



بررسی مدیریت Organizational Silence در سازمان

مرتضی زلف پور آرخلو^۱، علیرضا طاهری^{۲*}

^۱ استادیار گروه کامپیوتر و فناوری اطلاعات، واحد سپیدان، دانشگاه آزاد اسلامی، سپیدان، ایران، zolfpour@gmail.com

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات، واحد فسا، دانشگاه آزاد اسلامی، فسا، ایران، *ir.iran.globalgovernance@gmail.com

چکیده

برای کسب توفیق، باید از سرمایه های انسانی^۱ خود بخواهند که نوآور بوده، در مورد مسائل مختلف به اظهار نظر پرداخته و احساس مسئولیت داشته باشند. وجود نقطه نظرات مختلف، متعدد و بعضاً متضاد کارکنان برای تصمیم گیری های اثربخش سازمانی از اهمیت زیادی برخوردار است. اما نتایج حاصل از مطالعات میدانی نشان می دهد کارکنان اغلب احساس می کنند مجبور هستند در مواجهه با نگرانی ها یا مشکلات ساکت بمانند و نتوانند نظرات نوآورانه و جدید را مطرح نمایند و آن ها را پرورش بدهند [۲]. از طرفی نیز، تحولات پرشتاب جهانی در علم، تکنولوژی، صنعت، مدیریت و به طور کلی ارزش ها و معیارها، بسیاری از سازمان ها و شرکت های موفق جهان را بر آن داشته است تا اهداف، گرایش ها و علائق خود را در جهت به کاربری خلاقیت و نوآوری هدایت کنند [۳]. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. بعضی از مدیران بر روی این مساله که رضایت کارکنان را می توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می کنند. شاید تصورشان این است که کارکنان، زیردستان آن ها هستند و باید فرامین آن ها را بپذیرند.

اگرچه امروزه به دلیل اینکه کارکنان تحت فشار مالی زیادی به سر می برند، بیشتر توجه و تمایل آنها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد و اگر این کارکنان با موانعی در زمینه خواسته های شغلی خود روبه رو شوند یا به عبارتی از طرف مدیران تحویل گرفته نشوند، دچار سرخوردگی های شغلی و گوشه گیری در سازمان خود خواهند شد که این امر به نوبه خود منجر به پدیده هایی همچون سکوت سازمانی می شود. علی رغم وجود این واقعیت تحقیقات علمی کمی بر روی آن صورت گرفته است [۴]. با توجه به اینکه موضوع سکوت سازمانی در جوامع علمی و سازمانی ایران موضوعی جدید و نا آشنا به شمار می آید و کمتر ادبیات و پژوهشی را در این خصوص می توان یافت، این مقاله به دنبال آن است تا با مرور تاریخچه و ادبیات سکوت سازمانی، مفهوم سکوت سازمانی را تعریف و تبیین نموده، انواع مختلف و انگیزه های متفاوت افراد در ارائه هر یک از آن ها را بررسی، تا بتواند

از دغدغه های مدیران سازمانی تقویت صدای سازمانی کارکنان و اظهار نظر آنان پیرامون مسائل سازمانی است و از چالش های اساسی غالب سازمان های معاصر در عصر اطلاعات و ارتباطات با افزایش شتابان دانش جهانی، چالش سرمایه انسانی توانمند و پویا است. از موانع مهم در موفقیت برنامه ها و اهداف سازمان، فقدان اطلاعات، فقدان اعتماد و فقدان آن چیزی است که پژوهشگران آن را سکوت سازمانی نام نهاده اند که عبارتست از خودداری از بیان ایده ها، نظرات و اطلاعات راجع به مشکلات سازمانی. سکوت سازمانی پدیده ای رایج و شایع در اغلب سازمان ها می باشد؛ اما با این حال تحقیقات چندان گسترده ای پیرامون آن صورت نگرفته است. بی تردید سرمایه داری دانش سازمانی، رمز ماندگاری در دنیای بسیار رقابتی است. مأخذ تولید دانش تالارهای گفتمان سازمانی است که در خود گفتمان های متعدد و در عین حال متفاوت جای داده است. اگر بر افواه سازمانی مهر سکوت زده شود، اذهان کارکنان که موتور مولد دانش سازمانی هستند از تکاپو خواهد ایستاد و وقتی کارکنان، به عنوان سرمایه استراتژیک سازمان سکوت می کنند مدیریت باید خطر بزرگ مدیریتی خود را حس کند. از آنجا که رفتار سازمانی نوین با پیچیدگی هایی روز افزون مواجه است، آشنایی بیشتر مدیران سازمان ها با این پیچیدگی ها و شناختن راه های مناسب برای مقابله با آن ها ضروری است. در این پژوهش ضمن پرداختن به مفهوم پدیده سکوت، عوامل مؤثر در پیدایش سکوت در سازمان ها مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است و متغیرهای سازمانی و مدیریتی مؤثر در ایجاد سکوت سازمانی نیز مطرح شده اند.

واژه های کلیدی

سکوت سازمانی، پیدایش سکوت سازمانی، تیم مدیریت ارشد، ساختارها و سیاست های سازمانی.

مقدمه

کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هر قدر که شرکت ها و سازمان ها، بزرگ تر می شوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه می شود [1]. کارکنان شایسته و توانمند، سرمایه های عظیم هر سازمانی هستند. سازمان ها