

# مهارت‌های ارتباطی در کسب و کار و خانواده

دکتر اکبر فرجی ارمکی  
مهندس علی خردی راد  
مهندس میلاد درزی



انتشارات آثار فکر

تهران - ۱۳۹۷

سرشناسه	:	فرجی ارمکی، اکبر، ۱۳۵۱ -
عنوان و نام پدیدآور	:	مهارت‌های ارتباطی در کسب و کار و خانواده/ اکبر فرجی‌ارمکی، علی خردی‌راد، میلاد درزی.
مشخصات نشر	:	تهران: آثار فکر، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:	۱۶۸ ص: ۵/۱۴×۵/۲۱ س.م.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۸۸۳۳-۲۷-۷
وضعیت فهرست نویسی	:	فیبیا
موضوع	:	کسب و کار -- ارتباط
موضوع	:	Business communication
موضوع	:	کسب و کار -- ارتباط -- جنبه‌های روانشناسی
موضوع	:	Business communication -- Psychological aspects
موضوع	:	ارتباط بین اشخاص
موضوع	:	Interpersonal communication
شناسه افزوده	:	خردی راد، علی، ۱۳۵۶ -
شناسه افزوده	:	درزی، میلاد، ۱۳۶۶ -

تهران: میدان انقلاب - خیابان ۱۲ فروردین - خیابان شهید وحید نظری پلاک

تلفن: ۶۶۹۶۷۳۵۵-۶

۹۹- طبقه دوم



## مهارت‌های ارتباطی در کسب و کار و خانواده

تالیف: دکتر اکبر فرجی ارمکی - مهندس علی خردی راد - مهندس میلاد درزی

ناشر: انتشارات آثار فکر

چاپ: اول ۱۳۹۷

تیراژ: ۵۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۸۳۳-۲۷-۷

قیمت ۱۵۰۰۰ تومان

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است

---

## فهرست مطالب

---

پیشگفتار.....	۷
Error! Bookmark not defined. ....:۱ ارتباطات چیست؟	
Error! Bookmark not defined. ....:۲ انواع ارتباطات انسانی	
Error! Bookmark not defined. ....:۳ سخن گفتن	
Error! Bookmark not defined. ....:۴ معجزه درست شنیدن	
Error! Bookmark not defined. ....:۵ خواندن موثر	
Error! Bookmark not defined. ....:۶ نوشتن	
Error! Bookmark not defined. ....:۷ آداب ارتباطات کلامی	
Error! Bookmark not defined. ....:۸ نحوه معرفی و آشنایی	
Error! Bookmark not defined. ....:۹ نامه نگاری	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۰ تماس تلفنی	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۱ فعالیتهای فیزیکی در ارتباط غیر کلامی	
<b>defined.</b>	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۲ لباس و پوشش ظاهری	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۳ چهره و چشم ها	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۴ اشارت و حرکات دست ها	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۵ دست دادن	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۶ تاثیر لحن کلام	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۷ اثر حریم در فاصله های ارتباطی ...	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۸ برقراری تماس	
Error! Bookmark not defined. ....:۱۹ خود گوئی ها	

- ۲۰: نحوه نزدیک شدن به دیگران ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۲۱: طرد ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۲۲: راهبردهای ایجاد تماس ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۲۳: هنر گفتگو ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۲۴: گوش دادن فعال ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۲۵: خود افشا سازی ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۲۶: ترکیب طرح سوال، گوش دادن فعال و خود افشا سازی ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۲۷: مهارت ارتباط با کودکان ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۲۸: گوش سپردن به فرزندان ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۲۹: نحوه ابراز کلامی، غیر کلامی به کودکان ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۰: عدم قضاوت ارزشی ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۱: درمیان گذاشتن حرف‌ها و احساس‌های درونی ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۲: حل مسئله مشارکتی ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۳: رویکرد مشارکتی ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۴: تعاملات خانوادگی ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۵: اختلال‌های تعاملات خانوادگی ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۶: جابه جایی احساسات ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۷: پیام‌های ناهمخوان ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۸: آسیب شناسی خانواده ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۳۹: ائتلاف‌ها ..... **Error! Bookmark not defined.**
- ۴۰: راهکارهای دستکاری پنهان ..... **Error! Bookmark not defined.**

۴۱: سرزنش و قضاوت.....	Error! Bookmark not defined.
۴۲: ایجاد احساس گناه.....	Error! Bookmark not defined.
۴۳: ایجاد حس توهم.....	Error! Bookmark not defined.
۴۴: تهدید.....	Error! Bookmark not defined.
۴۵: رشوه دادن.....	Error! Bookmark not defined.
۴۶: تسلی دادن.....	Error! Bookmark not defined.
۴۷: رفتار سرد.....	Error! Bookmark not defined.
۴۸: ایجاد نشانه‌ها.....	Error! Bookmark not defined.
۴۹: سیستم خانواده.....	Error! Bookmark not defined.
۵۰: نکات ارتباطی در فن بیان.....	Error! Bookmark not defined.
۵۱: نیازهای روانی انسان.....	Error! Bookmark not defined.
منابع و مآخذ.....	Error! Bookmark not defined.



## پیشگفتار

---

موفقیت امری تک محور یا تک بعدی نیست، در جهان امروز به کسی که صرفاً در شغل یا کسب و کار خود کامیاب است موفق نمی‌گویند بلکه امروزه موفقیت امری چند بعدی، چند متغیره و پیچیده است از جمله زندگی شخصی، زندگی اجتماعی، زندگی شغلی، زندگی خانوادگی و زیستن در زیست بوم جهانی به‌گونه‌ای که محیط پیرامونی در ارزیابی‌های خود موفقیت یک فرد یا مجموعه را تأیید نماید می‌باشد. مهارت‌های ارتباطی امروز، به‌عنوان یک متغیر محوری و اساسی زندگی افراد را هم در جنبه‌های شغلی و سازمانی و هم در زمینه پیشرفت شخص و زندگی خانوادگی مورد توجه پژوهشگران و صاحب‌نظران قرار گرفته است. به لحاظ اهمیت بحث، این کتاب به منظور ترویج و آموزش مهارت‌های ارتباطی به نگارش درآمده که حاوی مطالب کلیدی در زمینه ارتباط به مثابه‌ها مهارت تأثیرگذاری اجتماعی می‌باشد.

دکتر اکبر فرجی ارمکی

بهار ۱۳۹۷





