



فصلنامه اجتماعی فرهنگی

نخبگان ایرانی



سال سوم، شماره نهم، بهمن ۱۴۰۱

قیمت: ۵۰۰۰۰۰ ریال



فصلنامه فرهنگی اجتماعی نخبگان ایرانی

سال سوم، شماره نهم، بهمن ۱۴۰۱

صاحب امتیاز: دکتر مریم حق شناس

مدیرمسئول: دکتر مریم حق شناس

سر دبیر: سید محمد هادی حیدری

هیئت تحریریه: دکتر علی اکبر فرهنگی، محمد حیدری، مریم حق شناس.

هیئت داوران: اساتید و محققان حوزه سازمان‌های

رسانه ای گروه علمی نخبگان ایرانی

امور اجرایی: گروه علمی نخبگان ایرانی

ویراستاران علمی و ادبی: واحد کتاب و متون علمی

گروه علمی نخبگان ایرانی

طراح و صفحه آرا: روابط عمومی گروه علمی نخبگان

ایرانی

آدرس وب سایت:

http://iranianesg.ir/?page_id=12021

نشریه نخبگان ایرانی

از استادید، فارغ التحصیلان، دانشجویان، محققان و نویسندگان در حوزه‌های مختلف علمی مقاله می‌پذیرد. نشریه در اصلاح و ویرایش مطالب آزاد است.

گروه علمی نخبگان ایرانی به مطالعه و پژوهش در حوزه مطالعات علم می‌پردازد و از آن در قالب نگارش و ترجمه مقالات، ارائه کتب و متون علمی، برگزاری سمینار، کارگاه، دوره‌های آموزشی، انتشار مقالات و همکاری با سایر مراکز تحقیقاتی و دانشگاهی و انجام طرح‌های تحقیقاتی در این عرصه حمایت و استقبال می‌کند. این گروه، در سال ۱۳۸۹ فعالیت خود را همراه با جمعی از پژوهشگران علاقمند به فعالیت علمی-تخصصی در حوزه‌های مختلف و فارغ‌التحصیلان از دانشگاه‌های معتبر آغاز نموده و تا به اکنون به فعالیت مستمر خود ادامه داده است.

فهرست:

- پیام مدیر مسئول ۳
- سرمقاله ۴
- کاربرد نظریه یادگیری اجتماعی در تحول سازمان‌های
رسانه‌ای ۵
- موانع موفقیت سازمانی و مقاومت منابع انسانی در برابر اعمال
تغییرات (مطالعه موردی: سازمان صدا و سیما ج.ا.)
..... ۱۲
- تأثیر بعد اجتماعی: از توسعه اقتصادی تا توسعه پایدار
..... ۳۳

پیام مدیر :

خداوند متعال را شاکریم که با استعانت از درگاه بی کرانش و همت اعضای پرتلاش در گروه علمی نخبگان ایرانی، نشریه علمی - تخصصی "نخبگان ایرانی" در مهرماه سال ۱۳۹۹ تدوین و شروع به کار کرد. اینک توفیق حاصل شد تا با یاری جمعی از همکاران گروه، چهارمین شماره از این نشریه را ثمر بخشیده و به تمامی سازمان‌ها، موسسات، دانشگاه‌ها، مراکز علمی و اجرایی تأثیرگذار و مرتبط با حوزه سازمان‌های رسانه‌ای در سراسر کشور تقدیم نماییم.

گروه علمی نخبگان ایرانی در یازدهم سال از آغاز فعالیت خود در نظر دارد تا نقشی بی بدیل در جهت دهی مثبت به تحولات علمی محققان با تکیه بر اطلاعات دقیق و همه جانبه، از نیازها و انتظارات مخاطبان خویش ایفا نموده و بسترساز توسعه همه جانبه علم و هموارکننده راه رشد و بسط خلاقیت و اندیشه های نو در جامعه متخصصان باشد. آن چه باعث شد انتشار نشریه به صورت هدفمند با همکاری اعضای متخصص و پرتلاش گروه علمی در سطح کشور در اولویت قرار گیرد و فرصتی ناب تعبیر شود، این است که اصحاب فکر و قلم و متخصصان، با هدف کمک به بهبود ارتباطات و استفاده از دانش علمی و انتقال تجارب و تبادل دستاوردهای دیگران، محلی برای بیان نظرات و اندیشه‌های خود داشته باشند، محققان در آن به تعامل و تفاهم در خور برسند، محلی برای نقد و بررسی آرا و عقیده‌ها و تجربیات موفق اجرایی در جهت ارتقای کیفی برنامه‌ها و دستاوردهای علمی در حوزه‌های مختلف باشد و مهمتر از همه آن‌ها جلب مشارکت گسترده پژوهشگران در سراسر کشور در ارائه نتایج تحقیقات و بررسی‌ها درباره موضوع های علمی محسوس باشد. امید است تا نشریه نخبگان ایرانی بتواند گام موثری در زمینه مسئولیتی که بر عهده گرفته است، بردارد و با افزایش روزآمدی علم و دانش، بستری را برای ارتقاء سطح کمی و کیفی فراهم نموده و رضایت خاطر مخاطبین را جلب نماید.

دکتر مریم حق شناس

مدیر مسئول نشریه

و مدیر گروه علمی نخبگان ایرانی

سر مقاله :

در بسیاری از کشورهای دنیا، به منظور توسعه دانشگاه‌های مجازی و مراکز آموزش الکترونیکی و تجهیز این مؤسسات به فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین تأمین سیستم‌ها و محیط‌های یادگیری مجازی مبتنی بر ابزارهای وب ۲، برنامه‌های جامعی طراحی شده است. ابزارهای تحت وب، نرم‌افزارهای تعاملی آنلاینی هستند که مشارکت میان کاربران، همین‌طور خلق محتوا و فرایند اجتماعی کردن از طریق اینترنت را حمایت و تقویت می‌کند. این رسانه‌ها، امکان مشارکت مستقیم بین کاربران و ایجاد ارتباط هم‌زمان و غیرهم‌زمان بین فراگیران و همچنین ارائه محیطی جذاب برای یادگیری کاربران را فراهم می‌کند. استفاده از ویکی، وبلاگ، شبکه‌های اجتماعی و پادکست‌ها، فرصت‌های جدیدی را در زمینه آموزش و یادگیری فراهم می‌آورند.

بنابراین به‌کارگیری رسانه‌های اجتماعی به عنوان راهکار و پیشنهادی در جهت تحقق رویکرد یادگیری مشارکتی در دانشگاه‌های مجازی، مبین آن است که قابلیت‌های رسانه‌های اجتماعی اعم از ماهیت تعاملی بودن، تولید محتوا با مشارکت فعالانه فراگیران و مدرسان در محیط‌های آموزش مجازی، منشأ تحولات اساسی در حوزه آموزش است و توانایی حل یکی از چالش‌های مهم سیستم آموزش در دانشگاه‌های مجازی ایران که تعامل ضعیف و در برخی موارد عدم تعامل فراگیر با مدرس و هم‌کلاسی‌های خود در کلاس است، را دارد. لذا مسئولان و مدیران دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی مجازی ایران می‌بایست تدابیر مناسبی را برای کاربرد رسانه‌های اجتماعی به عنوان ابزاری که به تحقق رویکرد یادگیری مشارکتی کمک می‌رساند، اتخاذ کنند و فرهنگ استفاده صحیح از قابلیت‌های اجتماعی این ابزارها را به مدرسان و فراگیران آموزش دهند.

بنابراین می‌توان به این نتیجه دست‌یافت که گسترش ابزارهای وب ۲ و توسعه محیط‌های یادگیری نوین، بر نقش فراگیران بر تهیه و ترویج محتوای وب تأکید داشته، موجب تولید و دسترسی فزاینده به محتوای آموزشی ارائه شده در فرمت‌های متفاوت می‌گردد. همچنین با انتقال تمرکز فعالیت‌های یادگیری از انتقال محتوا از استاد به یادگیرنده، منجر به افزایش ارتباطات و مشارکت یادگیرندگان در تولید محتوا شده، افزایش مهارت‌های حل مسئله، خلاقیت، ارتباطات و تصمیم‌گیری گروهی و افزایش توانایی امکان تجزیه و تحلیل مباحث آموزشی و محتوای درسی را فراهم نموده و زمینه مناسبی را در جهت افزایش تعامل دانشجویان با هم‌کلاسی و اساتید و حتی متخصصان خارج از نظام آموزشی ایجاد می‌کند. این تعاملات و مشارکت‌ها زمینه‌ساز پژوهش پیش‌تازانه در عرصه علم و دانش و پیشرفت کشور گردیده و باعث افزایش سطح علمی و ترغیب آن‌ها به انجام فعالیت‌های علمی می‌شود.

مریم حق‌شناس

پژوهشگر حوزه رسانه

کاربرد نظریه یادگیری اجتماعی در تحول سازمان‌های رسانه‌ای

مؤلف: مریم حق‌شناس^۱

چکیده

تحول سازمان به عنوان فعالیتی برنامه‌ریزی شده و پایدار با استفاده از روش‌های تحلیل و پژوهشی به کمک خود افراد سازمان برای به‌کارگیری علوم رفتاری به منظور بهبود سیستم‌ها و تغییر فرهنگ سازمانی به سوی فرهنگی که در آن فرایندهای گروهی و جمعی نهادینه شده‌اند، تعریف می‌شود. افزایش سازگاری بین ساختار، فرایندها، استراتژی، افراد و ایجاد توسعه راه‌حل‌های نو و خلاقانه و توسعه توانایی‌های نوآوری، از اهداف تحول سازمانی هستند. یادگیری سازمانی یک فرایند به مفهوم یادگیری افراد و گروه‌های درون سازمان و سازمان یادگیرنده به معنی یادگیری سازمان به عنوان سیستم کلی و محصول آن سازمان است.

در این راستا، مقاله حاضر بر آن است که ضمن بیان اهمیت و ضرورت نظریه‌های یادگیری اجتماعی در مدیریت و تحول سازمان‌های رسانه‌ای، به بیان مختصر نقش کاربردی این نظریه‌ها در یک سازمان رسانه‌ای یادگیرنده قرن بیست و یکم پرداخته، سپس نظریه یادگیری اجتماعی را به عنوان یک عامل حیاتی در موفقیت و بهسازی یک سازمان رسانه‌ای معرفی نموده، در پایان هم نیز راهکارهای به منظور غلبه بر چالش‌های موجود بر سر راه ایجاد تحولات سازمانی ارائه نماید.

کلمات کلیدی:

نظام آموزشی، نظریه‌های اجتماعی، تحول، سازمان‌های رسانه‌ای



سازمان رسانه‌ای



^۱ دکتری مدیریت رسانه، دانشگاه تهران

مقدمه

در عصر حاضر، سازمان‌ها نسبت به تغییر نیازهای مشتریان، تغییر مهارت‌های رقبا، تغییر روحیه افراد جامعه، تغییر شرایط تجارت بین‌الملل و مقررات دولتی واکنش نشان داده، در شکل و نحوه تولیدات خود تجدیدنظر کرده و خود را متحول می‌سازند. ارزیابی تحول سازمانی و شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر تحول یک سازمان، به عنوان یکی از نیازهای مهم یک سازمان محسوب می‌شود. تحقیقات دانشمندان حاکی از آن است که عواملی همچون فناوری، یادگیری سازمانی، مدیریت عالی و رهبری سازمانی و نیروی انسانی بر تحول سازمانی بسیار تأثیرگذار است. در این راستا دانشمندان نظراتی را ارائه داده‌اند، به گفته «پیتر دراکر»، تحول و نوآوری یکی از اهداف هشتگانه در سازمان است. «فایول» تغییر و نوآوری را یکی از اصول ۱۴ گانه مدیریت معرفی می‌کند. «الوین تافلر»، معتقد است محور موج سوم را خلاقیت و نوآوری و تحول تشکیل می‌دهد.

گاروین، نیز با دیدگاهی کاربردی سازمان همواره یادگیرنده را سازمانی معرفی می‌کند که در خلق، اکتساب و انتقال دانش و تعدیل و جایگزینی رفتارش با دانش و بینش جدید مهارت دارد. بنابراین سازمان‌های خلاق و نوآور سازمان‌هایی همواره یادگیرنده هستند و یادگیری مهمترین فرصت برای ایجاد تغییر و تحول و همگام شدن با تغییرات محیطی است. و بالاخره دیدگاه‌های بسیاری از نظریه‌پردازان دیگر مانند تافلر، شون (۱۹۷۱) و برگ کویت (۱۹۹۳) نیز حاکی از آن است که سازمان‌های امروزی توانایی ایستادگی در مقابل سرعت تغییرات را ندارند و باید تردیدها، نوسانات و بی‌ثباتی‌ها را به فرصت‌هایی برای آموختن، تطابق و همخوانی مطلوب تبدیل نمایند.

دیدگاه‌های تحول سازمانی

تحول سازمانی، فرایندی است که طی آن دگرگونی‌ها و تغییرات قابل توجهی در سازمان‌ها در جهت نیل به وضع مطلوب شکل می‌گیرد. بر اساس مطالعات تحقیقات انجام شده، سه دیدگاه برای تحول و نوآوری در سازمان-های رسانه‌ای، وجود دارد. تا به وسیله آن‌ها بتوان خلاقیت‌ها، نوآوری‌ها و تحولات پویا و سازنده را در

سازمان به صورت فراگیر به کاربرده و برای بقا و رشد سازمانی نهادینه کرد.

➤ اول دیدگاهی که نوآوری و تحول سازمانی را بیشتر یک امر روان شناختی و مربوط به میزان هوش و استعداد‌های فردی تلقی کرده و بنابراین، در سازمان استفاده از امکانات آموزشی و سیستم پاداش و تقویت‌کننده‌های مثبت را برای پرورش استعدادها و خلاقیت‌های افراد باهوش و با استعداد توصیه می‌کند.

➤ دوم، دیدگاه اجتماعی که خلاقیت و نوآوری سازمانی را بیشتر امری جامعه شناختی و مربوط به فراهم آمدن محیط و زمینه مناسب برای بروز استعدادها می‌داند. این نگرش، غنی سازی امکانات و زمینه‌های لازم در سازمان را برای ایجاد و استمرار خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها توصیه می‌کند.

➤ سوم، دیدگاه سیستمی است که ایجاد نوآوری‌ها و فراگیری آن در سازمان را یک امر سازمانی و فراتر از عوامل فردی و فراهم آوردن امکانات تلقی می‌کند به این معنی که فراهم آمدن مجموعه‌ای از عوامل در سطح فردی و گروهی همراه با ساختارها، کارکردها و نقش‌ها و نیز ارزش‌ها و باورهای خاص سازمانی را توصیه می‌کند.

لزوم فرایندهای یادگیری سازمانی

بقای سازمان‌ها در شرایط پیچیده و متغیر محیطی مستلزم به کارگیری نگرشی نو در تدوین استراتژی‌های سازمانی است و کاملاً بجاست که در دنیای تجاری امروز فقط "تغییر" را ثابت و پایدار بدانیم. به منظور ابراز واکنش در برابر تغییر و تغییرات، یک سازمان را میتوان در سه حالت مجزا تصور کرد. سازمانی که از این تغییر و تحولات استقبال می‌کند و چه بسا از آن در جهت سودهی و اصلاح هرچه بیشتر سازمان بهره‌گیری خواهد کرد. سازمانی که در مقابل این تغییر، بی تفاوت خواهد بود و در واقع آمیدی به توسعه، پیشرفت و بهبود آینده خود ندارد. غیرازاین دو حالت، سازمان‌هایی هستند که در مقابل تغییر و تحولات سازمانی مقاومت می‌کنند و به دلیل وجود مواردی از قبیل عادت به وضع موجود

از طرفی، سازمان‌های رسانه‌ای دارای یکسری ویژگی‌های خاص هستند. به طور مثال، ارزش محصولات رسانه‌ای از خصیصه غیرمادی بودن آنها، خاصیت مالکیت معنویشان، پیامها و داستانهایی که در خود دارند و نمادهایی که به وسیله آنها در ادراک، تجربه و احساس تغییر می‌دهند مشتق می‌شود. خاصیت ناهمگون بودن محصولات رسانه‌ای در دو صنعت مجزا و یا در میان سازمان‌های رسانه‌ای یک صنعت موجب شده است تا هیچ دو روزنامه، دو کتاب، دو شبکه رادیویی یا تلویزیونی، دو شبکه خبری و حتی در رسانه‌های جدید، شبیه هم وجود نداشته باشد، هرچند معیارها و استانداردهایی به وسیله تکنولوژی تولید وجود دارد. همچنین محصولات رسانه‌ای در یک رسانه نیز ناهمگون‌اند. روزنامه امروز با روز قبل و روز بعد متفاوت است یک برنامه روزانه رادیو یا تلویزیون نیز شبیه روزهای قبل و بعد آن نیست. اگرچه در شکل و فرم ظاهر شباهت‌هایی میان آنها وجود دارد اما اصل تفاوت در محتواست که مهمترین دلیل اقبال مخاطب به آن است. این امر به همراه متغیر سلیقه مخاطب گاهی میزان ریسک را در فعالیتهای رسانه‌ای بسیار بالا میبرد. کاهش این ریسک مدام از دغدغه‌های تولیدکنندگان و مدیران و برنامه ریزان رسانه‌ها است.

سازمان‌های رسانه‌ای با توجه به ویژگی‌های خاص و متمایز خود، نیازمند مدیریتی متفاوت در روابط سازمانی هستند. یکی از کلیدیترین روابطی که در یک سازمان رسانه‌ای وجود دارد، رابطه سازمان با مخاطبان است. چراکه مخاطب منزلگاه نهایی و غایی در هرگونه فرایند ارتباطی است و اثرگذاری بر او، اصلی اساسی و بنیادین در نزد گردانندگان رسانه‌ها و نقشی بی‌دلیل در استمرار بقا و حفظ کيان رسانه‌ها به شمار می‌آید. لازم به ذکر است، تصمیم‌گیری در این سازمانها نیز با سایر سازمانها تفاوت چشم‌گیری پیدا کرده است و بالطبع در زمینه تحول سازمانی هم کاملاً متفاوت خواهند بود.

سازمان رسانه‌ای یادگیرنده

در سازمان‌های یادگیرنده افراد در جهت افزایش سطح دانش، بینش، آگاهی و نوآوری به صورت مداوم تلاش می‌کنند. سازمان یادگیرنده سازمانی است که بیشتر از رقبا خود آمادگی و قابلیت فراگیری داشته باشد و سریعتر از آنها یاد بگیرد. سازمان یادگیرنده در

سازمان، نیاز به کسب مهارت‌های جدید، ترس از آینده سازمان، نیاز به برقراری ارتباطات قوی سازمانی، احساس عدم امنیت شغلی، اختلال در فعالیتهای گروهی در سازمان، اختلال در ساختار و سطوح سازمانی، تمایلی به تغییر ندارند. در عصر حاضر با تشدید فضای رقابتی و تلاش سازمان‌ها در جهت کسب سود بیشتر از بازار، ضرورت راهکارهایی همچون مدیریت تحول، افزایش میزان مشارکت در میان افراد سازمان، استقرار نظام یادگیری سازمانی، افزایش ارتباطات مؤثر، به منظور کاهش مقاومت در مقابل تغییر و تحولات سازمانی و پذیرش و همسو نمودن سازمان با یافته‌های جدید، بیش از پیش احساس می‌شود. در این راستا، توجه به بحث یادگیری سازمانی و حرکت به سمت سازمان‌های یادگیرنده، با هدف ارتقای سطح دانش افراد آن سازمان، اهمیت بسزایی یافته است. بطوریکه در اکثر نظریات و تجارب موجود، بر استفاده از فرایندهای یادگیری سازمانی و همچنین فرایندهای حل مسئله، تکنیک‌ها و فنون مربوط به آنها در فرایند تحول سازمانی تأکید شده است.

تحول در سازمان‌های رسانه‌ای

سازمان یک نهاد اجتماعی است که دارای اهداف و ساختاری است که آگاهانه طراحی شده و سیستم هماهنگ و فعالی را دارد و با محیط خارجی ارتباط دارد. ساختار سازمان‌های رسانه‌ای تحت تأثیر سه عنصر اصلی

۱. ماهیت رسانه
۲. نوع رسانه
۳. محیط بیرونی

شکل می‌گیرد و بر تمام فعالیتهای درون سازمانی و برون سازمانی تأثیرگذار است. به طوریکه تغییر در هر کدام موجب تغییر کامل در عناصر دیگر و در نتیجه در شکل و نوع فعالیت سازمان رسانه‌ای می‌شود. به عنوان مثال به دلیل متفاوت بودن نوع رسانه و ماهیت آن، نمی‌توان انتظارات یکسانی از سازمان‌های رسانه‌ای مختلف داشت. رسانه‌های مکتوب با رسانه‌های صوتی و تصویری متفاوت‌اند. میان رسانه‌های سنتی با رسانه‌های جدید تفاوت عظیمی وجود دارد. تفاوت در نوع رسانه موجب تفاوت در ساختار آن سازمان می‌شود و همچنین توجه به عنصر محیط بیرونی سازمان رسانه‌ای نیز بر تمام فعالیت‌های آن اثرگذار خواهد بود.

