

ارتباطات موثر سازمانی

آینه‌ای برای مدیران

مؤلفین

منصور عزتی

مریم زردنی



سرشناسه : عزتی جیوان، منصور، ۱۳۵۹-

عنوان و نام پدیدآور : ارتباطات موثر سازمانی (آینه ای برای مدیران)/منصور عزتی جیوان، مریم زرنندی .
مشخصات نشر : تهران : انتشارات حانون ، ۱۳۹۴ .

مشخصات ظاهری : ۲۰۵ ص .

شابک ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۵۱-۲۰۰۰

وضعیت فهرست نویسی : فیا

موضوع : ارتباط در سازمان ها

موضوع : ارتباط در مدیریت

رده بندی کنگره ۱۶۴-۱۴۰۴/۳/۳۰ HD

رده بندی دیویی : ۶۵۰-۴۵

شماره کتابشناسی ملی : ۴۱۶۹۱۱۸



ارتباطات موثر سازمانی

(آینه ای برای مدیران)

ناشر : حانون

مؤلفین : منصور عزتی، مریم زرنندی

ناظر کیفی : نخستین پایگاه مشاوره پژوهشی دانشگاهی (نیکان)

ناظر فنی : محمد سعید زینلیان

چاپ متن : چاپ برگ

صحافی : برگ

نوبت چاپ : اول

تاریخ انتشار : ۱۳۹۴

تیراژ : ۱۰۰۰

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۵۱-۲۰۰۰

قیمت : ۱۵۰۰۰۰ ریال

از آنجا که ارتباطات موثر و صحیح در سازمان، همواره یکی از اجزای مهم در توفیق مدیران به شمار آمده است، فلسفه وجودی سازمان نیز در تمامی عصر ها وابسته به ارتباطات بوده و هر مدیری معمولاً بیشتر وقت خود را صرف برقرار کردن ارتباط می‌کند. تجربه ثابت کرده است که اگر ارتباطات صحیحی در سازمان برقرار نباشد گردش امور مختل و کار ها آشفته می‌شوند. بدون وجود سیستم ارتباطی موثر در سازمان، مدیر قادر نخواهد بود وظایفش را به نحو مطلوبی به انجام رساند.

ارتباط تار و پود سازمان را به هم پیوند داده و موجب یکپارچگی و وحدت سازمان می‌گردد، مسئولیت ایجاد ارتباطات درست در سازمان به عهده مدیریت است. منظور از مدیریت، کلیه سطوح، از مقامات بالا تا مراتب پایین سازمانی است. از این رو مدیران باید از کم و کیف فرآیند ارتباط آگاه بوده و نحوه برقراری ارتباط موثر را بدانند که خوشبختانه با همه پیچیدگی‌هایی که در رفتار آدمی مشاهده می‌شود و نیز با همه بی‌اعتمادی‌هایی که در زمینه پیش بینی نتایج ارتباط وجود دارد، می‌توان موجباتی را فراهم کرد تا ارسال و دریافت پیام، روشن تر، دقیق تر و صحیح تر انجام گیرد؛ برای ایجاد هماهنگی بین عناصر فیزیکی و نیروی انسانی سازمان به صورت یک شبکه کارآمد و موثر، برقراری ارتباطات مطلوب ضروری است، زیرا وقتی ارتباطات برقرار نشود، فعالیت سازمان متوقف می‌شود. ارتباطات موثر سازمانی برای هماهنگی فعالیت‌های گروهی، اجرای وظایف رهبری و انجام وظایف مدیریتی لازم است، بنابراین مدیرانی که مدیریت خود را با توجه به مفاهیم ارتباطات سازمانی اعمال نمایند به وضوح از موفقت بیشتری برخوردار خواهند گردید. در این کتاب برآنیم تا با بیان مباحث تئوریک بصورت کاربردی، به کمک مدیران برای ایجاد ارتباط موثر سازمانی بپردازیم.

^۱ دکتر منصور عزتی جیوان

^۲ مریم زرندی

فهرست مطالب

فصل اول ارتباطات انسانی

۱۹	مقدمه
۲۰	۱-۱- اهمیت ارتباطات
۲۳	۲-۱- ارتباط
۲۴	۱-۲-۱- ارتباط موثر
۲۴	۲-۲-۱- هفت شاخصه ارتباط موثر
۲۵	۳-۲-۱- نقش ارتباطات
۲۶	۴-۲-۱- انواع ارتباطات
۳۰	۳-۱- پیام
۳۰	۱-۳-۱- تعریف پیام
۳۰	۲-۳-۱- برنامه ریزی پیام
۳۱	۳-۳-۱- موانع ارتباطی
۳۳	۴-۳-۱- اختلالات موثر بر فرآیند ارتباطات انسانی
۳۳	۴-۱- ادراک و نقش آن در ارتباط
۳۴	۵-۱- برداشت های مدیران در برقراری ارتباط
۳۵	۶-۱- الگوهای ارتباطات رسمی سازمانی
۳۵	۷-۱- الگوهای ارتباطات غیر رسمی سازمانی

