

ارتباطات

(فردی - اجتماعی)

رای آنان که می خواهند موفق و مؤثر باشند

نویسنده: کانی دیکن

ترجمه: حسن خسروی

سرشناسه : دیکن، کانی، ۱۹۵۹ - م.
 Dieken, Connie
 عنوان و نام پدیدآور : ارتباطات (فردی - اجتماعی): برای آنان که می‌خواهند موفق و موثر باشند
 نویسنده کانی دیکن؛ ترجمه حسن خسروی.
 مشخصات نشر : تهران: مشق شب، ۱۳۹۳.
 مشخصات ظاهری : ۲۰۴ ص: مصور، جدول.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۲۵۲-۰۹-۳
 وضعیت فهرست‌نویسی: فیها
 یادداشت : عنوان اصلی:
 Become the real deal : the proven path to influence and executive presence.C,2013.
 موضوع : قابلیت اجرایی
 موضوع : مدیران
 موضوع : تأثیر (روانشناسی)
 موضوع : بررسی
 شناسه افزودن : خسروی، حسن، ۱۳۴۶ فروردین -، مترجم
 رده بندی کنگر : HD۲ ۸/۲/۹۴۱۳۹۳
 رده بندی دیویی : ۶۷۰۹
 شماره کتابشناسی ملی : ۲۵۳



مؤسسه انتشاراتی مشق شب

ناشر: انتشارات مشق شب
 نام کتاب: ارتباطات (فردی - اجتماعی)
 نویسنده: کانی دیکن
 ترجمه: حسن خسروی
 نظارت بر امور اجرایی: رضا هوشمند
 ویراستاری فنی: سارا خسروی (دانش آموخته مترجمی زبان انگلیسی)
 صفحه‌آرایی و طرح جلد: سارا مقدم
 ویراستاری ادبی: ستایش (سوگل تاجیک)
 شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول/۱۳۹۳ (به مناسبت ۲۷ اردیبهشت، روز روابط عمومی و ارتباطات)

چاپ: مشق شب

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۲۵۲-۰۹-۳

نشانی: تهران، میدان انقلاب، ابتدای خیابان قدس، ساختمان آنا تول فرانس (شماره ۳) واحد ۱۱
 تلفن تماس: ۱۷ - ۶۶۹۶۲۵۱۶ - ۶۶۴۸۸۸۲۰

مشاوره و ارتباط با مترجم: ۰۹۱۲-۲۱۷۴۳۸۳ و khosravi100@yahoo.com

www.m.ashgheshab.com

مقدمه و ناس

گستره باز و در ارتباطی به رابط عمومی و ارتباطات مدت‌هاست از قالب سنتی و بومی خود خارج شده است و به شکل‌های گوناگون در فرهنگ، اجتماعی، اعتقادی، سیاسی و جغرافیایی را درنور دیده است و به عنوان یک بیان مشترک در جایگاه یک تخصص، علم و توانمندی در روابط دیپلماتیک، ادبی، فرهنگی، هنری و مذهب، تشکلات مختلف با رویکرد و هدف‌های گوناگون راه بسته است و این درحالی است که دستورالعمل‌های اجرایی نوشته و نانوشته آن به جهت رسیدن به اهداف متعالی سازمانی افراد و اجتماع‌ها خنثی می‌شود و انکار ناپذیر است.

در واقع دولت‌ها، تشکلات و سازمان‌های دولتی خصوصی مردم نهاد در سراسر دنیا برای رسیدن به مدل‌های استاندارد رابطه و تعامل دانش بنیان، نیازمند نقش و جایگاه علوم ارتباطات و روابط عمومی را به رسمیت بشناسند و در واقع یکی از شاخص‌های رشد یافتگی دنیای توسعه یافته یا در حال توسعه، محسوب می‌شود؛ و این در حالی است که موضوع روابط عمومی و ارتباطات و اجرایی شدن آن در کشورمان ایران نویدبخش آینده‌ای بهتر و پیشرفته‌تر در حوزه روابط بین سازمانی و برون سازمانی و در سطح بین المللی است که البته اکنون نیز می‌توانید، مدیران و متخصصان پیشکسوت و جوان این رشته، آثار در خور تامل در حوزه ترجمه و تشریح گوی سبقت را در دست داریم.