آگهی‌دهندگان یا در واقع اشخاص یا شرکت‌هایی هستند که به واسطه سازمان رسانه‌ای با مخاطبان ارتباط برقرار میکنند. در واقع این سازمان، تبلیغ‌کنندگان را به هدف نهایی یعنی جلب رضایت خاطر مخاطبانش سوق میدهد. و در نهایت گروه چهارم، کارکنان آن سازمان رسانه‌ای هستند که در آن سازمان کار می‌کنند و در جهت رسیدن آن به اهدافش تلاش میکنند.

به وضوح می‌توان بیان کرد که در یک سازمان رسانه‌ای، مخاطب، بخش اساسی از فرایندهای مربوط به ارتباطات جمعی است و از بدو پژوهش در ارتباطات، یکی از موضوعات اصلی مورد توجه بوده است و برآورده کردن نیازهای یادگیری آنها، سازمان را به سمت تحولات آینده سوق خواهد داد. در ارتباط جمعی اصطلاح مخاطب، جمعی از افرادی هستند که پیام‌های عرضه شده از رسانه-ها را دریافت میکنند. در نتیجه، مخاطبان گروهی هستند که در فرایند ارتباط جمعی مشارکت می‌کنند. یک سازمان رسانه‌ای نمی‌تواند یادگیرنده باشد، مگر اینکه کارکنان و مخاطبانش شروع به یادگیری کنند.

در این راستا، نظریه‌هایی که به مخاطبان در ارتباطات جمعی می‌پردازند را می‌توان در سه گروه اصلی جای داد:

✓ دیدگاه‌های مبتنی بر مخاطب منفعل: این دیدگاه حاکم بر مجامع ارتباطی در فاصله سالهای ۱۹۰۰ تا ۱۹۳۰ است. که مخاطب را در فراگرد ارتباط، موجودی منفعل و محکوم به قبول پیام‌های ارسالی می‌داند. (نظریه یادگیری اجتماعی، نظریه وابستگی، نظریه تزریقی، نظریه برجسته‌سازی)

✓ دیدگاه‌های مبتنی بر مخاطب فعال و سرسخت: این دیدگاه بر فعال بودن و سرسختی مخاطب در مقابل پیام‌های ارسالی در فراگرد ارتباط تأکید میشود. (نظریه بهره‌مندی و خشنودی، نظریه جریان یا تأثیر دو مرحله‌ای ارتباطات، نظریه جریان چندمرحله‌ای ارتباطات، نظریه مخاطب سرسخت، نظریه استحکام)

✓ دیدگاه مبتنی بر مخاطب هوشمند: این دیدگاه علاوه بر آنکه مخاطب را در جریان ارتباط فعال می‌داند، نقش تأثیرگذاری بر منبع پیام را نیز برای او قائل میشوند. (نظریه ارتباط شبکه‌ای،

طول زمان می‌آموزد، تغییر می‌کند و عملکردهایش متحول می‌شود. یک سازمان رسانه‌ای یادگیرنده سازمانی است که عملکردهایش از طریق آگاه شدن و درک بیشتر، بهبود مییابد. از طریق فرایند ارتباط، آموزش، گفتگو و تعامل در تمامی سطوح سازمانی، دامنه رفتارهای بالقوه-اش را بهبود بخشیده و دیدگاه‌های جدیدی را خلق مینماید و سعی می‌کند، دائماً توانایی و ظرفیت خود را برای تسریع در پاسخگویی، اثربخشی، کارایی و ایجاد وضعیت ایده‌آل توسعه دهد.

یادگیری سازمانی، ظرفیت شخصی کارکنان و مخاطبان آن سازمان را برای تحقق نتایج مطلوب، گسترش می‌دهد. قابلیت‌ها و شایستگی‌های فردی به معنای توانا بودن، داشتن نگرشی خلاق به زندگی و خلاق و فعال زیستن و منفعل نبودن است. این قابلیت را میتوان، مهارت شفاف کردن و تعمیق مداوم بینش فردی دانست، نگاهی که طی آن فرد به صورت مستمر دیدگاه‌های شخصی خود را روشنتر و عمیقتر مینماید و سعی می‌کند با تفکر و خلاقیت راه خود را برای رسیدن به آن هموار کند. این فرد برای یادگیری احساس مسئولیت می‌کند.

بنابراین، می‌توان گفت مدیریت دانش در فرایند یادگیری سازمانی از طریق تسهیم اثربخش دانش سازمان می‌تواند نقش حیاتی در حمایت از یادگیری و سازمان یادگیرنده ایفا نماید. همچنین، اجرایی نمودن مدل‌های مختلف فرایند یادگیری در پیشرفت و تحول سازمانهای رسانه‌ای تأثیر بسزایی خواهد داشت. بطوریکه در حال حاضر، آنچه را که در بازار کسب‌وکار برای یک سازمان مزیت رقابتی محسوب می‌شود، یادگیری است که باید نهادینه شود.

نظریات ارتباطات جمعی

یک سازمان رسانه‌ای، برای تأمین نیازها و خواسته‌های عمومی و خصوصی چهار گروه متمایز فعالیت میکند. گروه اول، صاحبان رسانه‌ها، کسانی که سهامدار و مالکیت آن سازمان را بر عهده دارند، هستند. زمانی که یک سازمان در جهت اهداف کلان و استراتژیک، افزایش نرخ سوددهی سرمایه‌گذاری انجام شده و توسعه سازمان حرکت می‌کند، در واقع نیاز سهامداران سازمان را برآورده ساخته است. گروه دوم، مخاطبان یا کسانی هستند که محصولات رسانه‌ای را به توجه به ماهیت آن سازمان، مشاهده، مطالعه می‌نمایند و یا می‌شنوند. گروه سوم،

کنش ارتباطی هابرماس، نظریه تیاتر مباحثه‌ای،
نظریه ارتباط دوسویه و همسنگ)

اطلاعات و عمل کردن بر اساس آن در یادگیری مشاهده-
ای ضرورت حیاتی دارد.

✚ بازسازی

به محض آنکه به مدل توجه کردید و اطلاعات را به
حافظه خود سپردید، زمان انجام واقعی رفتاری که
مشاهده کرده‌اید فرامیرسد. تمرین بیشتر رفتار یاد گرفته
شده به یافتن مهارت بیشتر منجر خواهد شد.

✚ انگیزه

سرانجام، برای موفقیت یادگیری مشاهده‌ای باید
انگیزه کافی برای تقلید از رفتاری که مدلسازی شده است
داشت. تشویق و تنبیه، نقش مهمی در انگیزش ایفاء می-
کنند. همانطور که روبرو شدن با این محرکها می‌تواند
بسیار مؤثر باشد، مشاهده تشویق یا تنبیه دیگران نیز مؤثر
است.

طبق گفته آرجریس (۱۹۹۱)، اعتقاد دارد که بیشتر مدل-
های ذهنی، کاستی‌هایی دارند، اما می‌توان به افراد
آموزش داد تا مدل‌های ذهنی خود را ببینند و تغییر
دهند. در یک سازمان رسانه‌ای یادگیرنده، مدل‌های
ذهنی، فرمان تأمل، مباحثه، گفتگو و بررسی است. افراد با
این فرمان سعی می‌کنند به توافق‌هایی در زمینه مدل‌های
ذهنی مطلوب رسند.

چالش‌ها و آینده این سازمان در قرن ۲۱

فهرست مراجع تغییرات فزاینده قرن بیست و یکم
ضرورت ایجاد سازمان‌های یادگیرنده را هر چه بیشتر
تأکید میکند. یک سازمان رسانه‌ای از این امر مستثنی
نیست و جهت بقا همانند سایر سازمان‌ها، نیازمند
یادگیری از محیط داخل و خارج سازمان میباشد. بر
اساس مطالعات انجام شده، موفقترین سازمان‌ها، سازمان-
های یادگیرنده هستند، از اینرو مرکزیت پارادایم جدید
"یادگیری" است. یعنی سازمان‌هایی موفق‌تر هستند که
زودتر، سریعتر و بهتر از رقبا یاد بگیرند. از طرفی توانایی
یک سازمان برای یادگیری سریع، برتری رقابتی را به
صورت فرصتی برای آن سازمان فراهم می‌آورد تا بتوانند
مزایای مادام‌العمر سازمان یادگیرنده را به دست آورند.

در یک سازمان رسانه‌ای، در برخورد با مسائل
سازمانی، باید توانایی رویارویی افراد با مشکلات افزایش
یابد و با افزایش قدرت تخیل و یادگیری سازمانی با

نظریه یادگیری اجتماعی

به عنوان مؤثرترین نظریه یادگیری و رشد، توسط دآلبرت
بندورا از روانشناسان نامدار کانادایی در حوزه روانشناسی
اجتماعی در قرن بیستم مطرح شده است. این نظریه
ریشه در بسیاری از مفاهیم نظریه سنتی یادگیری نیز
دارد. وی معتقد است که آموزش مستقیم، تنها وسیله
برای یادگیری نیست و افراد می‌توانند اطلاعات و
رفتارهای جدید را از طریق مشاهده رفتارهای دیگران یاد
بگیرند. این نوع یادگیری را که به یادگیری (یا مدلسازی)
مشاهده‌ای معروف است. یادگیری لزوماً به تغییر رفتار
منجر نمی‌شود. با وجودی که رفتارگراها معتقدند که
یادگیری به تغییرات ثابتی در رفتار می‌انجامد اما یادگیری
مشاهده‌ای نشان می‌دهد که مردم می‌توانند اطلاعات
جدیدی را یاد بگیرند بدون آنکه رفتار جدیدی بروز دهند.

مدلهای ذهنی، تعیین‌کننده چگونگی تفکر و عمل هر فرد
است. بخش فعال ذهن هستند که رفتار فرد را شکل می
دهد. اگرچه افراد همیشه مطابق مدل ذهنی خود عمل
نمی‌کنند ولی رفتار آنان مبتنی بر یک تصویر ذهنی است.
در نظریه یادگیری اجتماعی، مدل‌های ذهنی موجب می-
گردند تا مخاطب پایه عملکرد خود را بر آنها قرار دهد.
تمام رفتارهای مشاهده شده به طور مؤثری یاد گرفته
نمی‌شوند. عواملی هم در مدل و هم در یادگیرنده می-
توانند در موفقیت یا عدم موفقیت یادگیری اجتماعی نقش
داشته باشند. همچنین باید مراحل و نیازهای خاصی
برآورده شوند.

مراحل زیر در یادگیری مشاهده‌ای و فرایند مدلسازی
دخالت دارند:

✚ توجه

توجه لازمه یادگیری است. هر چیزی که توجه شما
را بر هم زند، اثری منفی بر یادگیری مشاهده‌ای خواهد
داشت.

✚ یادداری

قابلیت ذخیره‌سازی و نگهداری اطلاعات نیز بخش
مهمی در فرایند یادگیری است. عوامل متعددی می‌توانند
بر یادداری تأثیرگذار باشند، اما قابلیت بازیابی بعدی

مسائل سازمانی مواجه گردید. ضعف در یادگیری، سبب شکست سیاست‌های مدیران و ناتوانی در ایجاد تغییرات و ابزار مخالفتها و پافشاری به سیاستهای قبلی و موجود، ناتوانی در یادگیری خواهد شد و این ناتوانی موجب می‌شود که سازمان نتواند به حل مؤثر و کارآمد مسائل خود برآید و در برابر تغییرات محیطی واکنش مناسب نشان دهد.

از طرفی، به منظور جلوگیری از بروکراسی در سازمان‌های رسانه‌ای، تشکیل تیم‌های پروژه‌های و استفاده از متخصصین جهت تقویت حس همکاری و سرعت بخشیدن به فرایند تصمیم‌گیری و اجرای آن و ایجاد فضای مطلوب خلاقیت و نوآوری، سازمان را به سمت سازمانی با ساختار پهن و افقی سوق می‌دهد تا بتواند ترکیبی از سازمان‌های پویا و یادگیرنده را در حوزه رسالت یا مأموریتی که به عهده دارد به تصویر بکشد.

یک سازمان رسانه‌ای، باید تلاش نماید تا هر چه بیشتر فرهنگ سازمانی خود را بر اساس چشم‌انداز و استراتژی‌های یادگیری مولد و خلاقانه سازگار نماید. جهت ایجاد یک سازمان یادگیرنده، نیاز به فرهنگ یادگیرنده وجود دارد، همان فرهنگی که در آن دو بعد انعطاف‌پذیری نسبت به محیط خارجی شامل گرایش به ایجاد خلاقیت، جمع‌آوری مستمر اطلاعات از مخاطبان و دوم تعهد سازمانی که بیانگر مشارکت در اطلاعات و مسئولیتها و توجه به یادگیری مستمر است، موردتوجه قرار می‌گیرد. لذا به منظور ارائه راهکاری جهت متحول کردن به سازمان رسانه‌ای، باید سازمان از طریق باز تعریف ارزشها و ایجاد نظام ارزشی مطلوب (فرهنگسازی) به کمک استفاده از روشهای آموزشی و بهکارگیری نظریه یادگیری اجتماعی و همچنین اطلاع‌رسانی، به تدریج فرهنگ بوروکراتیک حاکم بر سازمان‌های رسانه‌ای را که در آن یادگیری در حداقل سطح خود قرار دارد را دور و به فرهنگ یادگیرنده که در آن حمایت از تغییر و یادگیری مستمر در بالاترین سطح خود دارد، نزدیک شود.

نتیجه‌گیری

یادگیری سازمانی فرایند کسب و تطبیق اطلاعات، توزیع اطلاعات، تفسیر اطلاعات و ایجاد حافظه سازمانی است که منجر به کسب بینش، مهارت، عملکرد موفق و

تسلط سازمان در بهکارگیری دانش مربوط به قلمرو فعالیت خویش میشود.

مناسبت‌ترین روش برای جلوگیری از زوال و ادامه حیات سازمان و پذیرش تغییر و تحولات سازمانی، افزایش اطلاعات و اشاعه دانش سازمانی است. یک سازمان رسانه‌ای در یک محیط پویا و به‌صورت اقتضایی از طریق داشتن یک الگوی سازمان یادگیرنده، می‌تواند به یک سازمان کارآمد و پویاتر تبدیل گردد و اثربخشی خود را برای انجام مأموریت و رسالت مهمی که بر عهده دارد در راستای تحقق اهداف، امکان‌پذیر نماید. بنابراین مزیت رقابتی یک سازمان رسانه‌ای یادگیرنده، دانایی است. این سازمان، می‌تواند نیازهای محیطی خود را تشخیص دهد و ابزار هماهنگی خود با آنها را فراهم سازد و خود را به محل یادگیری تبدیل می‌نماید و یادگیری را جریان می‌دهد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که با توانمندسازی مخاطبان در یک سازمان رسانه‌ای، از طریق نظریه یادگیری اجتماعی و انتقال دانش و افزایش کیفیت یادگیری در آن سازمان، شرایط متحول شدن و ایجاد سازمان یادگیرنده مهیا خواهد شد.

مراجع

۱. ریچارد ال دف. تئوریهای سازمان، ترجمه پارسائیان و اعرابی، نشر دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۷۷
۲. تافلر، الوین (۱۳۷۳)، شوک آینده، ترجمه حشمت‌الله کامرانی، تهران، چاپخانه گلشن
۳. پیترز، توماس جی و واترمن، رابرت اچ (۱۳۷۲)، به سوی بهترین‌ها، ترجمه و تلخیص مهدی قراچه داغی، چاپ اول، ناشر مترجم.
۴. نرگس میر موسوی، "توسعه و بهبود در سازمان‌های رسانه‌ای"، دفتر مطالعات و برنامه‌ریزی رسانه‌ها، کد خبر ۱۴۸۶، ۱۳۸۹.
۵. سلطانی تیرانی، فلورا (۱۳۷۸)، نهادی کردن نوآوری در سازمان، چاپ اول، تهران، خدمات فرهنگی رسا
۶. موید نیا، فریبا، "مدیریت و رهبری تحول"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۷
۷. سرمد، غلامعلی (۱۳۸۰)، روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی، چاپ دوم
۸. آقای فیثانی، تیمور (۱۳۷۷)، خلاقیت و نوآوری در انسانها و سازمانها، چاپ اول، تهران، نشر ترمه



۹. نژاد ایرانی، فرهاد (۱۳۸۱)، مدیریت خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها، ارومیه، پیک سبحان
۱۰. سنجرى، احمدرضا (۱۳۷۹)، آموزش عاملان تغییر: دو مدل ترکیبی از تئوری و عمل، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۰۴.
۱۱. ایران زاده، سلیمان (۱۳۸۰)، جهانی شدن و تحولات استراتژیک در مدیریت و سازمان، مرکز آموزش مدیریت دولتی تبریز
۱۲. الوانی، سید مهدی (۱۳۷۸)، مدیریت عمومی، نشر نی.
۱۳. علی احمدی، علیرضا، هاشمیان، ناهید، "رقابت برای تصاحب آینده"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۲۴، مردادماه ۱۳۸۱.
۱۴. نظری، کاظم، "مدیریت رسانه‌ای مخاطب و مخاطب پنداری مدیریت رسانه‌ای"، ماهنامه علمی، تحلیلی و تخصصی دانش رسانه، سال ششم، شماره ۶۸، دوره جدید شماره ۶، آبان و آذر ۱۳۹۲.
۱۵. نجف بیگی، رضا، درودی، هما، "ارائه الگوی سازمان یادگیرنده در سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران"، مجله مدیریت فرهنگی، سال سوم / شماره ششم / زمستان ۱۳۸۸.

موانع موفقیت سازمانی و مقاومت منابع انسانی در برابر اعمال تغییرات

(مطالعه موردی: سازمان صدا و سیما ج.ا.ا)

مؤلفین: سیدمحمد هادی حیدری^۱، مریم حق شناس^۲

^۱ دانشجوی دکتری رشته مدیریت دولتی، گرایش تحول، دانشگاه آزاد

اسلامی واحد تهران مرکزی

^۲ دکترای مدیریت رسانه، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

چکیده

در یک سازمان سالم، سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به اندازه امر تولید و بهره‌وری مورد توجه مدیریت سازمان قرار می‌گیرد. سلامت سازمان تا حد بسیار زیادی متأثر از سلامت جسمی و روانی افراد سازمان است و سرمایه انسانی، موثرترین عامل موفقیت سازمانی محسوب می‌شود. در یک جامعه سالم، مسئولیت سازمان‌های تولیدی منحصر به تولید هر چه بیشتر کالاها و خدمات سودآور نیست و مدیران سازمان‌های چنین جوامعی می‌دانند که تولید بیشتر محصول مدیریت اثربخش آن است که این امر بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان حاصل نمی‌شود. یکی از مفاهیمی که در پژوهش‌های اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته است، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی‌حالی و رخوت متصدی شغل است که به اصطلاح فرسودگی شغلی نامیده می‌شود. بهره‌وری شغلی، این سرمایه‌گرانقدر سازمانی مستلزم ایجاد شرایط مناسب شغلی و موانع احتمالی است. از جمله این موانع: فرسودگی و استرس ناشی از شغل و نارضایتی حاصل از آن و همین‌طور مقاومت در برابر تغییر است؛ اهمیت این موارد منجر شد تا نگارنده مقاله به دنبال تبیین این مقولات در حوزه مدیریت منابع انسانی باشد. بر این اساس در مقاله حاضر سعی شده تا این موانع از دیدگاه‌های مختلف و نظرات محققان مورد بررسی قرار گیرد. انتظار می‌رود تبیین این موارد زمینه لازم برای انجام مطالعات عمیق‌تر و نگارش مقالات علمی و پژوهشی شود.



