

هنر گفتگوی جذاب

چگونه با دیگران درست ارتباط برقرار کنیم؟

تألیف و ترجمه:

یداورغفاری - روشنگر تقایی



انتشارات پرتاقلم

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴.....	پیشگفتار.....
۶.....	فصل اول: ویژگی افراد کاریزماتیک و اثر کاریزما
۲۱.....	فصل دوم: رمزگشایی نشانه های غیر کلامی.....
۳۰.....	فصل سوم: ارتباط کلامی.....
۳۵.....	فصل چهارم: پرهیز از اجتناب.....
۴۱.....	فصل پنجم: شروع کار و شانس ایجاد یک رابطه.....
۴۸.....	فصل ششم: شکستن یخ ارتباطی.....
۵۷.....	فصل هفتم: منابع خارجی

هنر گفتگو یکی از مهمترین مهارتهایی می باشد که هر شخص باید آن را به طور کامل فرا گیرد. نحوه ی گفتگو می تواند شخصیت شما را به دوستان، آشنایان، مریبان، کارفرمایان و همکاران معرفی کند و به عبارتی دیگر نحوه سخن گفتن شما، نشان دهنده شخصیت وجودی شماست. حال اگر شما این مهارت را به خوبی ندانید، حتما و یقیناً در اجتماع و یا محل شغلان با سختی هایی برابر خواهید شد.

مکالمه و مهارت های اجتماعی ابزارهایی هستند که هر روز بدون اینکه متوجه باشیم از آنها استفاده می کنیم و این در حالی است که برای برخی از افراد بسیار طبیعی است و برای برخی دیگر بیشتر شبیه به یک مبارزه است! فرقی نمی کند شما فردی درون گرا هستید یا برون گرا. زندگی ایجاد، پرورش و رشد روابط است. هر چه کیفیت روابط بالاتر رود، بستر مناسب تری برای زندگی سالم تر و شادتری فراهم می گردد. حفظ و ادامه دادن یک مکالمه، هنری است که به نظر می رسد بسیاری از ما فاقد آن هستیم. پس چرا این مهارت را تقویت نکنیم؟

چه در اولین ملاقات با اشخاص و چه در ملاقات با دوستان قدیمی، ایجاد تاثیر اولیه مثبت می تواند به طور موثر پایه های گفتگو را تقویت کند و این تاثیرات با سه نکته اساسی در ارتباط است. با داشتن این سه فاکتور می توانید دوستانه، باشخصیت و جذاب به نظر برسید و باعث شوید افراد در حضور شما احساس راحتی و آرامش بیشتری داشته باشند.

۱- یک لبخند واقعی و اصیل که البته باید مراقب باشید اغراق نکنید.

۲- یک تماس چشمی خوب، ملایم و جذاب.

۳- زبان بدن باز و دوستانه با در نظر گرفتن حد و مرزهای دیگران.

توسعه مهارت های اجتماعی، مکالمه و تعامل با افراد را می توان با گذشت زمان و آموزش فراگرفت. در واقع اگر بتوانیم قوانین و اصول این بازی اجتماعی را درک کنیم، خیلی زود پیشرفت خواهیم کرد. به خاطر داشته باشید که افراد مجموعه متفاوتی از ارزش ها، باورها و تجربیات را دارند، در نتیجه نظرات و دیدگاههای آنها متفاوت خواهد بود. برای اینکه بتوانید در روابط تان سازگاری بیشتری از خود نشان دهید، باید بتوانید تفاوت ها را بپذیرید و دنیا را از دیدگاه دیگران نیز ببینید.

- اگر احساس می کنید در تعاملات اجتماعی تان دچار مشکل می شوید و این امر بر زندگی اجتماعی، شغل و رابطه دوستانه شما با افراد تاثیر می گذارد...
- اگر به دنبال تغییری مثبت و باز شدن درهای جدیدی در تعاملات اجتماعی تان با افراد هستید...
- اگر می خواهید رابطه ای جذاب و کارزماتیک را در ارتباط با دیگران داشته باشید...

