



دیده یک

مهارت‌های ارتباطی  
اصول اولیه و پایه ارتباطات

نویسنده:

فرشید نادری نژاد





## دنده یک

### مهارت های ارتباطی

#### اصول اولیه و پایه ارتباطات



نویسنده:

فرشید نادر نژاد

صفحه آرایی و طراحی جلد: سمیرا سهیلی  
اطلاعات ناشر: انتشارات ایماد / نشرانی الکترونیک، imade-book.ir  
تلفن: ۰۲۶ ۳۶۶۳۱۲۹۹  
تیراژ: ۵۰۰ جلد - ۲۴۰۰۰ تومان  
نوبت چاپ: چاپ اول - ۱۴۰۰

عنوان و نام پدیدآورنده: دکتر شایسته نادر نژاد، فرشید، ۱۳۷۷  
عنوان و نام پدیدآورنده: دنده یک مهارت های ارتباطی، اصول اولیه و پایه ارتباطات  
نویسنده: فرشید نادر نژاد  
موضوع: مشخصات نشر: فردیس، انتشارات ایماد، ۱۴۰۰  
مشخصات ظاهری: ۶۴ ص.  
شابک: ۹۷۸-۶۰۲-۷۵۷۷-۰۲-۸ ریل ۱۹۹۰۰۰  
وضعیت فهرست نویسی: فیا  
موضوع: مهارت های اجتماعی  
Social skills  
ارتباط بین اشخاص  
Interpersonal communication  
ارتباط  
Communication  
رده بندی کنگره: ۶۹۰  
رده بندی دیویی: ۳۰۲/۲  
شماره کتابشناسی ملی: ۸۷۷۲۳۶۳  
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیا



## فهرست

|    |                                          |
|----|------------------------------------------|
| ۳  | فهرست                                    |
| ۴  | مقدمه:                                   |
| ۶  | فصل ۱: تاریخچه ی ارتباطات                |
| ۱۱ | فصل ۲: تعارض                             |
| ۱۶ | فصل ۳: چگونه مشتریانمان را از دست میدهیم |
| ۲۲ | فصل ۴: ارزیابی شخصی:                     |
| ۲۶ | فصل ۵: تعریف ارتباط و ارتباط موثر        |
| ۳۳ | فصل ۶: اهداف و انواع ارتباط              |
| ۳۷ | فصل ۷: ویژگی های پیام موثر               |
| ۴۲ | فصل ۸: موانع ارتباطی                     |
| ۴۸ | فصل ۹: هوش هیجانی و مولفه های آن         |
| ۵۳ | فصل ۱۰: سبک های ارتباطی                  |
| ۶۰ | فصل ۱۱: اصول برقراری ارتباط موثر:        |
| ۶۴ | از زبان نویسنده:                         |



## مقدمه:

تا حالا در مورد مهارت‌های ارتباطی چیزی شنیده‌اید؟

اصلا مهارت‌های ارتباطی چه چیزهایی هستند؟

داشتن این مهارت‌ها چه تاثیری در زندگی کاری، اجتماعی و خانوادگی ما دارد؟

چطور می‌توان این مهارت‌ها را یاد گرفت؟

آیا این مهارت‌ها به صورت اکتسابی هستند و می‌شود آن‌ها را یاد

بگیریم یا امکان پذیر نیست و صرفا آن‌ها را به ارث می‌بریم؟

اصلا لازم است که در مهارت‌های ارتباطی تخصص پیدا کنیم؟

همه‌ی این‌ها سوالاتی هستند که می‌خواهیم با هم در این کتاب به

آن‌ها پاسخ دهیم.

اما قبل از اینکه به سراغ این سوالات برویم، از شما یک سوال می-

پرسم.

تا حالا شده فرد موفق‌ی را ببینید که نتواند با دیگران ارتباط برقرار

کند؟

اصلا فردی را می‌شناسید که همیشه در منزل بنشیند و با هیچ‌کسی

صحبت نکند اما موفق باشد؟



فکر می کنم پاسخ این سوالات منفی است.

پس تقریباً می توانیم بگوییم که ما نمی توانیم بدون ارتباط با دیگران، به موفقیت برسیم یا حداقل، نمی توانیم به موفقیتی که دوست داریم دست پیدا کنیم.

در این کتاب با هم در مورد مسائل مختلف و مبانی مهارت های ارتباطی صحبت می کنیم، با هم می بینیم که از کجا می توانیم شروع کنیم و یا اگر با این حوزه آشنا هستیم، چطور می توانیم در آن تخصص بیشتری پیدا کنیم تا به موفقیت های بسیار برسیم.

فراموش نکنیم که قاعده ی اول برای موفقیت در هر چیزی، شناخت بیشتر خود و آن موضوع هست.

پس وقت را بیشتر از این تلف نکنیم و به سراغ یادگیری و شناخت بیشتر برویم.