

۷ کارنیل، بزرگترین شبکه موفقیت ایرانیان می باشد، که افرادی زیادی توانسته اند با آن به موفقیت برسند، فاطمه رتبه ۱۱ کنکور کارشناسی، محمد حسین رتبه ۶۸ کنکور کارشناسی، سپیده رتبه ۳ کنکور ارشد، مریم و همسرش راه اندازی تولیدی مانتو، امیر راه اندازی فروشگاه اینترنتی، کیوان پیوستن به تیم تراکتور سازی تبریز، میلاد پیوستن به تیم صبا، مهسا تحصیل در ایتالیا، و.... این موارد گوشه از افرادی بودند که با کارنیل به موفقیت رسیده اند، شما هم می توانید موفقیت خود را با کارنیل شروع کنید.

برای پیوستن به تیم کارنیلی های موفق روی لینک زیر کلیک کنید.

[www.karnil.com](http://www.karnil.com)

همچنین برای ورود به کانال تلگرام کارنیل روی لینک زیر کلیک کنید.

<https://telegram.me/karnil>

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

## Contents

۳ ..... مقدمه دکتر اتان بکر

۸ ..... مقدمه

۱۰ ..... ۱- ارتباط موثر

۱۰ ..... ارتباط موثر چیست؟

۱۱ ..... چرا باید روابط موثر داشته باشیم؟

۱۲ ..... چگونه روابطمان را اثر بخش کنیم

۱۳ ..... چطور با ارتباط موثر بتوانیم تغییر ایجاد کنیم؟

۱۵ ..... بامحبت باشیم یا سوهان روح؟

۱۶ ..... ۲- داستان یک رئیس

۱۸ ..... ۳- راهکارهای برقراری موثرترین ارتباط

۱۸ ..... راهکارهای مهم

۱۸ ..... زبان بدن

۱۹ ..... نگاه کردن موثر

۱۹ ..... خوب گوش کنیم

۲۱ ..... لبخند بزنیم

۲۲ ..... به مردم عشق بورزیم

۲۳ ..... به گفتار و کلامان دقت کنیم

۲۴ ..... احترام متقابل

۲۴ ..... راستگویی انرژی بخش است

۲۵ ..... کمی پشت دوربین دیگران هم برویم

۲۵ ..... نمک شناس باشیم

۲۷ ..... صداکردن نام افراد

۲۸ ..... چگونه قدردان باشیم؟

۲۹ ..... ۴- ارتباط موثر در خانواده و محل کار

۳۰ ..... همراهی و متقاعدسازی

۳۱ ..... به حریم شخصی افراد احترام بگذاریم

۳۲ ..... فاصله مان را حفظ کنیم

۳۲ ..... مثبت فکر کنیم مثبت رفتار کنیم

۳۳ ..... لطفا پندو نصیحت ممنوع!!

۳۴ ..... سخن پایانی



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

دکتر اتان بکر



Senior Speech Coach and Co-Author Dr. Ethan F. Becker of the international best selling book "Mastering Communication At Work, How to Lead, Manage, and Influence" Discusses the creating of a culture of

دکتر اتان بکر مدرس برتر سخنرانی و محقق در زمینه فرهنگ ارتباطات و نویسنده کتاب پرفروش بین المللی "تسلط ارتباطات در محل کار" چگونگی رهبری، مدیریت و تاثیرگذاری در مورد خلق فرهنگ برقراری ارتباطات بعنوان اولویت شماره یک هر مدیرعامل شرکت



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

## مقدمه دکتر اتان بکر

ارتباط مانند چسبی است که همه بشریت را به هم پیوند می دهد ارتباط همان چیزی است که باعث می شود میلیون ها موجود روی زمین بطور تصادفی باهم پیوند بخورند.

ما باهم رشد میکنیم. شاهد ملتها، کمپانی ها، تیم ها ، خانواده ها و زوجهایی بوده ایم که با استفاده از قابلیت ارتباطی شان رشد کرده اند. خلاف آنرا نیز شاهد بوده ایم که قابلیت برقراری ارتباطشان ضعیف شده یا از بین رفته است.

خانواده ام بیش از ۵۰ سال است که در حال تحقیق، مطالعه، تعلیم و آموزش افراد در سراسر دنیا بوده اند تا آنها را قادر سازند آسان تر و موثرتر صحبت کنند.

وظیفه و ماموریت ما در موسسه "بهبود سخنرانی" بهبود جهان از طریق ارتباط بهتر است.

**اعتقاد ما بر این است که اگر بتوانیم به افراد آموزش دهیم تا باهم گفتگو کنند، آنها دیگر یکدیگر را آزار نخواهند داد.**

خواه شما والد، همسر، تاجر، سیاستمدار یا هر تعریفی که از خود دارید باشید. اگر نیاز دارید با انسان دیگری ارتباط برقرار کنید باید توانایی برقراری ارتباط را داشته باشید. هرچه مهارتهای شما بیشتر باشد، این امر برای شما آسانتر خواهد شد.

در مقیاس جهانی ما بارهبران کشورها کار می کنیم تا به آنها کمک کنیم مهارت های ارتباطی خود را گسترش دهند. شاهد بوده ایم که رهبران کشورها باید دارای مهارت های بالای ارتباط باشند تا بتوانند در برخورد با رهبران سایر کشورها تفسیرهای مختلف را درک کنند.

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

وقتی مردم در می یابند که طرف مقابل آن ها نظرشان را درک نمی کند، به راحتی درمانده و ناامید می شوند. گاهی اوقات احتمال دارد دونهفره بحث بپردازند در حالی که در واقع هردو باهم توافق دارند. همچنین رهبران کشورها باید درک عمیقی از ارتباط جمعی داشته باشند یعنی توانایی برقراری ارتباط یک نفر با تعداد زیادی از افراد.

اطمینان یافتن از اینکه پیام مورد نظر شما به همان صورت درک شده باشد کار آسانی نیست، بنابراین یادگیری چگونگی تربیت کردن، نوشتن و صحبت کردن از طریق رسانه به اندازه یادگیری چگونگی هدایت یک مکالمه رودر رو یا سخنرانی برای مقامات دولت دارای اهمیت است.

در تجارت ارتباط را بعنوان یک مهارت دشوار در نظر می گیریم که بدون آن عملکرد سازمان ها امکانپذیر نمی باشد. کارمندان نیز باید قادر به برقراری ارتباط باشند تا بتوانند بازخورد ارائه دهند و نظرات خود را به اشتراک بگذارند، به بحث بپردازند، الهام بخش باشند، انگیزه دهند و به ایجاد روابط مورد نیاز برای پیشرفت گروهها بپردازند.

ماپی برده ایم که مدیران و رهبران می کوشند با تسلط یافتن بر برقراری ارتباط در محل کار به حداکثر توانایی خود برسند. وقتی ارتباط به درستی انجام یافت، روابط بهبود می یابند، مشکلات حل می شوند و عملکرد گروهها موثرتر می شود.

وقتی روابط محکم شدند، اعضای یک تیم قادر خواهند بود به آسانی با صداقت و در کمال اعتماد باهم ارتباط داشته باشند. حتی آن ها می توانند به انتقاد از یکدیگر به منظور بهبود کارها بپردازند بدون اینکه باعث رنجش یکدیگر شوند. برای همه افراد به سادگی میسر نیست که بیاموزند چگونه ارتباط برقرار کنند تا در نتیجه آن به هم اعتماد کنند و روابطشان را محکم



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

سازند. برای بعضی از افراد برقراری ارتباط یک مهارت ذاتی است اما اکثر افراد نه تنها در محل کار بلکه در همه جنبه های زندگی نیاز به آموزش و تمرین دارند.

