



سَمِيعٌ
الْعَلِيمُ
الْقَدِيمُ
الْقَدِيمُ





ارتباطات مؤثر

مؤلفان: احمدیاری بشار و رسول خان امین

سال: ۱۴۰۰ خورشیدی



سر شناسنامه:	بشار، احمدیار؛ امین، رسول خان (۱۴۰۰)
مشخصات نشر:	کابل، انتشارات زرگام
خصوصیات ظاهری:	۱۵۰ صفحه
موضوع:	ارتباطات مؤثر



سلسله کتابهای ارتباطات مؤثر

- مؤلفان: احمدیار بشار و رسول خان امین
- ناشر: انتشارات زرگام
- ویراستیار: مصطفی یزدان پرست
- صفحه‌آرا: اکرام‌الدین سعیدی
- طراح جلد: اکرام‌الدین سعیدی
- چاپ اول: عقرب ۱۴۰۰ خورشیدی
- شمار: ۱۰۰۰ جلد
- قیمت: (۱۰۰) افغانی

انتشارات زرگام این اثر را با قرارداد رسمی دائمی از جانب مؤلفان؛ به‌طور دائمی چاپ، نشر و فروش می‌نماید. کلیه حق چاپ و ترجمه برای مؤسسه انتشارات زرگام، محفوظ است!

هر شخص حقیقی یا حقوقی که تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا پخش یا کپی یا تکثیر یا تجدید نماید، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

سخن ناشر



خداوند بزرگ (ج) را بی نهایت سپاس گزاریم که انتشارات زرگام را توفیق داد تا کتاب «ارتباطات مؤثر» اثر انجنیر احمدیار بشار و استاد حاجی رسول خان امین را چاپ کند.

انتشارات زرگام از آغاز تأسیس تا حال کتاب‌های متعدد در رشته‌های مختلف را به خواستاران علم و فرهنگ کشور پیشکش کرده است و اینک با تصحیح و ویرایش دقیق، کتاب حاضر را به نشر می‌رساند. هدف انتشارات زرگام این است که با استمداد از عنایت خداوند (ج) و همت و هم‌کاری دانشمندان و استادان متعهد و دلسوز، به مطالعات و تحقیقات لازم بپردازد و در هرکدام از رشته‌های علوم انسانی به تألیف و ترجمه منابع درسی اصلی، فرعی و جنبی اقدام کند.

انتشارات زرگام معیارهای زیر را در نظر می‌گیرد:

اثر، مفید و مؤثر باشد؛

اثر، ارزشمندی در ابعاد فرهنگی و علمی داشته باشد؛
اثر، علمی نگارش شده باشد؛
اثر، به گونه‌ی برای مردم تفریح سالم باشد.
از استادان و صاحب‌نظران ارجمند تقاضا می‌شود با هم‌کاری،
راهنمایی و پیشنهادهای اصلاحی خود، این مؤسسه نشراتی را در جهت
اصلاح کتاب حاضر و تدوین دیگر آثار موردنیاز جامعه‌ی دانشگاهی
جمهوری اسلامی افغانستان یاری دهند و آرزو داریم که هم‌چنان توفیق
خدمت دوام‌دار و شایسته را در عرصه‌ی چاپ و نشر داشته باشیم.
انتشارات زرگام در خدمت فرهنگیان کشور قرار دارد.

با احترام
شیر ولی نوری
رئیس انتشارات زرگام

پیام مؤلفان



- هدفِ کتابی که در دست دارید ارتقاء مهارت‌های شما در ارتباطاتان است. این کتاب را چندین بار مطالعه کنید؛ چون بامطالعه کردن دانش شما افزایش می‌یابد؛ ولی با تمرین کردن مهارت شما افزایش پیدا می‌کند.
- مسئله این نیست که خرید کتاب، چقدر گران تمام می‌شود؛ مسئله این است که اگر کتاب نخوانید، چقدر برای‌تان گران تمام می‌شود!

اهداء:



- به مردان و زنانی که نیک می‌اندیشند، نیک سخن می‌گویند و نیک عمل می‌کنند؛ و تنها هدف‌شان، رضای خداوند و پیشرفت و سعادت جامعه افغانستان است.
- به نخستین آموزگار زندگی ام، پدر مهر بانم، الحاج انجنیر عبدالجبار حیدری کسی که برایم هنر زندگی آموخت و رابطه‌ای مبتنی بر عشق و احترامی که داشتند را به من ارزانی فرمودند. «بشار»
- به کاکای بزرگوارم حاجی عبدالکرام خان امین که همیشه و همواره بنده را تشویق نموده است. «امین»

سپاس‌گزاری



دوستان عزیز، همیشه عادت داریم، در کتاب‌های مان از عزیزانی که در نگارش، تصحیح و جمع‌آوری مواد برای اثرهای مان کمک کرده‌اند، تشکر و سپاس‌گزاری کنیم تا خوانندگان از اهمیت نقش آن‌ها آگاه شوند؛ بنابراین، جا دارد تقدیر کنیم از خانواده‌های عزیزمان، به‌ویژه دو فرشتهٔ مهربان و بزرگ‌ترین معلمان زندگی مان پدر و مادر که مانند هم‌کارانی مهربان تا جایی که توانستند مشغله‌های کاری و فکری ما را کم کردند تا بتوانیم با خیالی آسوده‌تر این کتاب را بنویسیم و اگر لطف آن‌ها نبود شاید نوشتن این کتاب مدت‌ها به طول می‌انجامید. در ادامه نام برخی از این بزرگواران جهت تقدیر و ارج نهادن به زحمات‌های‌شان ذکر می‌گردد:

پوهنیار عبدالقهار جواد استاد دانشکده ژورنالیزم دانشگاه کابل؛ استاد بزرگوارمان که همیشه راهنما و مشوق خوبی در راستای تحقیق و کسب دانش بوده‌اند. در قسمت تدوین کتاب با ما هم‌کاری نموده و هم‌چنین استاد محترم مشاور خوب ما در قسمت جمع‌آوری منابع کتاب‌مان بودند.

جناب داکتر صاحب اقبال کوهستانی، جناب آقای صفی الله یعقوبی استاد دانشگاه، جناب مایار صاحب، جناب داکتر صاحب مصور بشار و استاد مسرور لطفی رییس اتحادیه ژورنالیستان که هرکدام‌شان سهم به‌سزایی در نوشتن این کتاب با ما داشتند. از تمام این بزرگواران مراتب سپاس و شکران می‌نماییم.

جناب آقای سید مجتبی سادات؛ که با دل‌سوزی‌های فراوان، مهم‌ترین و بیش‌ترین نقش را در شکل‌گیری و نگارش این کتاب بر عهده داشتند و از صمیم قلب از ایشان ممنونیم.

داکتر صاحب میلاد امیری؛ برادر عزیز و هم‌کار خستگی‌ناپذیر ما که در تمام مراحل این کتاب همراه‌مان بود و البته غلط‌های نوشتاری را تصحیح کرد.

عبدالرحمن جان سعید؛ مسؤول فروش انتشارات سعید، بزرگ‌ترین مرکز نشر و پخش کتاب در افغانستان؛ هم‌کار عزیز، دوست و برادر گرامی‌مان که در قسمت تهیه منابع کتاب با ما واقعاً زیاد هم‌کاری نمودند.

دانشجویان عزیزمان که در حروف‌چینی، تایپ و ویرایش کتاب با ما هم‌کار بودند. هر یک:

- مصطفی یزدان‌پرست، دانشجوی سال سوم دانشکده ژورنالیزم دانشگاه کابل؛

• حسین علی نعمان، دانشجوی سال سوم دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه کابل.

اکرام الدین سعیدی؛ برادر گرامی مان که در صفحه آرایی و دیزاین پستی کتاب با ما هم کار بود.

مدیر مسئول انتشارات زرگام، شیر ولی نوری؛ که در سریع ترین زمان ممکن کتاب را چاپ کردند و پیگیری های لازم را برای انتشار کتاب انجام دادند و به آراستگی و زیبایی هرچه تمام تر، این کتاب را به طبع رساندند.

پیش‌گفتار



ستایش خداوند بخشنده را که موجود کرد از عدم بنده را خداوند (ج) را شکر می‌گوییم که برای مان توفیق عنایت فرمود تا این کتاب «ارتباطات مؤثر» را تدوین نماییم. ارتباط مانند چسبی است که همه بشریت را به هم پیوند می‌دهد، ارتباط همان چیزی است که باعث می‌شود میلیون‌ها موجود روی زمین به‌طور تصادفی باهم پیوند بخورند، ما باهم رُشد می‌کنیم. شاهد ملت‌ها، کمپنی‌ها، تیم‌ها، خانواده‌ها و زوج‌هایی بوده‌ایم که با استفاده از قابلیت ارتباطی‌شان رشد کرده‌اند. خلاف آن را نیز شاهد بوده‌ایم که قابلیت برقراری ارتباط‌شان ضعیف شده یا از بین رفته است.

خواه شما پدر، همسر، تاجر، سیاستمدار یا هر تعریفی که از خود دارید باشید. اگر نیاز دارید با انسان دیگری ارتباط برقرار کنید باید توانایی برقراری ارتباط را داشته باشید. هرچه مهارت‌های شما بیش‌تر باشد، این امر برای شما آسان‌تر خواهد شد. وقتی مردم درمی‌یابند که طرف مقابل آن‌ها نظرشان را درک نمی‌کند، به‌راحتی درمانده و ناامید می‌شوند. گاهی اوقات احتمال دارد دو نفر به بحث پردازند؛ درحالی‌که درواقع هر دو باهم توافق دارند. هم‌چنین رهبران کشورها باید درک عمیقی از ارتباط‌جمعی داشته باشند؛ یعنی توانایی برقراری ارتباط یک نفر با تعداد زیادی از افراد.

ما پی برده‌ایم که مدیران و رهبران می‌کوشند با تسلط یافتن بر برقراری ارتباط در محل کار به حداکثر توانایی خود برسند. وقتی ارتباط به درستی انجام یافت، روابط بهبود می‌یابند، مشکلات حل می‌شوند و عملکرد گروه‌ها مؤثرتر می‌شود. وقتی روابط محکم شدند، اعضای یک تیم قادر خواهند بود به آسانی با صداقت و در کمال اعتماد باهم ارتباط داشته باشند. حتی آن‌ها می‌توانند به انتقاد از یک‌دیگر به منظور بهبود کارها بپردازند بدون این‌که باعث رنجش یک‌دیگر شوند.

برای همه افراد به سادگی میسر نیست که بیاموزند چگونه ارتباط برقرار کنند تا در نتیجه آن به هم اعتماد کنند و روابطشان را محکم سازند. برای بعضی از افراد برقراری ارتباط یک مهارت ذاتی است؛ اما اکثر افراد نه تنها در محل کار بلکه در همه جنبه‌های زندگی نیاز به آموزش و تمرین دارند. برقراری ارتباط از طریق کلام^۱ یک مهارت است مانند ورزش. در فوتبال، ممکن است ضربه زدن به توپ با پای راست معمول باشد و افراد این کار را به خوبی انجام دهند؛ اما ضربه با پای چپ برای‌شان آسان نباشد؛ اما یک مربی خوب آن‌ها را وادار خواهد کرد با پای ضعیف‌تر ضربه بزنند تا بتوانند در آینده در مسابقات به آسانی پای خود را عوض کنند. برقراری ارتباط شباهت زیادی به این موضوع دارد. بسیاری از افراد با روش کنونی برقراری ارتباطشان احساس راحتی می‌کنند و وقتی با فرد دیگری که به روش متفاوتی ارتباط برقرار می‌کند مواجه می‌شوند، احساس خوبی ندارند؛ و در نتیجه از آن‌ها اجتناب می‌کنند. یکی از مهم‌ترین مفاهیم برقراری ارتباط این است که یاد بگیریم همه چیز در باره شما نیست. شما «گوینده» نیازی ندارید که مهارت‌های برقراری ارتباط

^۱ ارتباط کلامی. «مؤلفان»

مؤثر را برای خودتان یاد بگیرید، شما قبلاً دارای افکاری در مغز خود هستید؛ بنابراین شما مهارت‌ها، روش‌ها، نظریه‌ها و عقاید را می‌آموزید تا بتوانید افکارتان را به نحوی منتقل کنید که فرد دیگری هم آن افکار را درک کند.

مهارت‌های برقراری ارتباط به بهبود صحبت کردن شما با اعضای خانواده، همسایه‌ها، دوستان، سیاستمداران، هم‌کاران، روسا، معلمان، مربیان و هر دلیل دیگری که برای به اشتراک گذاشتن افکار و عقایدتان با دیگر انسان‌ها دارید، منجر می‌شود. این مسئله آسان به نظر می‌رسد؛ اما اغلب ارتباط نادرست وجود دارد، افراد آگاه نیستند که ارتباط غیرکلامی می‌تواند پیام را تغییر دهد یا پیام ناخواسته‌ای بفرستد که در محیط کار یا منزل می‌تواند بسیار ناامیدکننده باشد. همان‌طور که مردم به یادگیری و بهبود مهارت‌های ارتباطی‌شان می‌پردازند، درک خواهند کرد که همه چیز برای‌شان آسان‌تر خواهد شد، عقایدشان شنیده خواهد شد، روابطشان مستحکم خواهد گشت و زندگی آسان خواهد شد.

فروتنانه اعتراف می‌داریم که این نوشتار خالی از نقاط ضعف و فاقد مشکل نیست؛ از این رو از تمام خوانندگان ارجمند و صاحب‌نظران معزز تقاضا داریم نظرات اصلاحی و پیشنهادهای خود را برای بهتر شدن محتوای کتاب هدیه کنند تا به خواست خدای رحمان در چاپ‌های بعدی نسبت به اصلاح و رفع مشکلات اقدام نماییم.

با عرض حرمت بی‌کران

احمدیار بشار و رسول خان امین

فهرست مطالب



مقدمه.....	۳
فصل اول - کلیات پژوهش.....	۸
فصل دوم- جذابیت در ارتباطات مؤثر	۱۹
فصل سوم - اثرگذاری اولیه در ارتباطات مؤثر.....	۴۴
فصل چهارم- ارتباط چشمی در ارتباطات مؤثر.....	۵۴
فصل پنجم - جادوی گوش کردن در ارتباطات مؤثر.....	۶۶
فصل ششم - حریم و فضا در ارتباطات مؤثر.....	۷۴
فصل هفتم - دست دادن حرفه‌ای در ارتباطات مؤثر.....	۸۹
فصل هشتم- الفاظ و اصوات تأییدی در ارتباطات مؤثر.....	۹۹
فصل نهم- شوخ‌طبعی در ارتباطات مؤثر.....	۱۰۶
فصل دهم- ۷۰ نکته کاربردی در ارتباطات مؤثر.....	۱۱۶

سخن اخير ۱۲۴

منابع و مأخذ ۱۲۶

زندگی نامه احمدیاری بشار ۱۲۸

مقدمه



ثنا و ستایش بی‌کران تنها پروردگار عالمیان را است که انسان را از تاریکی‌های جهل نجات داده و در پرتو نور هدایت کتابش تقوا را معیار برتری، فصاحت، بلاغت، بیان و وعظ را وسیله رشد و تکامل بنی‌آدم قرارداد. درود فراوان به سرور و سردار عالم حضرت محمد (صلی‌الله‌علیه‌وسلم). مطمئناً همه‌ی ما در شرایط نامناسب ناتوانی در وارد شدن به جمعی و یا صحبت با افراد ناآشنای مهمانی قرار گرفتیم؛ و یا درمانده از این‌که نمی‌توانیم حرف‌مان را به همسر، فرزند یا هم‌کارمان بفهمانیم و شاکه از عالم و آدم که چرا درک ما نمی‌کنند؛ و یا چرا نمی‌توانیم تغییری در خود، شرایط زندگی و رفتارمان ایجاد کنیم. چه حال خوبی پیدا می‌کنیم وقتی خودمان را مجبور می‌کنیم به سمت یکی از مهمانان بیگانه در مهمانی رفته و سر صحبت را با او بازکنیم، نفس راحتی می‌کشیم و از آن حالت خجالت و انزوا نجات می‌یابیم. وقتی با همسر یا فامیل‌مان صمیمی و راحت صحبت می‌کنیم، بدون هرگونه استرس، چه حس خوبی داریم و چقدر احساس خوشبختی می‌کنیم. همه‌ی این‌ها حاصل برقراری ارتباط

است ارتباطی که این‌طور ما را خوشحال و راحت می‌کند و به ما حس سبک‌بالی می‌دهد.

دنیای ما دنیای ارتباط است و ارتباط از مؤثرترین راه‌های بهبود مسیر زندگی و دستیابی به موفقیت است. در هر زمینه‌ای از زندگی کاری، اجتماعی و زندگی شخصی روابط به‌عنوان رکن اساسی عمل می‌کند. اگر ثروتمندترین باشیم؛ و دارای بهترین مقام و منصب؛ ولی رابطه خوبی با اعضای خانواده و دوستان‌مان نداشته باشیم، هیچ ارزشی ندارد. انسان موجودی اجتماعی است که به روابط با مردم نیاز دارد این روابط تعیین‌کننده جایگاه اجتماعی و اقتصادی ما در جامعه خواهد بود. لازمه موفق بودن در هر زمینه‌ای داشتن مهارت و توانایی برقراری ارتباط صحیح و مؤثر است. این‌که بدانیم چگونه با خودمان کنار بیاییم^۲. و یا چطور با همسر یا فامیل‌مان ارتباط خوبی داشته باشیم^۳ و یا با هم‌کار و رئیس‌مان ارتباط خوبی داشته باشیم^۴ و یا ارتباط ما با مردم چگونه می‌تواند باشد^۵، همه این‌ها در بهبود شرایط زندگی ما مؤثر است و ما را در مسیر رشد و موفقیت قرار می‌دهد؛ و یادگیری مهارت‌ها و فن‌های ارتباطی ما را در این مسیر نگه می‌دارد و رشد می‌دهد؛ بنابراین اگر بخواهیم در مسیر رشد و موفقیت قرار بگیریم؛ و به بهبود فردی خود کمک کنیم، باید به یادگیری این مهارت‌ها پردازیم و نکته‌ها و روش‌های برقراری ارتباط بهتر و مؤثرتر را بیاموزیم. انسان به روابط با مردم نیاز دارد

^۲ ارتباط با خود.

^۳ ارتباط با همسر.

^۴ ارتباط در محیط کار.

^۵ ارتباط در جامعه. «مؤلفان»

شاید برقراری روابط سخت باشد؛ اما روابط خوب جزو لذت‌های زندگی هستند؛ و روابط غلطی که موجب ناراحتی و دردسر می‌شوند با یادگیری مهارت‌های ارتباطی و ایجاد توانمندی‌های موردنیاز در این زمینه قابل اصلاح هستند.

جهت برقراری هر ارتباطی به مهارت و تکنیک‌هایی نیاز داریم مانند این‌که زمان مناسب و شرایط مناسبی را انتخاب کنیم، صادق باشیم تا اعتماد افراد را برانگیزیم خوب به حرف‌های مخاطب گوش کنیم؛ و دست از پند و نصیحت دادن برداریم گلابیه و سرزنش نکنیم. به افراد احترام بگذاریم، به‌اندازه کافی فروتن باشیم و با فروتنی و تواضع به مخاطب ما گوش کنیم اگرچه حرف‌هایش تکراری باشد. اتفاقات بزرگ زندگی با کارهای بزرگ به وجود نمی‌آید؛ بلکه با کارهای مؤثر و کوچک که به‌صورت ممتد و مداوم انجام شوند به وجود می‌آید.

عواملی که من «امین» و جناب انجنیر صاحب احمدیار بشار را به نگارش این کتاب کوچک واداشت، این است که نسبت به ارتباط مؤثر علاقه زیاد داشتیم؛ و از چند سال به این‌طرف بنده «امین» به‌عنوان استاد دانشکده خبرنگاری مقاله‌ها و رساله‌های در این مورد تألیف، ترجمه و تدوین نمودم؛ و در مورد راه‌های برقراری ارتباط مؤثر کتابی نداشتیم و هم‌چنان خیلی از دوستان و عزیزان از ما می‌خواستند تا کتابی در این مورد هم داشته باشیم، بناً به لطف خدای مهربان تصمیم گرفتیم تا با هم‌کاری هم‌کتابی در این مورد هم بنویسیم.

مطالعه این کتاب برای هر فرد، استادان دانشگاه‌ها و مکتب‌ها و دانشجویان دانشگاه‌ها به‌خصوص دانشجویان که در رشته‌های ادبیات، حقوق، ژورنالیزم و... درس می‌خوانند، خالی از نفع نخواهد بود، به دلیل

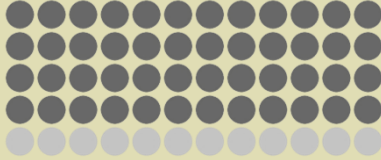
این که شیوه جدید و حالت‌های مهم و ضروری که مردم در زندگی خود
حتمی به آن روبه‌رو می‌شوند، نگارش یافته است.

با احترام بی‌پایان

انجنیر احمدیار بشار و رسول خان امین



کلیات پژوهش





چکیده :



چون انسان موجود اجتماعی است که این خصلت اجتماعی بودن، انسان را وامی‌دارد تا با هم‌نوع خود در ارتباط باشد که این ارتباط زمینه‌ی افهام و تفهیم را فراهم می‌سازد. تأمین ارتباطات از جمله خصایل فطری نوع بشر است در غیر آن انسان به‌تنهایی قادر به تأمین نیازهای مادی و معنوی‌اش نیست. برای تأمین ارتباطات، به افهام و تفهیم ضرورت است تا انسان بتواند مفکوره خود را به هم‌نوع خویش انتقال دهد. انسان در مقایسه با سایر موجودات روی زمین از لحاظ جسمی ناتوان است؛ اما آنچه وی را نظر به سایر موجودات تفوق می‌بخشد، قوه نطق و بیان اوست که از این طریق می‌توانند با هم‌نوع خود تبادل افکار نمایند. این قوه نطق که زمینه‌ی افهام و تفهیم را فراهم می‌سازد، از دیدگاه دین مقدس اسلام یکی از صفات اشرف المخلوقات بودن انسان را برملا می‌سازد. در عالم طیور و انعام هرگاه مشکلی به وجود آید به‌طور معمول دو راه انتخاب دارند یا به جنگ و مقابله می‌پردازند و یا این‌که راه فرار را اختیار می‌نمایند؛ اما در

اجتماع انسانی راه نخست و معقول برای حل مشکلات و معضلات افهام و تفهیم است.

