

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکز

دانشکده مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

مدیریت دولتی

گرایش مدیریت نیروی انسانی

عنوان:

آسیب شناسی ارتباطات درون سازمانی

شرکت ملی خطوط لوله و مخابرات نفت ایران

استاد راهنما:

دکتر مینا جمشیدی

استاد مشاور:

دکتر حسن گیوریان

پژوهشگر:

محسن علی مددی

تابستان ۱۳۹۲



**ISLAMIC AZAD UNIVERSITY
CENTRAL TEHRAN BRANCH**

**FACULTY OF MANAGEMENT-DEPARTMENT OF PUBLIC
MANAGEMENT(M.A) THESIS
ON HUMAN RESOURCE**

Subject:

**Pathology of Inter organizational Communication
in
N.I.O.P.T.C**

Supervisor:

DR. Mina jamshidi

Advisor:

DR. Hsan Givaria

Reader:

DR . Mohammad reza Rabiee

BY:

Mohsen Alimadadi

Summer 2013

تشکر و قدردانی :

ناگفته پیداست هیچ تحقیقی يك تنه به سرمنزل مقصود نمی رسد . از این روی ، سپاس بی پایان خود را نثار تمامی یاری دهندگان ام در این راه پرفرازو نشیب میکنم . نخست ، از استاد راهنمای تحقیق سرکار خانم دکتر جمشیدی اوانکی تشکر میگردد که علاوه بر راهنمایی های ارزنده هی علمی اشان با صبر و متانت خود نیز یاری گر اینجانب بودند . همچنین ، از استاد مشاور تحقیق جناب دکتر گیوریان نیز کمال سپاس را دارم . در ادامه نیز از کارشناسان محترم شرکت ملی خطوط لوله و مخابرات نفت ایران کمال تشکر را دارم که امکان به ثمرنشستن این تحقیق را مهیا کردند.

تقدیم به :

پدر و مادر عزیزم

و

روح بلند برادر شهیدم

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
فصل اول: کلیات طرح	
۳	۱-۱ مقدمه
۴	۲-۱ اهمیت و بیان مساله تحقیق: (حد اقل ده سطر و شامل پرسش اصلی تحقیق)
۵	۳-۱ بیان اهمیت انجام تحقیق (اهمیت نظری-اهمیت کاربردی)
۷	۴-۱ بیان اهداف تحقیق
۸	۵-۱ مدل تحقیق
۸	۶-۱ چهارچوب نظری
۱۱	۷-۱ فرضیات یا سؤالات تحقیق (بیان روابط بین متغیرهای مورد مطالعه)
۱۱	۸-۱ روش تحقیق
۱۲	۹-۱ جامعه آماری (قلمرو مکانی-زمانی-موضوعی)
۱۲	۱۰-۱ روش نمونه گیری-اندازه نمونه
۱۳	۱۱-۱ روش و ابزار گردآوری داده ها
۱۳	۱۲-۱ روش تجزیه تحلیل داده ها
۱۴	۱۳-۱ تعاریف متغیر ها و اصطلاحات تحقیق (نظری-عملیاتی)
۱۵	۱۴-۱ محدودیت های تحقیق
فصل دوم: مطالعات نظری	
۱۷	۱-۲ مقدمه
۱۸	۲-۲ ارتباطات سازمانی، مفاهیم و تعاریف
۳۷	۳-۲ آسیب شناسی ارتباطات سازمانی، الگوها و مدل ها
۵۰	۴-۲ پیشینه تحقیق
۵۲	۵-۲ آشنایی با شرکت خطوط لوله و مخابرات نفتی ایران در یک نگاه
فصل سوم: روش شناسائی تحقیق (متدولوژی)	
۵۵	۱-۳ مقدمه
۵۶	۲-۳ روش انجام تحقق
۵۶	۳-۳ جامعه آماری
۵۷	۴-۳ نمونه آماری
۶۱	۵-۳ روایی و پایایی ابزار اندازه گیری
۶۲	۶-۳ روش جمع آوری داده ها و اطلاعات
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق	
۶۵	۱-۴ مقدمه
۶۶	۲-۴ آمار توصیفی
۷۰	۳-۴ نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف
۷۳	۴-۴ تحلیل اطلاعات (آمار تحلیلی)
۸۱	۵-۴ ضرایب پایایی، همبستگی و روایی
۸۳	۶-۴ پاسخ به سؤالات تحقیق

