



# نظریه‌ها و فرایندهای ارتباطات سازمانی

دکتر حبیب اله دعائی  
دانشیار دانشگاه سیستان و بلوچستان



- : سرشناسه : دعایی، حبیب‌الله، ۱۳۲۹ -  
 : عنوان و نام پدیدآور : نظریه‌ها و فرایندهای ارتباطات سازمانی/حبیب‌الله دعایی.  
 : مشخصات نشر : مشهد: نشر نما: جهان فردا، ۱۳۹۰.  
 : مشخصات ظاهری : ۵۴۴ص.: جدول.  
 : شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۲۱۷-۶۰۰-۴  
 : وضعیت فهرست نویسی : فیبا  
 : یادداشت : کتابنامه: ص. ۵۳۱-۵۴۲.  
 : موضوع : ارتباط در سازمان‌ها  
 : موضوع : ارتباط در مدیریت کارمندان  
 : رده بندی کنگره : ۱۳۹۰ ۵۷۵۶/۲/HD۲۰  
 : رده بندی دیویی : ۶۵۸/۴۵  
 : شماره کتابشناسی ملی : ۲۳۲۲۶۷۸



نشر جهان فردا



انتشارات نما

انتشارات نما، مشهد، تلفن ۰۵۱-۷۹۹۵-۸۴ - تهران، تلفن ۰۲۱-۶۶۴۶۴۵۹۳

E-mail: [info@namapub.ir](mailto:info@namapub.ir)

<http://www.namapub.ir>

نام کتاب: نظریه‌ها و فرایندهای ارتباطات سازمانی

تالیف: دکتر حبیب‌الله دعایی

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ اول تابستان ۱۳۹۰ - ۵۴۴ صفحه وزیری

چاپ و صحافی: موسسه چاپ دانشگاه فردوسی

قیمت: ۱۱۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۱۷-۶۰۰-۴

حق چاپ محفوظ است

مرکز پخش: تهران- انقلاب، خیابان اردیبهشت- کوچه وحید شماره ۷ تلفاکس ۶۶۴۶۴۵۹۳

مرکز پخش: مشهد: قاسم آباد- استاد یوسفی ۱۷- کتاب جهان نما تلفاکس ۶۶۲۸۲۲۵

## فهرست

|    |                                                     |
|----|-----------------------------------------------------|
| ۱۲ | پیشگفتار.....                                       |
| ۱۵ | فصل ۱: چالش ارتباطات سازمانی.....                   |
| ۱۶ | دنیای پیچیده انسان ها.....                          |
| ۱۶ | جهانی سازی.....                                     |
| ۱۹ | ویژگی های عمده جهانی شدن.....                       |
| ۲۴ | تروریسم.....                                        |
| ۲۸ | تفسیر آب و هوایی.....                               |
| ۳۱ | مطالعه موردی: مسافرت سبز.....                       |
| ۳۲ | تغییرات جمعیتی.....                                 |
| ۳۵ | تفکر ارزشی.....                                     |
| ۴۰ | پارادایم های معنویت.....                            |
| ۴۰ | درستکاری.....                                       |
| ۴۱ | برخورد با این چالش ها.....                          |
| ۴۲ | توسعه تفکر و ادراک افراد در مورد سازمانها.....      |
| ۴۴ | توسعه تفکر افراد در مورد ارتباطات.....              |
| ۴۷ | سوالات بحث.....                                     |
| ۴۸ | فصل ۲: رویکرد کلاسیک.....                           |
| ۵۰ | استعاره ماشین.....                                  |
| ۵۲ | نظریه مدیریت کلاسیک "هنری فایول".....               |
| ۵۲ | عناصر مدیریت.....                                   |
| ۵۴ | اصول مدیریت.....                                    |
| ۵۵ | اصول ساختار سازمانی.....                            |
| ۵۹ | خلاصه ای از نظریه فایول.....                        |
| ۶۰ | مطالعه موردی: غذای سریع در کارخانه "کیک پتیری"..... |
| ۶۱ | نظریه بروکراسی.....                                 |
| ۶۵ | نظریه مدیریت علمی.....                              |

