

**مفرت امام خمینی (ره) : ما میخواهیم ادارات را متحول کنیم .**  
 همه وزار تخانه ها، همه ادارات و همه دستگاهها باید یک تحول اسلامی پیدا بکنند .  
 جمهوری اسلامی همه چیزش باید اسلامی باشد ، اداراتش بایداسلامی باشند ، تحول لازم است.

ویژگی تکنیک های ارتباطات بین فردی را به یاد داشته باشیم ....

## پیام اداری هفته

هفته نامه الکترونیک کلامی از جادوی مدیریت



شنبه (۹۳/۱۱/۴) سه شنبه (۹۳/۱۱/۱۰) جمعه

شماره پیام : ۱۱۵

سال سوم - سری پ

کد پیام : ۳۵ / پ

**۱) ارتباط کلامی (VERBAL COMMUNICATION) :** در این نوع ارتباط برای انتقال پیام از «کلمات» [ شامل لحن ، بلندی و تون صدا ] استفاده می شود . انتقال پیام می تواند بصورت گفتاری یا نوشتاری باشد . ارتباط کلامی بیشتر برای بیان ایده ها ، حقایق و نظرات بکار می رود . باید توجه داشت که در این نوع ارتباط کلمات بعنوان سمبلی برای انتقال پیام مورد استفاده قرار می گیرند و ممکن است برداشت واحدی از یک کلمه توسط افراد مختلف وجود نداشته باشد . زیرا تفسیر کلمات به شدت تحت تأثیر زمینه های فرهنگی و تجربیات افراد قرار می گیرد . گاهی اوقات به همین دلیل ( یعنی بروز انواع تفاسیر مختلف و متعدد ) ممکن است مشکلاتی در سازمان ایجاد گردد . بنابراین جهت برقراری ارتباط کلامی مؤثر ، بهتر است حتی الامکان از کلمات ساده و قابل فهم استفاده شود .

**۲) ارتباط غیر کلامی (NON-VERBAL COMMUNICATION) :** این نوع از ارتباط شامل رفتارهای غیر کلامی (غیر زبانی) است که باعث مبادله پیام می شوند . **گاهی اوقات تأثیر این رفتارها در انتقال پیام ، حتی از ارتباط کلامی هم بیشتر است .** ارتباط غیر کلامی از ویژگیهایی برخوردار است که عبارتند از :

- ❖ ارتباط غیر کلامی مداوم و پیوسته است . ما معمولاً به طور مداوم صحبت نمی کنیم اما از طریق ارتباط غیر کلامی به صورتهای مختلف یا حتی سکوت ارتباط برقرار می کنیم .
- ❖ ارتباط غیر کلامی مبهم و پیچیده است . به این دلیل که در ارتباط غیر کلامی از چندین کانال برای انتقال پیام بطور همزمان استفاده می شود ( مانند بیان چهره ، تماس چشمی و ... ) بدین جهت برداشتهای مختلفی از آن می شود .
- ❖ ارتباط غیر کلامی برای انتقال احساسات بهتر است . زیرا قدرت کنترل کمتری روی آن وجود دارد و گاهی به صورت ناخودآگاه بروز می کند . تحقیقات نشان داده است که ۹۳٪ معانی احساسی پیام از طریق غیر کلامی و فقط ۷٪ از طریق ارتباط کلامی مبادله می شوند .
- ❖ دریک ارتباط بین فردی ، سهم ارتباط غیر کلامی در انتقال پیام ۶۵٪ و سهم ارتباط کلامی در انتقال پیام ۳۵٪ می باشد . به همین جهت در سالهای اخیر توجه زیادی به ارتباط غیر کلامی بین افراد در سازمانها شده است .
- ❖ ارتباط غیر کلامی وظیفه تکمیل ، تأکید بر گفتار ، تنظیم جریان گفتگو و مکمل ارتباط کلامی را به عهده دارد . [ **لطفاً به ادامه مطلب در پیام بعدی توجه شود.** ]