



اصول ارتباطات

نوشته‌ی الیزابت کونکه

برگردان: ادريس حسنجاني

www.ketab.ir

for
dummies[®]
A Wiley Brand

ترجمه و چاپ در ایران، تحت امتیاز
انتشارات وایلی توسط انتشارات آوند دانش

WILEY



آوند دانش

سرشناسه: کونکه، الیزابت. Kuhnke, Elizabeth.

عنوان و نام پدیدآور: اصول ارتباطات For Dummies/ نوشته‌ی الیزابت کونکه؛ برگردان ادریس حسنجانی؛ ویراستار طاهره صباغیان.

مشخصات نشر: تهران: آوند دانش، ۱۳۹۹.

مشخصات ظاهری: ۱۷۹ ص؛ ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س.م.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۶۲۰-۰۷-۳

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

یادداشت: عنوان اصلی: Communication Essentials For Dummies, 2015.

موضوع: ارتباط

موضوع: Communication

موضوع: ارتباط بین اشخاص

موضوع: Interpersonal Communication

شناسه‌ی افزوده: حسنجانی، ادریس، ۱۳۶۴ - مترجم

رده‌بندی کنگره: P۹۰

رده‌بندی دیویی: ۳۰۲/۲

شماره‌ی کتاب‌شناسی ملی: ۶۲۰۸۳۰۵



آوند دانش

اصول ارتباطات

نوشته‌ی الیزابت کونکه

ویراستار: طاهره صباغیان

طراحی گرافیک: استودیو آوند دانش

شمارگان: ۵۰۰ جلد

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳، چاپ دوم

لینوگرافی، چاپ و صحافی: چاپ محمد نسائی دفتر نشر و توزیع، ابتدای خیابان پاسداران، خیابان تل نی، خیابان مطلق نوری، بن‌بست طلایی، پلاک ۴

تلفن: ۲۲۸۹۳۹۸۸، نمابر: ۲۲۸۷۱۵۲۲

فروشگاه: ضلع جنوبی پارک قیطریه، خیابان روشنائی، خیابان شهاب، نبش روشن‌دان، پلاک ۲۵، تلفن: ۲۲۳۹۵۲۹۳

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۶۲۰-۰۷-۳

صندوق پست: ۱۹۵۸۵/۶۷۳

کلیه حقوق این کتاب نزد ناشر محفوظ است

۲۰۰,۰۰۰ تومان

معاف از ارزش افزوده



محدودیت مسئولیت / سلب مسئولیت از ایجاد ضمانت: هیچ مسئولیت یا ضمانتی متوجه ناشر یا نویسنده در قبال دقت یا کامل بودن متن اثر اثر نیست و صریحاً از تمامی ضمانت‌ها، شامل و نه محدود به، ضمانت مناسب بودن برای هدفی خاص، سلب مسئولیت می‌کنند. به واسطه‌ی فروش یا مواد تبلیغاتی هیچ ضمانتی ایجاد نخواهد شد یا تعمیم نخواهد یافت. توصیه‌ها و راهکارهای ارائه‌شده در این اثر ممکن است برای هر موقعیتی مناسب نباشند. این اثر با استناد بر این تفاهم فروخته می‌شود که ناشر درگیر هیچ‌گونه کار حقوقی، حسابداری یا هرگونه خدمات حرفه‌ای دیگر نمی‌شود. چنانچه مشاوره‌ی حرفه‌ای موردنیاز باشد، از خدمات یک فرد حرفه‌ای باید بهره گرفته شود. نه ناشر و نه نویسنده نباید در قبال صدماتی که از این ناحیه حادث می‌گردد مسئول باشند. این مطلب که به سازمانی یا وبسایتی در این اثر ارجاع داده و/ یا به‌عنوان منبع احتمالی اطلاعاتی بیشتر معرفی می‌شود نباید به‌منزله‌ی آن باشد که ناشر یا نویسنده اطلاعات یا توصیه‌هایی را که سازمان یا وبسایت ارائه می‌کنند صحت می‌گذارد. علاوه‌براین، خوانندگان باید از این مطلب آگاه باشند که وبسایت‌های اینترنتی که در این اثر فهرست شده‌اند ممکن است در حداثی که این اثر نوشته شده است تا زمانی که خوانده می‌شود، تغییر کنند یا محو شوند.

