

کلید طلایی ارتباطات (crystal clear communication)

مؤلف: کریس کول (Kris Cole)

مترجم: محمد رضا آل یاسین

۱- همه کارهای ما نوعی ارتباط است

- ما هر روز به گونه های مختلف با یکدیگر در ارتباطیم تا:
 - ✓ اندیشه ها، احساسات و تمایلات خود را به یکدیگر منتقل کنیم.
 - ✓ میزان علاقه و احترام خود را نشان دهیم.
 - ✓ رنج و اندوه، شادمانی و خرسندی و شک و دودلی خود را با دیگران در میان گذاریم.
- یک ارتباط ساده یا یک مجموعه ارتباطات، خواسته یا ناخواسته، از پیش تعیین شده یا اتفاقی، فعال یا منفعل، به هر حال یکی از ابزارهای کلیدی ارضاء نیازها، کسب نتایج و متجلی ساختن آرزوهای ماست. روابط ما، مطلوب یا نا مطلوب، شکل دهنده بخش عمده ای از اوقات روزانه ماست.

۱- همه کارهای ما نوعی ارتباط است

- تحقیقات نشان می دهد که حدود ۷۵٪ از اوقات روزانه ما به نحوی در تماس و ارتباط با دیگران می گذرد. **به همین دلیل کیفیت زندگی هر کس بستگی به کیفیت ارتباطات او با دیگران دارد.**

• ما ارتباط برقرار می کنیم تا: **زندگی کنیم**

- معاشرت کنیم
- به یکدیگر کمک کنیم
- ناسزا بگوییم
- ترغیب و تشویق کنیم
- تحسین کنیم
- مبادله و معامله کنیم

- کسب اعتبار کنیم
- عقاید خود را ابراز کنیم
- ادب خود را نشان دهیم
- فرمان دهیم
- دیگران را بفریبیم
- گپ بزنیم
- شکوه و گلایه کنیم
- به توافق برسیم
- هشدار دهیم

۱- همه کارهای ما نوعی ارتباط است

- مهارت در ایجاد رابطه مناسب با دیگران بر توانایی ها و اعتماد به نفس ما می افزاید، استعداد و دست آوردهایمان را می نمایاند و احترام و قدردانی دیگران را جلب می کند.
- تحقیقات نشان می دهد که قریب ۷۰٪ از خطاها در محیط کار صرفا ناشی از ارتباط ضعیف است.

اصول شش ماده ای ارتباطات

اصل ارتباطی شماره یک: همه کارهای ما نوعی ارتباط است

- تمام لحظات زندگی ما آکنده از پیام های شفاهی و غیر شفاهی، ارادی و غیر ارادی است.
- زبان، تنها وسیله ارتباطی نیست. کلماتی که ما بر زبان جاری می کنیم، برحسب موقعیت، فقط بین هشت تا ۲۴٪ پیام ما را تشکیل می دهند.
- لباسی را که هر روز می پوشیم، اتومبیلی را که می رانیم، خانه ای را که در آن زندگی می کنیم، زیور آلات و ملزوماتی را که به خود می آویزیم، همگی این پیام را به دیگران منتقل می کنند که چه احساسی نسبت به خود داریم و انتظار داریم دیگران چگونه با ما رفتار کنند.

اصول شش ماده ای ارتباطات

اصل ارتباطی شماره دو: چگونگی ارسال یک پیام چگونگی دریافت آن را معین می کند.

- کلماتی را که بر زبان می آوریم، بسیار بیشتر از آنچه تصور می کنیم حاوی پیام هستند. حجم و آهنگ صدا، نوع نگاه کردن، وضعیت ایستادن، نحوه خم شدن سر، همگی به شنونده کمک می کنند تا کلمات ما را تفسیر کند و پیام آن را دریابد.
- بنابر این ممکن است ناخودآگاه مراقب این موارد در هنگام ارسال پیام خود نباشیم، اما باید توجه داشته باشیم که به هر حال شیوه دریافت و استنباط یک پیام دقیقا به شیوه ابراز آن بر می گردد.

اصول شش ماده ای ارتباطات

اصل ارتباطی شماره سه: آنچه اهمیت دارد دریافت پیام است و نه ارسال آن

- بسیار اتفاق می افتد که یک پیام به آسانی مغایر با منظور ما دریافت شود. بنا بر این منطقی است که بگوییم ارتباط واقعی پیامی است که شنونده استنباط می کند نه آنچه گوینده می گوید.
- به بیانی دیگر، صرفاً حسن نیت ما در ارسال پیام کافی نیست، بلکه عملکرد و بیان ما باید بتوانند نیت خیرخواهانه مان را منتقل کنند.

اصول شش ماده ای ارتباطات

اصل ارتباطی شماره چهار: چگونگی آغاز پیام اغلب حاصل ارتباط را تعیین می کند.

- همه ما بارها این احساس را تجربه کرده ایم که به علت استنباط نادرست در آغاز یک پیام، منظور گوینده را یکسره کج فهمیده ایم. بنابر این، اگر مراقب نباشیم، همان چند کلمه ای که در آغاز سخن بکار می بریم کافی است که دیگران را به برداشتی نادرست از سخنان ما سوق دهد و موجب رنجش و آزردهن آنها شود. به همین دلیل بخشی از موفقیت در هر ارتباطی به کم و کیف آغاز سخنان بستگی دارد.

اصول شش ماده ای ارتباطات

اصل ارتباطی شماره پنج: ارتباط یک خیابان دو طرفه است.

- در یک ارتباط خوب دو عامل دخالت دارند. ارسال درست پیام و دریافت درست پیام. بنابر اگر تنها به این بسنده کنیم که نقطه نظرهای خود را روشن و منطقی و قانع کننده بیان کرده ایم موفق به ایجاد یک ارتباط نیستیم. بلکه، صرفاً در مقام سخنوری و اندرزگویی برآمده ایم. به این ترتیب، اگر مایلید رابطه شما به موفقیت و کامیابی بیانجامد، باید نقطه نظرهای طرف مقابل را بشنوید و به روشنی درک کنید.

اصول شش ماده ای ارتباطات

اصل ارتباطی شماره شش: ارتباط یک رقص است.