**مهارت های برقراری ارتباط به بهبود صحبت کردن شما با اعضای خانواده، همسایه ها، دوستان، سیاستمداران، همکاران، روسا، معلمان، مربیان و هردلیل دیگری که برای به اشتراک گذاشتن افکار و عقایدتان با دیگرانسان ها دارید، منجر می شود.**

برقراری ارتباط از طریق کلام (ارتباط کلامی) یک مهارت است مانند ورزش. در فوتبال، ممکن است ضربه زدن به توپ با پای راست معمول باشد و افراد این کار را به خوبی انجام دهند اما ضربه با پای چپ برایشان آسان نباشد، اما یک مربی خوب آنها را وادار خواهد کرد با پای ضعیفتر ضربه بزنند تا بتوانند در آینده در مسابقات به آسانی پای خود را عوض کنند.

برقراری ارتباط شباهت زیادی به این موضوع دارد. بسیاری از افراد با روش کنونی برقراری ارتباطشان احساس راحتی می کنند و وقتی با فرد دیگری که به روش متفاوتی ارتباط برقرار می کند مواجه می شوند، احساس خوبی ندارند و در نتیجه از آنها اجتناب می کنند.

یکی از مهمترین مفاهیم برقراری ارتباط این است که یاد بگیریم همه چیز درباره شما نیست. شما (گوینده) نیازی ندارید که مهارتهای برقراری ارتباط موثر را برای خودتان یاد بگیرید، شما قبلا دارای افکاری در مغز خود می باشید. بنابراین شما مهارت ها، روش ها، نظریه ها و عقاید را می آموزید تا بتوانید افکارتان را به نحوی منتقل کنید که فرد دیگری هم آن افکار را درک کند.

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

این مسئله آسان به نظر می رسد اما اغلب ارتباط نادرست وجود دارد، افراد آگاه نیستند که ارتباط غیرکلامی می تواند پیام را تغییر دهد یا پیام ناخواسته ای بفرستد که در محیط کار یا منزل می تواند بسیار ناامیدکننده باشد.

**همانطور که مردم به یادگیری و بهبود مهارت های ارتباطی شان می پردازند، درک خواهند کرد که همه چیز برایشان آسانتر خواهد شد، عقایدشان شنیده خواهد شد، روابطشان مستحکم خواهد گشت و زندگی آسان خواهد شد.**

همانطور که مردم به یادگیری و بهبود مهارت های ارتباطی شان می پردازند، درک خواهند کرد که همه چیز برایشان آسانتر خواهد شد، عقایدشان شنیده خواهد شد، روابطشان مستحکم خواهد گشت و زندگی آسان خواهد شد.

در سطح خانوادگی، اغلب والدین سعی در برقراری ارتباط با فرزندان شان، معلمان، دوستان و دیگران دارند. نیازی نیست در کشور دیگری باشید تا با ارتباط نادرست مواجه شوید. ممکن است دوست شما نظرتان را به صورت دیگری تعبیر کند. تبادل نظر با معلم فرزندان می تواند دشوار باشد و پیامهای مهم ممکن است درک نشود. بنابراین مهارت هایی که افراد یاد می گیرند و در سیاست و تجارت بکار میگیرند اغلب با آنچه در محیط منزل مورد نیاز است، تداخل خواهد داشت.



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

آزاده طرفدار پرو پاقرص مهارت‌های ارتباط موثر است. او سالها صرف تحقیق و مطالعه

برقراری ارتباط موثر نموده است و مقالات زیادی در این زمینه تالیف نموده است.

کتاب او برای کمک به زندگی شخصی و حرفه ای افراد نوشته شده است تا مهارت‌های

ارتباطی آنان را بهبود دهد و در نتیجه باهم مهربانتر باشند.

وقتی از من خواسته شد مقدمه این کتاب را بنویسم باعث افتخار و خوشحالی من بود

که به کسی که بسیار مشتاق بهبود کیفیت ارتباط است کمک کنم که به نوبه خود به

ماموریت ما برای بهبود دنیا کمک میکند.

همانطور که این کتاب را می خوانید، ارتباط خود را در نظر داشته باشید. اگر نمی توانید همیشه این کار را انجام دهید مشکلی نیست نگران نباشید ما دریافته ایم که حتی مقدار کمی از توجه به ارتباط می تواند منجر به افزایش قابل توجه کیفیت ارتباط، کیفیت روابط و کیفیت زندگی شود.

دکتر اتان بکر



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

## مقدمه

مطمئناً همه ما در شرایط نامناسب ناتوانی در وارد شدن به جمعی و یا صحبت با افراد ناآشنای میهمانی قرار گرفتیم و یادمانده از اینکه نمی توانیم حرفمان را به همسر، فرزند یا همکارمان بفهمانیم و شاکی از عالم و آدم که چرا درکمان نمی کنند و یا چرا نمی توانیم تغییری در خود، شرایط زندگی و رفتارمان ایجاد کنیم. چه حال خوبی پیدا می کنیم وقتی خودمان را مجبور می کنیم به سمت یکی از میهمانان غریبه در میهمانی رفته و سر صحبت را با او باز کنیم، نفس راحتی میکشیم و از آن حالت خجالت و انزوا نجات می یابیم. وقتی با همسر مان صمیمی و راحت صحبت میکنیم، بدون هرگونه استرس و دلواپسی، چه حس خوبی داریم و چقدر احساس خوشبختی می کنیم. همه اینها حاصل برقراری ارتباط است ارتباطی که اینطور مارا خوشحال و راحت می کند و به ما حس سبکبالی می دهد. دنیای ما دنیای ارتباط است و ارتباط از موثرترین راههای بهبود مسیر زندگی و دستیابی به موفقیت است در هر زمینه ای از زندگی کاری، اجتماعی و زندگی شخصی روابط بعنوان رکن اساسی عمل می کند. اگر ثروتمندترین باشیم و دارای بهترین مقام و منصب ولی رابطه خوبی با اعضای خانواده و دوستانمان نداشته باشیم هیچ ارزشی ندارد. انسان موجودی اجتماعی است که به روابط با مردم نیاز دارد این روابط تعیین کننده جایگاه اجتماعی و اقتصادی مادر جامعه خواهد بود. لازمه موفق بودن در هر زمینه ای داشتن مهارت و توانایی برقراری ارتباط صحیح و موثر است. اینکه بدانیم چگونه با خودمان کنار بیاییم (ارتباط باخود) و یا چطور با همسرمان ارتباط خوبی داشته باشیم (ارتباط با همسر) و یا با همکارو رئیسمان

## راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

ارتباط خوبی داشته باشیم (ارتباط در محیط کار) و یا ارتباطمان با مردم چگونه می تواند باشد (ارتباط در جامعه)، همه این ها در بهبود شرایط زندگی مان موثر است و مارا در مسیر رشد و موفقیت قرار می دهد و یادگیری مهارت ها و تکنیک های ارتباطی مارا در این مسیر نگه می دارد و رشد می دهد. بنابراین اگر بخواهیم در مسیر رشد و موفقیت قرار بگیریم و به بهبود فردی خود کمک کنیم، باید به یادگیری این مهارت ها بپردازیم و نکات و روش های برقراری ارتباط بهتر و موثرتر را بیاموزیم.

انسان به روابط با مردم نیاز دارد شاید برقراری روابط سخت باشد اما روابط خوب جزو لذت های زندگی هستند و روابط غلطی که موجب ناراحتی و دردسر می شوند با یادگیری مهارت های ارتباطی و ایجاد توانمندی های مورد نیاز در این زمینه قابل اصلاح هستند. جهت برقراری هر ارتباطی به مهارت و تکنیک هایی نیاز داریم مانند اینکه زمان مناسب و شرایط مناسبی را انتخاب کنیم ، صادق باشیم تا اعتماد افراد را برانگیزیم خوب به حرفهای مخاطب گوش کنیم و دست از پند و نصیحت دادن برداریم گلایه و سرزنش نکنیم. به افراد احترام بگذاریم ، به اندازه کافی فروتن باشیم و با فروتنی و تواضع به مخاطبمان گوش کنیم اگرچه حرف هایش تکراری باشد.

