





دانشگاه سیستان و بلوچستان

تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع

عنوان:

بررسی تاثیر سبک ارتباطی مدیران بر بالندگی سازمانی

استاد راهنما:

دکتر باقر کرد

تحقیق و نگارش:

وحید خواجهوی نیا

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است)

خرداد ۱۳۹۲

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان بررسی تاثیر سبک‌های ارتباطی مدیران بر بالندگی سازمانی قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - گرایش منابع انسانی توسط دانشجو وحید خواجوی نیا با راهنمایی استاد پایان نامه دکتر باقر کرد تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

(وحید خواجوی نیا)

این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضا

نام و نام خانوادگی

دکتر باقر کرد

استاد راهنما:

استاد مشاور:

دکتر نور محمد یعقوبی

داور ۱:

دکتر جناآبادی

داور ۲:



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب وحید خواجوی نیا تعهد می کنم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است . این پایان نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

(کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می باشد)

نام و نام خانوادگی:

امضاء :

تقدیم بہ:

پدرم کہ عالمانہ بہ من آموخت تا چگونه در عرصہ زندگی، ایستادگی را تجربہ کنم.

بہ مادرم، دریای سیکران فداکاری و عشق کہ وجودم برایش ہمہ رنج بود و وجودش برایم ہمہ مہر.

سپاسگزاری

تشکر و سپاس فراوان از استاد راهنمایم جناب دکتر کرد که با صبر و حوصله فراوان و دقت نظر وصف ناپذیر در تمامی مراحل کار، راهنما و مشوق من در این پایان نامه بودند و زحمت زیادی را متحمل شدند.

در انتها از تمامی دوستان عزیزم که گرمای حضورشان را در تمامی لحظات حس کردم، سپاسگذارم.

چکیده

ارتباطات در بالندگی سازمان ها نقشی اساسی دارد. سطح مطلوبی از ارتباطات سازمانی میان افراد می تواند بستر تعامل سالم و سازنده را برای تعالی انسان و سازمان فراهم نماید. این پژوهش از لحاظ دسته بندی تحقیقات بر اساس هدف آنها، یک تحقیق کاربردی محسوب شده و از نظر چگونگی به دست آوردن داده های مورد نیاز (طرح تحقیق) از نوع پیمایشی- توصیفی محسوب می گردد. روش نمونه برداری پژوهش از نوع نمونه برداری تصادفی ساده می باشد. پس از بررسی و مصاحبه با مدیران اداره کل راه و شهرسازی و مدیر بخش پژوهش شرکت، تعداد کارمندان اداری ۱۴۶ نفر عنوان شد که تعداد افراد نمونه، ۱۰۸ نفر معین گردیده است. در این تحقیق به دو روش توصیفی و استنباطی به تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده، پرداخته شده است. در سطح توصیفی با استفاده از شاخص های آماری نظیر رسم جداول و نمودار فراوانی، درصد فراوانی، محاسبه میانگین و انحراف معیار به توصیف اطلاعات پرداخته شد و در سطح آمار استنباطی هم به منظور بررسی سوال های تحقیق از آزمون آماری t تک نمونه، آزمون پیروسون و آزمون رگرسیون گام به گام استفاده گردید. لازم به ذکر است که تمامی محاسبات آماری با نرم افزار **SPSS**، نسخه ۱۸ انجام پذیرفت. در این پژوهش از یک پرسشنامه ۲۶ سوالی محقق ساخته که برگرفته از مدل مفهومی پژوهش می باشد، استفاده شده است. همچنین از پرسشنامه بالندگی سازمان پل جرارد (۲۰۰۶) با استفاده از مقیاس نگرشی پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده است. در پایان یافته های تحقیق نشان میدهند که سبک های ارتباطی پویا، تساوی و تفویضی دارای رابطه مثبت و معنی دار با بالندگی سازمان می باشند. در این میان سبک تفویضی بیشترین تأثیر بر بالندگی سازمان را داراست.