- آیا تا به حال این حالت را تجربه کرده اید که به سهولت قادرید مطالب خاص را با فردی در میان بگذارید اما وقتی همین مطالب را برای دیگری مطرح می کنید، احساس می کنید که نمی توانید نقطه نظرات خود را به صراحت شرح و بسط دهید. علت این امر، فعل و انفعالات ارتباطی است که بین شما و طرف مقابل برقرار می شود.
- به عبارتی نیروهایی که ما را به هم ارتباط می دهند متفاوت خواهد بود و در نتیجه روابط متفاوتی نیز برقرار می گردد و رقص ارتباط به گونه دیگری اجرا می شود.

۲- اهمیت لحن بیان

صدای شما یک آلت موسیقی است.

- صدای آدمی را می توان به یک آلت موسیقی تشبیه کرد که طبعاً نت های یکنواخت را نمی نوازد. وقتی زخمه ای بر چنگ دل خویش می زنید، کلمات را با لحنی خشن، ملایم و یا معمولی و با زیر و بمی متفاوت، ملایم و یا یکنواخت ادا می کنید،
- تمام این خصوصیات در برداشت شنونده از پیام شما نقش اساسی دارد.
- کارشناسان معتقدند ۳۸٪ از استنباط اولیه از هر عبارت، بستگی به نحوه بیان آن دارد.
- در حقیقت مردم از طرز گفتار ما، درباره ما به قضاوت می نشینند.

۲- اهمیت لحن بیان

- من هرگز نگفتم که او به کسی دروغ نگفته است.
- ۱۰ بار این جمله را بخوانید و هر بار روی یکی از کلمات تکیه کنید.

۳- عبور از موانع ارتباطی

- • ارتباطات شما زمانی موثر واقع می شوند که از موانعی گوناگون که به اشکال مختلف بر سر راه ما قرار گرفته اند به سلامت گذر کنیم.
- • در حقیقت ما اطلاعات و پیام ها را پس از عبور از فیلترهای ارتباطی در ذهن و غربال شدن آنها دریافت می کنیم.
- • فیلترهای ارتباطی قوه ادراک را منحرف و دچار کژ اندیشی می کنند.

۳- عبور از موانع ارتباطی

- مولد فیلتر های ارتباطی

- • موانع فیزیکی
- • وجود سر و صدا (جلسه شنود و گفت ارزشیابی)
- • نامناسب بودن محیط
- • سن
- • جنسیت
- • نژاد
- • تضادهای فرهنگی (نوربالا)
- • تفاوت در شخصیت
- • نظام ارزشی
- • شیوه های متفاوت زندگی

۳- عبور از موانع ارتباطی

• فیلترهای ارتباطی

- • دید قالبی (Stereotyping)
- • تعصبات (Prejudice)
- • خشک اندیشی (Fixed Ideas)
- • فرضیات (Assumptions)

۳- عبور از موانع ارتباطی

• فیلترهای ارتباطی متداول

- ۱- ارزیابی شتابزده
- ۲- نتیجه گیری عجولانه
- ۳- پیش داوری
- ۴- حواس پرتی
- ۵- بی توجهی
- ۶- حدس و گمان
- ۷- فکر قالبی
- ۸- فشار روانی
- ۹- فقدان مهارت در دقیق گوش کردن
- ۱۰- دشواری های سمعی
- ۱۱- انتخاب در شنیدن "فقط مطالبی را که دوست دارید، می شنوید."
- ۱۲- افکار خشک و متحجرانه
- ۱۳- پیش پندارها

۴- رفتار، رفتار می آفریند

- با مردم چنان رفتار کن که میل داری با تو رفتار کنند.

- اگر با دیگران به گستاخی رفتار کنیم، با گستاخی با ما برخورد خواهند کرد. اگر در رفتارمان جانب ادب و نزاکت را بگیریم، با واکنشی مودبانه از سوی دیگران روبرو خواهیم شد.
- اگر حقوقشان را رعایت کنیم، معمولاً در کارها مراقب ما خواهند بود.
- اگر با احترام با آنها رفتار کنیم، با احترام با ما رفتار خواهند کرد.

۴- رفتار، رفتار می آفریند

• اصل مقابله به مثل روانی (The law of Psychological Reciprocity)

- • مردم به طور طبیعی مایلند همان رفتاری را منعکس کنند که از سوی دیگران دریافت می کنند.
- • مفهوم "اصل مقابله به مثل روانی" این چنین است "اگر با من مهربان باشی با تو مهربانم، در غیر این صورت هر آنچه را که بستانم، به نحوی به تو باز می گردانم."
- • بنابراین با شناخت این واقعیت که رفتار زاییده رفتار است، مسئولیت برخوردهای دلیپذیر و ناخوشایندی را که در طول زندگی تجربه کرده اید به عهده بگیرید.
- • با چه لحنی میل دارید با دیگران سخن بگویید؟ در این صورت آماده باشید تا با چنین لحنی با شما سخن بگویند...
- • با استفاده از "اصل مقابله به مثل روانی" ارتباطات خود را با دیگران هدایت کنید و بر نتایج آن تاثیر بگذارید، فراموش نکنید که همه آنچه را کاشته ایم می درویم.
- • بهترین راه کسب احترام، نشان دادن احترام است.

۴- رفتار، رفتار می آفریند

- شما در انتخاب رفتار تان اختیار تام دارید.

- اگر کسی با ما بی ادبانه رفتار کند، دو راه پیش رو داریم. یا رفتاری مشابه را اختیار کنیم و گستاخی را با گستاخی پاسخ دهیم یا این که با رافت و مهربانی او را تحت تاثیر قرار دهیم و دعوتش کنیم تا به تجدید نظر اعمالش پردازد.