**به قول تونی رابینز زندگی حاصل تصمیمات کوچک است برقراری ارتباط با مردم از همان تصمیمات کوچکی ست که منجر به موفقیت های بزرگ می شود.**

اتفاقات بزرگ زندگی با کارهای بزرگ بوجود نمی آید بلکه با کارهای موثر و کوچک که بصورت ممتد و مداوم انجام شوند بوجود می آید .



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

## ۱- ارتباط موثر

### ارتباط موثر چیست؟

ارتباط سالم و موثر همان تعامل موثر با دیگران است بدون اینکه تغییر عقیده بدهیم و یا دچار تغییر شخصیت بشویم بتوانیم در کنار دیگران رشد و پیشرفت کنیم زن و شوهرهایی که تحت تاثیر هم و خیلی شبیه هم شدند و یا کسانی که از هم خیلی دور شده اند ارتباط مناسبی برقرار نکرده اند. یکی از عواملی که جلوی برقراری ارتباط را می گیرد ترس است ترس از شکست ترس یک رابطه، ترس از ضعفهايمان ترس از قضاوت و... بسیاری از اوقات از اینکه نمیتوانیم خودمان را ثابت کنیم و یا ابراز وجود نماییم در عذابیم و در اثر این ضعف، به راحتی نادیده گرفته شده و به حقمان نمی رسیم. چاره چیست؟ چرا توسط همکار، دوست و مدیر مان دیده نمی شویم؟ چرا محصولمان خوب به فروش نمی رسد؟ چرا در کسب و کارمان موفق نیستیم و چرا نمی توانیم در شرایط کار و زندگی مان تغییری ایجاد کنیم. خیلی از اوقات می بینیم که در تغییر نگرش و عملکرد مردم و متقاعد سازی آنها نیز مشکل داریم. مشکل اصلی از کجاست؟ آیا با ایجاد ترس و تهدید می توانیم موثر باشیم؟ به نظر شما مدیری که مدام برای افزایش فروش شرکت، کارکنانش را به این صورت تحت فشار بگذارد که: در صورت کاهش فروش از حقوقتان کم خواهد شد! یا پدر و مادری که فرزند خود را برای گرفتن نمره ۲۰ و یا قبولی در مدرسه تیز هوشان تحت فشار بگذارند در برقراری ارتباط موثر موفق بوده اند؟ یا اصلا توانستند ارتباطی برقرار کنند هر چند ناموثر؟ مهمترین دلیل این ضعفها



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

این است که ارتباط خوب و موثری برقرار نکرديم تا موجبات جلب رضایت خانواده، جامعه، مدیر و همکار رافراهم آوریم. به مجموعه اصول و راهکارهایی که منجر به برقراری ارتباط و تعامل موثر بین افراد می شود ارتباط موثر گویند.

## چرا باید روابط موثر داشته باشیم؟

اجازه بدهید داستان دوستی را تعریف کنم که مسئولیت اجرایی شرکتی را به عهده داشت و در کارش بسیار موفق بود و شخصیت محبوبی هم داشت. این دوست با تغییر اعضای هیات مدیره شرکت و تغییر در اعضای هیات رئیسه نتوانست با آنها ارتباط خوبی برقرار کند و این موجب بوجود آمدن مشکلات بسیاری شد از جمله عدم اعتماد رئیس به او و ازدست دادن انگیزه خودش برای بهبود عملکرد و عدم رضایت شغلی خودش شد که به دلیل عدم ارتباط با او و عدم اطلاع از دلایل بسیاری از کارها از او ناراضی بودند. و این موجب شد راندمان شرکت افت کرده و در فکر تغییر نیرویی باشند که تا چندی قبل بسیار موفق بود.

تاثیر برقراری ارتباط مناسب یا نامناسب را در احوال و روحیاتمان هم می توانیم ببینیم اینکه چقدر وقتی شروع به صحبت میکنیم سوء تفاهم ها برطرف شده و حس بهتری داریم و یا چقدر با تایید و همدردی با دیگران در خودمان و آنها حس رضایت ایجاد میکنیم و وقتی از دید دیگران به مسائل نگاه میکنیم چه بازخورد خوبی از این درک متقابل می گیریم. در خانواده هم این موضوع بسیار با اهمیت بوده و خود تعیین کننده بسیاری از خوشی ها و ناخوشی هاست. افراد تحصیل کرده ای را می شناسم که قادر به برقراری روابط عاطفی خوبی با همسر و فرزندانشان نیستند و از طرفی در اقوام بسیار

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

نزدیک خانواده هایی می بینم که علی رغم اینکه تحصیلات چندانی ندارند اما در روابط عاطفی با فرزندان و همسر بسیار موفق هستند.

**بنابراین صرفاً میزان تحصیلات تعیین کننده داشتن مهارت کافی برقراری ارتباط موثر نخواهد بود.**

## چگونه روابطمان را اثر بخش کنیم

اثر بخش کردن یک رابطه مانند آب دادن به یک گیاه تشنه است. جهت موثر نمودن ارتباط باید اصولی رارعايت کنیم مانند تربیت فرزند که قواعد و اصول خودش را دارد و همچنین نوشتن مقاله یا پایان نامه که باید از قواعد مربوط به خودش پیروی کرد. برقراری ارتباط مانند یاد گرفتن یک مهارت مستلزم یادگیری و تمرین است. از اصول این ارتباط میتوان به زبان بدن، خوشرویی، احترام گذاشتن به افراد، انتقاد و سرزنش و گلایه نکردن، محبت کردن و مهربانی، جلب اعتماد افراد و دیدن مسائل از نگاه دیگران است. زمانی می توانیم در یادگیری این مهارت موفق باشیم که بتوانیم با این اصول آشنا و جهت یادگیری آنها ممارست به خرج دهیم. مدیری که با کارکنانش خشک و رسمی برخورد نموده و نسبت به عملکرد خوب آنها تشویقی انجام ندهد و پیوسته به شکایت و گلایه از عملکردشان بپردازد بطور مسلم در برقراری ارتباط با آنها موفق نخواهد شد ارتباطی حتی عادی و نه لزوماً موثر با آنها برقرار نماید. و بالعکس عملکرد مدیران موفق در این زمینه بسیار تاثیر گذار است یعنی با پرسنل خود برخورد محبت آمیز داشته و نسبت به آنها و عملکردشان قدر شناس بوده و اعتماد کارمندان را به خود جلب می نمایند. بسیار شایان توجه است که بازدهی و عملکرد کارکنان در این



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

مورد بسیار افزایش یافته و به تبع آن راندمان کاری و رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می یابد.

## چطور با ارتباط موثر بتوانیم تغییر ایجاد کنیم؟

مدیرانی که در پی افزایش تولید یا بازده شرکت و در پی ایجاد تغییرند و یا اینکه صاحبین کسب و کاری که در پی ایجاد رشد فروش و بازاریابی هستند و همسرانی که به دنبال بهبود روابط خود و والدینی که دوست دارند با فرزندانشان رابطه خوبی داشته باشند در همه این موارد ما نیاز به ایجاد تغییر داریم جهت بهبود اوضاع و شرایط فعلی. مغز انسان با تغییر مخالفت میکند چون ایجاد تغییر باعث از بین رفتن آسایش مغز شده و دردسر ساز است بنابراین انسانها ترجیح می دهند تغییر نکنند تا آسایششان برهم نخورد. اگر چه دوست داشته باشیم تالاغر شویم اما نمیتوانیم از خیلی از غذاهای رنگارنگ بگذریم یا اینکه دوست داریم صبح زود از خواب بیدار شویم و به ورزش و مطالعه پردازیم اما هر روز صبح حاضر نیستیم بیخوابی را تحمل کنیم و زودتر از رختخواب جدا شویم. با ایجاد تغییر مثبت می توانیم ارتباطمان را با خود، با خانواده و با جامعه حفظ کنیم. برای ایجاد تغییر در روابطمان ابتدا باید در خود تغییر ایجاد کنیم (همان بهبود فردی) (جهت مطالعه بیشتر در این زمینه به سایت [ertebatmoasser.com](http://ertebatmoasser.com) مراجعه کنید و فایل صوتی رایگان "بهبود و تغییر عادتها" را تهیه نمایید) هر تغییری باید از خودمان شروع شود. باید به رشد و پرورش خود اهمیت بدهیم و تلاش کنیم باید همیشه در حال آموختن و یاد گیری باشیم این موجب می شود در مسیر رشد و پیشرفت قرار بگیریم و در راه رسیدن به اهدافمان



## راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

پیشرفت کنیم. بارها در ذهنمان شروع به قضاوت و متهم کردن دیگران می کنیم  
اگرچه در ظاهر شاکی نباشیم اما واقعیت این است که انتظاراتی که از دیگران داریم  
را خودمان نمی توانیم برآورده بسازیم و هیچگاه به این نکته فکر نمی کنیم که اگر من  
جای او بودم می توانستم؟. لازمه ایجاد هر تغییری تغییر در خود و عملکرد خودمان  
است .

