

مدیریت ارتباطات

جان ماکسول
سعید گل محمدی

ماکسول، جان سی. ۱۹۴۷ - م. Maxwell, John C.
مدیریت ارتباطات / جان ماکسول؛ مترجم سعید گل محمدی .
تهران: نسل نواندیش، ۱۳۹۳.
۱۶۰ ص؛

۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۵۹۵-۱

فیبا

عنوان اصلی: Relationships 101: what every leader needs to know, c2004.

رهبری / روابط بین اشخاص / موفقیت در کسب و کار

گل محمدی سیدکلان، سعید، ۱۳۶۳ -- مترجم

۱۳۹۳ Fm2mHD57/7/

۶۵۸/۴۰۹۲

۳۵۴۵۰۵۰

مدیریت ارتباطات

نویسنده: جان ماکسول

مترجم: سعید گل محمدی

ویراستار: نورا موسوی نیا

صفحه‌آرا: لیلا قربانی اقدم

طراح جلد: ندا صحت

ناشر: نسل نواندیش

شمارگان: ۳۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: ۱۳۹۳

قیمت: ۷۹۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۵۹۵-۱

ISBN: 978-964-236-595-1

کتاب‌های مورد نیاز خود را از فروشگاه انتشارات نسل نواندیش تهیه فرمایید.

نشانی فروشگاه: میدان ولیعصر - ابتدای کریمخان - پلاک ۳۰۸

تلفن: ۹-۸۸۹۴۲۲۴۷ نسل نواندیش

WWW.naslenowandish.com

info@naslenowandish.com

فهرست:

- ۱۱ مقدمه
- ۱۹ فصل اول
- ۱۹ چرا ارتباطات برای کسب موفقیت مهم است؟
- ۲۳ ارتباطات مستحکم
- ۲۴ ۱. احترام
- ۲۵ ۲. تجربه‌های مشترک
- ۲۶ ۳. اعتماد
- ۲۶ ۴. ارتباط دوطرفه
- ۲۷ ۵. لذت‌های مشترک
- ۲۹ فصل دوم
- ۲۹ به چه اطلاعاتی درباره‌ی دیگران نیاز داریم؟
- ۳۱ چرا مردم در درک یکدیگر موفق نیستند؟
- ۳۲ ترس
- ۳۴ خودمحوری
- ۳۶ شکست و ناکامی در درک تفاوت‌ها
- ۳۷ عدم شناسایی شباهت‌ها

۳۸. چیزهایی که هرکس باید درباره‌ی دیگران بداند.....
۳۸. ۱. هرکس دوست دارد برای خود کسی باشد.....
۲. برای کسی اهمیت ندارد که شما چقدر می‌دانید، مهم آن است که بدانند.....
۴۲. چقدر به او اهمیت می‌دهید.....
۴۵. ۳. همگان به کسی نیازمندند.....
۴. همه می‌توانند کسی باشند، بشرط آن که کسی آن‌ها را درک و باور کند.....
۴۸. ۵. کمک به یک نفر فقط او را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد، بلکه اثری فراگیر دارد.....
۴۹. دیگران را درک کنید.....
۵۱. فصل سوم.....
۵۱. چگونه مشوق دیگران باشیم؟.....
۵۲. ۱. بیشتر مردم به خود ایمان ندارند.....
۵۳. ۲. اغلب افراد، کسی را که به آن‌ها ایمان داشته باشند در کنار خود ندارند.....
۵۵. ۳. اغلب افراد متوجه می‌شوند چه کسانی به آن‌ها ایمان دارند.....
۴. اغلب افراد هرکاری می‌کنند تا در سطح ایمانی که به آن‌ها دارید زندگی کنند.....
۵۷. چگونه به دیگران ایمان ببوریم.....
۵۹. باورشان کنید، پیش از آن که پیروز شوند.....
۶۰. توانمندی‌شان را تقویت کنید.....

- ۶۲..... موفقیت‌های گذشته‌ی آنان را یادآور شوید.
- ۶۵..... هنگامی که شکست را تجربه می‌کنند به آن‌ها اعتمادبه‌نفس هدیه کنید.
- ۶۶..... برخی موفقیت‌ها را با هم تجربه کنید.
- ۶۸..... موفقیت‌های آینده را ترسیم کنید.
- ۶۹..... منتظر سبک جدیدی از زندگی باشید.
- فصل چهارم.....**
- ۷۱..... چگونه می‌توان با مردم ارتباط برقرار کرد؟**
- ۷۲..... بهترین دوستان شنونده.....
- ۷۳..... باب هرگز ارتباط برقرار نکرد.
- ۷۵..... احساسات قلبی، در اولویت قرار دارد.
- ۷۶..... ارتباط جمعی یا خصوصی.....
- ۷۷..... برای ارتباط با هر فرد، زمانی خاص در نظر بگیرید.
- ۷۸..... به هر کس یک نمره‌ی ۲۰ بدهید!
- ۷۹..... ارتباط قوی‌تر با چالش بیشتر همراه است.
- ۸۰..... نتیجه‌ی برقراری ارتباط در محل کار.....
- فصل پنجم.....**
- ۸۵..... چگونه شنونده‌ای خوب باشم؟**
- ۸۶..... ارزش گوش دادن.....

