

این کتاب به شما کمک می کند با رفتارهای حرفه ای دیگران را مجذوب خود کنید



## اصول و مبانی

# شخصیت کاریزماتیک

## چگونه فردی جذاب و پرنفوذ باشیم؟

کاریزما یک ویژگی جادویی نیست، ولی دیگران را جادو می کند!



## کتاب الکترونیکی شماره ( ۳۸ ) از مجموعه دانش و زندگی

عنوان : اصول و مبانی شخصیت کاریزماتیک

موضوع : اطلاعاتی مفید درباره افزایش جذابیت های رفتاری و نفوذ در ذهن و دل دیگران

پدیدآورنده : رضا فریدون نژاد

ناشر اصلی : وب سایت مجموعه دانش و زندگی ( www.dzbook.ir )

سال انتشار : بهار - ۱۳۹۷

تعداد صفحات : ۸۲ صفحه

قیمت : رایگان ( این کتاب غیر قابل فروش می باشد )

ارتباط با مجموعه دانش و زندگی

www.Dzbook.ir

وب سایت

Info@dzbook.ir

ایمیل

Instagram.com/dzbook.ir

صفحه اینستاگرام

**برای اطلاع و عضویت در کانال های رسمی سایت دانش و زندگی به سایت دانش و زندگی مراجعه کنید**

توزیع این کتاب برای تمامی سایتها و وبلاگها با ذکر منبع و انتشار **رایگان** بلامانع می باشد!

شما نمیتوانید محتوای این کتاب را تغییر دهید!

شما نمیتوانید این کتاب را بفروشید!

## فهرست مطالب

۲۵	سنجیده سخن بگویند	۴	کاریزما در یک نگاه
۲۵	روحیه رهبری داشته باشید	۵	مولفه های مهم کاریزما
۲۵	پرورش شایستگی های دیگران	۵	انتقال احساس خوب
۲۶	راه های جذب دیگران	۶	هوش هیجانی و همدلی
۲۸	نکته های مهم	۶	اعتماد به نفس و قاطعیت
۳۰	هشدارهای مهم	۷	ویژگیهای رهبران کاریزما
۳۱	شناخت بیشتر افراد	۸	جذاب بودن به سبک کاریزما
۳۳	جذابیت به سبک کاریزما	۱۱	کاریزما چیزی شبیه معجزه
۳۵	تسخیر قلب به سبک کاریزماتیک	۱۲	مثلث کاریزما، جادوی جاذبه
۳۹	مبانی خوب و رسا صحبت کردن	۱۳	کاریزما در گذر زمان
۵۶	مهارت گوش دادن	۱۵	نیمه تاریک کاریزما
۶۰	شیوه های صحبت کردن با افراد مختلف	۱۶	بارزترین شیوه ی رفتاری
۶۵	مهارت ارتباط غیر کلامی	۲۰	مزایای رفتار کاریزماتیک در زندگی
۶۸	آداب یک ارتباط کاریزماتیک	۲۲	اصول اشتیاق و اقتدار در رفتار
۷۰	رفتارهای عملی باوقار و کاریزماتیک	۲۳	جادویی کاربردی
۷۵	ارتباطات فوق موثر کاریزما تیکی	۲۳	بوجود آوردن آمادگی های لازم
۸۰	روابط عمومی به سبک کاریزماتیک	۲۴	برند رفتاری داشته باشید
		۲۴	متواضعانه رفتار کنید

## کاریزما در یک نگاه

کاریزما از ریشه ای یونانی به معنای "هدیه" نشات می گیرد، مجموعه ای از صفات و رفتارهاست که فرد را با دیگران پیوند می دهد. یک فرد کاریزماتیک، دوست داشتنی، قابل اعتماد، فعال و در بسیاری از موارد جادویی است. افراد دارای کاریزما، ابرازگر، قوی و با اعتماد به نفس، امیدوار و صمیمی هستند. آنها در بیشتر موارد به دیگران توجه می کنند و نوعی جذابیت درونی دارند که دیگران را به خود جذب می کنند. داشتن کاریزما در شغل و حرفه اهمیت بسیاری دارد، حتی اگر شما یک نقش مدیریتی نداشته باشید. زمانی که کاریزما دارید، دیگران تمایل دارند که با شما کار کنند، ایده های شما را می پذیرند، به نظرات شما اعتماد می کنند و بسیار علاقه مندند که تحت تاثیر شما باشند.

کاریزما و قدرت کاریزما شکلی از "قدرت مرجع" است که روانشناسان اجتماعی مثل جان فرنچ و برترام راون آن را به عنوان یکی از ۴ پایه قدرت تعریف کرده اند. قدرت مرجع قدرتی است که شما آن را دارید چون دیگران شما را دوست دوست دارند و به شما احترام می گذارند. ایجاد کاریزما کاریزما به مجموعه ای از صفت ها و رفتارها اطلاق می شود که با کنار هم قرار گرفتن آنها، شخصیت شما به یک شخصیت جذاب و کاریزماتیک تبدیل می شود.

پژوهش های بسیاری نشان می دهد که شما می توانید این صفت را بیاموزید و به کمال برسانید. برخی از مطالعات به این نتیجه دست یافتند رهبرانی که قادر بودند سختی ها را تحمل کنند بیشتر در ارتباط با تیم خود کاریزماتیک بودند و افرادی که دیدگاه مثبتی داشتند با احتمال بیشتری کاریزما داشتند. هم چنین آنچه که افراد برای گفتن انتخاب می کنند می تواند بر کاریزمای آنها موثر باشد.

نکته: یک سوء تعبیر رایج درباره کاریزما این است که کاریزما ارتباط زیادی با جذابیت ظاهری دارد. اگرچه جذابیت ظاهری به دوست داشتنی بودن شما در موقعیت های مختلف کمک می کند، به طور خاص تنها مولفه مورد نیاز برای داشتن کاریزما نیست. زیبایی، یک تکه از این پازل است. رفتار و اعتقادات شما بیش از ظاهر، در داشتن کاریزما تاثیر دارد. ایجاد کاریزما نیازمند زمان و تلاش است.

## مولفه های مهم کاریزما

زبان بدن و حضور موثر از مولفه های مهم کاریزما است. زبان بدن صحیح می تواند بدون گفتن هیچ کلمه ای، قدرت، صمیمیت و دوست داشتنی بودن شما را افزایش دهد. تقویت زبان بدن را با محکم ایستادن آغاز کنید .

شانه هایتان را صاف و محکم و سرتان را بالا نگه دارید. داشتن حالت بدنی خوب نه تنها شما را با اعتماد به نفس و مسلط نشان می دهد، به شما این احساس را می دهد که در مسیر موفقیت هستید. تحقیقات نشان می دهد که افراد کاریزماتیک گرایش دارند که بسیار مثبت باشند. بنابراین بیشترین تلاش خود را برای داشتن دیدگاه و نگرش مثبت به کار بگیرید. حضور فعال اندکی با زبان بدن متفاوت است و با کیفیت توجه شما ارتباط دارد .

زمانی که شما حضور موثر دارید، تمام توجه خود را به فردی می دهید که با او هستید و به ذهن خود اجازه نمی دهید که به چیز دیگری مشغول شوید. شما خود و توجه تان را تنها به آن فرد اختصاص می دهید. برای تقویت حضور موثر ، با یادگیری مهارت گوش دادن فعال آغاز کنید. زمانی که یک نفر با شما صحبت می کند ، مطمئن شوید که توجه کامل خود را به صحبت های او معطوف کرده اید. نگران این نباشید که پس از پایان یافتن حرف او شما چه خواهید گفت. بیشترین تلاش خود را برای ماندن در همان لحظه و هشیار بودن به کار بگیرید. حتما از تاثیر این مهارت روی روابط خود شگفت زده خواهید شد.

## انتقال احساس خوب

افراد کاریزماتیک باعث می شوند که دیگران احساس مهم بودن و خوب بودن بکنند. به جای تمرکز بر موفقیت های خودشان حجم زیادی از زمان و انرژی خود را به تلاش برای انگیزه دادن به دیگران اختصاص می دهند. با کمک به افراد دیگر آنها محیطی پر از انرژی مثبت خلق می کنند، محیطی که مانند یک مغناطیس دیگران را به خود جذب می کند .

شما می توانید این مهارت را با کمک کردن و تحسین دیگران در زمانی که به آن نیاز دارند، در خودتان تقویت کنید. با شخص مقابل خود به گونه ای برخورد کنید، گویا مهمترین شخصی است که امروز ملاقات می کنید. نسبت به پیشرفت ها و موفقیت های خود فروتن و متواضع باشید و زمانی که دیگران کاری را خوب انجام می دهند، صادقانه آنها را تحسین و از آنها سپاسگزاری کنید. هم چنین می توانید برای اعضای کم تجربه ی تیم خود مربی باشید و یا گه گاه به صورت اتفاقی کارهای مهربانانه ای مثل بردن شیرینی ، تنقلات یا قهوه برای همکاران پرکار انجام دهید . هم چنین یک لبخند از روی مهر و صداقت در زمان مناسب می تواند در افراد احساس خوبی ایجاد کند .

توجه صمیمیت و صداقت تا حد زیادی در شکل دهی کاریزما اهمیت دارد . اگر در تحسین دیگران، به صورت مکانیکی یا دور از واقعیت رفتار کنید، دیگران متوجه عدم صداقت شما خواهند شد.

## هوش هیجانی و همدلی

یک ارتباط قوی بین هوش هیجانی و کاریزما وجود دارد. رهبران با هوش هیجانی از احساسات خود و هم چنین احساسات اطرافیانشان به خوبی آگاهند .

این آگاهی به آنها اجازه می دهد که در شرایط بحرانی و استرس زا آرام و قوی باشند و نیازهای عاطفی دیگران را به خوبی برآورده کنند. همدلی بخش مهمی از این مهارت است . زمانی که شما قادر باشید دیدگاه ها، خواسته ها و نیازهای دیگران را درک کنید، پنجره ای رو به درک و ارتباط عمیق تر گشوده اید. هوش هیجانی و مهارت همدلی خود را از طریق به کنترل درآوردن احساسات خصوصا در زمان خستگی و استرس تقویت کنید. هم چنین توجه به دیگران (از طریق دقت به زبان بدن و آنچه می گویند) شما را قادر خواهد کرد تشخیص دهید آنها چه خواسته و نیازی دارند و در نتیجه واکنش مناسبی نشان دهید.

## اعتماد به نفس و قاطعیت

افراد کاریزماتیک اعتماد به نفس دارند و می دانند چگونه قاطع باشند. با ساختن اعتماد به نفس شروع کنید. شما می توانید این ویژگی را از طریق به کارگیری بیشتر توانایی های خود در محل کار، تعیین و دستیابی به اهداف کوچک، و کسب دانش و مهارت های موردنیاز برای بهتر کار کردن ، در خود تقویت کنید .

علاوه بر این موارد بهتر است مهارت صحبت کردن در جمع را در خود بهبود بخشید به گونه ای که بتوانید در مقابل یک گروه با اعتماد به نفس و واضح و رسا صحبت کنید. قاطعیت تا حدودی متفاوت است. زمانی که شما قاطع (ابرازگر) هستید، خواسته ها و نیازهای خود را مطرح می کنید و در عین حال به خواسته ها و نیازهای دیگران احترام می گذارید .

افراد قاطع قدرت فردی خود را نشان می دهند اما این قدرت را با مهربانی ، احترام و متانت مورد استفاده قرار می دهند. ابراز وجود و اعتماد به نفس به دنبال یکدیگر می آیند. پس از آنکه اعتماد به نفس خود را افزایش دادید، می توانید از طریق تشخیص نیازها و خواسته های خود در هر موقعیت و هم چنین شناسایی خواسته ها و نیازهای دیگران ، روی توانایی ابراز وجود خود کار کنید. برای آنچه که نیاز دارید، محکم به پا خیزید اما این کار را با احترام انجام دهید .

## ویژگیهای رهبران کاریزما

۱. اعتماد به نفس :

آنان نسبت به توانایی و قضاوت خود اعتماد کامل دارند؛

۲. دیدگاه :

هدف آرمان گرایانه‌ای دارند که آینده را بهتر از وضع موجود متجلی می‌سازد. هر قدر بین هدف آرمانی و وضع موجود، اختلاف بیشتر باشد، احتمال زیادتری وجود خواهد داشت که پیروان کاریزما، آن را به دیدگاه خارق‌العاده، رهبر کاریزما نسبت دهند؛

۳. قدرت بیان :

آنان می‌توانند دیدگاههای خود را به گونه‌ای که قابل فهم پیروان باشد، ابراز نمایند. این قدرت بیان به گونه‌ای است که در گیرنده نیازهای پیروان است. از این رو از نیروی انگیزش بالایی برخوردار می‌باشد؛

۴. اعتقاد راسخ به هدف :

رهبران کاریزما نسبت به دیدگاه و هدف خود اعتقاد دارند و آماده پذیرش ریسک‌های سنگین هستند. هزینه‌های زیادی صرف می‌کنند و در جهت جامه عمل پوشانیدن به خواسته خود، از هیچ نوع نیاز و خود گذشتگی دریغ نمی‌کنند؛

۵. رفتار خارق‌العاده :

آنها از نوعی جذابیت خاص برخوردارند و از نظر رفتار، پدیده‌ای نو، غیر متعارف و مخالف با هنجارهای رایج ارایه می‌دهند و چون در کار خود پیروز گردند، این رفتارها موجب تحسین ستایش و تعصب پیروان می‌گردد؛

۶. عامل تغییر :

رهبران کاریزما موجب تغییرات اساسی در وضع موجود جامعه‌شان می‌شوند؛

۷. شناخت محیط :

این رهبران می‌توانند محدودیتهای محیطی را به صورتی واقع گرایانه تعیین کنند و منابع لازم را برای ایجاد تغییر مشخص نمایند.

## جذاب بودن به سبک کاریزما

یونانی های قدیم آن را یک نیروی الهی می دانستند که با فرد زاده می شود و آدم های عادی از وجودش بی بهره اند؛ اما روانشناسان امروزی می گویند کاریزما، بیشتر از آنکه یک نیروی معجزه آسا باشد، یک مهارت است؛ مهارتی که با تسلط تان بر حرکات چهره، بدن و حتی تک تک واژه هایتان می توانید از آن بهره مند شوید. کاریزماتیک ها خوب می دانند که چطور یک پیام را درست به هدف بزنند و مخاطب را روزها و سال ها با جملات شان درگیر کنند.

برای کاریزماتیک بودن، بیشتر از آنکه به یک نیروی مادرزاد یا دانش خارق العاده نیاز داشته باشید، به مهارت های درست سخن گفتن و هدف گیری درست پیام نیاز دارید، پس از همین حالا شروع کنید و شما هم کاریزماتیک شوید.

### • شروع حرف اول را می زند

یک فرد کاریزماتیک، خوب می داند که از کجا باید شروع کند و در لحظه اول چه تاثیری را روی مخاطبش بگذارد. با یک لبخند عمیق و جادویی کار را شروع کنید. به مخاطب تان با گشاده رویی این حس را القا کنید که گفت و گوی امروز برایتان اهمیت زیادی دارد و شما با تمام وجود، برای شنیدن پاسخ ها و نظراتش منتظر هستید. بعد از یک لبخند عمیق، کمی به سمت او بروید و با گشاده رویی با مخاطب امروز تان دست بدهید و اهمیت این ملاقات را برایش یادآوری کنید.

### • یک پیام ماندگار بفرستید

کاریزماتیک ها جملات را بدون برنامه و هدف بیان نمی کنند. فرستادن پیام در دنیای آنها، راز و رمز خودش را دارد. اولین اصلی که چنین افرادی به آن پایبند هستند، کمک به شنونده برای درک کردن، ارتباط برقرار کردن و به خاطر سپردن پیام است. حتما می برسید که چطور چنین کاری امکان پذیر است.

کاریزماتیک ها با کمک استعاره، تشبیه و مقایسه به چنین هدفی می رسند. مهم نیست که بخواهید یک سخنرانی در مورد پیچیده ترین موضوعات تخصصی را ارائه دهید یا در مورد موضوعی با یکی از دوستان تان صحبت کنید.

استعاره می تواند در هر جا و هر متنی به کمک شما بیاید، اما فراموش نکنید که استعاره های شما، باید شایسته موقعیتی که در آن قرار گرفته اید باشد، پس با هوشمندی تان بدانید که در چه فضایی هستید و بعد از معجزه از این سه عنصر کمک بگیرید.



### ● قصه گوی خوبی باشید

داستان و حکایت هم به پیام شما برای خوردن به هدف کمک می کند. با کمک این دو عنصر، می توانید ارتباط عمیق تری را میان کلام تان و شنونده برقرار کنید، اما قبل از آنکه به یک داستان گوی خوب تبدیل شوید، باید یک داستان خوان حرفه ای باشید. حکایات سعدی، شعر های حافظ یا شهریار و حتی نوشته های دهخدا، می تواند بهترین کمک برای شما باشد.

اگر می خواهید سخنران خوبی باشید، باید با ادبیات میانه خوبی داشته باشید و بخشی از هر روز تان را به مطالعه اختصاص دهید. اما استفاده از این حکایات در صحبت هایتان آسان نیست. سعی کنید بجا و مرتبط با موضوع از آنها کمک بگیرید و به دام تعریف کردن داستان های تکراری نیفتید و با گفتن حکایت های پی در پی، از اصل صحبت دور نشوید. یادتان نرود که حکایات را باید در ذهنانتان ساده سازی و خلاصه کنید و آنها را به چند جمله که در میانه سخنرانی تان می آید، تبدیل کنید.

### ● یادتان نرود که هر سخن جایی دارد

اگر در یک گفت و گو قرار گرفته اید، وضعیت تان با زمانی که سخنرانی می کنید باید فرق کند. شما که می خواهید کاریزماتیک باشید، باید آداب گفت و گو را هم خوب بشناسید، به فرد مقابل تان احترام بگذارید، صحبت هایش را قطع نکنید و با خوب گوش کردن، هم به او احترام بگذارید و هم پاسخی مناسب را در ذهنانتان پیور کنید.

از طرف دیگر، خود را یک فرد همه چیز دان معرفی نکنید و به فرد مقابل این احساس را بدهید که برخی چیز هایی که نمی دانسته اید را به شما انتقال می دهد و با حرف هایش روی شما تاثیر می گذارد. کاریزماتیک شدن هم مثل هر کار دیگری به تمرین نیاز دارد، پس نخواهید درست در مهم ترین سخنرانی تان، از نکاتی که به تازگی یاد گرفته اید، استفاده کنید. در گفت و گو های عادی و روزمره تان، اصل هایی که آموخته اید را تمرین کنید.

اشکالی ندارد اگر گاهی شکست بخورید. شما در این ملاقات های ساده نقاط ضعف و قدرت تان را می شناسید و می فهمید که چه رفتاری می تواند شما را کاریزماتیک تر جلوه دهد. کسب کاریزما، کار یک شب و یک لحظه نیست. شما ماه ها و سال ها برای تبدیل شدن به یک کاریزماتیک واقعی زمان نیاز دارید.

### ● مخاطب را به بازی بگیرید

تضاد، کلید رسیدن به هدف است چراکه یک متن را با دلایل و تلاش برای پیروز شدن در چنین مبارزه ای همراه می کند و می تواند تا مدت ها آن را در ذهن شنونده اش ماندگار کند. کمتر کسی است که این جمله جان اف کندی را شنیده باشد و از یاد برده باشد؛ «نپرسید که کشورم برای من چه می تواند بکند، پرسید، من برای کشورم چه می توانم بکنم.» اهمیت تضاد در ماندگار شدن یک

سخنرانی چندان درک نشده است، اما باید بگوییم که این روش، یکی از ساده ترین و تاثیرگذارترین تاکتیک هایی است که می توانید یاد بگیرید و در صحبت هایتان از آن استفاده کنید.

با کمک تضاد، مخاطب را وارد یک کشمکش کنید و او را اسیر توانایی تان در فلسفه بافی کنید. به کار بردن جملات متضاد، مخاطب را به یک درگیری درونی وارد می کند و عقاید کهنه او را به چالش می کشد. اینجاست که مخاطب گمان می کند در تمام این سال ها در اشتباه بوده و باید سر و سامانی به عقاید قدیمی اش بدهد.

### ● ادیب باشید

جملات ادبی و تک بیت ها، چه در گفت وگوهای روزانه و چه در سخنرانی های بزرگ، به کرات استفاده می شود اما یک فرد کاریزماتیک، بیشتر از هر کس دیگری از آنها کمک می گیرد. تفاوت این جملات با داستان ها در این است که این بار شما به متن به طور کامل وفادارید و دقیقا همان چیزی را که یک شاعر یا نویسنده بیان کرده، مطرح می کنید. این جملات می تواند در شروع صحبت های شما به کار برود یا در پایان آن، باعث ماندگاری کلام تان شود.

چنین پایان بندی ای، می تواند مثل یک نتیجه گیری باشد و چند ساعت صحبت شما را در چند بیت یا چند جمله خلاصه کرده و آن را در ذهن مخاطب حک کند. شاید گاهی لازم باشد از اشعار فردوسی استفاده کنید و گاهی هم چند جمله از یک طنزپرداز ماهر بتواند ارزش کلام شما را چند برابر کند.

### ● شنونده را وارد میدان کنید

وارد کردن مخاطب به جریان صحبت هایتان راه های متفاوتی دارد اما سؤال کردن یکی از بهترین راهکار هاست. مطرح کردن این پرسش ها می تواند دو تاثیر متفاوت داشته باشد؛ سؤال شما می تواند خیلی صریح و ابتدایی باشد و با اولین جرقه ذهن شنونده، پاسخش را دریافت کند. چنین سؤالی ابزار آدم های کاریزماتیک نیست؛ اما از طرف دیگر، سؤال شما می تواند به طراحی یک پازل کمک کند و ذهن مخاطب را برای دریافت جواب، ساعت ها و روزها به فعالیت وادارد. با سؤال تان ذهن مخاطب را درگیر کنید و به او این حس را بدهید که پاسخش می تواند تاثیر خارق العاده ای بر این موضوع بگذارد.

به او بفهمانید که این پاسخ و نتیجه گیری او در مورد این موضوع، می تواند تکلیف خیلی چیزها را عوض کند. کاریزماتیک ها، خشک و بی حرکت حرف نمی زنند. صحبت های آنها برخلاف افراد ناموفق، هیچ شباهتی به خواندن یک متن از رو ندارد. آنها می توانند بهترین کمک را از بدنشان بگیرند و با خندیدن، اخم کردن و تکان دادن به موقع دست ها، شدت پیام شان را بیشتر کنند.

