

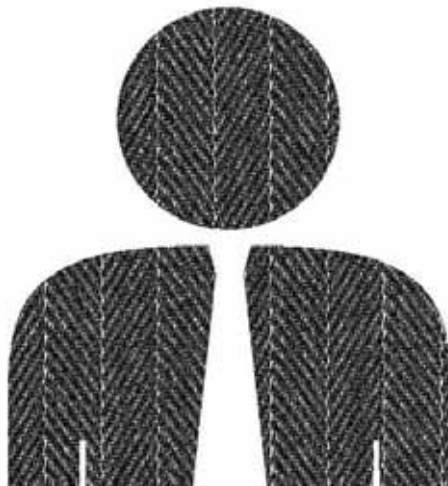


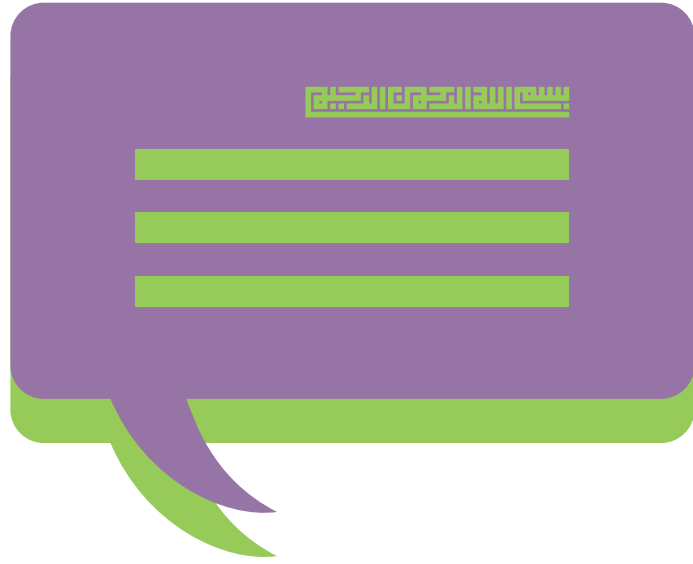
جیمز آرورک

احسانه نژاد محمد، محمد علی معین فر

مجموعه مدیر حرفه‌ای ۱/

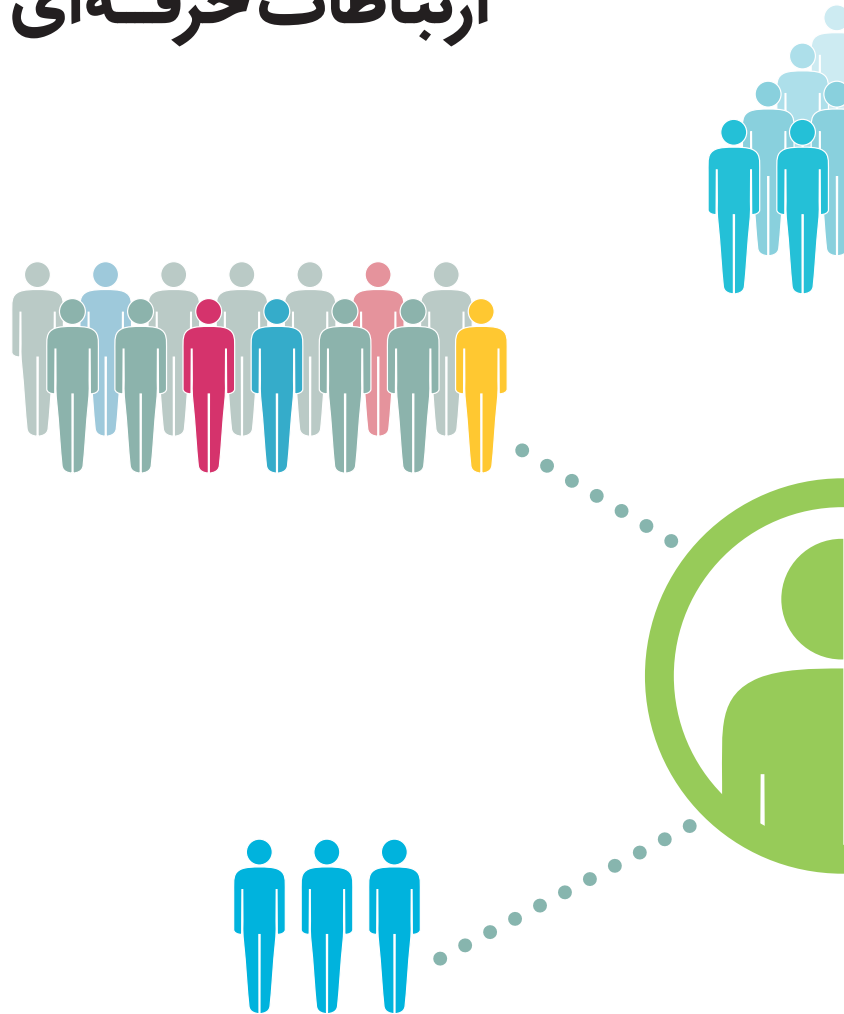
ارتباطات حرفه‌ای



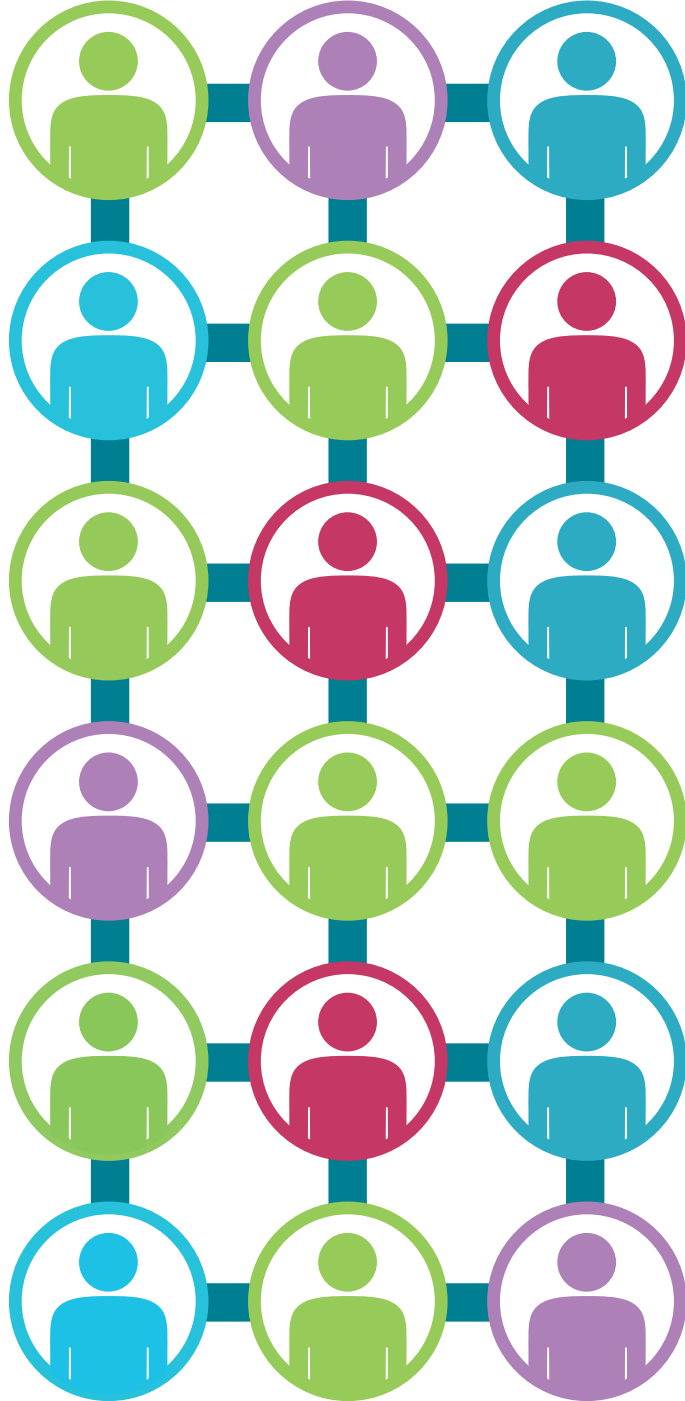


مجموعه کتاب های مدیر حرفه ای / ۱

ارتباطات حرفه ای



گروه پژوهش و توسعه منابع انسانی
انستیتوات اربابان عالم




سخن ناشر

اگر مدت‌هاست مدیریت و اداره سازمان یا کسب‌وکاری بر عهده شماست یا به‌تازگی این وظیفه را بر عهده گرفته‌اید، به احتمال زیاد، با مسائلی مواجه شده‌اید که چه‌بسا در سمت‌های پیشین کمتر با آنها روبه‌رو بوده‌اید یا چندان برایتان اهمیت نداشته‌اند. ممکن است در حوزه تخصصی خود، فردی حرفه‌ای و کارآزموده باشید، اما در مقام مدیر و رهبر به مهارت‌های جدیدی نیاز پیدا می‌کنید که شاید، در نگاه اول، به نظرتان بیاید به‌طور طبیعی از آن فنون و مهارت‌ها و دانش مربوط به آنها به‌قدر لازم، و حتی کافی، برخوردارید؛ اما وقتی با چالش ارائه سخنرانی - آن‌هم با اسلاید - در جمع مدیران دیگر، یا مذاکره برای منفعتی حیاتی برای سازمان و همکارانتان، یا رهبری اعضای تیمتان و برقراری ارتباط مؤثر با آنها مواجه می‌شوید، به خودتان می‌آیید و پی می‌برید که آموختن دانش و کسب مهارت در این زمینه‌ها نه تنها مهم بلکه واجب‌اند. این آگاهی، احتمالاً، شما را به این نتیجه می‌رساند که برای دستیابی به تحول و تعالی حرفه‌ای، دانش و مهارت‌های تخصصی به‌روزی که دارید لازم هست اما، برای رسیدن به موفقیت، کافی نیست؛ شما به مهارت‌هایی ضروری و پایه‌ای نیاز دارید تا به «مدیر حرفه‌ای» تبدیل شوید.

انتشارات آریانا قلم طی این چند سال، با انتشار کتاب‌های برتر در حوزه‌های مختلف کسب‌وکار و مدیریت، ارتباط خوبی با مخاطبان خود برقرار کرده است، که عمدتاً از مدیران سازمان‌های گوناگون و کارآفرینان کسب‌وکارهای نوپا هستند. آریانا قلم بارها با این تقاضای مخاطبان خود نیز روبه‌رو بوده است که کتاب‌هایی کاربردی درباره مهارت‌های ضروری در مدیریت و رهبری منتشر کند تا کسب چنین مهارت‌هایی برای مدیران