



تقدیم به:

پدر و مادر مهربانم،
و استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر وحید ناصحی فر،
که همچون شمع بر راه من بوده اند.
و همه کسانی که دوستدار سالم سازی روابط انسانی هستند.

تشکر و قدردانی:

بدینوسیله از زحمات و تلاش های:
جناب آقای محسن احمدوند
جناب آقای هادی میرکی
سرکار خانم سعیده سجادی
سرکار خانم آریتا تقوایی
صمیمانه تشکر و قدردانی می شود.

تکنیکهای طلایی ارتباط با دیگران



جلال الدین حسینی



انتشارات قلم نو

قلم / خیابان شهید منتظری / کوچه ۸ / پلاک ۸
تلفن: ۷۷۷۲۹۸۲ / فاکس: ۷۷۷۲۵۰۸۰ (۰۲۵۱) / همراه: ۹۱۲۱۵۳۸۸۰۸
www.Ghalameno.ir
Email: info@Ghalameno.ir



ناشر: انتشارات قلم نو

مؤلف: جلال الدین حسینی

ویرایش ادبی: مهدی صفیان

صفحه آرا: مرتضی فتح اللهی

لیتوگرافی: سعیدی

چاپ و صحافی: نگین

شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

نوب چاپ: اول / تابستان ۱۳۸۶

بها: ۲۰۰۰ تومان

کلیه حقوق محفوظ است

شابک: ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۲۷۶۲ - ۰۴ - ۰

مراکز پخش:

● فروشگاه اینترنتی کتاب:

www.p-khorshid.ir

● پخش کتاب دریای دانش - تهران: رخ انقلاب / رخ فخر رازی

کوی فاتحی داریان / پلاک ۳۹

تلفن: ۷ - ۶۶۹۷۷۹۶۴ (۰۲۱) همراه: ۵۸۰۰ / ۱۷۲ / ۹۱۲

آنچه می‌خوانید

۱۳	مقدمه
	بخش اول: ارتباطات، فرآیند آن و آشنایی با زبان بدن
۱۷	مقدمه
۱۹	۱- ارتباط چیست؟
۲۰	مهم‌ترین جنبه‌های ارتباط مؤثر
۲۲	فرآیند ارتباطات
۲۲	منبع ارتباط
۲۲	پیام ارتباطی
۲۳	به رمز درآوردن
۲۴	کنال
۲۴	از رمز خارج کردن
۲۴	گیرنده
۲۵	بازخور
۲۵	ارتباطات و انواع آن
۲۶	۲- چه عواملی بر ارتباط ما تأثیر می‌گذارند؟
۲۶	۱- تجربه طرفین (ذهنیت)
۲۷	۲- شخصیت افراد
۲۷	۳- محیط آرام یا ناآرام
۲۸	۴- میزان وابستگی یا عدم وابستگی افراد به یکدیگر
۲۸	۵- جنسیت
۲۹	عوامل هیجانات
۲۹	چهار ویژگی رفتار هیجانی
۲۹	متعصبانه (Moralistic)
۲۹	استبدادی (Authoritative)
۳۰	انتقادی (Critical)
۳۰	فضاوتی (Judgmental)