|     |       |                                              |
|-----|-------|----------------------------------------------|
| ۶۷  | ..... | انگیزه‌های طرح نظریه مدیریت علمی             |
| ۶۸  | ..... | عناصر مدیریت علمی                            |
| ۷۰  | ..... | مطالعات موردی: سازمان یافته شدن              |
| ۷۱  | ..... | نظرات پژوهشی                                 |
| ۷۲  | ..... | نارسایی‌ها و محدودیت‌های مدیریت علمی         |
| ۷۳  | ..... | محدودیت‌های نظریه‌های کلاسیک                 |
| ۷۴  | ..... | ارتباطات در رویکردهای سستی                   |
| ۷۵  | ..... | محتوای ارتباطات                              |
| ۷۶  | ..... | جهت‌گیری ارتباطات                            |
| ۷۶  | ..... | کانال یا مجرای ارتباطات                      |
| ۷۷  | ..... | سبک ارتباطات                                 |
| ۷۸  | ..... | مدیریت کلاسیک و سازمان‌های امروزی            |
| ۷۹  | ..... | ۲- طراحی شغل                                 |
| ۸۰  | ..... | خلاصه                                        |
| ۸۱  | ..... | سوالات بحث                                   |
| ۸۲  | ..... | فصل ۳: رویکردهای منابع انسانی و روابط انسانی |
| ۸۳  | ..... | مقایسه نظریه کلاسیک با نو کلاسیک             |
| ۸۳  | ..... | عناصر تئوری نو کلاسیک                        |
| ۸۴  | ..... | سه عنصر اصلی نظریه نو کلاسیک                 |
| ۸۵  | ..... | سهم رفتار گرایان در پیشبرد نظریه سازمان      |
| ۸۶  | ..... | رویکرد روابط انسانی                          |
| ۸۸  | ..... | از رویکردهای کلاسیک تا روابط انسانی          |
| ۸۹  | ..... | مطالعات هائورن                               |
| ۹۲  | ..... | نتایج مطالعات هائورن                         |
| ۹۳  | ..... | نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو              |
| ۹۵  | ..... | تئوری X و Y مک گریگور                        |
| ۹۹  | ..... | نظرات پژوهشی                                 |
| ۱۰۰ | ..... | محدودیت‌های نظریه روابط سازمانی              |
| ۱۰۱ | ..... | رویکرد منابع انسانی                          |
| ۱۰۲ | ..... | انگیزه و محرک رویکرد منابع انسانی            |
| ۱۰۵ | ..... | شبکه مدیریتی بلیک و مونت                     |
| ۱۰۷ | ..... | سیستم چهارگانه لیکرت                         |

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| ارتباطات سازمانی مبتنی بر رویکردهای روابط انسانی و منابع انسانی.....    | ۱۱۰ |
| سازمان‌های مبتنی بر رویکردهای روابط انسانی و منابع انسانی عصر حاضر..... | ۱۱۳ |
| مزایای سازمان یادگیرنده.....                                            | ۱۱۵ |
| چینی برنامه‌های منابع انسانی.....                                       | ۱۱۶ |
| چگونگی برنامه‌های منابع انسانی.....                                     | ۱۱۷ |
| خلاصه.....                                                              | ۱۱۹ |
| سوالات بحث.....                                                         | ۱۱۹ |

