

جادوی ارتباطات

زیر عنوان:

آشنایی با مهارت‌های ارتباطی، چگونگی
سخن گفتن، چگونگی ابراز وجود، شنونده بودن و ...

نویسنده:

حمیده فعال فرد

سرشناسه	فعال‌فرد، حمیده، ۱۳۶۵-
عنوان و نام پدیدآور	چادوی ارتباطات : آشنایی با مهارت‌های ارتباطی، چگونگی سخن‌گفتن، چگونگی ابراز وجود، شنوندن و ... نویسنده حمیده فعال‌فرد.
مشخصات نشر	تهران: نشر بید، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	۱۵۶ ص، ۵/۴۱ × ۵/۱۲ س.م.
شابک	۸-۸۴-۶۹۱۸-۶۲۲-۹۷۸
وضعیت فهرست‌نویسی	فبا
موضوع	ارتباط بین اشخاص
موضوع	Interpersonal communication
رده‌بندی کنگره	BF 637
رده‌بندی دی‌ویی	۱۵۸/۲
شماره کتابشناسی ملی	۵۹۳۸۳۶۰



نشر بید

انتشارات بید

تهران، میدان انقلاب،
خیابان کارگر جنوبی،
کوچه مهدی زاده،
شماره ۲۷، واحد ۱۲
تلفن: ۰۹۰۲۴۸۶۸۹۵۶ -
۶۶۴۳۵۶۳۷ - ۶۶۴۷۹۶۱۵

عنوان کتاب: چادوی ارتباطات

آشنایی با مهارت‌های ارتباطی، چگونگی سخن‌گفتن، چگونگی ابراز وجود، شنونده بودن و ...

نویسنده: حمیده فعال‌فرد

(چاپ اول: ۱۳۹۸ شماره‌گان: ۵۰۰ نسخه (ناشر: بید)

طراح جلد: سید امین گازری صفحه آرا: آرمیتا گودرزی پور

قیمت: ۲۸۰,۰۰۰ ریال

تمامی حقوق این اثر محفوظ است.

۹	 مقدمه
---	-------------

فصل اول: مهارت‌های ارتباطی چیست

۱۴	 اجزای ارتباط
۱۷	 ویژگی‌های مؤثر بر کفایت ارتباطات بین فردی
۱۷	 عوامل مؤثر بر نارسایی ارتباط
۱۹	 ۱۰ راه برای تقویت مهارت‌های گفتگو
۲۳	 چگونه سخن بگوییم؟

فصل دوم: مهارت‌های جرات مندی

۲۷	 ریشه خجالتی بودن
۲۹	 رفتار قاطعانه چگونه است؟
۳۰	 تصورات ذهنی
۳۲	 مهارت‌های ابراز وجود
۳۲	 مراحل جذاب انتقادپذیری
۳۳	 مهم‌ترین اصول انتقادکردن
۳۴	 چطور از دیگران درخواست کنیم؟
۳۴	 ۱۰ مهارت قاطع شدن

فصل سوم: آداب معاشرت

۴۸	 آداب معاشرت استفاده از تلفن همراه
۵۱	 راه و رسم احوالپرسی کردن

- ۵۲ بعضی از اشتباهات احوالپرسی
- ۵۳ احوالپرسی مناسب
- ۵۴ در زمان احوالپرسی از جملات مثبت استفاده کنیم
- ۵۵ نحوه رفتار با همکاران در محیط کار
- ۵۶ نحوه لباس پوشیدن در محیط کار
- ۵۹ شیوه مناسب تعریف کردن از دیگران

فصل چهارم: برقراری ارتباط مؤثر با استفاده از شخصیت سازی

فصل پنجم: چگونه شنونده خوبی باشیم

- ۷۱ چرا «گوش دادن مؤثر» مهم ترین مهارت ارتباط بین فردی است؟
- ۷۳ برای گوش دادن مؤثر چه کارهایی باید انجام دهیم؟

فصل ششم: چگونه سؤال بپرسیم تا متوجه افکار دیگران شویم

فصل هفتم: راههای تقویت اعتمادی

فصل هشتم: زبان بدن:

- ۹۷ سطح چشم ها و ارتباط چشمی
- ۱۰۳ جذاب ترین نکات درمورد تماس چشمی
- ۱۰۶ ابروها
- ۱۰۷ لب ها
- ۱۰۹ دست دادن
- ۱۱۰ حرکات دست ها
- ۱۱۴ حرکات انگشت شست
- ۱۱۶ سایر ژست های دست

۱۱۹	نشانه‌های علاقه‌داشتن به موضوع
۱۱۹	نشانه‌های نیاز به اطمینان خاطر
۱۲۰	نشانه‌های بی‌حوصلگی
۱۲۱	بعضی از نشانه‌های دروغ‌گویی
۱۲۱	پاها
۱۲۴	مصاحبه دونفره
۱۲۵	آینه شخص مقابل بودن
۱۲۵	حالات چهره
۱۳۰	حریم‌ها یا فاصله‌ها
۱۳۲	نشانه‌های مالکیت

فصل نهم: حل تعارض

۱۳۵	چه زمانی گفتگوها سرنوشت ساز می شود
۱۳۶	موانع شروع از خود
۱۳۸	سکوت در تعارض چیست؟
۱۳۸	خشونت در تعارض چیست؟
۱۴۱	مسیر عمل
۱۴۲	چطور مسیر عمل خود را عوض کنیم؟
۱۴۵	چطور صحبت کنیم که قانع کننده باشد؟
۱۵۰	چگونه گفتگوهای سرنوشت ساز را به نتیجه برسانیم؟
۱۵۳	تعیین وظایف
۱۵۵	منابع

مقدمه

دنیای امروز دنیای ارتباطات است و استفاده از ابزارهای مختلف ارتباطی مانند تلفن همراه، شبکه‌های مجازی و ایمیل رایج است. افراد برای برقراری ارتباط، در بیشتر شرایط از ابزارهای ارتباطی مدرن استفاده می‌کنند، حتی برای اعلام یک خبر ناگوار. مردم تصور می‌کنند که خوب با هم ارتباط برقرار می‌کنند، درحالی‌که درواقع این‌طور نیست.

برقراری ارتباط مؤثر با دیگران یکی از عوامل اصلی موفقیت در زندگی زوجین، سازمان‌ها، فروشندگان و خریداران و دیگر اقشار مردم در زمینه‌های مختلف زندگی است. همان‌طور که افراد معلول وقتی نمی‌توانند منظورشان را به دیگران بفهمانند افسرده و پرخاشگر می‌شوند، افراد عادی نیز وقتی نمی‌توانند به‌خوبی با دیگران ارتباط برقرار کنند، دچار همین حالت‌ها می‌شوند. به‌گفته روانشناسان معروف «کارن هورنای» و «اریک فروم»، عدم توانایی برقراری ارتباط مؤثر، یکی از عوامل اصلی ایجاد اختلالات روانی و رفتاری است. بنابراین، برای داشتن روابط مؤثر و رسیدن به تفاهم با دیگران نیاز است که افراد مهارت‌های ارتباطی را یاد بگیرند.

در این کتاب مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های ابراز وجود، آداب معاشرت، چطور سؤال پرسیدن، شنونده خوب بودن و همدلی، شخصیت‌شناسی در ارتباطات، زبان بدن و حل تعارض به تفصیل بررسی می‌شوند.