



مهارت های ارتباطات موثر

مدرس: کوروس توسلی



iran-5s.com



[iran5s_official](https://www.instagram.com/iran5s_official)

کوروس توسلی

- مدرس ممتاز صنعت و دانشگاه
- استاد مدرس دوره های تربیت مربی حرفه ای

Coaching professor

Leadership Coach مربی و منتور رهبری

بنیان گذار سیستم فراگیر **T5S**

- مشاور ارشد توسعه و بهبود سیستم های مدیریت بهره

وری فراگیر IPI

- مشاور ارشد توسعه مهارت و شایستگی شغلی

Senior Advisor in Professional Competency
& Skills Development

- مربی و منتور رشد و تعالی فردی

Personal Growth Mentor & Coach

- مشاور ارشد ایمن سازی محیط های صنعتی و سازمانی

HSE

- محقق و پژوهشگر



DR Kouros.Tavassoli
Transforming talent into
skill
& skill into excellence

□ استاد مدرس دوره "تربیت
مدرس حرفه ای "Master"
Coach CBT از کشور
آلمان.

□ مدرس دروس رهبری و
مدیریت، مهندسی صنایع،
مدیریت بهره وری فراگیر،
HSE، بازاریابی مبتنی بر
تولید، فرآیند و کیفیت.

Education & Training
Learning

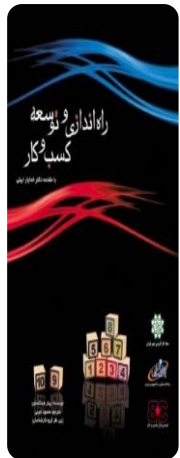


□ بیش از **3/470/000** نفر

ساعت آموزش

به مدیران، کارشناسان و
متخصصان صنایع و سازمان ها
و دانشجویان دانشگاهی تا پایان
سال 1403.





RESEARCH and DEVELOPMENT



10 عنوان کتاب در زمینه های "مدیریت و رهبری، مدیریت بهره وری، مدیریت ایمنی HSE، مهندسی کیفیت و مدیریت آموزشی".



□ ارایه ده ها مقالات علمی و تخصصی در نشریات معتبر

علمی و سایت های تخصصی داخلی، شامل موضوعات :

- مدیریت و رهبری
- مدیریت آموزشی
- مدیریت بهره وری
- مهندسی صنایع
- سیستم آراستگی فراگیر

T5S

□ تدوین 20 استاندارد ملی و مهارتی

□ عضو کمیته تدوین استانداردهای ملی در علوم “مدیریت، بازاریابی، HSE و مهندسی صنایع.

□ سه مقاله علمی در حوزه HSE و بهره وری در سال های 2013-2015

Work Ergonomics

ISSN:2251-838X 2015/9/15



- نهاد فناوری های پیشرفته ریاست جمهوری
- طرح 2 در هزار وزارت صنایع ایران



□ مدیر عامل هولدینگ کاویان پویا

اولین و تنها شرکت آموزش و ترویج نانو فناوری NT و سازمان تجارت جهانی WTO در ایران.

1384-1378

مورد تایید :

- سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور



□ قائم مقام و مشاور ارشد
اجرائی مدیرعامل در ۵
شرکت تولیدی و صنعتی
(1388-1380).

□ عضو هیئت مدیره شرکت بین
المللی IPM انگلستان در
ایران.
اجرای دوره های مدیریت و
اصول آداب رفتاری و اتیکت
برای مدیران، بازرگانان و افراد
مشهور (1396).



□ بنیان گذار و مدیر آموزش
اتاق تعاون ایران 1398.



□ مدیر آموزش خانه صنعت و
معدن استان تهران. 84-
1382.



□ رئیس کمیته توسعه بهره
وری انجمن مدیریت کسب و
کار ایران. (از 1400 تا
کنون)



□ رئیس کمیسیون آموزش، بهبود
و توسعه بهره وری اتاق
تعاون ایران.
□ عضو شورای عالی آموزش ()
از 1395 تا دیماه 1403)



مدیر ماهنامه
الکترونیکی " بهره
ورشو"، اولین
ماهنامه تخصصی
در خصوص توسعه
و ترویج مدیریت
بهره وری در
کشور.



بنیان گذار سیستم
آراستگی محیط کار
و زندگی فراگیر
T5S.



مدیر مرکز ایران
فایو اس سرویس،
تخصصی ترین
مرکز آموزش
مدیریت بهره وری
در ایران.



SENIOR

CONSULTING ENGINEERS

□ عضو کمیته ارزیابی

تخصصی بخش صنعت، در
بیست و یکمین (1389) و
بیست و هشتمین (1395)
جشنواره ملی امتنان از
نخبگان جامعه کار و تولید
کشور.

□ بیش از 100 مشاوره موفق

به مدیران سازمان ها و
صنایع کشور در حوزه های
مدیریت بهره وری (5S &
T5S، مهندسی سیستم ها و
روش ها و...)، مدیریت
ایمنی HSE، مهندسی کیفیت،
سیستم توسعه مهارت های
فردی و شایستگی سازمانی.



مشاور ارشد بنیاد جهانی Stienbeis آلمان. (2001-2004)
STEINBEIS TRANSFER CENTER



□ مسؤل هماهنگی دوره های MBA دانشگاه برلین آلمان. (-2001
(2004

STEINBEIS UNIVERSITY BERLIN



جوایز



❑ مدرس برتر استان تهران در
سال 1385.

❑ مدرس برتر صنایع کشور
از سوی وزارت تعاون، کار
و رفاه اجتماعی و صنایع
در سال 1385.



منتخب 10 رهبر
کسب و کار نوآور
که آینده 2022 را
اصلاح می کنند، از
سوی مجله جهانی و
معتبر کار آفرینی و

رهبری

CIO Times





□ نامزد مرکز ملی بهره‌وری
ایران برای دریافت جایزه "
بهره‌وری فردی" از
سازمان بهره‌وری آسیا
"APO" در سال 1393.
• مراسم این جایزه هر 5
سال یک بار برگزار می
گردد.



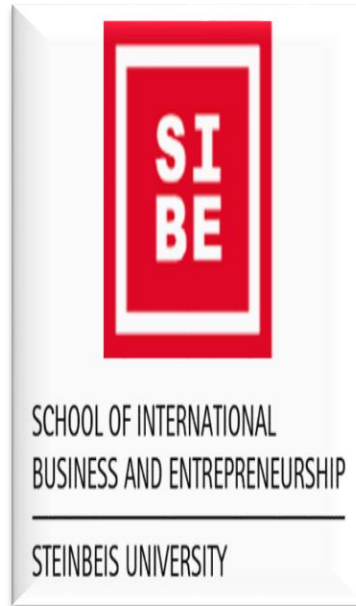
❑ مدیر موفق سال با رویکرد مدیریت نوین در توسعه برند. (۱۴۰۱)

❑ مدیر موفق سال با رویکرد استراتژیک مشتری مداری و کارآفرین. (۱۴۰۲)

❑ بیش از **200** تندیس و لوح سپاس از مقامات و مدیران ارشد دولتی، صنایع، سازمان ها، شرکت ها و ادارات در خصوص آموزش، مشاوره و عارضه یابی.



مدرس و همکار دانشگاه ها و مدارس کسب و کار



بخشی از مشتریان در یک نگاه



.IRAN-5S.COM



IRAN5S_OFFICIAL



.Bahrevvarsho.COM



IRAN-5S.COM



IRAN5S_OFFICIAL



Bahrevarsho.COM

بخشی از مشتریان در یک نگاه





مفاهیم ارتباطات Communication



WWW.IRAN-5S.COM

[INSTA:IRAN5S_OFFICIAL](https://www.instagram.com/iran5s_official)



ارتباطات **Communication**

• "ارتباط" از نظر لغوي واژه اي است عربي از باب افتعال .

در فرهنگ فارسي معين، ارتباط به صورت متعددي به معنای پیوند دادن ، ربط دادن، بستن، بر بستن، بستن چیزی با چیز دیگر و به صورت اسم مصدر به معنای بستگی، پیوند، پیوستگی و رابطه نگارش شده است .

در فرهنگ لغت وبستر، ارتباطات، عمل ارتباط برقرار کردن تعریف شده و از معادل های نظیر " رساندن، بخشیدن، انتقال دادن، مکالمه و مرادده داشتن " استفاده شده است .

همچنین در این فرهنگ لغت نوشته شده که عمل برقرار کردن ارتباط می تواند از طریق قطعات، حروف، پیام ها، کنفرانس ها، مکاتبه ها و دیگر راه ها انجام گیرد .

پیدایش و تبادل افکار:

می توان پیدایش ارتباطات را به چهار دوره زیر طبقه بندی نمود:
 ✓ **دوره صوت** : ابتدایی ترین نوع ارتباط مانند : خنده و گریه یک کودک.

✓ **دوره حرکت** : حرکاتی که انسان انجام می دهد، مانند :
 تکان دادن سر و دست .

✓ **دوره زبان** : پیدایش اولین آثار کلامی به اشکال اولیه .

✓ **دوره خط** : ایجاد برقراری نشانه هایی توسط انسان که به دو

دوره طبقه بندی می شود:

■ دوره اشیاء

■ دوره نشانه گذاری





تعریف ارتباطات

قدیمی ترین تعریف مربوط به ارسطو فیلسوف و اندیشمند یونانی در 2300 سال پیش می باشد. وی در تعریف ارتباط می نویسد:

"ارتباط عبارت است از جستجو برای دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران."

پروفسور دین بارنلوند چنین می نویسد:

ارتباطات، آنگونه که من به آن می نگرم کلمه است که بیانگر فراگرد ایجاد معنی است.