|                                                     |            |
|-----------------------------------------------------|------------|
| <b>فصل ۴: رویکردهای سیستم‌ها.....</b>               | <b>۱۲۳</b> |
| استعاره‌ی سیستم‌ها.....                             | ۱۲۶        |
| اجزاء سیستم‌ها.....                                 | ۱۲۹        |
| نظم سلسله‌مراتبی.....                               | ۱۳۰        |
| وابستگی متقابل.....                                 | ۱۳۰        |
| نفوذپذیری (جریان مبادله).....                       | ۱۳۲        |
| فرآیندهای سیستم.....                                | ۱۳۳        |
| ویژگی‌های سیستم.....                                | ۱۳۶        |
| اهمیت تفکر سیستمی برای سازمان.....                  | ۱۴۱        |
| سه نوع از تئوری‌های سیستم‌ها.....                   | ۱۴۳        |
| تئوری سیستم‌های سایبرنتیک.....                      | ۱۴۳        |
| تئوری سازماندهی کارل ویک.....                       | ۱۴۶        |
| نظرات پژوهشی.....                                   | ۱۴۹        |
| تئوری سیستم‌های علم جدید.....                       | ۱۵۱        |
| روش‌هایی برای مطالعه و بررسی سیستم‌های سازمانی..... | ۱۵۳        |
| تحلیل شبکه.....                                     | ۱۵۳        |
| ویژگی‌های (خواص) شبکه.....                          | ۱۵۴        |
| ویژگی‌های اتصالات شبکه.....                         | ۱۵۵        |
| ویژگی‌های شبکه ارتباطی.....                         | ۱۵۶        |
| وظایف شبکه.....                                     | ۱۵۶        |
| فنون مدل‌سازی.....                                  | ۱۵۸        |
| تحلیل موردی.....                                    | ۱۵۹        |
| ارتباطات در رویکرد سیستمی.....                      | ۱۶۰        |
| خلاصه.....                                          | ۱۶۲        |
| سوالات بحث.....                                     | ۱۶۲        |

۱۶۴..... سوالات مورد بحث

۱۶۶..... فصل ۵: رویکردهای فرهنگی

۱۶۷..... تعریف فرهنگ سازمانی

۱۶۹..... ویژگی‌های فرهنگ سازمانی

۱۷۲..... نظراتی در مورد فرهنگ سازمانی: (رویکرد تجویزی)

۱۷۳..... نحوه شکل‌گیری فرهنگ

۱۷۵..... عوامل مؤثر بر فرهنگ سازمانی

۱۸۲..... فرهنگ‌های برتر پیترز و واترمن

۱۸۵..... رویکردهای توصیفی به فرهنگ

۱۹۲..... مدل فرهنگ سازمانی شاین

۱۹۳..... سطوح فرهنگ سازمانی

۲۰۴..... انواع فرهنگ سازمانی (مختاری، قرآنی، ۱۰۱، ۱۳۸۶)

