

ارتباط مؤثر



تألیف و گردآوری:

معصومه تیموری - پریسا نصیری

سرشناسه: تیموری، معصومه، ۱۳۶۱ / نصیری، پریسا، ۱۳۶۱
عنوان و نام پدیدآور: ارتباط مؤثر / تیموری، معصومه ۱۳۶۱ / نصیری، پریسا ۱۳۶۱
مشخصات نشر: تهران: فریور، ۱۳۹۱
مشخصات ظاهری: ۲۰۸ ص
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۳۹۹-۷۵-۲
وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
موضوع: ارتباط بین اشخاص
شناسه افزوده: نصیری، پریسا، ۱۳۶۱-
رده‌بندی کنگره: ۹۱۳۹۱ ت ۴ الف / BF۶۳۷
رده‌بندی دیویی: ۱۵۸ / ۲
شماره کتابشناسی ملی: ۲۸۰۲۲۰۱

نام کتاب: ارتباط مؤثر
تألیف و گردآوری: معصومه تیموری، پریسا نصیری
ویراستار: رها لک
ناظر چاپ و صفحه‌آرا: پریسا نصیری
چاپخانه: هما
نوبت: اول
سال چاپ: ۱۳۹۱
تیراژ: ۱۰۰۰
قیمت: ۸۰۰۰ تومان
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۳۹۹-۷۵-۲

تلفن پخش: ۰۹۱۲۷۵۳۹۸۹۰-۸۸۶۰۵۲۵۶

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

فهرست

۶	 پیش‌گفتار
۱- « جذابیت و گیرایی »	
۱۷	 چگونه انسانی دوست داشتنی باشیم؟
۲۱	 جذابیت ویژگی فوق‌هایست
۲۹	 جذابیت خود را پس بگیرد
۳۰	 نقش تجربه‌های کودکی!
۳۱	 نگاه شما، نگاه دیگران
۳۲	 ترس از ذره‌بین دیگران
۳۳	 فرار از حقیقت تا آخر عمر!
۳۴	 خودم را چگونه ببینم
۳۵	 بزرگ‌ترین جذابیت
۳۷	 پنج شیوه برای جذابیت داشتن
۴۰	 برقراری رابطه‌ی دوستانه
۴۷	 ارتباط موثر
۵۵	 هنر برقراری ارتباط در کار
۶۱	 چگونه در بازی ارتباط برنده شویم

۲- «تأثیر گذاری»

۶۹	 مهارت تأثیر گذاری
۷۴	 شناسایی قابلیت‌های اساسی دیگران
۷۷	 ارتباط مؤثر از نوع ماهرانه
۹۳	 ۱۱ قانون اصلی تأثیر گذاری
۱۰۱	 ده قدم برای جذب انسان‌ها، ایده‌ها و فرصت‌ها
۱۰۵	 حرکات بدن

۳- «کلید ورود به قلب‌ها»

۱۱۳	 با سوال کردن، راه ورود را پیدا کنید
۱۱۷	 محبوب‌تر باشید
۱۲۳	 محبوبیت اتفاقی نیست
۱۳۱	 فقط ۹۰ ثانیه
۱۳۵	 عواملی که مانع از محبوبیت شما می‌شود
۱۳۷	 ۳۰ اصل دوست‌یابی

۴- «قدرت شما»

۱۴۱	 قدرت پنهان شما
۱۴۳	 قدرت لبخند
۱۴۵	 قدرت تحسین کردن
۱۴۹	 قدرت و اعتماد کردن
۱۵۱	 قدرت نگاه
۱۵۷	 قدرت سکوت
۱۵۹	 ابزار شما برای تأثیر گذاشتن بر دیگران

۵- «هنر سخنوری»

۱۶۳	 اصول سخنوری
۱۷۵	 مزایای مهارت در سخنوری
۱۷۷	 بهبود شیوهی سخنوری
۱۷۹	 نقش حالات و حرکات در فن سخن
۱۸۲	 قدرت کلام در حفظ دوستی و صمیمیت
۱۸۷	 برای ایجاد توجه طرف مقابل به این نکات توجه کنید