۴- رفتار، رفتار می آفرینند

- عوامل تعیین کننده در رفتار شما با مردم

- ۱- دیگران با شما چگونه رفتار می کنند؟
- ۲- آیا بر زندگیتان تسلط آگاهانه دارید یا معلول نیروهای بیرون از خود هستید؟
- ۳- نظام اعتقادی شما چیست؟

۴- رفتار، رفتار می آفریند

• عنان زندگی خود را به دست گیرید

- اصل مقابله به مثل روانی را با دقت بیشتری مرور کنیم. اغلب مردم همان طوری با دیگران رفتار می کنند که با آنها رفتار می شود. اما آیا باید الزاما طوری که دیگران با ما رفتار می کنند با آنها رفتار کنیم؟
- هوای بارانی با هوای آفتابی برای بعضی از افراد تفاوتی ندارد. مقصود آن است که بر احساسات و هیجانات خود بایستی تسلط کافی داشت و خود مسئول کامل زندگی خویش هستیم.
- می توانید به دیگران اجازه دهید که شما را به خشم آورند یا با تسلط بر احساسات و هیجانات خود مانع تاثیر رفتار آنها بر روند زندگی خود شوید.

۵- خودتان را به جای دیگران بگذارید و گرنه به هیچ جا نمی رسید

• بی تفاوتی (Apathy)

- بی تفاوتی آن است که فرد نسبت به احساسات و مسائل دیگران بی اهمیت باشد.
- طبیعی است که ما نمی توانیم رابطه خوب و پایدار را با فردی حفظ کنیم که نسبت به مشکلاتش بی تفاوتیم و خود را در غم و شادی او سهیم نمی بینیم. به این دلیل، بی تفاوتی را می توان نقطه پایان یک ارتباط تلقی کرد.

۵- خودتان را به جای دیگران بگذارید و گرنه به هیچ جا نمی رسید

• همدردی (Sympathy)

- همدردی وقتی است که با فرد دیگری احساس مشترک داشته باشیم، شادی و غم او را شادی و غم خود به حساب آوریم و با دست و زبان خود بکوشیم که از بار گرفتاری هایش بکاهیم.
- در بیشتر مواقع ما در ارتباطات خود نیازی به همدردی نداریم و حتی چنین برخوردی را پسندیده و مطلوب نمی دانیم.

۵- خودتان را به جای دیگران بگذارید و گرنه به هیچ جا نمی رسید

• همدلی (Empathy)

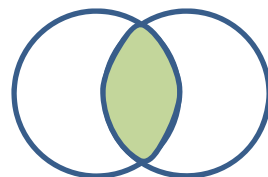
- همدلی یعنی قدرت درک نقطه نظر فرد دیگر.
- برای چنین منظوری باید خودمان را به جای او بگذاریم، امور را از دیدگاه او ببینیم و از خود بپرسیم که اگر به جای وی بودیم چه احساسی داشتیم.
- نیازی نیست که لزوماً با عقاید و احساسات طرف مقابل موافق باشیم، زیرا می توان با نقطه نظر های دیگری مخالف بود و در عین حال با سر درآوردن از علایق و تمایلاتش، وضعیت و احساسات او را کاملاً درک کرد.
- همدلی موجب می شود که شکاف موجود در روابط از بین برود و زمینه مساعدی برای نزدیک تر شدن و در نتیجه کاهش حالت تدافعی و تقابلی فراهم آید.
- مثال: فروش بیشتر با کاهش قیمت یا با ارتقاء کیفیت سرویس دهی و بدون کاهش قیمت کالا (تعامل فروشنده با مدیر فروشگاه)

۵- خودتان را به جای دیگران بگذارید و گرنه به هیچ جا نمی رسید

• درک چارچوب ذهنی دیگران

- همه چیز برای همه کس به یک میزان اهمیت ندارد. هرگاه بتوانیم چارچوب ذهنی مردم را بشناسیم و بدانیم چه چیزی برایشان اهمیت دارد، با برآوردن انتظاراتشان به سهولت می توانیم با آنها رابطه ای گرم و صمیمی ایجاد کنیم و در آنها نفوذ کنیم.
- برای شناخت چارچوب های ذهنی افراد مختلف باید از سوابق زندگی و تجربیات گذشته آنها اطلاعات به دست آورد و از نقاط ضعف، حساسیت ها و گرایش های آنها به خوبی آگاه شد و آنگاه همه چیز را از دریچه چشم آنها دید.

• تقارن چارچوب های ذهنی



۵- خودتان را به جای دیگران بگذارید و گرنه به هیچ جا نمی رسید

• حس همدلی را در خود تقویت کنید.

- با کند و کاو در تمایلات و گرایش های افراد، از چشم اندازی که آنان به موضوعات می نگرند، بنگرید و آنگاه با صدای بلند برایشان بگویید که اگر به جای آنها بودید چه احساسی داشتید.
- این تمرین را از کسانی که با آنها روابط خوبی دارید آغاز و پس آن که در این زمینه مهارت بدست آوردید به تدریج به سراغ افرادی بروید که از نظر عقاید و ارزش ها با شما تفاوت بیشتر و یا به سختی می توانید افکار و عقیده آنها را درک کنید.

۶- یک نسخه شفافبخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

- • باید بدهیم و بستانیم.
- • هرکس مایل است رضایتش فراهم شود.
- • مهم این است که همه برنده شوند.
- • اگر به حقوق دیگران بی توجه باشی در برابرت صف آرای می کنند.

۶- یک نسخه شفاف‌بخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

- مسایل را باز کنید و مورد بحث قرار دهید (مهارت حل مشکل)

- روش کار:

- نخست سخن را باز کنیم

- در مورد مسئله به بحث بنشینیم

- وقتی که مقصود گوینده کاملاً واضح شد، با یکدیگر برای حل و فصل آن بکوشیم.

۶- یک نسخه شفافبخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• پنج روش برای مقابله با اختلاف

- ۱- روش برد-برد (برد مضاعف)، win- win
 - ✓ بررسی مسائل و جست و جو برای یافتن زمینه ای مشترک
 - ✓ تشخیص مقاصد و هدف های یکدیگر
 - ✓ حل و فصل مسائل با مهارت و سیاست و خوی صلح جویانه
- روش برد-برد نه تنها راه هایی را برای حل اختلاف می گشاید، بلکه موجب بهبود و گسترش روابط نیز می شود.

۶- یک نسخه شفافبخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• پنج روش برای مقابله با اختلاف

- ۲- روش برد- باخت (تحمیل)، win- lose
 - ☑ کاشتن بذر جبهه گیری، خصومت و کینه توزی
 - ☑ فراهم آوردن شرایط دفاعی و تلافی کردن توسط بازنده

۶- یک نسخه شفاف‌بخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• پنج روش برای مقابله با اختلاف

• ۳- روش باخت- باخت (باخت مضاعف)، lose- lose

✓ عدم تصمیم‌گیری به موقع

✓ عمیق شدن ریشه اختلافات

❖ با نادیده گرفتن مقاصد و تمایلات دو طرف، راه حل اغلب به شانس و تقدیر واگذار می‌شود.

