

به نام خدا



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی عطار
غیر دولتی - غیر انتفاعی

رفتار سازمانی پیشرفته

کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی

برقراری ارتباط موثر در سازمان ۱

Lecturer: Mostafa Jahangir (PhD)

www.mjahangir.ir

mjahangir@varastegan.ac.ir



چرا ارتباط مؤثر ضروری است؟

چرا ارتباط مؤثر ضروری است؟

- انسان موجود اجتماعی

- مطالعات Hawthorne در کارخانه تجهیزات الکتریکی Hawthorne

- اهمیت ارتباطات اجتماعی در محیط کار



چرا ارتباط مؤثر ضروری است؟



ارتباط مؤثر کجا کاربرد دارد؟

ارتباطات مدیران و کارکنان

ارتباط با مشتریان

ارتباط با همسر، والدین،
فرزندان و اعضای خانواده

ارتباط با افراد جامعه



روشهای مورد استفاده برای مدیریت ارتباط چیست؟



ارتباط سلطه گرانه چگونه ارتباطی است؟

تحمیل نظر خود

نداشتن حوصله شنیدن
حرفهای دیگران

نصیحتگر

رفتار مستبدانه

ترساندن دیگران از
عاقبت کارهایشان



ارتباط سلطه گرانه چگونه ارتباطی است؟

خشونت

پرخاشگری

خشم



• انواع پرخاشگری

• مستقیم: دعوا، توهین و ...

• غیر مستقیم: رو برگرداندن، جواب سلام ندادن، کوبیدن در اتاق

پیامدهای ارتباط سلطه گرانه

- پیامد: مقابله فرد مورد پرخاش با فرد پرخاشگر

- مقابله به مثل

- خرابکاری و ضربه زدن

- رفتارهای پنهان کارانه، مبهم و ترفندها



ارتباط منفعلانه چه نوع ارتباطی است؟



- ✓ Soft voice
- ✓ Overly agreeable, no point of view expressed
- ✓ Avoidance
- ✓ Withdrawn body language
- ✓ Sound unsure
- ✓ Beat around the bush
- ✓ Sound hopeless or helpless