همانگونه که یاد شد، جامعه رو به رشد و در حال توسعه ایران نیز از جریان ارتباطات و روابط عمومی دور نبوده و در عین حال که مسیر رشد و تعالی برای اساتید، خبرگان، متخصصان و کارشناسان این رشته‌ها گاه و بی‌گاه متأثر از شرایط سیاسی، اجتماعی و حتی

اقتصادی، افتخار خردی خود را داشته است اما موهبت حضور، قلم و تخصص بزرگان خانواده روابط عمومی و تبلیغات را به او راه و رتبه آن را در داخل کشور و مجامع بین‌المللی حفظ کرده است و تعامل با دبیرخانه تأثیر شگرفی در پویایی و انسجام علوم روابط عمومی و ارتباطات ایران داشته باشد.

پژوهنده محترم و دوست ارجمند "مشق شب" جناب آقای حسن خسروی با ترجمه روان و منسجم خود از اثر به‌روز و پرمخاطب خانم کانی دیکن که نام و قلم شناخته شده‌ای در عرصه علم روابط عمومی و ارتباطات دارند، موسسه مشق شب همراه کرد تا با انتشار برگردان آن سهم خود را در ارتقای پویایی و انسجام و افزایش سطح دانش و آشنایی دانشجویان و مخاطبان بی‌شماری که جوایز کشف رموز موفقیت در ارتباط‌های اجتماعی و فردی با تعامل با دیگران هستند ایفا کند. "ارتباطات" با رویکرد فردی و اجتماعی اثر خانم کانی دیکن برگردان آقای حسن خسروی به موضوع‌های کلیدی هنر تعامل و ارتباط فردی و اجتماعی پرداخته است. پویایی نگارش و برگردان به غایت روان و جذاب به همراه ویژگی‌های حائز اهمیت دیگر همچون قیمت مناسب و انطباق و بومی‌سازی در ارائه مطالب، مباحث، مثال‌ها و رخدادهایی است که در طول کتاب آورده شده‌است، به درک مفاهیم و ارائه تصویری آشنا در روابط و ارتباطات با مدل ایرانی رسیده است.

"مشق شب" ناشر تخصصی حوزه روابط عمومی و ارتباطات، افتخار انتشار بیش از بیست و پنج عنوان کتاب تخصصی در این بخش را در کارنامه خود دارد که از این میان آثار پژوهشگر و نویسنده محترم آقای حسن خسروی دارای جایگاه و رتبه شایسته و بارزی است.

رضا هوشمند

مقدمه مترجم

با نام یاد خدا و با عرض سلام و ادب و احترام به خوانندگان گرامی
چندی پیش دوست عزیزم پیشکسوت عرصه روابط عمومی کشور، جناب آقای ابوالقاسم
حکیمیان، برای داور فرزند نازنینشان که در آمریکا تحصیل می کرد، عازم آن سرزمین بودند. از
ایشان خواهش کردم چنانچه ایشان مقدور است لطف نموده و کتابی با موضوع مدیریت،
روابط عمومی و ارتباطات را به من سبقت بدهند تا بتوانم برایم تهیه کرده و به عنوان یک سوگاتی علمی
فرهنگی به من مرحمت کنند. ایشان هم به گونه ای کرده و با دقت، کتابی را انتخاب و خریداری
کردند که وقتی آن را خواندم خیلی مشتاق شدم تا به نحوی کاربردی آن را آماده عرضه به جامعه
مخاطبان مباحث مدیریتی و به ویژه اهالی خوب و معتمدین حوزه روابط عمومی و ارتباطات کشور
نمایم. عنوان اصلی کتاب:

Become the real deal.

the proven path to prominence and executive presence

نوشته خانم کانی دیکن (Connie Dieken) متولد ۱۹۵۹ میلادی، ساکن آمریکا می باشد که
چاپ اول آن در سال ۲۰۱۳ وارد بازار شده است.