اهمیت و پیشینه تحقیق

ارتباط سالم و مؤثر همان تعامل مؤثر با دیگران است، بدون این که تغییر عقیده بدهیم و یا دچار تغییر شخصیت شویم؛ بتوانیم در کنار دیگران رشد و پیشرفت کنیم افرادی که تحت تأثیر هم و خیلی شبیه هم شدند و یا کسانی که از هم خیلی دور شده‌اند؛ ارتباط مناسبی برقرار نکرده‌اند. یکی از عواملی که جلو برقراری ارتباط را می‌گیرد ترس است؛ ترس از شکست ترس یک رابطه، ترس از ضعف‌های مان ترس از قضاوت و ... بسیاری از اوقات از این که نمی‌توانیم خودمان را ثابت کنیم و یا ابراز وجود نماییم در عذابیم و در اثر این ضعف، به راحتی نادیده گرفته شده و به حق ما نمی‌رسیم. چاره چیست؟ چرا توسط هم‌کار، دوست و مدیر ما دیده نمی‌شویم؟ چرا محصول مان خوب به فروش نمی‌رسد؟ چرا در کسب و کارمان موفق نیستیم و چرا نمی‌توانیم در شرایط کار و زندگی ما تغییری ایجاد کنیم. خیلی از اوقات می‌بینیم که در تغییر نگرش و عملکرد مردم و متقاعدسازی آن‌ها نیز مشکل داریم. مشکل اصلی از کجاست؟ آیا با ایجاد ترس و تهدید می‌توانیم مؤثر باشیم؟ به نظر شما مدیری که مدام برای افزایش فروش شرکت، کارکنانش را به این صورت تحت فشار بگذارد که: در صورت کاهش فروش از معاش تان کم خواهد شد! مهم‌ترین دلیل این ضعف‌ها این است که ارتباط خوب و مؤثری برقرار نکردیم تا موجبات جلب رضایت خانواده، جامعه، مدیر و هم‌کار را فراهم آوریم. به مجموعه اصول و راهکارهایی که منجر به برقراری ارتباط و تعامل مؤثر بین افراد می‌شود ارتباط مؤثر گویند.

ارتباطات میان فردی در جامعه افغانستان نیز در حال گسترش است، بیش‌تر از هر زمان داشتن ارتباط خوب ما گره در موفقیت ما خورده است امید داریم با این رساله تحقیقی بتوانیم رهنمایی خوبی کنیم به دوستان، برای داشتن یک ارتباطات تأثیرگذار.

ضرورت تحقیق

در شرایط فعلی، عصری که ارتباطات حرف اول را می‌زند نیاز است تا مردم بیش‌ازپیش حرفه‌ای شوند؛ و به سلاح ارتباطات که همانا مهارت‌ها است؛ خود را مجهز سازند.

تعریف ارتباطات^۶

در رابطه به ارتباطات تعریف‌های مختلف وجود دارد که از جمله نمونه‌های آن قرار ذیل است:

- هر عملی که توسط آن افراد بتوانند در رابطه به نیازمندی‌ها، خواست‌ها، ادراکات، نظریات و آگاهی خود با یک‌دیگر تبادل معلومات نمایند، به نام ارتباطات یاد می‌گردد. ارتباطات می‌تواند به صورت آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته و یا ناخواسته، سیگنال^۷‌های شفایی و غیر شفایی صورت گیرد و هم می‌تواند از طریق گفتار و تکلم یا به طرق مختلف صورت گیرد.

^۶ Communication

^۷ signal

- ارتباطات عبارت از تبادل افکار، پیام‌ها یا معلومات از طریق گفتار، رفتار، اشارات و کتبی است.
- مفاهمه عبارت از انتقال یا تبادل معلومات، نظریات، پیام‌ها، افکار، هدایات ادراک و احساسات با استفاده از طرق و وسایل مختلف بین طرفین است.
- مفاهمه عبارت از یک عملکرد آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته است که از طریق آن احساسات و نظریات به شکل پیام‌های لفظی و غیرلفظی بیان گردیده و بعداً ارسال، دریافت و درک می‌شود.

ماهیت ارتباطات

ماهیت ارتباط در این است که «کس نمی‌تواند بدون ارتباط باشد»؛ یعنی افراد یا کارمندان داخل یک اداره و مؤسسه به صورت متداوم به شکلی از اشکال با هم دیگر ارتباط می‌گیرند حتی اگر آن‌ها طوری هم به نظر برسند که گویا ارتباط ندارند؛ اما باز هم ارتباط می‌داشته باشند. سکوت پیامی را می‌رساند، اگر شما چیزی برای گفتن ندارید و یا هم نمی‌خواهید چیزی بگویید باز هم ارتباط دارید؛ یعنی ارتباط در همه جا موجود است. عین قضیه در مورد ارتباط به محیط بیرون نیز صدق می‌نماید. این که اگر یک اداره و مؤسسه چیزی می‌گوید یا می‌نویسد، این که آیا اعلان تجارتهی خوب است یا نه و یا این که مناسبات عامه و مناسبات بازاریابی خوب است یا خراب، باز هم ارتباط به وجود می‌آید. اگر یک اداره و مؤسسه چیزی نمی‌گوید «نمی‌نویسد»، باز هم به طور غیرمستقیم پیامی را انتقال می‌دهد.

این همه عوامل بود که ما را واداشت تا تحقیق علمی خود را مخصوص این بخش «ارتباطات مؤثر» نماییم اندکی از گهرهای این بحر را با دوستان شریک سازیم.

کلیدواژه‌ها

انواع مفاهمه: مفاهمه از زوایای مختلف به انواع مختلف تقسیم گردیده که چند نمونه آن قرار ذیل است:

۱. مفاهمه مستقیم: مفاهمه مستقیم که بیش تر به شکل ارتباط مستقیم صورت می‌گیرد.
۲. مفاهمه غیرمستقیم: مفاهمه غیرمستقیم که مثال‌های آن رادیو، تلویزیون و نشریه‌ها است.
۳. مفاهمه کلماتی: مفاهمه کلماتی به شکل تحریری و شفاهی صورت می‌گیرد.
۴. مفاهمه غیر کلماتی: مفاهمه غیر کلماتی به شکل اشاری و تصویری صورت می‌گیرد.

چینل‌های ارتباطات

پروسه ارتباطات به خاطر انتقال معلومات از یک شخص «فرستنده» به شخص دیگر «گیرنده» از طریق «چینل‌های» مختلف صورت می‌گیرد. چینل‌های که افراد هنگام مفاهمه بیش تر به خاطر می‌آورند؛ عبارت از: صحبت نمودن و گوش دادن است. چینل دیگر عبارت از: دیدن و ملاحظه کردن است؛ به‌طور مثال ملاحظه مکاتیب، اسناد و غیره. دیدن مفهوم

تماشا کردن را هم می‌رساند، به‌طور مثال: تماشای درامه‌ها، اخبار و حتی افراد. گفته اخیرالذکر مربوط به چینل دیگر ارتباط می‌شود که به نام ارتباط غیرلفظی «زبان بدن»^۸ یاد می‌شود که این چنین ارتباط اهمیت مشاهده، تقلید و اشارات را موردبررسی قیاسی قرار می‌دهد. تمام چینل‌های یادشده مهم پنداشته می‌شود به‌خاطر آنکه هنگام فرستادن و یا گرفتن یک پیام، چشم‌ها، گوش‌ها و سایر اعضای وجود در کار می‌افتد.

طرفین ارتباطات

طرفین مفاهمه را فرستنده و گیرنده تشکیل می‌دهد که با استفاده از چینل‌های مختلف، معلومات، پیام‌ها، افکار و احساسات را به یک‌دیگر انتقال و یا تبادل می‌نمایند.

مودل فرستنده و گیرنده

در مودل فرستنده و گیرنده عناصر اساسی عبارت از: فرستنده، گیرنده، پیام و بازدهی است که شخص فرستنده پیام موردنظر را توسط چینل ارتباطی به شخص گیرنده انتقال می‌دهد و شخص گیرنده بعد از دریافت پیام، از طریق همان چینل ارتباطی برای شخص فرستنده بازدهی ارسال می‌نماید.

^۸ Body Language

چهارجنبه، یک پیام

چهارجنبه یک پیام این نکته جالب را واضح می‌سازد که هر پیام دارای چهارجنبه است. فرستنده و گیرنده پیام باید بدانند که تعبیرات شخصی آن‌ها در مورد چهار جنبه یک پیام از یک دیگرشان متفاوت است. این تفاوت می‌تواند باعث ایجاد سوء تفاهات جدی و مشکل‌های ناشی از آن گردد.

یادداشت: اگر متوجه نباشید که کدامیک از چینل‌های مفاهمه را به کار می‌برید، تعبیرات نادرست، شمارا به مشکل مواجه خواهد ساخت.

۱. **جنبه هدف:** هر پیام دارای معلوماتی در رابطه به هدف است که به‌سادگی حقایق را بیان می‌کند.

۲. **جنبه روابط:** هر پیام مناسبات میان فرستنده و گیرنده را واضح می‌سازد و این‌که آن‌ها در مورد هم‌دیگر چه فکر می‌کنند. مسلم است که طرز فکرشان متفاوت است. جنبه روابط توسط الفاظ، آهنگ صدا و اشارات غیرلفظی نشان داده می‌شود. دریافت‌کنندگان پیام در مورد این جنبه پیام بسیار حساس می‌باشند.

۳. **جنبه اظهار خودی:** یک پیام نه‌تنها معلوماتی را در رابطه به حقایق دارا است؛ بلکه در مورد خود فرستنده نیز معلومات می‌دهد. اظهار خودی شامل آشکار ساختن ضمیر خود به‌جانب مقابل است.

۴. **جنبه درخواست:** به‌طور معمول افراد به‌منظور برآورده شدن مقاصد خاص‌شان مفاهمه می‌نمایند؛ بنابراین پیام طوری در

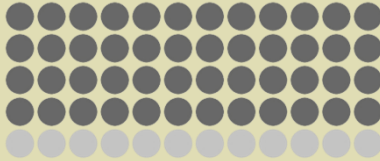
نظر گرفته می‌شود که به نحو از انحا بالای جانب مقابل تأثیر
بیندازد.

پرسش‌های تحقیق

- اهمیت ارتباطات مؤثر چیست؟
- آیا ابزارها در ارتباط برقرار کردن با مردم نقش دارد یا نه؟
- ارتباطات چه تأثیر بالای کیفیت زندگی مردم دارد؟



جذابیت در ارتباطات مؤثر





چکیده :



بعضی از انسان‌ها از بدو تولد ژن محبوبیت دارند و بدون این‌که کار خاصی انجام دهند، خودبه‌خود دوست‌داشتنی و جذاب هستند؛ اما بقیه هم می‌توانند برای خودشان جذبه داشته باشند. فارغ از این‌که افراد از نظر کلی چه قسم شخصیتی دارند، روش‌هایی وجود دارد که هر کس با به‌کارگیری هر یک از آن‌ها می‌تواند به فردی دلچسپ‌تر، قابل‌اطمینان‌تر و بانفوذتری تبدیل شوند؛ بنابراین جذبه و جذابیت چیزی نیست که فرد هنگام تولد از مادرش به ارث ببرد؛ بلکه اکتسابی است؛ یعنی همان‌طور که گفته شد؛ فرد با بهره‌گیری راهکارهای به‌طور عملی می‌تواند به فردی جذاب تبدیل شود.

تعریف جذبه: «توانایی و قابلیت است که بعضی از افراد برای ایجاد رابطه‌ی دوستانه‌تر برخوردارند و باعث می‌شود دیگران در حضور آن‌ها احساس بی‌نظیری داشته باشند». جذبه یک خصوصیت و مهارت شخصیتی است که می‌توانید با انجام راهکارهای آرایه‌شده، به آن دست‌یابید.

جذابیت دولایه «سطح» دارد: لایه‌ی اول سطحی‌تر است و به خصوصیات ظاهری شما برمی‌گردد؛ اما لایه‌ی دوم که عمیق‌تر است، به رفتارها، طرز تفکر و درونیات شما برمی‌گردد. شما برای این‌که جذاب‌تر شوید باید روی هر دولایه کار کنید؛ یعنی هم بر روی زیبایی و تناسب اندام‌تان و هم بر روی خلق و خو و رفتارتان. لایه‌ی اول تأثیر آنی‌تر و وسیع‌تری دارد درحالی‌که لایه‌ی دوم تأثیر ماندگارتر و عمیق‌تری دارد.

فریبندگی یعنی این‌که بتوانید دیگران را به‌سوی خود جذب کنید. این خصلت اخلاقی به‌مرور زمان به دست می‌آید، از آن‌جایی‌که هر یک از افراد در زمان تولد با میزان مختلفی جذابیت پا به این دنیا می‌گذارند، می‌توان گفت که درصد بسیار زیادی از جذابیت اکتسابی است و با کمی تمرین به‌راحتی قابل دسترسی خواهد بود. هر چه بیش‌تر تلاش کنید، مؤفق‌تر خواهید بود. تلاش و توجه تمام و کمال به نیازها و خواست‌های دیگران می‌تواند به شما این اطمینان را بدهد که به یک فرد جذاب تبدیل شده‌اید.

در این قسمت شمارا با راهکارهایی به قسم کامل عملی، آشنا می‌کنیم که با انجام و کار بست هر کدام از آن‌ها، بتوانید بر جذابیت خود بیفزایید. وقتی به جذابیت و گیرایی اشاره می‌کنیم، فقط موضوعی هم‌چون آداب غذا خوردن، چهره‌ی زیبا داشتن یا خوش لباس بودن را در نظر نداریم؛ بلکه از موضوعی بسیار ژرف‌تر سخن به میان می‌آوریم. جذابیت واقعی از زیبایی فراتر می‌رود. جذابیت و گیرایی نوعی توانایی محسوب می‌شود. انسان‌هایی که این توانایی را دارند، از آن برای ایجاد روابطی فوق‌العاده استفاده می‌کنند؛ به‌گونه‌ای که دیگران در حضور این افراد احساس می‌کنند، انسان‌هایی استثنایی هستند.

جذابیت و گیرایی ویژگی دل‌نشینی است که موجب می‌شود ما به قدرت، عاطفه و تا حدی به‌طور غریزی به آن واکنش نشان دهیم. تردیدی نیست که بعضی انسان‌ها به‌طور طبیعی و ذاتی جذاب هستند و این ویژگی برای آن‌ها امتیاز محسوب می‌شود؛ اما جذابیت و گیرایی ویژگی اسرارآمیزی نیست که در ژن‌های خود به دنبال آن بگردیم. جذابیت و گیرایی پیامد به‌کارگیری یک‌سری مهارت‌های ویژه است. بیش‌تر ما درباره‌ی این مهارت‌ها اطلاعاتی اندک داریم یا در کل اطلاعاتی در این‌باره نداریم؛ بنابراین، می‌توان این مهارت‌ها را آموخت.

همه‌ی شما، به‌هرحال با انسان‌های فوق‌العاده‌ای روبه‌رو شده‌اید که توانسته‌اند با جذابیت و گیرایی خود مجذوب‌تان کنند. در آن لحظه به نظر می‌رسید که آن‌ها به‌راستی به شما علاقه دارند؛ به عقیده و نظرتان احترام می‌گذارند و فقط به شما توجه می‌کنند. وقتی آدم‌ها با شما بودند، هرچقدر هم که محیط پیرامون‌شان شلوغ بود، بازهم هیچ‌کسی، غیر از شما، برای آن‌ها حضور نداشت. این افراد موجب می‌شوند احساس کنید که مهم‌ترین و فوق‌العاده‌ترین انسانی هستید که آن‌ها تا به حال با او روبه‌رو شده‌اند. در حضور مسرت‌بخش این افراد هرگونه قضاوت و داوری را کنار می‌گذاشتید. آیا به خاطر دارید که در آن هرلحظه چه احساس خوشایندی داشتید؟ شرط می‌بندم که احساس می‌کردید انسانی مهم و شگفت‌انگیز هستید.

انسان‌ها می‌تواند دیگران را تشویق و ترغیب کنند که احساس شگفت‌انگیز نسبت به خودشان داشته باشند. بیندیشید که در این توانایی چه قدرتی نهفته است. برای چنین قدرتی نمی‌توان حدومرز تعیین کرد. رهبران بزرگ سیاسی این قدرت را به کار می‌گیرند. بازرگانان موفق آن را

در خود پرورش می‌دهند و بازیگران مشهور از آن بهره می‌برند. تا حدودی هرکس که با مردم ارتباط دارد می‌تواند از این قدرت استفاده کند و هر که می‌خواهد از نردبان موفقیت بالا برود باید آن را در خودش تقویت کند.

۱. **جذبه:** برخی از محققان می‌گویند که جذبه ترکیبی از زیبایی، مصمم بودن و شهرت است. برخی روان‌شناسان که نگاهی جدی به این خصوصیت اسرارآمیز دارند، معتقدند این ویژگی اجرایی هم دارد که عبارت‌اند از؛ رسا صحبت کردن، حساسیت، داشتن کنترل بر شرایط و افراد، خوش‌زبان بودن، بصیرت و اعتمادبه‌نفس.

۲. **جسارت:** جسارت، تقریباً همه‌ی انسان‌ها را شگفت‌زده می‌کند؛ زیرا به‌وضوح تمایلات محافظه‌کارانه‌ای ما را به چالش می‌کشد. حتی فردی که اصول ضروری را برای یک موفقیت بزرگ علمی رادار است برای ارایه‌ای کار خود، نیازمند به جسارت است. جسارت اعتقاد راسخی است برای این‌که ایده‌ای خود را دنبال کنید، حتی اگر تمام دنیا به‌شدت در مقابل‌تان بایستند. آنان که جسارت را در خود پرورش می‌دهند در مرز «تحولات مفید» گام برمی‌دارند، آنان با تعرض گران تفاوت دارند؛ چون تعرض گران مانند راهزنان حد و حدود را نادیده می‌گیرند. با حمایت مناسب، حتی کم‌روترین افراد هم می‌توانند آن‌قدر جرئت پیدا کنند که به فردی با جسارت تبدیل شوند؛ اما افرادی که به معنی واقعی و درست جسور هستند در زندگی با مسایلی روبه‌رو می‌شوند که آن‌ها را وادار می‌سازد از شجاعت طبیعی

خود مدد بگیرند و کارها را بر اصول درست و صحیح انجام دهند.

۳. صبر و شکیبایی: «رهبرانی حقیقی با شکیبایی می‌توانند خشم و عصبانیت خود را به چیزی که واقعاً مؤثر باشد تبدیل کنند. چنین رهبرانی خود را در برابر انحرافات که به همراه قدرت می‌آیند، مثل فولاد حفظ می‌کنند؛ همانند حضرت پیامبر (ص)».

نلسون ماندلا رهبری جنبش ضد تبعیض نژادی افریقای جنوبی، سال‌های زیادی در زندان بود؛ اما شکیبایی و متانت خود را حفظ کرد و مثل مهاتما گاندی توانست یک جنبش صلح را رهبری کند. شخصیت‌های بالغ به‌ندرت مغلوب احساسات شخصی خود و یا ناراحتی می‌شوند. گفته می‌شود چنین خصوصیتی از تجارب سخت به‌دست‌آمده در زندگی سرچشمه می‌گیرد، همان‌طور که ۲۷ سالی که ماندلا در زندان به سر برد عزم و اراده افسانه‌ای او را پرورش داد.

۴. وقار و متانت درونی: وقار نهفته‌ترین ویژگی افراد موفق است. یکی از کلیدهای وقار خون‌سردی است؛ که آن را به‌صورت توانایی پذیرفتن مصائب و مشکلات اجتناب‌ناپذیر زندگی تعریف می‌کنند سلوک آرام و خوددارانه، یکی از اصول زندگی است که معتقد است، مردم نباید اجازه دهند عواطف‌شان در واکنش به فراز و نشیب‌های زندگی به نوسان شدید درآید. با آن‌که این ویژگی‌ها در تحقیقات به‌دست‌آمده که درباره‌ی افراد موفق انجام‌شده؛ اما به همان شدت در بین افراد ناخوشایند

نیز دیده می‌شوند؛ جای تعجب دارد؛ اما به ازای هر قهرمان، یک انسان مستبد وجود دارد که متأسفانه در نگاه اول همان قدر جذاب به نظر می‌رسد. پس بهتر است وجه خوشایند ویژگی‌های افراد مؤفق را در خود زنده کنیم.

۵. اعتماد به نفس: این مهم‌ترین راز جذابیت در تمام دنیا است.

برای این‌که با اعتماد به نفس باشید، باید خودتان را قبول داشته باشید و برای این‌که خودتان را قبول داشته باشید، باید آدم قابل قبولی باشید. اگر احساس می‌کنید که زیاد خودتان را قبول ندارید، نگاهی بیندازید و ببینید که چرا این حس را دارید؟ اگر اخلاق خوبی ندارید، تغییر خصوصیات اخلاقی نیز ممکن است «اگرچه کار سختی است»، اما زمان می‌برد؛ ولی ارزشش را دارد؛ چون یکی از عوامل تأثیرگذار در جذابیت است. اخلاق بدتان را با کمک دیگران پیدا کنید و آن‌ها را تغییر دهید.

۶. در ابراز احساسات، سخاوت داشته باشید: هیچ‌یک از افراد از

آدم‌هایی که برای ابراز احساسات جان‌شان می‌برآید، خوش‌شان نمی‌آید. مطمئن باشید «دوست یا همسران» برای پی بردن به آن‌چه که در دل شما است، اگر مجبور باشند به‌طور مدام اصرار و التماس کنند و شما در ابراز احساسات ناز کنید، خیلی زود فرسوده می‌شوید و دیگر جذبه‌ی سابق را نخواهید داشت. شاید آدم‌هایی که دور خودشان یک قلعه با دیوار بلند کشیده‌اند، بعضی وقت‌ها جذاب و دست‌نیافتنی به نظر بیایند؛ اما بدون تردید در یک رابطه‌ی صمیمانه‌ی طولانی‌مدت، در واقع خسته‌کننده می‌شوند. گاهی خوب است که برای بیگانه‌ها

این طور باشید نه برای «دوست یا همسر تان» احساسات از جمله چیزهایی است که هر چه بیش تر به دیگران بدهید، نه تنها کم نمی شود؛ بلکه بیش تر و بیش تر هم می شود؛ بنابراین از ابراز احساسات به دوستان تان نترسید «چه احساسات خوب و چه احساسات بد!» صمیمیت با اشتراک گذاشتن احساسات ایجاد می شود پس برای ایجاد و حتی حفظ رابطه‌ی دوستانه، از ابراز احساسات نترسید.

۷. **راحت باشید:** سختگیری‌ها، رسمی بازی‌ها، تعارفات و پنهان کاری‌ها به تدریج جذابیت شما را کاهش می دهند و در درازمدت نیز باعث قطع رابطه می شود.

۸. **خیال پرداز باشید:** هیچ چیز به اندازه‌ی همراهی با یک آدم خیال پرداز و امیدوار به آینده، به آدم روحیه نمی دهد. زیاد واقع گرا بودن در اصل جذاب نیست؛ زیرا در این صورت، چنین فردی این طور به نظر می رسد که زندگی خشک و بی هیجانی داشته باشد. البته منظورم این نیست که خیال بافی کنید که در این صورت نه تنها به خواسته‌ی خود نزدیک تر نمی شوید؛ بلکه باعث می شود که اطرافیان تان از شما دوری گزینند. منظورم این است که خیال پردازی‌هایی کنید که به واقعیت نزدیک و با آن رابطه داشته باشد. در واقع خیال پردازی‌ای منطقی داشته باشید. این قسم هم جذاب تر می شوید و هم زندگی بهتری خواهید داشت و هم رابطه‌ی دوستانه‌ی بادوام تری با دوست یا همسر تان خواهید داشت. همان طور که تأکید کردیم؛ خیال بافی و خیال پردازی با هم فرق اساسی دارند.

