

بنام خدا

سمینار آموزشی

مهارت‌های ارتباطی

اختصاصی برای شرکت ذوب آهن اصفهان

مدرس: دکتر حبیبیان

پاییز و زمستان ۱۳۸۸

به نام خداوند بخشنده مهربان

**تصویر اسلایدهای نمایش داده شده
در سمینار**

مهارت های ارتباطی

در شرکت ذوب آهن اصفهان

**مدرس: دکتر حبیبیان
پاییز و زمستان ۱۳۸۸**

ارتباط

عبارتست از کلیه فعالیت های گفتاری ، نوشتاری ، و حرکتی (کرداری و رفتاری) ، که برای انتقال معنی و مفهوم ، از فردی به فرد دیگر ، و یا اثرگذاری و نفوذ بر دیگران بکار می رود .

۳

انواع تقسیم بندی ارتباطات

۱. رسمی و غیر رسمی
۲. صعودی و نزولی
۳. افقی و مورب
۴. کلامی و غیر کلامی
۵. یک جانبه و چند جانبه
۶. کتبی و شفاهی .

۴

محاسن ارتباط کتبی

- مستند بودن ارتباط و پیام ارسال شده
- امکان مهم نشان دادن و برجسته سازی نکات کلیدی پیام
- امکان اصلاح و تعدیل پیام با توجه به داشتن فرصت کافی
- عدم امکان مقابله با سؤال ها و موقعیت های غیرپیش بینی
- امکان مطالعه مکرر پیام توسط مخاطب پیام .

۵

معایب ارتباط کتبی

- کاهش سرعت در اطلاع رسانی و ارتباط
- عدم امکان توضیح و رفع نارسائی ها و ابهامات
- عدم استفاده از نحوه گفتار و تغییرات لحن و طنین صدا
- ضعف در آگاهی یافتن از اثرات و بازخورد دریافت پیام
- عدم امکان توجیه و تغییر ویا کتمان در ارسال پیام .

۶

اهمیت برقراری ارتباط مناسب در مدیریت

- برقراری رابطه مؤثر و کاهش تنش‌ها در محیط کار
- تسریع در امور برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت، رهبری، کنترل و سایر وظایف مدیران
- بهره‌گیری مدیران از هماهنگی‌های ایجاد شده در ارتباط
- صرفه‌جویی در وقت و کاهش دوباره کاری‌ها
- افزایش بهره‌وری در سازمان.

۷

فرایند ارتباطات برای دو منظور اساسی زیر است:

۱. انتقال یک معنی یا مفهوم
۲. اثرگذاری و نفوذ بر دیگران.

۸

” هرگز فکر نکنیم که گرانقیمت ترین کالا در جهان

الماس و طلا است ،

بلکه داشتن جاذبه و نفوذ در دیگران ، از داشتن

طلا و الماس هم ارزشمند تر است “

” برایان تریسی “

۹

جاذبه عبارتست از :

برقراری ارتباط موثر و استثنایی که هم ذاتی است و هم اکتسابی

نفوذ و گیرایی عبارتست از :

تحت تأثیر قراردادادن رفتار دیگران .

۱۰

رموز موفقیت در ایجاد جاذبه و گیرایی

- ایجاد تغییر در خود ، مقدم بر انتظار تغییر از دیگران
- پذیرش طرف مقابل
- توجه کردن و دادن احساس ارزشمندی به دیگران
- تأیید و تصدیق دیگران
- قدرشناسی و سپاسگزاری از کار دیگران
- خود دوست داشتن و توجه به خود و آراستگی خود .

۱۱

مهمترین استراتژی های نفوذ در دیگران

۱. استراتژی ادب و احترام
۲. استراتژی ترس ، رعب و وحشت
۳. استراتژی استفاده از هنر و ادبیات
۴. استراتژی تبلیغات
۵. استراتژی خودخواهی
۶. استفاده از شیوه های فن بیان .

۱۲

اصول تاثیر و نفوذ کلام با استفاده از فن بیان

۱. تصویر سازی از کلمات
۲. ارائه نمایش ، فیلم ، عکس ، اسلاید همراه با بیان مطلب
۳. آمیختن کلام با مثال ها و داستان ها
۴. استفاده از نام افراد در هنگام صحبت با آنان
۵. استفاده از تکنیک N.L.P در ارتباط .