- ۸-۱- سطوح ارتباطات در سازمان ۳۵
- ۹-۱- نقش اخلاق در ارتباطات انسانی ۳۶
- ۱-۹-۱- ویژگیهای ارتباطات اخلاقی ۳۶
- ۲-۹-۱- تجزیه و تحلیل تعامل ۳۶
- ۱۰-۱- تمرین کاربردی ۳۷

فصل دوم

ارتباطات فردی

- ۱-۲- تکلم، خد و نقش و رابطه آن با فرایند ارتباط با خود ۴۱
- ۲-۲- روش های اصلاح خودنگری، افزایش اعتماد به نفس و عزت نفس ۴۲
- ۱-۲-۲- پنجره جوهری (جست و جوی، هری اینگهام) ۴۲
- ۲-۲-۲- انواع خود ۴۵
- ۳-۲-۲- تعریف و تمجید دیگران را چگونه پاسخ دهیم؟ ۴۶
- ۳-۲- انواع مشکلات در ارتباطات ۴۶
- ۱-۳-۲- ارتباط گریزی ۵۱
- ۲-۳-۲- دلایل ارتباط گریزی ۵۱
- ۳-۳-۲- تست روانشناسی اندازه گیری میزان کمرویی ۵۱
- ۴-۳-۲- چگونه بر کمرویی در محیط کار غلبه کنیم؟ ۵۲
- ۴-۲- تمرین کاربردی ۵۳

فصل سوم

گوش دادن

- ۱-۳- گوش دادن و فرایند آن ۵۷
- ۱-۱-۳- دریافت ۵۸
- ۲-۱-۳- توجه ۵۸
- ۳-۱-۳- ادراک ۵۹
- ۴-۱-۳- معنا گذاری ۵۹
- ۵-۱-۳- پاسخ ۶۰
- ۲-۳- عوامل موثر بر گوش دادن ۶۰
- ۳-۳- روشهای مختلف گوش دادن ۶۱
- ۴-۳- بهبود مهارت گوش دادن در محیط های سازمانی ۶۲
- ۵-۳- گوش دادن فعال ۶۴

۶۵..... ۶-۳- تمرین کاربردی

فصل چهارم

ارتباطات کلامی

۶۹..... ارتباطات کلامی

۶۹..... ۱-۴- زبان چیست؟

۷۰..... ۲-۴- ریشه های زبان

۷۰..... ۳-۴- گزینش نمادها

۷۰..... ۴-۴- پردازش نمادها

۷۱..... ۵-۴- ویژگی های مشترک زبان ها

۷۱..... ۶-۴- کاربردهای زبان

۷۲..... ۷-۴- تحریف زبان

۷۲..... ۸-۴- زبان محاوره ای

۷۲..... ۹-۴- بیهوده گوئی

۷۳..... ۱-۹-۴- پر حرفی و زیاده گوئی

۷۴..... ۲-۹-۴- راه های درمان بیهوده گوئی

۷۴..... ۳-۹-۴- ریشه های بیهوده گوئی

۷۵..... ۱۰-۴- تمرین کاربردی

فصل پنجم

ارتباطات غیر کلامی

۸۰..... ۱-۵- خاستگاه نشانه های غیر کلامی

۸۰..... ۲-۵- تاثیر فرهنگ بر ارتباطات غیر کلامی

۸۱..... ۳-۵- ظاهر سازی حرکات بدن

۸۲..... ۴-۵- انواع ارتباطات غیر کلامی

۸۵..... ۵-۵- زبان بدن

۸۶..... ۱-۵-۵- ژست های وابسته به گفتار

۸۶..... ۲-۵-۵- ژست های مستقل از گفتار

۸۶..... ۳-۵-۵- نکته کاربردی

۸۹..... ۶-۵- صداهای آوایی (شبه اصوات)

۸۹..... ۷-۵- فضا (مجاورت)

۹۲..... ۸-۵- زمان

۹۳	۹-۵- بیوریتم.....
۹۳	۹-۱-۹-۵- بیوریتم در کتاب آسمانی قرآن.....
۹۳	۹-۲-۹-۵- بیوریتم و انسان.....
۹۴	۹-۳-۹-۵- هدف بیوریتم.....
۹۴	۹-۴-۹-۵- انواع سیکل های بیوریتم.....
۹۶	۹-۵-۹-۵- کاربرد بیوریتم در محیط های کاری.....
۹۷	۱۰-۵- شامه.....
۹۷	۱۱-۵- زیبای شناسی.....
۹۸	۱۲-۵- روان شناسی رنگ ها در محیط های کار و زندگی.....
۱۰۳	۱۳-۵- مشخصات فیزیکی.....
۱۰۳	۱۴-۵- مصنوعات.....
۱۰۴	۱۵-۵- اهمیت ارتباطات غیر کلامی.....
۱۰۶	۱۶-۵- مروری بر اقسام گوناگون عمران، زبان بدن.....
۱۰۷	۱-۱۶-۵- کف دست.....
۱۱۵	۲-۱۶-۵- زبان حرکات دست و گردن و لب.....
۱۲۱	۳-۱۶-۵- زبان پاها.....
۱۲۳	۴-۱۶-۵- زبان دهان.....
۱۲۳	۵-۱۶-۵- پیشنهادهایی برای نحوه ایستادن.....
۱۲۴	۶-۱۶-۵- پیشنهادهایی برای چگونگی انجام حرکات کلی بدن.....
۱۲۵	۷-۱۶-۵- اولین ها.....
۱۲۶	۸-۱۶-۵- نگاهی به زبان بدن زنها.....
۱۳۱	۱۷-۵- تمرین کاربردی.....

