

۴۴۰۸

مهارت‌های ارتباطی در مدیریت

مؤلف:

بتول صداقت

www.ketab.ir

سرشناسه	:	صداقت، بتول، ۱۳۴۴ -
عنوان و نام پدیدآور	:	مهارت‌های ارتباطی در مدیریت / مؤلف بتول صداقت.
مشخصات نشر	:	تهران : کیان دانش، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	:	۴۱ ص.
شابک	:	۵۰۰۰۰ ریال ۳-۲-۹۴۵۴۷-۹۷۸-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	:	فیپا
موضوع	:	ارتباط در مدیریت
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۳ م ۴ ص ۳ / HD۳۰
رده بندی دیویی	:	۶۵۸/۴۵
شماره کتابشناسی ملی	:	۳۵۱۶۷۹۸



مهارت‌های ارتباطی در مدیریت

تألیف:	بتول صداقت
ناشر:	انتشارات کیان دانش
نوبت چاپ:	اول / ۱۳۹۴
تیراژ:	۱۰۰۰ نسخه
حروفچینی:	موسسه مهراد
چاپخانه:	کهنمونی
صحافی:	کهنمونی
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۹۴۵۴۷-۲-۳
قیمت:	۵۰۰۰ تومان

کلیه حقوق این اثر برای مؤلف محفوظ است

دفتر مرکزی: خیابان انقلاب- روبروی درب اصلی دانشگاه تهران خیابان فخر رازی-
 پلاک ۷۳
 تلفن: ۶۶۹۵۹۵۴۹

۷	مقدمه
۸	تعریف ارتباطات
۸	اصول ارتباطات
۹	موانع ایجاد یک ارتباط صحیح
۱۰	اهمیت لحن کلام
۱۰	راه‌های مؤثر برای غلبه بر اختلاف و تعارض
۱۱	موارد مفید و مضر در راه حل اختلافات
۱۲	عبور از موانع ارتباطی
۱۲	دلایل اهمیت ارتباطات مؤثر
۱۳	نقش‌های ارتباطات
۱۴	فرآیند ارتباطات
۱۶	انواع ارتباطات از نظر عکس‌العمل در محیط استقرار
۱۶	جهت جریان ارتباطات رسمی
۱۷	شبکه‌های ارتباطی درون سازمانی
۲۱	موانع ذاتی ارتباطات مؤثر
۲۴	ارتباطات و مشکلات زبانی میان فرهنگ‌های گوناگون
۲۵	روش‌های بهبود در ارتباطات بر طبق چارچوب مدل دریافت‌شونده (واتسون و بارکر)
۲۶	شنود مؤثر
۲۹	بازخور
۲۹	۱- رهبری و روابط اثربخش
۳۳	۲- مدیریت و ارزیابی عملکرد کارکنان و سازمان
۳۵	۳- مدیریت و استراتژی‌های توسعه سازمان
۳۵	۴- گروه‌ها و پویایی آنها
۳۶	۵- ارتباطات سازمانی
۳۷	انواع بازخور
۳۸	شرایط بازخور مؤثر
۴۰	مشکلات و موانع بازخور
۴۰	نتیجه‌گیری
۴۱	منابع

مقدمه:

دوره‌ای که ما در آن زندگی می‌کنیم هر لحظه‌اش در گرو تغییرات شگرفی است و اینگونه است که ارتباطات حرف اول را می‌زند. بیشترین وقت روزانه ما در ارتباط و تماس با دیگران می‌گذرد و از این رو است که کیفیت زندگی هر فردی بستگی به کیفیت ارتباط او با دیگران دارد.

دنیایی که ما در آن زندگی می‌کنیم دنیای ارتباطات نامیده‌اند. دنیای ارتباطات به این معنا که:

۱: امور زندگی مردم در ارتباط بیشتری با هم قرار گرفته است.

۲: ابزار ارتباطی زیربنای سایر توسعه‌هاست.

۳: امکانات ارتباطی برقراری ارتباطات را آسان‌تر کرده است.

اکنون بشر به دنیای دانایی پا نهاده است. از میان همه انسان‌ها اغلب کسانی به موفقیت‌ها و پیشرفت‌های بزرگ رسیده‌اند که نحوه‌ی ارتباط صحیح با دیگران را آموخته‌اند و می‌توانند در موقعیت‌های مختلف و با افراد مختلف ارتباط درست و مؤثر برقرار سازند.

در این کتاب اصولی ذکر شده است تا با توجه به نوع شخصیت تفاوت‌های فردی و نیازهای روانی و... نیرویی را در خود ایجاد کنید تا بتوانید در هر کس که با او رو در رو هستید نفوذ کنید. همچنین با فن زبان رفتار آشنا شده تا به هنگام گفتگو با افراد با رعایت لحن صدا تغییرات چهره تا حدودی ذهن آنها را بخوانید و مراقب حالات و حرکات خود باشید و عوامل صوتی بیانی و بصری را با هم درآمیزید و پیام خود را به مخاطب برسانید تا در نتیجه بیشترین بهره را از زندگی و شغل خود ببرید.

مهارت در ایجاد رابطه‌ی مناسب با دیگران بر توانایی‌ها و اعتماد به نفس ما می‌افزاید و هر چه بهتر با دیگران ارتباط برقرار سازیم مسئولیت‌هایمان را بهتر به مرحله اجرا می‌گذاریم و در نتیجه در حرفه‌ی خود موفق‌تر خواهیم بود.