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۹۲ ۱-۵ مقدمه
۹۳ ۲-۵ نتایج و یافته های تحقیق
۹۹ ۳-۵ بحث و بررسی و پیشنهادات
۱۰۳ ۴-۵ پیشنهادات به منظور پژوهشهای آتی

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۲۹	۱-۲ آنچه رسانه های مختلف ایجاد ارتباط می کنند.....
۳۱	۲-۲ الگوهای تحریف ارتباطات بر اساس رویکرد موقعیتی
۳۲	۳-۲ نمونه متغیرهایی که برای ممیزی ارتباطات در نظر گرفته می شوند
۴۳	۲-۴ انواع آسیب های سازمانی (میرزایی اهرنجانی، ۱۳۸۱: ۶۹)
۵۸	۱-۳ مدل تحلیلی تحقیق
۶۶	۱-۴ توزیع و فراوانی نفرات مورد مطالعه
۷۲	۲-۴ نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق
۸۱	۳-۴ شاخص های برازش مدل
۸۲	۴-۴ ضرایب همبستگی پیرسون (اندازه نمونه = ۱۷۶)
۸۲	۵-۴ نتایج تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و دوم آسیب شناسی ارتباطات سازمانی (Loading factor)
۸۳	۶-۴ آمار توصیفی مربوط به عوامل ساختاری به تفکیک
۸۴	۷-۴ نتایج آزمون t یک نمونه ای مربوط به هر متغیر
۸۵	۸-۴ آمار توصیفی مربوط به عوامل رفتاری به تفکیک
۸۶	۹-۴ نتایج آزمون t یک نمونه ای مربوط به هر متغیر
۸۷	۱۰-۴ آمار توصیفی مربوط به عوامل محیطی یا زمینه ای به تفکیک
۸۸	۱۱-۴ نتایج آزمون t یک نمونه ای مربوط به هر متغیر
۸۹	۱۲-۴ آمار توصیفی مربوط به هر سه عوامل
۹۰	۱۳-۴ ضرایب همبستگی پیرسون
۹۸	۱-۵ اولویت آسیب های سازمانی

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۶۷	۱-۴ وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان
۶۷	۲-۴ سن پاسخ دهندگان
۶۸	۳-۴ سابقه کاری پاسخ دهندگان
۶۸	۴-۴ وضعیت تحصیلات پاسخ دهندگان
۶۹	۵-۴ سمت سازمانی پاسخ دهندگان
۷۷	۶-۴ تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم آسیب شناسی ارتباطات سازمانی بعد از اصلاحات در حالت تخمین ضرایب استاندارد..
۷۸	۷-۴ مدل تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم آسیب شناسی ارتباطات سازمانی بعد از اصلاحات در حالت معناداری (t-value)

فهرست شکل ها

<u>صفحه</u>		<u>عنوان</u>
۸مدل سه شاخگی	۱-۱
۲۰فرآیند تجزیه و تحلیل داده ها	۲-۱
۲۰مدل ساده فرآیند ارتباطات	۱-۲
۲۱پرده های ادراکی	۲-۲
۲۱فرایند کلی ارتباطات	۳-۲
۲۶الگوی حلقه ای ارتباطات	۴-۲
۲۶الگوی ستاره ای ارتباطات	۵-۲
۲۶الگوی زنجیره ای ارتباطات	۶-۲
۲۶الگوی Y ارتباطات	۷-۲
۲۷الگوی رشته ای ارتباطات	۸-۲
۲۷الگوی تصادفی ارتباطات	۹-۲
۲۷الگوی تابشی ارتباطات	۱۰-۲
۲۸الگوی خوشه ای ارتباطات	۱۱-۲
۴۲کانون های عمده آسیب زا	۱۲-۲
۴۵مدل هفت بعدی شناخت سازمانی (فرهنگی و همکاران، ۱۳۷۹: ۲۹)	۱۳-۲
۴۶الگوی توسعه منابع انسانی (جزئی، ۱۳۸۲: ۸)	۱۴-۲
۴۷مدل آسیب شناسی هاریسون	۱۵-۲
۴۷مدل تحلیل سه شاخگی	۱۶-۲

چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش های اجرا و نتایج به دست آمده):

