

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

WILEY

مهارت‌های ارتباطی FOR DUMMIES®

نوشته‌ی الیزابت کوچه
برگردان: حسین سلیمانی



آوند دانش

سرشناسه: کونکه، الیزابت. Kuhnke, Elizabeth

عنوان و نام پدیدآور: مهارت‌های ارتباطی / نوشته‌ی الیزابت کونکه؛ برگردان حسین سلیمانی.

مشخصات نشر: تهران: آوند دانش، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۲۵۶ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۶۶۸-۳۲-۹

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

یادداشت: عنوان اصلی: Communication skills For Dummies

موضوع: ارتباط بین اشخاص

موضوع: Interpersonal communication

شناسه‌ی افزوده: سلیمانی، حسین، ۱۳۵۲-، مترجم

رده‌بندی: سره: ۶، ۱۱ ک ۴ الف / BF ۶۳۷

رده‌بندی دیو: ۱۵۲/۶

شماره‌ی شابشناسی ملی: ۴۹۷۵۴۸۳



آوند دانش

مهارت‌های ارتباطی

نوشته‌ی الیزابت کونکه

ویراستار: حمیرا ثقفی

طراحی گرافیک: استودیو آوند دانش

تاریخ انتشار: سال ۱۴۰۰ - چاپ سوم

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: چاپ محمد

نشانی دفتر نشر و مرکز پخش: ابتدای خیابان پاسداران، خیابان گل نبی، خیابان ناطق نور، پست بلایی، پلاک ۴

تلفن: ۲۲۸۹۳۹۸۸، ۲۲۸۷۱۵۲۲؛ نمابر:

فروشگاه: ضلع جنوبی پارک قطریه، خیابان روشنایی، خیابان شهاب، نیش روشندان، پلاک ۲۵، تلس: ۳۳۹۵۱۹۳

صندوق پستی: ۱۹۵۸۵/۶۷۲

قیمت: ۴۵۰۰۰ تومان

محدودیت مسئولیت / سلب مسئولیت از ایجاد ضمانت: هیچ مسئولیتی با ضمانتی متوجه ناشر یا نویسنده در قبال دقت یا کامل بودن متن این 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 هیچ گونه 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 به عنوان منبع احتمالی اطلاعاتی بیشتر معرفی می‌شود نباید به منزله‌ی آن باشد که ناشر یا نویسنده اطلاعات یا توصیه‌هایی را که سازمان یا وبسایت ارائه می‌کند صحت می‌گذارد. علاوه بر این، خوانندگان باید از این مطلب آگاه باشند که وبسایت‌های اینترنتی که در این اثر فهرست شده‌اند ممکن است در حقایقی که این اثر نوشته شده است تا زمانی که خوانده می‌شود، تغییر کنند یا محو شوند.

فهرست مطالب در یک نگاه

مقدمه.....	۱
بخش ۱: تقویت مهارت‌های ارتباطی.....	۷
فصل ۱: یادگیری نکاتی ظریف برای برقراری ارتباط مؤثر.....	۹
فصل ۲: شناخت خواسته‌هایتان.....	۲۷
فصل ۳: ارزیابی سبک‌های مختلف ارتباط.....	۴۳
بخش ۲: پذیرایی افکار دیگران باشید.....	۵۵
فصل ۴: روش‌های گشودن ذهن فعال به‌منظور درک طرف مقابل.....	۵۷
فصل ۵: ایجاد تفاهم برای برقراری ارتباط مؤثر.....	۷۱
بخش ۳: ذهن و جسمتان را رها کنید.....	۸۷
فصل ۶: انتخاب نگرش مناسب.....	۸۹
فصل ۷: شفاف صحبت کنید.....	۱۰۵
فصل ۸: انتقال پیام از طریق حرکات.....	۱۲۳
بخش ۴: مدیریت دغدغه‌های ارتباطی.....	۱۳۹
فصل ۹: رهایی از شرایط سخت و پیچیده.....	۱۴۱
فصل ۱۰: آداب گفت‌وگو.....	۱۵۵
فصل ۱۱: برقراری ارتباط در فرهنگ‌های مختلف.....	۱۶۷
بخش ۵: برقراری ارتباط از راه دور.....	۱۸۱
فصل ۱۲: ارتباط موفق از طریق فناوری.....	۱۸۳
فصل ۱۳: ارتباط از طریق تلفن.....	۲۰۱
فصل ۱۴: شیوه‌های مؤثر نامه‌نگاری.....	۲۱۱
بخش ۶: بخش ده‌تایی‌ها.....	۲۲۳
فصل ۱۵: ده نکته‌ی اساسی برای گفت‌وگوی رودررو.....	۲۲۵
فصل ۱۶: ده نکته‌ی ضروری برای برقراری ارتباط مؤثر.....	۲۳۳

