



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت آموزشی

موضوع:

بررسی رابطه‌ی ارتباطات اثربخش و عملکرد سازمانی (بر اساس مدل اچ‌یو) در

واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران در سال ۱۳۸۸

استاد راهنما: دکتر عباس عباس پور

استاد مشاور: دکتر قدسی احقر

استاد داور: دکتر علی علاقه بند

پژوهشگر: هدا باروتیان

زمستان ۱۳۸۸

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

چکیده

به منظور بررسی رابطه‌ی ارتباطات اثربخش با عملکرد سازمانی پژوهشی به روش توصیفی از نوع همبستگی - همخوانی در واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران در سال ۱۳۸۸ انجام شد. هدف از این پژوهش بررسی رابطه‌ی ارتباطات اثربخش با عملکرد سازمانی (بر اساس مدل اچیو) است. جامعه‌ی مورد مطالعه شامل کلیه کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران در سال ۱۳۸۸ است. حجم نمونه طبق اصول علمی ۲۵۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تعیین شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه عمده: الف) پرسشنامه ارتباطات اثربخش دارای ۳۷ سؤال ۵ گزینه‌ای در ۶ مؤلفه (استفاده از مجراهای ارتباطی چندگانه، ساده سازی، گوش دادن فعال، کنترل هیجانات، استفاده از شبکه ارتباطات غیررسمی، استفاده از بازخور) و ب) پرسشنامه‌ی عملکرد سازمانی دارای ۴۲ سؤال ۵ گزینه‌ای در ۷ مؤلفه (محیط، ارزیابی، اعتبار، مشوق، کمک، وضوح، توانایی) استفاده شد. بر مبنای روش آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه‌ی ارتباطات ۰/۸۱ و عملکرد سازمانی ۰/۹۳ به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در گروه آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین نمودار و...) در حوزه‌ی آمار استنباطی (انجام رگرسیون چند متغیره و آزمون فریدمن) استفاده شد. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داده‌اند که:

۱. بین مؤلفه‌های ارتباطات اثربخش در بین کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران تفاوت معناداری وجود دارد. مقایسه میانگین نمرات مؤلفه‌ها بیانگر آن است که بالاترین رتبه به گوش دادن فعال و پایین ترین رتبه به استفاده از شبکه ارتباطات غیررسمی اختصاص یافته است.

۲. بین مؤلفه‌های عملکرد سازمانی در بین کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران تفاوت معناداری وجود دارد. مقایسه میانگین نمرات مؤلفه‌ها بیانگر آن است که بالاترین رتبه به ارزیابی و پایین ترین رتبه به توانایی اختصاص یافته است.

۳. ارتباطات اثربخش در عملکرد سازمانی کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران مؤثر است. از روی نمودار ارتباطات اثربخش می‌توان عملکرد سازمانی را پیش‌بینی کرد. قدرت پیش‌بینی بین گوش دادن فعال و استفاده از بازخور بیشتر از استفاده از مجراهای ارتباطی چندگانه، ساده سازی، کنترل هیجانات، استفاده از شبکه ارتباطات غیررسمی است.

واژگان کلیدی: ارتباطات اثربخش، عملکرد سازمانی، مدل اچ‌یو

تقدیم به

مادر م

که همواره همراه و همدلم است.

تقدیر و تشکر

از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر عباس پور به خاطر حمایت و راهنمایی‌های صبورانه ایشان در طول انجام پژوهش و سرکار خانم دکتر احقر برای مشاوره‌های ارزنده و مفیدشان سپاسگزارم. و از استاد فرزانه جناب آقای دکتر علاقه‌بند که زحمت داوری این پایان‌نامه را پذیرفتند و با حسن توجه و نگاهی دقیق اینجانب را در رفع نواقص یاری نمودند، نهایت تشکر و سپاسگزاری را دارم. همچنین از خانواده عزیزم که همیشه و در تمامی مراحل همراه و پشتیبان من بودند و می‌باشند نیز صمیمانه تشکر می‌نمایم و برای همه این عزیزان سلامت و طول عمر را از خداوند متعال خواهانم.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۵	فصل اول: کلیات
۱۶	مقدمه
۱۷	بیان مسئله
۱۹	اهداف پژوهش
۱۹	هدف کلی
۱۹	اهداف ویژه
۱۹	اهمیت و ضرورت انجام پژوهش
۲۱	سوال‌های پژوهش
۲۱	نامگذاری متغیرها
۲۱	تعریف متغیرها و تعاریف مورد استفاده در پژوهش
۲۱	تعاریف نظری
۲۲	ارتباطات