سازمان رسانه ای





مقدمه

امروزه در محیط های کاری، تغییرهای فراوانی نسبت به دهه های پیشین رخ میدهند و ماهیت کسب و کارها، تغییرهای زیادی را تجربه میکنند (مریاک و گرممان، ۲۰۱۷)، سازمانها برای کاهش هزینهها و یافتن راهکارهای اثربخش ارائه خدمات و محصولات، تحت فشار هستند و در عین حال، محیطهایی که سازمانها در آنها فعالیت می کنند، پیچیده، پویا، و متغیر هستند (حسن، ۲۰۱۵). مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری همواره مورد توجه دانشمندان علوم مدیریت بوده است و با پیدایش رشته رفتار سازمانی در سال های نخست دهه ۱۹۶۰، در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد.

عملکرد سازمانی به چگونگی انجام مأموریت ها، وظایف و فعالیت های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آنها اطلاق می شود. عملکرد سازمانی عبارت است از دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آنها و انجام مسئولیتهایی که سازمان به عهده دارد (نوع پسند اصیل و همکاران، ۱۳۹۳).

بدون تردید در دهه اخیر، مدیریت سازمان ها با توجه به تغییرات و دگرگونی های پیوسته ای که سازمان ها با آن مواجه هستند، تشخیص داده اند که در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و اثربخش، منابع انسانی از بالاترین اهمیت برخوردارند (پاسبان و حسین زاده، ۱۳۹۶).

سازمانها تلاش میکنند کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند تا آنها بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهند.

در این راستا، نظام های نوین مدیریت، منابع انسانی را مهمترین دارایی سازمان می دانند و ارج نهادن به ارزش ها و نیازهای کارکنان، مؤثرترین گام در جهت تحقق اهداف سازمان به شمار می رود (هارسنت، کانگو و فلووت، ۲۰۱۲). جامعه امروزی جامعه سازمانی است. بسیاری از دانشمندان معتقدند که ماهیت جوامع کنونی به وسیله سازمان ها به شکل های مختلف و با اهداف گوناگون تأسیس و سازماندهی می شود، اما بدون تردید همه آنها بر پایه تلاش های جسمی و روانی نیروی انسانی خود اداره و هدایت میشوند. بطور کلی میتوان گفت نیروی انسانی کارآمد شاخص عمده برتری یک سازمان نسبت به سازمانهای دیگر است. وجود نیروی انسانی متعهد به

سازمان می تواند ضمن کاهش عینیت، تأخیر و جابجایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی بهتر اهداف متعالی سازمانی و نیز دستیابی به اهداف فردی گردد (بهرامی، امام رضایی، ستار، عزت آبادی و دهقانی تفتی، ۱۳۸۹).

مدیران صنایع و موسسات بازرگانی در ارتباط با پرسنل با مشکلات زیادی مواجه هستند. رقابت های ملی و بین المللی به نحو روزافزونی صنایع را متوجه ضرورت کارایی بیشتر روش های تولید کرده اند. از آنجا که بهره وری جزو مشغله فکری مدیران به شمار می رود، روش متداول ارتقای بهره وری تقسیم بیشتر کار به اجزای کوچکتر است که بتدریج پرسنل مهارت زیادی در کار بدست می آورند. اما کسب چنین مهارتهایی یک زیان عمده دارد؛ انسانها ربات نیستند و یکنواختی کارهای تکراری بخصوص وقتی اراده و خلاقیت پرسنل در آن دخیل نباشد، دیر یا زود باعث ناراحتی روحی وی میشود و در پی آن غیبت و بی دقتی افزایش و علاقه به کار و کارائی اش کاهش یافته و در نهایت نرخ حادثه افزایش می یابد. موارد اینچنینی سلامت جسم و روان کارکنان را تهدید کرده و به تبع آن بهره وری شغلی را متأثر می سازد. سلامت روانی و جسمانی افراد یکی از ویژگیهای مهم و موثر در روانشناسی سازمانی و روابط انسانی است. از جمله مهم ترین عاملهای موثر بر سلامت جسمانی و روانی نیروهای سازمانی، فرسودگی و تنیدگی شغلی است. امروزه هر کس در هر موقعیتی که باشد، درجاتی از تنیدگی را در محیط کار، تجربه می کند. بعضی مشاغل به خاطر حساسیت نوع وظایف و مسئولیتهای آنها بسیار پراسترس و دارای فشار روانی می باشد. ماهیت بسیاری از مشاغل به گونه ای است که فشار روانی به فرد وارد می شود که درصد قابل توجهی از بیماریهای جسمی و پریشانی های روحی ناشی از فشار زیاد کاری و پیوستگی این فشارهاست.

افراد شاغلی که در محیط کار خود به نوعی درگیر این فشارها هستند، اغلب به فرسودگی شغلی مبتلا می گردند. استرس شغلی در کنار خطرات فیزیکی، شیمیایی، آرگونومیک و بیولوژیکی محیط کار یکی از پنج خطر در محیط کار میباشد. (دکتر ابراهیم زاده ۱۳۸۸)

- فرسودگی شغلی
- رضایت شغلی
- استرس شغلی
- مقاومت در برابر تغییر



فرسودگی شغلی^۱

کار منبعی بسیار مهم برای امرار معاش و موقعیت اجتماعی است. با اینحال ممکن است سبب تحلیل رفتن قوای جسمی و روانی فرد شود زیرا محیط کار سرشار از محرکهای فیزیکی، روانی و اجتماعی است که هر یک از این عوامل می‌تواند سبب ایجاد فرسودگی شغلی شود. پدیده فرسودگی شغلی بخشی اجتناب‌ناپذیر از زندگی کاری است که از تجربیات حاصل از شغل به وجود می‌آید. فرسودگی شغلی سبب بروز نارضایتی در فرد شاغل و در نتیجه سبب تاثیرات منفی بسیار در عملکرد شغلی میشود (سینا و همکاران، ۱۳۹۳).

فرسودگی شغلی برای نخستین بار توسط فرویدنبرگر در اواخر دهه ۱۹۶۰، زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف شد. (فرویدنبرگر، ۱۹۷۵) نشان می‌دهد که هر شغلی با تنیدگی همراه است، اما برخی از مشاغل، موجب تنیدگی‌های بیشتری می‌شوند. اغلب ویژگی‌های شخصیت مرتبط با فرسودگی، از ادبیات عمومی تنیدگی شناخته شده‌اند. او این پدیده را سندروم تحلیل قوای جسمی روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های کم‌کسانی که زمان زیادی

دیو (۱۹۸۷)، بیان می‌کند که در حیطه شغلی پدیده استرس بخش اجتناب‌ناپذیر زندگی حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد که از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می‌گیرد. این وضعیت به میزان کم میتواند به عنوان نیروی انگیزش افراد جهت افزایش و بهبود اعمال قلمداد شود اما به میزان بالا عواقب معکوسی از خود به جا میگذارد. (طاهره حسینی قمی، ۱۳۸۹)

یکی دیگر از پیامدهای استرس بالای شغلی نارضایتی شغلی است. پایین‌بودن رضایت شغلی یکی از مطمئن‌ترین نشانه‌های تباهی اوضاع سازمان به شمار میرود که اثرات آن به صورت افزایش غیبت، پایین آوردن آهنگ کار، جابجایی کارکنان، شکایتها، کارکرد ناچیز و دشواریهای انضباطی در کارکنان ظاهر می‌شود.

از نگاه بینکا و همکاران، امروزه ایجاد تغییر و نوآوری ضرورت شناخته شده و هیچ مدیری نمیتواند به مدت طولانی نسبت به تغییر و نوآوری بی‌توجهی نشان دهد. همچنین مقاومت در برابر تغییر مساله‌ای است که به طور گسترده مورد توجه قرار گرفته است. مقاومت یک واکنش گریزناپذیر به هر تغییر مهمی است؛ از این رو لوین اظهار داشت که هر تغییر بالقوه‌ای توسط نیروهای طرف مقابل مورد مقاومت قرار میگیرد. این ایده همانند این اصل منطقی است که هر چیزی نیروی مخالفی ایجاد میکند. لذا افراد طبیعتاً در مقابل تغییر مقاومت میکنند تا از وضع فعلی دفاع نمایند مخصوصاً زمانی که احساس نمایند امنیت و یا وضعیت آنها در معرض خطر قرار گرفته باشد، هدف مقاومت در برابر تغییر محافظت از افراد در برابر اثرات واقعی و یا تخیلی تغییر است. (محمدرضا زمانی،

سایت [Http://drsavgad](http://drsavgad))

اهمیت موارد مذکور محقق را بر آن داشت تا گامی در جهت شناسایی هر چه دقیقتر فرسودگی شغلی، فشار روانی، رضایت شغلی و مقاومت کارکنان در مقابل تغییر بردارند. (جعفرپور، ۱۳۹۱)

در محیط یک سازمان عوامل انسانی فراوانی بر کارکرد کارکنان آنها در برابر تأثیر گذار خواهد بود که از جمله آنها چهار عامل ذیل می‌باشد که به توضیح آنها خواهیم پرداخت.

¹ Job burnout

از ساعت‌های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند، به وجود می‌آید و حرفه‌های درمانی مانند پرستاری و پزشکی و همچنین حرفه‌هایی که با خدمات انسانی سروکار دارند، از مشاغلی هستند که تنیدگی بسیاری را ایجاد می‌کنند که از آن میان، میتوان حرفه معلمی و تدریس را نام برد (بک، ۱۹۸۷، به نقل از پاکی، ۱۳۸۰).

سلامت سازمان تا حد بسیار زیادی متأثر از سلامت جسمی و روانی افراد سازمان است. از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به اندازه امر تولید و بهره‌وری مورد توجه مدیریت سازمان قرار گیرد. در یک جامعه سالم، مسئولیت سازمان‌های تولیدی منحصر به تولید هر چه بیشتر کالاها و خدمات سودآور نیست و مدیران سازمان‌های چنین جوامعی می‌دانند که تولید بیشتر محصول مدیریت اثربخش است که این امر بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان حاصل نمی‌شود. یکی از مفاهیمی که در پژوهش‌های اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته است، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی حالی و رخوت متصدی شغل است که به اصطلاح فرسودگی شغلی نامیده می‌شود.

فرسودگی شغلی واژه‌ای برای توصیف دگرگونی‌های نگرش، روحیه و رفتار در جهت منفی و رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. فرسودگی معمولاً در مشاغلی پدید می‌آید که افراد بیشترین ساعات کاری خود را در ارتباط نزدیک با مردم می‌گذرانند. بر اثر مبتلا شدن به این سندرم، فرد حس ارتباط با کار را از دست می‌دهد و همه چیز را بی اهمیت می‌داند (فرانسا و فراری، ۲۰۱۲).

فرسودگی شغلی، نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار است که طی آن باعث ایجاد تغییراتی در نگرش‌ها و رفتار وی نسبت به دیگران می‌شود. سطح بالایی فشار روانی و عدم برخورداری فرد از مهارت‌های لازم برای مقابله با آن، در درازمدت خسارات زیادی برای کارکنان، به بار خواهد داشت. کاهش انرژی جسمی و روانی نیروی انسانی، پایین آمدن سطح مقاومت نسبت به بیماری‌ها، افزایش عدم رضایت، بدبینی، کاهش کارایی فردی، خستگی زیاد، پرخاشگری، بدگمانی، منفی بافی،

بدبینی، عصبانیت، حساسیت و زودرنجی، بی حوصلگی و خود را در بن بست دیدن، بیماری، زخم معده، کمردرد و سردردهای مکرر از نشانه‌های فرسودگی شغلی در محیط کار است و عملکرد ضعیف، کاهش بازدهی، افزایش هزینه‌های بهداشتی، درمانی، بیماری و ناتوانی نیروی کار و تبدیل نیروی کار ثمربخش و پویا به فردی بی‌ثمر و ناکارآمد و فرسوده و کاهش انگیزه و بازدهی پایین نیروی کار، از پیامدهای فرسودگی شغلی است (آوانزی، فراکارولی، مارسینوتی، کرسنین، بال، دوکی و دیک، ۲۰۱۸).

از دیدگاه لوید و لسلی (۲۰۰۸)، فرسودگی شغلی زمانی رخ می‌دهد که کار انجام شده پس از مدت کوتاهی برای فرد نامفهوم جلوه کند، همچنین میتواند نتیجه اضطراب، یا گوناگونی در کارهای مربوط به فرد و یا نتیجه عوامل فردی باشد (پرداختچی، ۱۳۸۸).

(دیک ۱۹۹۲)، در تعریفی دیگر فرسودگی شغلی را خستگی شدید و احساس مورد سوءاستفاده قرار گرفتن شخص می‌داند که این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی‌شود. به اعتقاد او فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که کار و عمل او مورد توجه قرار نمی‌گیرد. فرسودگی شغلی، یک سازه چند بُعدی است که شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی است (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). وضعیت فرسودگی شغلی را در میان کارکنان بانک مورد بررسی قرار دادند نتایج نشان داد متغیرهای جنسیتی، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، مدرک تحصیلی، استان محل خدمت و سابقه کار بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارند. (رستگار، ۱۳۹۴)

فرسودگی، حالت روانشناختی را توصیف می‌کند که از راهبردهای ناکارآمد مقابله‌ای در برابر استرس ناشی می‌شود. این سندرم بتدریج پس از یک دوره تجربه استرس‌های شغلی هیجانی ایجاد میشود و بر زمینه‌های گوناگون شغلی و کیفیت کاری فرد تأثیر می‌گذارد. (پیشکویچ و همکاران، ۲۰۱۱).

امروزه فرسودگی شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی و از دست رفتن نیروی انسانی است. فرسودگی شغلی ساختاری بسیار مهم در جهت درک فرایندهای

ایجاد کننده استرس ناشی از انجام کار است (مایلی و هاوته، ۲۰۱۵). یکی از مفاهیمی که در سالهای اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پا درآوردن، از رمق افتادن، بیحالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود (راشیدی و همکاران، ۱۳۹۱).

(سسلوویتز، ۱۹۸۹) دریافته است که عوامل فردی مانند داشتن انتظارات غیرواقعی، اعتماد به نفس پایین، احساس مغلوب دیگران شدن، بحران درون-فردی، فقدان حمایت‌های سیستمی و نیاز به کنترل دیگران، کار بیش از اندازه، فقدان توانایی الزم برای پذیرش مسئولیتها، تضاد در انجام دادن نقشها و کمبود مالی، مجموعه عواملی را به وجود می‌آورند که در افراد تأثیری عمیق به جا میگذارد.

(چرنیس ۱۹۹۲)، حرکت به سوی فرسودگی را شامل سه مرحله می‌داند. مرحله اول تنیدگی حاصل از منابع تنیدگی زای فردی، بین فردی و سازمانی است. مرحله دوم فشار روانی است که با مؤلفه‌های روانشناختی (حرمت خود پایین و خستگی هیجانی) مؤلفه‌های جسمانی (سردرد و خستگی) و مؤلفه‌های رفتاری (استفاده از الکل و اختلالات خانوادگی) همراه است و مرحله سوم مقابله دفاعی با اثرات فزاینده فرسودگی روانی و کیفیت کمک به مراجعان از طریق کمک کننده مربوط است (طباطبائی و قدیمی مقدم، ۱۳۹۸). کارول (۱۹۷۹)، نشانه‌های فرسودگی شغلی را به چهار دسته جسمانی، روانی، اجتماعی و سازمانی تقسیم نمود. نشانه‌های جسمانی شامل خستگی، اختلال در خواب، اختلال در خوردن (خیلی زیاد یا خیلی کم)، عوارض جسمانی چون سردردها، علائم دردهای معده روده‌ای و آمادگی برای بیماری است. نشانه‌های روانی اغلب خشم، تحریک پذیری، افسردگی، بی‌حوصلگی، عدم اعتماد، انعطاف ناپذیری شناختی، کاهش عزت نفس، نگرش منفی نسبت به کار است. نشانه‌های اجتماعی گسستن ارتباط طولانی مدت یا گوشه‌گیری یا درگیری با اعضای خانواده و همکاران. از نشانه‌های کلی سازمانی میتوان غیبت از کار، روحیه ضعیف، درجه بالای بی‌کاری، مسایل مربوط به رقابت و کارایی نام برد (کارول، ۱۹۷۹، به نقل از صانعی، ۱۳۸۳)

در گذشته صاحب‌نظران تصور می‌کردند که سندرم فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغل خدماتی از قبیل

پزشکان، معلمان، پرستاران، کارگزاران اجتماعی، مشاورین و مامورین پلیس رایج است (شایروم و همکاران، ۲۰۰۴). ولی امروزه این تصور وجود دارد که فرسودگی شغلی در هر شغلی ممکن است ایجاد شود (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). هیچکس از فرسودگی شغلی ایمن نیست، افراد در هر حرفه‌ای و هر سطحی می‌توانند در معرض فرسودگی شغلی قرار گیرند (علی اکبری، ۱۳۹۰).

فرسودگی شغلی یا همان تحلیل رفتگی به عنوان یک پدیده مخرب، نه تنها موجب بروز آسیب‌های جدی جسمی و روانی در افراد می‌شود؛ بلکه با افزایش میزان غیبت، کاهش انرژی و بازده کاری به افت کاری نیز می‌انجامد. تحقیقات نشان داده است اثرات فیزیولوژیک تحلیل رفتگی شغلی بر فرد عبارتند از: بی‌نظمی ضربان قلب، افت فشار خون، کاهش عملکرد کلیوی، فراموشی، ضعف و حتی سکته قلبی می‌باشد. سایر نشانه‌های جسمی عبارتند از: خستگی، کاهش یا افزایش وزن، بی‌اشتهایی، سردرد، بی‌خوابی و غیره. محققان معتقدند که بسیاری از این علائم فیزیکی با نشانه‌های رفتاری متعددی همراه هستند که عبارتند از: تحریک پذیری، تفکر جمودی یا مقاومت کلی نسبت به عقاید جدید یا هر نوع تهدیدی در زمینه تغییر وضعیت موجود، گناهکار دانستن سایرین، بروز گرایشات منفی و بدگمانی. این عوامل بطور کلی موجب بروز رفتارهایی چون غیبت‌های مکرر، سستی، کاهش دقت در انجام وظایف شغلی و انتقال فشارهای محل کار به منزل می‌گردد. فاربر (۱۹۸۳)، در این زمینه می‌نویسد: اگر تحلیل رفتگی شغلی افراد مورد توجه قرار نگیرد، یقیناً موقعیت‌های غیر شغلی را نیز متأثر می‌سازد. تحقیقات وی نشان می‌دهد افرادی که دچار تحلیل رفتگی شغلی می‌شوند اغلب فشار ناشی از آن را روی زندگی خانوادگی خود اعمال می‌کنند و نوعاً با واکنش‌های ناهنجار در برابر تعارض، ناکامی و فشارهای شغلی شروع می‌شود و سرانجام این واکنش شدید می‌شود و کارکرد شخص را مختل می‌سازد. به همین دلیل بیماری‌های روانی و جسمانی ایجاد می‌کند، به ویژه در مشاغلی که دارای فشار و کار بیشتر و مسئولیت‌های زیاد هستند. زمانی که شخص به مدت طولانی در معرض فشار روانی قرار می‌گیرد، دچار فرسودگی شغلی میشود (شهبازی نیا، ۱۳۹۰).

بر اساس برخی تحقیقات انجام شده درباره کارکنان سازمان‌ها و شرکت‌ها، فرسودگی در کارکنان بخش دولتی شیوع داشته و بیش از ۲ درصد کارکنان دچار فرسودگی در حد بالا هستند. فرسودگی شغلی یکی از بزرگترین خطراتی است که در قرن بیستم کارکنان گرفتار آن هستند. تحلیل رفتگی شغلی یک سندرم روانی است که در نتیجه استرس‌زاهای روانی و بین فردی در محیط کار در بلندمدت در کارکنان ایجاد می‌شود. تحلیل رفتگی شامل سه بعد فرسودگی عاطفی، تهی شدن از ویژگی‌های شخصی و کاهش بازده عملکرد فردی می‌باشد و آن کارکنانی که ماهیت کارکنان تعامل با افراد است بیشتر در معرض آن هستند. گفته می‌شود که تحلیل رفتگی آنی ایجاد نمی‌شود، بلکه در طی زمان تکامل می‌یابد. تحلیل رفتگی حالتی است که کارکنان در همه سازمانها علمی و غیر علمی، دولتی و خصوصی دچار آن می‌شوند. فرد تحلیل رفته اهمیت و معنای خود را در کار از دست می‌دهد. فردی که دچار تحلیل رفتگی گشته، پرخاشگری دارد، بدگمان و منفی باف، بدبین و عصبانی است. چنین فردی، حساس، زودرنج و بی حوصله است و با کوچکترین ناراحتی از کوره در می‌رود. کلافه است و خود را در بن بست می‌بیند. فرد تحلیل رفته نمی‌تواند تعادل روانی خود را حفظ کند. اعتقاد بر این است که تحلیل رفتگی سرایت پذیری زیادی دارد و فرد تحلیل رفته، خیلی زود بسیاری از همکاران خود را به این مورد مبتلا می‌سازد. (پوراشرف، ۱۳۹۳).