درباره‌ی نویسنده

الیزابت کونکه مربی مهارت‌های اجرایی است و با افرادی سروکار دارد که نمی‌توانند آن‌چنان که باید و شاید قابلیت‌هایشان را نشان دهند. وی در این زمینه که به مراجعان خود کمک می‌کند به باورها و رفتارهایی بیندیشند که مانع از رسیدن به خواسته‌هایشان می‌شود، کارآزموده است. استعداد بی‌نظیر او در برقراری اعتماد و رابطه و موقعیت کاری آرام و بی‌تنش باعث می‌شود مراجعان به سرعت به اهداف تعیین شده دست یابند.

الیزابت یکی از نویسندگان موفق مجموعه‌ی پرفروش و بین‌المللی *For Dummies* است و کتاب‌های «زبان بدن» و «ترغیب و نفوذ» و «مهارت‌های ارتباطی» را برای این مجموعه تألیف کرده است. او در درک نیازهای مشتریان و برقراری ارتباط شفاف و مفید و مؤثر تخصص دارد. وی علاوه بر اینکه هنرپیشه‌ی موفقی در ایالات متحده است، گواهی مربیگری برنامه‌ریزی عصبی کلامی (NLP) نیز دارد و از مجریان معتبر تست روان‌شناسی مایرز بریگز (MBTI) و دارای مدارک عالی در سخنوری و ارتباطات است. کونکه به‌صورت منظم در دوره‌های پیشرفت شغلی و حرفه‌ای شرکت می‌کند و چندین مدرک مربیگری دارد.

خانم کونکه از زمان شروع فعالیت‌های تجاری‌اش عمده‌آ با افراد و گروه‌هایی در سطح ارشد و بیشتر در شاخص صد بورس اوراق بهادار فایننشال تایمز (FTSE 100) و فورچون ۵۰۰ و بخش‌های خیریه کار کرده است. او مرتب در رسانه‌ها حضور دارد و به تشریح و تبیین رفتارهای غیر کلامی می‌پردازد. وی جایزه‌ی Sue Ryder Women of Achievement Award را نیز دریافت کرده است.

فهرست مطالب در یک نگاه

۱	مقدمه
۵	فصل ۱: نگاهی به نکات مهم برای ایجاد ارتباط صحیح
۲۱	فصل ۲: آگاهی از آنچه می‌خواهید به دست آورید
۳۷	فصل ۳: توجه به سبک‌های ارتباطی مختلف
۴۷	فصل ۴: گوش‌دادن فعالانه برای درک کامل موضوع
۵۹	فصل ۵: ایجاد تفاهم برای ارتباط مؤثر
۷۵	فصل ۶: انتخاب نگرش صحیح
۸۹	فصل ۷: شفاف صحبت کنید
۱۰۵	فصل ۸: رهایی یافتن از موقعیت‌های دشوار
۱۱۹	فصل ۹: مذاکرات هوشمندانه
۱۲۹	فصل ۱۰: ارتباط میان فرهنگ‌ها
۱۴۱	فصل ۱۱: ارتباط موفق از طریق فناوری
۱۵۷	فصل ۱۲: ده نکته برای برقراری ارتباط مؤثر

فهرست مطالب

۱	مقدمه
۲	درباره‌ی این کتاب
۲	تصورات خنده‌دار
۳	نمادهای به کاررفته در این کتاب
۳	مقصد بعدی
۵	فصل ۱: نگاهی به نکات مهم برای ایجاد ارتباط صحیح
۶	استفاده از کل بدن برای برقراری ارتباط
۶	قرارگرفتن در چارچوب صحیح ذهنی
۷	چشم و گوشستان را باز کنید
۷	برقراری ارتباط شفاف
۸	ارسال پیام شفاف
۹	ارائهی بازخورد
۱۳	درباره‌ی اهداف و نیازها و اولویتهایتان شفاف باشید
۱۴	تفکیک مباحث فردی و کاری
۱۴	احترام گذاشتن به دیگران
۱۴	رفتار محترمانه
۱۵	گوش دادن با ذهن باز
۱۸	برقراری ارتباط با افراد مختلف
۱۸	مدیریت ارتباطات چالش برانگیز
۲۱	فصل ۲: آگاهی از آنچه می خواهید به دست آورید
۲۲	برقراری ارتباط با اهداف مشخص
۲۳	بیان نیازها و اولویت‌ها
۲۳	منظورتان را بیان کنید
۲۷	معنای گفته‌هایتان
۲۹	ارائهی دلایل موجه
۲۹	توجه به آنچه برای دیگران مهم است
۳۰	گفتار باورپذیر
۳۱	حذف موانع بالقوه برای رسیدن به هدف