۱۳

تکنیک N.L.P یا فن برنامه ریزی عصبی - کلامی

(Neuro - Linguistic Programming)

این تکنیک به معنای صحبت کردن مشابه با طرف مقابل است .
یعنی استفاده از کلمات ، حرکات ، صدا ، وحتى تغییر چهره او .
در این فن مخاطبین ما در ارتباطات خود به یکی از چهار سیستم
عصبی زیر گرایش دارند :

- | | |
|----------------|------------------|
| ۱ - افراد سمعی | ۲ - افراد بصری |
| ۳ - افراد لمسی | ۴ - افراد حسابگر |

۱۴

افراد سمعی

کسانی هستند که به کلمات و واژه های سمعی و کیفیت های شنیداری توجه داشته ، و خصوصیات زیر را دارا میباشند :

- آرام و آهسته ، کم هیجان ، ولی پرطنین ، رسا و شیوا سخن میگویند
- از آنچه بیشتر شنیده اند صحبت می کنند
- در هنگام فکر کردن اغلب به اطراف خود نگاه میکنند
- آرام و منظم ، واز وسط قفسه سینه نفس می کشند
- دست های خود را تا نیمه کمر بالا آورده ، و با آن زست میگیرند
- به گفتار خود توجه خاصی دارند ، و از شنیدن گفتار مناسب خوشحال میشوند .

۱۵

افراد بصری

کسانی که جهان را بصورت تصاویر ادراک کرده ، به کیفیت دیداری توجه دارند و خصوصیات زیر را دارا میباشند :

- با سرعت و با صدای بلند و سریعتر سخن میگویند
- از آنچه که دیده اند بیشتر صحبت می کنند
- از حرکات دست استفاده می کنند و سخن خود را با حرکات به تصویر می کشند
- برای بیان اندیشه های خود شتاب دارند و بعضی کلمات را حذف می کنند
- در هنگام شنیدن بگرف بالا نگاه میکنند
- تنفس سریع و نامرتب داشته ، و از بالای قفسه سینه نفس می کشند .
- از هدیه گرفتن بسیار خوشحال میشوند .

۱۶

افراد لمسی

کسانی هستند بسیار ملایم و متین که با مفاهیم احساسی سروکار دارند ، و در برقراری ارتباط ویژگیهای زیر را دارند :

- کلمات را شمرده شمرده میگویند ، و صدایشان عمیق است
- از آنچه که لمس کرده اند بیشتر صحبت می کنند
- در هنگام فکر کردن به پایین و طرف راست خود نگاه میکنند
- تنفس عمیق داشته ، واز تمام قفسه سینه نفس می کشند
- هیجانات آنان کم است ، و حس کردن با دست و تن برای آنها مهم میباشد
- حرکات دستشان پایین ، و تغییر چهره آنها زیاد است
- در هنگام معارفه ، از فشردن دست خوشحال میشوند .

۱۷

افراد حسابگر (منطقی و استدلال گر)

کسانی هستند که با منطق و استدلال صحبت میکنند ، و در هنگام برقراری ارتباط حرکات و رفتارشان بصورت زیر است :

- کلمات را با لحنی آرام ، ولی شیوا ادا میکنند
- برای هر بحثی دلیل و منطق می آورند
- در هنگام فکر کردن ، به پایین و طرف چپ خود نگاه میکنند
- تنفس آرام و معمولی دارند
- حرکت دست و تغییر چهره آنها خیلی کم است
- از مراوده با افراد خوش حساب و دقیق و مستند ساز ، خوشحال میشوند .

۱۸

ویژگی های مردان از نظر نفوذ کلام بر آنان

▪ مردان سه دسته اند :

✓ عاشقان خرد و درایت (عقل و موش)

✓ عاشقان افتخار

✓ عاشقان سود

▪ مردان با عوامل زیر برانگیخته می شوند :

✓ موفق شدن

✓ گرفتن مقام و موقعیت

✓ احترام دیدن

✓ تأمین معیشت خانواده

✓ تعریف و تمجید از موفقیت ها و دستاوردهایشان .