واژگان کلیدی: ارتباطات سازمانی، سبک ارتباطی، بالندگی، بالندگی سازمانی

فهرست مطالب

۱	فصل اول
۱	کلیات تحقیق.....
۲	۱-۱ مقدمه
۳	۲-۱ بیان مسأله :
۴	۳-۱ ضرورت انجام تحقیق :
۵	۴-۱ اهداف تحقیق :
۵	۵-۱ سوالات تحقیق :
۶	۶-۱ متغیرهای تحقیق:.....
۶	۷-۱ واژگان کلیدی، تعریف و مفاهیم عملیاتی:
۷	۸-۱ چهارچوب مفهومی :
۹	خلاصه فصل:
۱۰	فصل دوم.....
۱۰	ادبیات و پیشینه تحقیق
۱۱	۱-۲ مقدمه:.....
۱۲	۲-۲ ارتباطات :
۱۳	۱-۲-۲ فرآیند ارتباطات :
۱۴	۲-۲-۲ ضرورت و اهمیت ارتباطات
۱۶	۳-۲-۲ ارتباطات سازمانی.....
۱۷	۳-۲ سبکهای ارتباطی مدیریت.....
۱۸	۱-۳-۲ تشریح و توصیف سبکهای ارتباطی :
۲۲	۴-۲ بالندگی سازمانی
۲۲	۱-۴-۲ تاریخچه بالندگی.....
۲۵	۲-۴-۲ اهداف بالندگی
۲۵	۳-۴-۲ تعاریف بالندگی
۲۹	۴-۴-۲ مدل‌های بالندگی:
۲۹	۵-۲ معرفی جامعه آماری:

۳۲	۶-۲ پیشینه تحقیق
۳۲	۱-۶-۲ تحقیقات انجام شده در زمینه سبکهای ارتباطی و ارتباطات
۴۰	۳-۶-۲ تحقیقات انجام شده در زمینه بالندگی سازمانی
۴۴	خلاصه فصل:
۴۵	فصل سوم
۴۵	روش تحقیق
۴۶	۱-۳-۱ مقدمه
۴۶	۲-۳-۲ نوع و روش پژوهش
۴۶	۳-۳-۳ جامعه آماری
۴۷	۳-۳-۴ حجم نمونه و روش نمونه گیری
۴۷	۳-۳-۶ ابزار گردآوری داده ها
۴۸	۳-۳-۷ روایی پرسشنامه
۴۸	۳-۳-۸ پایایی پرسشنامه
۴۸	۳-۳-۹ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۴۸	۳-۳-۱۰ قلمرو پژوهش
۴۹	۳-۳-۱۱ مراحل انجام پژوهش
۵۰	خلاصه فصل
۵۱	فصل چهارم
۵۱	تجزیه و تحلیل یافته ها
۵۲	۱-۴-۱ مقدمه
۵۲	۲-۴-۲ آمار توصیفی
۵۵	۳-۴-۳ تجزیه و تحلیل اطلاعات
۶۱	خلاصه فصل:
۶۲	فصل پنجم
۶۲	نتیجهگیری و پیشنهادات
۶۳	۱-۵ مقدمه
۶۳	۲-۵ نتایج مربوط به متغیرهای جمعیت شناختی

۶۴	۳-۵ بررسی یافته‌های پژوهش با چارچوب نظری
۶۶	۴-۵ پیشنهادات تحقیق
۶۸	۵-۵ محدودیت‌های پژوهش
۶۸	۶-۵ محدودیت‌های محقق
۶۹	خلاصه فصل
۷۰	منابع:

فهرست جداول

۵۲	جدول ۴-۱ توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت
۵۳	جدول ۴-۲ توزیع فراوانی میزان سابقه کار پاسخگویان
۵۴	جدول ۴-۳ توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان
۵۶	جدول ۴-۴ رابطه بین سبک‌های ارتباطی و بالندگی سازمان
۵۶	جدول ۴-۵ رابطه بین سبک ارتباطی کنترلی و بالندگی سازمان
۵۷	جدول ۴-۶ رابطه بین سبک‌های ارتباطی تساوی و بالندگی سازمان
۵۷	جدول ۴-۷ رابطه بین سبک ارتباطی ساختارگرا و بالندگی سازمان
۵۸	جدول ۴-۸ رابطه بین سبک‌های ارتباطی تساوی و بالندگی سازمان
۵۹	جدول ۴-۹ رابطه بین سبک‌های ارتباطی تساوی و بالندگی سازمان
۵۹	جدول ۴-۱۰ رابطه بین سبک ارتباطی اجتنابی و بالندگی سازمان
۶۰	جدول ۴-۱۱ خلاصه الگوی رگرسیون سبک‌های ارتباطی برای پیش‌بینی بالندگی سازمانی