۶- یک نسخه شفاف‌بخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• پنج روش برای مقابله با اختلاف

• ۴- روش باخت- برد (توافق)، lose- win

✓ عدم تامین منافع ما ولی سازگاری پیشه کردن

✓ فقط تقاضاها و امیال طرف مقابل در نظر گرفته می شود.

✓ برای مواقعی که مورد اختلاف چندان برایمان مهم نباشد یا اگر روابط

ما نسبت به مورد اختلاف رجحان داشته باشد، توافق بلامانع است.

۶- یک نسخه شفافبخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• پنج روش برای مقابله با اختلاف

- ۵- مصالحه و سازش (Compromise)
 - ✓ تقسیم کردن موارد اختلاف بین طرفین
 - ✓ خواسته ها و امیال هیچ کدام از طرفین کاملا برآورده نمی شود.
 - ✓ کمترین آسیب را به روابط دو طرف وارد می آورد.
 - ❖ هیچ کدام از طرفین کاملا برنده یا بازنده نیستند.

۶- یک نسخه شفافبخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• اصول ۱۲ ماده ای برد مضاعف

• ۱- احترام متقابل

تنها زمانی مترصد هستید با حل معضلات، نیازها و تقاضاهای دیگران را برآورید که در نزد شما از احترام و تکریم کافی برخوردار باشند.

۲- در جست و جوی زمینه های مشترک باشید

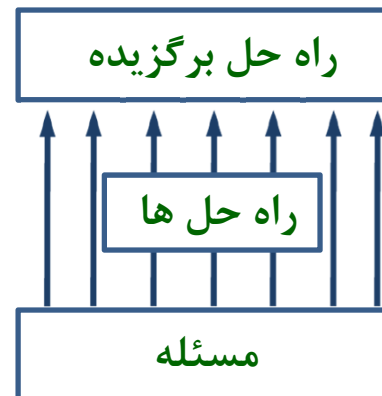
با یافتن زمینه های مشترک به سهولت می توانید بنای توافق را بر این پایه ها استوار کنید.

۳- وقتی خواسته ها، نیازها و دلواپسی های خود و فرد دیگر را در کنار هم بگذارید و با هم مقایسه کنید، نقاط مشترک را به وضوح رویت می کنید، این نقاط مشترک، زمینه های بارور و مساعدی هستند که می توان شالوده همدلی و وحدت را بر روی آن بنا کرد.

۶- یک نسخه شفافبخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• اصول ۱۲ ماده ای برد مضاعف

- ۴- اگر لازم است، بار دیگر مسئله و یا مورد اختلاف را مطرح کنید.
- ۵- نتایج قابل قبول دو طرف را کانون توجه قرار دهید.
- با یافتن چارچوب و هدف مشترک می توانید به اتفاق یکدیگر در تحقق آن بکوشید.
- ۶- انعطاف پذیر باشید و راه های مختلف را بررسی کنید.



۶- یک نسخه شفافبخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• اصول ۱۲ ماده ای برد مضاعف

• ۷- ذهن خود را باز نگاه دارید.

- ☑ اجتناب از خشک مغزی، انعطاف ناپذیری، تعصب، تنگ نظری، فکر کلیشه ای
 - ☑ ذهن مانند یک چتر نجات است، تنها زمانی می تواند کار کند که باز شده باشد.
- ۸- مثبت باشید، نه منفی

☑ اجتناب از به کارگیری عبارات منفی نظیر ”ما هرگز به جایی نمی رسیم“، ”تو کاملاً اشتباه می کنی“

☑ به جای ابراز مخالفت با فرد، دلایل مخالف خود را بیان کنیم

☑ شروع گفتگو با عبارات مثبت نظیر ”من موافقم که ...“

۶- یک نسخه شفافبخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• اصول ۱۲ ماده ای برد مضاعف

• ۹- در کنار هم به حل و فصل مسائل بپردازید.

۱۰- کلمه ”اما“ را از فرهنگ لغات خود بزدایید.

☑ به کاربردن کلمه ”اما“ نفی مطالبی است که تا قبل از آن مورد بحث قرار گرفته است.

☑ به کارگیری واژه های ”موافقم ...، نقطه نظرهای شما را می فهمم ...، سپاسگزارم...“، به جای ”اما“

۶- یک نسخه شفابخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• اصول ۱۲ ماده ای برد مضاعف

- ۱۱- اگر شیوه برخورد شما با مسئله ثمربخش نیست، در آن تغییری بوجود آورید.
 ”من صد هزار بار این را به تو گفته ام.“ صد هزار و یکمین بار هم جواب نمی دهد.
- ۱۲- نفس عمیق بکشید.
- فشار روانی و تنش مانع کار موثر مغز می شود. یک یا چند بار نفس عمیق نتایج حیرت انگیزی را به همراه دارد.

۶- یک نسخه شفاف‌بخش برای غلبه بر اختلاف و تعارض

• تکنیک‌های کاربردی در راه حل “برد-برد”

- ۱- موارد اختلاف را تک تک مورد رسیدگی قرار دهید.
- ۲- با حوصله و شکیبا باشید.
- ۳- موضوع مورد بحث را به صراحت بیان کنید.
- ۴- با دقت گوش فرا دهید.
- ۵- به عقاید، نارضایتی‌ها و مسائل طرف مقابل احترام بگذارید.
- ۶- درصدد رسیدن به توافق باشید.
- ۷- افکار خود را به زمینه‌های مشترک مورد قبول دو طرف معطوف دارید.
- ۸- با یک دندگی به عقیده خود نچسبید.
- ۹- بپذیرید که دیگران هم عقیده‌ای دارند.
- ۱۰- حرف‌های طرف مقابل را قطع نکنید.
- ۱۱- همزمان با طرف مقابل حرف نزنید.
- ۱۲- اهداف و خواسته‌های خودتان و او را بشناسید.
- ۱۳- بر اعصاب خود مسلط باشید و بلند سخن نگویید.
- ۱۴- در نتیجه‌گیری شتاب نکنید.
- ۱۵- برای نتیجه‌گیری فقط تقاضاهای خود را مرکز توجه قرار ندهید.
- ۱۶- راه حل خود را بر دیگری تحمیل نکنید.