۱۹

ویژگی های زنان از نظر نفوذ کلام بر آنان

▪ زنان ، برای مردانی که از گیرایی و نفوذ کلام بیشتری برخوردار باشند ، احترام بیشتری قایلند

▪ سه نیاز مهم زنان عبارتند از : محبت ، توجه ، و احترام

▪ سعی کنید بجای آنکه بیشتر حرف بزنید تا آنان را تحت تأثیر قرار بدهید ، شنونده صحبت های آنان باشید و تحت تأثیرشان قرار بگیرید

▪ زنان قدرت تشخیص بالایی دارند ، آنها می توانند ده دقیقه در جمعی باشند و در مورد همه آن جمع شناخت و اظهار نظر نمایند ، در حالی که اینکار برای مردان با چندین ساعت هم امکانپذیر نیست .

۲۰

توصیه های مهم در ارتقای مهارتهای ارتباطی

۱. اولین نکته در یک ارتباط موفق ، سلام و علیک صمیمانه است
۲. نشستن یا ایستادن در یک سطح و رعایت زاویه باز و فاصله مناسب
۳. گشاده روئی و خوش برخوردی ، بجای عبوس بودن و حالت جدی گرفتن
۴. کمی خم شدن به جلو در هنگام گوش کردن (نه به حد افراط)
۵. ایجاد تماس چشمی مناسب و در حد متعادل
۶. تمرکز فکری منحصرأ بر روی سخنان طرف مقابل

۲۱

توصیه های مهم در ارتقای مهارتهای ارتباطی

- ۷- سخن گفتن به نرمی و ملایمت همراه با سکوت های بجا ، باعث جذابتر شدن ارتباط میشود
- ۸- خودداری از تکرار بردن کلمات منفی و یا حرکاتی که باعث کوچک کردن خود و دیگران می شود
- ۹- پاکیزگی و آراستگی ظاهر ، و هماهنگی در انتخاب رنگ لباس
- ۱۰- پاسخ مناسب بر مبنای آنچه که می شنوید
- ۱۱- تعریف و تمجید از توانایی ها و رفتار مناسب دیگران و اظهار علاقه به آنان
- ۱۲- حفظ آرامش و اعتدال برای ایجاد فضای آرام و آزاد در ارتباط ساده .

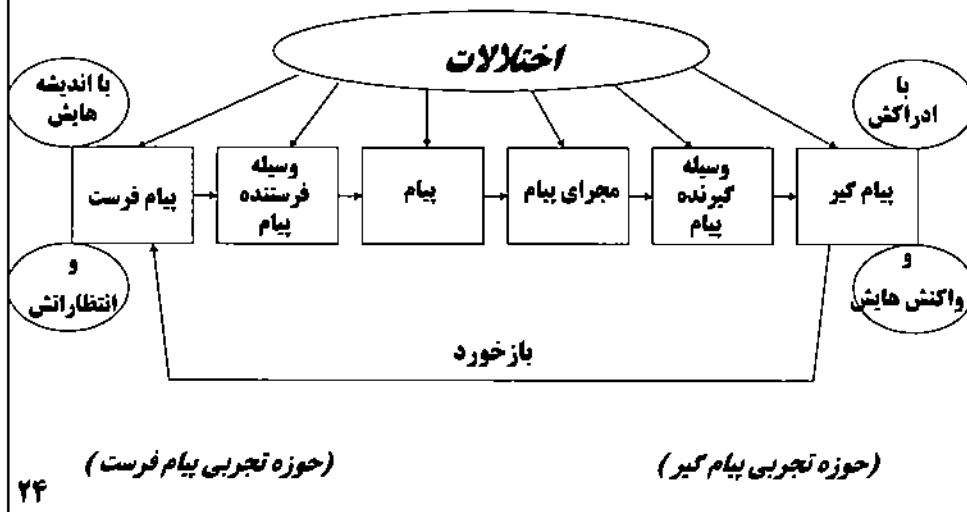
۲۲

عناصر تشکیل دهنده ارتباطات

۱. پیام فرست
۲. پیام گیر
۳. وسیله فرستنده پیام
۴. وسیله گیرنده پیام
۵. پیام

۲۳

عناصر تشکیل دهنده ارتباطات (مدل آقای دکتر علی اکبر فرهنگی)



شرط اثر بخش بودن ارتباط آنست که :

هر آنچه پیام فرست (با اندیشه ها و انتظاراتش) ارسال میکند ، همان را پیام گیر دریافت کرده ، درک نموده ، و واکنش مورد انتظار پیام فرست را از خود نشان بدهد .

