

مهارت‌های ارتباطی

گریس کول

محمد رضا آل یاسین



سرشناسه	:	کول، کریس Cole, Kris
عنوان و نام پدیدآور	:	مهارتهای ارتباطی / کریس کول؛ [ترجمه] محمدرضا آل یاسین
مشخصات نشر	:	تهران، هامون، ۱۳۸۷
مشخصات ظاهری	:	۴۱۲ ص
شابک	:	۴۳۰۰۰ ریال : 2-41-964-978-978
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
پادداشت	:	Complete idiot's guide to clear communication, 2002
موضوع	:	ارتباط کلتاری
موضوع	:	آل یاسین، محمدرضا، ۱۳۳۸، مترجم
رده بندی کنگره	:	۹۱۳۸۷ م ۹ ک / P ۹۵
رده بندی دیویی	:	۳۰۲ / ۲۲۴۲
شماره کتابشناسی ملی	:	۱۵۱۳۴۶۱



انتشارات هامون

خیابان ۱۲ فروردین جنوبی - کوچه بیژن - پلاک ۲ - واحد ۳

تلفن: ۶۶۴۸۸۳۸۰ - تلفکس: ۶۶۹۷۳۸۶۶ - همراه: ۰۹۱۲۳۷۱۵۶۶

Hamoon.persianbook.net Hamoon@persianbook.net

مهارتهای ارتباطی

نویسنده: کریس کول

مترجم: محمدرضا آل یاسین

ویراستار: مونا آل یاسین

حروفچینی: فروغ

چاپ اول: ۱۳۸۷

تیراژ: ۳۰۰۰ نسخه

تمام حقوق محفوظ است.

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۶۵۳۸-۴۱-۲

ISBN : 978-964-6538-41-2

قیمت: ۴۳۰۰ تومان

فهرست مطالب

مقدمه

فصل ۱: زنجیره موفقیت..... ۱۱

آنچه در درون است به حساب می‌آید / زنجیره موفقیت / حلقه خودشکوفایی / ارزشها / به چه چیزهایی بها می‌دهید؟ / افکار ما / افکار ما به عمل و سپس به نتیجه منجر می‌شود / آیا افکار و عقاید شما راه پیشرفتتان را مسدود کرده است؟

فصل ۲: عقاید: سرچشمه رفتار و کردار..... ۲۷

عقیده، عمل و ارتباطات اجتماعی شما را هدایت می‌کند / عقیده ما درباره خودمان / عزت نفس / گفتگوی درونی / عقاید ما درباره دیگران / مرغ یا تخم مرغ؟ / آینه روانی ما / عقاید ما درباره خود، دیگران و جهان

فصل ۳: آنچه بکاری، همان را درو خواهی کرد..... ۴۹

زبان جسم / سر رشته‌های زندگیتان را در دست بگیرید / دست روی دست نگذارید، کاری صورت دهید

فصل ۴: تمرکز بر موفقیت..... ۶۵

قدرت اهداف ستاره‌ای / ستاره‌ای هدف‌گذاری کنید / اهداف را روشن و دقیق برگزینید / برنامه اجرایی

فصل ۵: دستیابی به حد اعلای موفقیت..... ۷۵

افراد موفق از عزت نفس بالا برخوردارند / پیروزمندان از استانداردهای بالا برخوردارند

فصل ۶: جارجوبهای ذهنی افراد موفق..... ۹۱

مسئولیت‌پذیر باشید / راهنمای گام به گام تصویرسازی ذهنی / عبارتهای تأکیدی به پیشبرد اهداف کمک می‌کند / عبارتهای آسان انتخاب کنید / نوشتن عبارتهای تأکیدی

فصل ۷: کنترل زبان جسم..... ۱۱۳

علایم درست بفرستید / حریم ارتباطی / نقش گشاده‌رویی در ارتباط / اهمیت تمرکز ذهن در زبان جسم / کمی به جلو خم شوید / اهمیت

تماس چشمی / آرامش و اعتدال / انعکاس و واکنش / علایم زبان جسم
را به عادت تبدیل کنید

