

تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی (مورد مطالعه: کارکنان دیوان عدالت اداری استان تهران)

^۱ میثم شمسیان

^۲ لیلا نیرومند

^۳ سمیه تاجیک اسماعیلی

^۴ نوروز هاشم‌زهی

تاریخ وصول: ۱۳۹۸/۰۴/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۲۷

چکیده

سازمان‌ها مهم‌ترین نهادهای ارتباطی هستند که افراد آن اغلب هم قادرند و هم علاقه دارند تا با یکدیگر حرف بزنند. ارتباطات میان فردی از عوامل کلیدی موفقیت سازمان‌ها به شمار می‌رود. ارتباطات میان فردی می‌تواند به صورت کلامی - غیر کلامی و هم به صورت رسمی - غیر رسمی برقرار شود. پژوهش حاضر با هدف تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی در ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری با تأکید بر عوامل اجتماعی انجام گرفته است. نوع پژوهش کاربردی است و با توجه به اهداف تحقیق از نظر روش پیمایشی به شمار می‌رود. جامعه آماری شامل هزار نفر از کارکنان دیوان عدالت اداری استان تهران بوده که با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۲۷۸ نمونه تعیین و با روش نمونه‌گیری منظم مورد مطالعه قرار گرفتند. پایایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها با ضریب آلفای کرونباخ و روایی آن با استفاده از نظرات اساتید و کارشناسان مورد تأیید قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد، میزان تعارض ارتباطات میان فردی در حد متوسط است. همچنین نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که از میان عوامل اجتماعی مختلف بین سه متغیر مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی و پایگاه اجتماعی مادر با ارتباطات میان فردی کارکنان همبستگی معناداری وجود دارد. اما بین متغیر پایگاه اجتماعی پدر با میزان ارتباطات میان فردی کارکنان همبستگی معناداری وجود نداشته است. نتایج اجرایی رگرسیون چندمتغیره نشان داد که فقط اعتماد اجتماعی با ضریب بتای (-۰/۵۲) ارتباطات میان فردی کارکنان را کاهش می‌دهد و در جهت معکوس عمل می‌کند.

واژگان کلیدی: تغییرات ساخت اجتماعی، ارتباطات میان فردی، مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، دیوان عدالت اداری.

۱- دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲- استادیار گروه ارتباطات اجتماعی، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول).
in_niroomand@yahoo.com

۳- استادیار گروه جامعه‌شناسی، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۴- استادیار گروه جامعه‌شناسی، واحد تهران شرق، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

مقدمه

امروزه نقش سرمایه اجتماعی سازمان‌ها از سرمایه فیزیکی و مالی آن‌ها بسیار مهم‌تر شده است. سرمایه اجتماعی منبع مهمی برای سازمان‌ها هستند و در توانایی کنش آن‌ها و کیفیت تعامل با محیط بسیار تأثیر گذار است. حاکم بودن روابط انسانی مناسب و دوستانه در محیط کار، زمینه‌انگیزش و رشد و توسعه را فراهم می‌سازد و میل به زیستن، کار و تلاش را افزایش می‌دهد و در نهایت منجر به مسئولیت‌پذیری، مشارکت و فعالیت ثمر بخش فرد در راه انجام وظایف محوله و دست یافتن به اهداف سازمان می‌گردد. در حقیقت، روابط انسانی به عنوان سرمایه اجتماعی در کنار سرمایه‌های طبیعی، تکنولوژی و انسانی، اهمیت فوق‌العاده یافته است. روابط انسانی، توسعه مهارت‌هایی است که در پی آن فرد می‌آموزد چگونه خود را با محیط اجتماعی تطبیق دهد. می‌توان گفت روابطی که منجر به تأمین نیازهای جسمی، اجتماعی، روانی و معنوی انسان شود، روابطی سودمندند و ادامه حیات را تسهیل می‌کنند، در نتیجه برقراری روابط انسانی، پس از تأمین نیازها، زمینه‌های پیدایش انگیزش، رشد، احساس سودمندی، رضایت، درک متقابل و اعتماد فراهم می‌شود. سازمان موفق و توسعه یافته سازمانی است که شبکه‌های ارتباطی خوبی داشته باشد. سازمان‌های موفق روابط عمومی قوی دارند و به دنبال موفقیت‌های فراسازمانی هستند و از انرژی بیرونی سازمان به نفع خود استفاده می‌کنند. وجود روابط سالم و به دور از هر گونه تیرگی و همکاری و همدلی سازمانی از جمله عوامل زیر بنایی و پنهانی است. منشأ اصلی ایجاد همکاری، مشارکت، برقراری روابط سالم سازمانی، انسان است (اشراقی و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۳۱).

امروزه تعارض سازمانی و مدیریت تعارض از جمله مباحثی است که توجه مدیران و دست‌اندرکاران سازمان‌ها را به خود جلب کرده است و این به خاطر تعارض نامتعارف داخل سازمان است. سازمان‌ها برای اینکه از حداکثر توان جسمانی، روانی، فکری کارکنان خود بهره‌گیرند، بایستی عوامل مخل و مزاحم را رفع کنند. یکی از عوامل عمده‌ای که سبب به هدر رفتن استعداد نیروی انسانی می‌گردد، تعارض فردی است که تعارض گروهی سازمان را به دنبال دارد. عوامل تعارض‌آمیز به دو دسته عوامل فردی و عوامل سازمانی تقسیم می‌شود که عوامل فردی شامل اخلاق شخصی، شخصیت، ارزش‌ها و عقاید و محدودیت ادراک و تفاوت در شناخت می‌باشد. اخلاق شخصی، پایبندی فرد به ارزش‌های اخلاقی است و به‌طور کلی در بعد اخلاق شخصی مواردی از قبیل حرص و طمع، خودخواهی، حسد، خشم، غیبت، بدگویی، کبر و نخوت، دنیاگرایی و ... منجر به تشدید تعارض در سازمان می‌شود. ویژگی‌های شخصی، با نهاد اولیه فرد، در آغازگری، شدت بخشیدن و یا پافشاری در تعارض مؤثر می‌باشد. برخی از مردم از لحاظ شخصیتی آرام و انفعالی و بعضی دیگر پر سر و صدا و پرخاشگر هستند. ارزش‌ها، بیان‌گر ایمان و اعتقادات اولیه می‌باشند و نمایان‌گر یک شیوه خاص رفتار و یا حالت نهایی وجود از نظر شخصی یا از دید اجتماعی به شیوه‌های مخالف آن رفتار می‌باشد. اگر ارزش‌های متضادی در سازمان حاکم شود حاصل آن تعارضات شدیدی است که بعضاً سازمان را به رکود و سکون می‌کشاند. همواره حد مطلوبی از

تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی . . .

تعارض فردی برای پرورش خلاقیت و تولید افکار و اندیشه‌های جدید در سازمان لازم است. اگر تعارض فردی از حد تعادل خارج گردد، سازمان را با بحران روبرو می‌کند (حسین‌پور و قربانی‌یاجی، ۱۳۹۶: ۴۸). ساختار اجتماعی در معرض تغییرات بی‌وقفه است، گرچه افراد سعی در پایداری و ثبات دارند. تغییرات اجتماعی گرچه در تمام جوامع و تمامی ادوار اتفاق افتاده و می‌افتد اما میزان آن از جامعه‌ای تا جامعه دیگر متفاوت است. در جامعه‌ای این تغییرات تحت شرایط خاص ممکن است سریع ولی در جامعه دیگر کند است. بر این اساس در این پژوهش به بررسی تحلیل تغییر در ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری شهر تهران پرداخته می‌شود و این سؤال مطرح می‌شود که آیا بین عوامل اجتماعی و تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد؟

امروزه با پیچیده‌تر شدن محیط‌های کاری، ارتباطات به‌عنوان عاملی برای دستیابی به سلامت، موفقیت و بقای سازمانی بیش از پیش اهمیت یافته است. بیش‌تر کارها در سازمان، از طریق ارتباط انجام می‌شود و مدیران و کارکنان بدون برقراری ارتباط نمی‌توانند کاری انجام دهند. بدون ایجاد ارتباط، تعیین اهداف و تحقق آن‌ها برنامه‌ریزی، سازماندهی منابع انسانی و غیر انسانی، گزینش کارکنان و آموزش آن‌ها رهبری، انگیزش، ارزیابی عملکرد افراد و سازمان و هماهنگی امور غیرممکن می‌شود و سازمان‌ها از هم می‌باشند. به اشتراک گذاشتن عقاید، نظر خواهی از دیگران، توضیح دادن چیزی که از دیگران می‌خواهیم، کارکردن با افراد مختلف و بیان احساسات، بخشی از عواملی هستند که به برقراری ارتباط با دیگران و همکاری با آنان کمک می‌کنند. برقراری روابط بین فردی، موتور محرک زندگی است. ارتباط‌های بین فردی سازمانی، در نتیجه همکاری کارکنان بخش‌های مختلف با یکدیگر اتفاق می‌افتد (دامغانیان و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۰۴).

در یک ارتباط سازمانی چهار ویژگی هدفمند، ساختارمند، وظیفه‌مداری و محتاط بودن مورد توجه است. سازمان به‌عنوان یک موجود زنده، هم بر محیط اثر می‌گذارد و هم از آن تأثیر می‌پذیرد و این دیدگاه، هر مجموعه را دارای اجزایی می‌داند که وجه اشتراک آن‌ها نظم سلسله‌مراتبی، وابستگی به یکدیگر و مرزهای نفوذ پذیری است. به علاوه، نظام سازمانی دارای فرآیند داده، ستاده و بازخورد است. یکی از مهم‌ترین جنبه‌های رفتار افراد در سازمان، انتقال صحیح و مؤثر پیام یا فرآیند ارتباط است. وجود ارتباطات مؤثر و صحیح در سازمان همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیریت به شما می‌آید. به تجربه ثابت شده است که اگر ارتباطات صحیحی در سازمان برقرار نباشد، گردش امور مختل و کارها آشفته می‌شود. هر مدیر درصد قابل توجهی از وقت خود را صرف انتقال عقاید و نظراتش به دیگران می‌کند. وظایف دیگر مدیر و خاصه وظایف او در زمینه کنترل و سازمان دادن، با مسائل و مشکلات ارتباطی همراه است. در سازمان‌ها ارتباطات فرآیندی برای به هم پیوستن اجزای یک نظام می‌باشد (اشراقی و همکاران، ۱۳۸۸: ۳۴). ارتباطات سازمانی در اثر بخشی سازمان‌ها و دستیابی به اهداف آن‌ها نقش کلیدی دارد. از همین‌روی چنان‌چه رابطه این مؤلفه در طول فرآیند خلق، اجرا و به ثمر رسیدن

ایده‌های جدید و بدیع با شناخت فرصت‌های نو در سازمان به طرز صحیحی تبیین شود می‌تواند نوید بخش دستیابی به میزان اثر بخشی بالاتر سازمانی باشد.

امروزه ارتباطات در سازمان باعث افزایش یا کاهش عملکرد و بهره‌وری سازمان می‌گردد، چنان‌چه ارتباطات به صورت مناسب با دیگر افراد در سازمان صورت پذیرد منجر به افزایش کارایی و اثربخشی سازمان می‌گردد و بالعکس، هم‌چنین بسیاری از مشکلات و آسیب‌های اجتماعی و فرهنگی از قبیل خشونت، انحرافات جنسی، اعتیاد، مسائل خانوادگی مستقیم یا غیرمستقیم به مسئله ارتباطات بازگشت دارد. بنابراین سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای اصلاح و ارتقا جایگاه ارتباطات انسانی می‌تواند مسیری مهم جهت ارتقا و رفع مشکلات خرد و کلان فرهنگی تلقی شود (مهدی زاده، ۱۳۹۴: ۲۰). از طرفی تعارض بین کارکنان نیز جزء لاینفک هر سازمان محسوب می‌شود که می‌تواند معرف یک سازمان باشد چرا که هر قدر تعارض بیش‌تر باشد می‌تواند منجر به توسعه یا عدم توسعه یک سازمان گردد و نهایتاً ارتباطات میان کارکنان شکل می‌گیرد، در این پژوهش تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری با تأکید بر عوامل اجتماعی را مورد بررسی و تحلیل قرار خواهیم داد. مرور مبانی و نظری و تجربی پژوهش، در تبیین مناسب یافته‌ها مؤثر خواهد بود. لذا در زیر به برخی از پژوهش‌های پیشین و نظریه‌های عمده در این حوزه اشاره می‌شود:

نکویی‌مقدم و پیر مرادی (۱۳۸۷)، تحقیقی را با عنوان «بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصی کارکنان و تعارض سازمانی» انجام داده‌اند. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که رابطه مثبت معنادار آماری بین ویژگی‌های شخصی کانون کنترل و قدرت‌طلبی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) وجود دارد و بین ویژگی‌های شخصی عزت نفس و سازگاری با موقعیت کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) ارتباط منفی معناداری وجود دارد.

