

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



انتشارات  
۸۹۶

## ارتباطات سازمانی

ایجاد تعادل بین خلاقیت و محدودیت

اریک ام. آیزنبرگ؛ آنجلا ترتیوی؛ ماریان لگرکو؛ اچ. ال. گودال

ترجمه:

دکتر غلامرضا ملک‌زاده

دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد

آرزو سادات هاشمی

عنوان و نام پدیدآور:

ارتباطات سازمانی؛ ایجاد تعادل بین خلاقیت و محدودیت/ اریک ام. آیزنبرگ... [و دیگران]؛ ترجمه غلامرضا ملک‌زاده، آرزو سادات هاشمی؛ ویراستار علمی علی شیرازی؛ ویراستار ادبی زهره عدالتیان.

مشخصات نشر:

مشهد: دانشگاه فردوسی مشهد، انتشارات، ۱۴۰۲.

مشخصات ظاهری:

۴۲۴ ص. مصور، جدول.

فروست:

انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد؛ ۸۹۶.

شابک:

ISBN: 978-964-386-591-7

وضعیت فهرست‌نویسی:

فیبا.

یادداشت:

Organizational communication: balancing creativity and constraint. 8th ed, c2017.

عنوان اصلی:

یادداشت:

اریک ام. آیزنبرگ، آنجلا ترتیوی، ماریان لگرکو، اچ. ال. گودال.

یادداشت:

کتابنامه: ص. ۳۹۱-۴۱۸. نمایه.

موضوع:

Communication in organizations

ارتباط در سازمان‌ها

شناسه افزوده:

آیزنبرگ، اریک ام.

شناسه افزوده:

ملک‌زاده، غلامرضا، ۱۳۳۹ - مترجم

شناسه افزوده:

هاشمی‌امین، آرزو سادات، ۱۳۷۰ - مترجم

شناسه افزوده:

شیرازی، علی، ۱۳۳۶ - ویراستار

شناسه افزوده:

دانشگاه فردوسی مشهد، انتشارات.

رده‌بندی کنگره:

HD۳۰/۳

رده‌بندی دیویی:

۶۵۸/۴۵

شماره کتابشناسی ملی:

۹۳۵۴۷۸۸

ارتباطات سازمانی؛ ایجاد تعادل بین خلاقیت و محدودیت

پدیدآورندگان: اریک ام. آیزنبرگ؛ آنجلا ترتیوی؛ ماریان لگرکو؛ اچ. ال. گودال

ترجمه: دکتر غلامرضا ملک‌زاده؛ آرزو سادات هاشمی

ویراستار علمی: دکتر علی شیرازی

ویراستار ادبی: زهره عدالتیان

مشخصات: وزیری، ۱۵۰ نسخه، چاپ اول، پاییز ۱۴۰۲

چاپ و صحافی: چاپخانه دقت

بها: ۳,۰۰۰,۰۰۰ ریال

حق چاپ برای انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد محفوظ است.

مراکز پخش:

فروشگاه و نمایشگاه کتاب پردیس: مشهد، میدان آزادی، دانشگاه فردوسی مشهد، جنب سلف یاس

تلفن: ۳۸۸۰۲۶۶۶ - ۳۸۸۳۳۷۲۷ (۰۵۱)

مؤسسه کتابیران: تهران، میدان انقلاب، خیابان کارگر جنوبی، بین روانمهر و وحید نظری، بن‌بست

گشتاسب، پلاک ۸ تلفن: ۶۶۴۸۴۷۱۵ (۰۲۱)

مؤسسه دانشوران: تهران، خیابان انقلاب، خیابان منیری جاوید (اردیبهشت) نبش خیابان نظری، شماره ۱۴۲

تلفکس: ۶۶۴۰۰۲۲۰ - ۶۶۴۰۰۱۴۴ (۰۲۱)

<http://press.um.ac.ir>

Email: [press@um.ac.ir](mailto:press@um.ac.ir)



دانشگاه مهاباد

انتشارات

۸۹۶

## فهرست مطالب

۱۰	مقدمه مترجمان
۱۲	پیشگفتار
۲۱	تئوری در عمل: مطالعات موردی
۲۳	درباره نویسندگان

### بخش اول: رویکرد ارتباطات سازمانی

۳۳	فصل ۱.۱ ارتباطات و تغییر دنیای کار
۳۵	اجتناب ناپذیر بودن تغییر
۳۷	تأثیر جهانی شدن بر سازمان‌دهی
۳۸	برون‌سپاری
۳۹	ظهور شرکت‌های جهانی
۴۱	چالش‌های مدیریت نیروی کار چندفرهنگی
۴۲	نگرانی‌های اقتصادی جهانی
۴۵	سوءاستفاده‌های بالقوه از قدرت در بازار جهانی
۴۸	فناوری ارتباطات
۴۸	فراتر از فضا و زمان
۴۹	اندیشیدن درباره نگرانی‌های امنیتی
۵۰	درک سازمان‌های فوری
۵۱	تکیه بر شبکه‌های ارتباطی
۵۲	تغییرات در معنای کار
۵۳	قرارداد اجتماعی جدید
۵۴	دغدغه‌های اخلاقی
۵۶	مسائل مربوط به کیفیت زندگی
۵۹	خلاصه
۶۰	سؤالات برای بررسی و بحث
۶۱	اصطلاحات کلیدی
۶۱	مطالعه موردی

۶۳	فصل ۲. تعریف ارتباطات سازمانی
۶۳	اهمیت تعاریف و رویکردهای ارتباطی
۶۴	رویکردهایی برای ارتباطات سازمانی
۶۴	❖ ارتباط به مثابه انتقال اطلاعات
۶۷	❖ ارتباطات به مثابه فرایند مبادله
۶۹	❖ ارتباطات به عنوان کنترل راهبردی
۷۳	❖ ارتباط به مثابه تعادل خلاقیت و محدودیت
۷۹	سازمان‌ها در نتیجه گفتگو
۷۹	□ گفتگو و موقعیت فرد
۸۲	⊖ تعاریف گفتگو
۸۸	یکپارچگی و اخلاق در ارتباطات سازمانی
۹۱	خلاصه
۹۱	پرسش‌هایی برای بررسی و بحث
۹۲	کلمات کلیدی
۹۲	مطالعه موردی

### بخش دوم: نظریه‌های ارتباطات سازمانی

۹۹	فصل ۳. سه دیدگاه اولیه درباره سازمان‌ها و ارتباطات
۹۹	چرا نظریه؟
۱۰۰	⊖ نظریه‌ها جزئی هستند
۱۰۰	⊖ نظریه‌ها طرفدارانه هستند
۱۰۱	⊖ نظریه‌ها مسأله محور هستند
۱۰۲	رویکردهای مدیریت کلاسیک
۱۰۲	❖ از امپراتوری تا سلسله مراتبی
۱۰۳	❖ از مقاومت تا سلطه
۱۰۶	❖ انقلاب صنعتی
۱۰۷	❖ مدیریت علمی
۱۰۹	❖ مدیریت کلاسیک فایول
۱۱۱	❖ بوروکراسی
۱۱۲	❖ مفاهیمی برای ارتباطات سازمانی
۱۱۳	رویکرد روابط انسانی

- ۱۱۳ ..... پیشینه تاریخی و فرهنگی
- ۱۱۴ ..... روابط انسانی چیست؟
- ۱۱۵ ..... مطالعات هائورن
- ۱۱۶ ..... تأملاتی بر روابط انسانی
- ۱۱۸ ..... رویکرد منابع انسانی
- ۱۱۸ ..... سلسله‌مراتب نیازهای مزلو
- ۱۲۰ ..... نظریه مک‌گرگور
- ۱۲۳ ..... اصل روابط حمایتی لیکرت
- ۱۲۴ ..... خلاصه
- ۱۲۵ ..... سؤالاتی برای بررسی و بحث
- ۱۲۶ ..... کلمات کلیدی
- ۱۲۶ ..... مطالعه موردی

**فصل ۴. دیدگاه سیستمی درباره سازمان‌ها و ارتباطات**

- ۱۳۱ ..... دیدگاه سیستمی
- ۱۳۲ ..... ریشه‌های نظریه سیستم‌ها در علوم طبیعی
- ۱۳۴ ..... زیست‌شناسی و نظریه سیستم‌های عمومی
- ۱۳۶ ..... از زیست‌شناسی تا ارتباطات سازمانی
- ۱۳۷ ..... سیستم چیست؟
- ۱۳۷ ..... محیط و سیستم‌های باز
- ۱۳۸ ..... وابستگی متقابل
- ۱۴۱ ..... اهداف
- ۱۴۲ ..... فرایندها و بازخورد
- ۱۴۳ ..... گشودگی، نظم، و احتمال
- ۱۴۵ ..... کاربرد نظریه سیستم‌ها برای ارتباطات سازمانی
- ۱۴۵ ..... سازمان یادگیرنده پیتر سنگه
- ۱۴۶ ..... مدل معنابخشی کارل وایک
- ۱۵۲ ..... نگاهی نو به نظریه‌های سیستم‌ها
- ۱۵۳ ..... خلاصه
- ۱۵۵ ..... سؤالاتی برای بررسی و بحث
- ۱۵۵ ..... کلمات کلیدی
- ۱۵۶ ..... مطالعه موردی

**فصل ۵. مطالعات فرهنگی سازمان‌ها و ارتباطات** ۱۵۹.....

۱۵۹..... رویکرد فرهنگی

۱۶۰..... □ فرهنگ‌ها به‌عنوان ساختارهای نمادین

۱۶۱..... □ عناصر فرهنگی

۱۶۳..... پیشینه تاریخی و فرهنگی

۱۶۳..... ◊ فشارهای رقابتی

۱۶۴..... □ روش‌شناسی تفسیری

۱۶۷..... □ گرایش‌های اجتماعی

۱۶۸..... سه دیدگاه از فرهنگ سازمانی

۱۶۸..... ■ دیدگاه عملگرا

۱۷۳..... □ دیدگاه تفسیری

۱۷۷..... □ دیدگاه‌های انتقادی و پست‌مدرن

۱۸۱..... جامعه‌پذیری: ادغام اعضای جدید در فرهنگ‌های سازمانی

۱۸۳..... □ جامعه‌پذیری پیش‌بینی‌شده

۱۸۳..... □ جذب سازمانی

۱۸۵..... □ جهت‌گیری‌های جدید در جامعه‌پذیری سازمانی

۱۸۸..... دیدگاه ارتباطی درباره فرهنگ سازمانی

۱۸۹..... خلاصه

۱۹۰..... سؤالاتی برای مرور و بحث

۱۹۰..... کلمات کلیدی

۱۹۱..... مطالعه موردی

**فصل ۶. رویکردهای انتقادی به سازمان‌ها و ارتباطات** ۱۹۳.....

۱۹۳..... نظریه انتقادی

۱۹۳..... □ پس‌زمینه تاریخی و فرهنگی

۱۹۵..... □ ظهور نظریه‌پردازی انتقادی در آمریکا

۱۹۹..... □ محوریت قدرت

۲۰۲..... قدرت و جهان‌بینی

۲۰۶..... □ قدرت پنهان فرهنگ: اسطوره‌ها، داستان‌ها و استعاره‌ها

۲۰۸..... □ قدرت پنهان مشروعیت: رضایت تولیدشده و کنترل محتاطانه

۲۱۰..... گفتمان و انضباط

۲۱۱..... □ قدرت پنهان دانش: نظارت، پانوپتیکون و قدرت انضباطی

۲۱۲	پانوپتیکون فناوری
۲۱۶	مقاومت: قدرت و کنترل سازمانی چالش برانگیز
۲۲۳	نقش نظریه پرداز انتقادی
۲۲۵	خلاصه
۲۲۶	سؤالانی برای مرور و بحث
۲۲۷	کلمات کلیدی
۲۲۷	مطالعه موردی ۱
۲۲۸	مطالعه موردی ۲