۲۰۶..... خلاصه

۲۰۷..... سوالات بحث

۲۰۹..... سوالات تجزیه و تحلیل مطالعه موردی

۲۱۰..... فصل ۶: رویکردهای انتقادی

۲۱۲..... رویکردهای انتقادی

۲۱۴..... توزیع قدرت

۲۲۱..... نظرات پژوهشی

۲۲۲..... ایدئولوژی و سلطه

۲۲۵..... رهایی بخشی

۲۲۶..... مقاومت

۲۲۹..... دو رویکرد انتقادی در ارتباطات

۲۲۹..... تئوری کنترل هماهنگ

۲۳۲..... تئوری فمینیستی ارتباطات سازمانی

۲۳۸..... نکات پژوهشی: استفاده از کلمه‌ی اف

۲۴۰..... روش تحقیقی در رویکرد انتقادی

۲۴۳..... رویکرد انتقادی و ارتباطات سازمانی

۲۴۵..... خلاصه

۲۴۵..... پرسش‌های بحث

۲۴۶..... مطالعه موردی

۲۴۸..... سوالات تحلیلی مطالعه موردی



|     |                                                 |
|-----|-------------------------------------------------|
| ۲۴۹ | فصل ۷: فرآیندهای تطبیق پذیری                    |
| ۲۵۱ | مشکلات کارکنان تازه وارد هنگام ورود به سازمان   |
| ۲۵۱ | مدل‌های جامعه پذیری سازمانی                     |
| ۲۵۱ | مراحل جامعه پذیری                               |
| ۲۵۲ | جامعه پذیری پیش از ورود به سازمان               |
| ۲۵۴ | مطالعه‌ی موردی                                  |
| ۲۵۵ | مرحله رویارویی با سازمان                        |
| ۲۵۶ | نظرات پژوهشی                                    |
| ۲۵۷ | شکل پذیری                                       |
| ۲۵۹ | محتوای جامعه پذیری                              |
| ۲۶۰ | خلاصه مدل‌های جامعه پذیری                       |
| ۲۶۰ | آموزش مقررات با جامعه پذیری                     |
| ۲۶۱ | آموزش مهارت‌ها توسط جامعه پذیری                 |
| ۲۶۱ | اهداف جامعه پذیری                               |
| ۲۶۱ | راهبردهای جامعه پذیری                           |
| ۲۶۳ | فرآیندهای ارتباطی در طول جامعه پذیری            |
| ۲۶۷ | مصاحبه به عنوان ابزاری برای جامعه پذیری         |
| ۲۶۸ | فنون دست یابی و جستجوی اطلاعات توسط کارمند تازه |
| ۲۷۰ | فرآیندهای توسعه نقش                             |
| ۲۷۴ | ترک خدمت سازمانی                                |
| ۲۷۶ | خلاصه                                           |
| ۲۷۸ | سوالات بحث                                      |
| ۲۸۲ | فصل ۸: فرآیندهای تصمیم‌گیری                     |
| ۲۸۳ | تعریف تصمیم‌گیری                                |
| ۲۸۴ | مدل‌های فرآیند تصمیم‌گیری                       |
| ۲۸۶ | جایگزین‌های دیگری برای مدل‌های منطقی            |
| ۲۹۲ | تصمیم‌گیری گروه‌های کوچک                        |
| ۲۹۳ | نقاط قوت تصمیمات گروه                           |
| ۲۹۳ | نقاط ضعف تصمیمات گروه                           |
| ۲۹۳ | مدل‌های توصیفی تصمیم‌گیری گروه کوچک             |
| ۲۹۶ | تصمیم‌گیری اثربخش به وسیله‌ی گروه‌های کوچک      |
| ۳۰۱ | آنسوی فرآیندهای منطقی گروهی                     |

|          |                                                                |
|----------|----------------------------------------------------------------|
| ۳۰۲..... | مشارکت در تصمیم‌گیری.....                                      |
| ۳۰۲..... | اثرات مشارکت در تصمیم‌گیری.....                                |
| ۳۰۴..... | مدل‌های فرآیند مشارکت.....                                     |
| ۳۰۵..... | اسناد و مذاکره دال بر صحت مدل‌های مشارکتی.....                 |
| ۳۰۶..... | کاربردهای مشارکت در ایجاد دموکراسی در محل کار و سازمان‌ها..... |
| ۳۰۸..... | نظرات روشن پژوهشی.....                                         |
| ۳۱۰..... | نقش سطوح اخلاقی در تصمیمات سازمانی.....                        |
| ۳۱۲..... | آنسوی تصمیمات: سیستم‌های مدیریت دانش.....                      |
| ۳۱۴..... | خلاصه.....                                                     |
| ۳۱۷..... | سوالات بحث.....                                                |
| ۳۲۰..... | سوالات مورد بحث.....                                           |
| ۳۲۱..... | <b>فصل ۹: فرآیندهای مدیریت تعارض.....</b>                      |
| ۳۲۳..... | تعریف تعارض.....                                               |
| ۳۲۵..... | سیر تکاملی نظریه‌های تعارض.....                                |
| ۳۲۵..... | انواع تعارض.....                                               |
| ۳۲۶..... | سطوح تعارض سازمانی.....                                        |
| ۳۲۸..... | مراحل تعارض سازمانی.....                                       |
| ۳۳۰..... | مدیریت تعارض سازمانی.....                                      |
| ۳۳۱..... | سبک‌های تعارض.....                                             |
| ۳۳۴..... | نقد ساختار سبک‌های تعارض.....                                  |
| ۳۳۵..... | رهنمودهای جدید.....                                            |
| ۳۳۶..... | چانه زدن و مذاکره.....                                         |
| ۳۳۹..... | حل تعارض از طریق شخص ثالث.....                                 |
| ۳۴۰..... | حل تعارض مدیریتی.....                                          |
| ۳۴۱..... | حل تعارض خارجی.....                                            |
| ۳۴۲..... | عوامل موثر بر فرآیند مدیریت تعارض.....                         |
| ۳۴۸..... | نگاهی دیگر به تعارض.....                                       |
| ۳۵۰..... | نکات کاربردی برای مدیران.....                                  |
| ۳۵۱..... | خلاصه.....                                                     |
| ۳۵۳..... | پرسشهای بحث.....                                               |
| ۳۵۶..... | <b>فصل ۱۰: فرآیندهای رهبری و تغییر سازمانی.....</b>            |
| ۳۵۸..... | مدل‌های تغییر سازمانی.....                                     |