رایت در تعریف خود می گوید:

"ارتباط فراگرد، انتقال معنی بین دو فرد است."



دیوید برلو در تعریف خود ، بر پاسخ و بازتاب تأکید بیشتری کرده است ،
او می گوید:

"ارتباط برقرار کردن عبارت است از جست و جوی پاسخ از سوی
گیرنده".

آنکاران در کتاب ارتباط انسانی می نویسند:
"ارتباط عبارت است از انتقال اطلاعات در محدوده سه چیز، انتشار ،
انتقال و دریافت پیام".

میکی اسمیت در ارائه مدل ارتباطی خود عنوان می کند :
" ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال اطلاعات، احساس ها، حافظه ها و
فکر ها در میان مردم".

به طور كلي ارتباطات عبارت است از :

"انتقال پيام از فردي به فرد ديگر وقتي كه به تفاهم برسند"

به منظور برقراري ارتباط موثر، نيازمند سه عنصر اساسي ذيل



مي باشيم :

1. فرستنده پيام (Sender)

2. پيام (Message)

3. گيرنده پيام (Receiver)

اين سه عنصر لازم بوده ولي كافي نمي باشد و احتياج به عنصر

ديگري دارد بنام

4- بازخور (feed back)



ابزارهای اصلی در برقراری ارتباط

- خواندن
- نوشتن
- صحبت کردن
- گوش دادن
- زبان حرکات بدن



ارتباط

ارتباط را با توجه به عوامل ارتباط می‌توان به چهار جنبه زیر تقسیم کرد :

- ارتباط با خداوند: یعنی ارتباط انسان با باریتعالی
- ارتباطات انسانی: یعنی ارتباط انسان با انسان
- ارتباطات زیست محیطی: یعنی ارتباط انسان با محیط طبیعی
- ارتباط ماشینی: یعنی ارتباط انسان با ماشین



جنبه‌های چهارگانه ارتباطات

ارتباطات الهی	ارتباطات فردی یا گروهی مانند نماز و نیایش
ارتباطات انسانی	ارتباطات میان فردی: مانند تلفن یا گفتگو ارتباطات گروهی: مانند آموزش از راه دور ارتباطات انبوهی (جمعی): مانند رادیو، تلویزیون
ارتباطات زیست محیطی	شامل ارتباطات انسان با محیط طبیعی، مانند حرف زدن با گیاهان و حیوانات
ارتباطات ماشینی	شامل ارتباطات انسان با ماشین، مانند بانکهای اطلاعاتی



ارتباطات انساني

منظور از ارتباطات انساني، جنبه‌اي از ارتباطات است که هر دو عامل
ايجاد ارتباط يعني فرستنده و گیرنده پیام، انسان هستند.
آنها در يك فرايند ارتباطي با هم داراي تعامل مي‌باشند.
اين جنبه ارتباطات تاکنون گسترده‌ترين و قوي‌ترين وجه ارتباطات بوده
است. ارتباطات را مي‌توان از جنبه‌هاي مختلف طبقه‌بندي نمود.
يکي از جنبه‌هاي مهم طبقه‌بندي ارتباطات انساني، توجه به «تعداد عوامل
ارتباطي» است.

از اين لحاظ ارتباطات انساني داراي چهار سطح مي‌باشد:

➤ ارتباطات ميان فردي

➤ ارتباطات ميان فردي

➤ ارتباطات گروهی

➤ ارتباطات جمعی

ارتباطات میان فردي

يعني ارتباط فرد با خودش
در این نوع ارتباط فرد با خودش ارتباط برقرار
مي‌کند.

این نوع ارتباط را مي‌توان نوعي «خودتفهمي»
يا «گفتگوي دروني» ناميد.

ارتباطات میان فردي

يعني ارتباط دو به‌دوي افراد با يکديگر
در این نوع ارتباط دو فرد با همدیگر ارتباط
برقرار مي‌کنند.

هر دوی آنان با همدیگر به تعامل مي‌پردازند.
این نوع ارتباط ممکن است به دو صورت باشد:

الف- مستقیم (چهره به چهره)

ب- غیر مستقیم (ارتباط تلفني، اینترنت و...)



ارتباطات گروهی

یعنی ارتباط فرد با گروهی از افراد و بالعکس در این نوع ارتباط یک فرد با گروهی از افراد ارتباط برقرار می‌کند.

این نوع ارتباط می‌تواند به صورت مستقیم و غیر مستقیم برقرار شود.

مستقیم مانند: ارتباط معلم با دانش‌آموزان کلاس
غیر مستقیم مانند: کنفرانس از راه دور

ارتباطات جمعی

یعنی ارتباط یک مرکزیت با تعداد عملاً غیر قابل شمارشی از افراد

ارتباط غیر مستقیمی که از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی با گروه‌های وسیع انسانی ایجاد می‌شود، ارتباط جمعی نامیده می‌شود.

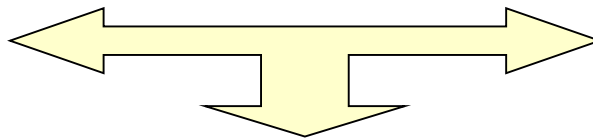
رسانه‌های ارتباط جمعی گروه‌های خاص را به هم پیوند داده و وحدت ایجاد می‌کند.



ارتباط میان افراد

فرایند تبادل اطلاعات و انتقال معانی میان دو نفر یا درون یک گروه را
”ارتباط میان افراد” گویند .

One to Maney يك به چند



One to One يك به يك

Maney to Maney چند به چند





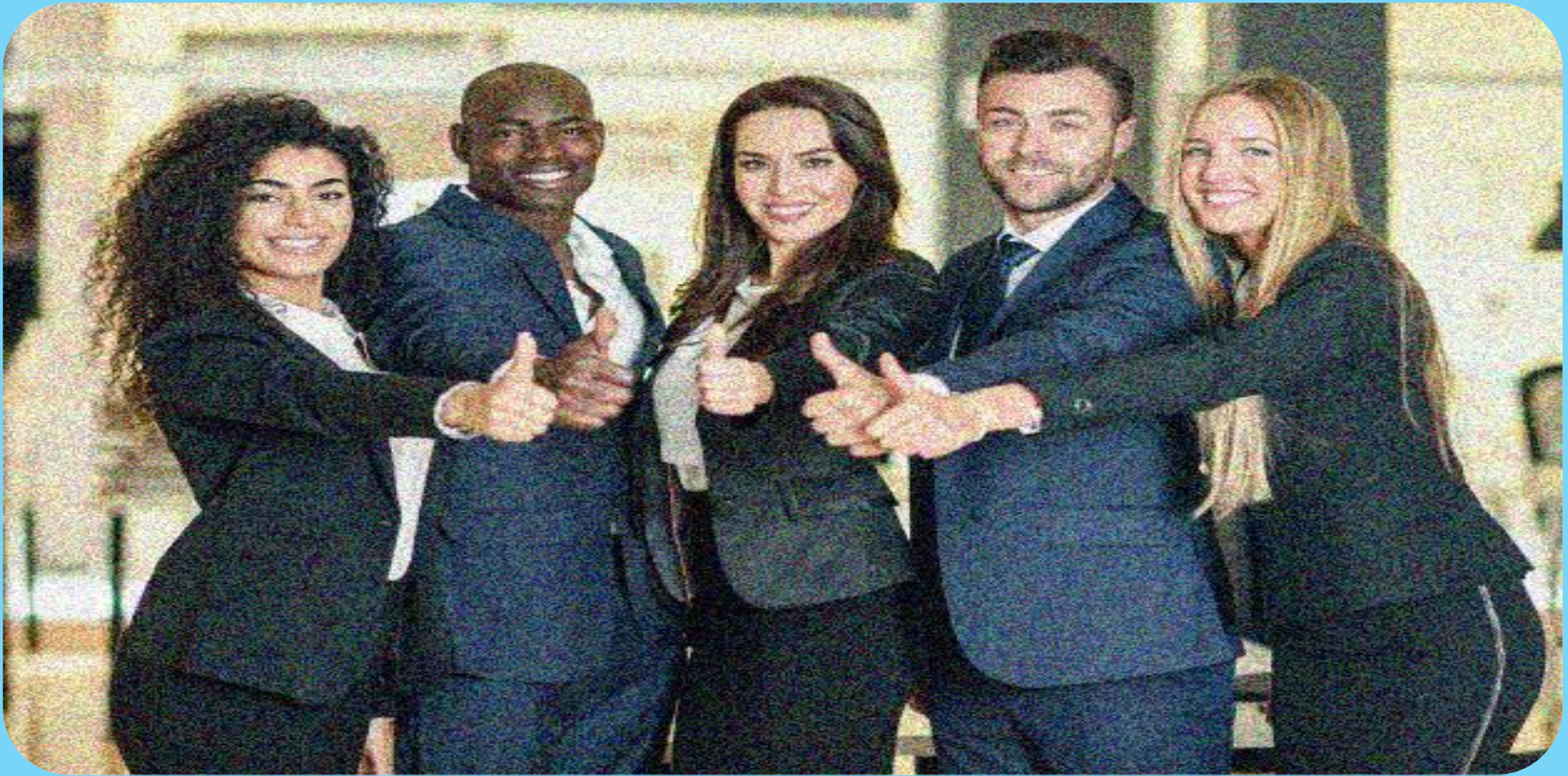
مطالعه اطلاعات میان افراد پیچیده است و عناصر زیر در آن تاثیر دارند :

- خصوصیت روانی ، اجتماعی ، فرهنگی افراد در سازمان
- ماهیت زبان و مسایل مفهومی
- ساختار رسمی و اجتماعی سازمان
- رویه های ارتباطی نظیر صحبت کردن ، نوشتن و سایر
صورت‌های انتقال به کمک تصویر و رفتار



مهارت های ارتباط موثر

Effective Communication



WWW.IRAN-5S.COM

[INSTA:IRAN5S_OFFICIAL](https://www.instagram.com/iran5s_official)



چند نکته :

- برقراری ارتباطات انسانی موثر موضوع جدیدی نیست.
- اهمیت ارتباطات در تاریخ غرب و شرق به کرات ذکر شده.
- به اندازه ای که راجع به ارتباطات انسانی و اهمیت آن صحبت شده راجع به آن کار نشده.
- متجاوز از 80% از اوقات روزانه یک انسان عادی شهر نشین صرف برقراری ارتباط با دیگران می شود.
- کیفیت زندگی هرکس بستگی به کیفیت ارتباطات او دارد.
- خیلی وقت ها بدون اینکه بخواهیم ارتباط برقرار می کنیم.