۷- ارتباط یک خیابان دو طرفه است

- اطلاعات هم باید مبادله شود.

- • درک کردن و درک شدن، دو عامل مهم و اصلی در هر ارتباط است.
- • برای اینکه بر کیفیت درک تاثیر بگذاریم باید اطلاعات را به خوبی بدهیم و بستانیم به بیانی دیگر باید این توانایی را داشته باشیم که به صراحت افکار و احساسات خود را برای دیگران ابراز کنیم و از طرفی به نحو شایسته ای نقطه نظرهای دیگران را ببینیم و حس کنیم.

۷- ارتباط یک خیابان دو طرفه است

• چه کنیم تا دیگران به خوبی ما را درک کنند؟

- با متانت و صراحت، فکر و اندیشه خود را به شیوه ای به دیگران منتقل کنید که حامل واقعی ترین و درست ترین درونیات شما باشد.
- باید در سیستم روحی فرد نفوذ کنید و مطالب را به گونه ای مطرح کنیم که با سیستم حسی و همچنین چارچوب ذهنی او مناسب و هماهنگ باشد.

۷- ارتباط یک خیابان دو طرفه است

• چه کنیم تا دیگران را به خوبی درک کنیم؟

- توانمند سازی در دقیق گوش کردن، دقت نظر، همدلی، طرح سئوالات مفید و سودمند و احترام متقابل
- ارتباط با سیستم حسی فرد دیگر، مشاهده همه چیز از نگاه او (بدون اینکه لزوما موافق او باشید) و سر درآوردن از نیازها و علایقش
- ❖ در این صورت می توانیم اطلاعات را به خوبی کسب کنیم.

۸- یازده برخورد محکوم به شکست

- ۱- قضاوت کردن
- رای منفی یا مثبت خود را نسبت به کسی ابراز داشتن
- به جای کلی گویی به شرح جزئیات پردازید.
- به جای تعبیر و تفسیر عقاید خود، به بیان حقایق پردازید.
- با حالات و حرکت، لحن صدا و انتخاب کلمات متناسب و غیر مغرضانه احترام خود را به طرف مقابل اظهار کنید.
- ۲- دلخوشی دادن
- اظهار عبارات تو خالی، دلخوش کننده و کلیشه ای
- ۳- برچسب زدن و نقش یک روانکاو را بازی کردن
- ”خیالاتی شده ای“، ”به اندازه کافی کار و تلاش نمی کنی“

۸- یازده برخورد محکوم به شکست

- ۴- گوشه و کنایه زدن
- شوخی های کنایه آمیز
- ❖ فرد جریحه دار می شود و وادار می شود در اولین فرصت به این ضربه کوبنده پاسخ بگوید و به این ترتیب راه هرگونه رابطه باز و سالم را مسدود کرده اید.
- منظور خود را پشت عبارات کنایه آمیز پنهان نکنید، بلکه آن را رک و صریح مطرح کنید.
- ۵- افراط در پرسش و طرح سئوالات نامناسب
- سئوالات مسلسل وار و پی در پی، این احساس را در شخص ایجاد می کند که با یک افسر بازپرس روبروست.
- وقتی فردی به سؤال شما پاسخ می دهد، با نگاه، حالات، حرکات و تکان دادن سر، نهایت علاقمندی را به او نشان دهید. آنگاه برای اینکه مطمئن شوید پاسخ را درست فهمیده اید خلاصه آنچه را که شنیده اید برای او بگویید.

۸- یازده برخورد محکوم به شکست

- ۶- فرمان دادن
- فرمان دادن یعنی آمرانه و تحکیم آمیز استیلای خود را بر کسی تحمیل کردن و مجالی برای مخالفت و یا حتی موافقت ندادن
- احتمال سرپیچی از اوامر و دستورات
- استفاده از شگرد "ریل گذاری" - مودبانه و با استدلال منطقی فرض را بر این می گذارید که فرد با نقطه نظرهای شما موافق است و در نتیجه بدون این که به او مجال ابراز نظراتش را بدهید، اظهارات خود را تند و صریح بیان می کنید و شخص را در مقابل نقطه نظرهای خود تسلیم می کنید.

۸- یازده برخورد محکوم به شکست

- ۷- تهدید کردن
- ارائه دلایل خوب و قانع کننده برای انجام یا عدم انجام کار
- تشویق و ترغیب را جانشین تهدید کردن
- ۸- تحمیل اندرزهای حکیمانه
- مردم تنها زمانی به پند و اندرز ما گوش می دهند که خود تقاضا کنند.
- اگر مایلید بدون تقاضای کسی در مقام اندرزگویی برآیید، در قالب پیشنهاد بیان کنید.

۸- یازده برخورد محکوم به شکست

- ۹- در لفافه سخن گفتن
- متوسل شدن مخاطب به حدس و گمان برای این که منظور ما را بفهمد و در بسیاری از موارد تصوراتش غلط از آب در می آید.
- ارسال این پیام که به سخنان خود تسلط نداریم و مالک پیام خود نیستیم.
- ❖ **شاه بیت مطلب: صراحت در سخن گفتن، احترام متقابل، دیدن قضایا از دریچه چشم دیگران، صحبت کردن از جانب خود و مالک بودن بر پیام خویش**

۸- یازده برخورد محکوم به شکست

- ۱۰- خودداری از ابراز اطلاعات
- تنها زمانی اطلاعاتی را تسلیم دیگران می کنند که خود نیازمند به اخذ اطلاعاتی باشند.
- در کار گروهی، باید همه از آنچه می گذرد با اطلاع باشند تا کار موفقیت آمیز به ثمر برسد.
- ۱۱- انحراف از اصل موضوع
- پرداختن به شرح و بسط امور شخصی که اطرافیان اغلب احساس خستگی می کنند.
- در نتیجه در صدد بر می آیند تا با مطرح کردن مطالب پیش پا افتاده او را متوقف کنند.
- اگر دوست و همکاری میل داشته باشد درباره زندگی خصوصی خود با ما سخن بگوید، اصول یک ارتباط موفق حکم می کند که با گشاده رویی به سخنانش گوش کنیم.