فهرست:

- ۸۸..... گوش دادن، روابط را می سازد
- ۸۹..... گوش دادن آگاهی شما را بالا می برد
- ۹۲..... گوش دادن ایده خلق می کند
- ۹۳..... گوش دادن موجب حس وفاداری افراد نسبت به شما می شود
- ۹۴..... گوش دادن روشی عالی جهت کمک به خود و دیگران است
- ۹۵..... چگونه می توان مهارت گوش دادن را پرورش داد؟
- ۹۵..... ۱. هنگام گوش دادن به طرف مقابل (سخنگو) نگاه کنید
- ۹۶..... ۲. حرف طرف مقابل را قطع نکنید
- ۹۷..... ۳. روی درک متقابل تمرکز کنید
- ۹۸..... ۴. بی درنگ نیاز طرف مقابل را مشخص کنید
- ۹۹..... ۵. احساسات و عواطف خود را بشناسید
- ۱۰۱..... ۶. زود قضاوت نکنید
- ۱۰۱..... ۷. صحبت های طرف مقابل را در فواصل طولانی جمع بندی کنید
- ۱۰۳..... ۸. برای فهم بهتر صحبت های طرف مقابل سؤال کنید
- ۱۰۴..... ۹. همیشه گوش دادن به صحبت های طرف مقابل را در اولویت قرار دهید
- ۱۰۷..... فصل ششم
- ۱۰۷..... چگونه می توان اعتماد دیگران را جلب کرد؟
- ۱۰۹..... صداقت از مسائل کوچک شروع می شود

- ۱۱۱..... صدافت، ویژگی درونی است
- ۱۱۲..... ۱. صدافت در موقعیت‌ها تعریف نمی‌شود
- ۱۱۲..... ۲. مبنای راستی و صدافت، اعتبارنامه نیست
- ۱۱۴..... صدافت با شهرت یکی نیست
- ۱۱۶..... صدافت، بهترین دوست انسان است
- ۱۲۱..... صدافت را سرلوحه‌ی زندگی خود قرار دهید
- ۱۲۱..... وجودتان را به صدافت و اعتمادپذیری و رازداری بیارایید
- ۱۲۵..... فصل هفتم
- ۱۲۵..... مهم‌ترین رابطه‌ی من کدام است؟
- ۱۲۷..... تلاش جهت باهم ماندن
- ۱۲۸..... گام‌های لازم جهت استحکام خانواده
- ۱۳۰..... بیشتر از یکدیگر قدردانی کنید
- ۱۳۱..... تمام دنیا در مقابل از دست دادن خانواده‌ام بی‌ارزش است
- ۱۳۱..... طوری برنامه‌تان را تنظیم کنید تا زمان بیشتری را با خانواده بگذرانید
- ۱۳۳..... با بحران‌ها به‌گونه‌ای مثبت برخورد کنید
- ۱۳۴..... آسان‌ترین راه برای گریز از مشکل حل آن است
- ۱۳۷..... ارتباطات خود را همیشگی کنید
- ۱۳۸..... به‌دنبال دلایل ایجاد ارتباط باشید

- عواملی که ارتباط سالم را تهدید می کند کنترل کنید ۱۳۹
- صداقت و شفافیت را سرلوحه‌ی روابط خود قرار دهید ۱۳۹
- شیوه‌ی ارتباطی مثبت را مدنظر داشته باشید ۱۳۹
- ارزش‌های مشترک داشته باشید ۱۴۰
- زندگی مشترک خود را بازسازی کنید ۱۴۳
- فصل هشتم ۱۴۷
- چگونه می توان هم به مردم خدمت و هم آنان را رهبری کرد؟ ۱۴۷
۱. یک رهبر نمونه دیگران را بر خود مقدم می داند ۱۴۸
۲. یک رهبر نمونه به خدمت کردن اعتقاد دارد ۱۴۹
۳. یک رهبر نمونه اساس را بر خدمت به دیگران می گذارد ۱۵۰
۴. یک رهبر نمونه به فکر موقعیت و جایگاه خود نیست ۱۵۰
۵. یک رهبر نمونه خدمت به دیگران را با عشق و علاقه انجام می دهد ۱۵۱
- چگونه می توان فردی خدمتگزار بود؟ ۱۵۱
- پیش به سوی عمل ۱۵۳