مقدمه ای بر ارتباطات انسانی

- کلمات و یا اطلاعات بیشتر الزاماً ارتباط را اثربخش تر نمی کند.
- نگرش ما از زندگی بر شیوه های ارتباطی ما اثر می گذارد.
- ما ارتباط را به صورت روش مند نیاموخته ایم.
- برخلاف تمرین بسیار زیاد در خواندن و نوشتن، متجاوز از 80% ارتباط در سازمان از طریق بیان و گوش دادن اتفاق می افتد که آموزش بسیار کمی در مورد آنان ارائه شده.
- تا 75% هزینه های ناپیدا و ناخواسته در سازمانها به ارتباطات غیر موثر در آنها ربط دارد.
- واژه ها برای فرستنده و گیرنده بار معنایی متفاوت دارد.
- ارتباط مسیری یک طرفه نیست.



ارتباطات انسانی یعنی چه؟

قابلیت داد و ستد ماهرانه افکار، ایده ها، هیجانان و اطلاعات با استفاده از ابزار در دسترس به خاطر رسیدن به مفهومی مشترک و ایجاد تغییرات آنی و یا آتی





یادگیری ارتباطات انسانی موثر چه تاثیری بر زندگی ما دارد؟



یادگیری ارتباطات انسانی موثر چه تاثیری بر زندگی ما دارد؟

بی شک یادگیری این مهارت می تواند موفقیت شما را در زندگی شخصی و شغلی تضمین نماید و باعث بهبود روابط فردی و اجتماعی شما در زندگی می گردد.

✓ زندگی شاد و موفق

✓ افزایش اعتماد به نفس

✓ تعاملات سازنده و موفق شخصی و شغلی

✓ کاهش استرس ها، اضطراب ها و تنش ها در زندگی

✓ درک متقابل و توسعه همنشینی و پذیرفته شدن در اجتماعات

... ✓



17 راهکار کاربردی و بسیار مهم برای ارتباط موثر :

1- از گفتگوهای کوتاه استفاده کنید.

- به این منظور از سوال در مورد مسائل خصوصی پرهیز کنید.
- از جملاتی مطمئن که احتمال خطا و اشتباه کمتر در آنها وجود دارد استفاده کنید. (این جملات معمولاً مسائل کاملاً عادی و روزانه است)

2- مهارت‌های گوش کردن فعال را در خود تقویت کنید:

- از قطع کردن صحبت دیگران بپرهیزید.
- انعکاس احساس و محتوا داشته باشید.
- در صورت عدم تمایل به ادامه گفتگو به راحتی با سکوت کردن به صحبت آنها، به گفتگو خاتمه دهید.





3- مثبت باشید:

خوب نگاه کنید، بدرستی گوش کنید، مختصر، شیرین و خوب صحبت کنید .

❖ از لطیفه و شوخی استفاده کنید.

با در نظر گرفتن محیط ، شخصیت شخص، موضوع و سایر پارمترهای دیگر.

❖ سوال های خود را گزینش کنید.

❖ به علائم غیر کلامی توجه کنید:

حالات بدنی ، لحن صدا ، لبخند ، ارتباط چشمی



4- شفاف و راستگو بودن:

- سعی کنیم در روابط خود با دیگران شفاف و راستگو باشیم .
- در گفته های خود صمیمی باشیم و از هر نوع ابهامی اجتناب کنیم .
- اگر منظور خود را با شفافیت و درستی بیان نکنیم طرف مقابل ما به اشتباه می افتد و به حدس و گمان متوسل می شود و از واقعیت دور می گردد.



5- احساسات خود را بیان کردن:

- با احساس خود رو راست باشیم .
- سعی کنیم مشکلات زندگی و احساساتی که داریم، با دوست و شریک و با طرف مقابل خود در میان بگذاریم .
- حتی اگر گمان کنیم که باعث ناراحتی آنها می شود اگر می خواهیم با طرف مقابل خود ارتباطی معقول و منطقی بر پایه تفاهم داشته باشیم، بهترین روش رو راست بودن است و احساس خود را با وی در میان گذاشتن است .



6- زمینه مشترک و نکات مشابه را یافتن :

- سعی کنیم در ارتباط مان بیشتر بدنبال نکات مشترک و مشابه باشیم.
- اهداف و نیازها و نگرانی ها را از نظر او نگاه کنیم و برای اینکه شرایط طرف مقابل را درک کنیم باید امور او را از دید و نظر او ببینیم و با پرس و جو، از اموری که نگرانی او باعث شده، متوجه گردیم، همین نکات مشترک زمینه های مساعدی هستند که شالوده همدلی و وحدت و تفاهم را بر روی آن می توان بنا کرد، عبارتی مثل : " من و تو هر دو همین را می خواهیم " را می توان بیان نمود.



7- همدلی و هم حسی کردن:

- سعی کنیم با شخص احساس مشترک داشته باشیم .
- موقعی که مخاطب احساس خاصی دارد ما نیز با او هم احساس شویم و مساعی ما این باشد که با سیستم حسی فرد ارتباط برقرار کنیم .



8- شنونده خوبی بودن:

- شنونده خوبی باشیم و گوش کردن را یاد بگیریم .
- گوش کردن به سخن و کلام دیگری موجب می شود تا او در نهایت آرامش خیال، به طور واقع، منویات قلبی و احساسات خود را با ما در میان بگذارد و برایمان احترام قائل شود و آماده شنیدن نظرات ما شود.



9- سیستم روحی افراد را شناختن و تقلید از آنها:

- برای این کار باید به دقت به افراد چشم بدوزیم و به سخنان آنها به دقت گوش فرا دهیم و ببینیم غالباً از چه نوع کلماتی استفاده می کنند آنگاه با استفاده از همان نوع کلمات، تقلید از لحن صدا، حالات و حرکات چشم ها به گونه ای با آنها نحوه فکر و عملکرد ذهنی شان مطابق باشد.



10- شخصیت افراد در نظر گرفتن:

- باید ببینیم طرف مقابل ما چه شخصیتی دارد، برون گراست یا درون گرا!

- برای صمیمیت با درون گرایان باید ببینیم چه ایده ها و ارزش های برای آنها اهمیت دارد و آنگاه بکوشیم تا با توجه به چارچوب های ذهنی شان با آنها رفتار کنیم و صحبت کنیم و بالعکس .
- برای همدلی با برون گرایان به آنها نشان دهیم که آنچه می گویند و عمل می کنند با اندیشه و رفتار مردم هماهنگ است.



11- تقویت نمودن عزت نفس :

- برای تقویت عزت نفس خود باید با تعمق در ژرفای وجود از دنیای پیچیده درون خود آگاه شویم ، با نقاط قوت و کاستی هایمان آشنا شویم.

- جهت گیری هایمان را در قبال رویدادهای مردم و شرایط گوناگون بشناسیم و به فکر اصلاحشان باشیم .

- با کمک عزت نفس و ارزشی که برای خودمان قائل هستیم حق انتخاب مان چند برابر می شود و ارتباط ما با دیگران به نحو

چشمگیری بهبود می یابد WWW.IRAN-5S.COM



12- محترم شمردن احساس طرف مقابل :

- همواره رفتاری احترام آمیز داشته باشیم و احساس طرف مقابلمان را محترم بشماریم.
- کوچک کردن همدیگر، به خصوص در حضور دیگران در مناسبات و روابط، اثر مخربی دارد.
- رفتار توأم با ظرافت و ملایمت نه فقط شامل رفتار مودبانه می شود، بلکه صفا و صداقت واقعی و اعتماد کامل نیز در بردارد.



13- سکوت نمودن :

- سکوت پیامی اعجاز گر در امر ارتباط است و یکی از جنبه های مهم ارتباط است، مشروط بر اینکه حاوی پیامی باشد.
- سکوت می تواند در مناسبات انسان عشق و رضایت و خشنودی و تفاهم دوگانه و احساس ها را منتقل سازد.



• آیا سکوت نیز ارتباط است؟



WWW.IRAN-5S.COM





14- عدم افراط در موعظه:

- منظورمان را به صورت سخنرانی و نصیحت خشک تو خالی بیان نکنیم .
- موعظه می تواند جنبه افراطی و مخرب در روابط داشته باشد و ما باید سعی کنیم حد اعتدال را نگاه داریم و برای سخنانمان ارزش قائل شویم و جایی که از ما نظرمی خواهند، نظر بدهیم .

15- وقت و موقعیت شناس بودن :

- یاد بگیریم که چه وقت شوخ و چه وقت جدی باشیم .
- هیچگاه طرف مقابلمان را دست نیدازیم .
- از گفتن جملات و کلماتی که بار اخلاقی و فرهنگی مناسبی ندارند در بیان منظورمان، خوداری نماییم .
- شوخی کردن باید با توجه به موقعیت و زمان خاصی باشد .