فهرست اشکال

۸	شکل ۱-۱ چهارچوب مفهومی مدل
۱۴	شکل ۲-۱ مدل فرایند ارتباطات (مکشان، تونی تراواگلیون ۲۰۰۷: رابینز، ۲۰۰۷)
۲۰	شکل ۲-۲ جهت و جریان شش سبک ارتباطی در سازمان
۵۳	شکل ۴-۱ توزیع فراوانی پاسخگویان برحسب جنسیت
۵۴	شکل ۴-۲ توزیع فراوانی میزان سابقه کار پاسخگویان
۵۵	شکل ۴-۳ نمودار توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخگویان

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه :

در جهانی زیست می‌کنیم که به عصر ارتباطات شهرت دارد. ارتباطات مؤثر نه تنها کلید فتح تمام درهای بسته در جهان است، بلکه فعالیتی اجتناب‌ناپذیر و الزام‌آور برای زندگی فردی، گروهی، سازمانی و جمعی در تمام جوامع بشری می‌باشد. هر یک از ما، در پیرامون خود مردمانی را می‌شناسیم که به یمن توانایی ارتباطی بالای در کار خویش کامیابند و با دستانی به ظاهر تهی مالک بسیار چیزها گردیده‌اند، و در مقابل انسان‌هایی که با داشتن بسیاری از چیزها در سختی و تنگنا روزگار سپری می‌کنند. چون نیک بنگریم آنچه آنان را کامیاب کرده مهارت ارتباطی بوده و آنچه اینان را به تلخکامی کشانده، عدم وقوف و بکارگیری مهارت‌های ارتباطی است.

در سازمانهای معاصر، نظریه‌پردازان و مدیران کارکشته، از سالها پیش به این حقیقت دست یافته‌اند که ارتباط مؤثر عامل دستیابی آنان به اهداف سازمانی، بالارفتن تراز بهره‌وری و رضایتمندی کارکنان و ذینفع‌های راهبردی است. (فرهنگی، صفرزاده ۱۳۸۶)

سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی به دلیل اهداف بنیانی فراتر از ارتباطات روزمره، نوعی ارتباطات سازمانی بین افراد برقرار می‌کند. بدیهی است که در این زمینه ارتباطات و چگونگی جهت‌گیری آنها به سمت اهداف سازمانی از نکات ضروری مورد توجه مدیران است. بر این اساس مدیران سطوح مختلف، مسئول ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان هستند؛ بنابراین باید از کم و کیف فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوه‌ی برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند. (الوانی، ۱۳۷۹)

به واقع از آنجایی که ارتباطات بسیار مهم و قلب و کانون و هسته مرکزی فعالیتهای یک فرد در سازمان برای انجام وظایفش می‌باشد، نیازمند این هستیم که به تعریف و تحلیل هر یک از سبکهای ارتباطی بپردازیم .

سبک و شیوه ارتباطی عبارتست از مجموعه ویژه‌ای از رفتارهای متقابل شخصی که در یک موقعیت خاص مورد استفاده قرار می‌گیرد. پس سبک و شیوه ارتباطی به مجموعه‌ای از رفتارهایی برمی‌گردد که در فرایند ارتباطی، افراد از خود نشان می‌دهند.

همزمان با آغاز تحولات شگرف در عرصه علم و فناوری، در زمینه دانش مدیریت نیز رویکردهای گوناگونی به منظور افزایش کارآمدی سازمانها پدید آمد. در سایه مکاتب کلاسیک و نئوکلاسیک و رویکردهای اقتضایی و سیستمی، نظریه‌های مختلفی ارائه شد. با توسعه بیش از پیش علوم، فناوری و تغییرات پرشتاب محیطی، رهبری تحول و بهبود سازمانی از وظایف اصلی مدیران تلقی گردید؛ زیرا رمز ماندگاری در این محیطهای متغیر و پر تلاطم، سازگاری، بهبود و نوآوری همیشگی بود. بر همین اساس نظریه‌ها، رویکردها و ابزار مختلفی برای بالندگی و تحول سازمانی پیشنهاد شد.