خواندن این کتاب را به شما پیشنهاد می کنیم. بی شک نواقصی در این کتاب وجود دارد که امید آن داریم شما خوانندگان عزیز با پیشنهادات و انتقادات خود ما را در چاپ های بعدی این کتاب همراهی فرمایید. لطفا نظرات خود را به ایمیل Partaghalam@gmail.com ارسال فرمایید.

لیدا پورغفاری - روشنگر تبانی

تابستان ۱۴۰۱

فصل اول

ویژگی افراد کارزماتیک و اثر کاریزما

اکثر ما در روز با افراد زیادی در حال تعامل و ارتباط هستیم و نداشتن رابطه درست می تواند مشکلات زیادی را در این زمینه ایجاد کند. به خاطر داشته باشید، افراد سلیقه های منحصر به فرد خود را دارند. به طور مثال، شما سعی می کنید اعتماد ایجاد کنید درحالیکه دیگران سعی دارند اطلاعات کسب کنند، شما به آنها گواهی فروش ارائه می دهید تا آنها را در جریان فروش کارتان باشند ، درحالیکه آنها مدارک بیشتری را طلب می کنند. هیچ یک از این رویکردها درست یا غلط نیستند بلکه آنها فقط متفاوت هستند . افراد کاریزما سعی دارند به نیازهای متفاوت، پاسخ های درست ارائه دهند.

چرا نمی توانید با انسان های اطرافتان ارتباط خوبی داشته باشید؟

کاریزماترین فردی که می شناسید کیست؟

محققان در مطالعه ای در دانشگاه پرینستون دریافتند که افراد کاریزماتیک ترکیبی از دو ویژگی خاص هستند:

- خونگرمی

- شایستگی

افراد کاریزماتیک هم احترام و هم تحسین دریافت می کنند و هم درآمد. اگر دیگران به شما موارد زیر را می گویند احتمالا شما جز افراد کاریزماتیک هستید:

- در کنار شما احساس راحتی می کنم!

- شما بسیار جذاب هستید!

- چهره قابل اعتمادی دارید!

- احساس می کنم سالهاست شما را می شناسم!

نکته مهم اینجاست که ممکن است شما دو ویژگی بالا را داشته باشید اما اگر

آنها را نشان ندهید، مردم شما را باور نخواهند کرد. بعضی از افراد ممکن است تنها

یکی از ویژگی فوق الذکر را داشته باشند که این نیز کافی نمی باشد. اگر توجه داشته باشید، مدیران، رهبران و افراد موفقى مانند استیو جابز، بیل گیتس و ... ویژگی مشترکی به نام کاریزما دارند. شخصیت کاریزما باعث می شود که دنبال کنندگان آنها افرادی وفادار باشند. اما آیا برای تبدیل شدن به یک فرد کاریزماتیک باید از روش های مختلف استفاده کرد؟ آیا همه افراد می توانند این ویژگی را داشته باشند؟ قبل از اینکه به ادامه بحث پردازیم به این نکته توجه داشته باشید که افراد جذاب برای محبوب شدن تلاش می کنند اما افراد کاریزماتیک به این تلاش نیاز ندارند و ناخواسته محبوبیت دارند. از گذشته تا امروز تحقیقات زیادی درباره اثرگذاری افراد جذاب شده است و طبق این تحقیقات، داشتن شخصیت کاریزما مجموعه ای از مهارت هایی مانند برقراری ارتباط کلامی یا غیر کلامی است. افراد کاریزماتیک همزمان با صحبت خود از تکنیک های زبان بدن برای انتقال احساسات خود بهره می گیرند و اعتماد به نفس زیادی دارند. افراد کاریزماتیک زمانیکه در مقابل افراد قرار می گیرند سعی می کنند ارتباط چشمی خود را با آنها حفظ کنند و همیشه لبخندی بر لب دارند. این افراد با پرسیدن سوالات شخصی و محترمانه و همدلی کردن، افراد را مجذوب خود می کنند. افراد کاریزماتیک همیشه مورد محبوب تمام افراد نیستند مثلا برخی از کارکنان کمپانی اپل، استیو جابز را فردی منفور می دانستند.