۲۲	ارتباطات اثربخش.....
۲۳	عملکرد سازمانی.....
۲۴	تعاریف عملیاتی
۲۴	ارتباطات اثربخش.....
۲۴	عملکرد سازمانی.....
۲۴	قلمرو پژوهش
۲۴	قلمرو موضوعی
۲۵	قلمرو زمانی.....
۲۵	قلمرو مکانی.....
۲۶	فصل دوم ادبیات نظری و تجربی پژوهش.....
۲۷	مقدمه
۲۹	بخش اول: ارتباطات اثربخش.....
۲۹	یک: مبانی مفهوم شناسی ارتباطات.....
۲۹	مفهوم ارتباطات.....
۳۰	تاریخچه‌ی ارتباطات
۳۲	اهمیت و ضرورت ارتباطات اثربخش در دنیای کنونی.....
۳۳	اهداف و ویژگی‌ها ارتباطات
۳۴	دو: رویکردها و دیدگاه‌های ارتباطات.....
۳۴	ارتباطات در رویکردهای مدیریت.....
۳۴	ارتباطات در رویکردهای کلاسیک.....
۳۵	ارتباطات در رویکردهای روابط انسانی.....
۳۵	ارتباطات در رویکردهای منابع انسانی.....
۳۶	دیدگاه‌های ارتباطات سازمانی.....
۳۶	دیدگاه مکانیکی
۳۶	دیدگاه روان‌شناختی.....

۳۶	دیدگاه تفسیری-نمادین.....
۳۷	دیدگاه سیستمی-تعاملی.....
۳۷	حیطه، مسیر و انواع ارتباطات.....
۳۸	حیطه‌ی ارتباطات.....
۳۸	ارتباطات میان سازمان و محیط.....
۳۸	ارتباطات درون سازمانی.....
۳۹	مسیر ارتباطات.....
۳۹	ارتباطات عمودی.....
۴۰	ارتباطات رو به پایین.....
۴۱	ارتباطات رو به بالا.....
۴۱	ارتباطات افقی.....
۴۲	ارتباطات مورب.....
۴۲	انواع ارتباطات.....
۴۲	ارتباطات کلامی.....
۴۲	ارتباطات غیر کلامی.....
۴۳	ارتباطات مکاتبه‌ای.....
۴۴	سه: ارتباطات اثربخش.....
۴۴	ارتباطات اثربخش.....
۴۵	مؤلفه‌ها ارتباطات اثربخش از نظر فرهنگی.....
۴۶	مؤلفه‌ها ارتباطات اثربخش از نظر رایینز.....
۴۷	استفاده از مجراهای ارتباطی چندگانه.....
۴۷	اهمیت بازخورد.....
۴۹	ساده سازی زبان.....
۵۰	گوش دادن فعال.....
۵۱	استفاده از شبکه ارتباطات غیررسمی.....
۵۳	شبکه‌های ارتباطی.....

۵۴	موانع ارتباطی
۵۷	چهار: فرایند ارتباطات
۵۷	فرایند ارتباطات
۵۸	پنج: عوامل مؤثر بر ارتباطات اثربخش
۵۸	استراتژی ارتباطات
۶۰	جو ارتباط سازمانی
۶۲	بخش دوم: عملکرد سازمانی
۶۲	یک: مبانی عملکرد سازمانی
۶۲	تعریف عملکرد
۶۲	دو: مبانی عملکرد سازمانی طبق مدل اچیو
۶۲	مدل اچیو
۶۳	اهداف مدل اچیو
۶۳	مدل اچیو
۶۳	تاریخچه مدل اچیو
۶۵	سه: معرفی و تشریح مولفه‌های مدل اچیو
۶۵	متغیرهای مدل اچیو
۶۵	توانایی
۶۶	توانایی هوشی
۶۶	توانایی ذهنی
۶۶	تناسب فرد با شغل
۶۷	وضوح (درک یا تصور نقش)
۶۹	پیامدهای وضوح
۷۱	کمک (حمایت سازمانی)
۷۲	حمایت سازمانی ادراک شده
۷۳	حمایت سرپرست

