



دانشگاه افسری امام علی (ع)
معاونت پژوهش

ارتباطات انسانی

مؤلف:

دکتر ناصر عباس زاده

۱۳۹۰

شناسنامه کتاب

عباس‌زاده، ناصر، ۱۳۳۹
ارتباطات انسانی / مؤلف ناصر عباس‌زاده
تهران: دانشگاه افسری امام علی (ع)، ۱۳۹۰.
۱۰۳ ص.
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۸۹۹-۷۲-۲
فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا
یادداشت: کتابخانه: ص. ۱۰۳.
۱. ارتباط در مدیریت کارمندان -- راهنمای آموزشی (عالی) ۲. ارتباط در مدیریت کارمندان -- آزمون‌ها و تمرین‌ها (عالی) ۳. روابط بین اشخاص -- راهنمای آموزشی (عالی) ۴. روابط بین اشخاص -- آزمون‌ها و تمرین‌ها (عالی) ۵. دانشگاه افسری امام علی (ع).
شماره کتابشناسی ملی: ۲۴۰۵۸۳
۱۳۹۰ ع ۳۶ لف HF ۵۵۴۹/۵
۶۵۸/۴۵

عنوان کتاب:	ارتباطات انسانی
مؤلف:	دکتر ناصر عباس‌زاده
ویراستار:	مجید کاظمی
صفحه آرا:	مجید کاظمی
طراح جلد:	مجید کاظمی
مدیر مسئول انتشارات:	پیمان فرجی
ناشر:	انتشارات دانشگاه افسری امام علی (ع)
شمارگان:	۱۰۰۰ نسخه
قیمت:	۴۰۰۰ ریال
نوبت چاپ:	اول، ۱۳۹۰
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۲۸۹۹-۷۲-۲
صندوق پستی:	۱۳۱۷۸۹۳۴۷
تلفن:	۶۶۴۶۷۴۴۴

نشانی: تهران- خیابان امام خمینی (ره) - نرسیده به میدان حر- دانشگاه افسری امام علی (ع) معاونت پژوهشی

پست الکترونیک: Imamali_edu@noavar.com

کلیه حقوق برای دانشگاه افسری امام علی (ع) محفوظ است.

جا دارد که امروز ارتش جمهوری اسلامی ایران را «حزب الله» بنامیم؛ ارتش حزب الله. «الا ان حزب الله هم المفلحون». حزب خدا مفلح و رستگار است. حزب خدا غالب و پیروز است. هر چه می‌توانید، در این خط حزب اللهی جلو بروید. حزب الله؛ یعنی کُشی که هم از امکانات خداداد بهترین استفاده را می‌کند - از دانش استفاده می‌کند، از خرد و اندیشه استفاده می‌کند، از نیروهای انسانی استفاده می‌کند، از ابتکار و تجربه استفاده می‌کند، از تجربه هشت سال دوران دفاع مقدس بیشترین استفاده‌ها را می‌کند - و هم ارزش‌های انسانی و الهی را که اسلام به او آموخته است، گرامی می‌دارد و آن را مایهٔ پیشرفت خود به حساب می‌آورد و به آن تکیه می‌کند و با آن سرافراز است.

بیانات مقام معظم رهبری در مراسم مانور ذوالفقار، ۱۳۷۷/۰۷/۰۵

سخن انتشارات معاونت پژوهش دانشگاه افسری امام علی^(ع)

دانشگاه افسری امام علی^(ع) با توجه به قدمت و سابقه حرفه‌ای خود، سال‌ها است که با تهیه و تدوین کتب علمی، نظامی و آموزشی مورد نیاز، سعی در تعالی روز به روز دانش علمی دانشجویان این دانشگاه دارد؛ و با هدف پرورش دانشجویان دانش‌مدار، هوشمند و متعهد، در راستای پاسداری و دفاع از تمامیت ارضی نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، گام‌های استوار و مؤثری برداشته است.

بر اساس مصوبات شورای پژوهشی و آموزشی دانشگاه، چاپ و نشر کتاب‌های آموزشی و کمک آموزشی سرلوحه کار قرار گرفته و در راستای تحقق این اهداف، با حمایت از تألیف، گردآوری و ترجمه کتب علمی، نخست منابع درسی مورد نیاز تأمین گردیده و در مرحله بعد، تدوین منابع علمی، کمک آموزشی و پژوهشی در دستور کار قرار گرفته است.

برای چاپ کتاب، علاوه بر ارزش علمی، می‌بایست اهداف عالی ارتش جمهوری اسلامی ایران، اهتمام به محتوای ارزشی و معنوی کتاب، هماهنگی با سرفصل‌های وزارت علوم و کاربردی و تخصصی نمودن کتاب‌های تدوین شده و... لحاظ شود که دشواری‌ها و موانع راه بر هیچ یک از صاحب نظران پوشیده نیست. امید آنکه گام‌های ارزشمند و مفیدی که برداشته شده، عامل تحکیم و توسعه حرکت رو به جلو و پویایی بیش از پیش این دانشگاه مقدس باشد.

از این‌رو از تمامی منتقدان، استادان و اعضای هیئت علمی تمامی دانشگاه‌های کشور یاری و مدد می‌جویم تا هر گونه کاستی و نقص‌های احتمالی را متذکر گردند.

ان شاء الله...