۳۲	پرهیز از انتقاد
۳۳	کنار گذاشتن نصیحت‌های اخلاقی
۳۴	دیگران را مقصر ندانید
۳۷	فصل ۳: توجه به سبک‌های ارتباطی مختلف
۳۷	آگاهی از سبک‌های ارتباطی مختلف
۳۸	ارتباط با افراد برون‌گرا یا درون‌گرا
۳۸	زمان دادن به افراد درون‌گرا برای تفکر
۴۰	واگذاری صحنه به افراد برون‌گرا
۴۱	کلی‌نگری یا طرح جزئیات
۴۲	توجه به کلیات
۴۴	تمرکز روی جزئیات دقیق
۴۷	فصل ۴: گوش دادن فعالانه برای درک کامل موضوع
۴۸	گوش دادن با هدف درک کردن
۴۹	به حداقل رساندن موانع
۵۱	قبول نکردن
۵۱	وقفه در میان نگاه‌ها
۵۲	توجه به کلام و رفتار
۵۳	شنیدن آنچه افراد قصد گفتن را ندارند
۵۴	ورود به بستر فکری دیگران
۵۴	سؤال کردن برای درک بیشتر
۵۴	بازگویی مطالب برای شفاف‌سازی
۵۵	به مردم بگویید که صدایشان را شنیده‌اید
۵۶	پذیرای نکات اصلاحی باشیم
۵۶	عمق گفته‌ها را درک کنید
۵۷	به احساسات افراد احترام بگذارید
۵۹	فصل ۵: ایجاد تفاهم برای ارتباط مؤثر
۶۰	اعتمادسازی و همراهی
۶۰	نشان دادن حس کنجکاوی
۶۲	یافتن دیدگاه‌های مشترک
۶۲	جست‌وجوی شباهت‌ها
۶۴	شفاف‌سازی فرضیات
۶۵	تأیید تأثیر رفتار
۶۷	ایجاد تعامل از طریق همدلی

۶۸	احساسات دیگران را در نظر بگیرید
۶۹	خودتان را جای دیگران بگذارید
۷۱	ایجاد هم‌سویی در برقراری ارتباط
۷۱	ایجاد رابطه در محیط کار
۷۲	تطبیق و بازتاب حالت و انرژی
۷۲	گوش دادن به منظور درک افراد
۷۳	همراهی و حرکت به سمت پیشرفت گفت‌وگو
۷۵	فصل ۶: انتخاب نگرش صحیح
۷۶	صحبت کردن از جانب خود
۷۶	وضعیت خود را در نظر بگیرید
۷۸	استفاده از جملاتی با ضمیر «من»
۸۰	درک قدرت اقدامات
۸۱	پرهیز از اتهام‌زنی
۸۲	ارسال پیام‌های مهیج
۸۲	برقراری ارتباط به همراه تعهد
۸۳	تمایل برای تعامل با دیگران
۸۳	برقراری ارتباط مؤثر
۸۴	گفت‌وگو با اعتقاد واضح
۸۶	بیان داستان‌های باورپذیر
۸۹	فصل ۷: شفاف صحبت کنید
۹۰	شفاف‌سازی اهداف
۹۲	تقویت تنفس
۹۲	وضعیت بدن‌تان را مطابق تصویر هماهنگ کنید
۹۴	ریه‌ها را از هوا پر کنید
۹۶	کیفیت صدایتان را افزایش دهید
۹۷	شمرده سخن بگویید تا سخنان‌تان درک شود
۹۹	تأکید بر نکات
۱۰۱	واژه‌هایی را که پژواک دارد انتخاب کنید
۱۰۱	افزودن ذوق و شوق
۱۰۲	مختصر صحبت کنید
۱۰۲	ارتباط بین کلام
۱۰۵	فصل ۸: رهایی یافتن از موقعیت‌های دشوار
۱۰۵	حل اختلافات