تسهیل شود. در پاسخ‌گویی به این نیاز، کتاب‌های مختلفی را بررسی کردیم، و در نهایت ۶ مجلد را از مجموعه کتاب‌های مدیر حرفه‌ای - که انتشارات معتبر بین‌المللی دورلینگ کیندرزلی (دی‌کی) آن را منتشر کرده است - انتخاب و، با مطلع ساختن ناشر اصلی، آنها را ترجمه و منتشر کردیم. مجموعه کتاب‌های مدیر حرفه‌ای آریانا قلم شامل این کتاب‌هاست:

- ارتباطات حرفه‌ای
- مذاکره حرفه‌ای
- ارائه حرفه‌ای
- اخلاق حرفه‌ای
- عملکرد حرفه‌ای
- رهبر حرفه‌ای



نویسندگان این کتاب‌ها، که از متخصصان و افراد حرفه‌ای در هر یک از این حوزه‌ها هستند، سعی کرده‌اند این مطالب را در نهایت سادگی و روانی و، البته، مختصر و مفید به خواننده منتقل کنند، و انتشارات دی‌کی هم سعی کرده است با استفاده از هنر طراحی به یادگیری هرچه بیشتر این مهارت‌ها و یادسپاری آنها کمک کند؛ ما نیز در آریانا قلم کوشیده‌ایم همین سبک و شیوه طراحی را حفظ کنیم. امیدواریم این کتاب‌ها راهنمای کاربردی برای تمامی مدیران و کارشناسانی باشند که در مسیر حرفه‌ای شدن قدم گذاشته‌اند.