رفتار به صورت غیر جرات مندانه

چشم پوشی از خواسته ها و حقوق خود

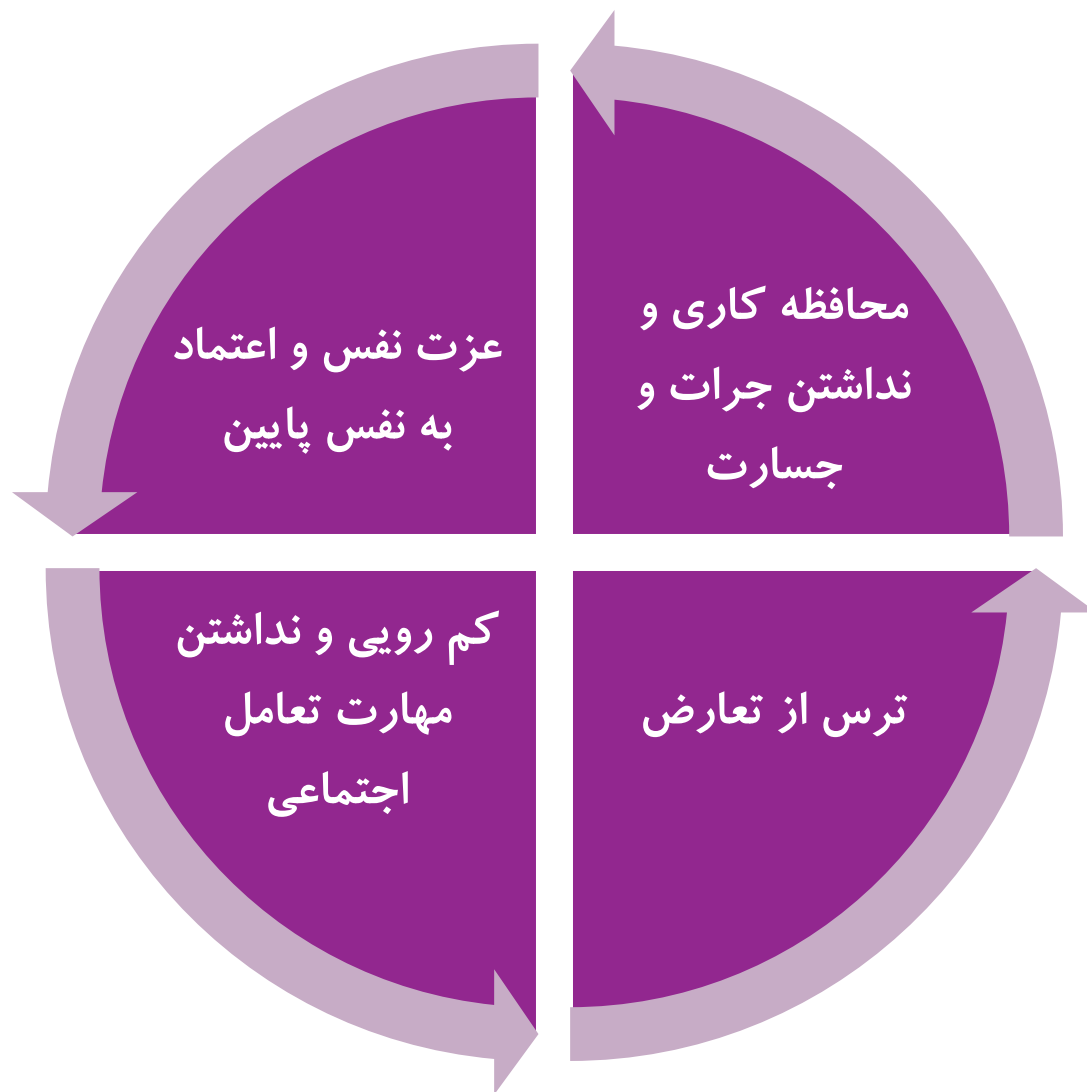
رفتار مطابق میل دیگران

به دنبال کسب رضایت همه

اجتناب از درگیری

ترجیح خواسته های دیگران بر خود

علت ارتباط منفعلانه



پیامدهای ارتباط منفعلانه



مأیوس

عصبانی

احساس نگرانی

رنجیده

رنجش درونی

نارضایتی

ارتباط قاطعانه چیست؟ ویژگیهای فرد قاطع چیست؟

توانایی بیان احساسات و افکار خود به صورت آشکار

عدم اجازه سوء استفاده، توهین و تحقیر به دیگران بدون پرخاشگری

ابراز صریح و صادقانه عقاید، نظرات، نیازها و احساسات خود

فراهم کردن زمینه ها و شرایط ابزار وجود برای دیگران



ارتباط قاطعانه چیست؟ ویژگیهای فرد قاطع چیست؟

احترام به حقوق دیگران

عدم مقابله به مثل در صورت مشاهده رفتار ناپسند دیگران

صداقت

صراحت و پرهیز از سخنان کنایه آمیز، دو پهلو و مبهم

انعطاف پذیری و توجه به سطوح و موقعیتهای مختلف افراد



برای ارتباط قاطعانه چه پیش نیازهایی لازم است؟

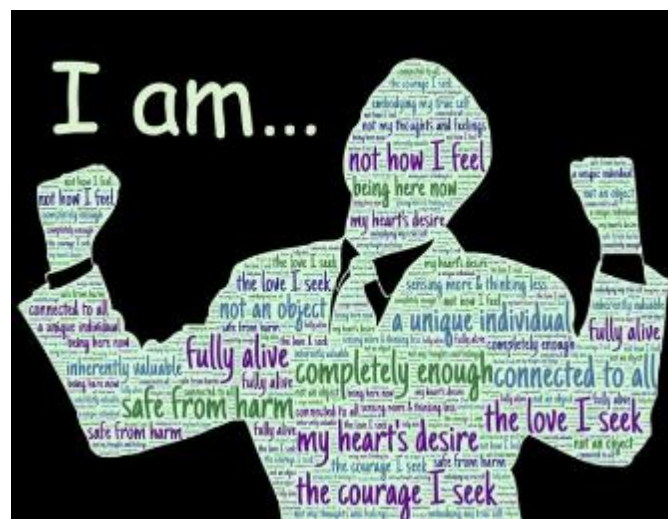
فارغ از تردیدها و دارای انسجام درونی

دارای خودآگاهی

دارای عزم و تصمیم جدی

شناخت اهداف خود

تنظیم رفتارها و کارها بر اساس اهدافشان



تقویت ارتباط قاطعانه

تقویت عزت نفس

- پذیرش خود واقعی مان همان طور که هست

- دوست داشتن و احترام به خودمان

- داشتن احساس خوب در مورد خودمان

- اعتماد به خودمان

- باور به اینکه فرد با کفایتی هستیم

- باور به اینکه اگر در برخی جنبه ها از دیگران پایین تریم،

- در برخی موارد دیگر بالاتریم.



تقویت ارتباط قاطعانه

بازسازی شناختی

- شناسایی باورهای غیرمنطقی درباره ارتباط با دیگران و جایگزینی آن ها با باورهای منطقی

تاکید بیشتر بر واژه ما به جای واژه های:

- تو: تو همیشه تاخیر می کنی. تقصیر تو بود. تو باید بیشتر دقت می کردی. تو باعث ناراحتی من شدی
- من: من هستم که اینجا تصمیم می گیرم. به نظر من حتما باید این کار انجام شود.