

بهارت های ارتباطی

فاطمه رحیم پور

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی

حسب الله گودرزی

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی

موجان رضایی

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

دکتر حسین مهرداد

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد



عنوان و نام پدیدآور مهارت‌های ارتباطی / مولفین فاطمه رحیم‌پور... [و دیگران].

مشخصات نشر اصفهان: نشر دارخوین، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری ۱۴۶ ص

شابک ۹۷۸-۶۰۰-۳۸۰-۷۱۵-۰

وضعیت فهرست نویسی فیا

یادداشت مولفین فاطمه رحیم‌پور، حبیب‌اله گودرزی، مرجان رضایی،

موضوع حسین مهرداد.

موضوع Communication

موضوع ارتباط بین اشخاص

موضوع Interpersonal communication

موضوع ارتباط در مدیریت

موضوع Communication in management

موضوع مهارت‌های اجتماعی

موضوع Social

شناسه افزوده رحیم‌پور، فاطمه - ۱۳۶ -

رده بندی کنگره P

رده بندی دیویی ۳۰۲/۲

شماره کتابشناسی ملی ۵۱۸۲۹۱۳

مهارت‌های ارتباطی

نشر دارخوین



مدیر تولید: محمدقلی احمدی

گرافیکست: محمدجواد شاهمرادی

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۷

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۸۰-۷۱۵-۰

۳	مهرت ارتباطی
۱۱	ارتباط چیست؟
۱۹	تحولات تاریخی مطالعاتی مفهوم ارتباطات
۲۲	اهمیت فراگرد ارتباط
۲۴	معنی در ارتباطات
۲۶	انواع ارتباط
۳۰	ادراک و مفهوم از خود
۳۳	انواع مدل‌های ارتباطی
۳۸	سبک‌های ارتباطی در چارچوب سازمان
۴۲	عناصر فراگرد ارتباطات
۴۶	مولفه‌های ارتباطات
۴۷	ارتباط مؤثر
۵۲	ارتباطات غیررسمی
۵۳	الگوهای غیر رسمی ارتباطات
۵۴	ارتباطات و مطالعه سیستم‌ها
۵۵	مهارت‌های ارتباطی
۵۵	ارتباطات مدیریت منابع انسانی
۵۷	مهارت‌های ارتباطی مدیران
۵۹	مهارت‌های ارتباطی کارکنان
۶۲	ارتباط کلامی
۶۳	ارتباطات غیرکلامی

مهارت‌های ارتباطی

۶۶	شایستگی سخن
۶۹	بازخورد
۷۱	بهبود مهارت بازخورد
۷۵	شنود موثر
۸۵	موانع ارتباطی (پارازیت یا نوفه)
۹۰	راهکارهای تقویت مهارت‌های ارتباطی مدیران
۹۰	۱- طرح‌ریزی گفتگو
۹۲	۲- گفتگوی آمرانه هرگز
۹۴	۳- ابراز وجود
۹۵	۴- فنر ابراز وجود
۹۶	۵- مصاحبه لطیف چهره به چهره
۹۷	مهارت در برقراری ارتباط با مصاحبه
۹۸	بلوغ عاطفی
۹۸	قدرت تصمیم‌گیری
۹۸	تجربه
۹۸	پرهیز از پیشداوری
۹۹	توجه و ظایف
۹۹	۶- جلسات مشورتی
۱۰۱	۷- بررسی عملکرد کارکنان
۱۰۲	مهارت‌های ارتباطی را توسعه دهیم
۱۰۶	تکنیک‌های ارتباط موثر در محیط کار
۱۰۸	ارتباطات اجتماعی
۱۰۸	ارتباطات میان فردی
۱۱۱	موانع ارتباطات میان افراد
۱۱۲	ارتباطات سازمانی
۱۱۷	جریان اطلاعات در سازمان
۱۲۱	انتخاب مسیر یا کانال ارتباط