در طی چند دهه اخیر محققان زیادی از دیدگاه‌های مختلف به بررسی علل و آثار تحلیل رفتگی در مشاغل مختلف و عوامل موثر در پیشگیری از آن پرداخته‌اند. گروهی از محققان با اعتقاد به عوامل ساختاری و سازمانی به عنوان عامل اصلی تحلیل رفتگی، اصلاح ساختار، مشارکت، امنیت شغلی و حمایت‌های اجتماعی را به عنوان راه کارهای اساسی برای تعدیل و یا پیشگیری از تحلیل رفتگی ارائه نموده، گروهی دیگر ویژگی‌های فردی و شخصیتی را عامل مهم تحلیل رفتگی می‌دانند و آموزش، تغییر نگرش و ایجاد عادات مثبت نظیر اوقات فراغت سالم و فعال و اشتغال به فعالیت بدنی و ورزش را به عنوان راه کار مطرح نموده‌اند و گروه سوم با نگرش

فراگیر، تلفیق این دو دیدگاه را مورد توجه قرار داده‌اند. (جلیلود، ۱۳۹۰).

فرسودگی شغلی به علت تبعات فردی و اجتماعی آن همواره مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته و شناسایی عوامل تشدیدکننده و کاهنده آن حائز اهمیت بوده است. فرسودگی شغلی، یک سازه چند بُعدی است که شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی است. (اصغر مناف زاده، ۱۳۹۴).

فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات شود، عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه پایین باشد و با اختلال‌هایی همچون خستگی بدنی، بی خوابی، روی آوردن به الکل و مواد و مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد. نشانگان فرسودگی شغلی، یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می‌یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. شناخت متغیرهای فزاینده و کاهنده فرسودگی شغلی همچون بی عدالتی ادراک شده و تعهد سازمانی برای مدیریت سازمان‌های کنونی اهمیت بسزایی دارد. عدالت اولین عامل سلامتی سازمان‌ها محسوب می‌شود و متخصصان علوم اجتماعی از مدت‌ها پیش به اهمیت عدالت سازمانی به عنوان پایه و اساس اثربخشی فرآیندهای سازمانی و خشنودی شغلی کارکنان پی برده عدالت سازمانی متغیری است که به توصیف عدالت که به طور مستقیم با موقعیت‌های شغلی ارتباط دارد، می‌پردازد. در عدالت سازمانی شیوه‌ای که باید با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آن‌ها رفتار شده است، مطرح است. اهمیت عدالت سازمانی به این علت است که ادراک منفی آن از سوی کارکنان می‌تواند فرسودگی شغلی را تشدید و محیط کاری را تحمل ناپذیر کند. از سویی دیگر آگاهی از نگرش‌های کارکنان درباره شغل به دلیل تبدیل آن‌ها به نیت رفتاری و تأثیرگذاری بر رفتار، برای مدیران ضروری است. یکی از نگرش‌های سازمانی که در دهه‌های گذشته مورد علاقه پژوهشگران علوم رفتاری و مدیریت بوده، تعهد سازمانی است. (رستگار، ۱۳۹۴).

مقابله، شامل تلاش‌های خودآگاه برای مدارا با خواست‌های استرس‌زا است. این تعریف، هیچ نوع فرایند مقابله یا ناهشیار یا نیمه هشیار را مدنظر قرار نمی‌دهد. با این حال، شواهد فراوانی وجود دارد که سازوکارهای دفاعی روان

پویایی، هر چند اکثراً ناخودآگاه هستند، اما بر روی مقابله با تعارض عاطفی و آسیبهای وارده به "من" مهم هستند (لیلجدا، تریگو، مالسپین و برودر، ۲۰۱۶).

برای مقابله با سندروم فرسودگی شغلی، راههای متعددی وجود دارد. از جمله کاهش و از بین بردن تنیدگی شغلی-های موجود در محیط کار، حمایت روحی و عاطفی (خانواده، دوستان و همکاران)، ارائه خدمات مشاورهای جهت تغییر نگرش منفی مبتلایان و دمیدن روح عرت نفس و خود ارزشمندی در آنها، تغییر شرایط کاری نامساعد و نامطلوب، تنظیم برنامه‌های آموزشی، تغییر شغل، محدود و کم کردن ساعات کار، استراحت دادن و تبادل اطلاعات مربوط به فرسودگی در بین کارکنان (ملک آرا، ۱۳۸۸).

پلی کرونی و والتر (۲۰۰۲)، ارتباطات اجتماعی و حمایتی را از متغیرهای مؤثر در کاهش فرسودگی شغلی می‌دانند، آن‌ها حمایت‌های اجتماعی را در شش مقوله دسته‌بندی کرده‌اند. گوش دادن، حمایت‌های فنی و تکنیکی، چالش‌های فنی و تکنیکی، حمایت‌های عاطفی، چالش‌های عاطفی و حضور در موقعیت‌های اجتماعی (طباطبائی و قدیمی مقدم، ۱۳۹۹).

افرادی که در مشاغل سطوح بالاتری قرار دارند و احساس خشنودی درباره کارشان دارند کمتر فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند. همچنین کارکنانی که روابط خوبی با همکاران خود دارند و پس‌خوراندی نیز از دیگران دریافت می‌کنند و کسانی که احساس می‌کنند می‌توانند محیط کاری خود را تحت تاثیر قرار دهند، کمتر احتمال می‌رود فرسودگی شغلی را تجربه کنند و از پای درآیند (علی اکبری، ۱۳۹۰). بنابراین الگوی رفتاری اینگونه افراد و استفاده از تجارت آنها می‌تواند در پیشگیری از بروز و یا کاهش فرسودگی کمک کننده باشد.

روش‌های درمانی مختلفی برای فرسودگی شغلی وجود دارد که مهمترین آنها عبارتند از:

- روان درمانی: سهم عمده ای را در اصلاح نشانگان فرسودگی شغلی دارد، تغییر نگرش منفی مبتلایان و دمیدن روح عزت نفس و خود ارزشمندی از نیازهای مبتلایان می‌باشد (سلطانی، ۱۳۸۱). برای حل مشکلات باید مهارت زندگی و کاری را به آنها آموخت و در جهت

بالابردن سطح توانمندی آن‌ها تلاش کرد، باید به آنها اطمینان داد که وضعی غیرعادی ندارند و کفایت و لیاقت آنها یادآوری شود. حمایت‌های روحی و عاطفی از این گونه افراد در بهبود آنها نقش دارد.

- درمان شیمیایی: داروها و مواد شیمیایی مثل ویتامین‌ها، آدرنالین‌ها، هورمون‌ها و اسیدهای آمینه، می‌تواند به رفع خستگی کمک کنند. استفاده از این مواد باید تحت نظر پزشک معالج باشد (فولادوند، ۱۳۸۹).
- درمان فیزیکی: ساده‌ترین درمان فیزیکی ماساژ است. برای درمان گرفتگی و کوفتگی عضلات که در اثر انجام کار یدی سخت ایجاد می‌شود، ماساژ مؤثر است. با ماساژ می‌توان به تسریع جریان خون در عضلات و رفع مواد سمی کمک کرد و با عمل انعکاسی خود خستگی عصبی را کاهش می‌دهد (علی اکبری، ۱۳۹۰).
- درمان عصبی: در مواردی که علت خستگی عصبی باشد، دارو درمانی مفید خواهد بود. در دارو درمانی استفاده از داروهای آرام بخش توصیه می‌شود.

فرسودگی شغلی در بین کارکنان صدا و سیما

در محیط‌های صنعتی و سازمانی عوامل و علل مختلفی را میتوان برای بروز فرسودگی کاری معرفی کرد که عمده ترین آنها روشی است که سرپرستان و مدیران سازمان به عنوان سبک رهبری و کنترل افراد و سازمان برای خود اتخاذ می‌کنند. فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره وری او نیز رابطه دارد. از این رو آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی شغله می‌تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره وری نیروی انسانی کمک کند. در تحقیقی جامعه آماری پژوهش را کارکنان واحد صدا در استان تهران انتخاب کردند. استودیوهای واحد صدا در رادیو شامل دو بخش است: ۱- پخش و ۲- تولید که در این تحقیق روی قسمت تولید پژوهش شد.

یافته‌های پژوهش در مورد کارکنان قسمت تولید در صدا و سیما نشان داد بین صدای موجود و فرسودگی شغلی،

نسبت به شغل خود دارند را رضایت شغلی گویند. هنگامی که یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کار دارد و برای شغلش ارزشی بسیار قائل است (هاردین و دونالدسون، ۲۰۱۴).

لوکی (۱۹۷۶)، رضایت شغلی به حالت مثبت و خوشایند حاصل از ارزیابی شغل و تجربیات شغلی فرد اشاره دارد. اسپکتور (۱۹۹۷)، بیان می‌کند که رضایت شغلی بیان‌کننده حدی است که افراد شغلشان را دوست دارند. رضایت شغلی به شرایط مختلف محیط کاری نظیر وظایف شغلی، پرداخت سرپرستی، مزایا، ترفیعات و همکاران مرتبط است. همین‌طور افرادی که احساس می‌کنند شغلشان هدف بالاتری را دنبال می‌کند رضایت شغلی و همخوانی بیشتری با شغلشان داشته‌اند (اسپارک و شنگ، ۲۰۰۱).

وقتی رضایت شغلی به عنوان یک نگرش تعریف شود، می‌تواند ارزیابی یا قضاوتی مثبت (یا منفی) باشد که شخص درباره شغل یا شرایطی شغلی خود دارد. احساسات، به طور جدایی‌ناپذیری با چنین ارزیابی‌هایی مرتبط هستند، بنابراین رضایت شغلی شامل احساسات و نگرش‌های یک فرد به ارزیابی‌هایش از شغل خود است (برکت و همکاران، ۲۰۱۶).

رضایت شغلی با نظام‌های تقویت و پاداش در محیط اخلاقی و نیازهای فردی تناسب و همخوانی دارد. برای مثال، اگر افراد تحت فشار محیط قرار گیرند، به تعهد سازمانی و رضایت شغلی خود کمتر و نیت ترک خدمت بیشتر ترغیب می‌شوند (شفر، ۲۰۱۵). محیط اخلاقی یکی از مهمترین عوامل موثر بر میزان رضایتمندی و انگیزه کارکنان است (اگیزو و همکاران، ۲۰۱۷).

کینزبرگ و همکاران به دو نوع رضایت شغلی اشاره می‌کنند. رضایت درونی، ناشی از احساس لذت انسان از اشتغال، مشاهده پیشرفت، انجام مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی است و رضایت بیرونی ناشی از شرایط محیط کار، دستمزد و پاداش و نوع کار، روابط انسانی حاکم بر محیط (یوسفی، ۱۳۸۶).

از سوی دیگر، محققان رضایت شغلی را به عنوان واکنش‌های شناختی، درونی و ارزیابی‌کننده افراد نسبت به شغل‌شان تعریف می‌نمایند (دیویس و نیواسترام، ۱۹۹۵).

صدای موجود و افت شنوایی، رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد. هم‌چنین، معلوم شد که شرایط محیط کار صدابرداران در ایجاد فرسودگی شغلی نقش دارد. می‌توان گفت در صورت عدم رعایت استانداردهای صدا، صدای موجود در محل صدابرداری در دراز مدت می‌تواند باعث کاهش شنوایی و فرسودگی شغلی شود. با توجه به تحقیقات از آنجا که وضعیت شنوایی و فرسودگی شغلی صدابرداران سازمان صدا و سیما از وضعیت مطلوب برخوردار نبوده است بنابراین این پیشنهاد می‌شود تا با استفاده از روش‌های پیشگیرانه و تجهیزات مناسب کار از بروز چنین معضلاتی در صدابرداران سازمان صدا و سیما جلوگیری شود و هم‌چنین با استفاده از روش‌های درمانی پیشرفت و آسیب بیشتر صدابرداران جلوگیری گردد.

- ✓ یکی از راه‌حل‌ها برای کاهش فرسودگی شغلی صدابرداران می‌تواند کاهش ساعات کاری روزانه باشد.
- ✓ اجرای برنامه‌های حفاظت از شنوایی نیز از جمله مواردی است که در این زمینه می‌تواند کمک فراوانی نماید. برنامه حفاظت از شنوایی شامل ۵ مرحله می‌شود که عبارتند از: بررسی منظم صدا، اجرای روش‌های مهندسی یا اداری به منظور برقراری حدود مجاز، آموزش، استفاده از وسایل حفاظت فردی، ارزشیابی از طریق ادیومتری.

رضایت شغلی

رضایت شغلی، موضوع مهمی در مبحث حفظ و نگهداری منابع انسانی یک سازمان به شمار می‌رود و بی‌توجهی به آن در بلندمدت، سیستم اجتماعی سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصبانیت، کاهش حس مسئولیت‌پذیری و در نهایت ترک خدمت می‌شود (باویروسومارتو، سارجانا و گوناوان، ۲۰۱۸). رضایت شغلی، مبین احساسات فرد درباره شغلش می‌باشد. زمانی که کار فرد با ارزش‌ها و نیازهایش هماهنگ باشد و زمانی که فرد به اهداف و فعالیت‌هایی که برایش مهم می‌باشند دست پیدا می‌کند، رضایت شغلی او افزایش می‌یابد (منگ و برگر، ۲۰۱۹).

رضایت شغلی، عبارت است از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش (سامیولس، الکساندر، ۲۰۰۳). به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می‌گردد (سید جوادین، ۲۰۰۲). در تعریفی دیگر، حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد

به نقل از قرباغی، ۱۳۸۲). در تعریفی دیگر، رضایت شغلی به مفهوم لذت روحی ناشی از ارضای نیازها، تمایلات و امیدها که فرد از کار خود به دست می آورد گفته می شود (رابینز، ۱۳۷۷).

(فلدمن و آرنولد به نقل از فرنچ شاو-درگ، ۱۳۷۱)، رضایت شغلی را مجموعه گرایش های مثبت افراد نسبت به شغل دانسته و معتقدند وقتی یک فرد از شغل خود رضایت بالایی دارد در حقیقت وی به طور کلی به میزان زیاد شغلش را دوست دارد و توانسته است از طریق شغلش نیازهای خویش را تأمین نماید و در نتیجه احساسات مثبتی به آن دارد. علیرغم هزاران مطالعه و بررسی انجام شده در مورد رضایت شغلی هنوز چگونگی تکوین آن به طور واضح روشن نیست.

رضایت شغلی باعث میشود افراد نگرش مثبت تری نسبت به شغل خود داشته باشند و برای شغل خود ارزش زیادی قایل شوند. رضایت شغلی سبب افزایش روحیه و سلامت جسمی و روانی در فرد میشود. همچنین سبب ایجاد انگیزه و مسئولیت پذیری بالا در فرد می شود. در نتیجه تلاش فرد افزایش یافته، عملاً نسبت به دیگران موفق تر شده و عملکرد و بازدهی بالایی خواهد داشت. عدم وجود رضایت شغلی باعث می شود افراد انگیزه لازم و کافی برای انجام وظایف خود نداشته باشند و از نظر سلامت روانی دچار فرسودگی شغلی گردند و در نتیجه کارایی لازم را هم نداشته باشند (ستوده، قربانی، حاجی آقاجانی و رشیدی، ۱۳۹۱).

امروزه رضایت شغلی را به عنوان پدیده ای می شناسند که رسیدن به ارزش های مهم شغلی را فراهم میکند. از این رو یکی از عوامل مؤثر در موفقیت هر سازمان، رضایت شغلی کارکنان آن سازمان است (اسچیلینگ، ۲۰۱۶).

هر چه سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری را در پی خواهد داشت و هر چه این سازگاری و هم خوانی کمتر باشد رضایت شغلی کمتر بوده، آثار و تبعات منفی متعددی را در سازمان به دنبال خواهد داشت. از این رو انتخاب شخصیت مناسب، می تواند عملکرد شغلی بهتری را برای سازمان فراهم آورده و بر روی نگرش کارکنان نسبت به کارشان تاثیر گذاشته و رضایت شغلی مطلوبی را در برداشته باشد

(نریمانی و همکاران، ۱۳۸۶). اساسی ترین متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار افراد سازمان به حساب می آید و آثار آن، از محیط سازمان می گذرد و زندگی فردی و اجتماعی کارکنان را نیز تحت تأثیر قرار می دهد. علاوه بر اهمیت رضایت شغلی و دستیابی به اهداف سازمانی، لازمه برقراری سلامت روانی و جسمانی، داشتن شغل مناسب و خشنودکننده است. مطالعات اخیر نشان داده است که افراد ناراضی از شغل، مستعد ابتلا به بیماریهای مختلف جسمانی و روانی هستند (سیلاوا و کتینگ، ۲۰۱۶).

ونکاتش (۲۰۱۶)، بیان می کند، رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندوجهی است که برای افراد مختلف تعاریف متفاوتی دارد. وی معتقد است که رضایت شغلی با انگیزش مرتبط است. تعاریف مرتبط با رضایت شغلی نشان می دهد که این مفهوم، سه سازه مجزای اولی مرتبط با هم را در بر میگیرد که عبارتند از ارزشیابی شغل (بئنگ، ژانگ، تیانگ، میائو، زیائو و ژانگ، ۲۰۱۶)، باور داشتن شغل و تجربیات عاطفی درباره شغل (الفرینگ، اودونی و میر، ۲۰۱۶).

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در افزایش کارایی و ایجاد نگرش مثبت در فرد نسبت به کارش میباشد. علل و پیامدهای اصلی رضایت و عدم رضایت شغلی را میتوان به سه دسته عوامل سازمانی، عوامل گروهی و عوامل شخصی تقسیم کرد. دو پیامد اصلی رضایت و عدم رضایت، غیبت و جابه جایی است. کارکنان سازمان برای پنج عامل حقوق و دستمزد، فرصت ارتقاء، ماهیت کار، خط مشیها و سیاستهای سازمان و شرایط کاری طرز تلقیهای خاصی دارند. درجه رضایت کارکنان از هر یک از این عوامل متفاوت است. به طور مثال ممکن است فردی در مورد دریافتهای خود احساس عدم رضایت کند و همزمان با آن از سایر عوامل رضایت داشته باشد. ممکن است رضایت شخص در گروه کاری، همزمان تحت تأثیر همکارانش، مدیران و سرپرستان نیز قرار گیرد. (زمینی، ۱۳۹۰).

رضایت شغلی را از دیدگاههای گوناگون تعریف و توجیه نموده گروهی معتقدند رضایت شغلی با عوامل روانی ارتباط دارد؛ به عبارت دیگر این عده رضایت شغلی را در درجه اول از دیدگاههای روانی و خصوصیات فردی توجیه می نمایند. برخی از محققین رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد مینمایند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و

شرایط اشتغال میانگازند. بنا به نظر برخی دیگر رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد و تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمیشود. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و فرآورده اشتغال در زمانهای متفاوت دارد. به طرق گوناگون از شغلش احساس رضایت میکند. (زینعلی، ۱۳۹۴).

عوامل موثر بر رضایت شغلی بسیارند. تعدادی از این عوامل عبارتند از: امنیت، رضایت، تنوع، مشارکت آزادی و یادگیری. عاملی که اغلب بالاترین رتبه در رضایتمندی را به خود اختصاص داده است، امنیت است. فرد اگر از شغل خود احساس رضایت کند این رضایت باعث ایجاد حس امنیت میگردد. عاملی که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد، رضایت شغلی است. مشارکت در نتیجه خشنودی از شغل و محیط شغلی فراهم می‌آید. مشارکت انگیزش را نیرومند میسازد. زیرا کارکنان احساس می‌کنند مورد پذیرش بیشتر سازمان هستند و در کارهای آن درگیرند. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی میگردد. اغلب گفته میشود که کارمند خوشحال یک کارمند کارا است و یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود. اهمیت رضایت شغلی از آن جا ناشی میشود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیسواد خود را در محیط کاری میگذرانند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می‌شود (زینعلی، ۱۳۹۴).

رضایت شغلی کارکنان صدا و سیما

دنیای امروز، دنیای سازمانهاست و متولیان اصلی سازمانها، انسانها هستند. حتی با وجود فناوریهای جدید، نقش انسان به عنوان عامل حیاتی در سازمانها غیرقابل انکار است. شناخت عوامل انگیزشی موثر بر رضایت شغلی کارکنان صدا و سیما موضوع این تحقیق است. و در میان عوامل انگیزشی متعدد، پنج عامل مهم ماهیت کار، ویژگیهای مدیران، حقوق و دستمزد، روابط همکاران و فرصتهای رشد و ارتقا و ترفیع مورد بررسی قرار گرفتند.