۹- چه بگوییم و چگونه بگوییم؟

- آیا تا به حال شتابزده و بدون اینکه تمام جهات سخن را سنجیده باشید وارد گفتگویی شده اید؟
- عدم مطالعه پیرامون کم و کیف قضایا شما را دچار پریشان فکری و پریشان گویی کرده، به ارزش کلام و شخصیت شما آسیب رسانده و چنان خجول و شرمندگی شده اید که گویی زیر پایتان خالی شده، محکم به زمین افتاده اید و پاهایتان تا مچ در حلقومتان فرو رفته است.
- قبل از آغاز سخن در یکی دو جمله، مقصود کلی گفتگوی خود را بیان کنید و برای گفتگوی خود "چارچوب" مشخصی قائل شوید. همان طوری که یک چارچوب می تواند عکسی را قاب کند و توجه دیگران را به خود جلب نماید، چارچوب گفتگو نیز آغاز و انجام سخن را تعیین می کند- آنچه را که باید بیان شود یا نشود و آنچه را که باید کانون توجه باشد یا نباشد.
- میل دارم در جلسه امروز مروری بر بودجه ماهانه، به خصوص مخارج مربوط به حقوق، اجاره، حق مشاوره و تبلیغات داشته باشم.

۱۰- نیروی شگفت انگیز کلمات

- کلمات، در پیامی که به دیگران منتقل می کنید تاثیر فراوانی دارند. بنا بر این از به
- کار بردن کلمات بر حسب عادت و بدون اندیشه خودداری کنید.
- به هر حال حق انتخاب لغات با خود ماست.

۱۰- نیروی شگفت انگیز کلمات

• مقایسه دو گفتگو

- • تو در مکالمات تلفنی خیلی زشت و وقیح حرف می زنی، باید اصول کار را رعایت کنی.
- • من متوجه شدم که خیلی سریع حرف می زنی و نگران این هستم که مبادا حرفهایت برای بعضی از مشتریان مفهوم نباشد.

۱۰- نیروی شگفت انگیز کلمات

• از لغات بی طرفانه استفاده کنید

- جالب
 - سریع
 - انعطاف پذیر
 - متغیر
 - انگلیسی ام را باید تقویت کنم.
- پر زرق و برق
ناگهانی
دهن بین
ناپایدار
انگلیسی ام ضعیف است.

۱۰- نیروی شگفت انگیز کلمات

• از لغات بی طرفانه استفاده کنید

- اگر خشمگین و آزرده خاطرید، چند لحظه درنگ کنید و بر اعصاب خود مسلط شوید، آنگاه با دقت به سخنان فرد دیگر گوش فرا دهید، حقایق را جمع بندی کنید و بکوشید تا با زبان و لحنی بی طرفانه و غیر مغرضانه به گونه ای پیام خود را به طرف مقابل انتقال دهید که مقاومت او را نیانگیزد و کار به بحث و مشاجره نکشد.

۱۰- نیروی شگفت انگیز کلمات

• کلمات دقیق و روان انتخاب کنید

• کلماتی را انتخاب کنید که در الگوی زیر بگنجد:

صریح کوتاه دقیق مودبانه صحیح پر محتوا واضح و شمرده

رفتار زاییده رفتار است

تا مخاطب شوق شنیدن را از دست ندهد

• مفهوم بیانات خود را به حدس و گمان فرد دیگر واگذار نکنید. اگر احساس می کنید منظور شما را نمی فهمند با دقت به توصیف آن بپردازید. آنگاه با مطرح کردن سؤال، اطمینان حاصل کنید که پیام دریافت شده با پیام ارائه شده مطابقت دارد.

۱۰- نیروی شگفت انگیز کلمات

• تاثیر سخن و نفوذ کلام

- ۱- از کلمات تصویر بسازید.
- ارزش یک تصویر معادل ارزش هزار کلمه است.
- ۲- با نشان دادن عکس، اسلاید و فیلم جملات خود را حمایت کنید.
- با شنیدن مطلبی فقط ۱۰ تا ۱۵ درصد آن را به خاطر می سپاریم.
- با مشاهده ۳۰ تا ۳۵ درصد آن را در آینده به خاطر می آوریم.
- با شنیدن و دیدن درصد به خاطر سپردن افزایش می یابد.
- ۸۳ تا ۸۷ درصد از طریق حس بینایی به مغز وارد می شود.
- تنها ۱۱ درصد از طریق حس شنوایی توسط مغز دریافت می شود.
- ❖ هر چه حواس پنج گانه مخاطب را بیشتر دخالت دهید، ارتباطی دقیق تر و به یادماندنی تر را بنا نهاده اید.

۱۰- نیروی شگفت انگیز کلمات

• تاثیر سخن و نفوذ کلام

- ۳- مطالب را توأم با نمایش ارائه کنید.
- ارائه مثال های زنده و گویا
- نمایش طرز کار یک سیستم
- ۴- مثال هایی را به کار برید که آمیخته با داستان و حکایت باشد.
- مانع خستگی و کسالت شنونده می شوند. چرا که شوق شنیدن ادامه داستان، گذشت زمان را آسان می کند.
- اطلاعات، قواعد و مطالب آمیخته با حکایت به یاد ماندنی تر است.
- ۵- سخن در خور فهم شنونده باشد.

۱۰- نیروی شگفت انگیز کلمات

• تاثیر سخن و نفوذ کلام

- ۶- نفوذ کلام با استفاده از فن ان. ال. پی (Neuro Linguistic Programming)
- یکی از بارزترین شیوه های نفوذ کلام، شناخت سیستم روحی افراد و تقلید از آن است.
- برای این کار باید به دقت به افراد چشم بدوزید، به سخنان آنان گوش فرا دهید و ببینید که غالبا از چه نوع کلماتی استفاده می کنند و چگونه آنها را در قالب الفاظ می ریزند.
- آنگاه با استفاده از همان نوع کلمات و تقلید از لحن صدا، تغییرات چهره، حالات و حرکات چشم به گونه ای با آنها صحبت کنند که با نحوه فکر و عملکرد ذهنیشان مطابق باشد. این فن را برنامه ریزی عصبی، کلامی (ان. ال. پی) می نامند.