خیال‌بافی هیچ اساس و منطقی در ورای آن وجود ندارد درحالی‌که در پشت خیال‌پردازی یک ماجرای منطقی و اساسی وجود دارد؛ به‌طور مثال: وقتی کودکان موتری لاری را می‌بینند، وقتی می‌خواهند آن را برای مادر خود توصیف کنند، می‌گویند: «در بین راه موتری دیدم که هزارتا تیر داشت». شاید این گفته‌ی کودکان از طرف مادران دروغ تلقی شود؛ ولی روان‌شناسان به‌تازگی اثبات کرده‌اند که این گفته‌های کودکان یک نوع خیال‌پردازی محسوب می‌شود که در آینده نیز بر میزان هوش و قدرت تکلم و ... تأثیر می‌گذارد.

۹. خوش‌تیپ باشید: همه‌ی ما از افراد خوش‌تیپ بیش‌تر خوش‌مان می‌آید؛ بنابراین برای این‌که جذاب شوید، باید شیک باشید و لباس‌های شیک هم بپوشید. پوشیدن لباس شیک هرگز به این معنی نیست که لباس‌های گران‌قیمت بخرید و یا لباس‌های مُد شده را بپوشید؛ بلکه منظور ما این است که به دنبال لباس‌هایی باشید که به تن شما می‌آید و هم‌چنین برارنده‌ی شخصیت شما است.

۱۰. تناسب‌اندام: تناسب‌اندام هم یک عامل بسیار مؤثر در جذابیت است. تناسب‌اندام یکی از گام‌های مهم و اصلی رسیدن به اعتمادبه‌نفس است و از طرفی اعتمادبه‌نفس نیز رابطه‌ی مستقیمی با جذابیت دارد؛ بنابراین تناسب‌اندام با تأثیر گذاشتن بر روی اعتمادبه‌نفس، به‌طور غیرمستقیم نیز «علاوه بر این‌که به‌طور مستقیم نیز بر آن تأثیر می‌گذارد». بر جذابیت تأثیر دارد.

۱۱. سکوت کنید: «سکوت» مهم‌ترین وجه جذبه است. معنی سکوت این است که در جمع به صحبت‌های دیگران گوش بسپارید و کلام‌شان را قطع نکنید. لازمی کارزماتیک بودن این است که به سایر افراد نشان بدهیم تمام حواس مان به آن‌ها است؛ اما اگر موقعی که دیگران صحبت می‌کنند؛ وسط حرف‌شان حرف بزنید، معنی‌اش این است که قصد خودنمایی دارید.^۹

۱۲. خوش صحبت باشید^{۱۰}: افراد باجذبه بلدند که چگونه با مردم صحبت کنند. آن‌ها می‌دانند که چطور یک بحث را شروع کنند، به آن مسیر بدهند و طوری صحبت کنند که به سایرین احساس آرامش بدهند. اگر این چیزها را بلد نیستید، باید تمرین کنید. کسی هم نمی‌گوید کسب مهارت در این زمینه کار آسانی است؛ اما اگر شجاعتش را داشته باشید که از دیوار ذهنی خود عبور کنید و خود را در این زمینه ارتقا دهید، بعداً پاداشش را خواهید گرفت. اوایلش کمی به شما سخت خواهد بود؛ اما بهتر شدن همیشه از طریق سخت‌گذراندن حاصل می‌شود. اگر نمی‌دانید که چطور یک گفت‌وگو را آغاز کنید، خلاقیت به خرج دهید. اول به این بیندیشید که دوست دارید درباره چه چیزهایی صحبت کنید و از صحبت کردن درباره چه مسائلی بدتان می‌آید. اگر چیزی باشد که شما از صحبت کردن

^۹ مثل همیشه، بهترین حالت برقراری تعادل است. «مؤلفان»

^{۱۰} رجوع کنید به: امین، رسول خان (۱۳۹۰-۱۴۰۰) سلسله کتاب‌های فن بیان. کابل:

درباره آن معذب شوید، شاید این مطلب آن‌های دیگر را هم معذب می‌کند.

۱۳. **مهربان باشید:** نکته‌ی دیگری که باعث می‌شود شما آدم خوش‌صحبتی به نظر برسید این است که به‌جای این‌که زور بزنید خود را فرد باهوشی نشان دهید، سعی کنید آدم مهربانی باشید. اگر در گفت‌وگوهای روزمره‌تان با مردم مهربان باشید به فرد باجذب‌ای تبدیل می‌شوید. افراد خوش‌صحبت بلدند که چطور خود و هم‌صحبت‌های‌شان را داخل یک قایق بنشانند. این قسم افراد وسط‌گفت‌وگو از تجربه‌های‌شان می‌گویند و لای‌صحبت‌های‌شان داستان می‌گویند و با تعریف کردن فکاهی در جای مناسب، رنگ و لعابی به حرف‌های‌شان می‌دهند تا به شما گوش‌زد کنند خوش‌صحبتی فراتر از اطلاع‌رسانی خشک‌و‌خالی است. به‌کارگیری فکاهی و شوخ‌طبعی در حین صحبت کردن مهارت خاصی را می‌طلبد. آخرین مورد در خوش‌صحبت بودن این است که پرسش بپرسید. کسی که صحبت می‌کند دوست دارد که سایرین گوش به حرف‌هایش بسپارند.

۱۴. **زبان بدن را به کار بیندازید:** آدم‌های باجذب‌ه احساسات‌شان را به چندین شیوه بروز می‌دهند. استفاده از بدن برای تأکید کردن در مورد موضوعات مختلف، یکی از این شیوه‌ها است. فکر کنم با ما موافق باشید که اگر کسی مثل چوب خشک بایستد و بدون هیچ حرکتی بخواهد چیزی را برای‌تان بگوید به دقیقه‌ی دوم نکشیده حوصله‌تان تمام می‌شود. البته حرکت‌های بدن باید متناسب با موضوع بحث باشد؛ به‌حیث مثال: در یک جلسه

کاری کسی نمی‌آید با بالا گرفتن دست‌ها و چرخاندن کمرش هم‌زمان با قهقهه خنده کردن، چرخه‌ی عرضه و تقاضا را نمایش دهد. این کار را کاسی انجام می‌دهد که کالایی را خریده و انبار کرده و حالا قیمت دالر افزایش یافته است. بعضی مواقع حرکت‌های بدن به‌جای این‌که باعث خیر شوند بانی شر می‌شوند. فردی دارد صحبت می‌کند و شما در حال سر تکان دادن مبنی بر تأیید حرف‌هایش هستید؛ اما اگر بیش‌ازحد سر تکان بدهید فکر می‌کند که مسخره‌اش می‌کنید. بد نیست که از دوستان‌تان در این زمینه مشورت بگیرید^{۱۱} که اگر هر یک از حرکت‌های‌تان مانند همین سر تکان دادن بیش‌ازحد توهین‌آمیز به نظر می‌رسد، دیگر آن را اجرا نکنید.

۱۵. طرز ایستادن خود را تصحیح کنید^{۱۲}: اگر شرایط بدنی شما در حد مطلوب قرار داشته باشد، گویای این مطلب است که یک فرد با اعتمادبه‌نفس بالا هستید، حتی اگر از درون‌تان هم یک چنین احساسی نداشته باشید. در زمان راه رفتن باید محکم و ثابت‌قدم بردارید. کمرتان به‌طور کامل صاف باشد و شانه‌ها به سمت عقب گرایش داشته باشند. شاید در ابتدا زمانی که یک چنین وضعیتی را تمرین می‌کنید برای‌تان قدری عجیب و دشوار باشد؛ اما پس از سپری شدن چند روزه آن عادت پیدا می‌کنید. اگر احساس می‌کنید که به‌یک‌باره نمی‌توانید

^{۱۱} طوریکه من امین همیشه از برادرم استاد احمدیاربشار در این مورد مشوره می‌گیرم.

^{۱۲} رجوع کنید به: امین، رسول خان (۱۳۹۰-۱۴۰۰) سلسله کتاب‌های زبان بدن و ارتباط

غیرکلامی. کابل: انتشارات نویسا.

عضله‌های صورت خود را رها کنید، می‌توانید این کار را از شانه‌های خود شروع کنید، اگر از جای اصلی خود بالاتر آمده باشند، نشان‌دهنده این مطلب هستند که شما قدری عصبی هستید. آن‌ها را به سر جای خودشان بازگردانید، ژست عمومی بدن خود را تصحیح کنید، نفس عمیقی بکشید و لبخند بزنید.

۱۶. نام افراد را به خاطر بسپارید: زمانی که برای نخستین بار کسی را ملاقات می‌کنید سعی کنید که نام او را به خاطر بسپارید. این کار برای خیلی از افراد دشوار است. زمانی که نام‌شان را می‌گویند، آن را چندین مرتبه با خود تکرار کنید تا نام‌شان در ذهن‌تان باقی بماند و سپس نام خود را نیز به آن‌ها بگویید؛ به‌عنوان مثال: سلام رسول خان من احمدیاربشار هستم. زمانی هم که با آن‌ها خداحافظی می‌کنید، بازهم سعی کنید چند مرتبه دیگر نام آن‌ها را تکرار کنید تا به‌طور کامل در ذهن‌تان باقی بماند. هرچقدر بیشتر نام آن‌ها را تکرار کنید، بیش‌تر به یادتان می‌ماند و طرف مقابل هم احساس می‌کند که او را بیش‌تر دوست می‌دارید و احتمال این امر که با شما بیش‌تر ارتباط بگیرد افزایش پیدا می‌کند.

۱۷. به دیگران علاقه‌مند باشید: اگر شما یکی از دوست‌های قدیمی‌تان را ملاقات کردید، به‌عنوان مثال: یک هم‌کار، هم‌صنفی، دوست یکی از دوستان و ... در مورد خانواده و علاقه‌مندی‌های جدید آن‌ها پرسش‌هایی مطرح کنید. نام افراد نزدیک به آن‌ها را بی‌رسید و نام آن‌ها را به خاطر بسپارید. مطرح کردن یک چنین مسایلی، موضوعات جدیدی برای

صحبت کردن در اختیار شما قرار می‌دهد و آن وقت مجبور نیستید که تنها در مورد کار و صنف‌های درسی باهم صحبت کنید. می‌توانید تا حدودی در مورد خودتان نیز صحبت کنید. در تمام طول بحث خودتان را علاقه‌مند نشان دهید و نشان دهید که تمایل دارید به گفت‌وگوی خود با او ادامه دهید.

۱۸. در مورد موضوعات مناسب گفت‌وگو کنید: باید در مورد موضوعاتی صحبت کنید که طرف مقابل به آن‌ها علاقه دارد، حتی اگر خودتان هم علاقه شدید به آن‌ها نداشته باشید، باز هم این کار را ادامه دهید؛ به عنوان مثال: اگر در یک جمع ورزشی قرار گرفتید، در مورد بازی دیشب یا گول زدن تیمی که به‌تازگی وارد لیگ شده صحبت کنید. اگر با کسانی هستید که به سرگرمی‌های مختلفی علاقه‌مند هستند، می‌توانید در مورد سرگرمی‌های مورد علاقه آن‌ها از جمله ورزش، کوهنوردی و رسانه‌ها صحبت کنید. هیچ‌کس از شما انتظار ندارد که در تمام زمینه‌ها یک متخصص باشید، باید به آن‌ها بگویید که فقط به دلیل علائق شخصی است که تمایل دارید در مورد موضوعات مختلف با دیگران به بحث و گفت‌وگو بنشینید. ذهن خود را باز کنید، اجازه دهید تا دیگران توضیحات لازم در مورد موضوعات مختلف را برای شما بازگو کنند. صادق باشید و به آن‌ها بگویید که دانش‌تان در مورد برخی چیزها محدود است و بدتان نمی‌آید که چیزهای بیشتری در مورد آن مبحث یاد بگیرید.

۱۹. با صداقت از دیگران تعریف و تمجید کنید: این کار به‌ویژه در ارتقای عزت‌نفس دیگران نقش مهمی را بازی می‌کند. چیزهایی که خوش‌تان می‌آید را انتخاب کنید و در هر شرایطی به آن‌ها اشاره داشته باشید. اگر از کاری و یا از کسی خوش‌تان می‌آید راهی برای بیان آن پیدا کنید و بی‌درنگ به آن اشاره کنید. اگر برای انجام این کار بیش‌ازاندازه صبر کنید، ممکن است حرف‌های شما قدری ریاکارانه جلوه کنند. زمانی که احساس می‌کنید با تشویق‌های خود می‌توانید زمینه پیشرفت را برای آن‌ها فراهم آورید، حتماً این کار را انجام دهید و از آن‌ها تعریف کنید.

۲۰. در پذیرش تعریف و تمجید مهربان باشید: این فکر را که برخی از تعریف و تمجیدها هدف خاصی دارند را از ذهن بیرون کنید. در قبول هر نوع تعریف و تمجیدی پُرحرارت و علاقه‌مند ظاهر شوید. خیلی بیش‌تر از گفتن یک خیلی ممنون ساده پیش بروید و آن را با جمله‌های نظیر خوشحالم که خوشتر آمده و یا خیلی مهربانی که به این مورد اشاره کردی همراه کنید. این عبارت‌ها خودشان می‌توانند به‌عنوان نوعی تعریف و تمجید در پاسخ تعریف‌های فرد مقابل به شمار روند. در عین حال، باید دقت داشته باشید که برداشت بدی از تعریف‌های دیگران نکنید؛ به‌عنوان مثال: اگر کسی به قصد تعریف از شما گفت: نمی‌دانی چقدر دلم می‌خواست که من هم به‌اندازه تو ... بودم شما نباید در پاسخ او بگویید من در اصل این‌چنین خصوصیتی را نداشته و ندارم و احساس می‌کنم

که برداشت شما در این مورد غلط بوده و قضاوت نادرستی داشتید.

۲۱. **تُن صدای خود را کنترل کنید**^{۱۳}: یکی از نکته‌های ضروری که باید همواره به خاطر داشته باشید، ماهیت صحبت کردن است. برخی از افراد هستند که در درون خود احساس ناامنی می‌کنند و به راحتی نمی‌توانند تعریف و تشکر دیگران را پذیرا شوند. در مورد یک چنین افرادی بیش‌تر باید دقت کنید و روان و سلیس با آن‌ها صحبت کنید. اگر تمایل داشتید به آن‌ها بگویید که امروز زیبا شده‌اید **تُن صدای تان** باید همان‌طوری باشد که می‌گویید: امروز روز زیبایی است.

هرگونه تغییر در تن صدا و نحوه بیان کردن آن، این شک را در آن‌ها به وجود می‌آورد که گفته‌های شما از سر صدق و درستی نیست. می‌توانید برای تمرین، صدای خود را روی نوار ضبط کنید و چند مرتبه آن را گوش کنید تا متوجه هرگونه تغییری شوید. از خودتان سؤال کنید که صدای شما نشان می‌دهد که از روی صداقت صحبت می‌کنید؟ تا زمانی که به یک عبارت خالصانه و صادقانه نرسیده‌اید، به ضبط کردن صدای خود ادامه دهید.

۲۲. **همیشه خون‌سرد باقی بمانید**: قصد شما خوشحال کردن دیگران است و نباید به این موضوع فکر کنید که ممکن است آن‌ها در قبال شما چه واکنشی نشان داده و چه خیال‌بافی‌هایی

^{۱۳} رجوع کنید به: امین، رسول خان (۱۳۹۹) کتاب پرورش صدا و بیان در سخنوری. کابل:

در ذهن خود انجام دهند. اگر این کار را انجام دهید، آن وقت تمام تأثیر این کار بر روی صورت شما نمایان خواهد شد و تبدیل به فردی می‌شوید که فقط در پی راضی کردن اطرافیانش است. کسی که نیازهای شخصی‌اش را زیر پا می‌گذارد تا دیگران دوستش بدارند. باید همیشه به خاطر داشته باشید که مردم آن قدر کارهای متنوع دارند که نمی‌توانند همواره به شما فکر کنند. بیش‌تر اوقات در مورد خودشان و کارهایی که باید انجام دهند، فکر می‌کنند.

۲۳. از بحث و جدل بپرهیزید: حتی اگر نیمی از افراد با شما موافق باشند، باز هم شما نمی‌توانید جذابیت ۱۰۰٪ پیدا کنید. چیزهایی که بر زبان می‌آورید باید برای تمام افراد خوش آیند باشند. زمانی که احساس کردید دل‌تان می‌خواهد در یک بحث شرکت کنید، از خودتان بپرسید که: آیا در واقع لازم است که در همین لحظه، نظر خودم را مطرح کنم؟ اگر احساس می‌کنید که هیچ‌گونه الزامی در این کار وجود ندارد، بنابراین قدری بذله‌گویی کنید و مطرح کردن نظر خود را بگذارید برای یک وقت دیگر.

۲۴. هیچ‌گاه در مورد مسایل مختلف بیش‌از اندازه توضیح ندهید: چون فقط ارزش گفته‌های خود را از بین می‌برید. این کار نشان‌دهنده این مطلب است که شما از اعتماد به نفس پایینی برخوردار هستید و به‌سختی می‌توانید باور کنید که دیگران حرف‌های شما را متوجه شده‌اند. هم‌چنین ممکن است این سوءتفاهم را نیز ایجاد کند که شما به مخاطبان خود اعتماد

ندارید و تصور می‌کنید که آن‌ها متوجه منظورتان نمی‌شوند و خودتان قصد دارید به جای آن‌ها تصمیم بگیرید. زمانی که نکته‌های غیرضروری را از گفته‌های خود حذف می‌کنید، مردم با اشتیاق بیشتر به حرف‌های شما گوش می‌دهند. با این کار ممکن است که برای کسب اطلاعات بیشتر نیز وارد بحث شده و پرسش‌هایی را مطرح کنند.

۲۵. تقلید جایز است: مؤمن آینه‌ی مؤمن است. در راستای تلاش برای باجذب شدن گاهی اوقات لازم است که بعضی از افراد را الگو قرار دهید. سعی کنید جذابیت‌های افراد مختلف را برای خودتان مصادره کنید. البته لازم نیست با تمام افکار و عقاید فرد مقابل موافق باشید. فقط از بخشی از حرکت‌ها و سکنات آن‌ها برای ارتقاء وجوه خارجی شخصیت خود استفاده کنید.

یادداشت: برخی از افراد هستند که مقوله تکبر و جذابیت را اشتباه می‌گیرند. در حقیقت باید دانست که تکبر نقطه مقابل جذابیت است. جذابیت حس رضایت دیگران را برمی‌انگیزد؛ اما تکبر فقط می‌خواهد حس رضایت فردی را برانگیزاند. تکبر افرادی را جذب می‌کند که در وجود خود ناامنی‌هایی دارند؛ اما جذابیت توانایی جذب تمام افراد را دارد.

۲۶. رفتار محترمانه با همه داشته باشید: افراد جذاب چه عزیزترین دوست‌شان باشد و چه گارسون رستوران، رفتارشان همیشه و بدون استثنا مؤدبانه و محترمانه خواهد بود. شخصیت‌های دوست‌داشتنی این را به خوبی درک می‌کنند که هرچقدر هم با فرد مقابل خود رفتار محترمانه‌ای داشته باشند، اگر در مقابل او

با شخص دیگری غیر مؤدبانه رفتار کنند، ارزش رفتار مؤدبانه‌ی خود را نیز از بین خواهند برد.

۲۷. اجتناب از تلاش بیش‌ازحد برای اثبات خود به دیگران:

انسان‌های دوست‌داشتنی مکالمات و گفت‌وگوهای خود با دیگران را با داستان‌هایی از هوش و موفقیت‌های خود پُر نمی‌کنند. این‌گونه نیست که در برابر چنین میلی مقاومت کنند، این میل اساساً در ذهن آن‌ها شکل نمی‌گیرد. آن‌ها به‌خوبی می‌دانند کسانی که سخت تلاش می‌کنند محبت دیگران را متوجه خود کنند، احساس بدی در اطرافیان خود به وجود می‌آورند.

۲۸. اجتناب از نقش بازی کردن: این دسته از انسان‌ها خود

واقعی‌شان هستند. لازم نیست کسی برای این‌که شخصیت واقعی آن‌ها را بشناسد و یا حرکت بعدی‌شان را پیش‌بینی کند تلاش خاصی انجام دهد. آن‌ها به‌خوبی می‌دانند هیچ‌کس از آدم‌هایی با رفتار مصنوعی خوشش نمی‌آید. هرکسی به سمت افرادی که شخصیت حقیقی خود را به نمایش می‌گذارند، جذب می‌شود؛ چون با علم به این موضوع می‌توانند به آن‌ها اعتماد کنند. وقتی ندانید طرف مقابل شما واقعاً کیست و چه نیاتی دارد، به‌راحتی ممکن است از او فاصله بگیرید.

۲۹. یکرنگی: همه از کسانی که انسجام درونی بالایی دارند

خوش‌شان می‌آید؛ چون حرف و عمل‌شان یکی است، به همین سادگی. یکرنگی مفهوم ساده‌ای است؛ اما به‌کارگیری آن در عمل دشوار می‌شود. انسان‌های جذاب و دوست‌داشتنی برای

این که همیشه از این ویژگی بهره‌مند باشند از بدگویی پشت سر دیگران اجتناب می‌کنند و همیشه کار درست را انجام می‌دهند؛ حتی اگر به نفع‌شان نباشد.

۳۰. **صادق بودن:** سعی کنیم در ارتباط خود را با دیگران صریح و صادق باشیم، در گفته‌های خود صریح و صمیمی باشیم و از هر نوع ابهامی اجتناب کنیم؛ چون اگر منظور خود را با صراحت بیان نکنیم طرف مقابل ما به اشتباه می‌افتد و به حدس و گمان متوسل می‌شود و از واقعیت دور می‌گردد.

۳۱. **همدلی و همدردی:** سعی کنیم با شخص احساس مشترک داشته باشیم؛ و شادی و غمش را شادی و غم خود به حساب آوریم و موقعی که او احساس غم می‌کند ما نیز با او هم‌دلی و هم‌دردی و هم‌غم شویم و بالعکس سعی ما این باشد که سیستم حسی فرد ارتباط برقرار کنیم.

۳۲. **سیستم روحی افراد را شناختن و تقلید از آن‌ها:** برای این کار باید به دقت چشم بدوزیم و به سخنان آن‌ها به دقت گوش فرا دهیم و ببینیم و غالباً از چه نوع کلمات استفاده می‌کنند آن‌گاه با استفاده از همان نوع کلمات، تقلید از لحن صدا، حالات و حرکات چشم‌ها به‌گونه‌ای با آن‌ها نحوه‌ی فکر و عمل کرد ذهنی‌شان مطابق باشد عمل کنیم.

