

بررسی ارتباطات اثربخش و سکوت سازمانی مطالعه موردی: سازمان آب و فاضلاب شهری خراسان جنوبی

صولت علی پزשک‌نیا^{۱*}، نور محمد یعقوبی^۲

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع گرایش مدیریت سیستم و بهره‌وری دانشگاه آزاد واحد زاهدان

۲- دانشیار و عضو هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان

(Pezeshknia.solat@gmail.com)

چکیده

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها شاهد امتناع کارکنان از ارائه عقیده‌ها و نظرات خود در مورد مشکلات سازمانی هستیم و در سازمان‌ها جوی به وجود آمده است که اغلب موجب می‌شود، کارکنان احساس کنند عقیده‌ی آن‌ها باز نشود و باعث می‌شود که کارکنان را از صحبت کردن بازدارد. این پدیده تحت عنوان پدیده‌ی سکوت سازمانی به عنوان چالشی جدید برای مدیریت منابع انسانی مورد بررسی قرار می‌گیرد. ارتباطات اثربخش جزو عوامل مؤثر در کاهش سکوت سازمانی به شمار می‌رود. سکوت سازمانی تأثیر انکار ناپذیری بر کاهش مشارکت کارکنان می‌گذارد. در پژوهش حاضر به بررسی رابطه ارتباط اثربخش و سکوت سازمانی پرداخته شده است. روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش ۲۰۰ نفر از کارکنان سازمان آب و فاضلاب شهری خراسان جنوبی است که از این تعداد ۱۲۷ نفر بر اساس جدول مورگان، نمونه‌گیری شده‌اند. داده‌های لازم از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده است. پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ برای ارتباط اثربخش و سکوت سازمانی، به ترتیب برابر ۰/۸۲۲ و ۰/۸۴۵ محاسبه شد. روایی آزمون نیز به کمک روش اعتبار محتوا و با استفاده از روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی و شاخص KMO به تأیید رسید. داده‌های جمع‌آوری شده در نرم‌افزارهای LISREL و SPSS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد ارتباط معناداری بین ارتباط اثربخش سازمانی و سکوت سازمانی در جامعه مورد بررسی وجود دارد.

واژگان کلیدی: سکوت سازمانی، ارتباطات اثربخش، سازمان آب و فاضلاب شهری خراسان جنوبی

۱- مقدمه

امروزه در سراسر جهان، کسب‌وکار بسیار چالش‌انگیز و رقابتی شده است. به منظور سودآور ماندن در چنین وضعیتی، باید تمامی عوامل تولیدی درست و عاقلانه اداره شوند. در میان عوامل تولیدی، بیشترین چالش و تلاش صرف اداره و مدیریت منابع انسانی می‌شود؛ زیرا برخلاف عوامل دیگر، مدیریت کارمند مستلزم استفاده از مهارت‌های فکری و احساسی است تا بتوان افزایش بهره‌وری را تضمین کرد که در این راستا، ارتباطات سازمانی نقش مهمی را ایفا می‌کند. (راج هانز، ۲۰۱۲)

امروزه سازمان‌ها به علت رقابت فزاینده، انتظارات بالای مشتریان، کیفیت گرایی که نتیجه‌ی یک دنیای مستمری از تغییر است، به طور فزاینده‌ای از کارکنان خود انتظار دارند تا در انجام ابتکار و قبول مسئولیت درگیر شوند در چنین عصری سازمان‌ها برای بقا، نیازمند افرادی هستند که برای چالش‌های محیط واکنش مناسبی از خود نشان دهند، از به اشتراک گذاشتن دانش و اطلاعات نمی‌هراسند و برای باورهای خویش و باورهای گروه‌های خود به پا می‌خیزند. در دنیای پیچیده و متغیر امروز که رقابت بسیار زیادی میان جوامع مختلف در راستای دستیابی به جدیدترین فناوری‌ها، با صرافه‌ترین منابع و مجرب‌ترین نیروهای انسانی صورت می‌گیرد، منابع انسانی و به ویژه افراد خلاق، نوآور، کارآفرین و صاحبان اندیشه‌های نو به مثابه بارزترین سرمایه‌های سازمانی می‌باشند. علیرغم اینکه ادبیات رایج در زمینه سازمان و مدیریت، بر توانمندسازی و ایجاد کانال ارتباطات باز تأکید دارند، اما نتایج تحقیقات نشان می‌دهند بسیاری از