

آسیب شناسی ارتباطات بین فردی
کارکنان در سازمان‌ها

تألیف و گردآوری
سارا دماوندی

سرشناسه	دماوندی، سارا، ۱۳۶۵ -
عنوان و نام پدیدآور	آسیب شناسی ارتباطات بین فردی کارکنان در سازمانها/تالیف و گردآوری سارا دماوندی.
مشخصات نشر	تهران: جاجرمی، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	۱۰۴ ص.
شابک	978-964-2928-81-1
وضعیت فهرست نویسی	فیها
پادداشت	کتابنامه: ص. ۹۱ - ۹۵.
موضوع	ارتباط در سازمانها
موضوع	رفتار سازمانی
موضوع	ارتباط بین اشخاص
رده بندی کنگره	HD ۱۳۹۲۳/۳۰ ۱۲۸۵/د
رده بندی دیویی	۴۵/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۳۹۳۳۳۸۴



آدرس: خیابان انقلاب - خیابان اورنگان - خیابان وحید نظری - پلاک ۳۰ - طبقه همکف
تلفن: ۳۸۲۱ ۶۶۹۷ - ۳۸۲۰ ۶۶۹۷ - ۴۵۰۲ ۶۶۹۷ - ۶۶۴۶ ۶۷۷۸ -
تلفکس: ۶۶۴۶ ۶۷۷۸

آسیب شناسی ارتباطات بین فردی

کارکنان در سازمانها

تالیف و گردآوری: سارا دماوندی

صفحه آرایی و طراحی جلد: ستاره لیلازی

نوبت چاپ: اول-۹۳

تیراژ: ۳۰۰ جلد

قیمت: ۳۰۰۰ تومان

شابک: ۱ - ۸۱ - ۲۹۲۸ - ۹۶۴ - ۹۷۸ - ۱ * * * 81 - 2928 - 964 - 978 ISBN

فهرست مطالب

پیشگفتار..... ۵

فصل اول: کلیات

۱- کلیات ۹

۱-۱- آشنایی با مفاهیم کاربردی..... ۹

۱-۲- مدل های ارتباطی از دیدگاه اندیشمندان..... ۱۶

۱-۲-۱- مدل وایت (دروازه بانان خیر)..... ۱۶

۱-۲-۲- مدل ارتباطی ویلبر شرام..... ۱۷

۱-۲-۳- مدل ارتباطی کلود شانون و وارن ویوور..... ۱۷

۱-۲-۴- مدل ارتباطی هارولد لاسول..... ۱۸

۱-۳- کارکرد هاو مهارت ها در ارتباطات بین فردی..... ۱۹

۱-۴- فراگرد ارتباطات..... ۲۴

۱-۴-۱- انواع ارتباطات..... ۲۴

الف) ارتباطات یک جانبه..... ۲۴

ب) ارتباطات دوجانبه..... ۲۴

ج) ارتباط میان افراد..... ۲۵

۱-۴-۲- عناصر مهم در فراگرد ارتباطات بین فردی..... ۲۶

۱-۴-۳- تاثیر مقام بر ارتباطات..... ۲۷

الف - افراد با مقام بالاتر..... ۲۷

- ب - افراد با مقام برابر ۲۸
- ج - عدم شناخت مقام ۲۸
- ۱-۴-۴- انواع الگوهای ارتباطی از حیث مسیر انتقال پیام ۲۸
- ۱-۴-۴-۱- ارتباطات عمودی ۲۸
- الف) ارتباط از بالا به پایین ۲۸
- ب) ارتباط از پایین به بالا ۲۸
- ۱-۴-۴-۲- ارتباطات افقی ۲۹
- ۱-۴-۴-۳- ارتباطات مورب ۲۹
- ۱-۴-۵- انواع الگوهای ارتباطی از حیث رسمی و غیر رسمی ۳۰
- الف) شبکه های رسمی ۳۰
- ب) شبکه های غیر رسمی ۳۰
- ۱-۴-۶- پیام ۳۱
- ۱-۴-۷- موانع ارتباطات ۳۴
- ۱-۵-۵- آسیب شناسی ارتباطات سازمانی ۳۷
- ۱-۵-۱- تعریف مفهوم سازمان ۳۸
- الف) سازمان به عنوان یک سیستم عقلایی ۳۹
- ب) سازمان به عنوان یک سیستم طبیعی ۳۹
- ج) سازمان به عنوان یک سیستم باز ۳۹
- ۱-۵-۲- آسیب های سازمانی ۳۹
- الف) مشکلات درونی سازمانها ۳۹
- ب) مشکلات برون سازمانها ۳۹