نتایج تحقیق حاکی از اینست که اولاً بین رضایت شغلی و کلیه عوامل پنج گانه مذکور در سطح اطمینان ۹۹ درصد همبستگی رابطه معناداری وجود دارد. ثانياً: از بین عوامل تشکیل دهنده رضایت شغلی، عامل ماهیت کار از همه مهمتر است. عامل حقوق و دستمزد، عامل روابط بین همکاران، عامل فرصتهای رشد و ترفیع و عامل ویژگیهای مدیران در درجات بعدی اهمیت قرار دارند. ملاحظه می‌شود که از دیدگاه کارکنان باید به نوع کاری که انجام می‌شود اهمیت فراوانی داده شود. همچنین میزان پرداختها نیز مورد توجه مسئولان سازمان قرار گیرد. علت اصلی اینکه عامل ویژگی مدیران در درجه آخر قرارداد اینست که در سازمان مذکور اصل ثبات مدیریت کمتر رعایت می‌شود یعنی مدیران دائماً در حال تغییر با جابجایی هستند. در ضمن بین میانگین رضایت از میزان پرداختها در افراد با سن و سابقه مختلف، تفاوت معنی داری مشاهده می‌شود. همچنین بین میانگین رضایت از ماهیت کار در گروههای شغلی اداری و تولیدی تفاوت معنی داری ملاحظه شد به این ترتیب که گروههای تولیدی نسبت به اداری از ماهیت کارشان احساس رضایت بیشتری می‌کنند. (صیفی، ۱۳۸۰)

استرس شغلی

طبق تعریف، استرس واکنش بدن به تغییراتی است که مستلزم سازگاری یا پاسخ فیزیکی، ذهنی یا احساسی است. انسانها استرس را از اوان زندگی و حتی قبل از تولد درک می‌کنند. حتی میزان معقولی از استرس برای زنده ماندن انسان ضروری به نظر می‌رسد (میدلبروکز و آدیج، ۲۰۰۸). جنبه خوب استرس، برانگیزاننده هیجان، انگیزش، خلاقیت و موجب نیل به موفقیت و افزایش بهره‌وری است. در مقابل جنبه بد آن می‌تواند منجر به دلزدگی، شکست، پریشانی، احساس فشار، عملکرد ضعیف و کاهش بهره‌وری و در حالت تهدید کننده می‌تواند منجر به بروز علائم بالینی نظیر زخم معده، حمله قلبی، اختلالات عصبی و حتی خودکشی شود (لوکر و گرگسون، ۱۹۹۷).

امروزه در محیط سازمانی تنش و تنیدگی روانی به موازات پیچیدگی سازمانی، رشد فناوری و فشارهای شغلی افزایش یافته است. استرس شغلی کارکنان یکی از عوامل کلیدی در تهدید زندگی سازمانی امروز محسوب می‌شود

(بویی، داینوس، گالانت، جانگ، استانسفلد، ۲۰۱۶) در بافت سازمانی، استرس شغلی سبب کاهش رضایت مندی و کیفیت شغلی شده و بطور منفی بر بهره وری، اثربخشی، کیفیت مستقیما کار و سلامت شغلی کارکنان اثر میگذارد. استرس شغلی بر عوامل متعدد سازمانی، انگیزشی، اجتماعی و اثربخشی اثرات منفی دارد (لورنس، ۲۰۱۸). امروزه در سازمان ها استرس شغلی کارکرد زیادی دارد و متغیری گریز ناپذیر است (موستاکو و سیدیکو، ۲۰۲۰).

استرس شغلی یا به عبارتی استرس محیط کار، از جمله موضوعات چالش برانگیز برای سازمان های امروزی است. کار جنبه های کمی و کیفی دارد و هر دو می توانند استرس ایجاد کنند و جای شگفتی نیست که کار و روابط بین همکاران، مافوق و زیردستان همواره در سطوح بالا مقیاس عوامل استرس زای روزانه قرار می گیرند. تحقیقات نشان می دهد که استرس در رتبه دوم بیماری های مرتبط با کار در ایالت متحده قرار داشته و ۲۰ تا ۲۵ درصد از حجم شکایات بهداشت حرفه ای را شامل می شود (جیردانو، دوروتی و اورلی ۲۰۰۹ به نقل از کوپر ۲۰۰۰).

لوربر، ترون و موئل (۲۰۱۷)، معتقدند تواتر قرارگیری در معرض استرس شغلی و کمبود مهارت های مدیریت استرس، با ضعف سلامت روانی افراد ارتباط دارد. زندگی پر درد سر و پر اضطراب قرن بیست و یکم فشار روانی را به یک مسئله مهم در مباحث رفتار سازمانی تبدیل نموده است. به دلیل افزایش رقابت، از کارکنان خواسته می شود کار بیشتری، با کیفیت بهتر، در زمان کوتاه تر و با صرف منابع کمتر ارائه دهند. یافته های پژوهشی حاکی از آن است که این فشارهای شغلی بر زندگی شخصی کارکنان و بر کیفیت عملکرد آنها در کار اثر سوء بر جا میگذارد (هال، ۱۳۸۲؛ سرمد، ۱۳۸۵؛ رضائیان، ۱۳۸۶). در تحقیقی که به وسیله انجمن تحقیقات پرینستون در سال ۱۹۹۷ انجام گرفت مشخص شد، سه چهارم شاغلین معتقدند که نسبت به نسل گذشته بیشتر دچار استرس شغلی شده اند (رضایی راد، ۱۳۸۳).

استرس شغلی، امروزه یکی از پدیده های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان است. به طوریکه سازمان بین المللی کار به صراحت اظهار می دارد که شناخته شده ترین پدیده ای که سلامتی کارکنان را تهدید می کند، استرس شغلی است (WHO).

(۲۰۰۷). زمانی که استرس شغلی در کارکنان در سطح بالایی باشد، با بروز نشانه های روانی همچون اضطراب، افسردگی، ناکامی، انزوا و بیزاری شده که می تواند سلامت روان کارکنان و نیز سطح رضایت کلی او از زندگی را کاهش دهد (سجادی پور، ۲۰۱۷؛ موتیو، ۲۰۱۳؛ کتز، ۲۰۰۷). همچنین، نتایج مطالعات حاکی از آن است که تجربه استرس شغلی در محیط کار به افزایش قصد و نیت کارکنان به ترک شغلشان منجر می شود (ارشدی و دمیری، ۲۰۱۳)، (سوواندی و پرر، ۲۰۱۶).

استرس، واکنش بدن به تغییراتی است که مستلزم سازگاری، پاسخ فیزیکی، ذهنی یا احساسی است. انسانها استرس را از اوایل زندگی و حتی قبل از تولد درک می کنند. حتی میزان معقولی از استرس برای زنده ماندن انسان ضروری به نظر می رسد (میدلبروکز و آدیج، ۲۰۰۸). جنبه خوب استرس، برانگیزاننده هیجان، انگیزش، خلاقیت و موجب نیل به موفقیت و افزایش بهره وری است. در مقابل جنبه بد آن می تواند منجر به دلزدگی، شکست، پریشانی، احساس فشار، عملکرد ضعیف و کاهش بهره وری و در حالت تهدید کننده می تواند منجر به بروز علائم بالینی نظیر زخم معده، حمله قلبی، اختلالات عصبی و حتی خودکشی شود (لوکر و گرگسون، ۱۹۹۷). تحقیقات دانشگاهی نشان می دهد که برانگیختگی ناشی از استرس با اکثر بیماری های ناشی از سبک زندگی جوامع امروزی در ارتباطند به گونه ای که دست کم در ۵۰ درصد از بیماری ها دخالت داشته است (جیردانو، دوروتی و اورلی، ۲۰۰۹ به نقل از یانگ و والش، ۲۰۰۵).

محرك های تنش زا و عوامل ایجاد کننده استرس در زندگی را در هر یک از عوامل جسمی، هیجانی، ذهنی، اجتماعی یا معنوی می دانند که می تواند واقعی یا خیالی باشد اما به هر حال پاسخ به آنها همواره واقعی است. از نظر ایشان فراوانی تعداد پاسخهای فیزیکی به استرس، شدت پاسخ و دوام (طول مدت پاسخ) به استرس در تحلیل ما از استرس وارد شده به فرد موثر است (جیردانو، دوروتی و اورلی، ۲۰۰۹).

استرس شغلی یا به عبارتی استرس محیط کار، از جمله موضوعات چالش برانگیز برای سازمان های امروزی است. کار هم جنبه های کیفی دارد و هم کیفی و هر دو می

عامل استرس به شمار آید (استورا، ۱۳۷۷). بررسی‌های متعدد نشان داده اند که بزرگترین نگرانی اشخاص پا به سن گذاشته و به دوران بازنشستگی رسیده مسئله مالی و حفظ کیفیت زندگی در شرایطی است که با زندگی سالهای پیش از بازنشستگی آنها مشابهت داشته و قابل قیاس باشد (سیوارد، ۱۳۸۱). روابط بین کارکنان در محیط کار به دلایل متعددی زمینه فوق‌العاده حاصلخیزی برای روییدن بذره‌های استرس است. هر جا عده‌ای به منظور تحقق هدفی دور هم جمع شوند، احتمال هر گونه کشمکش وجود دارد. تضاد شخصیتها و روشن نبودن نقشها و وظایف از خصوصیات بارز کار گروهی است (پیفر، ۱۳۸۰).

استرس شغلی را میتوان جمع شدن عاملهای استرس زا در وضعیتهای مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل، میزان بیش از حد خواسته‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید. استرس میتواند انسان را تحریک کرده و در او ایجاد انگیزه نماید یا میتواند منجر به ایجاد اثرات جانبی ناخوشایند و حتی خطرناک شود.

سطحی از استرس که موجب انگیزش و تلاش فرد در جهت نیل به اهداف سازمانی میشود از دیدگاه رفتار سازمانی برای سازمان مفید است و باعث افزایش عملکرد میشود در حالی که فشارهای حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع میکند. نوع مشاغل کارکنان در دچار شدن آنان به استرس نقش مهمی ایفا مینماید (عبدی، ۱۳۸۰) به هر چیزی که سبب احساس استرس (فشار عصبی یا روانی) در فرد می‌شود، عامل ایجاد استرس اطلاق میشود. عملکرد سازمان‌ها به صورت انکارناپذیری با کارکنان آن گره خورده است؛ به طوری که یکی از رمزهای اصلی موفقیت سازمان‌های پیشروی امروزی کارکنان آن هستند. کارکنان سالم، بانشاط و خشنود می‌توانند به طرز شگفتی سازمان را به جلو پیش برند و منشأ مزیت رقابتی شوند. یکی از موضوع‌هایی که سلامت روانی و جسمی کارکنان را تهدید می‌کند، فشارهای منفی محیط‌های کاری است که می‌تواند کیفیت زندگی کاری و شخصی و در نهایت کیفیت زندگی را مختل کند. یکی از پیامدهای فشارهای

توانند استرس ایجاد کنند و جای شگفتی نیست که کار و روابط بین همکاران، مافوق و زیردستان همواره در سطوحی با عوامل استرس‌زای روزانه قرار می‌گیرند. تحقیقات نشان می‌دهد که استرس در رتبه دوم بیماری‌های مرتبط با کار در ایالات متحده قرار داشته و ۲۰ تا ۲۵ درصد از حجم شکایات در حوزه بهداشت حرفه‌ای را شامل می‌شود (جیردانو، دوروتی و اورلی ۲۰۰۹ به نقل از کوپر ۲۰۰۰). استرس شغلی، آمیزه‌ای از فشارزاهای محل کار، ویژه گی‌های خود فرد و فشارزاهای خارج از سازمان است. این فشارزاهای می‌توانند به علائم بیماری در محیط کار با بیماری واقعی بی‌انجامند (گرینبرگ، ۱۳۸۷). این عوامل را در منابع انسانی می‌توان به سه دسته طبقه بندی کرد: دسته اول، عوامل "استرس آفرین سازمانی" که مستقیماً به شغل و محیط کاری بستگی دارند؛ دسته دوم، "رویدادهای زندگی" که ربطی به سازمان ندارند، مانند مشکلات زندگی خصوصی کارکنان، دلواپسی و شکست‌ها در برنامه‌های آینده و دسته سوم عوامل "استرس آفرین فردی" از قبیل نوع شخصیت که موجب برداشت‌های شخصی انسان از محیط میشوند. استرس از ریشه‌های عوامل مذکور ناشی می‌گردد، ولی باید توجه کرد که عوامل "استرس آفرین سازمانی"، "رویدادهای زندگی" و عوامل "استرس آفرین فردی" بر یکدیگر تأثیر دارند (ابطحی، ۱۳۸۶)

عوامل استرس آفرین شغلی و سازمانی عبارتند از: موقعیت شغل شرایط محیط کار مانند چگونگی دکوراسیون اتاق با وجود عوامل فیزیکی مانند سر و صدا دود و گرما که میتواند استرس‌زا باشد. افراط و تفریط در کار و سخت دانستن کار نیز از عوامل ایجاد فشار روانی است (حسینی کوهساری، ۱۳۸۳)

تعارض نقش در ایفای مسئولیت در سازمان: ابهام نقش در فرد، بر اساس مشخص نبودن نقش او در چهارچوب کار و گستره مسئولیت‌های او و معین نبودن هدف‌هایی که باید در تحقق آن بکوشد، توصیف شده است (حسینی کوهساری، ۱۳۸۳) ابهام نقش هنگامی بالا می‌رود که وسعت و مسئولیت‌های شغل ساختارمند نباشند و یا ضعیف تعریف شده باشند (مهداد، ۱۳۸۱)

منزلت اجتماعی بازنشستگی و نیز دستیابی افراد به منزلت اجتماعی بالاتر از منزلت نخستین آنها میتواند

۱. برنامه ریزی شغلی برای بهبود شرایط کار
۲. مراقبت در برابر بی نظمی‌های روانی و عامل‌های خطر
۳. انتشار اطلاعات و آموزش
۴. گسترش خدمات بهداشت روانی برای کارکنان

استرس شغلی کارکنان صدا و سیما

پرداختن به موضوع استرس شغلی و اثرات آن در کیفیت زندگی کارکنان و راهکارهای عملی کاهش استرس در محیط کار و بکارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی یاری رساند، تا از این طریق در راستای سالم سازی محیط کار و ارتقای بهداشت روانی سازمان خود حرکت کند و انرژی‌هایی که ناخواسته صرف تنش‌های سازمانی می‌گردد در جهت ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیت‌های اجتماعی آن سازمان به کار گرفته شود. در تحقیقی سعی شد تا به پدیده تأثیر استرس شغلی بر کارکنان سازمان صدا و سیما پرداخته شود.

در این تحقیق تأثیر استرس بر فشارهای روانی بر روی فرد مورد بررسی قرار گرفت برخی از این رفتارها عبارتند از:

- ۱- زودرنجی یا پرخاشگری در برخورد با همکاران و مراجعین.
- ۲- بی تفاوتی و بی‌علاقگی به آراستگی ظاهر خود و دیگران
- ۳- کاهش خلاقیت و فقدان اعتماد به نفس
- ۴- بی تفاوتی نسبت به کار و افزایش اشتباهات
- ۵- عدم تمرکز بر روی کار و ناتوانی در تصمیم‌گیری
- ۶- خستگی مفرط، ناراحتی و احساس گناه
- ۷- ناتوانی در تحمل اطرافیان و تمایل به انزوا

هدف از پژوهشی که در این زمینه در بین کارکنان صدا و سیما انجام شد بررسی رابطه بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کارکنان صدا و سیما تهران و همچنین تبیین تفاوت معناداری بین زنان و مردان گروه نمونه بر اساس دو متغیر کیفیت زندگی و استرس شغلی بود. که در آن با توجه به آن که تقریباً هر نوع استرس، اعم از فیزیکی و یا روانی، موجب یک افزایش فوری و بارز در ترشح هورمون محرک فوق کلیوی، توسط غده هیپوفیز قدامی و به دنبال

روانی فرسودگی شغلی است که می‌تواند اثربخشی سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد. (زینعلی، ۱۳۹۴)

در بررسی گسترده‌ای که پژوهشگرانی همچون " مٹ نی" در ۱۹۸۶ درباره مدیریت استرس انجام داده‌اند، راه و روش‌های مداخله را به دو دسته طبقه‌بندی کرده‌اند: مقابله پیشگیرانه، به آن دسته از پاسخ‌هایی گفته می‌شود که استرس را در همان آغاز بروز فرو می‌نشانند و دسته دوم را مقابله مبارزه جویانه نامیده‌اند یعنی راهبردهایی که با عامل‌های فعال استرس مبارزه می‌کنند.

- مبارزه گرانه: دوری جستن از عامل‌های استرس با ایجاد سازگاری در زندگی یا تعدیل سطر خواستها. دگرگون کردن الگوهای رفتاری که موجب استرس می‌شوند. توسعه دادن منابع مقابله
- پیشگیرانه: مراقبت دایمی در برابر عامل‌های استرس و نشانه‌های آن. آماده سازی منابع و از میان برداشتن عوامل استرس. تحمل کردن عامل‌های اجتناب ناپذیر استرس. فرو نشانیدن برانگیختگی‌های استرس آور

باید توجه داشت که به طور قطع نمی‌توان گفت که راهبرد مداخله از نوع پیشگیرانه است یا مبارزه گرانه. در واقع برخی راهبردها ممکن است هم پیشگیرانه باشند و هم مبارزه گرانه. به طورمثال با پرورش جرأت در فرد می‌توان او را بر آن داشت تا با رفتار یا روابط استرس آوری که همکارش با او دارد، مبارزه کنند و آن را از میان بردارد و در نتیجه از مشکل‌هایی که ممکن است در آینده بین او و سرپرست وی پیش آید، جلوگیری کند. لیکن، ما در اینجا نظر به نتیجه‌هایی که می‌خواهیم از بحث خود بگیریم، بهتر دانسته ایم هر یک از راهبردهای مقابله را زیر عنوان در اصل پیشگیرانه یا دو اصل مبارزه گرانه نام ببریم.

برای کمک به افراد در مقابله با استرس، روش‌های گوناگونی برای ایجاد تغییر در محیط کار و نیز برای طبقه بندی روش‌های مداخله پیشنهاد شده است. " ساتر" ابتدا به این بررسی می‌پردازد که حوزه روان‌شناسی چه پاسخی برای استرس شغلی دارد و در پی آن پیشنهادی برای طبقه‌بندی شیوه‌های مداخله ارائه می‌کند طبقه بندی او از چهار عنوان تشکیل شده است:

آن ظرف چند دقیقه منجر به افزایش شدید در ترشح کورتیزول از چند قشر غدد کلیوی می‌گردد. همچنین این موضوع که فشار روان می‌تواند کارایی سیستم ایمنی را کم کرده و بدین سان آمادگی موجود زنده جهت ابتلا به بیماری‌های مختلف را نشان دهد در نظر گرفته شد. نتیجه آنکه استرس با اضطراب و افسردگی و سلامت جسمانی رابطه مستقیم و با وضعیت محیطی و روابط اجتماعی رابطه معکوس دارد همچنین اضطراب با افسردگی و سلامت فیزیکی رابطه مستقیم و با کیفیت زندگی رابطه معکوس دارد و در نهایت اضطراب و افسردگی با تقاضا و کنترل شغل رابطه غیر مستقیم دارد. بنابراین، حمایت اجتماعی بالا، گزارشات کیفیت زندگی کارکنان را افزایش می‌دهد و کنترل شغل بالا، رابطه اجتماعی را افزایش داده و در حالی که کنترل شغلی بالا، استرس را کاهش می‌دهد و اینکه بین افسردگی، اضطراب، استرس با وضعیت کاری و کیفیت زندگی رابطه غیر مستقیم وجود دارد. بنابر این با توجه به پژوهش انجام شده و تحقیقات داخلی و خارجی چنین نتیجه گرفته می‌شود که ارائه راهکارها و مهارت‌های لازم جهت کاهش استرس و فرسودگی شغلی کارکنان شرکت‌های دولتی و خصوصی از جمله کارکنان صدا و سیما می‌تواند باعث ارتقای بهره‌وری و افزایش کیفیت زندگی آنها گردد. (میرحیدری و همکاران، ۱۳۹۴).

