

مدیریت ضربات روحی سازمانی

تألیف:

دکتر اسکندر شیرازی
عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور

دکتر محمد علی سرلک
استاد تمام مدیریت رفتار سازمانی
و عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور

دکتر پیر حسین کولیوند

مدیر بیمارستان خاتم الانبیاء
و معاون طرح و توسعه و منابع انسانی مرکز تحقیقات علوم اعصاب شهید



مهرماه

۱۳۹۵ شمسی



سرشناسه	: سرلک، محمدعلی، ۱۳۳۹ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت ضربات روحی سازمانی / تألیف محمدعلی سرلک، استادیار، پیرحسین کولیوند؛ [به سفارش] بیمارستان خاتم الانبیاء و مرکز تحقیقات علوم اعصاب شفا
مشخصات نشر	: تهران : میرماه، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۳۰۰ ص.
شابک	: ۱۸۵۰۰۰ ریال ۵-۲۳۵-۳۳۳-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۸۳ - ۱۹۱.
موضوع	: فشار روانی کار — مدیریت
موضوع	: فشار روانی کار
موضوع	: اختلال فشار روانی پس آسبی
شناسه افزوده	: شیرازی، اسکندر، ۱۳۵۸ -
شناسه افزوده	: کولیوند، پیرحسین، ۱۳۵۰ -
شناسه افزوده	: بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی خاتم الانبیاء (ص)، مرکز تحقیقات علوم اعصاب شفا
شناسه افزوده	: بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی خاتم الانبیاء (ص)
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۵ م ۳/۸۵/۴۵۵۴۸ HF
رده بندی دیویی	: ۶۱۵.۷۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۱۵۵۲۶۸



بیمارستان فوق تخصصی
خاتم الانبیاء (ص)

مدیریت ضربات روحی سازمانی



مرکز
تحقیقات
علوم
اسلام

تألیف: دکتر محمدعلی سرلک، دکتر اسکندر شیرازی، دکتر پیرو حسن نوریوند
ناشر: میرماه

گرافیک جلد و متن: مهدیه ناظم زاده

لیتوگرافی و چاپ: قائم چاپ جوربند

صحافی: عطف

نوبت و سال انتشار: نخست / ۱۳۹۵

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۱۸۵۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۳۳-۲۳۵-۵

تمام حقوق اثر برای مرکز تحقیقات علوم اعصاب شفا محفوظ است.

خیابان ولیعصر (عج) - خیابان رشید یاسمی - بیمارستان فوق تخصصی خاتم الانبیاء (ص)

تلفن: ۸۸۸۸۴۰۴۰

انتشارات میرماه: تجریش، دزاشیب، خیابان شهید رمضانی، کوی شهید مرتضی عباسی، پلاک ۳، واحد ۲

تلفن: ۲۲۷۲۲۹۰۱-۲ و ۲۲۷۵۹۲۰۳-۴ فاکس: ۲۲۷۱۹۵۲۳

پیشگفتار

امروزه یکی از مباحث جدید مطرح در حوزه سازمان و مدیریت، نظریهٔ ترومای سازمانی یا ضربات روحی سازمانی است. این نظریه به طور ساده بیان می‌کند، همانطور که در زندگی روزمره، ضربه‌ها و آسیب‌های مختلفی به روح و جسم افراد وارد می‌شود، سازمان‌ها نیز به عنوان موجوداتی زنده، در معرض آسیب‌ها و ضربه‌های مختلفی قرار دارند. ضربه روحی پدیده‌ای است که امروزه به طور گسترده‌ای در سازمان‌ها اتفاق می‌افتد و این در حالی است که ماهیت آن به خوبی تعریف و تبیین نشده است. این پدیده می‌تواند در سه سطح تحلیل رایج در رفتار سازمانی، یعنی در سطح فردی، گروهی و سازمانی و حتی فرا سازمانی (جامعه) نمود پیدا کند و در صورت عدم کنترل و مدیریت لازم، آثار و پیامدهای مخربی از خود بجا بگذارد. اصطلاح ضربه روحی سازمانی از حوزه پزشکی اقتباس و به دنیای سازمان‌ها وارد شده است. سازمان‌هایی که دچار ضربه روحی شده‌اند معمولاً حالاتی چون رکود، ورشکستگی، کاهش منابع مالی، عدم بهره‌مندی از فناوری روز و نظایر آن را تجربه می‌کنند. طبق نظریهٔ چهره‌های سازمانی، یکی از چهره‌هایی که سازمان‌ها در محیط‌های متلاطم و متخاصم امروزی به منظور تداوم بقا باید از خود به نمایش بگذارند، چهرهٔ دانشمندانهٔ ضربات روحی سازمانی است. سازمان‌ها به عنوان موجوداتی که به دنبال بقا هستند باید از توانمندی لازم در خصوص مدیریت ضربات وارده به پیکرهٔ خود برخوردار باشند تا بتوانند در محیط‌های پر آشوب کنونی به حیات خویش ادامه دهند. کتاب حاضر بر آن است تا تصویری جامع از مفهوم ضربات روحی سازمانی را ترسیم نموده و راهکارهای مدیریت و کنترل پیامدهای این پدیده سازمانی را به مدیران سازمان‌ها نشان دهد.

