

سرشناسه: خاتم، سعید؛ اسفندیارپور، محمدحسین  
عنوان: روابط عمومی و ارتباطات اثربخش  
تکرار نام پدیدآور: مولفین سعید خاتم، محمدحسین اسفندیارپور  
مشخصات نشر: قم انتشارات شب چراغ، ۱۳۹۳  
مشخصات ظاهری: ۲۰۰ ص  
بها: ۸۰,۰۰۰ ریال ISBN: 978-600-95960-1-3  
وضعیت فهرست نویسی: فیبا  
یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۹۱ - ۱۹۹؛ همچنین به صورت زیرنویس  
موضوع: روابط عمومی، مدیریت  
موضوع: ارتباط  
موضوع: سازماندهی کارآمد  
شناسه افزوده: اسفندیارپور، محمدحسین، نویسنده همکار  
رده کنگره: ۱۳۹۳، ۵۸/۹ ح/۲۵۹ HD  
رده دیویی: ۶۵۸/۴  
شماره مدرک: ۳۸۷۱۳۲۶

## روابط عمومی و ارتباطات اثربخش

عنوان کتاب: روابط عمومی و ارتباطات اثربخش  
پدیدآورنده: سعید خاتم، محمدحسین اسفندیارپور  
ویراستار علمی: وحید خضدی، محمدحسن میرزایی  
ناشر: شبچراغ  
طرح جلد: امیررضا خواجه پیمان  
صفحه آرایی: مؤسسه امید کویر  
نیزار: ۳۰۰ جلد  
قیمت: ۸۰,۰۰۰ ریال

آدرس: قم، خیابان صفایی، کوچه بیگدلی، طبقه فوقانی  
کفش گلشن، انتشارات شبچراغ

# روابط عمومی و ارتباطات اثربخش

مؤلفین:

سعید خاتم

عضوباشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان دانشگاه آزاد اسلامی  
واحدسیرجان

محمد حسین اسفندیارپور

## فهرست

### مقدمه

### فصل اول: ارتباطات

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| تعریف ارتباطات              | ۱۱ |
| تاریخچه ارتباطات            | ۱۵ |
| اهمیت ارتباطات              | ۱۸ |
| وظایف و نقش ارتباطات        | ۲۳ |
| ارتباطات و انسان            | ۲۵ |
| ماهیت ارتباطات              | ۲۹ |
| سطوح ارتباطات               | ۳۳ |
| ارتباط با خود               | ۳۵ |
| ارتباط با دیگران            | ۳۶ |
| ارتباط جمعی و عمومی         | ۳۷ |
| فرآیند ارتباطات             | ۴۶ |
| منبع پیام                   | ۴۶ |
| به رمز در آوردن پیام        | ۴۷ |
| انتقال پیام                 | ۴۷ |
| کشف کردن پیام               | ۴۸ |
| گیرنده و یا پاسخ دهنده پیام | ۴۹ |
| باز خور پیام                | ۴۹ |
| اختلالات                    | ۵۰ |
| ابعاد ارتباطات              | ۵۰ |
| ارتباطات افقی               | ۵۰ |
| ارتباطات عمودی              | ۵۱ |
| ارتباطات مورب               | ۵۱ |
| انواع ارتباطات              | ۵۲ |
| ارتباطات یک جانبه و دوجانبه | ۵۲ |