تحقیقات نشان می دهند که داشتن شخصیت کاریزماتیک می تواند مزایای زیادی برای افراد داشته باشد. برای مثال زمانیکه یک رهبر برای حفظ ارزش های خود تلاش می کند و این ارزش ها نیز با ارزش های مردم یکسان است، یک اثر کاریزماتیک رخ می دهد و افراد از او پیروی می کنند. پس اگر شما به عنوان یک مدیر یا رهبر تلاش کنید تا با سخنرانی کوتاه برای ایده خود سرمایه جذب کنید و شخصیت کاریزماتیکی داشته باشید، دیگران به خاطر علاقه ای که به شما دارند از

شما پیروی می کنند و شما نیز سریع تر به موفقیت خواهید رسید. همچنین مدیرانی که شخصیت کاریزماتیکی دارند باعث می شوند کارمندان تمایل بیشتری به همکاری و تعاون داشته باشند. در سال ۲۰۱۵ کمپین جذب سرمایه برای ایده های مختلف برگزار شد که در آن فردی با شخصیت کاریزماتیک و یک فرد با شخصیت معمولی برای گروهی از افراد سخنرانی کردند تا برای ایده های خود سرمایه جذب کنند. در این کمپین فردی که شخصیت کاریزمایک داشت، ۱۷ درصد بیشتر از فرد دیگر سرمایه جذب کرد. دلیل این تاثیرات وجود اعتماد است. کارمندان به رهبر کاریزماتیک خود اعتماد بیشتری دارند؛ تمایل بیشتری به مشارکت با همکاران خود دارند و به دلیل اینکه برای آینده تیم نگران می شوند و بیشتر از تعهدات خود برای سازمان تلاش می کنند. یکی از اساتید مدیریت دانشگاه لجستیک آلمان درباره این موضوع می گوید: "رهبران کاریزماتیک با ایده های مختلفی که ارائه می کنند به کارکنان خود نشان می دهند که توانایی بالایی در حل مسئله دارند."

هیچ دلیلی وجود ندارد که هر یک از ما نتوانیم گفتگو کننده ای خوب باشیم، این استعدادی عمومی و همه گیر و یکی از قطعی ترین عوامل موفقیت یا شکست ما است. توانایی گفتگوی روان و مناسب یکی از عوامل کلیدی موفقیت در محل کار و شادمانی شخصی است. هنگامیکه شروع به حرف زدن با کسی می کنید ممکن است که در شروع ندانید که از چه قسمتی سر سخن را با طرف مقابلتان باز کنید و در سخن گفتن با ایشان دچار مشکلاتی می شوید. اگر می خواهید هنگام گفتگو با دیگران مخالف جذاب و دوست داشتنی به نظر برسید، راهکارهای زیر را در تعاملات اجتماعی تان لحاظ کنید:

- از ترفندهای کلامی و غیر کلامی استفاده کنید.