۶- «فصل پایانی»

- ۱۹۳ دوست داشتنی و تاثیر گذار بمانید
- ۲۰۱ ابرار شما برای تاثیر گذاشتن
- ۲۰۳ سخن آخر

www.ketab.ir

پیش گفتار

امروزه ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که ناگزیر نیازمند به ارتباط و برخورد با دیگران هستیم آنچه مسلم است اینست که هیچ‌کس قادر نیست بدون کمک و مساعدت و ارتباط با دیگران، نیازهای معمولی خود را برطرف سازد.

حال سوالی که این‌جا مطرح می‌شود این است که چگونه باید با دیگران ارتباط برقرار کنیم و جهت افزایش این ارتباط چه کارهایی باید انجام دهیم یا این‌که چه کارهایی نباید انجام دهیم.

در معاشرت باید با روی گشاده و نرمی و مهربانی با همه رفتار نمود و تند خویی با هرکس که باشد بد است.

اگر خود را در سطح دیگران قرار دهیم و از زبان آن‌ها برای انتقال نقطه‌نظرهای خود استفاده کنیم، اغلب به نتیجه‌ی دلخواه می‌رسیم. با دیگران در سطح خود آن‌ها ظاهر شدن همان برقراری ارتباط موثر می‌باشد.

بعضی‌ها گمان می‌کنند که ارتباط فقط شامل حرف‌زدن، نوشتن و یا بحث کردن است، این‌ها از عناصر مهم ارتباطی هستند ولی در واقع ارتباط را رفتاری می‌گوییم که پیامی در خود دارد که توسط طرف مقابل ما درک می‌شود، خواه شفاهی باشد یا غیرشفاهی، آگاهانه یا ناآگاهانه، عمدی و...

ولی اگر درک شود، جنبه‌ی پیام ارتباطی پیدا می‌کند و همین
عدم درک پیام رابطه را مختل، مغشوق و نارسا می‌سازد.
ارتباطات عامل و منشا بسیاری از شادی‌ها و غصه‌ها و رنج‌ها
زندگی است، زندگی شاد، زندگی سرشار از دوستی است.
روشن است که با افراد متفاوت، رفتارهای متفاوتی خواهیم
داشت تاکید بر خصوصیات مشترک ارتباط را موثر می‌کند، ما
انسان‌ها با یکدیگر مشترکات فراوان داریم، با کمی تمرین
می‌توان خود را همراه دیگران بیاییم و با آن‌ها دوست و هم‌رای
شویم.

معصومه تیموری

پاییز ۹۱

مقدمه

ما همه روزه بخش زیادی از زمان را به ارتباط برقرار کردن با دیگران می‌گذرانیم تا هر چه بیش‌تر بتوانیم نیازهای خود را بیان کرده و نیازهای دیگران را درک کنیم. توانایی ارتباط موثر به ما کمک می‌کند تا با دیگران ارتباط کلامی و غیر کلامی موثرتری داشته باشیم و با غلبه بر خجالت، نظرات خود را برای دیگران ابراز کنیم. اگر این مهارت را کسب کرده باشیم، در مواقع لازم می‌توانیم با تقاضاهای نامناسب دیگران مخالفت کنیم. این توانایی به ما کمک می‌کند تا بتوانیم به صورت کلامی و غیر کلامی و مناسب با فرهنگ جامعه و موقعیت، خود را نشان دهیم.

بدین معنی که ما می‌توانیم نظرها، عقاید، خواسته‌ها، نیازها و هیجان‌های خود را ابراز و به هنگام نیاز بتوانیم از دیگران درخواست کمک و راهنمایی کنیم. تقاضای کمک راهنمایی از دیگران در مواقع ضروری، از عوامل مهم یک رابطه سالم است. اجزای توانایی ارتباط موثر عبارتند از: ارتباط کلامی و غیر کلامی موثر، ابراز وجود، مذاکره، امتناع، غلبه بر خجالت، گوش دادن.

