



مهارت‌های ارتباطی

اداره کل منابع انسانی
اداره آموزش و ارزشیابی

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

مهارت‌های ارتباطی

اداره کل منابع انسانی
اداره آموزش و ارزشیابی

آبان ماه ۱۴۰۰

شناسنامه

عنوان کتاب: مهارت‌های ارتباطی
تدوین: اداره کل منابع انسانی - اداره آموزش و ارزشیابی
نوبت و زمان چاپ: اول - آبان ماه ۱۴۰۰

فهرست مطالب

- پیشگفتار..... ۷
- فصل اول: ارتباطات انسانی ۹
- ۱- تعریف ارتباط
 - ۲- الگوهای ارتباط
 - ۳- ارتباطات انسانی
 - ۴- روش‌های ارتباط
 - ۵- مهارت‌های ارتباطی از نگاه اسلام
- فصل دوم: مهارت‌های ارتباط چهره به چهره ۱۹
- ۱- چگونه با دیگران گفتگو کنیم؟
 - ۲- چگونه از از بروز بحث و جدل پیشگیری کنیم؟
 - ۳- چگونه ابراز وجود کنیم؟
 - ۴- چگونه در جلسات حضور مؤثری داشته باشیم؟
 - ۵- چگونه سخنرانی کنیم؟
 - ۶- راهکارهای تقویت و توسعه مهارت‌های ارتباطی چهره به چهره
 - ۷- مهارت‌های ارتباط چهره به چهره (کلامی) در سیره رسول اکرم(ص) و ائمه اطهار(ع)
- فصل سوم: مهارت‌های ارتباط غیرکلامی..... ۴۳
- ۱- زبان غیرکلامی (زبان رفتار) چیست؟
 - ۲- نشانه‌های مثبت و منفی زبان رفتار کدامند؟
 - ۳- نشانه‌های زبان رفتار «تشویق کننده» و «بازدارنده» کدامند؟
 - ۴- چگونه بر دیگران تأثیرگذار باشیم؟
 - ۵- چگونه زبان رفتار خود را کنترل کنیم؟
 - ۶- ارتباط غیرکلامی در سیره رسول اکرم(ص) و ائمه اطهار(ع)
- فصل چهارم: مهارت‌های ارتباط شنیداری..... ۵۹
- ۱- اهمیت گوش کردن
 - ۲- اصول و شیوه‌های تقویت مهارت گوش دادن
 - ۳- چگونه مکالمات تلفنی را مدیریت کنیم؟
 - ۴- راهکارهای تقویت و توسعه مهارت‌های شنیداری

پیشگفتار

نیاز به ارتباطات انسانی، همواره یک نیاز اساسی بشر به حساب آمده است. بشر همیشه به دنبال راه‌ها و روش‌های ارتباطی بدیعی بوده است. در نتیجه تلاش‌های انجام شده، روش‌های ارتباطی در هر عصر و دوره‌ای متحول شده است به طوری که امروزه ضرورت و پیچیدگی‌های آن قابل توجه است.

ارتباطات انسانی نیاز به مهارت‌ها و شرایط ویژه‌ای دارد که بدون توجه به آن‌ها نمی‌توان به یک ارتباط مؤثر با دیگران دست یافت. خصوصاً ارتباطات اجتماعی، نیاز به درک و فهم اصول، هنجارها و قواعد اجتماعی دارد. این وجه ارتباطات به نوبه خود به یک تخصص تبدیل شده است که به آن «مهارت‌های ارتباطی» گفته می‌شود.

«مهارت‌های ارتباطی مؤثر» یکی از موضوعاتی است که در قرآن کریم به آن پرداخته شده است و در سیره رسول اکرم(ص) و ائمه اطهار(ع) بسیار مشهود می‌باشد. مهارت‌های ارتباطی به فرد کمک می‌کند تا بتواند با ارتباط کلامی و غیرکلامی و مناسب با فرهنگ و جامعه، خود را بیان کند. یعنی فرد بتواند نظرها، عقاید، خواسته‌ها، نیازها و هیجان‌های خود را ابراز و به هنگام نیاز بتواند از دیگران درخواست کمک و راهنمایی کند. در این کتاب به موضوع مهارت‌های ارتباطی در اسلام و سیره رسول اکرم(ص) و ائمه اطهار(ع) نیز مختصراً پرداخته شده است.

اداره آموزش و ارزشیابی به منظور توسعه مهارت‌های ارتباطی منابع انسانی آستان مقدس (اعم از مدیران، همکاران، خادمین و...)، کتاب حاضر را تدوین نموده است تا رسالت خود را ادا نماید. در این کتاب کوشش شده است بطور مختصر اما بسیار جامع و مؤثر در زمینه مهارت‌های ارتباطی مطالب لازم تدوین و ارائه شود. امید است این اقدام در جهت توسعه منابع انسانی آستان مقدس مؤثر واقع شود. انشاء الله...

التماس دعا

اداره آموزش و ارزشیابی

فصل اول

ارتباطات انسانی

ارتباطات انسانی؛ شامل برقراری ارتباط فرد با خودش، برقراری ارتباط دو فرد با همدیگر، ارتباط فرد با گروهی از افراد و ارتباط از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی است.

+++

۱

تعریف ارتباط



انسان‌ها پس از تأمین نیازهای اولیه خود، برای رشد و توسعه ناچار به استفاده از ارتباطات اجتماعی می‌باشند. در واقع، بدون گسترش ارتباطات، جامعه دچار رکود خواهد شد و چنین جامعه‌ای، یک جامعه مرده به حساب می‌آید.

تعریف ارتباط به این شرح است: «ارتباط، عبارت است از جریان انتقال پیام از سوی فرستنده به گیرنده؛ مشروط بر این که معنای پیام درگیرنده و فرستنده پیام مشابه باشد».

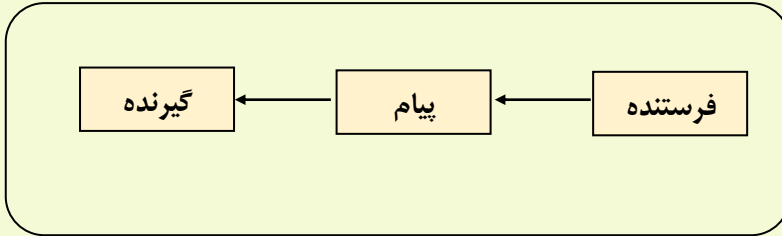
ارتباط، جزئی از زندگی اجتماعی ما انسان‌ها به حساب می‌آید. بدون ارتباط، زندگی اجتماعی قابل دوام نخواهد بود. از طریق فرایند ارتباط است که انسان‌ها، دانش، مهارت، دیدگاه، نظرات و نگرش‌های خود را به یکدیگر انتقال می‌دهند!

«ارتباط» جریانی است که طی آن دو یا چند نفر به تبادل دیدگاه، نظرات، احساسات و... می‌پردازند و از طریق بکاربردن پیام‌هایی که معنایش برای کلیه آنان یکسان است به انجام این امر مبادرت می‌ورزند.

الگوهای ارتباط



برای درک مفهوم فرایند ارتباط، الگوهای مختلفی ارائه شده است. ساده‌ترین الگوی ارائه شده الگویی با سه عنصر (فرستنده پیام، پیام و گیرنده پیام) است.



الگوی سه عنصری فرایند ارتباط

درباره عناصر فرایند ارتباط ویژگی‌های زیر مهم است:

۱- فرستنده

فرستنده، فرد یا افراد، گروه یا مؤسسه‌ای است که منبع ارسال پیام است. اگر فرستنده وجود نداشته باشد، هیچگونه ارتباطی برقرار نخواهد شد. طرز فکر و نگرش فرستنده در تعیین نوع پیام و نحوه ارسال آن تأثیر زیادی دارد.

۲- پیام

پیام قابل انتقال نیست، مگر این که ابتدا به صورت نشانه‌ها یا نمادهایی درآید. در ارتباطات انسانی نشانه‌ها یا نمادها به صورت کلمات شفاهی، نوشتاری، تصویری و... می‌باشند. پیام، زمانی برای گیرنده قابل فهم است که نشانه‌ها و نمادها برای وی آشنا باشد.

۳- گیرنده

گیرنده پیام از بین پیام‌های مختلف آن چه را که خود می‌خواهد و با نیازها و نظرات او تطبیق می‌کند، دریافت می‌کند. او پیام‌های مختلف را می‌سنجد، بعضی را انتخاب می‌کند و برخی را رد می‌کند.

توجه کنید:

در ارسال پیام باید معلومات، اطلاعات، گرایش، طرز فکر، مهارت، خصوصیات اجتماعی و فرهنگی گیرنده پیام را مورد توجه قرارداد.

فرستنده و گیرنده پیام از نظر اطلاعات، عواطف و ارزش‌های اجتماعی و فرهنگی باید دارای وجه اشتراک باشند. یعنی دریافت کننده پیام قادر باشد، مفاهیم فرستنده پیام را درک نماید.

۳

ارتباطات انسانی



ارتباط با توجه به عوامل ارتباط (فرستنده پیام، پیام و گیرنده پیام) به سه گروه زیر تقسیم می‌شود:

۱- **ارتباطات انسانی:** یعنی ارتباط انسان با انسان

۲- **ارتباطات زیست محیطی:** یعنی ارتباط انسان با محیط طبیعی

۳- **ارتباط ماشینی:** یعنی ارتباط انسان با ماشین

منظور از ارتباطات انسانی، جنبه‌ای از ارتباطات است که هر دو عامل ایجاد ارتباط یعنی فرستنده پیام و گیرنده پیام، انسان هستند و با هم دارای تعامل می‌باشند. این نوع ارتباط، گسترده‌ترین و قوی‌ترین جنبه ارتباطات است و این کتاب به منظور پرداختن با آن تدوین شده است. انواع ارتباطات انسانی. به شرح جدول شماره یک می‌باشد.

جدول شماره یک: انواع ارتباطات سازمانی

۱	ارتباطات بین فردی	- یعنی ارتباط فرد با خودش. در این ارتباط، فرد با خودش ارتباط برقرار می‌کند. - این نوع ارتباط را می‌توان «گفتگوی درونی» نامید.
۲	ارتباطات میان فردی	- یعنی ارتباط دو به دو افراد با یکدیگر. در این ارتباط، دو فرد با همدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. - این نوع ارتباط ممکن است به دو صورت باشد: ۱- مستقیم (چهره به چهره) ۲- غیرمستقیم (ارتباط تلفنی، مجازی و ...)
۳	ارتباطات گروهی	- یعنی ارتباط فرد با گروهی از افراد و بالعکس. در این ارتباط یک فرد با گروهی از افراد ارتباط برقرار می‌کند. - این نوع ارتباط می‌تواند به صورت مستقیم و غیرمستقیم برقرار شود. الف- مستقیم مانند ارتباط معلم یا دانش‌آموزان کلاس، سخنران با مستمعین و... ب- غیرمستقیم مانند کنفرانس از راه دور و... - عکس حالت‌های فوق نیز در زمره ارتباطات گروهی به حساب می‌آید.
۴	ارتباطات جمعی	- یعنی ارتباط یک مرکزیت با تعداد غیرقابل شماری از افراد. - ارتباط غیرمستقیمی که از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی با گروه‌های وسیع انسانی ایجاد می‌شود، ارتباط جمعی نامیده می‌شود.

۴

روش‌های ارتباط



ارتباط به روش‌های مختلفی برقرار می‌شود. روش‌های ارتباط به انواع زیر تقسیم می‌شود:

۱- ارتباط کلامی، ارتباط غیر کلامی

هنگامی که در جریان یک ارتباط، پیام‌ها به صورت کلامی انتقال یابند، آن را ارتباط «کلامی» گویند. مانند بحث و گفتگوی مدیر با کارکنان، همکاران با یکدیگر، خادمین با زائرین و...

هرگاه پیام به صورت غیر کلامی (حرکات دست، چشم، رنگ، صدا، تصویر، نوشته و ...) انتقال یابد، نوع ارتباط، «غیر کلامی» خواهد بود.

توجه کنید

- ارتباط غیر کلامی در فرایند ارتباط بسیار مهم است.
 - این ارتباط می‌تواند مکمل ارتباط کلامی باشد.
 - گاهی این ارتباط از ارتباط کلامی (مستقیم) مفیدتر واقع می‌شود!

۲- ارتباط مستقیم، ارتباط غیر مستقیم

ارتباط مستقیم یا چهره به چهره، ارتباطی است که بدون واسطه و مستقیماً بین فرد فرستنده پیام و گیرنده پیام برقرار می‌شود.

ارتباط غیرمستقیم یا با واسطه، چهره به چهره نیست و جنبه شخصی ندارد. در ارتباط غیرمستقیم، فرستنده پیام و گیرنده پیام یکدیگر را نمی‌شناسند. مانند نویسنده و خوانندگان یک کتاب.

نکته:

- بین انواع ارتباط، ارتباط مستقیم صمیمانه‌ترین و کامل‌ترین نوع ارتباط است!
- اما؛ از نظر تعداد مخاطبات زیر پوشش، وسعت زمانی و مکانی آن بسیار محدود می‌باشد.

۳- ارتباط رسمی، ارتباط غیررسمی

ارتباط رسمی، نوعی روش ارتباطی است که در سطحی وسیع و در محیط‌های رسمی صورت می‌گیرد. مثلاً ارتباطی که در سازمان‌های اداری برای ابلاغ مقررات و آیین‌نامه‌ها با کارکنان برقرار می‌گردد، نوعی ارتباط رسمی است.
ارتباط غیررسمی، نوعی ارتباط است که بین دو نفر یا دو گروه بطور عادی و غیررسمی اتفاق می‌افتد. ارتباط غیررسمی، معمولاً صمیمانه‌تر و عمیق‌تر از ارتباط رسمی است. این ارتباط بیشتر خاص گروه‌هایی است که با هم ارتباط نزدیک و چهره‌به‌چهره دارند.

توجه کنید:

مدیران می‌توانند با زیردستان، هم ارتباط رسمی و هم ارتباط غیررسمی داشته باشند. ارتباط رسمی در چارچوب «مدیریت» و ارتباط غیر رسمی در چارچوب «رهبری» قرار می‌گیرد.

۴- ارتباط یک سویه، ارتباط دو سویه

هنگامی که انتقال پیام از فرستنده شروع و به گیرنده ختم می‌شود و گیرنده نسبت به مفاهیم پیام، واکنشی به فرستنده نشان ندهد، ارتباط را «یک سویه» یا «یک طرفه» می‌گویند. مانند: ارتباط از طریق رادیو، تلویزیون، روزنامه و...