هدف اصلی این تحقیق پاسخ به سوال مهمترین آسیب ارتباطات در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران کدام است؟ می باشد. براساس هدف کلی فوق، اهداف جزئی شامل شناسایی چهارچوب نظری، معیارها و شاخص های آسیب شناسی ارتباطات، بررسی وضعیت موجود ارتباطات سازمانی، افزایش توان سازمانی به منظور حصول اهداف سازمانی از طریق شناخت دقیق موانع ارتباطی موجود در سازمان، بدست آوردن نتایجی که به بهبود ارتباطات سازمانی در شرکت ملی خطوط لوله و مخابرات نفت ایران بپردازد، ارائه پیشنهادات و توصیه هایی برای ارتقا ارتباطات در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران، بررسی الویت آسیب ها می باشد. در این تحقیق مشخص می گردد که: عوامل ساختاری موثر بر ارتباطات در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران، عوامل رفتاری، ساختاری، زمینه ای موثر بر ارتباطات در شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران کدام است؟ و نیز مشخص می گردد ارتباطات سازمانی در کدامیک از ابعاد سه گانه رفتاری، ساختاری و زمینه ای بیشتر آسیب پذیر بوده و چه رابطه ای بین عوامل ساختاری، رفتاری، زمینه ای ارتباطات سازمانی وجود دارد؟ روش تحقیق حاضر، از نوع هدف کاربردی است و از جنبه ماهیت مطالعه ای توصیفی-پیمایشی است. این پژوهش به صورت کتابخانه ای انجام شده است و همچنین با استفاده از سایت های اینترنتی اطلاعات نظری آن جمع آوری شده اند. برای گردآوری داده های این پژوهش از ابزار پرسش نامه با 29 سؤال که با استفاده از نظرات متخصصان و محققان پس از چند مرحله اصلاح و بازنگری تأیید گردید و بر اساس سؤال های پژوهش در قالب چارچوب نظری طراحی و تنظیم گردیده است. این پرسش نامه شامل دو بخش می باشد که بخش اول اطلاعات مربوط به ویژگی های فردی پاسخگویان سن، جنس، تحصیلات، سمت سازمانی، سابقه کار (را گردآوری کرده است. بخش دوم به سنجش مؤلفه های آسیب شناسی ارتباطات درون سازمانی در شرکت خط و لوله پرداخته است. در این بخش برای سنجش تمامی گویه ها، از مقیاس اندازه گیری طیف پنج گزینه ای لیکرت، با دامنه پاسخ های زیاد تا خیلی کم بهره گرفته شده است. در این تحقیق از مدل سه شاخه ای میرزایی استفاده شده است که عوامل آسیب آفرین در سه شاخه رفتاری (عدم توجه به ویژگیهای عاطفی و احساسی، سوء تفاهم، تاثیر ارتباط غیر کلامی، موانع ادراکی، عدم توجه نیازهای آموزشی) زمینه ای (اطلاعات نامناسب، مزاحمت های فیزیکی، موانع فنی و فن آوری اطلاعات نامناسب، فقدان بازخور، فرهنگ نامناسب، وجود شایعات سازمانی، تفاوت جنسیت) ساختاری (مشکلات ناشی از تصمیم گیری، فقدان برنامه ریزی در ارتباطات، تاکید زیاد بر ارتباط رسمی، روشن نبودن وظایف و مسئولیت ها) مورد بررسی قرار گرفت که حسب نتایج حاصله در سه بعد مذکور آسیب پذیری به ترتیب عوامل رفتاری، عوامل ساختاری، عوامل زمینه ای بوده است. ضمناً در بعد ساختاری، فقدان برنامه ریزی در ارتباطات، در بعد رفتاری متغیر ارتباط غیر کلامی و در بعد زمینه ای متغیر های موانع فنی و فن آوری اطلاعات نامناسب، تفاوت جنسیت، فرهنگ نامناسب به عنوان موانع ارتباطی شناخته نشده اند.