کاریزماتیک ها، ظاهرشان را با پیام شان هماهنگ می کنند. در جایی که یک پیام حماسی می خوانند، محکم تر حرف می زنند و وقتی یک خاطره خنده دار را تعریف می کنند، لبخند آرامی را روی لب هایشان می آورد. یک فرد کاریزماتیک می داند که تعجبش را باید هم با حرف و هم با چهره اش نشان دهد و خشمش را هم تنها با یک کلمه به نمایش نمی گذارد.

## کاریزما چیزی شبیه معجزه

محققان، کاریزما را آمیزه ای از این عناصر می دانند: شور و حرارت، برون گرایی و مهارت های شنیداری

این روزها حتی اگر بخواهید یک بازرگان موفق یا یک مدیر موفق باشید، ناچارید کاریزما داشته باشید. این را جکسون بین می گوید که ۲۰ سال است مشغول آموزش به سیاستمداران، مدیران و بازرگانان سرشناس و موفق دنیاست. او مؤسس و مدیر یکی از مؤسسات معتبر ارتباطی است که مهارت هایی را در همین زمینه به مخاطبانش آموزش می دهد. جکسون بین معتقد است که تمام مدیران، بازرگانان و سیاستمداران نیاز دارند که در همان برخورد اول، روی مخاطبانشان یک تأثیر قدرتمند و ماندگار بگذارند. این تأثیر قدرتمند و ماندگار، همان چیزی است که او و همفکرانش، اسمش را می گذارند: کاریزما.

بعضی ها اسمش را می گذارند کاریزما، بعضی ها به آن می گویند جذابیت و گیرایی، و بعضی دیگر هم با اسم و رسم دیگری می شناسندش. این وسوسه حتی دانشمندان را هم رها نکرده است. آن ها نیز می خواهند برای این ویژگی قدرتمند و در عین حال توصیف ناپذیر، توضیح درست و دقیقی دست و پا کنند.

کارشناسان امور رسانه ای بر این باورند که در طول تاریخ، شمشیر کاریزما هیچ گاه این چنین برنده و قدرتمند نقش آفرینی نکرده و نقش و نیروی کاریزما احتمالاً در هیچ حوزه ای به برجستگی نقش و نیروی آن در حوزه سیاست نیست، جایی که برخورداری از کاریزما مثل این است که برگ برنده را در دست داشته باشید. دکتر وستن، استاد ارتباطات دانشگاه یواس سی، معتقد است که در هر انتخاباتی حداقل یک سوم از رأی دهندگان، آرای خود را بر پایه کاریزمای نامزدها به صندوق می ریزند. با این وجود، کاریزما چیز ثابتی نیست و بر حسب اوضاع و شرایط ممکن است تعاریف و کارکردهای متفاوتی داشته باشد.

در این روز و روزگار می شود ادعا کرد که تقریباً تمام سود و منفعت به جیب کسی می رود که در ارتباطاتش با دیگران، شیرین و باهوش جلوه کند و البته در عین حال، توانمند باشد و دارای قدرت فرماندهی. به بیان ساده تر، این روزها آدم موفق کسی است که رفتار و شخصیت اش کاریزماتیک تر از دیگران باشد.

## مثلث کاریزما، جادوی جاذبه

تعریف کاریزما سخت است، همان طور که تحقیق و مطالعه درباره کاریزما. با این وجود، بیشتر محققان، آن را آمیزه ای از این سه عنصر می دانند: شور و حرارت (enthusiasm)، برون گرایی (extroversion) و مهارت های شنیداری (Listening Skills). محققان معتقدند که لحن افراد کاریزماتیک در الگوی گفتاری شان دارای نوسانات زیادی است و فرکانس صدایشان در طول صحبت، بیشتر از سایرین، بالا و پایین می شود. صاحبان کاریزما بیشتر لبخند می زنند، بیشتر از ارتباطات فیزیکی استفاده می کنند، و آگاهانه یا ناآگاهانه، حرکات بدن و چهره مخاطب شان را تقلید می کنند. اما یک چیز دیگر هم در میان است. افراد کاریزماتیک طوری رفتار می کنند که مخاطب حس می کند انگار به طور خاصی توسط شخص کاریزماتیک درک شده است. مخاطبی که احساس می کند تا این حد مورد توجه قرار گرفته است، ناخودآگاه به این باور می رسد که بین او و شخص کاریزماتیک نوعی ارتباط عاطفی برقرار شده است و به دنبال چنین ارتباطی، مخاطب احساس می کند که خیلی خاص یا ممتاز است. خلاصه این که، نوعی کیفوری و سرخوشی سریع و تأثیرگذار به مخاطب دست می دهد که عمیقا خوشحال اش می کند.

در یک مطالعه، هاوارد فریدمن و رونالد ریگیو ۲۷ شخصیت کاریزماتیک را با ۲۷ شخصیت خنثی و غیرکاریزماتیک روبه رو و هم کلام کردند. آن ها دریافتند که مدتی بعد از این هم کلامی، خلیات اشخاص خنثی و غیرکاریزماتیک به خلیات اشخاص کاریزماتیک بسیار نزدیک شد. به بیان دیگر، شور و حرارتی که در افراد کاریزماتیک وجود دارد، انگار مسری است و به دیگران و مخصوصا نزدیکان سرایت می کند.

بعضی از محققان بر این باورند که کاریزما یک بنیان بیولوژیک دارد. جودی دلوکا، استاد دانشگاه تامپا، مدت ۱۵ سال کاریزما را به عنوان بخشی از ساختار عواطف انسانی مورد مطالعه قرار داده و اکنون معتقد است که تعامل بین شخص کاریزماتیک و طرف مقابل اش ممکن است بر اثر یک ماده شیمیایی باشد که توسط حس بویایی مورد شناسایی قرار می گیرد. این مواد شیمیایی احتمالا مانند فرمون ها اثر می کنند. فرمون ها همان موادی هستند که در تنظیم رفتارهای جنسی خاص نیز نقش دارند. این مواد شیمیایی، مخاطب را در معرض مغناطیس شخص کاریزماتیک قرار می دهند.

جیورجیس تریانتیس، محقق ارتباطات در دانشگاه کانکتیکات، معتقد است که در درک مغزی ما از کاریزما، یک بخش قشری (انسانی) و یک بخش تحت قشری (مربوط به خزندگان) وجود دارد. او در یکی از تحقیقاتش از ۱۶ نفر خواست که فیلم ۲۰۰ سخنرانی را ببینند و تعیین کنند که کدام یک از سخنرانان دارای شخصیتی کاریزماتیک بوده و کدام یک فاقد چنین شخصیتی بوده است. نتیجه آن شد که بیشتر مصاحبه شوندگان فقط با تماشای ۱۰ ثانیه از هر سخنرانی توانستند به درستی تشخیص بدهند که آیا شخص سخنران از کاریزما برخوردار بوده است یا خیر. به عبارت دیگر، برای شناسایی این خصوصیت، علاوه بر یک حس غریزی (تحت قشری)، یک قدرت تشخیص ذهنی اولیه نیز در همه انسان ها وجود دارد.

بیولوژیست هایی که بر روی تکامل گونه های زیستی تحقیق می کنند، معتقدند که کاریزما از وقتی که نخستین انسان غارنشین از غار بیرون آمد و به دیگران اشاره کرد که دنبال من بیایید تا به امروز وجود داشته است. قطعا یک رهبر کاریزماتیک مورد نیاز بوده تا یک جماعت خانه به دوش متقاعد شوند که می شود در جای بهتری زندگی کرد، از یک وسیله جدید و مفید استفاده کرد، در مقابل یک دشمن مشترک متحد شد و چیزهایی از این قبیل.

فریدمان می گوید: برای دفاع از یک گروه در مواقع خطر و نیز برای انتخاب دوست و همراه، وجود سلسله مراتب مهم است، اما رهبران اولیه الزاما از نوع متفکر و هوشمند نبوده اند.

وستن می گوید: اگر شما هم در قرون وسطا زندگی می کردید و هر از چند گاهی روستا و خانه و امواتان دستخوش تاراج راهزنان می شد و نزدیکانتان کشته می شدند یا مورد آزار و اذیت قرار می گرفتند، آن وقت شما هم قطعا به دنبال کسی می گشتید که بزرگ و قدرتمند باشد و بخواهد از شما حمایت کند. به مرور زمان، اما، تلقی انسان از کاریزما عوض شد؛ همان طور که به مرور زمان، نوع رهبران و دوستانی هم که مورد انتخاب قرار می گیرند، ممکن است عوض شود. اما تأثیر همین کاریزما نسبت به قبل بسیار بیشتر شده است.

## کاریزما در گذر زمان

امروزه، احتمالا به این دلیل که دولتمردان انتخابی ملت ها بیشتر وقتشان را صرف تشکیل ائتلاف برای دسترسی به اهداف مورد نظرشان می کنند، ما تمایل داریم دنبال کسی بگردیم که در گردهمایی های عمومی خوب است، خوب سخنرانی می کند و به خوبی دیگران را متقاعد می کند که بهتر است با او همراه شوند. محققان بر این باورند همان عواملی که باعث می شود ما به یک رهبر کاریزماتیک تمایل پیدا کنیم، ما را به سمت کاریزمای یک دوست یا همکار نیز جلب می کند. وستن می گوید: برخورداری از یک شخصیت دلنشین و متقاعدکننده، بخشی از آن چیزی است که همه آدم ها دنبالش می گردند، دنبال شخصیتی که بتواند شما را دنبال خودش بکشد و در نهایت، دیگران را به دنبال شما.

به نظر می رسد کاریزما نقش محوری اش را در حوزه سیاست به چندین تحول مهم تاریخی مدیون است:

اول، تریبون: که به نفع سیاستمداران خوش تیپ و خوش لباسی تمام شد که توانستند خوب بایستند و صدایی پرطنین داشته باشند. دوم، رادیو: که صدای سیاستمداران را به خانه ها آورد. و سوم، تلویزیون: که آن ها را داخل اتاق نشیمن و روبه روی مردم نشانده.

تحلیلگران رسانه ای می گویند ظهور و گسترش رسانه های الکترونیک دارد با قدرتمندی هر چه بیشتر به عامل کاریزما شتاب می بخشد. وستن می گوید: هر روز بر وابستگی ما به رسانه های الکترونیک افزوده می شود و ما بیشتر به شیوه تصویری اطلاعات می

گیریم تا نوشتاری. این به معنای یک امتیاز بزرگ برای آن‌هایی است که از راه تصویر، بهتر ارتباط برقرار می‌کنند. همچنین این یک نوع مهارت است که می‌شود اصولش را آموخت و با تمرین، تقویت اش کرد.

وستن معتقد است که تحولات اجتماعی سیاسی اخیر، یعنی کم‌رنگ شدن مرزبندی بین احزاب، باعث شده است تا سیاستمداران کاریزماتیک بیش از پیش به چشم بیایند. به نظر او هر چه این مرزبندی‌ها کم‌رنگ‌تر شود، نگاه رأی‌دهندگان بیشتر به سمت سویه‌های شخصیتی از جمله همین کاریزما برمی‌گردد.

رهبران کاریزماتیک، خودشان را به خصوص در زمان بحران نشان می‌دهند، وقتی که شرایط به نحوی است که قانون‌های قدیمی و از پیش نوشته شده دیگر کارآیی‌شان را از دست داده‌اند. این بحران می‌تواند در مقیاس کوچک، مثلاً درون یک شرکت، رخ دهد و یا در سطح جهانی.

وارن بنیس، مؤسس و مدیر یک مؤسسه رهبری در یواس‌سی، معتقد است که به خاطر آشفتگی‌های چند سال اخیر، تمایل جامعه جهانی برای میل به رهبران کاریزماتیک بیشتر شده است. بنیس می‌گوید: ممکن است ساختار جامعه در یک مقطع زمانی سست شود، اما به محض این که همان جامعه توسط یک نیروی خارجی مورد تهدید قرار بگیرد و احساس خطر کند، همه افراد تمایل پیدا می‌کنند که حول یک شخصیت محوری مجدداً سازماندهی شوند. اما با آن که کاریزما ممکن است یک نامزد انتخاباتی را به پیروزی برساند، اقداماتی که آن فرد کاریزماتیک در طی دوران تصدی‌گری دولتی اش انجام می‌دهد، می‌تواند باعث خنثی شدن آن کاریزما شود. به این ترتیب، مخالفان خواهند توانست از همان کاریزما علیه خود آن سیاستمدار استفاده کنند.

وستن نیز چیزی نزدیک به همین مضمون را می‌گوید: ممکن است شخص در یک مقطع زمانی از کاریزمایی برخوردار باشد که برای مخاطبانش باورپذیر و تحسین‌برانگیز است. اما همان مخاطبان ممکن است در یک مقطع زمانی متفاوت، همان شخص و همان کاریزما را طور دیگری تعبیر و تحلیل کنند. مثلاً خصوصیتی که در ابتدا از آن به عنوان قاطعیت تعبیر می‌شد، ممکن است در یک مقطع زمانی دیگر به عنوان لجبازی یا تعصب مورد تحلیل و انتقاد قرار بگیرد.

## نیمه تاریک کاریزما

طبیعی است که کاریزما و آن جذابیت خیره کننده اش همیشه توأم با اخلاقیات نیست. کاریزما نیز مثل هر سلاح دیگری اگر به دست آدم ناهل بیفتد، به اسلحه ای خطرناک تبدیل می شود. ناهلان کاریزماتیک می توانند مردم را در مسیر نادرست با خود همراه کنند. بنیس می گوید: ناهلان کاریزماتیک قادرند به خصوص در روزهای بحران، جمعیت را به شکلی کورکورانه مطیع خود سازند. هیتلر مشخصا یکی از همین رهبران کاریزماتیک بود که مردم آلمان را در مسیر ویرانی و تباهی همراه و مطیع خود ساخت. و در روابط اجتماعی نیز همین طور است.

جاذبه مغناطیس گونه ای از طرفین رابطه که کاریزماتیک اما ناهل است، می تواند باعث سوءاستفاده از طرف مقابل شود. گیل وایات، روان شناس بالینی و استاد دانشگاه یو سی ال ای، می گوید: شخص کاریزماتیک نوعی صمیمیت و روراستی در کلام و رفتار خود دارد. می تواند خیلی خوب گوش کند و خیلی خوب از خودش نگرانی و یا علاقه نشان بدهد، حتی وقتی که اصلا علاقه یا نگرانی ای نسبت به طرف مقابل یا موضوع مربوطه ندارد. آن ها طوری هستند که شما احساس می کنید واقعا از جنس خودتان اند و این گونه می توانند شما را به سمت خودشان و خواسته هایشان بکشانند. اما بعضی از انواع آدم ها هم هستند که بیشتر از دیگران جذب شخصیت های کاریزماتیک می شوند. او می گوید: شخصی که اصالتا دوست دارد در یک رابطه تحت کنترل درآید، بیش از دیگران نسبت به شخصیت های کاریزماتیک آسیب پذیر است.

کاریزما ممکن است چشم مردم را نسبت به اشتباهات شخص کاریزماتیک کور کند. وایات می گوید: خیلی ها ممکن است طی رابطه شان در بلندمدت از هر حیث، حتی از نظر جنسی، مورد سوءاستفاده قرار بگیرند، چون نمی توانند بفهمند که برای آن شخص کاریزماتیک واقعا چه جایگاهی دارند. وایات در چنین مواقعی، کاریزما را ملامت می کند: وقتی با خیلی از مراجعانم که از یک رابطه عاطفی سرخورده شده اند، صحبت می کنم و می پرسم آخر چه چیز باعث شد که این قدر نسبت به فلانی سرسپرده شوی، اکثرا جواب می دهند که طرف خیلی صمیمی و دوست داشتنی و با جاذبه بود، در حالی که واقعا این طور نبوده است. همه اش یک جور نمایش بوده. من در این موارد فقط می توانم نیروی جادویی کاریزما را ملامت کنم.

## بارزترین شیوه ی رفتاری

### ۱. بیشتر گوش می دهند تا حرف بزنند

بیشتر می پرسند، و تا نپرسیدند، نمی گویند. در پاسخ دادن، اندک می گویند، و بیشتر، خاموش حرف می زنند؛ یعنی با عمل حرف می زنند. به جای حرف زدن، نگاه می کنند، نظر می اندازند، و تأمل می کنند، و سپس اندکی می گویند. و وقتی شروع به گفتن می کنند، نصیحت نمی کنند، مگر آن که تو از آنان پندی خواهی. زیرا اگر شروع به نصیحت کنند، در واقع، در مورد شما حرف نمی زنند، بلکه از خود حرف زده اند که این عادت بزرگان و کاریزماها نیست. یک کاریزما، هیچ وقت از خود حرف نمی زند. یک کاریزما هیچ وقت نمی گوید که من را قبول داشته باشید. کاریزما، همواره از چیزی حرف می زند که برای مخاطبان مهم است، نه از آن چه که برای احوال شخصی خود او اهمیت دارد. در واقع، کاریزما بودن نیازمند سنخی از حکمت است که بتواند از خود عبور کند و از یک موقعیت متعالی به مخاطبان آن چه آن ها را بایسته است بگوید. نکته کلیدی این است که باید بتوانید خود را محو کنید.

### ۲. وقتی با آنان حرف می زنی، گزیده نمی شنوند، هر آن چه بگویی می شنوند

برخی افراد، به هیچ وجه نمی توانند حرف کسانی که تصور می شود از آنان فروتر و که ترند را بشنوند (تضمین می دهم که از این دست افراد، هم اکنون در ذهن شما هستند). عده ای هستند که با آنان حرف می زنند، ولی گوشی بده کار نیست. کاریزماهای بزرگ به «همه» حرف افراد، بدون در نظر گرفتن موقعیت یا وضعیت اجتماعی یا «سطح» آنان، گوش می دهند. آن ها، همواره این احساس را دارند که چیزی بین آنان و مردم مشترک است، و فکر نمی کنند که تافته یکسره جدا بافته هستند. همه ما آدمیم. کاریزما اصلاً فکر نمی کند که مهم است. باز هم نکته کلیدی این است که باید بتوانید خود را محو کنید.

### ۳. خود را قاطی هر مسأله ای نمی کنند

اگر خیلی خودشان را مشغول کنند، نخواهند توانست خوب گوش کنند. آن ها بیهوده با موبایل خود ور نمی روند.

آن ها یکسره جلوی اینترنت پلاس نیستند. ته تلویزیون را در نمی آورند. (توجه) از منابع و امکانات کمیاب حیات است، که نمی شود آن را هر جایی ریخت و پاش کرد. بیهوده به چیزی «توجه» نمی کنند، حتی، برای یک لحظه. و برای این منظور، باید جلوی دل را که به هر جایی پرواز می کند، گرفت. کاریزما دل خود را کنترل می کند. خود را کنترل می کند، تا می تواند «توجه» خود را مدیریت کند. باز هم نکته کلیدی این است که باید بتوانید خود را محو کنید.



#### ۴. آن‌ها بیش از آن که دست بگیر داشته باشند، می‌بخشند

اصلاً در عطا و موهبت، فکرش را هم نمی‌کنند که در عوض چه خواهند گرفت. حواس کاریزما، در طول زندگی، متوجه این است که چه موهبت‌هایی را می‌تواند تقدیم انسان‌ها کند. و هرگز به این فکر نیستند که مردم در عوض به آنان چه خواهند داد. فکر کاریزما این است که باید طوری زندگی کند که چیزی به دنیا بیفزاید. موهبت، تنها راه برای ایجاد یک ارتباط واقعی است، و کاریزماها این کار را خیلی خوب انجام می‌دهند. آن‌ها در چشم‌پوشی از دست مردم، در عین گشاده دستی، مهارت یافته‌اند، و عطا و بخشش آنان، تصنعی نیست. با آنان که هستی، فکر می‌کنی که تو برای کاریزما، مهم‌ترین آدم دنیا هستی، و البته، واقعاً هستی.

#### ۵. کاریزماها، اهتمام و توجهی به خودشان ندارند

با کاریزما که هستی، انگار که تو برای او، مهم‌ترین آدم دنیا هستی، و البته، واقعاً هستی. ولی انگار که خوش اصلاً مهم نیست. گاهی فکر می‌کنی که در کاریزما نیروی سهمگینی برای قربانی کردن خود برای دیگران هست. افراد معمولی خود را می‌گیرند، و پرمدها و خودپسندند. به همین دلیل است که خیلی ما را تحت تأثیر قرار نمی‌دهند، با آنان راحت نیستیم، و از دم خور بودن با آن‌ها سر باز می‌زنیم. ولی کاریزما، به طرز دور از تصویری، شبیه خودپسند هم نیست. نمی‌شود توصیف کرد، باید ببینید که کاریزما، کاملاً صورت مسأله خود را پاک کرده است.

#### ۶. از آن‌جا که آن‌ها متوجه افراد دیگر هستند، از اهمیت بیشتری برخوردارند

درست، وقتی که به نظر می‌رسد که آن‌ها خود را له کرده‌اند، در می‌یابی که بسیار بزرگ شده‌اند.

و این یک دلیل مهم شناختی دارد؛ وقتی آن‌ها خود را از میان برمی‌دارند، با دیگران پیوند می‌یابند، دانش دیگران را به خود پیوند می‌زنند، و سپس، حکمت آنان تیز و فربه می‌شود. آن‌ها با خوب گوش دادن و خوب اهتمام داشتن، و خوب اهمیت دادن، خود را در دانش دیگران شریک می‌کنند، و بدین ترتیب، «بزرگ» می‌شوند. آن‌ها می‌توانند هر چیزی را، به سهولت، از دیگران بیاموزند. پس، به سهولت، بزرگ و حکیم می‌شوند. و همچنان که با دانش دیگران سهیم می‌شوند، با دنیای آنان هم شریک می‌گردند، و دنیای آنان را نیز از آن خود می‌کنند. شاید به این خاطر است که چهره‌های برجسته تاریخ، همیشه هر جا که رفته‌اند و حتی تبعید شده‌اند، دارایی آنجا را از آن خود کرده‌اند. صورت مسأله خود را پاک کرده‌اند، و آن وقت، با مردم اطراف خود یکی شده‌اند.

## ۷. آن‌ها، درخشان‌ترین منبع قدردانی از دیگران‌اند

ایمان دارند که قدر هیچ کس را درست نمی‌دانند. قدر هیچ کس را. مثلاً سعی کنید که قدر کسی را به او بگویید. به او بگویید که فلانی چقدر خوب است. صبر کنید. او به شما خواهد گفت که آنچه گفتی، فلانی نیست. تو هیچ گاه همه خوبی‌های او را نخواهی دانست. وقتی از کسی قدردانی می‌کنی، این کار تو، خود را به دانستن است. انگار که در موضعی رفیع‌تر، از رفعت دیگری سخن می‌گویی. شما با قدردانی از کسی، خود را از او جلوتر انداخته‌اید.

ولی کاریزما...