|     |                                                      |
|-----|------------------------------------------------------|
| ۳۶۰ | واکنش در برابر تغییر سازمان                          |
| ۳۶۹ | نظرات پژوهشی                                         |
| ۳۷۲ | تغییر برنامه‌ریزی نشده                               |
| ۳۷۳ | رهبری سازمانی                                        |
| ۳۷۵ | مدل‌های رهبری                                        |
| ۳۸۲ | ارتباطات و رهبری                                     |
| ۳۸۵ | خلاصه                                                |
| ۳۸۸ | سوالات بحث                                           |
| ۳۹۰ | سوالات تجزیه و تحلیل مطالعه‌ی موردی                  |
| ۳۹۱ | <b>فصل ۱۱: عواطف در محیط کار</b>                     |
| ۳۹۲ | عواطف در محیط کار                                    |
| ۳۹۴ | احساس بعنوان بخشی از شغل                             |
| ۳۹۷ | یک نمونه: احساس انباشته شده                          |
| ۳۹۸ | روابط عاطفی در محیط کار                              |
| ۴۰۴ | استرس (فشار روانی)                                   |
| ۴۰۶ | تحلیل رفتگی                                          |
| ۴۰۹ | عوامل به وجود آورنده‌ی فشار                          |
| ۴۱۲ | پیامدهای تحلیل رفتگی ناشی از کار                     |
| ۴۱۳ | ارتباطات بعنوان یک عامل تحلیل رفتگی                  |
| ۴۱۳ | کار عاطفی                                            |
| ۴۱۴ | مدلی T ارتباطات و تحلیل رفتگی                        |
| ۴۱۶ | هزینه‌های استرس - فشار عصبی و تحلیل رفتگی            |
| ۴۲۱ | چرا مشارکت در تصمیم‌گیری مستغرق کاری را کاهش می‌دهد؟ |
| ۴۲۴ | خلاصه                                                |
| ۴۲۵ | سوالات                                               |
| ۴۲۸ | سوالات تجزیه و تحلیل مطالعه‌ی موردی                  |
| ۴۲۹ | <b>فصل ۱۲: فرآیند تنوع سازمانی</b>                   |
| ۴۳۶ | یک نمونه: جنگیدن در دنیای مردانه                     |
| ۴۳۷ | رفتار کلیشه‌ای و تبعیض آمیز                          |
| ۴۴۳ | سازمان چند فرهنگی                                    |
| ۴۴۵ | سازمان متنوع: فرصت‌ها                                |
| ۴۴۷ | چالشهای سازمان متنوع                                 |



|     |                                             |
|-----|---------------------------------------------|
| ۴۴۷ | اجتناب از اثرات منفی برنامه‌های مدیریت تنوع |
| ۴۵۱ | مدیریت تنوع: چالش‌ها و فرصت‌ها              |
| ۴۵۷ | چند پیشنهاد برای مدیریت تنوع فرهنگی         |
| ۴۵۷ | راهکارهای افزایش نقش زنان در ایران          |
| ۴۵۹ | راهکارهای افزایش نقش اقلیت‌ها در ایران      |
| ۴۶۰ | خلاصه                                       |
| ۴۶۲ | سوالات                                      |
| ۴۶۴ | سوالات تجزیه و تحلیل مطالعه موردی           |

