

مهارت‌های ارتباطی

کریس کول

محمد رضا آل یاسین

فهرست مطالب

مقدمه

فصل ۱: زنجیره موفقیت..... ۱۱

آنچه در درون است به حساب می‌آید / زنجیره موفقیت / حلقه خودشکوفایی / ارزشها / به چه چیزهایی بها می‌دهید؟ / افکار ما / افکار ما به عمل و سپس به نتیجه منجر می‌شود / آیا افکار و عقاید شما راه پیشرفتتان را مسدود کرده است؟

فصل ۲: عقاید: سرچشمه رفتار و کردار..... ۲۷

عقیده، عمل و ارتباطات اجتماعی شما را هدایت می‌کند / عقیده ما درباره خودمان / عزت نفس / گفتگوی درونی / عقاید ما درباره دیگران / مرغ یا تخم مرغ؟ / آینه روانی ما / عقاید ما درباره خود، دیگران و جهان

فصل ۳: آنچه بکاری، همان را درو خواهی کرد..... ۴۹

زبان جسم / سررشته‌های زندگیتان را در دست گیرید / دست روی دست نگذارید، کاری صورت دهید

فصل ۴: تمرکز بر موفقیت..... ۶۵

قدرت اهداف ستاره‌ای / ستاره‌ای هدف‌گذاری کنید / اهداف را روشن و دقیق برگزینید / برنامه اجرایی

فصل ۵: دستیابی به حد اعلای موفقیت..... ۷۵

افراد موفق از عزت نفس بالا برخوردارند / پیروزمندان از استانداردهای بالا برخوردارند

فصل ۶: چارچوبهای ذهنی افراد موفق..... ۹۱

مسئولیت‌پذیر باشید / راهنمای گام به گام تصویرسازی ذهنی / عبارتهای تأکیدی به پیشبرد اهداف کمک می‌کند / عبارتهای آسان انتخاب کنید / نوشتن عبارتهای تأکیدی

فصل ۷: کنترل زبان جسم..... ۱۱۳

علامت درست بفرستید / حریم ارتباطی / نقش گشاده‌رویی در ارتباط / اهمیت تمرکز ذهن در زبان جسم / کمی به جلو خم شوید / اهمیت

تماس چشمی / آرامش و اعتدال / انعکاس و واکنش / علایم زبان جسم
را به عادت تبدیل کنید

فصل ۸: چگونه از طریق زبان جسم، ذهن دیگران را بخوانیم..... ۱۲۷
خواندن زبان جسم دیگران / علایم را به صورت مجموعه تفسیر کنید /
حرکات را زیر نظر بگیرید / مراقب علایم منفی باشید / به علایم مثبت
توجه کنید

فصل ۹: چگونه با دیگران هم موج و صمیمی شویم..... ۱۳۷
اهمیت احساس تشابه و پیوستگی با دیگران / از طریق شبیه سازی با
دیگران آخت و مانوس شوید / شبیه سازی زبان جسم / شبیه سازی صدا
/ شبیه سازی انرژی / ایجاد صمیمیت به وسیله آینه کاری / نقش وجوه
مشترک در ایجاد صمیمیت / همسازی با دیگران را بیازماید

فصل ۱۰: فن درست گوش کردن..... ۱۴۹
چگونه گوش کنیم؟ / گوش کردن انعکاسی

فصل ۱۱: چگونه سنجیده و حساب شده سخن بگوئیم..... ۱۶۳
فقط برای نشان دادن حضورتان حرف نزنید / سخن تان را در چارچوب
قرار دهید / چند نوع چارچوب گفتگو / تمرین موجب مهارت می شود /
برای شنونده چه نفعی دارد؟ / پرچم زدن

فصل ۱۲: کلمات را واضح و نیرومند انتخاب کنید..... ۱۷۵
نیروی شگفت‌انگیز کلمات / کلمات را تأثیرگذار انتخاب کنید / کلمات را
مثبت انتخاب کنید / کلمات را دقیق انتخاب کنید / جملات را نیرومند
انتخاب کنید / با اطمینان خاطر کلمات را بر زبان جاری کنید / روشن
سخن بگویید / از نام افراد استفاده کنید / با نشان دادن عکس، اسلاید و
فیلم جملات خود را حمایت کنید

فصل ۱۳: با هر کسی به زبان خودش سخن بگویید..... ۱۹۱
برنامه ریزی عصبی - کلامی (ان. ال. پی) / به چهار زبان صحبت کنید /
سخن گفتن به معنای برقراری ارتباط نیست / زبان دیداری (بصری) /
زبان شنیداری (سمعی) / زبان لمسی (احساسی) / زبان منطقی
(استدلالتگر) / ارتباطات خود را راحت و شفاف کنید / لغات زبانهای
ارتباطی

فصل ۱۴: برای خودتان صحبت کنید نه برای مردم جهان..... ۲۰۵
سه شیوه ارتباطی / چگونه افراد با وجود را بشناسیم / شما تا چه اندازه
با وجود هستید؟ / تقویت مهارتهای ابراز وجود / مراقب باشید در مرز بین
ابراز وجود و خشونت گیر نکنید / مراقب علایم زبان جسم تان باشید

