

# فهرست

مقدمه ..... ۹

راهنمای استفاده از این کتاب ..... ۱۱

## برقراری ارتباط

۱. ویژگی‌های خاص من ..... ۱۵
۲. علایق خاص من ..... ۱۷
۳. ارزش‌های من ..... ۱۸
۴. معرفی کردن خود ..... ۲۰
۵. به خاطر سپردن اسامی ..... ۲۱
۶. آشنا شدن با یکدیگر ..... ۲۳
۷. آشنایی با یک فرد ..... ۲۴
۸. ما چیزهای مشترکی با یکدیگر داریم ..... ۲۶
۹. تعریف کردن از یکدیگر ..... ۲۸
۱۰. پذیرش تعریف دیگران ..... ۲۹

## ارتباطات غیر کلامی

۱۱. لحن صدا ..... ۳۳
۱۲. میزان بلندی صدا ..... ۳۵
۱۳. برقراری تماس چشمی ..... ۳۷
۱۴. حالات چهره ..... ۳۹
۱۵. ژست یا حالات بدنی ..... ۴۱
۱۶. حریم شخصی ..... ۴۳
۱۷. نوازش کردن ..... ۴۶
۱۸. طرز ایستادن و نشستن ..... ۴۸
۱۹. تفسیر زبان بدن ..... ۵۰
۲۰. تشخیص احساسات ..... ۵۲
۲۱. ظاهر افراد ..... ۵۳

## عضوی از گروه بودن

۲۲. ملحق شدن به گروه ..... ۵۷
۲۳. ملاقات افراد جدید ..... ۵۹
۲۴. سؤال پرسیدن ..... ۶۰
۲۵. به اشتراک گذاری ..... ۶۲
۲۶. مشارکت و همکاری ..... ۶۳
۲۷. تبعیت از قوانین ..... ۶۴
۲۸. تصمیم‌گیری با یکدیگر ..... ۶۶
۲۹. باجنبه بودن ..... ۶۷
۳۰. پرورش هویت گروه ..... ۶۸
۳۱. پذیرش تفاوت‌ها ..... ۶۹
۳۲. الگوی من ..... ۷۱
۳۳. دوستان حقیقی ..... ۷۲
۳۴. آشنایی با دارودسته‌ها ..... ۷۴

## ابراز احساسات

۳۵. شناخت احساسات ..... ۷۸
۳۶. بیان احساسات ..... ۸۱
۳۷. پیام‌های معطوف به خود ..... ۸۲
۳۸. همدلی ..... ۸۵
۳۹. احساسات متناقض ..... ۸۷
۴۰. خودگویی ..... ۸۹
۴۱. خودکنترلی ..... ۹۱
۴۲. مقابله با احساس خشمی که نسبت به دیگران دارید ..... ۹۲
۴۳. کنار آمدن با خشم شخص مقابل ..... ۹۴
۴۴. کنار آمدن با تغییرات ..... ۹۷

## اهمیت قائل شدن برای خود و دیگران

۴۵. کمک گرفتن از افراد بزرگسال ..... ۱۰۱
۴۶. درک تأثیر رفتار خود نسبت به دیگران ..... ۱۰۴
۴۷. درک رفتار دیگران ..... ۱۰۶
۴۸. اهمیت قائل شدن برای دیگران ..... ۱۰۷

۴۹	ابراز علاقه به دیگران .....	۱۱۰
۵۰	رفتار جامعه‌پسند .....	۱۱۲
۵۱	مهربانی .....	۱۱۳
۵۲	کارت‌های مهربانی .....	۱۱۵
۵۳	توصیه کردن .....	۱۱۶
۵۴	پاسخ دادن به توصیه‌های مثبت .....	۱۱۷
۵۵	دوست بودن .....	۱۱۹
۵۶	قرض گرفتن .....	۱۲۱
۵۷	احترام گذاشتن به دیگران .....	۱۲۲
۵۸	پیشنهاد کمک کردن به دیگران .....	۱۲۳
۵۹	وابستگی به دیگران .....	۱۲۵

### حل مسئله

۶۰	شناسایی رفتارهای مشکل‌آفرین .....	۱۲۸
۶۱	تمرکز مجدد بر نگرش خود .....	۱۳۰
۶۲	فکرها را روی هم گذاشتن .....	۱۳۲
۶۳	یافتن راه‌حل‌های جایگزین .....	۱۳۳
۶۴	تصمیم‌گیری در مورد انتخاب بهترین راه‌حل .....	۱۳۵
۶۵	درس گرفتن از اشتباهات خود .....	۱۳۷
۶۶	تفکر قبل از عمل .....	۱۳۹
۶۷	انتخاب‌های خردمندانه .....	۱۴۱
۶۸	پذیرش پیامدها .....	۱۴۳
۶۹	حل مسئله گروهی .....	۱۴۵

### گوش دادن: یک خیابان دو طرفه

۷۰	شنیدن یا گوش دادن .....	۱۴۹
۷۱	نحوه گوش دادن در حین مکالمه .....	۱۵۰
۷۲	گوش دادن برای کسب اطلاعات .....	۱۵۳
۷۳	تبعیت از دستورالعمل‌ها .....	۱۵۴
۷۴	گوش دادن انعکاسی .....	۱۵۷
۷۵	گوش دادن فعال .....	۱۵۹
۷۶	باز خورد مثبت .....	۱۶۲

## حق خود را گرفتن

۱۶۶	احساس خوب داشتن نسبت به خود	۷۷
۱۶۷	ایجاد نگرش مثبت	۷۸
۱۶۹	عنوان کردن خواسته‌های خود	۷۹
۱۷۱	تشویق کردن خود	۸۰
۱۷۳	اجتناب از دعوا	۸۱
۱۷۴	وقتی کسی زورگویی می‌کند	۸۲
۱۷۶	برخورد با اذیت کردن	۸۳
۱۷۹	تشخیص استرس	۸۴
۱۸۰	فشار گروهی	۸۵
۱۸۲	یادگیری مهارت نه گفتن	۸۶
۱۸۴	آزادسازی ایمن خشم	۸۷
۱۸۷	حقوق و مسئولیت‌ها	۸۸
۱۸۹	قاطع بودن	۸۹

## مدیریت درگیری و تعارض

۱۹۵	تعارض چیست؟	۹۰
۱۹۶	تعارض‌های شخصی من	۹۱
۱۹۸	دونفر دخیل هستند	۹۲
۱۹۹	عذرخواهی	۹۳
۲۰۱	بدانیم که چه موقع درگیری‌ها را حل و فصل کنیم	۹۴
۲۰۳	حل و فصل درگیری‌ها با آرامش	۹۵
۲۰۵	توافق کردن	۹۶
۲۰۷	راه‌حل‌های بُرد - بُرد	۹۷
۲۰۹	مذاکره	۹۸
۲۱۰	وساطت	۹۹
۲۱۲	مشاخره منصفانه	۱۰۰
۲۱۵	نتایج مثبت و منفی	۱۰۱