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه:

یکی از عمده ترین دشواریهایی که سازمان ها با آن مواجه اند مسئله ارتباط نامناسب است. این مسئله در بسیاری از موارد مانع دستیابی سازمان ها به اهداف از پیش تعیین شده می گردد. معمولاً در سازمان های معاصر کسی به خود زحمت نمی دهد که بررسی کند آیا راه حلی برای رفع مشکلات ارتباطی وجود دارد یا نه؟ کسی نمی خواهد بداند که آیا مشکل ارتباطی خاصی را می تواند حل کند یا نه؟ اگر چه همیشه کارمندان در مورد وجود مشکلات با یکدیگر صحبت می کنند ولی کمتر یکدیگر را در مورد شناسایی صحیح مشکل و یا حل آن کمک و راهنمایی می کنند. وجود مشکل ارتباطی فراوان در سازمان ها و کمبود تحقیق در این زمینه خاص باعث انتخاب موضوع پژوهش «آسیب شناسی ارتباطات درون سازمانی شرکت ملی خطوط لوله و مخابرات ایران در حوزه ستادی تهران» گردید. در واقع در این تحقیق قصد داریم موضوع ارتباطات سازمانی را در یکی از صنایع کلیدی کشور - صنعت نفت - و در یکی از مهمترین و تاثیرگذارترین شرکت این صنعت یعنی شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران مورد بررسی قرار دهیم.

۲-۱- اهمیت و بیان مساله تحقيق:

اندیشمندان و متفکران بسیاری را می توان نام برد که یکی از مهمترین ویژگی های انسان را اجتماعی بودن آن به شمار می آورند که با پذیرش این موضوع ، به طور ناخواسته ارتباطات موثر فعالیت اجتناب ناپذیر و الزام آوری برای زندگی فردی ، گروهی ، سازمانی و جمعی در تمام جوامع بشری به شمار خواهد آمد (فرهنگي ، ۹ : ۱۳۸۶)

تلفیق نکته مورد اشاره با جایگاه والایی سازمان در زندگی اجتماعی انسان این نکته را به ذهن متبادری سازد که سازمانی که افراد آن برخورد نافذ و موثر با یکدیگر نداشته ، توانمندی لازم را برای اجرای اهداف خود ندارند و انگیزه کار در آن به چشم نمی خورد. بدون برقراری ارتباط مناسب و متناسب با شرایط محیط ، مبادله اطلاعات نمی تواند به خوبی انجام شود (هامیلتون ، ۱ : ۱۳۷۵)

چنانچه بخواهیم به فرآیند ارتباطات نگاهی دقیق تر بیاندازیم مشخص می شود که ارتباطات سازمانی در فضای سازمان و حداقل بین دوفرنه عنوان فرستنده و گیرنده پیام صورت می پذیرد . به تجربه ثابت شده است که اگر ارتباطات صحیح و موثری در سازمان برقرار نباشد ، گردش امور مختل شده و به سرانجام رساندن کارها آشفته میگردد . بر همین اساس ، هماهنگی ، برنامه ریزی ، سازماندهی و کنترل و سایر وظایف مدیران بدون وجود سیستم ارتباطی موثر در سازمان قابل تحقق نبوده و در غیاب چنین سیستمی امکان اداره سازمان موجود نخواهد بود . (الوانی ، ۱۶۹ : ۱۳۸۴)

پیچیدگی و دشواری مواجهه با چنین مساله ای آنگاه بیشتر نمود می یابد که به این نکته توجه شود که سازمانها مملو از شبکه های ارتباطی پنهان و آشکار میباشد که بخشی از آن در نمودارهای سازمانی مشخص شده و بخش دیگری از آن پنهان بوده و صرفا کارکردهای آن قابل مشاهده است . بر همین اساس ، سازمان ها که به تدریج رشد می کنند باید الگوهای ارتباطی خود را در راستای اهداف تدوین شده طراحی کرده تا حصول به اهداف سازمانی میسر شود.

با این اوصاف پایش مداوم و رفع نواقص احتمالی در الگوی ارتباطی سازمان وظیفه ای غیر قابل چشم پوشی به شمار می رود و یکی از مهم ترین اقداماتی که شرکت ها و سازمان های موفق برای بهبود نظام ارتباطی سازمان خود انجام می دهند آسیب شناسی صحیح و به موقع است که این امکان را به مدیران می دهد تا از وضعیت اکنون و جاری مسائل و چالش های سازمان خود آگاه باشند و در زمان و شرایط صحیح تصمیم گیری نمایند .

