

مهارت‌های ارتباط مؤثر

محمد علی حسینیان

www.ketab.ir



انتشارات سخنوران

سرشناسه	: حسینیان، محمدعلی، ۱۳۶۲ -
عنوان و نام پدیدآور	: مهارت‌های ارتباط مؤثر / محمدعلی حسینیان.
مشخصات نشر	: تهران: سخنوران پارسی، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۱۸۹ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۹۷۲۵۳-۰۰-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: ارتباط بین اشخاص
موضوع	: Interpersonal communication
موضوع	: ارتباط
موضوع	: Communication
رده بندی کنگره	: B۴۶۳۷
رده بندی دیویی	: ۲/۱۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۳۳۷۰۰۳
وضعیت رکورد	: فیپا



www.ketab.ir

مهارت‌های ارتباط مؤثر

نویسنده: محمدعلی حسینیان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۷۲۵۳-۰۰-۶

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۹

ناشر: سخنوران پارسی

ناظر فنی چاپ: الهه امیریان

طراح جلد: فرزاد برادران

تلفن مرکز پخش: ۰۲۱-۶۴۰۷۱

قیمت: ۷۰۰۰۰ تومان

فهرست

به نام رابط قلب‌ها..... ۱۳

فصل اول: شناخت ارتباط

تعاریف ویژه ارتباط..... ۱۸

عقیده ادوین امری (Edwin emery) درباره‌ی ارتباط..... ۱۸

عقیده جان ای. آر. لی (Lee John A. R) درباره‌ی ارتباط..... ۱۸

عقیده ابراهیم رشیدپور درباره‌ی ارتباط..... ۱۸

عقیده جورگن درباره‌ی ارتباط..... ۱۸

عقیده کار هاولند (Howland) درباره‌ی ارتباط..... ۱۹

عقیده مانیوس اسمیت (Smith. M) درباره‌ی ارتباط..... ۱۹

عقیده آرانگاران (Aranguren 1970.p11) درباره‌ی ارتباط..... ۱۹

عقیده چارلز کولی در مورد ارتباط..... ۱۹

انواع ارتباط..... ۲۰

انواع ارتباط جمعی..... ۲۰

ارتباط خصوصی و بدون واسطه..... ۲۰

ارتباط جمعی یا عمومی..... ۲۰

فصل دوم: ارتباط انسانی

ارتباطات کلامی..... ۲۳

ارتباطات غیر کلامی..... ۲۸

رابطه‌ی مؤثر انسانی..... ۳۲

(۱) شنیدار مؤثر..... ۳۲

۳۳	چهار روش برای گوش دادن مؤثر.....
۳۶	تحلیل حالات نفسانی از دیدگاه اریک برن.....
۳۸	نکته مهمی درباره حالات نفسانی.....
۳۸	جنس حالات نفسانی.....
۳۹	کودک بالغ و والد در رابطه‌های اجتماعی.....
۴۱	نوازش‌ها و مبادلات.....
۴۱	مواضع فرد در زندگی.....
۴۲	تحلیل شخصیت از منظر یونگی.....
۴۲	ساختار شخصیت.....
۴۵	تیپ‌های شخصیت.....
۴۷	تحلیل شخصیت بر مبنای طبایع چهارگانه.....
۴۸	(۱) دموی (گرم و تر).....
۴۸	(۲) صفاوی (گرم و خشک).....
۴۹	(۳) بلغمی (سرد و تر).....
۴۹	(۴) سودایی (سرد و خشک).....
۵۰	منابع.....
۵۰	(۳) بیان مؤثر.....
۵۱	موازن سخن.....
۵۲	موارد آوایی.....
۵۲	مباحث زبانی.....
۵۴	تقسیم‌بندی به اعتبار وجوه اشتراک و افتراق زبان.....
۵۵	(۱) تکلم با صرف حداقل انرژی.....
۵۶	(۲) تکلم صحیح.....
۵۶	(۳) تکلم متناسب با محیط.....
۵۷	(۴) تکلم مطبوع.....
۵۷	(۵) تکلم پر قدرت.....
۵۷	(۶) تکلم مفید.....
۵۷	(۷) تکلم به نحوی که گوینده از آثار محدود کننده کلام آزاد بماند.....
۵۷	(۴) باز خورد مؤثر.....