اگر در یک فرایند ارتباطی، نقش فرستنده و گیرنده بطور پیوسته عوض شود و فعالیت‌های ارتباطی بعدی براساس واکنش گیرنده و فرستنده پیام تعیین شود، به این نوع ارتباط، ارتباط «دو سویه» یا «دو طرفه» گفته می‌شود. مانند ارتباط مستقیم مدیر با هر یک از کارکنان و یا ارتباط تلفنی آنان با یکدیگر و...

۵

مهارت‌های ارتباطی از نگاه اسلام



۱- ارتباطات انسانی

در خصوص ارتباطات انسانی قابل ذکر است که آموزه‌های دینی نشانگر این واقعیت هستند که انسان موجودی اجتماعی است و خواه ناخواه با مردم معاشرت دارد. برای این که زندگی انسان به خوبی، با صفا و موفقیت‌آمیز سپری شود، باید از هر گونه خودخواهی، آزار دیگران، بدخواهی آنان و تحقیر مردم خودداری کند و همواره در روابط خود با دیگران گذشت و ایثار و تواضع داشته باشد.

خطوط کلی ارتباطات انسانی را می‌توان در وصیت حضرت امیر مؤمنان (ع) به حضرت امام حسن (ع)^۱ مشاهده نمود. فرازهایی از این وصیت ارزشمند و متعالی به شرح زیر است:

۱ - دشتی، محمد (۱۳۷۹)، نهج‌البلاغه، تهران: انتشارات مشرقین، نامه ۳۱، ص ۵۲۷

- حقوق برادر (دینی) تو این است که چون او از تو پیوند دوستی بُرد، تو پیوند دوستی برقرار کن.

- اگر روی برگرداند تو مهربانی کن،

- چون بخل ورزد، تو بخشنده باش.

- هنگامی که دوری گزید، تو نزدیک شو.

- چون سخت می‌گیرد، تو آسان گیر،

- به هنگام گناهش عذر او را بپذیر،

- با آن کس که با تو درشتی کرده، نرم باش که امید است به زودی در برابر تو نرم شود،

- اگر خواستی از برادرت جدا شوی، جایی برای دوستی باقی‌گذار، تا اگر روزی خواست به سوی تو باز گردد بتواند،

- کسی که به تو گمان نیک بُرد او را تصدیق کن و هرگز حق برادرت را به اعتماد دوستی که با او داری ضایع نکن، زیرا آن کس که حقش را ضایع می‌کنی با تو برادر نخواهد بود.

- مبادا برادرت برای قطع پیوند دوستی، دلیلی محکم‌تر از برقراری پیوند با تو داشته باشد و یا در بدی کردن بهانه‌ای قوی‌تر از نیکی کردن به تو بیاورد،
- ستمکاری فردی که بر تو ستم می‌کند، در دیده‌ات بزرگ جلوه نکند.

۲- مهارت‌های ارتباطی

مجموعه توانایی‌هایی که ما را در داشتن ارتباطی مفید و موثر با دیگران یاری می‌رسانند، مهارت‌های ارتباطی هستند. مفهوم مهارت‌های ارتباطی از نگاه ائمه معصوم (ع) عبارت است از: مجموعه‌ای از توانایی‌ها و شیوه‌های اخلاقی برای برقراری ارتباط مؤثر و مناسب با دیگران. به دیگر سخن، معاشرت با دیگران به نحوی که آنان را به خود جذب نموده و از همراهی با آنان لذت ببریم و از انزوا و تنهایی رهایی یابیم، همانا مهارت‌های ارتباطی است.

بطور کلی، مهارت‌های ارتباطی، روش‌ها و شیوه‌های ضروری برای یک زندگی سالم و سازنده‌اند؛ این مهارت‌ها، مجموعه‌ای از توانایی‌ها هستند که سبب سازگاری ما با دیگران و شکل‌گیری رفتارهای مثبت و مفید می‌شوند. مهارت‌های ارتباطی ما را قادر می‌سازند، نقش مناسب خود را در زندگی اجتماعی به خوبی ایفا نماییم، بدون این‌که به خود یا دیگران آسیب برسانیم.

توجه کنید:

فردی برخوردار از مهارت‌های ارتباطی است که با دیگران طوری ارتباط برقرار کند که بتواند به حقوق، الزامات، رضایت خاطر و یا انجام وظایف خود در حد معقولی دست یابد.

افرادی که از مهارت‌های ارتباطی ضعیفی برخوردارند، کمتر از سوی دیگران پذیرفته می‌شوند. پیامد چنین ارتباطی تنهایی، مشکلات خانوادگی، نارضایتی شغلی، فشار روانی، بیماری جسمی و حتی مرگ خواهد بود. برای رهایی از چنین مشکلاتی، باید دانش و مهارت لازم، برای برقراری ارتباط سالم و سازنده با دیگران را کسب نمود. برقراری ارتباط سازنده با دیگران، مستلزم یادگیری مهارت‌های ارتباطی از راه الگوبرداری مناسب است. در این راستا، کنش‌ها، روش‌ها و ارزش‌های حاکم بر رفتار ارتباطی پیامبر اعظم (ص) و زندگانی ائمه اطهار (ع) الگوهای بی‌بدیل و ارزنده‌ای را پیش‌روی ما قرار می‌دهد. بنابراین الگوی مناسبی از مهارت‌های ارتباطی را که متأثر از خُلقِ عظیم محمدی (ص) و ائمه اطهار (ع) است در اختیار داریم که باید آن‌ها فراگرفته و در عمل بکارگیریم.

فصل دوم

مهارت‌های ارتباط چهره به چهره

ارتباط چهره به چهره، ارتباط دو به دو افراد با یکدیگر است. در این حالت، دو فرد به صورت حضوری (مستقیم و چهره به چهره) با یکدیگر ارتباط کلامی برقرار می‌کنند.

۱

چگونه با دیگران گفتگو کنیم؟



هر یک از ما هر روزه با مسئولان، همکاران، خادمین، زائرین، افراد فامیل، ارباب رجوع، مردم و... در موضوعات مختلف تماس داریم و به گفتگو می‌نشینیم. گفتگو، یک رویکرد ارتباطی مستقیم، کلامی و چهره به چهره است که می‌بایست منطبق با قواعد آن اجرا شود.

۱- هدفمند صحبت کنیم!

برای گفتگو و صحبت با دیگران باید حساب شده، هدفمند و مطابق با یک طرح روشن اقدام نمود. اگر با مخاطبان خود با هدف و برنامه مشخص گفتگو کنیم، موفق می‌شویم که:

- رشته کلام را از دست ندهیم.
- از اتلاف وقت جلوگیری کنیم.
- از ایجاد تنش روحی در محیط کار پیشگیری نماییم.
- برای پذیرش فحوای کلاممان توسط طرف مقابل، استدلال کافی داشته باشیم.

- مطالب موردنظرمان را سازماندهی شده و به موثر انتقال دهیم.
- فرد مقابل، در برابر ما جبهه‌گیری نکند و رنجیده خاطر نشود.
- فرد مقابل برای ادامه گفتگو با ما تشویق شود.
- به موضوعات متفرقه نپردازیم.

۲- آمرانه، دستوری و خشک صحبت نکنیم!

بعضی افراد هنگامی که برای تقاضای انجام کاری با دیگران صحبت می‌کنند، دارای لحن خشک و آمرانه هستند. با این لحن، در ذهن فرد مقابل تصویر زشتی از خود می‌سازند. زیرا در فرایند ارتباطات، روش ارتباط آمرانه و خشک جایی ندارد. در این حالت نه تنها فرد به هدف خود دست نمی‌یابد، بلکه از آن نیز دور خواهد شد. باید به یاد داشته باشیم که در گفتگو، فرد مقابل هم به اندازه ما حق انتخاب دارد. اگر از یک نفر چیزی را درخواست کنیم و وی توجه چندانی نکند، حداکثر می‌توانیم پیامدهای منفی را که در انتظارش خواهد بود، به وی گوشزد کنیم. در واقع، برای این که در روابط خود با دیگران با کمترین مقاومت روبه‌رو شویم، باید از دستور دادن و ارتباط آمرانه اجتناب کنیم.

۳- ویژگی‌های گفتگوی جالب و جذاب!

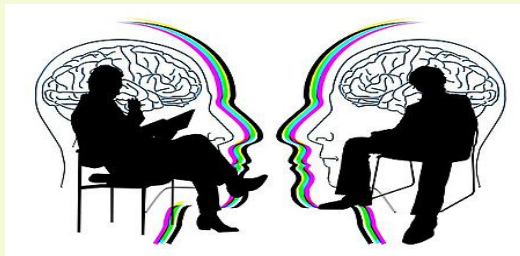
برای برقراری ارتباط موثر، باید چارچوب گفتگو برای فرد مقابل جالب و جذاب باشد. در این صورت، وی تشویق به شنیدن صحبت‌های ما خواهد شد. برای برقراری گفتگوی موثر با دیگران، لازم است تمایل به ادامه گفتگو را در فرد مقابل تقویت کنیم. در واقع، گفتگو هنگامی که یک رویکرد ارتباطی مؤثر به حساب می‌آید که دارای نقش انگیزشگری و تشویق‌کننده داشته باشد.

توجه کنید:

- باید برای گفتگوی موثر، در فرد مقابل میل و رغبت ایجاد کنیم.
- او را تشویق به گفتگوی هدفمند کنیم.
- به نحوی صحبت کنیم که احساس کند صحبت‌های ما، برای وی حاوی اطلاعات و راهنمایی‌های مفیدی است.

+++

۲

چگونه از بروز بحث و جدل پیشگیری کنیم؟

گفتگو با دیگران می‌تواند مثبت واقع شود و یا این که آنان را به بحث و جدل تشویق کند. بعضی از کارکنان به دلیل موقعیتی که دارند، خود را عاقل‌تر و منطقی‌تر از سایر کارکنان می‌دانند. در نتیجه با دخالت‌های زیاد، مداوم و خشک، مرتکب خطاهای ارتباطی می‌شوند. معمولاً آنان به برخوردهای محکوم به شکست متوسل می‌شوند. مانند دست‌زدادن، تهدید کردن، نصیحت کردن تحمیلی و... چنین برخوردهایی موجب تنش، بحث و جدل و ایجاد یک جو بحرانی در محیط کار می‌شود.

۱- عواقب بحث و جدل

بطور کلی، عواقب ناشی از بحث و جدل خصوصاً در محیط کار بسیار مخرب است، از جمله:

- رابطه دوستی و همکاری کارکنان لطمه می خورد.
- در فرایند بحث و جدل‌ها، مدام یکی صحبت می کند و دیگری با تمام قوا تلاش می کند صحبت‌های او را رد یا تکذیب نماید. بالاخره، خشم و غضب بالا می گیرد و عبارات تحقیرآمیزی بین آنان رد و بدل می شود. مانند: خودت اشتباه می کنی، تو آدمی غیرمنطقی هستی، لجبازی می کنی و...
- روی هم رفته، این گونه برخوردها موجب تضعیف مدیریت و فرهنگ سازمانی خواهد شد.

۲- پیشگیری از بروز بحث و جدل

پیشگیری از بروز بحث و جدل، نیازمند داشتن مهارت‌های ارتباطی است که عموم آن‌ها در این کتاب بررسی شده است. خصوصاً در این گونه موارد، باید در انتخاب و کاربرد کلمات و جملات سنجیده‌تر عمل کرد. از جمله:

الف- مطالب مناسب و دقیق را انتخاب و ارائه کنیم!

هنگام صحبت کردن با مسئولان، همکاران، خادمین، زائرین و... از کلمات و جملات دقیق استفاده کنیم. باید کلمات و جملاتی را بکار ببریم که دارای حداقل شش خصوصیت زیر باشند:

- **مؤدبانه بودن:** فراموش نکنیم که رفتار زاییده رفتار است. اگر مؤدبانه صحبت کنیم، فرد مقابل نیز مؤدبانه به ما پاسخ خواهد داد.

- **کوتاه بودن:** مطالب را مختصر و کوتاه بیان کنیم تا طرف مقابل شوق شنیدن را از دست ندهد.

- **صراحت:** کلمات و جملات، روشن و صریح باشند تا بتوانند منظور ما را به فرد مقابل منتقل کنند.

- **دقیق بودن:** مطالب خود را کامل و دقیق بیان کنیم. سپس با طرح یک یا چند سؤال، ببینیم که منظور ما را فهمیده است یا خیر؟

- صحیح بودن: باید اطلاعات و پیام‌هایی که به فرد مقابل ارائه می‌کنیم، صحیح باشد.
- ملموس بودن: مطالب ما باید عینی و ملموس باشد.

ب- از کلمات دارای بار مثبت استفاده کنیم!

باید از کلمات استفاده کنیم که جهت ارتباط را به سوی رسیدن به هدف هدایت کنند. زیرا، کلمات دارای بارهای احساسی مثبت و منفی می‌باشند. نباید بار منفی آن‌ها را مورد استفاده قرار دهیم. به کلمات زیر توجه کنید:

کلمات دارای بار مثبت	کلمات دارای بار منفی
جالب	پر زرق و برق
سریع	ناگهانی
متغیر	ناپایدار
انعطاف‌پذیر	دهن بین

+++

ج- از جمله‌های دارای بار مثبت استفاده کنیم!

همانند کلمات، جملات نیز دارای بار مثبت و منفی هستند که باید از جملات با بار احساسی مثبت استفاده کنیم. به جمله‌های زیر توجه کنید:

جملات دارای بار مثبت	جملات دارای بار منفی
- شما در این هفته چند بار دیر در محل کارتان حاضر شده‌اید و حالا هم؟	- تو آدم تنبل و وظیفه‌شناسی هستی!
- با وجود این که مقدار زیادی کار روی میز دارید، مشغول روزنامه خواندن هستید؟	- این قدر از زیر کار در نرو!
- باید درمورد درستی این آمار، اطمینان حاصل کنم!	- این آمارها، چرت هستند!
- اجازه دهید حرفم را تمام کنم!	- این قدر توی حرف‌هایم ندو!

+++

۳- شیوه‌های تذکر شفاهی

یکی از ابعاد گفتگوهای ما با همکاران و ارباب جوع و... تذکر دادن به آنان درباره رفتار نامناسبی است که از آن‌ها سر زده است. برای مثال تذکر دادن به همکاری که با ارباب رجوع رفتار شایسته‌ای نداشته است، یکی از این موارد است.