فیاضی (۱۳۸۸)، تحقیقی را با عنوان «تعارض ادراک شده و سبک‌های مدیریت» مورد بررسی قرار داده است. مسأله اصلی در این پژوهش، شناخت فضای سازمان از لحاظ وجود تعارض و تضاد و بررسی سبک‌های مورد استفاده مدیران و کارکنان جهت حل و رفع این تعارضات است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد اگر چه اختلاف معنی‌داری بین مدیران و کارکنان از لحاظ ادراک تعارض در سازمان وجود ندارد، اما مدیران تعارض بیش‌تری را در سازمان تشخیص داده‌اند. اگرچه اختلاف معنی‌داری در استفاده از سبک‌های تعارض بین مدیران و کارکنان وجود ندارد، اما نتایج نشان می‌دهد کارکنان به نسبت مدیران تمایل بیش‌تری برای استفاده از سبک اجتناب و مصالحه دارند. از بین عوامل جمعیت‌شناختی نیز تأثیر جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه خدمت بر ادراک تعارض به اثبات رسید.

زارعی‌متین و یوسف‌زاده (۱۳۸۹)، تحقیقی با عنوان «تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان» انجام داده‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهند تفاوت معنادار بین

تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی . . .

وضعیت موجود و مطلوب مهارت ارتباطی مدیران وجود دارد. این بدان معناست که مدیران سازمان تا دستیابی وضعیت مطلوب مهارت ارتباطی فاصله زیادی دارند.

طهماسبی و همکاران (۱۳۹۱)، تحقیقی را با عنوان «عوامل اجتماعی مؤثر بر احساس نابرابری‌های اجتماعی و پیامدهای آن» مورد بررسی قرار داده اند. بر اساس تحلیل داده‌های تحقیق، تفاوت معناداری بین احساس نابرابری اجتماعی و متغیرهای فرصت‌های اجتماعی (شانس‌های زندگی)، محدوده جغرافیایی و برنامه‌های رسانه‌ای (رسانه داخلی یا خارجی) وجود دارد، اما بین احساس نابرابری اجتماعی و متغیرهای قومیت‌ها، مذاهب، پایگاه‌های اجتماعی، برنامه‌های رسانه‌ای (برنامه‌های مختلف رسانه‌ای) و افراد با سطوح تحصیلاتی مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد. مبارکی و همکاران (۱۳۹۲)، تحقیقی را با عنوان «تحلیل عوامل اجتماعی فرهنگی مؤثر بر تعهد اجتماعی» مورد بررسی قرار داده اند. یافته‌ها نشان می‌دهند که بین متغیرهایی از قبیل: ارضای نیازهای فردی، سرمایه اجتماعی، ارزش‌های غیر مادی، رضایت اجتماعی، گروه مرجع فرهنگی و جامعه‌پذیری و متغیر تعهد اجتماعی یک رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

صافی و همکاران (۱۳۹۴)، تحقیقی را با عنوان «رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی» انجام داده‌اند. یافته‌ها نشان از ارتباط مثبت و معنی‌دار بین رضایت شغلی و سبک راه‌حل‌گرایی داشت. بین سبک کنترل و رضایت شغلی رابطه معکوس معنی‌دار مشاهده شد. سبک عدم مقابله با رضایت شغلی ارتباط معنی‌دار نداشت و سه مؤلفه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، فقدان موفقیت فردی) با رضایت کلی ارتباط معکوس و معنی‌دار داشتند. بین سبک راه‌حل‌گرایی و خستگی عاطفی ارتکاب معکوس معنی‌دار مشاهده شد. باتوجه به همبستگی بین رضایت کارکنان با فرسودگی شغلی، سبک‌های کنترل و راه‌حل‌گرایی در بین آن‌ها، مدیران می‌توانند از روش‌های کارآمد از قبیل: پرداخت حقوق و مزایا متناسب با توانایی و تجربه کاری، تأمین امکانات آموزشی و ارتقا شغلی، احترام و برخورد صادقانه، تشویق و قدرانی مناسب و به هنگام، تقسیم کار بر مبنای لیاقت و شایستگی، ارزشیابی عملکرد کارکنان و ارائه بازخورد صحیح اقدام و بر نحوه بروز رفتار آنان اثر گذاشته و موجب افزایش کارایی و اثر بخشی بیشتر کارکنان در جهت اهداف سازمانی گردند. مرادی و همکاران (۱۳۹۴)، تحقیقی را با عنوان «رابطه اصول اخلاقی با ارتباطات اثربخش سازمانی» را انجام داده‌اند. یکی از عوامل مهم در کاهش تعارضات در درون سازمان، ارتباطات اثربخش است که عوامل مختلفی بر آن اثر می‌گذارد. نتایج نشان دادند که شاخص‌های اخلاقی بر ارتباطات اثربخش کمک می‌کنند.

شائمی‌برزکی و همکاران (۱۳۹۶)، تحقیقی را با عنوان «فرآیند درون فردی مشارکت کارکنان در تسهیم دانش» انجام داده‌اند. نتایج این تحقیق نشان داده است که نگرش مثبت فرد در مورد تسهیم دانش، باورهای کلی فرد، امیال و علاقه‌ها و روحیات فرد، شخصیت، مشخصات ژنتیکی، خانوادگی و تحصیلی، رفتار گیرنده دانش در ایجاد حس خوب مؤثر است و منجر به میل به تسهیم دانش می‌گردد. از

طریق آزمون رگرسیون، نقش مداخله‌گرایانه واحد سازمانی، مکان سازمانی، نوع کار و زمان تسهیم دانش در ایجاد میل به تسهیم دانش نیز مورد تأیید واقع شد. به‌طور کلی در این پژوهش با رویکردی اکتشافی ترکیبی مشخص شد که عوامل درون فردی در میل به تسهیم دانش متأثر بوده و لذا سازمان می‌تواند با تقویت این عوامل، مشارکت در تسهیم دانش را افزایش دهد.

دامغانیان و همکاران (۱۳۹۷)، تحقیقی با عنوان «طراحی و تبیین مدل شایستگی در ارتباطات بین فردی - سازمانی»، انجام داده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که ابعاد مهم شایستگی ارتباطی بین فردی در سازمان عبارت از همدلی، دیگر محوری، خود گشودگی، مدیریت تعارض، مدیریت تعاملات، انعطاف‌پذیری، جرأت‌مندی، راحتی اجتماعی، بیانگری، مستقیم و بی‌واسطه بودن، حمایت‌گری، تأثیر گذاری بر دیگران و هدف محوری که در پنج سطح تعاملی مختلف با یکدیگر رابطه مثبت و معنی‌داری دارند.

