

×

×

×

توانمندسازی کارشناسان روابط عمومی در زمینه

ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی

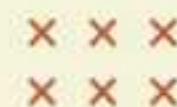
سمیه تاجیک اسماعیلی

× ×
× ×
× ×
× ×



محورهای گفتگو

مبانی ارتباطات سازمانی





مفهوم و اهمیت ارتباطات سازمانی



نقش و جایگاه روابط عمومی در تحقق اهداف سازمان

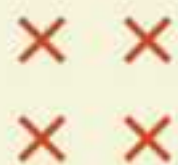
نقش روابط عمومی در هویت و تصویر سازمان

مدیریت اعتبار

نگهبان اعتماد

سپر دفاعی سازمان

پل ارتباطی



مهارت‌های ارتباطی مورد نیاز برای کارشناسان روابط عمومی

مهارت‌های ارتباط مؤثر*

مهارت‌های همدلی و گوش دادن فعال*

مهارت مهار تعارض در روابط میان فردی*

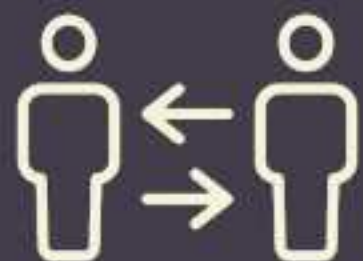
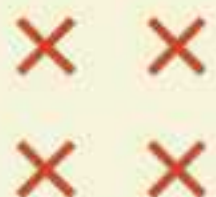
مهارت‌های کنترل خشم

مهارت‌های مدیریت استرس

مهارت‌های زندگی (حل مسأله، خودآگاهی، تصمیم‌گیری، مشارکت، تفکر خلاق، تفکر انتقادی، رعایت اصول ایمنی ،

مهارت‌های حرفه‌ای و شغلی و.....)





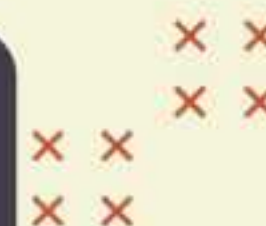
ارتباطات درون سازمانی

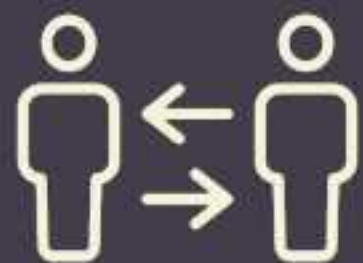
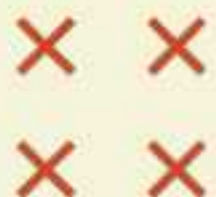
مهارت‌های کاهش سوء تفاهم های سازمانی
مهارت‌های شناسایی، پیگیری و رفع تعارض
تقویت فرهنگ سازمانی و همدلی
مهارت کنترل خشم
مهارت مدیریت استرس



ارتباطات برون سازمانی

ارتباط با رسانه ها و خبرنگاران
ارتباط مؤثر با ذی نفعان (بیماران ، همراهان و
سایر مراجعان و...)
مهارت‌های مدیریت ارتباط با سازمان ها و
نهادهای مرتبط





ارتباطات درون سازمانی

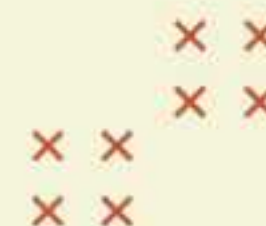
مهارت‌های کاهش سوء تفاهم های سازمانی
مهارت‌های شناسایی، پیگیری و رفع تعارض
تقویت فرهنگ سازمانی و همدلی
مهارت کنترل خشم
مهارت مدیریت استرس

سمیه تاجیک اسماعیلی



ارتباطات برون سازمانی

ارتباط با رسانه ها و خبرنگاران
ارتباط موثر با ذی‌نفعان (بهره‌داران، همکاران و سایر
مراجعان و...)
مهارت‌های مدیریت ارتباط با سازمان ها و نهادهای مرتبط





ارتباطات درون سازمانی



مهارت‌های کاهش سوء تفاهم های سازمانی

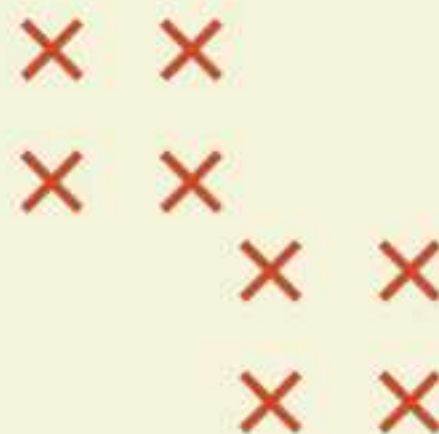
پیشگیری و رفع تعارض، تضاد و اختلافات در سازمان

