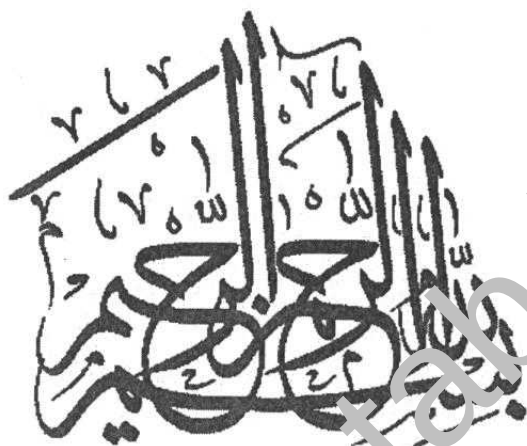




سکوت سارمانی و رعایت شغلی

مولف:

ابوالفضل مرادی (پژوهشگر و مدرس دانشگاه)

سرشناسه	: مرادی، ابوالفضل، ۱۳۵۶ -
عنوان و نام پدیدآور	: سکوت سازمانی و رضایت شغلی / مولف ابوالفضل مرادی.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات شریفزاده، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۱۹۶ ص.
شابک	: 978-622-744918-1
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۹۳ - ۱۹۴.
موضوع	: رفتار سازمانی
موضوع	: Organizational behavior
موضوع	: رضایت از کار
موضوع	: Job satisfaction
رده بندی کتب	: ۷/۵۸HD
رده بندی یویی	: ۳/۶۵۸
شماره کتابفروشی ملی	: ۷۲۸۹۹۷۸



نام کتاب	: سکوت سازمانی و رضایت شغلی
تالیف:	: ابوالفضل مرادی
ناشر:	: شریفزاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۹
شمارگان	: ۱۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۷۴۴۹-۱۸-۱
قیمت	: ۳۰۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریفزاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران- خ انقلاب- روبروی سینما بهمن- جنب بانک صادرات- پ ۱۳۵۶
کتابفروشی محسن - تلفن ۰۲۱-۶۶۴۹۲۶۶۲

پیشگفتار.....	13
فصل ۱.....	۱۵
سکوت سازمانی و رضایت شغلی.....	۱۵
مقدمه:.....	۱۵
سکوت سازمانی.....	۱۵
ابعاد سکوت سازمانی.....	۱۶
سکوت انفعالی.....	۱۷
سکوت تدافعی.....	۱۸
سکوت یا آوای دوستانه.....	۱۸
عوامل مؤثر در ایجاد سکوت سازمانی، متغیرهای سازمانی و مدیریتی.....	۱۹
ترس مدیران از دریافت بازخور منفی.....	۱۹
پیامدهای سکوت در سازمان‌ها.....	۱۹
پیامدهای سکوت بر تصمیم‌گیری سازمانی و فرآیندهای تغییر.....	۲۰
پیامدهای سکوت سازمانی بر احساسات و واکنش‌های رفتاری کارکنان.....	۲۰
احساس کارکنان در خصوص عدم قدرشناسی.....	۲۰
احساس عدم کنترل کارکنان.....	۲۱
ناهماهنگی شناختی کارکنان.....	۲۱
ساختارها و سیاست‌های سازمانی و رفتارهای مدیریتی.....	۲۲
ایجاد برداشت‌های مشترک از طریق مفهوم‌سازی جمعی.....	۲۳
عدم تشابه جمعیت شناختی.....	۲۶
انگیزه‌های سکوت و آوای سازمانی.....	۲۶
رضایت شغلی.....	۳۰
ماهیت رضایت شغلی.....	۳۳
عوامل تعیین‌کننده‌ی رضایت شغلی.....	۳۳

۳۵	روش های اندازه گیری رضایت شغلی
۳۵	ابزارهای اندازه گیری رضایت شغلی
۳۷	عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان
۳۷	عوامل محیطی رضایت شغلی
۴۲	سوابق فردی رضایت شغلی
۴۲	۱. ویژگی های شخصیتی و رضایت شغلی
۴۳	۲. تناسب شغل با شاغل
۴۳	اثرات بالقوه رضایت شغلی
۴۷	فصل ۲
۴۷	مبانی سکوت سازمانی
۴۷	مقدمه:
۴۸	مروری بر پژوهش های پیشین سکوت و صدا در سازمان ها
۵۲	موج ابتدایی
۵۲	الف. گونه شناسی هیریشمن
۵۳	ب. "تمایل به مسکوت گذاشتن (عدم انتقال) پیام ها" خوشایند
۵۳	پ. مارپیچ های سکوت
۵۴	موج دوم
۵۴	الف. افشاگری
۵۵	ب. مخالفت سازمانی اصولی (POD)
۵۵	پ. عدالت سازمانی
۵۶	ت. فروش مساله
۵۷	ث. اظهار ناراحتی کردن (غرولند کردن)
۵۷	ج. رفتار شهروندی سازمانی
۵۸	چ. طرد اجتماعی
۵۸	ح. سندروم گوش ناشنوا