ولی کاریزما به جای قدردانی، به جای تعریف و تمجید، به جای جایزه دادن، به قدر کافی به کاری که او هم‌اکنون در حال انجام آن است توجه می‌کند. به خود او توجه دارد، و خود را در متن کار او قرار می‌دهد. کاریزما این توان را دارد که از خود عبور کرده است، پس می‌تواند خود را در متن کار دیگران قرار دهد. در این حال، گاهی به کار دیگران انتقاد هم می‌کند، ولی انتقاد او به قدر جایزه برای دیگران می‌ارزد، چرا که معلوم می‌شود که کاریزما، از خود به درآمده، و واقعاً چم و خم کار او را می‌فهمد. باز هم کاریزما، نان این را می‌خورد که از خود عبور کرده است.



## ۸. کلمات خود را انتخاب می‌کنند

آن‌ها همین‌طور در پس هم سخن نمی‌گویند. انگار کلمه‌ها را انتخاب می‌کنند.

کلمات، می‌تواند کمک کند که دیگران احساس بهتری از دنیا داشته باشند. البته کمک می‌کند که شما هم احساس خوبی در مورد دنیا داشته باشید. و این، یعنی مجموعه عملکرد بهتر در بهبود دنیا. پس، کاریزما می‌داند که در ادای کلمات، مسؤلیت خود را در قبال عالم به عهده می‌گیرد. کاریزما مانند اغلب مردم، در گفتن، خود را خالی نمی‌کند، بلکه خود را محبوس می‌کند، تا دقیقاً آن چیزی را که بهبود دنیا کمک می‌کند، به زبان آورد.

## ۹. دنبال نقاط ضعف دیگران نمی‌گردند

کاریزما به حال بد دیگران نمی‌خندد. واقعاً نمی‌خندد.

کاریزما دوست ندارد، شایعات بی‌اساس را گوش دهد. واقعاً دوست ندارد.

کاریزما دوست ندارد که بشنود که بدی بر سر کسی آمده. واقعاً دوست ندارد.

اگر به حال بد دیگران خندیدید، اگر گوش خود را برای شنیدن شایعه سقوط دیگران تیز کردید، اگر به فرجام بد کسی، ریشخندش کردید، آن وقت، مردم، دیگر خنده و گریه شما را باور نخواهند کرد. باز هم معلوم می‌شود که کاریزما، برای کاریزما بودن، باید از سد من و ما و آن‌هایی عبور کند، و خود را بردارد، و مهارت آن را بیابد که خود را با دیگران تلفیق و یکپارچه کند. آن وقت، دیگر به بد دیگران نخواهد خندید.

#### ۱۰. دنبال نقاط ضعف دیگران نمی‌گردند، اما، حسابی دنبال نقاط ضعف خود هستند

نمی‌توانید خیلی کاریزما شوید، مگر آن که واقعاً فروتن باشید. به اشتباهات خود، بموقع، و قبل از آن که افشا شود، اعتراف کنید. محتاط باشید.

به مردم نخندید. مردم، آن خنده را به شما باز خواهند گرداند. آن قدر منتظر می‌مانند تا لبخند شما را به شما پس بدهند. در حالی که نفرت را در دل خود انباشته می‌کنند، هیچ فرصتی را برای زمین زدن شما از دست نخواهند داد، و آن گاه، خنده شما را به شما پس خواهند داد. مردم، کاریزما را، و توفیق او را می‌خواهند.

باز هم نکته کلیدی آن است که باید بتوانید خود را محو کنید. باید بتوانید از خودتان بگذرید.

## مزایای رفتار کاریزماتیک در زندگی

تصور کنید که زندگی شما چگونه خواهد بود: اگر در آن لحظه ای که وارد یک اتاق می شوید، دیگران بلافاصله متوجه تان شوند، مایل به شنیدن حرف های شما، و مشتاق گرفتن تأییدتان باشند. این یک سبک زندگی افراد کاریزماتیک است. کاریزما باعث می شود دیگران دوست تان داشته باشند، به شما اعتماد کنند، و بخواهند که تحت رهبری تان کار کنند. همین ویژگی است که تعیین می کند: شما یک رهبر هستید یا یک دنباله رو. ایده هاتان فراگیر می شوند یا خیر. و اینکه پروژه های شما به خوبی اجرا خواهند شد یا نه.

چه شما خوش تان بیاید یا نیاید، این کاریزما است که می تواند دنیا را به جلو ببرد. می تواند افراد را به انجام آنچه که شما از ایشان می خواهید وادار کند. و البته، داشتن کاریزما در حیطة شغلی هم بسیار حیاتی است. چه برای یک شغل جدید ثبت نام کرده باشید، و چه بخواهید در سازمان تان پیشرفت کنید، کاریزما برای نیل به هدف کمک تان می کند. مطالعات و تحقیقات مختلف نشان داده اند که افراد کاریزماتیک نمرات شغلی بالاتری می گیرند و از دید مافوق ها و زیردستان، آدم های مؤثرتری هستند.

اگر شما رهبر یک گروه هستید یا می خواهید باشید، کاریزما اهمیت زیادی دارد. زیرا به شما یک مزیت رقابتی، برای جذب و حفظ نخبه ها می دهد. تحقیقات نشان داده که افراد زیر نظر یک رهبر کاریزماتیک، بهتر عمل می کنند، کارشان را مؤثرتر از کار دیگران تلقی می کنند، و نسبت به کسانی که زیردست یک مدیر اثرگذار ولی فاقد کاریزما هستند، اعتماد بیشتری به مافوق خود دارند.

رابرت هاوس (پروفسور دانشکده تجارت وارتو) می گوید که کاریزمای رهبر «باعث می شود زیردستانش هدف او را بسیار جدی بگیرند، از خودگذشتگی های مهمی انجام دهند، و بالاتر و فراتر از ندای وظیفه شان عمل کنند.» آن چیزی که باعث می شود یک فروشنده، پنج برابر همکارانش فروش کند، کاریزما است. این کاریزما است که تفاوت میان نوآرانی که سرمایه گذاران را پشت در منتظر نگاه می دارند و دیگرانی که برای یک وام به بانک التماس می کنند را مشخص می کند.

بر خلاف نظر عموم مردم، هیچ کس به طور مادرزادی کاریزماتیک نیست. اگر کاریزما یک ویژگی ذاتی بود، آدم های کاریزماتیک همیشه مسحورکننده بودند، ولی این طور نیست. حتی برای یک فوق ستاره هم، کاریزما می تواند یک لحظه حضور داشته باشد و لحظه ای بعد خیر. برخی از این افراد می توانند کاریزمای خودشان را به سادگی فشردن یک دکمه خاموش کنند و کاملاً از رادار محو شوند. برای روشن کردن آن نیز کافی است تغییراتی را در زبان بدن خود (Body Language) ایجاد کند.

در سال های اخیر یک تحقیق گسترده انجام شده که نشان می دهد کاریزما نتیجه رفتارهای خاص غیرشفاهی است، و نه منتج از کیفیت های ذاتی یا جادویی افراد. به همین خاطر است که سطوح کاریزما در نوسانند: حضور آن بستگی دارد به این که آیا فرد مورد نظر، آن رفتارهای خاص را از خود بروز می دهد یا خیر.

آیا هرگز برای شما پیش آمده که کاملاً احساس اطمینان قلب داشته باشید و در یک وضعیت خاص، به اصطلاح «خدایی کنید؟» حالتی که افراد پیرامون تان (حتی اگر برای یک لحظه) کاملاً تحت تأثیر شما قرار گرفته باشند. ما لزوماً این لحظات را به عنوان کاریزما در نظر نمی‌گیریم و خودمان را هم برخوردار از آن نمی‌پنداریم. زیرا یک پیش‌فرض اشتباه داریم: «افراد کاریماتیک در تمام لحظات و در تمام روزهای زندگی شان، مثل آهن ربا جذب‌کننده اند.» خیر، نیستند! لطفاً بیدار شوید.

یکی از دلایل اینکه کاریزما به اشتباه پدیده‌ای ذاتی پنداشته می‌شود، این است که مثل خیلی از مهارت‌های اجتماعی دیگر، رفتارهای کاریماتیک هم به طور کلی در سال‌های ابتدایی زندگی فرد، آموخته می‌شوند. در حقیقت، افراد معمولاً متوجه نیستند که دارند آن را می‌آموزند. بلکه فقط: رفتارهای جدید را امتحان می‌کنند، نتایج را می‌بینند، و سپس آنها را بهبود می‌بخشند. در نتیجه، این رفتارها حالت غریزی به خود می‌گیرند.

آدم‌های کاریماتیک بی‌شماری را می‌تواند نام برد که برای به دست آوردن این ویژگی مهم، سخت کار کرده‌اند و قدم به قدم آن را افزایش داده‌اند. ولی از آنجا که ما در اوج جذبۀ فردی شان آنها را شناخته‌ایم، سخت است که باور کنیم این فوق‌ستاره‌ها همیشه به این خوبی نبوده‌اند.

مدیر اجرایی اسبق اپل، استیو جابز، به عنوان یکی از کاریماتیک‌ترین مدیران اجرایی دهه اخیر شناخته می‌شود، و البته که او از ابتدا اینگونه نبود. در حقیقت، اگر نخستین جلسات معرفی محصول او را دوباره تماشا کنید، خواهید دید که خجالتی و بی‌دست و پا روی صحنه می‌آمد. و حالات رفتاریش، از «بیش از حد نمایشی» تا «کاملاً غیرجذاب» در نوسان بود. ولی او به مرور و در طول سال‌ها کاریمای خودش را افزایش داد، و می‌توانید این پیشرفت تدریجی را در حضورهای بعدی اش به وضوح ببینید.

کاریزما توسط جامعه شناسان، روان‌شناسان، و محققان علوم رفتاری و فرآیندشناختی، زیر ذره بین مطالعه و تحقیق قرار گرفته و به روش‌های علمی گوناگون (از تجربه‌های آزمایشگاهی و مرحله به مرحله گرفته تا پژوهش‌های زمینه‌یابی جغرافیایی و تحلیل‌های تفسیری) بررسی شده است. موضوع این مطالعات، رئیس‌جمهورها، رهبران نظامی، دانشجویان و دانش‌آموزان، و مدیران تجاری - از سطوح پایین گرفته تا مدیران عامل - بوده‌اند. به لطف چنین تحقیقاتی، اکنون می‌دانیم که کاریزما در واقع مجموعه‌ای از رفتارها است.

## اصول اقتدار و اشتیاق در رفتار

وقتی که برای اولین بار کسی را ملاقات می‌کنیم، به طور غریزی بررسی می‌کنیم تا ببینیم که آیا او یک دوست بالقوه است یا یک دشمن، و اینکه آیا قدرت و قصد ابراز دوستی یا دشمنی خود را دارد یا خیر. قدرت و قصد، چیزهایی هستند که ما در دیگران ارزیابی می‌کنیم: «آیا می‌تواند کوه‌ها را برای من جا به جا کند؟ آیا اصلاً برایش مهم هست که چنین کند؟» اصلاً برای پاسخ دادن به پرسش نخست است که سعی می‌کنیم بفهمیم او چقدر ما را دوست دارد. به طور مشابه، وقتی یک آدم کاریزماتیک را ملاقات می‌کنیم، این حس به ما دست می‌دهد که او قدرت زیادی دارد و ما را هم بسیار دوست می‌دارد.

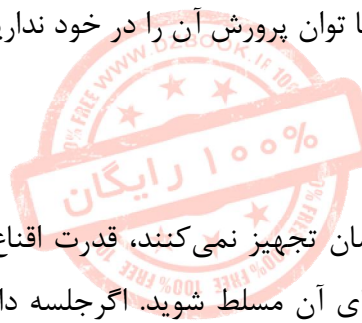
معادله‌ای که کاریزما را برای شما به ارمغان می‌آورد، بسیار ساده است. تمام کاری که باید بکنید این است که اقتدار و اشتیاق زیادی در رفتارتان داشته باشید، زیرا رفتار کاریزماتیک متشکل از این دو مبحث است. «مبارزه یا فرار؟» مسئله‌ای از جنس اقتدار است. «دوست یا دشمن؟» نیز مسئله‌ای از جنس اشتیاق است.

اما یک بُعد مهم دیگر وجود دارد که زمینه‌ساز این دو کیفیت است: حضور فردی. وقتی مردم تجربه دیدن رفتار یک فرد کاریزماتیک را توصیف می‌کنند، چه آن فرد کالین پاول باشد یا دلایی لاما، آنها اغلب به حضور فوق‌العاده او اشاره می‌کنند. در بحث آموزش مدیران اجرایی، «حضور داشتن» مهم‌ترین جنبه کاریزمای فردی است. زیرا آنها می‌خواهند حضور اجرایی یا مدیریتی خود را تقویت کنند. و این خواسته درستی است: «حضور شما» زیربنای اصلی کاریزمای شما است، زیربنایی که همه چیز بر روی آن سوار خواهد شد. وقتی شما با یکی از بزرگان کاریزماتیک دنیا هستید، نه تنها قدرت و تعهد مشتاقانه او را احساس می‌کنید، بلکه این حس را نیز دارید که او کاملاً در اتاق با شما است و به معنای واقعی کلمه «حضور» دارد.

## جادویی کاربردی

بله، گفته شد که کاریزما یک ویژگی جادویی نیست، ولی دیگران را جادو می کند! بالا بردن کاریزما فردی نیازمند تلاش زیادی است. تلاشی که گاهی سخت، ناخوشایند، و یا حتی ترسناک است. ولی نتیجه آن هم فوق العاده است؛ هم از نظر تعریفی که شما از خودتان دارید و هم از نظر تعریفی که دیگران از شما در سر دارند. این تلاش شامل مدیریت اکوسیستم ذهنی شما، درک و مراقبت از نیازهایتان، و همین طور آشنایی با رفتارهایی است که شما را نزد دیگران فردی کاریزماتیک جلوه می دهد (و نحوه هدایت این رفتارها).

پرورش کاریزما، جادویی کاربردی است: شناختی بی همتا متشکل از چندین دانش گوناگون، که به شما نشان می دهد «کاریزما به راستی چیست و چگونه کار می کند». دنیا بدل به آزمایشگاه فردی شما خواهد شد، و هر بار که یک نفر را ملاقات می کنید، فرصت آزمودن اندوخته هایتان را به دست خواهید آورد. می آموزید که چگونه اثرگذارتر، مجاب کننده، و امیدبخش تر شوید. و خواهید آموخت که چگونه کاریزما خود را به اطراف بگسترانید، طوری که وقتی وارد اتاق می شوید، مردم بگویند: «وآو، این دیگر کیست؟» آیا هنوز هم فکر می کنید که از کاریزما بی نیازید، یا توان پرورش آن را در خود ندارید؟



## وجود آوردن آمادگی های لازم

افرادی که از قبل خود را به مهارت‌های مورد نیازشان تجهیز نمی کنند، قدرت اقناع لازم را نخواهند داشت. اهداف خود را به شکل مستمر مرور کنید و پیش از انجام هرکاری به الفبای آن مسلط شوید. اگر جلسه دارید یا برای یک مراسم سخنرانی دعوت هستید، حتما نکات کلیدی را تمرین کنید تا در موضوع تبحر یابید. چنانچه زمان کافی برای آمادگی در اختیار ندارید، تلاش کنید تا دست کم از قبل یک بررسی اجمالی از مخاطبان صورت دهید تا لااقل متوجه برخی نکات جالب توجه برای آنها شوید. درخصوص مسائلی صحبت کنید که به آن علاقه‌مندید یا برایتان اهمیت دارد. از اشتیاق خود برای ایجاد یک فضای کاری فوق العاده و چشم اندازتان برای رشد و توسعه صحبت کنید، تا دیگران با افکار مترقی‌تان آشنا شوند و درون خود احساس تعهد بوجود آورند. چرا که هیچ کس منکر ثمرات و مزایای محیط‌های کاری بالنده و پرورش‌دهنده نیست و جملگی افراد به ایجاد چنین فضای مطلوبی احساس تعهد دارند. لذا درکسوت یک ناصح دلسوز و صالح، به راهنمایی افراد اقدام کنید و از یاد دادن و یاد گرفتن غافل نشوید. زیرا که آمادگی در گرو یادگیری است.

## برند رفتاری داشته باشید

از رفتار متناقض و تقلیدگونه بپرهیزید و تلاش کنید تا اصالت ذاتی خود را به نمایش بگذارید. افراد ثابت قدم قادرند تا نگاهها را به خود جلب کنند، آنها تقلید نمی‌کنند، اما الگوبرداری آگاهانه می‌نمایند و کردار و منش منحصر به خویش را دارا هستند. ایجاد اعتبار و صداقت به منزله‌ی آهنربایی است که موجب جذب دیگران می‌شود.

از واکنش‌ها و پاسخ‌های مبهم و توأم با کلی‌گویی پرهیز کنید. همیشه یک نسخه دست اول از خود باشید نه یک نسخه دست دوم از دیگران، چرا که اگر سعی کنید نفر دیگری باشید، خودتان را تلف خواهید کرد. خود را بپذیرید و با دیگران صادق باشید. اعتبار و اصالت، جوهره‌ی وجودی شخصیت‌های کاریزما است، تا آن جا که یکی از بزرگان در ستایش اعتبار می‌گوید، "اگر فرد، سخنوری قهار باشد و هوشی سرشار داشته باشد و از قضا بر فنون و نکات روان‌شناسی نیز احاطه داشته باشد و خلاصه واجد کلیه شرایط و ابزار اقناع باشد. اما فاقد اعتبار لازم باشد، آنگاه بهتر است برای مشتری پلیکان سخنرانی کند نه انسانها".

## متواضعانه رفتار کنید

تواضع ارزش ذاتی افراد دارای شخصیت کاریزماتیک است. آنها موید محدودیت‌های خود هستند و با فروتنی مسئولیت کارها را می‌پذیرند. فروتنی، وفای به عهد، روی گشاده، عالم بی عمل نبودن، پندار و گفتار و کردار نیک، شاخصه رهبران بزرگ است. پیروان فلسفه‌ی رواقیون احترام فراوانی برای رعایت اخلاق در محیط کاری قائل بودند و تکامل و بالندگی فردی در سایه‌ی زندگی اجتماعی را در رفتار حسنه با هم نوعان تعریف می‌کردند، لذا فارغ از نقش تخصصی خود، خوی انسانی را از یاد نبریم و با چاشنی شادکامی و اشتیاق، به ایجاد روابط انسانی اهتمام بورزیم. رهبران کاریزماتیک قادرند تا انگیزه‌ی لازم را در میان اطرافیان خود بوجود آورند و با فروتنی، زیر دستان خود را هدایت و راهنمایی کنند. احترام به خویش و دیگران و نیز در پیش گرفتن تواضع در مقابل هموعان، موجب می‌شود تا ارادت قلبی سایرین را به خود جذب کنیم.



## سنجیده سخن بگویند

در جایی که واقعا نیاز است حرف بزنیم و نظر خود را ایراد نماییم. کم گویی موجب می‌شود که حرف‌ها و دیدگاه‌های مختلف را حلاجی کنیم و بعد به زبان بیاوریم. به بیان حضرت امیر(ع)، کم گویی، عیب‌ها را پوشانده و از گناهان می‌کاهد. کلام وسیله‌ای است که درون آدمی را حکایت می‌کند و ساده‌ترین ابزار در اختیار انسان است، به عبارتی زبان را می‌توان ترجمان اندیشه آدمی به حساب آورد و این امر ضرورت کنترل آن را دو چندان می‌سازد. رهبران کاریزماتیک کلامی نافذ داشته و از بیهوده‌گویی پرهیز دارند.

## روحیه رهبری داشته باشید

رهبرانی که در انجام خدمت سر از پا نمی‌شناسند و صبح‌هنگام با اشتیاقی وافر به کار از خواب شیرین برمی‌خیزند، قادرند تصمیماتی ارزنده و برآزند اتخاذ کنند و کارها را در زمانی کمتر و با کیفیتی بهتر انجام دهند. ضمن آنکه شور و شوق آنها جنبه‌ی مسری داشته و تاثیری مثبت بر روی اطرافیان می‌گذارد. اشتیاق درونی موجب می‌شود که افراد حساب ویژه‌ای روی ما باز کنند و اعتماد و پیشتیبانی بی‌دریغ خود را به ما هدیه کنند. شخصیت‌های کاریزماتیک دارای روحیه‌ی رهبری هستند، و رهبری را از خود آغاز می‌کنند. آنها باور دارند که اگر قرار است حتی رهبر یک نفر باشند، آن یک نفر خودشان است. پس هدف و چشم اندازی روشن ترسیم کنید و بکوشید در کاری که انجام می‌دهید نه خوب بلکه بهترین باشید.

## پرورش شایستگی‌های دیگران

افراد کاریزماتیک همواره درصدد هستند تا به دیگران الهام بخشی کنند و به آنها انگیزه بدهند. آنها می‌کوشند تا از طریق ایجاد بسترهای لازم، محیطی مساعد و مثبت بوجود آورند. آنها در نقش یک مربی و مشاور دلسوز به دیگران کمک می‌کنند تا احساسی خوب داشته باشند و به پرورش و شکوفایی توانمندیهای درونی خود اقدام نمایند. لذا افراد کاریزماتیک می‌توانند احساس مهم بودن را به زیردستان خود منتقل کنند و عزت نفس و انگیزه‌های درونی آنها را تقویت کنند.

## راه های جذب دیگران

۱- طرز ایستادن خود را تصحیح کنید. اگر شرایط بدنی شما در حد مطلوب قرار داشته باشد، گویای این مطلب است که یک فرد با اعتماد به نفس بالا هستید، حتی اگر از درونتان هم یک چنین احساسی نداشته باشید. در زمان راه رفتن باید محکم و ثابت قدم بردارید. کمرتان کاملاً صاف باشد، و شانه ها به سمت عقب گرایش داشته باشند. شاید در ابتدا زمانیکه یک چنین وضعیتی را تمرین می کنید برایتان قدری عجیب و دشوار باشد، اما پس از سپری شدن چند روز به آن عادت پیدا می کنید.

۲- ماهیچه های صورت را رها کنید. سعی کنید ماهیچه های صورتتان را رها کنید تا صورت، حالت طبیعی و دلپذیر خود را داشته باشد. با این چهره می توانید رو به دنیا کنید و به همگان بگویید که از هیچ چیز نمی هراسید.

۳- ارتباط برقرار کنید. هنگامیکه با فرد دیگری روبرو می شوید، با چشم های خود با او ارتباط برقر کنید، سرتان را به نشانه تائید تکان دهید، لبخند بزنید و شادی خود را به او انتقال دهید. اصلاً نگران عکس العمل فرد مقابل نباشید و البته در عین حال باید به یاد داشته باشید که در این کار زیاده روی نکنید.