فصل اول: تعریف سازمان و ارتباط

۳	مقدمه.....
۳	تعریف سازمان یا اداره.....
۳	ارکان سازمان.....
۶	انواع سازمان‌ها.....
۶	مدیریت و اجزای آن.....
۶	ارتباطات.....
۷	مفهوم ارتباط.....
۸	دو عامل مهم در ارتباطات.....
۹	نمونه‌هایی از ارتباط.....
۱۰	اثر بخشی ارتباط.....
۱۱	ویژگی‌های اثر بخشی.....
۱۴	موانع ارتباط میان افراد.....
۱۵	انتخاب روش های برقراری ارتباط.....
۱۶	تأثیر کلی و عمومی پیام.....
۱۷	روش‌های عملی برای ارتباط مؤثر با خود و دیگران.....
۱۷	مدل سازی ارتباطات.....
۲۱	مهارت مدل ارتباطی.....
۲۳	آزمون پایان فصل.....

فصل دوم: کارکردهای ارتباط

۲۷	 مقدمه
۲۷	 کارکردهای ارتباطات چه چیزی را عاید شما می‌کند؟
۲۷	 درک و بصیرت
۲۸	 ارتباطات معتادار
۲۸	 ماهیت تبعیض و تنفر
۳۰	 نفوذ و تحریک
۳۰	 پنج اصل از بدیهیات ارتباط
۳۷	 آزمون پایان فصل

فصل سوم: مهارت‌های انسانی ارتباط

۴۱	 مقدمه
۴۱	 ارتباط چیست؟
۴۲	 تا چه اندازه‌ای ارتباط برقرار می‌کنید؟
۴۴	 بخش‌های ارتباطی
۴۸	 گوش دادن و ایجاد ارتباط
۵۰	 بخش‌های اخلاقی گوش دادن
۵۰	 مهارت خوب گوش دادن
۵۱	 انواع شیوه‌های گوش دادن
۵۳	 راهنمای عملی برای گوش دادن مؤثر
۵۵	 شما تا چه اندازه شنونده واکنشی هستید؟
۵۶	 تا چه اندازه از زمان شنیداری خود استفاده می‌کنید؟
۵۸	 تا چه اندازه در ایجاد یکپارچگی در یک متن، نقش دارید؟
۵۸	 پرسیدن مسیرها

۶۰	مقایسه شنیدن و گوش دادن
۶۱	سطوح و مراحل گوش دادن
۶۳	گوش دادن در برابر گوش ندادن
۶۶	مهارت‌های ارائه گفتگو
۶۷	زبان چیست؟
۷۰	ارتباط معنا
۷۳	نامه نگاری
۷۴	انواع دیگر ارتباط
۸۱	آزمون پایان فصل

فصل چهارم: مهارت‌های منشی یا مسؤول دفتر

۸۵	مقدمه
۸۵	مسؤول دفتر یا منشی
۸۶	اهمیت مسؤول دفتر یا منشی
۸۶	صفات و ویژگی‌های لازم برای منشی
۸۷	ارتباطات اداری
۸۸	وظایف منشی
۸۹	تشریح برخی وظایف مهم مسؤول دفتر
۹۷	به کارگیری ابزارهای ارتباطی
۹۷	نقش و وظایف مسؤول دفتر در قبال ارتباطات تلفنی
۹۸	روش صحبت با تلفن
۱۰۲	آزمون پایان فصل
۱۰۳	منابع کتاب

سخن مؤلف

ارتباطات فرآیندی است آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن احساسات و نظرات؛ به شکل پیام‌هایی کلامی یا غیر کلامی بیان گردیده سپس ارسال، دریافت و ادراک می شوند. بدون شک ارتباطات انسانی نقش مهمی در اثربخشی مدیریت و سازمان ایفا می‌کند. ارتباطات معمولاً به عنوان ریشه واقعی همه مشکلات جهان است زیرا نزاع‌های خانوادگی، تعصب‌های اخلاقی؛ جنگ؛ شکاف نسل‌ها و تعارض در سازمان به دلیل سوء ارتباطات می باشد. بی‌شک فرهنگ هر جامعه‌ای که متشکل از چهارها، ارزش‌ها و سنت‌های بین افراد جامعه است سهمی بزرگ در برقراری ارتباطات انسانی خواهد داشت.

هدف ابتدایی ارتباطات، تسهیل انجام وظایف در تمامی مراحل فرآیند انجام کار می باشد. نیاز مشابه کارکنان، کارمندان و سرپرستان به جریان دایمی اطلاعات در سازمان، به منظور تکمیل اثربخشی وظایف تعیین شده آنها اهمیت دارد. اگر ارتباطات کافی برای کارکنان فراهم نباشد هم برای کارکنان و هم برای سرپرستان، تصمیم‌گیری بر مبنای داده‌های کم و یا مبهم به صورت بالقوه افزایش می یابد. فراگیری

روش‌های مناسب برقراری ارتباط، فقط یک موضوع درسی نیست. درک و توانایی برقراری ارتباط بین فردی از مهمترین مهارت‌هایی است که باید بیاموزید. ارتباط مناسب در موفقیت شما در محل کار و اجتماع بسیار مؤثر است. توان برقراری ارتباط مؤثر غالباً میزان شایستگی و احتمال موفقیت فرد را تعیین می‌کند. بنابراین دانشجویان می‌پذیرند که باید بتوانند به خوبی با خود و دیگران ارتباط برقرار کنند، برای افزایش مهارت‌های ارتباطی خود و ایجاد ارتباط مؤثر فنون ارتباط را فراگیرند و آن را تمرین کنند، زیرا توانایی برقراری ارتباط مؤثر، ذاتی نیست.

دکتر ناصر عباس‌زاده