

بسم الله الرحمن الرحيم

اصول و مهارت های کاربردی برقراری ارتباط در محیط کار

تألیف و ترجمه:

دکتر سودابه وطن خواه

پیوند باستانی

حجت حمیدی

زیر نظر:

دکتر محمود بیگلر

معاون توسعه مدیریت و برنامه ریزی منابع دانشگاه علوم پزشکی تهران

سرشناسه	وطن‌خواه، سودابه، -
هنوان و نام پدیدآور	اصول و مهارت‌های کاربردی برقراری ارتباط در محیط کار/ تالیف و ترجمه سودابه وطنخواه، پیوند باستانی، حجت حمیدی.
مشخصات نشر	کرج: سیدمحمود اخوت، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	۱۵۶ ص.
شابک	978-600-6065-35-9
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
موضوع	کسب و کار -- ارتباط -- جنبه‌های روانشناسی
شناسه افزوده	باستانی، پیوند
شناسه افزوده	حمیدی، حجت
رده بندی کنگره	۱۳۹۱ الف۶۱/و HF۵۷۱۸
رده بندی دیویی	۶۵۸/۲۵
شماره کتابشناسی ملی	۲۹۱۶۰۷۵



اصول و مهارت‌های کاربردی

برقراری ارتباط در محیط کار

ناشر: سیدمحمود اخوت

تالیف و ترجمه: دکتر سودابه وطن‌خواه، پیوند باستانی، حجت حمیدی

تاریخ چاپ اول: ۱۳۹۱

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۰۶۵-۳۵-۹

قیمت: ۲۳۰۰ تومان

تلفن امور کتاب دانشگاه: ۰۲۱-۸۶۷۰۲۵۰۸ - ۸۶۷۰۲۵۲۸

مسئولیت صحت مطالب، تماماً با نویسندگان است.

مقدمه ریاست دانشگاه

ارتباط یکی از اساسی‌ترین جلوه‌های دستاوردی انسان می‌باشد. واقعیت این است که ارتباط‌های بین فردی ما انسانها، بعدی اهمیت دارد که وجه عمده تمایز زندگی جمعی انسان نسبت به دیگر موجودات را رقم می‌زند. ارتباط در گذشته و برای انسان اولیه علاوه بر کارکردهایی که در جهت حفظ حیات و یاری گرفتن از دیگران داشته، زمینه ساز فعالیت‌های اجتماعی و سرآغازی بر زندگی اجتماعی نیز بوده است. ارتباط اساساً میان دو یا چند نفر اتفاق می‌افتد که بواسطه آن دانش، عقاید یا تجارب خود را در زمینه اتفاقات گذشته، احتمالات آینده، موضوعات عام، موضوعات خاص و ... به یکدیگر منتقل می‌کنند.

این در حالی است که در دنیای امروز، ایجاد سازمان تحت شرایطی که استقرار ارتباطات، مشکل و یا به کلی غیرممکن باشد، کاری بیهوده است. همچنان که «هربرت سایمون» معتقد است که: «سازمان نمی‌تواند بدون ارتباط وجود داشته باشد.» و «چستر بارنارد» می‌گوید: «تهیه یک سیستم ارتباطی از جمله وظایف اساسی مدیر است». لذا در این رابطه توجه به مهارت‌های ارتباطی و راه‌های تقویت آن در سازمان بیش از پیش اهمیت می‌یابد.

مجموعه حاضر تلاش مولفان در راستای گردآوری مطالب کاربردی و شواهد عملی در زمینه اصول و مهارت‌های کاربردی برقراری ارتباطات در محیط کار می‌باشد که توانسته است به نحو شایسته‌ای ضمن بیان اصول و کلیات ارتباطات به راهکارهای عملی جهت تقویت مهارت‌های ارتباطی بپردازد و نوشتار ارزشمندی را برای علاقه‌مندان در این زمینه و دانشجویان و محققان به دست بدهد.

دکتر باقر لاریجانی

رئیس دانشگاه



مقدمه معاونت توسعه

ارتباط در سازمان فرایندی است که وظایف برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت، رهبری و کنترل توسط آن انجام می شود. بنابراین ایجاد ارتباطات سالم و مؤثر، تنش های موجود در مسیر انجام این وظایف را از بین می برد یا لااقل کاهش می دهد. از سوی دیگر، ارتباط فعالیتی است که مدیران برای هماهنگ کردن و متناسب نمودن وقت خود از آن بهره می گیرند.