- سه استراتژی کنترل هیجانات ۳۰
- ۱- خود آگاهی عاطفی ۳۰
- ۲- سکوت کنید ۳۱
- ۳♦ - چگونه بدون حرف زدن با دیگران ارتباط برقرار نماییم؟ ۳۳
- زبان بدن چیست؟ ۳۴
- اهمیت زبان بدن ۳۴
- زبان بدن و میزان عمل آن ۳۴
- زبان بدن و عدم برقراری ارتباط ۳۴
- زبان بدن و شکست یا موفقیت ۳۴
- زبان بدن و تفاوت‌های جنسی ۳۵
- زبان بدن و تسلط قسمت چپ مغز ۳۵
- ۴♦ - چهار استراتژی موفقیت در گفتار بی صدا ۳۶
- ۱- نحوه دست دادن ۳۷
- الف) چنگ مرد بزرگ ۳۸
- ب) چنگ همکاری ۳۸
- ج) چنگ تسلط پذیری ۳۹
- اثر گذاری با محکم کاری ۳۹
- ۲- نحوه خندیدن ۴۱
- الف) خنده ساده ۴۱
- ب) خنده بالا ۴۱
- ج) خنده گسترده ۴۲
- احتیاط ۴۲
- ۳- طرز نگاه کردن ۴۲
- الف) برخورد های تجاری ۴۳
- ب) برخورد های اجتماعی ۴۴
- ۴- طرز ایستادن ۴۵
- الف) مثبت ۴۵
- ب) منفی ۴۶
- نکاتی در مورد قوانین پوشیدن لباس مناسب ۴۶
- ۵♦ - چگونه حالت‌های روانی افراد را تشخیص دهیم؟ ۴۸
- ۱- مهمترین علائم اضطراب ۴۹
- الف) بی‌آرامی در پاها ۴۹
- ب) ناآرامی در انگشتان ۴۹
- ج) خنده‌های اضطراب آلود ۴۹
- ۲- مهم‌ترین علائم تمایل به خرید ۵۰
- الف) آرامش ۵۰
- ب) گرفتن چانه ۵۰
- ج) کم شدن فاصله ۵۰
- د) طولانی‌تر شدن برخورد چشمی ۵۰
- ۳- مهم‌ترین علائم خصومت ۵۱

- الف) چسبیدن پا به زمین ۵۱
- ب) ناخنک زدن به صورت ۵۱
- ج) گاز گرفتن لبها ۵۱
- ۴- مهمترین علائم آبراز دوستی ۵۱
- الف) بازتاب ناآگاهانه ۵۱
- ب) لمس کردن زیاد هنگام دست دادن ۵۲
- ج) کج کردن گردن ۵۲
- د- مهمترین علائم فریب کاری ۵۲
- الف) کمتر شدن حرکات اندامی ۵۲
- ب) افزایش دست کاری چهره ۵۲
- ج) حرکات چشم (نگاههای کوتاه، نگاههای نابایدار) ۵۲
- ۶۵- چگونه جایگاه دیگران را حدس بزنیم؟ ۵۴
- ۱- خصوصی گری در محل کار ۵۶
- ۲- موقعیت ۵۶
- ۳- فضای خالی ۵۶
- ۴- نزدیکی به مرکز قدرت ۵۶
- د- سختی قرار ملاقات ۵۷
- ع- دارایی شخص ۵۷
- ۷- اندازه و منظره پنجره ۵۷
- ۸- اندازه میز و آرایش آن ۵۸
- ۹- میزان امکانات موجود در اتاق ۵۸
- بخش دوم: شناخت شخصیت و تأثیر آن بر ارتباط ۵۸
- ۱۰- بفهمیم دیگران چگونه می‌فهمند؟ ۶۲
- ۱- اشخاص بصری (تصویری) ۶۴
- ۲- اشخاص لمسی (همجوابی) ۶۴
- ۳- اشخاص سمعی (شنیداری) ۶۴
- ۴- اشخاص صفر و یکی (ارقامی) ۶۵
- ۲۰- چگونه شرایطی فراهم آوریم که دیگران ما را درک کنند؟ ۶۷
- ۱- از شیوه مورد علاقه دیگران استفاده کنید ۶۷
- ۲- مردم را دوست داشته باشید ۶۹
- ده استراتژی برای جلب حمایت دیگران ۷۰
- ۳- با نگرش حامی بسازید ۷۲
- الف) فعال بودن را در خود تقویت کنید ۷۲
- ب) اهمیت دادن به دیگران را در خود تقویت کنید ۷۳
- ج) تقدم در ارائه خدمات را در خود تقویت کنید ۷۳
- د) قدرهانی و تشکر را از یاد نبرید ۷۳
- ۲۰- چگونه جنبه‌های پنهان و آشکار شخصیت دیگران را بشناسیم؟ ۷۴
- ۱- نظریه پنجره جو هری ۷۴
- منطقه باز (Open) ۷۵

