



۱۵۵۳۲۵۲

ارتباطات سازمان و مدیریت

نویسندگان: دکتر قائم، تقی پور

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی (اصفهان، نوراسکان)

مهران فولادی خراسانی

انتشارات: مهاتما گاندی

شماره کتابشناسی :	۳۸۶۹۱۷۰
ملی	
عنوان و نام پدیدآور :	ارتباطات، سازمان و مدیریت/ فایزه تقی‌پور، مهران فولادی‌نژاد.
مشخصات نشر :	کرج: انتشارات مهاتما گاندی، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری :	۲۷۸ ص.: مصور، جدول، نمودار.
موضوع :	سازمان
موضوع :	Organization
موضوع :	مدیریت
موضوع :	Management
موضوع :	ارتباط
موضوع :	Communication
موضوع :	۲/۶۵۸
رده بندی دیویی :	۱۳۹۶ ت/۷الف ۲
رده بندی کنگره :	تقی‌پور، فائزه، ۱۳۵۸ -
سرشناسه :	فولادی‌نژاد، مهران، ۱۳۵۷ -
شناسه افزوده :	فیبا
وضعیت فهرست نویسی :	

دوست عزیز، هرگونه کسب درآمد از دسترنج دیگران، تکثیر کتاب بدون اجازه از ناشر و فروش آن، کاری نادرست و غیراخلاقی است، موجب رواج بی‌اعتمادی و بروز پیامدهای ناگوار در زندگی و محیطی ناسالم برابر خود و فرزندانمان می‌گردد.

chapegandi@gmail.com

پست الکترونیکی

ارتباطات، سازمان و مدیریت

نویسندگان: دکتر فائزه تقی‌پور - مهران فولادی‌نژاد

ناشر: مهاتما گاندی

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵

شمارگان: ۱۰۰۰

تعداد صفحات: ۴۷۸ صفحه

قیمت: ۲۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۸۸۹۹-۹-۱

مرکز چاپ و نشر: کرج، گوهردشت خیابان قائم - چهار راه زبیدی جنوبی - نیلوفر

۸ چاپ گاندی

تلفن: ۰۹۱۲۲۰۸۴۵۰۰ - ۰۹۲۱۲۰۸۴۶۰۰ - ۰۹۲۱۲۰۸۴۷۰۰

فهرست عناوین

فصل اول: ارتباطات

۲	تعریف ارتباطات
۴	مولفه های ارتباطات
۶	ادراکات فرد برقرار کننده ارتباط
۱۲	شیوه های مقابله با اختلالات
۱۳	بستر ارتباطات
۱۳	الگوهای ارتباطات انسانی
۱۷	ارتباطات میان فردی
۲۲	روابط و نحوه شکل گیری آن
۳۰	نقش فرایند ارتباطات در روابط
۳۱	پایان فرایند ارتباطی
۳۵	ناهماهنگی شناختی
۳۶	خود نگری (تصور کلی از خود)
۴۱	خاستگاه نشانه های غیر کلامی
۴۴	نقش عواطف در ارتباطات غیر کلامی
۴۵	روابط کلامی و غیر کلامی
۴۷	انواع ارتباطات غیر کلامی

فصل پنجم: سازمان و ارتباطات

- فرآیند ارتباطات و عناصر اساسی آن ۱۲۶
- انواع ارتباطات ۱۲۶
- ارتباط میان افراد ۱۲۸
- ارتباطات به مثابه فرصت ها در سازمان ۱۳۰
- الگوی پنجره‌ی « جوهری » و ارتباطات ۱۳۰
- ارتباطات در عصر اطلاعات ۱۳۳
- روش های ارتباطات ۱۳۶
- اهمیت ارتباطات در محیط سازمان ۱۳۷
- ارتباطات بین فردی و ارتباطات سازمانی ۱۳۸
- ارتباطات میان اشخاص ۱۳۹
- ارتباطات سرپرست - زیردست ۱۳۹
- ارتباطات منشاء گرفته از زیردستان ۱۴۴
- تحقیقات مرتبط به ارتباطات منشاء گرفته از زیردستان ۱۴۵
- روش های بهبود اثربخشی ارتباطات منشاء گرفته از زیردستان ۱۴۶
- ارتباطات متقابل در سازمان ۱۴۸
- حدود و کاربرد ارتباطات متقابل ۱۴۹
- اهداف و روشهای ارتباطات متقابل ۱۵۰