۷۳	مشوق
۷۵	نگرش‌های مدیریت در زمینه انگیزش
۷۶	روش‌های افزایش انگیزش
۷۶	طراحی شغل
۷۷	هدف‌گذاری
۷۷	توانمند سازی
۷۸	انجام کار و سیستم پاداش
۷۸	ارزیابی (آموزش و بازخور عملکرد)
۸۰	روش‌های ارزیابی عملکرد
۸۰	مقیاس ارزیابی روی نمودار
۸۱	فرم مشروح ارزیابی
۸۱	روش ثبت وقایع مهم
۸۱	مدیریت عملکرد
۸۳	اعتبار
۸۶	محیط (تناسب محیطی)
۸۶	محیط سازمان
۸۷	ابعاد محیط
۸۹	بخش سوم: پیشینه مطالعاتی
۸۹	بررسی پژوهش‌های انجام شده در ایران
۹۱	بررسی پژوهش‌های انجام شده خارج از کشور
۹۶	جمع‌بندی
۹۸	فصل سوم: روش شناسی پژوهش
۹۹	مقدمه
۹۹	جامعه مورد مطالعه
۹۹	تعیین حجم نمونه

۹۹.....	شیوه نمونه گیری
۱۰۱.....	ابزار اندازه گیری
۱۰۳.....	تعیین روایی محتوایی
۱۰۳.....	محاسبه ضریب پایایی
۱۰۴.....	طرح پژوهش
۱۰۴.....	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۰۵.....	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها.....
۱۰۶.....	مقدمه
۱۰۶.....	اطلاعات جمعیت شناختی.....
۱۰۸.....	تجزیه تحلیل توصیفی یافته‌های پژوهش.....
۱۰۸.....	پرسشنامه ارتباطات اثربخش.....
۱۱۱.....	پرسشنامه عملکرد سازمانی.....
۱۱۵.....	تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها.....
۱۱۵.....	تحلیل یافته‌های حاصل از سؤال اول
۱۱۶.....	تحلیل یافته‌های حاصل از سؤال دوم
۱۱۷.....	تحلیل یافته‌های حاصل از سؤال سوم
۱۲۰.....	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری.....
۱۲۱.....	مقدمه
۱۲۱.....	خلاصه یافته‌های پژوهش.....
۱۲۲.....	بحث و نتیجه‌گیری در راستای سؤال‌های پژوهش.....
۱۲۲.....	بحث و بررسی در مورد یافته‌های حاصل از سؤال اول
۱۲۵.....	بحث و بررسی در مورد یافته‌های حاصل از سؤال دوم
۱۲۸.....	بحث و بررسی در مورد یافته‌های حاصل از سؤال سوم
۱۳۰.....	نتایج کلی پژوهش.....
۱۳۱.....	محدودیت‌های پژوهش
۱۳۲.....	پیشنهاد‌های پژوهش.....

۱۳۲..... پیشنهادهای علمی

منابع

۱۳۴..... منابع فارسی

۱۳۶..... منابع لاتین

۱۴۰..... پیوست

فهرست جداول و نمودارها

- شکل ۲-۱. چارچوب نظری پژوهش ۲۸
- شکل ۲-۲. مقایسه ارتباطات در سازمان‌های کلاسیک، روابط انسانی و منابع انسانی ۳۵
- شکل ۲-۳. مقایسه بازخور اثربخش و غیر اثربخش ۴۸
- شکل ۲-۴. ارتباط متقابل میان اثرات شبکه‌های ارتباطی ۵۳
- شکل ۲-۵. موانع ارتباطات ۵۵
- شکل ۲-۶. مقاصد سیستم‌های ارزیابی عملکرد ۸۰
- شکل ۲-۷. برنامه تنبیهی پیشرفته ۸۵
- جدول ۳-۱. توزیع و درصد فراوانی کارمندان در جامعه و نمونه ۱۰۰
- جدول ۳-۲. اطلاعات مربوط به پرسشنامه‌ی ارتباطات اثربخش ۱۰۱
- جدول ۳-۳. اطلاعات مربوط به پرسشنامه‌ی عملکرد سازمانی ۱۰۲
- جدول ۴-۱. توزیع فراوانی نمونه به تفکیک سن، جنس، سطح تحصیلات، سطح سازمانی ۱۰۷
- جدول ۴-۲. توزیع فراوانی نمونه به تفکیک سابقه کار در سازمان، سمت، واحد سازمانی ۱۰۸
- جدول ۴-۳: جدول توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب سطوح خرده مقیاس‌ها و مؤلفه‌های ارتباطات
اثربخش ۱۰۹
- جدول ۴-۴. شاخص‌های آماری نمره کلی ارتباطات اثربخش افراد نمونه آماری ۱۱۰
- جدول ۴-۵: توزیع فراوانی و درصد کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران به تفکیک سطوح
ارتباطات اثربخش ۱۱۰
- جدول ۴-۶: جدول توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب سطوح خرده مقیاس‌ها و مؤلفه‌های عملکرد
سازمانی ۱۱۲
- جدول ۴-۷ شاخص‌های آماری نمره کلی عملکرد سازمانی افراد نمونه آماری ۱۱۳
- جدول ۴-۸: توزیع فراوانی و درصد کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران به تفکیک سطوح
عملکرد سازمانی ۱۱۳
- جدول ۴-۹: توزیع فراوانی افراد نمونه آماری بر اساس سطوح ارتباطات اثربخش با سطوح عملکرد
سازمانی ۱۱۴