خانم کانی دیکن از فعالان عرصه روزنامه نگاری و آموزش مباحث ارتباطات، بازاریابی
و فروش و همچنین مشاور مدیریتی چندین شرکت بزرگ می باشد.
این کتاب در واقع درسنامه کاربردی و موثری است که حاصل سال ها تجربه ریسنده
در همکاری با سازمان های بزرگ و مشهور دنیاست.

معتقدم که هنر، فن و دانش روابط عمومی و ارتباطات لازمه و مقدمه هر شغل و
حرفه ای است؛ چراکه اگر خوب دقت شود می بینیم که هرچقدر هم که شما در یک
دانش یا علمی متخصص باشید، تا بهره مناسبی از روابط عمومی و ارتباطات نداشته

یاشید، یک پای موفقیتان لنگ است. بگذریم.

درباره عنوان کتاب وقتی که می‌خواستم معادل فارسی برای آن تعیین کنیم، دچار تردیدهایی شدم. در نگاه اول شاید ترجمه عبارت *Become the real deal* را بتوان گفت: «خودت باش». اما رفته رفته با تعمق بیشتر در محتوای کتاب عنوان «رهبران واقعی» را برگزیدیم و با توجه به محتوای اصلی کتاب که همانا مباحث بیشتر مدیریت، رهبری و ارتباطی است، بر آن شدیم تا برای آنکه خوانندگان کتاب بتوانند با موضوعات مطرح شده انس گرفته و از طرف دیگر عنوان کتاب در بازار چاپ و نشر هم قابل پذیرش ملموس باشد، «ارتباطات (فردی-اجتماعی)» را انتخاب کردم.

در هر حال کتاب دارای نکات خواندنی بسیاری است و امیدواریم که اگر درباره عنوان آن تردیدی دارید نتوانسته‌ایم حق مطلب را به خوبی به جای آوریم، ما را ببخشید و راهنمایی‌های خود را بنویسید. جای آن دارد از همکاران و دوستان عزیزم جناب آقای سید مرتضی نظری از مترجمان زبردست و قابل اعتماد بنام آن که در مراحل فنی و تهیه و تنظیم این ترجمه یاری‌ام کرد، تقدیر و سپاس فراوان داشته باشم. بعد از چاپ و انتشار کتاب «مدیریت و روابط عمومی»، این دومین اثر من است که توسط انتشارات مشق شب منتشر می‌شود. جناب آقای رضا هوشمند مدیر مجتهد انتشارات مشق شب، فردی فرهیخته، مهربان و صبور است. این ویژگی‌های والای ایشان، انضباط مدیریتی باصفا ساخته که باعث شده مشق شب مجموعه‌ای توانمند، همدل، پرتلاش و موفق باشد. بابت همه این خوبی‌ها از ایشان و تیم همکار صمیمانه تقدیر و تشکر می‌کنم. جالب است که خبر صدور مجوز چاپ این کتاب در آخرین روز فروردین، روز مادر و ماه تولدم به من رسیده شد. خیلی خوشحال شدم و آن را به فال نیک گرفته و برای تمام پدران و مادران آرزوی سلامتی و سعادت دارم.

در پایان، از آنجا که اصالتاً اهل دیار فرزندگان و فرهنگ و فقاقت، بروجرد و روستای کبوترلان هستم، این اثر را تقدیم می‌کنم به بروجرد عزیز و همه اهالی با فرهنگ و فرهیخته آن.