سازمانها برای همسو شدن با تغییرات محیطی، نیازمند بهبود و توسعه و گسترش عملیات اجرایی هستند. بهبود سازمانی روشی است که در اجرای آن، عملکرد سازمان بهبود می‌یابد، ولی اصولاً بر پایه فرآیند آموزش و تغییر دادن ارزش‌ها و نگرش‌های کارکنان و اعضای سازمان قرار دارد. (دفت، ۱۳۸۰)

۱-۲ بیان مسأله :

برخی از متفکران ارتباطات سازمانی که در سالهای اخیر به عنوان مشاور به یافتن نارسائیهای سازمانهای مورد مطالعه خود پرداخته اند، بر این اعتقادند که بسیاری از مسائل و مشکلات حاکم بر سازمان از بافت نادرست ارتباطی و عدم توجه به ظرایف ارتباطات سازمانی بوده است و اگر مدیران بر این امور واقف بودند، چه بسا با اثربخشی بهتر و بیشتر، کارهای مربوط به خود را انجام میدادند (چستر بارنارد، ۱۹۹۳). از آنجا که آگاهی از نظام ارتباطات سازمانی اهمیت بسیار دارد، مدیران می‌باید در مورد نظام ارتباطی سازمان خود اطلاعات لازم را جمع‌آوری و با استفاده از این اطلاعات بتوانند مشکلات ارتباطی خود را حل کنند و راههای ارتباطی اثربخش و کارآتری ایجاد نمایند. (موسی خانی، منشی زاده، ۱۳۸۵)

ارتباطات تار و پود سازمان را به هم پیوند می‌دهد و موجب یک پارچگی و وحدت سازمانی می‌گردد. مسئولیت ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان به عهده مدیران است. از این رو مدیران باید از کم و کیف فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوه ی برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند. (الوانی، ۱۳۷۹) به این ترتیب یکی از مهم ترین مهارت های مدیران در عصر حاضر، مهارت ارتباطی است و لازم است نسبت به آن توجه ویژه ای صورت گیرد.

ارتباطات در بالندگی سازمان ها نقشی اساسی دارد. سطح مطلوبی از ارتباطات سازمانی میان افراد می تواند بستر تعامل سالم و سازنده را برای تعالی انسان و سازمان فراهم نماید. جنبش بالندگی سازمانی که در نیمه دوم سده بیستم پایه‌ریزی شد و در دهه کنونی به رشد و رسایی در خور توجهی رسیده است، بر پایه مفروضاتی استوار است که با ارزشهای والای انسانی سازگاری کامل دارد. یک برنامه بالندگی سازمانی کوششی است دور برد، برنامه‌ریزی شده و پایدار که بر پایه یک راهبرد سراسری استوار است و می‌کوشد تا با تشخیص منطقی و منظم دشواریها و با بسیج همه نیروها و منابع موجود، به اجرای یک برنامه دگرگونی دست بزند. کانون برنامه بالندگی سازمانی دگرگون کردن نگرشها و رفتار است. با آنکه در برنامه بالندگی سازمانی فراگردها، روشهای کار، دستورها و زمینه‌هایی از این شمار دستخوش دگرگونی می‌گردند، ولی هدف عمده دگرگونی همواره بر نگرش، رفتار و کارکرد افراد در درون سازمان توجه و تمرکز دارد. در این تحقیق سعی شده است که تأثیر سبک‌های ارتباطی مدیران را بر بالندگی سازمان بسنجد.

سبک و شیوه ارتباطی عبارتست از مجموعه ویژه ای از رفتارهای متقابل شخصی که در یک موقعیت خاص مورد استفاده قرار می گیرد. پس سبک و شیوه ارتباطی به مجموعه ای از رفتارهایی برمی گردد که در فرآیند ارتباطی، افراد از خود نشان می دهند.