ژانو و کو^۱ (۲۰۱۲)، تحقیقی را با عنوان «تعارض زندگی کاری کارکنان با متغیر میانجی رضایت شغلی» انجام داده‌اند. نتایج نشان می‌دهد کارکنانی که تمایل کم‌تری به ایجاد تعارض در ارتباطات دارند، نقاط مثبت بیشتری را در محل کار خود مد نظر قرار می‌دهند و نهایتاً از حمایت‌های بیش‌تر مدیریت بهره‌مند می‌شوند و سیاست‌های خانوادگی بهتری را دنبال می‌کنند. مرور پیشینه‌ها نشان می‌دهد تاکنون هیچ پژوهشی به تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی نپرداخته است.

امیت کومار سینگ^۲ (۲۰۱۴)، تحقیقی را با عنوان «نقش ارتباطات بین فردی در اثر بخشی سازمانی» انجام داده‌اند. در این پژوهش سعی شده است تا بهتر درک کند که چگونه ارتباطات بین فردی می‌تواند عملکرد سازمان‌ها را بهبود بخشد. در این پژوهش به توصیف آنچه که توسط ارتباطات بین فردی، اثربخشی سازمانی اهمیت دارد و اینکه چگونه ارتباطات بین فردی بر عناصر مختلف اثربخشی سازمانی تأثیر می‌گذارد بحث می‌کند. کارادا و کاتپه^۳ (۲۰۱۴)، تحقیقی را با عنوان «تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر تعارض در مقابل زندگی کاری و تغییر شغل» در کشور ترکیه انجام داده‌اند. این پژوهش به بررسی تعارض در بین زندگی کاری و زندگی خانوادگی پرداخته و نگرش‌های اشتباه را در این خصوص مورد ارزیابی قرار داده است. در رابطه با سرمایه روان‌شناختی، خودکارآمدی، امید، خوش‌بینی و انعطاف‌پذیری را در نظر گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی به‌طور غیر مستقیم بر روابط خانوادگی تأثیر داشته و روابط خانوادگی بر وظایف و اشتیاق به کار تأثیر دارند که این ارتباطات منجر به تعارض یا عدم تعارض می‌گردد.

1- Qu & Zhao

2- Amit Kumar Singh

3- kaatepe & karadas

تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی . . .

شپرز و همکاران^۱ (۲۰۱۶)، در تحقیقی «نوآوری در کارکنان ستادی بر مبنای نقش تعارض و نحوه عملکردشان» را مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که تعارض در شرکت‌ها به دلیل عدم توانایی مدیریت ارتباطات و ایجاد پیچیدگی شکل می‌گیرد و تعارض بر تمام خدمات و عملکرد سازمانی تأثیر گذار می‌باشد. دیویس و همکاران^۲ (۲۰۱۶)، در تحقیقی «رویکرد به سیستم استفاده از فضای مجازی فیس بوک و ارتباطات انسانی» را مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج حاکی از آن است که رضایت از نوع ارتباطات انسانی در فیس بوک وجود ندارد و افراد می‌خواهند تا کیفیت ارتباطات انسانی افزایش یابد.

شیا^۳ (۲۰۱۷)، در تحقیقی «تأثیر منفی تعارض در زندگی کاری بر رفتار شهروند سازمانی» را مورد بررسی قرار داده است. این تحقیق در بین مدیران پروژه در کشور چین (تعداد ۱۵۴) به انجام رسیده است. این تحقیق رفتار، خلاقیت فردی و شرایط نگهداری منابع انسانی را در پروژه‌ها مورد سنجش قرار داده و به این نتیجه رسیده است که درگیری خانواده منجر به تعارض در محیط کار شده و بنابراین ضروری است در ارتباطات سازمانی به شرایط تعادل زندگی و کار توجه شود.

با دقت و کنکاش در مکتب روابط انسانی در نظریه‌های سازمان این فرضیه استنباط می‌شود که مدیریت و ضعف رهبری، عدم مدیریت مشارکتی، یا عدم مدیریت سازنده باعث تعارض در روابط بین افراد می‌شود و اگر به احساسات و عواطف انسانی، ارزش‌ها، هنجارهای گروهی، روابط غیر رسمی، تفاوت‌های فردی، تقویت روحیه، ایجاد شرایط محیطی مساعد و انگیزش کارکنان توجه شود و سبک رهبری، مشارکتی و انسان‌گرا باشد، تعارض در روابط بین افراد به وجود نمی‌آید. هم‌چنین معتقدند ارتباطات بین فردی بر مبنای انگیزه‌های فردی، توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی ایجاد می‌شوند و چنان‌چه افراد در مورد هر یک از آن‌ها بر مبنای موقعیت، ارتباطی نداشته باشد، موقعیت آنان از لحاظ اجتماعی تحت تأثیر قرار می‌گیرد (ایزدی یزدان آبادی، ۱۳۷۹: ۳۰).

با استنباط از نظریه زتومکا، پاتنام و ایکانن، اگر مشارکت بر پایه و مبنای صحیح پایه گذاری شود، اعتماد مردم به یکدیگر افزایش می‌یابد و از آنجایی که تغییر و اعتماد ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند، تعارض فرصت‌های توسعه یا کاهش اعتماد را آشکار می‌کند. معمولاً تعارض دشمن اعتماد محسوب می‌شود. تعاملات در یک تعارضی که شدید است پیچیده‌تر و مشکل‌تر خواهد بود و پتانسیل بیشتری برای ایجاد احساسات منفی دارد. در عوض این امر ممکن است منجر به کاهش رفتارهای مشارکتی و کاهش ادراک از عدالت میان اعضای گروه شود (چاری صادق و مجددی، ۱۳۹۵: ۹۹). در نتیجه می‌توان این گونه مطرح نمود که شدت تعارض با اعتماد ارتباط معکوس دارد. از نظریه‌ی التون مایو می‌توان

1- shcepers

2- Davies

3- Xia

استنباط کرد که بهبود شرایط اجتماعی باعث افزایش بازدهی کارکنان در محیط کار می‌شود. وی علاوه بر کارایی، احساسات کارکنان، توجه به شأن انسانی، توجه به روابط اجتماعی، توجه به روابط رسمی و غیر رسمی، توجه به رضایت کارکنان و توجه به مشارکت و همکاری افراد را در محیط کار برای بازدهی مفید می‌دانستند. انسان موجودی اجتماعی است و تمایل دارد با انسان‌های دیگر همکاری و مشارکت کند. تمایل به همکاری است که موجب شکل‌گیری سازمان‌های اجتماعی شده است. سازمان‌های رسمی نمی‌توانند این همکاری و تمایل به گروه و اجتماع را نادیده بگیرند (قلی‌پور، ۱۳۹۷: ۳۹۴). براساس نظریه‌های هم‌تکاملی جامعه و سازمان برخی از اندیشمندان جامعه‌شناسی سازمان تأکید دارند که سرمایه اجتماعی کارکنان در بیرون از سازمان بر مشارکت اجتماعی آنان در درون سازمان و انسجام و یکپارچگی سازمانی تأثیر گذار است (همان، ۳۹۴). از این نظریه استنباط می‌شود که هر چه سرمایه اجتماعی یا مشارکت و اعتماد کارکنان در بیرون از سازمان پایین باشد، تغییر ارتباطات میان فردی آنان در سازمان افزایش می‌یابد. بر اساس چارچوب نظری پژوهش، فرضیه‌های زیر مطرح می‌شود:

فرضیه اصلی پژوهش؛ عوامل اجتماعی بر تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری تأثیر گذار است.