۱۰۶	درک دیگران
۱۰۹	اقدامات عملی
۱۱۲	مدیریت رفتارهای دردرساز
۱۱۳	درپیش گرفتن رفتار محترمانه با دیگران
۱۱۵	انجام دادن اقدامات عملی
۱۱۹	فصل ۹: مذاکرات هوشمندانه
۱۲۰	آمادگی برای مذاکره: مبانی
۱۲۰	منحصربه فرد بودن
۱۲۰	عمل کردن به تعهدات طبق اصول
۱۲۱	داشتن اهداف والا
۱۲۱	توانایی خود را نشان دهید
۱۲۲	اجازه دهید طرف دیگر آغازکننده باشد
۱۲۲	شرط‌هایتان را صادقانه بیان کنید
۱۲۳	تعریف اهداف شفاف
۱۲۳	تمرین داشتن طی مراحل مذاکره
۱۲۳	آمادگی برای تبادل امتیازات تجاری
۱۲۴	پروراندن اهداف خاص در ذهن
۱۲۵	احترام گذاشتن به روابط
۱۲۵	ارزیابی عواقب
۱۲۶	بدانید قدرت در دست کیست
۱۲۷	همه‌ی راه‌حل‌ها را در نظر بگیرید
۱۲۷	جمع‌بندی و شفاف‌سازی مذاکرات
۱۲۷	پایان مذاکره
۱۲۹	فصل ۱۰: ارتباط میان فرهنگ‌ها
۱۲۹	احترام به تفاوت‌های فرهنگی
۱۳۰	تصور قالبی و تعمیم‌دادن
۱۳۱	افزایش آگاهی از فرهنگ‌های مختلف
۱۳۳	درک هنجارها و ارزش‌ها و عقاید
۱۳۴	احترام به رسوم و فعالیت‌های مذهبی
۱۳۵	انعطاف‌پذیر باشید
۱۳۵	پیروی از محل
۱۳۶	درک زمینه
۱۳۷	شرح جزئیات: فرهنگ‌های با زمینه‌ی پایین

۱۳۷	استنباط، پیشنهاد، اشاره: فرهنگ‌های با زمینه‌ی بالا
۱۳۸	از خطرات دوری کنید
۱۴۱	فصل ۱۱: ارتباط موفق از طریق فناوری
۱۴۱	ضوابط ارسال ایمیل
۱۴۳	ایمیل را به بهترین شکل ارسال کنید
۱۴۴	به خوانندگان تان فکر کنید
۱۴۵	انتخاب عنوان موضوع متمایز و توصیفی
۱۴۵	ثبت آدرس ایمیل به صورت حرفه‌ای و کامل
۱۴۶	فرمت ساده‌ای برای ایمیل انتخاب کنید
۱۴۷	مراقب نقاط خطرناک باشید
۱۴۸	از حداکثر امکانات رسانه‌ی اجتماعی استفاده کنید
۱۴۸	خودتان را از طریق فیس‌بوک معرفی کنید
۱۵۰	از تویتر استفاده کنید و توییت کنید
۱۵۱	از لینک‌داین استفاده کنید
۱۵۲	استفاده از شکل‌های دیگر ارتباطات الکترونیکی
۱۵۳	کار کردن با فناوری وب
۱۵۳	با پیامک در تماس باشید
۱۵۵	از VoIP استفاده کنید
۱۵۷	فصل ۱۲: ده نکته برای برقراری ارتباط مؤثر
۱۵۷	درپیش گرفتن رفتار محترمانه با دیگران
۱۵۸	آگاهی از شکل مطلوب ارتباط
۱۵۹	پیش از گفت‌وگو، فکر کنید
۱۵۹	کمتر حرف بزنید و بیشتر گوش دهید
۱۶۰	برای درک موضوع، سؤال کنید
۱۶۱	توجه به رفتارهای غیرکلامی
۱۶۱	رسیدگی به اختلافات از طریق دیپلماسی
۱۶۲	پذیرای دیدگاه‌های جدید باشید
۱۶۳	انجام دادن تعهدات
۱۶۴	بفهمید چه چیزی در کلام نهفته است
۱۶۴	آگاهی از زبان بدن

اشتباه نکنید. توانایی در برقراری ارتباطی شفاف و شجاعانه و متعهدانه رمز موفقیت در کار و زندگی شخصی شماست. مهم نیست چقدر ایده‌هایتان نوآورانه و احساساتان خالصانه یا عقایدتان پر حرارت است، اگر نتوانید با دیگران ارتباط برقرار کنید یا ارتباطتان به گونه‌ای باشد که نتوانید آن‌ها را متقاعد و تحریک و تهییج کنید، تلاشتان بیهوده خواهد بود.