وایزبورد برای بررسی و شناخت حوزه های آسیب پذیری و مساله یابی سازمان ها ، هفت بعد اهداف ، رهبری ، ساختار ، ارتباطات ، سیستم پاداش ، مکانیزم هماهنگی ، نگرش به تغییر را پیشنهاد نموده است (وایزبورد ، ۵۹ : ۱۳۸۵) میرزایی نیز معتقد است که سازمان و مدیریت را می توان

در قالب سه دسته عوامل تجزیه و تحقیق نمود که عبارتند از: (۱) عوامل رفتاری (۲) ساختاری (۳) زمینه ای .

عوامل رفتاری کلیه عوامل مربوط به نیروی انسانی را تشکیل می دهد همچنین عوامل ساختاری ، مجموعه روابط منظم حاکم بر اجزای داخلی سازمان را می سازند و عوامل زمینه ای نیز شامل محیط و شرایط بیرونی که سبب ساز عوامل رفتاری و ساختاری هستند (میرزایی ، ۳۱۶ : ۱۳۷۷) میرزایی عوامل مورد اشاره را مدل سه شاخگی نام داده است که این ابعاد پژوهش حاضر را تشکیل می دهد .

بنابراین مساله اصلی پژوهش حاضر عبارت است از: مهم ترین عوامل آسیب آفرین در ارتباطات سازمانی کدامند ؟

یا از دیدگاهی روش محور ، ارتباطات سازمانی در کدامیک از ابعاد سه گانه رفتاری ، ساختاری و زمینه ای بیشتر آسیب پذیر است .

۱-۳- بیان اهمیت انجام تحقیق (اهمیت نظری-اهمیت کاربردی):

قرن حاضر را علاوه بر آنکه قرن تسخیر فضا، اتم، کامپیوتر و نیز... نامیده اند به عنوان عصر ارتباطات نیز نامگذاری گردیده است که شبیه دهکده جهانی است. شاید ارتباطات ضعیف از جمله منابع عمده ای باشد که بین افراد تعارض ایجاد می کند (رابینز، ۱۹۳: ۱۳۸۸). اهمیت ارتباطات به حدی است که بخش عمده ای از اوقات کار مدیران و رهبران را به خود اختصاص می دهد. حتی زمانی که یک مدیر با دیگران مذاکره نمی کند ممکن است به نوشتن و انشاء گزارشها نامه ها یا یادداشتها بپردازد یا مشغول مطالعه اسناد و مدارکی باشد که برای وی تنظیم شده است (رضائیان، ۴۷۲: ۱۳۸۷).

قرآن کریم در سوره مبارکه آل عمران آیه شریفه ۲۰۰ ضمن دعوت امت به برقراری روابط اجتماعی داشتن شکیبایی در پیش گرفتن تقوای الهی برای رسیدن به رستگاری را مورد تاکید قرار داده. در خصوص اطلاع رسانی و انتقال آگاهی در یک بررسی موردی در قرآن کریم تنها در جزء های ۲۰ الی ۲۵ بیش از ۵۶۷ بار بر انتقال آگاهی اشاره و تاکید شده. ارتباط رفتار آموختنی است و این بیانگر این نظر است که ما با یادگیری درست و سبک مهارت های ارتباطی می توانیم به اصلاح و بهبود رفتارهای ارتباطی خویش دست یابیم. (www.arshad.ir).

از آنجا که مبالغ قابل توجهی از بودجه سازمان ها، به امر مطالعه و تحقیقات اختصاص می یابد. لذا ضروری است قبل از هراقدام، سازمان مشکلات و ضعف های خود را بشناسد و با آسیب شناسی درست خود، در راستای حل مشکلات برآید. روشن است که بدون شناخت دردها، یعنی آسیب شناسی صحیح و به موقع - عواقب زیانباری در انتظار سازمان و به تبع آن جامعه خواهد بود. بنابراین، انجام مطالعات و تحقیقات در زمینه های آسیب شناسی سازمانی از بعد اقتصادی، مزایای قابل توجهی برای سازمان به بار خواهد آورد. و از اتلاف انرژی - بودجه، زمان و مانند آن جلوگیری خواهد نمود و همچنین شناخت و تجزیه و تحلیل دقیق تنگناها و نارسایی یک سازمان اولین و اساسی ترین گام برای ایجاد نظام ارتباطی موثر و کارا و حرکت به سوی وضعیت مطلوب تلقی می شود.