فرضیه‌های فرعی پژوهش؛

- ۱- مشارکت اجتماعی بر تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری تأثیر گذار است.
- ۲- اعتماد اجتماعی بر تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری تأثیر گذار است.
- ۳- پایگاه اجتماعی پدر بر تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری تأثیر گذار است.
- ۴- پایگاه اجتماعی مادر بر تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری تأثیر گذار است.

روش

در پژوهش حاضر برای تحلیل و مطالعه جامعه‌شناختی رابطه متغیرهای اجتماعی و تعارض ارتباطات میان فردی از روش پیمایشی استفاده شده است. روش پیمایش، یکی از انواع روش تحقیق کمی است که امکان دستیابی به نتایج تعمیم‌پذیر را برای محقق فراهم می‌سازد. بدین معنا که محقق می‌تواند با مطالعه بر روی نمونه‌گزینش شده از یک جامعه آماری، یافته‌ها را به کل جامعه آماری تعمیم دهد. این مقاله از نظر هدف کاربردی است. کاربرد این تحقیق به طور خاص برای برنامه‌ریزان نظام اداری به ویژه قوه قضائیه و سازمان دیوان عدالت اداری است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان شاغل در دیوان

تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی . . .

عدالت اداری استان تهران در سال ۱۳۹۷ هستند که حدود ۱۰۰۰ نفر بودند. در این پژوهش از طریق جدول مورگان با پیش‌بینی خطای برآورد و ریزش احتمالی، ۲۷۸ نفر به عنوان نمونه اصلی تحقیق، تعیین شده‌اند. برای انجام نمونه‌گیری دقیق به خاطر ویژگی جامعه آماری مورد مطالعه، از روش نمونه‌گیری سیستماتیک استفاده شده است. سطح تحلیل پژوهش حاضر خرد و واحد تحلیل نیز فرد پاسخگو است. در پژوهش حاضر برای جمع‌آوری اطلاعات اسنادی از فیش‌برداری و در روش پیمایشی از ابزار پرسشنامه استفاده شد. به این صورت که متغیرهای مطرح شده در تحقیق به‌طور سیستماتیک به معرف‌ها و سؤالات مناسب برگردانده شده و در قالب پرسشنامه تخصصی تنظیم شده‌اند. پرسشنامه طراحی شده حاوی ۷۰ سؤال بوده است. اندازه‌ی آلفای کرونباخ متغیرها، برای متغیر تعارض ارتباط میان‌فردی، ۰/۶، و برای متغیر مشارکت اجتماعی و اعتماد اجتماعی ۰/۸ می‌باشد که نشان از پایایی قابل قبول متغیرهای تحقیق دارد. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل یافته‌های توصیفی و تبیینی، از نرم‌افزار SPSS استفاده گردید.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی؛ نتایج سنجش متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق بیانگر این است که حدود ۷۸ درصد از کارکنان دیوان عدالت اداری استان تهران مرد و همین درصد دارای دو فرزند بوده‌اند. اغلب کارکنان مورد مطالعه در گروه سنی ۳۳ تا ۴۲ قرار داشته است. متوسط تحصیلات افراد، لیسانس بوده است. ۳۴ درصد کارکنان از سابقه کار پایینی برخوردار هستند. درصد بیشتری از کارکنان شاغل در سازمان دیوان عدالت اداری در پست متصدی امور اداری اشتغال داشته‌اند و از پرستیژ شغلی میانه‌ای برخوردار بودند. ۲۹ درصد از پدران کارکنان شاغل در سازمان دیوان عدالت اداری کارمند اداره و حدود ۵۹ درصد از مادران کارکنان شاغل در سازمان دیوان عدالت اداری خانه‌دار بوده‌اند و از پرستیژ شغلی میانه‌ای برخوردار هستند.

نتایج سنجش متغیرهای اصلی پژوهش بیانگر این است که ۱۲ نفر (۵/۲ درصد) ارتباطات میان‌فردی کارکنان در سازمان خیلی کم بوده است، ۵۶ نفر (۲۴/۲ درصد) ارتباطات میان‌فردی آن‌ها در سازمان کم، ۱۰۴ نفر (۴۵ درصد) ارتباطات میان‌فردی آن‌ها در سازمان متوسط، ۴۶ نفر (۱۹/۹ درصد) ارتباطات میان‌فردی آن‌ها در سازمان زیاد و ۱۳ نفر (۵/۶ درصد) ارتباطات میان‌فردی آن‌ها در سازمان خیلی زیاد بوده است بنابراین ارتباطات میان‌فردی کارکنان سازمان در حد متوسط به بالا به‌دست آمد. مشارکت اجتماعی کارکنان نشان می‌دهد که، ۱۵ نفر (۵/۷ درصد) دارای مشارکت اجتماعی خیلی کم، ۴۲ نفر (۱۵/۸ درصد) مشارکت اجتماعی در حد کم، ۱۱۲ نفر (۴۲/۳ درصد) در حد متوسط، ۷۲ نفر (۷۲/۲ درصد) در حد زیاد و ۲۴ نفر (۹/۱ درصد) مشارکت اجتماعی در حد خیلی زیاد است. در مجموع نتایج توصیفی نشان می‌دهد که مشارکت اجتماعی در حد متوسط به بالا است. اعتماد اجتماعی کارکنان نشان می‌دهد، ۱۵ نفر (۶/۳ درصد) دارای اعتماد اجتماعی خیلی کم هستند، ۵۳ نفر (۲۲/۲ درصد) در حد کم، ۱۰۵ نفر (۴۳/۹ درصد)