برای تذکر دادن، می‌توان به دو شیوه مثبت و منفی موضوع را با فرد مورد نظر در میان گذاشت که نه تنها منجر به بحث و جدل نشود، بلکه موثر واقع گردد. به شرح زیر:

شیوه اول: منفی و بی‌تأثیر

مثال: «تو» در مکالمات تلفنی با همکاران بی‌ادبانه صحبت می‌کنی!!! باید اصول

اخلاقی را رعایت کنی!!!... «از همین حالا خودت را اصلاح کن»!!!...

توجه داشته باشیم که این شیوه تذکر دادن:

- فرد را برای رفع اشتباهات رخ داده، تشویق و ترغیب نمی‌کند.

- سخنان شلاق گونه ما، در او رنجش خاطر ایجاد می‌کند.

- عدم صراحت کلام در این گونه عبارات، به ابعاد منفی آن می‌افزاید.

- چنین گوشزد و تذکری، اساساً بی‌فایده است. هرگز مثبت و سازنده واقع نخواهد شد.

- خصوصاً عبارت «از همین حالا خودت را اصلاح کن!» بسیار شدیدالحن است. بعید به نظر می‌رسد، نتیجه مطلوب حاصل شود.

شیوه دوم: مثبت و مؤثر

مثال (۱): متوجه نحوه مکالمات تلفنی شما با همکاران شدم. مایلم با هم چند

کلمه‌ای صحبت کنیم. وقت داری؟

مثال (۲): متوجه شدم، خیلی سریع صحبت می‌کنی. نگران این هستم که مبدا

صحبت شما برای بعضی از همکاران مفهوم نباشد. به علاوه، فکر می‌کنم اگر با

جزئیات بیشتری سوابق را در اختیار همکار متقاضی بگذاری، می‌توانی منشأ خدمات

بیشتری باشی!

توجه داشته باشیم که این شیوه تذکر دادن:

- به دلیل این که به جای ضمیر «تو» و از زاویه «امر و نهی کردن» با ضمیر «من» شروع شده است و صرفاً جنبه پیشنهاد برای ارائه بهتر خدمت مطرح شده است، مفید واقع می‌شود.

- این شیوه برخورد، فرد را برای مساعدت و همکاری تشویق می‌کند.

۳

چگونه ابراز وجود کنیم؟



نکته مهم این است که همه ما باید قادر باشیم، ابراز وجود کنیم. قاطعیت کلام یا ابراز وجود، یعنی آن‌چه را که واقعاً در ضمیر و قلبمان می‌گذرد، با شجاعت به زبان آوریم. البته باید بر خود تسلط داشته باشیم و با قاطعیت و توأم با احترام، صحبت کنیم. اگر فردی بخواهد ابراز وجود کند و نقطه‌نظرات خود را با اعتماد به نفس بیان کند، باید گفتار و رفتار افراد موفق را سرمشق خود قرار دهد. یکی از مهم‌ترین فنون ابراز وجود، استفاده از کلمه «من» در آغاز کلام است. مانند: من فکر می‌کنم، من تمایل دارم، من تصور می‌کنم و...

اما، بعضی از افراد در آغاز صحبت از کلمه «ما» استفاده می‌کنند. مانند: ما فکر می‌کنیم، ما تمایل داریم، ما تصور می‌کنیم و...

غیر از مواردی که شخص از سوی گروهی (به عنوان سخنگو) صحبت می‌کند، کاربرد کلمه «ما» نشان‌دهنده ضعف و سستی در سخن است. بعضی افراد به کمک «ارتباط

کلامی» ابراز وجود می‌کنند و عده‌ای هم با استفاده از «ارتباط رفتاری» این عمل را انجام می‌دهند. خصوصیات این افراد متفاوت است. به این شرح:

۱- ابراز وجود با استفاده از «ارتباط کلامی»

خصوصیات افرادی که از طریق «ارتباط کلامی» ابراز وجود می‌کنند، به شرح زیر است:

- در آغاز کلام خود، از کلمه «من» استفاده می‌کنند.
- دستور یا تقاضای خود را در قالب پرسش مطرح می‌کنند.
- انتقادهای سازنده آنان، فاقد سرزنش و طعنه است.
- به حقوق دیگران مانند حقوق خود نگاه می‌کنند.
- با مطرح کردن سؤال، افکار دیگران را می‌سنجند.
- روشن، صادقانه و مختصر سخن می‌گویند.
- به جای نصیحت گفتن، پیشنهاد مطرح می‌کنند.

۲- ابراز وجود با استفاده از «ارتباط غیر کلامی»

خصوصیات افرادی که از طریق «ارتباط غیر کلامی» ابراز وجود می‌کنند، به شرح زیر است:

- به وقت مناسب «تماس چشمی» برقرار می‌کنند.
- با حرکت سر، دست و تغییرات چهره، نقطه نظرهای خود را نشان می‌دهند.
- لحن آنان محکم، قاطع و روشن است.
- چهره‌ای موثر، متین، متبسم و گشاده دارند.
- آهنگ کلام آنان ملایم و منظم است.
- شق و رق می‌ایستند.

۳- فنون ابراز وجود

فنون ابراز وجود نه تنها به ما کمک می‌کند که نقطه‌نظرهای خود را شجاعانه و بدون ترس و اضطراب به زبان آوریم، بلکه ما را یاری می‌کند تا احساسات خود را قاطعانه و احترام‌آمیز با فرد مقابل در میان بگذاریم.

بعضی از فنون ابراز وجود عبارتند از:

- همواره نوع ارتباطمان، یک ارتباط هم‌زیستی باشد. یعنی با رعایت حقوق دیگران، به کسب حقوق خود نائل شویم.

- از انتقادات با قاطعیت استقبال کنیم. یعنی با تسلط بر اعصاب خود، انتقادات را گوش کنیم و به نحوی محترمانه و طرح سؤالات پی‌درپی، جزئیات بیشتری را از دهان فرد منتقد بیرون بکشیم.

- اگر فرد مقابل، خود را به بی‌راهه زد، دائماً پیام خود را تکرار کنیم تا مطمئن شویم آن را کاملاً دریافت کرده است.

- احساسات خود را صادقانه و بی‌پروا بیان کنیم.

- از بحث و جدل اجتناب کنیم. یعنی به طرف مقابل پاسخ مبهم بدهیم (شاید، احتمالاً، ممکن است و...). در این حالت، تلویحاً به او می‌گوییم که انتقادش شاید وارد باشد یا نباشد و به این شکل، از بحث کردن طفره می‌رویم.

۴

چگونه در جلسات حضور مؤثری داشته باشیم؟



شرکت در جلسات، یکی از فعالیت‌های معمول مدیران و کارکنان است. شرکت مؤثر در جلسات و مشارکت فعال در فرایند بحث‌ها و گفتگوها یک مهارت است. کسب موفقیت در این راه، نیاز به برقراری ارتباط و داشتن مهارت‌های میان فردی دارد.

اگر می‌خواهیم از شرکت در جلسات لذت ببریم و دیگران نیز از حضور ما در جلسات استقبال کنند، این نکات را رعایت نماییم:

۱- از جلسات برای همفکری استفاده کنیم!

- گاه‌گاهی (مثلاً هر ماه یکبار) همکاران مجموعه خود را گردهم آوریم. در این جلسات:
 - ایده‌های جدید را مطرح و بررسی کنیم.
 - برای فعالیت‌های آتی برنامه‌ریزی کنیم.
 - همکاران را در جریان امور مجموعه خودمان قرار دهیم.
 - پیشرفت امور را بررسی کنیم.
 - اجازه دهیم موضوعات جلسه را همکاران پیشنهاد داده و در دستور جلسه قرار دهند.
 - روحیه همکاری و تعاون را در همکاران تقویت کنیم.
 - دستور جلسه را پیشاپیش منتشر کنیم. این کار به ما و همکاران فرصت می‌دهد تا درباره موضوعات جلسه فکر کنیم و برای استفاده موثر از جلسه آمادگی داشته باشیم.

۲- جلسات را جدی اما با آزادی عمل اداره کنیم!

- با قاطعیت و جدیت، اما بدون استبداد و مدیریت خشک، جلسات را اداره کنیم.
- جلسات را بصورت منظم، با آهنگ مناسب و مطابق دستور جلسه پیش ببریم.
- موضوع جلسات را کوتاه، دقیق و در قالب طرح مسأله مطرح نماییم.
- اصرار نداشته باشیم که همه مطابق خواست ما صحبت کنند.
- اگر بحث منطقی بین دو یا سه نفر بوجود آمد، اجازه دهیم تا هنگامی که بحث آنان به درستی پیش می‌رود، کار خود را ادامه دهند.

۳- افراد پرحرف جلسه را قبضه نکنند!

- اجازه ندهیم همکاران پرحرف جلسه را در کنترل و قبضه خود در آورند.

- سعی کنیم میزان مشارکت این گروه از همکاران را در گفتگوها محدود کنیم. برای این کار، صبر کنیم تا فرد پرحرف، مطلبی را تمام کند. بعد به گفتگو ادامه دهیم.
- هر فرد به هر میزان هم که پرحرف باشد، ناچار است برای نفس کشیدن لحظه‌ای صحبت خود را قطع کند، ما می‌توانیم بلافاصله رشته کلام را در دست بگیریم و از دیگران بخواهیم نظر خود را مطرح کنند.

۴- نتایج جلسه را با توافق حاضرین اتخاذ کنیم!

- خلاصه مذاکرات و نتایج جلسه باید مورد موافقت همه شرکت‌کنندگان در جلسه قرار گیرد.
- اقدام‌هایی را که باید انجام شوند، با ذکر نام فرد و مهلت انجام آن‌ها در صورتجلسه درج نماییم.
- بلافاصله پس از جلسه، یک نسخه از صورتجلسه را برای مسئولان ذیربط و هریک از همکاران شرکت‌کننده ارسال کنیم.
- می‌توانیم کپی صورتجلسه را در تابلو اعلانات نیز نصب کنیم.
- اقدام‌های درج شده در صورتجلسه را پیگیری کنیم تا مطمئن شویم مطابق تصمیمات اتخاذ شده در جلسه انجام شده‌اند.

۵- در جلسات خود رأی نباشیم!

- کوشش کنیم جلسه را تحت سلطه خود در نیاوریم.
- نظرات خود را به همکاران حاضر در جلسه تحمیل و دیکته نکنیم.
- هدف ما این باشد که از نظرات همکاران درباره موضوع جلسه آگاه شویم.
- بیشتر کارکنان هنگامی که با مدیر و همکاران در یک جلسه قرار می‌گیرند، برای صحبت، پاسخگویی و اظهارنظر عموماً تردید دارند. با تشویق آنان به اظهارنظر، این تردید را از آنان دور کنیم.
- بهتر است تصمیم‌ها را به صورت اقناعی اتخاذ کنیم، نه رأی‌گیری.

- وقتی تصمیمی اتخاذ شد، همکاران را به قبول آن، تشویق و ترغیب کنیم.
- مزیت‌های تصمیم‌های اتخاذ شده را روشن سازیم و منطق آن را توضیح دهیم.
- درباره تصمیم اتخاذ شده، به شک و تردیدها صادقانه پاسخ دهیم.
- اگر همکارانی هنوز دچار تردید هستند، به دور از عصبانیت، سعی کنیم موافقت و حمایت آنان را جلب نماییم.

۵

چگونه سخنرانی کنیم؟



یکی از مواردی که هریک از مدیران و کارکنان کم یا زیاد ناچار هستند، انجام دهند، سخنرانی و صحبت در جمع کارکنان، مدعوین، همکاران، مردم و... به مناسبت‌های مختلف است. موضوع سخنرانی‌ها نیز ممکن است عمومی، اداری، فنی، تخصصی، مذهبی، سیاسی، فرهنگی و... باشد.

قواعد و آداب ارتباطی در سخنرانی

بعضی‌ها در هنگام سخنرانی سست می‌شوند، دلهره دارند، صدایشان دو رگه می‌شود، دچار اضطراب و تپش می‌شوند و... آنان باید آگاه باشند برای سخنرانی و صحبت کردن در اجتماعات، تنها رعایت یک مجموعه از قواعد و آداب ارتباطی ساده کافی است. طبیعتاً هیچ فردی بطور ذاتی یک سخنران ماهر نمی‌باشد.

بعضی از قواعد و آداب ارتباطی برای سخنرانی و صحبت کردن در مقابل دیگران به شرح زیر است:

۱- برای سخنرانی برنامه داشته باشیم!

- برای هر سخنرانی، برنامه‌ای اصولی تنظیم کنیم.

- اجزای یک برنامه سخنرانی به شرح زیر است:

مقدمه‌چینی: برای جلب توجه و علاقه حاضرین

متن: ارائه متن سخنرانی در یک روال منطقی

خلاصه: ارائه خلاصه‌ای که مجدداً نکات اصلی سخنرانی را بطور اختصار در برداشته باشد.

نتیجه‌گیری: طرح سؤال و پایان‌دادن به صحبت با یک نتیجه‌گیری موثر و جامع.

- سرانجام، سخنان خود را با یک نظریه مناسب به پایان ببریم. بطوری که حاضرین سر شوق بیایند و با انگیزه‌ای مضاعف جلسه را ترک نمایند.

۲- آرامش خود را حفظ کنیم!

- اجازه ندهیم که حالت استرس و اضطراب مانع سخنرانی ما شود. باید آرامش خود را حفظ کنیم.

- باید یاد بگیریم که راحت و آسوده بایستیم و صحبت کنیم. این کار را تمرین کنیم. اگر تمرین کنیم، کمتر احساس نگرانی خواهیم کرد.

۳- از یادداشت استفاده کنیم!

- برای اجرای سخنرانی از یادداشت استفاده کنیم.

- اگر قطع یادداشت به اندازه کارت تبریک باشد، مناسب می‌باشد.

- در بالای هر بخش از یادداشت‌ها، موضوع (عنوان) را بنویسیم و در زیر آن مطالب مربوط به آن را درج کنیم.

- بهتر است از متن دست‌نویس استفاده نکنیم. سخنرانی جنبه رسمی دارد و بکار بردن نادرست یک کلمه ممکن است معنای مورد نظرمان را عوض کند و یا مشکلات دیگری را پدید آورد.

۴- حاضرین را درباره سخنرانی آگاه کنیم!