بانک ملی اخیرا سامانه ای به نام سامانه بام راره اندازی کرده که انجام امور بانکی را  
تسهیل کرده و مراجعه به بانک را کم میکند این پیشرفت در خدمات بانک از طریق سایت و  
پیامک اطلاع رسانی شد و همه امور اینترنتی به این سمت رفت یعنی بانک ملی با تغییر فضا و  
روشن کردن مسیر باعث تغییر شد و از طریق اطلاع رسانی به اعضا و تغییر مسیر موفق به  
افزایش کارایی و افزایش خدمات به مشتریان شد. جهت ایجاد تغییر باید مسیر را روشن و  
راهنماییهای لازم را انجام دهیم و با اعمال تغییرات کوچک و مداوم موفق به ایجاد تغییر نهایی  
شویم. نکته مهم دیگر در ایجاد این تغییر و برقراری ارتباط موثر این است که احساس مردم را  
برانگیزیم و موضوعات را با احساس آنها درگیر کنیم. و این نوعی دیگری از درگیر کردن  
احساس جهت برقراری ارتباط است.

نامه هایی که از طرف مدرسه معمولا برای والدین ارسال می شود جهت دعوت برای جلسه اولیا  
و مربیان و در آن نامه توضیح داده می شود که جهت رشد و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان  
و ایجاد ارتباط والدین با معلمان و اطلاع از عملکرد دانش آموزان و جملاتی از این دست که  
حتی پدر و مادرانی که بسیار سرشلوغ و درگیر هستند بخاطر پیشرفت تحصیلی و آینده فرزند

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

خود و تحت تاثیر این جملات در این جلسه حضور می یابند. مسلماً مدرسه توانست ارتباط خوبی با والدین از طریق این نامه و درنهایت تغییر خوبی در وضعیت درسی بچه ها بوجود آورد

## بامحبت باشیم یا سوهان روح؟

تابحال تجربه کرده اید که افراد با محبت و مثبت نگر و مهربان با ورود خود به هر فضایی جو مثبت و خوبی ایجاد کرده و همه را به سوی خود جذب می کنند؟ مهربانی از ویژگی هایی است که از چشمان و نگاه افراد قابل فهم است افراد مهربان انرژی مثبت خود را به همه منتقل میکنند. همیشه از بودن در کنار اینجور آدمها حس بسیار خوبی داریم و بالعکس از نزدیک شدن به آدمهای بد خلق می ترسیم و همه مردم از اینجور آدمها فراری اند. پس از اصول اساسی برقراری ارتباط موثر مهربان و بامحبت بودن و نثار کردن این مهربانی به مردم است. به قول دیل کارنگی در کتاب آئین دوست یابی با انجام کوچکترین کار و یا انجام هر کاری که از دستمان بر می آید مردم را به سوی خود جذب کنیم، اعتمادشان را برانگیزیم و در خاطرشان ماندگار شویم.

اکثر مردم از مهربان بودن و مهربانی کردن حس نا امنی و بی فایده‌گی دارند و فکر می کنند "اگه خیلی خوبی کنیم میگوین طرف ساده ست" این حس که فکر کنیم با مهربانی و گذشت، ساده فرض می شویم و مورد سوء استفاده مردم قرار می گیریم شاید تا حدودی درست باشد اما حقیقت این است که هر خوبی و مهربانی در همین دنیا و خیلی زود و در کمترین زمان به خودمان برمی گردد. لبخند و رضایت مردم از



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

رفتار انسانی مامواج مثبتی هستند که به خودمان برمی گردند هر حس خوبی که در افراد ایجاد میکنیم به خودمان بر می گردد و بالعکس هر بی انصافی و ظلمی که در حق افراد روا بداریم نیز به خودمان بر میگردد. پس مهربانی کنیم تا مهربانی دریافت کنیم.

## اقدامک یا دعوت به اقدام:

لیست الطافی که هرروز می کنید(طی یک هفته) و موجب می شوید خانواده، دوستان و همکارانتان حس خوبی داشته باشند را بنویسید.

.....

.....

## ۲- داستان یک رئیس

می خواهم داستان رئیس یک موسسه را برایتان تعریف کنم موسسه ای که خودم طی چند سال اخیردر آن مشغول به کار هستم. نحوه مدیریت این موسسه به شکل هیات مدیره است و به ناچار هر دو سال هیات مدیره تغییر کرده و متعاقب آن رئیس و نایب رئیس هم تغییر میکند و این باعث بوجود آمدن شرایط متفاوت برای کارکنان در هر دوره خواهد شدو با گرفتن سمت جدید کل دو سال را تحت تاثیر جو این انتخابندو اما مهندس مرادی رئیس داستان ما با آمدنش تغییر بزرگی در عملکرد پرسنل با ایجاد شوق و انگیزه در آنها و پیشبرد امور مجموعه ایجاد کرد. مهندس مرادی چه

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

کرد؟ چطور من و بقیه همکارانم تا این حد با انگیزه شدیم چطور مدیریت ارتباط می تواند تا این حد بر عملکرد افراد تاثیر بگذارد؟

احساس راحتی بسیار زیاد من و همکارانم با ایشان و همچنین احترام بسیار زیادی که برای همه قائل هستند، تشکر ایشان از کارکنان بخاطر انجام کوچکترین کار و اعتمادشان به کارکنان مجموعه به همه احساسی می دهد که با جان و دل خواسته های رئیس را اجرا کنند. با تعریف و تمجید از کارکنان به آنها حس مفید و ارزشمند بودن می دهد. در کنارمان می نشیند و با ما در مورد مسائل و مشکلاتی که با آنها درگیر هستیم صحبت می کند و از ما راهکار می خواهد و همه خواسته ها و نظرات ما را تا حد امکان اجرایی نموده و همیشه در همه زمینه ها از نظرات پرسنل استفاده می کند. با علاقه و محبت و اشتیاق به حرفهای پرسنل گوش کرده و نگاه پدرا نه و همزمان مدیران ایشان حس بسیار خوبی در همه ما ایجاد کرده است. ایشان عقیده دارند که کارکنان یک مجموعه بهترین افراد برای پیشبرد اهداف آن مجموعه هستند. در طول این سالها تا این حد حس مفید و موثر بودن نداشتم تا بحال مدیری ندیدم که تا این حد با کارکنان راحت و صمیمی باشد و کارهایی که می خواهد به بهترین نحو انجام شود. تا بحال مدیری ندیدم که تا این حد در یک زمان کوتاه کارمندان را به خود جذب کند و چنین ارتباط موثری برقرار نماید. مهندس مرادی نمونه بارز یک ارتباط موثر و زیباست ارتباطی که همه را مجاب به انجام کار به بهترین شکل ممکن می کند ، به همه حس مهم بودن بدهد و از کارکنان در همه زمینه ها راهکار بخواهد و تا این حد

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

پرسنل را با خود همراه کند. درود بر مهندس مرادی و همه مدیران ارزشمندی که بر قلبهای مردم مدیریت میکنند و هر جایی که باشند همه مشتاق حضور گرمشان هستند.