۷۶	منطقه کور (Blind).....
۷۶	منطقه پنهان (Hidden).....
۷۷	منطقه ناشناخته (Unknown).....
۷۸	۲- الگوی پرندگان.....
۷۸	الف) عقاب تیز چنگال.....
۷۸	ب) کلاغ سیاه.....
۷۹	ج) پرستو.....
۷۹	د) بلدرچین.....
۷۹	هـ) شتر مرغ.....
	بخش سوم : سوء تفاهم، علل، نتایج، راه حل
۸۳	مقدمه.....
۸۴	۱- چرا سوء تفاهم ایجاد می شود؟.....
۸۴	مهم ترین دلایل ایجاد سوء تفاهم.....
۸۵	۱- عدم بیان خوب.....
۸۷	۲- عدم در نظر گرفتن تفاوتها و به کارگیری رویه یکسان برای افراد مختلف.....
۸۷	۳- عدم درک صحیح.....
۸۸	۴- ضعف تحلیلی فرد.....
۸۸	۵- عمدی سازی.....
۸۸	چگونه از سوء تفاهم جلوگیری کنیم؟.....
۸۹	۱- منظور تان را خوب بیان کنید، یعنی.....
۸۹	۲- منظور دیگران را خوب درک کنید، یعنی.....
۸۹	۳- با دیگران همدلی عاطفی و احساسی داشته باشید.....
۹۰	۲- چگونه به دیگران انتقاد کنیم؟.....
۹۰	۱- انتقاد غیر مستقیم.....
۹۱	۲- انتقاد بدون القاء تفاخر و برتری و با حفظ آبروی فرد.....
۹۱	۳- انتقاد صادقانه.....
۹۱	۴- انتقاد با طرح اشتباهات خود.....
۹۲	۵- انتقاد با لحن پیشنهادی و نه دستوری.....
۹۲	۶- انتقاد جزئی و دقیق، نه کلی و مبهم.....
۹۲	۷- ساده نشان دادن رفع عیب و نه بزرگ جلوه دادن آن.....
۹۳	۸- انتقاد به رفتار نادرست و ناشایست فرد و نه به ناتوانی های جسمی و ذهنی او.....
۹۴	۳- چگونه در مقابل انتقاد افراد صمیمی عمل کنیم؟.....
۹۴	۱- با سؤال کردن کاوش کنید.....
۹۶	۲- با انتقاد موافقت کنید.....
۹۷	۴- تاکتیک برخورد با انتقاد مفرضانه چیست؟.....
۹۸	به مه تبدیل شوید.....
	بخش چهارم : گفتگوها و اصول و فنون مذاکره
۱۰۱	مقدمه.....
۱۰۲	منظور از مذاکره چیست؟.....

- ۱۰ - چگونه به سبک گفتگوی افراد پی ببریم؟ ۱۰۳
- ۱ - سبک صریح ۱۰۴
- نقاط قوت ۱۰۴
- نقاط ضعف ۱۰۵
- گرایش ۱۰۵
- برخورد پیشنهادی با افراد سبک صریح ۱۰۵
- ۲ - سبک مردد ۱۰۶
- نقاط قوت ۱۰۶
- نقاط ضعف ۱۰۶
- گرایش ۱۰۷
- برخورد پیشنهادی با افراد سبک مردد ۱۰۷
- ۳ - سبک دقیق ۱۰۷
- نقاط قوت ۱۰۸
- نقاط ضعف ۱۰۸
- گرایش ۱۰۹
- نوع برخورد پیشنهادی با افراد سبک دقیق ۱۰۹
- ۴ - سبک پرچانه ۱۰۹
- نقاط قوت ۱۱۰
- نقاط ضعف ۱۱۰
- گرایش ۱۱۱
- برخورد پیشنهادی با افراد سبک پرچانه ۱۱۱
- بهترین سبک گفتگو ۱۱۱
- پرسشنامه سنجش سبک گفتگو ۱۱۲
- نحوه تحلیل پرسشنامه ۱۱۵
- ۲۰ - چگونه نحن بیان خود را تقویت کنیم؟ ۱۱۶
- تمرین زیبایی و جذابیت کلام ۱۱۷
- سرعت بیان ۱۱۹
- ۱ - موضوع ۱۱۹
- ۲ - مخاطب ۱۱۹
- ۳۰ - روشهای نادرست گفتگو کدامند؟ ۱۲۱
- ۱ - موضع گیری ۱۲۱
- ویژگی‌های فرد محبوب در موضع گیری ۱۲۳
- الف) پافشاری ۱۲۳
- ب) حمله به فرد مقابل ۱۲۳
- مصادیقی از حملات شخصی ۱۲۴
- توهین مستقیم ۱۲۴
- توهین غیر مستقیم ۱۲۴
- درگیری احساساتی ۱۲۴
- طعنه و کنایه ۱۲۴
- پ) فرض ثبوت کیک ۱۲۵