مقاومت در برابر تغییر

دنیای ما دنیای سازمان‌هاست. سازمان‌ها رکن اصلی اجتماع کنونی هستند. زندگی ما را سازمان‌ها تشکیل می‌دهند و هر روزه با تعدادی از آنها سروکار داریم. انسان در سازمان متولد می‌شود، در سازمان زندگی می‌کند و در سازمان می‌میرد. غیر از اینکه سازمانها به زندگی ما شکل می‌دهند، مدیران آگاه نیز می‌توانند به سازمان‌ها شکل دهند. درک مدیران از ماهیت، الگوها و تئوریهای سازمانی باعث می‌شود که بتوانند به شیوه‌ای بخردانه و اثربخش کارهای خود را انجام دهند و سازمان را طرح-ریزی نمایند (نصیری، ۱۳۸۲). تغییر، تنها راه سازمان‌های امروزی است. سازمانها، واجد یک موجودیت اجتماعی هستند که هم از محیط تاثیر می‌پذیرند و هم بر آن تاثیر می‌گذارند. محیط سازمان دائماً در حال تغییر است و

همانگی با این تغییرات برای سازمانها امری اجباری می‌باشد (مقیمی، ۱۳۷۵؛ به نقل از مرادی، ۱۳۹۱) تغییر سازمانی نیز در اواخر دهه ۱۹۵۰ مورد توجه قرار گرفته است. بسیاری از شرکت‌ها مجبورند به فشارهای روانی پاسخ داده و به دنبال بهبود عملکرد خود باشند. تغییر در سازمان معمولاً واکنش مقاومت آمیز کارکنان را به دنبال دارد (کابل، ۱۹۹۳). بیش از ۶۰ سال است که موضوع مقاومت در برابر تغییر وارد ادبیات نظری مطالعات سازمانی شده است (کُچ و فرنچ، ۱۹۴۷) و (لوین، ۱۹۸۴). مروری بر مجموعه مطالعات این حوزه نشان می‌دهد که مقاومت پدیده‌ای سه بعدی است: رفتاری، هیجانی و شناختی (اورگ، ۲۰۰۳ و پدیدیت، ۲۰۰۰).

لوین (۱۹۴۷، ۱۹۵۱) نخستین اندیشمند شناخته شده-ای است که به صورت رسمی درباره مقاومت در برابر تغییر قلم فرسایی کرده است. او ملهم از نظریه میدانی خود، مقاومت را رفتاری ناشی از نیروهای مقاومت-کننده در برابر نیروهای اعمال‌کننده، تغییر می‌داند. به زعم وی، مادام که نیروهای اعمال‌کننده تغییر نتوانند نیروهای مقاومت‌کننده را کاهش دهند، راه برای تغییر هموار نخواهد شد (لوین، ۱۹۵۱). به گفته دو تن از اندیشمندان، یکی از اثرگذارترین آثار برجای مانده در حوزه مطالعات، مقاومت در برابر تغییر محسوب می‌شود. مقاومت، متغیر رفتاری و دارای دو قطب است؛ با این توضیح که کارکنان دو نوع رفتار از خود بروز می‌دهند. رفتارهای مطلوب یا موافق (پالوده از مقاومت) و رفتارهای نامطلوب یا مخالف (مقاومت آلود) (کُچ و فرنچ، ۱۹۴۸). زندر (۱۹۵۰)، نیز در زمره صاحب‌نظران متقدمی است که به بعد رفتاری مقاومت در برابر تغییر اذعان داشته است. وی معتقد است گاه مقاومت در برابر تغییر می‌تواند در قالب رفتارهای سیاسی ظهور کند (زندر، ۱۹۵۰). برخی از متأخرینی که صبغه رفتاری مقاومت در برابر تغییر را مورد توجه قرار داده‌اند، معتقدند مقاومت در برابر تغییر، نوع خاصی از کنش (انجام عمل جهت مقابله با تغییر) و ناکنش (استنکاف از انجام تغییر) است (ابولافیا و پروور، ۱۹۹۵). عده‌ای از آنها به شکل خاصی از مقاومت (فریب دادن فرادستان) اذعان داشته‌اند (دوین، شاپیرو و لویچی، ۱۹۹۵) و عده-

ای دیگر نیز در تعریف مقاومت، آن را کنشی ارادی در برابر تغییر می‌دانند (اشفورت و میل، ۱۹۹۸).

مقاومت افراد در برابر تغییر، یکی از مهمترین مسائل سازمانی است. زیرا آنها تغییر را نوعی تهدید برای خود می‌دانند و غلبه بر این مقاومت و هدایت آن یکی از مشکل‌ترین وظایف مدیران است. هرگاه صحبت از تغییر سازمانی به میان می‌آید ناخودآگاه عبارت مقاومت در مقابل تغییر به ذهن مدیران و کارکنان متبادر می‌شود. بسیاری از پژوهشگران به این نتیجه رسیده‌اند که افراد در مقابل تغییر سازمانی موضع‌گیری خاصی دارند (اورگ، ۲۰۱۱). مقاومت در برابر تغییر، نشانه‌ای از عدم آمادگی برای تغییر و یک مشکل سازمانی دائمی است. (اورگ و دیگران، ۲۰۱۱)

طبق تحقیقات انجام شده با توجه به هزینه‌های بالای شکست برنامه‌های تغییر، مدیران نیازمند درک مدیریت تغییر سازمان هستند. بنابراین، بررسی نقش کارکنان به عنوان بخش عمده در فرایند تغییر و آمادگی آنان برای پاسخ به تغییر اهمیت دارد (شین و دیگران، ۲۰۱۲). علاوه بر این، ویژگی‌های شخصیتی نقش مهمی در پاسخ کارکنان به تغییر دارند. (اومازیک و دیگران، ۲۰۱۲). شواهد نشان داده است، زمانی که کارکنان برای تغییر آماده هستند، از آن حمایت می‌کنند (استونس، ۲۰۱۳). مطالعات نشان می‌دهد که پاسخ کارمند به تغییر، همچنان، به صورت یک مشکل که سازمان، به دنبال درک و مدیریت آن است، وجود دارد (بوکنوق و دیگران، ۲۰۰۹)

بابایی اهری (۱۳۸۳)، عوامل مقاومت را به شرح زیر بیان کرده است:

- عوامل فردی: عوامل شخصیتی (مانند نیاز شدید به کنترل، نیاز به موفقیت و امثال آنها ...)، گرایشهای مبتنی بر تجارب حاصل از تغییرات قبلی
- عوامل گروهی: انسجام گروهی، هنجارهای اجتماعی و مشارکت در تصمیم‌گیری

- عوامل سازمانی: تهدیدهای عوامل ناشناخته، چالش برای حفظ وضع موجود، حجم کار

کچ و فرنچ (۱۹۴۸)، در تبیین رفتارهای مقاومت آلود، آنها را یک محصول ناکام کارکنان در اثر به هم خوردن وضع موجود، و نیز مسأله ای انگیزشی معرفی کرده اند. براون و فاربر (۱۹۵۱) ناکامی را محصول وجود موانعی میدانند که فرد را از دستیابی به هدفش باز میدارند (ابولافیا و بروور، ۱۹۹۵). زندر نیز به این بعد از مقاومت اشاره کرده است؛ وی معتقد است ابهام در تغییر برای کسانی که در معرض آن واقع شده اند، واکنش سخت هیجانی آنها را به دنبال خواهد داشت (زندر، ۱۹۵۰).

آرجریس و شان (۱۹۷۸)، معتقدند مقاومت در برابر تغییر از ناکامی و جریان‌های دفاعی برمیخیزد. به زعم کنتز (۱۹۸۵)، مقاومت هیجانی کارکنان به سبب عدم اطمینان فراروی کارکنان و از دست دادن کنترل ایشان بر امور پدید می‌آید. گرسیک (۱۹۹۱) علاوه بر ترس از عدم اطمینان، دلهره از ضرر محتمل ناشی از تغییر را نیز از جمله دلایل مقاومت هیجانی کارکنان در برابر تغییر برمی‌شمرد. کشمن (۱۹۹۸)، نیز همین تعبیر را دارد و مقاومت در برابر تغییر را دفاع در برابر ترس از ضرر می‌داند؛ وی بر این باور است که اگر انسانها احساس کنند تغییر موجب زوال داشته‌ها و موقعیت فعلی ایشان می‌شود، به دلیل اینکه آینده برای آنها ناشناخته است، توانمندی‌های خود را در مسیر حرکت به سوی چنین آتیه‌ای محدود میکنند (کشمن، ۱۹۹۸).

مقاومت در برابر تغییر، امری است اجتناب ناپذیر و افراد به دلایل متفاوتی در برابر آن مقاومت می‌نمایند. عادت به سیستم جاری، از دست دادن امنیت، ترس از آینده نامعلوم، عوامل اجتماعی و عوامل اقتصادی از مهمترین دلایل فردی مقاومت می‌باشد دلایل فردی مقاومت، ریشه در نگرش‌ها، باورها، ادراکات و ارزش‌های افراد و همچنین شخصیت افراد دارد. آمادگی کارکنان برای تغییر سازمانی، نگرش‌ها، باورها و نیات کارکنان هستند، که رفتارهایی مانند مقاومت، و یا حمایت از یک تغییر جدید را پیش‌بینی می‌کنند (آرمناکیس و دیگران، ۱۹۹۳). و اینکه تا چه حد افراد، تمایل به پذیرش

شناختی و عاطفی، یک تغییر ویژه و جدید را دارند (هلت و دیگران، ۲۰۰۷).

انواع مختلف پاسخ به تغییر سازمانی عبارتند از:

➤ پاسخ عاطفی به تغییر: یک احساس نسبت به چیزی و یا یک شی را گویند (اسزابال، ۲۰۰۷).

➤ پاسخ شناختی به تغییر: فرایند تفکر، که در آن فرد برای اولین بار، از محرک آگاه می-شود و اهمیت این محرک را ارزیابی می کند، سپس پاسخ های رفتاری ممکن در نظر گرفته می شود.

➤ پاسخ ارادی به تغییر: یک جزء از نگرش است که واکنش های رفتاری را به سمت چیزی سوق می دهند یا از آن دور می کنند.

➤ ویژگی های شخصیتی: در روانشناسی، صفات به خوبی تفاوت انسانها را توضیح می دهد (یوهر، ۲۰۱۳).

ایجاد تغییر در شیوه مدیران یک شبه بسیار مشکل است و حتی در بهترین وضعیت ممکن هم فرایندی کند و پرخرج است و نیاز به صبر و حوصله و برنامه ریزی مبتکرانه دارد. انتظار معجزه یک شبه داشتن تنها نتیجه اش ناکامی و ناراحتی، هم برای مدیران و هم برای کارمندانشان است. بنابراین تغییر در شیوه مدیریت در یک سازمان باید براساس برنامه ریزی و کاربرد دراز مدت صورت گیرد، تا برای همه دست اندرکاران با انتظاراتی واقع گرایانه، همراه گردد (هرسی و بلانچارد، ۱۳۸۳).

ویر (۱۹۹۹)، با اعتقاد به اینکه افراد نسبت به تغییر در سازمان متبوعشان حتی اگر دلایل تغییر برای همه روشن و قابل درک باشد، مقاومت نشان می دهند، می گوید: "وقتی به تلاش های ایجاد تغییر و تحول در سازمان ها در ده سال گذشته می نگریم، می توانیم بگویم شواهد کافی برای این امر وجود دارد که موفقیت در تغییر امکان پذیر است."

مک لنان (۱۳۸۳)، معتقد است که اصول زیر موجب کاهش مقاومت در برابر تغییر می شود:

❖ مدیران و سایر اشخاص کلیدی سازمان احساس کنند که برنامه های اجرایی تغییر برنامه ریزی شده از آن خودشان بوده و توسط افراد بیرون از سازمان طراحی و اجرا نشده است.

❖ در شروع هر برنامه اجرایی حمایت صمیمانه مدیران رده بالا جلب شده باشد.

❖ شرکت کنندگان در هر پروژه تغییر ببینند که تغییر موجب کاهش بار آنها می شود.

❖ برنامه اجرایی تغییر تجربه جدیدی را عرضه دارد که مورد علاقه و توجه شرکت کنندگان باشد.

❖ مشارکت افراد در تلاش های تشخیص باعث شود تا آنان درباره مسأله اساسی موافقت نموده و اهمیت آن را احساس نمایند.

❖ تشخیص داده شود که نوآوری ها ممکن است نادرست تفهیم و تفسیر شوند لذا تمهیدات لازم برای بازخور بررسی پروژه به عمل آمده و توضیحات لازم برای تفهیم و تفسیر درست آن ارائه گردد.

❖ شرکت کنندگان با پذیرش همدیگر، پشتیبانی، اعتماد و اطمینان در روابط همدیگر را تجربه نمایند.

❖ پروژه برای بازبینی و بررسی مجدد باز بماند.

دسلر (۱۳۸۱) به نقل از روان شناس معروف کورت لوین الگویی از تغییر ارائه کرده است که به باور وی، می توان سازمان را بدون رویارویی با کمترین مقاومت تغییر داد. از دیدگاه لوین رفتارهای سازمانی محصول دو نوع نیروست: آنها که می کوشند وضع موجود را حفظ کنند و آنها که تلاش می نمایند تغییراتی صورت گیرد. از این رو ایجاد تغییرات به معنی کاهش دادن نیروهایی است که در راه حفظ وضع موجود به مصرف می رسد یا تقویت نیروهایی که برای ایجاد تغییر مصرف می شوند. الگوی لوین دارای سه مرحله است:

۱. از حالت انجماد خارج کردن: این بدان معنی است که باید نیروهایی که در راه حفظ وضع موجود تلاش می نمایند، کاهش داد که معمولاً این کار از طریق بزرگ کردن یا تشدید مسأله یا رویداد است تا افراد احساس نیاز به تغییر کنند و درصدد راه حل های جدید برآیند.

۲. حرکت کردن: این بدان معنی است که باید رفتارها، ارزش‌ها و نگرش‌های جدید به وجود آورد، گاهی این کار از مجرای تغییرات ساختاری سازمان و گاهی از مجرای ارائه روش‌های بهبود سازمانی میسر می‌گردد.

۳. انجماد مجدد کردن: این بدان معنی است که باید وضع جدید سازمان را تثبیت نمود و مطمئن شد که سازمان یک بار دیگر به روش قدیمی روی نمی‌آورد و نمی‌کوشد کارها را بدان گونه انجام دهد.

سیاست پیشگی مدیران، ادراک سیاسی و کارکنان مقاومت در برابر تغییر

با مروری اجمالی بر ادبیات مدیریت، میتوان گرایش عمومی به تغییر مستمر را دریافت؛ همچنان که نظریه پردازان سازمان همگی به آهنگ رو به رشد تغییر در جوامع و سازمان‌ها اشاره کرده‌اند، به نظر می‌رسد تغییر در دنیای امروز یک موضوع چند بعدی و فراگیر میباشد و سازمان‌ها مرتباً در زمینه‌های فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و فنی دستخوش تغییر می‌شوند. بدین ترتیب چنانچه سازمان‌ها خواستار بقا در عرصه رقابتی اقتصاد جهانی باشند، باید به طور دائم خود را با محیط خارجی خود تطبیق دهند.

از سوی دیگر میتوان بین نوع تغییر، چگونگی آن و پیامدهای تغییرات تمایز قائل شد. از سوی دیگر بسیاری از محققین تاکید کرده‌اند که تعهد فردی در برابر تغییر، جزء ضروری در تلاش‌ها برای تغییرات سازمانی است. از این رو طبق نظر کلین و همکارانش، تعهد به تغییرات در مرکزیت اجرای نوآوری در سازمان‌ها قرار دارد همچنین آرمناکیز و همکارانش، تاکید کرده که تعهد سازمانی در چارچوب تغییرات موفقیت‌آمیز، نقش دارد و باید به عنوان یک معیار در اجرای تغییرات سازمانی در نظر گرفته شود علاوه بر این، عدالت نیز نقش مهمی را در پویاییها و روابط سازمانی ایفا میکند که در روابط رهبر- پیرو، رفتار شهروندی و پاسخ فردی به تغییر و تحول بروز پیدا میکند. همچنین عدالت سازمانی با منابع انسانی نیز مرتبط است؛ چرا که در ایجاد و توسعه فلسفی بالندگی منابع انسانی نقش موثری دارد و میتواند در فهم بهتر کارکنان از تغییر و تحول سازمانی، موثر و مفید باشد. این که چرا افراد در محیطهای کاری خود، احساس عدالت نمیکند و چرا در

برابر تغییرات سازمانی، از خود مقاومت نشان میدهند و یا اینکه چرا تعهد افراد نسبت به تغییرات سازمانی، در سازمانهای مختلف وضعیت متفاوتی دارد، از جمله مهمترین مسائلی است که امروزه سازمان‌های در حال تغییر با آن مواجه هستند. (جعفرپور، ۱۳۹۴)

در حال حاضر توسعه درک سازمان‌ها از مقاومت در برابر تغییر یک ضرورت است؛ چرا که جهت مدیریت موثر تغییر، شناسایی منابع و شرایط بالقوه ایجاد آن حیاتی است. مقاومت یک واکنش گریزناپذیر به هر تغییر مهمی است؛ از این رو لوین اظهار داشت که هر تغییر بالقوه‌ای توسط نیروهای طرف مقابل با مقاومت مواجه میشود. (جعفرپور، ۱۳۹۴)

تعاریف متعددی از مقاومت در برابر تغییر ارائه شده است؛ آرگریس و شون اشاره میکنند که مقاومت در برابر تغییر یک مکانیزم مقاومت در برابر ناکامی و اضطراب است. آشفورس و مائل، مقاومت را کنش عمدی عمل (از روی لجبازی) و غفلت، شاپیرو نیز میل به فریب دادن مقامات مافوق، تعریف میکنند. رابین نیز دلایل مقاومت را به دو دسته فردی و سازمانی تقسیم کرد. وی پنج دلیل: عادت، امنیت، عوامل اقتصادی، وحشت از پدیده مجهول و چشم بستن به روی واقعیت را از جمله دلایل فردی مقاومت در برابر تغییرات میداندراملت (۱۹۹۵) مقاومت را به صورت هر گونه رفتاری که سعی در حفظ وضعیت موجود دارد، تعریف نمود. وی دلایل مقاومت در برابر تغییر را به پنج دسته ادراکات نامناسب، انگیزه پایین برای تغییر، فقدان پاسخهای خلاقانه، موانع فرهنگی و مدیریتی و واکنش انفعالی تقسیم نمود. از سوی دیگر، آرگ (۲۰۰۳) مقاومت در برابر تغییر را نوعی تمایل درونی افراد میداند و چهار عامل گرایش به روزمرگی و عادت، عکس العمل‌های احساسی، اندیشه‌های کوتاهمدت و عدم انعطاف، عقاید را در این راستا موثر میداند.