هیچ وقت نمی‌توانید جلوی برقراری ارتباط را بگیرید. چه در خواب عمیق باشید و چه در میانه‌ی بحثی داغ با همکاران‌تان یا در حال انتقال پیام به یک دوست، در این دنیای ارتباطات ۲۴ ساعته و هر روزه، همیشه در حال ارسال و دریافت پیام هستید. بعضی از مردم ارتباط‌گیرندگانی عالی هستند و تا درک کامل یک موضوع گوش می‌دهند، ضمن اینکه منظورشان را شفاف منتقل می‌کنند.

ارتباط خوب منجر به فهم و صمیمیت و درک متقابل می‌شود. خبر خوب اینکه تا وقتی می‌توانید به انجام دادن مراحل کار و تمرین کردن باشید، خواهید توانست مهارت‌هایتان را افزایش دهید و با موفقیت ارتباط برقرار کنید. به قول پدرم، «کسانی ارتباط مؤثر برقرار می‌کنند که در این زمینه تلاش کنند».

اگر می‌خواهید به عنوان ارتباط‌گیرنده‌ی متعهد و مؤثر شناخته شوید، باید روی پیام‌هایی که افراد برای شما می‌فرستند، تمرکز کنید. علاوه بر توجه به واژه‌های گفتاری، باید به شیوه‌ی بیان واژه‌ها نیز دقت کنید. برای مثال آیا صدای گوینده در پایان جمله دارای آهنگ خیزان است یا نه. این کار باعث می‌شود جمله به صورت پرسشی باشد. آیا صدا آرام و شنیدنش دشوار است؟ آیا واژه‌های گفتاری مستقیم و بی‌پرده است، یا باعث ابهام و شک می‌شود؟ پیام‌های ارسالی حاوی اصل پیام هست یا نه.

وقتی پیامی را می‌فرستید، مطمئن شوید که هدف‌تان شفاف و شیوه‌ی ارسال متناسب با پیامتان است. هدف‌تان ارتباط با فردی است که با او در تماسید تا به مقصود و اهداف دوسویه‌ی مدنظرتان برسید.

درباره‌ی این کتاب

من به‌عنوان فردی آمریکایی که همسر آلمانی است و در انگلستان زندگی می‌کنم، از تأثیر فرهنگ (از جمله جنس، نژاد، ملیت) بر ارتباطات آگاهم. اگرچه یک فصل از این کتاب را مشخصاً به ارتباط بین فرهنگ‌ها اختصاص داده‌ام، تمرکز اصلی‌ام در این کتاب بر شیوه‌های ارتباطی در کشورهای غربی است. در انتخاب موضوعات به‌صورت گزینشی عمل کرده‌ام و هدفم معرفی روش‌های ارتباط برای افزایش روابط فردی و کاری است.

توضیح می‌دهم که نگرستان چه تأثیری بر محتوا و انتقال پیام می‌گذارد. همچنین خواهم گفت که چگونه رفتار محترمانه با دیگران و ایجاد ارتباط، احتمال برقراری روابط شفاف و قانع‌کننده را بیشتر می‌کند. نشان می‌دهم که چگونه می‌توانید از طریق گوش دادن بدون تعصب به افراد و اطمینان از پیام‌هایی که قصد ارسال را دارید و آمادگی برای به‌جاش کشیدن تعاملات، به توسعه‌ی روابط سازنده و سودمند و روابط مثبت دست یابید. وقتی پیام‌هایی را تأیید می‌کنید که قصد انتقالشان را از طریق کلام یا زبان بدن دارید، شانس شما برای برقراری ارتباط موفقیت‌آمیز افزایش می‌یابد.