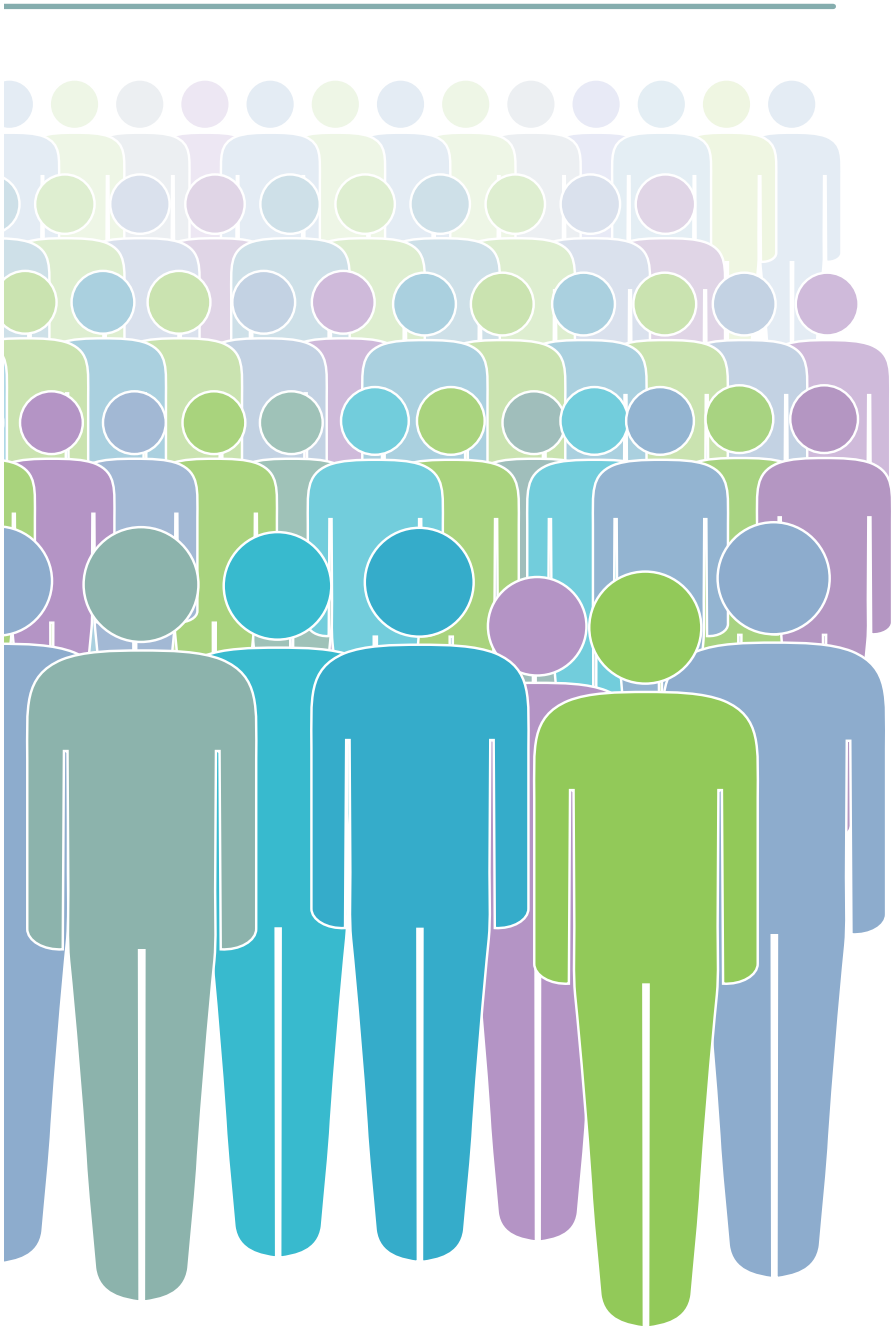
درباره ترجمه مجلد حاضر، توضیح اینکه جناب آقای معین فر پیشگفتار و فصل اول را ترجمه کرده و پانوش‌ها را که با علامت م. مشخص شده‌اند، به ترجمه کتاب افزوده‌اند. در پایان، بر خود لازم می‌دانم از تمامی دوستان و همکارانی که در ترجمه، ویرایش، طراحی، و تولید این کتاب‌ها همراه آریانا قلم بوده‌اند سپاسگزاری کنم.