### بخش سوم: زمینه‌های ارتباطات سازمانی

۲۳۳	فصل ۷. هویت و تمایز در زندگی سازمانی
۲۳۳	تاریخچه هویت در ارتباطات سازمانی
۲۳۵	هویت و تفاوت به عنوان اعمال و عملکردهای سازمانی
۲۳۶	تنظیم هویت
۲۳۷	کار هویتی
۲۴۶	هویت و تفاوت به عنوان جنبه‌های ثابت خود
۲۵۱	هویت و تفاوت به عنوان ویژگی‌های سازمانی تأثیرگذار بر اعضا
۲۵۴	هویت و تفاوت به عنوان روایات فرهنگی مردمی
۲۵۹	ارتباط با هویت و تفاوت
۲۶۰	خلاصه
۲۶۱	سؤالانی برای مرور و بحث
۲۶۲	کلمات کلیدی
۲۶۲	مطالعه موردی

۲۶۵	فصل ۸. تیم‌ها و شبکه‌ها: ارتباطات و کار مشترک
۲۶۵	مردم‌سالاری در محل کار
۲۶۹	برقراری ارتباط به صورت گروهی
۲۷۰	انواع اصلی تیم‌ها
۲۷۴	انواع پیشرفته تیم‌ها
۲۷۷	ابعاد ارتباطی کار تیمی
۲۸۷	عقب‌نشینی از تشکیل تیم‌ها؟

۲۸۹	ارتباط در شبکه‌ها
۲۸۹	انواع اصلی شبکه‌ها
۲۹۴	تحلیل شبکه‌های ارتباطی
۲۹۹	تیم‌ها، شبکه‌ها و اشکال جدید سازمان‌دهی
۲۹۹	منابع فناورانه برای تیم‌ها و شبکه‌ها
۳۰۴	خلاقیت و محدودیت در تیم‌ها و شبکه‌ها
۳۰۷	خلاصه
۳۰۸	سؤالاتی برای مرور و بحث
۳۰۸	کلمات کلیدی
۳۰۹	مطالعه موردی ۱
۳۱۰	مطالعه موردی ۲
۳۱۳	<b>فصل ۹. ارتباط با رهبری</b>
۳۱۴	پایه‌گذاری: بینش‌های مفید نظریه‌های رهبری پیشین
۳۱۴	<input type="checkbox"/> ویژگی‌های رهبری
۳۱۵	<input type="checkbox"/> سبک رهبری
۳۱۸	<input type="checkbox"/> رهبری موقعیتی
۳۱۹	<input type="checkbox"/> رهبری تحول‌آفرین
۳۲۰	<input type="checkbox"/> رهبری گفتگویی
۳۲۲	بازنگری در رهبری: عادات رهبری مؤثر
۳۲۲	<input type="checkbox"/> عادات ذهنی
۳۲۳	<input type="checkbox"/> عادات شخصیتی
۳۲۵	<input type="checkbox"/> عادات عملکرد ارتباطی معتبر
۳۲۸	رهبری سازمان: ارتباط با کارمندان
۳۲۸	<input type="checkbox"/> گشودگی
۳۳۰	<input type="checkbox"/> حمایت
۳۳۲	<input type="checkbox"/> انگیزه
۳۳۳	<input type="checkbox"/> توانمندسازی
۳۳۴	جنبه تاریک رهبری: قلدری و آزارواذیت
۳۳۵	<input type="checkbox"/> قلدری در محل کار
۳۳۹	<input type="checkbox"/> آزارواذیت
۳۴۳	خلاصه



۳۴۴ ..... سؤالانی برای مرور و بحث

۳۴۵ ..... کلمات کلیدی

۳۴۵ ..... مطالعه موردی

**فصل ۱۰. همسویی سازمانی: مدیریت کل سازمان**

۳۴۸ ..... تعیین موقعیت سازمان

۳۴۸ .....  راهبرد رقابتی

۳۵۱ .....  انواع راهبردهای کسب و کار

۳۵۳ .....  راهبرد و چرخه حیات کسب و کار

۳۵۵ ..... همسویی راهبردی

۳۵۹ ..... هم‌راستایی راهبردها با منابع

۳۵۹ .....  منابع انسانی

۳۶۳ .....  منابع فناورانه

۳۷۰ ..... ادغام مداوم

۳۷۱ .....  یادگیری سازمانی

۳۷۵ .....  خط‌مشی‌گذاری سازمانی

۳۷۷ ..... خلاصه

۳۷۸ ..... سؤالانی برای مرور و بحث

۳۷۸ ..... کلمات کلیدی

۳۷۹ ..... مطالعه موردی

۳۸۱ ..... **ضمیمه: راهنمای میدانی مطالعه ارتباطات سازمانی**

۳۹۱ ..... منابع

۴۱۹ ..... نمایه

## مقدمه مترجمان

### به نام خدا

امروزه شاهد تغییرات اساسی و سریع در جوامع و سازمان‌هایی هستیم که بر زندگی همه انسان‌ها سیطره یافته‌اند. همه ما شاهد بروز این تغییرات در ابعاد مختلف فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، شایستگی‌ها، توانایی‌ها و تمایلات انسان‌ها و فناوری هستیم. پژوهشگران و دانشجویان علوم مدیریت و سازمان و رهبران و مدیران همه سازمان‌ها بر مبنای تجربیات گرانقدر خود در محیط‌های کاری به این نتیجه رسیده‌اند که یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در مدیریت بهینه این تغییرات و رشد و توسعه سازمان‌ها، توجه به ارتباطات سازمانی و توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر خلاقیت و نوآوری است که عاملی راهبردی تلقی می‌گردد.

ارتباط سازمانی به مطالعه روابط و ارتباطات بین افراد در سازمان‌ها می‌پردازد. این حوزه از علوم مدیریت و سازمان شامل مفاهیمی مانند ارتباطات داخلی و خارجی، فرهنگ سازمانی، رهبری، تیم‌های کاری و ساختار سازمانی است. ایجاد تعادل بین خلاقیت و محدودیت‌ها در سازمان‌ها نیز به موضوعی اشاره دارد که در سازمان‌ها بسیار مهم است. خلاقیت به میزان توانایی افراد در تولید ایده‌های نوآورانه و حل مسائل به شکل خلاقانه اشاره دارد و در عین حال سازمان‌ها نیاز دارند تا محدودیت‌هایی را برای حفظ نظم و کنترل در نظر بگیرند. به همین دلیل ایجاد تعادل بین این دو همواره یکی از دغدغه‌های صاحب نظران، مدیران و رهبران سازمانی بوده است.

کتاب "ارتباط سازمانی: ایجاد تعادل بین خلاقیت و محدودیت" به عنوان کتابی که مقوله‌های مهم ارتباطات سازمانی، فرهنگ سازمانی و خلاقیت و نوآوری را همزمان مورد توجه قرار داده است، می‌تواند به پژوهشگران، دانشجویان و مدیران سازمان‌ها برای درک بهتر این تعادل و چگونگی مدیریت آن کمک کند. این کتاب الگوها، روش‌ها و مفاهیمی را ارائه می‌دهد که به بهبود ارتباطات سازمانی و تعاملات بین اعضای سازمان می‌انجامد. همچنین، مباحث این کتاب می‌تواند به مدیران برای درک بهتر نحوه مدیریت خلاقیت و محدودیت‌ها در سازمان‌ها راهکارها و ایده‌هایی را ارائه نماید.

این کتاب به شیوه‌ای موجز و دقیق و متفاوت، با بهره‌گیری از مثال‌های متعدد تحقیقاتی انجام شده در حوزه ارتباطات سازمانی به مباحث مرتبط با روش‌های تحقیق در ارتباطات سازمانی نیز می‌پردازد. نویسندگان ضمن اختصاص مقدمه‌ای نسبتاً جامع به تشریح مهم‌ترین مضامین و واژگان پر کاربرد و اصلی حوزه ارتباطات سازمانی پرداخته و در فصول مختلف کتاب تلاش کرده‌اند با بررسی نمونه‌هایی از پژوهش‌های موردی انجام شده، مفاهیم کلیدی را تشریح و راهکارهایی برای ایجاد تعادل میان خلاقیت و محدودیت‌ها سازمانی بر مبنای ارتباطات ارائه نمایند.

فصل ۱. آشنایی کلی با سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی ۱۱

امیدواریم این کتاب بتواند به مدیران، صاحب نظران، پژوهشگران و دانشجویان رشته‌های مدیریت کمک کند ضمن ارتقا دانش سازمانی در حوزه ارتباطات و فرهنگ سازمانی، شاهد بهبود و اثربخشی بیش از پیش مناسبات کاری و اجتماعی خود در سازمان‌ها و زندگی سازمانی باشند.

press.um.ac.ir

## پیشگفتار

عصر حاضر برای جهان ما و برای مطالعه و تمرین ارتباطات سازمانی زمانه‌ای پویا است. در حال حاضر شاهد نشانه‌های وضعیفی هستیم که نشان‌دهنده کاهش رکود اقتصاد جهانی طی دهه گذشته و در عین حال ثابت ماندن دستمزدهای واقعی باشد. در همین راستا افراد اندکی اطمینان دارند عوامل مشکل آفرین به شکل مؤثری مورد بررسی قرار گرفته و راه‌حلی برای برطرف کردن آن‌ها یافت شده باشد. پیشرفت در فناوری‌های حوزه انرژی نیز نشان‌دهنده آگاهی روزافزون از محدودیت‌های مصرف بشری است، اما این پیشرفت‌ها نیز در شرایطی حاصل می‌شوند که در سراسر جهان شاهد نابرابری‌های درآمدی مداوم هستیم. این سؤال که چگونه ما منابع طبیعی خود را به بهترین نحو حفظ کنیم با پاسخ به این سؤال که این منابع چگونه و چقدر بین ملت‌ها عادلانه توزیع می‌شوند ارتباط نزدیکی دارد. در عین حال، چشم‌انداز سیاسی جهان نیز منعکس‌کننده تنش بین ساختارها و باورهای سنتی (اقوام، ملل، مذاهب) و ظهور زیست‌بوم جهانی گسترده‌تر است.