ابراز حس قدرشناسی در هر زمان و مکانی حس مثبت و مهربانی را جاری کرده و در خانه، محل کار، هر جمع و محله و جامعه اشتیاق و حس زیبای زندگی را جاری می کند. مهندس مرادی عزیز دست شما درد نکنه

## ۳- راهکارهای برقراری موثرترین ارتباط

### راهکارهای مهم

#### زبان بدن

حتما به ادارات مراجعه کرده اید و یا به برخی از بانک ها رفته اید. آیا دیده اید که بعضی از کارمندان ادارات موقع صحبت با شما به شما نگاه نمی کنند! چه حسی دارید؟ وقتی موقع صحبت کردن به شما نگاه نکنند چه عکس العملی خواهید داشت؟ مسلما ناراحت می شویم اگرچه بسیاری از این برخوردها شاید آنقدر تکرار شده، بسیار عادی شده باشد اما با همه این اوصاف باز هم حس بدی در مخاطب در اثر این بی توجهی بوجود خواهد آمد. یکی از مهمترین اصول برقراری ارتباط زبان بدن است یعنی حالات اعضای مختلف بدن ما مانند دست و پا و صورت و چشمها و حالت کلی بدن. طرز نشستن ما هنگامی که به مخاطب گوش می کنیم، بی قراری و یا آرامش ما هنگام یک

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

مصاحبه کاری و یا مشاوره و حالت دست ها و پاها و همه حرکات بدن ما در قضاوت مخاطب تاثیرگذار است و تاثیر مهمی در روابط خواهد داشت

## نگاه کردن موثر

نگاه کردن به چشمان مخاطبمان زمانی که با ماصحبت میکند بسیار مهم است موقع صحبت کرد به چشمان مخاطب نگاه کنیم و سرمان بالا و پایین نباشد و یا به اینطرف و آنطرف نگاه نکنیم برای اینکه از نظر مخاطب جذاب و موثر به نظر برسیم بایدسرمان را به نشانه تایید تکان دهیم و یا از کلماتی مانند درسته ، بله ،دقیقا ، کاملا موافقم و بی تردید استفاده کنیم. در اینصورت به مخاطب حس تایید و توجه می دهیم.

## خوب گوش کنیم

گوش کردن موثر هم یکی از مهارتهای برقراری ارتباط است گاهی افراد به ما نگاه میکنند و سرشان را هم به نشانه تایید تکان می دهند اما حواسشان جای دیگریست و به حرفهای ما واقعا گوش نمی دهند.مانند اتفاقی که در کلاسهای درس می افتد و بچه ها به تخته سیاه نگاه میکنند اما حواسشان به درس نیست و علتش این است که معلم نتوانست ارتباط خوبی با بچه ها برقرار کند.بگذرید داستانی تعریف کنم اززندگی خودم که فرزندم با اشتیاق تمام داستان ها و ماجراهای روزانه اش را برایم تعریف میمرد اما من به دلیل مشغله زیاد یا بی حوصله گوش می دادم یا اصلا گوش نمی دادم و این موجب شده بود که بعد از مدتی احساس کنم که ان رابطه صمیمی و عمیق مادر و فرزندی کمرنگ شده و او دیگر حرفهایش را به من نمی زند به همین خاطر با احساس بیشتری به حرفهایش گوش کردم و هنگام گوش کردن به صورتش نگاه کردم

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

و تایید هم کردم و با حرفهایش به وجد آمدم وقتی این عکس العمل ها را دید بیشتر با من حرف زد و دوباره روابطمان گرم و صمیمی شد. پس گوش کردن نقش عمده ای در برقراری و تداوم یک رابطه داشته و به ایجاد حس اعتماد و جذابیت کمک کرده و همچنین وقتی به مخاطب گوش می دهیم حس مهم و ارزشمند بودن به او داده و به قول دیل کارنگی برای اینکه انسانها را به خود جذب کنید به آنها حس مهم بودن بدهید انسان عاشق این حس است.

ازدیگر موارد زبان بدن این است که به سمت مخاطب بنشینیم و رویمان باید به سمت مخاطب باشد و اگر بدن و پاها و دست ها را به سمتش متمایل کنیم تا بنوانیم آن حس ارتباط را برقرار کنیم حتما مواجهه شدید با افرادی که زمانی که با شما صحبت میکنند مشغول کار دیگری و یا پشت به شما و سرگرم انجام کار دیگری هستند چقدر حس بدی پیدا میکنید وقتی مخاطب رویش به سمت شما نیست؟

حتما تابحال برایتان پیش آمده که با کسی صحبت می کنید و او ظاهرا به شما نگاه می کند اما به حرفهای شما گوش نمی دهد چه حس بدی با این عدم توجه به ما دست می دهد؟

گوش کردن بطور موثر تاثیر بسیاری در ایجاد اعتماد و ارتباط با اشخاص بسیاری از مردم به دنبال گوش شنوا هستند به دنبال کسی که به حرفهایشان گوش دهند تا با این کار حس خوبی پیدا کنند. از فنون گوش کردن موثر این است که به سمت شخص مقابلمان متمایل شویم و سرمان را به نشانی تایید تکان دهیم و در مورد صحبت های

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

شخص مقابل سوال پیرسیم و درگیر بحث شویم، اجازه بدهیم صحبت شخص مقابل کامل شود و صحبت‌هایش را قطع نکنیم تا شخص حس کند که ما کاملاً به او توجه داریم و حواسمان به او هست.

## اقدامک یا دعوت به اقدام:

پس از خواندن این بخش با هر مخاطبی که مواجه شدید تکنیک‌های گوش کردن صحیح را به کار بگیرید و تاثیر این عمل را ببینید

## لبخند بزنیم

لبخند به لب داشته باشید خوشرو بودن از ابزار بسیار قدرتمند جهت برقراری ارتباطات است لبخند خود به تنهایی به برقراری ارتباط کمک میکند اگرچه ما حرفی نزنیم یا سر صحبت را بصورت جدی باز نکنیم باز هم حس خوبی به شخص پیدامی کنیم و بالعکس اخم کردن حس منفی در افراد ایجاد کرده و رغبت افراد را در برقراری ارتباط با شخص اخمو از بین می برد. اگر اخمو هستید از همین الان دست خود را بر روی پیشانی خود قرارداده و آنرا باز کنید و از همین الان لبخند زدن را تمرین کنید. لبخند زدن اگر زورکی هم باشد تاثیر مثبتش رابر روی مغز میگذارد. لبخند بزنیید و به همه چیز بخندید حتی اگر زیاد هم خنده دار نباشد شاد بودن و شاد کردن دیگران شمارا به انسان مثبتی تبدیل میکند که با ورود خود به هر مکانی همه را

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

خوشحال خواهید کرد کارمندان شما از آمدن شما خوشحال می شوند وقتی وارد خانه می شوید همه منتظران هستند و انرژی مثبت خود را به همه جا منتشر خواهید کرد. حالت چهره انسان تاثیر بسیار خوبی بر روابط مان خواهد داشت چهره های عبوس و عصبانی برای ارتباط مناسب جذاب نبوده موجب میشود افراد در نگاه اول برداشت درستی از همدیگر نداشته باشند در صورتی که چهره بشاش و خندان خود جاذب یک ارتباط خوب و موثر خواهد بود.

## به مردم عشق بورزیم

از دیگر نکات ارتباط موثر این است که واقعا مردم را با تمام وجود دوست داشته باشیم و باعلاقه و احترام با آنها رفتار کنیم. توجه ظاهری به افراد مطمئنا آنها را به ما جذب نمیکند و ارتباط موثری برقرار نخواهد شد. اینکه خود را با مردم همراه کنیم و از دید آنها به مسائل بنگریم موجب جذاب شدن ما و برقراری راحتتر ارتباط خواهد شد. ارزش و احترام گذاشتن به مردم به آن ها حس خوبی می دهد انسان به احترام و توجه نیاز دارد و همیشه در مقابل احترام و توجه واکنش مثبت نشان می دهد.