- جدول ۴-۱۰ نتیجه حاصل از اجرای آزمون رتبه‌ای فرید من به تفکیک مؤلفه‌های ارتباطات اثربخش در بین کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران ۱۱۵
- جدول ۴-۱۱. نتیجه حاصل از اجرای آزمون رتبه‌ای فرید من به تفکیک مؤلفه‌های عملکرد سازمانی در بین کارکنان واحدهای ستادی ۱۱۶
- جدول ۴-۱۲ شاخص‌ها و آماره‌های تحلیل رگرسیون بین ارتباطات اثر بخش با عملکرد سازمانی کارکنان واحدهای ستادی شرکت گاز ایران ۱۱۷
- جدول ۴-۱۱۳ آزمون تحلیل واریانس رگرسیون (b) های ستادی شرکت ملی گاز ایران ۱۱۸
- جدول ۴-۱۴ متغیری که وارد رگرسیون شده اند ۱۱۹
- نمودار ۲-۱. فرایند ارتباطات سازمانی ۵۷
- نمودار ۲-۲. جمع‌بندی ۹۷
- نمودار ۴-۱ نمودار ستونی توزیع درصدی کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران به تفکیک سطوح ارتباطات اثربخش ۱۱۱
- نمودار ۴-۲ نمودار ستونی توزیع درصدی کارکنان واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران به تفکیک سطوح عملکرد سازمانی ۱۱۳

فصل اول:

کلیات

مقدمه

امروزه در عرصه‌های سازمانی توجه زیادی به موضوعات روابط بین کارکنان و روابط مدیر و زیردستان می‌شود، به نحوی که یکی از شاخص‌های سازمان‌های موفق، پویا، پایدار و بهره‌ور احساس رضایت همکاران از روابط سازمانی، جو موجود در سازمان و چگونگی ارتباطات می‌دانند. در یک سازمان با توجه به نقش و اهمیتی که عنصر انسانی در حفظ، ثبات، اداره و گسترش آن سازمان دارد، می‌توان در کنار دیگر عوامل و وظایفی که مدیران می‌بایستی در تداوم روند مدیریت خود از آن‌ها برخوردار باشند، این مسأله را مورد تأکید قرارداد که اصلی‌ترین عاملی که باعث توفیق مدیران در انجام وظایف مدیریتی و رهبری سازمانی آن‌ها می‌گردد، در واقع دارا بودن توان برقراری ارتباط مؤثر و کارا با افراد و درک انگیزه‌های آنان در سازمان می‌باشد. از آنجا که انسان طبیعتاً موجودی اجتماعی است و ناگزیر است از طرق گوناگون نسبت به افراد دیگر عکس‌العمل مناسب داشته باشد که این مسأله منجر به ایجاد فرایندی از کنش و واکنش افراد با یکدیگر می‌شود و به این صورت ارتباطات میان افراد شکل می‌گیرد.

در کنار اهمیت ارتباطات، آنچه که برای مدیران و سازمان‌ها مورد تأکید و توجه می‌باشد عملکرد سازمانی است. امروزه بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان‌ها بسیار اهمیت داشته و اکثر مدیران