



نقش عوامل سازمانی بر اثربخشی ارتباطات

مؤلف: مختار ظهرا بی

۱۳۸۷/۱۰/۲۲

سرشناسه	: ظهورایی، مختار، ۱۳۶۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: نقش عوامل سازمانی بر اثربخشی ارتباطات/ مولف مختار ظهورایی.
مشخصات نشر	: تهران: موسسه آموزشی تالیفی ارشدان، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۱۲۰ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۰۰۸-۲۳۳۴-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فبپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۰۰ - ۱۲۰.
موضوع	: ارتباط در سازمان‌ها
	Communication in organizations
رده بندی کنگره	: HD۳۰/۳
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۵
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۷۲۲۷۲۵
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: کتاب

www.ketab.ir

ارشدان

مؤسسه آموزشی تالیفی ارشدان

نقش عوامل سازمانی بر اثربخشی ارتباطات

مختار ظهورایی

آموزشی تالیفی ارشدان

اول

اول ۱۴۰۰

www.irantypist.com

www.irantypist.com

۹۷۸-۶۲۲-۰۰۸-۲۳۳۴-۶

۱۰۰۰

www.arshadan.com

www.arshadan.net

۰۲۱۴۷۶۲۵۵۰۰

۴۰۰۰۰ تومان

■ نام کتاب:

■ نویسنده:

■ ناشر:

■ ویرایش:

■ نوبت چاپ:

■ حروفچینی و صفحه آرایی:

■ طراح و گرافیکست:

■ شابک:

■ شمارگان:

■ مرکز خرید آنلاین:

■ مرکز پخش و توزیع:

■ قیمت:

۷	مقدمه
۹	فصل اول: اثربخشی مهارت‌های ارتباطی
۲۵	فصل دوم: عوامل فرهنگی مؤثر بر اثربخشی ارتباطات
۳۷	فصل سوم: تعهد سازمانی و اثربخشی ارتباطات
۶۷	فصل چهارم: عدالت سازمانی و اثربخشی ارتباطات
۷۷	فصل پنجم: توانمندسازی کارکنان و اثربخشی ارتباطات
۹۹	منابع جهت مطالعه بیشتر



بی دلیل نیست که بیشتر سازمان‌ها و مجموعه‌ها در برنامه آموزشی خود برای پیشرفت شغلی کارکنان، مهارت‌های ارتباطی را نیز می‌گنجانند. مهارت‌های ارتباطی گرچه بهتر است شامل توانایی ارتباط با هر کس در هر زمان باشد؛ گاهی در زمانی خاص و با افرادی خاص از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود؛ از این رو دانش ارتباطات، یکی از این موقعیت‌های خاص و مهم مدیریت و رهبری است. بهبود روابط مدیر با دیگران مساوی است با بهبود فعالیت‌های کارکنان، بهبود روابط با خارج سازمان و بهبود اعتماد به نفس سازمان. در تعریف ارتباط می‌توان گفت: ارتباط، فرایندی است که طی آن، احساسات و نظریات به شکل پیام‌های کلامی و غیرکلامی بیان، فرستاده، دریافت و ادراک می‌شوند؛ بنا به تعریفی دیگر، ارتباط، فرایند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده است؛ به شرط اینکه ذهنیات مورد نظر فرستنده به گیرنده پیام انتقال یابد و بالعکس. همانطور که می‌توان از عنوان مهارت‌های ارتباطی فهمید، روش‌ها و شیوه‌های ضروری برای یک زندگی سالم و سازنده هستند؛ به عبارت بهتر، این مهارت‌ها، مجموعه‌ای از توانایی‌ها هستند که سبب سازگاری ما با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌گردند. این توانایی‌ها، ما را قادر می‌سازند نقش مناسب خود را در جامعه به خوبی ایفا نماییم؛ بدون اینکه به خود یا به دیگران آسیب برسانیم. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصور مدیران این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می‌شود باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. بعضی از مدیران بر روی این مساله که رضایت کارکنان را می‌توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می‌کنند. شاید تصور مدیران این است که کارکنان، زیردستان آن‌ها هستند و باید فرامین آن‌ها را بپذیرند. هر چند امروزه به تدریج کارکنان علاقه مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی

به آن‌ها دست دهد. یکی از از متغیرهای سازمانی که به بهره‌وری و عملکرد مطلوب مربوط می‌شود تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی تعاملی پویا بین یک شخص و محیط او را شامل می‌شود. تعهد سازمانی را می‌توان به طور ساده، اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف می‌شود. تعهد سازمانی عبارت است از باور قاطع افراد در پذیرش ارزش‌ها و اهداف سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و حفظ هویت در سازمان. پژوهشگران تعهد سازمانی را به عنوان یک متغیر حائز اهمیت در درک رفتار کارکنان می‌دانند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تعهد سازمانی عملکرد کارکنان، برون دادهای سازمانی از قبیل ترک خدمت، فروش و سودآوری موسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد و بدین ترتیب وجود تعهد سازمانی باعث افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می‌شود.