

درسنامه مدیریت ارتباطات سازمانی:

ویریه دوره های تربیت مدیر میانی (قبل از استصاف)

موضوع تصویب نامه ۶۶۴۳/۶۶۶۲۰۶ مورخ ۱۳۹۰/۳/۲ شورای عالی اداری

www.ketab.ir

تالیف: مجید سعیدی مقدم

عنوان و نام پدیدآور: درسنامه مدیریت ارتباطات سازمانی: ویژه دوره‌های تربیت مدیر میانی (قبل از انتصاب)

تالیف: مجید سعیدی مقدم

مشخصات نشر: تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۹۹

شابک: ۹۷۸-۶۰-۶۷۱۹-۳۳-۷

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: ارتباط در سازمان‌ها

موضوع: رفتار سازمانی -- مدیریت

سرشناسه: سعیدی مقدم، مجید، ۱۳۳۵

شناسه افزوده: مرکز آموزش مدیریت دولتی

رده‌بندی کنگره: HD۳۰/۳

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۴۵

شماره کتابشناسی ملی: ۷۲۸۹۷۶۸

درسنامه

مدیریت ارتباطات سازمانی:

ویژه دوره‌های تربیت مدیر میانی (قبل از انتصاب)

مجدید سعیدی مقدم

ناشر: مرکز آموزش مدیریت دولتی

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۹

قیمت: ۳۵۰۰۰ تومان

ویراستار: ژیلای طباطبایی علوی

صفحه آرا و طراح جلد: نیلوفر عظیمی

فروشگاه و نمایشگاه کتاب: تهران، خیابان کریمخان زند، استاد نجات‌اللهی شمالی، شماره ۱۹۸

تلفن: ۴۲۵۰۱۷۵۱-۴۲۵۰۱۴۵۱

وبگاه مرکز: www.smtc.ac.ir

پورتال انتشارات: www.nashr.smtc.ac.ir

فهرست مطالب

اهداف کلی.....	۹
اهداف رفتاری.....	۹
پیشگفتار.....	۱۱
گفتار اول. مفاهیم و تعاریف ارتباطات.....	۱۵
۱. اهمیت و جایگاه ارتباطات در مدیریت.....	۱۵
۲. تعریف ارتباطات.....	۱۹
۳. فرایند ارتباطات.....	۲۰
۴. مؤلفه‌های ارتباطات.....	۲۱
۴-۱. منبع و فرستنده پیام.....	۲۲
۴-۲. پیام‌ها.....	۲۲
۴-۳. کانال ارتباطی (مجرای ارتباطی).....	۲۲
۴-۴. دریافت‌کننده پیام.....	۲۳
۴-۵. بازخور.....	۲۴
۴-۶. اختلال.....	۲۴
۵. نقش ادراک به عنوان مانع ارتباطی.....	۲۵
۶. سایر موانع ارتباطی.....	۲۶
۷. کارکردهای ارتباطات.....	۲۷
۸. ارتباطات از منظر ارزش‌های اسلامی.....	۲۷
سؤالات گفتار اول.....	۳۰
گفتار دوم. الگوهای ارتباطات انسانی.....	۳۱
۱. ارتباطات به مثابه یک سیستم.....	۳۱
۲. الگوهای ارتباطات انسانی.....	۳۲
۲-۱. الگوی خطی ارتباطات.....	۳۲
۲-۲. الگوی تعاملی ارتباطات.....	۳۳
۲-۳. الگوی تبادلی ارتباطات.....	۳۵
۲-۴. مقایسه سه الگوی ارتباطی.....	۳۶

۳۷	۳. اثربخشی ارتباطات.....
۳۸	سؤالات تحلیلی گفتار دوم.....
۳۹	گفتار سوم. ارتباطات در سازمان.....
۳۹	۱. مسیر ارتباطات سازمانی.....
۴۰	۱-۱. ارتباطات عمودی.....
۴۱	۱-۲. ارتباطات افقی.....
۴۲	۱-۳. ارتباطات مورب.....
۴۲	۱-۴. شیوه‌های ارتقای اثربخشی ارتباطات سازمانی.....
۴۴	۳. شبکه‌های ارتباطات.....
۴۴	۲-۱. شبکه‌های ارتباط رسمی.....
۴۶	۲-۲. شبکه‌های ارتباطی غیررسمی.....
۴۷	۳. الگوهای ارتباطات غیررسمی.....
۴۹	۴. ارتباط بین سبک‌های رهبری و ارتباطات سازمانی.....
۵۰	۵. سبک‌های ارتباطات.....
۵۱	۶. ارتباطات در سازمان‌های مسطح و بلند.....
۵۲	سؤالات گفتار سوم.....
۵۳	گفتار چهارم. ارتباطات درون فردی.....
۵۴	۱. مهارت‌های ارتباطی مدیران.....
۵۴	۲. انواع مهارت‌های ارتباطی.....
۵۵	۳. ارتباطات درون فردی (خودنگری و شناخت خود).....
۵۵	۳-۱. تکلم با خود.....
۵۵	۳-۲. ناهماهنگی شناختی.....
۵۵	۳-۳. خودنگری (دریافت تصویر کلی از خود).....
۶۰	۳-۴. گوش دادن موثر.....
۶۳	سؤالات گفتار چهارم.....
۶۵	گفتار پنجم. ارتباطات میان فردی.....
۶۵	۱. تعریف ارتباطات میان فردی.....
۶۶	۲. ارتباطات کلامی.....