۳۳. **شخصیت افراد را در نظر بگیریم:** باید ببینیم طرف مقابل ما چه شخصیتی دارد، برون‌گراست یا درون‌گرا، برای صمیمیت با درون‌گرایان باید ببینیم چه ایده‌ها و ارزش‌های برای آن‌ها اهمیت دارد و آن‌گاه بکوشیم تا با توجه به چارچوب‌های

ذهنی‌شان با آن‌ها رفتار کنیم و صحبت کنیم و بالعکس، برای همدلی با برون‌گرایان به آن‌ها نشان دهیم که آن‌چه می‌گویند و عمل می‌کنند با اندیشه و رفتار مردم هماهنگ است.

۳۴. **عدم افراط و موعظه:** منظورمان را به صورت سخنرانی و نصیحت خشک و توخالی بیان نکنیم. موعظه می‌تواند جنبه افراطی و مخرب در روابط داشته باشد و ما باید سعی کنیم حد اعتدال را نگاه‌داریم و برای سخنانمان ارزش قایل شویم و جایی که از ما نظر می‌خواهند نظر بدهیم.

۳۵. **نکته‌سنج باشیم:** یاد بگیریم که چه وقت شوخی و چه وقت جدی باشی، هیچ‌گاه طرف مقابلمان را دست نیندازیم، از گفتن جملات و کلماتی که بار اخلاقی و فرهنگی مناسبی ندارند در بیان منظورمان، خودداری نماییم، شوخی کردن باید با توجه به موقعیت و زمان خاصی باشد.

۳۶. **یکی بودن قول و عمل:** سعی کنیم قول و عملمان یکی باشد هنگامی که خودمان برای گفته‌های خود ارزش قایل نیستیم، چه انتظاری می‌توان داشت که دیگران قول‌ها و سخنان ما را محترم بشمارند. هنگامی که ما قول می‌دهیم کاری را انجام دهیم سعی کنیم آن را به مرحله عمل برسانیم و اگر ناتوان در انجام آن هستیم؛ هرگز مکلف به وعده‌ای که از عهده آن برنمی‌آییم، نکنیم روراست و صادقانه بگوییم نمی‌توانیم اطلاعات را به خوبی درک کنیم باید بتوانیم اطلاعات را به خوبی از آن‌ها کسب کنیم و این امر منوط به توانایی ما در دقیق‌گوش کردن، دقت نظر، همدلی، طرح سؤالات مفید و سودمند و احترام

متقابل است. احترام با سیستم حسی فرد دیگر، مشاهده همه چیز از نگاه او و سر درآوردن از نیازها و علایقش به ما کمک می‌کند که اطلاعات را به نحوی دریافت کنیم که به سهولت قابل و فهم و هضم باشد. دو عامل اساسی ارتباط، همان درک شدن و درک کردن است. زندگی یک مسابقه صرف نیست، می‌توانید با اشخاص به گونه‌ای رفتار کنید که هر کس خود را یک برنده در نظر بگیرد و احساس پیروزی کند. شرایط پیروزی شدن یکی و باختن دیگری هرگز به نفع کل نیست. همگام شدن به تنها روی دیگران، بلکه روی ما نیز تأثیر فراوانی بر جای می‌گذارد. وقتی با دیگران همگام می‌شویم در واقع به درون آن‌ها می‌رویم و در ذهن آن‌ها جا می‌گیریم و در ارتباطمان باید سعی مان در افزایش و ارتقاء بیش از پیش این رفتارها باشد و در نتیجه تجربه‌ای از آن‌ها پیدا کنیم. همگام شدن مؤثر به ما امکان می‌دهد با دیگران برخورد همدلانه و به‌یادماندنی داشته باشیم.

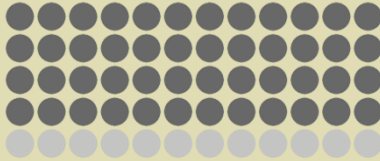
جمع‌بندی فصل

انسان‌های دوست‌داشتنی تنها ویژگی‌ها و عادت‌های دوست‌داشتنی خاصی در خود پرورش داده‌اند که هر کس دیگری نیز می‌تواند در خود پرورش دهد. آن‌ها بیش از آن‌که به فکر خودشان باشند به فکر دیگران هستند و کاری می‌کنند دیگران نیز احساس دوست داشته شدن، مورد احترام بودن،

درک شدن و دیده شدن پیدا کنند. به یاد داشته باشید: هرچه
بیش تر روی دیگران تمرکز کنید، دوست داشتنی تر خواهید بود.



اثرگذاری اولیه در ارتباطات مؤثر





چکیده :



در يك کار مطالعاتی، قبل از این که سخنران ناشناسی برای بیان سخنان خود مقابل چشم دانشجویان دانشکده ظاهر شود، توضیحات مختلفی در مورد او به دانشجویان داده شد. این توضیحات فقط در يك جمله با هم دیگر اختلاف داشتند، به گروهی از آنان گفتند: «او کمی خون سرد است»؛ و به عده‌ای دیگر گفتند: «او خیلی خون گرم است». دانشجویان از اصل موضوع خبر نداشتند؛ و نمی دانستند در مورد وی دو توصیف عنوان شده است.

پس از شنیدن سخنرانی او، افرادی که توصیف خون گرمی او را شنیده بودند، وی را فردی اجتماعی تر، محبوب تر، خوش برخوردتر، با ملاحظه تر توصیف می کردند؛ ولی افرادی که توصیف خون سردی او را شنیده بودند. کمی متفاوت از بقیه بود. این آزمایش هم چنین نشان داد، متغیر «خون گرم- خون سرد» رفتار دانشجویان را تحت تأثیر قرار داده است. اکثر کسانی که معتقد بودند او فردی خون گرم است، پس از پایان سخنرانی با يك دیگر بحث و مصاحبه می کردند و درباره موضوع باهم

حرف می‌زدند. ضرب‌المثل انگلیسی: «نخستین اثر، بیش‌ترین اثر»؛ بنابراین تک‌تک ثانیه‌های برخورد اولیه با مخاطبان را کنترل کنید؛ چون اگر اشتباهی رخ دهد، جبران‌ناپذیر است. نگران نباشید که چه بگویید، سعی کنید خوب بشنوید. هر عامل منفی را در وضعیت ظاهری رفع کنید.

نخستین تأثیر بهترین تأثیر به حساب می‌آید! تونی بوزان در کتاب قدرت هوش اجتماعی می‌نویسد: «مغز شما و مغز همه به‌طور طبیعی چیزهایی را که برای اولین بار می‌بینید یا یاد می‌گیرد، به‌مراتب بهتر به یاد می‌آورد تا چیزهایی را که بعد از اولین بار می‌بینید یا یاد می‌گیرید». طبق این اصل نتیجه می‌گیریم مغز ما اولین باری که یک شخص مهم را در زندگی ملاقات کردیم، یا به یک کشور خارجی سفر کردیم، یا به یک مهمانی رفتیم، به‌عنوان افراد یا محیط‌ها خیلی خوب به یاد می‌آورد.

پنج ثانیه اولیه

تصویر آگاهانه‌ای از فردی که برای نخستین بار او را ملاقات می‌کنید. در ذهن خود نگاه‌دارید، تصویری از چگونگی احساس خود از نخستین برداشتی که از او داشته‌اید. سپس بررسی کنید که چقدر لباس، حالات ظاهری، آرایش مو و ارتباط بصری در این احساس مؤثر بودند. کدام تأثیر مثبت و کدام تأثیر منفی بر روی شما گذاشته است؟ چه چیزی به نظرتان عادی آمده است؟ این تمرین را هرروز انجام دهید. هم‌چنین می‌توانید آن را به‌عنوان سرگرمی در مهمانی‌ها و گردهمایی‌های اجتماعی انجام دهید. تأثیر اولیه ظاهر شما روی دیگران، خیلی بیش از آن چیزی است که فکر می‌کنید. فقط جنبه‌های سطحی ندارد، به‌طور کامل به دیگران القاء

می‌کند. چه احساسی نسبت به خود دارید. هم‌چنین نشان می‌دهد که گاهی اوقات فقط برای جلب‌توجه چه می‌کنید.

نکته‌های طلایی برای برخورد اولیه تأثیرگذار

۱. از حرکت‌های بدنی مثبت استفاده کنید. با اعتمادبه‌نفس و

پُرانرژی بایستید. با مردم مطمئن و محکم دست بدهید و وقتی به دیگران معرفی می‌شوید در چشم آن‌ها نگاه کنید.

۲. وقتی با فردی صحبت می‌کنید ارتباط چشمی منظم با او برقرار کنید؛ و نشان دهید که برای شخص مقابل احترام قایلید و مطمئناً همین احترام را هم برای خودتان جلب خواهید کرد.

۳. رفتارتان مثبت و با اعتمادبه‌نفس باشد، حتی اگر از درون چنین احساسی ندارید. وقتی درجایی که هستید مطمئن و آرام بودید، دیگران هم این آرامش را حس خواهند کرد؛ و در نتیجه اعتمادبه‌نفس شما بیش‌تر خواهد شد.

۴. خود را ابتدا معرفی کنید. چه با تلفون صحبت می‌کنید و یا رودررو یا دیدار و گفت‌وگو و ملاقات نام خود را بگویید. از آشنایی با شما خوشبختم. نام من احمدیاربشار است یا بلی، من احمدیاربشار هستم.

۵. برخورد خود را این‌گونه کنید که؛ از این‌که با من صحبت کند خوشحالش خواهم کرد. جمله خوبی در مورد شخص مقابل بزنید. در مورد علایق او سؤال کنید. به طرف مقابل کمک کنید که از خود بیرون بیاید؛ و از این‌که با شما صحبت می‌کند خوشحال شود.

۶. جهت‌گیری خدمت کردن به دیگران را به‌جای جهت‌گیری

نسبت به خود داشته باشید. علاقه نسبت به علایق دیگران را به جای علاقه نسبت به خود نشان دهید. وقتی قلباً به کسی دیگری علاقه داشته باشید او آن را احساسی خواهد کرد؛ و به سمت شما جذب خواهد شد. برعکس وقتی فرد احساس کنند که شخص تنها به علایق خود توجه دارد ناراحت خواهند شد؛ و دوری خواهند کرد.

۷. اطمینان حاصل کنید که منظور طرف مقابل را به طور کامل فهمیده‌اید. در دسرهای زیادی در محیط کار به علت سوءتعبیرها و سوءتفاهم‌ها ایجاد می‌شود تا به علل دیگر. برای اطمینان حاصل کردن از فهمیدن حرف‌هایی که شخص دیگر گفته است با استفاده از کلمه‌های خود حرف‌های او را تکرار کنید. از شخص دیگر سؤال کنید تا مطمئن شوید منظور او را به وضوح دریافته‌اید. بدیهی است طرف مقابل از این که او را درک کرده‌اید خوشحال خواهد شد؛ و تحت تأثیر تلاش شما برای درک خود قرار خواهد گرفت.

۸. همواره برای حضور در جلسه‌ها و قرار ملاقات خوش قول باشید. وقتی دیر برسید در واقع می‌گویید که: «این امر برای من اهمیت چندانی ندارد». اگر شرایط غیرقابل پیش‌بینی باعث شود که دیگران را در انتظار بگذارید به آنان تلفون کنید؛ و صادقانه دلیل تأخیر خود را بازگویید و برآورد کنید که در چه زمانی خواهید رسید. «نه این که ۵ دقیقه بعد می‌رسم او هم ۵ دقیقه‌ی افغانستان!» به خاطر این ملاحظه‌ها شما مورد احترام واقع خواهید شد.

۹. خداحافظی مؤثری داشته باشید؛ با صحبت‌های انتهایی، برخورد شما به صحنه‌های آخر یعنی قید زدایی و خداحافظی می‌رسد. تنها نکته‌ای که در این جا باید بدان دقت کنید این است که خاتمه دادن به قضایا سریع ولی نرم باشد. بدترین راه ممکن در اتمام یک برخورد این است که کم‌کم یک فاصله‌ی کوتاهی را عقب بروید؛ و سپس برگردید و چندین بار اجازه‌ی مرخصی بگیرید و برگردید به‌طور مثال یک صحبت خیلی کوتاه داشته باشید؛ و یا بخواهید کلام آخر خود را بنویسید.
- اگر در انتهای جلسه با دوست خود در دفتر کار با او خداحافظی می‌کنید، پس از آن حداقل تا دم در او را همراهی کنید. اگر می‌خواهید به روابط خود احترام و تأکید بیشتری قابل شوید ارزش این را دارد که او را تا پیش موتر وی، همراهی کنید، با ترک کار خود و همراهی او، باعث خواهید شد تا احساسات هم‌دلی و استقبال از او تشدید شود. این نکته بسیار مهم را نیز فراموش نکنید که به ملاقات خود همواره یک پایان ساده و پُر معنی ببخشید؛ زیرا یکی از جنبه‌های خاطره انسانی، که به نام اثر ابتدایی و انتهایی معروف است، تحت تأثیر قرار می‌گیرد. این بدان معنی است که هر آن‌چه که در اول و آخر برخورد خود می‌شنویم واضح‌تر از سایر زمان‌ها به خاطر می‌سپاریم؛ بدین مفهوم که لحظه‌ی خداحافظی یا جدایی مدت‌ها پس از این که صحنه برخورد ما از ذهن فراموش می‌شود در آن باقی می‌ماند.
۱۰. به لباس پوشیدن‌تان اهمیت بدهید. می‌توانید در مورد ظاهر تان

نظر اطرافیان را هم سؤال کنید. ابتدا که افراد را می‌بینیم، بلافاصله ظرف پنج ثانیه اول، برداشتی واضح از آن‌ها در ذهن ما نقش می‌بندد. متخصصان معتقدند پنج دقیقه دیگر طول می‌کشد تا ۵۰ درصد به برداشت‌های اولیه «مثبت یا منفی» اضافه کنیم^۴ به دلیل این‌که ۹۰ درصد بدن ما بالباس پوشیده شده، باید از پیامی که لباس ما می‌فرستد، آگاه باشیم. باید به حریف، اندامی قوی و برازنده نشان داد. این موضوع احتمالاً انگیزه ورزش بیشتر به ما می‌دهد. ۱۰ درصد بقیه بدن ما که به‌طور معمول بالباس پوشیده نیست، سروصورت‌مان است. که ۱۰ درصد از مهم‌ترین قسمت‌های بدن‌مان است؛ زیرا مردم به این قسمت نگاه می‌کنند. برداشتی هم که دیگران می‌پذیرند خیلی متأثر از مدل مو، ریش، آرایش و سرووضع‌مان است.

نکته‌های درباره تأثیرگذاری لباس

۱. متناسب لباس انتخاب کنید: معنی تناسب لباس بستگی به این دارد که شما چقدر احساس راحتی می‌کنید؛ زیرا این مهم‌تر از احساس دیگران است. اگر در لباسی احساس راحتی ندارید، پیام مؤثری هم نمی‌توانید، بفرستید. سرووضع شما باید متناسب با جایی که در آن هستید «توقعات دیگران، آداب و رسوم، زمان و مکان جغرافیایی، چه ساعتی از روز، موقعیت اجتماعی و...».
۲. آگاهانه لباس بپوشید: از آن‌جا که ما بنده عادات‌مان هستیم، اغلب بر اساس عادات گذشته خود لباس می‌پوشیم. نگاهی

^۴ البته این موضوع درباره برداشت‌های عاطفی صدق می‌کند. نه برداشت‌های مضمونی و

دقیق و آگاهانه به طرز لباس پوشیدن و آراستن خود بیندازید. آیا رنگ خاصی را که برای لباس خود انتخاب می‌کنید به خاطر این است که همیشه همین‌طور بوده؟ این رنگ به شما می‌آید؟ نکتهایی خود را از طرح به خصوصی شبیه آن‌چه در دانشگاه می‌زدید، انتخاب می‌کنید؟ به نظرتان امروزه این کار جالب است؟ طرز لباس پوشیدن، این قدرت را به شما می‌دهد که نه فقط برداشت دیگران از شما؛ بلکه هم‌چنین طرز نگرش خود شما نسبت به خود را عوض کنید. زمانی که ما نسبت به ظاهر خود احساس خوشحالی کنیم، در رابطه با خودمان نیز احساس خوبی به ما دست می‌دهد.

۳. **لباس جدیدی انتخاب کنید:** هرروز به چیزی و به شیوه‌ای تازه نگاه کنید. مثال بوت، لباس، دریشی، پیراهن تنبان و یا عادات آراستن سرووضع خود را انتخاب کنید؛ و تغییر دهید، با چیزی ترکیب کنید که به شما جلوه‌ای تازه بدهد. دفعه بعد که به خرید البسه می‌روید. لباس جدید و متفاوت؛ ولی متناسب انتخاب کنید. پوشیدن لباس‌های متفاوت در هرروز، موجب می‌شود در لباس پوشیدن حساس شوید؛ و به احساس خود نسبت به ظاهر و لباس‌تان توجه کنید. هم‌چنین از آن‌چه دیگران نسبت به‌ظاهر شما مناسب‌تر است.

خلاصه در مورد پوشیدن لباس مناسب این چند مورد را در نظر بگیرید:

- لباسی را بپوشید که با اثری که بدان ترتیب می‌خواهید ایجاد کنید، متناسب باشد.
- بالباس پوشیدن شما، از انجام هر کاری که ممکن است با آن

اثر مقابله کند، اجتناب کنید.

- اول مطمئن شوید هر آنچه می پوشید اثر دل خواه شما را در دیگران ایجاد خواهد کرد.
- باید در موقع لباس پوشیدن یک سری قوانین را رعایت کنید؛ و در چارچوب خاصی لباس بپوشید، از پوشیدن رنگ های زرق و برق دار و خیلی روشن و لباس های مجلل خودداری کنید.



ارتباط چشمی در ارتباطات مؤثر





چکیده :



ارتباط چشمی؛ بیان‌کننده دردها و احساسات، شوق و قصدها. تعداد اعصاب بینایی ۱۸ برابر تعداد رشته اعصاب حلزونی گوش است. این بدان معنی است که اطلاعات جاری در اعصاب بینایی ۱۸ برابر اطلاعات اعصاب گوش است؛ بنابراین، اطلاعاتی که از طریق چشم دریافت می‌کنید بسیار ارزش‌مندتر و دقیق‌تر است.

برای تماس چشمی برتر، در هنگام گوش کردن به مهارت دیگری نیاز دارید تا به‌طور طبیعی بودن آن بیفزاید. هم‌چنین کمکی می‌کند تا احتمال به وجود آمدن ترس ناشی از تماس چشمی عمیق از بین برود. علاوه بر این، از عمق ارتباط شما با شخص و درگیر شدن شما با صحبت‌های او حکایت می‌کند. این مهارت «حرکت چشم» نامیده می‌شود.

حرکت چشم عبارت است از عمل ساده تغییر جهت نگاه خود از یک چشم فرد به چشم دیگرش وقتی به حرف‌های او گوش می‌دهید. حرکت متقابل چشم‌های شما به آن دو می‌گوید که چه قدر ذهن و احساس آن‌ها به‌طور کامل و فعالانه متوجه یک‌دیگر است.

۱. تماس چشمی در مردان و زنان: زنان به دفعات بیشتر به دیگران نگاه می‌کنند؛ و مدت نگاه هر دفعه آنان نیز بیشتر است. علت آن این است که زنان در هنگام گوش دادن به طرف مقابل بیشتر از مردان به آنان توجه می‌کنند؛ و نگاه توأم با دقت آنان به‌طور معمول با دقت در گوش دادن ارتباط دارد؛ اما زنان میل ندارند دیگران به‌خصوص آقایان به آنان نگاه کنند. در چنین شرایطی اکثر زنان بی‌درنگ موضع نگاه خود را عوض می‌کنند. مگر آن‌که بیش از حد متوسط، اعتماد به نفس خود را بتوانند حفظ کنند؛ اما هر چند که زنان دوست دارند ارتباط چشمی خود را زودتر از مردان قطع کنند؛ ولی به همان نسبت باز سریع‌تر ارتباط برقرار می‌کنند؛ و این حقیقت مسئله را پیچیده‌تر می‌کند. ترتیبی که بتوان برایش در نظر گرفت به‌قرار زیر است؛ نگاه برگرداندن سریع نگاه - نگاه دوباره، برگرداندن نگاه - نگاه دوباره. این الگوی نگاه به‌ندرت در مردان مشاهده می‌شود. ممکن است در طول برخوردها شش بار تکرار شود و طول مدت آن در مجموع کم‌تر از سی ثانیه باشد.

آقایان نیز، نه به اندازه‌ی خانم‌ها، دوست ندارند دیگران، به‌خصوص سایر آقایان به آنان نگاه کنند. در یک کار مطالعاتی چند نفر از محققان به مدت سه ثانیه به خانم‌ها و آقایان خیره می‌شدند. بدین ترتیب آنان می‌خواستند، ببینند که آنان چشم خود را برمی‌گردانند یا نه. زمانی که یک محقق مذکر به آقایان نگاه می‌کرد. ۸۰ درصد آنان چشم خود را بلافاصله برمی‌گرداندند؛ و به یک جای دیگر نگاه می‌کردند، ولی وقتی یک محقق مؤنث به آنان نگاه می‌کرد فقط ۴۰ درصد آنان چنین می‌کردند.

۲. نگاه به پایین یا خم کردن سر: دکتر دیوید لویسن در کتاب زبان بدن راز موفقیت می‌نویسد: «از مدت‌ها پیش به‌عنوان یک علامت تعظیم و فروتنی در فرهنگ بشری مورداستفاده قرار می‌گرفته‌اند. زمانی که یک حکمران از کنار افراد خود می‌گذرد انتظار می‌رود که آنان سر یا تمام بدن خود را در مقابل مقام و عظمت او خم کنند؛ و او را محترم بدانند». ما نیز هنگام عبادت، به زمین می‌افتیم یا زانو می‌زنیم و آن را به‌عنوان یک نشان سمبولیک فروتنی و اطاعت در مقابل قدرت الهی می‌شناسیم.

۳. نگاه خیره به پایین: توأم با سایر حرکات بدن - به‌عنوان یک علامت تواضع و برای نشان دادن قبول قطعی حق تسلط یک فرد بالاتر مورداستفاده قرار می‌گیرد.

به دنبال قطع خیلی مختصر ارتباط چشمی، که به نظر می‌رسد در گفتار غیرکلامی دقیق مانند ویرگول در یک جمله نوشته‌شده عمل می‌کند، دوباره نگاه خیره دوجانبه برقرار می‌شود و چشم‌ها دقیق در هم ثابت می‌شوند تا ارتباط موجود تداوم یابد.