۱-۵-۳ عناصر متشکله سازمان ها ۴۲

فصل دوم : الگو ها و نظریه ها

۲- الگو ها و نظریه ها ۴۵

۱-۲- تعاریف ۴۵

۲-۲- نظریه های اندیشمندان در رابطه با علم ارتباطات ۴۷

۲-۲-۱- نظریه ی سالیوان ۴۷

۲-۲-۲- مارشال مکک لوهان ۴۸

۲-۲-۳- مارولد اینیس ۴۹

۲-۲-۴- نظریه کش ارتباطی هابرماس ۴۹

۲-۲-۵- نظریات جیمز کری ۵۰

۲-۲-۶- نظریه تزریقی ۵۱

۲-۳- نظریه های ارتباطات سازمانی ۵۱

۲-۳-۱- نظریه برابری ۵۳

۲-۳-۲- نظریه اشاعه نوآوری ها (جریان چند مرحله ای ارتباط) ۵۳

۲-۳-۳- مکتب کلاسیک ۵۵

۲-۳-۴- مکتب نئو کلاسیک (روابط انسانی) ۵۵

۲-۳-۵- نظریه روابط انسانی هرزبرگ ۵۶

۲-۳-۶- نظریه نیاز و ارتباط موثر ۵۶

فصل سوم: تجزیه تحلیل ارتباطات سازمانی

۳- تجزیه تحلیل ارتباطات سازمانی ۵۹

- ۱-۳- اهمیت، ضرورت آسیب شناسی ارتباطات سازمانی ۵۹
- ۲-۳- آثار مثبت و منفی ارتباطات در سازمان ها ۶۸
- ۳-۳- مدل های تحلیلی مختلف آسیب شناسی سازمانی ۷۰
- ۱-۳-۳- مدل سه شاخکی ۷۱
- ۱-۱-۳-۳- ساختار (co-structure) ۷۱
- ۲-۱-۳-۳- محتوی یا رفتار (content) ۷۱
- ۳-۱-۳-۳- زمینه یا محیط (context) ۷۲
- ۲-۳-۳- مدل هاریسون ۷۲
- ۳-۳-۳- مدل وایزبورد ۷۲
- ۴-۳-۳- مدل SWOT ۷۴
- ۵-۳-۳- مدل سیب ۷۴
- ۶-۳-۳- مدل S7 مک-کنزی ۷۶

فصل چهارم : جمع بندی مباحث و راهبردهای پیشنهادی

- ۴- جمع بندی مباحث و راهبردهای پیشنهادی ۷۹
- ۱-۴- جمع بندی مباحث ۷۹
- ۲-۴- پیشنهادات پژوهشی ۸۱
- ۱-۲-۴- پیشنهادات نحوه ارتباط با کارکنان ۸۳
- ۳-۴- پیشنهادات کاربردی ۹۰

