

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# یهود مهارت های ارتباطی

نوشت: آلن بارکر

مترجم: عبدالرضا شاه محمدی

انتشارات فریش

سرشناسه: بارکر، آلن، ۱۹۵۶ - م.

عنوان و نام پدیدآور: بهبود مهارت های ارتباطی / آلن بارکر، مترجم عبدالرضا شاه محمدی

مشخصات نشر: تهران: انتشارات فریش، ۱۳۸۹

مشخصات ظاهری: ۱۶۷ ص.

شابک: ۵۵۰۰۰ ریال: ۳-۵-۹۱۲۶۴-۶۰۰-۹۷۸ وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: عنوان اصلی: Improve your Communication Skills, 2<sup>nd</sup> ed. 2006.

یادداشت: کتاب حاضر نخستین بار تحت عنوان "تقویت مهارت های ارتباط موفق و موثر" توسط انتشارات به

تدبیر در سال ۱۳۸۵ منتشر شده است. عنوان دیگر: تقویت مهارت های ارتباط موفق و موثر

موضوع: کتب و کار - ارتباط شناسه افزوده: شاه محمدی، عبدالرضا، مترجم

رده بندی کنگره: HF ۵۷۱۸/ب۲ت ۱۳۸۹ رده بندی دیویی: ۶۵۱/۷ شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۵۱۰۲



انتشارات فریش

## بهبود مهارت های ارتباطی

نوشته: آلن بارکر

مترجم: عبدالرضا شاه محمدی

چاپ اول: ۱۳۸۹

شمارگان: ۱۱۰۰ جلد

طراح جلد: فرید شاه محمدی

قیمت: ۵۵۰۰۰ ریال

«همه حقوق محفوظ و مخصوص ناشر است»

مرکز پخش: ۰۹۱۹۱۰۰۲۷۷۶-۰۹۳۵۴۶۹۳۱۷۲

صندوق پستی: تهران ۱۴۳-۱۹۵۷۵

Isbn: 978-600-91264-5-3

farishpub.blogfa.com

E-mail: farishpub@gmail.com

|                  |                                    |
|------------------|------------------------------------|
| ۵                | ..... درباره این کتاب              |
| <b>فصل اول</b>   |                                    |
| ۷                | ..... فرایند برقراری ارتباط        |
| ۹                | ..... افراد چگونه درک می کنند      |
| ۱۰               | ..... مدیریت اطلاعات               |
| ۱۲               | ..... اندیشه ها: جریان ارتباط      |
| ۱۳               | ..... تعامل: عامل کلیدی ارتباط     |
| <b>فصل دوم</b>   |                                    |
| ۱۵               | ..... عملکرد تعامل                 |
| ۱۶               | ..... گفت و گو چیست                |
| ۱۷               | ..... دلیل شکست تعاملات            |
| ۲۰               | ..... طراحی رابطه                  |
| ۲۱               | ..... منزلت اجتماعی                |
| ۲۸               | ..... مدیریت رفتار                 |
| <b>فصل سوم</b>   |                                    |
| ۳۲               | ..... هفت روش برای بهبود تعاملات   |
| ۳۴               | ..... سازماندهی تفکر               |
| ۳۶               | ..... اکتج                         |
| ۴۲               | ..... مدیریت زمان برای تعامل       |
| ۴۶               | ..... فرای بحث و جدل حرکت کنید     |
| ۴۷               | ..... نردبان نتیجه گیری            |
| ۵۰               | ..... در بیشتر موارد جمع بندی کنید |
| ۵۴               | ..... استفاده از نشانه ها          |
| <b>فصل چهارم</b> |                                    |
| ۵۶               | ..... مهارت های تحقیق              |
| ۶۲               | ..... رفتار برابر با گوینده        |
| ۶۴               | ..... توسعه آرامش                  |
| ۷۰               | ..... ارائه اطلاعات                |
| <b>فصل پنجم</b>  |                                    |
| ۷۲               | ..... مهارت های ترغیب              |
| ۷۳               | ..... شخصیت                        |
| ۷۴               | ..... منطق                         |
| ۷۵               | ..... قضیه چیست                    |
| ۸۰               | ..... تنظیم ایده و اندیشه          |
| ۳۹               | ..... تشویق کردن                   |
| ۸۱               | ..... استدلال استنتاجی             |
| ۸۱               | ..... استدلال استقرایی             |
| ۸۵               | ..... بکار بردن سمیل ها            |
| ۸۶               | ..... شیوه بیان موثر               |

## فصل ششم

|     |                       |
|-----|-----------------------|
| ۸۹  | مصاحبه                |
| ۹۰  | آماده شدن برای مصاحبه |
| ۹۲  | سازماندهی مصاحبه      |
| ۹۴  | انواع مصاحبه          |
| ۹۵  | آماده شدن برای مصاحبه |
| ۱۰۰ | تفویض                 |
| ۱۰۴ | آموزش                 |
| ۱۱۱ | مشاوره                |

## فصل هفتم

|     |                        |
|-----|------------------------|
| ۱۱۷ | ارائه                  |
| ۱۲۰ | آماده شدن برای ارائه   |
| ۱۲۱ | مدیریت مطالب           |
| ۱۲۲ | مشخص کردن هدف          |
| ۱۲۶ | طرح ریزی پیام          |
| ۱۲۸ | ساختن هرم              |
| ۱۳۰ | نوشتن روی کارت         |
| ۱۳۳ | طراحی وسایل کمک دیداری |
| ۱۳۷ | کنترل شنوندگان         |