بسیاری از صاحب نظران مدیریت، سازمان را به بدن انسان تشبیه کرده اند و همانطور که انسان می تواند در وضعیت سلامتی یا بیماری باشد سازمان نیز می تواند مانند انسان بیمار شود و دچار مسائل و مشکلات و اختلالاتی گردد که مانع حرکتش به سوی تعالی باشد. درمان بیماری تنها زمانی امکان پذیر است که ریشه آن شناخته شود و تا زمانی که شناسایی نشود امکان درمان آن میسر نخواهد شد. هرچه درمان موثرتر باشد اصلاح و بهبود فرایندها نتیجه بهتری خواهدداشت.

در این راستا جهت شناسایی فاصله ها و ضعف های سازمانی، شناخت وضعیت موجود و همچنین تصور وضع مطلوب و آگاهی از توانمندیها و تهدیدات از الزامات ضروری است اینکه چه فرصت ها و امکانات شناخته نشده ای وجود دارند که باید در جستجوی بهره برداری از آن ها برود و یا اینکه آیا بین وضعیت موجود و مطلوب حوزه مشکل دار تفاوتی وجود دارد؟ با توجه به موارد ذکر شده در ابتدا با انجام فرایند تشخیص که مبنای برنامه های ایجاد تغییر است مشکلات و امراض سازمان شناخته شده و برنامه های تغییر مناسب جهت کاهش مشکلات و بهبود وضعیت فعلی طراحی و اجرا می گردد. در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران نیز دیرگاهی است مفاهیم جدید دنیای کسب و کار وارد عرصه فعالیت گردیده و باور دارد که آینده متعلق به سازمان هایی با کارکنان دانا هست. سازمان هایی که دانایی محوری را سر لوحه کار خود قرار داده و نیروی انسانی را اصلی ترین سرمایه خود محسوب می نمایند و بر این اساس در نظر دارد با توسل به جمیع امکانات موجود و بهره گیری از پتانسیل های علمی، پژوهشی و دانشی کارکنان خود و چشم انداز ۱۴۰۴،

مسیر تحولات و تغییرات عمده را بر خود هموار نموده و خود را به سمت کارآمدترین و اثربخش‌ترین سازمان منطقه‌ای و جهانی هدایت نماید.

این روند که به تدریج با جذب فارغ التحصیلان ممتاز دانشگاهی و ارتقای کیفیت منابع انسانی توأم بوده است، می‌تواند بستر ساز جهش مطلوب اقتصادی سازمان باشد که شرط آن استفاده بهینه از این نیروها و تدارک بستر لازم برای فعالیت جهت آزدسازی پتانسیل آنهاست. از جمله این بسترها و شاید مهمترین‌ها ارتباطات سازمانی مناسب است که بستر تمام فعالیت‌های سازمانی را تشکیل می‌دهد. با تمامی اهمیت این مقوله مهم، این مهم به عنوان یکی از چالش‌های اساسی در شرکت ملی خطوط لوله و مخابرات نفت ایران مطرح شده است به گونه‌ای که تعریف این کار تحقیقی بر اساس همین چالش شکل گرفته است.

۱-۴- بیان اهداف تحقیق :

هدف اصلی این تحقیق، دستیابی به آسیب‌های ارتباطی سازمان، می‌باشد.

براساس هدف کلی فوق، اهداف جزئی این تحقیق به صورت زیر است:

۱- شناسایی، معیارها و شاخص‌های آسیب‌شناسی ارتباطات

۲- بررسی وضعیت موجود ارتباطات سازمانی

۳- ارائه پیشنهادات و توصیه‌هایی برای ارتقا ارتباطات در شرکت خطوط لوله و مخابرات

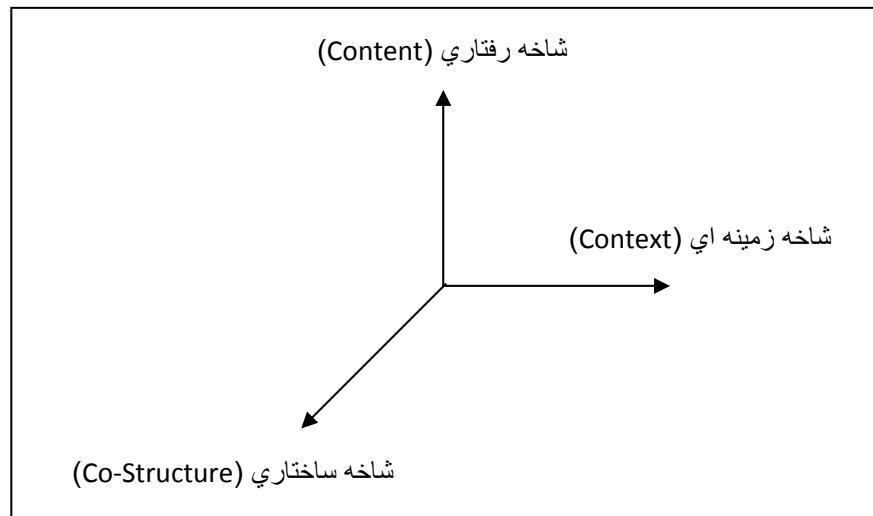
نفت ایران

۴- بررسی الویت آسیب‌ها

۷-۱- مدل تحقیق:

از مدل سه شاخگی برای تجزیه و تحلیل مبانی نظری و اطلاعات استفاده گردیده است.

شکل ۱-۱- مدل سه شاخگی



منبع: میرزایی اهرنجانی، ۱۳۷۷

۱-۷-۱- چهارچوب نظری

پدیده سازمان و مدیریت را می توان برحسب سه دسته عوامل رفتاری، ساختاری، و زمینه ای بررسی و تجزیه و تحلیل نمود. منظور از عوامل رفتاری (محتوایی) کلیه عوامل مربوط به نیروی انسانی که محتوی سازمان را تشکیل می دهند. مانند انگیزش، روحیه کار، و رضایت شغلی - شامل می شود؛ عوامل ساختاری در برگیرنده مجموعه روابط منظم حاکم بر اجزای داخلی سازمان که هیکل و بدنه آن را می سازند - مانند ساختار سازمانی، قوانین و مقررات - می باشد؛ و سرانجام عوامل زمینه ای شامل محیط و شرایط بیرونی که سبب ساز عوامل رفتاری و ساختاری هستند، می گردد (میرزایی، ۱۳۷۷: ۳۱۶). علت نام گذاری این مدل به سه شاخگی آن است که ارتباط بین عوامل ساختاری و رفتاری و زمینه ای به گونه ای می باشد که هیچ پدیده یا رویداد سازمانی نمی تواند خارج از ارتباط این سه شاخه صورت گیرد. به عبارت دیگر، رابطه بین این سه شاخه يك رابطه تنگاتنگ بوده و در عمل از هم جدایی ناپذیرند. در واقع، نوع روابط موجود بین این سه شاخه از نوع لازم و ملزوم

بوده و به مثابه سه شاخه روییده از تنه واحد حیات سازمان می باشند. در چنان رابطه ای، عوامل ساختاری و رفتاری و زمینه ای به شکل روابط سیستمی مداوم در حال ارتباط می باشند و سه شاخه مزبور، سه گونه از یک نوع - عمدتاً از نوع غالب زمینه - بوده و بین آنها به هیچ وجه سه گانگی حاکم نمی باشد. بنابراین، تمایز و تشخیص این سه جنبه از حیات سازمانی، صرفاً نظری بوده و فقط به منظور تجزیه و تحلیل شناخت مفاهیم و پدیده های سازمانی می باشد

پژوهش حاضر با عنوان «عارضه یابی ارتباطات سازمانی سازمانی» بر آن است با توجه به ویژگی مهم جدایی ناپذیر بودن شاخه های سه گانه، از این مدل به عنوان چارچوب و متدولوژی تحقیق استفاده نماید. از این رو، ضرورت دارد سه شاخه اشاره شده در این مدل فقط در حد تعریف مورد بازشکافی قرار گیرد.