تغییرات اجتماعی - فرهنگی، سال هجدهم، شماره شصت و هشتم، بهار ۱۴۰۰

در حد متوسط، ۶۰ نفر (۲۵/۱ درصد) در حد زیاد و ۶ نفر (۲/۵ درصد) دارای اعتماد اجتماعی در حد خیلی زیاد هستند. در مجموع اعتماد اجتماعی در حد متوسط است. پایگاه اجتماعی پدر نشان می‌دهد که ۳۳ نفر (۱۳/۴ درصد) از پایگاه اجتماعی خیلی پایین، ۴۷ نفر (۱۹/۱ درصد) از پایگاه اجتماعی پایین، ۹۴ نفر (۳۸/۲) پایگاه اجتماعی متوسط، ۶۷ نفر (۲۷/۲ درصد) پایگاه اجتماعی بالا و ۵ نفر (۲ درصد) از پایگاه اجتماعی خیلی بالایی برخوردار هستند. در مجموع پایگاه اجتماعی پدر کارکنان شاغل در سازمان دیوان عدالت اداری در حد متوسط است. پایگاه اجتماعی مادر نشان می‌دهد، ۱ نفر (۲/۵ درصد) از پایگاه اجتماعی خیلی پایین، ۵ نفر (۱۲/۵ درصد) از پایگاه اجتماعی پایین، ۷ نفر (۱۷/۵ درصد) پایگاه اجتماعی متوسط، ۱۵ نفر (۳۷/۵ درصد) پایگاه اجتماعی بالا و ۱۲ نفر (۳۰ درصد) از پایگاه اجتماعی خیلی بالایی برخوردار هستند. در مجموع پایگاه اجتماعی مادر کارکنان شاغل در سازمان دیوان عدالت اداری در حد بالایی است.

یافته‌های تبیینی؛ نتایج ارتباط همبستگی میان متغیرهای پژوهش در جدول زیر مشخص شده است.

جدول (۱): ضرایب همبستگی تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی

متغیرها	عوامل اجتماعی	مشارکت اجتماعی	اعتماد اجتماعی	پایگاه اجتماعی پدر	پایگاه اجتماعی مادر
همبستگی پیرسون	-۰/۱۱	-۰/۳۴	-۰/۴۰	۰/۰۸	۰/۳۷
سطح معناداری sig	۰/۶۱	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۲۵	۰/۰۳

یافته‌های جدول فوق نشان می‌دهد که سطح معناداری رابطه عوامل اجتماعی و تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان تحقیق $\text{sig} = ۰/۶۱$ ، شده است بنابراین فرضیه محقق مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. بنابراین بین این دو متغیر همبستگی وجود ندارد. با توجه به سطح معناداری $\text{sig} = ۰/۰۰$ ، رابطه مشارکت اجتماعی با تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری معنادار می‌باشد و فرضیه محقق مورد تأیید قرار می‌گیرد. جهت این رابطه منفی و معکوس است. قدر مطلق میزان این تأثیر $r = -۰/۳۴$ می‌باشد که نشان می‌دهد شدت رابطه در حد متوسط است. با توجه به سطح معناداری $\text{sig} = ۰/۰۰$ ، رابطه اعتماد اجتماعی با تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری معنادار می‌باشد و فرضیه محقق مورد تأیید قرار می‌گیرد. جهت این رابطه منفی و معکوس است. قدر مطلق میزان این تأثیر $r = -۰/۴۰$ می‌باشد که نشان می‌دهد شدت رابطه در حد متوسط است. با توجه به سطح معناداری $\text{sig} = ۰/۰۸$ ، رابطه پایگاه اجتماعی پدر با تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری معنادار نمی‌باشد و فرضیه محقق مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. بنابراین بین این دو متغیر همبستگی وجود ندارد. با توجه به سطح معناداری $\text{sig} = ۰/۰۳$ ، رابطه پایگاه اجتماعی مادر با تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری معنادار می‌باشد و فرضیه محقق مورد تأیید قرار می‌گیرد. جهت این رابطه

تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی . . .

مثبت و مستقیم است. قدر مطلق میزان این تأثیر $r = 0/37$ می باشد که نشان می دهد شدت رابطه در حد متوسط است.

تحلیل اثرات مستقیم و غیرمستقیم تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری با تأکید بر عوامل اجتماعی؛ نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داد که در فاصله اطمینان ۹۵ درصد، اعتماد اجتماعی در تعیین تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان تأثیر مستقیم داشته است، مشارکت اجتماعی، پایگاه اجتماعی پدر، پایگاه اجتماعی مادر اثر مستقیم نداشته اند. به طور کلی رابطه مدل رگرسیونی با حضور متغیر اعتماد اجتماعی، مشارکت اجتماعی، پایگاه اجتماعی پدر، پایگاه اجتماعی مادر بر متغیر تغییر ارتباطات میان فردی تأثیر ضعیفی داشته است. با توجه به ضرایب به دست آمده مدل تجربی تحقیق به صورت زیر تحلیل می گردد:

یافته های حاصل نشان دهنده آن است که میزان تأثیر مستقیم متغیر اعتماد اجتماعی بر تغییر ارتباطات میان فردی برابر با $0/52-$ درصد برآورد شده است. در خصوص متغیر مشارکت اجتماعی، میزان تأثیر متغیر مشارکت اجتماعی بر تغییر ارتباطات میان فردی از طریق ضریب غیر مستقیم برابر با $r = 0/12$ گزارش شده است. همچنین میزان تأثیر متغیر پایگاه اجتماعی مادر بر تغییر ارتباطات میان فردی از طریق ضریب غیرمستقیم برابر با $r = 0/17$ به دست آمده است. میزان تأثیر متغیر پایگاه اجتماعی پدر بر تغییر ارتباطات میان فردی از طریق ضریب غیرمستقیم برابر با $r = 0/17$ به دست آمده است. مدل تحقیق نشان داد که اعتماد اجتماعی تأثیر مستقیم و منفی بر تغییر ارتباطات میان فردی دارد. یعنی کارکنانی که از اعتماد اجتماعی بالایی برخوردار بودند. از تعارض ارتباط میان فردی کمتری برخوردارند. پایگاه اجتماعی پدر تأثیر منفی و معکوس بر اعتماد اجتماعی دارد، یعنی هر چه پدر کارکنان از پایگاه اجتماعی بالاتری برخوردار باشند، اعتماد اجتماعی کمتری دارند. پایگاه اجتماعی مادر تأثیر منفی و معکوس بر اعتماد اجتماعی دارد، یعنی هر چه مادر کارکنان از پایگاه اجتماعی بالاتری برخوردار باشند، اعتماد اجتماعی کمتری دارند. مشارکت اجتماعی تأثیر منفی و معکوس بر اعتماد اجتماعی دارد، یعنی هر چه مشارکت اجتماعی کارکنان بیشتر باشد، اعتماد اجتماعی کم تر است. پایگاه اجتماعی مادر تأثیر مثبت بر پایگاه اجتماعی پدر دارد، یعنی پایگاه اجتماعی مادر بر پایگاه اجتماعی پدر تأثیر گذار است.