دیپریکس معتقد است که ۵۵ درصد کارکنان سازمان مخالف تغییرند و ۸۵ درصد از صمیم قلب آماده نیستند تا متعهد شوند که تواناییهایشان را برای آنچه مورد نیاز است به کار ببرند و این در حالی است که بدون تعهد کارکنان تغییری اتفاق نخواهد افتاد. (جعفرپور، ۱۳۹۴)

از این رو تعهد به تغییر آن هم در سطح سازمان، یکی از انواع تعهد بوده و به عنوان عنصر اساسی برای دستیابی به

تغییر موفقیت‌آمیز شناخته می‌شود و عاملی است که پیوستگی کارکنان و اهداف تغییر را فراهم می‌سازد. لذا کانر (۱۹۹۲) فقدان تعهد را به عنوان شایعترین علت شکست در تغییر معرفی می‌کند. بر این اساس کارکنانی که نسبت به تغییر متعهد هستند از سطوح بالایی از انرژی برخوردارند و خود را بیشتر وقف سازمانشان می‌کنند. کامینگز و ورلی نیز دریافته‌اند که فعالیت اساسی در هر نوع تلاش جهت تغییر، شناسایی چگونگی کسب تعهد افراد است، زیرا اگر افراد نسبت به تغییر برانگیخته و متعهد نشوند، خروج از انجماد (موقعیت قبلی) بسیار دشوار می‌شود. بطور مشابه، فیشر و همکارانش (۲۰۰۳) نیز تایید کرده‌اند که هیچ برنامه اصلاح و بهبودی بدون اینکه از جانب کارکنان مورد درک و تعهد قرار گیرد موفق نخواهد شد. (جعفرپور، ۱۳۹۴)

می‌یر (۲۰۰۱) و هرسکوچ نیز مفهوم تعهد به تغییر را بر مبنای مدل عمومی تعهد سازمانی پیشنهاد کردند و اعتقاد داشتند که مدل تعهد سازمانی آلن و میر می‌تواند برای اهداف مختلفی مثل تعهد به تغییر مورد استفاده قرار گیرد. لذا آنها بر اساس مدل عمومی تعهد به محیط‌کار، تعهد به تغییر را تعریف کردند. (جعفرپور، ۱۳۹۴)

مقاومت در برابر تغییر سازمان صدا و سیما

یکی از مباحث مهم و اصلی در مدیریت سازمان‌ها، مدیریت تغییر است، امروزه مدیران در محیطی پویا، پرابهام و متحول کار می‌کنند. در این میان، حوزه تولید معاونت سیمای ج.ا.ا همواره درگیر تغییرات متعدد و متنوعی است که برای بقاء ناچار به اعمال تغییرات است، در راه انجام تغییرات همواره مقاومت‌هایی رخ می‌دهد که می‌تواند مانع از انجام تغییر و یا به تأخیر افتادن آن گردد، مدیران برای کم کردن هزینه‌های ناشی از مقاومت در برابر تغییر، نیاز به شناسایی زمینه‌های مقاومتی در افراد و سازمان دارند. هدف این پژوهش " بررسی عوامل موثر بر مقاومت کارکنان حوزه تولید معاونت سیمای جمهوری اسلامی ایران در برابر تغییرات در حوزه تولید است. چارچوب نظری آن بر اساس نظریه استیفن پی. رابینز در خصوص منشأ مقاومت در برابر تغییر است که براساس آن دو دسته عوامل فردی و سازمانی می‌توانند بر میزان مقاومت افراد در برابر تغییر موثر باشد. در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده شده

است، جامعه آماری را کارکنان تولیدی معاونت سیمای ج.ا.ا تشکیل می‌دهد که حدود ۱۰۰۰ نفر هستند و نمونه‌ای به تعداد ۱۹۶ نفر از آن‌ها انتخاب شده و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده مورد آزمون قرار گرفته‌اند. نتایج حاصل از بررسی آزمون‌های همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن و پیرسون نشان داد که بین درآمد، انسجام گروهی و مقاومت کارکنان تولید حوزه معاونت سیما در برابر تغییرات رابطه مستقیم و بین امنیت شغلی و مقاومت کارکنان تولید حوزه معاونت سیما در برابر تغییرات رابطه معکوس وجود دارد و بین عادت، وحشت از ابهام، سطح تحصیلات، نوع شغل و مقاومت کارکنان تولید حوزه معاونت سیما در برابر تغییرات رابطه معنی داری وجود ندارد (مطاعی، ۱۳۸۹).

نتیجه‌گیری

سازمان‌های کنونی در محیطی بسیار پویا و پیچیده عمل می‌کنند و به دلیل عقب‌نماندن از تغییر و تحولات روزافزون دنیای پیرامون و نیل به مزیت رقابتی پایدار بایستی بیش از پیش به منابع انسانی خود توجه کنند. در هر سازمانی، منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و مهمترین سرمایه و منبع اصلی مزیت رقابتی به شمار می‌آید، یکی از مؤثرترین راه‌های دستیابی به مزیت رقابتی در شرایط فعلی، کارآمدتر کردن کارکنان و مدیران سازمانها است. آنچه که در راستای توسعه منابع انسانی اهمیت دارد این است که بهبود منابع انسانی تنها با آموزش‌های فنی و تخصصی حاصل نمی‌شود، بلکه باید از راه‌های گوناگون به توسعه آموزش کارکنان پرداخت. با عنایت به ارتباط علم روانشناسی با مدیریت منابع انسانی و اهمیت روزافزون منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمانی، در مقاله حاضر ۴ مورد از مقولات علم روانشناسی مرتبط با مدیریت منابع انسانی (فرسودگی و نارضایتی شغلی کارکنان، استرس و فشار روانی و مقاومت در برابر تغییر) مورد مطالعه قرار گرفت. بر این اساس ابتدا هر کدام از مقولات موصوف در مقاله مورد تبیین قرار گرفته و ابعاد مختلف آن‌ها بر اساس نتایج حاصل از مطالعات پژوهشگرهای مختلف مورد بررسی و کاوش قرار گرفت. در ادامه بر اساس نتایج مطالعات پژوهشی مختلف ارتباط بین این مقولات و مدل‌های مختلف ارائه شده در این خصوص مرور شد.

تحقیقات نشان داده است اثرات فیزیولوژیک تحلیل رفتگی شغلی بر فرد عبارتند از: بی نظمی ضربان قلب، افت فشار خون، کاهش عملکرد کلیوی، فراموشی، ضعف و حتی سکنه قلبی می‌باشد. رضایت شغلی، موضوع مهمی در مبحث حفظ و نگهداری منابع انسانی یک سازمان به شمار می‌رود و بی توجهی به آن در بلندمدت، سیستم اجتماعی سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصبانیت، کاهش حس مسئولیت‌پذیری و در نهایت ترک خدمت می‌شود. از سوی دیگر استرس شغلی یا به عبارتی استرس محیط کار، از جمله موضوعات چالش برانگیز برای سازمان‌های امروزی و شناخته‌شده‌ترین پدیده‌ای است که سلامتی کارکنان را تهدید می‌کند. در نهایت مقاومت افراد در برابر تغییر، یکی از مهمترین مسائل سازمانی است و بررسی نقش کارکنان به عنوان بخش عمده در فرایند تغییر و آمادگی آنان برای پاسخ به تغییر اهمیت دارد. لذا در پایان، پیشنهاد می‌گردد تا در پژوهش‌های آتی موضوعات دیگری از جمله مدیریت دانش سرمایه انسانی، آثار ساختار سازمانی ارگانیک بر بر فرسودگی شغلی و فشار روانی، عوامل ارتقای رضایت شغلی و همین‌طور ارتقای کیفیت زندگی کاری مورد مطالعه قرار گیرد.

منابع و مآخذ:

۱. ابطحی، حسین (۱۳۸۶). مدیریت منابع انسانی، [چاپ پنجم]. تهران: مؤسسه تحقیق و آموزش مدیریت.
۲. بابایی اهری، مهدی. (۱۳۸۳). طراحی مدلی برای تغییر رفتار سازمانی با استفاده از ابزار فراگرد تفکر تئوری محدودیتها، رساله دوره دکتری مدیریت، دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس تهران.
۳. پاکي، فاطمه. (۱۳۸۰). ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش‌بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان شهرستان اسلامشهر. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته سنجش و اندازه گیری، دانشگاه عالمه طباطبایی.
۴. پوراشرف، یاسان الله، طولابی، زینب، نجات پرهیزکار، علی، ۱۳۹۳، دومین همایش ملی رویکردی بر حسابداری، مدیریت و اقتصاد (دانشگاه آزاد اسلامی واحد فومن و شفت)، صص ۱۰

۵. جلیلونند، محمدرضا؛ سمیعی، ندا؛ مهدوی‌نیا، سیدحسام‌الدین (۱۳۹۰)، اثر اجزای ارزش برند بر تصمیم خرید (کاربرد مدل دیوید آکر در صنعت خودرو)، مجله مدیریت و تجارت بین‌المللی، دوره ۲، شماره ۲، صص ۱۴۹-۱۵۸.
۶. جعفرپور، محمود، صحت، سعید، (۱۳۹۱)، بررسی نقش مقاومت فردی و عدالت سازمانی در برابر تعهد به تغییرات برنامه‌ریزی شده سازمانی مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی، عمومی و خصوصی کشور، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال ۴، شماره ۸ صص ۷۲-۹۱
۷. حسینی قمی، طاهره (۱۳۸۹)، استرس شغلی، پژوهشگاه علوم انسانی و پرتال جامع علوم انسانی، ۱۳۸۹
۸. دسلر، گری. (۱۳۸۱)، مبانی مدیریت انسانی، ترجمه علمی پارسائیان و محمدعلی اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۹. رستگار، عباسعلی، سیاه سرانی کجوری، محمد علی، ۱۳۹۴، تأثیر بی عدالتی ادراک شده بر فرسودگی شغلی کارکنان با اثرمیانجی تعهد سازمانی، شماره ۲۴، صص ۱۴۹-۱۲۵
۱۰. راشدی، وحید، فروغان، مهشید و حسینی، محمد علی. (۱۳۹۱). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی استان تهران. مدیریت ارتقای سلامت، ۲۱(۲)، ۱۵-۲۳
۱۱. زمینی، سهیلا، حسینی نسب، داوود، زمینی، سمیرا، زارعی، پروین، ۱۳۹۰، بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی: مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه تبریز، فصلنامه سلامت کار در ایران، دوره ۸، شماره ۱، صص ۳۶-۳۷
۱۲. زینعلی، شینا، پورتنقی یوسفده، رقیه، صیادی، علی، ۱۳۹۴، بررسی رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و درگیری شغلی با رضایت شغلی در بین کارکنان: مورد مطالعه کارکنان بهزیستی استان گیلان، فصلنامه روانشناسی تحلیلی-شناختی، سال ششم، شماره بیستم و ششم، صص ۳۵-۳۵
۱۳. زمانی، محمدرضا، مقاومت در برابر تحولات سازمانی، برگرفته از سایت [HTTP://drsayyad](http://drsayyad)
۱۴. سینا، حمید؛ کریمزاده، صمد؛ ناظم، فتاح و احمدی، عباداله. (۱۳۹۱). ارائه مدل ساختاری پیش‌بینی ابعاد

24. Sewwandi, D. S., & Perere, G. N. (2016). The impact of job stress on turnover intention: A study of reputed apparel firm in Sri Lanka. 3rd International HRM Conference, University of Sri Jayewardenepura
25. Mushtaqu, T and Siddiqui, A. (2020). Impact of Organizational Culture on Job Stress and Employee Engagement in Pakistan. Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=۳۵۱۰۶۴۴>.
26. Pasban, M., & Hosseinzadeh Nojehdeh, S. (2016). A review of the role of human capital in the organization. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 249-253.
27. Avanzi, L. Fraccaroli, F., Castelli, L., Marcionetti, J., Crescenini, A., Balducci, C., van Dick, R. (2018). "How to mobilize social support against workload and burnout: The role of organizational identification". *Teaching and Teacher Education*, 69, 154-167.
28. Pejušković, B., Lečić-Toševski, D., Priebe, S., & Tošković, O. (2011). Burnout syndrome among Physician: The role of personality dimensions and coping styles. *Psychiatria Danubina*, 23(4), 389-395.
29. Ceslowitz, S.B. (1989). Burnout and coping strategies among hospital staff nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 14(7), 553-557
30. França, F. M., & Ferrari, R. (2012). Burnout syndrome and the socio-demographic aspects of nursing professionals. *Acta Paul Enferm*, 25(5), 143-148.
31. Freudenberg, F. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12(1), 73-82.
32. Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., De Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: A qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(6), 318-325.
33. Lorens, S.B. (2018). Teaching the robustness of the job demands resources model. *International Journal of stress management*, 13, 378391-.
34. Pawirosumarto, Suharno, Sarjana, Purwanto Katijan, Gunawan, Rachmad, (2018), The effect of work environment, leadership style, and organizational culture towards job satisfaction and its implication towards employee performance in Parador Hotels and Resorts, فرسودگی شغلی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک. فصلنامه علمی- پژوهشی زن و جامعه، ۱۸-۱، (۲)۵.
۱۵. شهبازی نیا، شهریار. (۱۳۹۳). رابطه سبک های دل بستگی با سندروم ایمپاستر و فرسودگی شغلی کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.
۱۶. صیفی، محمد، پایان نامه (بررسی نقش عوامل انگیزشی بر رضایت شغلی کارکنان صدا و سیما، ۱۳۸۰
۱۷. گرینبرگ، جرال.داس (۱۳۸۷)، کنترل فشار روانی، [چاپ اول]. ترجمه محسن دهقانی، بهمن نجاریان، علی شیرافکن، سیامک خدارحمی، تهران: انتشارات رشد
۱۸. مطاعی، غلامرضا (۱۳۸۹)، بررسی عوامل مؤثر بر مقاومت کارکنان حوزه تولید معاونت سیمای جمهوری اسلامی ایران در برابر تغییرات در حوزه تولید.
۱۹. میرحیدری، سیده صاحبه، باباخانی، نرگس (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کارکنان مرکز نظارت و ارزیابی صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران تهران، اولین کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در علوم تربیتی و روانشناسی صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران- تهران، انجمن توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین
۲۰. نجاری، رضا، ۱۳۹۲، بررسی و تبیین عوامل مؤثر بر بدگمانی به تغیی سازمانی در دانشگاه پیام نور استان مرکزی، صص ۳-۱۲
۲۱. هرسی پال وبلانچارد، کنت. (۱۳۸۳)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی علاقه بند، تهران: امیرکبیر
22. Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *ProcediaSocial and Behavioral Sciences*, 84(9), 706-710
23. Sajadi Pour, F. S. (2017). Investigating the relationship between job stress and life satisfaction of firefighters. *International Conference on the Culture of Psychopathology and Education*, AlZahra University, Tehran, Iran. (In Persian)

47. Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences (Vol. 3): Sage.
48. Sparks, J. R., & Schenk, J. A. (2001). Explaining the effects of transformational leadership: an investigation of the effects of higher-order motives in multilevel marketing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 22(8), 849-869.
49. Middlebrooks, J.S. & Audage, N.C. (2008). The effects of childhood stress on health across the lifespan. Centers for Disease Control and Prevention, Atlanta: National Center for Injury Prevention and Control.
50. Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Mossholder, K. W. (1993). Creating readiness for organizational change. *Human Relations*, 46, 681-703. - Bouckennooghe, D., Devos, G., & Broeck, H. v. d. (2009). Organizational change questionnaire-climate of change, processes, and readiness: Development of a new instrument. *The Journal of Psychology*, 143, 559-599.
51. Oreg, S., & Sverdlik, N. (2011). Ambivalence toward imposed change: The conflict between dispositional resistance to change and the orientation toward the change agent. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 337-349
52. Shin, J., Taylor, M., & Seo, M. (2012). Resources for change: The relationships of organizational inducements and psychological resilience to employees' attitudes and behaviors toward organizational change. *Academy of Management Journal*, 55(3), 727-748.
53. Omazic, M.A., Vlahov, R.D., & Basic, M. (2011). Relationship between personality traits and readiness for organizational change: A case from Croatia. *The Business Review*, Cambridge, 18(2), 156-162. Retrieved from
54. Stevens, G.W. (2013). Toward a process-based approach of conceptualizing change readiness. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 49(3), 333-360.
55. Borghans, L., Duckworth, A., Heckman, J. J., & Bas, T.W. (2018). The economics and psychology of personality traits. *Journal of Human Resources*, 43, 972-1059.
56. Webber A.M. (1999). *Learning for a change*, new York: Fast company.
- Indonesia, *International Journal of Law and Management*, Vol. 59 No. 6, pp. 1337- 1358.
35. Meng, Juan, Berger, Bruce K., (2019), The impact of organizational culture and leadership performance on PR professionals' job satisfaction: Testing the joint mediating effects of engagement and trust, *Public Relations Review* 45, 64-75.
36. Meriac, J. P., & Gorman, C. A. (2017). Work Ethic and Work Outcomes in an Expanded Criterion Domain.
37. Hassan, S. (2015). The Importance of Ethical Leadership and Personal Control in Promoting Improvement- Centered Voice among Government Employees. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(3), 697-719.
38. Barakat, S. R., Hsabella, G., Gama Boaventura, J.M., & Mazzon, J.A. (2016)
39. The Influence of Corporate Social Responsibility on Employee Satisfaction, *Management Decision*, 54(9), 2325-2339
40. Shafer, W.E. (2015). Ethical Climate, Social Responsibility, and Earnings Management. *Journal of Business Ethics*, 126(1), 43-60.
41. Agbozo, G. K., Owusu, I. S., Hoedoafia, M. A., & Atakorah, Y. B. (2017). The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 5(1), 12-18
42. Mushtaq, T and Siddiqui, A. (2020). Impact of Organizational Culture on Job Stress and Employee Engagement in Pakistan. Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=3510644>.
43. Middlebrooks, J.S. & Audage, N.C. (2008). The effects of childhood stress on health across the lifespan. Centers for Disease Control and Prevention, Atlanta: National Center for Injury Prevention and Control.
44. Lorber M, Treven S, & Mumel D. Leadership Behavior Predictor of Employees' Job Satisfaction and Psychological Health. Exploring the Influence of Personal Values and Cultures in the Workplace: IGI Global; 2017.
45. Liljedah, P., Trigo, M. S., Malaspina, U., & Bruder, R. (2016). "Problem Solving in Education". Hamburg: Springer Open.
46. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1, 1297-1343.

تأثیر بعد اجتماعی: از توسعه اقتصادی تا توسعه پایدار

مولفین: علی اکبر فرهنگی^۱، مریم حق شناس^۲

چکیده

توسعه به معنای تغییر در تمام ساختارهای اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی به گونه‌ای است که نه تنها از لحاظ کمی بلکه باعث تغییرات کیفی در تمام ابعاد جامعه از جمله شیوه زندگی، رفاه اجتماعی و... شود. بنابراین توسعه فرایندی همه جانبه است و معطوف به تمام ابعاد زندگی مردم جامعه می‌شود. توسعه پایدار نوعی از توسعه است که نیازهای نسل امروز را بدون به خطر انداختن فرصت‌های آن برای تأمین نیازهای نسل‌های آینده ارضاء کند. توسعه پایدار عرصه نوینی است که سیاست و فرهنگ را مورد توجه قرار می‌دهد، بر رونق اقتصاد و تجارت و صنعت تأکید می‌ورزد، از محیط زیست و همزیستی با طبیعت حمایت نموده و هم از حقوق برابر انسان‌ها در برخورد با مسائل داخلی کشورها و بین‌المللی بهره می‌گیرد. توسعه اجتماعی یکی از ابعاد اصلی توسعه و بیانگر کیفیت سیستم اجتماعی در راستای دستیابی به عدالت اجتماعی، ایجاد یکپارچگی و انسجام اجتماعی، ارتقاء کیفیت زندگی انسان‌ها است. در این مقاله سعی بر آن داریم تا بعد اجتماعی توسعه از توسعه اقتصادی تا توسعه پایدار را تحلیل نمائیم. به همین منظور ابتدا به تعریف توسعه و دیدگاه‌های مطرح آن پرداخته سپس مفهوم توسعه پایدار تشریح می‌گردد و در ادامه با توجه به ابعاد توسعه پایدار، بعد اجتماعی و شاخص‌های تأثیرگذار آن مورد بررسی قرار می‌گیرد.

کلمات کلیدی:

ابعاد توسعه، توانمندسازی، توسعه‌یافتگی، توسعه پایدار



سازمان رسانه‌ای



^۱ دکتری مدیریت رسانه، دانشگاه تهران

^۲ استاد و مدیر گروه مدیریت رسانه، دانشگاه آزاد اسلامی،

واحد علوم و تحقیقات تهران

مقدمه

طی بیش از پنج دهه گذشته، نظریات و الگوهای گوناگونی از سوی نظریه‌پردازان و برنامه‌ریزان توسعه مطرح شده است. وجه مشترک عمده این نظریات آن است که همه آن‌ها، شرط ورود به مرحله توسعه را گذار از نظام سنتی جوامع کمتر توسعه‌یافته دانسته‌اند و هر یک از آن‌ها در پی آن بوده‌اند که برای گذار از نظام سنتی به نظام نوین، الگویی ارائه دهند. این وجه مشترک را باید ناشی از تجربه تاریخی کشورهای غربی در فراگرد توسعه‌یافتگی دانست. به‌گونه‌ای که نظریه‌پردازان غربی با تکیه بر روندی که غرب در مسیر توسعه پیموده است، نسخه‌ای کلی برای درمان توسعه‌یافتگی جوامع دیگر سفارش می‌دهند؛ بدون آنکه وضعیت و ساختار این جوامع را مدنظر قرار دهند.

توسعه از نظر لغوی در زبان انگلیسی، به معنی بسط یافتن، ایجاد کردن، تکامل و پیشرفت است. مایکل تودارو جامعه‌شناس مشهور غربی، توسعه را چنین تعریف می‌کند: "توسعه را باید جریانی چندبعدی دانست که مستلزم تغییرات اساسی در ساخت اجتماعی، طرز تلقی عامه مردم و نهادهای ملی و نیز تسریع رشد اقتصادی، کاهش نابرابری و ریشه‌کن کردن فقر مطلق مردم است."

