



به نام خدا



ارتباط موثر فردی و سازمانی

مؤلف:

دکتر ساناز کتابی



هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

◀ عنوان کتاب: ارتباط موثر فردی و سازمانی

◀ مولف: دکتر ساناز کتابی

◀ ناشر: موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ ویراستار: نرگس مهربد

◀ صفحه آرای: شبنم هاشم زاده

◀ طراح جلد: داریوش فرسایی

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۴۰۰

◀ چاپ و صحافی: صدف

◀ تیراژ: ۱۰۰ جلد

◀ قیمت: ۱۰۰۰۰۰۰ ریال

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۵۰۹-۱

◀ نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱-تلفن: ۰۴۶۶۴۱۰۰۴۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

◀ فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران :

WWW.MFTBOOK.IR

www.dibagartehran.com

سرشناسه: کتابی، ساناز، ۱۳۵۰-
عنوان و نام پدیدآور: ارتباط موثر فردی و سازمانی
/مولف: ساناز کتابی؛ ویراستار: نرگس مهربد.
مشخصات نشر: تهران: دیباگران تهران: ۱۴۰۰
مشخصات ظاهری: ۲۳۴ ص: مصور،
شابک: ۱-۵۰۹-۲۱۸-۶۲۲-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی: فیبا یادداشت: کتابنامه: ص. ۲۳۳-۲۳۴
موضوع: ارتباط در سازمان ها
موضوع: Communication in organizations
موضوع: ارتباط بین اشخاص
موضوع: Interpersonal communications
موضوع: رفتار سازمانی
موضوع: Organizational behavior
رده بندی کنگره: ۳/۳۰ HD
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۵
شماره کتابشناسی ملی: ۸۷۳۷۸۴۶

نشانی اینستاگرام دیبا [dibagaran_publishing](https://www.instagram.com/dibagaran_publishing) نشانی تلگرام: [@mftbook](https://www.telegram.com/@mftbook)

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید علمی و شغلی.

هرگوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتهای دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

فهرست مطالب

فصل اول

ارتباط و عرصه‌های ارتباطی

۱۴.....	تعریف ارتباط
۱۵.....	عناصر ارتباط
۱۶.....	ارتباط با خود
۱۹.....	ارتباط با خدا
۱۹.....	ارتباط با دیگران
۲۰.....	اهمیت برقراری ارتباط با دیگران
۲۱.....	اهداف ارتباط با دیگران
۲۲.....	انواع ارتباط
۲۵.....	زمان و نحوه انتخاب زمان
۲۶.....	ارتباط با خلقت

فصل دوم

ارتباط مؤثر

۲۷.....	ارتباط مؤثر
۲۸.....	ویژگی‌های یک پیام اثربخش
۳۱.....	ادب و احترام متقابل
۳۱.....	اهمیت برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار
۳۲.....	مزایای برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار

۳۴.....	شیوه‌های مؤثر برقراری ارتباط در محیط کار.....
۳۶.....	نشانه‌های عدم برقراری یک ارتباط مؤثر در محل کار.....
۳۸.....	هنر برقراری ارتباط مؤثر با دیگران.....
۳۹.....	چند نمونه از مهارت‌های لازم برای ارتباط مؤثر.....
۴۸.....	ویژگی شخصیتی افراد با مهارت‌های ارتباطی بالا.....

ارتباط مؤثر با خود و مهارت‌های ارتباطی

فصل سوم

۵۲.....	سبک‌های ارتباطی یا رفتاری.....
۵۳.....	انواع سبک ارتباطی.....
۵۳.....	سبک رفتاری پرخاشگرانه.....
۵۴.....	تشخیص سبک ارتباطی پرخاشگرانه.....
۵۵.....	سبک رفتاری منفعلانه.....
۵۶.....	نگرانی‌های سبک رفتار منفعلانه.....
۵۷.....	علت ایجاد سبک رفتار منفعلانه.....
۵۷.....	آسیب‌های سبک رفتار منفعلانه.....
۵۹.....	تشخیص سبک ارتباطی قاطع.....
۶۰.....	کسب مهارت برخورد قاطعانه.....
۶۲.....	تکنیک‌های ارتباط قاطعانه با دیگران.....
۶۵.....	پل‌ها و موانع ارتباطی.....
۶۵.....	آداب ارتباط یا پل‌های ارتباطی.....
۶۵.....	انواع پل‌های ارتباطی.....
۶۷.....	آداب ارتباط کاری.....

