

مدیریت ارتباطات

• مریم پورنانی

رئیس کتابخانه دانشکده پیراپزشکی شهید بهشتی

مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اسناد و اطلاع‌رسانی در سازمان‌ها نقشی ویژه ایفاء می‌نمایند، زیرا ضمن مدیریت برای افزایش دانش مراجعه‌کنندگان؛ باید مدیریت افزایش آگاهی مدیران رده بالاتر را در کنار مدیریت بر مجموعه زیردستی خود نیز داشته باشند. این همه فقط در پرتو درک جایگاه خود و آشنایی با فنون مدیریت دنیای امروز امکان‌پذیر است، لذا کتاب حاضر را به عنوان یک منبع مطالعاتی و کاربردی برای مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی معرفی می‌نمایم.

در یادداشت آغازین کتاب آمده است:

سازمان‌ها (در معنای وسیع کلمه) از شالوده‌های اصلی اجتماع امروزی هستند و مدیریت، مهم‌ترین عامل در حیات، رشد و بالندگی یا نابودی سازمان‌ها است. مدیر، روند حرکت از «وضع موجود» به سوی «وضعیت مطلوب» را هدایت می‌کند و در هر لحظه، برای ایجاد آینده‌ای بهتر در تکاپو است. گذشته با تمام اهمیت و آموختنی‌هایش و با تمام تأثیری که می‌تواند بر آینده داشته باشد، اتفاق افتاده است و هیچ نیروی بشری، قادر نیست آن را دگر بار و به گونه‌ای متفاوت بیافریند؛ ولی آینده در پیش است و قسمت مهمی از آن به آنچه «امروز» می‌گذرد، ربط می‌یابد. ما باید سهم فرزندان این سرزمین را از آینده جهان معلوم کنیم و برای این منظور، به عزمی ملی نیاز داریم. عزم جامعه را مجموعه مدیریت کشور هدایت



• زی. ام. برکو؛ آندرودی وُلوین، دارلین وُلوین. مدیریت ارتباطات: فردی و عمومی، ترجمه محمود اعرابی؛ داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۲، ۵۴۱ صفحه.



می‌کند، لذا امر «مدیریت» مهم‌ترین مقوله‌ای است که باید برای رشد و تعالی فرهنگی، اقتصادی و سیاسی جامعه مورد توجه قرار گیرد (محمدحسن خوشنویس - یادداشت).

ارتباط بین انسان‌ها، موضوع بسیار مهمی است که امروزه با وجود گسترش بی‌سابقه ارتباطات سیمی - کابلی، آثار متعددی از سوی صاحب‌نظران و محققان، در این زمینه، نوشته و منتشر می‌شود. زیرا شناخت و درک جنبه‌ها و الگوهای مختلف ارتباطات انسانی در سازمان‌ها با بهره‌وری آنها و مدیریت نیروی انسان که یکی از شاخص‌های توسعه انسانی است، ارتباط مستقیم پیدا می‌کند. کتاب مدیریت ارتباطات فردی و عمومی یکی از کتاب‌های مطرح در این حوزه است که در ۳ بخش و ۱۵ فصل تنظیم شده است. سرفصل‌ها عبارت‌اند از:

بخش اول: مبانی ارتباطات

۱. ارتباطات انسانی
۲. ارتباطات فردی
۳. گوش دادن
۴. ارتباطات کلامی
۵. ارتباطات غیرکلامی

بخش دوم: ارتباطات فردی

۶. تئوری ارتباطات میان فردی
۷. مهارت‌های ارتباطات میان فردی
۸. مصاحبه
۹. تئوری گروه‌ها
۱۰. مشارکت در گروه‌ها

بخش سوم: ارتباطات عمومی

۱۱. برنامه‌ریزی سخنرانی
۱۲. تهیه سخنرانی
۱۳. تنظیم سخنرانی
۱۴. سخنرانی آموزشی
۱۵. سخنرانی انگیزشی

خلاصه‌ای از مطالب هر فصل و آموزش عملی مربوط به آن در پایان هر فصل آورده شده است که به روشن‌تر شدن مفاهیم مطرح شده و کاربرد شدن آنها کمک فراوانی می‌کند.

یکی دیگر از نکات قوت کتاب، استفاده بجا از نمودار، شکل، جدول و کادرهای مختلف است. مثلاً آنجا که از فرایند «تعارض» بحث می‌شود، نماد تعارض از الفبای زبان چینی نشان داده می‌شود که از دو بخش تشکیل شده است. جزء سمت راست به معنای خطر و جزء سمت چپ به معنای فرصت است.

مثال دیگر، الگوریتم حل مشکل در قالب یک نمودار یک صفحه‌ای است. این نمودار از «تعریف مشکل» شروع می‌شود و «موفقیت خود را جشن بگیرید» آخرین قسمت آن است.

نکته درخور تأمل اینکه منبع و مأخذ هر یک از نمودارها، جدول‌ها، شکل‌ها و کادرها، درست در همان قسمت ذکر شده است. فهرست منابع کتاب به تفکیک فصل‌ها به همراه منابعی برای مطالعه بیشتر در قسمت یادداشت‌ها آورده شده است. کتاب دارای واژه‌نامه فارسی به انگلیسی و برعکس است. نمایه‌انتهای کتاب، به بازیابی هرچه دقیق‌تر مطالب، کمک فراوانی می‌کند. در بخش پیوست، راهنمای تدوین رزومه و نکات مربوط به محتوا و ظاهر آن آورده شده است.