تقویت فرهنگ سازمانی

ارتقاء مهارت همدلی

مهارت کنترل خشم

مهارت مدیریت استرس





One

انواع تعارض

Two

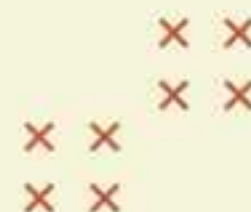
آموختنی بودن مدیریت
تعارض

Three

هدف از پیشگیری و
مهار تعارض

Four

روش های پیشگیری،
مهار و رفع تعارض





نزدیک شدن کلامی



پیشگیری از تعارض در ارتباطات کلامی

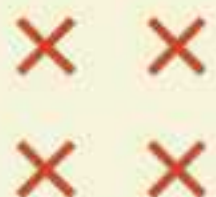
× ×



فرهنگ سازمانی (مؤلفه‌ها)

- . الگوهای رفتاری و ارتباطی
- . هنجارها
- . ارزش‌های حاکم
- . مقررات و ضوابط
- . جو سازمانی





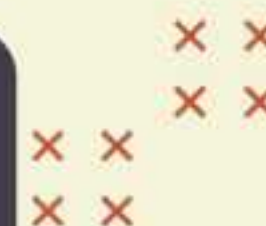
تقویت ارتباطات برون سازمانی

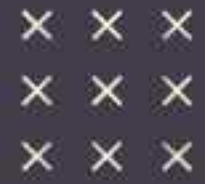
مدیریت ذی نفعان
پاسخگویی فعال
اعتباربخشی دیجیتال



تقویت ارتباطات درون سازمانی

یکپارچگی ساختاری
ارتباطات دوطرفه و شبکه ای
تقویت هویت سازمانی





انواع فرهنگ سازمانی



- ۱- فرهنگ قدرت
- ۲- فرهنگ نقش
- ۳- فرهنگ پیشرفت
- ۴- فرهنگ حمایت

ارتقاء مهارت همدلی

سمیه تاجیک اسماعیلی

مهارت مدیریت و کنترل خشم

سمیه تاجیک اسماعیلی

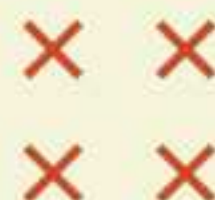


خشم چیست؟

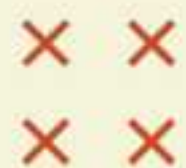


تعریف خشم

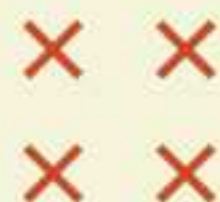
ویژگی‌های خشم (تغییرات فیزیولوژیک، تغییرات شناختی و واکنش‌های خاص رفتاری)



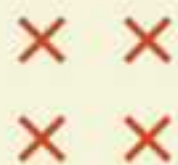
سمیه تاجیک اسماعیلی



- ❖ چرا خشمگین می شویم؟
- ❖ چه کسانی باعث خشم ما می شوند؟
- ❖ چه چیزهایی ما را خشمگین می کند؟



واکنش‌های دیگران در برابر خشم



✓ بی تفاوتی و انکار مسئولیت

✓ دفاع و تعجب

✓ عذرخواهی / ابراز ناراحتی

✓ شوخی / بی خیالی / سکوت

✓ خشم و خصومت متقابل





واکنش‌های لازم در هنگام بروز خشم

× ×
× ×

روشن آرام‌سازی / تنفس عمیق و کنترل شده

شمارش

ترک موقعیت

خودگویی / مرور و بازآرایی وضعیت خشم / بازگویی نحوه واکنش مناسب

سمیه تاجیک اسماعیلی

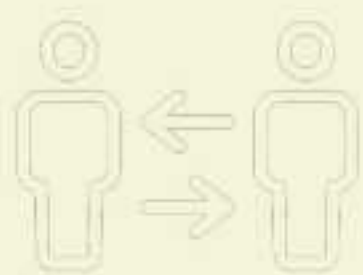
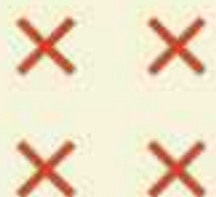
× ×
× ×

ابعاد استرس



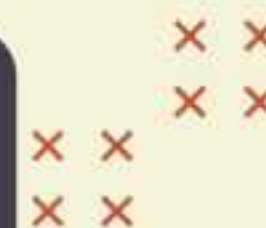
- فیزیولوژیکی
- رفتاری
- شناختی

× ×
× ×



ارتباطات برون سازمانی

ارتباط با رسانه ها و خبرنگاران
ارتباط مؤثر با ذی نفعان (بیماران ،
همراهان و سایر مراجعان و...)
مهارت‌های مدیریت ارتباط با سازمان ها و
نهادهای مرتبط





رسانه‌های اجتماعی و خبرنگاری دیجیتال



ارزیابی اثربخشی ارتباطات رسانه‌ای



با احترام

سمیه تاجیک اسماعیلی