۵۳

شیوه‌های ارتباطات

۵۴

ارتباطات مکاتبه‌ای یا نوشتاری

۵۹

ارتباطات شفاهی

۶۲

ارتباطات غیرشفاهی

۶۷

شبکه‌های ارتباطی

۶۷

گروه‌های کوچک

۷۰

ارتباط سازمانی

۷۳

شبکه‌های ارتباطات رسمی

۷۵

سبک‌های ارتباطات

### فصل دوم: روابط عمومی

۷۹

تعریف روابط عمومی

۸۴

تاریخچه روابط عمومی

۸۴

پیدایش روابط عمومی

۸۶

پیشینه روابط عمومی در اروپا

۸۹

پیشینه روابط عمومی در ایران

۹۰

روابط عمومی در ایران پس پیروزی از انقلاب اسلامی

۹۳

وظایف و اهداف روابط عمومی

۹۳

گردآوری اطلاعات

۹۴

برنامه ریزی

۹۶

ارتباطات

۹۸

سنجش و ارزیابی

۱۰۱

آینده روابط عمومی

### فصل سوم: ارتباطات اثربخش

۱۰۵

تعریف ارتباطات اثربخش

۱۰۷

پیشینه ارتباطات اثربخش

۱۰۸

اهمیت ارتباطات اثربخش

۱۰۹

عوامل اساسی در ارتباط اثربخش

۱۱۰

ویژگی‌های ارتباطات اثربخش

|     |                                                 |
|-----|-------------------------------------------------|
| ۱۱۱ | ارتباطات مؤثر                                   |
| ۱۲۱ | گسترش روابط                                     |
| ۱۲۲ | کنش یا عمل                                      |
| ۱۲۴ | ارتباطات میان فردی                              |
| ۱۳۰ | ویژگی‌های اثر بخشی میان فردی                    |
| ۱۳۱ | گشودگی                                          |
| ۱۳۶ | همدلی                                           |
| ۱۴۲ | مثبت گرایی                                      |
| ۱۴۶ | نساوی                                           |
| ۱۵۱ | حمایت‌گری                                       |
| ۱۵۴ | موانع ارتباطات میان فردی                        |
| ۱۵۶ | راه‌های غلبه بر موانع ارتباطات میان فردی        |
| ۱۵۸ | رهنمودهایی جهت ارتباطات میان فردی               |
| ۱۵۹ | مهارت‌های گوناگون در ارتباطات اثربخش            |
| ۱۶۰ | تنظیم ارتباط                                    |
| ۱۶۲ | توجه به نقطه نظر طرف مقابل                      |
| ۱۶۴ | بازبینی ارتباط                                  |
| ۱۶۶ | جزم کردن عظم خود برای تغییر                     |
| ۱۶۷ | آگاهی یافتن به عنوان پایه و اساس تغییر          |
| ۱۶۹ | رهنمودهایی برای دوستی پایدار و ارتباط بهتر      |
| ۱۷۱ | تاکتیک‌های مذاکره مؤثر                          |
|     | <b>فصل چهارم: روابط عمومی و ارتباطات اثربخش</b> |
| ۱۹۱ | منابع و مأخذ                                    |
| ۱۹۱ | فهرست منابع فارسی                               |
| ۱۹۶ | فهرست سایت‌ها                                   |
| ۱۹۸ | فهرست منابع غیرفارسی                            |



## مقدمه

روابط عمومی اثربخش یکی از شایستگی‌های انسانی و سازمانی است که به توانایی مدیریت در کار کردن با افراد، شناخت آن‌ها، و انگیزه دادن به آن‌ها مربوط می‌شود. روابط عمومی یکی از وظایف مدیریت نیست بلکه در موفقیت کلیه وظایف مدیریت نقش مهمی را ایفا می‌کند. نقش‌های مدیریت به مقوله‌های خاص رفتار مدیریت اشاره دارند و می‌توان آن‌ها را تحت عناوینی چون روابط بین افراد، انتقال اطلاعات و تصمیم‌گیری گروه بندی کرد. اگرچه روابط عمومی بر نقش اطلاعات تمرکز دارد اما می‌تواند در سایر نقش‌های مدیر نیز تأثیر بسزایی داشته باشد. روابط عمومی سه نقش محوری را بر عهده دارد: گردآورندگی، اطلاع‌رسانی و سخن‌گویی.

انجام مؤثر وظایف و نقش‌های مدیریت نیازمند روابط عمومی اثربخش است. از سوی دیگر قابلیت، شایستگی و مهارت روابط عمومی با مدیریت آمیخته می‌باشد. در سازمان‌های کوچک این نقش را مدیریت ارشد به عهده می‌گیرد و در سازمان‌های بزرگ واحد مجزایی به نیابت از طرف مدیریت و زیر نظر آن عهده دار این نقش می‌شود. تبدیل مدیران متوسط به مدیران

موفق و سپس تبدیل به مدیران اثربخش در گرو تقویت شایستگی‌های روابط عمومی است.

امروزه دانشگاه‌ها مشغول تدریس و تحقیق مباحث گسترده و متنوع روابط عمومی به منظور تربیت متخصصین روابط عمومی جهت ارائه این خدمات به افراد، سازمان‌ها و جامعه می‌باشند. مفاهیم، تئوری‌ها و کاربردهای علم روابط عمومی فقط برای کارشناسان این رشته ضرورت ندارد بلکه آشنایی هر فرد و هر مدیری (در کلیه سطوح) و هر سازمانی (باهر فعالیتی) با آن اجتناب ناپذیر است. لذا سمینارها، دوره‌های کوتاه مدت، و کارگاه‌های آموزشی در مراکز آموزشی و سازمان‌ها با استقبال گسترده‌ای روبرو شده است.

کتاب حاضر تلاشی برای برقراری ارتباط میان دو مفهوم ارتباطات اثربخش و روابط عمومی است، از این روی از چهار فصل متشکل شده است، در فصل اول مفهوم ارتباطات مورد بررسی قرار گرفته و در فصل‌های سه و چهار مفاهیم روابط عمومی و ارتباطات اثربخش بیان شده و در فصل چهار ارتباط میان این دو مفهوم تبیین شده است.