۱۵۱.....	ارتباطات و تئوری گروه ها
۱۵۲.....	تعریف گروه
۱۵۵.....	انواع گروه
۱۵۷.....	کمیته ها
۱۵۷.....	کنفرانس های رسانه ای
۱۵۹.....	گروه های تجاری (متمرکز)
۱۵۹.....	خانواده به عنوان یک گروه
۱۶۱.....	جلسات عمومی
۱۶۱.....	جلسات شهری
۱۶۲.....	مراحل تکامل گروه
۱۶۹.....	تهیه و تنظیم دستور کار
۱۷۰.....	رای گیری
۱۷۲.....	فنون تصمیم گیری
۱۷۷.....	مشارکت در گروه ها
۱۸۰.....	نقش اطلاعات برای گروه ها در فرهنگ های مختلف
۱۸۱.....	نقش زن و مرد در گروه ها
۱۸۳.....	مشارکت در گروه
۱۸۹.....	نقش های اعضای گروه

۱۹۰	شبکه های ارتباطات
۱۹۲	رفتار با اعضای مشکل ساز گروه
۱۹۶	رهبر و رهبری گروه
۱۹۸	انواع رهبران
۱۹۹	الگوهای ظهور رهبر و رهبری
۱۹۹	میل به رهبری، گروه
۲۰۰	رهبری و ارتباطات
۲۰۱	مسئولیت رهبران
۲۰۲	تنش زدایی در مدیریت
۲۰۳	ساختار سازمانی
۲۰۵	ویژگی اساسی کلیه سازمانها
۲۰۸	تاثیر محیط سازمان بر فرایند ارتباط
۲۰۹	ویژگی های ارتباطات سازمانی
۲۱۱	فرایندهای ارتباطات سازمانی
۲۱۲	روابط بین سازمانی
۲۱۳	سبکهای ارتباطی
۲۱۵	کاربرد سبکهای ارتباطی
۲۱۶	شایعه در سازمان

۲۱۸.....	مفاهیم و تعاریف شایعه
۲۲۰.....	شایعه و شایعه پراکنی از دیدگاه قرآن
۲۲۱.....	تاریخچه شایعه
۲۲۲.....	ویژگی شایعه
۲۲۴.....	قوانین حاکم بر شایعه
۲۲۵.....	اصول زیربنای شایعه
۲۲۶.....	فرمول شایعه
۲۲۷.....	انواع شایعه
۲۲۹.....	علل و عوامل انتشار شایعه
۲۳۰.....	شایعه به عنوان شاخص گروه‌های مختلف
۲۳۱.....	شایعه؛ باور و تأثیر گذاری آن در جامعه
۲۳۳.....	انگیزه های شایعه پراکنی
۲۳۶.....	علل شایعه پذیری
۲۳۸.....	عوامل شکل گیری و گسترش شایعه
۲۴۰.....	کارکرد شایعه
۲۴۲.....	مقابله و خنثی سازی شایعه
۲۴۵.....	شایعه در سازمان
۲۴۷.....	شایعه و تأثیر آن در درون سازمان و چگونگی انتشار آن

- شرایط رواج شایعه در سازمان ۲۴۸
- عوامل مؤثر شیوع شایعه در سازمان ۲۵۲
- روند تاثیرگذاری شایعه در سازمان ۲۵۵
- پیامدهای شایعه در سازمان ۲۵۶
- مدیریت شایعه ۲۵۸
- راهکارهای تکذیب شایعه ۲۵۸
- کنترل سار ۲۶۰
- نفوذ شایعه در سازمان های غیررسمی ۲۶۰
- انگیزه های انتقال شایعه ۲۶۱
- جنبه های مثبت شایعه ۲۶۳
- جنبه های منفی شایعه ۲۶۴

فصل ششم: نظریه های رفتار سازمانی

- سیستم عقلایی ۲۶۶
- سیستم طبیعی ۲۶۷
- سیستم باز ۲۶۹
- رویکردهای سنتی ۲۷۰
- تئوری مدیریت سنتی هنری فایول ۲۷۱
- اصول مدیریت از نظر فایول ۲۷۲

- نظریه بروکرسی ماکس وبر ۲۷۴
- نظریه مدیریت علمی فردریک تیلور ۲۷۶
- اجزای مدیریت علمی از نظر تیلور ۲۷۷
- رویکردهای روابط انسانی در مدیریت ۲۷۸
- از نظریه سنتی تا روابط انسانی ۲۷۸
- نظریه های جانش روابط انسانی ۲۸۰
- نیاز برای توسعه توانایمهای خود (خودیابی) ۲۸۱
- نظریه های مدیریتی - روابط ارتباطات ۲۸۵
- ارتباط در سازمان های منابع انسانی ۲۸۸
- ارتباط در رویکردهای سنتی ، روابط انسانی و منابع انسانی ۲۸۸
- ارتباطات و سازمان براساس رویکردهای سیستمی ۲۸۹
- فرآیندهای سیستم ۲۹۰
- دو نوع فرآیند در عملیات درون داده ، کار میانی و برون داده ۲۹۱
- خواص سیستم ۲۹۲
- دو نظریه سیستمها ۲۹۳
- انگیزش و روابط انسانی در سازمان ۲۹۶
- نظریه های معاصر انگیزش ۲۹۸
- نظریه های محتوایی ۲۹۸