فصل ۸: چگونه از طریق زبان جسم، ذهن دیگران را بخوانیم..... ۱۲۷
خواندن زبان جسم دیگران / علایم را به صورت مجموعه تفسیر کنید /
حرکات را زیر نظر بگیرید / مراقب علایم منفی باشید / به علایم مثبت
توجه کنید

فصل ۹: چگونه با دیگران هم موج و صمیمی شویم..... ۱۳۷
اهمیت احساس تشابه و پیوستگی با دیگران / از طریق شبیه سازی با
دیگران آخت و مانوس شوید / شبیه سازی زبان جسم / شبیه سازی صدا
/ شبیه سازی انرژی / ایجاد صمیمیت به وسیله آینه کاری / نقش وجوه
مشترک در ایجاد صمیمیت / همسازی با دیگران را بیازمایید

فصل ۱۰: فن درست گوش کردن..... ۱۴۹
چگونه گوش کنیم؟ / گوش کردن انعکاسی

فصل ۱۱: چگونه سنجیده و حساب شده سخن بگوئیم..... ۱۶۳
فقط برای نشان دادن حضورتان حرف نزنید / سخن‌تان را در چارچوب
قرار دهید / چند نوع چارچوب گفتگو / تمرین موجب مهارت می‌شود /
برای شنونده چه نفعی دارد؟ / پرچم زدن

فصل ۱۲: کلمات را واضح و نیرومند انتخاب کنید..... ۱۷۵
نیروی شگفت‌انگیز کلمات / کلمات را ناآثیرگذار انتخاب کنید / کلمات را
مثبت انتخاب کنید / کلمات را دقیق انتخاب کنید / جملات را نیرومند
انتخاب کنید / با اطمینان خاطر کلمات را بر زبان جاری کنید / روشن
سخن بگویید / از نام افراد استفاده کنید / با نشان دادن عکس، اسلاید و
فیلم جملات خود را حمایت کنید

فصل ۱۳: با هر کسی به زبان خودش سخن بگویید..... ۱۹۱
برنامه ریزی عصبی - کلامی (ان. ال. پی) / به چهار زبان صحبت کنید /
سخن گفتن به معنای برقراری ارتباط نیست / زبان دیداری (بصری) /
زبان شنیداری (سمعی) / زبان لمسی (احساسی) / زبان منطقی
(استدلالگر) / ارتباطات خود را راحت و شفاف کنید / لغات زبانهایی
ارتباطی

فصل ۱۴: برای خودتان صحبت کنید نه برای مردم جهان ۲۰۵
سه شیوه ارتباطی / چگونه افراد با وجود را بشناسیم / شما تا چه اندازه باوجود هستید؟ / تقویت مهارتهای ابراز وجود / مراقب باشید در مرز بین ابراز وجود و خشونت گیر نکنید / مراقب علایم زبان جسمتان باشید

فصل ۱۵: بر روی افکارتان سرپوش نگذارید ۲۱۹
درباره خودتان شفاف و صریح سخن بگویید / بر پیام خود تسلط داشته باشید / سخنگوی خودتان باشید / بر احساساتان تسلط داشته باشید / با دیگران خودمانی شوید / از موضوع اصلی دور نشوید / شیوه برخورد با انتقاد / دریافت اطلاعات بیشتر / چگونه جر و بحث را کوتاه کنیم / دو راه دیگر برای کوتاه کردن جر و بحث / با مهربانی «نه» بگویید / تحت سلطه زورگویان قرار نگیرید

فصل ۱۶: وقتی می‌گویید چه چیزی را دوست دارید، بگویید چرا ۲۳۹

بازخورد مثبت / بازخورد منفی / بدون بازخورد / شیوه ارائه بازخورد به گونه‌ای که شنیده شود / واضح و با ملاحظه بازخورد بدهید / بدون تعبیر و تفسیر و یا برچسب زدن، فقط رفتار شخص را خطاب قرار دهید / به زور و فشار متوسل نشوید، حمایت کنید / تقاضا برای دریافت بازخورد / احساساتان را با طرف مقابل در میان گذارید / توازن برقرار کنید / از دیگران تقاضا کنید بازخورد مفید در اختیارشان قرار دهند / دریافت بازخورد / چگونه با انتقاد برخورد کنیم / پذیرفتن تأیید و تحسین