- در مقدمه سخنرانی، قبل از هر چیز ارتباط موضوع سخنرانی را با حاضرین بیان کنیم.
- ابتدا رئیس مطالب سخنرانی را ذکر کنیم.
- برای حاضرین روشن کنیم که سؤال‌هایشان را در بین سخنان ما و یا در پایان سخنرانی مطرح کنند!

۵- کوتاه سخنرانی کنیم!

- نگذاریم سخنرانی ما طولانی شود.
- هنگامی که ما یکی از چند سخنران در یک جلسه یا همایش هستیم، کوتاه بودن سخنرانی ضروری‌تر خواهد شد.
- زیبنده است که از وقتی که به ما اختصاص داده شده است، کمی کمتر صحبت کنیم.
- می‌توانیم به عنوان یک ابتکار، متن سخنرانی خود را پیشاپیش بین شرکت‌کنندگان توزیع کنیم.

۶- از مواد و وسایل سمعی - بصری استفاده کنیم!

- برای جذاب کردن سخنرانی می‌توانیم از مواد و وسایل سمعی - بصری استفاده کنیم.
- استفاده از وایت برد، فیلم، پوستر، پاورپوینت و... سخنرانی را بسیار جذاب خواهد کرد.
- از عکس و تصاویر برای درک بهتر مطالب استفاده کنیم.
- هنگام استفاده از مواد بصری (فیلم، پاورپوینت و...)، ارتباط با مخاطبان (تماس چشمی) را حفظ کنیم.

۷- بدن خود را کنترل کنیم!

- یادداشت‌هایمان را بر روی میز (تریبون) بگذاریم.
- برای خواندن مطالب، روی یادداشت‌ها خم نشویم. زیرا تنفس خود را محدود می‌کنیم.
- بعضی‌ها در هنگام سخنرانی نمی‌دانند با دست‌هایشان چکار کنند! دست‌ها را توی جیب‌هایمان نگذاریم! دست به سینه نایستیم!
- کناره‌های تریبون بهترین راه‌حل است. به راحتی دو دست خود را به لبه‌های تریبون بگیریم. وقتی اعتماد به نفس ما بیشتر شد، بتدریج و بطور طبیعی از حرکات دست و سر استفاده خواهیم کرد.

۸- صدای رسا را فراموش نکنیم!

- همیشه در سخنرانی‌های خود (خصوصاً در حضور همکاران و به مناسبت‌های خاص) با صدای رسا صحبت کنیم.
- توجه داشته باشیم که شغل ما هر چه باشد، «چند کلمه صحبت کردن» از وظایف ما خواهد بود.
- بلندی صدایمان به میزانی باشد که در تمام سالن طنین‌انداز شود (البته فریاد نزنیم!). فرض کنیم یک نفر در ردیف آخر سالن نشسته و گوش او کمی سنگین است!
- سر خود را در طول سخنرانی بالا بگیریم.
- برای تأکید کردن بر نکات مهم از سکوت کمک بگیریم.
- سر هر یک از نشانه‌گذاری‌ها (نقطه، ویرگول و ...) نیز کمی مکت کنیم و نفس بکشیم.

۹- با نگاه کردن ارتباط برقرار کنیم!

- کوشش کنیم با نگاه کردن به همه حاضرین با آنان ارتباط برقرار کنیم (تماس چشمی).
- مراقب باشیم تنها به کسی که به صحبت‌های ما علاقه بیشتری نشان می‌دهد، چشم ندوزیم.
- اجازه دهیم نگاهمان، بر روی همه افراد حاضر متمرکز شود.

۱۰- به ظاهر خود اهمیت دهیم!

- به ظاهر خود توجه کافی کنیم. اگر ظاهرمان آراسته باشد، بیشتر احساس اطمینان خواهیم کرد و حضاران را هم تحت تأثیر قرار خواهیم داد.

۱۱- اصول پایان دادن به سخنرانی را به کار گیریم!

- سخنرانی خود را با یک پایان معنی دار به اتمام برسانیم.
- از حاضرین برای توجهی که نشان دادند، تشکر کنیم.
- بدون درنگ پس از سخنرانی، در جای خود بنشینیم.
- آن قدر سخنرانی را کش ندهیم که حرفی برای گفتن و پایان دادن به آن نداشته باشیم.
- کلام آخر و تأثیر آن در ذهن حاضرین ماندگار است.

۱۲- تنها به موضوع اهمیت ندهیم!

- اهمیت نحوه ارائه سخنرانی کمتر از موضوع سخنرانی نیست.
- افراد بسیاری هستند که دانش و اطلاعات غنی دارند. اما فن سخنرانی را نمی دانند و تأثیرگذار نیستند.
- سخنرانان قوی، مطالب پیش پا افتاده را به نحوی ارائه می کنند که در مخاطبان تأثیر عمیقی برجای می گذارند.
- برای ارائه پیام پنج اصل زیر را رعایت کنیم:
 - الف: از کلمات تصویر بسازیم.
 - ب: با استفاده از مواد سمعی - بصری سخنان خود را حمایت کنیم.
 - ج: مطالب را توأم با نمایش و زبان رفتار ارائه کنیم.
 - د: مثال هایی را به کار ببریم که آمیخته با داستان و حکایت باشند.
 - ه: سخنان خود را درخور فهم مخاطبان تنظیم و ارائه کنیم.

۶

راهکارهای تقویت و توسعه مهارت‌های ارتباطی چهره به چهره



اثرگذارترین روش ارتباط، ارتباط مستقیم یا چهره به چهره است. ارتباط حضوری یا چهره به چهره هنگامی تأثیرگذار است که بعضی نکات را رعایت کنیم. این نکات موجب تسهیل برقراری ارتباط و درک پیام ما از سوی مخاطبان خواهند شد. برخی از مهمترین راهکارهای تقویت و توسعه مهارت‌های ارتباطی چهره به چهره (رودررو) به شرح زیر است:

۱- فن بیان خود را تقویت کنیم!

- اصول فن بیان و گفتگو را تمرین و تقویت کنیم.
- افراد را با نامشان صدا کنیم.
- سؤال کنیم، علاقه نشان دهیم، با دقت گوش کنیم.
- شیوه‌های مناسبی را برای پایان دادن به گفتگو پیدا کنیم.

۲- صحبت‌های طرف مقابل را قطع نکنیم!

- هیچ‌گاه صحبت‌های طرف مقابل را قطع نکنیم، مگر از موضوع بحث خارج شده باشد.
- اگر کسی با مکث‌های زیاد و به کندی صحبت می‌کند، جملات او را تمام شده تلقی نکنیم، با حرکت لب، صحبت‌های او را تکرار نکنیم، صبور باشیم.

۳- شیوه بیان خود را تقویت کنیم!

- نه تنها صحبت‌هایمان در خاطره‌ها می‌ماند، بلکه شیوه بیان ما نیز در اذهان ثبت می‌شود.

- از لحن تند و خشن اجتناب کنیم.

- هرگز با لحن تحقیرآمیز صحبت نکنیم.

- هنگام صحبت با مسئولان با لحن چاپلوسانه صحبت نکنیم.

۴- تند و بلند صحبت نکنیم!

- خیلی تند و یا بلند صحبت نکنیم.

- اگر احساس می‌کنیم صدایمان یکنواخت است، یک نفس عمیق بکشیم و

کوشش کنیم هنگام صحبت کردن، با قدرت بیشتری هوا را بیرون بدهیم.

۵- با نگاه کردن ارتباط برقرار کنیم!

- سعی کنیم با نگاه کردن ارتباط برقرار کنیم.

- به طرف مقابل زیاده از حد هم خیره نشویم.

- وقتی با فردی به صورت چهره به چهره صحبت می‌کنیم، در آن واحد به هر دو چشم

او نگاه کنیم. (ابتدا به یک چشم و بعد به چشم دیگر وی نگاه کنیم).

۶- به گفتگوی خودمان متمرکز شویم!

- تمام توجه خود را به گفتگوییمان معطوف کنیم.

- اگر با کسی صحبت می‌کنیم، نباید هیچ مسأله‌ای باعث حواس پرتی ما بشود.

- از نظر فرد مقابل، ناشایست است که مرتب به این سو و آن سو نگاه کنیم.

۷- زیاد صحبت نکنیم!

- تنها خودمان صحبت نکنیم. بگذاریم طرف مقابل هم حرفش را بزند.

- به واکنش‌های او دقت کنیم و مطمئن شویم که منظور ما را فهمیده است.
- حتی هنگامی که سعی داریم طرف مقابل را متقاعد سازیم، بیشتر از نیمی از زمان گفتگو را به خود اختصاص ندهیم.

۸- افراد را تشویق به صحبت کنیم!

- افراد را تشویق کنیم تا درباره خودشان صحبت بزنند.
- مهارت آن‌ها را ارج بگذاریم و از آن استفاده کنیم.

۹- لهجه خود را پنهان نکنیم!

- سعی نکنیم لهجه خودمان را پنهان کنیم، اما کوشش کنیم واضح صحبت کنیم.
- اگر فرد مقابل گفته‌های ما را به آسانی درک نمی‌کند، پس آرام‌تر صحبت کنیم.
- در نگاه مخاطب دقت کنیم تا متوجه شویم حرف‌های ما را فهمیده است یا خیر.

۱۰- بیش از حد هم جدی نباشیم!

- در کارمان جدی باشیم، البته نه در همه اوقات. بیش از حد جدی بودن، فضای گفتگو با ما را کسالت‌آور می‌کند.
- مجبور نیستیم لطیفه تعریف کنیم، اما دنبال نکته‌های جالب و خوشمزه‌ای که در رخدادهای روزمره پیش می‌آید، بگردیم و آن‌ها را تعریف کنیم.
- تنها ماجراهای خنده‌داری را که برای خودمان اتفاق می‌افتد، تعریف کنیم. دیگران را مسخره نکنیم.

مهارت‌های ارتباط چهره به چهره (کلامی) در سیره رسول اکرم (ص) و ائمه اطهار (ع)



مهارت‌های ارتباطی که در این کتاب بیان می‌شود، ارتباطات بین فردی است. ارتباطات بین فردی از مهم‌ترین مؤلفه‌های زندگی انسان از آغاز تولد تا هنگام مرگ است. توانمندی‌های بالقوه انسان، تنها در سایه روابط بین فردی رشد می‌کند. یادگیری روابط بین فردی صحیح، اهمیتی زیادی در بهبود سلامت روانی، رشد شخصیت، افزایش بهره‌وری شغلی، ارتقاء کیفیت زندگی، خودشکوفایی و... دارد.

توجه کنید:

- ارتباطات بین فردی از طریق ارتباط کلامی و غیر کلامی انجام می‌شود.
- ارتباط کلامی، شامل کلماتی است که بر زبان می‌آوریم.
- جذاب بودن محتوای کلام، تهدیدآمیز نبودن آن، جالب بودن موضوع صحبت، قابل فهم بودن کلام و... باعث تسهیل ارتباط می‌گردد.

در سیره ائمه اطهار(ع)، برخی مهارت‌های کلامی چنین است:

۱- شفاف و قابل فهم بودن کلام

امیرمؤمنان علی(ع) می‌فرماید: «نیکوترین گفتار، کلامی است که منطقی و نظم، زیبایی‌ش کرده باشد و برای همه مردم، از خواص و عوام، قابل فهم باشد»^۲.

۲- قطع نکردن سخن طرف مقابل

قطع کردن سخن دیگران به دو دلیل مهم زیر موجب تخریب روابط بین فردی می‌شود:
الف - موجب می‌شود فرد احساس ناخوشایندی از برقراری ارتباط با ما داشته باشد و احساس کند که شنونده خوبی نبوده‌ایم و برای وی احترام قائل نیستیم.
ب- موجب می‌شود مجموعه صحبت‌های شخص به کلاف سردرگمی تبدیل شود و نتواند پیام اصلی خود را آن‌گونه که در نظر داشته است، منتقل کند.

۳- پرهیز از دستوردادن و ریاست‌طلبی

روایت است که امام علی(ع) به یکی از یارانش نامه‌ای نوشت که این‌گونه آغاز شده بود: «سفارش می‌کنم تو را و خود را به پرهیزگاری».
در این روایت، یک نکته ظریف ارتباطی نهفته است؛ به این مضمون که «انسان بطور فطری از دستور و امر و نهی بیزار است و در صورت شنیدن کلام دستوری سعی می‌کند به نحوی از انجام آن سر باز زند»^۳.

۴- گزیده‌گویی

رعایت اختصار و گزیده‌گویی در سخن، مانع از بیان کلمات فتنه‌انگیز می‌شود. در روایت است که پیامبر اکرم(ص) فرمود: «هنگامی که موسی بن عمران(ع) با خضر(ع) ملاقات

۲ تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد. (۱۳۶۶). غررالحکم و درر الکلم. شرح آقاجمال خوانساری. تهران: دانشگاه تهران

۳ - کلینی، محمد بن یعقوب (۱۳۵۱)، گزیده‌ای از اصول کافی در مبانی دین اسلام، ترجمه علی‌اصغر خسروی شبستری، تهران: انتشارات خرمی.

کرد، موسی(ع) به وی گفت: «مرا موعظه کن». خضر گفت: «ای کسی که جویای دانشی! بدان که گوینده کمتر از شنونده خسته می‌شود، پس هیچ‌گاه اهل مجلس خود را خسته مکن».

۵- سپاسگزاری از دیگران

امام علی(ع) می‌فرماید: «سپاسگزار کسی باش که تو را نیکی می‌کند». کسی که در برابر خوبی سپاسگزار است و از کار نیک قدردانی می‌کند، از خود شخصیتی می‌سازد که محبوب و مورد احترام دیگران است.

۶- مهرورزی و استفاده از کلمات محبت‌آمیز

«مهرورزی»، از زیباترین آموزه‌های اخلاقی است که نقش سازنده و مؤثری را برای گرایش انسان‌ها به یکدیگر ایفا می‌کند و در بسیاری از موارد ارتباطات را صمیمی‌تر می‌سازد.

امام باقر(ع) به مردم توصیه می‌فرمایند: «اگر می‌خواهید دوستان بدانند و محبوب دیگران باشید به آنان اظهار محبت و دوستی کنید»^۴.

۷- پرهیز از منت گذاشتن

امام علی(ع) در نامه ۵۳ نهج‌البلاغه به مالک اشتر می‌فرماید: «مبادا هرگز با خدمت‌هایی که انجام دادی بر مردم منت گذاری، یا آنچه را انجام داده‌ای بزرگ شماری»^۵. نیکی و احسان یکی از راه‌های مؤثر نفوذ در قلب دیگران است، اما چنانچه با منت همراه شود، دشمنی به وجود می‌آید و ارتباط بین افراد تیره می‌شود.