۵۹	موج کنونی
۵۹	الف. سکوت سازمانی
۶۱	ب. سکوت کارمند
۶۳	تعاریف و مفاهیم مربوط به صدا و سکوت در سازمان ها
۶۶	سکوت سازمانی به عنوان متغیر مستقل
۶۷	اثرات سکوت سازمانی بر فرایندهای تغییر و تصمیم گیری سازمانی
۶۸	اثرات سکوت سازمانی بر روی دانش، نگرش و رفتار
۶۸	سبب می شود که کارکنان احساس بی ارزشی کنند
۶۹	فقدان احساس کنترل بر محیط کار جانب کارکنان، دومین پیامد سکوت سازمانی می باشد:
۶۹	ناهمسانی شناختی کارکنان
۷۰	سکوت بعنوان متغیر وابسته
۷۰	خاستگاه سکوت سازمانی از دیدگاه موریسون و بلیک
۷۰	مجموعه ای از اعتقادات ضمنی مدیران؛
۷۰	ترس مدیران از بازخور منفی
۷۱	مجموعه ای از اعتقادات ضمنی مدیران
۷۱	ساختارها، سیاست ها و اقدامات سازمانی
۷۲	تمرکزگرایی بالای تصمیم گیری؛
۷۳	شرایط ترویج کننده این عقاید اعتقادات مدیریتی ای که در ایجاد سکوت سازمانی سهیم هستند
۷۳	ویژگی های تیم های مدیریت عالی
۷۴	متغیرهای سازمانی و محیطی
۷۴	تأثیر مستقیم ناهمسانی جمعیتی
۷۵	فرایند معنابخشی
۷۶	مآخذ سکوت سازمانی از نظر هنریکسون و دیتون
۷۶	عوامل فردی
۷۶	کشف بر اساس اطلاعات در دسترس

۷۷	تعصب خویش خدمتی
۷۷	عوامل اجتماعی
۷۷	همنوایی (انطباق)
۷۸	بخش مسئولیت
۷۸	خرده جوهایی بی اعتمادی
۷۹	عوامل سازمانی
۷۹	باورهایی به چالش کشیده نشده
۷۹	مآخذ سکوت در سازمان‌ها از نظر برینزفیلد
۷۹	عوامل هدف
۸۰	عوامل فردی
۸۱	عوامل زمینه‌ای
۸۲	ارائه الگویی در زمینه شناخت و بررسی سکوت سازمانی
۸۲	نگرش مدیریت عالی به سکوت
۸۳	نگرش سرپرست به سکوت
۸۴	فرصت‌های ارتباطی
۸۴	رفتار سکوت کارکنان
۸۵	فصل ۳
۸۵	جو سیاسی ادراک شده و سکوت سازمانی
۸۵	مقدمه:
۸۶	ابعاد سیاسی بودن سازمان
۸۶	بعد تئوری سازمان: دو نگرش به سازمان؛ عقلایی و باز (سیاسی)
۸۸	بعد مدل‌های تصمیم‌گیری
۸۸	بعد رفتارهای سازمانی
۸۸	تعریف واژه قدرت و سیاست
۸۹	تعریف فعالیت‌های سیاسی در سازمان