فصل ۱۷: چگونه با افراد بدقلق برخورد کنیم ۲۵۹
ده اصل زیر را بخاطر بسپارید. / راهکار کلی / انواع افراد بدقلق

فصل ۱۸: شکایت را به برگ برنده تبدیل کنید ۲۷۹
از گله و شکایت استقبال کنید / شکایت بهترین بازخورد است / شکایت هشدار است / شکایت فرصت است / نحوه برخورد با شکایت / جمع آوری اطلاعات خوب و مفید / ارائه اطلاعات خوب / عوامل اصلی / شیوه برخورد با مشتری خشمگین / شیوه برخورد با افرادی که همیشه شکایت دارند

فصل ۱۹: چگونه مسایل را حل و فصل کنیم ۲۹۳
چقدر تلاش لازم است / از چشم‌انداز مثبت به مسأله نگاه کنید / مسأله را به روشنی توصیف کنید / جنبه‌های اصلی مسأله را بیان کنید /

گزینه‌هایتان را فهرست کنید / گزینه‌هایتان را مجسم کنید / نتایج خود را
ارزیابی کنید / تصمیم‌گیری / تقاضای کمک از دیگران / اجازه ندهید که
منزتان شما را به اشتباه بیندازد / بر روی خلاقیت‌تان سرمایه‌گذاری کنید
/ اهمیت اطلاعات پایه‌ای و زیربنایی / استقامت نشان دهید / توفان ذهن
/ استفاده از نیروی تخیل / با افکار راهگشا به خواب بروید

مقدمه

امروزه بر کسی پوشیده نیست که ارتباطات روشن و مؤثر یکی از ارکان کلیدی موفقیت است. افرادی که فضای کار و زندگی‌شان را به محیطی موفق و نمونه تبدیل کرده‌اند، آرامش، رضایت خاطر و پیشرفت‌شان را مدیون و مرهون تکنیک‌های ارتباطی می‌دانند. روابط خانوادگی صمیمانه، دوستی‌های عمیق و ماندگار، پیشرفت در کسب و کار و سایر جنبه‌های زندگی تنها با پیروی از فنون ارتباطی قابل دستیابی است. بسیاری از ارتباطات و مناسبات انسانی، اعم از روابط زناشویی، ارتباط والدین و فرزندان، ریسی و مرئوس، خریدار و فروشنده و غیره، صرفاً به خاطر عدم آگاهی از فنون ارتباطات با شکست روبه‌رو می‌شود. ما همه روزه با گرفتاریها و مصایب ناشی از رفتار غیراصولی دست به گریبانیم؛ شیوه ارتباطمان برای ما عواقبی را به بار می‌آورد که ترجیح می‌دهیم بدون آن عواقب زندگی کنیم، از این واقعیت بی‌خبریم که روابط مؤثر اصول بنیادی دارد و تنها در صورتی می‌توانیم موفقیت راستین و خوشبختی ماندگار را تجربه کنیم که این اصول را آموخته و آن را بخشی از منش خود سازیم. رفتار شما در هر موقعیت، و واکنش‌تان در قبال هر رفتار، چه مثبت و چه منفی، باید سنجیده، مناسب و تأثیرگذار باشد و این کتاب با معرفی پیچ و مهره‌های سیستم ارتباطی به شما می‌آموزد که چگونه در میان جذر و مده اطلاعات دنیای کنونی نقطه نظرهایتان را به روشنی متقل و دیگران را در پذیرش آراء و عقایدتان متقاعد کنید، با استفاده از تکنیک‌های دقیق با افراد دشوار و

بدقلق ارتباط برقرار سازید، و اختلافها، شکایتها و مسایل را به سادگی حل و فصل نمایید.

شما هرگز نمی‌توانید برخوردهای ضعیف‌تان را در محیط کار و زندگی بدون آشنایی با فنون ارتباطی برطرف کنید. به طور مثال اگر با فن جواب رد دادن و نپذیرفتن تقاضا آشنا نباشید ممکن است در حال رو درباستی پیشنهادی را که از عهده انجام آن بر نمی‌آید بپذیرید و به خاطر خلف وعده از اعتبارتان بکاهید و یا پیوند دوستی‌تان را با فردی سست کنید.