۱۲۳	بهبود ارتباطات سازمانی
۱۲۵	قوانین راهبردی در ارتباطات سازمانی
۱۲۷	رضایت شغلی
۱۲۸	همدلی و فرهنگ
۱۳۱	الگوی پنجره جوهری در ارتباط اثربخش
۱۳۶	ارتباطات مردمی
۱۳۶	تجزیه و تحلیل تعاملی یا مروده‌ای
۱۳۷	ارتباطات الکترونیک
۱۳۷	مزایا استفاده از ارتباطات الکترونیک
۱۳۹	معایب استفاده از ارتباطات الکترونیک
۱۴۰	عوامل موثر در توسعه ارتباطات الکترونیک
۱۴۱	تاثیر فن آوری بر ارتباطات سازمانی
۱۴۲	تکنولوژی‌های نوین اطلاعات و ارتباطات
۱۴۳	منابع

مقدمه

را آنجا که انسان، موجودی اجتماعی است و در کنار دیگران زندگی می‌کند، پدید زندگی اجتماعی شکل می‌گیرد. زندگی اجتماعی نیز مسئله روابط اجتماعی را پدید می‌آورد. روابط اجتماعی از مسائل مهمی است که موفقیت در آن، برآیند یاری از مهارت‌های ارتباطی است. روابط اجتماعی را نباید ساده‌نگاشت بخش مهمی از ناکامی‌های زندگی، به‌خاطر ناکامی در روابط اجتماعی است. کسی که بتواند با دیگران رابطه‌ای صحیح و منطقی برقرار سازد، دچار تنش‌ها، مشکلات و بلکه بحران‌های زیادی خواهد شد که بر کل زندگی او تأثیر خواهد داشت و موجب نارضایتی و ناکامی وی می‌گردد. کسی که روابط اجتماعی نداشته باشد، زندگی خانوادگی‌اش از تعادل و نشاط برخوردار نبوده و عامل سازنده‌ای نیز میان اعضای خانواده برقرار نخواهد شد. در صحنه اجتماع نیز عامل مثبت و سازنده‌ای با دیگران نخواهد داشت. در محیط کار نیز نمی‌تواند رابطه سالم و موفق با مدیران، همکاران و زیردستان خود برقرار کند. از این رو، پیوسته در حال تنش و اضطراب است و همواره از فشار روانی رنج می‌برد. همین امر، بر موقعیت اجتماعی او و بر کسب و کارش تأثیر منفی بر جای خواهد گذاشت (پسندیده، ۱۳۸۸).

بنابراین، بخش مهمی از کامیابی‌های زندگی را باید در رابطه‌های موفق جستجو کرد. بدون رابطه‌ای موفق نمی‌توان زندگی موفق و توأم با شادکامی داشت. امروزه وسایل ارتباطی، پیشرفت زیادی نموده، و بسیار گسترده شده است، اما انسان‌ها نمی‌توانند پیام خود را به قلب دیگری برسانند. پدیده «مجاورت بدون صمیمیت» از ویژگی‌های جوامع امروزی است. ما موفقیت‌چندانی در توسعه روابط اجتماعی کسب نکرده‌ایم، علت آن را نیز باید در «فقدان مهارت‌های ارتباطی» جستجو کرد. ما چطور نمی‌دانیم چگونه باید با دیگران ارتباط برقرار کنیم، رابطه‌ها را کاهش می‌دهیم. کاهش رابطه و ناسالمی رابطه‌ها، معلول برخوردار نبودن از مهارت‌های ارتباطی است (همان منبع).

مشکل روابط امروزی، عام آگاهی از این موضوع است که چگونه می‌توانیم با خلق و احساس، تجربه‌ی زندگی کنیم که با دیگران نیز سازگاری و همنوایی داشته باشیم. بزرگترین چالش بشری، توسعه روابط معنادار و رضایت‌بخش است (پتن، ۱۹۶۹). ترجمه‌ی شافعی مقدم و ایجادی، ۱۳۸۹).

رابطه رضایت‌بخش به درک متقابل احساسات، عواطف و ادراکات یکدیگر، مثبت‌اندیشی و توجه به نیازهای یکدیگر اشاره می‌کند که نتیجه آن احساس خشنودی، صمیمیت و سودمندی برای هریک از طرفین است (فرح بخش، ۱۳۸۸).