۴- نام افراد را به خاطر بسپارید. زمانیکه برای اولین بار کسی را ملاقات می کنید سعی کنید که نام او را به خاطر بسپارید. این کار برای خیلی از افراد دشوار است. زمانیکه نامشان را می گویند، آنرا چندین مرتبه با خود تکرار کنید تا نامشان در ذهنتان باقی بماند و سپس نام خود را نیز به آنها بگویید؛ به عنوان مثال سلام "سارا" من "مانی" هستم. زمانی هم که با آنها خداحافظی می کنید، باز هم سعی کنید چند مرتبه دیگر نام آنها را تکرار کنید تا به طور کامل در ذهنتان باقی بمانند. هر چقدر بیشتر نام آنها را تکرار کنید، بیشتر به یادتان می ماند و طرف مقابل هم احساس می کند که او را بیشتر دوست می دارید و احتمال این امر که با شما بیشتر گرم بگیرد افزایش پیدا می کند.

۵- به دیگران علاقمند باشید. اگر شما یکی از آشناهای قدیمی را ملاقات کردید به عنوان مثال یک همکار، همکلاسی، دوست یکی از دوستان و ... در مورد خانواده و علاقمندی های جدید آنها سوالاتی مطرح کنید. اسم افراد نزدیک به آنها را بپرسید و نام آنها را به خاطر بسپارید. مطرح کردن یک چنین مسائلی، موضوعات جدیدی برای صحبت کردن در اختیار شما قرار می دهد و آنوقت مجبور

نیستید که تنها در مورد کار و کلاس‌های درسی با هم صحبت کنید. می‌توانید تا حدودی در مورد خودتان نیز صحبت کنید. در تمام طول بحث خودتان را علاقمند نشان دهید و نشان دهید که تمایل دارید به گفتگوی خود با او ادامه دهید.

۶- گفتگو در مورد موضوعات مناسب. باید در مورد موضوعاتی صحبت کنید که طرف مقابل به آنها علاقه دارد، حتی اگر خودتان هم علاقه شدید به آنها نداشتید، باز هم این کار را ادامه دهید. به عنوان مثال اگر در یک جمع ورزشی قرار گرفتید، در مورد بازی دیشب یا گل کردن تیمی که به تازگی وارد لیگ شده صحبت کنید. اگر با کسانی هستید که به سرگرمی‌های مختلفی علاقمند هستند، می‌توانید در مورد سرگرمی‌های مورد علاقه آنها از جمله ماهیگیری، بافتنی، کوهنوردی، و سینما صحبت کنید.

هیچ کس از شما انتظار ندارد که در تمام زمینه‌ها یک متخصص باشید، باید به آنها بگویید که فقط به دلیل علایق شخصی است که تمایل دارید در مورد موضوعات مختلف با دیگران به بحث و گفتگو بنشینید. ذهن خود را باز کنید، اجازه دهید تا دیگران توضیحات لازم در مورد موضوعات مختلف را برای شما بازگو کنند. روراست باشید و به آنها بگویید که دانشتان در مورد برخی چیزها محدود است و بدتان نمی‌آید که چیزهای بیشتری در مورد آن می‌باید یاد بگیرید.

۷- به جای غیبت کردن دیگران را تکریم کنید. اگر در جمعی در حال صحبت کردن هستید که همه افراد به نحوی در مورد یک شخص بخصوص در حال غیبت کردن هستند، بد نیست شما چیزی در مورد آن بگویید که دوست می‌دارید. گفتن چیزهایی که در دیگران دوست می‌دارید می‌تواند ۱۰٪ شما را تبدیل به یک فرد جذاب کند. در عین حال با این کار می‌توانید حس اعتماد دیگران را نیز به خود جلب کنید. همه اطرافیان به این نتیجه می‌رسند که شما هیچ وقت ایده‌ی بدی نسبت به دیگران ندارید. همه به این نتیجه می‌رسند که آبرویشان در دست شما محفوظ خواهد بود.

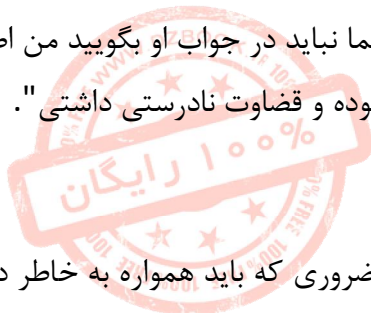
۸- دروغ نگویند. شاید به دلایلی دروغ بگویید اما مدارک و شواهدی وجود دارد که بر خلاف گفته‌های شماست. اگر به مریم بگویید که عاطفه را دوست دارید و به نسیم بگویید که عاطفه را دوست ندارید، مطمئن باشید که مریم و نسیم با هم صحبت می‌کنند، حرف‌های شما را با هم در میان می‌گذارند، و با این کار اعتبارتان را نزد آنها از دست خواهید داد، و از آن به بعد هم دیگر هیچ کس حرف‌های شما را باور نخواهد کرد.

۹- با صداقت از دیگران تعریف و تمجید کنید. این کار خصوصاً در ارتقای عزت نفس دیگران نقش مهمی را بازی می‌کند. چیزهایی که خوشتان می‌آید را انتخاب کنید و در هر شرایطی به آنها اشاره داشته باشید. اگر از کاری و یا از کسی خوشتان می‌آید راهی برای

بیان آن پیدا کنید و فوراً به آن اشاره کنید. اگر برای انجام این کار بیش از اندازه صبر کنید، ممکن است حرف های شما قدری ریاکارانه جلوه کنند. زمانیکه احساس می کنید با تشویق های خود می توانید زمینه پیشرفت را برای آنها فراهم آورید، حتماً این کار را انجام دهید و از آنها تعریف کنید. اگر احساس میکنید که چیزی در مورد فردی تغییر پیدا کرده است (به عنوان مثال مدل مو، طرز لباس پوشیدن و .. به آن توجه کنید و چیزی را که در مورد آن خوشتان آمده، به زبان بیاورید. اگر مستقیماً سوالی می پرسید، با خوشرویی آنرا بیان کنید و سپس سوال خود را با یک تعریف بجا به پایان برسانید.

۱۰- در پذیرش تعریف و تمجید مهربان باشید. این فکر را که برخی از تعریف و تمجیدها هدف خاصی را در پس خود دارند را از ذهن بیرون کنید. در قبول هر نوع تعریف و تمجیدی پرحرارت و علاقمند ظاهر شوید. خیلی بیشتر از گفتن یک "خیلی ممنون" ساده پیش بروید و آنرا با جملاتی نظیر: "خوشحالم که خوشتان آمده" و یا "خیلی مهربانی که به این مورد اشاره کردی" همراه کنید. این عبارات خودشان می توانند به عنوان نوعی تعرف و تمجید در جواب تعریف های فرد مقابل به شمار روند. در عین حال باید دقت داشته باشید که برداشت بدی از تعریف های دیگران نکنید. به عنوان مثال اگر کسی به قصد تعریف از شما گفت: "نمیدانی چقدر دلم می خواست که من هم به اندازه تو ... بودم" شما نباید در جواب او بگویید من اصلاً هم یک چنین خصوصیتی را نداشته و ندارم و احساس می کنم که برداشت تو در این مورد غلط بوده و قضاوت نادرستی داشتی".

۱۱- تن صدای خود را کنترل کنید. یکی از نکات ضروری که باید همواره به خاطر داشته باشید، ماهیت صحبت کردن است. برخی از افراد هستند که در درون خود احساس ناامنی می کنند و به راحتی نمی توانند تعریف و تشکر دیگران را پذیرا شوند. در مورد یک چنین افرادی بیشتر باید دقت کنید و روان و سلیس با آنها صحبت کنید. اگر تمایل داشتید به آنها بگویید که "امروز زیبا شده اید" تن صدایتان باید همانطوری باشد که می گویند: "امروز روز زیبایی است". هر گونه تغییر در تن صدا و نحوه بیان کردن آن، این شک را در آنها بوجود می آورد که گفته های شما از سر صدق و درستی نیست. می توانید برای تمرین، صدای خود را روی نوار ضبط کنید و چند مرتبه آنرا گوش کنید تا متوجه هر گونه تغییری بشوید. از خودتان سوال کنید که صدای شما نشان می دهد که از روی صداقت صحبت می کنید؟ تا زمانیکه به یک عبارت خالصانه و صادقانه نرسیده اید، به ضبط کردن صدای خود ادامه دهید.



## نکته های مهم

همیشه خونسرد باقی بمانید. قصد شما خوشحال کردن دیگران است و نباید به این موضوع فکر کنید که ممکن است آنها در قبال شما چه واکنشی نشان داده و چه خیال بافی هایی در ذهن خود انجام دهند. اگر این کار را انجام دهید، آنوقت تمام تاثیر این کار بر روی صورت شما نمایان خواهد شد، و تبدیل به فردی می شوید که فقط در پی راضی کردن اطرافیانش است. کسی که نیازهای شخصی اش را زیر پا می گذارد تا دیگران دوستش بدارند. باید همیشه به خاطر داشته باشید که مردم آنقدر کارهای متنوع دارند که نمی توانند که همواره به شما فکر کنند. بیشتر اوقات در مورد خودشان و کارهایی که باید انجام دهند، فکر می کنند.

میزان جذابیتی که می توانید بدست آورید، به میزان خلاقیت شما در تحسین کردن دیگران بستگی دارد. تعریف ها و تحسین های خود را با لحنی قاطع اما در عین حال شاعرانه بیان کنید. هیچ اشکالی ندارد که چند قطعه از قبل آماده شده را در ذهن داشته باشید تا در زمان تحسین کردن از فردی بیان کنید، اما افراد جذاب کسانی هستند که بتوانند در همان لحظه چیزی را ابداع کنند و نوآوری به خرج دهند. اگر ذهن شما خلاقیت داشته باشد و دائماً ابداع و نوآوری کنید، دیگر نگران تکرار مکررات هم نخواهید شد.

گاهی اوقات مجبور می شوید عقایدی را بیان کنید که شاید کمتر اتفاق می افتد دیگران نظر مثبتی نسبت به آن داشته باشند. در چنین شرایطی می توانید این کار را با قدری شوخی بیامیزید. شوخی و خنده مانند قاشق پر از شکری هستند که به بیمار کمک می کنند دارو را راحت تر فرو ببرد.

همدلی یکی از ملزومات بی چون و چرای جذابیت است. باید بدانید که چه چیزهای اطرافیانتان را خوشحال میکنند و چه مواردی موجبات ناراحتی آنها را فراهم می آورند، آنوقت می توانید بهترین انتخاب را در مورد آنها داشته باشید.

اگر احساس می کنید که به یکباره نمی توانید عضلات صورت خود را رها کنید، می توانید این کار را از شانه های خود شروع کنید، اگر از جای اصلی خود بالاتر آمده باشند، نشان دهنده این مطلب هستند که شما قدری عصبی هستید. آنها را به سر جای خودشان بازگردانید، ژست عمومی بدن خود را تصحیح کنید، نفس عمیقی بکشید و لبخند بزنید.

## هشدارهای مهم

از بحث و جدل بپرهیزید. حتی اگر نیمی از افراد با شما موافق باشند، باز هم شما نمی توانید جذابیت ۱۰۰٪ پیدا کنید. چیزهایی که بر زبان می آورید باید برای تمام افراد خوشایند باشند. زمانی که احساس کردید دلتان می خواهد در یک بحث شرکت کنید، از خودتان بپرسید که: "آیا واقعاً لازم است که در همین لحظه، نظر خودم را مطرح کنم؟" اگر احساس می کنید که هیچ گونه الزامی در این کار وجود ندارد، بنابراین قدری بذله گویی کنید و مطرح کردن نظر خود را بگذارید برای یک وقت دیگر.

هیچ گاه به جوک هایی که خودتان تعریف می کنید، نخندید. این کار سیمای قشنگی ندارد. می توانید لبخند بزنید؛ همین کفایت می کند، اصلاً هم ناراحت نشوید اگر هیچ کس به آن نخندید. گاهی اوقات افراد متوجه جوک نمی شوند. این امر باید برای خود آنها ناراحت کننده باشد که متوجه منظور شما نشده اند. هدف شما صرفاً خوشحال کردن آنها بوده است.

هیچ گاه در مورد مسائل مختلف توضیح بیش از اندازه ندهید چون صرفاً ارزش گفته های خود را از بین می برید. این کار نشان دهنده این مطلب است که شما از اعتماد به نفس پایینی برخوردار هستید و به سختی می توانید باور کنید که دیگران حرف های شما را متوجه شده اند. همچنین ممکن است این سوء تفاهم را نیز ایجاد کند که شما به مخاطبان خود اعتماد ندارید و تصور می کنید که آنها متوجه منظورتان نمی شوند و خودتان قصد دارید به جای آنها تصمیم بگیرید. زمانیکه نکات غیر ضروری را از گفته های خود حذف می کنید، مردم با اشتیاق بیشتر به حرف های شما گوش می دهند. با این کار ممکن است که برای کسب اطلاعات بیشتر نیز وارد بحث شده و سوالاتی را مطرح کنند. باید اعتماد کنید که مخاطبانتان حساب دو دوتا چهارتا سرشان می شود.

برخی از افراد هستند که مقوله تکبر و جذابیت را اشتباه می گیرند. درحقیقت باید دانست که تکبر نقطه مقابل جذابیت است. جذابیت حس رضایت دیگران را بر می انگیزد، اما تکبر فقط می خواهد حس رضایت فردی را برانگیزاند. تکبر افرادی را جذب می کند که در وجود خود ناامنی هایی دارند، اما جذابیت توانایی جذب تمام افراد را دارد.

## شناخت بیشتر افراد

تمام افرادی که ما با آنها در ارتباطیم به دنبال گمشده خود در این دنیای بزرگ می گردند. خود ما نیز به دنبال کسی هستیم که اگر اوقاتی را با او سپری می کنیم این دقایق از بهترین ها و به یاد ماندنی ترین لحظات زندگی مان باشد و هر چه شناخت ما از خود و سپس از اطرافیان بیشتر باشد ارتباطمان شکل بهتری به خود می گیرد. اگر بتوانیم در چند برخورد اول مخاطبمان را بشناسیم شاید بتوانیم از تنش و درگیری های بعدی جلوگیری کرده باشیم و یا شاید سرعت برقراری ارتباطمان بیشتر باشد.

افراد را از نظر روحی می توانیم به سه دسته ۱ - بصری ۲ - سمعی ۳ - لمسی تقسیم کنیم و این از ضروری ترین دانستنی ها می باشد. ممکن است کسی هر سه حالت را داشته باشد اما به طور حتم یکی از این حالتها غالب است. حالا ببینیم که این کیفیتها چگونه اند:

### افراد بصری :

این افراد بیشتر به کیفیت های دیداری توجه دارند و تصاویر برای آنها اهمیت بیشتری دارد. سریع صحبت می کنند و... از حرکات دست بسیار استفاده می کنند و هر آنچه را تعریف می کنند به گونه ای می گویند که مخاطب تصویر آن را در ذهن خود ببیند.

### افراد سمعی :

این افراد بیشتر به شنیده ها توجه دارند. کلام و طنین و آهنگ را به خاطر می سپارند. هیجان کمتری دارند. آهسته صحبت می کنند و سعی می کنند که بیان شان شیوا و رسا باشد.

### افراد لمسی :

این افراد بیشتر به کیفیت های لمسی توجه دارند و از آنچه لمس کرده اند صحبت می کنند. خیلی آرامند حتی یک نوع رخوت و سستی را می توان در آنها دید. احساس آنها از دیگران عمیق تر است. برای شناخت این افراد تنها کافیست این قصه را به دقت بخوانید: سه دوست با کیفیت های حسی متفاوت با هم به باغی می روند و هنگامی که برگشتند کافی است که از هر یک از آنها بپرسیم که گردش چطور بود؟

نفر اول می گوید: آنقدر زیبا بود که حد نداشت. آسمان آبی و درختها سرسبز، آب آنقدر زلال بود که کنار رودخانه معلوم بود. کاش با خودمان دوربین برده بودیم... آفرین، او یک فرد بصری است .

نفر دوم اینگونه تعریف می‌کند: آدم واقعاً نیاز دارد گاهی از سر و صدای شهر دور باشد و به صدای طبیعت گوش دهد. صدای رودخانه آنقدر لذتبخش بود. باور کن پرنده‌ها قشنگ‌تر می‌خواندند... درست حدس زدید، او یک فرد سمعی است.

نفر سوم می‌گوید: در آن سایه خنک که روی پوستمان وزش نسیم را کاملاً حس می‌کردیم و از همه بهتر وقتی بود که پاهایمان را در آب خنک فرو می‌بردیم... این که دیگر از همه راحت‌تر بود. او یک فرد لمسی است. متوجه شدید که به راحتی می‌توان این حالتها را در افراد مختلف تشخیص داد. حال دانستن این موضوع شما را در ارتباط قوی‌تر و صمیمیت و تأثیر گذاری بیشتر کمک می‌کند. با هر تپیی از افراد باید مثل خودش و براساس کیفیت حسی خودش رفتار کرد.

این به معنای خلاف میل خود عمل کردن نیست، بلکه برای تأثیرگذاری بیشتر است. اگر لازم است از رئیس خود چیزی بخواهید، فرزندان را در مورد موضوعی نصیحت کنید و یا همسر خود را راهنمایی کنید با دانستن این که با هر کسی با کیفیت حسی متفاوت چگونه رفتار کنید، بهتر می‌توانید ارتباط برقرار کنید و اطلاعات لازم را انتقال دهید.

### با بصری‌ها چگونه رفتار کنیم؟

افراد بصری به هر آنچه به چشم آید بیشتر توجه می‌کنند. بصری‌ها عاشق گل اند. دوستدار هدیه دادن و هدیه گرفتن هستند. به کاغذ کادو و هدیه علاقه‌مندند. به این که از دید دیگران چگونه‌اند، خیلی اهمیت می‌دهند. با بصری‌ها باید پرشورتر و پرهیجان‌تر بود. باید خلاصه صحبت کرد. توضیح و تفسیر زیاد حوصله آنها را سر می‌برد. از حرکات دست و چهره در هنگام صحبت بهره ببرید. برای بصری‌ها کادو ببرید. رفتاری مؤدبانه و محترمانه داشته باشید به احترام آنها بلند شوید، آنها از آدم‌های شل و ول متنفرند و عاشق هیجان‌اند.

### با سمعی‌ها چگونه رفتار کنیم؟

سمعی‌ها به شنیده‌ها توجه دارند. به گفتار مؤدبانه و محترمانه. به اظهار علاقه گفتاری «به دوستت دارم.» به موسیقی و صدای خوش توجه نشان می‌دهند. با سمعی‌ها کمی آرام‌تر از بصری‌ها صحبت کنید. شمرده و متین باشید. تشویق‌تان بیشتر کلامی باشد. یک «آفرین» و «دوستت دارم» برای یک سمعی هزار مرتبه بیشتر از «یک هدیه» می‌ارزد. تند صحبت کردن با آنها بی‌ادبی تلقی می‌شود.

### با لمسی‌ها چگونه رفتار کنیم؟

لمسی‌ها بسیار ملایم‌اند. آنقدر که به نظر بعضی‌ها شل و ولند. اما در ملایمت آنها متانت است. لمسی‌ها به آنچه با دست حس می‌کنند خیلی میانه گرمی دارند. لمسی‌ها را باید در آغوش کشید. دستانشان را به گرمی فشرد. آنقدر که با نوازش و در آغوش کشیدن و بوسیدن می‌توان محبت را به لمسی‌ها ابراز کرد با «دوستت دارم» و «هدیه» این کار میسر نیست. با لمسی‌ها ملایم صحبت کنید.



مثل این که از این بهتر نمی شود، همه عزیزانمان را می توانیم شاد کنیم. اما مواظب باشید درست تشخیص دهید.

## جذابیت به سبک کاریزما

همه ما علاقه مندیم یادمان در دلهای اطرافیان باقی باشد و این تنها با سلاح خُلق خوش حاصل می شود. هنگامی که به خاطرات پررنگمان با آشنایان مراجعه می کنیم افراد مهربان و خوش اخلاق از ماندگارترین شخصیت ها در ذهن و رحمان می باشند. چنین ماندگاری در قلبها آرزوی همه ماست و این مهم به دست نمی آید مگر آن که از رموز آن آگاه باشیم.

یکی از مهمترین رازهای رسیدن به آن جذابیت است و قبل از هر چیز باید بدانیم که جذابیت چیزی غیر از زیبایی است. شخص می تواند صورت زیبایی نداشته باشد اما بسیار جذاب باشد و هم چنین می تواند بسیار زیبا باشد اما اصلاً جذابیت نداشته باشد. جذابیت و گیرایی یک ویژگی کاملاً اکتسابی است و به راحتی می توانیم صاحب آن باشیم:

### ۱ - ظاهری آراسته داشته باشید

تمیز و مرتب باشید، هماهنگی و پاکیزگی شما، ناخودآگاه شما را جذاب می کند. بعضی از افراد براساس تصویری اشتباه برای جذاب شدن به زحمت زیادی می افتند و خود را به شکل های عجیب و غریبی درست می کنند. مهمترین مسئله این است که مرتب و هماهنگ و در عین حال ساده باشید. نامرتب بودن حتی حرفهای قشنگ، مثبت و تأثیرگذار شما را ضایع می کند. فرزندی که همیشه پدر و مادر خود را آراسته و با ظاهری مرتب می بیند، ظاهر آراسته فرد ناآشنا او را نمی فریبد. چون ممکن است جذب ظاهر آراسته کسی شوند که تأثیر منفی او از اثرات مثبتش به مراتب بیشتر باشد.

### ۲ - بیشتر سکوت کنید

غالباً افراد به اشتباه برای این که جذاب تر شوند، بیشتر شلوغ می کنند و به خطا می روند. سکوت، یک تأثیر ذهنی و روانی بسیار قوی می گذارد. در سکوت، فرد پیرامون خود خلاء ایجاد می کند و هر خلایی، جذب را سبب می شود. آنها که بیشتر صحبت می کنند و کمتر می شنوند از جذابیت خود می کاهند، حال آن که سکوت و گوش دادن بیشتر به واقع شما را عاقل تر و قابل اطمینان تر معرفی می کند و این زمینه ای مساعد برای صمیمیت بیشتر است. سکوتی سرشار از اعتماد به نفس سرچشمه صمیمیت است.

۳ - نرم و ملایم سخن بگویید

هنگامی که نرم و ملایم صحبت می‌کنید افراد را جذب خود می‌کنید و به راحتی می‌توانید بر روی آنها تأثیر بگذارید. آدم‌های خشن و داد و بیدادی افراد مناسبی برای اطمینان کردن، نیستند.

۴ - فرد محترمی باشید

بی‌احترامی به خود، به دیگران و بی‌احترامی و بی‌ادبی در کلام و رفتار همگی از جذابیت شما می‌کاهد. شما باید هم در ظاهر آراسته باشید و هم در باطن وارسته. افراد مؤدب و متین و محترم بی‌تردید جذابند و این جذابیت از درون موج می‌زند. محترم و مؤدب و باشخصیت باشید، خواهید دید خود به خود جذاب می‌شوید.