۶۶	۲-۱. کاربردهای زبان
۶۷	۲-۲. تحریف زبان
۶۷	۳. ارتباطات غیر کلامی
۶۸	۳-۱. زبان بدن
۶۹	۳-۲. صداها یا آوایی یا شبه اصوات
۶۹	۳-۳. فضا یا مجاورت
۶۹	۳-۴. زمان
۶۹	۳-۵. مشخصات فیزیکی
۷۰	۳-۶. مصنوعات
۷۰	۳-۷. زیبایی شناسی
۷۰	۳-۸. شامه (یو)
۷۰	۴. مهارت گفتگو
۷۰	۵. شیوه تجزیه و تحلیل تعاملی (مراوده‌ای)
۷۲	۶. مقابله با تعارض میان فردی
۷۲	۶-۱. تعریف تعارض
۷۳	۶-۲. انواع تعارض
۷۴	۶-۳. سطوح تعارض
۷۶	۶-۴. مدیریت تعارض
۷۶	۶-۵. روش‌های فردی مقابله با تعارض
۷۷	۶-۶. روش‌های ارتباطی برای حل تعارض
۸۱	۷. برگزاری جلسات اثربخش
۸۲	۷-۱. هدف از تشکیل جلسه چیست؟
۸۳	۷-۲. انتخاب نوع جلسه
۸۴	۷-۳. برنامه‌ریزی و آماده‌سازی جلسه
۸۵	۷-۴. طرز استقرار و نشستن اعضا در جلسات
۸۷	۸. ارتباطات در گروه‌ها
۸۷	۸-۱. تعریف گروه
۸۷	۸-۲. مزایا و معایب گروه

پیشگفتار

یکی از مهم‌ترین راهکارهای نهاده‌سازی، استقرار و اجرای سیاست‌های مختلف دولت‌ها در عرصه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی، اشاعه و ترویج دانش و آگاهی‌های لازم برای گروه مخاطبان در زمینه مفاهیم، مبانی قانونی و ارزشی، فواید، آثار و پیامدهای آن سیاست‌هاست. در این راستا، نظام آموزش کارکنان دستگاه‌های اجرایی، ابلاغ گردیده و بر اساس بند ۵/۴ نظام یاد شده، آموزش‌های مدیران به آموزش‌هایی اطلاق می‌شود که در راستای تعالی معنوی و حرفه‌ای مدیران در زمینه‌های بهبود نگرش و بصیرت‌افزایی و توسعه مهارت‌های انسانی، ادراکی و فنی در چارچوب «سامانه و برنامه آموزش مدیران» طراحی و اجرا می‌گردد.

به منظور تحقق اهداف پیش‌گفته، سامانه و برنامه تربیت و آموزش مدیران مشتمل بر عناوین دوره‌های آموزش مدیران سطوح مختلف، طراحی و طی بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴/۹۰/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ ابلاغ شد.

هدف از طراحی و اجرای این دوره‌ها نیز، ارتقاء و تعالی معنوی و توسعه مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی مدیران و متناسب ساختن توانایی‌های آنان با پیشرفت دانش و فناوری در زمینه‌های برنامه‌ریزی، سازماندهی، نظارت، هدایت و ارزشیابی، نقش‌های مدیریتی و آماده ساختن مدیران حرفه‌ای و کارمندان برای پذیرش مسئولیت‌های جدید است.

درسنامه حاضر نیز به عنوان یکی از منابع آموزشی دوره «مدیریت ارتباطات سازمانی» و از مجموعه دوره‌های قبل از انتصاب مدیران سطح میانی است که بر اساس سرفصل‌های دوره و برای بهره‌برداری فراگیران، تدوین شده است.

با توجه به ضرورت بازنگری و انجام اصلاحات، برای رفع اشکالات و رسیدن به مرحله کمال مطلوب، از همه استادان، صاحب‌نظران و فراگیران محترم تقاضا می‌شود با همکاری، راهنمایی و ارائه پیشنهادها و دیدگاه‌های اصلاحی، ما را در اصلاح این درسنامه و تدوین دیگر آثار مورد نیاز کارمندان دولت یاری کنند.