سمیه محمدی

مدیرعامل انتشارات آریانا قلم

	پیش‌گفتار	۹
	فصل ۱	
	شناخت مهارت‌های ارتباطی	۱۰
	تعریف ارتباط	۱۲
	برطرف کردن موانع	۱۴
	برقراری ارتباط در محیط کار	۱۶
	برنامه‌ریزی برای رویکرد خود	۱۸
	متناسب ساختن پیام	۲۴
	انتخاب رسانه	۲۶
	فصل ۲	
	سخنرانی و نگارش	۳۰
	برنامه‌ریزی برای سخنرانی	۳۲
	آماده کردن و استفاده از ابزارهای	
	کمک دیداری	۳۸
	ارتقای اعتماد به نفس	۴۲
	نحوه ارائه سخنرانی	۴۶
	نویسنده بهتری شدن	۴۸
	نحوه مکاتبات اداری و کاری	۵۴
	نحوه استفاده مؤثر از ایمیل و پیامک	۵۸
	نحوه نوشتن گزارش	۶۲
	فصل ۳	
	برقراری ارتباط با تیم	۶۴
	گوش دادن مؤثر	۶۶
	بازخورد دادن	۶۸
	درک ارتباطات غیرکلامی	۷۰
	برگزاری جلسات توجیهی و ملاقات‌ها	۷۲
	ارتباط‌سازی به منظور اقناع	۷۶
	مدیریت تعارض	۸۰
	فصل ۴	
	ارتباطات بیرونی	۸۴
	مذاکرات موفقیت‌آمیز	۸۶
	فروش	۸۸
	برقراری ارتباط میان فرهنگ‌ها	۹۰
	نگارش برای وب	۹۴
	برقراری ارتباط با شبکه‌های اجتماعی	۹۶
	برگزاری تله‌کنفرانس	۱۰۰
	برقراری ارتباط در زمان بحران	۱۰۴
	چگونگی تعامل با رسانه‌ها	۱۰۸
	ساخت برند	۱۱۰





پیش‌گفتار

بی‌شک برقراری ارتباط، ارزشمندترین مهارتی است که هر مدیر می‌تواند داشته باشد. برقراری ارتباط پیوند میان فکر و عمل است و این خود فرایندی است سودآور. ارتباط، پیوندگاه عاطفی انسان‌هاست و آنها را در روابط شخصی و حرفه‌ای‌شان با یکدیگر مرتبط می‌کند. توانایی برقراری ارتباط است که افراد را در سازمان‌ها، صنایع و جوامع به هم مرتبط می‌سازد. اساس عملکرد موفق هر بنگاه خصوصی یا دولتی، داشتن مهارت در برقراری ارتباط است.

کتاب ارتباطات حرفه‌ای بر فرایندهای موجود در ارتباط‌های کاری معطوف است؛ تمرکز آن به‌ویژه بر روش‌هایی است که باعث می‌شود شما در جایگاه برقرارکننده ارتباط، با کسب دانش و مهارت بیشتر، به فردی مؤثرتر بدل شوید. تمامی اشکال ارتباطی، اعم از نوشتن، گوش کردن یا صحبت کردن، محصول فرایندی است که با تفکر خلاق آغاز می‌شود.

این کتاب موضوع‌های گوناگونی را دربرمی‌گیرد که با هدف درک بهترتان از فرایند ارتباط، از تمهید راهبرد تا تحلیل مخاطب، در آن گنجانده شده‌اند. به‌علاوه، کتاب حاضر شما را در آماده‌سازی و ایراد سخنرانی‌های مؤثر و نیز نگارش افکارتان رهنمون می‌شود. همچنین، در آن درباره‌ی دشواری‌های مختص ارتباط‌های تیمی، از جمله نحوه‌ی اداره‌ی جلسات، اظهارنظر و حل اختلافات نکاتی عرضه می‌شود. در آخر، کتاب درباره‌ی برقراری ارتباط با مشتریان و ارباب رجوع و اندیشیدن درباره‌ی برندسازی و هویت‌سازی پیشنهادهایی می‌دهد. همه‌ی آنچه بدان نیاز دارید اینجا است. برداشتن گام بعدی به خودتان بستگی دارد.



شناخت مهارت‌های ارتباطی

ارتباط فراتر از روشی صرف برای انتقال افکار یا تبادل نظرهاست. ارتباط فرایندی است که به مدد آن با دیگران تعامل می‌کنیم و اطلاعات ضروری را برای اداره زندگی روزمره خویش از آن به دست می‌آوریم. به علاوه، ارتباط است که به ما امکان می‌دهد بر اوضاع و احوال کاری خویش مسلط شویم.

فصل اول

۱۲/ تعریف ارتباط

۱۴/ برطرف کردن موانع

۱۶/ برقراری ارتباط در محیط کار

۱۸/ برنامه ریزی برای رویکرد خود

۲۴/ متناسب ساختن پیام

۲۶/ انتخاب رسانه