۵۷.....	بایدها و نبایدها.....
۵۸.....	۱) حذف تک کلمات منفی (استفاده نابجا از تک کلمات منفی).....
۶۰.....	۲) تحسین دیگران و تشکر از آنها.....
۶۰.....	۳) کلمات حاکی از عدم اطمینان را از جملات خود حذف کنید.....
۶۱.....	۴) بله - نه - نمی دانم.....
۶۲.....	۵) بین مخاطب و آنچه که می گوید ارتباط برقرار کنید.....
۶۲.....	۶) تا وقتی کسی از شما چیزی نخواسته توضیح ندهید.....
۶۲.....	۷) راجع به اطلاعات شخصی افراد پرس و جو نکنید مگر زمانی که خود فرد این را بخواهد.....
۶۲.....	۸) من را از جملات خود حذف کنید.....
۶۲.....	۹) هرگز از جملات طعنه آمیز استفاده نکنید.....
۶۲.....	انتقاد.....
۶۳.....	۱. انتقاد سازنده یا مثبت.....
۶۴.....	۲. انتقاد منفی یا شکننده.....
۶۴.....	عوارض ترس از گفتن یا شنیدن انتقاد.....
۶۵.....	تکنیک های انتقاد مؤثر.....
۶۵.....	۱. شناخت مخاطب.....
۶۶.....	۲. زمان انتقاد.....
۶۷.....	۳. انتقاد حتماً باید با جملات مثبت آغاز شود.....
۶۷.....	۴. گفتن انتقادات منفی و یا نقاط ضعف.....
۶۸.....	۵. استفاده از کلمه ربطی «اما» ممنوع.....
۶۹.....	۶. انتقاد آماری ممنوع.....
۷۰.....	۷. انتقادات نوشتاری یا محرمانه.....
۷۱.....	۸. انتقاد کنید از اشکالاتی که انسان را به سیاهی و سقوط سوق می دهد نه از خود انسان!.....
۷۱.....	انتقاد از موارد غیر قابل تغییر ممنوع.....
۷۲.....	۹. انتقادات سؤالی.....
۷۲.....	شیوه تأثیر بر افراد خشمگین.....
	فصل سوم: حضور حرفه ای در ارتباطات اجتماعی
۷۵.....	نگاه گذرا به فصل.....
۷۷.....	تأثیر خوبی بر دیگران بگذارید.....

۷۸.....	حضور حرفه‌ای
۷۸.....	اثر تقدم
۷۹.....	چند دقیقه نخست
۸۳.....	تصویری که از خود نشان می‌دهید
۸۵.....	بیانگرهای ظاهری
۸۸.....	مهندسی پوشاک
۹۰.....	لباس غیر رسمی در شغل‌های تجاری
۹۱.....	حالت چهره
۹۲.....	روش ورود و شیوه راه رفتن
۹۲.....	آهنگ صدا
۹۳.....	شیوه‌ی دست دادن
۹۴.....	رفتار پسندیده
۹۷.....	حضور حرفه‌ای خود را ارزیابی کنید
۹۸.....	چکیده
۹۹.....	دوراهی شغلی

فصل چهارم: آداب معاشرت

۱۰۱.....	لزوم رعایت آداب معاشرت
۱۰۳.....	رفتار عمومی و طرز تفکر نسبت به دیگران
۱۰۴.....	رعایت ادب در اجتماع
۱۰۴.....	رفتار و حرکات
۱۰۵.....	لباس
۱۰۷.....	صحبت و گفتگو
۱۱۱.....	معرفی
۱۱۱.....	طرز معرفی
۱۱۲.....	ترتیب و طرز دست دادن
۱۱۲.....	رفتار در جامعه
۱۱۳.....	سلام و احترام
۱۱۴.....	آداب راه رفتن
۱۱۴.....	آداب غذا خوردن

به نام رابط قلب‌ها

پدیده‌ی ارتباط و ارتباط‌شناسی امروزه به یک مقوله‌ی وسیع و پیچیده تبدیل شده است و وقتی به شناسایی این پدیده می‌پردازیم متوجه می‌گردیم که باید آن را در موارد و زمینه‌های گوناگون جستجو نمود.

رابطه را باید در سه نوع بین فردی، گروهی و جمعی جستجو کرد و امروزه در عصر ارتباطات، شاهد حکمرانی فضای ارتباطی بر انسان‌ها و بر فضای امروزی می‌باشیم. هدف از ایجاد مجموعه‌ی حاضر در واقع ارتباط مؤثر انسانی است و در محدوده‌ی رابطه‌ی انسان با انسان بدون در نظر داشتن تعداد افراد برقرار کننده‌ی رابطه، مباحث مختلف مطرح شده است. اما واقعاً ارتباط مؤثر انسانی چیست و چه تعریفی دارد؟

در ارائه‌ی تعریف همیشه سعی می‌شود که با توجه به ویژگیهای یک امر و البته غایت و کارکرد پدیده تعریفی جامع و کامل بیان شود که بتواند شناخت و درکی عمیق و صحیح از آن ارائه دهد. اینطور به نظر می‌رسد که نسبت به تعریف ارتباط مؤثر انسانی باید گفت که بهترین و گویاترین عبارت برای تعریف آن، چیزی جز «فهمیدن و فهمیده شدن» نباشد. تعریف به ظاهر ساده است اما همه‌ی افراد متمدن امروزی می‌دانند که برای رسیدن به این مهم نیازمند کسب دانایی و مهارت‌های ویژه‌ای در این خصوص می‌باشند. در این تعریف مشخص می‌شود که اگر فهمیدن و فهمیده شدن میان افراد طرف رابطه حاصل شود در حقیقت یعنی آنکه همه‌ی ویژگیهای رابطه انسانی در حال انجام بوده و همه چیز سالم و

سازنده در حال وقوع می‌باشد یعنی به خودی خود اطلاعات و مفاهیم به درستی منتقل می‌شوند، پیام‌ها به خوبی مخابره می‌گردند، نفوذ و تأثیر گذاری و جذابیت حاکم بر رابطه هست و می‌توان گفت آنچه که باید شکل گیرد در حال انجام است.