طرح کامل نگاه کردن در مرحله آغازین

۱. فاصله تقریبی «۱ - ۲ متر»: هدف؛ رساندن اهداف دوستانه. نگاه خیره دوجانبه. هرکدام از آنان سعی می‌کنند. با دقت به‌صورت یک‌دیگر نگاه کنند. در این میان به چشم و دهن توجه خاصی می‌کنند. این حالت حدود سه ثانیه طول می‌کشد.
۲. فاصله «۲ - ۳ متر»: هدف؛ کسب اطلاعات از احساسات، رفتار و مقاصد هم‌دیگر. در این تجسس دقیق، علایم بدنی نیز قابل مطالعه است. هر دو آنان معمول با نگاه کردن به سمت پایین ارتباط چشمی خود را قطع می‌کنند. این قطع‌شدگی اگر

- در یک جهت دیگر صورت بگیرد می‌تواند ناراحتی ایجاد کند.
۳. فاصله «۲ - ۴ متر»: هدف؛ آنان با ابراز فروتنی دوجانبه اثر دوستانه خود را تقویت می‌کنند. پیام هرکدام از آنان این است که «من قصد تسلط بر شما را ندارم». ارتباط چشمی ادامه دارد. دست‌ها و بازوها شروع به حرکت می‌کنند تا وضعیت گرفته و ارتباط بدنی برقرار کنند.
۴. فاصله «۱ متر یا کم‌تر»: هدف؛ موضع‌گیری صحیح نسبت به فرد مقابل. برای این که بتوانند با یکدیگر دست بدهند؛ و یا بغل کشی^{۱۰} شوند.

در تماس چشمی، باید سه چیز را در نظر بگیرید:

- اول. به کجا باید نگاه کنید: این کار به طرز برخورد شما بستگی دارد. چشم‌ها به‌طور معمول در جلسه‌های تجاری به یک مثلث متمرکز می‌شود. این مثلث تشکیل شده است از یک خط افقی که از گوشه‌های بیرونی چشم‌های طرف مقابل می‌گذرد؛ و دو خط مایل که از گوشه‌های خارجی چشم شروع شده در روی خط میانی صورت که همان خط میانی بینی باشد به هم‌دیگر می‌رسند. ثابت کردن نگاه خود در این ناحیه، علاقه، جدیت، شور و اشتیاق و اعتماد به نفس شما را می‌رساند. در یک برخورد دوستانه و خودمانی نگاه خود را باید پایین‌تر بیندازید؛ یعنی از لب‌ها رد شده، به چانه یا زنج برسید. این موضوع میل و علاقه شما نسبت به شناخت بهتر و نزدیکی بیشتر با شخص مقابل را می‌رساند.
- دوم. مدت نگاه: در برخوردهای رسمی و تجاری اگر شما آقا و مشغول

^{۱۰} «مصافحه». «ویراستار»

صحبت با یک آقای دیگر هستید، ارتباط چشمی شما باید بین ۶۰ تا ۷۰ درصد از وقت شمارا اشغال کند. اگر زمان آن کم‌تر از این باشد احتمال دارد طرف مقابل نگاه شما آن را علامت فریب، ناراحتی یا عدم اعتماد شما تلقی کند. اگر شما یک مرد و مشغول صحبت کردن با یک خانم هستید، ارتباط چشمی خود را تا حدود ۵۰ درصد از کل وقت خود کاهش دهید؛ اما خیلی مواظب باشید تا دید شما پایین‌تر از مثلث آماج تجاری نیافتد؛ چون همان‌طوری که در وقت خودخواهیم دید، لازمه‌ی این‌کار برقراری یک ارتباط با صمیمیت بیشتر است. به‌هرحال، توجه داشته باشید که طولانی‌ترین شدن ارتباط بینایی می‌تواند. شخصیت شمارا پایدار، خود شمارا مسلط بر محیط و اعتمادبه‌نفس شمارا بالاتر نشان دهد.

درجایی که تسلط بر دیگران اهمیت داشته باشد، نگاه طولانی واجب می‌نماید. اگر بیش‌تر علاقه به این دارید که گویا هم‌کاری را از میدان بربرید، ممکن است عاقلانه این باشد به طریقی میزان استیلای خود، برطرف مقابل را کاهش دهید.

جنسیت، محیط و فرهنگ مذاکره و اغلب مباحثی که برای‌تان گفتیم در یک ارتباط چه از نوع رسمی و چه از نوع غیررسمی دارای اهمیت است که باید موردتوجه قرار بدهید.

یادداشت: برخوردهای اجتماعی و غیررسمی؛ در این‌جا میزان نگاه شما بستگی به هدف شما از برخورد با دیگران دارد. اگر می‌خواهید این برخورد شما بر اساس ارزش‌های دوستی؛ اما غیر صمیمی باشد، دستورهای بالا را که در مورد جلسه‌های تجاری توصیه شد دنبال کنید. اگر قرار است یک رابطه‌ی صمیمی‌تر برقرار کنید، طول نگاه خود را افزایش دهید؛ و با نگاه خود هر از چندگاه یک‌بار صورت و بدن طرف

مقابل را تا ناحیه‌ی کمر جارو کنید.

سوم. زمان نگاه کردن: به خاطر داشته باشید که با استفاده از نگاه بجا و صحیح هر چقدر بتوانید توجه و ابراز علاقه بیش‌تری از خود نشان دهید، دیگران بیش‌تر باورشان می‌شود که آن‌ها را دوست دارید و در پاسخ آن بیش‌تر ابراز صمیمیت خواهند کرد. به گونه‌ی مستقیم نگاه کنید؛ تماس چشمی مستقیم برقرار کنید. این روش اساسی به افراد نشان خواهد داد که به آن‌ها گوش می‌دهید. هر چه بیش‌تر تماس چشمی داشته باشید، به نظر می‌رسد که بیش‌تر درگیر صحبت‌های فرد مقابل هستید.

یادداشت: تماس چشمی تا چه حد درست است؟ برای گوش کردن، چیزی به نام خیلی زیاد وجود ندارد. به‌طور مطلوب، باید صد در صد باشد. اگر به‌دفعات زیاد یا به مدت طولانی روی خود را برگردانید، مطمئناً عکس‌العمل‌های منفی در فرد مقابل ایجاد خواهید کرد، که با خود فکر خواهد کرد، «خسته شدم، او از من خوشش نمی‌آید». یا «او به حرف‌های من علاقه‌ای ندارد». با تماس چشمی ضعیف هیچ تفکر مثبتی به وجود نمی‌آید.

نکته‌های طلایی برای قدرت چشم

۱. در آغاز هر ارتباط حضوری، هرگز بیش از ۳ ثانیه به چهره طرف مقابل خیره نشوید.
۲. اگر کسی به شما نگاه نمی‌کند، آن فرد به حرف‌های شما گوش نمی‌دهد.
۳. برای برقراری ارتباط چشمی قوی به سرعت چشمان افراد دیگر را بررسی کنید. رنگ چشم آن‌ها، طول مژه‌ها، میزان پلک زدن

آن‌ها و استفاده آن‌ها از لنز را تشخیص دهید. نگاه کنید و ببینید.

۴. رمز موفقیت آن است که وقتی دیگران در حال صحبت هستند، صحبت آن‌ها را قطع نکنید. به جای آن ساکت باشید، به دقت به سخنان دیگران توجه کنید؛ و با سخنران تماس چشمی برقرار کنید. آرام و خون‌سرد باقی بمانید. سرانجام وقتی نوبت صحبت شما رسید، مردم به دقت به سخنان شما یعنی یک ناظر باملاحظه توجه می‌کنند.

۵. در هنگام مکالمه تماس چشمی را فراموش نکنید. وقتی طرف مقابل صحبت می‌کند؛ مستقیم به چشمان او بنگرید. تماس چشمی نشان‌دهنده اعتماد به نفس است که با آن صحبت می‌کنید؛ و ارزشی را که برای بیانات طرف مقابل قایل هستید، نشان می‌دهد.

۶. ارتباط چشمی خود را همواره به سمت پایین قطع کنید. مگر این‌که عمداً بخواهید علاقه چندانی به طرف مقابل نشان ندهید یا تعادل او را به هم بزنید، در این صورت نگاه خود را به سمت بالا قطع کنید.

۷. در مرحله آغازین و حالت عادی برخورد خود هرگز سعی نکنید بیش از سه ثانیه به طرف مقابل خیره شوید. نگاه کنید؛ پس از سه ثانیه ارتباط چشمی خود را موقتاً قطع کنید. سرپیچی کردن شما از این قانون می‌تواند اثر منفی ایجاد کند. حتی اگر طرف مقابل نتواند علت احساسات منفی خود را بیان کند. تنها مورد استثناء در این مورد در هنگام بازی قدرت پیش می‌آید؛ و

آن زمانی است که عمداً بخواهید رقیب خود را دست‌پاچه کنید.

۸. هیچ دلیلی برای استفاده از عینک‌های تیره در محوطه بسته به‌جز کناره‌جویی از دیگران و محیط اطراف نمی‌توان یافت؛ مگر این‌که چشمان شما نسبت به نور حساسیت خیلی زیادی داشته باشند.

عموم مردم در مقابل افرادی که عینک تیره به چشم می‌زنند، از خود واکنش منفی نشان می‌دهند؛ عینک دودی یک عینک ترسناک محسوب می‌شود؛ زیرا انسان نمی‌تواند چشم کسانی را که از آن استفاده می‌کنند، ببیند و این تصور را به وجود می‌آورد که آنان افرادی خون‌سرد، کناره‌جو و بی‌تفاوت می‌باشند. حتی اگر استفاده از عینک دودی دلیل پزشکی نیز داشته باشد باز موجب می‌شود دیگران فکر کنند آنان افرادی صمیمی نیستند، حقه‌باز و دورویند.

۹. از استفاده از هر نوع عینکی از قبیل عینک‌های رنگی، دودی یا آئینه‌ای بپرهیزید. مگر آن‌که به خاطر مشکلات طبی مجبور به استفاده از آن‌ها باشید. اگر می‌خواهید فردی خون‌گرم و همدل با دیگران ظاهر شوید، به‌جای حل مشکلات نارسایی‌های بینایی، از عدسیه‌های چسبان استفاده کنید.

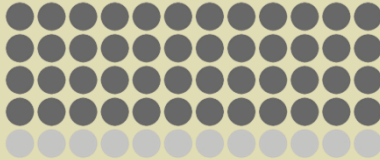
۱۰. اختلافات فرهنگی را در نظر بگیرید. میکائیل آرگیل می‌گوید: «نگاه خیلی کوتاه را آفریقایی‌ها، آسیایی‌ها و ساکن کشور، تعجب‌آمیز، تهدیدآمیز و یا توهین‌آمیز تلقی می‌کنند. اعراب و اهالی آمریکای جنوبی نگاه خیلی کوتاه را بی‌توجهی و

بی ادبانه تعبیر می‌کنند. هم‌چنین افرادی با فرهنگ‌های مختلف، نگاه خیلی کوتاه را نشانه ریا و یا خجالت می‌دانند».

۱۱. تحقیقات نشان داده‌اند که ما ۷۵ درصد از این زمان را برای تفحص در مثلث فوق، ۱۰ درصد در پیشانی و مو، ۵ درصد در چانه و ۱۰ درصد بقیه را در سایر اندام‌های شخص صرف می‌کنیم. در مدت‌زمان سلام و احوال‌پرسی میانگین دقت لازم برای نگاه کردن به صورت طرف مقابل در مرحله اول، حدوداً سه ثانیه است.



جادوی گوش کردن
در ارتباطات مؤثر





چکیده :



گوش دادن پویا، توجه کردن به سخنان طرف مقابل است، به او می‌گویید که به حرف‌هایش گوش می‌دهید و می‌خواهید مطمئن گردد که منظور او را درک کرده‌اید. برای این‌که در موضوع گوش دادن پویا قرار گیرید، باید به‌طور موقت خود را در موضع او قرار دهید و بکشید تا از افکار و احساسات او برداشت صحیح بکنید؛ و بعد برداشت خود را با او در میان بگذارید تا از درک درست منظور او مطمئن شده باشید.

چهار مرحله گوش دادن پویا:

۱. پیام رمزدار کلامی و غیرکلامی شخص را دریافت می‌کنید.
۲. پیام او را کشف رمز می‌کنید، می‌خواهید بدانید که او چه منظوری دارد.
۳. برداشت خود از پیام را به شخص مقابل انتقال می‌دهید. در واقع می‌گویید: «این برداشت من از حرف شما است. آیا درست برداشت کرده‌ام؟»
۴. حالا شخص موردنظر نسبت به گوش دادن پویای شما واکنش

نشان می‌دهد یا برداشت شمارا تایید می‌کند و یا توضیح بیشتری می‌دهد.

۱۰ عادت بد در شنونده بودن

در شنونده بودن ۱۰ عادت بد وجود دارد که می‌تواند به توان شنونده بودن شما لطمه بزند. این‌ها عبارت‌اند از:

۱. تظاهر به گوش کردن درحالی‌که گوش نمی‌کنید؛
۲. در حین گوش کردن کارهای جانبی انجام دهید؛
۳. نشان دهید که موضوع صحبت جالب نیست؛
۴. نشان دهید که گوینده طرز بیان جالبی ندارد؛
۵. با گوینده بیش از بحث کنید، طوری که موضوع اصلی صحبت کم شود؛
۶. بیش از حد هیجان نشان دهید؛
۷. بیش‌تر روی موضوعات جانبی تکیه کنید تا اصل موضوع؛
۸. با موضوع یک‌بعدی برخورد کنید؛
۹. فقط به اصل موضوع پردازید؛
۱۰. مسایل مشکل یا پیچیده را نادیده بگیرید.

مهارت‌های کاربردی برای گوش کردن فعال

اکنون برای تکمیل کردن مبحث گوش دادن فعال و صبورانه، چند مهارت ساده را برای شما خواهیم گفت، توجه فرمایید.

۱. سکوت کنید: شما نمی‌توانید در آن واحد هم گوش کنید؛ و هم صحبت کنید.

۲. صبور باشید: دو عامل زمان و توجه می‌توانند با ارزش‌ترین چیزهایی باشند که صرف می‌کنید.
۳. تمرکز کنید: اجازه ندهید وقتی با کسی صحبت می‌کنید، ذهن‌تان به این سو و آن سو برود و گوینده مجبور باشد حرف‌هایش را صدبار تکرار کند.
۴. احساسات خودتان را ابراز نکنید: در بسیاری از موارد شما نمی‌توانید احساسات فرد مقابل را درک کنید.
۵. اجازه ندهید چیزی حواس‌تان را منحرف کند: زمانی را انتخاب کنید که تنها باشید، تلفون را قطع کرده و در را قفل کنید. گوش دادن، به توجه صد درصد شما نیاز دارد.
۶. به گوینده نگاه کنید: حرکت‌ها و ژست‌های او تا حدود خیلی زیادی می‌تواند به شما بگوید که در عمق سخنانش چه احساساتی نهفته است.
۷. سعی کنید حین گوش کردن به سخنان افراد، شخصیت آن‌ها را بشناسید: شما هر قدر پیش‌تر با زوایای مختلف شخصیتی افراد آشنا شوید؛ و چیزهای موردعلاقه، مورد انزجار، انگیزه‌ها، جاه‌طلبی‌ها و ارزش‌های آنان را بشناسید، بهتر می‌توانید به آنان پاسخ دهید.
۸. پیش‌داوری‌های خود را زیر سؤال ببرید: از قضاوت آنی بر اساسی آرایش مو یا نوع لباس افراد بپرهیزید؛ و هرگز سعی نکنید خیلی سریع بر اساسی طبقه، نژاد یا جنسیت افراد آن‌ها را در قالب‌ها و کلیشه‌های متفاوت قرار دهید و از طرفی مراقب پیش‌داوری‌های خود باشید؛ و نگذارید مانع گوش دادن

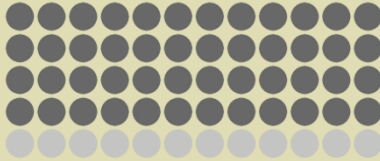
شما شوند.

۹. گوش دادن به سؤالات: با طرح پرسش متوجه می‌شوید که طرف مقابل چه می‌گوید؛ و چه احساسی دارد.
۱۰. گوش کردن با ذهنی آماده را تمرین بکنید: راه‌حل به خاطر سپاری آن چه می‌آموزید، این است که با ذهنی باز، مثبت و آماده گوش دهید.
۱۱. یادداشت برداری در حین گوش دادن: هنگام گوش کردن یادداشت برداری کنید.
۱۲. نگرش صحیح: با این نگرش که «چگونه می‌توانم از این مطلب‌ها استفاده کنیم» گوش کنید. این نوع ذهنیت می‌تواند تجربه‌ای تحسین برانگیز را به ارمغان بیاورد که زندگی تو را به آن چه که در جست‌وجویش بودی سوق دهد.
۱۳. گوش‌شنوا داشته باشید: برای این که شنونده خوبی باشید نه تنها باید به واژگان گوش دهید، بلکه باید به معنای پنهان در پس آن‌ها نیز فکر کنید. به پیام واقعی گوش دهید؛ و همه توجه خود را به فرد سخنگو معطوف کنید.
۱۴. زیاد گوش کنید کم حرف بزنید: دوستان عزیز، به خاطر بسپارید که شما دو گوش دارید؛ و یک‌دهن. پس اگر به یک مراسم اجتماعی دعوت شدید، سعی کنید دو برابر حرف زدن، بشنوید. مطمئن باشید که ارتباط شما افزایش پیدا خواهد کرد. ضرب‌المثل قدیمی: «عاقل بیش‌تر گوش می‌کند و کم‌تر حرف می‌زند».

۱۵. از آماده کردن پاسخ پرهیزید: دلیل این که اکثر مردم شنونده‌های خوبی نیستند؛ این است که در حین صحبت گوینده به فکر آماده کردن پاسخ هستند و درست به حرف‌های او توجه نمی‌کنند. آن‌ها خیلی شبیه بکسرهایی^{۱۶} هستند که منتظر ایجاد راهی برای نفوذ در دفاع طرف مقابل‌اند؛ و می‌خواهند با يك واژه پیش بپرند و مکالمه را به دست بگیرند.
۱۶. چشم‌های تان را تکان دهید: اگر می‌خواهید مردم متوجه شوند که گوش می‌کنید، باید چشم‌های تان را تکان دهید. درست مثل زمانی که به تلویزیون نگاه می‌کنید، هر چه قدر فعالیت چشم بیش‌تر باشد به نظر خواهد رسید که بیش‌تر درگیر شده‌اید؛ و هر چه فعالیت چشمی کم‌تر باشد به همان نسبت درگیری کم‌تر است.



حفظ حریم و فضا در ارتباطات مؤثر





چکیده :



پرندگان و پستان‌داران در درجه اول منطقه‌ای را اشغال می‌کنند و در آن از هم‌نوع خود دفاع می‌کنند، در درجه دوم به هنگام برخورد یا همان هم‌نوع خود محیطی از اطراف خود را تا یک فاصله معین رعایت می‌کنند... نوع بشر نیز از قانون آن‌ها استفاده کرده یک فاصله مشخص از هم‌نوع خود را خالی می‌گذارد.^{۱۷}

انواع قلمروها

قلمروها توسط عناصر دیداری به سه دسته تقسیم می‌شوند:

۱. قلمرو اولیه: قلمرویی که یک گروه یا یک شخص در اختیار می‌گیرد و از آن استفاده می‌کند. خانه، اتاق، موتر و ... خیلی وقت‌ها کسی که در این قلمرو زندگی می‌کند تنها نیست؛ اما تصمیم‌گیرنده خود اوست و اوست که اجازه ورود را به این قلمرو صادر می‌کند.

۲. قلمرو ثانویه: جایی که به طور مکرر از آن استفاده می‌شود؛ اما دیگران نیز در آن سهمی دارند، کتاب‌خانه، اتاق انجمن، چپرکت و... از این نمونه هستند. در این جا گروهی که حق استفاده از آن قلمرو را دارند می‌توانند در مورد آن حرف بزنند و اظهارنظر کنند.
۳. قلمرو عمومی: این نوع قلمرو برای عموم مردم دسترس پذیر است؛ مانند بس‌ها، پارک‌ها، سالن‌های ورزشی، رستوران‌ها و... رفتار در این قلمروها را هنجارهای عمومی تعیین می‌کند. مثال: مردم بحث کردن در بس را می‌پذیرند؛ اما داد زدن را نمی‌پذیرند.

ویژگی‌های انواع قلمروها

۱. اولیه: استفاده فراوان و اشغال طولانی، فعالیت‌های مهم، کنترل شدید ورود دیگران. نمونه: اتاق خواب، خانه شخصی، دفتر کار شخصی.
۲. ثانویه: استفاده فراوان اعضای یک گروه، کم‌وبیش کنترل افراد ناشناس. نمونه: رستوران، پارک، مسجد.
۳. عمومی: استفاده موقتی و محدود، کنترل بسیار کم. نمونه: چوکی پارک، ایستگاه بس.

حریم شخصی

«سامر» حریم شخصی را فاصله‌ای تعریف می‌کند که آن را بین خود و دیگران حفظ می‌کنیم؛ یعنی یک حباب فرضی که به دور خود می‌کشیم و با آن فاصله خود را از دیگران حفظ می‌کنیم؛ بنابراین مرزهایی حریم شخصی نامریی است و به برداشتی که از روابط خود با دیگران داریم، وابسته است.

انواع حریم شخصی

ادوارد هال^{۱۸} در یک مطالعه مقدماتی بر روی اثرات فاصله بر گفتار بی صدا، چهار بعد یا منطقه از ابعاد فضای اصلی بدن را تشخیص داده است. این مناطق عبارت‌اند از: منطقه صمیمی، شخصی، اجتماعی و عمومی. این مناطق را از یک جنبه دیگر می‌توان بر مناطق نزدیک و دور تقسیم کرد و نیز او ماهیت حریم شخصی را بر اساس فاصله‌ای که ما را از دیگران جدا می‌کند تشخیص داد و آن‌ها را به دو نوع دور و نزدیک طبقه‌بندی کرد.

۱. فاصله صمیمی: در فاصله صمیمی وجود فرد دیگر تردیدناپذیر است و امکان دارد به دلیل داده‌های حسی، ناراحت‌کننده هم باشد. بینایی در این فاصله تار می‌شود، گرمای بدن، صدا، بو و احساس نفس شخص دیگر که همگی علایم برخورد تماسی است، می‌تواند آزاردهنده شود.

الف. فاصله صمیمی - نزدیک «۰ تا ۱۵ سانتی‌متر»: این فاصله نوازش و حمایت عاطفی است که در بین همسران وجود دارد و یا کشتی‌گیران^{۱۹} به‌ناچار با آن مواجه می‌شوند. در این فاصله، گفت‌وگو نقش بسیار کمی در فرآیند برقراری ارتباط بازی می‌کند و ارتباط از مسیرهای غیرکلامی انجام می‌شود حتی یک نجوا، فاصله را افزایش می‌دهد. گفت‌وگویی که در این فاصله رخ می‌دهد بیش‌تر غیرارادی است.