۱-۳ ضرورت انجام تحقیق :

برای پی بردن به اهمیت بالندگی سازمانی و رسالتی که این جنبش نویدبخش دارد شایسته است که ریشه و خاستگاه آن را از پیدایش «انقلاب صنعتی» آغاز کنیم (طوسی، ۱۳۸۰). بالندگی سازمانی ریشه هر گونه توانمندی و شکوفایی در قلمرو تلاشهای انسانی را در «بالندگی انسان» جستجو می کند و انسان را مایه اصلی و عامل بنیادی هر گونه دگرگونی به شمار می آورد. اصول و موازین این جنبش از درون دانشهای گسترده ای چون روانشناسی، جامعه شناسی، مردم شناسی، اقتصاد و بسیاری دیگر از دانشهای رفتاری سرچشمه می گیرد و دگرگونی، بهبودی، تازه گردانی، و دستیابی به برترینهای بزرگ را در شمار هدفهای نخستین خود قرار داده و برای رسیدن به آنها ساز و کارهای مناسب را فراهم آورده است. کوششهای بالندگی سازمانی در مرتبه نخست به گروه ها توجه دارد. فرض بنیادی آن است که برای گام برداشتن به سوی تندرستی و اثربخشی سازمانی، گروه ها و دسته ها، واحدهایی پایه ای هستند که باید دگرگون یا اصلاح گردند. یادگیری فردی و دگرگونی شخصی نیز در برنامه های بالندگی سازمانی پدید می آید ولی تنها به صورت پرتوهای فرعی برنامه، زیرا این گونه دگرگونیهای شخصی و فردی در شمار هدفهای نخستین بالندگی سازمانی نیستند. بسیاری از نظریه پردازان، قرن بیستم را قرن انفجار اطلاعات نامیده اند و مدیریت اطلاعات را نیز به مثابه یکی از شاخصهای مهم توسعه مطرح کرده اند. ارتباط در واقع بستر مبادله اطلاعات است. بدون برقراری ارتباط اثربخش، مبادله اطلاعات ممکن نیست. اگر به افزایش حجم اطلاعات توجه کنیم اهمیت توجه به نظام ارتباطات سازمانی را بهتر درک می نمائیم، چرا که فقط یک نظام ارتباطی کارآمد می تواند حجم عظیم و رو به تزاید اطلاعات را در درون خود جاری کند و اطلاعات دقیق، صحیح و بهنگام را که یکی از مهمترین ابزارهای تصمیم گیری مدیران در سطوح مختلف می باشد، فراهم آورد و در اختیار آنها قرار دهد (موسی خانی، منشی زاده، ۱۳۸۵). ارتباطات سازمانی باید اثربخش باشد تا در مجموعه ی سازمان و مدیریت آن بتواند مؤثر واقع شود و نقش کلیدی خود را ایفا کند. در واقع ارتباط مؤثر می تواند به عنوان بنیاد سازمان های مدرن در نظر گرفته شوند (کروگ، ایچی جو و نوناکا، ۲۰۰۲).

۴-۱ اهداف تحقیق :

در این تحقیق سعی شده رابطه بین سبک های ارتباطی مدیران با بالندگی سازمان سنجیده شود.

همچنین اهداف زیر را نیز دنبال میکند:

تأثیر سبک ارتباطی کنترلی بر بالندگی سازمان

تأثیر سبک ارتباطی تساوی بر بالندگی سازمان

تأثیر سبک ارتباطی ساختارگرا بر بالندگی سازمان

تأثیر سبک ارتباطی پویا بر بالندگی سازمان

تأثیر سبک ارتباطی تفویضی بر بالندگی سازمان

تأثیر سبک ارتباطی اجتناب بر بالندگی سازمان

۵-۱ سوالات تحقیق :

سوال اصلی:

آیا بین سبک ارتباطی مدیران و بالندگی سازمان رابطه وجود دارد؟

سوالات فرعی:

آیا سبک ارتباطی کنترلی بر بالندگی سازمان مؤثر است؟

آیا سبک ارتباطی تساوی بر بالندگی سازمان مؤثر است؟

آیا سبک ارتباطی ساختارگرا بر بالندگی سازمان مؤثر است؟

آیا سبک ارتباطی پویا بر بالندگی سازمان مؤثر است؟

آیا سبک ارتباطی تفویضی بر بالندگی سازمان مؤثر است؟

آیا سبک ارتباطی اجتناب بر بالندگی سازمان مؤثر است؟

کدام سبک ارتباطی بیشترین تأثیر را بر بالندگی سازمانی دارد؟

۱-۶ متغیرهای تحقیق:

متغیرهای تحقیق به دو گروه متغیرهای مستقل و وابسته تقسیم شده‌اند.

الف) متغیرهای مستقل: این متغیرها نقش علت را بر عهده دارند و بر متغیرهای دیگر اثر می‌گذارند و منشأ بروز پدیده می‌شوند و محقق در جستجوی رابطه بین دو عامل یا دو متغیر است و تشخیص و تأثیر متغیر مستقل و میزان آن از اهداف عمده تحقیق محسوب می‌شود (نبوی، ۱۳۵۴).

در این تحقیق متغیرهای مستقل عبارتند از:

ارتباطات و سبکهای ارتباطی

ب) متغیر وابسته (تابع): این متغیر تابع تغییرات متغیر مستقل است یا در واقع معلول آنها به حساب می‌آیند.

متغیر وابسته در این تحقیق بهبود ارتباطات سازمانی است.

۱-۷ واژگان کلیدی، تعریف و مفاهیم عملیاتی:

ارتباطات سازمانی: فرایندی که دو یا چند بخش توسط آن اطلاعات مورد نیاز خود را مبادله و با همدیگر تبادل نظر می‌کنند
ارتباطات افراد و گروهها را در یک سیستم اجتماعی به هم وصل می‌کند (گریفین، ترجمه الوانی و معمارزاده، ۱۳۸۴).

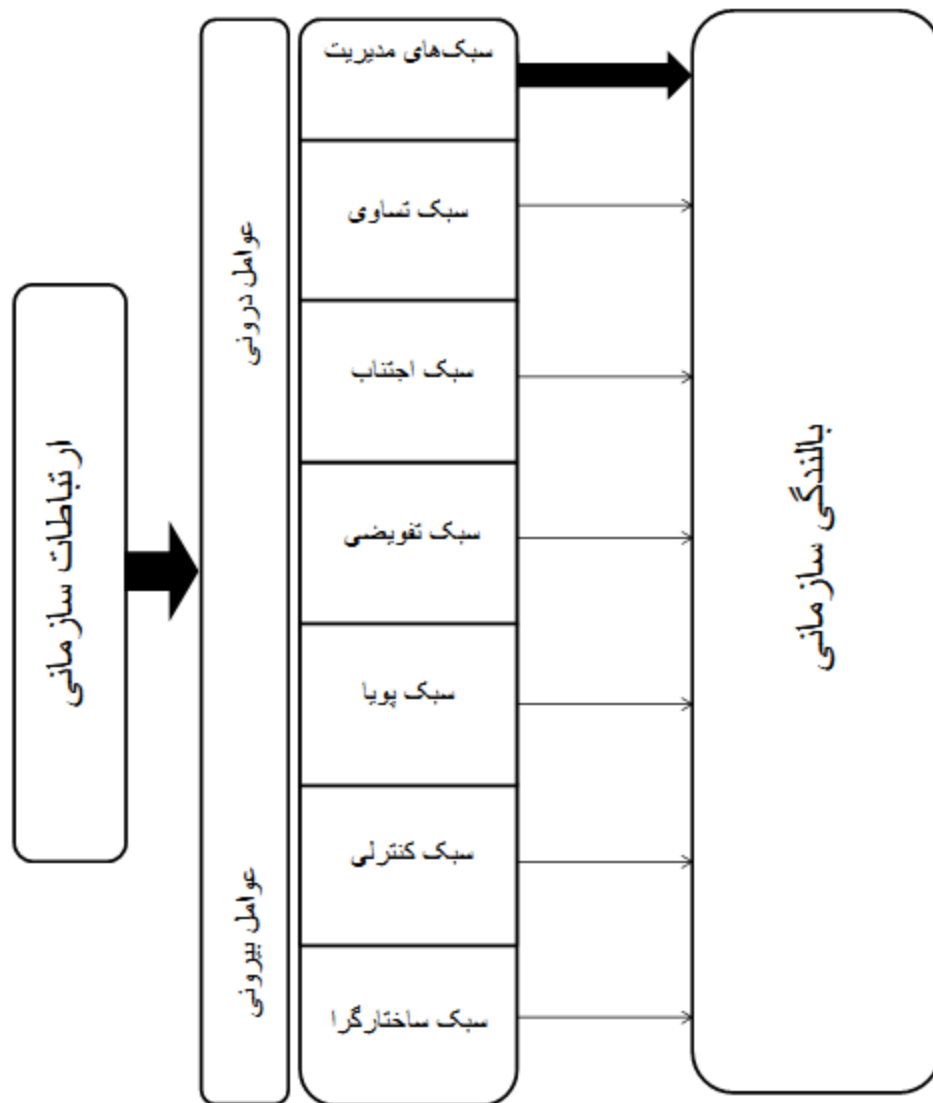
سبک ارتباطی: مجموعه ویژه ای از رفتارهای متقابل شخصی که در یک موقعیت خاص مورد استفاده قرار می گیرد. (فرهنگی، ۱۳۸۳)