مارگارت تاجر، نخست وزیر سابق انگلستان که به علت تصمیم های سفت و سخت خود به بانوی آهنین مشهور بود به دلیل پرسش های بلاغی و استفاده از ترفندهای کلامی، شخصیت بیش از حد کاریزماتیکي داشت. سخنرانی نخست وزیر انگلیس در سال ۱۹۸۰ میلادی در نشست حزب محافظه کار کشور پر از ترفندهای کلامی است که به خوبی شخصیت کاریزماتیک او را نشان می دهد. علاوه بر کلمات، زبان بدن یعنی ژست ها، حالات چهره، تن صدا و ... نیز در انتقال پیام به مخاطب نقش زیادی دارند و باید همخوانی لازم را با پیام داشته باشند. سعی کنید در طول مکالمه، یکنواخت صحبت نکنید و لحن و سرعت خود را تغییر دهید. صدای خود را پایین و بالا ببرید تا طرف مقابل از صحبت کردن با شما خسته نشود. البته لازم نیست در این کار اغراق کنید فقط در حدی که بتوانید طرف مقابل را جلب کنید. کلمات را به طور واضح بیان کنید. در بعضی مواقع چیزهایی که می گوئید مهم نیستند، بلکه چگونگی گفتن آنهاست که بیشترین تاثیر را بر روی افراد می گذارد. در حقیقت یک فرد کاریزماتیک برای جلب اعتماد مخاطبان باید احساسی هماهنگ با کلام خود داشته باشد. در این زمینه، فاکس به عنوان فردی که در زمینه تربیت مدیران کاریزماتیک فعالیت دارد و آنها را برای سخنرانی های مهم آماده می کند می گوید: " استراتژی مورد استفاده شما برای افزایش خصوصیات کاریزماتیک به نوع کاریزمایی که قصد القای آن را دارید بستگی دارد." برای مثال کاریزمای اقتداری، زمانی به کار شما می آید که سازمان با ورشکستگی رو به رو شده است و شما باید تعدادی از افراد را اخراج کنید؛ بنابراین مسائل احساسی اهمیت ندارند و چیزی که مهم است تبعیت افراد از شما است. بهترین راه برای تقویت

کاریزمای اقتداری، بهبود اعتماد به نفس است. استیو جابز یکی از بهترین افرادی بود که در دوران حرفه ای خود کاریزمای اقتداری را به خوبی یاد گرفته بود.

- شنونده خوبی باشید و مهارت شنیداری خود را بهبود بخشید.

شاید تصور کنید فقط صحبت های افراد است که باعث شخصیت کاریزمای آنها می شود. در صورتیکه اگر به رفتار افراد کاریزماتیک دقت کنید متوجه می شوید که آنها با رفتارشان، کاریزماتیک بودن خود را به دیگران نشان می دهند. شنونده خوبی بودن یکی از ویژگی های این افراد است؛ بنابراین اگر به صحبت های دیگران با حوصله و به خوبی گوش کنید به آنها نشان می دهید که برای شما مهم هستند. رفتارهایی مانند حفظ ارتباط چشمی، توجه نکردن به تلفن همراه و ... باعث می شود شخص شنونده تصور کند توجه زیادی به او دارید. فرد کاریزماتیک اگر فرد شنونده فعالی باشد، ابتدا سعی می کند سخنان مخاطب را به خوبی متوجه شود و در زمانهایی که نیاز است سوالات خود را بپرسد. برای تقویت مهارت گوش دادن، هر چیزی که حواس شما را در طول مکالمه پرت می کند را از خود دور کنید. سعی کنید مکالمه را در مکانی ساکت و به دور از حواس پرتی انجام دهید. سعی کنید تعصبات خود را کنار بگذارید و اجازه ندهید اعتقادات و ارزش های شما، شخص مورد نظر را قضاوت کند. هرازگاهی آنچه را که می شنوید را تکرار یا تایید کنید. به این کار به طرف مقابل نشان می دهید که آنچه شنیده اید را درک کرده اید. به این ترتیب شخص مطمئن می شود که شما به مکالمه علاقه مند هستید و به آنچه گفته می شود، توجه دارید.

- سوال بپرسید.