۵ - زیاد شوخی نکنید اما بسیار تبسم کنید

شوخی فراوان از انرژی ذهنی و جذابیت شما می‌کاهد چرا که شوخی فراوان به تدریج مرزهای لازم بین افراد را از بین می‌برد متبسم باشید که تبسم به چهره شما جذابیتی عمیق و ژرف می‌بخشد. در تبسم، سنگینی و متانت و جذابیت است.

۶ - قاطعیت یعنی جذابیت

کسانی که شخصیت قاطعی دارند و هدفها و ارزش‌های معینی دارند، بی‌استثنا می‌توانند افراد جذابی باشند. زیرا شخصیت‌هایی جذاب و تأثیرگذارند که بسیار مصمم هستند و اعتماد به نفس دارند. به دنبال اهداف مشخصی بودن و به آنها رسیدن اعتماد به نفس زیادی به ارمغان می‌آورد و جذابیت از وجود چنین شخصی موج می‌زند.

## تسخیر قلب به سبک کاریزماتیک

دیدن، شنیدن و گفتن سه ابزار مهم برقراری ارتباط و تعامل با دیگران است. هر چند ممکن است در ابتدا، همه چیز بسیار ساده و ابتدایی به نظر رسد، اما باید گفت: در این زمینه تحقیقات بسیاری صورت گرفته و کتاب‌های بسیاری نوشته شده است مبنی بر این که چگونه می‌توان در دیگران نفوذ کرد و قلب افراد را تسخیر کرد؟ برای پاسخ به این سؤال، توجه به چند نکته، برای تعامل بهتر و نفوذ در دیگران و تسخیر قلب آنان ضروری است:

### مدیریت احساسات

احساسات پیش از هر چیز بر فرد تاثیر می‌گذارد. شما می‌توانید از این خاصیت به نفع خود بهره ببرید. اگر احساسات منفی شما را اذیت می‌کند، با مدیریت و کنترل می‌توانید از دست آنها رهایی پیدا کنید. حالت و وضعیتی را که در آن قرار دارید، عوض کنید. برای مثال، اگر حرکت می‌کنید، بنشینید و بلند شوید. اگر نشسته اید، بلند شوید و قدم بزنید. مطابق با احساسی که دوست دارید رفتار کنید. اگر با اطرافیان خود با روحیه‌ای شاد و مثبت برخورد کنید، تاثیر بهتری بر آنان خواهید داشت. بالاخره، اگر می‌خواهید شاد باشید، شادمانه رفتار کنید. کنترل احساسات، و برخورد عقلانی و هوشمندانه با مسائل، و به بیان دیگر، مدیریت احساسات اولین گام برای نفوذ در دیگران و تسخیر قلب آنان محسوب می‌شود.

### فاصله گرفتن از احساسات

عموما مردم در برخورد با یکدیگر، بیش از آن که منطقی باشند، احساساتی هستند. از این رو، باید توجه داشت که باید با منطق و تدبیر احساسات افراد را به منطق نزدیک نمود. به گونه ای که گویا شما هم فردی حساس و احساساتی هستید. این نکته بسیار مهم و کلیدی است. همواره منطق بسیار خوب است، اما ما همواره در زندگی احساساتی هستیم. احساسات خود را به اطرافیان انتقال می‌دهیم و متقابلاً، احساسات آنان را دریافت می‌کنیم. از این رو، گفته شده که در تعامل و ارتباط با دیگران، زبان بدن (حالت‌های چهره و وضعیت بدن) و تن صدا بیش از ۹۳ درصد کار مورد نظر را انجام می‌دهند. در تعامل و برخورد با دیگران، زبان، بدن و تن صدا، احساسات و افکار واقعی ما را آشکار می‌سازند. به همین دلیل، توانایی تغییر و کنترل احساسات و داشتن روحیه‌ای مثبت در حین برقراری ارتباط، بسیار حائز اهمیت است. روحیه و احساسات شما تأثیر بسزایی بر نحوه گفتار و حالت‌های چهره و در نهایت، بر روابط شما با اطرافیان دارد.

### پرهیز از انتقاد، محکوم کردن، و عیبجویی

ب راحتی می‌توان در هر زمان و مکانی و موضوعی، موضع منفی گرفت و انتقاد کرد. اما صبور، و منطقی بودن نشانه شخصیت و خویش‌ننداری شماست. هرچند ممکن است نتوان ب راحتی از هر سه مورد اجتناب کرد، اما اغلب برخوردها و تعاملات اجتماعی ما با انتقاد، محکوم کردن و عیبجویی آغاز شده، ادامه می‌یابد. این هرسه، نوعی لذت غیرعادی ایجاد می‌کند. هر چند در کوتاه مدت ممکن است شما با این گونه رفتار خویش احساس اهمیت و آرامش بیشتری کنید، اما در نهایت، این گونه رفتارهای منفی، روابط شما را با دیگران محدود می‌سازد.

اصولا منفی نگری، انگیزه وسلامت روانی شما را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد، و می‌تواند شما را در دام یک چرخه منفی از عیبجویی و انتقاد جویی و حتی انتقام جویی فزاینده گرفتار سازد. در نتیجه، همیشه به دنبال یافتن یک مقصر باشید. با چنین روحیه‌ای همواره اشاعه‌دهنده و دریافت‌کننده احساسات منفی خواهید بود. اما معمولا مردم به دنبال احساسات مثبت هستند. بنابراین، چنین رفتاری می‌تواند موانعی جدی در روابط شما با اطرافیان ایجاد کند. اصولا مثبت نگری، منطقی، شاد و صبور بودن، و برخورد توأم با رحمت و رأفت همواره زمینه ساز نفوذ در دیگران است.



### در جمع حرف بزنید و خودی نشان دهید :

بهترین راه برای تسخیر قلب انسان، این است که با همسر و یا دوستان خود درباره چیزهایی که اهمیت بیشتری برایش دارد، صحبت کنید. سعی کنید همواره درباره خود و زندگیتان زیاد صحبت نکنید. به جای این کار، به صحبت‌های دیگران گوش کنید. در صورتی که دیگران حرف‌های نامربوط می‌زنند، و به حرف‌های شما هم گوش نمی‌دهند و علاقه‌ای به شنیدن سخنان شما ندارند، می‌توانید محیط را ترک کنید. چیزهایی که مردم اغلب به آنها اهمیت می‌دهند، عبارتند از: مسائل مربوط به موفقیت تحصیلی، زناشویی، کودکان، سرگرمی‌ها، اوقات فراغت، شغل و... هنگامی که به سخنان دیگران گوش می‌دهید، سعی کنید با تایید و تکمیل صحبت‌های ایشان وی رادر بیان احساسات خود همراهی کنید، به گونه‌ای که او احساس کند شما به دقت به حرف‌های او گوش می‌دهید.

### توجه بیشتر به اطرافیان

بسیاری از مردم برای نفوذ در دیگران، تلاش می‌کنند دیگران آنان را دوست داشته باشند، اما این راه چندان مؤثر نیست. این روش به این دلیل جذاب است که، موجب رضایت دائمی از من، من و من می‌شود، اما دوست داشتن دیگران، شاید به این دلیل که قانون رابطه

متقابل در مردم قوی است، تاثیر بیشتری دارد. مردم آن گونه با شما رفتار می‌کنند که شما با آنان رفتار می‌کنید. اگر شما آنان را دوست داشته باشید، آنان هم شما را دوست خواهند داشت. برای موفقیت در تسخیر قلب دیگران، سعی کنید صمیمانه و صادقانه به سایرین عشق بورزید. علاقه خالصانه شما از طریق زبان، بدن و تن صدای شما به دیگران انتقال می‌یابد. برقراری رابطه صمیمانه، احساس همدردی در خوشی‌ها و ناملایمات زندگی ایشان، توجه و دوست داشتن ایشان زمینه تسخیر قلب دیگران را فراهم می‌سازد.

### خودتان باشید، خود سکان زندگی خود را دست بگیرید

کسانی که خود را درآینه دیگران می‌بینند، لجام زندگی خود را به دست دیگران سپرده و شادی خود را در دست دیگران جستجو می‌کنند. یکی از مهم‌ترین راه‌های عدم موفقیت در زندگی این است که، بیش از اندازه به ارزیابی‌های اطرافیان خود اهمیت دهید. ارزیابی بیرونی، نمره و ارزشی است که دیگران به رفتار و گفتار شما می‌دهند. این که مثلا بگویند: شما زیبا، باهوش و موفق هستید. این وضعیت شما را تحت کنترل سایر افراد قرار می‌دهد و قضاوت آنان را به یک اهرم فشار روانی تبدیل خواهد کرد. یک روز احساس شادی و موفقیت می‌کنید، روز دیگر حالتان آن قدر بد است که باید در خانه بمانید. اما اگر خود باشید، خود تصمیم بگیرید، تنها به قضاوت خود متکی باشید، سکان زندگی را خود به دست بگیرید و احساسات خود را کنترل کنید، موفق خواهید شد. این به این معنا نیست که، از انتقادهای اطرافیان خود استفاده نمی‌کنید، بلکه بدین معناست که عیبجویی‌های دیگران زندگی شما را بیش از حد تحت خود تأثیر قرار نخواهد داد.

### خود پیش قدم باشید

برای تسخیر دل‌ها، بهتر است به جای این که نگران باشید مردم درباره شما چه قضاوتی دارند، سعی کنید خود پیشقدم باشید. کاری کنید که موجب تحسین دیگران باشید. اهمیت دادن بیش از اندازه به آنچه مردم می‌گویند، یک غول خیالی از آنان در ذهن خود می‌سازید. برای مثال، خیال می‌کنید هر کاری کنید، مردم شما را محکوم خواهند کرد. هر چند ممکن است این گونه باشد، اما مردم اغلب درگیر گرفتاری‌های زندگی خود هستند و چندان به کارهای شما اهمیت نمی‌دهند. هرچند این وضعیت ناامیدکننده است، اما موجب راحتی خیال شما خواهد شد و به شما کمک می‌کند تا موانع زندگی شما را کنار بزنند. با کنار گذاشتن این گونه افکار و پندار نادرست، کم‌کم به خود بیشتر اهمیت دهید، اعتماد به نفس بیشتری پیدا خواهید کرد و شانس موفقیت شما بیشتر خواهد شد. در نتیجه، احساسات مثبت بیشتری در شما ایجاد شده، احساسات منفیتان برطرف خواهد شد. در این صورت، در ایجاد رابطه با اطرافیان خود موفق‌تر عمل می‌کنید و مهارت‌های اجتماعی شما ارتقا پیدا خواهد کرد. علاوه بر این که، در دل دیگران هم بیشتر جای می‌گیرید.

## اجتناب از بحث‌های بیهوده و جدل آمیز

بهترین راه برای موفقیت و پیروز شدن در یک بحث و جدل، این است که از آن اجتناب کنیم. درگیر شدن دو نفر در یک بحث و جدل بی‌سرانجام، به گونه‌ای که هر دو بخواهند از مواضع خود دفاع کنند، رابطه آنان را دچار مشکل خواهد کرد. تنها نتیجه‌ای که از یک مشاجره عاید خواهد شد، این است که تا مدت‌ها، هر دوی آنان احساس منفی نسبت به یکدیگر داشته، و نسبت به هم بدبین شده، سوءظن به هم داشته باشند. خودداری از بحث‌ها و مشاجرات غیرضروری، مهم‌ترین راه پیروزی خواهد بود.

## شخصیت آدمی در پسِ «آنچه می‌گوید» نهفته است :

چهار شیوه برای برقراری ارتباط وجود دارد. ما از این طریق، ارزیابی و طبقه‌بندی می‌شویم: «چه کار می‌کنیم»، «چگونه نگاه می‌کنیم»، «چه می‌گوییم» و «چگونه می‌گوییم». علی‌رغم اهمیت هر یک از این چهار مورد، مهم‌ترین آنها، سومین مورد است: «چه می‌گوییم». فرد و شخصیت او را می‌توان در اولین ملاقات خود با دیگران، به شکل ناخودآگاه ارزیابی کرد. بنابراین، درباره این که در اولین ملاقات و یا در هر ملاقاتی، چگونه سخن می‌گویید و مهم‌تر از همه، «چه می‌گویید»، فکر کنید. اندکی درباره جملاتی که قرار است بیان کنید، بیندیشید. درباره این که چه احساسی دارید و چگونه می‌خواهید احساسات خود را در قالب کلمات بیان کنید بسیار مهم است؛ چرا که احساس شما بر دنیای اطرافتان تأثیر می‌گذارد و دنیا اطراف نیز تأثیر متقابلی بر شما دارد. اطرافیان شما از چگونگی صحبت کردن شما و کلماتی که بر زبان جاری می‌کنید، شخصیت شما را اندازه‌گیری خواهند کرد.

## هدیه دل‌ها را به هم نزدیک می‌کند

هدیه دادن اکسیری است که بسیاری از کاستی‌ها و مشکلات زندگی، بویژه زندگی زناشویی را برطرف می‌کند. در ناملايمات زندگی، ناراحتی‌ها، و اختلافات زناشویی، گاهی اوقات با خرید یک هدیه و یا حتی یک شاخه گل، هرچند از نظر قیمت بسیار ناچیز باشد، از بسیاری از مصائب، اختلافات و ناراحتی‌های روحی و روانی جلوگیری می‌کند. علاوه بر این که، اختلافات را کم، افکار و سلايق را به هم نزدیک، دل‌ها را هم به یکدیگر نزدیک می‌سازد. زمینه تسخیر قلوب را به یکدیگر فراهم می‌سازد.

## مبانی خوب و رسا صحبت کردن

یکی از دغدغه های مهم افراد در زندگی شخصی و کاری این است که چگونه صحبت کنیم که بهترین تاثیر گذاری را داشته باشد. به عبارتی در زندگی همه ما مواقعی وجود دارد که باید در حضور چند نفر راجع به مسئله ای صحبت کنیم. ممکن است این صحبت در جلسه یا کنفرانسی باشد که رسمیت داشته باشد و ممکن هم هست که در یک جمع خانوادگی یا در محیط کار بخواهیم برای دوستان یا همکارانمان صحبت کنیم. اگر مهارت های لازم را در این زمینه داشته باشیم، قطعاً روند کار با موفقیت بیشتری انجام می شود و به نتایج بهتری می رسیم.

آیا ربطی بین سخن گفتن و موفقیت و محبوبیت، می بینید؟ یک کارمند بخش تبلیغات: صحبت کردن ارتباط مستقیمی با کار دارد. اینکه چه بگوییم، چطور بگوییم و یا به قول معروف از چه دری وارد شوم تا بتوانیم برای موقعیت کاری ام، به نتیجه ای دلخواه برسیم. نوع صحبت، در کاری که دارم بسیار مهم است. اینکه چگونه موارد لازم و ظریف را رعایت کنم یا لحن در هنگام گفتن یا خواندن مطلب، با توجه به نوع و تفاوت آنها چگونه باشد و خیلی نکات دیگری که متأسفانه خیلی افراد از آنها کاملاً بی خبر و بی اطلاعند و فکر می کنند که خوب، گویندگی خیلی آسان است.

به همین علت هم است که گفتار خیلی ها در حال حاضر به دل دیگران نمی نشیند. یک کارمند آژانس مسکن: صحبت کردن انسان، نمونه بارز شخصیت اوست. حال این شخصیت ممکن است بنا به مقتضای پیش آمده، متفاوت باشد. مثلاً خود من، از زمانی که در آژانس مسکن مشغول به کار شدم، فهمیدم باید نوع صحبت کردنم را کمی تغییر بدهم. چرا؟ برای آنکه بتوانم در دل مشتری رخنه کرده و با جذابیت کلمه و نفوذ کلام، به او نشان دهم که آژانس درستی را برای یافتن ملک مورد نظر، انتخاب کرده است!! یک فروشنده: به نظر من حرف اول را در فروشندگی، زبان شیرین و به قول بعضی ها، چرب و نرم می زند. آقا و خانم هم ندارد. شما باید طوری با مشتری صحبت کنید که او دست خالی از مغازه بیرون نرود.

پس می بینید که صحبت کردن چقدر مهم است، حتی بارها در روزنامه ها خوانده ایم فلانی آن قدر زبان شیرین و چرب و نرمی داشت و آنقدر زیبا و در ظاهر منطقی صحبت می کرد که تمام اطرافیانش را شیفته خود می کرد و در نهایت آنها را فریب می داد تا به چیزهایی که می خواهد برسد! البته این گونه افراد که از هنر صحبت کردن در موارد منفی و ریاکارانه بهره می برند، افراد خوبی نیستند، چون به نظر من، هنر صحبت کردن هم از آن چیزهایی است که باید مقدس شمرده . ساعت های مدیدی را صرف صحبت کردن، داستان سرایی، جر و بحث، تدریس و گاهی هم با خود حرف زدن می کنیم! در عین حال ساخت و ادای جمله، لحن و صوت ما به هنگام سخن گفتن و نحوه بیان و چگونگی سخن گفتن را نیز می توان از موارد مستقیم و مربوط به صحبت کردن دانست.

چرا که تمامی موارد یاد شده در جذب مخاطب یا مخاطبان ما نقش مهمی داشته و می تواند قدرت ما را به عنوان معیاری کاملاً واضح برای آنکه متوجه شویم، مخاطب ما تمایل به ادامه صحبت دارد یا خیر را مشخص نماید.

در این مطلب، که خلاصه‌ای از کتاب «چگونه صحبت کنیم، تا به ما گوش دهند»، نویسنده آن یعنی «خانم سونیا هلمن»، روشهای علمی را برای شناخت و درک هر شنونده‌ای را اعم از اینکه یک نفر یا بیشتر باشد با ارائه مثال‌های بخصوص به شما بیان می‌کند.

### الف) مکالمات یا جلسات دو نفره:

- در یک مکالمه دو نفره، قدم اول در ارتباط برقرار کردن، سلام و احوالپرسی و معرفی خودمان می‌باشد - حال قدم بعدی، طرز ارتباط برقرار کردن در محیط کار است و نکته اصلی این است که چطور می‌توانیم خود را علاقمند به گوش دادن بکنیم.

- یک لحظه تصور کنید که برای ارائه یک طرح مهم خود را آماده یک گفتگو می‌کنید:

چطور شروع به طرح‌ریزی می‌کنید، آیا اینطور نیست که با کلمه من شروع می‌کنید، آیا با خود نمی‌گویید من شروع می‌کنم به گفتن فلان مطلب، بعد به آنها فلان چیز را می‌گویم و ....

- واقعیت این است که اگر می‌خواهید دیگران را تشویق و ترغیب کنید، اگر می‌خواهید آنها را مطلع سازید یا تغییرشان دهید، هر دوی شما، یعنی هم فرستنده پیام و هم گیرنده آن باید فعالانه درگیر گفتگو شوید، در واقع ارتباط واقعی یعنی یک گفتگوی فعالانه، وقتی شما مطلبی را می‌گویید، انتظار دارید که شنندگان واقعاً مجذوب و درگیر صحبت‌های شما شوند، نکته مهمی که باید بدان توجه کنید این است که گوش دادن اصولاً کار خیلی مشکلی است، بنابراین مستلزم یک تلاش متمرکز است.

دریافت‌کنندگان صحبت‌های شما همیشه متمایل به گوش ندادن هستند و علاقه دارند غرق افکار خود شوند و معمولاً همیشه این سؤال را از خود می‌پرسند که چرا باید گوش بدهم، بنابراین مشکل واقعی در صحبت کردن اینست که:

«توجه شنندگان را به خود جلب کرده و آنها را از افکار خودشان دور سازید»

- اما این کار را چگونه انجام دهیم؟ با درک و تمرکز روی آنچه که شنونده‌های شما آنرا مهم می‌دانند، این کار شدنی است، اگر نتوانید شنونده خود را به موضوع حساس کنید، هیچوقت روی صحبت‌های شما متمرکز نخواهند شد، برای سازگار کردن شنونده‌های خود باید رفتارهایی را در خود تقویت کنید که احتمالاً در بدو کار بر خلاف رویه شخصی و عقاید پایه‌ای شما باشد.

- روش‌های انتقال پیام:

اکنون به روش‌های منتقل کردن پیام‌های خود به وسیله متقاعد کردن شنونده‌ها چه یک نفر و چه بیشتر شروع می‌کنیم:

ابتدا ما باید بدانیم یک عامل بزرگ وجود دارد که پاسخ این سؤال را تعیین می‌کند که چرا باید گوش بدهم؟



این عامل «علاقه به خود» است، علاقه به خود در مرکز آنچه که هر یک از ما را به حرکت وا می‌دارد، وجود دارد - به سؤالات زیر توجه کنید:

- چه چیزی توجه شما را در محیط کار جلب می‌کند؟ کدام برنامه را زودتر انجام می‌دهید؟ و ...

جواب این سؤالات همه به دور همان عامل می‌چرخد - یعنی «علاقه به خود» - هنگامیکه با همکاران خود ارتباط برقرار می‌کنید استفاده از عامل «علاقه به خود» کار مشکلی نیست، چون شما تجارب مشترک زیادی دارید، مثلاً شما خصوصیات و اخلاق همکار یا رئیس خود را کاملاً می‌شناسید.

- اینها کلیدهای مهمی هستند جهت بوجود آوردن راهبردهایی برای کنار آمدن با مخاطبین، شما باید حتی راهبردهای ارتباطی خود را در محدوده یک نیاز مشترک بین همه انسانها یعنی «نیاز به قدرت داشتن» طرح‌ریزی کنید، چون، انسانها هنگامیکه احساس می‌کنند قدرتی دارند، بهتر می‌توانند ارتباط برقرار کنند.

- تصور کنید، شما خواسته‌اید با یک کارمند زبردست خود جلسه‌ای داشته باشید. شما به راستی از موضع قدرت برخوردارید، اما اگر می‌خواهید یک مکالمه با نتیجه داشته باشید و نه فقط یک برخورد یک طرفه، باید قدرت را تا حدی توازن ببخشید، مثلاً اگر کارمندی در غیاب شما، خود تصمیم به کار گرفته باشد که نیاز به اطلاع شما داشته است، شما به ۲ طریق می‌توانید با او برخورد کنید:

۱. آقای محترم، من بارها به شما گفته‌ام در اینجا من هستم که تصمیم می‌گیرم چه کاری انجام بگیرد و چه کاری انجام نگیرد.

۲. من افتخار می‌کنم که در خدمت شما هستم، فقط خواهش می‌کنم در این کارها، حتی الامکان با دفتر من هماهنگ شود.

- همانطور که می‌بینید، در مثال اول رئیس فقط درصدد به اثبات رساندن قدرتش است، ولی در مثال دوم رئیس ضمن دادن تذکرات لازم، سعی کرد که بین خود و همکارش، میزان قدرت به توازن برسد.