16- مخالفت نمودن به شیوه مناسب :

- یاد بگیریم که چگونه بدون بحث و جدل های مخرب، مخالفت خود را نشان دهیم ، جرو بحث ها غالباً " با بلند کردن صدا، داد و فریاد، خشم و غضب، همراه است .
- بحث و جدلها تا حدود زیادی تحت تاثیر گرایشات و خلق و خوی افراد درگیر مباحثه قرار می گیرد .



- اکثریت مردم فاقد روحیه خود پسندانه افراطی هستند، به این علت با تسلطی که بر نفس خود دارند می توانند از درگیری و اهانت خود داری کنند .
- بهترین راه مقابله با کسی که می خواهد شما را خشمگین کند تا از کوره در بروید، آرامش، تفکر، لبخند، بی اعتنایی یا هر روش سازنده دیگری به جای عکس العمل و روش مخرب و منفی است که اوبه آن توسل جسته است .



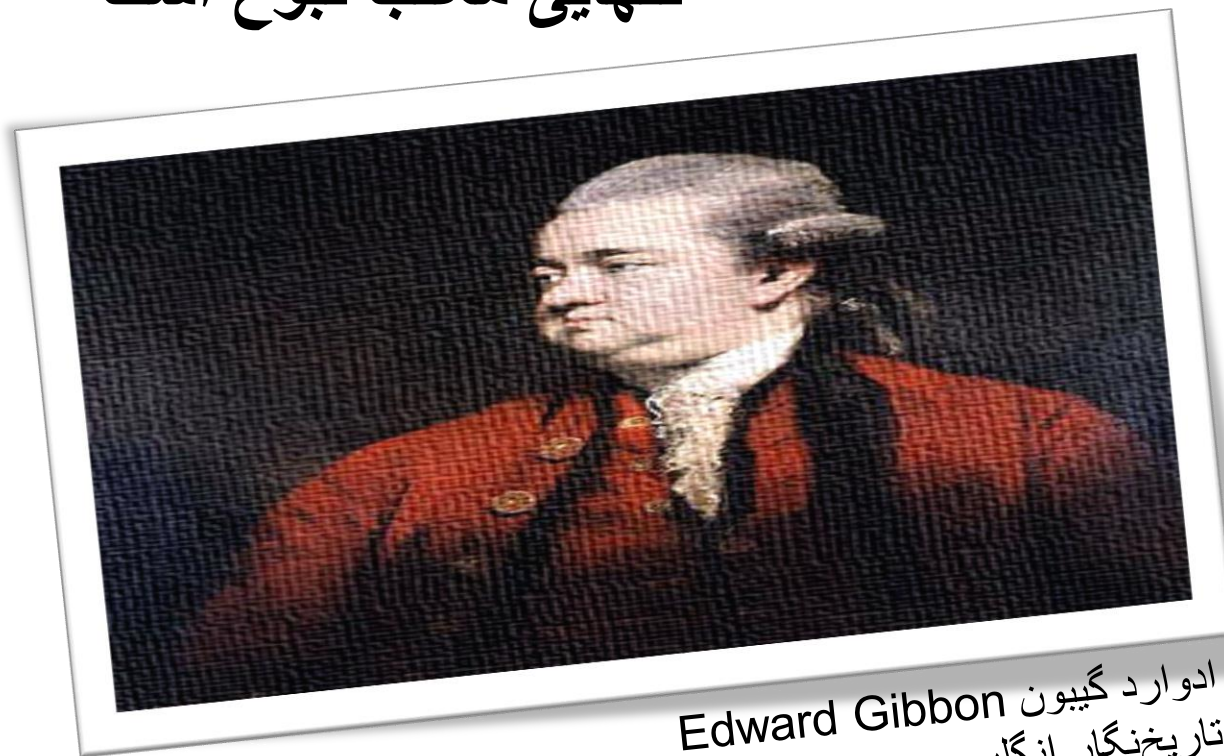


17- یکی بودن قول و عمل :

- سعی کنیم قول و عمل مان یکی باشد .
- هنگامی که خودمان برای گفته های خود ارزش قایل نیستیم ، چه انتظاری می توان داشت که دیگران قولها و سخنان ما را محترم بشمارند .
- هنگامی که ما قول می دهیم کاری را انجام دهیم سعی کنیم آن را به مرحله عمل برسانیم وگرنه هرگز خود را مکلف به وعده ای که از عهده آن بر نمی آیم، وبه راحتی بگوییم نمی توانیم .

- معاشرت بر دانایی می افزاید
ولی

تنهایی مکتب نبوغ است



ادوارد گیبون Edward Gibbon
تاریخ‌نگار انگلیسی و عضو پارلمان

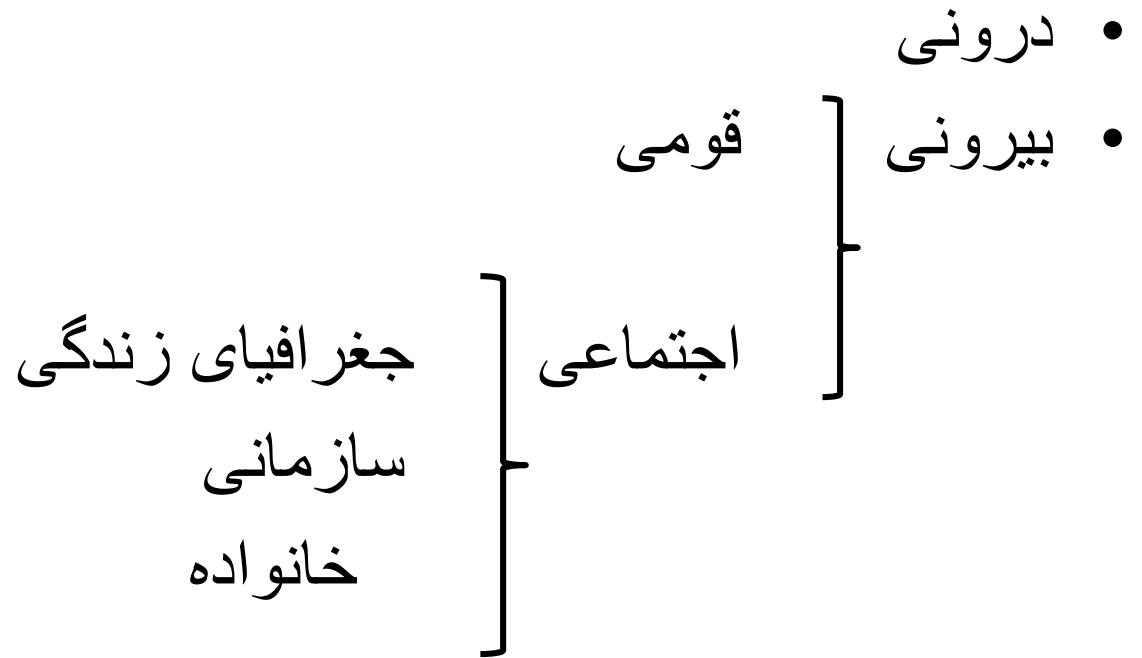


موانع برقراری یک ارتباط کجا است؟





موانع برقراری یک ارتباط کجا است؟





موانع درونی / شخصی در برقراری ارتباط موثر؟

- عدم تجانس دانش و اعتبار طرفین
- بی‌مبالاتی در مشخص کردن اولویت‌های ارتباط،
- گوش نکردن، شنیدن مطالب دلخواه، و یا تعصب در شنیدن
- از دست دادن صبر و حوصله
- شکیبائی پائین
- وجود افکار / اعتقادات از پیش پنداشته شده - پیش‌داوری‌ها
- عدم توجه به نیازهای روحی و شخصیتی مخاطب،
- خساست در رد و بدل کردن اطلاعات



مواع درونی/ شخصی در برقراری ارتباط موثر؟

- استفاده از تهاجم های ارتباطی مانند گوشه و کنایه زدن
- زود نتیجه گیری کردن،
- انحراف از موضوع اصلی
- قضاوت کردن های زود هنگام، غیر معتبر
- در لفافه صحبت کردن
- تعصبات
- قراردادهای قومی (بزرگتری/کوچکتری، تبعیت از قدرتمند)
- ترس از قضاوت شدن
- خود محوری
- پیروی کورکورانه از سنت ها



موانع اجتماعی در برقراری ارتباط موثر؟

- جغرافیای زندگی (محل، شهر)
- خانواده

– بی توجهی

– اعمال قدرت و مقاومت ها

– مشغله افراد

– دغدغه های افراد و عدم تجانس آنها

– ..