|     |                                     |
|-----|-------------------------------------|
| ۴۶۵ | فصل ۱۳: فرآیندهای فناوری            |
| ۴۶۶ | اهمیت بررسی فرایندهای فناوری        |
| ۴۶۷ | تاریخچه فناوری ارتباطی              |
| ۴۷۳ | موردی مناسب: توجه به فاصله          |
| ۴۷۴ | تئوریهای کاربرد وسایل ارتباط جمعی   |
| ۴۷۵ | مدل توانمندی وسایل ارتباطی          |
| ۴۸۰ | تمرکز بر دانش پژوهی                 |
| ۴۸۲ | اثرات فناوری ارتباطات سازمانی       |
| ۴۸۳ | تأثیرات بر روی الگوهای ارتباطات     |
| ۴۸۸ | مزایای کار از راه دور برای سازمانها |
| ۴۹۰ | خصوصیات سازمانهای مجازی             |
| ۴۹۲ | مورد مناسب: روزنامه‌ها به شکلی دیگر |
| ۴۹۲ | خلاصه                               |
| ۴۹۵ | سوالات                              |
| ۴۹۶ | سوالات تجزیه و تحلیل مطالعه موردی   |

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| ۴۹۸ | فصل ۱۴: تغییر چشم‌انداز سازمان       |
| ۵۰۰ | جهانی‌شدن                            |
| ۵۰۱ | ارتباطات در محیط کاری جهانی          |
| ۵۰۵ | اثرات جهانی‌شدن                      |
| ۵۱۰ | چالشهای سازمانها در فرایند جهانی‌شدن |
| ۵۱۲ | ارتباطات در عصر تغییر هویت           |
| ۵۱۶ | تمرکز بر دانش پژوهی                  |
| ۵۲۰ | ارتباطات در عصر کارکنان موفقی        |

|          |                                              |
|----------|----------------------------------------------|
| ۵۲۱..... | رشد نیروهای پاره وقت                         |
| ۵۲۲..... | تغییر در نیروی کار                           |
| ۵۲۲..... | تغییر در انتظارات کارکنان                    |
| ۵۲۵..... | بالندگی نیروی کار                            |
| ۵۲۶..... | یک مورد مناسب: نسل (تئوری ایگرگ) در محیط کار |
| ۵۲۷..... | خلاصه                                        |

|          |                |
|----------|----------------|
| ۵۳۰..... | منابع فارسی    |
| ۵۴۰..... | منابع انگلیسی  |
| ۵۴۳..... | منابع اینترنتی |

## پیشگفتار

در فصل اول کتاب، چالش‌های ارتباطات سازمانی که در مطالعه ارتباطات سازمانی حائز اهمیت است، مورد بررسی قرار می‌گیرد. به همین منظور به توضیح پیچیدگی‌های دنیای امروز، که به خاطر جهانی‌شدن، تروریسم، تغییرات آب و هوایی، تغییرات جمعیتی و تفکر ارزشی ایجاد شده است، پرداخته می‌شود. در دهه‌های گذشته، به این چالش‌ها توجه اندکی شده بود اما امروزه این تغییرات و چالش‌ها منجر به مسائل پیچیده‌ای شده‌اند که باید توسط افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و موسسات مورد بررسی قرار گیرد. سوال مهمی که این فصل در تلاش برای پاسخ به آن می‌باشد، این است که چگونه ارتباطات سازمانی می‌تواند به عنوان ابزاری برای تشخیص و برخورد با این چالش‌ها تصور شود. در ادامه، در فصل ۲ و ۳ چند دیدگاه اساسی که در مطالعه ارتباطات سازمانی تأثیرگذار هستند، بررسی می‌شود. این رویکردها در رشته‌های دیگر دانشگاهی (مثل جامعه‌شناسی، روانشناسی و مدیریت) و در کسب و کار و صنعت، سازمان یافته‌اند و اساسی را فراهم می‌کنند که رشته ارتباطات سازمانی بر آن بنا شده است. ذکر چند جنبه از این رویکردهای اساسی، ضروری به نظر می‌رسد. اولاً، باوجود اینکه این مکاتب فکری پشت پرده‌های تاریخی مطالعه ارتباطات سازمانی را فراهم کرده است، اما آنها منسوخ نشده‌اند. در واقع تأثیر این رویکردها در سازمان‌های امروزی به‌طور گسترده دیده می‌شود و بحث در مورد رویکردهای اساسی، هم متوجه مباحث کنونی و هم مباحث تاریخی است. ثانیاً این رویکردها ماهیت تجویزی بسیاری دارند. نظریه پردازان، بیش از اینکه به توضیح این واقعیت بپردازند که سازمان‌ها چگونه اداره می‌شوند، علاقمند به توصیف این بودند که سازمانها چگونه باید اداره شوند. فصل ۲ به رویکردهای کلاسیک و بروکراسی در اوایل قرن بیستم برای درک بیشتر ارتباطات سازمانی می‌پردازد. در فصل ۳ به دو رویکرد روابط انسانی و منابع انسانی در نیمه‌ها و سال‌های آخر قرن بیستم توجه خواهد شد. در رویکرد روابط انسانی بیشتر بر نیازهای افراد توجه می‌شود و در رویکرد منابع انسانی، بیشتر به