- ۱۲۵ -۲. انعطاف بیش از حد.....
۱۲۵. دلایل انعطاف بیش از حد.....
۱۲۶. دلیل ترس از پشیمانی حریف.....
۱۲۷. تذکر کلیدی.....
- ۱۲۸ -۴♦. روش گفتگوی صحیح چیست؟.....
۱۲۸. اصول گفتگوی منطقی.....
۱۲۸. ۱- تمرکز بر منافع، نه بر مواضع.....
۱۲۹. تکنیکهای تمرکز بر منافع.....
۱۲۹. الف) فهرست بندی و اولویت بندی منافع خود و طرف مذاکره.....
۱۳۰. ب) پرسش چرا؟ و چرا نه؟.....
۱۳۰. ۲- داشتن تفکر برد - برد.....
۱۳۰. ۳- قاطع ولی انعطاف پذیر.....
۱۳۱. ۴- با مسأله روبرو شوید نه با اشخاص.....
۱۳۱. ۵- به دنبال کشف راههایی متعدد برای حل یک مسأله.....
- ۱۳۲ -۵♦. چگونه حمله حریف را خنثی کنیم؟.....
۱۳۳. اگر حریف قدر تمند.....
۱۳۴. دست به فشار متقابل نزنید.....
۱۳۴. معمولاً حمله آنان از سه نوع «هاتور» تشکیل می شود.....
- ۱۳۸ -۶♦. چگونه با سلبه گران مقابله کنیم؟.....
۱۳۹. ۱- صفحه خط افتاده شوید.....
۱۴۱. ۲- به طور مؤثر مصالحه کنید.....
۱۴۲. ۳- اختلاف را مشخص کنید.....
۱۴۳. ۴- عواقب را مشخص کنید.....
۱۴۴. چگونه با همدلی، همراهی دیگران را جلب کنیم؟.....
- ۱۴۶ -۷♦. چگونه تمام قضایا را از دهان افراد بیرون بکشید؟.....
۱۴۶. مرحله اول : سوالات را باز مطرح کنید.....
۱۴۸. مرحله دوم : تأیید کنید.....
۱۴۹. مرحله سوم : استنباط کنید.....
۱۴۹. مرحله چهارم : سکوت کنید.....
- ۱۵۰ -۸♦. چگونه گفتگو را هدایت کنید؟.....
۱۵۰. ۱- اطلاعات آزاد بیشتری بخواهید.....
۱۵۲. ۲- سؤالهای شخصی بپرسید.....
۱۵۳. ۳- در کسب اطلاعات از نکات مخاطره آور بپرهیزید.....
- ۱۵۵ -۹♦. چگونه در دیگران ایجاد اعتماد کنیم؟.....
۱۵۵. مرحله اول.....
۱۵۶. مرحله دوم.....
۱۵۶. مرحله سوم.....
۱۵۷. مرحله چهارم.....
۱۵۸. مراقب باشید که چقدر اطلاعات آشکار می کنید.....