بالندگی سازمانی: کوششی است برنامه ریزی شده؛ فراگیر در سازمان؛ کارگردانی شده از رده بالای سازمان؛ که هدف آن بالابردن اثربخشی و تندرستی سازمان از راه دخالت‌های برنامه ریزی شده در فراگردهای سازمانی، با بهره گرفتن از دانش علوم رفتاری است. (طوسی، ۱۳۸۰)

سازمان: سازمان پدیده‌ای اجتماعی است که به طور آگاهانه هماهنگ شده و دارای حدود و ثغور نسبتاً مشخصی بوده و برای تحقق هدف یا اهدافی، بر اساس یک سلسله مبانی دائمی فعالیت می کند (رابینز، ترجمه الوانی، دانایی فر، ۱۳۸۷)

۱-۸ چهارچوب مفهومی :

برای تدوین فرضیات تحقیق، هر پژوهشگری نیازمند مدل مفهومی است تا بر اساس آن ضمن شناسایی متغیرهای فرضیات، روابط بین متغیرها و تعاریف مفهومی و عملیاتی آن‌ها را تبیین نماید. بر این مبنا، مؤلفه‌های سبک‌های ارتباطی که به وسیله (ووفورد)، و مفاهیم بالندگی سازمان ارایه شده است. سبک و شیوه ارتباطی عبارتست از مجموعه ویژه ای از رفتارهای متقابل شخصی که در یک موقعیت خاص مورد استفاده قرار می گیرد. پس سبک و شیوه ارتباطی به مجموعه ای از رفتارهایی برمی گردد که در فرآیند ارتباطی، افراد از خود نشان می دهند . همچنین بالندگی سازمان، یک پاسخ به دگرگونی است، یک راهبرد پیچیده آموزشی است برای دگرگون کردن باورها، نگرشها، ارزشها و ساختار سازمانها تا آنکه آنها بتوانند فن شناسیها، بازارها، چالشهای تازه را بپذیرند و همچنین با آهنگ گنج کننده دگرگونی بهتر سازگاری پیدا کنند. در این پژوهش، همانطور که چهارچوب مفهومی (شکل ۱-۱) تحقیق نشانگر آن است به بررسی تأثیر سبک‌های ارتباطی بر بالندگی سازمان می پردازیم.



شکل ۱-۱ چهارچوب مفهومی مدل

خلاصه فصل:

در این فصل ضمن ارائه مقدمه‌ای در زمینه موضوع پژوهش، به بیان مسئله، ضرورت و اهمیت پژوهش پرداخته شد. در ادامه فصل سوالات و اهداف پژوهش و نیز چهارچوب مفهومی پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. در نهایت با توجه به این موارد فرضیات و متغیرهای تحقیق تدوین شده است.

فصل دوم

ادبیات و پیشینه تحقیق