- نظریه انگیزش و بهداشت روانی ۳۰۱
- بکارگیری نظریات انگیزش ۳۰۸
- فنون انگیزش و کاربرد آنها در سازمان ۳۰۹
- مدلهای رفتار سازمانی فردی ۳۱۷
- مفروضات چهارگانه ادگار شاین ۳۲۰
- نقش های مدیر در الگوی اقتضایی کوئین ۳۲۲
- نظریه های فرهنگ سازمانی ۳۲۲
- فرهنگ سازمانی ز دید رابینز ۳۲۳
- تعریف ادگار شاین از فرهنگ سازمانی ۳۲۵
- سطوح فرهنگی و تعامل آن ها در مدل شاین ۳۲۵
- فرهنگ سازمانی براساس مدل هافستد ۳۲۸

فصل هفتم: روابط عمومی و رسانه

- روابط عمومی و رسانه ۳۳۱
- برنامه ریزی سخنرانی در سازمان ۳۴۴
- آمادگی برای سخنرانی ۳۴۴
- عناصر سخنرانی عمومی ۳۴۵
- تجزیه و تحلیل پیش از سخنرانی ۳۴۶
- جمعیت سنجی ۳۴۶

۳۴۸.....	روان سنجی
۳۴۸.....	مکان سنجی
۳۵۴.....	بکار گیری بررسی اولیه
۳۵۳.....	روان سنجی
۳۵۳.....	مکان سنجی
۳۵۴.....	بکار گیری بررسی اولیه
۳۵۶.....	سخنرانی بدون آمادگی
۳۵۸.....	سخنرانی با آمادگی
۳۶۲.....	سخنرانی از روی نوشته
۳۶۵.....	ارائه فیزیکی و شفاهی سخنرانی
۳۶۶.....	انتقال آوایی پیام سخنرانی به مخاطبان
۳۶۶.....	عوامل فیزیکی
۳۶۸.....	ضرورت آشنایی با رسانه
۳۸۳.....	عوامل گرایش به فضای مجازی
۳۸۸.....	رسانه‌های جدید و فضای مجازی
۳۹۵.....	رسانه‌های اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی مجازی

فصل هشتم: توانمندیهای فردی برای مدیران

۴۰۰.....	مدیریت و انواع هوش
----------	--------------------

۴۰۱	انواع هوش
۴۰۵	انواع هوش و سازمان
۴۰۷	رابطه انواع هوش
۴۰۷	هوش هیجانی
۴۰۸	هوش معنوی
۴۰۸	هوش استراتژیک
۴۱۱	ماهیت هوش استراتژیک و چالش های مرتبط با آن
۴۱۱	داده های خام و اطلاعات فیلتر شده و پالایش یافته
۴۱۲	هوش منسجم و غیر منسجم
۴۱۳	هوش فرهنگی
۴۱۵	مفهوم فرهنگ
۴۱۶	ابعاد هوش فرهنگی
۴۱۸	انواع شخصیت ها در هوش فرهنگی
۴۱۹	تقویت هوش فرهنگی
۴۲۰	تعریف مهارت های زندگی
۴۲۱	تاریخچه مهارت های زندگی
۴۲۲	اهمیت مهارت های زندگی
۴۳۶	مهارت سواد رسانه ای

- ۴۳۶..... ماهیت سواد رسانه ای
- ۴۳۷..... مفهوم سواد رسانه ای
- ۴۳۹..... اهمیت سواد رسانه ای
- ۴۴۱..... کارکردهای سواد رسانه ای
- ۴۴۵..... عناصر سواد رسانه ای
- ۴۴۶..... ضرورت آموزش سواد رسانه ای
- ۴۴۷..... سواد رسانه ای از نظر تامل
- ۴۴۹..... مراحل سواد رسانه ای از نظر تامل
- ۴۵۰..... خلاصه مراحل سواد رسانه ای از دید تامل
- ۴۵۰..... راهکارهای عملی جهت آموزش سواد رسانه ای
- ۴۶۱..... مهارت سواد سلامت
- ۴۶۵..... منابع

جهان کنونی، جهانی مملو از تغییرات شتابان است. دگرگونی های بسیاری در ارکان جامعه صورت گرفته و پیشرفت های سریع علوم و تکنولوژی، انسان را با وضعیتی روبرو ساخته که کمتر شباهتی با گذشته دارد. یکی از علومی که تحولات بسیاری داشته علم مدیریت است که پا به عرصه نوینی از حیات خود گذاشته و در پاسخ به چالش های تغییرات محیطی به جستجوی روش های تازه پرداخته است و یکی از تحولات اساسی که در مدیریت ایجاد شده تحول در نحوه برقراری ارتباط و اهمیت به گونه های ارتباطی در مدیریت است.

