

تصویر ذهنی سازمانی

Organization Self Image

نویسنده :

دکتر محمود جهانگیری



جهانگیری، محمود، ۱۳۳۷
Jahangiri, Mahmood
تصویر ذهنی سازمانی/ Organization Self Image (نویسنده محمود جهانگیری و ویراستار عاطفه عابدی)
تهران: انتشارات تصویر ذهنی بصیرت، ۱۳۹۶
۲۲۹ ص. - مصور (تفصیلی رنگی) (۵/۲۶×۲۱) - ش.م.
978-600-94577-6-2
فهرست
چاپ: فانی - انتشارات مطابعات خاورانه ۱۳۸۳
تصویر سازمانی -- مفهویت
Corporate image -- Management
تغییر سازمانی
Organizational change
IHD۹۱/۲ - آید: ۱۳۹۶
۴۵۹/۲
۴۸۳۸۷۲۴

عنوان و دام پندآور
مشخصات نشر
مشخصات ظاهری
شابک
وضعیت فهرست نویسی
بنداشت
موضوع
موضوع
موضوع
موضوع
رده بندی کنگره
رده بندی دهایی
شماره کتابشناسی ملی

نام کتاب	تصویر ذهنی سازمانی
نویسنده	دکتر محمود جهانگیری
ویراستار	عاطفه عابدی
ناشر	تصویر ذهنی بصیرت
شمارگان	۳۰۰۰ نسخه
تاریخ چاپ	۱۳۹۶
قیمت	۹۵۰۰
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۹۴۵۷۷-۶-۲

حق چاپ محفوظ است.

مرکز بخش:

۰۹۱۲۴۳۷۷۲۲۴ - ۰۲۱-۴۴۴۶۳۱۴۴



مقدمه ۱۱

فصل اول :

اصول و مبانی تصویر ذهنی

تاریخچه و تعریف تصویر ذهنی ۲۱

اهمیت تصویر ذهنی ۲۴

عوامل موثر در ایجاد خودآنگاه ۲۹

چرخه تصویر ذهنی (حلقه بازسورد خودآگاه) ۳۲

فصل دوم :

تصویر ذهنی سازمانی و عوامل موثر بر آن

تصویر ذهنی سازمانی ۳۷

عوامل شکل دهنده OSI سازمانی ۴۰

عوامل شکل دهنده OSI نیروی انسانی ۴۱

عوامل شکل دهنده OSI مشتریان ۴۹

فصل سوم :

OSI آئینه تمام نمای سازمان ها

- ۵۳ چرخه خودآنگاره سازمانی
- ۵۷ سازمان های دارای OSI مثبت
- ۶۴ سازمان های با OSI منفی
- ۶۸ مدیران دارای OSI مثبت
- ۷۱ مدیران دارای OSI منفی
- ۷۲ کارکنان دارای OSI مثبت
- ۷۵ کارکنان دارای OSI منفی

فصل چهارم :

بهینه سازی تصویر ذهنی سازمانی

- ۷۹ اهمیت بهینه سازی خودآنگاره سازمانی
- ۸۳ مراحل تغییر و بهینه سازی OSI
- ۸۶ شناخت OSI سازمان
- ۸۸ بهینه سازی تصویر ذهنی نیروی انسانی
- ۸۹ حمایت سازمانی و رفع نیازهای نیروی انسانی
- ۹۲ ایجاد تعلق خاطر به شغل

۹۴	ارتقای سطح اعتبار سازمانی
۹۶	ایجاد عدالت در بین نیروی انسانی
۹۸	نظام مشارکت گامی به سوی بهینه سازی OSI
۱۰۱	اجرای سیستم OS
۱۰۲	وحدت گرایی سازمان
۱۰۵	شیسته سالاری
۱۰۸	برقراری روابط صحیح سازمانی
۱۱۱	پرورش حس تبعه به سازمان
۱۱۳	نقش مدیریت زمان در بهینه سازی OSI
۱۱۵	استفاده از فناوریهای جدید در بهینه سازی OSI
۱۱۸	آموزش، گامی به سوی بهینه سازی OSI
۱۲۰	مدیریت استرس
۱۲۳	بهینه سازی OSI مشتریان سازمان
۱۲۹	حفظ OSI مثبت و بهینه شده سازمانی
۱۳۰	منابع و مراجع



تحولات مدیریتی ایجاد شده در دهه اخیر و دنیای رقابتی و پیچیده فرا روی سازمان‌ها، مدیریت را به علم و هنر و تخصصی تبدیل نموده است. در این عرصه پیچیده، سازمان‌هایی موفق می‌باشند بود که با مدیرانی عالم و هنرمند، قادر به هدایت صحیح منابع مادی و انسانی برای نیل به اهداف خود باشند.