۲۵

عوامل گسستگی در ارتباطات (موانع برقراری ارتباط)

۱. مشکلات مربوط به زبان و لهجه
۲. فقدان انگیزه برای ارتباط
۳. ناتوانی و کم توانی در قدرت بیان
۴. تسلط ناکافی در تجزیه و تحلیل
۵. نداشتن بازخورد مؤثر
۶. حجب و حیا و یا دخالت عواطف و هیجانها
۷. افت پیام بر اثر انتقال و گیرندگی
۸. ترس و ملاحظات مسلکی ، عقیدتی ، و سیاسی . . .

۲۶

اعتبار فرستنده پیام :

۱. داشتن تخصص
۲. قابل اعتماد بودن
 - رفتار گذشته پیام فرست
 - انگیزه پیام فرست
 - پایگاه اجتماعی یا قدرت رسمی پیام فرست .

۲۷

عوامل مؤثر در ایجاد اعتماد

۱. صداقت
۲. حمایت
۳. احترام
۴. عدل و انصاف
۵. وفای به عهد
۶. رازداری
۷. ثبات رویه
۸. شایستگی (مهارت ، تخصص ، صلاحیت) .

۲۸

اصول شش ماده ای ارتباطات

۱. کلیه فعالیتهای انسانها نوعی ارتباط است
۲. نحوه ارسال هر پیام، بر نحوه دریافت آن تأثیر میگذارد
۳. آنچه اهمیت دارد دریافت پیام است، نه ارسال آن
۴. نحوه شروع پیام، معمولاً حاصل ارتباط را تعیین می کند
۵. ارتباط یک جاده دوطرفه است
۶. ارتباط یک رقص است.

۲۹

روشهای مقابله با اختلاف و تعارض (انواع ارتباط)

۱. روش برد - برد (برد مضاعف)
۲. روش برد - باخت (تحمیل)
۳. روش باخت - برد (توافق)
۴. روش باخت - باخت (باخت مضاعف)
۵. روش مصالحه (سازش)

۳۰

اصول دوازده گانه برد مضاعف

۱. احترام متقابل
۲. یافتن زمینه های مشترک
۳. طرح اهداف ، نیازها و نگرانی ها
۴. طرح بند ۳ از یک زاویه دیگر
۵. توجه به نتایج قابل قبول طرفین
۶. انعطاف پذیری و بررسی راه حل های مختلف
۷. بازنگاه داشتن ذهن
۸. مثبت اندیشی
۹. حل و فصل مسائل در کنار همدیگر و در حضور همدیگر
۱۰. زدودن لغت «اما» از فرهنگ رفتاری خودمان
۱۱. تغییر برخورد در صورت تمرینش نبودن روش قبلی
۱۲. حفظ آرامش و کاهش فشار روانی .

۳۱

دلایل شکست خوردن ارتباط (شرایط ایجاد باخت مضاعف)

۱. نشستن در مسند ارزیابی
۲. دلخوشی دادن
۳. برجسب زدن و گرفتن نقش روانکاو
۴. گوشه و کنایه زدن
۵. افراط در پرسش و طرح سؤالات نامناسب
۶. فرمان دادن
۷. تهدید کردن
۸. تحمیل اندرزهای حکیمانه
۹. سخن گویی در لفافه
۱۰. خودداری از ابراز اطلاعات
۱۱. انحراف از اصل موضوع .

۳۲

نقش ارتباطات در گروهها و سازمان ها

۱. **کنترل** (مانند کنترل رفتار اعضا از طریق سلسله مراتب و دستورالعملهای سازمانی ، مسخره کردن خوش کاران در سازمانهای غیر رسمی و ...)
۲. **ایجاد انگیزه و اعتماد بنفس** (از طریق روشن ساختن اهداف خاص ، روشهای بهبود عملکرد ، شیوه های انجام کار ، باز خورد صحیح به کارکنان و ...)
۳. **ابراز احساسات** (ارتباطات موجب تخلیه انسان از فشارهای روانی میشود)
۴. **اطلاعات** (اطلاعات باعث تصمیم گیری بهتر افراد در ارتباطات اجتماعی میشود) .