مقدمه

به نام آن که هستی از او طعم گرفت

در عصری که لحظه لحظه اش در گرو تغییرات شگفت‌انگیز است، ارتباطات حرف اول را می‌زند. بنابر پژوهش‌های موجود، حدود ۷۵ درصد از اوقات روزانه‌ی ما به‌نحوی در تماس و ارتباط با دیگران می‌گذرد. از این رو کیفیت زندگی هرکس بستگی به کیفیت ارتباطات او با دیگران دارد. برای مثال، همه‌ی ما در محیط کار فرصت‌هایی یکسان داریم؛ اما تنها کسانی مسیر پیشرفت و ترقی را به‌سرعت می‌پیمایند و احترام، اعتبار و مقام کسب می‌کنند که ارتباطاتی مؤثرتر برقرار کنند، خود را به‌نحوی شایسته مطرح کنند و در شرایط گوناگون و با افراد مختلف، ارتباطی مناسب و مؤثر

برقرار کنند. ارتباطات، مجموعه‌ای از مهارت‌هاست؛ اما مهم‌ترین آن‌ها درک نقطه‌نظرهای طرف مقابل و تفهیم نقطه‌نظرهای خویش است. زبان، تنها وسیله‌ی ارتباطی نیست و در عین حال از همه نیز کامل‌تر نیست، چراکه پیام‌های انسانی، به‌ویژه پیام‌هایی که از احساسات و هیجانات و عواطف مایه می‌گیرد، چنان پیچیده است که هیچ کلامی گویای آن نیست، از این رو گاه یک نگاه، لحن، صدا یا یک حرکت حاوی پیامی است که از پنهانی‌ترین درونیات فرد سرچشمه می‌گیرد.

مهارت در ایجاد رابطه‌ی مناسب با دیگران بر توانایی‌ها و اعتمادبه‌نفس ما می‌افزاید، استعداد و دست‌آوردهایمان را می‌نمایند و احترام و قدردانی دیگران را جلب می‌کند. هرچه بهتر با دیگران رابطه برقرار کنیم، مسئولیت‌های خود را بهتر اجرا می‌کنیم و در نتیجه در حرفه‌ی خود موفق‌تر بوده و درآمد بیشتری خواهیم داشت. هدف از ترجمه‌ی این کتاب، تقویت توانایی برقراری ارتباطی اثربخش و نیز توانایی تفاهم با دیگران است.

وقتی سخن از ارتباطات به میان می‌آید، معمولاً عمل گفتگو در ذهن تداعی می‌شود؛ اما ارتباطات چیزی بیش از گفتگو است. وقتی در کلاس درس به پرسشی پاسخ می‌دهید، وقتی تشویق می‌شوید، وقتی درباره‌ی عقاید و افکار دیگران بحث می‌کنید، با کسی دست می‌دهید، در یک مصاحبه‌ی استخدامی یا جلسه‌ای کاری شرکت می‌کنید، لباسی را انتخاب می‌کنید یا به خرید یک خودرو اقدام می‌کنید، در واقع با افراد ارتباط برقرار کرده‌اید. دوستی‌های پایدار و موفق، روابط خانوادگی گرم و موفقیت‌های تحصیلی و شغلی به مهارت‌های ارتباطی شما بستگی دارد. در مجموع درک و توانایی به‌کارگیری ارتباطات، از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که افراد باید بیاموزند، زیرا ارتباط مناسب در موفقیت افراد در محل کار و اجتماع، بسیار مؤثر است. توان برقراری ارتباط مؤثر، اغلب میزان شایستگی و احتمال موفقیت فرد را تعیین می‌کند.

بنابراین، همواره باید از روابط اجتماعی قوی و نیز انعطاف‌پذیری بسیار بالایی برخوردار باشیم، چراکه با افرادی گوناگون و با آداب و رسوم مختلف در ارتباط هستیم. ارتباط عملی است که طی آن یک یا چند نفر به تبادل آگاهی نقطه‌نظرها، گرایش‌ها و تجربه‌ی خود می‌پردازند. هرچه توانایی‌تان در برقراری ارتباط مناسب بیشتر باشد، قدرت شما را در تبادل نظرات افزایش می‌دهد و بدین ترتیب در شغل و حرفه‌ی خود به موفقیت‌های بیشتری دست می‌یابید. همچنین جذب مشتری به مهارت‌های ارتباطی شما بستگی دارد. بنابراین، زیربنا و شالوده‌ی موفقیت شما در رضایتمندی و جذب مشتری، برقراری ارتباط مناسب است که اهمیت و ارزش ارتباطات را نشان می‌دهد.

خاطرمان شکرین می‌شود اگر پس از مطالعه‌ی این کتاب تغییر روحی خویش را برایمان به رایانامه‌ی prosperitymind@yahoo.com یا پایگاه

اطلاع‌رسانی www.NimKiloo.com بنگارید و ما را یاری کنید تا برای رسیدن به چکاد کمال، عیوب آشکار و پنهان خویش را دریابیم.

شاد، عاشق و خلاق باشید
سعید گل‌محمدی

جهت دانلود فایل PDF چکیده‌ی تمام آثار سعید گل‌محمدی به وب‌سایت WWW.Nimkiloo.com مراجعه کنید.