مؤلفین

۱۳۹۵ شمسی

فصل اول: تعریف و تبیین پدیدهٔ تروما	۱۵
مقدمه	۱۵
تعریف تروما	۱۶
انواع تروما	۱۶
الف) انواع تروما بر مبنای نوع انرژی وارده به بدن	۱۶
ب) انواع تروما بر مبنای شدت انرژی وارده به بدن	۱۷
ج) انواع تروما بر مبنای زمان اثر	۱۷
د) انواع تروما بر مبنای محل آسیب در بدن	۱۷
هـ) انواع تروما بر مبنای مکانیسم آسیب	۱۸
و) انواع تروما بر مبنای ویژگی عامل ایجاد کننده تروما	۱۸
اختلال استرسی پس از تروما یا حادثه	۱۹
تعریف PTSD	۲۰
علل ایجاد PTSD	۲۰
زمان مشاهده علائم PTSD	۲۱
علائم PTSD	۲۱
دلایل تکان دهنده بودن حوادث ناگوار	۲۴
آیا هر کسی بعد از یک حادثه دچار PTSD می‌شود؟	۲۴
عوامل تشدیدکننده PTSD	۲۴
آیا حوادث روزمره هم ممکن است PTSD ایجاد کنند؟	۲۵
علل بروز PTSD	۲۶
عامل جسمانی	۲۷
چرا اغلب PTSD تشخیص داده نمی‌شود؟	۲۷
چگونه می‌توانیم بفهمیم که دچار PTSD شده‌ایم؟	۲۸
کودکان و PTSD	۲۹
چگونه می‌توانیم به خودمان کمک کنیم؟	۲۹
چه چیزی می‌تواند با بهبود تداخل کند؟	۳۱
- درمان	۳۱

۳۲	روان‌درمانی
۳۳	درمان دارویی
۳۴	درمان‌های متمرکز بر جسم
۳۴	اثر بخشی درمان
۳۴	کدام درمان ابتدا باید مد نظر قرار گیرد؟
۳۵	نتیجه‌گیری

فصل دوم: مفاهیم کلیدی ترومای سازمانی

۳۷	مقدمه
۳۸	تاریخچه توجه به ضربه روحی
۴۰	تعریف ضربه روحی
۴۲	تعریف شایستگی
۴۶	فشار روانی
۴۷	رابطه میان فشار روانی و اعتقاد
۵۰	آسیب روانی
۵۳	ضربه روحی
۵۸	ویژگی‌های ضربه روحی
۶۰	پیامدهای تجربه تروما در دوران کودکی
۶۱	نشانه‌های ضربه روحی عاطفی و فیزیکی
۶۲	تأثیر ضربات روحی بر متابولیسم
۶۴	ضربه روحی و رویدادهای دشوار
۶۵	تمایز ضربه روحی از بحران
۶۶	طبقه‌بندی سازمان‌ها از منظر ضربات روحی
۶۶	سازمان‌های آسیب‌زا
۶۷	روش‌های وقوع ضربات روحی
۶۹	روش‌های مختلف شیوع تروما در سازمان‌ها

فصل سوم: دامنه ضربه روحی سازمانی

۷۳	مقدمه
۷۳	ضربه روحی در سطح فردی

۷۵.....	ضربه روحی در سطح گروهی.....
۷۷.....	ضربه روحی در سطح سازمانی.....
۷۸.....	ضربه روحی در سطح جامعه.....
۷۹.....	ضربه روحی به عنوان یک علم میان رشته‌ای.....
۸۱.....	فصل چهارم: راهکارهای کاهش ضربات روحی سازمانی.....
۸۱.....	مقدمه.....
۸۱.....	ویژگی‌های یک سیستم آسیب دیده.....
۸۲.....	۱. روابط خصمانه با محیط خود.....
۸۲.....	۲. افزایش روابط و تعاملات درونی.....
۸۳.....	۳. افزایش تنش و اضطراب و ناامیدی.....
۸۳.....	مشا و زیربنای ضربه روحی سازمانی.....
۸۴.....	۱. عوامل احساسی.....
۸۵.....	۲. عوامل کوری.....
۸۶.....	۳. عوامل سازمانی.....
۸۶.....	عوامل کاهش‌دهنده اثرات ضربه روحی در سازمان.....
۸۶.....	۱. وجود رهبر توانمند در سازمان.....
۸۷.....	۲. شفاف‌سازی امور.....
۸۷.....	۳. بازسازی و برگشت به حالت مساعد قبلی.....
۸۸.....	۴. در نظر گرفتن احتمال وقوع رویدادهای دشوار.....
۸۸.....	۵. در نظر گرفتن نوع تهدید.....
۸۸.....	اقدامات سازمانی برای مدیریت ضربات روحی.....
۸۹.....	۱. ایجاد همدلی.....
۸۹.....	۲. کنار آمدن با ضربه روحی.....
۹۰.....	۳. تقویت مبانی دینی.....
۹۰.....	۴. تقویت مهارت‌های سازگاری.....
۹۱.....	۵. تقویت روابط خانوادگی.....
۹۱.....	۶. تقویت ارتباطات صحیح.....