نقش کارکنان به عنوان شرکت کنندگان با ارزش در فعالیتهای سازمانی توجه می شود. در فصل ۴ تا ۶ این کتاب، به سه روش دیگری که در سازمانها در نظر گرفته می شوند، توجه خواهد شد. این رویکردهای جدید تر، جهت توجه خوانندگان را از رویکردهای اساسی مطرح شده در فصل ۲ و ۳ تغییر می دهد. اولاً، این رویکردهای جدید تر روش هایی را برای درک و توضیح ارتباطات سازمانی ایجاد می کند. در مقایسه با رویکردهای اساسی، آنها تئوری های تجویزی نیستند. اما تئوری هایی هستند که می توانند برای ارتقای درک افراد از هر سازمان به کار برده شوند که توسط شاغلین بخش روابط انسانی و منابع انسانی، راهنمایی می شود. ثانیاً، این رویکردها در ابتدا بیشتر توسط محققان نسبت به شاغلین بکار برده می شد. هر چند مفاهیم عملی مهمی وجود دارند که از تمام این رویکردها ناشی می شوند. ثالثاً، این سه رویکرد سعی می کنند که بر چگونگی مطالعه ی ارتباطات سازمانی تاثیر قابل توجهی بگذارند. یک محقق ارتباطات سازمانی، پژوهشی از این سه رویکرد را در مقاله های دانشگاهی اخیر، یافته است.

رویکردهای فرهنگی، انتقادی و سیستم ها، چارچوب های بسیار متفاوتی را برای درک سازمانها فراهم می کنند. در رویکرد سیستم ها که در فصل ۴ به آن پرداخته شده است، سازمانها به عنوان تعاملات پیچیده اجزاء و فرآیندهای سیستم ها در نظر گرفته می شوند. در رویکردهای فرهنگی در فصل ۵، سازمانها به عنوان شبکه های ناشی از ارزش ها، هنجارها، داستانها، رفتارها و واقعیاتی هنری تلقی می شوند. سرانجام، رویکرد انتقادی در فصل ۶، بر قدرت و اشتیاق سازمان به رهایی از انتقادات و سخنان حاشیه ای در متن سازمان تاکید می کند.