- درباره خود واقع بین باشید..... ۱۵۸
- اهداف خود را بیان کنید..... ۱۵۸
- اجازه دهید کسی با شما آشنا شود..... ۱۵۹
- ♦ ۱۰- اگر طرف مذاکره دست به نیرنگ و ترفندهای ناشایست بزند چه باید کرد؟..... ۱۶۱
- معمولاً واکنش مردم در برابر نیرنگ‌ها چیست؟..... ۱۶۲
- درباره قواعد بازی چگونه مذاکره کنیم؟..... ۱۶۳
- مهم ترین تاکتیک‌های خدعه آمیز..... ۱۶۵
- اول - فریب کاری آگاهانه..... ۱۶۵
- دوم - تاکتیک‌های جنگ روانی..... ۱۷۰
- سوم - روش روباه قاطع..... ۱۷۵
- ♦ ۱۱- راههای افزایش اثرگذاری بر دیگران..... ۱۸۰
- بخش پنجم: فنون و تکنیک‌های سخنرانی
- ♦ ۱- غلبه بر استرس و فشار عصبی سخنرانی..... ۱۸۷
- ۱- حالات عصبی خود را درک کنید..... ۱۸۹
- ۲- به فشار عصبی رسیدگی کنید..... ۱۹۲
- الف) تنفس عمیق..... ۱۹۲
- ب) حرکات ورزشی..... ۱۹۲
- ج) استفاده از میز کنفرانس..... ۱۹۳
- د) تهیه برنامه و آماده کردن موضوع..... ۱۹۳
- هـ) با فشار عصبی روبرو شوید..... ۱۹۴
- ♦ ۲- هشت استراتژی ایجاد وضعیت مناسب سخنرانی..... ۱۹۵
- ۱- به موقع ایستادن و به موقع نشستن..... ۱۹۵
- ۲- قدم زدن..... ۱۹۶
- ۳- میز عادی یا میز مخصوص سخنرانی..... ۱۹۷
- ۴- زبان بدن (علائم ظاهری بدن)..... ۱۹۸
- ۵- حرکات دست..... ۱۹۸
- ۶- ارانه..... ۲۰۱
- ۷- سکوت..... ۲۰۲
- ۸- ذوق..... ۲۰۲
- ♦ ۳- پنج فن مؤثر برای جلب حواس دیگران..... ۲۰۴
- فن ۱: نوعی بیان مطلوب را ایجاد کنید..... ۲۰۴
- فن ۲: در مورد یک موضوع عادی، از یک امر ویژه استفاده کنید..... ۲۰۵
- فن ۳: از ابزار کمک آموزشی تصویری استفاده کنید..... ۲۰۵
- فن ۴: مطلبتان را معین کنید..... ۲۰۶
- فن ۵: یک داستان طنز بگویید..... ۲۰۶
- ♦ ۴- اجتناب از ده عادت خطرناک در سخنرانی..... ۲۰۷
- ۱- اهمیت به خود..... ۲۰۷
- ۲- عذرخواهی کردن..... ۲۰۸
- ۳- سیگار..... ۲۰۹

- ۴- اطلاعات دقیق ۲۰۹
- ۵- سخن بی مفهوم ۲۱۰
- ۶- لطیفه ها ۲۱۰
- ۷- لطیفه های زشت ۲۱۱
- ۸- نظریه های فرومایه ۲۱۱
- ۹- تحقیرها ۲۱۱
- ۱۰- انتقاد عمومی ۲۱۲
- ۵♦ - توسعه هفت عادات مؤثر در سخنرانی ۲۱۴
- ۱- ضمانت شخصی ۲۱۴
- ۲- تقسیم احساسات ۲۱۶
- ۳- گفتار واقعی ۲۱۶
- ۴- رعایت وقت ۲۱۷
- ۵- تلفظ (لهجه) ۲۱۸
- ۶- نگهداری سخنرانی هایتان ۲۱۹
- ۷- به همه نگاه کردن ۲۱۹
- کتابنامه ۲۲۱

مقدمه

کتاب حاضر مشتمل بر پنج بخش است و در هر بخش سعی شده است که مهم ترین و کلیدی ترین عواملی که جزئی از مهارت های انسانی یک فرد در زندگی شخصی و کاری او محسوب می شوند، بررسی و شیوه های صحیح برقراری ارتباط با دیگران تشریح گردد. مهارت های ذکر شده در کتاب برای هر فردی ضروری بوده و از همه بیشتر برای مدیران اهمیت دارد. زیرا در عصر پیچیده ارتباطات، مدیریت هنر کنار کردن با دیگران است. لذا امید است که راهکارهای ارائه شده در این کتاب، روزنه ای هر چند کوچک بر سالم سازی روابط انسانی و گسترش

محبت و دوستی بین خوانندگان آن ایجاد نماید. همچنین بر خود لازم می‌دانم تا از رهنمودهای بی‌شائبه سرکار خانم دکتر خلیفه سلطانی و سرکار خانم دکتر شالچیان که جهت غنی‌تر شدن مطالب این کتاب مرا یاری نمودند، نهایت سپاسگزاری را نمایم.

جلال الدین حسینی

پاییز ۱۳۸۴