نقش مهار کنندگی عنوان مدیر در فرهنگ مدیریت سنتی، پررنگ‌تر از نقش شتاب دهنده‌گی آن است طوری که بنابه اعتقاد آقای جک ولش، با چنین روشی هر چه مدیران کمتر مدیریت کنند، سازمان‌ها بهتر کار خواهند کرد!

استفاده از روش‌های مقطعی و تسکین بخش فوری در حل مشکلات امروز سازمان‌ها، هرچند ممکن است موفقیت آمیز باشد ولی مطمئناً چنین راه حل‌های عجولانه، افشاندن بذره‌های شکست در سرزمین سازمان‌هاست که در بلند مدت آنها را دچار مشکل خواهد کرد.

امروزه برخلاف دوران نخست صنعتی شدن که تمام تلاش مدیران به دریافت کار بیشتر از طریق ماشین‌ها متمرکز شده بود، توجه صاحب نظران علم مدیریت، به شیوه‌هایی در جهت استفاده بهتر و بیشتر از نیروی انسانی برای افزایش میزان تولید و کیفیت آن معطوف گردیده و انسان به عنوان محور اصلی پیشرفت در هر سازمانی مطرح شده است و علم مدیریت با کمک و همراه علم روان‌شناسی، حرکت هماهنگی را جهت پیشرفت علمی اقتصاد، سازمان‌ها و صنایع آغاز نموده‌اند.

اثر شگرف علم روان‌شناسی در مدیریت، پیشرفت و موفقیت سازمان‌ها از اوایل قرن بیستم مورد توجه صاحب نظران قرار گرفت و نتایج درخشان مطالعات و تحقیقات متعدد در زمینه تاثیر رفتار و کردار نیروی انسانی بر افزایش سطح بهره‌وری سازمان به مرور این دیدگاه را در حوزه مدیریت و صنعت اثبات نمود.

یکی از مهم‌ترین زمینه‌های کاربرد علم روان‌شناسی، در مباحث مدیریت است. بهره‌گیری صحیح از نیروی انسانی در سازمان‌ها، تنها با آگاهی از علم روان‌شناسی امکان پذیر است و مدیران شرکت‌ها و سازمان‌ها، نیاز به اطلاع وسیع از علم روان‌شناسی دارند چرا که یک مدیر خوب، باید یک روان‌شناس خوب نیز باشد.

روانشناسان توانستند با تبیین شخصیت و رفتار انسان‌ها در جهت اهداف کلی سازمان‌ها، مفاهیمی همچون انگیزش و رفتار سازمانی را تعریف و مورد تاکید قرار دهند و نیروی انسانی را به عنوان یک ابزار قوی در اجرای مدیریت سازمان‌ها به کار گیرند.

گرچه شناخت دقیق انسان، نقش مهم و اساسی در ایجاد تغییر و دگرگونی سازمان‌ها دارد ولی تاکنون، شخصیت و خویشتن واقعی انسان در محدود، خارجی سازمانی، مورد توجه کافی و کامل سازمان‌ها قرار نگرفته است چرا که آنها انسان را تنها با عینک حرفه ای و سازمانی و نه با عینک واقعی و حقیقی می‌نگرند.

انسان موجودی متشکل از جسم و روح و دارای لایه های مختلف ظاهری و باطنی مثل ذهن، احساس، انیشتی و آگاهی است و زندگی سازمانی او فقط جزیی از حیات کلی اوست نه تمام آن.