همه ما برای برقرار کردن ارتباط با دیگران، صرف‌نظر از این که چقدر با آن‌ها صمیمی یا ناآشنا هستیم، با صحبت و گوش کردن (گفت‌وگو) ارتباط برقرار می‌کنیم. هم‌کالسی‌ها، دوستان،

آشنایان و خانواده همه جزء شبکه گسترده ارتباطی ما هستند که امکان پذیرش، آرامش، دانستن و احساس بهتر را برای ما مهیا می کنند.

بهبود کیفیت روابط این شبکه، یکی از روش های بسیار مهم برای رسیدن به سلامت روان است. در حقیقت در مهارت برقراری رابطه موثر می خواهیم شیوه صحیح یک ارتباط کلامی و غیر کلامی را بیاموزیم تا بتوانیم نظرها، عقاید، خواسته ها، نیازها و هیجان های خود را به طور صحیح ابراز کرده و به هنگام نیاز از دیگران درخواست کمک و راهنمایی کنیم. ضعف در مهارت های اجتماعی منشا بسیاری از آسیب ها است. از جمله: ترک تحصیل، کم سوادی، فقدان موفقیت تحصیلی، خشونت، بزهکاری و اعتیاد.

افراد، معانی پیامی را که می خواهند انتقال دهند را باید بدانند و بفهمند و هم بتواند به مخاطب خود بفهماند که چه می خواهند بگویند و منظورشان چیست.

به طور کلی ضعف در مهارت های اجتماعی هم چون توانایی برقراری ارتباط موثر در کودکان و نوجوانان، علت رفتارهای پرخاشگرانه یا گوشه گیری و انزواست. این افراد پرخاشگر و ناکام و منزوی معمولاً احساس حقارت کرده و عزت نفس ضعیفی دارند. به همین علت، وجود مشکلات روانی از جمله افسردگی و اضطراب در این دانش آموزان زیاد است. در واقع ارتباط مفهومی است که از درون فرد برخاسته و به دیگران راه یافته و از فردی به فرد دیگر منتقل می شود. اولین جزء اصلی ارتباط تفهیم بوده که یک فرآیند دو طرفه است.

یعنی فرد، هم معانی پیامی را که می‌خواهد انتقال دهد باید بداند و بفهمد و هم بتواند به مخاطب خود بفهماند که چه می‌خواهد بگوید و منظورش چیست. به عبارت دیگر، یک جزء ارتباط تفهیم و جزء دیگر آن تفاهم است. ارتباط به تسهیم هم نیازمند است که دارای جوانب مختلفی است. گاهی غذای خود را قسمت می‌کنیم، گاهی چیزهایی را که یاد گرفته‌ایم به دیگران یاد می‌دهیم، گاهی خبری را که شنیده‌ایم به دیگران می‌گوییم، گاهی شادی و عواطف یا مشکلات و سختی‌ها و ناراحتی‌های خود را با آن‌ها در میان می‌گذاریم و به این طریق آن‌ها نیز حمایت‌های عاطفی خود را با ما در میان می‌گذارند تا ما احساس آرامش و راحتی بیش‌تری کنیم.

آموزش‌های مهارت ارتباط موثر حول یک مقوله‌ی کلی گوش کردن، صحبت کردن و ارتباطات غیرکلامی است. در گوش کردن، آنچه مهم است، کیفیت گوش کردن است. توجه در گوش کردن دو هدف را مدنظر دارد. اول اینکه با تمرکز، به محتوای صحبت طرف مقابل پی می‌بریم و دوم اینکه احساس و هیجان او را درک می‌کنیم که سهل‌انگاری در هر یک از این موارد موجب خواهد شد ارتباط دو طرف ضعیف شود.

پیروز باشید

پریسا نصیری