اگر فرد شنونده فعالی باشید، ابتدا سعی می کند سخنان افراد را به خوبی متوجه شود و در زمانهایی که نیاز است سوالات خود را بپرسد. گوش دادن تنها به معنی

شنیدن حرفها نیست بلکه فهمیدن حرف های شخص مقابل نیز اهمیت زیادی دارد. زمانی که شما از صحبت های شخص گوینده سوال می پرسید مطمئن می شوید که حرف های او را به خوبی فهمیده اید. این کار باعث می شود فرد مقابل را به خوبی درک کنید و شخصیت کاریزماتیکی داشته باشید. افراد کاریزماتیکی شنونده های خوبی هستند اما برای اینکه دیگران نیز به آنها توجه کنند، صحبت های آنها را قطع می کنند. البته آنها به خوبی می توانند این کار را با ادب و احترام انجام دهند. بنابراین بهتر است زمانی صحبت دیگران را قطع کنید که ایده خوبی برای مطرح کردن داشته باشید و بتوانید آن را به شکل مثبتی بیان کنید. اگر هنگام صحبت کردن دیگران را تحسین کنید و به آنها روحیه دهید، آنها از قطع کردن صحبت شما ناراحت نخواهند شد. علاوه بر این موارد، به اندازه کافی بلند صحبت کنید تا به خوبی بر مخاطب تاثیر گذارید.

- قبل از صحبت کردن، فکر کنید.

یکی از ضرب‌المثل‌های مورد علاقه‌ی من این است: «اگر حرف نقره باشد سکوت طلاست». بارها دیده‌ام افراد بدون اینکه ذره‌ای فکر کنند هرچه را به ذهن شان می‌رسد، می‌گویند و با حرف‌های نسنجیده‌شان احترام دیگران را از دست می‌دهند. به زبان آوردن کلمات و جملات اشتباه در اولین لحظات ملاقات با دیگران می‌تواند رابطه شما را تحت تاثیر قرار دهد. بنابراین مهم است که در اوایل مکالمه خود روی آنچه می‌گویید و نحوه بیان آن، تأمل کنید.

- تفاوت های فرهنگی و انتظارات اجتماعی را در نظر بگیرید.

در برخی از فرهنگ ها بعضی موارد به عنوان خط قرمز محسوب می شود. برای مثال، در هنگام تعامل با افراد باید فاصله نشستن با آنها را حفظ کرد و این کار

به نوعی حفظ حریم شخصی فرد به حساب می آید و این در حالی است که در برخی دیگر از فرهنگ ها این کار چندان اهمیتی ندارد.

- مهارت های مشاهده خود را توسعه دهید.

با این کار به تدریج زمینه های مشترک را پیدا کرده و در ادامه آن را گسترش می دهید. این امر به شما کمک می کند بینش بیشتری درباره شخصیت ها، علایق و سایر عوامل مهم دیگر که می توانید برای هدایت مکالمه از آنها استفاده کنید.

- مرتب و آراسته لباس بپوشید.

اگرچه نمی توان افراد را بر اساس ظاهر و نوع پوشش آنها قضاوت کرد، اما نحوه لباس پوشیدن شما بر تعاملات اجتماعی تان تاثیر می گذارد.

- پرسش های موثر مطرح کنید.

این کار را با سوالات معنادار و غیرتهاجمی آغاز کنید تا شخص مقابل تشویق شود تا در مورد مسائل عمیق تر صحبت کند. دقت کنید پرسیدن سوالات بیش از حد در مدت زمان کوتاه می تواند احساس ناراحتی در فرد ایجاد کند.

- از نام اشخاص به صورت پراکنده در طول مکالمه استفاده کنید.

این کار باعث ایجاد احساس راحتی در فرد می شود. البته باید توجه داشت این کار را بیش از حد انجام ندهید که موجب ناراحتی در فرد مقابل نشود.

- مکالمه دو طرفه ایجاد کنید.

اجازه ندهید مکالمه تنها حول محور شما یا طرف مقابل باشد. تلاش کنید تا بین صحبت کردن و گوش کردن در هر مکالمه تعادل ایجاد کنید.