۱۰- نیروی شگفت انگیز کلمات

• تاثیر سخن و نفوذ کلام

- ۷- از نام افراد استفاده کنید.
- نام شخص اگر چه یک کلمه بیش نیست اما تاثیر شگرفی در حسن روابط دارد.
- دلیل کارنگی: “ نام هر کس دلیپذیر ترین و شیرین ترین آوایی است که به گوش او می خورد.
- وقتی افراد را به اسم خطاب می کنید نه تنها توجه آنها را به سوی خود معطوف می دارید، بلکه تاثیر مثبتی از خود و پیام خود بر آنها می گذارید.
- عدم رعایت حد اعتدال شائبه زبان بازی و قصد فریفتن را به همراه دارد.

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

• ابراز وجود

- برای اینکه نقطه نظرهای خود را به صراحت بیان کنید تا دیگران با خواسته های واقعی شما آشنا شوند به فنی به نام ” ابراز وجود ” نیازمندید.
- یکی از مهم ترین ابزارهای این فن استفاده از کلمه ” من ” در آغاز کلام است.
- اظهار جملاتی از قبیل ” همه می دانند که ... ” یا ” بیشتر مردم با این عقیده موافقند که ... ” نمایانگر آن است که شخصی از ترس این که شخصیت واقعی اش همانند شخصیت ظاهری اش مورد انتقاد قرار گیرد، از ابراز ” من ” واقعی اجتناب می کند.
- استفاده از عباراتی نظیر: ” ما فکر می کنیم، ما تصور می کنیم ” به جز موارد خاصی که شخصی از سوی گروهی به عنوان سخنگوی رسمی انتخاب شده است، بار دیگر نشان دهنده ضعف و سستی در سخن است و گوینده را در مقامی قرار می دهد که بر پیامش تملک و تسلط ندارد.

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

• پرسش های کاذب

- پرسش های کاذب در حقیقت هیچگونه سئوالی را مطرح نمی کنند. بلکه ابزاری هستند که افراد ضعیف و زبون اعتقادات و نظریات خود را در پس آنها پنهان می دارند.
- ۱- پرسش های زورگویانه
- با مطرح کردن اینگونه سئوالات، فرد در حقیقت پاسخ هایی احتمالی طرف مقابل را محدود می کند و می کوشد او را با فشار به سمتی هدایت کند که پاسخ مورد نظرش در آنجاست.
- مثال: ” فکر نمی کنی که باید...؟“، ” بهتر نیست که ...؟“

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

• پرسش های کاذب

- ۲- پرسش های مغرضانه
- اینگونه سئوالات وقتی مطرح می شود که فرد به طور غیر مستقیم، ظاهرا از روی سادگی، به نقاط ضعف فرد دیگر اشاره دارد و به این وسیله خطاهای او را برملا می کند.
- مثال: ” چه وقت وارد شدی؟“ در شرایطی که شخص کنار مدیر ایستاده و می داند که همکاریش دیر به سر کار خود آمده است.

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

• پرسش های کاذب

- ۳- پرسش های فرضی
- سئوالاتی که فرد زیرکانه مطرح می کند تا نقطه نظرهای خود را از زبان فرد دیگر بشنود.
- مثال: ” اگر تو اینجا مسئول بود، این کار را نمی کردی؟“ یعنی اگر من مسئول اینجا بودم، به این طریق عمل می کردم.
- ۴- پرسش های امری
- وقتی که دستور و فرمانی در عبارات و الفاظ سؤال پنهان شود.
- مثال: ” کی این کار را تمام خواهی کرد؟“ در حقیقت منظور این است که ” من فکر می کنم که باید این کار را تا به حال تمام کرده باشی“

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

• پرسش های کاذب

- ۵- پرسش های نمایشی
- به جای اینکه بگوییم به چه می اندیشیم و چه می خواهیم، از دیگران می پرسیم که به چه می اندیشند و چه می خواهند به این امید و انتظار که خواسته ما و آنها یکسان باشد.
- مثال: ” کجا می خواهی بروی؟“، ” می خواهی چه کار کنی؟“
- ۶- پرسش های مزورانه
- مخاطبین اینگونه سئوالات معمولا افرادی هستند که در مقام پایین تری قرار دارند. آنها ابتدا با مطرح شدن یک سؤال در مقامی بالا قرار می گیرند و سپس با سؤال بعدی کوچک و حقیر می شوند.
- مثال: ” آیا شما به وقت شناس بودن اعتقاد دارید؟ پس چرا دیر به سر کار خود می آیید؟“

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

• تکنیک صفحه شکسته

- اگر کسی سخنان شما را نادیده می‌انگارد و به اصطلاح، خود را به کوچه‌ علی چپ می‌زند، می‌توانید از شگرد صفحه شکسته استفاده کنید. مانند صفحه‌ گرامافون که خط برداشته و قسمتی از آهنگ را مرتباً تکرار می‌کند، تا آنجا که لازم می‌دانید پیام خود را با حوصله تکرار کنید تا از شنیده شدن آن اطمینان داشته باشید.
- همچنین می‌توانید قبل از تکرار پیام، استنباط خود را از نقطه نظرهای طرف مقابل بیان کنید و به این وسیله به او نشان دهید که سخنان او را شنیده‌اید و به آن توجه دارید.
- با این کار او می‌فهمد که هم به سخنانش توجه دارید و هم محکم و قاطع اجازه نمی‌دهید که نقطه نظرهای شما را نادیده‌انگارد.

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

• تکنیک صفحه شکسته

- مثال:
- تونی: جان، می توانی مرا در تنظیم کردن این گزارش یاری کنی؟
- جان: خیر، سرم خیلی شلوغ است، باید تا ساعت چهار حتما کارهایم را تمام کنم.
- تونی: اما زیاد طول نمی کشد.
- جان: می دانم، اما اصلا وقت اضافی ندارم.
- تونی: اوه، جان، لطفا، واقعا ممنون می شوم.
- جان: واقعا نمی توانم همین حالا به تو کمک کنم.

