

به نام خدا

راهنمای مدیران (۸)

ارتباط مؤثر برقرار کنید تا
موفق باشید



انتشارات به تدبیر

Denny, Richard

سرشناسه: دنی، ریچارد، ۱۹۴۴ - م.

عنوان و نام پدیدآور: ارتباط مؤثر برقرار کنید تا موفق باشید / تألیف ریچارد دنی؛ ترجمه فروزنده شهبازلو؛ ویرایش محمدرضا هراتی.

مشخصات نشر: تهران: به تدبیر، ۱۳۸۷.

مشخصات ظاهری: شش، ۱۵۳ ص.

فروست: راهنمای مدیران ۸۱

شابک: ۹۶۴-۲۵۸۳-۰۵-۴

وضعیت فهرست نویسی: فیا.

پادداشت: عنوان اصلی: Communicate to win, 2001

موضوع: ارتباط؛ موفقیت در کسب و کار.

شناسه افزوده: شهبازلو، فروزنده، ۱۳۲۸ -

۱۳۳۵ - ویراستار.

رده بندی کنگره: ۱۳۸۶ الف ۴۹ / HM ۱۲۰۶

رده بندی دیویی: ۳۰۲/۷

شماره کتابشناسی ملی: ۱۱۲۰۴۷۷



انتشارات به تدبیر

تهران: صندوق پستی ۱۳۹۶ - ۱۴۵۱۵

تلفن: ۴۴۰۹۲۶۰۵، دورنگار: ۴۴۰۵۰۱۶۵

E-mail: behtadbir@yahoo.com

ارتباط مؤثر برقرار کنید تا موفق باشید

تألیف: ریچارد دنی

ترجمه: فروزنده شهبازلو

ویرایش: محمدرضا هراتی

طرح جلد: آئلیه ۳×۴

ناشر: انتشارات به تدبیر

نوبت چاپ: اول، ۱۳۸۷

شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

حروفچینی: شهر

لیتوگرافی: سی نور

چاپ: معراج

قیمت: ۱۸۰۰ تومان

شابک: ۹۶۴-۲۵۸۳-۰۵-۴ ISBN: 964-2583-05-4

حق چاپ و انتشار محفوظ و مخصوص انتشارات به تدبیر است

فهرست

صفحه	عنوان
۱	مقدمه
۳	بخش ۱ - مهارت‌های برقراری ارتباط
۵	۱ - اهمیت ارتباط
۱۵	۲ - ارتباط بین افراد
۲۷	۳ - به افراد کمک کنید که شما را دوست بدارند
۴۱	۴ - نحوه برخورد با افراد
۵۱	۵ - دستوردهی و دستورگیری کارا و مؤثر
۶۱	۶ - زیان بدن
۶۹	۷ - ارتباط نوشتاری: خطرناک‌ترین شیوه ارتباط
۸۵	۸ - ارتباط تلفنی
۹۱	۹ - جلسه‌ها
۹۹	بخش ۲ - سخنرانی موفقیت‌آمیز
۱۰۱	۱۰ - مهارت‌های سخنرانی کردن
۱۰۵	۱۱ - تنش عصبی
۱۰۹	۱۲ - آمادگی
۱۱۵	۱۳ - مضمون سخنرانی
۱۲۳	۱۴ - مخاطباتان

صفحه	عنوان
۱۲۷	۱۵- ابزارهای کمک دیداری
۱۳۱	۱۶- وضعیت ظاهری و نگرستان
۱۳۵	۱۷- طرز بیان
۱۴۳	۱۸- پرورش عاداتهای مطلوب
۱۴۷	۱۹- ترک عاداتهای ناپسند
۱۵۱	۲۰- پرسشها

مقدمه

«ارتباط» یکی از مهم‌ترین واژه‌هاست. بدون ارتباط، کسب و کارها شکست خواهند خورد و حکومتها سقوط خواهند کرد. نبود ارتباط و ناتوانی افراد در برقراری ارتباط مؤثر، باعث ایجاد تنش، سرخوردگی، خشم، رنجش، سوء تفاهم و ناامیدی فراوان می‌شود. چند بار عبارتهایی مانند «ای کاش به من گفته بودی»، «چرا آن را نگفتید؟»، «مقصودتان را واضح نگفتید» و مشابه آنها را شنیده و یا به کار برده‌اید؟

در هر محیط کاری موفق، مهارت‌های خوب ارتباطی کاملاً ضروری است. توانایی انتقال واضح و موجز اطلاعات و دستورات، و به طریقی که به آسانی آن را بفهمند، می‌تواند باعث شود پیامتان را به مشتری یا همکار، یا به طرف معامله به خوبی منتقل کنید. شما خواه با منشی دفتر، کارکنان کارخانه، یا فروشنده‌ای سیار سر و کار داشته باشید، مهارت‌تان در گفتن آنچه که افراد لازم است بدانند، هدایتگر آنها برای بهترین عملکرد است. متقابلاً، توانایی افراد در ارائه بازخورد به مدیریت می‌تواند در موفقیت مستمر و پیشرفت شرکت بسیار مؤثر باشد.

بنابراین، موضوع این کتاب چیست، برای چه کسی نوشته شده است، و برداشت خوانندگان از آن چه خواهد بود؟ این کتاب تصویری است کلی از مبحث گسترده ارتباط، به ویژه ارتباط بین افراد و شیوه‌های مختلف ارتباط - گفتاری و نوشتاری، مکالمه رو در رو و گرد هم آمدن در جلسه مذاکره به‌طور

خلاصه، بخش اول درباره هر موقعیتی است که دو نفر یا بیشتر برای بحث (یا مبادله پیامهای نوشتاری) در مورد خط مشی گروه، بررسی مسائل، طراحی روندهای کار و تصمیم‌گیریهای سازنده دور هم جمع می‌شوند. بخش دوم به مهارتهای ارائه (مطلب یا موضوعی) اختصاص دارد.

خوانندگان کتاب به خوداصلاحی و خودیاری متعهد خواهند شد. آنها در زندگی حرفه‌ای‌شان، موفقیت بیشتر و در نتیجه آن، رضایتمندی، اعتماد به نفس و شادکامی بیشتری را آرزو خواهند کرد. آنها مایل خواهند بود که از عارضه «ای کاش می‌توانستم» بهبود یابند و به گروههای «من می‌توانم» و «من می‌خواهم» ملحق شوند. آنها تلاش می‌کنند از طریق رضایت شخصی و موفقیت بیشتر در محیط کار کیفیت زندگی‌شان را بهبود بخشند.

با پیروی از اصول و توجه به مثالهای کاربردی مطرح شده در این کتاب، خوانندگان قادر خواهند بود مهارتهای ارتباطی‌شان را بهبود دهند و به چنان سطحی از ارتباط که هرگز تصور نمی‌کردند برسند. کسانی که احساس می‌کردند عدم توانایی‌شان در برقراری ارتباط باعث عقب‌ماندگی‌شان است خود را رها از قید و بند خواهند یافت؛ آنهایی که شاید قبلاً فکر می‌کردند مطالب را خوب تفهیم می‌کنند از کشف استعدادهای پنهان تعجب خواهند کرد. شغل شما و هدفایان در زندگی هرچه باشد، اگر بتوانید ارتباط بهتری برقرار کنید، موفق‌تر خواهید بود.