فصل ۱۵: بر روی افکار تان سرپوش نگذارید..... ۲۱۹
درباره خودتان شفاف و صریح سخن بگویید / بر پیام خود تسلط داشته
باشید / سخنگوی خودتان باشید / بر احساسات تان تسلط داشته باشید / با
دیگران خودمانی شوید / از موضوع اصلی دور نشوید / شیوه برخورد با
انتقاد / دریافت اطلاعات بیشتر / چگونه جر و بحث را کوتاه کنیم / دو
راه دیگر برای کوتاه کردن جر و بحث / با مهربانی «نه» بگویید / تحت
سلطه زورگویان قرار نگیرید

فصل ۱۶: وقتی می‌گویید چه چیزی را دوست دارید، بگویید چرا..... ۲۳۹

بازخورد مثبت / بازخورد منفی / بدون بازخورد / شیوه ارائه بازخورد به
گونه‌ای که شنیده شود / واضح و با ملاحظه بازخورد بدهید / بدون تعبیر
و تفسیر و یا برچسب زدن، فقط رفتار شخص را خطاب قرار دهید / به
زور و فشار متوسل نشوید، حمایت کنید / تقاضا برای دریافت بازخورد /
احساسات تان را با طرف مقابل در میان گذارید / توازن برقرار کنید / از
دیگران تقاضا کنید بازخورد مفید در اختیارتان قرار دهند / دریافت
بازخورد / چگونه با انتقاد برخورد کنیم / پذیرفتن تأیید و تحسین

فصل ۱۷: چگونه با افراد بدقلق برخورد کنیم..... ۲۵۹
ده اصل زیر را بخاطر بسپارید. / راهکار کلی / انواع افراد بدقلق

فصل ۱۸: شکایت را به برگ برنده تبدیل کنید..... ۲۷۹
از گله و شکایت استقبال کنید / شکایت بهترین بازخورد است / شکایت
هشدار است / شکایت فرصت است / نحوه برخورد با شکایت / جمع
آوری اطلاعات خوب و مفید / ارائه اطلاعات خوب / عوامل اصلی /
شیوه برخورد با مشتری خشمگین / شیوه برخورد با افرادی که همیشه
شکایت دارند

فصل ۱۹: چگونه مسایل را حل و فصل کنیم..... ۲۹۳
چقدر تلاش لازم است / از چشم‌انداز مثبت به مسأله نگاه کنید / مسأله را
به روشنی توصیف کنید / جنبه‌های اصلی مسأله را بیان کنید /

گزینه‌هایتان را فهرست کنید / گزینه‌هایتان را مجسم کنید / نتایج خود را ارزیابی کنید / تصمیم‌گیری / تقاضای کمک از دیگران / اجازه ندهید که مغزتان شما را به اشتباه بیندازد / بر روی خلاقیت‌تان سرمایه‌گذاری کنید / اهمیت اطلاعات پایه‌ای و زیربنایی / استقامت نشان دهید / توفان ذهن / استفاده از نیروی تخیل / با افکار راهگشا به خواب بروید

مقدمه

امروزه بر کسی پوشیده نیست که ارتباطات روشن و مؤثر یکی از ارکان کلیدی موفقیت است. افرادی که فضای کار و زندگی‌شان را به محیطی موفق و نمونه تبدیل کرده‌اند، آرامش، رضایت خاطر و پیشرفت‌شان را مدیون و مرهون تکنیک‌های ارتباطی می‌دانند. روابط خانوادگی صمیمانه، دوستی‌های عمیق و ماندگار، پیشرفت در کسب و کار و سایر جنبه‌های زندگی تنها با پیروی از فنون ارتباطی قابل دستیابی است. بسیاری از ارتباطات و مناسبات انسانی، اعم از روابط زناشویی، ارتباط والدین و فرزندان، رییس و مرئوس، خریدار و فروشنده و غیره، صرفاً به خاطر عدم آگاهی از فنون ارتباطات با شکست روبه‌رو می‌شود. ما همه روزه با گرفتاریها و مصایب ناشی از رفتار غیراصولی دست به گریبانیم؛ شیوه ارتباطمان برای ما عواقبی را به بار می‌آورد که ترجیح می‌دهیم بدون آن عواقب زندگی کنیم، از این واقعیت بی‌خبریم که روابط مؤثر اصول بنیادی دارد و تنها در صورتی می‌توانیم موفقیت‌راستین و خوشبختی‌ماندگار را تجربه کنیم که این اصول را آموخته و آن را بخشی از منش خود سازیم. رفتار شما در هر موقعیت، و واکنش‌تان در قبال هر رفتار، چه مثبت و چه منفی، باید سنجیده، مناسب و تأثیرگذار باشد و این کتاب با معرفی پیچ و مهره‌های سیستم ارتباطی به شما می‌آموزد که چگونه در میان جذر و مد اطلاعات دنیای کنونی نقطه نظرهایتان را به روشنی منتقل و دیگران را در پذیرش آراء و عقایدتان متقاعد کنید، با استفاده از تکنیک‌های دقیق با افراد دشوار و