۶۸	آداب ارتباط یا پل‌های ارتباطی به صورت نوشتاری
۶۹	اهمیت آداب ارتباط در زندگی افراد
۷۲	تقویت کردن حس همدردی برای برقراری ارتباط
۷۲	ارتباط ضعیف
۷۲	موانع ارتباط
۷۴	دسته‌بندی موانع برقراری ارتباط
۷۶	علل برقرار نشدن ارتباط درست
۷۷	مهارت‌های ارتباطی
۷۸	مهارت توجه کردن
۷۹	مهارت گوش دادن
۸۰	مهارت‌های ارتباطی نوشتاری
۸۰	مهارت نوشتن و ارتباط نوشتاری در چه مواردی کاربرد دارد؟
۸۱	راهکارهایی برای افزایش مهارت نوشتن
۸۴	مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی در محیط کار
۸۵	مهارت سخنوری
۹۳	خودشناسی و خودآگاهی
۹۶	تأثیر مهارت خودشناسی
۹۶	شناسایی مهارت خودشناسی و نحوه کنترل احساسات خود
۹۷	گام‌های خودشناسی
۹۸	راه‌های افزایش اعتمادبه‌نفس
۱۰۲	کنترل هیجانات
۱۰۳	اهمیت مدیریت هیجانات (هوش هیجانی)

۱۰۴.....	توصیه‌هایی برای افزایش مدیریت هیجانات
۱۰۷.....	استرس
۱۰۷.....	نشانه استرس و اضطراب شدید
۱۰۹.....	نشانه‌های کلی استرس
۱۱۰.....	عوامل ایجادکننده استرس
۱۱۰.....	روش‌های کنترل استرس
۱۱۸.....	مهارت حل مسأله
۱۱۹.....	مراحل مهارت حل مسأله
۱۲۰.....	ابزارهای ضروری برای حل مسأله
۱۲۱.....	کنترل خشم و عصبانیت
۱۲۲.....	روش‌های کنترل عصبانیت
۱۲۷.....	عوامل ایجادکننده خشم

ارتباط با خدا، خلقت و دیگران

فصل چهارم

۱۲۸.....	ارتباط با خدا
۱۲۹.....	فواید ارتباط با خدا
۱۳۰.....	مخاطب‌شناسی
۱۳۱.....	تعریف مخاطب بر اساس کانال یا محتوا
۱۳۱.....	تقسیم‌بندی مخاطبان بر مبنای تمایز متقابل بین گرایش و هدف
۱۳۴.....	سه رویکرد در ایجاد «صمیمیت از دور» برای مخاطبان
۱۳۴.....	تعریف مخاطب از مخاطب
۱۳۵.....	ماهیت مخاطب

۱۳۵	اهمیت مخاطب‌شناسی
۱۳۶	برخی از پیامدهای مثبت مخاطب‌شناسی
۱۳۶	شکل‌گیری مخاطبان
۱۳۶	نظریه‌های مخاطب‌شناسی
۱۳۷	دیدگاه مبتنی بر مخاطب منفعل
۱۳۸	طبقه‌بندی مخاطبان بر اساس ویژگی جمعیت‌شناسی
۱۴۰	انواع رسانه
۱۴۰	طبقه‌بندی مخاطبان بر اساس ویژگی روان‌شناختی
۱۴۰	رفتار مخاطب و هنجارهای جامعه
۱۴۱	تقسیم‌بندی هنجار
۱۴۱	رفتار مخاطب و باورها
۱۴۲	نگرش مخاطب
۱۴۲	سبک زندگی
۱۴۳	خانواده
۱۴۳	نژادها و اقوام مختلف ایرانی
۱۴۴	زبان و گویش
۱۴۴	طبقه‌بندی مخاطبان بر اساس رسانه
۱۴۴	طبقه‌بندی مخاطبان بر اساس تمایز متقابل بین گرایش و هدف
۱۴۵	طبقه‌بندی مخاطبان بر اساس دسترسی
۱۴۵	چگونگی دسترسی به مخاطبان هدف
۱۴۶	تقسیم‌بندی مخاطب