ما دل‌گرم به این هستیم که حداقل در برخی از کشورهای توسعه‌یافته‌تر، ایده حل و فصل درگیری‌ها از طریق جنگ‌های متعارف در حال محو شدن است و با جنگی انسانی‌تر که تأکید بر دیپلماسی و توسعه اقتصادی دارد، جایگزین می‌شود. از طرف دیگر متأسفانه با وجود افزایش حملات تروریستی شدید و بحران مهاجرت در اروپا و سراسر جهان هنوز راهی طولانی تا رسیدن به چشم‌انداز یک گفتگوی مدنی و همزیستی مسالمت‌آمیز جهانی وجود دارد.

به‌عنوان محقق، به این رویدادها و شرایط به‌عنوان فرصت‌های غنی و معنادار برای بحث درباره راه‌های تأثیرگذاری بر سازمان‌دهی و برقراری ارتباطات در جهان - به هر دو روش شخصی و جهانی - نگاه می‌کنیم. با این وجود، اغلب متعجب می‌شویم که دانشجویان ما در ابتدا نمی‌توانند ارتباط بین دنیای اطراف خود و مطالعه مباحث ارتباطات سازمانی را به خوبی درک کنند. برای بسیاری از دانشجویان، مباحث ارتباطات سازمانی مجموعه اقداماتی تلقی می‌شوند که حسابداران شرکت‌های فورچون ۵۰۰ برای آن شرکت‌ها انجام می‌دهند. این اقدامات شامل ترسیم و بررسی نمودارهای سازمانی، دستورکارها و نظارت سرپرستان سخت‌گیر است.

به‌عنوان استاد، معتقدیم که کمک به دانشجویان برای ایجاد تفکر انتقادی درباره وضعیت هر نوع سازمانی بنا بر دیدگاه ارتباطی و نشان‌دادن پیوندهای ارتباطی از سطح دانشگاه به سطوح ملی و بین‌المللی، می‌تواند مکالمات عمیقی را در داخل و خارج از کلاس‌های درس ایجاد کند و به‌عنوان انگیزه‌ای برای تغییرات مثبت عمل نماید. معتقدیم که ارتباطات مؤثر، شرط کلیدی برای ایجاد و حفظ جامعه مردم‌سالار در جهانی سرتاسر متنوع و در حال تغییر است.

بنابراین، این کتاب آنچه را بیان می‌کند که درباره نقش و اهمیت ارتباطات سازمانی در زمینه اجتماعی

به سرعت در حال تحول امروز آموخته‌ایم و با افتخار آن را با شما به اشتراک می‌گذاریم. از زمان آغاز به کار برای نوشتن این کتاب تاکنون که ویرایش ششم آن است، متن کتاب برای پاسخ‌گویی به خواسته‌های این حوزه از علوم و کلاس درس ارتباطات سازمانی تکامل یافته است؛ اما در عین حال تلاش کرده‌ایم مدل کلی آن ثابت نگه داشته شود. همچنان بر تعادل میان خلاقیت و محدودیت تأکید داریم، چرا که این تعادل متضمن وجود قابلیت در نظر گرفتن هم‌زمان جنبه‌های توانمندساز و محدودکننده ارتباطات است. حفظ تعادل میان این دو به افراد کمک می‌کند تا به اهداف حرفه‌ای و شخصی خود برسند. همه ما به‌عنوان انسان تلاش می‌کنیم تا فردی قهرمان باشیم (تأیید خلاقیت خود) اما هنوز به یک گروه تعلق داریم (در پاسخ به محدودیت‌های اجتماعی و نهادی). مدل ما این مبارزه را از دریچه شیوه‌های ارتباطی روزمره در محل کار بررسی می‌کند.

### مروری بر مطالب کتاب

در این کتاب درسی دو هدف در پیشرو داریم: (۱) انتقال نظریه‌ها و مهارت‌های اصلی که دانشجویان ارتباطات سازمانی به آن نیاز دارند و (۲) به اشتراک‌گذاری بهترین بورس‌های تحصیلی کنونی، به‌ویژه به دلیل اینکه ارتباطات به موضوعات در حال تغییری مانند تنوع، اقتصاد و فناوری مربوط می‌شود. ما مطالب کتاب را به صورت زیر سازمان‌دهی کرده‌ایم تا دانشجویان را با رشته پویای ارتباطات سازمانی آشنا کنیم.

بخش اول کتاب، با عنوان «رویکرد ارتباطات سازمانی»، شامل دو فصل است که به خوانندگان دید کلی از این رشته و مفاهیمی که برای تسلط بر ایده‌ها و روش‌های ارائه‌شده در ادامه کتاب به آن‌ها نیاز دارند، ارائه می‌کند. در فصل ۱، «ارتباطات و دنیای در حال تغییر کار»، ایده ارتباطات سازمانی بیان می‌شود، دلایلی برای مطالعه آن ارائه شده و ماهیت کار امروز به تفصیل تشریح می‌گردد. در فصل ۲، «تعریف ارتباطات سازمانی»، چهار تعریف از این مفهوم را بررسی می‌کنیم و مفهوم گفتم‌گویی اخلاقی و آگاهانه به‌عنوان روشی سازنده برای تفکر درباره ارتباطات در محل کار ارائه می‌شود.

بخش دوم کتاب، با عنوان «نظریه‌های ارتباطات سازمانی»، شش دیدگاه نظری متمایز در ارتباطات سازمانی را پوشش می‌دهد که انگیزه تحقیق و عمل را فراهم می‌کنند. فصل ۳ با عنوان «سه دیدگاه اولیه در مورد سازمان‌ها و ارتباطات»، به‌مرور مدیریت علمی، روابط انسانی و منابع انسانی می‌پردازد و پیامدهای بنیادی نظریه‌های سازمانی در ارتباطات مورد بررسی قرار می‌گیرد. در فصل ۴، «سیستم‌ها، دیدگاه سازمان‌ها و ارتباطات»، با استفاده از اشکال مختلفی از تئوری سیستم‌ها نشان داده می‌شود که چگونه آن‌ها برای تفکر درباره برقراری ارتباط و سازمان‌دهی مفید هستند. فصل ۵، «مطالعات فرهنگی سازمان‌ها و ارتباطات»، از استعاره‌ای<sup>۱</sup> استفاده می‌کند که برگرفته از مفهوم انسان‌شناسی است و توسط بسیاری از سازمان‌ها پذیرفته شده است تا نقش ارتباطات در ایجاد، نگهداری و دگرگونی واقعیت سازمانی را بررسی کند. در پایان، فصل ۶، «رویکردهای انتقادی به سازمان‌ها و ارتباطات»، به‌طور کلی رویکرد متفاوتی دارد و با این فرض شروع می‌شود که پژوهش‌ها باید در جهت روشن کردن و اصلاح نابرابری‌ها در محیط کار انجام شوند. این فصل توجه ویژه‌ای به نحوه توزیع

1. metaphor

نابرابر امتیازات بین نژادها، جنسیت و تفاوت طبقاتی دارد.

در بخش سوم کتاب با عنوان «بسترهای ارتباطات سازمانی»، به بررسی تنظیمات عملی مختلفی خواهیم پرداخت که نظریه‌های توصیف‌شده در بالا را می‌توان در آن مشاهده کرد. فصل ۷، با بحث در مورد «هویت و تفاوت در زندگی سازمانی»، آغاز می‌شود که سازمان‌ها را به‌عنوان محل هویت‌یابی‌های متعدد و متقاطع بازسازی کرده و راه‌های متعدد سازمان‌دهی این تفاوت‌ها را بررسی می‌کند. فصل ۸، «تیم‌ها و شبکه‌ها: همکاری در محل کار»، نگاهی ویژه به تلاش‌های روزافزون و ریشه‌ای‌تر برای سازمان‌دهی از طریق استفاده از تیم‌ها و شبکه‌ها، همراه با مروری بر آن دسته از عواملی دارد که بیشترین تأثیر را بر موفقیت آن‌ها دارند.

در فصل ۹، «ارتباط با رهبری»، رهبری را به‌عنوان فعالیتی ارتباطی بازنگری می‌شود، پژوهش‌های مربوطه بررسی و خلاصه‌ای از اشکال عملی ارتباط مؤثر رهبر ارائه می‌گردد. در فصل آخر، «جهت‌گیری سازمانی: مدیریت کل سازمان»، استدلال بر این است، برای اینکه سازمان به‌درستی مؤثر باشد، ارتباطات خوب باید با بسیاری تغییرات دیگر در جهت‌گیری فعلی سازمان همراه باشد.

در پایان، ضمیمه کتاب با عنوان «راهنمای میدانی برای مطالعه ارتباطات سازمانی»، فرایند گام‌به‌گام مفیدی برای برنامه‌ریزی، تحقیق، و مشارکت در نوشتن گزارش کیفی شیوه‌های ارتباطی سازمان در اختیار دانشجویان و مدرسان قرار می‌دهد.

### مباحث جدید این ویرایش

شاید قابل توجه‌ترین مورد اضافه‌شده به ویرایش هشتم حضور نویسنده همکار جدیدی باشد. ماریان لگر کو<sup>۱</sup> از دانشگاه کارولینای شمالی در این ویرایش کتاب به ما پیوست. وی در گرینبورو<sup>۲</sup>، سمت دانشیار را در گروه مطالعات ارتباطات دارد. ماریان از نزدیک با ارتباطات سازمانی آشنا است. او از این کتاب در دوره‌های آموزشی خود استفاده کرده و کتابچه راهنمای مربی را برای سه نسخه قبلی نوشته است. تخصص او در سیاست‌های سازمانی، سازمان‌دهی جامعه و تقاطع‌های سلامتی<sup>۳</sup> و سازمان‌دهی باعث افزودن بعد هیجان‌انگیز جدیدی به کتاب شده است. ما مشتاقانه منتظر ادامه مشارکت او در تألیف این کتاب هستیم.

علاوه بر این، بازبینی‌های این نسخه از کتاب ارتباطات سازمانی و تمام نسخه‌های پیشین کتاب، با توجه به پیشنهادها همکاران انجام شد و همچنین سعی کردیم که جدیدترین و مرتبط‌ترین پژوهش‌های موجود را در اختیار خوانندگان قرار دهیم. ما برای کشف راه‌های جدید و نوآورانه به‌ویژه در پرتو مسائل مهم اخلاقی، سیاسی، مالی و محیطی امروزی برای ارائه کاربردهای عملی نظریه‌ها و مفاهیم ارتباطات سازمانی به دانشجویان اهمیت زیادی قائل هستیم. بدین ترتیب، پیشرفت‌های زیر را در این ویرایش داشته‌ایم:

**فصل مقدماتی** بر دوباره برجسته کردن مسائل کلیدی متمرکز شده است. مواجهه با سازمان‌های امروزی: اجتناب‌ناپذیری تغییر، تأثیر فناوری و تغییرات در معنای کار. همچنین در این فصل موارد مربوط به جهانی شدن

1. Marianne LeGreco  
2. Greensboro

3. intersections of health

و گسترش تهدیدات سایبری برای انعکاس تغییرات قابل توجه در نحوه واکنش جامعه، مورد بازبینی قرار گرفته است. در سرتاسر این فصل بر مسائل اخلاقی تمرکز شده و دانشجویان را برای داشتن اخلاق سازمانی و ارتباطی از طریق کتاب آماده می‌کند.