در این کتاب می‌آموزید که چگونه از طریق زبان جسم، با نگاهی به افراد، از هیجانها، فشارهای عصبی، احساسی و جسمانی‌شان مطلع شده و رفتاری متناسب با این شرایط در پیش گیرید و به این وسیله از ایجاد تشنج و بگومگوهای احتمالی جلوگیری کنید و یا بالعکس از حالات و حرکات افراد به شادابی و سرحال بودنشان پی برده و تقاضاها، پیشنهادات و نکته‌های انتقادی‌تان را در آن موقعیت مطرح کنید.

در بخش دیگر کتاب، فن صراحت کلام (ابراز وجود) به تفصیل مورد بررسی قرار می‌گیرد. می‌آموزید که افکار و احساسات را صریح و بی‌پرده بیان کنید و به نقطه نظرهای دیگران، ولو این که مخالفش باشید، به دقت گوش کنید و به آن احترام گذارید.

اما برای تقویت مهارت‌های ارتباطی نخست باید ضعف‌های روحی و روانی‌تان را در هر حوزه شناسایی و به کاستی‌هایتان در موقعیت‌های رفتاری معترف باشید و فراموش نکنید که تصدیق نکردن اشتباه و تصحیح نکردن آن و نیاموختن شیوه ارتباطات مؤثر، اشتباهی از نوعی دیگر است و معمولاً ما را در راه اغفال خویشتن و توجیه قرار می‌دهد.

برای اجرای این فوت و فن‌ها باید سیستم ایجاد کنید؛ باید در هر بخش ارتباطی بدانید رفتار و اجرای خوب چیست، و هر از گاهی در طول روز، چند دقیقه را صرف بررسی عملکرد، اجرا، یا رفتارشان کنید. ببینید که آیا عملکرد، اجرا، یا رفتار شما با موازین ارتباطی مطابقت دارد؛ به روشنی به خود بگویید که چه برخوردی را درست انجام نداده‌اید. سپس در کمین موقعیت‌های مشابه بوده و پس از شناسایی فضاها و موقعیت‌های مناسب، رمزهای مندرج در این کتاب را به مهارت تبدیل کنید. به طور مثال اگر نمی‌توانید صریح و بی‌پرده سخن بگویید ببینید اغلب در ارتباط با چه افرادی دچار این مشکل می‌شوید: دوستان، همکاران، خویشاوندان یا جنس مخالف. سپس در کمین باشید تا به مجرد قرارگرفتن در چنین موقعیتی صریح، مؤدبانه و با کلام شمرده نظر واقعی‌تان را ابراز دارید.

این کتاب با استفاده از حکایتها، استعاره‌ها، ماجراهای واقعی و جدیدترین تحقیقات، با زبانی ساده و قابل درک به شما نشان می‌دهد که چگونه با هرکسی متناسب با شخصیت و موقعیتش ارتباط مؤثر برقرار کنید. در سراسر کتاب از ذکر نظریه‌های خشک و غیر ملموس پرهیز کرده و مستقیم به اصول عملی ارتباطات پرداخته و نهایتاً کوشیده‌ایم با ارائه راهکارهای اجرایی، نارسایی‌های رفتاری شما را در هر اوضاع و شرایطی برطرف کنیم.

پس از مطالعه این کتاب هنگام تبدیل رموز به مهارت به هیجان می‌آیید و با خود عهد می‌کنید که این فنون را در خانه، محل کار، و در معاشرت با افراد مختلف به کار ببرید. توصیه می‌کنیم که آموخته‌هایتان را با اطرافیان‌تان در میان گذارید و از آنان نیز بخواهید به نوبه خود، افراد

دیگر را با رموز ارتباطی این کتاب آشنا سازند. دست به دست هم دهیم تا موانع رفتاری که موجب سوء تفاهم، آلت دست قرار گرفتن، ناسازگاری و تباه شدن وقت و انرژی‌مان می‌شود از میان برود. باور کنید که مهارت و ورزیدگی در ارتباط با دیگران، همه چیز را دگرگون می‌کند.