۳۳

مسائل نوین در ارتباطات قرن ۲۱

۱. **موانع ارتباطی زنان و مردان**
چرا زنان و مردان در ایجاد ارتباط با یکدیگر با مشکل مواجه هستند
۲. **مصلحت اندیشی در ارتباطات**
آیا در ارتباطات باید مصلحت اندیشی کرد
۳. **فرهنگ های گوناگون و ارتباطات**
چگونه افرادی که به فرهنگ های گوناگون تعلق دارند میتوانند ارتباط مؤثر برقرار کنند
۴. **الکترونیک و ارتباطات**
وسایل الکترونیکی نظیر زیراکس ، فاکس ، موبایل و ... ، چگونه توانسته اند در فرایند ارتباطات تغییر ایجاد کنند .

۳۴

مهارت در سؤال کردن

- سؤال باید در موقع مناسب و بدون قطع کردن صحبت طرف مقابل انجام شود
- سؤالات زمان و مکان یعنی (کی و کجا) را پرسیم ، ولی چی و چرا را خیر
- سؤالات خوب و عالی اگر پشت سر هم و زیاد تکرار شوند کلافه کننده و در نهایت ضد صمیمیت است .
- زمانی که خسته می شوید یا احساس می کنید گوینده فکر می کند شما حواستان متوجه او نیست ، سوال کنید .
- شایسته است گاهی یکی از کلمات گوینده را مثلا کلام آخر را ، با تغییر آهنگ از او سؤال کنیم
- در مورد صحبت های طرف مقابل قضاوت و ارزیابی انجام ندهیم
- راه حل نگوئید .

۳۵

مهارت در پاسخ دادن به سؤالات

- در هنگام پاسخ دادن به مخاطب خود نگاه کنید
- دقیقاً پاسخ سؤالی را بدهید که از شما پرسیده میشود
- پاسخ آگاه کننده بدهید ، حتی اگر زمان بگیرد
- ضمیر و فعل دوم شخص مفرد برای همه به کار نبرید
- دلیل هر تاخیر در پاسخ را ، به سرعت توضیح دهید
- پاسخ ، مختصر و متمرکز بر سؤال باشد
- سؤالات را شمرده و واضح پاسخ بدهید
- اطمینان حاصل کنید که طرف مقابل ، کلام شما را فهمیده است
- گفتگورا با پرسیدن سؤال های مفید و سازنده ادامه دهید .

۳۶

دلایل بی توجهی به گوش کردن

- داشتن احساس خود برتر بینی و خود برتر دانی از دیگران
- عدم پذیرش طرف مقابل و یا ناخوش آمدن از او
- نامناسب بودن زمان یا مکان ارتباطی
- گوش دادن به سخنان طرف مقابل با غرض ورزی و پیشداوری
- نداشتن انگیزه برقراری ارتباط .

۳۷

هفت اصل اولیه ارتباطی برای مدیران

- ۱- شنونده بهتری باشید
- ۲- به کارکنان خود، زمان خاصی را اختصاص دهید
- ۳- اخبار جدید را بصورت مؤثر در سرتاسر سازمان منتشر نمایید
- ۴- همه کارکنان را از ارزش های موردنظر خود، کاملاً آگاه نمایید
- ۵- به کارکنان بازخورد منظم دهید و از سورپریز کردنشان جلوگیری کنید
- ۶- در سخنرانی خود در جمع کارکنان تا حد ممکن تأثیرگذار باشید
- ۷- خود را در پس ارتباطات کتبی پنهان ننمایید .

۳۸

علائم منفی طرف مقابل در زبان گفتار

۱. تماس چشمی محدود
۲. نشستن و ایستادن در جهت مخالف و یا چرخش به دور و اطراف
۳. مالیدن و گرفتن گوشها ، و خراشیدن گردن
۴. مشت کردن و فشردن پنجه دست
۵. بی قراری و ایجاد صدا با دست یا هر وسیله دیگر
۶. کوبیدن پا به زمین
۷. پوشاندن بینی با دست
۸. حرکت سر به اطراف و یا نگاه کردن به آسمان
۹. بازدم شدید و با سرعت .

۳۹

علائم مثبت طرف مقابل در زبان گفتار

۱. تکان دادن سر و تأیید سخنان شما به طور اندیشمندانه و متفکرانه
۲. تماس چشمی مناسب
۳. نشستن یا ایستادن مخاطب به طرف شما
۴. ایستادن و نشستن راحت
۵. دست به جانه کشیدن
۶. عضلات آرام و راحت .

۴۰

**شما فقط یکبار فرصت دارید که بهترین
تأثیر را بر دیگران بگذارید ، و هیچگاه
فرصت دومی برای تأثیر گذاری اولیه
به دست نمی آورید .**