

۲۰۲۸۸۸۶

به نام خدا

مهارت‌های ارتباطی در سازمان

اسفندیار رحمت آبادی

(دانشجوی دکترای مدیریت دولتی - گرایش مدیریت تطبیقی)

ابراهیم سمیع پور دیری

(دانشجوی دکترای مدیریت دولتی - گرایش مدیریت منابع انسانی)

انتشارات فراتما

۱۳۹۸

سرشناسه: رحمت آبادی، اسفندیار، ۱۳۵۸ -
عنوان و نام پدیدآور: مهارت‌های ارتباطی در سازمان / مؤلفان اسفندیار رحمت آبادی، ابراهیم

سمیع پور گیری؛ ویراستار میرمهرداد حسینی

مشخصات نشر: تهران، فرانما، ۱۳۹۸

مشخصات ظاهری: ۲۱۲ ص.: مصور، جدول، نمودار؛ ۵/۱۴×۲۱/۵ س.م.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۷۲۴-۰۰-۵

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا

یادداشت: کتاب‌نامه: ص. ۲۰۹-۲۱۲

موضوع: ارتباط در سازمان‌ها - رفتار سازمانی - روابط بین اشخاص

شناسه افزوده: سمیع پور گیری، ابراهیم، ۱۳۶۲ -

شناسه افزوده: حسینی، میرمهرداد، ۱۳۶۳ - ویراستار

رده‌بندی کنکورد: ۱۳۹۸/۳/۳/۳ HD۳۰

رده‌بندی دیویی: ۶۵۸.۱۵

شماره کتابشناسی ملی: ۵۶۱۰۵۳۵

آدرس دفتر مرکزی و مرکز پخش تهران: خیابان آزادی، تقاطع رودکی، کوچه رامسر،
پلاک ۱، طبقه سوم - تلفن ۶۶۵۷۴۶۹۳-۰۸-۴۱۰۰۸۰۶۰

مهارت‌های ارتباطی در سازمان

مؤلفان: اسفندیار رحمت آبادی، ابراهیم سمیع پور گیری

ویراستار: میرمهرداد حسینی

ناشر: فرانما

نوبت چاپ: اول - فروردین ۱۳۹۸

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

چاپ و صحافی: فرانما

حروفچینی و صفحه‌آرایی و طرح روی جلد: فرانما

قیمت: ۳۲۰۰۰۰ ریال

وبسایت: www.faranama.net

حق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است و هرگونه نسخه‌برداری از آن پیگرد قانونی دارد.



مقدمه

سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی، به دلیل اهداف بنیانی فراتر از ارتباطات روزمره، نوعی ارتباطات سازمانی بین افراد برقرار می‌سازد و بدیهی است، که در این راستا ارتباطات و چگونگی جهت‌گیری آنها به سمت اهداف سازمانی از مسائل ضروری مورد توجه مدیران است و این توجه ناشی از آن است که مدیران دریافته‌اند، ارتباط مؤثر با کارکنان و درک انگیزه‌های ارتباطی آنان در توفیق مدیران در دستیابی به اهداف طراحی شده سازمان عامل مؤثر است؛ لذا بیشتر وقت مدیران به ارتباط رودررو یا تلفنی با زیردستان، همکاران یا مشتریان می‌گذرد و در غیر این صورت ممکن است، به نوشتن یا دیکته کردن یادداشت‌ها، نامه‌ها یا گزارش‌ها و شاید به خواندن مکتوباتی که برایشان ارسال شده است، مشغول باشند. حتی زمانی که مدیران تنها هستند، ممکن است به واسطه ارتباطات ذهنی با مسائل حاد روز، خلوت آنان به یک محیط کاری مبدل گردد.

مولانا قدرت سخن را چنین بیان می‌دارد:

عالمی را یک سخن ویران کند روبه‌ان مرد را شران کند
ظالم آن قومی که چشمان دوختند وز سخن‌ها عالم را سوختند

صاحب‌نظران جملگی بر این باورند که انسان موجودی اجتماعی است و آشکار است که این ماهیت اجتماعی آدمی را به برقراری رابطه و ایجاد ارتباط با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه‌ای که در آن است، رهنمون

می‌گردد و انسانها با توجه به ساخت روانی، شرایط تربیتی و چگونگی محیط در سلسله‌ای از ارتباطات که از جنبه‌های نوع و چگونگی با هم تفاوت دارند گرفتارند. به بیان دیگر زندگی بیشتر به یک شبکه ارتباطی می‌ماند، شبکه‌ای بسیار گسترده.

ریشه بسیاری از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را می‌توان در کاربرد ارتباطات مؤثر، نقش سیستم ارتباطی یا به طور کلی سوء تعبیر و تفسیرهای ارتباطی جستجو کرد. شاید شدیدترین انتقادهای مدیران پیرامون ناتوانی آنها در ارتباطات مؤثر است.

ارتباطات مؤثر هدف به حساب نمی‌آید، بلکه باید وسیله‌ای برای کسب هدف تلقی شود. مشخصه اصلی نگرش در مورد ارتباطات این است که ارتباط کیفیتی ذاتی نیست، بلکه اکثراً کمی است. افرادی که به راستی دوستدار بهبود خود در ارتباطات باشند، با توجه کافی به این امر می‌توانند، به سوی اهداف خود گام بردارند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷	فصل ۱- ارتباط به عنوان یک مهارت در زندگی اجتماعی
۲۵	فصل ۲- تعریف ارتباط، مفهوم ارتباط
۴۱	فصل ۳- روش های ارتباطات، مهارت های ارتباطی
۱۵۹	فصل ۴- اثر ارتباط مؤثر در بهبود اثربخشی سازمان
۲۰۹	منابع و مآخذ