این در حالی است که برخی متفکران ارتباطات سازمانی که در سال های اخیر به عنوان مشاور مدیریت به یافتن نارسایی های سازمانی پرداخته اند، بر این اعتقادند که بسیاری از مسائل و مشکلات حاکم بر سازمان ناشی از بافت نادرست ارتباطی و عدم توجه به ظرایف ارتباطات سازمانی بوده است و اگر مدیران بر این امور واقف بودند، چه بسا با اثربخشی بهتر و بیشتر، کارهای مربوط به خود را انجام می دادند. ارتباطات و نقش آن در تعارض به صورتی بالقوه، هم توانایی ایجاد محرک و پویایی در سازمان و کمک به توسعه کمی و کیفی فعالیت ها و موفقیت سازمان در دستیابی به مقاصدش را دارد و هم قادر به ایجاد سد و مشکل در راه رسیدن به هدف های سازمان و ایجاد اختلال و نابسامانی در فعالیت های آن است.

با این حال، برقراری ارتباط مؤثر با کارکنان یک علم و فراتر از آن یک هنر است. به این معنا که در عین استحکام، باید انعطاف پذیر و سازش پذیر بوده و ارتباط و رفتار مدیر بر مبنای نیاز و انگیزه هر یک از کارکنان تنظیم شود. در هر حال باید باور داشت که کیفیت ارتباط سازمانی به دو نکته مهم وابسته است: یکی توجه به نیاز کارکنان و زیردستان و دیگری برخورداری از مهارت های ارتباطی مؤثر برای برقراری ارتباط با آنان.

کتاب حاضر یکی از معدود مجموعه هایی است که با رویکردی کامل کاربردی به آموزش مهارت های ارتباطی مورد نیاز در محیط کار پرداخته است، باشد که مورد توجه و استفاده علاقه مندان قرار گیرد و راهگشای حل مشکلات رفتار سازمانی باشد.

دکتر محمود بیگلر

معاون توسعه مدیریت و منابع دانشگاه

فهرست مطالب

عنوان	شماره صفحه
پیشگفتار.....	۷
فصل اول - مهارت ارتباطی چیست؟	
ارتباطات چیست؟.....	۱۱
عناصر فراگرد ارتباطات.....	۱۲
مدل های ارتباطی.....	۱۴
ارتباطات در سازمان.....	۱۵
مهارت ارتباطی.....	۱۷
مسیرهای ارتباطات سازمانی.....	۲۶
سبک های ارتباطات سازمانی.....	۲۷
فصل دوم - یادگیری اصول پایه ارتباطات	
تلاش در جهت ارتباطات بهتر.....	۳۰
درک علائم ارتباطی غیر کلامی.....	۳۶
استفاده از زبان ایما و اشاره به عنوان مهارت غیر کلامی.....	۴۰
چگونه گوش فرا دهیم؟.....	۴۲
چگونه سوال بپرسیم؟.....	۴۸
چگونه به طور موثر بخوانیم؟.....	۵۲
چگونه یادداشت برداری کنیم؟.....	۵۶
فصل سوم - مبادله اطلاعات	
برقراری ارتباط با دیگران.....	۶۰
تبادل اطلاعات.....	۶۲
استفاده از تلفن.....	۶۶
استفاده از فناوری اطلاعات.....	۷۰