جدول (۲): رگرسیون پیش بینی شده تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری با تأکید بر

عوامل اجتماعی				
مدل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین Rsquare	ضریب تعیین تعدیل یافته	خطای معیار
۱	-۰/۵۲	-۰/۲۷	۰/۲۳	۰/۶۵

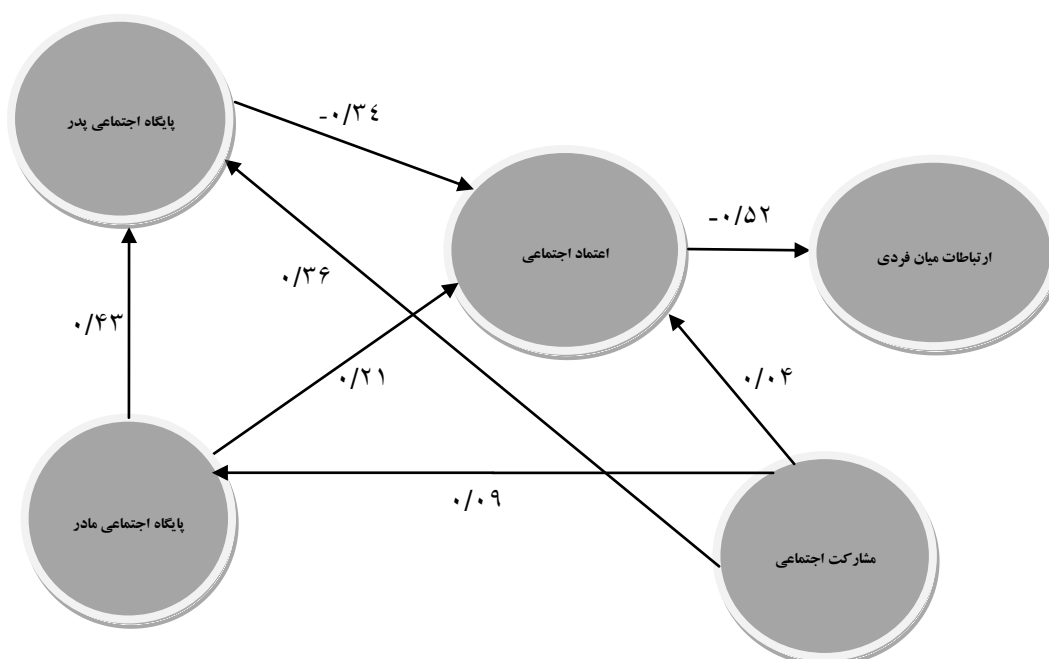
تغییرات اجتماعی - فرهنگی، سال هجدهم، شماره شصت و هشتم، بهار ۱۴۰۰

جدول (۳): نتایج آزمون آنوا (Anova) تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری

مدل	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	تحلیل واریانس f	سطح معناداری sig
۱	تغییرات بین گروهی	۲۵۳/۲۴۱	۱	۲۵۳/۲۴۱	۷/۹۲۱	۰/۰۱
	تغییرات درون گروهی	۶۷۱/۳۶۸	۲۱	۳۱/۹۷۰		
	جمع	۹۲۴/۶۰۹	۲۲			

جدول (۴): ضرایب رگرسیون مدل پیش بینی شده تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی کارکنان دیوان عدالت اداری

منبع تغییرات	جداول ضرایب		
	ضرایب استاندارد شده B	ضرایب استاندارد شده Beta	t
مقادیر اعتماد اجتماعی	(عدد ثابت a)		۱۱/۰۷۸
	۶۱/۳۶۳		
	-۰/۳۰۴	-۰/۵۲	-۲/۸۱۴
	(عدد مستقل b)		



شکل (۱): مدل تجربی تحقیق

بحث و نتیجه گیری

این تحقیق به بررسی تحلیل تغییر ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تاکید بر عوامل اجتماعی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری شهر تهران پرداخته است. از دیدگاه نظریه زتومکا، پاتنام وایکانن، تعارض و تغییر ارتباطات میان فردی باعث، کاهش رفتارهای مشارکتی و کاهش ادراک از عدالت میان

تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی . . .

اعضای گروه می‌شود. یعنی می‌توان گفت شدت تعارض و تغییر ارتباطات میان فردی با اعتماد و مشارکت اجتماعی کارکنان ارتباط معکوس دارد. یافته‌های تحقیق با نظریات زنومکا، پاتام و ایکانن همسو می‌باشد و رابطه مشارکت اجتماعی و اعتماد اجتماعی با تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری معنادار می‌باشد و فرضیه محقق مورد تأیید قرار می‌گیرد. بر اساس نظریه‌های هم‌تکاملی هر چه مشارکت و اعتماد اجتماعی کارکنان در بیرون از سازمان پایین باشد، تعارض و تغییر ارتباطات میان فردی آنان در سازمان افزایش می‌یابد. یافته‌های تحقیق با نظریات هم‌تکاملی همسو می‌باشد و رابطه مشارکت و اعتماد اجتماعی با تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری معنادار می‌باشد و فرضیه محقق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

از دیدگاه مکتب روابط انسانی اگر در سازمان به احساسات و عواطف انسانی، ارزش‌ها و هنجارهای گروهی، روابط غیررسمی، تفاوت‌های فردی، تقویت روحیه، ایجاد شرایط محیطی مساعد و انگیزش کارکنان توجه شود، دیگر جایی برای تضاد و تنش باقی نمی‌ماند. یافته‌های تحقیق با دیدگاه مکتب روابط انسانی نسبتاً همسو است. پایگاه اجتماعی مادر با تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان سازمان دیوان عدالت اداری معنادار می‌باشد و فرضیه محقق مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به اهمیت موضوع و نقش تغییر ارتباطات میان فردی کارکنان، مسئولین سازمانی هم‌چون دیوان عدالت اداری می‌توانند با استفاده از نتایج این پژوهش تلاش نمایند تا تعارضات منفی در بین کارکنان کم‌تر بروز کند و با برنامه‌ریزی مدون در جهت توسعه‌سازمانی خود حرکت نمایند، زیرا توسعه سازمانی و حرکت رو به جلوی سازمانی هم‌چون دیوان عدالت اداری به جامعه، امید، اعتماد و باعث مشارکت بیش‌تر مردم در جامعه و امور اجرایی می‌شود و با توجه به مؤثر بودن شاخص‌های ارتباطات میان فردی بر ارتقای سطح کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی به ارتقای سطح عوامل اجتماعی به عنوان یکی از متغیرهای بسیار مهم رفتار سازمانی اهتمام شود.