تا چند دهه گذشته سازمانها به عنوان ابزارهایی برای ایجاد هماهنگی بین افراد و کنترل افراد در راستای دستیابی به اهداف سازمانی عمل می کردند، ولی امروزه سازمانها با نگرش وسیع تر، به مفاهیمی چون فرایند و ارتباطات سازمانی توجه ویژه دارند.

سازمان به مجموعه ای، اجتماعی، هدفدار و وظیفه دار اطلاق می شود. مجموعه ای که هر کدام از اعضای آن دارای هدف های فردی هستند و کل مجموعه به عنوان یک نظام، دارای اهداف سازمانی می باشد. این مجموعه برای انجام فعالیت هایش به نوعی هماهنگی در چارچوب یک ساختار سازمانی نیازمند است. هیچ سازمانی نمی تواند در خلا به وجود آید یا در آن به ادامه فعالیت بپردازد، بلکه همه

سازمانها توسط محیط های اجتماعی پیرامون که هم بر آنها اثر می گذارند و هم از آنها تاثیر می پذیرند احاطه شده اند.

برای هریک از افراد در یک سازمان دو مفهوم مهم وجود دارد؛ یکی مفهوم سازمان که حیاتی ترین امر در فرایند شغلی هر فرد است و دوم مفهوم ارتباط است که یک عنصر منحصر به فرد برای فهم نحوه عمل سازمان و دانستن وظیفه فرد برای ارتقا و پیشرفت سازمان است.

ازسوی دیگر در شرایط فعلی ارتباطات نقطه آغاز کلیه وظایف مدیریتی است. بدون ارتباطات، برنامه ریزی، سازماندهی و کنترل مقدور نیست زیرا درک اطلاعات و انتقال آنها ممکن نیست.

ارتباطات عبارت است از فرایند انتقال اطلاعات از طریق یک شخص به شخص دیگر و درک آن توسط شخص گیرنده یعنی انتقال و سهیم شدن در اندیشه ها و عقاید و واقعیت ها به گونه ای که گیرنده، آنها را دریافت و درک کند. به عبارت دیگر ارتباطات فرایندی است که به وسیله آن افراد به این نتیجه می رسند که در سایه مبادله پیام های نمادین به مفاهیم مشترک دست یابند.

از ترکیب دو واژه ارتباط و سازمان می توان به مفهوم جدیدی دست یافت که ارتباط یا ارتباطات سازمانی نام دارد. در ارتباط سازمانی که یکی از انواع ارتباطات انسانی است، چهار ویژگی هدفمندی، ساختارمندی، وظیفه مداری و محاط بودن در

یک سازمان، در مقایسه با انواع دیگر ارتباط بیشتر مورد توجه است. در رویکردهای گوناگون علم مدیریت در مفهوم ارتباطات سازمانی با توجه به تعریف هر یک از سازمان، تفاوت های محسوسی دیده می شود. اما نکته مهم این است که ارتباطات و مبانی مربوط به آن کاملاً از سازمان و مدیریت متمایز بوده و آنچه که تحت عنوان ارتباطات سازمانی مورد بحث قرار می گیرد کاملاً با مبحث ارتباطات متفاوت است.

امروزه در همه جای دنیا یکی از ضرورت های اصلی در امر مدیریت آموزش حرفه ای و تخصصی آنهابرای مباحث ارتباطی است و به همین دلیل نام این کتاب بطور تفکیک شده «ارتباطات، سازمان و مدیریت» را مجزا از یکدیگر بررسی کرده است و قصد آنرا دارد که خواننده را به نتیجه کلی «با تعامل این سه مبحث با یکدیگر برساند.

در این اثر، ابتدا ارتباطات، مدل های ارتباطی ارتباطات اثر بخش و سپس مبانی ارتباطات سازمانی، سازمان و ارتباطات، نظریه های ارتباطات سازمانی، روابط عمومی و رسانه و در بحث آخر توانمندی های فردی لازم برای مدیران مورد بررسی قرار گرفته است. امید است این اثر مورد توجه کارشناسان ارتباطات و پژوهشگران حیطه مدیریت و سازمان قرار گیرد.

فائزه تقی پور

تابستان ۱۳۹۶