فصل ششم

ارتباطات میان فردی

۱۳۵	تعریف ارتباط میان فردی.....
۱۳۷	۱-۶- خودافشایی.....
۱۳۷	۲-۶- خود و دیگران.....
۱۳۸	۳-۶- تأیید جویی.....
۱۳۸	۴-۶- احساسات.....
۱۳۸	۵-۶- مهارت مدیریت خشم در محیط های اداری و کاری.....

۱۳۹.....	۱-۵-۶- علائم هشدار در مورد خشم.....
۱۴۰.....	۶-۶- قدرت.....
۱۴۶.....	۸-۶- موانع موجود بر سر راه ارتباطات اثربخش در محیط های کاری و اداری.....
۱۴۸.....	۹-۶- مشارکت در گفتگو.....
۱۴۹.....	۱۰-۶- نحوه راهنمایی دیگران.....
۱۴۹.....	۱۱-۶- نحوه درخواست از دیگران.....
۱۵۰.....	۱۲-۶- نحوه پرسیدن از دیگران.....
۱۵۰.....	۱۳-۶- مقابله با تعارض های میان فردی.....
۱۵۱.....	۱-۱۳-۶- تعریف تعارض.....
۱۵۲.....	۲-۱۳-۶- سطوح تعارض.....
۱۵۲.....	۳-۱۳-۶- جدال جوانمردانه.....
۱۵۳.....	۴-۱۳-۶- روش های فردی مقابل با تعارض.....
۱۵۴.....	۵-۱۳-۶- روش های ارتباطی برای حل تعارض.....
۱۵۵.....	۱۴-۶- مذاکره.....
۱۵۶.....	۱۵-۶- انتقاد کردن و مواجهه با انتقاد.....
۱۵۸.....	۱-۱۵-۶- شیوه درست انتقاد کردن.....
۱۵۹.....	۲-۱۵-۶- اصول کاربردی انتقاد از همکاران در محیط های کاری.....
۱۶۳.....	۳-۱۵-۶- آثار مثبت انتقاد پذیری.....
۱۶۸.....	۱۶-۶- چند نکته کاربردی.....
۱۶۸.....	۱-۱۶-۶- با افراد سیگاری در محیط کار چگونه برخورد کنیم؟.....
۱۷۱.....	۲-۱۶-۶- تفسیر رفتارهای گوناگون افراد با عینک.....
۱۷۲.....	۳-۱۶-۶- تحلیل دست خط افراد روشی برای ارزیابی شخصیت هاست.....
۱۷۳.....	۴-۱۶-۶- در محیط کار چگونه می توان فهمید که کسی به شما دروغ میگوید؟.....
۱۷۴.....	۵-۱۶-۶- هیجده راه برای ارتقای زبان جسمانی.....
۱۷۹.....	۱۷-۶- تمرین کاربردی ۲.....

فصل هفتم

مصاحبه

۱۸۳.....	۱-۷- مصاحبه و نقش های آن.....
۱۸۴.....	۲-۷- چار چوب مصاحبه.....
۱۸۵.....	۳-۷- انواع مصاحبه.....

۱۸۵.....	۱-۳-۷- مصاحبه استخدامی
۱۸۷.....	۲-۳-۷- مصاحبه جمع آوری اطلاعات
۱۸۷.....	۳-۳-۷- مصاحبه حل مشکل
۱۸۸.....	۴-۷- تمرین کاربردی

فصل هشتم

ارتباطات عمومی

۱۹۱.....	تعریف سخنرانی
۱۹۳.....	۱-۸- روش های انجام سخنرانی
۱۹۳.....	۲-۸- قوانین سخنرانی، تأثیر گذار
۱۹۳.....	۳-۸- مراحل بررسی عناصر سخنرانی
۱۹۴.....	۴-۸- نکات مهم سخنرانی
۱۹۶.....	۵-۸- اتمام سخنرانی
۱۹۷.....	۶-۸- آمادگی کامل برای ارائه سخنرانی
۱۹۸.....	۱-۶-۸- خصوصیات سخنران
۲۰۱.....	۳-۶-۸- نکات مهم و کاربردی
۲۰۲.....	۷-۸- تمرین کاربردی
۲۰۳.....	منابع