منابع

- اشراقی، حسام؛ کاشف، میرمحمد؛ محرم‌زاده، مهرداد. (۱۳۸۸). تأثیر نظام ارتباطات سازمانی بر تعارض در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی. فصلنامه المپیک، شماره ۱. پیاپی ۴۵.
- امامی نائینی، نسرین. (۱۳۸۶). مهارت‌های ارتباطی مؤثر. تهران: سازمان بهزیستی کشور.
- ایزدی یزدان‌آبادی، احمد. (۱۳۷۹). مدیریت تعارض. تهران: انتشارات دانشگاه امام حسین (ع).
- توفیق، فیروز. (۱۳۸۳). مسائل اجتماعی ایران؛ شهرنشینی و پیامدهای آن. انجمن جامعه‌شناسی ایران. تهران: نشر آگه. <http://mmpm.blogfa.com/post-210.aspx>.
- حسین‌پور، داوود؛ قربانی‌پور، عقیل. (۱۳۹۶). تأثیر راهبردهای توسعه منابع انسانی بر اثربخشی سازمانی با نقش میانجی اعتماد متقابل و رضایت شغلی کارکنان در سازمان ورزش و جوانان استان مازندران. مجله پژوهش‌های مدیریت راهبردی، سال ۲۳، شماره ۶۵.

- چاری صادق، مسعود؛ مجدی، علی اکبر. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط ارزش‌های گروهی، تعارض و اعتماد سازمانی با نقش تعدیل‌گری گشودگی ارتباط. مجله جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی، شماره ۳ (۸).
- دامغانیان، حسین؛ رستگار، عباسعلی؛ یزدانی‌زیارت، محمد. (۱۳۹۷). طراحی و تبیین مدل شایستگی در ارتباطات بین‌فردی سازمانی. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و هفتم، شماره ۸۸.
- روشه، گی. (۱۳۷۶). جامعه‌شناسی تالکوت پارسونز. ترجمه‌ی غلامحسین نیک‌گهر، تهران: انتشارات تبیان.
- زارعی متین، حسن؛ محمدیان، بهزاد؛ مدرسی، سعید. (۱۳۹۵). مدیریت سرمایه اجتماعی. مؤسسه کتاب مهربان نشر.
- زارعی متین، حسن؛ یوسف‌زاده، سعید. (۱۳۸۹). تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان. نشریه روان‌شناسی تربیتی (پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی)، دوره اول، شماره ۲.
- شائمی‌برزکی، علی؛ کیان‌پور، مسعود؛ شاکری، فاطمه. (۱۳۹۷). فرآیند درون‌فردی مشارکت کارکنان در تسهیم دانش. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۷، شماره ۸۸.
- صافی، محمدحسین؛ محمدی، فریما؛ کلاهی، علی‌اصغر. (۱۳۹۴). رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان. فصلنامه سلامت اجتماعی.
- طهماسبی، فردین؛ میرزایی، خلیل؛ کامران، فریدون. (۱۳۹۱). عوامل اجتماعی مؤثر بر احساس نابرابری‌های اجتماعی و پیامدهای آن‌ها در شهر تهران. پژوهش اجتماعی، شماره چهاردهم.
- علی‌پور، پروین؛ زاهدی، محمدجواد؛ شیبانی، ملیحه. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در شهر تهران، مجله جامعه‌شناسی ایران. تهران، شماره ۱۰.
- فیاضی، مرجان. (۱۳۸۸). تعارض ادراک‌شده و سبک‌های مدیریت آن. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال اول، شماره ۲.
- قلی‌پور، آرین. (۱۳۹۷). جامعه‌شناسی سازمان‌ها (رویکرد جامعه‌شناختی به سازمان و مدیریت). چاپ نهم، تهران: انتشارات سمت.
- کوئن، بروس. (۱۳۷۲). درآمدی بر جامعه‌شناسی. ترجمه‌ی رضا فاضل. قم: نشر سمت، چاپ پنجم.
- مبارکی، محمد؛ عظیمی، غلامرضا؛ فاطمی‌نیا، سیاوش. (۱۳۹۲). تحلیل عوامل اجتماعی - فرهنگی مؤثر بر تعهد اجتماعی. فصلنامه پژوهش‌های جامعه‌شناسی معاصر.
- مرادی، مرتضی؛ حقیقی، پری؛ توره، ناصر. (۱۳۹۴). رابطه‌ی اصول اخلاقی با ارتباطات اثربخش سازمانی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری.
- مهدی‌زاده، سجاد. (۱۳۹۴). الگوی ارتباطات انسانی مطلوب در فرهنگ اسلامی. دو فصلنامه علمی پژوهشی دین و سیاست فرهنگی.

تحلیل تغییرات ساخت اجتماعی ارتباطات میان فردی با تأکید بر عوامل اجتماعی . . .

- ملک، حسن. (۱۳۷۷). جامعه‌شناسی قشرها و نابرابری‌های اجتماعی. تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
- مور، ویلبرت ای. (۱۳۸۱). تغییر اجتماعی. ترجمه‌ی پرویز صالحی، تهران: انتشارات سمت.
- نکویی‌مقدم، محمود؛ پیرمرادی بزنجانی، نرگس. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمان‌های دولتی. مدیریت دولتی، شماره ۱.
- نایی، هوشنگ؛ عبداللهیان، حمید. (۱۳۸۱). تبیین قشربندی اجتماعی. نامه علوم اجتماعی. شماره ۲۰.
- نیازی، محسن؛ کارکنان نصرآبادی، محمد؛ رئوف‌معینی، محمد. (۱۳۹۱). اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی. تهران: انتشارات سخنوران.

- Amit Kumar Singh. (2014). Role of Interpersonal Communication in Organizational Effectiveness. *International Journal of Research in Management & Business Studies* Vol. 1 Pyöriä, Pasi. (2005). Information technology, human relations and knowledge work teams. *Team Performance Management: An International Journal*, 11(3/4), 104-112.

- Davies, Megan, Musango, Josephine. K., & Brent, Alan. C. (2016). A systems approach to understanding the effect of Facebook use on the quality of interpersonal communication. *Technology in Society*, 44, 55-65.

- Karadas Georgiana, Karatepe Osman M. (2014). The effect of psychological capital on conflicts in the work-family interface, turnover and absence intentions. *International Journal of Hospitality Management* 43

- Schepers Jeroen, Edwin J. Nijssen, Gielis A.H. van der Heijden. (2016). Innovation in the frontline: Exploring the relationship between role conflict, ideas for improvement, and employee service performance. *International Journal of Research in Marketing*.

- Zhao Xinyuan (Roy), Hailin Qu a. (2012). Employees' work-family conflict moderating life and job satisfaction. *Journal of Business Research* 65

- Xianhai Meng, Paul Boyd. (2017). the role of the project manager in relationship management. *International Journal of Project Management* 35.