حسن خسروی

بهار ۱۳۹۳

نظریه‌های کارشناسان درباره کتاب

در انتخاب این که چه کسی مشتاقانه تبعیت کنیم اغلب به سه واژه شناختن، دوست داشتن و اعتماد کردن می‌رسیم. هر یک از این موارد در صورتی رخ خواهد داد که افراد احساس کنند، یا بهتر از آن، یکی داشته باشند، که فردی که آن‌ها با او کار می‌کنند خود واقعی شما و خود دارای اصالت شما است. عبارت دیگر، این که شما یک «رهبر واقعی» هستید. خبر خوب این است که این رهبر واقعی بیش‌تر درون شما است. خبر بهتر اینکه شما قرار است از استاد این رشته یاد بگیرید چگونگی این حس اصالت داشتن را در خود فعال کرده و به طرزی مؤثرتر آن را ابراز کنید. نتیجه، اعتماد، نفوذ، بیشتر، اثربخشی بیشتر و ارتباط حقیقی با کسانی است که آرزو دارید با آن‌ها ارتباط داشته باشید. این آموزه‌ها را مطالعه کنید و از رشد سریعی که (هم از لحاظ شخصی و هم از لحاظ حرفه‌ای) تجربه خواهید کرد لذت ببرید. این کتاب واقعاً عالی است. -- باب برک، نویسنده کتاب «بازی پرفروش مجله‌های وال استریت جورنال و میزینس ویک با عنوان‌های «افراد انگیزه» و «افراد با انگیزه بیشتر می‌فروشند»

اگر به دنبال این هستید که اعتماد دیگران را بدست آورید و روی آن‌ها تأثیر بگذارید، اصالت داشتن یک ضرورت است. این کتاب را بخوانید تا یاد بگیرید چگونه این مورد را بخشی از زندگی حرفه‌ای خودتان کنید. -- تیم سندرز، نویسنده کتاب پرفروش مجله نیویورک تایمز با عنوان «عشق آخرین فناوری است: چگونه در کسب و کار برنده شویم و روی دوستانمان تأثیر بگذاریم»

این کتاب یک راهنمای استاندارد برای مهار کردن توانایی‌های طبیعی‌تان در تأثیر گذاشتن روی دیگران و ساطع کردن امواج حضور اجرایی و ایجاد روابط درازمدتی است که لازم دارید تا موفق شوید. -- اندرو سابل، نویسنده کتاب‌های پر فروش مجله‌ی وال استریت جورنال با عنوان‌های «سؤالات قدرت» و «مشتریانی برای کل عمر».

تمام رهبران نیاز دارند «واقعی» باشند و در این کتاب جدید و مفید پر از نکته، شما استراتژی‌هایی را یاد می‌گیرید که امتحان خود را پس داده‌اند و هشدارهای مهمی را دریافت می‌کنید تا مطمئناً تبدیل به یک رهبر واقعی شوید. چه بخواهید در کارتان پیشرفت کنید و چه بخواهید روی تیم‌تان تأثیر بگذارید تا اقدام کنند، استاد مدیریت اجرایی «کانی دیکن» لایه‌هایی از وجود را آشکار می‌کند که به شما کمک خواهند کرد در مورد حضور اجرایی‌تان مهارت پیدا کنید. روی تیم‌تان تأثیر بگذارید. -- مارک سنبرن، نویسنده کتاب‌های پر فروش مجله‌های نیویورک تایمز و وال استریت جورنال با عنوان‌های «فرد فکتر» و «فرد ۲».

«اصالت داشتن» پایه و اساس رهبری ایده‌آل است و ما به عنوان رهبران سازمانی نیاز داریم هر روز در هر کاری که انجام می‌دهیم خودمان باشیم. کانی دیکن، هنرمندانه موقعیت‌ها و روابطی را به ما می‌شناساند که ما را از دیگران توجیه کنار می‌آورند و سپس ما را به وسط آن کسی که واقعاً هستیم می‌کشاند. این کتاب حقیقتاً یک کتاب عالی است. -- استیو فاربر، نویسنده کتاب‌های پر فروش مجله نیویورک تایمز با عنوان‌های «انرژی بخشی دوباره به جهش عالی» و «بزرگتر از خودت».