موانع سازمانی در برقراری ارتباط موثر؟

- چارت و استفاده غیر اصولی از آن
- حیطه مسئولیت ها و اختیارات
- جدی نگرفتن اهمیت فرایند موثر ارتباطات
- نامتناسب بودن وسایل و شیوه های ارتباطی سازمانی
- فزونی / قلت / نامعتبر بودن اطلاعات در گردش
- تمرکز بر شیوه فرمان بری به عنوان الگوی پایه مدیریت
-

موانع سازمانی در برقراری ارتباط موثر؟

- چارت و استفاده غیر اصولی از آن
- حیطه مسئولیت ها و اختیارات
- جدی نگرفتن اهمیت فرایند موثر ارتباطات
- نامتناسب بودن وسایل و شیوه های ارتباطی سازمانی
- فزونی / کمی / نامعتبر بودن اطلاعات در گردش
- تمرکز بر شیوه فرمان بری به عنوان الگوی پایه مدیریت





7 شاخصه ارتباط موثر



WWW.IRAN-5S.COM

[INSTA:IRAN5S_OFFICIAL](https://www.instagram.com/iran5s_official)



• **1 کامل بودن:**

- ارایه تمام اطلاعات مورد نیاز
- جواب مناسب برای سئوالات احتمالی داشتن

• **2 به اندازه بودن:**

- توجه به موارد مربوطه
- حذر از تکرار مکررات و سفسطه



• 3 ملاحظه داشتن:

- توجه به نیاز های اطلاعاتی طرف مقابل
- منافع ارتباط را در نظر داشتن

• 4 استحکام داشتن:

- استفاده از حقایق و آمار درست و قابل اتکا
- انفعالی ارتباط برقرار نکردن



• 5 روشني و شفافيت:

- استفاده از لغات قابل فهم و آشنا و مطابق با ذهنيت گيرنده
- توجه به روند منطقي ارتباط و استفاده از ساختار درست

• 6 احترام و نزاکت:

- صميمانه، غير متعصب و قدر دان بودن
- استفاده از جملاتي که حاوي احترام و ادب است

• 7 صحيح بودن:

- رعايت کردن مکانيسم هاي گفتاري و نوشتاري زبان
- مواظب معاني کلمات و يا درست بودن اطلاعات بودن



چه کنیم تا بیان موثرتری داشته باشیم؟

- دقیق و مشخص حرف بزنیم
- از برجسب زدن و قضاوت کردن پرهیز کنیم
- واقع بینانه حرف هایمان را بزنیم
- مخاطب را به نتیجه ای هدایت کنیم
- نظراتمان را کوتاه و صادقانه بیان کنیم
- در يك طول موج با مخاطب ارتباط برقرار کنیم
- نیازهای مخاطب را در ارتباط کلامی در نظر بگیریم
- شخصیت مخاطب را در ارتباط بحساب بیاوریم



عواملی که مانع محبوبیت می شود

- متکلم وحده بودن
- بلند صحبت کردن
- مدام سخن دیگران را قطع کردن
- عقاید خود را تحمیل کردن
- خطاهای ارتباطی را گوش زد کردن
- نگرشی منفی به موضوعات و ارتباطات داشتن
- احترام را رعایت نکردن
-

بعضی از فنون دستور دادن

- متناسب با نوع و اهمیت کار دستور دادن
- با الفاظ قابل فهم و شفاف دستور را ارائه دادن
- تمرکز بر یک یا دو موضوع
- حصول اطمینان از درک دستور با سؤال کردن
- ترغیب گیرنده دستور برای سؤال کردن
- حتی الامکان از دستور رو در رو استفاده کردن

.....



هنر گوش دادن



WWW.IRAN-5S.COM



بررسی شیوه های فردی در گوش دادن

اصلا 1	به ندرت 2	گاهی 3	همیشه 4	آیا	ردیف
				به کسانی که با آنها موافق نیستید گوش می دهید؟	1
				به موضوعاتی که برای شما جالب نیستند گوش می دهید؟	2
				وقتی حدس زدید گوینده چه می خواهد بگوید، گوش می کنید؟	3
				حرف های گوینده را برایش تکرار می کنید؟	4
				وقتی متوجه حرف های گوینده نشدید از او سؤال می کنید؟	5
				طوری نشان می دهید که گوش نمی کنید؟	6



بررسی شیوه های فردی در گوش دادن

اصلا 1	به ندرت 2	گاهی 3	همیشه 4	آیا	ردیف
				وقتی کسی با شما حرف می زند فکرتان جای دیگر است؟	7
				می دانید که کلمات برای افراد مختلف معانی مختلف دارد؟	8
				به گوینده نگاه می کنید؟	9
				ظاهر گوینده برای شما بیشتر جالب است تا کلامش؟	10
				گوینده را حمایت می کنید تا مطلبش را بهتر بیان کند؟	11
				واقف هستید که چرا کسی می خواهد با شما حرف بزند؟	12



بررسی شیوه های فردی در گوش دادن

اصلا 1	به ندرت 2	گاهی 3	همیشه 4	آیا	ردیف
				به عکس العمل احتمالی شنونده فکر می کنید؟	13
				حرف مردم را قطع می کنید؟	14
				حرف گوینده را برایش تکمیل می کنید؟	15
				سرعت حرف زدن گوینده را کنترل می کنید؟	16
				مزاحمت های محیطی به راحتی تمرکز شما را بهم می زند؟	17
				یادداشت برداری ذهنی را انجام می دهید؟	18



بررسی شیوه های فردی در گوش دادن

اصلا 1	به ندرت 2	گاهی 3	همیشه 4	آیا	ردیف
				بدون قضاوت به گوینده گوش می کنید؟	19
				قبل از خوب فهمیدن، قضاوت می کنید؟	20
				با ذهن باز و بدون تعصب گوش می دهید؟	21
				تمرکز بر گوش دادن را تمرین می کنید؟	22
				گوش می دهید برای فهمیدن و نه رد کردن حرف های مخاطب؟	23
				در حین گوش دادن، مقاومت می کنید در برابر مزاحمتها و عوامل مخل؟	24
				توجه به موضوع می کنید، و نه الزاماً نوع سخن گفتن؟	25



نتایج بررسی شیوه های فردی در گوش دادن

اصلا 1	به ندرت 2	گاهی 3	همیشه 4
25	50	75	100
ضعیف	متوسط	خوب	عالی
25-45	46-66	67-89	90-100



برای شنیدن صحبت های طرف مقابل باید به راهکار های زیر توجه کرد:

برای شنیدن دقیق صحبت های طرف مقابل باید اصول و موارد ذیل را مورد توجه قرار دهیم :

1. با چشم های خود حالات و حرکات گوینده را زیر نظر بگیریم .
2. پس از شنیدن دقیق، استنباط خود را از صحبت های وی به او منتقل کنیم، خواه با حرف های گوینده موافق یا مخالف باشیم .
3. اگر صحبت و مطالب شنیده شده را درست نفهمیده باشیم، به او فرصت دهیم تا موارد ابهام را رفع کند .



4. آنچه را که دیده و شنیده‌ایم، در ذهنمان خلاصه و جمع‌بندی کنیم سپس با زبان ساده و با لحنی دوستانه بیان نماییم .
5. هنگامی که گوینده به چند نکته متعدد و متفاوت اشاره می‌کند، در ذهن خود به جمع‌بندی مطالب بپردازیم، سپس آن را به وی انتقال دهیم. از این راه، گوینده متوجه خواهد شد که به چه مطالبی توجه بیشتری داشته‌ایم و در صورت نیاز توضیحات بیشتری خواهد داد .
6. هنگام رویارویی با همکاران، اعضای خانواده و ... تا زمانی که کاملاً متوجه موضوع نشده‌اید، زبان گفتگو را به بعد موکول نکنید.
7. در طول صحبت کردن طرف مقابل، مشغول قضاوت و ارزش‌گذاری کلام وی در ذهن خودتان نشوید.

8. بدون هر گونه پیش‌داوری و فارغ از شنیده‌های قبلی، به سخنان طرف مقابل گوش دهید.

به این ترتیب، ذهن شما با نگاه تازه به تحلیل مساله مورد نظر خواهد پرداخت.

9. بعد از پایان یافتن گفتگوهای طرف مقابل به خودتان فرصت فکر کردن بدهید، مجبور نیستید بلافاصله تصمیم بگیرید و یا چیزی بگویید.

10. کوتاه و روشن سخن بگویید تا فرصت لازم برای درک کلامتان و نیز گفتگو کردن توسط طرف مقابل وجود داشته باشد.

11. برای ذکر مصادیق در صحبت‌هایتان از خاطرات دور و دراز خود که تعریف آنها زمان زیادی می‌طلبد و رشته کلام را از هم پاره می‌کند، پرهیز کنید.



12. در حین گفتگو با حرکات سر و صورت مناسب تمایل و علاقه‌مندی خود را به شنیدن نشان دهید.

13. در جریان گفتگو تلاش کنید بر اصل کلام و منظور طرف مقابل متمرکز شوید تا آن را درک کنید و به برداشت ذهنی اکتفا نکنید.

14. می‌دانید خشم مانع درک درست معانی خواهد شد، پس در حین گوش دادن تلاش کنید سکوت نمایید و با توجه به بیان و احساس گوینده موجب کنترل خشم در خود شوید.

15. در مواقعی که احساس می‌کنید، دقیقاً متوجه منظور گوینده نشده‌اید جمله‌های واضح‌تر و با استفاده از کلمات او سوال کنید.



16. تا حد امکان، سخن گوینده را قطع نکنید اما اگر از نظر زمان در تنگنا بودید این مورد را با لحن مناسبی مطرح کنید، مواظب باشید در این روند تمرکز حواس را از دست ندهید.

17. در هنگام شنیدن با بدنی مایل به جلو و در فاصله‌ای مناسب رودرروي گوینده قرار بگیرید و با وضعیتی گرم و پذیرا، هوشیاری همراه با آرامش خود را به او انتقال دهید.

18. در هنگام گوش دادن سعی کنید عوامل محیطی مزاحم را به حداقل برسانید، مثلاً تلویزیون و رادیو را خاموش کنید گاهی لازم است حتی تلفن را قطع کنید و یا درب را ببندید.

19. در هنگام سکوت به سخنان طرف مقابل بیندیشید، سعی کنید احساس او را بفهمید.