**فصل پنجم** برای گنجاندن تحولات جدید در نظریه‌پردازی و تمرین فرهنگ سازمانی، به‌ویژه در زمینه سازمان‌های چندملیتی که محل تلاقی سازمان‌ها هستند، فرهنگ‌های ملی و محلی که می‌توانند فرصت‌هایی برای خلاقیت و محدودیت ایجاد کنند اضافه و به‌روز شده است. همان‌طور که فرایند اجتماعی شدن به‌شدت با فرهنگ سازمانی ارتباط دارد، ما نیز برخی جهت‌گیری‌های هیجان‌انگیز در بورس‌های تحصیلی جامعه‌پذیری سازمانی را که به موارد جدید پویایی بین فردی، سازمانی و بین‌المللی می‌پردازند، مورد بررسی قرار داده‌ایم.

**فصل ششم** شامل مطالب جدیدی است که بر فناوری و رسانه‌های اجتماعی که اثرات قدرتمندی در بسترهای سازمانی دارند، تأثیر می‌گذارند.

**فصل هشتم** برای در نظر گرفتن موضوعات در حال توسعه مانند مشارکت کارکنان - یعنی پرورش کارمند برای مشارکت در کار و افزایش اشتیاق او نسبت به کار - به‌شدت بازنگری شده است. همچنین، در این فصل مهم‌ترین بازنگری‌ها درباره تمرکز دقیق‌تر بر فناوری و تیم‌ها، به‌ویژه در رابطه با چگونگی دستگاه‌ها و شیوه‌های فناوری و بازنگری در نحوه همکاری در تیم‌ها و شبکه‌ها، انجام شده است.

**فصل نهم** نیز به‌طور کامل مورد بازنگری و سازمان‌دهی مجدد قرار گرفته است. اطلاعات این فصل تأکید بسیار بیشتری بر نقشی که فناوری در فرایندهای سازمانی مرتبط با ردیابی و نظارت اولیه، حریم خصوصی کارکنان و برنامه‌های فرهنگی ایفا می‌کند، دارد. علاوه بر این، در نسخه حاضر این فصل شامل بخش جدیدی در سیاست است. این بخش فرایندی است که به سازمان‌ها اجازه می‌دهد راهبردها را با تلاش‌های خود همسو کنند. **بخش مربوط به پژوهش‌ها و مثال‌های به‌روز شده** در سراسر متن کتاب شامل بحران اقتصادی جهانی، ملاحظات نسلی در ارتباطات و سیاست، هویت، مشارکت کارکنان و رسانه‌های اجتماعی تجدید نظر شده است. این پژوهش‌ها و مثال‌ها علاوه بر اینکه تحولات ارتباطات سازمانی را برجسته می‌کنند، مطالب را برای دانشجویان تازه و مرتبط‌نگه می‌دارند.

**ارتباطات سازمانی روزانه و جدید و کاری که شما انجام می‌دهید.** این مطالب در سرتاسر کتاب، موقعیت‌های زندگی واقعی - از رویکردهای نوآورانه تا پرداخت حقوق به کارکنان و از فاجعه‌های رسانه‌های اجتماعی تا برنامه‌های ارتقای کیفیت - را معرفی می‌کنند تا دانشجویان فرصت کافی برای در نظر گرفتن و به‌کارگیری مفاهیم و نظریه‌هایی که از کتاب یاد می‌گیرند را داشته باشند.

### ویژگی‌های ماندگار کتاب

علی‌رغم به‌روزرسانی‌های قابل توجه برای انعکاس تغییرات مداوم در بستر ارتباطات سازمانی، هدف ما در این کتاب ثابت باقی مانده است: هدف ما از نگارش این کتاب همیشه کمک به دانشجویان است تا بتوانند شکاف بین آنچه در کلاس می‌آموزند و آنچه در خارج از کلاس تجربه می‌کنند را پُر کنند. بدین منظور، چندین

ویژگی منحصر به فرد که به دانشجویان کمک می‌کند تا به‌طور انتقادی درباره نقش تأثیرگذار مسائل دنیای کار و سازمان‌ها در زندگی شخصی و مسائل جهان بزرگ‌تر در حال و آینده بیندیشند، را بیان می‌کنیم. مانند همیشه، خوشحالیم که نمونه‌های جدیدی از هر ویژگی را در ویرایش هشتم ارائه می‌دهیم.

- **مطالعات موردی.** مطالعات موردی نظریه را با عمل پیوند می‌دهد. مطالعات موردی در هر فصل، دانشجویان را به چالش می‌کشند تا آنچه را که آموخته‌اند در عمل اجرا کنند. به‌عنوان مثال در فصل ششم دانشجویان به آتش‌نشانی کمک می‌کنند تا از خطرات غیر ضروری پیشروی آتش‌نشانان در امان بمانند. در فصل ۷ دانشجویان به بررسی و حل چالش‌های ارتباطی بین اعضای تیم در سنین مختلف یاری می‌رسانند. پرسش‌ها پس از هر مطالعه موردی، منجر به تشویق دانشجویان به مشارکت و بحث‌های پر شور در کلاس می‌شوند.

- **شما چه کاری انجام خواهید داد؟** در هر فصل مطالبی ارائه شده است که به دانشجویان کمک می‌کند تا با تصمیم‌گیری‌های اخلاقی پیچیده آشنا شوند و آن‌ها را با معضلات مختلفی که ممکن است در زندگی خود به‌عنوان دانشجو، کارمند و شهروند با آن‌ها مواجه شوند، آشنا می‌کند.

- **ارتباطات سازمانی روزمره.** مطالب مرتبط با ارتباطات سازمانی روزمره در هر فصل به دانشجویان کمک می‌کند تا راه‌هایی را که بنا بر نظریه‌های سازمانی در زندگی آن‌ها ایجاد شده است، تشخیص دهند و شکاف بین پژوهش‌های دانشگاهی و تجربیات روزمره را پر کنند. دانشجویان ارتباط مطالب از مدیریت علمی در باشگاه گرفته تا خلاقیت و محدودیت در دوست‌یابی برخط را با زندگی خارج از کلاس تشخیص می‌دهند.

علاوه بر این، به ارائه «راهنمای میدانی برای مطالعه ارتباطات سازمانی» که روش‌های مشاهده‌ای پایه جهت آماده‌سازی دانشجویان برای ارزیابی مشکلات سازمانی در زندگی واقعی را ارائه می‌دهد، ادامه می‌دهیم.

### مربی و تجهیزات جانبی دانشجویان

در طول سه سال گذشته، شاهد افزایش تقاضا برای پشتیبانی بیشتر مربی و پشتیبانی برخط دانشجویان برای همراهی با این کتاب درسی بوده‌ایم. این امر مستلزم توجه منطقی به تغییرات در کلاس درس سازمانی است. به‌طور فزاینده‌ای شاهد برقراری دوره‌های ارتباطات سازمانی هستیم که به‌طور کامل و به‌صورت برخط تدریس می‌شوند. همچنین شاهد هستیم که بسیاری از مدرسان جدید برای آموزش این دوره هیجان‌انگیز اعلام آمادگی کرده‌اند. در پاسخ، مشتاق هستیم بسته جانبی قوی برای پشتیبانی و تکمیل کتاب خود ارائه دهیم. اساتید و دانشجویان ارتباطات سازمانی از موارد زیر بهره‌مند خواهند شد:

- **راهنمای برخط مربی.** این کتابچه راهنمای بسیار تحسین‌شده و به‌طور کامل به‌روز شده، پشتیبانی فراوانی، از جمله طرح‌های مفید سخنرانی، فعالیت‌های تأمل‌برانگیز کلاس درس را برای اساتید پر مشغله ارائه می‌دهد، پیشنهادهایی برای فیلم‌ها و کلیپ‌های تلویزیونی مفید و مرتبط و افکاری درباره استفاده از آموزش‌های کتاب برای دانشجویان.



• **بانک آزمون چاپی و رایانه‌ای.** این بانک آزمون به‌طور کامل شیوه جدیدی را تضمین می‌کند که مربیان گزینه‌هایی برای ارزیابی درک دانشجویان خود از مطالب، از جمله انواع سؤالات چندگزینه‌ای، درست نادرست، پاسخ کوتاه و تشریحی دارند. برای سفارش نسخه از بانک آزمایشی، خواهشمند است از صفحه کالانما<sup>۱</sup> ما در آدرس زیر دیدن فرمائید:

[www.bedfordstmartins.com/orgcomm/catalog](http://www.bedfordstmartins.com/orgcomm/catalog)

• **سایت رایگان کتاب همراه سایت** همراه جدید ما به دانشجویان این فرصت را می‌دهد که طرح‌های مفید هر فصل را مطالعه کرده و درک خود از مطالب را از طریق آزمون برخط ارزیابی کنند. از [www.bedfordstmartins.com/orgcomm](http://www.bedfordstmartins.com/orgcomm) دیدن فرمائید.

### سپاسگزاری‌ها

کتاب‌های درسی با ذکر نام نویسندگان روی جلد منتشر می‌شوند، اما انتشار کتاب درسی از هر نظر کاری گروهی است. به‌ویژه از حمایت قوی که این نسخه از ارتباطات سازمانی بدفورد/سنت مارتین<sup>۲</sup> دریافت کرده، سپاسگزاریم. به‌ویژه، می‌خواهیم از اریکا گوتیرز<sup>۳</sup>، ناشر؛ سوزان مک لافلین<sup>۴</sup>، مدیر توسعه/ویرایشگر؛ ویل استونفیلد<sup>۵</sup>، دستیار سردبیر؛ کیتی کرفیلد<sup>۶</sup>، مدیر بازاریابی؛ گیلیان دانیلز<sup>۷</sup>، دستیار بازاریابی؛ پاملا لاوسون<sup>۸</sup>، ویراستار پروژه؛ و کاترینا استلر<sup>۹</sup>، مدیر پروژه جو در شمال امریکا تشکر کنیم. تمامی این متخصصان نمونه به‌گونه‌ای به این پروژه کمک کردند تا ویرایش هشتم این کتاب را به بهترین کتابی که می‌توانست باشد تبدیل کنند. همچنین می‌خواهیم از همکاران و دوستان خود در سایر دانشگاه‌ها و کالج‌هایی که کتاب درسی ما را بررسی و پیشنهادهای روشنگری برای آن ارائه کردند، قدردانی کنیم.