مقدمه

توانایی در برقراری ارتباطی توأم با شفافیت، شجاعت و تعهد، کلید شماره‌ی یک موفقیت در محیط کار و زندگی شخصی شماست. مهم نیست چه اندازه ایده‌های ابتکاری دارید، احساساتتان چقدر صادقانه است یا تا چه حد به باورهای خود اعتقاد راسخ دارید، اگر نتوانید با دیگران به‌نحوی رابطه برقرار کنید که به آن‌ها شوق، انگیزه و پیام ببخشید، تمام زحماتتان به‌هدر خواهد رفت.

شما همیشه در حال برقرار کردن ارتباط هستید. چه زمانی که در خوابی عمیق فرو رفته‌اید، چه وقتی یک بحث داغ با یکی از همکاران‌تان دارید و چه وقتی یک پیامک به دوست‌تان می‌فرستید. شما در دنیای ۲۴/۷ (۲۴ ساعت شبانه‌روز و ۷ روز هفته) ارتباط‌ها را بر می‌آورید. همواره در حال دادن و گرفتن پیام هستید. بعضی افراد در برقراری ارتباط با دیگران علاوه بر اینکه مطالب خود را شفاف منتقل می‌کنند، به حرف‌های طرف مقابل هم گوش می‌دهند تا او را درک کنند؛ اما برخی دیگر در برقراری ارتباط با پیام خود با دیگران دچار مشکل می‌شوند.

ارتباط موفق به تفاهم، صمیمیت و درک متقابل منتهی می‌شود. خبر خوش اینکه شما می‌توانید مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کنید به شرطی که در انجام این کار تعهد و اشتیاق لازم را از خودتان نشان دهید. «ما زمان داریم که پدرم می‌گفت: «ارتباط برای افرادی که برای آن زحمت می‌کشند، فایده دارد.»

اگر می‌خواهید به‌عنوان کسی شناخته شوید که در برقراری ارتباط، فردی مؤثر و متعهد است، باید روی پیام‌هایی که افراد به شما انتقال می‌دهند تمرکز کرده و آن‌ها را جذب کنید. علاوه بر توجه به خود کلمات گفته‌شده، باید به نحوه‌ی بیان کلمات هم توجه کنید. برای مثال، آیا صدای گوینده در انتهای جمله طوری بالا می‌رود که انگار دارد سؤال می‌پرسد؟ آیا صدای او آهسته است و به‌سختی شنیده می‌شود؟ آیا کلمات بیان‌شده مستقیم و بی‌پرده‌اند یا شک‌و‌تردید را القا می‌کنند؟ نحوه‌ی انتقال پیام، دربرگیرنده‌ی مغز پیام است.

وقتی دارید پیامی را منتقل می‌کنید، مطمئن شوید که هدف‌تان روشن و شیوه‌ی ارائه‌ی آن متناسب با پیام است. هدف، برقراری ارتباط با افرادی است که با آن‌ها سروکار دارید تا بتوانید به اهداف و مقاصدی برسید که برای دو طرف رضایت‌بخش باشد.