- شما می‌توانید در طول یک جلسه به کارمندان خود اجازه ابراز نظر مخالف دادن را بدهید و او را مطمئن سازید که صادقانه این اجازه را می‌دهید.

- از طرف دیگر نظر به اینکه با چه کسی صحبت می‌کنید، موضوع قدرت ابعاد دیگری بخود می‌گیرد - در اینگونه موارد میزان قدرتی که خود امیدوار هستید بتوانید به کار بگیرید نه تنها بستگی به موضوع و شرایط دارد، بلکه به موقعیت و شخصیت افراد مقابل شما نیز بستگی دارد.

- انواع شخصیت‌های کاری:

۳ شخصیت کاری پایه وجود دارد:

۱. انجام دهنده‌ها

۲. پیوند دهنده‌ها

۳. تأثیرگذاران

۱. انجام دهنده‌ها:

این افراد خود برانگیخته و با هدف هستند که به تشویق دیگران احتیاج ندارند، افراد با این نوع شخصیت فکر می‌کنند که مناسبترین فردی هستند که می‌توانند هدف و استانداردهای لازم برای هر کاری را تعیین کنند.

شما به این افراد می‌توانید چنین بگوئید: «من متوجه هستم که این راه، راه درست انجام دادن این کار است اما یک نکته دیگر هست که ممکن است کمی به سرعت عمل ما کمک کند به نظر شما چطور است...»

در این مورد شما به دلیل قبول کردن راه و دستورالعمل انجام دهنده برای انجام پروژه به او قدرت داده‌اید اما در عین حال از دیدگاه خود و احتیاج خود نیز صحبت کرده‌اید و تا حدی برای خود قدرت کسب کرده‌اید.

۲. پیوند دهنده‌ها:

بر خلاف این یک رئیس پیونددهنده در صورتی احساس قدرت می‌کند که مورد احتیاج باشد. به این شخص چنین می‌توانید بگوئید: «این پروژه واقعاً ایده جالبی است. خیلی خوشحالم که شما از من خواستید در گروهتان شرکت داشته باشم. ما دارای توانایی و تخصص در این مورد هستیم و مطمئنم می‌توانیم این کار را انجام دهیم...». بار دیگر بوسیله در نظر گرفتن احتیاج پیونددهنده‌ها برای همکاری و کار گروهی، شما موضوعات را بر طبق احتیاج خود برنامه‌ریزی کرده‌اید.

۳. تأثیرگذاران:

بالآخره یک رئیس تأثیرگذار که به جریزه شخصی، اقتدار و کنترل عقیده دارد و به وسط صحنه بودن، عادت دارد - به او می‌گوئید «حالا که شما این گروه را انتخاب کرده و راه انداخته‌اید، گروه ما با تلاش کار را انجام خواهند داد... ممکن است من هم در کارهای این قسمت سهیم کنید، فکر می‌کنم می‌توانم کمک بزرگی باشم».

با این صحبت شما احتیاج تأثیرگذار برای رهبری یک گروه موفق را شناخته‌اید و همچنین قدرت او را برای انتصاب شما به آن پستی که خود شما ترجیح می‌دهید مورد توجه قرار داده‌اید. - هیچکدام از ما همیشه و در تمام موقعیت‌ها، فقط یک شخصیت کاری نداریم - اما با این وجود اگر با دقت به شخصیت ذاتی همکاران خود بنگریم، قادر خواهیم بود که با موفقیت بیشتر با آنها ارتباط برقرار نماییم.

- چگونگی موفقیت در ارتباط کاری:

- دیدیم که چگونه می‌توانیم طرف مقابل را در یک برخورد کاری ارزیابی کنیم، حالا برای برداشتن قدم بعدی، برای موفقیت در ارتباط کاری، مطالبی را بیان می‌کنیم:

- شروع مطالب جدید را با سؤالی آغاز کنیم: چگونه برای برخوردهای کاری برنامه‌ریزی کنیم؟

بیشتر اوقات برنامه‌ریزی برای یک برخورد کاری، با تنش و فشار عصبی همراه است. در فکر این هستیم که چه بگوییم؟ و چطور شروع کنیم؟ ابتدا یک تعداد یادداشت می‌نویسیم و بعد آنها را دور می‌ریزیم و دوباره می‌نویسیم.

یک راه خیلی منظم و حساب‌شده اینست که شما باید با برنامه پیش بروید و همیشه از قبل آماده باشید. هنگامیکه شما در موقعیت یک برخورد کاری قرار می‌گیرید باید انعطاف‌پذیر باشید، باید لحظه را دریابید و بتوانید از راههای مختلف استفاده کنید. اما باید کار را قبل از انجام دادن با یک راهبرد مشخص شروع کنید - موفقیت را بررسی کنید و آنگاه برای انجام دادن آماده شوید.

جهت آماده شدن برای هر نوع برخوردی، همانطور که گفته شد شما باید نیازها و ویژگی‌های طرف مقابل را شناسایی کنید، روش خوب اینست که بنشینید و سرفرصت و با دقت به این موضوع فکر کنید - همه چیز را یادداشت کنید، این کار از اقدامات نسنجیده شما جلوگیری می‌کند، همچنین شما را از توانمندی‌هایتان برای برخورد با این موضوع آگاه می‌سازد - مثالی که به شما نشان خواهد داد با یک مشکل در محیط کار چگونه برخورد کنید:

- اگر یکی از کارمندان شما، گزارش‌هایش را دیر ارسال می‌کند، و هدف شما این باشد که گزارش‌ها را به موقع دریافت کنید و وی متوجه خطای خود شود شما باید به اهداف کارمند یاد شده توجه کنید برای این کار کفایت به سادگی خود را جای او بگذارید، اگر رئیس شما در یک جلسه به شما اعلام می‌کرد که گزارش‌های شما همیشه تأخیر دارند، شما چه می‌کردید، احتمالاً شما این موارد را در نظر گرفته‌اید: حفظ موقعیت کار - پیشگیری از عصبانیت رئیس و سعی در به موقع تحویل دادن کارها.

اگر شما با کارمند خود خیلی جدی و قاطع صحبت کنید و احتمالاً روی میز مشت بکوبید، کارمند تمرکز خود را نسبت به صحبت‌ها و منظور شما از دست داده و بدون شک حالات دفاعی بخود می‌گیرد و بهانه‌های مختلف می‌آورد و در نتیجه اهداف هیچکس مورد توجه قرار نمی‌گیرد؛ بجای این کار اگر به وی بگویید: «ببین آقای عزیز، اگر می‌بینی عقب می‌مانی و نمی‌توانی گزارش‌ها را به موقع

تحویل دهی، قبل از هر چیز، بیا و موضوع را با من در میان بگذار، به این ترتیب ما می‌توانیم مشکل را با هم حل کنیم»، حالا راه درست این بود، شما با این کار به ۳ هدف در آن واحد می‌رسید:

۱. کارمند را مطمئن کردید که وی قادر به انجام دادن کار است. ۲. وضعیتی ایجاد کردید که گزارش‌ها دیر نرسند. ۳. سوم اینکه با ایجاد یک محیط راحت و صمیمی کارمندان را بر آن داشتید که حتماً این کار را انجام دهد.

- تقسیم‌بندی روند جلسات دو نفره:

- روند جلسات دو نفره اعم از اینکه جلسه با رئیس، کارمند و یا یک غریبه باشد به ۴ قسمت تقسیم می‌شود:

۱. شروع جلسه

۲. تعریف موضوع جلسه

۳. اداره کردن روند جلسه

۴. پایان یا نتیجه جلسه

۱. شروع جلسه:

ابتدا شروع جلسه را بررسی می‌کنیم:

اولین لحظات از هر جلسه از اهمیت خاصی برخوردار است، این مرحله دستگرمی است یعنی زمانی که فضا و محیطی را که در آن جلسه ادامه پیدا خواهد کرد، خلق می‌کنید، معمولاً این بخش را با صحبت‌های معمولی و کوتاه شروع می‌کنید.

شاید بهترین راه برای فائق آوردن بر لحظات بلا تکلیفی اول صحبت همین صحبت‌های معمولی باشد، اما چگونه؟ اگر جلسه در دفتر کار طرف صحبت شما باشد، می‌توانید به اطراف نگاه کنید و آنگاه موضوعات مورد علاقه آن شخص را جهت شروع صحبت پیدا خواهید کرد، فرض کنید طرف کوهنورد است (بوسیله دیدن تصاویر کوهنوردی در اتاق و ...) در چنین حالتی می‌توانید در مورد کوه و کوهنوردی صحبت خود را شروع کنید، اکنون شما یک امتیاز بدست آورده‌اید بوسیله اثبات اینکه شما دو نفر یک علاقه مشترک دارید.

- اگر جلسه در دفتر شما برگزار می‌شود شما می‌توانید صحبت خود را در مورد هوا و پوشیدن لباس‌های مخصوص فصل و ... شروع کنید.



- جای نشستن نیز در جلسات مهم است. نقاطی در یک اتاق وجود دارد که احساس‌های جداگانه‌ای را به افراد می‌دهد مثل پشت میز و یا جلوی میز نشستن، شما باید سعی کنید موقعیت ضعیف جلوی میز نشستن را برای خود بوجود نیاورید، همچنین نقاطی در اتاق وجود دارد که در آنها قدرت مساوی پیدا می‌کنید، مثل کنار میز و در کنار کسی که پشت میز نشسته، اما بهترین نقطه برای نشستن یک نقطه بیطرف است.

۲. تعریف موضوع جلسه:

- اکنون قسمت دوم برخورد کاری دو نفر یعنی تعریف موضوع جلسه را توضیح می‌دهم:

- نکته مهم این جاست که اگر می‌خواهید طرف مقابل شما، مطالب شما را خوب درک کند باید یک نظم منطقی را دنبال کنید. بهترین راه برای توضیح روند موضوع جلسه، نشان دادن اخبار تلویزیون است، که چگونه این کار را انجام می‌دهند. کارکنان تلویزیون معمولاً اخبار را در ۳ قسمت می‌نویسند:

الف) دورنما یا خلاصه خبر

ب) نمای متوسط یا توضیح خبر

ج) نمای نزدیک یا تفسیر خبر

- خلاصه خبر یا دورنما، نمای آشنایی با موضوع است. گوینده در اینجا به نکات مهم اشاره می‌کند. مثل اینکه یک گل کامل را به ما نشان دهد.

- مرحله بعدی، نمای متوسط است، این حالت، بیننده تلویزیون را بیشتر متوجه می‌کند - این مرحله تعدادی از گلبرگها را در اختیار دارد.

- بعد، نمای نزدیک است، این قلب اتفاق است، یعنی تک تک گلبرگها با تمام جزئیات. این چیزی است که ما باید بدان توجه داشته باشیم و در نظر بگیریم.

۳. اداره کردن روند جلسه:

- نکاتی به عنوان راهنمایی برای تقویت توضیحات شما، هنگام صحبت و یا سخنرانی؛

شما باید موضوعی را که مورد توجه یا اهمیت طرف مقابل است را مطرح کنید، ضمناً باید توجه کنید که سعی در توضیح موضوعی معمولاً با گفتار صرف، کار بسیار مشکلی است. شما می‌توانید ایده‌های خود را هر موقع که لازم باشد به صورت تصویر نشان دهید، مثلاً: روی یک تکه کاغذ با رسم نمودار برنامه خود را نشان دهید یا با اقدامی جالب، از اشیاء روی میز مثل خط کش، جا سوزنی، فنجان به عنوان نماد استفاده کنید.

همانطور که برنامه و نقش خود را با این نمادها می‌سازید، راجع به هر قدم و مرحله توضیح دهید که برای چیست.

- یک نظر دیگر اینست که ارائه طرح خود را با یک معمای کوچک شروع کنید، این طرز برخورد، طرف مقابل شما را درگیر می‌کند و این حُسن را نیز دارد که برخورد شما تهاجمی به نظر نیاید.

- ممکن است هنگام توضیح دادن یک موضوع، با نظریات مخالف و ناگهانی مواجه شویم، شما باید برای اداره کردن موقعیت در این موقع خود را کاملاً آماده سازید، در چنین مواقعی شما باید ضمن یک برخورد خوب در صدد متقاعد کردن طرف مقابل برآئید و راجع به گفته‌های وی اظهار نظر کنید.

- نه تنها شما می‌توانید کلیدها و نکته‌هایی از آنچه طرف مقابل می‌گوید برداشت کنید بلکه از حرکات بدن او نیز خیلی دیدگاهها روشن می‌شود، مثلاً می‌توانید بدانید آیا شنونده شما سراپا گوش است و شما می‌توانید به صحبت و ارائه مطلب خود به همان روش ادامه دهید و یا به شما علامت می‌دهد که فوراً حالت صحبتتان را عوض کنید.

- مشکلترین موقعیت در هر جلسه و آنچه از همه بیشتر اتفاق می‌افتد، عصبانیت و تلاش برای کنترل کردن آن است، عصبانیت می‌تواند به آسانی ایجاد شود، هنگامیکه طرف مقابل از قبول نظریه ما که فکر می‌کنیم بهترین نظریه است، سرباز می‌زند ما عصبانی خواهیم شد، این طبیعی است، اما شما چطور با عصبانیت خود و طرف مقابل برخورد می‌کنید؟

- بهترین کار اعتراف به عصبانیت است، اگر عصبانی هستید می‌توانید از کلماتی اینچنین استفاده کنید: (این واقعاً من را ناراحت می‌کند چون ...)

- از طرف دیگر، اگر طرف مقابل نمی‌تواند به عصبانیت خود اعتراف کند ولی شما آن را می‌بینید، در آن صورت می‌گویید: «می‌بینم که ناراحتی، می‌توانی به من بگویی چه چیزی اینجا ناراحتت می‌کند؟»

- این کلمات ساده به همه کمی اجازه می‌دهد که با عصبانیت روبرو شوند، آن را به طریقی خالی کنند و آرام گیرند و بعد مکالمه را به جهت سازنده‌ای پیش برد.

۴. پایان یا نتیجه جلسه:

- تا اینجا راجع به ۳ قسمت برخورد دو نفره صحبت شد. حالا به قسمت آخر این بحث می‌پردازیم:

- اگر جلسه مال شما بود با روش حساب شده آن را تمام کنید. یکی یکی همه موارد مطرح شده را از بالای فهرست خود بررسی کنید و هرآنچه را که تصمیم گرفته شد یا قرار است تصمیم گرفته شود مرور کنید. در قسمت آخر جلسه، مطمئن شوید که همه صحبت‌های خود را کرده‌اید، بدون توجه موافقت نکنید، بعضی اوقات این بهترین موقع برای مطرح کردن و یا حتی برنده شدن یک فکر نهایی است.

جدای از هر نقشی که در این جلسه ایفا کرده‌اید، جملات آخر شما خیلی مهم است، اگر جلسه شما را ناراحت کرده و یا حتی از شما انتقادی شده، ولی سعی کنید جلسه را با یک حس مثبت و با انرژی و خوش بینی خاتمه دهید، یا اگر جلسه مربوط به یک فکر جدید، یا روند جدید کار است، خوشبینی خود را از این فکر جدید، ابراز نمایید.

- فقط جملات آخر و بستن جلسه را فراموش نکنید، این کار از تلفن‌های بعدی و احیاناً جلسات بعدی، جلوگیری خواهد کرد. بستن جلسه باید با حرف آخر باشد.

(ب) جلسات یا سخنرانی برای گروه بیشتر از دو نفر:  
هنگامیکه نوبت جلسات یا سخنرانی‌های رسمی تر می‌رسد، آن صحبت‌هایی که در مقابل گروهی بزرگ یا شنونده‌ها باید مطرح کنید، تفاوت‌هایی با جلسات دو نفره خواهد داشت، اکنون شما می‌بایست به گروه بزرگتری از شنونده‌ها فکر کنید.

- در این قسمت از راز شنونده‌ها پرده برداری می‌کنیم:

هر گروه بیننده یا شنونده با مجموعه‌ای از خصوصیات طبیعی به محل تجمع وارد می‌شوند که اطلاع از این خصوصیات، راه ما را برای درک اینکه چه باید بکنیم تا جمعیت را در آنچه برای گفتن داریم درگیر کنیم، باز می‌شود - بیایید خود را جای این گروه بگذارید؛

اول اینکه: به عنوان عضوی از گروه شنوندگان طبیعتاً به این موقعیت عادت نداریم و حتی ممکن است ما با سخنران احساس رقابت بکنیم، در اینجا ما شنونده نیستیم، بلکه داور هستیم، این قضاوت، کار را برای سخنران مشکلتر می‌کند.

ثانیاً: بیشتر جلسات و سخنرانی‌ها، مربوط به ارائه یک کار جدید یا یک طرح جدید، بدلیل طبیعت این کار، سخنران را به عنوان یک قهرمان معرفی می‌کند، اینطور به نظر می‌رسد که او کسی است که می‌خواهد ما یعنی جمعیت شنونده را وادار به توافق با صحبت‌هایش بکند. بنابراین ما هم خود را بطور طبیعی تحت نفوذ احساس می‌کنیم که این کار جلوی ما را برای داشتن یک فکر باز می‌گیرد و نتیجه معمول احساس تحت نفوذ بودن هم، مقاومت است.

ثالثاً: علاوه بر این عکس‌العمل‌های احساسی، سخنران باید به مثال عینی و فیزیکی هم توجه کند، سخنران باید در نظر داشته باشد که شنونده‌های او تحت نفوذ عوامل دیگری نیز هستند. مثلاً: دمای هوا، وضعیت صندلی‌ها و ... یا اینکه شما هرگز در موقع نهار نمی‌توانید توجه آنها را بخود جلب کنید - هر چیزی می‌تواند روی گوش دادن و میزان توجه جمعیت شنونده، تأثیر بگذارد.

- مواردی درباره نحوه آمادگی برای سخنرانی:

- ۳ امر مسلم پایه‌ای وجود دارد که شما، در مورد نحوه آمادگی برای ارائه نظریات یا صحبت‌هایتان، باید به آن توجه کنید:

اول: شناسایی شنوندگان، دوم: تصمیم‌گیری راجع به نقش شما در برابر آنها، سوم: طراحی سخنرانی

اول: شناسایی شنوندگان :

- اولین کار شما یعنی شناسایی جمعیت در واقع، احتیاج به همان فنونی دارد که شما در برخورد دو به دو به آن احتیاج دارید، فقط اینجا شما باید پیام خود را بر اساس اهداف، احتیاجات و توقعات گروهی از مردم شکل دهید - این کار مستلزم سعی بیشتری است، اما تنها راهی است که بوسیله آن شما می‌توانید روی روش و نوع برخورد خود برای جلب و درگیر شدن شنونده‌ها تصمیم‌گیری کنید - راجع به این گروه بزرگ چه چیزی را لازم است پیدا کنید:

اولاً: شما باید متوسط سن و جنسیت آنها را بدانید - شما همچنین باید سطح تحصیلی و حرفه‌ای شنوندگان خود را بدانید، آیا مردم عادی هستند، آیا بیشتر آنها تحصیلات عادی دارند؟

پاسخ همه این سؤالات روی انتخاب لغات، تصاویر و همه مطالب دیگر تأثیر می‌گذارد، اگر شما با گروه شنونده‌های خود آشنایی قبلی دارید، احتمالاً پاسخ بیشتر این سؤالات را دارید، اما حتی اینجا شما باید چند سؤال اساسی دیگر را از خودتان بپرسید.

مثلاً: آیا شنونده‌های شما، شخص شما را می‌شناسند؟ - آیا رابطه شما با آنها رسمی است؟ - موقعیت کاری شما روی آنها چه اثری دارد؟ - آیا شما را از خود برتر می‌بینند؟ - آیا آنها پیش از وقت، شرطی شده و به هر آنچه می‌گویید، توجهی نمی‌کنند؟

جواب این سؤالات به شما کمک خواهد کرد که در مورد برخورد خود تصمیم‌گیری کنید که فقط اعتماد این جمع را بخود جلب کنید، قبل از اینکه حتی شروع به گفتن مطالب خود کرده باشید، چقدر رسمی و یا غیر رسمی باید باشید و در چه قسمت‌هایی از



صحبت باید با جزئیات وارد شده و روی چه مسأله‌ای بیشتر متمرکز شوید - هنگامی که شنونده‌های خود را شناسایی کردید، آماده دومین کار هستید، یعنی:

دوم: انتخاب نقش خود:

اگر قرار است اطلاعاتی به آنها بدهید، شما نقش یک راهنما را برای آنان خواهید داشت - شما نباید طوری برخورد کنید که در آنها احساس همدلی ایجاد نشود بلکه باید به آنها این اطمینان را بدهید که برای تقسیم کردن دانسته‌های خود با آنان آنجا هستید - مثلاً از کارکنان خود می‌خواهید که مقداری بیشتر کار کنند، شما نمی‌توانید به یکباره شروع کنید و بگوئید که بخاطر منافع اداره، باید این کار را انجام دهید، در چنین حالتی آنها از جلسه دور خواهند شد، در عوض باید نقش رهبر را بازی کنید و نشان دهید که چطور وقف این کار هستید و آنها را متقاعد سازید که راه شما را دنبال کنند.

- در بعضی اوقات، لازم است که شما اطلاعاتی منفی را به شنونده‌های خود منتقل کنید، مثلاً: اوضاع اداره عالی نیست یا مشکلات پیش بینی نشده‌ای پیدا شده‌اند.

- اگر خبر بدی دارید، در ابتدای صحبت خود آنرا مطرح کنید اما آنرا با زبانی غیررسمی و با سرعت بیان کنید و بعد وارد یک فضای سازنده و خوش‌بین شوید

سوم: طراحی سخنرانی:

- تا اینجا شما شنونده‌های خود را شناسایی کرده‌اید و راجع به نقش خود نیز تصمیم گرفتید، حالا آماده هستید که متن صحبت خود را طراحی کنید، اول می‌خواهید صحبت خود را قسمت‌بندی کنید، اما تجربه نشان داده است که موفق‌ترین شکل ارائه مطلب این است که:

- مطالبتان را اول با مقدمه کوتاه شروع کنید، شما صحبت را با یک جمله که مغز کلام شما را بیان می‌کند شروع کنید، هنوز وقت جزئیات نرسیده است، بعد موضوع انگیزش مطرح می‌شود، به شنونده‌ها می‌گوئید که چرا گوش بدهند، و چه نتیجه‌ای برای آنان خواهد داشت.

- پس از این به شنونده‌های خود یک توضیح کوتاه راجع به نحوه‌ی ارائه مطالبتان می‌دهید، شنونده‌ها احتیاج دارند که نظم و تقسیم‌بندی موضوع صحبت‌های شما را بدانند، پس شما باید به آنها اجازه دهید که تقسیم‌بندی و عناوینی را که شما از قبل آماده کرده‌اید، ببینند، این محرکی است که باعث می‌شود آنها تا آخر با شما بمانند.