بازنگران ویرایش هشتم عبارت‌اند از:

فیلیپ باکلار<sup>۱۰</sup>، دانشگاه ایالتی مونتکلر<sup>۱۱</sup>

دبورا دان<sup>۱۲</sup>، دانشگاه وست‌مونت<sup>۱۳</sup>

لاکرها گراهام<sup>۱۴</sup>، دانشگاه راکهرست<sup>۱۵</sup>

مردیت هریگان<sup>۱۶</sup>، دانشگاه ایالتی نیویورک در گنسو<sup>۱۷</sup>

جیکوب جنکینز<sup>۱۸</sup>، دانشگاه ایالتی کالیفرنیا، جزایر کانال<sup>۱۹</sup>

بناتریس کونکا<sup>۲۰</sup>، دانشگاه رابرت موریس<sup>۲۱</sup>

1. catalog  
2. Bedford/St. Martin's  
3. Erika Gutierrez  
4. Susan McLaughlin  
5. Will Stonefield  
6. Kayti Corfield  
7. Gillian Daniels  
8. Pamela Lawson  
9. Katrina Ostler  
10. Philip Bakelaar  
11. Montclair State University

12. Deborah Dunn  
13. Westmont University  
14. LaKresha Graham  
15. Rockhurst University  
16. Meredith Harrigan  
17. State University of New York  
18. Jacob Jenkins  
19. California State University  
20. Beatrice Kunka  
21. Robert Morris University

- جائه لی<sup>۱</sup>، دانشگاه هیوستون<sup>۲</sup>  
 الکس لیون<sup>۳</sup>، دانشگاه ایالتی نیویورک در براکپورت<sup>۴</sup>  
 کارین مدود<sup>۵</sup>، کالج باروخ<sup>۶</sup>  
 مایکل پاگانو<sup>۷</sup>، دانشگاه فیرفیلد<sup>۸</sup>  
 جوآنا شوول<sup>۹</sup>، دانشگاه کوکمن<sup>۱۰</sup>  
 جون اسمیت<sup>۱۱</sup>، دانشگاه ایالتی آنجلو<sup>۱۲</sup>  
 رابرت ویتبرد<sup>۱۳</sup>، دانشگاه ایالتی کلیولند<sup>۱۴</sup>  
 بازنگران نسخه‌های قبلی عبارت‌اند از:  
 استیسی کاناتون<sup>۱۵</sup>، دانشگاه پردو<sup>۱۶</sup>  
 کارین مدود<sup>۱۷</sup>، کالج باروخ، دانشگاه سیتی نیویورک<sup>۱۸</sup>  
 بریتانی ال پیترسون<sup>۱۹</sup>، دانشگاه اوهایو<sup>۲۰</sup>  
 برایان ریچاردسون<sup>۲۱</sup>، دانشگاه تگزاس شمالی<sup>۲۲</sup>  
 سوزی دی انبو<sup>۲۳</sup>، دانشگاه کانزاس<sup>۲۴</sup>  
 کاترین فونر<sup>۲۵</sup>، دانشگاه ویسکانسین-میلواکی<sup>۲۶</sup>  
 ساندرا لین فرنچ<sup>۲۷</sup>، دانشگاه رادفورد<sup>۲۸</sup>  
 ویرجینیا همیلتون<sup>۲۹</sup>، دانشگاه کالیفرنیا، دیویس<sup>۳۰</sup>  
 جسوب لی<sup>۳۱</sup>، دانشگاه هیوستون<sup>۳۲</sup>  
 جانته لیلی<sup>۳۳</sup>، دانشگاه ایالتی میشیگان<sup>۳۴</sup>  
 کانچو لین<sup>۳۵</sup>، دانشگاه ایالتی بولینگ گرین<sup>۳۶</sup>  
 لسی جی مک‌نمه، دانشگاه بیلور<sup>۳۸</sup>

1. Jae Lee
2. University of Houston
3. Alex Lyon
4. State University of New York at Brockport
5. Caryn Medved
6. Baruch College
7. Michael Pagano
8. Fairfield University
9. Joanna Showell
10. JCookman University
11. June Smith
12. Angelo State University
13. Robert Whitbred
14. Cleveland State University
15. Stacey Connaughton
16. Purdue University
17. Caryn Medved
18. Baruch College, City University of New York
19. Brittany L.
20. Peterson, Ohio University

21. Brian Richardson
22. University of North Texas
23. Suzy D'Enbeau
24. University of Kansas
25. Kathryn Fonner
26. University of Wisconsin-Milwaukee
27. Sandra Lyn French
28. Radford University
29. Virginia Hamilton
30. University of California, Davis
31. Jaesub Lee
32. University of Houston
33. Janet Lillie
34. Michigan State University
35. Canchu Lin
36. Bowling Green State University
37. Lacy G. McNamee
38. Baylor University

پتی سوتیرین<sup>۱</sup>، دانشگاه فناوری میشیگان<sup>۲</sup>  
 آنتونی اسپینا<sup>۳</sup>، دانشگاه فرلی دیکسون<sup>۴</sup>  
 شریل وود<sup>۵</sup>، دانشگاه جورج واشنگتن<sup>۶</sup>  
 ماری بیکر اوهلر<sup>۷</sup>، دانشگاه آریزونا شمالی<sup>۸</sup>  
 هسیو-جانگ میندی چانگ<sup>۹</sup>، کالج غربی نیوانگلند<sup>۱۰</sup>  
 گیل فرهرست<sup>۱۱</sup>، دانشگاه سنسیناتی<sup>۱۲</sup>  
 بتانی سی گودیر<sup>۱۳</sup>، کالج چارلستون<sup>۱۴</sup>  
 جیمز ای، الوفوت<sup>۱۵</sup>، کالج بوستون<sup>۱۶</sup>  
 جان پریش-اسپرول<sup>۱۷</sup>، دانشگاه ایندیانا-دانشگاه پردو ایندیاناپولیس<sup>۱۸</sup>  
 سوچیترا شنوی<sup>۱۹</sup>، دانشگاه دیپل<sup>۲۰</sup>  
 گری شولمن<sup>۲۱</sup>، دانشگاه میامی<sup>۲۲</sup>

علاوه بر این، شخصاً از نظر حرفه‌ای مدیون برخی همکاران، دانشجویان و کارکنان برای حمایت از این پروژه، هستیم؛ به‌ویژه استیو کورمن<sup>۲۳</sup>، جس آلبرتس<sup>۲۴</sup>، سارا جی<sup>۲۵</sup>، تریسی<sup>۲۶</sup> و باب مک فی<sup>۲۷</sup> از مدرسه ارتباطات انسانی هیو داوون<sup>۲۸</sup> در ایالت آریزونا<sup>۲۹</sup>؛ کلیف اسکات<sup>۳۰</sup> از دانشگاه کارولینای شمالی در شارلوت<sup>۳۱</sup>؛ الکساندرا مورفی<sup>۳۲</sup> از دانشگاه دی پال<sup>۳۳</sup>؛ پاتریشیا رایلی<sup>۳۴</sup> از دانشگاه جنوب کالیفرنیا<sup>۳۵</sup> و تانیا ملندز<sup>۳۶</sup> از دانشگاه بردلی<sup>۳۷</sup>. همچنین از گرافیک ورد<sup>۳۸</sup> برای کار خوب آن‌ها در رابطه با بازنگری‌های موارد جانبی سپاسگزاری می‌گردد. در پایان، این نسخه بدون حمایت مشتاقانه و محبت‌آمیز خانواده‌هایمان امکان‌پذیر نبود: لوری روسکو<sup>۳۹</sup>، ایوان و جوئل آیزنبرگ<sup>۴۰</sup>، و جف و آنا براون<sup>۴۱</sup>. همچنین از اعضای بزرگ خانواده‌هایمان به‌ویژه کارنر<sup>۴۲</sup>،

1. Patty Sotirin  
 2. Michigan Technological University  
 3. Anthony Spina  
 4. Fairleigh Dickinson University  
 5. Cheryl Wood  
 6. George Washington University  
 7. Marie Baker-Ohler  
 8. Northern Arizona University  
 9. Hsiu-Jung "Mindy" Chang  
 10. Western New England College  
 11. Gail Fairhurst  
 12. University of Cincinnati  
 13. Bethany C. Goodier  
 14. College of Charleston  
 15. James I. Olufowote  
 16. Boston College  
 17. John Parrish-Sprowl  
 18. Indiana University-Purdue University Indianapolis  
 19. Suchitra Shenoy  
 20. DePaul University  
 21. Gary Shulman

22. Miami University  
 23. Steve Corman  
 24. Jess Alberts  
 25. Sarah J.  
 26. Tracy  
 27. Bob McPhee  
 28. Hugh Downs  
 29. Arizona  
 30. Cliff Scott  
 31. the University of North Carolina at Charlotte  
 32. Alexandra Murphy  
 33. DePaul University  
 34. Patricia Riley  
 35. the University of Southern California  
 36. Tanya Melendez  
 37. Bradley University  
 38. Graphic World  
 39. Lori Roscoe  
 40. Evan and Joel Eisenberg  
 41. Jeff and Anna Brown  
 42. Kerner

کندی<sup>۱</sup> و آلیسون تریوی<sup>۲</sup>، سوزان سودستروم<sup>۳</sup>، مری جوی اورز<sup>۴</sup> و کیتی و ناتان لگرکو<sup>۵</sup> و دوستان نزدیک  
سیاسگزاریم.  
مثل همیشه از افرادی که علی‌رغم نابسامانی‌های فکری، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و معنوی همچنان متعهد  
به ادامه گفت‌وگو با ما هستند سپاسگزاریم.

اریک ام. آیزنبرگ، دانشگاه فلوریدا جنوبی  
آنجلا تریوی، دانشگاه ایالتی آریزونا، تمپ  
ماریان لگرکو، دانشگاه کارولینای شمالی در گرینزبورو  
هاچ. ال. گودال ج.ر.، دانشگاه ایالتی آریزونا، تمپه

---

1. Candy  
2. Allyson Trethewey  
3. Susan Soderstrom

4. Mary Joy Ewers  
5. Katie and Nathan LeGreco

## تئوری در عمل: مطالعات موردی

مطالعات موردی که توسط مریان و دانشجویان مؤثر و قانع کننده شناخته شده‌اند، مفاهیم ارتباطات سازمانی را زنده می‌کنند. آن‌ها به موقع، مرتبط و به گونه‌ای جذاب و سرگرم کننده، نظریه‌ها را در چالش‌هایی که امروزه در محل کار با آن روبرو خواهید شد مطرح می‌کنند.

### فصل اول: ارتباطات و جهان کار در حال تغییر

مورد کفش «ایتالیایی»: با توجه به آنچه در مورد جهانی شدن آموخته‌اید پیامدهای محصولی را در نظر بگیرید که روی آن برچسب ساخت شهر یا کشور خاصی نخورده است.

### فصل دوم: تعریف ارتباطات سازمانی

بسیاری از رابرت اسمیت‌ها: آیا برداشت‌های مختلفی که افراد از شما در محل کار دارند بر تصویر و جایگاه شما در آن سازمان تأثیر می‌گذارد؟

### فصل سوم: سه دیدگاه اولیه در مورد سازمان‌ها و ارتباطات

بیمارستان ایالتی ریورساید: شما به عنوان محقق دولتی، برای بررسی مرگ تصادفی فردی بیمار به مرکز روانپزشکی دولتی فراخوانده شده‌اید.

### فصل چهارم: دیدگاه سیستم‌ها در سازمان‌ها و ارتباطات

بحران در فوریت‌های پزشکی: بیمارستانی که درگیر فوریت‌های پزشکی بیش از حد شلوغ، کمبود بودجه، و کم‌کار است و این امور موجب تأخیر طولانی در درمان بیمار و کاهش استانداردهای مراقبت شده است. از دانش سیستمی خود برای یافتن راه‌حل‌های خلاقانه برای این وضعیت وخیم استفاده کنید.

