

سکوت

سازمانی
و عملکرد شغلی کارکنان

مؤلف

سید محمود عظیمی

سرشناسه	: عظیمی، سید محمود، ۱۳۶۵ -
عنوان و نام پدیدآور	: سکوت سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان / مولف سید محمود عظیمی.
مشخصات نشر	: تهران انتشارات صالحیان ۱۴۰۱.
مشخصات ظاهری	: ۸۲ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۴-۹۶۹-۷
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص ۷۵-۸۲.
موضوع	: رفتار سازمانی Organizational behavior ارتباط در سازمان‌ها Communication in organizations نیروی انسانی -- مدیریت Manpower planning کارکنان -- ارزشیابی Employees -- Rating of
رده بندی کنگره	: HD ۵۸/۷
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۸۵۴۶۶۱
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: فیپا

سکوت سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان

که مولف: سید محمود عظیمی
 که صفحه آرا: معصومه اسفندیاری
 که ناشر: صالحیان
 که طراح جلد: صالحیان
 که شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
 که سال و نوبت چاپ: ۱۴۰۱ - اول



ISBN : 978-622-214-969-7 شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۴-۹۶۹-۷

دفتر انتشارات: میدان انقلاب- خیابان ۱۲ فروردین- کوچه زاندارمری- پلاک ۱۳۲- طبقه دوم

تلفن: ۰۹۱۹۰۸۱۰۱۴۲-۶۶۹۷۹۳۰۰

سایت انتشارات: www.pubsalehiyan.com

بهاء: ۵۰۰۰۰ تومان

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیشگفتار ۹

فصل اول

مقدمه ۱۳

فصل دوم

سکوت سازمانی ۲۳

تعریف سکوت سازمانی ۲۳

سیر تحول سکوت سازمانی ۲۵

عوامل موثر بر سکوت کارکنان ۳۳

اهمیت و پیامدهای سکوت در سازمان ۳۷

پیامدهای سکوت سازمانی بر احساسات و واکنش‌های رفتاری کارکنان ۳۸

احساس عدم کنترل کارکنان ۳۹

ناهماهنگی شناختی کارکنان ۴۰

فصل سوم

آوای کارکنان ۴۳

تعریف آوای کارکنان ۴۳

۴۴	انواع آوای کارکنان
۴۵	سیر تحول آوای کارکنان
۴۷	عوامل موثر بر آوای کارکنان
۴۸	اهمیت و پیامدهای آوا در سازمان

فصل چهارم

۵۱	رهبری اخلاقی
۵۱	تعریف رهبری اخلاقی
۵۳	سیر تحول رهبری اخلاقی
۵۵	عوامل موثر بر رهبری اخلاقی
۵۵	عوامل سطح کلان اثرگذار بر رفتار اخلاقی
۵۷	عوامل سطح میانی اثرگذار بر رفتار اخلاقی
۵۹	عوامل سطح خرد اثرگذار بر رفتار اخلاقی
۶۱	اهمیت و پیامدهای رهبری اخلاقی

فصل پنجم

۶۳	عملکرد شغلی
۶۳	تعریف عملکرد شغلی
۶۶	عوامل موثر بر عملکرد شغلی
۶۷	رابطه رفتار سکوت کارکنان با نگرش های شغلی

فصل ششم

۷۱	سخن پایانی
۷۵	منابع و مآخذ

پیشگفتار

بهبود و ارتقای عملکرد سازمان و افزایش بهره‌وری، به‌منظور نیل به حداکثر بازدهی از منابع انسانی و مادی به‌کار گرفته شده از جمله بدیهیات و وظایف مهم مدیران است. به علاوه عاملی که به گواهی پژوهش‌های فراوان، تأثیری مستقیم و انکارناپذیر بر ایفای موثر وظایف شغلی داشته و دارد، در اختیار بودن کارکنانی است که از شغل خود رضایت شغلی داشته و از ایفای وظایف و مسئولیت‌های شغلی لذت ببرند (غضنفری و عابدی، ۱۳۸۷). از آنجا که پدیده سکوت سازمانی می‌تواند مانعی برای ابراز ایده‌ها و نظرات افراد در سازمان باشد، شناسایی عوامل موثر بر آن و تلاش به منظور رفع آنها، می‌تواند شرایط ابراز عقاید، بیان ایده‌ها و ارائه نظرات کارکنان را تسهیل نموده، قدرت خلاقیت آنها را افزایش داده و بالطبع سازمان‌ها با بهره‌مندی از مشارکت فعالانه و آگاهانه کارکنان، مسیر رشد، تعالی و موفقیت خود را با سرعت بیشتری طی کنند. روابط موجود در سازمان، بیانگر وجود تماس‌های مکرر