فصل پنجم: ضربه روحی در سازمان‌های دولتی ۹۳

مقدمه ۹۳

عوامل ایجادکننده ضربه روحی در سازمان‌های دولتی ۹۴

عوامل فرهنگی ۹۴

سیستم‌های مدیریتی غیردموکراتیک ۹۵

حاکمیت عوامل سیاسی ۹۶

انتصاب مدیران نالایق ۹۷

محیط فیزیکی نامناسب ۹۷

استفاده از منابع انسانی ۹۸

ساختار سازمانی نامناسب ۱۰۱

پیشنهادهای برای کاهش ضربه روحی در سازمان‌ها ۱۰۳

فصل ششم: جریان‌های شکافته سازمانی به عنوان عامل ایجاد ضربه سازمانی ... ۱۰۵

مقدمه ۱۰۵

بخش اول: معرفی پدیده جریان‌های شکافته دریایی به عنوان زیر بنای استعاره

جریان‌های شکافته سازمان ۱۰۶

الف) تعریف پدیده جریان‌های شکافته دریایی ۱۰۶

ب) نشانه‌های جریان‌های شکافته ۱۰۷

بخش دوم: تعریف و تبیین مفهوم استعاره ۱۰۸

الف) استعاره‌ها در سازمان ۱۱۱

ب) استعاره‌ها در مدیریت ۱۱۵

ج) استعاره‌های ایرانی مدیریتی ۱۲۰

د) محدودیت‌های استعاره‌ها ۱۲۲

بخش سوم: معرفی استعاره جریان‌های شکافته سازمانی ۱۲۲

الف: تعریف و تبیین ۱۲۲

ب) نظریات زیربنایی استعاره جریان‌های شکافته سازمانی ۱۲۳

۱. نظریه جامعه منشوری و سالا مدل نظام اداری، «فردریگز» ۱۲۵

۲. نظریه جذب عوامل تهدیدکننده بقای سازمان، نهادگرایی سلزیک ۱۲۷

۳. تئوری پدیده جهیزیه سیاسی ۱۳۱

۴. نظریه چرخش نخبگان، «پاره تو و موسکا».....	۱۳۳
۵. نظریه اداره امور عمومی نوین.....	۱۳۵
۶. سازمان‌ها سیستم‌های عقلایی، طبیعی و باز.....	۱۳۶
بخش پنجم: تعریف و تبیین مفهوم سازمان و ارکان سازمان.....	۱۳۷
الف) تعریف سازمان.....	۱۳۷
ب) ارکان سازمان.....	۱۳۷
ج) تأثیر جریان‌های شکافنده بر ارکان سازمان.....	۱۳۹
فصل هفتم: شناسایی هیجانات به‌عنوان عامل مؤثر در مدیریت ضربات روحی.....	۱۴۳
مقدمه.....	۱۴۳
هیجانات چیست؟.....	۱۴۵
کار هیجانی.....	۱۴۷
ابعاد هیجان.....	۱۴۹
عوامل سازمانی برگزیده هیجانات.....	۱۵۲
عوامل فرهنگی اثرگذار بر هیجانات.....	۱۵۳
هیجانات مثبت و منفی.....	۱۵۵
هوش هیجانی.....	۱۵۷
سنجش میزان هوش هیجانی (EQ).....	۱۶۴
سازمان هوشمند.....	۱۶۵
گام‌های ایجاد یک سازمان هوشمند.....	۱۶۶
فصل هشتم: مروری بر تحقیقات انجام شده در زمینه ترومای سازمانی.....	۱۶۹
مقدمه.....	۱۶۹
مرور مطالعات انجام شده.....	۱۶۹
منابع.....	۱۸۵
الف) منابع فارسی.....	۱۸۵
ب) منابع انگلیسی.....	۱۹۳