اصول نامه نگاری ۷۴

فصل چهارم - کسب مهارت‌های ارتباطی بیشتر

چگونه دیگران را به طور موثر توجیه کنیم ۸۰

نحوه برقراری ارتباط رو در رو ۸۳

اداره موفقیت آمیز جلسات ۸۷

روشهای جلب توجه مخاطب ۹۰

روشهای جلب مشتری ۹۹

روشهای مذاکره موفقیت آمیز ۱۰۳

روشهای دسته بندی گزارشها ۱۰۸

روش تنظیم طرح های پیشنهادی ۱۱۲

ایجاد تاثیر دیداری ۱۱۶

فصل پنجم - چگونه از ارتباطات در جهت دستیابی به نتایج بهره برداری کنیم؟

ایجاد آرم سازمانی ۱۲۲

استفاده از روابط عمومی ۱۲۵

روش های تبلیغاتی اثربخش ۱۳۲

برقراری ارتباط در محیط کار ۱۳۵

اطمینان از انتقال پیام ۱۳۸

جمع بندی ۱۴۲

چک لیست خود ارزیابی ۱۴۶

منابع و مآخذ ۱۵۲

پیشگفتار

هنر برقراری ارتباط و انتقال اثربخش پیام، از پیش نیازهای اساسی برای یک مدیر موفق محسوب می‌گردد. اگر می‌خواهید مطلبی را با اعتماد به نفس و به راحتی در جمع ارائه نمایید یا اینکه قصد دارید با دیگران به مذاکره بپردازید، این کتاب به شما کمک می‌کند تا مهارت‌های ارتباطی خود را بهبود بخشید. علاوه بر این، سایر جنبه‌های ارتباط اثر بخش از فهم و درک علایم غیر کلامی افراد گرفته تا ارتباطات کتبی به صورت تدوین گزارش و پیشنهاد طرح در این کتاب آورده شده است.

همچنین کتاب حاضر دربردارنده پیشنهادات عملی در مورد تقویت روابط عمومی، روش‌های موثر در تبلیغات، به کارگیری ابزارهای فناوری اطلاعات در بهبود ارتباطات و فنون استفاده از رسانه‌ها نیز می‌باشد که همه اینها در کنار ۱۰۱ نکته موجز و موثر در سراسر کتاب به شما کمک خواهند کرد ضمن تمرین اصول ارتباطات اثربخش، این مهارت مهم را در خود ایجاد، تقویت و تثبیت نمایید.

ساختار کتاب به گونه‌ای است که در فصل اول به بیان کلیات و تعاریف ارتباطات، عناصر فراگرد ارتباطات، مدل‌های ارتباطی، انواع ارتباطات در سازمان، انواع مهارت‌های ارتباطی، مسیرهای ارتباطات سازمانی و سبک‌های ارتباطات سازمانی پرداخته شده است.

فصل دوم کتاب، ضمن ارائه راهکارهایی در یادگیری اصول پایه ارتباطات، به علائم ارتباطی غیر کلامی و نحوه استفاده از زبان ایما و اشاره به عنوان مهارت غیر کلامی اشاره کرده است.

ضمن آنکه در این فصل به روش های موثر گوش فرا دادن به دیگران، سوال پرسیدن، خواندن مطالب و یادداشت برداری اثربخش پرداخته شده است.

فصل سوم کتاب حاضر به روشهای مبادله اطلاعات و اصول استفاده از تلفن، رایانه و سایر ابزارهای فناوری اطلاعات پرداخته و در نهایت به اصول نامه نگاری اشاره نموده است.

در ادامه مطالب گفته شده در فصل چهارم، به سایر روشهای کسب مهارتهای ارتباطی توجه شده و در خلال آن به این مباحث پرداخته شده است: چگونه دیگران را به طور موثر توجیه کنیم، نحوه برقراری ارتباط رو در رو، اداره موفقیت آمیز جلسات، روشهای جلب توجه مخاطب، روشهای جلب مشتری، روشهای مذاکره موفقیت آمیز، روشهای دسته بندی گزارشها، روش تنظیم طرح های پیشنهادی و ایجاد تاثیر ديداری.

در آخرین فصل از کتاب حاضر، به مواردی چون ایجاد آرم سازمانی، استفاده از روابط عمومی، روش های تبلیغاتی اثربخش، برقراری ارتباط در محیط کار، اطمینان از انتقال پیام و در نهایت جمع بندی از کل مطالب پرداخته شده است.

پس از مرور مطالب کاربردی فصول پنج گانه کتاب و توجه به ۱۰۱ نکته ارزنده آن در زمینه تقویت مهارت های ارتباطی، در نهایت با پاسخ دهی به سوالات چک لیست خود ارزیابی در پایان مطالب کتاب می توانید مهارت های ارتباطی خود را ارزیابی کرده و با توجه به نمره نهایی تان در صدد رفع مشکلات ارتباطی خود و تقویت مهارت های موثر بر ارتباطات بپردازید.

مولفان

تهران - شهریور ۱۳۹۱