این فاصله مخصوص فعالیت‌هایی مانند هم‌آغوش شدن با نزدیکان در هنگام دیدوبازدید، تسلی دادن به دیگران و محافظت کردن از آنان است. به‌استثناء بعضی از غریبه‌ها مثل داکتران و متخصصان دندان و یاران

^{۱۸} «یکی از متخصصان انسان‌شناسی». «مؤلفان»

^{۱۹} پهلوانان.

بسیار نزدیک که می‌توانند در این منطقه وارد شوند. مرزهای آن به روی سایرین بسته است. اهمیت حس بینایی به عنوان یک منبع اطلاعات در این محدوده خیلی نزدیک کم‌تر از حواس «بویایی و لامسه» است. دقت کنید تا ناخواسته به حریم خصوصی افراد تجاوز نکنید. فاصله ۱۵ سانتی‌متر و کم‌تر، به همسر، فرزندان و والدین اختصاص دارد. شما هم باید تلاش خود را بکنید در اولین ملاقات حضوری با شخصی، فاصله و حریم خود را به میزان مناسب با شخص حفظ کنید تا موجب اذیت و آزار و در نتیجه فرار او از دفترتان نشوید.

ب. فاصله صمیمی - دور «۱۵ تا ۴۵ سانتی‌متر»: در این فاصله تاری میان بینایی کم‌تر است؛ اما سر هنوز بزرگ‌تر به نظر می‌آید و امکان تمرکز راحت چشم وجود دارد. تصور کنید در بس هستید که ناچارید از میله‌ای آویزان شوید! و مردم خیلی نزدیک به‌قرار می‌گیرند. عبارت‌هایی مانند «صورتت را از روی من بردار!» یا «مشتت را به‌صورت من تکان نده!» گفت‌وگوهایی نیستند که ما را به آرامش برسانند.

مارتین جوز، در توصیف چنین وضعیتی می‌گوید: «در گفت‌وگو صمیمی از نشر اطلاعات از بدن گوینده وجود دارد و به مخاطب خاطر نشان می‌کند که حرارت و بوی نفس شخص مقابل حتی اگر هم در تعرض صورت شخص نباشد، ممکن است احساس شود. افزایش یا کاهش حرارت بدن می‌تواند در دسر زا شود».

ما به‌جز اقوام، همسران، بچه‌ها، والدین و عاشقان و دوستان نزدیک خود، به شخص دیگری اجازه نمی‌دهیم در این منطقه وارد شود. این ناحیه را قسمت اعظمی از سطح صورت اشغال می‌کند. در آن از قدرت بینایی بالایی برخورداریم. اگر از این فاصله به عنبیه چشم نگاه کنیم بزرگ‌تر از

اندازه طبیعی خود دیده می‌شود. هم‌چنین لب‌ها، بینی، زبان و گونه‌ها نیز چنین‌اند.

روزنه‌های پوست و هر نقص یا تغییر شکل بدنی که در آن وجود دارد معمولاً بزرگ‌تر از حد دیده می‌شود؛ بنابراین واضح‌تر ظاهر می‌شود. سر، شانه‌ها و گاهی اوقات دست‌ها را می‌توان اجمالاً در کناره‌های میدان بینایی یعنی در فاصله گفته‌شده به‌طور نامشخص دید.

ادوارد هال می‌گوید: «اگر به جسمی که فاصله خیلی نزدیک از چشمان ما قرار دارد نگاه کنیم، در آن‌ها حالت لوچی ایجاد می‌شود تا جایی که درد حاصل آن را در عضلات آن‌ها احساس می‌کنیم». عبارات «رودرروی من قرار نگیرید»، «مشت خود را به سمت صورت من گرفته» و عبارت‌های مشابه آن بیان‌گر این هستند که افراد حریم خود را زیر نظر دارند بر آن اهمیت قایل می‌شوند.

۲. **فاصله شخصی:** حریم شخصی اصطلاحی است که در اصل توسط «هایدگر» برای مشخص کردن فاصله ثابتی که اعضای گونه‌های غیر تماسی را از هم جدا می‌کند، به‌کاربرده می‌شد. شاید بتوان آن را محیط یا حباب حفاظتی کوچکی فرض کرد که یک موجود زنده بین خود؛ و دیگر موجودات نگه می‌دارد.

الف. فاصله شخصی - حالت نزدیک (۴۵ تا ۷۵ سانتی‌متر): در این فضا مردم با علایم و پیام‌هایی باهم ارتباط برقرار می‌کنند که بیان‌گر احساس آن‌ها نسبت به هم است. یک زن می‌تواند درون محدوده فضای شخصی و نزدیک همسرش با مصونیت کامل قرار بگیرد.

فقط دوستان نزدیک می‌توانند به این منطقه وارد شوند و باعث ناراحتی شخص مقابل نشوند. در این فاصله سیمای طرف مقابل به‌طور کامل دیده

می‌شود. طول و شکل مژه‌ها و جزییات چهره به خوبی قابل تشخیص است. شخص سعی می‌کند از منطقه شخصی خود به طور کامل محافظت کند. در وسایل حمل و نقل عمومی، رستوران‌ها و اتاق‌های انتظار برای حفظ قلمرو و خود از دخالت دیگران اغلب از کیف دستی، تلفون، کورتی یا کتاب و غیره استفاده می‌کند. هم‌چنین از علائم دفاعی گوناگون مانند روی هم گذاشتن پاها یا روی سینه گذاشتن دست‌ها استفاده می‌کند. تا از مداخله ناخواسته دیگران در قلمرو (خود) جلوگیری کند.

ب. فاصله شخصی - حالت دور (۷۵ تا ۱۲ سانتی‌متر): گاهی اوقات بوی نفس شخص مقابل در این فاصله قابل تشخیص است؛ اما می‌توان مسیر تنفس خود را دورنگه داشت. تبادلات روزانه با والدین و دوستان از همین فاصله است؛ و وقتی با دوستان در رستوران هستیم این فاصله خیلی طبیعی جلوه می‌کند.

افراد در این منطقه با طرف مقابل دست می‌دهند. در کشورهای غربی آقایان ترجیح می‌دهند در هنگام صحبت کردن با دوستان نه‌چندان نزدیک خود، هم‌کارانی که رابطه نسبتاً خوبی با آنان دارند، آشنایان شغلی و همسایه‌ها، آنان را در این فاصله نگه‌دارند.

۳. فاصله اجتماعی: این فاصله، روابط کاری اشخاص را مشخص می‌کند و همان فاصله‌ای است که شما وقتی برای رفع اشکال پیش استاد می‌روید، بین خود و او حفظ می‌کنید. در واقع رابطه شما رابطه غیرشخصی است.

الف. فاصله اجتماعی - حالت نزدیک (۱۲۰ تا ۲۱۰ سانتی‌متر): به‌طور معمول افرادی که باهم کار می‌کنند بیش‌تر دوست دارند از فاصله اجتماعی نزدیک‌تری استفاده کنند. هم‌چنین برای افرادی که در گردهمایی‌های اجتماعی حضور می‌یابند این فاصله و نگاه کردن به شخص دیگری از بالا حالت تسلط و برتری را القاء می‌کند؛ مانند؛ شخصی که با منشی یا مسؤول مراجعات خود صحبت می‌کند.

در این فاصله ارتباط دستی با طرف مقابل امکان‌پذیر نیست؛ و سیمای او نیز تحریف نمی‌شود. سر و تنه او به‌وضوح قابل‌رؤیت است. از این منطقه در هنگام ملاقات با بیگانگان و برخوردهای غیرشخصی استفاده می‌کنیم.

ب. فاصله اجتماعی - حالت دور (۲۱۰ تا ۳۶۰ سانتی‌متر): در این فاصله، سطح صدا نسبت به فاصله نزدیک بلندتر است. بیش‌تر کارفرمایان از این افراد دو وظیفه عمده را انتظار دارند؛ پاسخ‌گویی به سؤالات و رعایت ادب در حضور ارباب‌رجوع به‌اضافه تایپ مطالب.

فاصله‌ای است که در آن معمول معلمان هنگام صحبت کردن در مقابل گروهی از دانش‌آموزان کار می‌کنند. هم‌چنین این فاصله برای جلسات مهم و نسبتاً غیرشخصی، بحث‌ها، مصاحبه‌ها، تبادل افکار و غیره، مناسب است. فاصله افراد شرکت‌کننده در این برخوردها نسبت به هم کم است. تا جایی که به‌راحتی می‌توانند. با یک‌دیگر به تبادل افکار بپردازند. تعداد آن‌ها ممکن است به چند نفر برسد. باوجوداین حرفی از صمیمیت در میان نیست. فاصله گرفتن و رفتن از یک منطقه اجتماعی نزدیک به یک منطقه اجتماعی دور یا استفاده از یک منطقه اجتماعی در هنگامی که

انتظار می‌رود از منطقه شخصی استفاده شود می‌تواند به راحتی اسباب نارضایتی و ناراحتی طرف مقابل را فراهم آورد.

۴. فاصله عمومی: تغییرات حسی متفاوت و متنوعی در انتقال از فواصل شخصی و اجتماعی به فاصله عمومی پدید می‌آید که به طور کامل خارج از برخورد افراد است.

الف. فاصله عمومی - حالت نزدیک (۶/۳ متر تا ۶/۷ متر): در این فاصله ارتباطات اجتماعی از نوعی است که به طور مثال در صنف درس انجام می‌گیرد. در این فاصله یک فرد هوشیار در صورت تهدید می‌تواند حالت تهاجمی، دفاعی یا فرار به خود بگیرد. حتی ممکن است اثری واکنش‌گریز؛ اما در خارج از مرحله آگاهی شخص در این فاصله مشاهده شود. صدا معمولاً بلند است؛ اما در آخرین سطح نیست زبان شناسان مشاهده کرده‌اند که انتخاب دقیق کلمات و عبارت‌بندی جمله‌ها و همین‌طور تغییرات دستوری و ترکیبی در این فاصله مشاهده می‌شود. این فاصله ترجیحاً هنگام صحبت کردن با بیگانگان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

کاملاً واضح است که اگر برخورد یک برخورد تهدیدآمیز باشد در این فاصله فرصت کافی خواهیم داشت تا تدابیر لازم را اتخاذ کنیم. انتخاب اصطلاح «سبک رسمی» توسط «مارتین جوز» به‌خوبی این موضوع را بیان می‌کند: «استفاده از متون تشریفاتی در این سبک که برنامه‌ریزی پیشرفته‌ای را می‌خواهد گویی مدام به گوینده تذکر می‌دهد که حواسش به عباراتی که در گفت‌وگو به کار می‌برد و حرکات بدن باشد».

ب. فاصله عمومی - حالت دور (بیش از ۷/۶ متر): در این فاصله به‌طور خودکار تَن صدا افزایش می‌یابد و سرعت گفته‌ها کاهش می‌یابد. بیش‌تر بازیگران می‌دانند که در این فاصله مفاهیم ظریف موجود در صدای طبیعی و همین‌طور جزئیات حالت‌های بیانی و حرکت‌های صورت از بین می‌رود.

بنابراین نه تنها صدا بلکه هر چیز دیگری بایستی به طور اغراق آمیزی بیان شود. ویژگی آشکار این تغییر ایجاد «سبک بی حرکت» یا «سبک منجمد» است که «مارتین جوز» در این باره می گوید: «سبک منجمد برای کسانی است که می خواهند بیگانه باقی بمانند».

در این فاصله ترجیحاً معلمان و استادان می ایستند. اگر آنان بتوانند آن را حفظ کنند برای خود اعتبار و اقتدار به همراه می آورد. منطقه شخصی افرادی که در شهرها زندگی می کنند؛ حدود ۵۰ سانتی متر است. در روستاها که نیازی به رقابت در اشغال فضا احساس نمی شود، منطقه شخصی افراد ۳۵ سانتی متر افزایش پیدا می کند؛ یعنی آنان هنگام دست دادن مجبور می شوند به سمت پیشروی خم شوند؛ و دست خود را دراز کنند.

نکته‌های طلایی برای حفظ فاصله‌ها

۱. فاصله خود را درست انتخاب کنید. اختلاف‌های رابطه‌ای، فردی و فرهنگی را در نظر بگیرید.
۲. گاهی اوقات با سنجیدگی خاص، قانون فاصله شخصی را نقض و وسایل دوستی دوجانبه را فراهم کنید.
۳. هرگز با آقایان از روبه‌رو و یا خانم‌ها از پهلو ارتباط برقرار نکنید؛ چون برای آقایان قدرت مهم است و اگر از روبه‌رو ارتباط برقرار کنید، احساس خواهند کرد شما به نوعی قصد مقابله با آن‌ها را دارید. هم چنین، اگر با خانم‌ها از پهلو ارتباط برقرار کنید، احساس ناامنی خواهند کرد.
۴. باکسی که نشسته است، هرگز ایستاده ارتباط برقرار نکنید؛ مگر

آن‌که بخواهید تسلط خود را برسانید.

۵. تمام شواهد نشان می‌دهند که فاصله شما و طرف مقابل را این‌جا شانس نیست که تعیین می‌کند؛ بلکه یک‌سری عوامل داخلی و خارجی در آن دخیل‌اند که از جمله عبارت‌اند از:

- میزان آشنایی شما دو نفر با یک‌دیگر: هر چه روابط شما گرم‌تر باشد، فاصله شما در هنگام ایستادن کم‌تر خواهد بود.
- شخصیت شما دو نفر: افراد درون‌گرا سعی می‌کنند بین خود و دیگران بیش‌تر از افراد برون‌گرا فاصله ایجاد کنند.
- ملیت و زمینه اخلاقی: در فاصله‌ای که در برخوردهای مختلف با دیگران ایجاد می‌کنیم، هنجارها و انتظارات فرهنگی اثر به‌سزایی دارد.

• سن و سال افراد: افراد زیر سی سال در برخورد با افراد مسن‌تر از خود ترجیح می‌دهند فاصله خود با آنان را کم‌تر بگیرند؛ ولی اگر طرف مقابل خیلی مسن باشد در آن صورت معمولاً فاصله خود را بیش‌تر در نظر می‌گیرند.

• نوع برخورد: هر چه برخورد افراد با یک‌دیگر دوستانه‌تر باشد، ترجیح می‌دهند فاصله فیزیکی و عاطفی خود را کم‌تر کنند.

• محل زندگی: محل زندگی، شهر یا روستا، در فاصله‌ای که افراد با دیگران ایجاد می‌کنند تأثیر می‌گذارد.

۶. دقت کنید ناخواسته حریم خصوصی افراد را هرگز مورد حمله قرار ندهید. اگر می‌خواهید عمداً دست به این کار بزنید متوجه باشید که ممکن است طرف مقابل شدیداً تحت تأثیر قرار گیرد و برانگیخته شود.

۷. برای رسیدن به نتیجه دل خواه خود اول دقت کنید که فاصله خود را درست انتخاب کنید. اختلافات فردی، فرهنگی و هم‌چنین چگونگی رابطه خود را با طرف مقابل در نظرگیرید. در فاصله‌های مختلف بدون این‌که احساس ناراحتی یا حقارت کنید با مردم برخورد کنید و این‌کار را به شکل یک عادت درآورید. هرچقدر با مناطق گوناگون افراد با انعطاف بیش‌تری برخورد کنید، به همان نسبت خواهید توانست به برخورد خود مسلط‌تر باشد.
۸. در بعضی شرایط خاص می‌توان قانون فضای شخصی افراد را با سنجیدگی کامل نقض و وسایل یک دوستی دوجانبه را فراهم کرد؛ ولی فقط زمانی دست به چنین کاری بزنید که به طرف مقابل با تمجید لفظی و یا علایم گفتار بی‌صدای گرم و مشوق پاداش نیز بدهید. در چنین شرایطی کم شدن فاصله بین شما دو نفر باعث خواهد شد دوستی و علاقه طرف مقابل نسبت به شما افزایش پیدا کند و با شما بیش‌تر هم‌کاری کند.
۹. اما برای شما کدام‌یک از دو وضعیت فوق بهتر است؛ و موفقیت شما در زبان بدن را فراهم می‌کند؟ جواب آن بستگی دارد به؛ الف- جنسیت شخص مقابل. ب- میزان شناخت شما نسبت به او.
۱۰. زمانی که شخص در حال نشسته است وضعیت ایستاده به خود نگیرید، مگر آن‌که عمداً بخواهید بر او تسلط یابید یا او را تهدید کنید.



دست دادن حرفه‌ای در ارتباطات مؤثر





چکیده :

دکتر دیوید لوییس در کتاب زبان بدن راز موفقیت می نویسد: «زبان بدن دست دادن در واقع بسیار پیچیده، قوی و دقیق است. به طوری که با استفاده دقیق از آن در نخستین لحظه از تماس بدنی اثر خوبی را که از قبل داشته اید، می توانید قوی تر یا در صورت نامناسب بودن، آن را اصلاح کنید. این کار در کم تر از ۵ ثانیه اتفاق می افتد».

با دست دادن می توانیم یک سری اطلاعات از فرد مقابل به طور مستقیم و بدون واسطه دریافت کنیم. در این مورد دکتر آگوست کوپولا می گوید: «هیچ مکثی، دروغی، چیز نهفته ای، در آن وجود ندارد».

دست انسان یک وسیله فوق العاده پیچیده و نیرومند است. بناً به محاسباتی که انجام شده است، در طول متوسط عمر انسان انگشتان دست او حداقل ۲۵ میلیون مرتبه باز و بسته می شود. این وسیله می تواند طیف وسیعی از پیام های ارتباطی را منتقل کند. پیام هایی که عمدتاً آن را از خاصیت برگشت پذیری و توانایی در پیچ خوردن خود می گیرد. این را نیز باید در نظر داشته باشیم که زمان لازم برای دست دادن به طور متوسط

بیشتر از ۵ ثانیه طول نمی‌کشد. در این مدت کوتاه حدود ۴ یا ۵ مرتبه به طرق مختلف حرکت می‌کند. یکی از فیلسوفان نامی به نام (امانوئل کانت) دست انسان را «قسمت قابل رؤیت مغز» نامیده است. همین‌طور دکتر (برونوسکی) آن را «لبه‌ی برنده مغز» می‌داند؛ بنابراین جای هیچ‌گونه تعجب و شک نیست که این وسیله بازتاب دقیقی از افکار و احساس‌ها ما را به‌طور ناخودآگاه به دیگران منتقل کند.

دستی که در هنگام دست دادن محکم و خشک باشد، در خیلی از جاها بیش‌ترین اعتماد و عزت‌نفس فرد را می‌رساند؛ و باید دست طرف مقابل را تا آخرین لحظه دست دادن به‌طور محکم، نه بیش‌ازاندازه و پیوسته بفشارد. این مورد در هر دو جنس زنان و مردان صدق می‌کند؛ ولی به‌طور متوسط زنان هنگام دست دادن فشار کم‌تری به دست طرف مقابل وارد می‌کنند.

۶ طریق برای انتقال اطلاعات از دست دادن

۱. از طریق ظاهر دست، طول و شکل کف دست، انگشتان، ناخن‌ها یا پاکیزگی آن‌ها: اگر کسی نیاز به کار مغزی دارد، با ناخن‌های جویده، ناصاف و کثیف حاضر شود، بدون شک اثر منفی خواهد داشت؛ چون ناخن‌ها جویده یکی از شایع‌ترین علایم عصبانیت است. از طرف دیگر، اگر زیر ناخن‌ها کثیف باشد، عزت‌نفس فرد را زیر سؤال می‌برد.
۲. بافت دست، نرمی و لطافت یا زمخت بودن آن: امروزه نیز بافت دست یک شخص در هنگام دست دادن با دیگران می‌تواند حاوی پیام‌های زیادی باشد؛ و در طرف مقابل اثرگذاری بسیار مطلوب یا

غیر مطلوب داشته باشد. اگر بافت پوست دست و شغل یک شخص با یک‌دیگر هم‌خوانی نداشته باشد در هنگام دست دادن خود را به بهترین وجه ممکنه نشان خواهد داد. همان‌گونه که دست و انگشتان پینه‌بسته یک موسیقیدان تعجب‌برانگیز است، دست و انگشتان کم‌رنگ، نرم و لطیف یک دهقان نیز جای تعجب دارد.

معنی و حکم مناسب آن این است که بین احساسی که از دست دادن شما به دیگران دست می‌دهد؛ و تصویری که می‌خواهید در ذهن افراد ایجاد کنید باید سازگاری وجود داشته باشد. البته در بعضی از موارد مقدار کمی از زبری در دست یک فرد حرفه‌ای می‌تواند اثر مطلوبی داشته باشد. در چنین شرایطی است که انسان احساس می‌کند طرف مقابل یک فرد مفید و کارساز است. احساسی که می‌گوید او فقط دارای عقیده نیست؛ بلکه می‌تواند خود بانی اتفاقات باشد. حال آن‌که در یک شرایط دیگر حتی یک احساس کوچک یک‌پوست پینه‌بسته، می‌تواند باعث ایجاد واکنش منفی شود.

۳. میزان رطوبت یا خشکی دست: یکی از اطمینان‌بخش‌ترین علائم اضطراب، داشتن دست مرطوب است که در اثر عرق کردن کف دست حاصل می‌شود. اگر سطح دست خود را به دقت نگاه کنید سه نوع خط در آن خواهید دید. یک دسته از آن‌ها را چین‌هایی تشکیل می‌دهند که بر اثر حرکات کف دست به هنگام گرفتن اشیاء ایجاد می‌شوند. دسته دیگر از آن‌ها را چروک‌های کوچکی تشکیل می‌دهند که با بالا رفتن سن افراد در اثر از بین رفتن

خاصیت ارتجاعی پوست ایجادشده، افزایش پیدا می‌کند. سومین دسته از آن‌ها خطوط کششی و تیغه‌های برآمده پوست می‌باشند که اثرانگشت را ایجاد می‌کنند.

«دو مورد اول تا زمانی دارای اهمیت است که بافت پوست و ظاهر آن از اهمیت خاصی برخوردار بوده باشد». دسته سوم به رطوبت دست مربوط می‌شود. زمانی که بدن ما عرق می‌کند، این تیغه‌ها متورم می‌شوند تا کیفیت چنگ دست را بالا ببرند. زمانی هم که دست عرق می‌کند چنین اتفاق می‌افتد. سایر غدد عرق بدن ما به طور کلی در مقابل تغییرات دما از خود واکنش نشان می‌دهند؛ و هنگام بالا رفتن دمای محیط رطوبت بیش‌تری تولید می‌کنند. تا بدن ما را سرد نگه‌دارند؛ اما در مقابل فشار روانی، تنش و اضطراب، فقط غده‌های عرق پاییلاری واکنش نشان می‌دهند و مرطوب می‌شوند.

۴. میزان فشار وارده به دست مقابل: می‌تواند بیش از اندازه یا کم‌تر از حد لازم باشد. روش‌های زیر را امتحان کنید. همه آن‌ها خوب‌اند. شما می‌توانید راحت‌ترین آن را انتخاب کنید.