جهت تهیه فایل صوتی رایگان "بهبود و تغییر عادتها" به سایت

[ertebatmoasser.com](http://ertebatmoasser.com)

مراجعه فرمایید.



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

## به گفتار و کلامان دقت کنیم

اگر بافرزندم به تندی صحبت کنم مطمئنا موضع گرفته و به خواسته هایم اگرچه منطقی باشد توجهی نمیکنند و بالعکس تشویق کردن و انتقاد با زبان ملایم هرانسانی را انعطاف پذیر میکند. بگذارید مثالی را تعریف کنم پسرم هروقت نمراتش را به من اطلاع می داد بدون داشتن عکس العمل مثبت و هرگونه تشویق و تشکر از زحماتش ناراحت می شدم و میگفتم نمره خوبی نیست چندمین نفر کلاس شدی؟ و از این جور سوال ها می پرسیدم و او هم در مقابل میگفت نه اتفاقا نمره خیلی خوبی گرفتم خیلی هم راضی هستم حتما که نباید بیست بگیرم و ... بعد از مدتی رفتارم را تغییر دادم و وقتی پسرم نمره اش را به من اعلام می کند تشویقش میکنم و از زحماتش تشکر میکنم و از او میخواهم همیشه تلاشش را بکند و در مورد وضعیت نمره بچه های دیگر نمی پرسم و این تغییر رفتارم موجب شد تا پسرم خودش اعتراف کند که نفر دوم یا سوم کلاس شده و دوست داشت نمره کامل میگرفت تا نفر اول می شد. گفتار و کلامی که با تحسین و تشویق همراه باشد به برقراری ارتباط موثر کمک می کند همانند مثال بالا که من موفق شدم تا این ارتباط موثر را برقرار کنم.

جملات و کلماتی که بکار می بریم تاثیر بسیاری بر روی ارتباطمان خواهدداشت اگر گفتار ما توام با انتقاد و سرزنش و گلایه باشد مسلما مخاطب از ما دور شده و بالعکس با تایید و احترام به مخاطب، او را به سمت خود جذب نموده و ارتباط خوبی برقرار خواهد شد. مردم عاشق تعریف و تمجید هستند و از اینکه مورد انتقاد یا سرزنش قرار بگیرند واقعا دلخور می شوند. یکی از راههای موثر برای انتقاد کردن این است که انتقاد خود را با تعریف و یک حسن جویی شروع



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

کنیم سپس طوری وانمود کنیم که برای خود ما هم چنین مشکلی پیش آمده و بهتر است که این گونه انجام شود.

## احترام متقابل

هرروز شاهد نمونه های مختلف بی احترامی در جامعه هستیم. در رانندگی به همدیگر احترام نمی گذاریم. به حقوق شهروندی همشهریان، به جایگاه همکارانمان در محل کار و ... احترام م به خود و به دیگران خود دلیل محکمی جهت برقراری یک ارتباط خوب و موثر است. انسان ها عاشق احترامند و عاشق حس مهم بودن و احترام به افراد حس ارزشمند بودن رادر آنها بر می انگیزد. زمانی می توانیم به فکر برقراری ارتباطی مناسب و موثر باشیم که هم به خود و هم به دیگران ارزش و احترام بگذاریم. و این احترام می تواند به زبان ساده همان خوشرویی، همدلی و همدردی، تایید و هم زبانی باشد.

## راستگویی انرژی بخش است

خوشبختانه من این ویژگی اخلاقی را دارم که معمولا نسبت به انسان های دورو یی که صادق نیستند حس بدی پیدا می کنم و فکر میکنم همه انسانها کم و بیش دارای این ویژگی هستند که از دروغ انرژی منفی می گیرند. دورویی و عدم صداقت خود به خود و ناخودآگاه حس منفی را در ما نسبت به فرد ایجاد می کند. از ارکان اساسی هر ارتباطی صداقت و راستی ست که بطور کاملا نامحسوس طرفین آنرا حس کرده و این حس را به همدیگر منتقل خواهند کرد. شاید این حس آشنایی باشد که گاهی حس خوبی نسبت به برخی افراد نداریم و تمایل به برقراری ارتباط با آنها نخواهیم داشت. و بالعکس تمایل بسیار زیادی به بودن با برخی دیگر داریم. البته این موضوع جنبه علمی هم دارد و آن انتقال امواج مثبت و منفی افراد با داشتن

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

حس مثبت و منفی ست. حس مثبت و نابی که با ورود یک انسان خوب، افراد حس می کنند و همچنین حس منفی که یک انسان بد به اطرافیان می دهد خود دلیل خوبی بر این مدعاست.

## کمی پشت دوربین دیگران هم برویم

یکی از راههای تاثیر گذاری روی افراد این است که خودمان را جای دیگران بگذاریم و از دید آنها به قضایا بنگریم. مردم عاشق این هستند که درک شوند و از دید آنها به مسائلشان بنگریم و اینگونه فکر میکنند مورد توجه هستند و حس ارزشمندی میکنند و در برقراری ارتباط عملکرد بهتری خواهند داشت. واز دیگر اصول ارتباطی این است که از خواسته های آنها صحبت شود و راه رسیدن به خواسته هایشان به آنها نشان داده شود. اصولا افراد از همدلی و همدردی دیگران لذت می برند واز اینکه به مسائل و خواسته های آنها اهمیت داده شود خشنود شده و به سرعت به چنین فردی اعتماد کرده وارتباط بر قرار میکنند.

## نمک شناس باشیم

در محل کارم بارها پیش آمده که زمانی که مورد تقدیر قرار گرفتیم چقدر شارژ شدم و با انرژی بیشتری به کارم ادامه دادم و وقتی کسی قدر دان تلاشم نبود بی انگیزه و دلسرد می شدم. از عادت های بسیار خوب مهندس مرادی رئیس ما این هست که در پایان هر درخواستی تکه کلامشون هست "دست شما درد نکنه" و این بسیار موثر است در ایجاد روابط موثر بین ایشان و کارمندان و همچنین افزایش احترام به ایشان و احساس مسئولیت همکاران نسبت به کارهای محول شده به آنها.

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

تابحال اندیشیدیم که چرا خیلی از اوقات قدرشناس نیستیم؟ چرا به زبان آوردن سپاسگزاری و تشکر برای برخی بسیار سخت است؟ و چرا فکر میکنیم اگر برای هر چیزی قدر دان باشیم به شخصیت ما لطمه بزرگی وارد میشود، تحقیر میشویم، و یا باخودمیگوییم حالا کار چندان مهمی نبود که ارزش تشکر را داشته باشد. در صورتی که اگر خودمان بخواهیم همان کار را انجام دهیم جزو وظایف خود ندانسته و زحمت زیادی به خود نمی دهیم و اگر هم دادیم توقع داریم قدردانی شایان توجهی از ما بعمل آید تا عالم و آدم بفهمند که ما چه کردیم. واقعیت این است که همه ما با شنیدن قدردانی بسیار خوشحال میشویم خستگی مان به در می رود و نفس راحتی می کشیم و دلیل آن به قول دیل کارنگی این است که انسانها حس مهم و ارزشمند بودن را دوست دارند و وقتی از آنها قدردانی شود حس مهم و مفید بودن پیدا خواهند کرد. و این دلیل شادی آنها از قدردانی است. با قدردانی کردن حس مثبتی به طرف مقابل منعکس میکنیم و این حس از برق چشمان مخاطبمان پیداست.

چقدر خوب است که بخاطر کوچکترین کار هم قدر دانی کنیم اگرچه در کشمکش با درونمان باشیم که می گوید حالا کار خاصی هم انجام نشده و چقدر خوب است که خیلی راحت تکه کلام قدر دانی داشته باشیم "دست شما درد نکنه"



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

## اقدامک یا دعوت به اقدام:

از این لحظه خود را مجاب کنید که بابت هر کار کوچکی تشکر کنید اگرچه به نظر شما کار مهمی نباشد.