۴- حر عاملی، محمد بن حسن (۱۳۶۹ و ۱۳۷۲)، آداب معاشرت از دیدگاه معصومین(ع)، ترجمه محمد فارابی، مشهد: آستان قدس رضوی

۵- دشتی، محمد (۱۳۷۹)، نهج‌البلاغه، تهران: انتشارات مشرقین

۸- پرهیز از تحقیر کردن

پیامبر اکرم(ص) در مذمت تحقیر کردن دیگران می‌فرماید: «خوارترین مردم کسی است که مردم را خوار شمارد» و «برای مرد همین شر بس که برادر مسلمان خویش را تحقیر کند».^۶

۹- پذیرش عذر دیگران

امام سجاد(ع) به فرزند خویش فرمود: «اگر کسی در سمت راست تو بایستد و تو را دشنام دهد و آن‌گاه به سمت چپ تو آید و عذرخواهی کند، عذرش را بپذیر».^۷ در روابط بین‌فردی گاهی مسائلی پیش می‌آید که ممکن است فرد مقابل، عملی انجام دهد یا حرفی بزند که موجب دلخوری و ناراحتی شود، حال اگر پس از مدتی پشیمان شد و برای ابراز پشیمانی و عذرخواهی نزد ما آمد، برای حفظ شخصیت خود و او و نیز برای حفظ روابط بین‌فردی واجب است، عذر وی را بپذیریم.

۱۰- پرهیز از عیب‌جویی

امام صادق(ع) می‌فرماید: «کسی که به منظور عیب‌جویی و ریختن آبروی مؤمنی سخنی بگوید تا او از چشم مردم بیفتد، خداوند او را از ولایت خود بیرون می‌کند و به سوی ولایت شیطان می‌فرستد و شیطان هم او را نمی‌پذیرد».^۸ عیب‌جویی از دیگران و استفاده کردن از کلمات و عبارات منفی در برخورد با آنان، موجب سردی و ناخوشایندی ارتباط می‌گردد. چرا که انسان ذاتاً کرامت نفس دارد و مایل است شأن و جایگاه و آبرویش حفظ شود و با کسی که چنین امر مهمی را نقض کند، برخورد جدی و تندی خواهد داشت.

۶ - پاینده، ابوالقاسم (۱۳۷۷)، نهج‌الفصاحه، ج ۱ و ۲، تهران: انتشارات جاویدان

۷ - حر عاملی، محمد بن حسن (۱۳۶۹ و ۱۳۷۲)، آداب معاشرت از دیدگاه معصومین(ع)، ترجمه محمد فارابی،

مشهد: آستان قدس رضوی، ص ۱۶۲

۸ - الوافی، ج ۵، ص ۹۷۶؛ به نقل از: بهشتی، محمد (۱۳۸۷)، آرای دانشمندان مسلمان در تعلیم و تربیت و مبانی آن، قم: انتشارات سمت، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.

فصل سوم

مهارت‌های ارتباط غیرکلامی

ارتباط غیرکلامی، شامل رفتارهایی است که به کمک آن‌ها می‌توانیم با دیگران بهتر ارتباط برقرار کنیم. مانند: حرکات دست، حالت‌های چهره، نحوه نشستن، حرکات بدن و...

۱

زبان غیرکلامی (زبان رفتار) چیست؟



تصور نکنیم که ارتباط کلامی (زبان کلامی، گفتگو، صحبت کردن) تنها وسیله ارتباطی است. گاهی یک نگاه، لحن صدا، حرکات چهره، دست و... که از عمق درون سرچشمه می‌گیرد، آن‌چنان معنادار است که به بهترین حالت ارتباط ما با دیگران را برقرار می‌کند.

عامل اصلی برقراری ارتباط غیرکلامی، «زبان غیرکلامی» است که به آن «زبان بدن» یا «زبان رفتار» نیز می‌گویند. البته «زبان رفتار» نیز کامل‌ترین عامل ارتباطی نیست. اما، غالباً روشن‌تر از «زبان گفتار» سخن می‌گوید. زیرا زبان احساسات و عواطف است.

۱- مفهوم زبان غیر کلامی (زبان رفتار)

در زندگی با مجموعه‌ای از انواع ارتباطات غیر کلامی احاطه شده‌ایم. زمانی که در خیابان قدم می‌زنیم، احساس ما تحت تأثیر علایم راهنمایی و رانندگی، ویتترین مغازه‌ها، تابلوها، سر و صدای رهگذران، خودروهای مختلف و... قرار دارد. این‌ها رسانه‌های ارتباطی غیر کلامی به حساب می‌آیند.

در این روش ارتباطی، استفاده درست از «زبان رفتار» بسیار مؤثر است. بنابراین، آموختن و کسب مهارت‌های زبان رفتار برای برقراری ارتباط با دیگران بسیار سودمند است.

توجه کنید:

یکی از نمونه‌های زبان رفتاری، «زبان اشاره» است که توسط افراد ناشنوا مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این روش، پیام مورد نظر، با حرکات دست و سر بیان می‌شوند.

«زبان رفتار»، زبان احساس، عواطف و هیجانات درونی انسان است. ما همه روزه با مشاهده تغییرات قیافه، لحن صدا و حرکات دست، تغییرات چهره و... بطور غیرارادی، ذهن و درون افراد را می‌خوانیم، پی می‌بریم که آنان نسبت به ما یا محیط خود چه احساسی دارند.

۲- مزایای زبان رفتار

در صورت آگاهی و کسب مهارت، زبان رفتار می‌تواند مزایای زیر را برای ما به ارمغان بیاورد:

- ارتباطات بیشتر، بهتر و کامل‌تری با دیگران داشته باشیم.
- راحت‌تر دیگران را برای برقراری ارتباط به طرف خود جذب کنیم.
- اختلاف نظر، سوء تفاهم و آغاز هر تعارضی را پیشاپیش تشخیص دهیم.
- حمایت، توافقی و دلگرمی را دریابیم.

- زمان سخن گفتن و زمان سکوت کردن را تشخیص داده و آن را در خود تقویت نماییم.

۳- زبان رفتار، نشان‌دهنده «تحقیر نفس» و «عزت نفس» است!

زبان رفتار (لحن صدا، تغییرات چهره، حرکات دست و...) منشأ درونی دارد. در واقع، این زبان، تصویری است که ما در ذهنمان از خود ساخته‌ایم. این تصویر محدودۀ گفتار و رفتار ما را مشخص می‌کند.

قبل از این که هر فرد رفتاری را از خود بروز دهد (کارآمد یا بی‌کفایت، خجالتی یا پررویی، باهوش یا کودن و...) تصویری از آن رفتار در ضمیر او نقش می‌بندد. بهترین شیوه برای تعیین عزت نفس، گوش دادن به زبان درون است. زبان درون، تصویری از خودمان است که همواره بطور غیرارادی در ذهن داریم. برای این که از تصویری که برای خود قائل هستیم، کاملاً آگاه شویم، می‌توانیم (زبان درون خودمان) را با جدول زیر مقایسه کنیم.

۴- نشانه‌های تحقیر نفس

افرادی که دارای نشانه‌های «تحقیر نفس» می‌باشند، خصوصیات زیر را از خود بروز می‌دهند:

- در محافل عمومی افرادی گوشه‌گیر هستند.
- چیزی برای گفتن ندارند.
- اشتباهات زیادی مرتکب می‌شوند.
- با افراد خونگرم و اجتماعی، رفتار متفاوتی دارند.
- توجه داشته باشیم که اگر فردی گوشه‌گیر باشیم، ارتباطات خود را شدیداً کاهش داده‌ایم. طبیعتاً مردم هم واکنشی مشابه از خود نشان خواهند داد و این بهانه‌ای برای انزوایی در ارتباطات آتی ما می‌شود.

جدول شماره ۲: کدام نشانه‌ها مربوط به ما است؟

نشانه‌های حقارت نفس	نشانه‌های عزت نفس	گفتگوی درونی ما
- همه فهمیدند که چه آدم بی‌عرضه‌ای هستم.	- دفعه بعد حتماً موفق می‌شوم.	- وقتی در مقابل همکاران خود مرتکب اشتباه می‌شویم.
- خیلی فراموش کار هستم.	- جای نگرانی نیست! به زودی کارها را رو به راه می‌کنم.	- وقتی فراموش می‌کنیم کاری را که قول داده‌ایم، انجام دهیم.
- چه بد، چگونه این همه وقت را با افرادی که نمی‌شناسم، بگذرانم.	- چه بهتر، با نظریات و اطلاعات تازه‌ای آشنا می‌شوم!	- وقتی وارد جلسه‌ای می‌شویم و هیچ‌کدام از حاضرین را نمی‌شناسیم.
- این دفعه دیگر چه خطایی از من سر زده؟	- نمی‌دانم موضوع از چه قرار است.	- وقتی مدیر، ما را صدا می‌زند و علت آن را نمی‌دانیم.
- هیچ‌وقت نمی‌توانم کاری را درست انجام دهم!	- من هرگز در ملاقات‌ها تأخیر ندارم. بهتر است هر چه زودتر با تلفن تأخیرم را اطلاع دهم.	- وقتی برای یک ملاقات، احساس می‌کنیم که دیرمان شده است.
- در این کار همیشه ضعیف هستم. هیچ‌وقت نمی‌توانم موجودی‌ام را تراز کنم.	- این کار باید انجام شود. مطمئن هستم می‌توانم آن را انجام دهم.	- وقتی نمی‌توانیم حساب دریافت و پرداخت‌های بانکی خود را تراز کنیم.
- معجزه شده! این فقط یک شانس بود.	- واقعاً در این کار مهارت دارم.	- وقتی کاری را به نحوی شایسته انجام داده‌ایم.

+++

۵- چگونه عزت نفس خودمان را تقویت کنیم.

- اگر می‌خواهیم برای برقراری ارتباط با دیگران موفق باشیم، می‌بایست عزت نفس را در خودمان تقویت کنیم. بعضی از راه‌های تقویت عزت نفس عبارتند از:
- به جای ملامت خود در قبال اشتباهات، آنان را به منزله تجربه‌ای ارزشمند تلقی کنیم.
- به جای تکیه بر نقاط ضعف، به موفقیت‌های خود بیندیشیم.
- به جای ملامت کردن دیگران، مسئولیت‌های زندگی را به گردن بگیریم و خود را منشأ رخدادهای زندگی‌مان بدانیم.
- به جای ارتباط با عموم، با افراد بزرگ منش و موفق نشست و برخاست کنیم.
- به جای نشستن درخانه، با دیگران معاشرت کنیم.

- به جای خرده‌گیری از خود و دیگران، در خود و دیگران به دنبال خوبی‌ها بگردیم.
- به جای کم‌اهمیت نشان دادن خود در مقابل تحسین دیگران، از آن‌ها تشکر کنیم.
- به جای پرخوری و تن‌پروری، مراقب جسم و حال خود باشیم.

۲

نشانه‌های مثبت و منفی زبان رفتار کدامند؟



در بیشتر موارد، ارتباط ما با دیگران نوعی ارتباط غیرکلامی است که بر پایه ذهن‌خوانی استوار است. به همین دلیل شناخت و آگاهی از نشانه‌های زبان رفتار دارای اهمیت فراوان است.

اگر یک حرکت، یک نشانه و یک نگاه حامل پیامی است، چنان‌چه آن را به درستی بشناسیم و مفهوم آن را درک کنیم، می‌توانیم در قبال آن واکنش مناسبی نشان دهیم. از این رو، در برقراری ارتباط با دیگران موفق‌تر خواهیم شد.

توجه کنید:

بسیاری از نشانه‌های زبان رفتار، پیام آشکاری دارند. مانند:

- پای کوبیدن بر زمین: یعنی فرد مضطرب است.
- تنفس عمیق و سریع: یعنی فرد پس از مدتی به یک نکته ابهام‌آمیز پی برده است.

توجه به نشانه‌های زبان رفتار ابتدا ارادی است. اما پس از مدتی به صورت عادت در می‌آید. به نحوی که در برخورد با دیگران می‌توانیم ناخودآگاه ذهن آنان را بخوانیم. پس،

برای ایجاد ارتباط مؤثر، بسیار اهمیت دارد. اما باید مراقب باشیم که زبان رفتار را درست تعبیر و تفسیر کنیم.

نشانه‌های زبان رفتار گاهی هشداردهنده مشکلات ارتباطی و گاهی نشان‌دهنده موفقیت‌هایی در برقراری ارتباط می‌باشند. از این رو، نشانه‌های زبان رفتار یا منفی هستند و یا مثبت.

جدول شماره ۳: نشانه‌های مثبت و منفی زبان رفتار

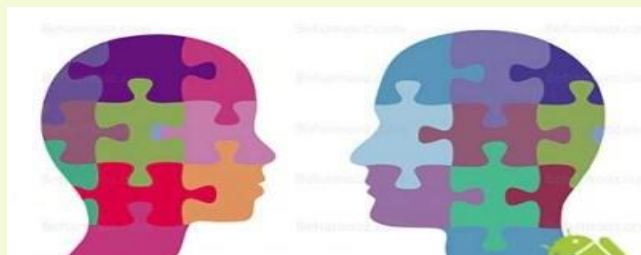
<ul style="list-style-type: none"> - تماس چشمی مناسب - اندیشمندانه سر تکان دادن - نشستن یا ایستادن فرد به طرف ما - طرز ایستادن و نشستن راحت - اندیشمندانه صحبت‌های فرد را تأیید کردن - دست به چانه کشیدن - در دست نگهداشتن مدارک و مطالبی که به او ارائه کرده‌ایم. 	<p>نشانه‌های مثبت</p>	<ul style="list-style-type: none"> - تماس چشمی محدود - تکان دادن سریع سر - نشستن یا ایستادن در جهت مخالف - مالیدن و خاراندن گردن - مشت کردن و فشردن پنجه دست - بی‌قراری (مانند: بی‌وقفه نوک قلم را روی میز کوبیدن) - پا به زمین کوبیدن - پوشانیدن بینی با دست - به آسمان نگاه کردن - چرخیدن به دور و اطراف - با سرعت نفس را بیرون دادن 	<p>نشانه‌های منفی</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

+++

- اگر با هریک از نشانه‌های منفی زبان رفتار مواجه شدیم، باید بیندیشیم و بررسی کنیم که چه گفته‌ایم و یا چه کرده‌ایم که فرد مقابل چنین واکنشی را نشان داده است؟ چگونه می‌توانستیم به شیوه‌ای دیگر رفتار کنیم؟ چگونه می‌توانیم وی را کمک کنیم تا نقطه نظرهای ما را به درستی درک کند؟

۳

نشانه‌های زبان رفتار «تشویق کننده» و «بازدارنده» کدامند؟



حالت‌های بدن همیشه گویای آنچه به ظاهر مشاهده می‌شود، نخواهد بود. بلکه بستگی به شرایط دارد. برخی حالت‌ها و حرکات بدن کاملاً آگاهانه و برخی دیگر ناآگاهانه انجام می‌شود. در این راستا، حالت‌های چهره می‌تواند احساسات گوناگون را در شرایط مختلف نشان دهد. مانند: تنفر، غم، بی‌تابی، ترس، سردرگمی، خوشحالی و...