### فصل پنجم: مطالعات فرهنگی سازمان‌ها و ارتباطات

مطالعه فرهنگ جلسات: خود را در فرهنگ آشنایی غوطه‌ور کنید - کلاس، دانشگاه، انجمن اجتماعی یا انجمن خیریه، یا محل کار خود - و سپس آن را در قالب تحلیل قوم‌نگاری<sup>1</sup> بنویسید. ساختارهای فرهنگی و جنسیت در انجمن‌های خیریه و انجمن‌های دانشگاهی: تأثیر برچسب‌ها<sup>2</sup>، اصطلاحات و داستان‌ها در مورد معانی اصطلاحات در میان زنان و مردان را در انجمن‌های خیریه و سایر انجمن‌ها بررسی کنید.

---

1. ethnography  
2. labels

### فصل ششم: رویکردهای انتقادی<sup>۱</sup> به سازمان‌ها و ارتباطات

کسب و کار پرخطر: رضایت، ایمنی، و آتش نشان فرهنگ: از دانش جهان‌بینی و رضایت تولیدی خود استفاده کنید تا به اداره آتش‌نشانی شهر خلیج کمک کنید تا آتش‌نشانان بتوانند از خطرات غیرضروری و خطرناک جلوگیری کنند و نشان دهند که آتش‌نشانان «واقعی» هستند.

مسابقه در طول طوفان امنیت فرودگاه: استعاره‌های سازمانی و ایستادن در صف: کشف کنید که چگونه از روایات و استعاره‌ها برای توصیف پست‌های بازرسی اداره امنیت حمل و نقل<sup>۲</sup> استفاده می‌شود تا تجربه مسافران از بازرسی‌های امنیتی فرودگاه را شکل دهند.

### فصل هفتم: هویت و تفاوت در زندگی سازمانی

ارزش‌گذاری هویت‌ها در پنج نسل: چگونه موقعیت‌های محل کار را که شامل شبکه‌های ارتباطی، ارزش‌ها و اهدافی که نگرش نسل‌های مختلف نسبت به کار را مشخص می‌کند، کنترل می‌کنید؟

### فصل هشتم: تیم‌ها و شبکه‌ها: ارتباطات و کار مشارکتی

باغ اسپلمن<sup>۳</sup>: به مدیران سابق بانک، ژان و جان اسپلمن کمک کنید تا بدون اینکه احساس خانوادگی و نزدیکی خود را در سازمان از دست دهند، ساختار مناسبی برای کسب و کار تولید سبزی خانگی تازه خود پیدا کنند. جامعه شبکه‌ای<sup>۴</sup>: از دانش خود در شبکه‌ها و تیم‌ها استفاده کنید تا سازمان‌های اجتماعی موجود را هدایت کرده و سازمان‌های جدید خلق کنید، تا کمک کنید که شهر معمولی آمریکایی به مکان بهتری برای زندگی تبدیل شود.

### فصل نهم: ارتباط با رهبری

وقتی شبکه‌های رهبری با هم برخورد می‌کنند: به کارگزار بهداشتی که تلاش می‌کند در هیئت مشورتی میان شبکه‌های رهبری متضاد با هم میانجی‌گری کند، راه‌حل ارائه دهید.

### فصل دهم: همسویی سازمانی: مدیریت کل سازمان

هم‌راستایی راهبردی با سیاست‌های غذایی مدرسه: احتمالات همسویی علایق و دستور کارها را در جلسه سیاست‌گذاری غذایی مدرسه که برای معلمان، والدین، اعضای هیئت‌مدیره و مدیر خدمات غذایی منطقه در نظر گرفته شده است، کشف کنید.

1. critical approaches  
2. TSA

3. Spellman Gardens  
4. the networked community

## درباره نویسنده‌گان

اریک ام. آیزنبرگ اولین بار مقوله ارتباطات را از پدر خود، آینه آیزنبرگ، استاد ارتباطات در کالج کوئینز، آموخت. آینه از اریک برای نمره دادن به امتحانات و مقالات کمک می‌گرفت و طی پانزده سال بعد، علی‌رغم انحرافات متعدد (به‌عنوان مثال، میکروبیولوژی، شعر، و دوره کوتاه پزشکی)، اریک به عشق اول خود بازگشت. او با مدرک کارشناسی در رشته ارتباطات از دانشگاه راتگرز<sup>۱</sup> فارغ‌التحصیل شد و حتی گاهی از شبیه‌سازی یک‌ساله بازار رسانه‌ای به نام اینتراکت<sup>۲</sup> لذت می‌برد.

هنگام انتخاب کالج‌های تحصیلات تکمیلی، آیزنبرگ به دنبال آموزش باکیفیت در روش‌های تحقیق ارتباطات بود تا تحصیلات عالی خود را در نظریه ارتباطات در راتگرز تکمیل کند. در آن زمان گویا دانشگاه ایالتی میشیگان مرجع علوم روش‌شناختی بود، بنابراین آیزنبرگ با فورد فیرلین ۵۰۰ زرد رنگ قدیمی خود به سمت غرب رفت. در دانشگاه ام‌اس‌یو<sup>۳</sup> متوجه شد که به پژوهش‌های عملی علاقه‌مند است. او مدرک کارشناسی ارشد خود را در کنار دکتر کاساندر بوک<sup>۴</sup> بر روی آزمایشی که مؤثرترین استفاده از شبیه‌سازی‌ها و بازی‌ها را در کلاس درس ارزیابی می‌کرد، دریافت کرد. دکتر بوک مربی و استاد عالی بود که آیزنبرگ را تشویق کرد تا دومین مدرک کارشناسی ارشد را در آموزش و پرورش در سال ۱۹۸۰ اخذ کند. بوک همچنین مزه اولین پژوهش‌های سازمانی را به او چشاند؛ آن‌ها نیازسنجی و تحلیل شبکه ارتباطی انجمن رژیم غذایی آمریکا را انجام دادند.

آیزنبرگ که در خانواده‌ای بدون ارتباط با شرکت‌های آمریکایی بزرگ شده بود، مجذوب امکان‌یادگیری درباره «دنیای واقعی» ارتباطات سازمانی شد. او مصمم بود که هم در مدیریت و هم در ارتباطات مسلط شود و تحت راهنمایی دکتر پیتر مونگ<sup>۵</sup> خود را در تئوری و عمل مدیریت غوطه‌ور کرد و کارهایی را درباره شبکه‌های ارتباطی سازمانی، ارتباطات برتر و زیردستان خود منتشر کرد. آیزنبرگ دکترای خود را در رشته ارتباطات از دانشگاه ایالتی میشیگان در سال ۱۹۸۲ دریافت کرد.

این پسر شهری یاد گرفته بود که غرب میانه را دوست داشته باشد، اما زمان آن رسیده بود که دوباره به شرق برود. آیزنبرگ که مجذوب نوشته‌های اصلی و گسترده دکتر آرت بوشنر<sup>۶</sup> شده بود (که به‌طور اتفاقی یک ترم را در دانشگاه ام‌اس‌یو با او گذرانده بود)، اولین موقعیت دانشگاهی خود را در گروه سخنرانی در دانشگاه تمپل

1. Rutgers university  
2. interact  
3. MSU university  
4. Dr. Cassandra Book

5. Dr. Peter Monge  
6. Dr. Art Bochner

در فیلادلفیا<sup>۱</sup> به دست آورد. در آنجا بود که مقاله‌ای درباره‌ی کاربردهای راهبردی ابهام در سازمان‌ها نوشت و با حمایت همکاران خود در تمپل، تمرکزش را بیشتر به استفاده از زبان و نمادها در زندگی سازمانی معطوف کرد. او با راه‌اندازی و هدایت برنامه کارشناسی ارشد ارتباطات کاربردی در تمپل و تدریس در پردیس مرکز شهر، با فعالیت‌های تجاری در ارتباط باقی ماند. در این دوره، او با لوری روسکو<sup>۲</sup> (که در ایالت میشیگان با او آشنا شده بود) ازدواج کرد.

در سال ۱۹۸۴، آیزنبرگ فیلادلفیا را ترک کرد تا به دانشکده ارتباطات در دانشگاه کالیفرنیا جنوبی پیوندد. در طول دهه بعد، او به سمت دانشیار ارتقا یافت، مطالعات متعددی درباره‌ی ارتباطات و فرهنگ سازمانی منتشر کرد و به عنوان پرفسور و استاد برجسته دانشگاه شناخته شد. در سال ۱۹۹۰ مقاله او «پارازیت: تعالی از طریق سازمان‌دهی» جایزه پژوهشی ان‌سی‌ای<sup>۳</sup> را به عنوان بهترین نشریه در ارتباطات سازمانی دریافت کرد. در همان زمان، آیزنبرگ از نزدیک با دکتر پاتریشیا رایلی<sup>۴</sup> بر کمک‌های مالی و قراردادهای متعدد با هدف به کارگیری دانش پیشرفته در ارتباط با عملکرد سازمانی در صنایع مختلف (به عنوان مثال، هوافضا، مراقبت‌های بهداشتی، الکترونیک و تولید) کار کرد. در همین حال، ایوان و جوئل<sup>۵</sup> در بیمارستان گود سامریتان<sup>۶</sup> در مرکز شهر لس آنجلس به دنیا آمدند. آیزنبرگ اشعار تلخ و شیرین خود از این دوره را در مجموعه‌ای به نام آتش و یخ: داستانی با مضمون پژوهش‌های اجتماعی منتشر کرد.

مؤسسه یواس‌سی<sup>۷</sup> مؤسسه‌ای در سطح جهانی بود، اما لس آنجلس برای تشکیل خانواده مکان سختی بود. در سال ۱۹۹۴ آیزنبرگ به عنوان استاد تمام در دانشگاه فلوریدای جنوبی مشغول به کار شد و به تعهد مادام‌العمر خود برای ماندن در فاصله رانندگی از شهر بازی دیزنی وفادار ماند. او به خاطر کار فوق‌العاده به عنوان هیئت‌علمی پرانرژی مدرسه‌ای جوان با برنامه دکترای جدید در رشته ارتباطات و دوست قدیمی خود آرت بوشنر<sup>۸</sup> جذب یواس‌اف<sup>۹</sup> شد. او بلافاصله فهمید که خانه خود را پیدا کرده است؛ بخش عجیب و غریب اما برنده‌ای که در آن تجربه و فلسفه بر نظریه و روش برتری داشتند. بیشتر آثار از جمله اولین کتاب درسی (همین کتاب) و سایر حملات عجیب او به دنیای ارتباطات و تغییرات سازمانی ادامه یافت.