برای برقراری رابطه همیشه دوطرف برای ایجاد آن باید وجود داشته باشند که در برخی از منابع مربوط به ارتباطات یک طرف را فرستنده و طرف دیگر را گیرنده قلمداد می‌کنند که در بسیاری مواقع می‌تواند عکس این نقش نیز به وقوع بپیوندد یعنی فرستنده می‌تواند جای خود را با گیرنده تعویض نموده و حال گیرنده، فرستنده باشد. در تعریف ارائه شده از رابطه‌ی مؤثر انسانی باید گفت همین نکته وجود دارد، یعنی وقتی کسی بفهمد به منزله‌ی آن است که طرف رابطه‌ی وی فهمیده شده است و وقتی کسی فهمیده شود یعنی آنکه طرف رابطه فهمیده است و این دقیقاً همان ارتباط است.

در ارتباط انسانی عوامل گوناگونی تأثیر گذار خواهند بود که در مقالات پیش‌رو مشخص می‌شود چه چیزهایی و چگونه مؤثر بر رابطه‌اند. اما ارتباطات انسانی را باید در دو نوع کلی مورد بررسی قرار داد. اول ارتباطات کلامی و دوم ارتباطات غیر کلامی که هر یک دسته‌هایی مجزا و مهم در دنیای امروز دارند.

ارتباطات کلامی همان نوع ارتباطی است که توسط عامل کلامی اتفاق می‌افتد و آشناترین و همیشگی‌ترین نوع رابطه در میان انسان‌هاست. انسان موجودی است که فصل تمایز وی با سایر موجودات قوه‌ی ناطقه‌ی اوست و سخن گفتن از منظر کلام جزء لاینفک زندگی اوست و اصلاً هرگاه ارتباط انسانی مورد بررسی قرار می‌گیرد کلام و سخن بسیار مورد نظر و توجه خواهد بود. برای درک ارتباط کلامی باید آن را شنید تا توان دریافت از این نوع ارتباط را پیدا نمود. امروزه ارتباطات کلامی را می‌توان در انواع مذاکرات، مناظرات، مباحثات، گفتگوها و سخنرانی‌ها مورد شناسایی قرار داد که هر یک به تنهایی شرایطی و

ویژگیهایی به خصوص دارا بوده و برای شناخت و مهارت در هر کدام می‌بایست مستقل و مشخص به تمرین و شناخت اقدام نمود.^۱

ارتباط غیرکلامی، ارتباطی است که ابزار کلام در آن وجود نداشته و برای درک آن دیگر نباید شنید که باید دید. امروزه دانشمندان عرصه‌ی ارتباطات معتقدند (با بررسی و پژوهش‌های فراوان) که بیش از ۷۰٪ یک رابطه را، ارتباط غیرکلامی می‌سازد و نه کلامی که البته باید خاطرنشان نمود که این نوع ارتباط به شکل مستقل و به تنهایی کاربردی ندارد و حتماً در رابطه‌ی انسانی می‌باید همراه با ارتباط کلامی ایجاد شود تا بتواند مؤثر واقع شده و نتیجه‌ای حاصل کند. ارتباط غیر کلامی اصولاً در سه دسته‌ی زبان بدن، زبان اشیاء و تشخیص ایجاد می‌گردد که هر یک به تنهایی مورد بحث بوده و شناختی به خصوص می‌طلبند.^۲

آنچه معلوم است این که ارتباط مؤثر به سادگی مهیا نخواهد بود و انسان امروز از هر انسان دیگری در گذشته بیشتر نیازمند دانش و البته خرد ارتباطی خواهد بود. به واقع انسان در شرایط امروزی هرچه دارد ارتباط مؤثر است و هرچه ندارد از عدم رابطه‌ی مؤثر می‌باشد.

در این مجموعه تلاش گردیده که با گردآوری مقالات مختلف در زمینه‌های مختلف ارتباطی در میان انسان‌ها مانند حضور حرفه‌ای در ارتباطات اجتماعی، آداب معاشرت، مسایل و موارد شخصیتی و... به شناختی دقیق از این پدیده دست یافت. امید که مساعدتی ویژه نماید تا در مسیر ارتباطات انسانی، قدرتمند، مقتدر، سالم و اثرگذار عمل شود.

محمد علی حسینیان

۱. علاقمندان می‌توانند نسبت به ایجاد توانایی در بیان و گفتار و مذاکرات و سخنوری رجوع کنند به کتابهایی در این زمینه که از همین قلم منتشر شده است: (بیان مؤثر - گفتار موفق - فن بیان و صداسازی - مذاکرات - مبانی نظری خطابه - رساله‌ی سخنوری - سخنرانی در اجتماعات - غلبه بر اضطراب و کمرویی به هنگام سخن گفتن)

۲. رجوع شود به کتاب «زبان بدن (تحلیل رمز نشانه‌های حرکات اندامی انسانی)» از همین قلم