جدول شماره ۴: نشانه‌های زبان رفتار تشویق کننده و بازدارنده

زبان تشویق کننده	زبان بازدارنده
لبخند	اخم
چشمک زدن (موافق بودن)	ابرو بالا انداختن (مخالف بودن)
چشم در چشم انداختن (علاقتمندی)	به اطراف نگاه کردن (بی‌علاقگی)
حالت معمولی لب‌ها و دهان	فشردن لب‌ها و دندان‌ها
تسلط بر حرکات بدن	کوبیدن انگشت روی میز (بی‌صبری)
اظهارات توأم با شور و اشتیاق	بی‌حرکت ماندن
متمایل شدن به سمت طرف مقابل	به طرف عقب لم دادن و دور شدن از فرد مقابل
به سوی فرد برگشتن	دور نگهداشتن خود از فرد
به گرمی دست دادن	احوال‌پرسی سرد و بی‌روح
دست بر شانه یا پشت فرد گذاشتن	تماس نگرفتن فیزیکی به طور عام و کلی
ادا کردن کلمات کوتاه و تأیید کننده، مانند: «آها»، «هوم»، «بله»، «صحیح» و...	سکوت کامل، عدم اظهار هرگونه تشویق. مانند: درهم قفل کردن دست‌ها و بازوها، پاهای را روی هم انداختن برای جمع و جور کردن خود، دست‌های لرزان، پاهای مرتعش (به نشانه ترس) و...

چگونه بر دیگران تأثیر گذار باشیم؟



همیشه نخستین برخورد ما با دیگران، تأثیری عمیق و تصویری جاودانه را از ما در ذهنشان حک می‌کند. این تأثیرات می‌تواند نقطه آغاز برای یک ارتباط پویا باشند و یا فرصت‌های مناسب را برای ارتباطی مؤثر از چنگ ما بیرون آورند.

توجه کنید:

مواردی مانند: وضع لباس، آرایش مو، کلام، نوع عطر و در مجموع آراستگی ظاهر نزدیک به ۵۱ درصد در نخستین تأثیری که بر دیگران می‌گذاریم، نقش دارند. ۴۴ درصد مابقی را نیز زبان رفتار، تعیین می‌کند.

مهمترین عواملی که در تأثیرگذاری ما بر دیگران نقش دارند، عبارتند از:

۱- لباس پوشیدن

- در محیط کار به وضعیت ظاهر خود توجه کنیم. از ضوابطی که بر محیط کارمان حاکم است، پیروی نماییم.
- توجه داشته باشیم در نخستین برخورد با دیگران، از روی سر و وضع ما به داوری می‌نشینند.
- اگر قصد داریم به موفقیتی دست یابیم، باید ظاهر خود را همانند کسانی آراسته کنیم که قبلاً این موفقیت را کسب کرده‌اند.

- اگر می‌خواهیم فردی با کفایت و کارآمد جلوه کنیم، بهترین لباسی را که بودجه ما اجازه می‌دهد، تهیه کنیم.

۲- اهمیت دادن به زبان رفتار

- لبخند زدن را فراموش نکنیم. یک لبخند خالصانه موجب ایجاد نیرویی سرشار از شادمانی در سیستم بدن می‌شود.

- در ملاقات با افراد، با آنان دست بدهیم. این ارتباط جسمانی، فضایی آکنده از مهر و صفا را برای گفت و شنودی دوستانه فراهم می‌سازد.

- به هنگام خداحافظی با حالت چهره نشان دهیم که از ته دل از ملاقات با فرد خرسند شده‌ایم.

- تغییرات جسمی مهمی که می‌تواند توجه و احترام دیگران را به سوی ما جلب کنند، عبارتند از: حرکت آرام دو دست، صاف و شق ایستادن، صاف نشستن (قوز نکردن)، سر را بالا نگاه داشتن، نگاهی ثابت و نافذ داشتن (اما به فرد خیره نشویم)، حالت چهره‌ای که نمایانگر احساسات درونی باشد و...

۳- توجه کردن به لحن کلام

لحن کلام ما باید خصوصیات زیر را داشته باشد تا در ارتباطات به هدف خود نایل شویم:

- اولین کلمه‌هایی که از دهان ما خارج می‌شود، لحن کلاممان را مشخص می‌کند.

- صدایمان باید آرام، منظم و نیرومند باشد.

- صدایمان بیش از حد بلند یا کوتاه نباشد.

- کلمات را به شیوه‌ای روان، پشت سر هم ادا کنیم. از تأمل بی‌جا خودداری نماییم.

- روی کلمات و جمله‌های مهم تکیه کنیم.

چگونه زبان رفتار خود را کنترل کنیم؟



برای این که صحبت‌های ما هر چه بهتر و بیشتر در دیگران نفوذ کند، بکوشیم مطالب را با کیفیت صدا، وضع چهره، حرکات دست و... هماهنگ و منطبق کنیم. داشتن مهارت در ارتباط رفتاری همانند ارتباط کلامی مهم است. بنابراین، هر چه حالت‌ها و حرکات خود را تحت کنترل درآوریم، بر تأثیر کلام خود خواهیم افزود. برای این کار می‌بایست نکات زیر را مورد توجه قرار دهیم:

۱- تنظیم وضعیت نشستن و ایستادن

- اگر دقیقاً در کنار یا مقابل کسی بنشینیم و یا بایستیم، ذهن وی این حالت را یک مقابله تلقی می‌کند. بنابراین به فرایند ارتباط بین ما و او رنگ و بوی سلطه‌جویی می‌دهد.

- برای این که ناچار نشویم در طول فرایند ارتباط به چشمان یکدیگر خیره شویم، بهتر است در کنار هم و با زاویه ۹۰ درجه بنشینیم و یا بایستیم.

- بلندی یا کوتاهی قد در هنگام برقراری ارتباط مشکلاتی ایجاد می‌کند. اگر قد ما از حد معمول بلندتر است، آن قدر از فرد مقابل فاصله بگیریم تا مجبور نشود برای نگاه کردن به ما، سر و گردنش را کاملاً بالا بیاورد. این کار وی را آزار خواهد داد.

۲- گشاده‌رویی

- افرادی که در فرایند ارتباط، ترشو هستند، این پیام را به طرف مقابل ارسال می‌کنند که مایل به گفتگو با او نیستند.
- افراد ترشو، دیواری نامرئی به دور خویش کشیده‌اند و ذهنشان را به روی اطلاعات و ایده‌های جدید، بسته‌اند. اما افراد خوشرو، نشان می‌دهند که آماده برای برقراری ارتباط هستند.
- افراد خوشرو با هم ارتباط برقرار می‌کنند و همواره رشد و موفقیت در انتظارشان است.

۳- متمرکز شدن بر فرستنده پیام

- تمرکز کردن بر روی فرستنده پیام، ارتباط با وی را تسهیل می‌کند و او را یاری می‌دهد تا اطلاعات بهتر و بیشتری در اختیار ما بگذارد.
- تمرکز، باعث تقویت مهارت شنیداری و دقیق گوش کردن ما می‌شود.
- در فرایند ارتباط باید کاملاً به سخنان طرف مقابل گوش دهیم.
- بهتر است رو به روی فرد بنشینیم. این کار، وی را تشویق می‌کند که به صحبت کردن ادامه دهد.
- ممکن است به دلیل وجود سر و صدا و رفت و آمدهای پی‌درپی، شرایط برای تمرکز ما فراهم نشود. پس باید این موانع برقراری ارتباط را از محیط خود حذف کنیم.

۴- نشان دادن علاقه‌مندی به گفتگو

- هنگامی که به سخنان فرد مقابل گوش می‌دهیم، می‌توانیم با کمی خم شدن به طرف او نشان دهیم که علاقه‌مند هستیم، سخنان وی را بشنویم و گفتگو ادامه یابد.
- توجه داشته باشیم که اگر در خم شدن افراط کنیم، نه تنها رفتارمان نشان‌دهنده تمایل به ادامه گفتگونیست، بلکه فشاری را هم بر فرد وارد کرده‌ایم، یعنی زیرکانه به او می‌گوییم «من حرف‌های شما را باور ندارم یا...»

- خم شدن بیش از حد بدن به طرف فرد، تخطی به حریم ارتباطی او نیز به حساب می‌آید. هنگامی که بیشتر به طرف یک فرد خم شویم، در واقع وی را در تنگنا قرار داده‌ایم. از نظر ارتباطات، خم شدن به طرف مقابل به میزان ۶۰ تا ۷۰ درجه بیشترین تأثیر را دارد.

- اگر در استفاده از این فن، دقت عمل نداشته باشیم، ممکن است به نوعی قلدری کردن تلقی شود و نتیجه عکس به بار آورد.

- وقتی در اتاق کار خود هستیم و ملاقات‌کننده‌ای حضور دارد، طبیعی است که برخورد رسمی داشته باشیم و پشت میز کارمان بمانیم. اما اگر ملاقات غیررسمی باشد. باید از جا برخیزیم، میز را دور بزنیم و برای احوالپرسی و نشستن در کنار فرد به طرف او برویم.

۵- توجه به تماس چشمی

- هنگامی که به سخنان کسی گوش می‌دهیم، باید تماس چشمی را به اندازه کافی با او حفظ کنیم. در غیر این صورت تصور می‌کند علاقه‌ای به شنیدن صحبت‌های او نداریم.

- از سوی دیگر، اگر پیش از اندازه به طرف مقابل نگاه کنیم، برخوردی آمرانه داشته‌ایم.

- تماس چشمی مناسب به فرد کمک می‌کند تا توجه خود را حفظ کند. تماس چشمی حامل این پیام است که «من به شما و صحبت‌هایتان توجه دارم.»

- میزان مناسب تماس چشمی در اقوام و فرهنگ‌های مختلف، متفاوت است. اما در همه فرهنگ‌ها، نگاه کردن طولانی به چشم طرف مقابل، غیر مؤدبانه است. مگر آن که در فاصله‌ای دور از فرد نشسته باشیم.

۶- نشان دادن واکنش مناسب

- برای ایجاد ارتباط دقیق و نیز جمع‌آوری اطلاعات بیشتر، بهترین شیوه آن است که برداشت خود را از آنچه که شنیده‌ایم، بطور خلاصه به فرد گوینده منعکس کنیم.

- هنگامی که یک مجموعه سؤالات را یکی پس از دیگری مطرح می‌کنیم، برای این که طرح سؤالات ما شکل بازجویی به خود نگیرد، بهتر است پس از شنیدن هر پاسخ، خلاصه‌ای از آن را به گوینده منتقل کنیم.
- رعایت دو نکته فوق، نشان دادن واکنش مناسب به گوینده یا پیام‌دهنده است.

۷- حفظ آرامش در جریان ارتباط

- بعضی‌ها در هنگام گفتگو عادت دارند، پای خود را تکان دهند، با انگشتان خود بر روی میز بکوبند و... این حرکات نشان از آشفتگی روحی دارد.
- بعضی دیگر، دورترین زاویه یا افق را می‌نگرند و تنها سرشان به طرف فرد مقابل (گوینده) است.
- عادات فوق، موجب حواس پرتی و بهم خوردن تمرکز فرد گوینده می‌شود. در نتیجه، یک مانع بزرگ برای برقراری ارتباط به حساب می‌آیند.
- آرامش، در ایجاد ارتباط مطلوب موثر است. فردی که بر اعصاب خود کاملاً مسلط است، طبعاً با فردی که مدام تکان می‌خورد، پا به زمین می‌کوبد و... رفتاری داشته و بر ارتباط تأثیر مثبت دارد.

۶

ارتباط غیر کلامی

در سیره رسول اکرم (ص) و ائمه اطهار (ع)



همانطور که بیان شد، تقریباً هر جنبه از رفتار انسانی، می‌تواند پیامی را به دیگران منتقل کند. هنگامی که با فردی صحبت می‌کنیم، فقط با کلمات ارتباط برقرار

نمی‌کنیم، بلکه از راه ارتباط غیر کلامی، اطلاعاتی درباره خودمان منتقل می‌کنیم که شنونده همراه با کلماتی که انتخاب کرده‌ایم، آن‌ها را تعبیر و تفسیر می‌کند. مهارت‌های ارتباط غیر کلامی به دست آمده از سیره رسول اکرم (ص) و ائمه اطهار (ع) نیز بسیار ارزشمند است که در زیر به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

۱- برقراری تماس چشمی مناسب

رسول خدا (ص) می‌فرماید: «نگاه کردن مرد با ایمان به چهره برادر مسلمان خود از روی محبت و علاقه، عبادت است»^۹.

۲- گوش سپردن به سخن فرد مقابل

اهمیت این مهارت چنان است که رسول خدا (ص) آن را نشانه جوانمردی فرد می‌داند. همچنین در حدیثی از امام محمدباقر (ع) آمده است که ایشان توصیه فرمودند: «بر شنیدن خود حریص‌تر و آزمندتر باش از این که سخنانی بگویی، و خوب گوش دادن را بیاموز چنان که خوب سخن گفتن را می‌آموزی»^{۱۰}.

۳- لحن نرم و عاری از خشونت

امام علی (ع) برای کسی که خواهان دوستان فراوان و دشمنان اندک است، پیشنهاد می‌کند که «کلام خود را به نرمی و ملایمت عادت دهد». در ارتباط کلامی، لحن کلام اهمیت کلیدی دارد. خداوند، برای به راه آوردن و آرام کردن فرعون، به حضرت موسی (ع) می‌فرماید: «با او با لحنی نرم سخن بگو»^{۱۱}. در واقع، در هنگام صحبت کردن با دیگری، لحن کلام ما از آنچه می‌خواهیم بگوییم، تأثیرگذارتر است.

۹ - محمد باقر مجلسی، بحار الانوار (بیروت، دار احیاء التراث)، ج ۳۶، ص ۳۵۳.