## صدا کردن نام افراد

تابحال به این موضوع توجه کردید که زمانی نام شمارا به زبان می آورند چقدر حس خوبی دارید و چقدر با افراد احساس صمیمیت میکنید؟

افراد عاشق اسمشان هستند و زمانی که آنها را به اسمشان صدا می زنید ارتباط خوبی با آنها برقرار کرده و از نظر آنها جذاب به نظر می رسیم. سعی کنیم در مکالمات حضوری و تلفنی نام افراد را بارها به زبان بیاوریم مانند: سلام خانم رستگار عزیز، درست می فرمایید خانم، حالتون چطوره امیدوارم اوضاع و احوال خوب باشه آذر عزیزم، مهدی جان چطوری امیدوارم حال خانواده ت خوب باشه، ته تی جان امشب منتظرم که بیای منزل ما چون دلم برات تنگ شده و... تا این حس خوب را تجربه کنیم واونها هم حس مثبتشان را به ما هم منتقل کنند.

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

## اقدامک یا دعوت به اقدام:

از هم اکنون تمرین کنید تا در هر مکالمه ای سعی کنید اسم اشخاص را صدا بزنید

در مکالمات تلفنی

مکالمه با همسر

مکالمه با همکاران و ارباب رجوع و ....

## چگونه قدردان باشیم؟

آن و بارباراپیز در کتاب "لطفا متفاوت باشید" ۴ کلید طلایی برای ابراز تشکر موثر را بدین صورت نام میبرند:

۱- تشکر خود را واضح و آشکار بیان کنید.

به این معنی که اگر حس قدردانی داشتید حتما به زبان بیاورید تا هم قدرشناسی خود را ثابت کرده و هم دیگران را به تکرار این محبت در آینده تشویق کنید.

۲- به طرف مقابل نگاه کنید و در صورت امکان ارتباط لمسی داشته باشید.

برقراری ارتباط چشمی و در کنار آن لمس کردن بازوی طرف مقابل در صورت امکان قدرت تاثیرگذاری تشکر و سپاسگذاری را افزایش میدهد و نشان دهنده صداقت ما می باشد.

۳- از نام طرف مقابل استفاده کنید

قدردانی خود را با گفتن نام فرد شخصی کنید تا تاثیر بیشتری داشته باشد. افراد از اینکه

نامشان را به زبان آورید بسیار خوشحال می شوند و به گفته دیل کارنگی افراد به اسم خود

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

افتخار میکنند بنابراین با شنیدن نام خود خیلی خوشحال شده و ارتباط خوبی برقرار خواهند کرد.

۴- یک یادداشت تشکر برای طرف مقابل ارسال کنید و یا بصورت تلفنی و یا ارسال یک پیامک از او تشکر کنید

و در پایان ، نکته دیگری که درموضوع قدر شناسی بسیار مهم می باشد، این است که عادت سپاسگزاری و قدر شناسی را ملکه ذهن خود کرده و همیشه به دنبال فرصتی برای ابراز سپاس و قدردانی باشیم با تمرین این ویژگی نه تنها موفق به برقراری روابطی موثر، زیبا و بادوام خواهیم شد، بلکه میتوانیم ویژگی مثبت اندیشی را در وجود خود تقویت کرده و همیشه و همواره به دنبال کشف مواهب و نعمتها و زیباییهای زندگی باشیم.

## ۴- ارتباط موثر در خانواده و محل کار

بارها شاهد بودم نگاه مضطرب کودکی که با دعوای پدر و مادر خجالت کشید و در خود فرو رفت خدانکند که این درد را کسی تجربه کرده باشد سعی کردم برای فرزندانم از بوجود آمدن این شرایط جلوگیری کنم تا آنها در خود فرو نروند و آن ترس عجیب را تجربه نکنند. هیچ کابوسی برای یک کودک تاریکتر از دعوای پدر و مادر نیست برای کودک خیلی ترسناک است که شاهد اختلافات پدر و مادر باشد نه تنها در کودکی بلکه در تمام سنین این اتفاق بسیار

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

ناراحت کننده است و تاثیر بدی بر روحیه کودک یا نوجوان خواهد داشت. این مشاجرات در خانواده حاصل عدم برقراری ارتباط موثر بین والدین است. زن و شوهری که مدام باهم در حال مشاجره اند و لحن کلامشان صمیمانه نیست و مانند دو غریبه در خانه زندگی میکنند و دلبستگی نسبت به هم ندارند از نمونه رفتارهای این والدین است. بطور مسلم همه ما شاهد اختلافات خانوادگی بین همسران، فرزندان والدین با فرزندان بوده ایم. و حتی در خانواده هایی که به ظاهر مشکلی و جود ندارد اما مشکلات عمیقی در اثر عدم وجود ارتباط موثر بین افراد خانواده وجود دارد. ما شاهد جدایی والدین، یا جدایی عاطفی شان و ادامه زندگی بطور مصلحتی و عدم اعتماد والدین به فرزندان و عدم صمیمیت فرزندان با والدین هستیم. از معضلات جامعه ما و هر جامعه ای عدم استحکام بنیان خانواده است که در اثر عدم ارتباط موثر بوجود آمده و تشدید می شود. راه حل این معضل چیست و چگونه قابل حل است؟ چطور می توانیم به فروپاشی کمتر بنیان خانواده کمک کنیم؟ چطور می توانیم فضای امنی برای فرزندان این جامعه و این دنیا فراهم کنیم کودکان معصومی که باید با شوق و ذوق و جیغ و فریاد شادی کنند نه اینکه با دیدن تلخی های پدر و مادر با هم کز کنند و غصه بخورند. نقش والدین در این زمینه بسیار موثر و پررنگ می باشد زیرا هدایت این سکان را بر عهده دارند آنها ابتدا باید به بهبود روابط خود و صد البته به بهبود فردی خودشان کمک کنند تا به فرزندان خود و جامعه خود کمک نمایند.

## همراهی و متقاعدسازی

یکی دیگر از اصول برقراری ارتباط این است که با همدردی و همراهی با افراد هنگامی که شاکی و عصبانی هستند موجب میشود تا آرام شوند و دست از شکایت بردارند.

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

در محل کارم بارها و بارها پیش آمده که هرگاه از اعضای که به موسسه مراجعه میکنند خواسته میشود تا حق عضویت خود را پرداخت نمایند فوراً شروع به شکایت از خدمات و کوتاهی موسسه در ارائه خدمات مناسب می نمایند در این لحظه تنها کاری که از دستم برمی آید این است که کاملاً با شخص موافقت کرده و واضح عنوان میکنم حق با شماست، شما درست می فرمایید و کاملاً به آنها گوش میکنم و وقتی حرفهایشان تمام شد و کمی آرام شدند در مورد دلایل شرایط کنونی با آنها صحبت کرده و همچنان تاکید میکنم که حق دارند انتقاد داشته و ناراحت باشند و ما از پیشنهاداتشان جهت بهبود شرایط حتما استفاده خواهیم نمود. فکر میکنید عکس العمل افراد شاکی و طلبکار در مقابل این رفتار چیست؟ آنها بابت انتقادشان از من معذرت خواهی کرده و با لبخند با من خداحافظی میکنند.

مردم اغلب وقتی با آنها موافقت و همراهی شود آرام و متقاعد میشوند و هرگاه با آنها مخالفت شود موضع میگیرند و عصبانی میشوند بنابراین یکی از اصول مهم برقراری ارتباط موثر همراهی و موافقت با افراد است.