۹۱	فعالیت‌های سیاسی (مفید یا مخرب)
۹۲	قلمرو فعالیت‌های سیاسی
۹۳	تعریف رفتار سیاسی
۹۴	پیشینه رفتار سیاسی
۹۴	بستر وقوع رفتارهای سیاسی
۹۵	بازی‌های سیاسی در سازمان
۹۵	بازیهای اختیار
۹۵	بازی‌های قدرت
۹۶	بازیهای رقابت
۹۶	بازیهای تغییر
۹۷	عوامل شکل‌گیری رفتار سیاسی
۹۷	عوامل فردی
۹۸	عوامل سازمانی
۹۹	تاکتیک‌های سیاسی در سازمان
۱۰۱	ادراک، اهمیت ادراک و رفتار انسان
۱۰۲	عوامل مؤثر بر ادراک
۱۰۲	ادراک فضای سیاسی در سازمان
۱۰۴	مدل‌های ادراک فضای سیاسی
۱۰۴	مدلی جامع فریسی و دیگران
۱۰۶	مدل‌های مبتنی بر پیشینه‌های ادراک فضای سیاسی در سازمان
۱۰۶	مدل‌های مبتنی بر نتایج ادراک فضای سیاسی در سازمان
۱۰۶	مدل‌های مبتنی بر تعدیل‌کننده‌های روابط میان ادراک فضای سیاسی در سازمان و نتایج
۱۰۷	فصل ۴
۱۰۷	انگیزه‌های سکوت و آوای سازمانی
۱۰۷	مقدمه:

- ۱۰۷..... مفاهیم اساسی سکوت و نظریه پردازان سازمانی
- ۱۰۹..... تعاریف سکوت سازمانی
- ۱۱۰..... انگیزه های سکوت و آوای سازمانی
- ۱۱۱..... سکوت مطیع:
- ۱۱۱..... سکوت تدافعی:
- ۱۱۲..... سکوت نوع دوستانه:
- ۱۱۲..... آوای مطیع:
- ۱۱۲..... ابعاد جو سکوت سازمانی
- ۱۱۲..... نگرش عالی مدیریت به سکوت:
- ۱۱۲..... نگرش سرپرستان به سکوت:
- ۱۱۲..... وجود فرصتهای ارتباطی سکوت:
- ۱۱۳..... سیرتطور سکوت سازمانی
- ۱۱۴..... تاکتیک های مورد استفاده سازمانها و مدیران برای ایجاد سکوت
- ۱۱۵..... تأثیرات سکوت بر سازمان و کارکنان
- ۱۱۵..... تأثیرات سازمانی
- ۱۱۵..... تأثیرات روی کارکنان
- ۱۱۶..... سکوت سازمانی، تغییر و توسعه سازمانی
- ۱۱۷..... پیامدهای سکوت سازمانی بر تصمیم گیری و تغییرات
- ۱۱۷..... راههای غلبه بر سکوت سازمانی
- ۱۱۹..... فصل ۵
- ۱۱۹..... اعتماد سازمانی و سکوت سازمانی
- ۱۱۹..... مقدمه:
- ۱۲۱..... اعتماد در لغت
- ۱۲۲..... اعتماد از دید روانشناسان
- ۱۲۴..... مفهوم، ابعاد و انواع اعتماد در صحنه سازمانی

اعتماد سازمانی	۱۲۷
مفهوم اعتماد	۱۲۸
فرایند بروز اعتماد	۱۳۰
مرحله اول: اعتماد به عنوان یک عقیده	۱۳۰
مرحله دوم: اعتماد به عنوان یک تصمیم	۱۳۰
مرحله سوم: اعتماد به عنوان یک عمل	۱۳۰
اعتماد سازی	۱۳۰
گام اول: فرهنگ سازی	۱۳۱
گام دوم: رهبری	۱۳۱
گام سوم: ارتباطات	۱۳۲
فصل ۶	۱۳۳
معنویت در محیط کار و سکوت سازمانی	۱۳۳
مقدمه:	۱۳۳
مفهوم معنویت	۱۳۳
دیدگاه‌های مختلف در رابطه با معنویت	۱۳۴
مشکلات تعریف معنویت	۱۳۴
تعریف معنویت	۱۳۴
پیامدهای معنویت	۱۳۵
عوامل مؤثر بر معنویت	۱۳۶
مزایای معنویت	۱۳۷
نظریه سازمان و معنویت	۱۳۷
رهبری معنوی	۱۳۸
الگوی علی رهبری معنوی	۱۳۸
چشم انداز سازمانی	۱۳۹
نوع دوستی	۱۴۰