۱۰ - نهج البلاغه (فیض الاسلام) خطبه ۴۰، ص ۱۴۲

۱۱ - سوره آل عمران، آیه ۱۵۹

در روابط بین‌فردی لحن تند و خشن، حتی اگر به منظور اهانت به دیگری نباشد، موجب می‌شود دیگران در مقابل ما حالت تدافعی بگیرند و از ارتباط با ما دلسرد شوند.

۴- خوش‌رویی

یکی دیگر از مهارت‌های ارتباط غیرکلامی در برخورد با دیگران، خوش‌رویی و چهره خندان داشتن در ملاقات با آنان است. این موضوع در سیره رسول اکرم (ص) و ائمه اطهار (ع) بسیار برجسته و پررنگ است. امام علی (ع) و رسول خدا (ص) در خصوص چهره گشاده و تأثیر آن در جذب دل‌ها و استحکام محبت‌ها می‌فرماید: «به درستی که هرگز نمی‌توانید با اموالتان مردم را داشته باشید. پس با خوش‌رویی و برخورد نیک، آنان را به خود جلب کنید»^{۱۲}.

۵- پرهیز از روی‌گردانی

از آداب معاشرت صحیح اسلامی آن است که انسان در برخوردهای خود با مردم، تواضع و احترام را رعایت کند و از روی بی‌اعتنایی و خشم‌آلود، از آنان روی برنگرداند. این عیب از تکبر و خودپسندی نشأت می‌گیرد و نشانه بیماری روانی و اخلاقی است و نوعی انحراف در تشخیص و تفکر است.

فصل چهارم

مهارت‌های ارتباط شنیداری

ارتباط شنیداری، ارتباط دو به دو افراد با یکدیگر است. در این حالت، دو فرد با یکدیگر به صورت غیرحضوری (غیرمستقیم، تلفنی، مجازی و...) ارتباط برقرار می‌کنند.

۱

اهمیت گوش کردن



گاهی اوقات یک مطلب را با یک فرد به خوبی در میان بگذاریم. اما گاهی همان مطلب را نمی‌توانیم برای فرد دیگری به روشنی بیان کنیم! دلیل این امر به مهارت‌های ارتباطی ما برمی‌گردد. ارتباطات، مجموعه‌ای از مهارت‌ها است. اما، مهم‌ترین مهارت، درک نقطه‌نظرات طرف مقابل و تفهیم نقطه‌نظرات خودمان به او می‌باشد. برای این که به درستی دیگران را درک کنیم به مهارت‌های ارتباطی و از جمله «مهارت گوش کردن» نیاز داریم. تحقیقات نشان می‌دهد نزدیک به ۶۰ درصد از سوء تفاهم‌ها و اختلافات در محیط کار، جامعه و خانواده ناشی از «خوب گوش نکردن» است. مثلاً سرسری شنیدن موجب می‌شود بیش از نیمی از پیام، نشنیده باقی‌ماند و از دست برود. یک نکته مهم این است که در شرایط عادی، گوش کردن بیش از هر فعالیت دیگر اوقات بیداری ما را به خود اختصاص می‌دهد. اما متأسفانه تنها عده معدودی از افراد، شنونده

خوبی هستند. گوش کردن یک مهارت اساسی و یک مسئولیت برای همه ما (خصوصاً مسئولان، همکاران و خادמיانی که با زائرین در ارتباط هستند) می‌باشد.

توجه کنید:

۷۰ درصد اوقات بیداری هر فرد صرف برقراری ارتباط می‌شود.

سه‌م هر یک از انواع ارتباط به شرح زیر است:

- گوش کردن ۴۵ درصد

- صحبت کردن ۳۰ درصد

- مطالعه ۱۶ درصد

- نوشتن ۹ درصد

۱- ناتوانی در برقراری ارتباط چه پیامدهایی دارد؟

عواقب ناشی از ناتوانی در برقراری ارتباط برای ما چه پیامدهایی دارد؟ مهمترین

پیامدهای ناتوانی در برقراری ارتباط در محیط کار عبارتند از:

- از دست دادن فرصت‌های همکاری

- تضعیف روحیه فعالیت‌های گروهی

- بی‌علاقگی به شغل و ادامه همکاری مشتاقانه

- کاهش شور و اشتیاق در انجام وظایف

- افزایش خطا و اشتباه در انجام فعالیت‌های کاری

- کاهش اعتماد به نفس کارکنان

- گسترش کینه و خصومت در محیط کار

- افزایش تعداد کارکنان افسرده، غمگین و ناراضی

- کاهش خلاقیت

- عدم ایجاد جو تفاهم در محیط کار

۲- شنونده دقیق بودن، رمز موفقیت است!

همه ما صبح تا شام در محیط کار و جامعه، پیوسته در حال گوش دادن هستیم. همه کارکنان، خادمین، زائرین، مسئولان و... با ما صحبت می‌کنند و این ما هستیم که باید گوشمان فعال باشد و دائماً گوش کنیم.

تجارب نشان داده است که بخش مهمی از مشکلات ما در برقراری ارتباط با دیگران به این دلیل است که گاهی یک شنونده دقیق و فعال نیستیم. این درحالی است که منشأ بسیاری از مشکلات ارتباطی، نداشتن مهارت گوش دادن است. در این صورت موفق به درک صحبت‌ها و پیام‌های گوینده (طرف مقابل) نمی‌شویم.

توجه کنید:

مفهوم ارتباط شنیداری (گوش دادن) این نیست که در هنگام گوش دادن به صحبت‌های یک فرد، صرفاً گاه‌گاهی سر خود را تکان دهیم و با ذکر کلمات و عباراتی مانند «صحیح، آهان، که این‌طور، عجب و ...» وانمود کنیم که به صحبت‌های او گوش می‌کنیم.

در ارتباط مستقیم بین ما و مخاطب که برای برقراری ارتباط واسطه‌ای وجود ندارد؛ درک مطلب بسیار مهم است. این امر هنگامی تحقق خواهد یافت که پیام فرد مقابل را دقیق و بدون کم و زیاد بشنویم. در غیر این صورت، محتوای پیام و هدف گوینده را درک نخواهیم کرد و ارتباط مؤثر و هدفمند بین ما و او برقرار نخواهد شد.

نکته:

اگر حواس خود را بر روی صحبت‌های فرد مقابل کاملاً متمرکز نکنیم:
 - بسیاری از اطلاعات ارزنده را نمی‌شنویم!
 - از دادن پاسخ درست به او نیز عاجز خواهیم ماند!

۳- مهارت‌های شنیداری خود را تقویت نماییم!

در هنگام گوش‌دادن به صحبت‌های فرد مقابل، می‌بایست همه حواس خود را بر روی «شنیده‌ها» متمرکز کنیم. پس لازم است مهارت‌های شنیداری را در خود تقویت نماییم. برای این‌که موفق شویم، توانایی‌های خود را برای تمرکز دادن حواسمان به سخنان گوینده تقویت کنیم، می‌توانیم از رهنمودهای زیر استفاده نماییم:

۳-۱- ایجاد فضای مناسب

- محیط گفتگو باید عاری از هرگونه سر و صدا، رفت و آمدهای زیاد و موانعی از این قبیل باشد.

- البته محل کار بعضی از ما، ممکن است پر سر و صدا و پر رفت و آمد باشد، طبیعی است که باید با تلاش بیشتر حواس خود را برای گوش‌دادن (زائرین، مسئولان، همکاران و...) متمرکز کنیم.

۳-۲- حضور جسمانی

- حضور جسمانی یعنی این‌که در هنگام گوش‌دادن به صحبت‌های فرد مقابل از لحاظ جسمی، آمادگی شنیدن داشته باشیم.

- روش مناسب ایستادن یا نشستن، تماس چشمی، تکان دادن سر، تغییرات چهره و... در هنگام شنیدن، موجب می‌شود که صحبت‌های فرد مقابل را محور توجه قرار دهیم.

۳-۳- حضور ذهنی

- حضور ذهنی یعنی این‌که در هنگام گوش‌دادن به صحبت‌های فرد مقابل، تمام هوش و حواسمان متوجه شنیدن باشد.

- اگر فکر دیگری در سر داریم، باید تلاش کنیم آن را هم‌زمان با سخن‌گفتن فرد مقابل، در ذهن خود علامت‌گذاری کنیم. سپس صحبت‌های گوینده را پیگیری نماییم.

۳-۳- عجله نکردن در نتیجه‌گیری

- برای پاسخ دادن یا رشته کلام را در دست گرفتن، صحبت‌های گوینده را پایان یافته تلقی نکنیم.
- اگر از درستی آن چه درک کرده‌ایم، اطمینان نداریم؛ نتیجه‌گیری و استنباط خود از صحبت‌های فرد مقابل را مورد تجدیدنظر و کنترل قرار دهیم. این کار باعث می‌شود به وی نشان دهیم برای آن چه او می‌گوید، اهمیت قائلیم.
- اگر وقفه‌ای در صحبت کردن فرد پیش آمد، تصور نکنیم نوبت پاسخ ما فرا رسیده است.

۴- چگونه بر سخنان فرد مقابل تمرکز کنیم؟

- مهمترین کار برای خوب درک کردن صحبت و پیام‌های دیگران، تمرکز بر روی سخنان آنان است. برای تحقق این امر نیاز به ایجاد شرایط زیر است:
- برای فرد مقابل فرصتی قائل شویم تا مطالب خود را کاملاً بیان کند.
- بدون آن که صحبت او را قطع کنیم، اجازه دهیم صحبت‌هایش را تمام کند.
- با حالات چهره و حرکت دست‌های خود و... نشان دهیم که به صحبت‌های وی توجه داریم.
- آن چه را می‌گویید، به خاطر بسپاریم.
- رشته کلام را از دست ندهیم.
- تلاش کنیم از اصل موضوع گفتگو منحرف نشویم.

اصول و شیوه‌های تقویت مهارت گوش دادن



توجه داشته باشیم که دقیق شنیدن، یک مهارت قابل یادگیری است. همه ما با مسئولان، همکاران، زائرین، خادمین، افراد جامعه و خانواده و... مستمراً در حال گفت-و شنود هستیم. گفت‌و شنود مهم‌ترین روش ارتباطات انسانی است. در همین راستا، هر فرد دارای سبک و روش خاص خود می‌باشد. در واقع، افراد به شیوه‌های مختلفی سخن می‌گویند و به روش‌های متفاوتی به سخنان دیگران گوش می‌دهند.

۱- شیوه‌های گوش دادن کدامند؟

روش‌های شنیداری یعنی شیوه گوش دادن به صحبت‌های دیگران را می‌توان به چهار شیوه اصلی تقسیم‌بندی کرد. نام و خصوصیات این چهار روش به شرح جدول زیر است:

جدول شماره ۵: چهار روش اصلی شنیدن صحبت‌های دیگران (گوش‌دادن)

ردیف	روش شنیدن	خصوصیات
۱	ناقص شنیدن	<p>در این روش:</p> <ul style="list-style-type: none"> - آن بخش از مطالب را که نمی‌خواهیم بشنویم، حذف و غربال می‌کنیم! - گوینده از حرکات و حالات ما پی می‌برد که توجهی به صحبت‌های او نداریم و در نتیجه دلسرد می‌شود! - در هنگام گوش‌دادن، توجه خود را بر ذهنیات خود متمرکز می‌کنیم نه صحبت‌های فرد مقابل! - نصفه و نیمه شنیدن صحبت‌ها، ارزش سخن و صاحب سخن را کاهش می‌دهد!
۲	بی تفاوت شنیدن	<p>در این روش:</p> <ul style="list-style-type: none"> - بدون هیچ حرکت یا واکنشی، سر جایمان می‌خکوب می‌نشینیم و سخنان فرد مقابل را گوش می‌دهیم. - طرف مقابل متوجه سردی و بی‌تفاوتی ما می‌شود. - بی‌تفاوتی ما به معنای از سر خود باز کردن تلقی می‌کند. - به زودی از ادامه سخن گفتن و صحبت باز می‌ماند. - این شیوه شنیدن، تنها برای تماشای فیلم مناسب است.
۳	شنیدن توأم با تصدیق	<p>در این روش:</p> <ul style="list-style-type: none"> - شش‌دانگ حواسمان به سخنان گوینده است. - به هنگام شنیدن سخنان، با حرکت سر و گردن و نیز گفتن کلمات و عبارات کوتاه بر سخنان گوینده صحنه می‌گذاریم. - در این صورت، می‌توانیم میزان اطلاعاتی را که از فرد مقابل دریافت می‌کنیم، تقریباً به دو برابر برسانیم. زیرا علاقه ما به شنیدن از چهره ما آشکار می‌شود و گوینده تشویق به صحبت می‌گردد.
۴	دقیق شنیدن	<p>در این روش:</p> <ul style="list-style-type: none"> - اطلاعات بیشتری مبادله می‌شود. - تفاهم متقابل وجود دارد. - جریان گفت و شنود را به رویکردی دو جانبه تبدیل می‌شود.

+++

۲- اصول دقیق «شنیدن» کدامند؟

ما هر روز به شیوه‌های مختلف با مدیران، کارکنان، همکاران، خادمین، زائرین، اعضای خانواده و فامیل و سایر مردم در ارتباط هستیم تا دیدگاه‌ها، اطلاعات و تمایلات خود را

با یکدیگر مبادله کنیم. همچنین میزان علاقه و احترام خود را نشان دهیم؛ رنج و اندوه، شادی و خرسندی، شک و تردید خود را با یکدیگر در میان بگذاریم.

مهارت برقراری ارتباط بر توانایی و اعتماد به نفس ما می‌افزاید. اگر احترام و قدردانی دیگران را جلب کرده و هر چه بهتر با دیگران رابطه برقرار کنیم، مسئولیت‌هایمان را بهتر انجام خواهیم داد و در نتیجه در انجام وظایف خود موفق‌تر خواهیم بود.

برای شنیدن دقیق صحبت‌های دیگران باید اصول زیر را مورد توجه قرار دهیم:

- با چشم‌های خود حالات و حرکات گوینده را زیر نظر بگیریم.
- پس از شنیدن دقیق، استنباط خود را از صحبت‌های وی به او منتقل کنیم. خواه با صحبت‌های گوینده موافق یا مخالف باشیم.
- اگر صحبت و مطالب شنیده شده را درست نفهمیده باشیم، به او فرصت دهیم تا موارد ابهام را رفع کند.
- آن چه را که دیده و شنیده‌ایم، در ذهنمان خلاصه و جمع‌بندی کنیم. سپس، با زبان ساده و با لحنی دوستانه بیان نماییم.
- هنگامی که گوینده به چند نکته متفاوت اشاره می‌کند، در ذهن خود به جمع‌بندی مطالب به پردازیم. سپس، آن را به وی انتقال دهیم. از این‌راه، گوینده متوجه خواهد شد که به چه مطالبی توجه بیشتری داشته‌ایم و در صورت نیاز توضیحات بیشتری خواهد داد.