روش اول. گرم کردن دست‌ها: حواس خود را به دست غالب خود متمرکز کنید و خیلی راحت تصور کنید که گرم و گرم‌تر می‌شود. با این روش بعضی از افراد می‌توانند دست خود را دو تا سه درجه گرم‌تر کنند؛ و خشکی دست‌های خود را در هنگام دست دادن با دیگران برای خود تضمین کنند. مدت زمان آن به میزان تمرین انجام‌شده بستگی دارد؛ اما پس از کسب مهارت لازم می‌توانید در ظرف چند ثانیه این کار را انجام دهید.

روش دوم. گرم کردن دست‌ها: تصور کنید دست خود را روی یک شعله گرم آتش گرفته یا به‌طور راحت آن‌ها را در کاسه‌ای از آب گرم فرو کرده‌اید.

روش سوم. گرم کردن دست‌ها: اگر در ایجاد تصور در ذهن خود با مشکل روبه‌رو می‌شوید، کف دست خود را به‌گونه خود نزدیک کنید. این نقطه یکی از نقاط گرم بدن است و گرمای آن را می‌توانید احساس کنید. در این حالت تصور کنید که گرما از صورت به دست‌تان منتقل می‌شود. آقایانی که عادت دارند در هنگام دست دادن با دیگران دست طرف مقابل را خیلی زیاد فشار دهند، این عادت خود را احتمالاً از پدران خود به ارث برده‌اند.

زیرا احتمالاً آنان اصرار بر این داشته‌اند که دست دادن زمانی در واقع «مردانه» است که استخوان‌شکن باشد. بعضی از خانم‌ها نیز اصرار بر این دارند که در هنگام دست دادن با طرف مقابل، باید از حداقل فشار ممکن استفاده کرد. کار اینان نیز شاید از آن‌جا ناشی شده باشد که مادران‌شان به آنان تلقین کرده و می‌گفته‌اند که هر آن‌چه که قوی است به زنان تعلق ندارد. در صورتی که به هنگام دست دادن با طرف مقابل بخواهید از خود خضوع نشان دهید، می‌توانید فشار دست خود را کمی کاهش دهید؛ ولی هرگز اجازه ندهید بیش از اندازه سست بنماید.

۵. طول مدت تماس: حد متعادل آن حدود ۵ ثانیه است. هرگونه تغییر در آن معنی دست دادن را به‌طور قابل ملاحظه‌ای تغییر می‌دهد.

اگر زمان آن کمی طولانی‌تر از زمان مورد انتظار باشد، نشانه آن است که نسبت به طرف مقابل ابراز علاقه می‌کنید؛ و همدلی نشان می‌دهید، به او توجه می‌کنید و انتظار دارید با شما هم‌کاری کند؛ ولی اگر زمان آن کمی بیش‌تر از این مقدار باشد، ممکن است یک پیام مثبت را به یک پیام خیلی منفی تبدیل کند؛ زیرا ممکن است طرف مقابل احساس کند که در دام افتاده است. این احساس در دام افتادگی و خفگی زمانی شدیدتر می‌شود که به‌صورت غالب با او دست داده باشید؛ یا فشاری را که وارد می‌کنید بیش از مقدار لازم باشد. هنگام دست دادن چهار عمل زیر را که در رابطه با زبان بدن می‌باشند در نظر بگیرید:

- ارتباط چشمی برقرار کنید؛
 - دست طرف مقابل را به‌اندازه کافی، نه زیاد، فشار دهید؛
 - خنده را فراموش نکنید؛
 - خود را کمی به سمت پیش متمایل کنید.
- کوتاه‌ترین زمانی که در این آزمایش در هنگام دست دادن از آن استفاده کرده بودند، ۲ ثانیه، طولانی‌ترین آن ۹ ثانیه و حد متوسط آن ۵ ثانیه بوده است. سه نوع پیام ممکن است در آن نهفته باشد:
- می‌خواهم بر شما فرادستی کنم ...
 - به‌طور مساوی هم‌کاری کنم ...
 - تسلیم شما شوم ...

نوع فرادست

اگر می‌خواهید به طرف مقابل بگویید که در واقع می‌خواهید نقش غالب را در مقابل او بازی کنید، دست خود را طوری بچرخانید که کف آن در هنگام دست دادن به سمت پایین قرار گیرد. نتیجه کف دست هر دو طرف در هنگام تماس به‌طور معمول با سطح افق زاویه نود درجه می‌سازد. این حالت ارتباطی را «ارتباط مرد به مرد» می‌نامند.

در هر شرایطی، دست خود را خشک کنید. در اغلب اوقات، در فشار دادن دست طرف مقابل حد اعتدال را رعایت کنید. در اغلب اوقات، دست طرف مقابل را حدود شش ثانیه در دست خود نگه دارید. برای ابراز دوستی و اشتیاق هم‌کاری از چنگ همایشی استفاده کنید. در فشار دادن دست طرف مقابل و زمان آن اعتدال را رعایت کنید. اگر می‌خواهید کمی جسارت نشان دهید دست طرف مقابل را کمی طولانی‌تر از حد معمول بگیرید. اگر می‌خواهید دوستی خود را رعایت کنید و موجب افزایش آن شوید، در هنگام فشار دادن دست او حد تعادل را رعایت کنید؛ ولی دست او را کمی طولانی‌تر از حد معمول لمس کنید. با چهره‌ای متبسم و آرام برخورد کنید و در تمام حلال مدت دست دادن ارتباط چشمی خود را حفظ کنید. خود را کمی به سمت پیش متمایل کنید. برای ابراز خضوع از چنگ تسلیمی استفاده کنید. در نوع و طول مدت چنگ دست خود، حد معمول را رعایت کنید.

نکته‌های در مورد دست دادن مؤثر

۱. سعی کنید در ارتباط‌های تان:

الف. به هنگام دست دادن، دست‌ها خشک باشد.

ب. در میزان فشار دادن، حد اعتدال را رعایت کنید.

ج. دست طرف مقابل را حدود ۶ ثانیه در دست خود نگه دارید. دست طرف مقابل را بیش از حد معمول فشار داده و مدت طولانی تری در دست خود نگه دارید.

۲. برای ابراز دوستی و هم‌کاری از «چنگ همایشی»: یعنی در فشار دادن اعتدال داشته باشید، مدت نگه‌داشتن کمی طولانی‌تر باشد، چهره متبسم و آرام، ارتباط چشمی ملایم داشته باشید و کمی به‌پیش متمایل شوید.

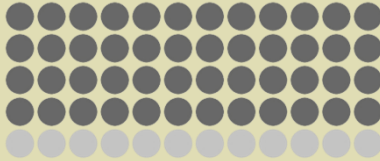
۳. برای ابراز خشوع: به هنگام دست دادن، دست رو به بالا و در برخورد اول، گردن کمی کج باشد.

۴. در هنگام دست دادن محکم و صمیمانه دست بدهید: ابتکار عمل را به دست بگیرید و خود ابتدا دست دراز نکنید. بگذارید کسی که از لحاظ سن و یا مقام بالاتر از شما است دست خود را دراز کند.

۵. میزان ارتباط چشمی که هنگام دست دادن: حالت چهره، این که دست آزاد شما با دایر قسمت‌های طرف مقابل تماس می‌گیرد یا نه وضع اندامی و میزان تنش بدن، همه‌ی این موارد در پیام اصلی دست دادن شما، نقش خود را ایفاء خواهند کرد.



نقش الفاظ و اصوات تأییدی در ارتباطات مؤثر



چکیده :



شنونده‌های خوب و فعال همیشه اصوات کوتاهی مثل «آها»، «اوهوم»، «آه» یا سایر صداهای متنوع را ایجاد می‌کنند. ما به این صداها «اصوات تأکیدی» می‌گوییم. این اصوات شاخص‌های روشنی برای نشان دادن توجه دقیق و عمیق هستند. گوینده آن‌ها را به راحتی تشخیص داده و از آن‌ها بسیار تقدیر می‌کند. این صداها نسبت ارتباطات مؤثر شمارا افزایش می‌دهند. زبان هم از اصوات کلامی و هم اصوات غیرکلامی تشکیل شده است. اگر مردم بتوانند کلمه‌های مناسب‌تر انتخاب کنند، سخنان مؤثرتر خواهد بود. این ملزم به دانستن فرهنگ لغات غنی است تا در صورت لزوم بتوان کلمه‌های پاسخ‌گویانه‌تر و محققانه‌تر بر زبان آورد. کسی با کودکان و گروهی فیزیکی‌دان یک‌سان سخن نمی‌گوید. اصوات غیرکلامی مانع گفت‌وگوی فصیح و واضح است.

ام‌ها، خوب است‌ها، می‌دانی‌ها، خوب دیگرها و غیره، نه‌تنها حاکی از بی‌نظمی است، در تکرار به صورت عادت، حواس مخاطب را هم پرت می‌کند. مکث‌ها مکمل زبان‌اند. سخنور مجرب از مکث‌های طبیعی

میان جمله‌ها استفاده می‌کند. سخنور برجسته هم‌چنین مکث را به‌منظور نفوذ عمیق‌تر به کار می‌برد. اصوات تأییدی را با الفاظ تأییدی ترکیب کنید تا تأثیرشان دوجندان شوند. البته نباید اصوات یا الفاظ تأییدی تبدیل به تیک یا عادت تکراری روزانه تبدیل شود؛ بلکه از این تأییدی‌ها صرفاً برای ارتباط مؤثرتر استفاده شود.

راهکارهایی برای تقویت اصوات در ارتباطات

زمانی که به صحبت‌های افراد گوش می‌دهید، سعی کنید از اصوات تأییدی استفاده کنید. زمانی که با مردم تماس چشمی پیدا می‌کنید با تکان دادن سر نیز این حرکت را ترکیب کنید. این علامت‌ها در کنار هم به‌گونه‌ای نشان می‌دهند که به او توجه دارید؛ و درباره چیزهایی که می‌گوید فکر می‌کنید. اگر فرد مقابل مشتاق‌تر و هیجان‌زده‌تر شد، اصوات تأییدی بلندتری ایجاد کنید تا میزان علاقه خود را انعکاس دهید.

الفاظ تأییدی

تماس چشمی، حرکت دادن چشم، متمایل شدن بدن، تکان دادن و کج کردن سر در کنار هم تأثیر زیادی بر افراد می‌گذارند؛ اما با افزودن قدرت تأییدی‌های صوتی و کلامی به یک فرد خوش‌صحبت و به‌گونه‌ای کامل حرفه‌ای تبدیل می‌شوید. اولین نوع الفاظ تأییدی از کلمه‌ها و عبارت‌های محافظه‌کارانه تشکیل می‌شود. این عبارت به این دلیل محافظه‌کارانه نامیده می‌شوند که شما با چیزی که گفته می‌شود، لزوماً موافق نیستید. کلمه‌ها و عبارت‌های از قبیل «متوجه هستم»، «واقعاً؟» یا «خوب، پس این‌طور» به فرد اطمینان می‌دهند که شما به صحبت‌های او گوش داده و با

او همگام هستید؛ اما بی طرف باقی می مانید. این کلمه ها به عنوان الفاظ مؤدبانه ای تأییدی در گفت و گوی معمولی یا غیررسمی به کار می روند. در مهمانی های غیررسمی یا سایر رویدادهای اجتماعی، این عبارات ها فضا را در طی گفت و گوهایی کوتاه پُر می کنند.

وقتی آماده اید که خود را متعهد سازید؛ و می خواهید با چیزی که گفته می شود موافقت و از آن حمایت کنید، می توانید از کلمه های یا عبارات های مثل؛ بله بی تردید، یا کاملاً موافقم، یا درست حدس زدید و... استفاده کنید. بدین ترتیب در گفت و گو با او هم پیمان می شوید. طرف او را گرفته اید. قبل از ارایه این نظرات، که نشان دهنده موافقت شما است، همیشه مطمئن شوید این همان کاری است که می خواهید انجام دهید.

در جریان تولید کلمه ها، تن صدا هم تأثیرگذار است. آیا تاکنون چیزی گفته اید که کسی را عصبانی کرده باشید و بعد با گفتن: «اما من فقط گفتم فلان و بهمان» بی گناهی خود را بیان کنید؟ معمول فرد مقابل بلافاصله با گفتن: «نه به خاطر چیزی که گفتید؛ بلکه به خاطر تن صدای تان» به شما پاسخ می دهد.

راهکارهایی برای تقویت الفاظ در ارتباطات

در گفت و گوهایی روزمره، به خصوص وقتی که با تلفون صحبت می کنید، اصوات و الفاظ تأییدی به کار ببرید. وقتی نمی خواهید خیلی درگیر موضوعی شوید، یا قصد دارید نسبت به آن بی طرف بمانید، از اصوات تأییدی، با صداهای اصلی استفاده کنید. وقتی می خواهید نشان دهید که با گوینده موافق و طرف دار او هستید، از الفاظ بیش تری که برای موافقت به کار می روند، استفاده کنید.

نکته‌های کلیدی برای استفاده از صداها، برای گفت‌وگوها

۱. بهبود صدا و تنوع در گویش: صدا بهترین وسیله انتقال پیام شما است. برای معلومات بیشتر می‌توانید به کتاب پرورش صدا و بیان در سخنوری «تألیف رسول خان امین» مراجعه فرمایید.

۲. صدای شما انرژی می‌فرستد: لحن صدایی که دارید، باید هیجان و اشتیاقی را که حس می‌کنید مستقیم برساند. لحن و نمونه آوا خیلی سریع در ما رشد می‌کند که به دشواری می‌توان آن را تغییر داد و لحن دل‌خواه را به دست آورد.

۳. تأثیر «پیام» تا ۸۴٪ مربوط به آهنگی صدا و کیفیت آن: پژوهش‌ها نشان می‌دهد که طنین صدا، بیان، طرز گویش و رایج مطلب ۸۴٪ پذیرای رفتار شمارا تشکیل می‌دهد. زمانی که نمی‌توانید مانند صحبت پشت‌گوشی تلفون، دیگران را بینید.

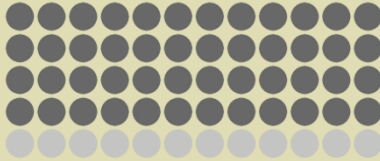
۴. لحن يك كلمه: ظرافت‌های صدا خیلی بیش از آن است که ما تصور می‌کنیم در همان چند لحظه اول صحبت، از حالت و طنین صدای اشخاص مفاهیم زیادی را می‌توانیم دریابیم.

۵. از تنوع آوایی استفاده کنید: تغییر آوا از روش‌های مفید برای حفظ توجه و مشارکت حضوری دیگران است. موج دریا را در نظر آورید. درجایی صدای خود را آگاهانه بلند کنید؛ و سپس اجازه دهید سقوط کند، این‌کار باعث آگاهی شما از يك نواختی شده و باعث می‌شود در صدای خود تنوع به وجود آورید.

۶. از تن آهنگ صدای تان استفاده کنید: ایجاد هرگونه تغییرات در تن و آهنگ صدا به هنگام صحبت کردن می‌تواند آن‌چه بیان می‌دارید را به‌نوعی در مخاطب تأثیر بگذارد. در هنگام صحبت کردن استفاده از تن واحد و آهنگ یک‌نواخت باعث می‌شود که شنونده از صدای شما خسته شده و انتهای جمله‌ها و مطالب شما را نتواند به‌خوبی درک کند. در انتقال پیام و تفهیم موضوع نیز استفاده از آهنگ بسیار اهمیت دارد. گاهی لازم است برای جلب‌توجه شنونده بر روی مسئله‌ای صدای مان را بلند کنیم؛ و بعضی از مواقع نیز برای آن‌که حس کنجکاوی شنونده را تحریک کنیم به‌صورت زمزمه‌وار و آهسته حرف بزنیم.



شوخی طبیعی در ارتباطات مؤثر





چکیده :



تونی بوزان در کتاب هوش اجتماعی می‌نویسد: «داشتن خنده و شوخی در محیط کار باعث می‌شود کارهای روزمره کم‌تر کسل‌کننده باشد». شوخی به همه آدم‌ها روح و انرژی می‌بخشد و منجر به گسترش روابط دوستانه و گرم در محیط کار می‌گردد. از این‌که دیگران پشت سر یک‌دیگر غیبت کنند، جلوگیری کنید؛ و با همه یک‌سان برخورد نمایید. اجازه دهید که جو خنده و شوخی تا جایی که مانع از کار نشود در محیط‌تان حاکم شود؛ زیرا هم‌کاری و انجام کارها را ساده‌تر می‌کند. روحیه افراد را بالا ببرید تا به بهره‌وری مورد انتظارتان برسید.

چگونه بخندید که مورد احترام قرار گیرید؟ تونی بوزان در کتاب هوش اجتماعی می‌نویسد: «خندیدن مسری است». وقتی مردم اطراف شما کاری هوشمندانه یا خنده‌دار انجام می‌دهند، نخستین کسی باشید که با صدای بلند می‌خندید. به دیگران نشان دهید که از مصاحبت آن‌ها لذت می‌برید. لبخند انسان، منعکس‌کننده گرما، اعتماد، رفتار مثبت و خوشحالی است و ضمناً باعث می‌شود که دیگران هم جذب شوند.

یک لبخند ساده بهترین راه پیدا کردن دوست و تحت تأثیر قرار دادن مردم است. یکی از نخستین چیزی‌هایی که باعث جذب مردم به سوی ما می‌شود، لبخندی است که بر لب داریم. وقتی ما لبخند را می‌بینیم، مغزمان هم واکنش نشان می‌دهد و به عضله‌های مخصوص لبخند فرمان می‌دهد و ما لبخند آن‌ها را پاسخ می‌دهیم. برایان بیتس، نویسنده کتاب «چهره انسان» لبخند زدن در اجتماع را توصیه می‌کند و می‌گوید: «اکثر اوقات ما ترجیح می‌دهیم که اعتمادمان را، آرزوها و ثروت‌های مان را با افراد خنده‌رو سهیم شویم البته این نکته دلایل عمیقی دارد و خارج از ضمیر خودآگاه ماست. افراد خنده‌رو به مراتب در امور زندگی و شغلی موفق‌ترند».

اجازه بدهید مردم بیش‌تر با لبخند شمارا بشناسند تا یک انسان گرفته و عصبانی و همیشه ناراحت. زمانی که ما لبخند می‌زنیم آندروفین در مغزمان تولید می‌شود که خود یک ماده انرژی‌زا و ضد درد است. **یادداشت:** همیشه با لبخند به مردم خوش آمد بگویید. به خصوص اگر نخستین باری باشد که آن‌ها را می‌بینید؛ زیرا نخستین برخورد همه می‌ماند. به این پدیده اصطلاحاً اثر اولین برخورد می‌گویند. در شروع آشنایی‌ها، لبخند اثر مثبت و حس خوشی به‌جا می‌گذارد و شما به تدریج دیگران را تحت تأثیر قرار می‌دهید.

طنز و شوخی را فراموش نکنید

دکتر دونالد ستاز در انستیتو رویمن تورنتو، یک ناحیه به‌اندازه یک توپ بیلیارد از قسمت فوقانی مغز، به نام لایه فرانتال کورتکس میانی مغز را

مورد مطالعه قرارداد. دکتر ستاز نشان داد که این قسمت از مغز در ارتباط با درک شوخی، توجه به موارد تقلب و درک روند ذهنی دیگران است. این قسمت هم‌چنین به ما کمک می‌کند طنز را درک کنیم و بفهمیم که چه زمانی دیگران با ما رفتار جدی، شوخی، یا فریبکارانه دارند، به نظر می‌رسد مغز طوری طراحی شده است که برخوردهای دیگران را نسبت به ما، چه از نوع ساده و چه از نوع پیچیده درک کند و به ما کمک برساند.

برت دکر در کتاب شیوه‌های گفت‌وگوی مؤثر پیشنهاد می‌دهد برای این‌که با استفاده از طنز، بین خود و شنوندگان رابطه برقرار کنید تا آن‌ها بتوانند از مصاحبت با شما لذت بیشتری ببرند. برای استفاده از طنز به عنوان وسیله‌ی آگاهانه تا بتوانید خود را خون‌گرم نشان دهید و این‌که دیگران در کنار شما اوقات خوشی را بگذرانند. طنز یکی از مهم‌ترین مهارت‌ها در گفت‌وگو دوجانبه است و باین‌حال یکی از مبهم‌ترین آن‌ها برخی از افراد ذاتاً جذاب و خوش‌مشرب هستند. بعضی دیگر باید روی این مسئله کار کنند خوش‌برخوردی و شوخ‌طبع بودن مهارتی است که می‌توان آن را آموخت. همه ما می‌توانیم هنر استفاده از این ابزار و استفاده مؤثرتر از آن را به دست آوریم.

برت دکر در کتاب شیوه‌های گفت‌وگویی مؤثر نکته‌های زیر را در مورد کاربرد شوخ طبعی بیان می‌کند:

۱. لطیفه نگویید: تقریباً از هر صد نفر فقط یکی می‌تواند خوب لطیفه بگوید، ولی ده برابر این تعداد فقط فکر می‌کنند که می‌توانند لطیفه بگویند. از گفتن لطیفه در جمع‌های رسمی جداً پرهیز کنید. مگر این‌که کاملاً از مؤثر بودن لحن، نحوه ارایه و سبک آن مطمئن باشید.

۲. داستان و اتفاقات بامزه تعریف کنید: ما خوش طبع، شوخ طبع و انسان خوش هستیم، وقتی خودمان را باروی گشاده آسیب‌پذیر نشان می‌دهیم؛ تا جزیی از کم‌دی انسان باشیم. در گفت‌وگو دوجانبه خیلی از چیزها را می‌توان در ضمن گفتن داستان، حکایت خنده‌دار و عکس‌العمل به دست آورد.

۳. روابط معنوی را پرورش دهید: در اغلب روابط دوجانبه، طنز آن چیزی نیست که واقعاً به دنبالش هستیم؛ بلکه می‌خواهیم در حد خصوصی با شنوندگان خود ارتباط برقرار کنیم. چنین ارتباطی اغلب در سطحی از خوش‌برخورد بودن شکل می‌گیرد. این صف در صورت وجود خصوصیات مثل ماهیت انسانی داشتن، گشاده‌رویی، دوستانه بودن، توجه داشتن، دل‌بستگی داشتن، خوش‌رویی، عاطفه داشتن، علاقه‌مندی، دل‌پذیر بودن، اعتمادبه‌نفس داشتن، فداکاری، رئوف بودن و شورونشاط داشتن به وجود می‌آید.