هنگامی که آیزنبرگ در فلوریدا زندگی می‌کرد، کارهای مشاوره‌ای به سمت صنعت مهمان‌نوازی و مراقبت‌های بهداشتی تغییر کرد. در سال ۱۹۹۶، آیزنبرگ به عنوان رئیس بخش ارتباطات در یواس‌اف انتخاب شد و به تازگی دومین دوره پنج‌ساله خود را به پایان رسانده است. در سال ۲۰۰۸، او توسط پروست به عنوان رئیس موقت کالج علوم و هنر انتخاب شد تا از دانش خود در زمینه ارتباطات سازمانی استفاده کند، نقشی که او

1. Temple University in Philadelphia  
2. Lori Roscoe  
3. NCA  
4. Dr. Patricia Riley  
5. Evan and Joel

6. Good Samaritan  
7. USC  
8. Art Bochner  
9. USF



تا به امروز به آن ادامه می‌دهد. علاوه بر این کتاب درسی، آیزنبرگ مجموعه‌ای از نوشته‌های خود را با عنوان «ابهامات راهبردی» منتشر کرده است. آیزنبرگ و خانواده‌اش عاشق منطقه خلیج تامپا هستند؛ او از هر فرصتی در هر زمان و مکانی برای آموزش و یادگیری به افراد استثنایی استقبال می‌کند.

آنجلا تریوی به‌عنوان محقق ارتباطات انتقادی، معتقد است که او محصولی گفتمانی از چندین روایت فرهنگی، نهادی، سازمانی، خانوادگی و رابطه‌ای درهم‌تنیده و گاه متناقض است. تریوی در سال ۱۹۶۵ در طی روزهای اولیه موج دوم جنبش فمینیستی در صف طولانی زنان قوی در ایالت واشنگتن متولد شد. مادر بزرگ او زن خانه‌دار مهاجری بود که زندگی‌اش را صرف کار در مزرعه خانوادگی کرد؛ او با نقل مکان از مزرعه به شهر بزرگ (سیاتل) از قراردادهای والدین مهاجرش و آداب اجتماعی آن روزها سرپیچی کرد و در نهایت از شوهر و سه دخترش به‌عنوان نوازنده پیانو جاز حمایت کرد. او عشق به موسیقی و کتاب را در دخترانش القا کرد و در دورانی که زنان را تشویق به ترکیب کار بیرون از خانه و خانواده نمی‌کردند، خود کفایی را الگو برداری کرد، چه رسد به «تعادل» این دو جهان. پژوهش‌های تریوی دربارهٔ مبارزات زنان برای مذاکره دربارهٔ هویت‌های مؤثر و کارآمد در محیط کار، هم ادای احترام و هم ادامه‌ای از زندگی پیشرو، اما بسیار متفاوت پدران قبلی‌اش است.

تریوی دوران کودکی خود را در شهر کوچکی در کالیفرنیا شمالی در خانواده‌ای گذراند که در آن، آموزش به‌معنای واقعی کلمه، کار و زندگی بود. او توسط دو معلم مدرسه دولتی بزرگ شد که مظهر شادی محض و کاربرد عملی یادگیری مستمر و مادام‌العمر بودند. مادر و پدرش هرگز به او نگفتند که تحصیلات با زندگی غنی، کامل، جالب و پربار ارتباط دارد؛ این پیام به‌سادگی در تمام کارهایی که آن‌ها انجام دادند آشکار بود. امروزه تریوی تلاش می‌کند همان پیام را برای دانشجویان خود در دانشگاه ایالتی آریزونا الگوسازی کند؛ و این فلسفه تدریس با دریافت جایزه استاد برجسته از انجمن ارتباطات ایالات غربی مورد تقدیر قرار گرفت.

تریوی مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد را از دانشگاه ایالتی کالیفرنیا، چیکو<sup>۱</sup> دریافت کرد. او مدرک دکترای خود را در رشته ارتباطات سازمانی در دانشگاه پوردو<sup>۲</sup> کسب کرد. او این شانس را داشت که در این زمینه با دو نفر از باهوش‌ترین افراد یعنی دکتر لیندا پاتنام و دکتر دنیس مومبی<sup>۳</sup> کار کند. او اولین بار در دوره کارشناسی با موضوع جنسیت و ارتباطات در رشته ارتباطات آشنا شد و چنان مجذوب این موضوع شد که رشته خود را از مدیریت بازرگانی به ارتباطات تغییر داد. در همان دوره بود که برای اولین بار با همسر آینده‌اش جف براون<sup>۴</sup> مواجه شد. نزدیک به بیست سال بعد، او همچنان از کاوش در پیچیدگی‌ها و سازمان‌دهی ارتباطات جنسیتی هم در پژوهش‌ها و هم در ازدواجش لذت می‌برد.

در حال حاضر تریوی دانشیار و مدیر کالج ارتباطات انسانی هیو داونز در دانشگاه ایالتی آریزونا است و در

1. Chico

2. Purdue University

3. Linda Putnam and Dennis Mumby

4. Jeff Brown

آنجا کلاس‌هایی در زمینه ارتباطات سازمانی، نظریه ارتباطات و روش‌های تحقیق انتقادی تدریس می‌کند. از او دو کتاب و سی مقاله و فصل کتاب منتشر شده است. او در پروژه سلامتی و زندگی کاری در ای‌اس‌یو<sup>۱</sup> با گروهی متشکل از محققان همکاری می‌کند؛ و مأموریت آنها انجام پژوهش‌ها و الهام بخشیدن به سیاست و کار عملی است که کارمندان را قادر می‌سازد تا کار و زندگی غنی‌تر، کامل‌تر و سالم‌تری را تجربه کنند. تریوی به‌عنوان محقق منتقد، علاقه‌مند به این موضوع است که چگونه سازمان‌ها، زندگی ما را شکل می‌دهند و ممکن است به‌عنوان افراد، جوامع و حتی ملت‌ها چگونه فردی باشیم (چه خوب و چه بد). به‌تازگی تریوی تمرکز علمی خود را معطوف مسئله افراط‌گرایی خشونت‌آمیز کرده است. او عضو کنسرسیوم ارتباطات راهبردی<sup>۲</sup> است که گروه پژوهشی میان‌رشته‌ای است. این گروه تحقیقاتی به بررسی این موضوع می‌پردازد که چگونه می‌توان از مفاهیم مهم ارتباطات سازمانی، از جمله جهانی‌بینی، ابهام راهبردی، روایت و فرهنگ برای جلوگیری از گسترش افراط‌گرایی خشونت‌آمیز استفاده کرد. تریوی به‌عنوان یکی از اعضای کنسرسیوم ارتباطات راهبردی، محقق اصلی در پژوهشی با کمک مالی چند میلیون دلاری است که برای به‌کارگیری این مفاهیم در مسائل دنیای واقعی و در مقابله با حمایت از تروریسم و خشونت طراحی شده است.

تریوی تأثیر ریشه‌های روایی را در حالی ردیابی می‌کند که به ساختن داستان فعلی خود در زندگی روزمره ادامه می‌دهد. اگرچه کار و زندگی او اغلب به‌دلیل رابطه با دختر دلبندهش، آنا تریوی براون<sup>۳</sup> ده‌ساله، پیچیده شده اما همیشه شادی‌بخش است. تریوی همواره هویت مادری شاغل در زندگی سازمانی و خانوادگی در عصری که تحت سلطه فقدان اطمینان اقتصادی و تنش‌های جهانی بوده و گاه انرژی‌زا و گاه خسته‌کننده است را حفظ می‌کند. او از این تجربیات برای کمک به تفکر و در نهایت تغییر روش‌هایی استفاده می‌کند که فرهنگ، سازمان‌ها و حتی سیستم‌های خانوادگی ما را هرچند ناخواسته تحت تأثیر قرار می‌دهند و توانایی زنان و مردان را برای زندگی با حداکثر توان بالقوه محدود می‌کنند.

تریوی در پایان روز و کار خود امیدوار است که آنا را با نسخه‌های جدیدی از موهبت‌های روایی - انعطاف‌پذیری، کنجکاوی فکری، قدردانی، خنده، شادی زندگی و البته مجموعه غنی، سازنده و توانمند ارتباطی! - که از مادران خود به ارث برده است بزرگ کند. با همین روحیه است که او همکاری در نوشتن این کتاب را پذیرفت.

ماریان لگر کو حضور خود را در حوزه ارتباطات بر غذا، جامعه و سیاست متمرکز کرده است. بسیاری از تلاش‌های او در زندگی حرفه‌ای به خانواده مربوط می‌شود. او پیشینه تحقیقات خود را از گروهی از کشاورزان، معلمان، سرآشپزها، متخصصان تغذیه، مدیران پذیرایی و مدیران آموزش عالی گرفته است؛ به این معنا که غذا، آموزش و ارتباطات همیشه بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی او بوده است.

1. ASU  
2. CSC

3. Anna Trethewey Brown

لگر کو با تفکر درباره راه‌های نوآورانه در مورد جایگزینی برای سازمان‌دهی بزرگ شده است. سال‌های اولیه زندگی او اغلب در گالنا<sup>۱</sup> - شهر کوچک توریستی در ایلینویز شمالی که در اواخر دهه ۱۹۸۰ و دهه ۱۹۹۰ بیشتر در حال بازسازی و تغییر نام خیابان‌های اصلی و خرید فضاهای رستورانی بود - سپری شد. وقتی زمان شروع به تحصیل در مقطع کارشناسی فرا رسید، لگر کو دانشگاه بردلی در پیوریای ایلینویز را انتخاب کرد. در آن زمان، او برای فهرمانی ملی در تیم گفتمان بردلی رقابت کرد و موفق شد چندین جایزه شخصی و ملی سخنرانی آموزنده در انجمن ملی قضایی ۲۰۰۰ را به دست آورد. در بردلی، لگر کو همچنین این شانس را داشت که مهارت‌های خود در زمینه سخنرانی عمومی، نقد بلاغی<sup>۲</sup> و حوزه در حال ظهور رسانه‌های دیجیتال را توسعه دهد. در سال ۲۰۰۰ پس از فارغ‌التحصیلی از دانشگاه بردلی، ماریان به سمت غرب رفت تا در دانشگاه ایالتی آریزونا در دانشکده ارتباطات انسانی هیو داوون ادامه تحصیل دهد. اندکی بعد برادر او ناتان، خواهرش کتی و مادرش سوزان به او پیوستند. در دوره کارشناسی‌ارشد و دکترای لگر کو، ناتان به‌عنوان سرآشپز و کیتی به‌عنوان متخصص تغذیه کار می‌کرد. لگر کو با تماشای کار خواهر و برادرش الهام گرفت تا تمرکز بیشتری بر پژوهش‌های مرتبط با غذا داشته باشد؛ که البته به این معنی نبود که علاقه خود را به ارتباطات رها کرده است. او شروع به بررسی رابطه بین سازمان‌دهی غذاها و سیاست‌های بهداشتی به‌ویژه قسمت‌هایی که مربوط به گفتمان و ارتباطات بود، کرد. این علایق در پایان‌نامه مربوط به خط‌مشی غذا به‌سرپرستی دکتر آنجلا تریوی<sup>۳</sup> به اوج خود رسید.