اینجانب از دیدگاه روان‌شناسی تریر ذهنی^۱، به افق گسترده مدیریت نگریسته و با استفاده از مباحث روانشناسی تصویر ذهنی، یک الگوی نوینی را در فرهنگ سازمانی و شبکه های مدیریتی تحت عنوان Organization Self Image (OSI) پدید آورده ام و به واسطه آن، راهی را فاد، به تماشای واقعیت‌هایی خواهم ساخت که دیدنش برای هر مدیری در عصر حاضر، لازم و ضروری است.

^۱ خودانگاره، خودپنداره، (SI) Self Image

مفهوم تصویر ذهنی یا خودانگاره، مفهوم مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی همچون روان‌شناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی، اقتصاد و حتی سیاست می‌باشد. رویکرد اینجانب نیز به مقوله مدیریت، یک رویکرد روان‌شناسانه است که در آن هر سازمانی را به عنوان یک موجود زنده، دارای یک خودانگاره و تصویر ذهنی خاص دانسته و معتقدم، مهم ترین راهکار ایجاد تحول در سازمان‌ها، تحول در خودانگاره آنهاست.

افسوس سازمان‌های موفق و پیشرفته، مدیریت تصویر ذهنی انسان‌هاست. OSI پایه و اساس جنبه‌های مختلف مدیریت را تشکیل می‌دهد و کیمیایی است که می‌تواند فعالیت‌های سازمان‌ها را به کلی متحول کند.

در هر سازمان، انسان‌های مختلف با تصاویر ذهنی منحصر به فردی گرد هم آمده‌اند و هر مدیریت در شناخت و هم‌جهت نمودن تصویر ذهنی تمامی آنها و شکل‌دهی آن مثبت و عالی سازمان است درست مثل آهن ربایی که براده‌های روی یک صفحه را شکل می‌دهد.

مدیریت، هنری است که لازمه آن مدیریت تصویر ذهنی انسان‌ها و افرادی است که به نوعی لازم است با آنها ارتباط برقرار نمود مثل نیروی انسانی، مسئولین، تامین‌کنندگان مواد اولیه، مشتریان و غیره.

بزرگ‌ترین مانع پیشرفت سازمان‌ها، در درون خود آنهاست همان‌گونه که قوی‌ترین عامل پیشرفت و موفقیت نیز در درون خودشان است و آن هم چیزی نیست بجز، نیروی انسانی آنها و اساسی‌ترین محور نیروی انسانی نیز خودانگاره و تصویر ذهنی او می‌باشد.

تا زمانی که سازمانی نتواند تصویر ذهنی خود را تحت کنترل در آورد، دیگر سازمان‌ها و جریانات و بحران‌های محیط بیرونی سازمان به راحتی قادر خواهند شد سر رشته حرکت آن سازمان را در دست کنترل بگیرند.

بررسی عوامل مؤثر در پیشرفت و ترقی سازمان‌های پیشرفته نشان می‌دهد که همه این سازمان‌ها از OSI مثبت و عالی برخوردار بوده‌اند. خودانگاره سازمان‌ها سنگ زیر بنای توسعه و پیشرفت هر سازمان است و بهینه‌سازی آن نیز بزرگ‌ترین نقطه فقده سیاست‌گذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌های سازمان‌هاست.

بهینه‌سازی OSI، ضرورت، ریسک و اجتناب‌ناپذیرترین موضوع در پیشرفت سازمان‌ها است که عدم توجه به این مهم، آینده خطرناکی را برای آنها تداعی می‌کند به گونه‌ای که عامل توسعه نیافتگی و عقب‌ماندگی سازمان‌ها، اغلب بر محور فقدان خردانگاره سازمانی مثبت نیروی انسانی و شیوه‌های غلط مدیریت آنها استوار است.

سازمان‌های توسعه یافته و یا آن دسته از سازمان‌هایی که مسیر توسعه خود را هموار ساخته‌اند، به این مهم توجه نموده‌اند و راه توسعه در بهینه‌سازی OSI به خصوص خودانگاره نیروی انسانی است.

بهینه‌سازی تصویر ذهنی سازمانی نیروی انسانی به عنوان یکی از وظایف عمده مدیران، فعالیتی است که اهمیت، جایگاه و روش‌های آن در شرکت‌ها، سازمان‌های اجرایی و واحدهای دولتی، هنوز ناشناخته باقی مانده است که بایستی چشم‌ها را شست و جور دیگر دید.