20. در گفتگو با طرف مقابل سعی کنید سوالات کمتری بپرسید تا او، وقت بیشتری برای سخن گفتن داشته باشد و تمرکز و هدایت مکالمه در دست وی باشد. در صورت نیاز به پرسش، از سوالات باز استفاده کنید، یعنی سوالاتی که به پاسخی بیشتر از یک کلمه احتیاج ندارند.
21. همواره به ارزش سکوت در گوش دادن فکر کنید و بدانید که نقطه آغاز سکوت و گام دوم آن تمرکز بر گوش دادن است.
22. می‌دانید که زمانی باید ساکت بود و زمانی باید سخن گفت، مراقبت باشید تا سکوت نامطلوب میان شما و گوینده ایجاد نشود.
23. تظاهر به فهمیدن نکنید، هر زمان که به هر علت مثل خیال‌پردازی و فکر کردن به آنچه گوینده قبلاً گفته است، متوجه باقی حرف‌های او نشدید، از وی بخواهید که سخنش را تکرار کند.



24. می‌دانید بیان این جمله که «دقیقاً می‌دانم چه احساسی داری» مانع سخن گفتن گوینده می‌شود، پس تلاش کنید که همراه او باشید.

25. همدلی، گوش دادن با قلب و سر است پس گرمی، صمیمیت، تن صدا و نحوه بیان‌تان می‌تواند همدلی شما را نشان دهد.

26. فراموش نکنید گوش دادن فعال گاهی تنها کاری است که در کمک کردن به برخی افراد برای رسیدن به حل مشکلاتشان لازم است، پس گوش کردن شما گاهی بسیار موثرتر از ارائه راه حل یا تلاش برای مشکل‌گشایی است.



گوش دادن فعال چیست؟





- گوش دادن فعال یعنی بازگویی جملات طرف مقابل با کلمات و جملات خودمان.
- گوش دادن فعال روشی است برای ایجاد فضای همدلی، پذیرش و درک و فهم متقابل.
- به ما می‌گوید آیا درست فهمیده‌ایم یا نه.
- نشان می‌دهد که ما گوش می‌دهیم، علاقه‌مند هستیم و موضوع برایمان مهم است.



آیا گوش دادن فعال
به این معناست
که ما با هر چیزی که طرف مقابل می‌گوید
موافق هستیم؟





جواب:

” خیر ”

هدف این است که به فرد مقابل نشان بدهیم که ما مایلیم حرف
های او را گوش داده و نظر او را بدانیم.



گوش دادن فعال چه فایده ای برای ارتباط ما دارد؟

- وقتی کسی به ما نشان می‌دهد که به شنیدن حرف‌ها و نظرات ما علاقمند است، احساس خوبی به ما می‌دهد.
- احساس خوبی در مورد طرف مقابل در ما ایجاد می‌کند.
- بازگویی و بررسی حرف‌های فرد مقابل باعث می‌شود که اگر سوء تفاهم یا سوء برداشتی وجود دارد برطرف شود.



12 مانع برقراری ارتباط





- دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن
- اخطار، تهدید، متنبه کردن
- موعظه، نصیحت
- توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
- وادار سازی از طریق استدلال، سخنرانی یا بحث کردن
- قضاوت کردن، انتقاد کردن، مخالفت کردن و مقصر شمردن دیگری
- تحسین، تأیید، موافقت، ارزشیابی مثبت
- اسم روی هم گذاشتن، مسخره کردن و تحقیر کردن
- تفسیر، تحلیل و تشخیص روی هم گذاشتن
- اطمینان بخشی، همحسی، و حمایت
- واریسی، پرسش و بازپرسی
- پرت کردن حواس، عوض کردن صحبت و گول زدن



دانستی های مهم در رابطه با بهبود ارتباطات



WWW.IRAN-5S.COM

INSTA:IRAN5S_OFFICIAL



چه کنیم تا بیان موثرتری داشته باشیم؟

- دقیق و مشخص حرف بزنیم
- از برجسب زدن و قضاوت کردن پرهیز کنیم
- واقع بینانه حرفهایمان را بزنیم
- مخاطب را به نتیجه ای هدایت کنیم
- نظراتمان را کوتاه و صادقانه بیان کنیم
- در يك طول موج با مخاطب ارتباط برقرار کنیم
- نیازهای مخاطب را در ارتباط کلامی در نظر بگیریم
- شخصیت مخاطب را در ارتباط بحساب بیاوریم



چه عواملی مانع محبوبیت می شود!

- متکلم وحده بودن
- بلند صحبت کردن
- مدام سخن دیگران را قطع کردن
- عقاید خود را تحمیل کردن
- خطاهای ارتباطی را گوش زد کردن
- نگرشی منفی به موضوعات و ارتباطات داشتن
- احترام را رعایت نکردن

.....



بعضی از فنون دستور دادن!

- متناسب با نوع و اهمیت کار دستور دادن
- با الفاظ قابل فهم و شفاف دستور را ارائه دادن
- تمرکز بر یک یا دو موضوع
- حصول اطمینان از درک دستور با سؤال کردن
- ترغیب گیرنده دستور برای سؤال کردن
- حتی الامکان از دستور رو در رو استفاده کردن
-



- حضرت علی (ع) فرموده اند:

- "با بصیرت کسی است که بشنود و بیندیشد، نگاه کند و ببیند، از عبرت ها بهره گیرد، آنگاه راه های روشنی را ببیند و بدین ترتیب از افتادن در پرتگاه ها دوری کند."



تن گفتار Body Language



WWW.IRAN-5S.COM

INSTA:IRAN5S_OFFICIAL



تن گفتار یا زبان بدن نوعی ارتباط غیر کلامی است که در آن از رفتارهای فیزیکی در مقابل کلمات برای بیان یا انتقال اطلاعات استفاده می شود.

چنین رفتاری شامل حالات صورت، وضع بدن، ژست ها، حرکت چشم، لمس و استفاده از فضا است.

زبان بدن هم در حیوانات و هم در انسان وجود دارد.

درک زبان بدن می تواند پیچیده و دشوار باشد. در واقع، یک رشته مطالعه کامل وجود دارد، به نام کینزیک "kinesics"، اختصاص داده شده به درک ارتباطات غیر کلامی. اگرچه زبان بدن بخش مهمی از ارتباطات است، اما بیشتر آن بدون آگاهی آگاهانه اتفاق می افتد. به عنوان مثال، هنگامی که از چیزی خوشتان می آید بی اختیار تبسم یا لبخندی بر لب شما نقش می بندد.



- زبان بدن نباید با زبان اشاره اشتباه گرفته شود، چرا که زبان های اشاره زبان های کاملی مانند زبان های گفتاری هستند و سیستم های دستور زبان پیچیده خاص خود را دارند و همچنین قادر به به نمایش گذاشتن خواص اساسی که در تمام زبان ها وجود دارد.
- زبان بدن، از سوی دیگر، سیستم دستور زبان ندارد و باید به طور گسترده تفسیر شود، به جای داشتن معنای مطلق متناظر با یک حرکت خاص، بنابراین زبانی مانند زبان اشاره نیست، و به سادگی به دلیل فرهنگ عامه به عنوان یک «زبان» اصطلاح داده می شود.



- در یک جامعه تفسیرهای توافق شده ای از رفتار خاص وجود دارد.
- تحلیل و تفسیرها ممکن است از کشوری به کشور دیگر و از شهری به شهر دیگر، یا فرهنگ به فرهنگ و حتی از فردی به فرد متفاوت باشد.
- زبان بدن که زیرمجموعه ای از ارتباطات غیر کلامی است، مکمل ارتباطات کلامی در تعامل اجتماعی است.
- در واقع برخی از محققان به این نتیجه می رسند که ارتباطات غیر کلامی اکثریت اطلاعات منتقل شده در طول تعاملات بین شخصی را تشکیل می دهد.
- به برقراری رابطه بین دو نفر کمک می کند و تعامل را تنظیم می کند، اما می تواند مبهم باشد.



- قریب به 70% هر ارتباط انسانی غیر گویشی و غیر لغوی است.
- زبان حرکات بدن که شامل معانی و تعبیرات نهفته در حرکات و ظاهر انسانی است پایه ای ترین کانال ارتباطی فرد محسوب شده و با او به دنیا می آید.
- صدا، نحوه بیان، تن صدا، ریتم بیان، تماس چشمی، حالت چهره، ژست، حرکات دست، انقباض عضلات، تغییر در رنگ پوست، طرز لباس پوشیدن، وسایل بهداشتی و آرایشی استفاده شده تماماً شامل ارتباط غیر گویشی می گردد.
- پیام های غیر گویشی اغلب به صورت خودکار دریافت و تحلیل می گردد.



در دنیای ارتباطی دریافت پیام های غیر کلامی از اهمیت خاصی برخوردار می باشد .

در ارتباط غیر کلامی، جای شنیدن، بیشتر از چشم ها استفاده می شود.

ارتباط غیر کلامی یا زبان بدن به دو قسمت تقسیم شده است :

الف- زبان حرکات بدن .

ب- زبان آرایش و ظاهر بدن.

- ارتباطات تن گفتار یا غیر کلامی در بخش دیگری تحت همین عنوان تدریس می گردد، جهت آشنایی بیشتر مطالبی چند به نظر شما می رسد.



نقش زبان بدن در ارتباطات

تحقیقات روانشناسان بیانگر این حقیقت است که در زمان یک گفتگویی
رو در رو، تنها:

7% ، از پیام ما از طریق لغات و کلمات انتخابی، به مخاطب منتقل
می شود.

33% ، مقصود ما از طریق لحن صدا، بلندی و کوتاهی صدا، افکت
های صوتی و ... انتقال پیدا می کند.

60% ، یعنی بیش از نیمی از پیام ما به وسیله حرکات بدن به
مخاطب مان منتقل خواهد شد.