توسعه حرکتی است تدریجی و عقلانی، منبث از اراده ملت‌ها، در سایه حمایت و سیاست‌گذاری دولت‌ها، به‌منظور ارتقاء سطح زندگی و تعالی ابعاد وجودی انسان‌ها از طریق پاسخ‌دهی مناسب به نیازهای مادی و معنوی آن‌ها، در حوزه‌های فردی، اجتماعی و بین‌المللی. در این تعریف توجه به نیازهای مادی و فیزیولوژیک مانند بهداشت، درمان، تغذیه، مسکن، سلامت، رفاه، شغل همراه با نیازهای معنوی مانند حس همدلی، عدالت، آزادی، عزت نفس و امنیت و عدم تبعیض و نظایر آن مدنظر قرار می‌گیرد.

دیدگاه‌های توسعه

توسعه یعنی یادگرفتن و بهتر آموختن و بهتر زیستن. توسعه فراگردی است که موجب بهبود شرایط جامعه می‌شود. توسعه در اصل باید نشان دهد که مجموعه نظام اجتماعی، هماهنگ با نیازهای متنوع اساسی و خواسته‌های افراد و گروه‌های اجتماعی در

داخل نظام، از حالت نامطلوب زندگی گذشته خارج شده و به‌سوی وضع یا حالتی از زندگی که از نظر مادی و معنوی بهتر است، سوق می‌یابد. از آنجائی که در مورد اجزای تشکیل‌دهنده بهبود و ارتقاء جامعه توافق نظر وجود ندارد، به منظور دستیابی به آن بحث‌هایی وجود دارد که در مطابق شکل ۱ تحت عنوان سه دیدگاه بیان می‌گردد:



شکل ۱: دیدگاه‌های توسعه

البته دیدگاه‌های دیگری نظیر «توسعه و زنان»، «نیازهای اساسی»، «توسعه پایدار» و «توانمندسازی» در کنار این دیدگاه‌ها وجود دارند. در دیدگاه لیبراسیون (الهیات آزادی‌بخش)، فراگردی می‌تواند توسعه را تضمین کند که در آن افراد، سازمان‌ها و جمعیت‌ها بتوانند بر روی شرایط اقتصادی و اجتماعی کنترل پیدا کنند. در سایه چنین فراگردی، مشارکت دموکراتیک و توانمندسازی جمعی شکل می‌گیرد.

پیدایش کشورهای در حال توسعه

وقوع رنسانس در اروپا، تحولات بسیاری را در این قاره به دنبال داشت. پیدایش افکار نو، پیشرفت‌های فزاینده علمی، گسترش و کشف راه‌های دریایی جدید و آشنایی با سرزمین‌های دیگر، سبب شد که تماس اروپائیان با سرزمین‌های دور دست افزایش یابد. از این مقطع عصر استعمارگری و سلطه بر سرزمین‌های دیگر آغاز می‌شود و روند شکل‌گیری کشورهای جهان سوم نیز مربوط به همین زمان است. غارت و چپاول ثروت‌ها،

باعث انباشته شدن سرمایه‌های عظیمی در اروپا گردید. با وقوع انقلاب صنعتی موج پیشرفت‌های شتابان کشورهای غربی آغاز شد. فشار صنعتی شدن و رشد فناوری در این کشورها توأم با تصاحب بازار و منابع کشورهای ضعیف مستعمراتی باعث شد تا در زمانی کوتاه، شکاف بین دو قطب پیشرفته و عقب‌مانده عمیق شده و دو طیف از کشورها در جهان شکل گیرد: کشورهای پیشرفته (توسعه‌یافته) و کشورهای عقب‌مانده (توسعه‌نیافته).

توسعه پایدار

علیرغم تعریفی که از توسعه به معنای کاهش فقر، بیکاری، نابرابری، صنعتی شدن بیشتر، ارتباطات بهتر، ایجاد نظام اجتماعی مبتنی بر عدالت و افزایش مشارکت مردم در امور سیاسی جاری وجود دارد، توسعه صنعتی و اقتصادی روندی بود که جز افزایش فقر و نابرابری ثمری برای کشورهای جهان سوم دربرنداشت، مفاهیمی چون فقر، بیکاری، انفجار جمعیت و عدم توسعه اقتصادی در کشورهای جهان سوم آن‌ها را در مقابل آن‌ها کشورهای جهان اول قرار می‌داد. مطالعات و بررسی‌ها نشان می‌دهد که کشورهای جهان سوم دارای نقاط مشترک زیر می‌باشند:

- یکپارچگی ضعیف فناوری در داخل کشور و در رابطه با سایر کشورهای توسعه‌یافته
- پائین بودن سطوح صنعتی شدن
- بالا بودن میزان فقر و دستیابی کمتر به ملزومات و ضروریات زندگی

توسعه پایدار در واقع راه‌حلی است برای معمای توسعه در شرایط متحول سال‌های پایانی قرن بیستم. شایان ذکر است که توسعه پایدار را می‌توان در عناوین متعددی چون: مدیریت پایدار، کشاورزی پایدار، شیوه زندگی پایدار، زندگی پایدار برای همه، آینده پایدار، امنیت پایدار، مصرف پایدار و نظایر آن نیز مورد مطالعه قرار داد. این مباحث اگرچه در مقایسه فرعی تلقی می‌شود لیکن جزئیات مهمی را روشن می‌کنند. بنابراین می‌توان گفت توسعه پایدار عرصه نوینی است که با

مفروضات، ابتکارات و بالندگی‌های خود تردیدهایی جدی در برابر نظم کهن طرح کرده است.

توسعه پایدار یک تغییر اقتصادی- اجتماعی است که سیستم‌های اجتماعی و اکولوژیکی را در اجتماعات و جوامع مربوطه از بین نمی‌برد. کاربرد موفق آن نیازمند سیاست، برنامه‌ریزی و فرآیند آموزش اجتماعی یکپارچه است. توانایی سیاسی آن بستگی به حمایت همه‌جانبه مردم دارد و از طریق دولت‌ها و مجامع اجتماعی و فعالیت‌های خصوصی آن‌ها اعمال می‌شود. از نظر «جی کومر» جامعه پایدار جامعه‌ای است که در آن محدودیت‌های محیطی مد نظر قرار می‌گیرد. چنین جامعه‌ای، جامعه بدون رشد نیست، بلکه جامعه‌ای است که در آن محدودیت‌های رشد تشخیص داده شده و بدین طریق راه‌های جایگزین رشد مورد توجه قرار می‌گیرد. «میخائیل ردکلیف» واژه «توسعه پایدار» را بیانگر آموزه‌های اکولوژیکی در فرایندهای اقتصادی می‌داند و «ترنر» بر این عقیده است که اصولاً توسعه پایدار برای رسیدن به یک سیاست مطلوب رشد پایدار بایستی به‌گونه‌ای باشد که ضمن پذیرش یک نرخ رشد درآمد سرانه واقعی، از تخریب ذخایر سرمایه ملی یا ذخایر سرمایه طبیعی جلوگیری کند. توسعه پایدار به معنای توسعه‌ای هماهنگ و همسو با طبیعت است و نیازهای حال حاضر را برآورده می‌کند، بدون اینکه توانایی نسل‌های آتی را در برآوردن نیازهای خود به مخاطره اندازد.

توسعه پایدار دارای چهار بعد اجتماعی، اقتصاد، محیطی و نهادی است که به‌عنوان «منشور پایداری» مطرح می‌شود. هر یک از این ابعاد اولویت‌هایی دارند: برای بعد محیطی- حفاظت از محیط؛ برای بعد اجتماعی- تقویت همبستگی/ عدالت اجتماعی؛ برای بعد اقتصادی- تأمین نیازهای مادی؛ و برای بعد نهادی مشارکت/ تصمیم‌گیری.

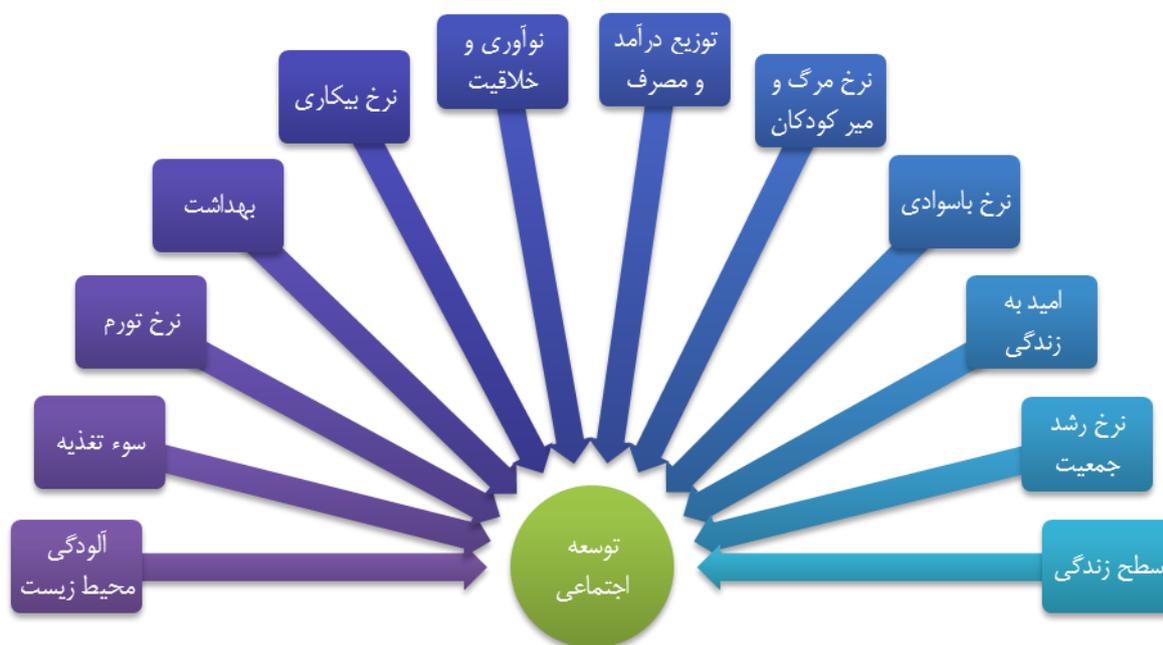
بعد اجتماعی توسعه پایدار

به منظور بیان سیر تطور مفهوم توسعه از اقتصادی به پایدار، ذکر این نکته ضروری است که رشد اقتصادی

اجتماعی آن امری غیرممکن بوده و توجه ویژه مسئولان به امر سرمایه اجتماعی در تحقق انسجام ملی امری ضروری است. توسعه اجتماعی را می‌توان فرایند ایجاد دگرگونی بنیادی در ساختارها و روابط اجتماعی با انگیزه تحقق اهداف ادغام اجتماعی، انسجام اجتماعی، بهبود کیفیت زندگی و برآوردن احتیاجات طبقات مختلف مردم و پاسخگو کردن کارگزاران و صاحبان قدرت تعریف کرد. در این راستا مطابق شکل ۲ شاخص‌های مؤثر بر بعد اجتماعی توسعه جهت اندازه‌گیری درجه توسعه‌یافتگی جوامع تبیین شده است.

و توسعه پایدار، فقط زمانی امکان‌پذیر است که همراه با دگرگونی مداوم در ساخت اجتماعی یک ملت باشد. از این رو نهادها و ارزش‌های متناسب اجتماعی نیز برای تولید ضرورت دارند و باید آن‌ها را در کنار کار، سرمایه و فناوری، جزئی از داده‌های فراگرد تولید به حساب آورد. این امر، باعث شد که نظریه‌پردازان توسعه، ساخت سیاسی- اجتماعی و ارزش‌های فرهنگی را نیز در کنار رشد اقتصادی در نظر آورند.

بنابراین دستیابی به توسعه‌ای همه‌جانبه که قادر به تقویت انسجام ملی در کشور باشد، بدون توجه به ابعاد



شکل ۲: شاخص‌های مؤثر بر بعد اجتماعی توسعه پایدار

بدیهی است به‌منظور توسعه کشورهای در حال توسعه و کاهش عوامل بر توسعه‌نیافتگی، می‌بایست راه‌کارهایی اندیشیده شود. به‌طور مثال در خصوص نوآوری و خلاقیت، نرخ باسواد و بهداشت که به‌عنوان شاخص‌های مؤثر بر بعد اجتماعی توسعه پایدار مطرح می‌گردند، کاربرد اختراعات و معرفی روش‌های جدید در فعالیت‌های اجتماعی، ارائه برنامه‌ریزی‌های آموزشی به‌منظور افزایش جمعیت افراد باسواد، افزایش هزینه‌های پیشگیری برای مصون ماندن در برابر بیماری‌ها و

در کشورهای در حال توسعه سطح عمومی زندگی تمام طبقات اجتماعی بسیار پایین است. این شاخص به‌صورت درآمدهای پایین (فقر)، عدم وجود مسکن، کمبود بهداشت و مراکز آموزشی، نرخ بالای مرگ‌ومیر کودکان، پایین بودن امید به زندگی، عدم کارایی کارگران و کارکنان (ناشی از کم‌کاری یا عدم وجود شغل مناسب)، نمایان می‌شود. همچنین نرخ بالای رشد جمعیت موجب توزیع درآمد بین جمعیت بیشتری گردیده و در نتیجه اکثر افراد از رفاه کمتری برخوردار خواهند بود.

اجتماعی، تکثر قشربندی اجتماعی و در نتیجه حرکت بافت اجتماعی از سادگی بر پیچیدگی (به معنای بالندگی است، چون انسان بالغ پیچیده و انسان نابالغ ساده است). است. جامعه از بافت ساده به بافت پیچیده تبدیل می‌شود. جامعه‌ای که در جهت توسعه پایدار حرکت می‌کند باید با در نظر گرفتن شاخص‌های مؤثر بر بعد اجتماعی توسعه به‌منظور اندازه‌گیری درجه توسعه‌یافتگی خود، به‌گونه‌ای مدیریت و برنامه‌ریزی شود تا شاخص‌های توسعه اجتماعی را تقویت و یا تضعیف نماید.

مراجع

- ارتباطات توسعه در جهان سوم، (دکتر علی‌اکبر فرهنگی، ابوالفضل دانائی، رقیه جامع / ناشر: رسا، ۱۳۹۰)
- درام آسیائی (پژوهشی درباره فقر ملتها)، تألیف گونار میردال ترجمه منوچهر امیری، چاپخانه سپهر تهران، ۱۳۶۶
- ژیرار، آگوستین (۱۳۷۲). توسعه فرهنگی، تجارب و خط‌مشی‌ها. ترجمه عبدالحمید زرین قلم، پروانه سپرده و علی هاشمی گیلانی. مرکز پژوهش‌های بنیادی، چاپ اول.
- ملکی، صفیا لله. (۱۳۸۸). نگاهی به جایگاه توسعه فرهنگی در سند چشم‌انداز و سیاست‌گذاری‌ها. روزنامه قدس، نشر ۲۷
- نقش فرهنگ در توسعه اقتصادی، نرگس صالح نیا، جلال دهنوی، امین حق نژاد، ماهنامه مهندسی فرهنگی سال چهارم شماره ۴۳ و ۴۴ مرداد و شهریور ۱۳۸۹.
- نصیری، حسین؛ توسعه پایدار: چشم‌انداز جهان سوم، تهران: فرهنگ و اندیشه، ۱۳۷۹.
- سلطانی لرگانی، افسانه؛ ارزیابی زیست‌محیطی پروژه‌های سه‌گانه رودخانه چالوس با استفاده از سامانه اطلاعات جغرافیایی (GIS)؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد گروه محیط‌زیست و شیلات، دانشکده منابع طبیعی، دانشگاه تهران، به راهنمایی مجید مخدوم، بهمن ۱۳۷۸، صفحه ۱۱.
- الیوت، جنیفر. آ؛ تابستان ۱۳۷۸، مقدمه‌ای بر توسعه پایدار در کشورهای در حال توسعه؛ ترجمه

کاهش هزینه‌های درمان، موجب افزایش رفاه اجتماعی، سازمان‌دهی و مدیریت مؤثرتر آن جامعه می‌گردد.

لازم به ذکر است یکسری از شاخص‌ها، بر بعد اجتماعی توسعه پایدار تأثیری منفی دارند و می‌بایست جهت تضعیف و کاهش تأثیر هر یک از آن‌ها اقدامات لازم به شرح زیر را انجام داد.

- ✓ تلاش در جهت کاهش تورم (ناشی از افزایش بی‌رویه قیمت‌ها در یک جامعه) که موجب شکاف میان طبقات مختلف یک جامعه می‌گردد و عدم کارایی یک سیستم اجتماعی را در بردارد.
- ✓ جلوگیری از سوءتغذیه (پایین بودن حد متوسط مصرف مواد غذایی)، با تغذیه مناسب و سالم برای افراد جامعه.
- ✓ کاهش آلاینده‌ها و جلوگیری از آلودگی آب‌های جاری توسط تولیدکنندگان و افراد جامعه

نتیجه‌گیری

روند گرایش به جهانی‌شدن، منجر به ایجاد ارتباط میان مفهوم توسعه و فراگردهای سیاسی، اقتصادی و ایدئولوژی در جامعه شدند. فناوری‌های نوین منجر به افزایش جریان اطلاعات جهانی و به‌کارگیری استراتژی‌های جدید برای ارتباطات در توسعه شدند. درحالی‌که پژوهش‌های اولیت علوم ارتباطات، در ابتدا بر روی اهداف توسعه‌طلبانه اقتصادی متمرکز بودند. در دهه ۹۰، با رشد روند جهانی‌شدن، این اهداف اقتصادی، در بستر سازمان‌های بین‌المللی و جامعه شبکه‌ای رواج یافتند. سرمایه اجتماعی به‌عنوان مجموعه‌ای از هنجارها و اعتماد متقابل بین افراد موجود در جامعه که موجب افزایش همیاری و هماهنگی افراد برای دستیابی به منافع مشترک مطرح می‌گردد به‌عنوان یک ارزش در محیط‌های صنعتی است. ارزشی که می‌تواند به‌عنوان بهترین شیوه تعامل میان افراد یک جامعه کارایی داشته باشد، تا در عصر جهانی‌شدن و ادغام در اقتصاد جهانی مفید واقع شود و از منابع حاصله، به بهترین نحو استفاده نماید.

تحول از رعیت به شهروند از نظر سیاسی خود یک مفهوم توسعه است. هدف اصلی توسعه اجتماعی، تحول نهادهای اجتماعی و تکثر و پاره‌افزایی سازمان‌های

- عبدالرضا رکن‌الدین افتخاری و حسین رحیمی، انتشارات مؤسسه توسعه روستایی ایران، صفحات ۶-۴.
- نظریه‌های توسعه و توسعه‌نیافتگی در جامعه‌شناسی، رضا معصومی راد، ۱۳۸۹
- کلانتری، خلیل (۱۳۷۷)، «مفهوم و معیارهای توسعه اجتماعی» اطلاعات سیاسی-اقتصادی، ش ۱۳۲-۱۳۱، مرداد و شهریور.
- حسینی نی، سید محمد حسن "سرمایه اجتماعی و توسعه صنعتی"، مجلات پایگاه اطلاع‌رسانی حوزه (حدیث زندگی)، بهمن و اسفند ۱۳۸۴، شماره ۲۷، ص ۶۹
- تودارو، مایکل (۱۳۶۶)؛ توسعه اقتصادی در جهان سوم؛ ترجمه غلامعلی فرجادی؛ جلد دوم، چاپ اول، وزارت برنامه‌بودجه.
- تودارو، مایکل (۱۳۷۷)؛ توسعه اقتصادی در جهان سوم؛ ت غلامعلی فرجادی؛ چاپ ۶، مؤسسه عالی پژوهش در برنامه‌ریزی.
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۶۹)، «ارتباط شناسی»، تهران: انتشارات سروش
- مولانا، حمید (۱۳۷۱)، «گذر از نوگرایی»، ترجمه یونس شکری خواه، تهران: انتشارات مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.
- Arnold, Steven H. 1993. "Sustainable Development: A Solution to the Development?" *Development (Journal of SID) Vol.2, No.3.*
- Gunn, Clare A.; *Tourism Planning, Basics, Concepts, Cases; Third edition, Taylor & Francis, 1994, PP: 85-101*
- Castells, M. 1996. *The Information Age: Economy, Society and Culture. Vol 1, the rise of the network society: oxford, UK: Blackwell publisher.*
- Kidron, Micheal and Ronald seagal. 1995. *The state of the world atlas, new edition London: penguin.*
- Nordenstreng, K. and H.I. Schiller (Eds.). 1993. *beyond National Sovereignty: International Communications in the 1990s.* Norwood, NJ: Ablex.

