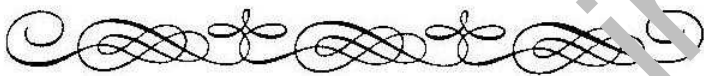


مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان



حمید معتصمی

علیرضا ابیدی



۱۳۹۶

سرشناسه	معتصمی، حمید، ۱۳۵۹ -
عنوان و نام پدیدآور	مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان/ نویسنده حمید معتصمی، علیرضا عبدی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات صالحیان، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	۱۲۳ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۹۸۴۸۴-۶-۱
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
یادداشت	کتابنامه.
رِسْم	ارتباط در مدیریت
موضوع	Communication in management
زبَن	مدیریت
موضوع	Management
شناسه اثر	عبدی، علیرضا، ۱۳۵۵
رده بندی کنگر	۹۰۰ م ۳/۳۰/۳ HD
رده بندی دیویی	۱۸۵
شماره کتابشناسی ملی	۴۹۳۰



این کتاب با همکاری موسسه مشاوران علم زند تهیه و اولین بار به است

خیابان انقلاب - خیابان ابوریحان - خیابان روانمهر - کوچه باق

پارسا - پلاک ۳ - واحد ۶

شماره تماس ۰۲۱-۶۶۹۷۹۳۰۰

www.pubsalehiyan.com

که عنوان کتاب

مهارت‌های ارتباطی مدیران در سازمان

که مولف حمید معتصمی، علیرضا عبدی

که ناشر صالحیان

که شمارگان ۱۰۰۰ نسخه

که نوبت چاپ اول ۱۳۹۶

که قیمت ۱۵۰۰۰ تومان

ISBN: 978-600-98484-6-1

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
پیشگفتار	۷
حل اول مقدمه/۹	
فصل دوم ارتباط و ارتباطی ارتباط، مبانی و مفاهیم/۱۳	
مقدمه	۱۳
تعاریف مختلف ارتباطات	۱۵
تاریخچه‌ای از سیر تکاملی علم ارتباطات و رویکردهای مختلف	۲۱
افق‌های جدید در تحقیقات مربوط به ارتباطات سازمانی	۲۴
دیدگاه پردازش اطلاعات	۲۴
دیدگاه بلاغی	۲۵
دیدگاه فرهنگی	۲۶
دیدگاه سیاسی	۲۶
اهمیت ارتباطات و مهارت‌های ارتباطی	۲۷
ارتباطات رئیس و مرئوس	۳۰
اثر بخشی ارتباطات	۳۳
اثر بخشی در ارتباطات میان فردی	۳۳

۳۴	ویژگی های اثربخشی ارتباطات میان فردی
۳۵	گشودگی
۳۷	همدلی
۳۹	حمایتگری
۴۰	مثبت گرایی
۴۱	تساوی

فصل سوم هوش عاطفی (EI) / ۴۳

۴۳	ظهور و پیدایش هوش عاطفی
۴۸	چرا هوش عاطفی مهم است
۵۱	تعاریف مختلف هوش عاطفی
۵۴	آیا بهره هوشی (IQ) و هوش عاطفی (EI) متضاد یکدیگرند؟
۵۶	مدل های مختلف هوش عاطفی
۵۶	مدل هوش عاطفی بار- آن
۵۸	مدل شایستگی (قابلیت های) مدیران
۵۹	مدل فهرست شایستگی عاطفی (ECI)
۶۰	مدل هوش عاطفی پیتز سالووی
۶۱	مدل هوش عاطفی دانیل گلمن
۶۳	چارچوب شایستگی عاطفی مدیران
۶۵	مدل مقایسه ای هوش عاطفی
۶۷	تشریح شاخص های هوش عاطفی
۶۷	خود آگاهی
۷۰	خود نظمی
۷۳	انگیزش
۷۴	همدلی
۷۵	مهارت های اجتماعی

فصل چهارم رهبری تحول آفرین/ ۷۹

- ۷۹ نقش رهبری در تحقق چشم انداز
- ۸۲ رهبری اخلاقی (مقدمه‌ای بر رهبری تحول آفرین)
- ۸۴ آیا مفهوم رهبری تحول آفرین جهان شمول است؟
- ۸۵ توسعه‌ی سازمانی و رهبری تحول آفرین
- ۸۶ تحول آفرین (رویکردی آمرانه یا مشارکی؟)
- ۸۷ رهبری سوداگرانه (تبادلی) و رهبری تحول آفرین (دورویکرد متفاوت)
- ۸۹ نظریه‌های مختلف در حوزه بحث رهبری تحول آفرین
- ۸۹ نظریه رهبری تحول آفرین برنز (۱۹۷۸)
- ۸۹ نظریه رهبری تحول آفرین بنس و نائوس (۱۹۸۵)
- ۹۱ نظریه رهبری تحول آفرین بی‌بی و دیوانا (۱۹۹۰)
- ۹۲ نظریه رهبری تحول آفرین باس (۱۹۹۰-۱۰)
- ۹۳ شاخص‌های رهبری تحول آفرین
- ۹۳ نفوذ آرمانی
- ۹۴ الهام بخشی
- ۹۴ تحریک خردمندانه
- ۹۵ حمایت‌های توسعه‌گرا