چه پیامتان را بنویسید و چه به‌صورت رودررو بگویید یا از شکل‌های مختلف فناوری ارتباطات استفاده کنید، این کتاب به شما نشان می‌دهد که چگونه می‌توانید گوش دهید. با دیگران محترمانه رفتار کنید. از گفته‌هایتان هدف مشخصی داشته باشید و پیامتان را به‌شیوه‌ای منتقل کنید که گیرنده بتواند درک کند.

تصورات خنده‌دار

اگرچه تصورات ممکن است با سوءتفاهم‌هایی همراه باشد، در اینجا موضوعاتی را برای شفاف‌سازی بیان می‌کنم. در این کتاب، فرض من بر این است که

« به مهارت‌های ارتباطی علاقه دارید و می‌خواهید کمی درباره‌ی آن بدانید؛

« می‌خواهید روش‌های ارتباطی در محیط کارتان را بهبود بخشید؛

« می‌خواهید به آنچه می‌خوانید فکر کنید و پیشنهادهایی من را در عمل به کار گیرید؛

« بیشترین انتظار را از خودتان و دیگران دارید.

نمادهای به کار رفته در این کتاب

برای جلب توجهتان، از این نمادها در حاشیه‌ی صفحات کتاب استفاده می‌کنم:

هرجا این نماد بود، ماجراهای مربوط به اعضای خانواده یا دوستان یا مشتریان یا افرادی را که با آن‌ها دیدار داشته‌ام، شرح می‌دهم. امیدوارم این ماجراها بتواند به شما درباره‌ی غم‌ها و شادی‌هایی که در مسیر ارتباط وجود دارد، توضیح دهد.



حکایت

این احتمال وجود دارد که ارتباطات را از دیدگاه کسب‌وکار بررسی کنید. از طریق گنجاندن ارتباطات در شرایط کسب‌وکار، می‌توانم کمک کنم آنچه به دنبالش هستید درک کنید یا شاید تغییرات مفیدی در شما شکل گیرد.



شم تجاری

این نماد دربردارنده‌ی نکات مهمی است که باید به ذهن بسپارید.



به خاطر بسپارید

این نماد نشان‌دهنده‌ی روش‌های عملی و فوری برای افزایش مهارت‌های ارتباطی است.



راهنمایی

این نماد به این معناست که می‌توانید یک نظریه را عملی کنید. من این تمرین‌ها را برای افزایش مهارت‌های شما و تبدیل کردن شما به یک فرد ارتباط‌گیرنده‌ی درجه‌یک طراحی کرده‌ام.



فعالیت

همه در برهه‌های زمانی مختلف دچار اشتباهاتی می‌شویم؛ اما اگر به موضوعات رایجی که در کنار این نماد مطرح کرده‌ام توجه کنید، می‌توانید این ایرادها را از بین ببرید. دیگران مرتکب این اشتباه‌ها شده‌اند؛ پس شما نباید این اشتباهات را تکرار کنید.



هشدار

مقصد بعدی

فصل‌های این کتاب به بررسی جنبه‌های خاص ارتباط می‌پردازد؛ از جمله بهبود مهارت‌های شنیداری برای ارتباط مؤثر از طریق فناوری و همچنین درک سبک‌های مختلف ارتباط برای دستیابی به اهداف ارتباطی.

اگرچه همه‌ی اطلاعات این کتاب را به‌منظور حمایت از شما برای تبدیل شدن به یک ارتباط‌گیرنده‌ی موفق مطرح کرده‌ام، ممکن است همه‌ی چیزهایی که به علایق یا شرایط خاص شما مربوط است، ذکر نشده باشد. بنابراین می‌توانید این

کتاب را به هر ترتیب و هر زمانی که برایتان خوشایند است، مطالعه کنید.

اگر به مدیریت مهارت‌های رفتاری و موقعیتی خاصی علاقه دارید، فصل ۸ را مطالعه کنید. به‌منظور پی‌بردن به تأثیر مهم نگرش‌تان روی ارتباطات، به فصل ۶ نگاهی بیندازید. اگر به موضوع ارتباط بین فرهنگ‌ها علاقه دارید، به فصل ۱۰ رجوع کنید.

پس کارتان را آغاز کنید. آرام باشید و برای تبدیل‌شدن به ارتباط‌گیرنده‌ای عالی، به راهنمایی‌ها و روش‌ها توجه کنید. صادقانه امیدوارم از این مباحث لذت ببرید و این کتاب برایتان سودمند باشد.

www.ketab.ir