زبان بدن چه کمکی به برند شخصی می کند؟

امروزه در مورد نشان شخصی (personal brand) که در حال تبدیل شدن به بخشی از نام تجاری شخصی یک مدیر ارشد¹ است و همچنین کاربرد آن برای افراد مشهور و مهم و حتی افراد معمولی جهت متمایز و برجسته کردن خود مواردی را دیدید و یا مطالعه کردید، رهبران بزرگ به روش هایی می نشینند، می ایستند، راه می روند و ژست می گیرند که اعتماد به نفس، شایستگی و وضعیت دلخواه خود را نشان دهند. آنها همچنین سیگنال های غیر کلامی گرمی توام با همدلی، به ویژه در مناسبت ها و محیط های مشارکتی و مدیریت تغییر جهت از خود ارسال می کنند.

1-Body-language savvy is becoming part of an executive's personal brand.



زبان بدن چه کمکی به ما می کند؟

زبان بدن (Body Language) به بررسی این 60 درصد حرکات مهم بدن می پردازد. این تکنیک می تواند:

- تسریع کننده موثری برای برقراری ارتباط ما باشد.
- به شناخت ما از شخص طرف گفتگو کمک کند.
- در ارتباط با آدم های متفاوت، و پی بردن به شخصیت شان، زبان بدن نقش موثری برای شناسایی آنها دارد.
- برای مثال ،مواجه شدن با یک آدم راست گو و یک آدم دروغ گو چگونه است؟



راست گو:

به عنوان مثال حرکات بدن انسانی که در حال بیان حقیقت است چگونه است؟

دست ها با فاصله از بدن قرار دارند و به اصطلاح، شخص دارای گاردی باز است.

کف دست ها رو به بالاست! (اگر دقت کرده باشید، زمانی که می خواهیم رو راست بودن خود را به مخاطب متذکر شویم، کف یک دست خود را به او نشان می دهیم!).

همچنین، شخصی که در حال بیان حقیقت است، مستقیم در چشمان شما نگاه می کند و چشمانش را از مخاطب نمی دزدد.



دروغ گو:

حال، حرکات بدن انسانی شخصی که در حال مخفی کردن حقیقت است،
و یا دروغ می گوید، چگونه است؟

مستقیم در چشمان شما نگاه نمی کند و چشمانش را از شما می دزدد!

بیشتر به سمت پایین نگاه می کند و چشمانش را به زمین می دوزد!

دست یا پای خود را بی دلیل تکان می دهد! (این کار بخاطر تخلیه
اضطراب صورت می گیرد) چرا که هر دروغگویی مضطرب
است، تا مبادا دستش رو شود و حرفش را باور نکنیم!





مویی نامرئی را از کیف یا لباس خود برمی دارد و یا غباری نامرئی را از روی لباس خود می تکاند (اگر این حرکت از شنونده ای سر بزند، معنی اش آن است که او به حرف شما شک دارد و در عین حال به دلیلی نمی خواهد و یا نمی تواند مخالفتش را ابراز کند!)

در اداره های پلیس، برای تشخیص دروغگوهای حرفه ای به تعداد پلک زدن های آنان در یک بازه زمانی مشخص توجه می کنند. چراکه وقتی شخصی در حال دروغ گفتن است سرعت پلک زدن های او بیشتر از حالت عادی است.



همچنین سرعت بعضی از اشارات و وضوحشون بستگی به سن فرد دارد.



مثلا اگه یه کودک 5 ساله به پدر و مادرش دروغ بگه بلافاصله دهانش رو با یک یا هر دو دستش پنهون می کند!



زمانی که یک نوجوان دروغ میگوید دست اون مانند کودک 5 ساله بالا میاد ولی بجای پوشش مشخص دست ها روی دهان انگشت ها به آرامی دور لبها حرکت می کند!



توي بزرگ سالي اين پوشوندن دهان به کمک دست کمي ماهرانه تر
مي شود!

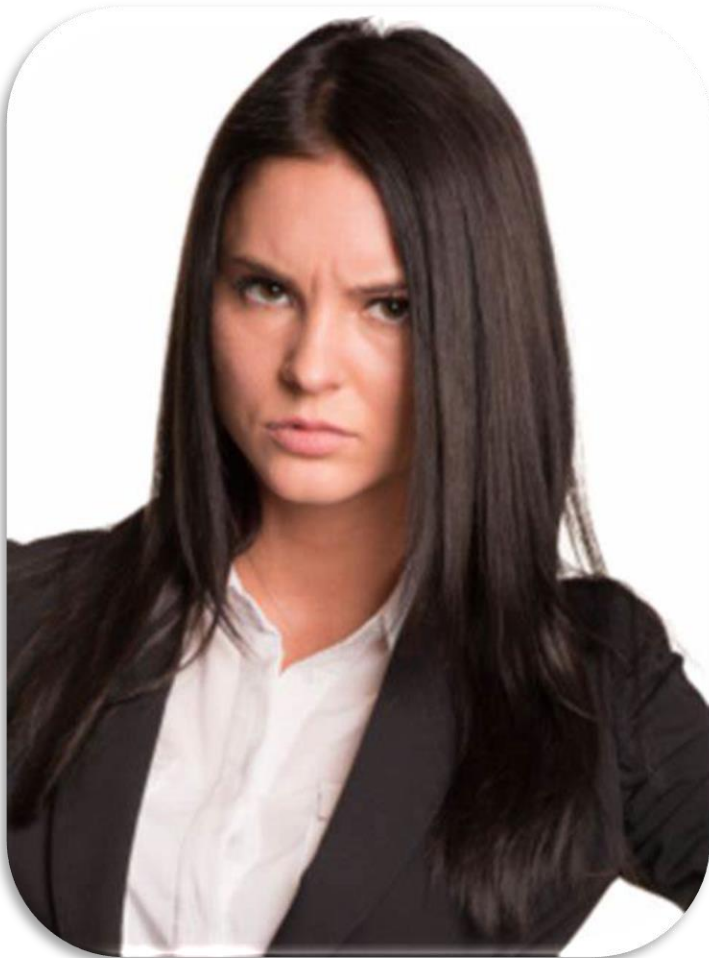
زمانی هم که يك بزرگسال دروغ میگوید مغز به دست اون فرد دستور
پوشوندن دهان رو میدهد تا کلمات فریبنده رو پنهون کنه اما در آخرین
لحظه دست از صورت به کنار کشیده میشه و در نتیجه بینی لمس
مي شود!

این حرکت چیزی بیشتر از يك مدل پیشرفته تر از حرکت پوشش دهان
نیست ، پس تعبیر حرکات یه شخص 50 ساله مشکل تر از یه فرد
جوانه!





از دیدنت خوشحال شدم



WWW.IRAN-5S.COM

INSTA:IRAN5S_OFFICIAL



فرم نشستن و گفتگو دو مخاطب





WWW.IRAN-5S.COM

INSTA:IRAN5S_OFFICIAL



سوال ؟

آیا امکان ظاهر سازي حرکات وجود داره يا نه؟

جواب منفيه...

چرا ؟

بطور مثال دست هاي باز به طوري که کف دست ها نمايان باشه نشانه صداقت است، اما زماني که فردي متقلب با کف دستان نمايان و چهره خندان به شما دروغ ميگه علائم ريزي از اون، اين دوگانگي روبرملا ميکنه، احتمالاً ” تخم چشماش کوچيک ميشه ، ابروي يك چشم شايد بالاتر بره ، يا گوشه دهانش شايد تکان بخوره ”

اين علائم با کف دستان نمايان و لبخند صادقانه اش در تضاد است .
مشکل دروغ گويي اين است که ضمير ناخود آگاه ما به طور خودکار و مستقل از زبان بدن ما اين دروغ کلامي مان عمل ميکند. لذا "زبان بدن" اين دروغ رو آشکار مي کند.



مفهوم زبان بدن در ارتباطات جهانی

زبان بدن در بین فرهنگ ها و کشورهای مختلف به جز اختلافات مختصری که در ادامه مطلب آمده است، معنای مشترک و یکسانی دارد.

یکی از تفاوت ها در زبان بدن، در نشانه های ارتباطی می باشد! مثلاً می توان از علامت شصت نام برد.





- در بعضی از کشورها اگر شصت دست خیلی بالا بیاید معنای خوبی نمی دهد! و معنایی مانند برو پی کارت! را خواهد داشت.



- در کشور آمریکا زمانی که بخواهند مجانی سوار ماشین شوند، کنار جاده می ایستند و دست خود را بلند کرده و شصت خود را در امتداد جاده حرکت می دهند.
- حال اگر همین حرکت را در کشوری آسیایی انجام دهید، بعید نیست حتی با ماشین زیرتان هم بکنند!
- چرا که در این کشورها این علامت معنای خوبی نمی دهد!



یک علامت دیگر، دایره ای است که به کمک شصت دست و انگشت اشاره ساخته می شود، این علامت در کشورهای انگلیسی زبان OK است. (این علامت به مفهوم با قدرت است)



- همین علامت بدون هیچ تغییری در کشور فرانسه به معنای صفر، هیچ یا پوچ است!
 - در کشور ژاپن به معنای پول،
 - و در کشورهای حوالی دریای مدیترانه سوراخی را نشان می دهد و نشانه هم جنس بازی است!
- تفاوتها را مشاهده می کنید؟!

لطفا در کشورهای مختلف در استفاده از نشانه ها دقت لازم را به عمل آورید!