۱۴۶	معرفی ویژگی‌های مخاطب هدف.....
۱۴۶	ویژگی‌های مخاطب هدف.....
۱۴۷	شناخت ویژگی‌های شخصیتی.....
۱۴۹	چگونگی برخورد با شخصیت‌های درون‌گرا.....
۱۵۰	چگونگی برخورد با شخصیت‌های برون‌گرا.....
۱۵۱	تیپ‌های شخصیتی.....
۱۵۴	شناسایی تیپ‌های شخصیتی.....
۱۵۹	ارتباط مؤثر با والدین.....
۱۶۰	توصیه‌هایی برای داشتن ارتباط سالم با پدر و مادر.....
۱۶۱	توصیه‌هایی در رابطه با ارتباط والدین با فرزندان.....
۱۶۸	انواع خانواده از نظر تربیت و رفتار با فرزند.....

ارتباط مؤثر در کسب‌وکار

فصل پنجم

۱۷۸	ارتباط در جامعه.....
۱۷۹	سرمایه‌ی اجتماعی.....
۱۷۹	ابعاد سرمایه‌ی اجتماعی.....
۱۸۱	مهارت‌های ابراز وجود.....
۱۸۷	راهکارهایی جهت تقویت قدرت نه گفتن.....
۱۹۱	درخواست کردن منطقی.....
۱۹۲	مهارت‌های گفت‌وگو و سخنرانی.....
۱۹۷	اهمیت گفت‌وگو.....

۱۹۸	اصول گفت‌وگو
۱۹۹	الزامات سخنرانی
۲۰۰	شناخت مخاطب و ویژگی‌های شخصی شما
۲۰۰	اصول و نکات مهم برای فن بیان

اهمیت و کارکرد زبان بدن و فنون مذاکره

فصل ششم

۲۰۶	زبان بدن یا تن‌گفت
۲۰۷	نکات مهم در یادگیری زبان بدن
۲۰۸	اهمیت یادگیری زبان بدن در ارتباطات
۲۱۰	تقدم زبان بدن بر ارتباط کلامی در دیدارها و جلسات
۲۱۰	تقدم زبان بدن بر ارتباط کلامی در دوران کودکی و فرایند رشد
۲۱۰	زبان بدن به عنوان عامل افزایش دقت/خطا در ارتباطات
۲۱۱	اهمیت و ضرورت زبان بدن در مذاکره
۲۱۲	اعتماد به نفس و زبان بدن
۲۱۳	حالت دفاعی و زبان بدن
۲۱۴	دروغ گفتن و زبان بدن
۲۱۴	تأمل به پاسخگویی و زبان بدن
۲۱۶	علامت‌های زبان بدن
۲۱۹	مکاتبات اداری
۲۱۹	انواع مکاتبات اداری
۲۲۰	انواع نامه‌های اداری

- ۲۲۱.....اجزای نامه‌ی اداری.....
- ۲۲۲.....اصول و فنون مذاکره.....
- ۲۲۴.....چند توصیه برای مذاکره‌ی اصولی و منطقی.....
- ۲۲۵.....عناصر مذاکره.....
- ۲۲۵.....چند توصیه‌ی مذاکره‌ی موفق.....
- ۲۳۰.....مهارت‌های مذاکره.....

۲۳۳

منابع فارسی

۲۳۰

منابع لاتین

خط‌مشی انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی با کیفیت عالی است که تواند
خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شغلی و علمی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی و آموزشی گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و سرعت توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه، نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش برجسته نموده است.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران و محققان در زمینه‌های گوناگون و مورد نیاز جامعه تلاش نموده برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهد.

کتابی که در دست‌دارید تألیف "سرکار خانم دکتر ساناز کتابی" است که با تلاش همکاران ما در نشر دیباگران تهران منتشر گشته و شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

با نظرات خود مشوق و راهنمای ما باشید

با ارائه نظرات و پیشنهادات و خواسته‌های خود، به ما کمک کنید تا بهتر و دقیق‌تر در جهت رفع نیازهای علمی و آموزشی کشورمان قدم برداریم. برای رساندن پیام‌هایتان به ما از رسانه‌های دیباگران تهران شامل سایتهای فروشگاهی و صفحه اینستاگرام و شماره‌های تماس که در صفحه شناسنامه کتاب آمده استفاده نمایید.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران
dibagaran@mftplus.com

تقدیم به

ماحصل تلاشم را تقدیم می کنم به آنان که مهر آسمانی شان آرام بخش آلام زمینی من است.