سازمان است که این تماس‌ها فرصت بیشتری برای تبادل احساسات، اطلاعات و بیان مشکلات را فراهم می‌کند. سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای از کارکنان خود تقاضا دارند که نوآور باشند، به اظهارنظر بپردازند و در مقابل انتظارات زیاد ارباب رجوع و وظایف محوله احساس مسئولیت کنند و بر کیفیت که نشان دهنده دنیای در حال تغییر است، متمرکز شوند (تقی پور و همکاران، ۲۰۱۱).

از سوی دیگر، عملکرد شغلی به عنوان ارزش کلی مورد انتظار هر سازمان، شاخصی برای تعیین سطح بازدهی و بهره‌وری آن به شمار می‌رود. در حال حاضر یکی از مشکلات اساسی سازمان‌ها، پایین بودن میزان عملکرد شغلی و به تبع آن، بعضاً ترک خدمت کارکنان و به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند است که صدمات جبران ناپذیری را به سازمان وارد می‌کند. مدیران و محققان، کناره‌گیری از کار را بر هزینه، مشکل‌آفرین و از عوامل تهدیدکننده کارایی سازمان می‌دانند؛ از اینرو سازمان‌هایی که بتوانند متغیرهای مؤثر و مرتبط با عملکرد شغلی را شناسایی و درک نمایند، می‌توانند با به کارگیری اطلاعات صحیح و با پیش‌بینی‌های لازم و به موقع، از منزوی شدن کارکنان و حضور بیهوده آنان در درون سازمان جلوگیری کنند (موذن و همکاران، ۱۳۹۰).

سازمان‌ها برای حفظ و بقای خود به افرادی نیاز دارند که در مقابل چالش‌های محیطی پاسخگو باشند، از تسهیم اطلاعات و دانش نهراسند و به اعتقادهای خود و تیمشان پای‌بند باشند. ارتباطات کلید موفقیت سازمان است. اگر کارمندی سکوت می‌کند، در واقع از برقراری ارتباطات نامناسب رنج

می‌برد، در نتیجه عملکرد کلی سازمان آسیب می‌بیند. تجربه نشان داده است آزادی در برقراری ارتباطات با مدیران سرپرست و همکاران، سبب می‌شود افراد، اطلاعات، ایده‌ها، نظرات و پیشنهادهای خود را به اشتراک بگذارند و این کار در نهایت به افزایش مشارکت و حس وحدت و تعلق در سازمان منجر می‌شود. بی‌میلی برای به اشتراک گذاری اطلاعات، صحبت کردن و ارائه بازخورد، بر اعتماد کارکنان، روحیه و انگیزه آنان تأثیر منفی می‌گذارد (بیندر و هارلوس، ۲۰۰۱).

یکی از مشکلات عمده‌ای که در حال حاضر سازمان‌ها و به خصوص بخش‌های منابع انسانی با آن درگیر هستند، تمایل نداشتن کارکنان به مشارکت در بحث‌های سازمانی است. بسیاری از کارکنان گوشه‌گیر و منزوی‌اند و در عمل تمایلی به صحبت و اظهار عقیده ندارند و متأسفانه برخی از مدیران این موضوع را ساده می‌انگارند و بی‌تمایلی در اظهار نظر کارکنان و مشارکت نکردن در بحث‌ها را نوعی رضایت سازمانی می‌پندارند. البته باید توجه داشت که براساس نظریه‌های نوین مدیریت، مشارکت در بحث‌ها یکی از رویکردهای مهم توزیع دانش است، بنابراین هرچه تعداد کارکنان ساکت در سازمان بیشتر باشد، انتظار می‌رود زمینه خلاقیت، نوآوری و بهره‌وری سازمان کاهش یابد.