۱-۷-۱-۱- شاخه ساختار

علل و عوامل که ساختارهای سازمان را در معرض بحران قرار می دهند، آسیب های ساختاری نامیده می شوند. ساختارهای سازمانی مسیرها، کانال ها و ظرفی هستند که فرایندها و عملیات سازمانی در آنها جاری می شوند و در واقع چنان کانال ها و ظرفی طی تحولات سازمانی شکل گرفته اند و تقریباً تثبیت شده و ثابت هستند. ساختارهای سازمانی چهار دسته کلی را تشکیل می دهند:

الف) ساختارهای طبیعی و فیزیکی

ب) ساختارهای اقتصادی و مالی

پ) ساختارهای انسانی

ت) ساختارهای اطلاعاتی

با توجه به تقسیم بندی اشاره شده، چند نکته ضروری به نظر می رسد:

۱. چون ساختارهای گوناگون در داخل یک سیستم یا سازمان با همدیگر ارتباط و ارتباط دایمی دارند، از این رو، با همدیگر ترکیب همگون و منسجمی را تشکیل می دهند و به همین مناسبت، ویژگی های مشترکی نیز پیدا می نمایند. هیچ سازمانی بدون حتی یکی از این ساختارهای چهارگانه فرعی قابل تصور نیست. یعنی آنها در همه انواع سازمان های مشترک هستند؛ بنابراین آنها را ساختارهای مشترک سازمان نامیده اند.

۲. ساختارها در همه حال و در هر شکلی که باشند، عهده دار نظم ترکیبی طرز قرار گرفتن، ترکیب و سازماندهی عناصر تشکیل دهنده سیستم سازمان و یا ساختار کل مربوط به خود می باشند. به عنوان مثال، ساختارهای فیزیکی عهده دار نظم چینی عناصر فیزیکی و ساختارهای مالی عهده دار نظم چینی عناصر مالی سازمان می باشند هر نوع خلل و آسیبی که وارد سیستم یا سازمان شده و «نظم ترکیبی» یا «نظم چینی» آن را برهم زند. آسیب ساختاری نامیده می شود. برای مثال، نمودار رسمی سازمان نظم ترکیبی یا نظم چینی پست ها و مشاغل سازمان را نشان می دهد و در هر سازمان، پست ها و شاغل آن با توجه به هدف آن سازمان و یا با توجه به رابطه توزیع قدرت در آن سازمان با ترکیب و چینی خاصی سازماندهی شده اند.

۳. هرکدام از ساختارها، منابع خاصی را از محیط جذب کرده و پس از تغییرات و تبدیلاتی که فرایندها و عملیات جاری در داخل سازمان در آن منابع ایجاد می کنند، دوباره آنها را به محیط صادر می کنند و اصولاً پیدایش انواع ساختارها، تابع منابع محیطی است. یعنی سازمان یا سیستم دائماً در معرض منابع محیطی قرار دارد، طوری که منابع محیطی دائماً وارد چارچوب و کار در سازمان شده و پس از مدتی ماندن در آن در اثر فرایندها و عملیات سازمان تغییر شکل داده و دوباره به صورت محصولات از سیستم به محیط صادر می شود.

جریان عبور دائمی منابع از محیط به سازمان و از سازمان به محیط طی سالیان دراز باعث می شود که منابع وارده از محیط مسیرها، کانال ها و جاده های نسبتاً ثابتی را طی کرده و تعیین و تبدیل ورودی ها به محصولات روش نسبتاً ثابت و مخصوصی به خود بگیرد. یعنی شیوه جذب منابع از محیط و تغییر و تبدیل آنها در درون سازمان نهادی می شود و سازمان نیز به مرور اهداف، عملکردها، فرایندها و رفتارهای خود را با شیوه ورود منابع از محیط سازگار کرده و تکرار طولانی این ارتباطات با محیط و سازگاری عناصر سازمان با آنها موجب نهادی شدن آنها می شود بنابراین همین مسیرها و کانال های با شکل نسبتاً ثابت، ساختارهای همان نوع خاص را به وجود می آورد نتیجه نسبتاً جالبی که از این حقیقت درباره ماهیت ساختارها می توان گرفت این است که تنها راه حل یا رفع آسیب هایی که نظم ترکیبی یا نظم چینی ساختارها را بر هم می زند؛ تعریف یک ساختار جدید یا ساختار دهی جدید می باشد. زیرا دفع آسیب ساختاری که همان بر هم خوردن یا به هم ریختگی نظم ترکیبی یا چینی مخصوص تشکیل دهنده است، فقط موقعی ممکن است که به نظم ترکیبی یا نظم چینی جدیدی در سیستم یا سازمان نائل شویم یعنی بر هم خوردگی نظم را فقط و فقط از راه ایجاد نظم نوین می توان رفع نمود (میرزایی، ۱۳۸۱: ۷۴-۷۱).