کتاب کانی دیکن یک کتاب خواندنی و جذاب است و در هر یک از تحقیقات آگاهی‌بخش و استراتژی‌هایی است که به شما کمک خواهند کرد به مرور خودتان را تبدیل به دیگران را درگیر اقدام کنید و منش رهبری‌تان را ارتقا دهید. -- سری پاکشه، سخنران‌های اف‌فیم و مدیر ارشد اجرایی و پایه‌گذار مؤسسه فسی‌نیشن ادوانتیج.

کانی دیکن یک استاد تأثیرگذاری و ارتباط است. کتاب او حقیقتاً بهترین است. آن را تهیه کنید و با ولع آن را بخوانید. -- «رندی گیج» نویسنده پر فروش مجله نیویورک تایمز با عنوان «خطرپذیری، ایمنی جدید»

از رهبران امروز خواسته می‌شود که اصالت‌شان را حفظ کنند و همزمان بدون عیب و نقص باشند. این یک استاندارد غیرممکن است، اما کتاب جدید کانی دیکن به شما نشان خواهد داد

چگونه به این استاندارد جدید رهبری دست پیدا کنید؛ تا هم به حضور درونی و هم به حضور بیرونی

برسید. این کتاب را باید بخوانید. -- «نیک مرگان» نویسنده کتاب «به من اعتماد کن»

«اصالت داشتن» یکی از ویژگی‌های ضروری رهبران امروز است. رویکرد سه‌لایه‌ای کانی دیکن

به شما کمک خواهد کرد توازن بین بودن (being) و انجام دادن (doing) را ایجاد کنید

تا تأثیرتان را افزایش داده و تبدیل به رهبری واقعی شوید. -- کرول راث، مجری شبکه

رادیویی WGN و نویسنده پر فروش مجله نیویورک تایمز با عنوان «فرمول کارآفرین»

اگر می‌خواهید کاملاً شجاعانه روی دیگران تأثیر بگذارید، اعتماد آن‌ها را بدست آورید و تبدیل

به یک قدرت در رهبری شوید، این کتاب مخصوص شماست. کانی دیکن یک استاد قدرتمند با

ایده‌های تازه در زمینه قابلیت‌های رهبری است. -- مایکل پُرت، نویسنده پر فروش مجله

نیویورک تایمز با عنوان «خودتان را محکم کنید» و «برنامه بزرگ فکر کردن»

من سال‌ها طرفدار پروپاقرم و یک طرفه از دنباله‌روهای نبوغ کانی دیکن بوده‌ام. من به آنچه

که کانی می‌گوید گوش می‌دهم و کتاب‌هایی که کانی می‌نویسد را می‌خوانم و حتی المقدور

سعی می‌کنم بینش‌ها و نظرات او را در فعالیت‌هایم و زندگی شخصی‌ام بکار گیرم. کانی طرز

نگاه من و روشی که من خودم را به جهان عرضه می‌کنم را تغییر داده است. حرف‌هایی که

او می‌زند به زبانی ساده، منطقی است و بهتر از ایده‌های او مؤثر هستند. «بروس تِرِکل»

نویسنده «ایجاد ارزش بَرّندی»

من ارزش والایی برای تجربیات حیرت‌انگیز قائلم. وقتی این کتاب شیرجه می‌زنید، متوجه

خواهید شد که داستان‌های حیرت‌انگیز و راهنمایی‌های قابل توجه در خصوص این که

چگونه می‌توانید رویکرد رهبری‌تان را متحول کنید، ارائه شده است. شما هم می‌توانید حتی

یک لحظه هم نخواهید برای هوا گرفتن بیرون بیایید تا این که کتاب را تمام کنید. -- «شپ

هایکن» نویسنده کتاب پر فروش مجله‌های نیویورک تایمز و وال استریت جورنال با

«عنوان انقلاب حیرت‌انگیز»

دیپاچه

کتاب خانم کانی، یکن حرف‌های تازه زیادی برای من دارد. او در این کتاب می‌گوید: «جهان بی عیب و نقص بودن را می‌طلبد و با این حال همه شدیداً علاقه‌مند به اصالت هستند.» این یک چالش برای من است. از رهبران است و این یک چالش مربوط به هویت و وجهه است. چیزی که من به تفصیل در کتابم با عنوان «موجو» بحث کرده‌ام.