تقدیم به پدرم، او که کوهی استوار و حامی من در طول تمام زندگی ست و تقدیم به مادرم، او که دریای بی کران فداکاری و عشق است.

هرچه آموختم در مکتب عشق شما آموختم و هرچه بکوشم قطره ای از دریای بی کران مهربانیتان را سپاس نتوانم بگویم. امروز هستی ام به امید شماست و فردا کلید باغ بهشتم رضایت شما.

بوسه می زنم بر دستان پرمهرتان.

تقدیم به همسرم، اسطوره زندگیم، پناه خستگی و امید بودنم که تمام تجربه های یکتا و زیباییای زندگیم، مدیون حضور سبز اوست.

و تقدیم به ثمره وجودم، امید بخش جانم، پارسا، که آسایش او آرامش من است. در نهایت تقدیم به تمامی معلمان و اساتید بزرگوار که از آنان علم و دانش آموختم.



مقدمه مولف

کتابی که در حال حاضر برای مطالعه خود انتخاب نموده‌اید مجموعه‌ای از مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط مؤثر و حفظ آرامش و آسایش ما در زندگی است، توانایی برقراری روابط اجتماعی، یکی از نشانه‌های اصلی سلامت روان در افراد است.

کسانی که از مهارت ارتباط مؤثر برخوردار نیستند، غالباً دوستان اندکی داشته و شبکه اجتماعی و حمایتی محدودی دارند. دستیابی به پیوندهای اجتماعی و به دنبال آن احساس امنیت، آرامش، اهمیت و احترام، نیازمند برخورداری از برخی مهارت‌های اجتماعی می‌باشد که مهم‌ترین آن‌ها را توانایی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران تشکیل می‌دهد.

تاریخچه زندگی بشر و تاریخچه ارتباطات انسانی تقریباً از یک نقطه آغاز می‌شوند، از زمانی که ما روی این کره‌ی خاکی زندگی کردن را آغاز کردیم، عملاً ارتباط ما با یکدیگر آغاز شد.

همگی می‌دانیم که بدون برقراری ارتباط نمی‌توان زندگی کرد حال این ارتباط چگونه تعریف شده و در چه عرصه‌هایی برقرار می‌شود. ارتباط را می‌توان یک فرایند ساختاریافته یا یک کنش اجتماعی در نظر گرفت. با توجه به اینکه ارتباط در چهار عرصه زیر تعریف می‌شود، می‌توان از دیدگاه‌هایی متفاوت به آن نگریست و تعریف تئوری از آن داشت.

عرصه‌های ارتباطی؛ شامل (۱) ارتباط با خود، (۲) ارتباط با خدا، (۳) ارتباط با دیگران و (۴) ارتباط با خلقت می‌باشد.

در این کتاب با تأکید بر همه عرصه‌های ارتباطی بیش‌تر بر ارتباط با خود و دیگران پرداخته‌ام. توجه به محتوای کلام و موضوع گفتگو که می‌تواند به ادامه‌ی ارتباط یا قطع آن منجر شود، توجه به ابعاد فرهنگی و خرده‌فرهنگ‌ها، چگونگی شروع صحبت، نحوه‌ی جمله‌بندی، زمان‌بندی ارتباط کلامی، طول مدت ارتباط کلامی، ملاحظات موقعیتی، پایگاه، مکان و فضای اجتماعی، خلاصه کردن و خاتمه دادن به ارتباط، تن صدا، آهنگ صدا، تماس چشمی، حالات چهره، ژست‌ها و حالات بدنی از جمله عناصر اصلی ارتباطات هستند.

تلاش نموده‌ام مفاهیم اساسی در برقراری ارتباط مؤثر را مورد بررسی قرار داده و با ذکر مثال‌هایی که در طول زندگی روزمره با آن روبه‌رو می‌شویم، تفهیم موضوع را ساده‌تر نمایم. با وجود دقتی که در تألیف این کتاب صورت گرفته‌است، عاری از اشتباه نخواهد بود. پیشنهادات و انتقادات سازنده شما عزیزان باعث بهبود کیفیت کتاب در چاپ‌های بعدی خواهد بود، منتظر نظرات شما هستم. امید است که توانسته باشم در تحقق این امر مهم گامی مثبت بردارم.