حریم ها

در شناخت زبان بدن حریم ها از اهمیت ویژه ای برخوردارند:
اکثر حیوانات فضاي خاصی از پیرامون بدنشان را فضاي شخصي
و حریم خودشون میدونن، مثلاً یه شیر حریمی به شعاع 50
کیلومتر یا بیشتر رو حریم خودش می داند.
انسانها هم فضاي شخصي و متحرک خودشون رو دارن.
اندازه این حریم بستگی به تراکم جمعیت محلي داره که شخص در
آن بزرگ شده است.





محدوده حریم شخصی

1- حریم صمیمی (خصوصی) :

- بین 15 تا 45 سانتیمتر است .
- این حریم بین همه حریم ها اهمیت زیادی داره، چون انسان آن را شخصی و متعلق به خودشان می دانند و از آن دفاع می کنند، و تنها افرادی که از نظر عاطفی بسیار نزدیک (شامل عشاق، والدین، همسر، دوستان بسیار نزدیک و کودکان) به آدم هستن اجازه ورود به این محدوده رو دارند.
- به شعاع 15 سانتی بدن حریم بسته خصوصی می گویند.



2- حریم شخصی :

- بین 45 سانت تا $1/5$ متر است.
این فاصله ای هست که در مهمانی ها و محافل اجتماعی و همایش های دوستانه حفظ می شود.

3- حریم اجتماعی :

- که بین $1/5$ تا $2/5$ متر است .
در مقابل افراد غریبه مانند فروشنده محل، پستی، کسی که در منزل مشغول تعمیرات هست و اشخاصی که آشنایی کمتری با آنها داریم چنین فاصله ای را حفظ می کنیم.



4- حریم عمومی:

که بیش از 2/5 متر است.

هنگامی که مخاطب ما يك گروه بزرگ است این فاصله را برای راحت بودن انتخاب می کنیم.

5- حریم سلامتی :

با توجه به بیماری کوید 19 و بیماری های مشابه آن حریم ها در زمان پاندومی باید تغییر کنند.

• کمتر از 1/5 تا بیش از 2 متر است.

• این فاصله ای هست که در محافل عمومی و خصوصی برای مراقبت از خود و دیگران باید رعایت شود.



زبان حرکات بدن: کاربردها (جلسه)



• مدیریت برخورد اول شامل: سر و وضع مرتب، نحوه وارد شدن، معرفی کردن، دست دادن، نگاه ها، لبخند، ...

• هشیاری نسبت به وضعیت ایستادن و یا نشستن

• حفظ حریم ارتباطی

• نشان دادن پذیرش با مدیریت لبخند

• کنترل هیجانات (واکنش به هیجانات، آرامش)

• مدیریت حرکات آئینه ای

• مدیریت اوقات دیگران (انتظارها)

• هشیاری نسبت به علائم ارسالی توسط بقیه



موقع مذاکره کجا بنشینید؟

- وقتی با دو نفر صحبت می کنید، جایی که هر دو را خوب ببینید
- وقتی که شما دو نفرید، با کمی فاصله از یکدیگر
- وقتی گروه شما بزرگتر است با هم جمع باشید
- وقتی گروه مقابل بزرگتر است با آنها قاطی شوید



چه کنیم تا بیان موثرتری داشته باشیم؟

- دقیق و مشخص حرف بزنیم
- از برجسب زدن و قضاوت کردن پرهیز کنیم
- واقع بینانه حرفهایمان را بزنیم
- مخاطب را به نتیجه ای هدایت کنیم
- نظراتمان را کوتاه و صادقانه بیان کنیم
- در يك طول موج با مخاطب ارتباط برقرار کنیم
- نیازهای مخاطب را در ارتباط کلامی در نظر بگیریم
- شخصیت مخاطب را در ارتباط بحساب بیاوریم

عواملی که مانع محبوبیت می شود!!

- متکلم وحده بودن
- بلند صحبت کردن
- مدام سخن دیگران را قطع کردن
- عقاید خود را تحمیل کردن
- خطاهای ارتباطی را گوش زد کردن
- نگرشی منفی به موضوعات و ارتباطات داشتن
- احترام را رعایت نکردن
-

بعضی از فنون دستور دادن!!

- متناسب با نوع و اهمیت کار دستور دادن
- با الفاظ قابل فهم و شفاف دستور را ارائه دادن
- تمرکز بر یک یا دو موضوع
- حصول اطمینان از درک دستور با سؤال کردن
- ترغیب گیرنده دستور برای سؤال کردن
- حتی الامکان از دستور رو در رو استفاده کردن



بررسی شیوه های فردی در گوش دادن:

• آیا:

- به کسانی که با آنها موافق نیستید گوش می دهید؟
- به موضوعاتی که برای شما جالب نیستند گوش می دهید؟
- وقتی حدس زدیدگوینده چه می خواهد بگوید، گوش می کنید؟
- حرف های گوینده را برایش تکرار می کنید؟
- وقتی متوجه حرف های گوینده نشدید از او سؤال می کنید؟
- بدون قضاوت به گوینده گوش می کنید؟

بررسی شیوه های فردی در گوش دادن:

آیا:

- طوری نشان می دهید که گوش نمی کنید؟
- وقتی کسی با شما حرف می زند فکرتان جای دیگر است؟
- می دانید که کلمات برای افراد مختلف معانی مختلف دارد؟
- به گوینده نگاه می کنید؟
- ظاهر گوینده برای شما بیشتر جالب است تا کلامش؟
- گوینده را حمایت می کنید تا مطلبش را بهتر بیان کند؟

بررسی شیوه های فردی در گوش دادن:

آیا:

- واقف هستید که چرا کسی می خواهد با شما حرف بزند؟
- به عکس العمل احتمالی شنونده فکر می کنید؟
- حرف مردم را قطع می کنید؟
- حرف گوینده را برایش تکمیل می کنید؟
- سرعت حرف زدن گوینده را کنترل می کنید؟
- مزاحمت های محیطی به راحتی تمرکز شما را بهم می زند؟

بعضی از علائم گوش دادن موثر:

- مقاومت در برابر مزاحمت‌ها و عوامل مخل
- گوش دادن برای فهمیدن و نه رد کردن
- قبل از خوب فهمیدن قضاوت نکردن،
- توجه به موضوع و نه الزاماً نوع سخن گفتن و یا اجرا،
- در کنترل استنباط‌ها و عکس‌العمل‌های خود بودن
- یادداشت برداری ذهنی
- تمرکز بر گوش دادن
- با ذهن باز و بدون تعصب گوش دادن

زبان حرکات بدن:

- قریب به 70% هر ارتباط انسانی غیرگوشی و غیرلغوی است
- زبان حرکات بدن که شامل معانی و تعبیرات نهفته در حرکات و ظاهر انسانی است پایه ای ترین کانال ارتباطی فرد محسوب شده و با او به دنیا می آید
- صدا، نحوه بیان، تن صدا، ریتم بیان، تماس چشمی، حالت چهره، حرکات دست، انقباض عضلات، تغییر در رنگ پوست، طرز لباس پوشیدن، وسایل بهداشتی و آرایشی استفاده شده تماماً شامل ارتباط غیرگوشی می گردد
- پیام های غیرگوشی اغلب بصورت خودکار دریافت و تحلیل می گردد
- تحلیل و تفسیر زبان حرکات ممکن است از فردی به فرد دیگر متفاوت باشد

زبان حرکات بدن:

- فضای شخصی
- قدرت
- تفاوت های فرهنگی
- تفاوت های جنسیتی
- حرکات دست
- ایستادن و نشستن
- نگاه کردن

زبان حرکات بدن: - کاربردها (جلسه)

- مدیریت برخورد اول، شامل دست دادن، نگاه ها
- هشیاری نسبت به وضعیت ایستادن و یا نشستن
- حفظ حریم ارتباطی
- نشان دادن پذیرش با مدیریت لبخند
- کنترل هیجانات (واکنش به هیجانات، آرامش)
- مدیریت حرکات آئینه ای
- مدیریت اوقات دیگران (انتظارها)
- هشیاری نسبت به علائم ارسالی توسط بقیه

زبان حرکات بدن: - کاربردها (جلسه)

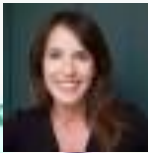
- موقع مذاکره کجا بنشینید؟
 - وقتی با دو نفر صحبت می کنید، جایی که هر دو را خوب ببینید
 - وقتی که شما دو نفرید، با کمی فاصله از یکدیگر
 - وقتی گروه شما بزرگتر است با هم جمع باشید
 - وقتی گروه مقابل بزرگتر است با آنها قاطی شوید

خلاصه و نتیجه گیری

- ارتباطات بر تمامی جنبه های زندگی ما تاثیر دارد
- اغلب آموزشی هدفمند برای برقراری ارتباط موثر ندیده ایم
- مهارت برقراری ارتباط موثر در خود را می توان توسعه داد
- برای توسعه خود باید به اهمیت ارتباطات در زندگی واقف باشیم، موانع را بشناسیم، کانال های موثر را بدانیم، مخاطب را شناخته و خود را با طول موج آنان یکی کرده، مهارت های خود بخصوص در استفاده از ابزار ارتباطی مانند حرف زدن و گوش دادن را تمرین و به کیفیت آنها اضافه نمائیم، فرهنگ را شناخته و در نهایت تعلل برای ایجاد تغییر در خود را باید کنار بگذاریم

منابع و ماخذ

- توسلی، محمدحسن (کوروس)، کتاب درسی تعلیمات مدیریت و سرپرستی براساس استاندارد ملی
فهرست نویسی براساس فیپا
شابک
ISBN 964-7325-50-9
964-7325-41-X
توسلی، کوروس مجموعه جزوات آموزشی
- سایت های ویکی پدیا،



[Sharen Ross](#) Marketing Strategy Consultant