هویت (یا کسی که من می‌بینیم هستیم) مفهوم بسیار ظریفی است. بیشتر افراد سؤال مربوط به هویت را بر اساس ادراک دیگران از خودشان پاسخ می‌دهند. برای مثال آن‌ها می‌گویند: «فکر می‌کنم دیگران مرا ... فردی می‌بینند که...». وقتی آن‌ها این طور آغاز می‌کنند، آن‌ها را متوقف می‌کنم. به آن‌ها می‌گویم که باید هر کس دیگری در جهان را از معادله‌شات خارج کنند و این شامل همسر، خانواده و مهمانی‌ترین دوستان می‌شود. من از آن‌ها می‌خواهم که در نظر بگیرند خودشان چگونه خودشان را درک می‌کنند. اغلب پس از این سؤال، یک دوره‌ی طولانی مدت سکوت می‌آید. در حالی که آن‌ها تلاش می‌کنند روی تصویر ذهنی‌شان از خودشان تمرکز کنند. این حالت رازهای بسیاری را فاش می‌کند چرا که بدون درک درستی از هویت‌مان ما ممکن است هرگز قادر نباشیم خود واقعی و دارای اصالت‌مان باشیم.

وجهه شما یا کسی که دیگران فکر می‌کنند شما هستید و کارهایی که دیگران فکر می‌کنند شما اخیراً انجام داده‌اید، ظرفیتش به اندازه سؤال مربوط به هویت نیست. وجهه شما یک تابلوی ثیت امتیازات است که توسط دیگران امتیازدهی می‌شود؛ وجهه شما، همکاران، مشتریان، دوستان و گاهی حتی غریبه‌هایی هستند که این حق را برای خود فرض می‌دانند که به عملکرد شما نمره بدهند و به بقیه دنیا بگویند که درباره شما چه فکر می‌کنند یا چه

نظری دارند. اگرچه شما نمی‌توانید وجهه عمومی‌تان را به طور کامل کنترل کنید، شما می‌توانید آن را حفظ کرده و یا آن را بهبود ببخشید و این کار می‌تواند تأثیر عظیمی روی شما برای تبدیل شدن به یک رهبر واقعی داشته باشد.

خانم کانی، روی ایده اصیل بودن تمرکز می‌کند؛ این که اصالت بخشی از هویت ما و همچنین بخشی از کسی که دیگران ما را می‌شناسند یعنی وجهه ما است. کانی همچنین راه‌حلی برای بدست آوردن «اصالت» ارائه می‌دهد که مبتنی بر چیزی است که او آن را «سه لایه» می‌خواند. این مدل سه‌لایه‌ای کانی مدل رهبری حیرت‌انگیزی است که به شما کمک خواهد کرد تا با عنوان یک رهبر موفق شوید و در بالاترین سطوح دیگران را رهبری کنید. من از کانی به خاطر ارائه دادن این مدل رهبری تشکر می‌کنم. متدلی که به ما کمک خواهد کرد خود حرفه‌ای ما را به اصالت مان را کشف کنیم. من همچنین از او به خاطر ارائه راه‌حلی برای متمرکز ماندن و واقعی کردن در جهان سرعت بالای کسب و کار امروز تشکر می‌کنم. زندگی زیبا است. -- ما سال ۲۰۱۳ اسمیت، نویسنده کتاب‌های پر فروش مجله نیویورک تایمز با عنوان «موجو» و نویسنده‌ای که شما را به این جا رساند، شما را به آن جا نخواهد رساند»