فصل پنجم رضایت شغلی کارکنان/ ۷۹

- ۹۷ تعاریف مختلف از رضایت شغلی
- ۱۰۰ نظریه‌های مختلف در بحث رضایت شغلی
- ۱۰۱ نظریه نیازها
- ۱۰۱ نظریه‌ی انتظارات
- ۱۰۱ نظریه‌ی نقش
- ۱۰۲ نظریه کورمن
- ۱۰۲ نظریه کامروائی نیازی

- ۱۰۲..... نظریه گروه مرجع
- ۱۰۳..... نظریه روابط انسانی
- ۱۰۳..... شاخص های رضایت شغلی
- ۱۰۴..... رضایت شغلی کارکنان کلید طلایی رضایت مشتریان
- ۱۰۸..... آثار و نتایج رضایت شغلی
- ۱۰۹..... ماندن یا رفتن از شغل یا واحد سازمانی
- ۱۰۹..... غیبت از کار
- ۱۰۹..... بهبود عملکرد

فصل ششم نتیجه گیری / ۱۱۱

- ۱۱۹..... منابع و مآخذ

پیشگفتار

امروزه اهمیت و نقش ارتباطات امری بدیهی برای همگان است. دهه‌ی پایانی قرن بیستم دوران گسترش و توسعه‌ی وسایل ارتباطی بوده، به گونه‌ای که عصر حاضر را عصر ارتباطات نامیده‌اند. توسعه‌ی فناوری اطلاعات و ارتباطات در قرن ۲۱ شتابی بیش از پیش یافته به طوری که سرعت و تحول خود با سرعتی حیرت‌آور ادامه می‌دهد. سرعت توسعه و پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات به گونه‌ای است که هرگونه پیش‌بینی را در این عرصه تقریباً غیرممکن کرده است.

ارتباطات به مقوله‌ای مهم در زندگی امروز تبدیل شده، به گونه‌ای که همه در پی آنند تا وسایل ارتباطی بیشتری را در اختیار گرفته و کنال‌های ارتباطی خود را گسترش دهند. شاید از این جهت هرگونه پژوهشی که به بررسی ارتباطات صورت گیرد به خودی خود دارای اهمیتی غیرقابل انکار است. همانطور که می‌دانیم سازمان‌ها به عنوان یک واحد اجتماعی تحت تاثیر همین شرایط قرار دارند. امروزه وسایل ارتباطی مختلف به صورت چشمگیری وارد سازمان‌ها شده و به طرز خنایندگی در حال گسترش می‌باشند. اما همانطور که قبلاً ذکر شد، هر چند که ابزارهای برقراری ارتباط تغییر یافته و متفاوت از گذشته شده‌اند، با این حال این انسان‌ها هستند که در فرایند برقراری ارتباط نقش فرستنده و گیرنده را ایفا می‌کنند. این انسان‌ها هستند که با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و ضمن برقراری ارتباط فعالیت‌ها و وظایف دیگر خود را

انجام می‌دهند. حال اگر بخواهیم اهمیت فرایند ارتباط روشن شود باید به اهمیت فعالیت‌های انسان سازمانی توجه کنیم.

انسان‌ها در سازمان واجدِ شخصیت سازمانی شده و به تبع آن موظف به انجام وظایف سازمانی می‌باشند. در این صورت اگر مدیران سازمان‌ها را به عنوان افرادی نه تنها تاثیرگذار، که تعیین‌کننده در موفقیت سازمان در نظر بگیریم، از اینجا می‌توانیم به اهمیت وجود مهارت‌های ارتباطی در مدیران سازمان‌ها پی ببریم.

حتی اگر بخواهیم با دیدی کلاسیک به فرایند مدیریت بنگریم و مدیریت را انجام وظایف چهارگانه (نظارت، ارزیابی، سازماندهی، هدایت و کنترل) بنامیم، مدیر در انجام هر یک از این وظایف نیاز به برقراری ارتباط موثر و اثربخش با کارکنان می‌باشد.