فهرست منابع

- منابع فارسی ۹۳
- منابع خارجی ۹۶

پیشگفتار

همان طور که ارتباطات برای موفقیت فرد امری حیاتی است، برای شکل گیری و بقای سازمان نیز حیاتی بوده و مهمترین عامل توسعه و تعالی انسانی است. سازمانی که کارکنان آن با یکدیگر ارتباط مؤثر نداشته باشند نمیتوانند توانمندی های لازم را برای اجرای وظایف خود کسب کنند، زیرا ارتباط بستر مناسبی برای مبادله اطلاعات، دانش و تجربیات می باشد. از سوی دیگر هیچ سازمانی نمیتواند موفق شود مگر این که اعضا و کارکنان آن نسبت به انجام وظایف خود، ارتباطات بین فردی مؤثر و کارآمد داشته باشند و در جهت تحقق اهداف تلاش کنند. ایجاد ارتباط بین فردی مستلزم وجود عوامل مختلف شخصی، سازمانی، و محیطی است که بعضاً تحت کنترل مدیران قرار دارند. امروزه مزیتی که سازمانها برای پیشی گرفتن از یکدیگر دارند تنها در به کارگیری فن آوری جدید نیست، بلکه در بالا بردن اعتماد به نفس و مهارت برقراری یک ارتباط مناسب در بین کارکنان نهفته است که ارتباط مؤثر، کلید آن است. وجود ارتباطات مؤثر در سازمانها و شرکتهای همواره یکی از اجزای مهم به شمار می آید. تجربه ثابت کرده است که اگر ارتباطات مناسب در سازمانها برقرار نباشد، گردش امور مختل شده و کارها

آشفته می شوند. هماهنگی، برنامه ریزی، ساماندهی، کنترل، بدون وجود یک سیستم ارتباطی مؤثر در سازمان ها، قابل تحقق نبوده و درغیاب چنین سیستمی، امکان اداره آنها وجود نخواهد داشت. سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی نیازمند ارتباطات است. مدیران دریافته اند که ارتباطات مؤثر با کارکنان و درک انگیزه های ارتباطی آنان در توفیق مدیران در دستیابی به اهداف طراحی شده ی سازمان عامل مؤثری است. ارتباطات مؤثر را قلب مدیریت می دانند همچنین ارتباطات مؤثر، هدف به حساب نمی آید بلکه باید وسیله ای برای کسب هدف تلقی شود. از طرفی از لحاظ علمی ثابت شده که افراد برای برقراری یک رابطه صحیح و دو جانبه، باید سایر افراد را به خوبی درک کنند تا قادر شوند اولویت های طرف مقابل را کشف کرده و آنها را تا حدی راضی نگه دارند. درواقع باید بدانیم چه زمانی مناسب ترین وقت برای برقراری ارتباطات مؤثر می باشد. آسیب ها در شرکت ها و سازمانها مشکلاتی با ساختار بسیار بد هستند که اگر به موقع درمان نشوند، آنها را به ورطه نابودی می کشانند. در حقیقت آسیب ها به آن دسته از مشکلات اساسی که به طور مداوم و فراگیر آن سازمان یا شرکت را در معرض بحران قرارداده و موجب بازماندن از رشد متناسب و سالم می گردند، اطلاق می شود و آسیب شناسی نیز تعبیر و تفسیر علمی و منطقی انواع و اقسام علایم و اطلاعاتی است که با پژوهش های علمی مشاهده و جمع آوری می گردد و این اطلاعات حاکی از اوضاع و احوال ناسالم یا نامتعادل

در یک سازمان است. شناخت آسیب های موجود در ارتباطات بین فردی کارکنان در سازمان ها موجب می شود تا بسیاری از هزینه ها در سازمان ها کاهش یابد، همچنین با افزایش میزان مشارکت و همدلی کارکنان و استفاده از ایده های خلاقانه آنها در روند بهبود کیفیت ارتباط بین کارکنان و پیشبرد اهداف سازمان ها بسیار اثربخش واقع می شود. همچنین تعارضات و تضادها در سازمان روان تر و آسان تر مدیریت می شوند و در وقت و زمان مدیران صرفه جویی می گردد.

آنچه در این مجموعه به صورت کتابی به رشته تحریر در آمده است، در واقع پرداختن به آسیب شناسی ارتباطات بین فردی کارکنان سازمانهاست که یکی از مهمترین عوامل در پیشبرد اهداف سازمانها، برقراری یک ارتباط بین فردی مناسب و کار آمد در بین کارکنان، مدیران و سرپرستان است.

این کتاب اولین اثر نگارنده است و بی گمان خالی از نقص نمی باشد؛ لذا مواضعانه منتظر دریافت پیشنهادات و انتقادات اساتید محترم، خوانندگان و صاحب نظران از طریق پست الکترونیکی به آدرس sara_damavandi@yahoo.com برای اصلاحات لازم در چاپ های بعدی کتاب می باشیم.