در این کتاب به کمک یافته‌های نوین روانشناسی از زاویه‌ای متفاوت به بحث مدیریت نگاه نموده‌ام و رویکردی روانشناسانه به مدیریت را ارایه می‌دهم که مفتخرم برای نخستین بار، از عنوان تصویر ذهنی سازمانی و یا OSI استفاده می‌کنم. عنوانی که بیان‌کننده یک دیدگاه و بینش عمیق به دو مقوله مدیریت و انسان است و جان کلام این است که برای بهینه‌سازی خوداتنگاره سازمان‌ها و ایجاد دوام پیشرفت در آنها، باید تصویر ذهنی نیروی انسانی آن سازمان را نشانه گرفت و تحت تاثیر قرار داد.

در این کتاب از موضوعی حساس، محوری و حیاتی سخن گفته‌ام که هم اکنون بی‌تردید بزرگترین چالش تمام سازمان‌های موجود کشورمان است و نگاه جدید و روانشناسانه مطرح شده در آن، مقتضای اداره سازمان‌های کنونی می‌باشد.

هدف از نگارش این کتاب، ارایه روش‌هایی جهت کارآمد و موفق‌تر نمودن سازمان‌ها و کوششی به منظور انجام نمودن بستر مناسب بررسی جامع حوزه‌های مهم خودتدبیری و مدیریت بر سازمان‌هاست که بیشتر به سمت، شناسایی عوامل ایجادکننده OSI نسبت به پیامدها و نتایج حاصل از آن پرداخته‌ام.

کتابی که پیش رو دارید هم برای مدیرانی نوشته شده است که می‌خواهند سازمان خود را به سطح بالاتری از سلامت و پیشرفت برسانند و عملکرد سازمانی خود را در سطح قابل قبولی حفظ نمایند و هم برای تمام عزیزان شاغل در سازمان‌های مختلف دولتی و خصوصی که به دنبال

راهی برای لذت بردن از شغل خود هستند و سعی نموده ام تا یک الگوی جامع، ساده و عملی برای کنترل شغل و زندگی به افراد ارائه نمایم.

کتاب حاضر، مروری جامع، فشرده و نو در مفاهیم، مبانی و روش‌های بهینه سازی OSI سازمان‌هاست که در آن، الگوی جدیدی از مدیریت مبتنی بر تصویر ذهنی نیروی انسانی ارائه می‌گردد و ضمن توضیح و تبیین OSI و نقش و اهمیت آن در پیشرفت سازمان‌ها، به مباحثی از قبیل شایسته سالاری، مشتری مداری، مدیریت استرس، ایجاد روابط صحیح سازمانی و غیره می‌پردازد.

این کتاب مسلسل بر یک مقدمه و چهار فصل می‌باشد که راه کارهای مختلف بهینه سازی در تصویر ذهنی سازمان‌ها، با توجه به نقش حساس خودآنگاره سازمانی نیروی انسانی و مشتریان، مورد بحث و بررسی قرار گرفته است و تأکید بر این نکته است که نقش OSI در پیشرفت سازمان‌ها چیست و چگونه باید باشد.

شرایط زندگی امروز، فرصت اندکی را برای مطالعه و فراگیری افراد باقی گذاشته است و موضوعات مربوط به تصویر ذهنی سازمانی و بهینه سازی آن نیز از وسعت فراوانی برخوردار است و لذا تمام سعی اینجانب بر نگارش خلاصه نکات مهم و قابل توجه در زمینه OSI بوده است.

امیدوارم که این کتاب، جرقه‌ای در ذهن مدیران و رهبران سازمان‌ها و صنایع کشور ایجاد کند تا با پیاده سازی اندیشه‌های مطرح

شده در آن، بتوانند تصویری زیبا و موفق از سازمان خود در ذهن افراد نقش ببندد و امید و نشاط را در فضای کار به وجود آورند.

از جامعه مدیران، سرپرستان و کارشناسان کشور نیز درخواست می‌کنم با نقد موضوع OSI و بیان نظرات خود، بنده را در تقویت این دیدگاه جدید و عرضه آن به جامعه جهانی یاری نمایند.

اللهم وفقنا لما تحب و ترضى

دکتر محمود جهانگیری

drmjahan@gmail.com