## به حریم شخصی افراد احترام بگذاریم

بارها پیش آمده که از ما سوال هایی می شود که حس میکنیم ربطی به مردم ندارد و خوشمان نمی آید که به آن سوال جواب دهیم امامتاسفانه بعضی افراد این حدود را رعایت نمی کنند سوال هایی مثل چرا ازدواج نمیکنی؟ چرا بچه دار نمیشوی؟ چرا





# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

اینقدر پیر شدی؟ رابطه ت با همسرت چگونه؟ و آیا هنوز مستاجری یا خونه خریدی؟  
 وسوالاتی از این دست که معمولا دوست نداریم در موردش توضیح بدیم این خود  
 مخرب هر رابطه ای است همه مردم از چنین افرادی که به خود اجازه می دهند هر  
 سوالی را بپرسند گریزانند و سر صحبت را با آنها باز نمی کنند.

## فاصله مان را حفظ کنیم

حتما برای همه ما پیش آمده که در فضای آسانسور با چند غریبه تنها شدیم و خیلی  
 نزدیک به هم ایستادیم چقدر احساس بدی داشتیم از این نزدیکی بیش از حد؟ و یا  
 خیلی وقتها (برای خانم ها بیشتر قابل لمس است) وقتی که یک مرد بیش از اندازه به  
 زن نزدیک شود فوراً زن خودش را به عقب می کشد تا این فاصله را حفظ کند. فاصله  
 ما تا مخاطب تاثیر مهمی در برقراری ارتباط دارد و حفظ این فاصله بسیار مهم است.

**پس حواسمان باشد تا فاصله حریم خصوصی افراد را رعایت کنیم تا در ارتباط ما**

**تاثیر بدی نگذارد. باید سعی کنیم به حریم شخصی افراد وارد نشویم تا**

**موجب ناراحتی و آزار شخص نشویم**

## مثبت فکر کنیم مثبت رفتار کنیم

مطمئناً بارها پیش آمده که با افرادی مواجه شده ایم که بعد از معاشرت با آنها کلی  
 انرژی گرفتید و شارژ شدید من به اینجور آدمها میگویم آدمهای انرژی مثبت . مدل

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

این آدمهاطور نیست که هرگز کسی از حضورشان خسته نمیشود و همیشه همه مشتاق بودنشان هستند.

راز مثبت بودن چیست چطور یک انرژی مثبت باشیم؟ ابتدا باید نسبت به خود و کاری که انجام میدهیم مثبت باشیم یعنی خودزنی نکنیم نگوییم من که کوچکتر از این حرفها هستم که بتوانم بلکه بگوییم من حتما میتوانم اگر تلاش کنم و یا اینکه من فقط یک کارگر ساده هستم بلکه باید بگوییم من بعنوان یک نیروی پرتلاش و دارای مهارت در چندین زمینه آمادگی فعالیت دارم. اگر ما نسبت به خود تصور مثبتی نداشته باشیم هرگز نمیتوانیم نسبت به دیگران ذهنیت مثبتی داشته باشیم پس قدم اول اینکه: نسبت به خودتان مثبت باشید تا بتوانید این حس مثبت را به اطرافتان منتقل کنید قدم بعدی مثبت نگری این است که انتقاد و سرزنش نکنیم و به ویژگی های مثبت افراد توجه کنیم. چون انتقاد کردن مارا فرد منفی جلوه می دهد و حس خوبی با این کار به اطرافیانمان منتقل نمی کنیم.

## لطفا پند و نصیحت ممنوع!!

ما معمولا به نحوه انتقاد کردنمان توجه نمی کنیم خیلی راحت ایراد می گیریم و خیلی راحت نصیحت میکنیم و نظرکارشناسی ارائه می دهیم. بدون اینکه به احساس طرف مقابل توجهی داشته باشیم. همه مردم در هر سنی و در بهترین وضعیت روحی دوست ندارند پند و نصیحت بشنوند و فورا درمقابل هرگونه نصیحتی واکنش نشان می دهند. انتقاد کردن هم مانند نصیحت کردن مورد ناراحتی مردم می شود و نحوه بیان

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

انتقاد درکاهش یا از بین بردن این حس منفی بسیار موثر است. خیلی از آدم های اطراف ما خیلی راحت با انتقاد کردن به صورت مخاطبشان می کوبند و اینطور توجیه می کنند که ما آدم رکی هستیم و باید حرفمان را بزنیم غافل از اینکه تا چه حد این رک بودن شان موجب ناراحتی مردم می شود. اگر ناراحت نشدن اطرافیانمان برایمان مهم است و اگر میخواهیم ارتباط موثری برقرار کنیم باید مواظب باشیم از نصیحت کردن دست برداریم و انتقاد نکنیم و گلایه و سرزنش را کنار بگذاریم. اگر قرار است انتقاد کنیم باید ابتدا با یک تعریف شروع کنیم و سپس عنوان کنیم که برای خودمان هم چنین مشکلی پیش آمده و همین اشتباه را کرده ایم و سپس با لحنی مناسب انتقاد کنیم نه اینکه با انتقاد به مخاطب بی احترامی کرده و او را تحقیر کنیم پس از امروز بکشیم تا سرزنش و نصیحت را کنار گذاشته و تحسین و قدردانی را جایگزین

کنیم. (مقاله ای با همین عنوان را میتوانید در سایت [ertebatmoasser.com](http://ertebatmoasser.com)

بخوانید.)



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

## سخن پایانی

از اینکه این کتاب را تا به اینجا خوانده اید به شما تبریک می گویم این یعنی شما به دنبال تغییر هستید و برای رسیدن به موفقیت به دنبال اثربخشی بیشتر ارتباطات خود هستید و این ویژگی شما را از آدم های اطرافتان متمایز می کند. آدم های متفاوت متفاوت فکر می کنند، متفاوت رفتار می کنند و متفاوت عمل می کنند موفقیت حاصل همین تفاوتها و گریز از روزمرگی هایی ست که آگاهانه در آن قرار می گیریم و ناخود آگاه به آن عادت می کنیم .

انسان ها تمام انرژی و نیروی روحی خود را از عشق و محبت به همدیگر بدست می آورند. در آغوش گرفتن، دوست داشتن و عشق ورزیدن به همدیگر را جایگزین کینه ورزی و کدورت کنیم و با برقراری ارتباط موثر با همدیگر و با نگاهی محبت آمیز و لحنی مهربان و زبانی به دور از انتقاد و سرزنش و درک متقابل یکدیگر این فرصت کوتاه زندگی را بر خود و دیگران شیرین و لذت بخش و در نهایت دنیا یمان را تبدیل به مکان زیباتری برای زندگی نماییم.

آزاده کیانی



# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر

جهت تهیه فایل صوتی رایگان "بهبود و تغییر عادت‌ها" به سایت

[ertebatmoasser.com](http://ertebatmoasser.com)

مراجعه فرمایید.



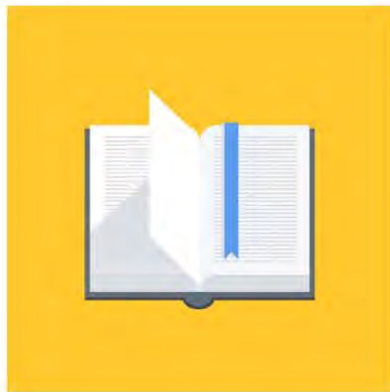
@azadekianij

مرکز آموزش مهارت‌های ارتباطی و بهبود فردی

[www.ertebatmoasser.com](http://www.ertebatmoasser.com)

# راهکارهای برقراری یک ارتباط موثر





آیا می‌دونستید لذت مطالعه و درصد یادگیری با کتاب‌های چاپی بیشتره؟  
کارنیل (محبوب‌ترین شبکه موفقیت ایران) بهترین کتاب‌های موفقیت فردی  
رو برای همه ایرانیان تهیه کرده

از طریق لینک زیر به کتاب‌ها دسترسی خواهید داشت

[www.karnil.com](http://www.karnil.com)

با کارنیل موفقیت سادست، منتظر شما هستیم

 Karnil  [Karnil.com](http://Karnil.com)