۱۴۰	آیمان به کار
۱۴۰	معنویت در محیط کار
۱۴۱	معنویت در کار
۱۴۲	زندگی درونی
۱۴۲	کار با معنا
۱۴۳	حس اجتماعی
۱۴۳	شاخص‌های کار معنوی
۱۴۳	دلسوزی
۱۴۳	خدمت خالصانه
۱۴۴	زندگی سالم و کار
۱۴۵	فصل ۷
۱۴۵	سلامت اداری
۱۴۵	مقدمه
۱۴۵	تعریف سلامت سازمانی
۱۴۹	نظریه های سلامت سازمانی
۱۴۹	نظریه مایلز
۱۵۲	نظریه بنیس
۱۵۳	نظریه پارسونز
۱۵۳	نظریه هوی و تارتر
۱۵۳	الف) سطح نهادی: سازمان را با محیط آن پیوند می‌دهد
۱۵۳	ب) سطح اداری: بخش مدیریتی درون سازمان را نظارت و اداره می‌کند
۱۵۴	ج) سطح فنی: محصول را تولید می‌کند
۱۵۴	برنامه ریزی برای سلامت سازمانی
۱۵۵	مهمترین عوامل در ایجاد و حفظ سلامت سازمانی
۱۵۵	اهمیت مقوله سلامت سازمانی

۱۵۶	روش ارزیابی سلامت سازمانی
۱۵۶	رابطه ی هوش سازمانی و سلامت سازمانی
۱۵۹	فصل ۸
۱۵۹	نقش سکوت سازمانی در رفتار شهروندی
۱۵۹	مقدمه
۱۶۴	رفتار شهروندی کارکنان و نارسائی های آن
۱۶۵	رویکردهای اصلی در تبیین شهروندی کارکنان
۱۶۵	شهروندی کارکنان در قالب تمایز بین واژه های نقش و فراتر نقش
۱۶۷	شهروندی کارکنان به عنوان تمام مارهای مثبت در داخل سازمان
۱۶۹	ابعاد رفتارهای شهروندی
۱۶۹	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۱۶۹	ابعاد جهانی رفتار شهروندی سازمانی
۱۷۰	ابعاد محلی رفتار شهروندی سازمانی
۱۷۲	متغیرهای تاثیر گذار بر شهروندی کارکنان
۱۷۲	تفاوت های فردی
۱۷۵	فصل ۹
۱۷۵	نقش بازاریابی داخلی بر سکوت سازمانی
۱۷۵	مقدمه
۱۷۵	بازاریابی درونی
۱۷۶	تعریف و مفهوم سازی بازاریابی درونی:
۱۷۹	رویکردهایی نسبت به بازاریابی درونی:
۱۸۱	بازاریابی درونی
۱۸۲	آمیخته ی بازاریابی درونی
۱۸۶	مدل آمیخته بازاریابی درونی
۱۸۶	مفهوم چشم انداز سازمانی:

بهره‌وری و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد و هر قدر که سازمان‌ها بزرگتر باشند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه می‌گردد. لذا مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون همواره سعی در کنترل مداوم کارکنان خود را دارند و نه تنها بیان دیدگاه‌ها و مخالفت‌ها از سوی کارکنان غیر قابل تحمل می‌باشد بلکه آن را نوعی بی‌احترامی به خود تلقی می‌نمایند که نتیجه آن شکست افراد در بیان اندیشه‌ها و احساسات، استرس، اضطراب، سردرگمی، نارضایتی و بدبینی است و این احساس کم‌کم در آنان تقویت می‌شود که عقاید و نظراتشان مهم نیست و در بسیاری از موارد، علاقه آنها به کار کاهش می‌یابد و نهایتاً سبب می‌شود تا سازمان را ترک نمایند ولی اگر انجاییکه مشارکت و همکاری کارکنان در پیشبرد امور سازمانها ضروری است، پس لازم است که مدیران به فکر به‌شدت و ترقی سازمان خود باشند و جوی را ایجاد نمایند که کارکنان بتوانند بدون هیچ هراسی به ابراز عقیده بپردازند چرا که وقتی کارکنان از ارائه اطلاعات محرمانه در مقابل دیگران خودداری می‌ورزند، سرکشی، بدی و منفعل در سراسر سازمان حکمفرما خواهد گشت که مسیر رشد، تعالی و موفقیت سازمان، تحت اثر خود قرار می‌دهد و منجر به بروز عواملی مانند کاهش کیفیت در تصمیم‌های سازمانی و «دنبال» این محدود شدن فرآیندهای تغییر سازمانی، عدم شناسایی و اصلاح اشتباهات، واکنشهای نامطلوب از جانب کارکنان که عبارتند از: احساس عدم قدر شناسی از آنها در سازمان، باور به فقدان کنترل امور سازمانی، مرتبط به خود و تجربه مشکلات شناختی می‌شود.

مرادی

۱۳۹۸