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

• اجتناب از بحث و جدل

- بعضی اوقات مایل نیستیم حداقل در آن لحظه با کسی وارد بحث شویم و یا اگر چه با انتقادی که از ما می شود موافق نیستیم، اما با این وجود می خواهیم از بحث و مشاجره و گفتن عباراتی از قبیل: ” آری، شما اینطور هستید، خیر، من اینچنین نیستم“ بپرهیزیم.
- در چنین شرایطی می توانیم از تکنیک غامض کردن استفاده کنیم. در این تکنیک با استفاده از کلماتی از قبیل: ” شاید، ممکن است“ با پیچیده کردن و غامض کردن موضوع به عبارات نقادانه شخص پاسخ مبهمی می دهیم و تلویحا به او می گوییم که شاید انتقادش وارد باشد و شاید هم وارد نباشد و به این ترتیب از بحث کردن طفره می رویم.

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

• تکنیک تاکید منفی

- برخی اوقات با اینکه می توانیم در قبال انتقادی که از ما می شود به سهولت پاسخ دهیم اما میل داریم بحث را به وقت دیگری موکول کنیم. در چنین شرایطی تکنیک تاکید منفی مفید و کارساز است.
- برای جلوگیری از بحث و گفتگوی طولانی، انتقادات را بدون اینکه کلمه ای کم و یا زیاد کنیم می پذیریم.

۱۱- فن استدلال و تسلط بر بیان (ابراز وجود)

- با بکارگیری فنون ابراز وجود از جانب خود سخن بگویید، حاکم بر پیام خود باشید، با انتقادات به شیوه ای صحیح برخورد کنید، هر وقت میل دارید به مخاطب خود ” نه ” بگویید، به او احترام بگذارید. رعایت این موارد، به نحو شگفت انگیزی روابط شما را با دیگران بهبود می بخشد.

۱۲- عقاید خود را در قالب حقایق مطرح کنید

- نقل مرد فرزانه از حقیقت، خیال پردازی و افسانه

- حقیقت: حقیقت، حقیقت است اگر چه بعضی اوقات مایل هستیم آن را طوری دیگر جلوه دهیم.
- خیال پردازی: بسیاری از چیزهای اطراف ما عاری از حقیقتند در حالی که ما پیوسته آنها را به عنوان حقایق مطرح می کنیم.
- افسانه: شایعات کذب و واهی که سینه به سینه نقل شده اند.

۱۲- عقاید خود را در قالب حقایق مطرح کنید

• چند توصیه

- ۱- حقایق زندگی را با دقت بشناسید و از مسلم بودن آن اطمینان حاصل کنید و هرگز چیزی را که حقیقت نیست به عنوان حقیقت مطرح نکنید.
- ۲- وقتی عقیده خود را ابراز می دارید، اجازه دهید مردم آشکارا بدانند که این صرفاً عقیده شماست. به عبارت دیگر، مالک عقاید خود باشید و آن را در غلافی از حقیقت به مردم قالب نکنید.
- ۳- از ذکر مطالب افسانه ای و ساختگی بپرهیزید.
- ۴- هنگامی که کسی به شما چیزی می گوید، با دقت گوش کنید و با پرس و جو، بین حقیقت، خیال پردازی و افسانه تفاوت قایل شوید.

۱۳- دستور ندهید، تقاضا کنید

- ● مطالبه کردن، فرمان دادن، فشار آوردن و رفتارهایی از این قبیل، دیگران را وادار می کند تا در مقابل ما صف آرایی کنند.
- ● سناریو ۱: ” من این را تا فردا قبل از ظهر می خواهم.“
- ● سناریو ۲: ” من واقعا تا قبل از ظهر فردا باید این را در اختیار داشته باشم. آیا این برای شما امکان دارد؟“

•

۱۳- دستور ندهید، تقاضا کنید

• تقاضاهای غیر مستقیم

• درخواست غیر مستقیم بسیار نافذ و نیرومند است و از تذکر، تهدید، فرمان و شکایت به مراتب تاثیر بیشتری دارد. به علاوه، بدون این که فرد دیگر را مقصر بشمارید، برنجانید و یا مقاومت او را برانگیزید، نقطه نظرهای خود را به صراحت ابراز می دارید. به علاوه با این شیوه، احتمال برآورده شدن تقاضا افزایش می یابد.

۱۳- دستور ندهید، تقاضا کنید

• تقاضاهای غیر مستقیم

• درخواست غیر مستقیم بسیار نافذ و نیرومند است و از تذکر، تهدید، فرمان و شکایت به مراتب تاثیر بیشتری دارد. به علاوه، بدون این که فرد دیگر را مقصر بشمارید، برنجانید و یا مقاومت او را برانگیزید، نقطه نظرهای خود را به صراحت ابراز می دارید. به علاوه با این شیوه، احتمال برآورده شدن تقاضا افزایش می یابد.

۱۳- دستور ندهید، تقاضا کنید

• فرایند تقاضاهای غیر مستقیم

- ۱- بدون مقصر شمردن طرف مقابل و بدون به کار بردن کلمات مغرضانه و تحریک آمیز، حقایق را فشرده و روشن مطرح کنید.
- ۲- عبارت خود را از لغت "من" آغاز کنید و احساساتتان را بگویید (از ذکر افکار و عقاید خودداری کنید). مثلا "من واقعا خودم دلخور شدم. ابدا انتظار چنین رفتاری را نداشتم."
- ۳- به اهمیت موضوع اشاره کنید و توضیح دهید که چرا تحمل چنین رفتاری را ندارید و یا چه رفتاری را ترجیح می دهید و از کلمات روشن، مودبانه و مبتنی بر حقایق استفاده کنید و فراموش نکنید که قصد دستور دادن و یا تهدید کردن ندارید و فقط می خواهید به طرف مقابل آگاهی دهید.



۱۳- دستور ندهید، تقاضا کنید

• تقاضاهای غیر مستقیم

- سناریو ۱: اگر از این کار دست برداری، چنین و چنان می کنم.
- سناریو ۲: من نگران این هستم که اگر به این طریق کار پیش نرود، مشتریان نظرشان نسبت به ما تغییر کند و در نتیجه کارمان از رونق بیفتد.
-

ادامه دارد