۴. عامل شخصیتی را به خاطر بسپارید: بیش‌تر آموختیم که اغلب مردم بر اساس خوش برخوردی رهبران سیاسی به آن‌ها رأی می‌دهند. دیگران نیز بر این اساس به شما رأی می‌دهند که با شما هم عقیده باشند و یا موضع شما را با توجه به عامل شخصیتی حمایت می‌کنند این عامل بیش از هر چیز با ارتباط معنوی و شوخ‌طبعی‌ای که شما منعکس می‌کنید، شناخته می‌شود.
۵. لبخند شما چیزی است که مردم می‌بینند: هنگام صحبت کردن، مردم به صورت ما نگاه می‌کنند بارزترین مشخصه چهره ما است، این عامل مهم در چهره به سرعت نشان می‌دهد که ما ذوق‌زده، مشتاق، خشمگین، جدی و یا چیزی بین این حالات هستیم. خلق و خوی ما بدون کلام و از طریق تبسم کاملاً درک می‌شود. مهم این است که طبیعت روی خوش‌تان را دریابید.
۶. مردم به وسیله شوخ‌طبعی، بیش‌تر می‌آموزند: بعضی از بهترین ایده‌ها و ابتکارات در لحظات شادی یا خرسندی به ذهن ما خطور می‌کند. لحظه‌های پُراحساس، بهترین موقعیت برای رساندن پیام‌تان است. هنگام ارتباط معنوی و استفاده از طنز، به هر و نیم‌کره چپ و راست مغز دسترسی دارید.

انواع خنده

دیوید لوییس در کتاب زبان بدن در مورد انواع خنده‌ها می‌نویسد:

۱. **خنده ساده:** در این‌گونه خنده‌ها گوشه‌های دهن عقب کشیده شده، بالا می‌روند. شدت خنده متناسب با میزان بالا رفتن آن‌ها زیاد می‌شود.
۲. **خنده ساده - با شدت کم:** پیامی که خنده با خود به همراه دارد. یکی از موارد عدم اطمینان شک و تردید است. از طرف دیگر شخص می‌خواهد دوستانه برخورد کند، ولی دلپره دارد.
۳. **خنده ساده - با شدت بسیار:** خنده بسیار شدید زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که شخص، طرف مقابل را نمی‌شناسد؛ ولی با او دوستانه برخورد می‌کند. خنده شدید که عدم اطمینان و دل‌سردی را می‌رساند.
۴. **خنده ساده - شدید:** هرچند که این خنده اثر یک خنده بالا یا گسترده را ندارد، با وجود این اطمینان و دلگرمی شخص را می‌رساند، انقباض اطراف دهن مشخص‌تر و گوشه‌های آن برجسته‌تر است.
۵. **خنده بالا:** خنده بالا نام خود را از این حقیقت می‌گیرد که لب فوقانی به عقب کشیده می‌شود تا جایی که تمام یا قسمت عمده‌ی دندان‌های فوقانی دیده می‌شود اهمیت خنده بالا در حقیقت به این است که دندان‌های زیرین دیده نمی‌شود.

۶. **خنده بالا - شدت کم:** اتصال دندان‌ها با لب پایین برقرار است و فقط دندان‌های پیش فوقانی دیده می‌شوند. پیامی که بدین ترتیب ارسال می‌شود بیان‌گر آن است که فرد از برخوردی که دارد نسبتاً خوشحال است.

۷. **خنده بالا - شدت بالا:** در این حالت دندان‌های فوقانی بیش‌تر آشکار می‌شوند. شکاف دهن کمی عریض‌تر می‌شود. پلک‌ها کمی بسته و روزه‌های دید چشم‌ها باریک‌تر می‌شوند که در مجموع باعث بالا رفتن شدت خنده می‌شوند. علاوه بر این که خنده‌های فوقانی خیلی شدید احساس لذت فرد را می‌رساند، هم‌چنین برای رساندن شگفت‌زدگی‌ها در هنگام خوش طبعی‌ها، می‌تواند مورد استفاده قرار بگیرند.

در این جا لب تحتانی روی دندان‌های زیرین چین خورده، بالای آن‌ها را می‌پوشاند. با گذاشتن دندان‌های فوقانی روی لب چین خورده می‌توان تحیر یا شکاکیت ایجاد ده را بیش‌تر کرد. این اختلافات جزئی می‌توانند پیام‌های گوناگونی به همراه خود داشته باشند. از جمله می‌توانند انسان را به شگفت وادارند؛ یعنی می‌توانند. حاوی پیام خفیف تعجب یا بی‌اعتقادی در یک موضوع خاص باشند.

۸. **خنده گسترده:** هر دو ردیف از دندان‌های فوقانی و تحتانی آشکار می‌شوند، چشم‌ها کمی تنگ‌تر می‌شوند. این نوع خنده نهایت شادی، رغبت و لذت را می‌رساند.

علاوه بر آن خنده با صدای بلند نیز همراه با این خنده است. هر دو لب‌های فوقانی و تحتانی عقب کشیده، دندان‌های هر دو ردیف نمایان می‌شوند. لب‌ها ممکن است در هنگامی که خنده گسترده شدید نباشد، بسته شود و یا زمانی که فرد غرق در شادی است از هم‌دیگر جدا شوند.

شاید این نوع خنده رایج‌ترین خنده‌ها باشد که باعث می‌شود سایر اعضای یک گروه نیز به همان صورت بخندند. تقریباً هیچ‌کس به تنهایی این‌گونه نمی‌خندد؛ زیرا به نظر می‌رسد برای این که این خنده لذت‌بخش باشد مشارکت دیگران نیز لازم است. خنده گسترده بیان‌گر نهایت لذت، خوشی و شادی است. مثلاً اگر با فردی که تازه آشنا شدید اولین جلسه‌ی ملاقات شماست، نمی‌توانید با خنده بسیار بالا و گسترده ارتباط برقرار کنید؛ بنابراین حتی نوع لب‌خند و خندیدن شما نیز باعث ارتباط برقرار شدن مؤثر شما می‌شود.

یادداشت: در هنگام استفاده از خنده، با توجه به نوع آن، موقعیت خنده را در نظر بگیرید. همان‌طوری که اجتناب مطلق از خندیدن نمی‌تواند اثر منفی داشته باشد، خنده‌های نامناسب نیز به همان نسبت می‌توانند برای شما مضر باشند.



۷۰ نکته کاربردی در ارتباطات مؤثر





۷۰ نکته کاربردی در ارتباطات مؤثر



۱. به این نکته توجه داشته باشید که کسانی که خوب ارتباط برقرار می‌کنند، معمولاً مدیران خیلی بهتری می‌شوند.
۲. هنگام تلاش برای غلبه بر موانع طرف مقابل، لحن انتقادی نداشته باشید.
۳. رسانه خود را به‌دقت با پیام موردنظر هماهنگ کنید.
۴. هر جا که ممکن است از تصاویر برای برقراری ارتباط استفاده کنید.
۵. هنگام ایستادن در کنار دیگران یک‌فاصله شخصی یک متری را با وی رعایت کنید.
۶. اگر دل‌شوره و نگرانی دارید، یک‌نفس آهسته و عمیق بکشید تا آرام شوید.
۷. اگر نمی‌دانید در خارج از کشور چگونه باید رفتار کنید از افراد محلی راهنمایی بگیرید.
۸. مراقب باشید چهره شما ناخواسته حالت خصمانه نداشته باشد.
۹. یک تعداد اشارات را پیش‌آینه با خود تمرین کنید و ببینید کدام‌یک از آن‌ها برای شما طبیعی‌تر به نظر می‌رسند.
۱۰. اگر سؤال خود را درست مطرح کنید، جواب درست خواهید گرفت.

۱۱. اگر فردی موقع صحبت اعتماد به نفس ندارد، سکوت کنید تا به صحبت کردن تشویق شود.
۱۲. ببینید چه می گوید، نبینید کی می گوید.
۱۳. با فکر باز با صحبت های افراد برخورد کنید.
۱۴. برای جلوگیری از هرگونه سوء تفاهم هر چه سریع تر قول های داده شده را مکتوب کنید.
۱۵. اگر می خواهید پاسخ مشخص بشنوید، سؤال خود را مشخص مطرح کنید.
۱۶. از سؤالات باز پاسخ استفاده کنید، این قبیل سؤالات نه تنها بینش خوبی نسبت به شخصیت طرف مقابل به شما می دهند؛ بلکه او را به پاسخ دادن تشویق می کنند.
۱۷. قبل از شروع جلسه فهرستی از سؤالات مورد نظر تهیه کنید.
۱۸. زمانی که می خواهید درباره سؤال بعدی خود فکر کنید از مکث کردن و اهمه نداشته باشید.
۱۹. برای ایجاد محیطی گرم و دوستانه تا آن جا که ممکن است با تن صدای طبیعی و عادی صحبت کنید.
۲۰. همیشه هنگام سلام یا خدا حافظی از جای خود بلند شوید، در این مواقع در جای خود نشستن به نوعی بی ادبی محسوب می شود.
۲۱. زمانی که بازخورد مثبت می دهید، دلایل تعریف و تمجید خود را بیان کنید.
۲۲. بگذارید کارکنان از تلاش شما برای انتقال اطلاعات باخبر باشند.
۲۳. اگر در مورد انتقال دادن یا ندادن اطلاعات دریافتی به دیگران بر سر دوراهی ماندید، بهتر است گزینه اول را انتخاب کنید.

۲۴. وقت خود را با کسانی که نمی‌خواهند منظور شما را بفهمند تلف نکنید.
۲۵. روی میز کار خود یک ساعت بگذارید تا بدانید چه مدت از وقت خود را صرف صحبت با تلفون می‌کنید.
۲۶. برای افزایش اثربخشی از سرویس‌های ویژه از قبیل «انتظار پشت خط» استفاده کنید.
۲۷. وقتی به کسی قول می‌دهید بعداً با او تماس می‌گیرید، حتماً این کار را انجام دهید.
۲۸. وقتی برای کسی پیغام تلفونی می‌گذارید حتماً در انتها نام و شماره تماس خود را مجدداً تکرار کنید.
۲۹. پیغام ضبط‌شده بر روی دستگاه منشی تلفونی را بنا به ضرورت عوض کنید.
۳۰. از توصیه متخصصان (IT) برای بهره‌برداری بهینه از تکنولوژی اطلاعات استفاده کنید.
۳۱. شیوه‌های جدید بهره‌برداری از اینترنت را آزمایش کنید.
۳۲. هنگام نوشتن نامه یا گزارش خواننده را پیش روی خود تصور کنید.
۳۳. نوشتن پاسخ‌های عادی و روزمره را به عهده یکی از دستیاران خود بگذارید.
۳۴. از لغات پیچیده، غیر مصطلح، یا مبهم استفاده نکنید. به کار بردن این قبیل لغات درك منظور را برای خواننده دشوار می‌کند.
۳۵. قبل از نوشتن نامه فکر خود را نظم بدهید و در صورت لزوم یادداشت بنویسید.
۳۶. دادن آزادی عمل بیش‌ازحد بهتر از سلب بیش‌ازحد آن است.

۳۷. از توجیه بیش از اندازه کارکنان اجتناب کنید تا آن‌ها فرصت استفاده از ابتکار عمل خود را داشته باشند.
۳۸. اگر احساس کردید که نحوه توجیه پروژه مؤثر نبوده است، بلافاصله یک جلسه توجیهی دیگر ترتیب دهید.
۳۹. از کلیه مدعوین بخواهید با آمادگی کامل در جلسه حاضر شوند.
۴۰. به خاطر داشته باشید که جلسه خوب جلسه‌ای است که نتایجی را دربر داشته است.
۴۱. به صحبت کارمندان خود گوش دهید. از طریق مربیگری یا مشاوره می‌توان به راه‌حل‌های مناسبی برای رفع نارضایتی دست‌یافت.
۴۲. نسبت به مشکلات کارمندان خود هشیار باشید. این مشکلات بر عملکرد آن‌ها تأثیرگذار خواهند بود.
۴۳. کلیه اوراق مربوطه را قبل از شروع جلسه توزیع کنید.
۴۴. اگر جلسه‌ای عمدتاً برای تصمیم‌گیری تشکیل شده است، سعی کنید حتماً به اتخاذ تصمیم منتهی شود.
۴۵. اگر شما ریاست جلسه را بر عهده‌دارید، از این موقعیت به نفع خود استفاده نکنید.
۴۶. در صورت مقتضی از شوخی و مزاح برای رسیدن به اتفاق نظر استفاده کنید.
۴۷. حتماً محدوده زمانی هر یک از موضوعات دستور جلسه را رعایت کنید.
۴۸. به‌جای طولانی کردن صحبت سعی کنید سخنرانی خود را قبل از پایان وقت خاتمه دهید.
۴۹. اگر سؤال کردن از شما روند سخنرانی را کند می‌کند، شما از مخاطبان سؤال کنید.

۵۰. حداکثر بین ۲۰ تا ۴۵ دقیقه یعنی به اندازه دامنه توجه یک فرد معمولی صحبت کنید.
۵۱. در صورت امکان یک سخنران معروف را به سمینار یا کنفرانس دعوت کنید.
۵۲. به طور منظم بررسی کنید که آیا کارکنان شما آموزش‌های موردنیاز خود را دریافت می‌کنند یا خیر.
۵۳. اگر می‌خواهید محل جدیدی را برای برگزاری سمینار انتخاب کنید، از کسانی که قبلاً از آن استفاده کرده‌اند بازخورد بگیرید.
۵۴. از یکی از همکاران خود بخواهید نامه‌های تجاری شما را بخواند تا از واضح بودن آن‌ها مطمئن شوید.
۵۵. اعضای تیم مذاکره را از بین تیپ‌های شخصیتی ذاتاً متفاوت انتخاب کنید.
۵۶. اطلاعات سودمند را با تأمین‌کنندگان مبادله کنید. ممکن است در بلندمدت بتوانید معامله بهتری را انجام دهید.
۵۷. از اظهارنظرها یا نتیجه‌گیری‌های بی‌اساس و بدون پشتوانه خودداری کنید.
۵۸. از کارمندان روابط عمومی بخواهید موقعیت‌های دشوار رسانه‌ای را رفع و رجوع کنند.
۵۹. هنگام برخورد با یک روزنامه‌نگار متخاصم خونسردی خود را حفظ کنید و چیزی نگویید که روابط عمومی خوب شما را خدشه‌دار کند.
۶۰. اگر اخبار بدی شنیدید، واقعیت را بپذیرید و دیگران را نیز به قبول آن تشویق کنید.
۶۱. اگر می‌خواهید نظر برخی روزنامه‌ها و مجلات را به خود جلب کنید، قبلاً آن‌ها را بخريد و مطالعه کنید.
۶۲. طوری پیش‌گمره و میکروفون قرار بگیرید که گویی در مقابل دوستان صمیمی خود هستید.

۶۳. اگر روابط خوبی با مطبوعات دارید، به نحو احسن از آن استفاده کنید.
۶۴. در گردهمایی‌های دوستانه محیط کار شرکت کنید تا بتوانید از کارکنان بازخورد غیررسمی بگیرید.
۶۵. برای استفاده از تکنیک‌های رسانه‌ای قابل استفاده در داخل سازمان از افراد حرفه‌ای مشاوره بگیرید.
۶۶. ببینید کدام‌یک از همکاران بیش از همه در برقراری ارتباط مهارت دارند.
۶۷. اگر می‌خواهید از کارکنان خود پاسخ‌های صریح و صادقانه دریافت کنید، صریح و صادقانه با آن‌ها صحبت کنید.
۶۸. گاهی اوقات بیش از یکی دو مورد شکایت در خصوص موضوعی واحد می‌تواند حاکی از نارضایتی عمومی باشد.
۶۹. اگر فقط بازخورد مثبت می‌گیرید، احتمالاً همه حقایق را به شما نمی‌گویند.
۷۰. همیشه ذکر خداوند را بگویید.

سخن اخیر



از این‌که این کتاب را برای تقویت مهارت‌های ارتباطات خود برگزیدید، سپاس‌گزاریم و به شما تبریک می‌گوییم که به فکر تغییر هستید، چراکه تغییر کار سختی است و هرکسی حاضر نیست که تن به تغییر دهد و بعضی از افراد نیز جرئت آن را ندارند؛ اما شما با خریدن این کتاب نشان دادید که فردی شجاع و تغییر‌پذیر هستید. به شما قول می‌دهیم که اگر مطلب‌های ذکرشده در کتاب را بخوانید و با عمل همراه سازید، به موفقیت‌های روزبه‌روز را در ارتباطات خود شاهد خواهید بود. دوستان عزیز، در هر جای این کتاب پرسشی یا ابهامی داشتید می‌توانید با به شماره تماس‌های ناشر کتاب با ما در ارتباط باشید.

در اخیر بر خود لازم می‌دانیم که از هم‌کاری و کوشش استادان عزیز و جوانان مستعد که باحوصله و محبت تمام با ما در تدوین کتاب هم‌کاری کردند، سپاس‌گزاری نماییم و از خداوند بزرگ برای‌شان سعادت دارین می‌خواهیم. از همه شما دوستان عزیز و صاحب‌نظران گرامی می‌خواهیم که برای تکمیل این کتاب، هرگونه انتقاد، نظر و پیشنهاد خود را به نشانی

بالا ارایه فرمایید تا در چاپ‌های بعدی در نظر بگیریم و کتاب تکمیل شود. به امید این که سبز و خرم بمانید؛ ان شاءالله.

با احترام

احمدیار بشار و رسول خان امین

منابع و مأخذ

- 
۱. امین، رسول خان. ارتباط غیرکلامی در مذاکره، (۱۳۹۵)، کابل، انتشارت پایپروس.
 ۲. امین، رسول خان. الفبای زبان بدن، (۱۳۹۵)، کابل، انتشارت عازم.
 ۳. امین، رسول خان. جذابیت و تأثیرگذاری در ارتباطات، (۱۳۹۵)، کابل، انتشارت رسالت.
 ۴. امین، رسول خان. مهارت‌های برقراری ارتباط، (۱۳۹۵)، کابل، انتشارت مستقبل.
 ۵. بکر، اتان. راهکارهای برقراری یک ارتباط مؤثر، (۱۳۹۵)، تهران، انتشارت سخنوران.
 ۶. پیبادی، سوزان. هنر تغییر، ترجمه: آرام نیا، الهام. (۲۰۰۷)، تهران، انتشارات نسل نواندیش.
 ۷. بیز، آلن. مترجم آذر محمودی، چگونه با زبان بدن حرف می‌زنیم، (۱۳۸۲)، تهران، انتشارت فصل سبز.

۸. پیشداد، حسین. چطور سخنران شویم، (۱۳۹۶)، تهران، انتشارات سخنوران.
۹. ترسی، برایان. مترجم پروین آقایی، قدرت جذب، (۱۳۸۹)، تهران، انتشارات اشکذر.
۱۰. تیموری، معصومه. ارتباط مؤثر، (۱۳۹۱)، تهران، انتشارات فریور.
۱۱. جان، مایک. اعتمادبه‌نفس در ۳۰ روز، (۲۰۰۵)، تهران، انتشارات سارک.
۱۲. جلیلوند، محمدقاسم. اندیشه‌های زیبا، (۱۳۸۹)، تهران، انتشارات آویژه.
۱۳. رضایی، سینا. اعتمادبه‌نفس، (۱۳۹۳). تهران، انتشارات نوران.
۱۴. عبادی، صادق. ارتباط سازی مؤثر، (۱۳۹۴)، تهران، انتشارات بیمه.
۱۵. کول، کریس. کلید طلایی ارتباطات، ترجمه: محمدرضا آل یاسین. (۱۳۸۹)، تهران، انتشارات هامون.
۱۶. کیانی، آزاده. حلقه‌ای از زنجیر من باش، (۱۳۹۵)، تهران، انتشارات تعالی.
۱۷. لوییس، دیوید. مترجم جالینوس کرمی، زبان بدن راز موفقیت، (۱۳۸۵)، تهران، انتشارات فردوسی.
۱۸. موسوی زاده. روان‌شناسی ابزار وجود، (۱۳۸۹)، تهران، انتشارات جهان دانش.
۱۹. هارجی، اون. مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه‌ی خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت. (۱۳۸۴)، تهران، انتشارات رشد.
۲۰. ودایع، پویا. مهندسی زبان بدن، (۱۳۹۳)، تهران، انتشارات نسل نواندیش.

زندگی‌نامه احمد یار بشار



زندگی‌نامه احمد یار بشار

انجنیر احمدیار بشار متولد ۱۳۷۲ خورشیدی در روستای ملک



خیل انچو، ولسوالی سیدخیل
اُستان زیبای پروان زیر سایه
پدري نجیب‌زاده، دین دوست و
علم پروری چون جناب الحاج
انجنیر عبدالجبار خان دیده به
جهان گشود.

احمدیار بشار در اوان نوجوانی
بر علاوه مضامین مکتب به

فراگیری آموزه‌های اسلامی «آموزش قرآن کریم، دوره تفسیر،
دوره حدیث و...» نیز پرداخته است، دوره متوسطه را در مکتب
امام ابوحنیفه (رح) انچو و دوره ثانوی خود را در لیسه عالی امام
اعظم (رح) با درجه اعلی به پایان رسانید، پس از آزمون کانکور

(۱۳۸۸) وارد دانشگاه دولتی ننگرهار شده در رشته نرم‌افزار کمپیوتر لیسانس خود را اخذ نمود، پس از چنین موفقیتی نظر به علاقه‌ای که به خبرنگاری داشت در رشته خبرنگاری نیز از مقطع فوق لیسانس در سال (۱۳۹۷) فارغ شدند، آقای بشار از فرصت و استعداد جوانی خویش استفاده نموده سال (۱۳۹۹) رشته تحصیلی زبان انگلیسی (دوساله) را نیز تمام نمودند؛ نظر به علاقه که موصوف به رشته ارتباطات داشت کارگاه‌های کوتاه‌مدت در رشته ارتباطات اجتماعی را نیز گذرانده و سند فراغت به دست دارد.

وظایف و فعالیت‌ها:

انجنیر احمد یار بشار پس از فراغت از دانشگاه کار خود را به مدت چندین سال در پروژه‌های تربیوی مسلکی نظامی «IT و مخابره» به تدریس شروع کرد؛ و بعد به حیث مشاور و آمر ساحوی در پروژه‌های فوق‌الذکر کار کرده است که با دست آوردن درجه ماستری افتخاری و اخذ چندین لوح تقدیر از طرف نهادهای معتبر، تقدیرنامه از سکتورهای امنیتی و مدال افتخاری رهبری وزارت امور داخله را به دست آورد.

احمد یار بشار بر علاوه تجربیات کاری قبلی بعداً نیز در سمت‌های: معاون دانشگاه افغان پامیر در کابل، مشاور تحصیلی کمپلکس تعلیمی و تحصیلی افغان پامیر، استاد در دانشگاه‌های خصوصی افغانستان، آی تی مقام ولایت، مسؤول مطبوعاتی دفتر مقام ولایت، سکرتریت مقام ولایت و رییس دفتر ولایت فراه ایفای وظیفه کرده است.

سپس نظر به علاقه‌مندی خدمت به مردم خود، با خانواده‌ای معارف پیوست که یک مدت به حیث مدیر مسؤول عمومی لیسه خصوصی امانیه، رییس انجمن مناظره و سخنوران افغانستان اجرای وظیفه نمود؛ هم‌چنین وی بیش‌تر از دو سال بدین سو در بست دوم در یکی وزارت‌های افغانستان اجرای وظیفه نموده است. برای جناب احمدیار بشار از دربار ایزد منان سربلندی، مؤفقییت و سعادت دارین خواهانیم.

با مهر فراوان

مصطفی یزدان‌پرست