در نیمه دوم کتاب، به جای توجه به رویکردهایی که اطلاعاتی جهت درک ارتباطات سازمانی فراهم می کنند، بر فرآیندهای ویژه ای که در این رویکردها به کار برده شده اند، تاکید می شود. منظور از فرآیند، چیزهایی است که در یک سازمان رخ می دهد. سازمانها توسط فعالیتهای دائمی و ثابتی شناخته شده اند. افراد مشاغل جدید را یاد می گیرند، تصمیم گیری، روبروشدن با تعارضات، برخورد با مشتریان، برنامه ریزی کامپیوتری، ایجاد اتحاد، ایجاد تغییر و برخورد با تفاوتها را می آموزند. تمام فرآیندهای ارتباطی، کسانون توجه محققان ارتباطات سازمانی بوده اند. و در بخش آخر کتاب، به اینکه چه اتفاقاتی در این فرایندها رخ می دهد و چطور اتفاق می افتد و چرا اتفاق می افتد، توجه می شود.

چهار فصل اول این کتاب، به فرآیندهای ارتباطات سازمانی می پردازد که به عنوان فرآیندهای بادوام در نظر گرفته می شوند، زیرا آنها مواردی را رسیدگی می کنند که شاید برای مدت طولانی در سازمانها رخ داده شوند. در فصل ۷، به تطبیق پذیری و شبیه سازی و یا

فرآیندهایی که از طریق آنها، افراد به سازمان‌ها می‌پیوندند (یا جدا می‌شوند). پرداخته می‌شود. در فصل ۸ بررسی می‌شود که چطور ارتباطات بر تصمیم‌گیری سازمانی تاثیر می‌گذارد و در فصل ۹، تئوری‌ها و پژوهش‌ها در مورد نقش ارتباطات در تعارض سازمانی، ارائه می‌شود. سپس در فصل ۱۰، به ارتباطات و فرآیندهای تغییر و فرایندهای رهبری که غالباً در هر دو مورد تغییر و ثبات بسیار سخت هستند، توجه می‌شود. سرانجام در چهار فصل آخر کتاب، به برخی از فرآیندهای ارتباطات سازمانی پرداخته می‌شود که در بیست تا سی سال گذشته پدید آمده‌اند، به‌طوری‌که در محیط کاری، تغییر ایجاد کرده‌اند. این فرآیندها در ارتباطات سازمانی، مطمئناً در سازمان‌های گذشته وجود داشته است، اما پیشرفت‌های اخیر در محیط کاری موجب اولویت موضوعات شده است، و آنها به‌طور فزاینده‌ای توجه شاغلین و پژوهشگران سازمانی را جلب می‌کنند. در فصل ۱۱، به تغییر اساسی در شیوه نگرش سازمان‌ها و کارکنان داخل آن توجه می‌شود. این تغییر از سازمان‌های از خود راضی و پر مدعا که همیشه عقلایی و منطقی بوده‌اند تا تصدیق نقش احساسات و عواطف در زندگی سازمانی می‌باشد. در فصل ۱۲، به پدیده فرهنگی و تنوع جنسیت در سازمان‌ها پرداخته می‌شود، به تجارب خانم‌ها و رنگ پوست افراد و چالش‌های روبروشدن با مدیران در سازمان‌های گوناگون پرداخته می‌شود. در فصل ۱۳، تکنولوژی ارتباطات در محیط کار و اینکه چطور این تکنولوژی روشی را که افراد کار می‌کنند یا در مورد کارشان فکر می‌کنند، تغییر می‌دهد مدنظر قرار گرفته می‌شود. سرانجام در فصل ۱۴، این کتاب به همان طریقی که آغاز شده، با بررسی روندهایی که چشم‌انداز و دورنمای سازمان را تغییر می‌دهند، به پایان می‌رسد.

در خاتمه از استادان، صاحب‌نظران ارجمند و دانشجویان عزیز تقاضا می‌شود نظرات و پیشنهادات ارزنده خود را در جهت اصلاح و تکمیل کتاب حاضر به آدرس [doaei@mgmt.usb.ac.ir](mailto:doaei@mgmt.usb.ac.ir) ارسال فرمایند. در صورت تمایل با مراجعه به وب‌سایت شخصی اینجانب، به آدرس [www.doaei.ir](http://www.doaei.ir) با فعالیت‌های علمی، پژوهشی و بالاحص تالیفات، آشنا شوید.

حبیب‌اله دعائی

تاسستان ۱۳۹۰