توجه کنید:

هنگامی که شنونده برای کسب معلومات گوش می‌دهد، ۷۵ درصد از شنیده‌ها، یا اشتباه درک می‌شود، یا نادیده گرفته می‌شود، یا به سرعت فراموش می‌شود.

شاید بر همین اساس بوده است که نقل می‌کنند که حضرت عیسی (ع) فرمود: «اگر چه یک گوش تو کاملاً شنوا است، اما گوش دیگری ناشنواست!»

۳- راهکارهای تقویت مهارت گوش دادن کدامند؟

توانایی «تمرکز حواس» یکی از مهارت‌های اساسی «گوش دادن» است. متأسفانه در برخی اوقات، صحبت‌های گوینده از یک گوش وارد می‌شود و از گوش دیگر خارج می‌شود. یکی از دلایل مهم آن گوش دادن نامناسب و نیز عدم استفاده از راهکارهای «تمرکز حواس» برای گوش دادن است. بررسی‌ها نشان می‌دهند که عدم استفاده از مهارت گوش دادن، موجب ناتوانی افراد در حل مسائل و مشکلات می‌شود.

برای «تمرکز حواس» و تقویت «مهارت گوش دادن» کافی است به برخی نکات و راهکارهای زیر توجه کنیم:

- هنگام صحبت با دیگران، تا هنگامی که کاملاً متوجه موضوع نشده‌ایم، اجازه دهیم گفتگو ادامه پیدا کند.

- در طول صحبت کردن طرف مقابل، مشغول قضاوت و ارزشگذاری کلام وی در ذهن خودمان نشویم.

- بدون پیشداوری و فارغ از شنیده‌های قبلی، به سخنان طرف مقابل گوش دهیم. به این ترتیب، ذهن ما با نگاهی تازه به تحلیل مسأله مورد نظر خواهد پرداخت.

- بعد از پایان یافتن صحبت‌های طرف مقابل به خودمان فرصت فکر کردن بدهیم. مجبور نیستیم بلافاصله تصمیم بگیریم و یا چیزی بگوییم.

- کوتاه و روشن سخن بگوییم تا فرصت لازم برای درک کلام ما و نیز صحبت کردن برای طرف مقابل وجود داشته باشد.

- برای ذکر مصادیق در صحبت‌هایمان از خاطرات دور خود که تعریف آن‌ها زمان زیادی نیاز دارد و رشته کلام را از هم پاره می‌کند، پرهیز کنیم.

- در حین گفتگو با حرکات سر و تغییرات چهره، تمایل و علاقه‌مندی خود را به شنیدن نشان دهیم.

- تلاش کنیم در جریان گفتگو بر اصل کلام و منظور طرف مقابل متمرکز شویم تا آن را درک کنیم و به برداشت ذهنی اکتفا نکرده باشیم.

- تا حد امکان، سخن گوینده را قطع نکنیم. اما اگر وقت کافی نداشتیم، این مورد را با لحن مناسبی مطرح کنیم.

- در هنگام شنیدن با بدنی مایل به جلو و در فاصله‌ای مناسب روبروی گوینده قرار بگیریم و با وضعیتی گرم و پذیرا، هشیاری توأم با آرامش خود را به وی منتقل کنیم.

- سعی کنیم هنگام گوش دادن، عوامل محیطی مزاحم را به حداقل برسانیم. مثلاً تلویزیون و رادیو را خاموش کنیم. گاهی لازم است حتی تلفن را قطع کنیم و یا درب را ببندیم.

- سعی کنیم در جریان گفتگو با یک فرد، سؤالات کمتری بپرسیم تا او وقت بیشتری برای سخن گفتن داشته باشد.

- در صورت نیاز به پرسش، از سؤالات باز استفاده کنیم. یعنی سؤالاتی را که به پاسخی بیشتر از یک کلمه احتیاج دارند، مطرح کنیم.

- همواره به ارزش سکوت در گوش دادن فکر کنیم. بدانیم که نقطه آغاز سکوت و گام دوم آن تمرکز بر گوش دادن است.

- در هنگام سکوت کردن، به سخنان طرف مقابل بیندیشیم. سعی کنیم احساس او را بفهمیم.

- روشن است که زمانی باید ساکت بود و زمانی باید سخن گفت. مراقبت باشیم تا سکوت نامطلوب میان ما و گوینده ایجاد نشود.

- تظاهر به فهمیدن نکنیم، هر زمان که به هر علت (مثلاً خیال‌پردازی و فکر کردن) متوجه صحبت‌های فرد نشدیم، از وی بخواهیم که سخنش را تکرار کند.

- می‌دانیم بیان این جمله که «دقیقاً می‌دانم چه احساسی داری» مانع سخن گفتن فرد می‌شود. پس تلاش کنیم که همراه او باشیم.

- همدلی، گوش دادن با قلب است. پس گرمی، صمیمیت، تن صدا و نحوه بیان ما می‌تواند همدلی ما را نشان دهد.

- فراموش نکنیم، گوش دادن فعال، گاهی تنها کاری است که در کمک‌کردن به برخی افراد برای رسیدن به حل مشکلاتشان لازم است. پس گوش کردن ما گاهی بسیار مؤثرتر از ارائه راه‌حل یا تلاش برای مشکل‌گشایی است.

۳

چگونه مکالمات تلفنی را مدیریت کنیم؟



ارتباط‌های تلفنی، بخش قابل توجهی از وقت ما را در ساعات اداری و غیراداری به خود اختصاص می‌دهد. به جرأت می‌توان گفت بیشتر ما در روز بیش از ده‌ها ارتباط تلفنی داریم.

نکته:

ارتباط تلفنی، گفتگوی شفاهی با دیگران، بدون دیدن آنان است!

تلفن یک وسیله ارتباطی است که استفاده صحیح از آن می‌تواند در برقراری ارتباط مؤثر با دیگران مفید باشد. صحبت کردن با تلفن به مهارت‌های خاصی نیاز دارد. بعضی از آن‌ها به شرح زیر است:

۱- کوتاه و به موقع صحبت کنیم!

- سعی کنیم با شنیدن زنگ اول و دوم، گوشی را برداشته و پاسخگو باشیم.
- به حالت «رسمی» و اداری سلام و احوال‌پرسی کنیم.
- پس از صحبت، سریعاً به کار خود مشغول شویم.

- خودمان را سرگرم گفتگوهای تلفنی بیهوده و غیراداری نکنیم.
- فراموش نکنیم که رفتار ما الگوی سایر همکاران خواهد بود.

۲- از تلفن به عنوان یک رسانه ارتباطی استفاده کنیم!

- به صحبت‌های تلفنی خوب گوش کنیم. از عبارات مختلف مانند: بله، البته، می‌دانم و... استفاده کنیم تا به فرد مقابل نشان دهیم که به صحبت‌های او گوش می‌دهیم.
- حتماً کاغذ یادداشت کنار دستگاه تلفن داشته باشیم.
- در مکالمات تلفنی نه فریاد بزنیم و نه زیر لب و زمزمه وار صحبت کنیم. همان قدر بلند کنیم که در گفتگوی چهره به چهره صحبت می‌کنیم.
- گوشی تلفن را درست نگهداریم و مستقیماً از مقابل دهانی گوشی صحبت کنیم.
- در پایان مکالمه، خلاصه‌ای از کاری را که قرار است انجام شود، یادآوری کنیم.
- از فرد به خاطر تماسی که گرفته است، تشکر کنیم.
- هیچ‌گاه گوشی را محکم روی دستگاه تلفن نگذاریم.

۳- برنامه‌ریزی داشته باشیم!

- صحبت‌ها و مکالماتی را که می‌خواهیم انجام دهیم، از قبل برنامه‌ریزی و تنظیم نماییم.
- نکاتی را که می‌خواهیم درباره آن‌ها صحبت کنیم، فهرست نماییم.
- اطلاعات لازم را پیرامون هر نکته، تهیه و جمع‌آوری کنیم.

۴- طرف مقابل را اداره کنیم!

- اجازه دهیم تا فرد مقابل خودش را معرفی کند.
- اگر فرد با ما تماس گرفته است، وی باید (پس از معرفی) صحبت را شروع کند.
- سعی کنیم مکالمات درباره موضوع بحث باشد.

- اگر طرف مقابل از موضوع بحث خارج شد با تدبیر و مهارت، دوباره صحبت را به موضوع بحث هدایت کنیم.
- اگر لازم است دنبال چیزی بگردیم یا مستندات را پیدا کنیم، به فرد مقابل توضیح دهیم که این کار را ظرف چند لحظه انجام خواهیم داد.
- اگر این کار زمان بیشتری می‌خواهد، قرار بگذاریم که بعداً تماس تلفنی برقرار کنیم.

۵- از دستگاه تلفن درست بهره‌برداری کنیم!

- دفترچه راهنمای استفاده از سیستم تلفن خودمان را مطالعه کنیم و به درستی از آن استفاده نماییم.
- تلفن‌های ضروری را به حافظه تلفن بسپاریم.
- اگر در حال انجام کاری هستیم، بگذاریم تلفن خودش شماره‌گیری کند.

۶- آداب صحبت تلفنی را رعایت کنیم!

- در هنگام مکالمه تلفنی، آدامس نجویم، ننوشیم، نخوریم و...
- در صحبت‌های تلفنی، درست مانند یک ملاقات عادی چهره به چهره رفتار کنیم.
- در مکالمات تلفنی همان اندازه قاطع و مطمئن صحبت کنیم که در گفتگوی چهره به چهره صحبت می‌کنیم.
- از لحن پرخاشگرانه یا دستوری پرهیز کنیم.
- به دلیل این که در مکالمات تلفنی نمی‌توانیم واکنش طرف مقابل را ببینیم، گمراه نشویم. با سؤال کردن واکنش‌های وی را ارزیابی نماییم.
- اگر کسی در وقت نامناسبی تلفن کرد، مؤدبانه به او بگوییم بعداً خودمان با وی تماس خواهیم گرفت.
- وقتی تلفن مداوم زنگ می‌زند و کسی جواب نمی‌دهد، فقدان نظم را نشان می‌دهد. باید در این گونه موارد احساس مسئولیت کنیم.

۷- اگر مدیر هستید؛ کارکنان را برای مکالمات تلفنی توجیه کنیم!

- به کارکنان تحت مدیریت خود استفاده درست و اختصاصی از تلفن را یادآور شویم.
- اگر لازم است برای آنان فرصت یک آموزش کوتاه را فراهم کنیم.
- برای کارکنان لزوم بهره‌گیری از مزیتی را که ساعات کاهش اوج مصرف در کاهش هزینه مکالمات تلفنی دارد، توضیح دهیم.
- اگر بتوانیم بهتر است مکالمات تلفنی طولانی را بعد از ظهرها انجام دهیم.
- حتی ممکن است تا قبل از رسیدن زمان مکالمه (بعدازظهر) طرف مقابل خودش (زودتر) به ما تلفن کند.

۴

راهکارهای تقویت و توسعه مهارت‌های شنیداری



حال که باشنیدن، گوش‌دادن و روش‌های مختلف آن آشنا شدیم به عنوان جمع‌بندی، راهکارهای تقویت و توسعه مهارت‌های شنیداری را مرور می‌کنیم. توجه داشته باشیم که گوش کردن یک مهارت اساسی و یک مسئولیت همه ما مسئولان، کارکنان و خادمین است. بعضی از اصول و مبانی تقویت مهارت‌های ارتباطی شنیداری به شرح زیر است:

۱- با دقت صحبت‌های دیگران را بشنویم!

- همیشه با دقت به صحبت‌های دیگران گوش کنیم.
- حتی به نوسانات صدای آنان دقت کنیم. این امر کمک می‌کند طرز فکری را که در پس‌گفتار آن‌ها نهفته است، بهتر درک کنیم.

۲- به خاطر سپردن اطلاعات هم حدی دارد!

- سعی نکنیم اطلاعات زیادی را از یک گفتگوی تلفنی به خاطر بسپاریم.
- بیشتر مردم در به خاطر سپردن بیشتر از هفت نکته مشکل دارند. ما هم همین‌طور.
- در صورت لزوم، نکات لازم را یادداشت کنیم.

۳- از نشانه‌های کلامی استفاده کنیم!

- در صورت لزوم از کلمات و جملات کوتاه (نشانه‌های کلامی) استفاده کنیم. مانند: آها، بله، واقعاً، ادامه بده، البته و...
- با استفاده از نشانه‌های کلامی و غیرکلامی موفق می‌شویم طرف مقابل را برای ادامه صحبت تشویق کنیم.

۴- برای درک بهتر مطلب، توضیح بخواهیم!

- اگر مطلبی را نفهمیدیم، از طرف مقابل بخواهیم بیشتر توضیح دهد.
- هیچ وقت تظاهر به فهمیدن نکنیم. اما طرف مقابل را هم خسته و ناراحت نکنیم.
- برای ارائه توضیح بیشتر از کلمه‌ها و عبارات معمول و رایج استفاده کنیم. مانند: می‌بخشید، خواهش می‌کنم، لطفاً و...
- آنچه را که طرف مقابل گفته است، خلاصه کنیم تا مطمئن شویم منظور او را فهمیده‌ایم.

۵- سعه صدر داشته باشیم!

- وقتی فردی با ما صحبت می‌کند، به همه صحبت‌های او گوش کنیم.
- اگر مطلب یا موضوعی برای ما جالب نیست، اجازه ندهیم تمرکزمان برهم بخورد، توجه ما به مکالمه باشد.
- از صحبت کردن افراد احساس خستگی نکنیم، سعه صدر داشته باشیم.

۶- بی طرف باشیم!

- تحت تأثیر کلمات احساس برانگیز قرار نگیریم.
- سعی کنیم بی طرف باشیم.
- هر چه طرف مقابل به حرف‌های خود مطمئن‌تر است، ما باید در پاسخ خود محتاط‌تر باشیم.
- مراقب کسانی باشیم که موضع افراطی می‌گیرند. همه چیز سفید سفید یا سیاه سیاه نیست.