حالا موقع آنست که به قلب صحبت خود برسید، اکنون شما، شنونده‌ها را قدم به قدم به نکته اصلی رسانده‌اید، آنها می‌توانند به وضوح برنامه شما را تجسم کنند.

وقتی شما جزئیات را توضیح می‌دهید احتیاج به مثالهایی هم دارید که به فهم نظریات شما کمک کنند، وقتی در قلب صحبت خود هستید، در موقعیت‌های مناسب، بعضی مطالب را بازتر بیان کنید، در این هنگام به شنونده‌ای که دیرتر مطالب را درک می‌کند فرصت بدهید که به بقیه برسد و خود شما هم فرصتی دارید که توجه کسانی را که دست از گوش دادن کشیده‌اند، دوباره بخود جلب کنید.

زمانیکه به آخر و نتیجه‌گیری صحبت‌های خود می‌رسید، هیچگاه طولانی‌تر از آنچه لازم است صحبت نکنید، خیلی خلاصه همه نکات را جمع‌بندی کنید و به هم ربط دهید.

- چند فن خاص برای نحوه ارائه صحبت‌های بیادماندنی:

- یکی از بزرگترین عوامل برای گرفتن پاسخ موافق به سؤال چرا باید گوش بدهم، مستقیماً به دیدگاه و شنونده‌ها نسبت به شما بستگی دارد، در واقع این در همه موارد برخورد کاری صادق است، چه بحث با یک همکار یا ارائه یک گزارش در یک جلسه گروهی. بیننده‌ها و شنونده‌ها، کوچک یا بزرگ.

بطور غریزی، هنگامی که مخاطب قرار می‌گیرند، کسل می‌شوند. برای مثال زمانی که کسی با ما شروع به صحبت می‌کند، ما تقریباً همیشه از خود سؤال می‌کنیم که این فرد چه نیتی دارد؟

- توانمندی شخصی بخصوص سخنران ما را مجذوب کرده و وا می‌دارد تا گوش بدهیم، اگر سخنران جذاب و صادق باشد به او گوش می‌دهیم - چرا؟

خیلی ساده است، به این دلیل که برخورد، برخوردی تازه است. بیشتر سخنرانها با یک حالت خیلی جدی و جدای از جمعیت، رفتار می‌کنند، وقتی ما یک لحن گرم‌تر و راحت‌تر را می‌شنویم، بی‌اختیار جلب می‌شویم.

از طرف دیگر اگر سخنران از خودراضی و یا خسته کننده باشد ما احساس ناراحتی می‌کنیم و ممکن است به سختی به صحبت‌های او گوش فرا دهیم، بدتر از این، یک سخنران که خیلی مبهم و یا پیچیده صحبت می‌کند، بقدری در ما فشار عصبی ایجاد می‌کند که برای دفاع از خود هیچ راهی جز گوش نکردن نداریم.

- مهمترین چیزی که باید بدانید این است که اولین اطلاعاتی که شنونده می‌خواهد داشته باشد این می‌باشد که شما چه کسی هستید.

- سعی در پیدا کردن ارتباط موفق با شنونده، راه مشکلی به نظر می‌رسد اما باید بدانید که همه ما بطور غریزی این کار را انجام می‌دهیم.

وقتی در جایی به کسی معرفی می‌شوید، چکار می‌کنید؟ - مگر نه اینکه لبخند می‌زنید، این مقدمه برقراری رابطه است، یا شاید یک طنز تعریف می‌کنید - همین روش را در برخوردهای کاری و سخنرانی‌ها هم می‌توانید انجام بدهید.

- بهترین برخورد یک برخورد صمیمی است. البته شما می‌خواهید با شنونده‌های خود، با روشی که شما راحت هستید صحبت کنید، بنابراین باید مقدمه‌ای که برای شما مناسب است پیدا کنید.

مثل: یادآوری یک تجربه مشترک، طنز و ... - این طرز برخورد، شنونده‌ها را به شما نزدیک‌تر می‌کند، در ادامه صحبت، سعی کنید تا آنجایی که می‌توانید، صحبت خود را انسانی کنید، چون انسانها با مباحث انسانی که خود را به آن مرتبط می‌دانند، بیشتر رابطه برقرار می‌کنند، حتماً می‌پرسید چطور می‌شود مثلاً یک گزارش مالی و یا یک نمودار را انسانی کرد؟ شما باید به تجربه بدانید که هر قدر اطلاعات عینی و خشک باشد، با کمی خلاقیت می‌توان آن را انسانی کرد.

مثلاً: شما می‌توانید راجع به کوشش‌های خلاق افرادی که نمودارها را رسم نموده‌اند، توضیح دهید تا شنوندگان یا بیننده‌ها بتوانند تجربیات خود را با اشخاص پشت صحنه این کار ارتباط دهند.

- چیز دیگری که باید در هر نوع صحبت به خاطر داشت، اینست که شما نمی‌توانید با وانمود کردن به چیزی که نیستید به جایی برسید.



یکبار من را برای مشاوره دادن با یک مدیر عامل که در ارتباطات خیلی ضعیف بود، خواستند، من خیلی متعجب شدم که این فرد چه نیازی به مشاور ارتباطات دارد، چون او رفتاری راحت و صمیمی داشت. او وقتی از او خواستم تا یک سخنرانی را برای من بازگو کند، دیدم که روبروی من یک دست کت و شلوار خالی با صدای خشک و یکنواخت، سخنرانی می‌کند - چطور این شخصیت دوگانه اتفاق افتاده بود؟ - بدون شک این مدیر کل سعی می‌کرد، رفتاری را داشته باشد که از هر مدیر کلی انتظار می‌رود، او باور داشت که این تنها راهیست که می‌تواند جلب احترام کند.

اولین کاری که من کردم این بود که به او توصیه کردم آرامش پیدا کند و خودش باشد. به او توضیح دادم که رفتار طبیعی او نه تنها کافی، بلکه پر قدرت‌ترین روشی است که او می‌تواند در هر سخنرانی از آن استفاده کند. مدیر کل متوجه شد، اینگونه بود که او تبدیل به یک سخنران جذاب و موفق شد.

- اگر فکر کنید که شنوندگان، اشخاصی مثل خود شما هستند، با احساس ترس و هیجانی که در هر سخنرانی ممکن است بوجود بیاید، می‌توانید مقابله کنید.

- ترس از رفتن روی صحنه (ترس بزرگ) و راههای مقابله با آن:

- این ترس بر پایه این باور است که، یک سخنران باید کامل و بدون نقص باشد و هر چه بیشتر به این باور وابسته باشید ترس و نگرانی شما بیشتر و بیشتر می‌شود، زیرا می‌ترسید که از کمال پائین‌تر باشید، پیش خود فکر می‌کنید، کلمات صحیح را پیدا نخواهید کرد و شاید صحبت‌های من و حتی خود من بنظر حضار خنده‌دار باشد.

- بنابراین بزودی منظور از بودن در آنجا را فراموش می‌کنید - و اما چگونگی مقابله با این ترس؛

- اولین کاری که می‌توانید برای مقابله با ترس از روی صحنه بودن بکنید، پذیرش آن است. با دانستن اینکه همه دچار این ترس می‌شوند به خود اجازه دهید که بطور موقت بترسید، این ترس خودبخود از بین خواهد رفت.

دائم به خود یادآور شوید که هیچکس یک سخنران کامل و بی‌نقص نیست. پس با دانستن این نکات، سخنرانی خود را خراب نخواهید کرد، فقط ممکن است کمی مضطرب باشید. سعی کنید با موضوع صحبت خود راحت باشید.

مستقیماً روی پیام خود متمرکز شوید و خود را به کلی فراموش کنید. برای بعضی‌ها بهتر است که چند نفس عمیق بکشند و مشت‌های خود را خیلی محکم بفشارند و بعد وارد صحنه شوند. هیچکس متوجه این کارها نمی‌شود، اما این کارها به شما یک انرژی فوری می‌دهند. وارد صحنه شدن شما را همه می‌بینند.

مستقیماً به طرف محل ایستادن یا نشستن خود بروید و یادداشت‌های خود را در محل مناسب بگذارید، چند لحظه کوتاه صبر کنید تا تنفس شما عادی شود، بعد به مخاطبین خود نگاه کنید. یک لحظه برای جلب توجه آنها صبر کنید و همان موقع شروع به صحبت کنید.

- شیوه اصلی جلب نظر شنوندگان:

لازم است زبانی که برای صحبت انتخاب می‌کنید: متناسب با جلسه باشد. اگر شما کارشناس یا متخصص در یک زمینه هستید باید خیلی مراقب باشید که به زبانی صحبت نکنید که فقط دیگر متخصصان متوجه صحبت‌های شما بشوند. پس قدم اول اینست که به خودتان گوش کنید، از خود بپرسید که آیا این کلمات برای شنوندگان، مناسب است یا خیر؟ - اگر از کلمه‌ای تخصصی استفاده کردید، فوراً توضیح دهید.

- سرعت صحبت را تغییر دهید، آرام‌تر و یا سریع‌تر صحبت کنید تا توجه را به خود جلب کنید. صدای خود را تغییر دهید یعنی بلندتر، آرام‌تر، متفکرت‌تر، و یا سنگین‌تر بسازید، همه این کارها سخنرانی شما را از حالت یکنواختی در می‌آورد.

- بخش سؤال و جواب در جلسات:

- وقتی ما جلوی یک جمع مورد سؤال قرار می‌گیریم، احتمالاً احساس تحت فشار بودن زیاد است. این بدان معناست که همزمان با آماده شدن برای سخنرانی باید خود را برای مدت پرسش و پاسخ نیز آماده کنیم. همان تحقیقاتی که برای آماده شدن برای سخنرانی انجام دادید باید برای این کار نیز انجام شود - شنونده‌های شما چه کسانی هستند، چه سؤالاتی را می‌توانید از آنها انتظار داشته باشید، اما در این جا باید برای مخالفت نیز آماده شوید و مهم این است که سؤالات را به عنوان تیغ‌های برنده در کنار خود ببینید، بلکه آنها را فقط نقطه نظرات متفاوت ببینید.

- شما باید بدانید که موضوع مورد بحث، مربوط به سخنرانی شماست که بر آن تسلط دارید، یکی از راهها این است که شما می‌توانید سؤالات را با سؤال جواب دهید.

با این کار می‌توانید مسیر سؤال را تغییر دهید. با دانستن این نکات، متوجه می‌شوید که چقدر قدرت برای جواب به سؤالات دارید و تا زمانیکه روی صحنه هستید، همچنان قدرت در دست شماست.

و حالا من با این سؤال روبرو هستم: چطور صحبت خود را به پایان برسانم. باید جملات و کلماتی ارائه دهید که به عنوان عصاره سخنرانی‌تان باشد.

- متشکرم که به من گوش کردید.



## مهارت گوش دادن

### ● مهارت گوش دادن به چه دردی می خورد؟

خب، به درد زندگی کردن. شما در هر جایی از زندگی تان که بخواهید با یک نفر رابطه داشته باشید، باید بتوانید حرف هایش را به خوبی گوش دهید. گوش دادن عمیق و همراه با همدلی به حرف های دوست صمیمی یا همسر، گوش دادن دقیق به حرف های استاد یا معلم، گوش دادن همراه با ارزیابی به حرف های کارکنان یک سازمان در صورتی که مدیر جایی باشید، نمونه هایی از کنش های ارتباطی هستند.

اما اگر بخواهیم خیلی کلی تر و بدون توجه به موقعیت های خاص بگوییم گوش دادن چه فایده ای دارد، گفتن یک جمله کافی است؛ گوش دادن خوب به معنی توجه به دیگران است. تصور کنید رابطه ای که در آن طرف مقابل احساس کند که شما به او توجه داشته اید، چقدر می تواند لذت بخش باشد. وقتی شما با خوب گوش دادن به حرف های طرف مقابلتان توجه می کنید، قبل از هر چیز به خودتان کمک می کنید تا برداشت کاملی از حرف های او داشته باشید.

در مقابل، طرفتان متوجه می شود که شما به حرف هایش علاقه دارید و نگران او هستید. این قضیه به نوبه خودش باعث می شود که طرف مقابلتان تشویق شود در مورد خودش با صراحت و آزادی بیشتری حرف بزند. هرچه که یک نفر راز هایش را راحت تر بیان کند، رابطه هم صمیمانه تر می شود؛ پس در نهایت، گوش دادن خوب موجب صمیمیت بیشتر می شود و این دور مثبت همچنان ادامه پیدا می کند.

حالا قضیه را بر عکس کنیم؛ تصور کنید که رئیس شما، استاد شما، همسر شما یا حتی زیردست شما متوجه شده باشد که شما قسمتی از حرف هایش را گوش نداده اید؛ شما موقعیت های شغلی فراوانی را از دست می دهید، همسرتان از دست شما عصبانی می شود، جر و بحث های بی دلیلی به خاطر دفاع شما از خودتان راه می افتد و خلاصه اینکه مشکلات خفنی به خاطر نداشتن مهارت گوش دادن برایتان پیش می آید.

احتمالا در ذهن شما هم خاطراتی از این گوش ندادن ها و لو رفتن ها زنده شده است. در واقع همان طور که در شماره های قبل هم توضیح دادیم، ما می توانیم فرایندهای ذهنی مثل گوش دادن را مدیریت کنیم؛ یعنی خود ما هم می دانیم که چه موقع داریم به حرف یک نفر، درست و حسابی گوش می دهیم و کی حواسمان در هپروت است؛ دقیقا مثل موقعی که یک کتاب دستمان گرفته ایم



و می خواهیم بخوانیم اش اما گاهی فقط کلمات را می بینیم؛ منتها فرق گوش دادن و خواندن این است که کتاب بی زبان وقتی می فهمد ما درست نمی خوانیم اش کاری از دستش بر نمی آید ولی در گوش دادن، ما معمولا با یک آدم سر و کار داریم و یک رابطه زنده و معلوم است که به طرف مقابلمان برمی خورد اگر بفهمد به او گوش نمی دهیم.

گوش دادن همزمان به ۲ منبع صوتی، حتما شما هم مجری های مسابقات زنده تلفنی تلویزیون را دیده اید که وقتی دارند به پیام های اتاق فرمان گوش می دهند، به طرز تابلویی حرف های کسی که پشت تلفن است را متوجه نمی شوند. دل مشغولی ها و درگیری های ذهنی هم می تواند جلوی خوب گوش کردن را بگیرد. وقتی ذهن ما خیلی مشغول است، در واقع بیشتر داریم به صدای ذهن خودمان گوش می دهیم تا صدای طرف مقابل.

### ● گوش دادن فعال یا منفعل؟

بعضی وقت ها ما داریم با جان و دل به حرف های طرفمان گوش می دهیم اما کار خاصی انجام نمی دهیم که این گوش دادن را به طرف مقابل نشان دهیم؛ سرمان را پایین انداخته ایم و گوش هایمان را تیز کرده ایم و گوش می دهیم و درک می کنیم. در این نوع از گوش دادن با اینکه شما اخلاقا دارید گوش می دهید اما به طرف مقابل تان حس خوبی را منتقل نمی کنید. شما او را در یک موقعیت مبهم قرار داده اید که نه می تواند متهمتان کند که به حرف هایش گوش نمی دهید و نه نشانه هایی از گوش دادن می بیند.

در این حالت به جای اینکه ذهن طرفتان درگیر حرف های خودش و ادامه دادن آنها شود، درگیر این ابهام لعنتی می شود و معمولا ترجیح می دهد که حرف هایش را زودتر تمام کند یا اینکه احتمالا از شما بپرسد که آیا به حرف هایش گوش می دهید یا نه. این حرف شما که «گوشم پیش شماست» هم معمولا دردی را دوا نمی کند و بیشتر اعصاب طرف را به هم می ریزد. روان شناسان به این نوع گوش دادن تقریبا بی فایده می گویند «گوش دادن منفعل».

در مقابل در گوش دادن فعال، علاوه بر اینکه ما دل و جانمان را به خدمت گوش دادن گرفته ایم، طوری رفتار می کنیم که این گوش دادن به طرفمان منتقل شود. از سر تکان دادن های معروف خبرنگاران گرفته تا برگرداندن خلاصه ای از حرف های طرف به خودش، می تواند نشانه گوش دادن ما باشد.

فقط یادتان باشد که نه خودتان را گول بزنید و نه طرفتان را. اینکه شما بدون گوش دادن به حرف های طرف، فقط سرتان را تکان دهید یا لبخند بزنید، بالاخره شما را لو می دهد. طرف خنگ که نیست، بالاخره یک جایی متوجه می شود که حرف های دردناکش با لبخند شما نمی خواند یا اینکه تکان دادن سرتان وقتی که حرف های طرف تمام شده، بی معنی است.

## راه هایی برای تقویت مهارت گوش دادن

راستش را بخواهید، قبل از هر چیز باید گفت که خوب گوش دادن بیشتر از هر چیز به منش و شخصیت آدم ها بستگی دارد. خیلی از ما بدون اینکه کوچک ترین چیزی در مورد مهارت های ارتباط مؤثر در کتاب های بازاری موفقیت خوانده باشیم، در بین دوستانمان به عنوان سنگ صبور مشهوریم. سنگ صبور بودن بیشتر از هر چیز به خاطر این حفظ شده است که ما به خوبی به حرف های طرفمان گوش داده ایم و با ذات انسانی مان توانسته ایم آنها را منتقل کنیم. نوشتن این راه ها، بیش از هر چیز، کمک به منظم کردن این توانایی های ذاتی این گونه آدم هاست و کمتر از همه، به درد آدم هایی می خورد که شخصیت شنونده ای ندارند و مدام می خواهند آدم های دیگر حرف هایشان را بشنوند:



۱. وقتی که اصلا حسش را ندارید گوش ندهید

خب بنده خدا، چرا تعارف می کنی؟ وقتی ذهن خودت درگیر یک مسئله شخصی است، چرا وقتی دوست ات زنگ می زند و می خواهد درد دل های بدون فوریتش را بگوید، قبول می کنی؟ تاکید می کنم اگر فوریتی برای شنیدن این حرف ها وجود ندارد، خیلی ساده است که گوش دادن خوب به آنها را به چند ساعت بعد یا یک روز بعد منتقل کنید.

۲. به زبان بدن طرفتان توجه کنید

همه چیز را که آدم ها توی کلامشان نمی گویند؛ شما وقتی که می بینید یک نفر دستش را مشت کرده و دارد با ناخن هایش پدر پوست دستش را در می آورد، دیگر نیازی نیست که بشنوید «من خشمگینم». تابلو است آدمی که مدام پاهایش را تکان می دهد، تپق می زند و کف دستش عرق کرده اضطراب دارد و چفت کردن دهان شاید نشان طفره رفتن از زدن بقیه حرف ها باشد. خانم ها معمولاً بهتر این علامت ها را می گیرند. به هر حال برای گوش دادن بهتر، باید به این علامت ها توجه کنید و مستلزم این است که شما موقع شنیدن به طرف نگاه کنید.

۳. در مورد گفته های طرف مقابلتان حرف بزنید نه درباره خودتان .

حتما شما هم تجربه داشته اید که تا کسی حرفی می زند تجربه های مشابه او یا فرق های خودمان با او به ذهنمان می آید. این تا حدی طبیعی است؛ بالاخره آدم است و خودخواهی هایش! اما مهم این است که آن فکر ها را به زبان نیاوریم. وقتی که هدف گوش دادن به طرف است، باید کاری کنیم که او به حرف هایش ادامه دهد نه اینکه با گفتن تجربه های مشابه مان، جریان حرف هایش را قطع کنیم.

۴. با کلامتان به طرف بفهمانید دارید توجه می کنید

بعد از هر چند جمله، یک جوری به طرفتان بفهمانید که دارید به حرف هایش گوش می دهید. مثلا می توانید نظر خودتان را در مورد تاثیری که این گفته ها می توانند بر هیجان طرف داشته باشند بگویید. مثلا «این اتفاق هایی که می گویی، باید غمگین ات کرده باشند» یا اینکه «خیلی سخته نه؟» یا اینکه بعد از شنیدن چند موضوع مختلف، خلاصه ای از حرف های طرف را به خودش برگردانید؛ مثلا بگویید «خب، این جور که من فهمیدم تو این مشکلات رو داری.»

سؤال کردن برای اینکه طرف حرف هایش را دقیق تر یا با تفصیل بیشتری بگوید هم حکایت از گوش دادن ما دارد. غیر از اینها، کلیشه های «خب، خب» و «بعد چی شد» هم هستند که خودتان می دانید که تکرار بیش از حدشان چقدر لوس و دردآور است. یادتان باشد گفتن یک «خب» همراه با یک خنده کوچولو در موقع شنیدن یک مطلب با مزه، به هزار «بعد چی شد» بدون احساس می ارزد.

۵. با بدنتان به طرف بفهمانید دارید به حرف هایش گوش می دهید

این یکی را دیگر همه بلدند. سری که هر از گاهی به طرف پایین حرکت می کند، بدنی که به جلو مایل شده (به خاطر اینکه نزدیک تر شدن گوش به گوینده، استعاره از بیشتر گوش دادن است) و چشمی که فعالانه به چشم گوینده خیره شده است، همه نشانه های بدنی توجه کردن هستند. البته در مورد چشم هم باید حواستان به سطح فرهنگی و عقاید مذهبی جنس مخالف تان باشد. یادتان باشد که همه این علائم بدنی بدون گوش دادن هم می توانند آشکار شوند و برعکس. به قول سعدی؛ «دل و جانم به تو مشغول و نظر در چپ و راست/ تا نفهمند رقیبان که تو منظور منی.»!

۶. با گفت وگوهای درونی، ذهنتان را مدیریت کنید

خودتان بهتر می دانید که وسط حرف های دیگران ما با خودمان حرف می زنیم؛ مونولوگ های درونی ای مثل اینکه «منظورم چیست؟»، «الان می خواهد چه حرف هایی بزند؟» و... می توانید با این مونولوگ ها فرایند حرف های طرف مقابلتان را بهتر تحلیل کنید. فقط یادتان باشد که سرعت زیادتر تفکر نسبت به تکلم است که چنین اجازه ای به شما می دهد. آن قدر غرق حرف های ذهن خودتان نشوید که از شنیدن حرف های طرف مقابلتان عقب بمانید.

## شیوه های صحبت کردن با افراد مختلف

امروزه بسیاری از نظریه پردازان و صاحب نظران علوم ارتباطات بر این عقیده اند که مهارت های ارتباطی نقش بسیار مهمی در موفقیت انسان چه در زندگی کاری و اداری و چه در زندگی شخصی آنان دارد.

به جرات می توان ادعا کرد که یکی از مهم ترین دلایل شکست هایی که انسان در زندگی خود با آن مواجه می شود این است که قبل از اتخاذ تصمیم و مبادرت به انجام یک کار (انتخاب شغل، ازدواج، تربیت فرزند و امثال آن) سعی نکرده است که مهارت های ارتباطی و رفتاری لازم برای انجام آن کار را کسب کند.