لگر کو در دوران حضور در ایالت آریزونا فرصت این را پیدا کرد که در مؤسسه روش‌های تحقیق کیفی حضور پیدا کند که تجربه بسیار مهمی در دوره تحصیلات تکمیلی او بود. سپس آغاز به توسعه روش تحقیقی به نام گفتمان ردیابی کرد و در سال ۲۰۰۹ این روش را به‌همراه سارا تریسی<sup>۴</sup> در تحقیق کیفی منتشر کرد. از آن زمان، گفتمان ردیابی برای مطالعه همه‌چیز از سیاست وعده غذایی مدرسه تا صنعت توریسم و خطوط امنیتی فرودگاه‌ها و طرح‌های برنامه‌ریزی شهری، مورد استفاده قرار گرفته است.

بعدها زمانی که لگر کو به دانشکده مطالعات ارتباطات در دانشگاه کارولینای شمالی در گرینزبورو پیوست، سفرهای کاری او را به سمت شرق برد. او به‌سرعت شروع به ردیابی گفتمان‌های غذایی در انواع زمینه‌های سازمانی، از جمله کامیون‌های مواد غذایی، بازارهای کشاورزی، سیاست‌های غذایی محلی، مزارع شهری، شوراهای مواد غذایی و تلاش‌های جوامع مربوط به غذا کرد. لگر کو به‌شدت متعهد به درگیر کردن شاگردان در یادگیری خدمت‌محور و مشارکت آن‌ها در جوامع فعال پیرامون غذا است. در سال ۲۰۱۳ برای تلاش‌های خود در حوزه مشارکت دانش‌آموزان و همکاران در مسائل اجتماعی مهم جوامع خود، توانست جایزه مشارکت خدمات را از بخش ارتباطات سازمانی انجمن ملی ارتباطات دریافت کند.

1. Galena  
2. rhetorical criticism

3. Dr. Angela Trethewey  
4. Sarah Tracy

هسته اصلی کارهای تحقیقاتی لگر کو این ایده که همه ما نیاز به غذا داریم است. او این ایده را به ترتیب در سال‌های ۲۰۱۴ و ۲۰۱۵ طی دو سخنرانی در تدکس گرینزبرو<sup>۱</sup> تشریح کرد. با توجه به شناخت لگر کو از ارتباطات سازمانی، غذا را به‌عنوان سیستمی شامل بازیکنان متعدد و فرایندهای پیچیده می‌بیند. در عین حال غذا یکی از مسائلی است که ما هر روز، زندگی پیرامون خود را حول آن سازمان‌دهی می‌کنیم؛ به عبارت دیگر «چه بخوریم» یکی از رایج‌ترین تصمیماتی است که بیشتر ما روزانه در مورد آن مذاکره می‌کنیم. او معتقد است که غذا خوردن ما را به هم متصل می‌کند و می‌تواند به‌عنوان نقطه شروعی برای مقابله با مسائل بسیار بزرگ‌تری مانند مسکن امن و کیفیت تحصیلات که در جوامع مان پیشرو داریم باشد. او داستان خود را در مورد غذا به‌نوعی دنبال می‌کند که خلاقیت و محدودیت‌ها در آنچه می‌خوریم و نحوه‌ای که غذا می‌خوریم را برجسته می‌کند.

هارولد لوید (بود) گودال<sup>۲</sup> در سال ۱۹۵۲ یعنی از زمان تولد در بیمارستان دختران کینگز، در مارتینزبورگ ویرجینیای غربی، هم موضوع و هم دانشجوی سازمان‌ها بوده است. او در خانواده‌ای سنتی بزرگ شد؛ در مدارس و دانشگاه‌های دولتی و خصوصی تحصیل کرد و در کسب و کارهای بزرگ و کوچک، مشاغل و حرفه‌های متنوع مانند دوره کوتاه‌مدت آشپزی، استاد کالج، کارگردان، مدیر مدرسه، نوازنده گیتار در گروه راک، کارآگاه سازمانی، مدیر حسابداری شرکت پخش، عضو گروه پژوهشی ضد تروریسم و دیپلماسی عمومی، داوطلب فعالیت‌های اجتماعی و سیاسی و مالک مشترک مؤسسه‌ای انتشاراتی و شریک شرکت مشاوره‌ای، فعالیت داشت. تمامی این تجربیات سازمانی رویکردهای او را برای مطالعه، نوشتن و زندگی سازمانی، شکل داده‌اند.

گودال ابتدا در زمانی که عضو هیئت علمی دانشگاه آلاباما در هانتسویل بود، به تحقیق و نوشتن درباره ارتباطات سازمانی علاقه‌مند شد. به‌عنوان «متخصص ارتباطات» مقیم، از او خواسته شد تا جلسات آموزشی در زمینه «ارتباطات مؤثر» برای شرکت‌های علمی و مهندسی حامی «شاتل فضایی» ناسا، زرادخانه رداستون ارتش ایالات متحده و پروژه «جنگ ستارگان» دولت فدرال برگزار نماید. بعدها، همان‌طور که علاقه او به سازمان‌ها از آموزش به مشاوره افزایش یافت و علائق علمی او از علوم اجتماعی سنتی به اشکال تفسیری تحقیق تغییر کرد، روش‌های کار آگاهی را در شرکت‌های مختلف فناوری پیشرفته و سازمان‌های دولتی به کار برد. این روش‌های تفسیری شامل رفتن مخفیانه به سازمان‌ها برای کسب تجربه مستقیم در رابطه با افرادی بود که در آنجا کار می‌کردند. نتیجه تلاش‌های آن سال‌ها، در مطالعه و نگارش دو تحقیق قوم‌نگاری سازمانی به تصویر کشیده شد: کیسینگ سرزمین موعود: زندگینامه کارآگاه سازمانی به‌عنوان قوم‌شناس فرهنگی (۱۹۸۹) و زندگی در راز راک ن. رول: خواندن متن خود و دیگران به‌عنوان سرخ (۱۹۹۱).

گودال در سال ۱۹۷۳ مدرک کارشناسی خود را از کالج شپرد<sup>۳</sup>، در سال ۱۹۷۴ کارشناسی ارشد از دانشگاه

1. TEDxGreensboro  
2. Harold Lloyd (Bud) Goodall

3. Shepherd College

کارولینای شمالی در چپل هیل<sup>۱</sup> و در سال ۱۹۸۰ دکترای خود را در ارتباطات گفتاری از دانشگاه ایالتی پنسیلوانیا دریافت کرد. او در دانشگاه آلاباما در هانتسویل<sup>۲</sup>، دانشگاه یوتا<sup>۳</sup>، دانشگاه کلمسون و دانشگاه کارولینای شمالی در گریزبور تدریس کرد و در حال حاضر به عنوان استاد در دانشکده ارتباطات انسانی هیو داوون در دانشگاه ایالتی آریزونا خدمت می‌کند. در چهار موقعیت دانشگاهی اش، درک خود از نظریه‌های سازمانی و یادگیری را برای رهبری بخش‌های ارتباطی و برنامه‌های درسی به کار برد که در آن‌ها چشم‌انداز، مأموریت، ارزش‌ها و درس‌ها به صورت راهبردی همسو بودند و موجب ارائه خدمات بهتر به دانشجویان شد. او در جامعه دانشگاهی به جایزه جرالد او. فیلیس برای بورسیه تحصیلی برجسته در ارتباطات کاربردی توسط انجمن ملی ارتباطات مفتخر شد.

اولین مأموریت علمی گودال، تغییر شیوه نگارش متون درباره سازمان‌ها و ارتباطات در تلاش برای دسترسی بیشتر، معرف زندگی روزمره‌تر و جذاب‌تر کردن آن‌ها بود. قوم‌نگاری‌های او، نقدها و جوایز تحسین برانگیزی از منابع دانشگاهی و غیردانشگاهی دریافت کردند و بیش از دویست کالج و دانشگاه در سراسر جهان کتاب‌های درسی او را پذیرفته‌اند. او به طور مستمر برای کتاب‌های تجاری خود در مطبوعات و رسانه‌های محبوب مورد توجه قرار گرفته است. به تازگی در کتاب «نیاز به دانستن: تاریخچه مخفیانه خانواده سی‌آی‌ای»<sup>۴</sup> که در سال ۲۰۰۶ توسط انتشارات لفت کاست منتشر شد، او روایت شخصی را با تاریخ جنگ سرد و مطالعه سازمانی مباحث رازداری، قدرت و خانواده در طول «جنگ پایدار» ترکیب کرده است.

در حال حاضر گودال به عنوان یکی از اعضای مؤسس کنسرسیون ای‌اس‌یو<sup>۵</sup> در زمینه ارتباطات راهبردی، به طور فعال در تحلیل و توسعه راهبردهای پیام مستقر در «عملیات اضطراری برون‌مرزی» مشارکت دارد. در آن تحلیل، او با نویسندگان همکار استیو کورمن<sup>۶</sup> و آنجلا تریوی، سلاح‌های متقاعدسازی جمعی: ارتباطات راهبردی برای مبارزه با افراط‌گرایی خشونت‌آمیز را مورد بررسی قرار داده است (پیتر لانگ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۸). او در سال ۲۰۰۹ در فعالیت کنسرسیون در زمینه مبارزه با تروریسم و دیپلماسی عمومی به دریافت جایزه پژوهشی کاربردی/سیاست عمومی از انجمن ارتباطات بین‌المللی مفتخر شد. گودال نویسنده یا مؤلف نوزده جلد کتاب درسی، تجاری و علمی و بیش از صد مقاله مجله، فصل‌های کتاب و ارائه‌های علمی است. آثار او در پایگاه‌های معتبر علمی فهرست شده‌اند. زمانی که ساندررا گودال رساله دکترای خود در تاریخ آمریکا را در دانشگاه ایالتی آریزونا تکمیل می‌کرد با دکتر "بود"، ازدواج کرد. آن‌ها یک پسر دارند که دانشجوی دانشگاه آریزونا است. به طور کلی، گودال نویسنده یا همکار نوزده جلد کتاب درسی، بازرگانی و علمی و بیش از صد مقاله در مجلات و یا فصول کتاب و ارائه‌های دانشگاهی بوده است و نامش در فهرست نویسندگان دانشگاهی معاصر آمریکا و کتاب جهانی "او چه کسی است"، ذکر شده است.

1. Chapel Hill  
2. Alabama in Huntsville  
3. University of Utah  
4. CIA

5. ASU  
6. Steve Corman  
7. Peter Lang

دکتر "بود" در سال ۲۰۱۱ مبتلا به بیماری پانکراس پیشرفته شد. از همان زمان وی وبلاگ خود را با عنوان سفر در سرزمین سرطان منتشر کرد تا از طریق آن به خوانندگان (خانواده، دوستان، همکاران، بیماران سرطانی و غریبه‌ها) یک روایت شخصی از بیماری را بیان کند. در این وبلاگ او شادی، عصبانیت، دوست داشتن، روزهای ترسناک، آرام و پر هرج و مرج چهارده ماه از عمرش را با دیگران در میان گذاشت. این وبلاگ همچنان فعال است ([www.hlgoodall.com/blog.html](http://www.hlgoodall.com/blog.html)) تا به عنوان شاهی از زندگی الهام بخش، حتی در مواجهه با یک بیماری خطرناک باشد.

press.um.ac.ir