## فصل هشتم

|     |                                 |
|-----|---------------------------------|
| ۱۴۳ | مکتوب کردن                      |
| ۱۴۴ | نوشتن برای نتایج                |
| ۱۴۴ | آسان تر کردن خواندن             |
| ۱۴۶ | قدم به قدم نوشتن                |
| ۱۴۷ | طراحی مدرک                      |
| ۱۴۸ | تحلیل خوانندگان                 |
| ۱۵۰ | شناسایی عوامل ترغیب کننده کلیدی |
| ۱۵۰ | ایجاد پیام                      |
| ۱۵۱ | نوشتن برای نتایج                |
| ۱۵۳ | جمع بندی و گروه بندی            |
| ۱۵۴ | ساخت هرم                        |
| ۱۵۵ | مدیریت جزئیات                   |
| ۱۵۶ | تهیه طرح کلی                    |
| ۱۵۷ | تهیه طرح کلی ایمیل              |
| ۱۵۹ | تهیه طرح کلی نامه               |
| ۱۵۹ | تهیه طرح کلی گزارش              |
| ۱۶۳ | ویرایش پیش نویس                 |

## در باره این کتاب

اگر ارتباط برقرار نمی کنید، مدیریت نمی کنید. بیشتر افراد به راحتی با دیگران ارتباط برقرار می کنند. اما شاید شما متوجه مهارت هایی که به کار می برید نباشید و این بدان معناست که پرورش این مهارت ها یا انتقال آنها از موقعیتی دیگر برایتان دشوار است. ممکن است در برقراری ارتباط با کارکنان رستوران، سالن ورزش یا فروشگاه ها مشکلی نداشته باشید، اما بهره گیری از این مهارت ها در مصاحبه، ارائه (سخنرانی) و صحبت در حضور جمع، گزارش دادن و گردهمایی، موضوع دیگری است. ارتباط به چه معنی است؟ بسیاری از مردم فکر می کنند که ارتباط همان تبادل اطلاعات است. باید گفت که این تعریف کاملاً درست نیست. بسیاری معتقدند که ارتباط همدلی و صمیمانه گفت و گو کردن است. اما این همدلی و گفت و گو با زبان امکان پذیر است. اندیشمندان بر این باورند که که زبان - یا به بیان دقیق تر زبان های گفت و گو، حرکات اعضای بدن، ایما و اشاره - عمدتاً نشأت گرفته از تعلیم و تربیت است. تعلیم و تربیت شمه‌پانزده ها و دیگر پستانداران نخستین، به منظور حفظ و ادامه روابط درون گروهی انجام می شود. با بزرگ شدن گروه ها و پیچیده تر شدن روابط گروه، فرصت کافی برای تعلیم مورد نیاز وجود نداشت. بنابر این، زبان به عنوان یک عامل اختصاری برای انجام این کار کشف و گسترش یافت.

این طرز تلقی از ارتباط، باعث درک بهتر مشکلات ارتباط خواهد شد. شما نمی توانید یک بار ارتباط برقرار کرده و تصور کنید که دیگر نیازی به آن نیست. برقراری ارتباط مانند تعلیم و آموزش، فعالیت مستمر و دائمی است که باید آن را مداوم انجام دهیم. بر این اساس، نمی توان فرض کرد که گفت و گو های درون محیط کار فقط در باره آمار و ارقام

باشد، بلکه همواره موضوعات دیگری نیز در این خصوص رد و بدل می شود.

بسیاری معتقدند که تفاوت هایی بین انسان و سایر پستانداران نخستین وجود دارد. آنان معتقدند که انسان ها، نه تنها برای تعلیم و تربیت، بلکه برای ترغیب و اقناع دیگران به برقراری ارتباط می پردازند. این شیوه از طریق ارائه و یا پذیرش افکار و اندیشه ها موجود در جامعه صورت می گیرد. این امر تا حدی مهم است که بسیاری بر این باورند که انسان ها فقط زمانی می توانند اعمال و رفتار موثر و کارآمد داشته باشند که توانایی ارائه افکار و عقاید خود را به روشنی داشته باشند و دیگران را ترغیب به گوش کردن به این افکار و عقاید کنند.

امید می رود که این کتاب در بهبود برقراری ارتباط به خوانندگان کمک می کند تا بهتر افکار، عقاید و دیدگاه ها خود را ارائه و در باره افکار، عقاید و دیدگاه های دیگران تأمل کنید. کتاب حاضر، با تعامل یا گفت و گو شروع می شود و گام به گام، انواع مختلف و پیچیده تعامل در محیط های کاری، مصاحبه ها و سخنرانی ها و موضوعات مکتوب را مورد بررسی قرار می دهد.

در این کتاب، به منظور درک بهتر سعی شده توضیحات و مثال های مختلفی ارائه شود. باید اذعان کرد که مثال ها خوب، واقعیت ها را ساده می کند. وقتی رفتار افراد غیر قابل پیش بینی و گفت و گو ها تند می شود، در این زمان، مثال ها و مدل ها به انسان ها کمک به درک بهتر و منطقی تر رفتار کنند. امیدوارم که همانگونه که مثال ها و مدل های این کتاب به من در بهتر شدن تعاملاتم کمک کرده اند، برای خوانندگان محترم نیز در این خصوص مثمر ثمر باشند. امید می رود که این کتاب سرآغازی برای بسط و گسترش مهارت های ارتباطی خوانندگان محترم باشد.

آلن بارکر