- در اولین ملاقات از موضوعات بحث برانگیز پرهیز کنید.

سعی کنید در گفتگوی اولیه تان از مسائل جزئی و کم اهمیت شروع کنید. این کار برای برقراری ارتباط و ایجاد زمینه های مشترک نقش مهمی دارد. اگر برای اولین بار شخصی را ملاقات می کنید درباره سیاست با او صحبت نکنید و بیشتر به موضوعات بی طرفانه پردازید.

- رفتار دوستانه داشته باشید.

افرادی که با لحن دوستانه ارتباط برقرار می کنند و صمیمانه لبخند می زنند تقریباً همیشه برنده اند. این موفقیت دلیل ساده ای دارد: ما ناخودآگاه جذب افرادی می شویم که رفتار دوستانه تری دارند چون این افراد احساس بهتری در ما ایجاد می کنند و خوشحالی بیشتری به زندگی ما می آورند.

- روشن حرف بزنید.

بیشتر ما وقت یا حوصله نداریم به این فکر کنیم که منظور طرف مقابل مان چیست. افرادی که در ارتباطات کلامی خود روشن نیستند و فقط به مسائل اشاره می کنند و منظورشان را دقیق بیان نمی کنند کمتر مورد احترام سایرین قرار می گیرند. وقتی می خواهید چیزی بگویید از خودتان پرسید روشن ترین روشی که می توانم منظورم را بیان کنم کدام است؟

- بیشتر گوش کنیم و کمتر سخن بگوییم.

می خواهید یک تصویر تأثیرگذار در ذهن مخاطب خود ایجاد کنید؟ بگذارید که دیگران بدون لحظه ای وقفه برای شما سخن بگویند. منظور ما در واقع این است که افکار خود را در ذهن آرام نگه دارید و صحبت طرف مقابل را هر چند که پاسخی خوب در آستین دارید، قطع نکنید و بی صبرانه منتظر لحظه ای بمانید که پاسخ های

خود را بسیار مختصر به مخاطب خود بگویید. زمانی که شما با دقت گوش فرا می‌دهید، با اینکار فرد مقابل و دیگران را نیز به همان اندازه بخود جذب می‌کنید، بنابراین قدم پیش بگذارید و تمام حواس خود را به مخاطب خود متمرکز کنید. بدانید که ارتباط اجتماعی به معنای این است که به مخاطب خود بفهمانید: "من مجذوب سخنانی هستم که شما به من می‌گویید". اغلب افراد دوست ندارند با کسی همراه باشند که تمام مدت حرف می‌زند و به دیگران اجازه‌ی صحبت کردن نمی‌دهد. از قبل برنامه‌ریزی کنید و یک‌راست بروید سر اصل مطلب! مخاطب شما وقتی برای تلف کردن ندارد. مدام از خودتان پرسید "چطور می‌توانم مختصر و مفید و با کمترین کلمات ممکن حرفم را بزنم و در عین حال احترام شنونده را رعایت کنم."

- خودتان باشید.

امروزه بیشتر از هر زمان دیگری مردم از کسانی که نقش بازی می‌کنند تا حرف‌شان را به کرسی بشانند بیزارند. ما جذب کسانی می‌شویم که روشن و شفاف و از صمیم قلب حرف می‌زنند.

- فروتن باشید.

فروتنی یعنی در مورد اهمیت خود متواضع باشید. فروتنی یکی از جذاب‌ترین ویژگی‌های فردی است و باعث جلب احترام دیگران می‌شود. افرادی که با فروتنی و احترام صحبت می‌کنند همیشه جایگاه والاتری نسبت به دیگران دارند.

- با اعتماد به نفس حرف بزنید.

برای فروتن بودن لازم نیست اعتماد به نفس خود را از دست بدهید. اعتماد به نفس یعنی اطمینانی که در نتیجه‌ی درک توانایی‌هایتان به دست می‌آورد. در عین حال