پژوهش های انجام شده حاکی از آن است که مهارت های لازم برای برقراری ارتباط موثر را می توان از طریق آموزش و تمرین یاد گرفت و البته کسب این مهارت ها چندان آسان به نظر نمی رسد، در برقراری ارتباط با دیگران چنانچه یکی از طرفین صحبت، پیام طرف مقابل را به خوبی دریافت نکند و نفهمد که منظور طرف مقابل از این پیام چه بوده، ارتباط برقرار شده بی حاصل بوده است.

درواقع می توان گفت ریشه بسیاری از سوء تفاهمات، رنجش ها و اختلافات و همچنین منشأ بسیاری مشاجرات، اختلافات و نزاع های خانوادگی، عدم وجود فهم متقابل در صحبت ها است، چراکه یکی از طرفین گفتگو یا بدتر از همه دو طرف گفتگو حرف یکدیگر را نمی فهمند و برداشت درستی از پیام های ارسال شده ندارند.

درست صحبت کردن و بیان متناسب یکی از مهارت های اساسی ارتباطی در برقراری یک ارتباط موفق و موثر می باشد. در بیان اهمیت این مهارت ضرب المثل های فراوانی در ادب فارسی وجود دارد. از آن جمله «تا مرد سخن نگفته باشد، عیب و هنرش نهفته باشد» یا «پسته بی مغز چو دهن باز کند رسوا شود.» و از همه معروف تر ضرب المثل قدیمی فارسی: «زبان سرخ، سر سبز می دهد بر باد»

به راستی آیا تاکنون به چگونگی و شیوه صحبت کردن با دیگران فکر کرده اید؟

در حقیقت همه ما توانایی صحبت کردن را داریم، اما گاه لازم است برای ایجاد ارتباط یا استمرار ارتباطات خود مهارت‌های صحبت کردن را هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی ارتقا دهیم. برخی از افراد از صحبت کردن با دیگران طفره می‌روند یا نمی‌توانند به راحتی سر صحبت را با دیگران باز کنند و روابط موثری با دیگران داشته باشند.

روش‌های ساده‌ای وجود دارد که به شما کمک می‌کند تا بهتر با دیگران ارتباط برقرار کرده و مصاحبت و دوستی آنها را حفظ کنید، مثلا این که به صحبت‌های طرف مقابل علاقه نشان دهید، نظر مخالف و انتقاد خود را طوری بیان کنید که طرف شما ناراحت نشود، به نشانه‌های غیرکلامی وی بیشتر توجه کنید و مهم‌تر از همه این که سعی کنید در صحبت کردن مودب باشید.

چگونگی صحبت با افراد متفاوت :

در مورد چگونگی صحبت کردن با افراد گوناگون و با ویژگی‌های متفاوت ابتدا باید در نظر داشته باشیم که طرف صحبت ما جزو کدامیک از گروه‌های زیر می‌باشد و بعد با استفاده از رهنمودهای ارائه شده بدانیم که با هریک چگونه صحبت کنیم.

تحلیلگرها

معمولا تحلیلگرها تمایل به کمال‌گرایی دارند، به عبارت دیگر آنها دوست دارند همه چیز را درباره یک موضوع بدانند. اطلاعات و تصمیمات آنها معمولا دقیق و عاقلانه است و شاید به همین دلیل آنها در تصمیم‌گیری کند هستند. در ضمن آنها احساسات و عواطف خود را برای دیگران آشکار نمی‌کنند.

بنابراین در هنگام صحبت با تحلیلگرها می‌بایستی:

- قبل از شروع صحبت دقیقا بدانید که می‌خواهید درباره چه و چگونه صحبت کنید.

- صریح باشید و فقط درباره اصل موضوع صحبت کنید چرا که آنها از وقت تلف کردن بیزارند.

- هنگام صحبت با آنها دقیق و واقع‌بین باشید و به آنها فرصت بدهید تا بدانند که شما قابل اعتماد هستید.

- با آنها خودمانی رفتار نکنید، سعی کنید رسمی باشید و با صدای بلند نیز حرف نزنید.

- آنها را تهدید نکنید و سعی نکنید با چرب‌زبانی از آنها سوءاستفاده کنید.

## صمیمی‌ها

افراد صمیمی به مردم و دوستی با آنها خیلی اهمیت می‌دهند. احساسات افراد را در نظر می‌گیرند و سعی میکنند هرطور شده دیگران را ناراحت نکنند.

در هنگام صحبت با این دسته از افراد سعی کنید:

- گفتگوی خود را با تعریف از آنان شروع کنید به آنان صادقانه علاقه نشان دهید و فوراً سر اصل مطلب نروید.
- با آنان زیاد درباره آمار و اطلاعات صحبت نکنید چرا که خیلی زود از شنیدن این مسائل خسته می‌شوند و بحث را قطع می‌کنند.
- گر با آنها مخالف هستید، مواظب باشید احساساتشان را جریحه‌دار نکنید.
- در حین صحبت با آنها خودمانی و غیررسمی باشید.

## بیانگراها

این افراد دوست دارند اوقات خوشی داشته باشند، پرحرارت و مبتکر هستند و به سختی می‌توانند افرادی را که مثل خود آنها نیستند، تحمل کنند.

در هنگام گفتگو و تبادل نظر با بیانگراها به یاد داشته باشید:

- به آنها اجازه بدهید که از زمان گفتگو لذت ببرند و بخشی از زمان گفتگو را به مسائل دوستانه و آشنایی اختصاص دهید.
- در مورد اهداف آنها و آنچه خوشحالشان می‌کند، صحبت کنید.
- در حین صحبت با آنان سرد و بی‌احساس نباشید و برای آنان قانون وضع نکنید.
- از آنها بخواهید نظریات و عقاید خود را بیان کنند.

## سلطه‌جوها

سلطه‌جوها افرادی قوی، قاطع و نتیجه‌گرا هستند که گاهی اوقات نسبت به خودشان و دیگران جدی و سختگیر می‌باشند. این افراد معمولاً احساسات خود را برای دیگران آشکار نمی‌کنند و از کسانی که وقت خود را با صحبت‌هایی بی‌فایده تلف می‌کنند نیز اصلاً خوششان نمی‌آید.

در هنگام صحبت کردن با این افراد نکات زیر را در نظر داشته باشید:

- فقط به اصل موضوع توجه کنید و درباره موضوعات متفرقه صحبت نکنید.

- به طور واضح و منطقی با آنان صحبت کنید.

- هنگام صحبت با آنها بی‌نظم و بی‌برنامه نباشید.

- سعی نکنید به آنها دستور دهید، چون مخالفت خواهند کرد.

- بعد از صحبت درباره موضوع اصلی، فوراً آنها را تنها بگذارید.

در ذیل به پاره‌ای از نکاتی که به کارگیری آنها در صحبت کردن بسیار مهم می‌باشد، پرداخته می‌شود:

به آهستگی و با ملایمت صحبت کنید. به طوری که شنونده به تمامی گفته‌هایتان گوش دهد و معنای صحبت‌هایتان را نیز متوجه شود. اکثر افراد خیلی تند و سریع صحبت می‌کنند و فقط در فکر این هستند که هم نظر و عقیده خود را مطرح کنند و هم نظر مخاطب را جلب کنند، غافل از این که با این کار مخاطب نمی‌تواند جمله‌هایش را دنبال کند و نهایتاً از صحبت کردن با وی خسته می‌شود.

ملایم کردن صدا در بیان احساسات، هیجانات و حتی ترس نیز موثر واقع می‌شود و اگر همیشه با نرمی و ملایمت صحبت کنید، بهتر می‌توانید دیگران را متقاعد سازید و مخاطب نیز افکارش را بر گفتار شما متمرکز می‌کند. هرگز آن طور که خودتان می‌پسندید صحبت نکنید، زیرا ممکن است مایل باشید با صدای بلند صحبت کنید، اما شنونده از صدای بلند شما بیزار باشد. بنابراین باید بدانید که در چه محیطی با مخاطب صحبت می‌کنید و محیطی که در آن به سر می‌برید ساکت است یا شلوغ، با توجه به این مساله تن صدای خود را تنظیم کنید.

همچنین هیچ‌گاه به صورت یکنواخت و پی در پی صحبت نکنید زیرا تن صدای شما در این حالت برای شنونده کسل‌کننده می‌شود. سعی کنید با خنده، لبخند، حالت تعجب، شوخی و... به آنچه که بر زبان می‌آورید شکل دهید.

نحوه صحبت کردن شما بیانگر میزان احساساتتان از آنچه می‌گویید می‌باشد به این معنا که وقتی شروع به صحبت می‌کنید، هر جمله‌ای که در صحبت‌هایتان به کار می‌برید، نشان‌دهنده احساسات شما از مساله مورد نظر می‌باشد و دیگران با شنیدن صحبت‌ها و عقاید شما نسبت به آن مساله، به احساسات درونی تان پی می‌برند. پس سعی کنید همیشه از کلماتی استفاده کنید که می‌دانید در نگرش و روحیه طرف مقابل اثر مثبت می‌گذارد و او را متقاعد می‌سازد.

تعیین حد و حدود شخصی بسیار ضروری است. برخی از افراد در حین این که روابط خوبی با دیگران دارند و با آنان گرم و صمیمی هستند، اما اجازه نمی‌دهند که آنان در زندگی خصوصی‌شان مداخله کنند. با توجه به این مساله، سعی کنید هنگام گفتگو با دیگران، از مسائل خصوصی آنها که ارتباطی به شما ندارد، صحبت نکنید. اگر گوینده و شنونده، هر دو به این قانون ساده احترام بگذارند و در صحبت کردن حد و حدود خود را بشناسند همیشه از بودن در کنار هم و هم‌صحبتی با یکدیگر لذت خواهند برد.

ارتباط با دیگران منحصر به ارتباط کلامی نمی‌شود و افراد در گفتگو با دیگران دانسته یا ندانسته پیام‌هایی را نیز به صورت غیر کلامی به مخاطب ارسال می‌کنند. عواملی چون لهجه، طنین صدا، تاکید و تکیه کلام‌ها و عوامل غیر کلامی چون «چشم‌ها»، «حالت چهره»، «وضعیت قرار گرفتن بدن»، «حرکات و اشارات»، «تماس جسمی» و «طرز لباس پوشیدن و آرایش سر و صورت» در درک و فهم مخاطب از پیام‌های ما بسیار موثر هستند.

توجه به این نکته نیز ضروری است که برقراری ارتباط با دیگران منحصر به ارتباط کلامی نمی‌شود و افراد در گفتگو با دیگران دانسته یا ندانسته پیام‌هایی را نیز به صورت غیر کلامی به مخاطب ارسال می‌کنند. عواملی چون لهجه، طنین صدا، تاکید و تکیه کلام‌ها و عوامل غیر کلامی چون «چشم‌ها»، «حالت چهره»، «وضعیت قرار گرفتن بدن»، «حرکات و اشارات»، «تماس جسمی» و «طرز لباس پوشیدن و آرایش سر و صورت» در درک و فهم مخاطب از پیام‌های ما بسیار موثر هستند ولی متأسفانه بسیاری از افراد در صحبت‌هایشان، به این مسائل بی‌توجه هستند و تصور می‌کنند که درک و فهم طرف مقابل تنها از طریق پیام‌های کلامی حاصل می‌شود. توجه داشته باشید هنگام صحبت کردن استفاده از برخی کلمات برای افرادی که سطح درک پایین یا متوسطی دارند، صحیح نیست.

تصور نکنید با استفاده از این‌گونه کلمات می‌توانید هوش و استعداد خود را نشان دهید. استفاده از کلمات تزئینی و مبهم مختص افراد پرگوست، افرادی که زیاد صحبت می‌کنند، زیاد مثال می‌آورند و از کلمات ثقیل و سنگین استفاده می‌کنند، بتدریج، زمان و مکان صحبت را از دست می‌دهند، مخاطب را خسته و خود نیز اصل مطلب را فراموش می‌کنند. پس سعی کنید تا جایی که می‌توانید از جملات کوتاه، مختصر و مفید استفاده کنید تا هم ارزش صحبت‌تان را بالا ببرید و هم رابطه خود را با دیگران گسترش دهید.



هیچ یک از ما با مهارت‌های برقراری ارتباط از مادر متولد نشده‌ایم، بر خلاف تصور اکثر افراد، مهارت‌های ارتباطی، کاملاً آموختنی است و آگاهی از این مهارت‌ها به ما کمک می‌کند تا در برخورد با اشخاص مختلف اعم از پدر، مادر، همسر، فرزند، دوست یا همکار موفق‌تر ظاهر شویم.

## مهارت ارتباط غیر کلامی

ارتباط به معنی انتقال اطلاعات از یک فرد به فرد دیگر است. بیش تر مردم، حدود ۷۵ درصد زمان بیداری خود را صرف برقراری ارتباط، تبادل اطلاعات، افکار و عقاید با دیگران می‌کنند. ارتباط کلامی، در قالب زبان و کلمات انجام می‌شود در حالی که ارتباط غیر کلامی، این گونه نیست و بیشترین ارتباط ما با دیگران، از این طریق است.

ارتباط غیر کلامی شامل اشاره‌ها، تماس چشمی، لحن صدا و حرکت بدن می‌باشد. گاهی نوع پوشش و سکوت اختیار کردن نیز جزو ارتباط غیر کلامی به شمار می‌رود. در یک ارتباط، پیام‌ها به دو طریق کلامی و غیر کلامی ارسال می‌شود. اگر بین کلمات اداشده و حرکات بدن گوینده تضاد وجود داشته باشد، گیرنده پیام، بیش تر به حرکات بدن و اشاره‌های غیر کلامی اعتماد می‌کند.

«جی. دیلیو پورتر» ارتباط غیر کلامی را در چهار گروه تقسیم بندی می‌کند:

جسمی: ارتباط فردی شامل اشاره‌های چهره‌ای، لحن صدا، بو و حرکات بدن

هنرشناسی: ارتباط از طریق موسیقی، بازیگری، نقاشی و مجسمه سازی

علائم: شامل پرچم‌ها، شلیک توپ به پاس احترام، آژیر و سوت زدن

نمادها: به کارگیری آداب و رسوم مذهبی، شأن و منزلت و جایگاه اجتماعی

آگاهی از ارتباط غیر کلامی، برای مدیران به عنوان رهبران سازمانی، به دو دلیل اهمیت دارد:

مدیر به عنوان رهبر گروه برای انجام بهتر وظایف، باید با کارکنان ارتباط موثری داشته باشد اگر اشاره‌های غیر کلامی کارکنان از سوی مدیر به خوبی تفسیر شود، می‌تواند به آن‌ها پاسخی مناسب بدهد.

طرز تلقی، نگرش و احساسات کارکنان، از طریق ارتباط غیر کلامی ارسال می‌شود بعضی از نیازهای فردی مانند رشد، قدرشناسی، موفقیت و تشویق، باید در سازمان ارضاء شود که لازمه این کار، شناخت و درک این نیازها از سوی مدیران و از طریق ارتباط غیر کلامی است. اگر کارکنان سازمان درک درستی از اشاره‌های غیر کلامی داشته باشند، سازمان، شانس موفقیت بیش تری دارد.

مطالعات نشان داده است که ارتباط غیر کلامی، اطلاعات لازم را برای مدیران و کارکنان فراهم می‌سازد

یافته های این پژوهش دارای دو جنبه قابل بررسی میباشد:

الف) ویژگی های ثابت

- فاصله:فاصله ای که یک نفر با دیگری رعایت می کند، غالباً یک پیام غیر کلامی را منتقل می کند در بعضی از فرهنگ ها این فاصله، نشان دهنده نوعی علاقه استدر حالی که گاهی می تواند ناشی از منزلت اجتماعی تلقی گردد.
- طرز قرار گرفتن:بسیاری از افراد به روش های مختلفی مانند چهره به چهره، پهلو به پهلو یا حتی پشت به پشت دیگران قرار می گیرند برای مثال افراد معاشرتی، به طور معمول پهلو به پهلو و افراد رقابت جو، چهره به چهره دیگران قرار می گیرند.
- حالت اندامی: بعضی افراد ممکن است روی صندلی، صاف بنشینند یا لم بدهند یا هنگام تعامل با دیگران، بایستند. این ها عواملی است که باعث انتقال پیام می شود.
- تماس جسمی:دست دادن، دست به شانه کسی زدن، هل دادن یا دست کسی را محکم گرفتن، همه میتوانند انتقال دهنده ی پیام ناشی از صمیمیت و احساس محبت یا برعکس، نفرتو بی تفاوتی باشند.

ب) ویژگی های متغیر و پویا

- بیان چهره ای:لبخند، اخم، ابروی بالا رفته، خمیازه کشیدن و پوزخند زدن، همه انتقالدهنده اطلاعات هستند. بیان چهره ای به طور معمول به هنگام ارتباط و باتوجه به واکنش شنونده، تغییر می کند و در فرهنگ های مختلف، می تواند معانیمشترکی داشته باشد.
- حرکات و اشارات: یکی از مهمترین حرکات و اشارات، مربوط به دست هاست که هنگام حرف زدن، کمتر به آنتوجه می شود. بعضی از حرکات و اشارات مانند گره کردن مشت، دارای معانیجهانی است در حالی که سایر اشارات و حرکات در فرهنگ های مختلف، دارایمعانی مختلفی می باشند.
- نگاه کردن: یکی از ویژگی های مهم در ارتباطاتاجتماعی، تماس چشمی است. نگاه کردن می تواند انتقال دهنده هیجاناتی مانندمحبت یا نفرت، علاقه یا بی تفاوتی باشد.

روش های غیر زبانی

ویژگیهای ثابت و متغیر ارتباط غیر کلامی می توانند اطلاعات مهمی را از فرستنده به گیرنده ی پیام منتقل کنند. اکنون نگاهی به روش های غیرزبانی انتقالپیام می اندازیم:

- زبان بدن: بهترین روش برای دسترسی به توان مدیریتی، فقط گوش دادن به حرف های کارکنان نیست. بلکه مشاهده حرکات است که کارکنان هنگام حرف زدن انجام می دهند.

- بیان چهره ای: به طور معمول از بیان چهره ای، برای انتقال هیجان ها استفاده می کنیم. چهره می تواند نگرش و طرز تلقی گوینده باشد. محققان معتقدند که بیان چهره های، بهتر از هر عاملی می تواند وضعیت هیجانی ما را توصیف کند به عنوان مثال حالت چشمان می تواند شادی، غمگینی و یا حیرت ما را بیان کند و با یکلبخند و تبسم می تواند صمیمیت، علاقه و محبت را نشان دهد. پایین بودن چهره، ابروها و پیشانی چروک شده می تواند ناشی از خشم باشد.

- تماس چشمی: یکپاز قوی ترین ارتباطات غیر کلامی، تماس چشمی مستقیم است. در سازمان ها به طور معمول تماس چشمی مدیران در مقایسه با کارکنان، طولانی تر است. نگاه مستقیم گوینده، نشان دهنده صفا، صداقت و احساس اعتماد او به شنونده است. نگاه کردن به پایین، حاکی از فروتنی و چرخاندن چشمان به بالا، ناشی از خستگی گوینده است.

- فضای شخصی: فضای شخصی همانند یک حباب است که بین شما و دیگران فاصله می اندازد. این فضا، قلمروی غیرمشهود است و وقتی آشکاری شود که کسی تلاش کند وارد آن شود هر چه مقام شما در سازمان بالاتر باشد، فضای بهتر و بیش تری خواهید داشت، از قلمروتان بهتر محافظت خواهید کرد و به سادگی می توانید به قلمرو مرئوسین وارد شوید.

- زبان آوایی: یافته های محققان نشان می دهد که لحن، طنین و کیفیت صدا و سرعت کلمات ادا شده میتواند هیجان ها را بدون توجه به محتوای پیام انتقال دهد. لحن صدا علاوه بر انتقال پیام می تواند به عنوان مکمل پیام عمل نماید به عنوان یک ارتباط گریاید نسبت به تأثیر لحن، طنین و کیفیت صدای تان بر تفسیر پیام از سوی شنونده توجه کنید.

- سکوت و زمان: سکوت می تواند تأثیر مثبت و منفی بر فرآیند ارتباطات داشته و بر تحکیم یا قطع روابط، اثرگذار باشد. سکوت می تواند باعث بروز تنش و اضطراب شده یا برعکس به حفظ آرامش گوینده کمک کند. سکوت می تواند نشانه علاقه یا بی علاقی، موافقت یا محافظت باشد.

زمان نیز می تواند نشان دهنده جایگاه و منزلت اجتماعی سازمانی باشد در یک سازمان سالم، مدیر و کارکنانش برای برقراری ارتباط و احترام متقابل به یکدیگر، زمان را رعایت می کنند.

## نتیجه گیری

بدون توجه به این که در سازمان، دارای چه مقام و سمتی می باشید، باید حساسیتتان را به ارتباط غیر کلامی بهبود دهید. سازمان ها باید به اشارات غیر کلامی کارکنان، پاسخ مناسب دهند و مهارت خودشان را در این حوزه تقویت کنند. البته شما باید همیشه در طول زندگی، با ارتباطات غیر کلامی آشنا باشید اما به راستی چه قدر به این موضوع توجه دارید؟

## آداب یک ارتباط کاریزماتیک

ارتباطات بخش عمده ای از زندگی روزمره است. این که آیا شما در حال سخنرانی، تدریس در کلاس و یا داشتن یک گفتگو با یک همکار می باشید، نوع ارتباط شما را تعیین می کند. بنابراین، برای درک اصول ارتباطات موثر و این امر که چگونه آنها را در مکالمات روزمره خود اعمال می کنید، زندگی شما را تحت تاثیر قرار می دهد. برای اینکه در کنار هم ارتباطی موثر را تجربه کنیم رعایت نکات زیر می تواند کمک حال خوبی باشد.

## زبان بدن

سر تکان دادن، تایید مطالب، تماس چشمی، لبخند زدن و در کل حالات چهره و بدن، مهارت های ارتباطی است که غیر مستقیم احساسات فرد در یک ارتباط را بیان می کنند.

در کنار زبان گفتاری، با زبان بدن می توان موافقت و مخالفت را نشان داد. به طور مثال در زمین فوتبال در مواردی بدون اینکه حتی جمله ای به زبان بیاورد، حالاتی که به بازیکنان با دست هایش نشان می دهد به نوعی ارتباط غیر کلامی است و فعالیتی که بازیکنان در زمین انجام می دهند نشان دهنده انتقال پیام است. این موارد نشان می دهد، یادگیری و آموزش زبان بدن و استفاده از آن برای موقعیت های مختلف نه تنها در یک بازی فوتبال بلکه در زندگی افراد بهترین ابزار برای ارتباط موثر است.

## کلماتی که روی زمین نمی مانند

سعی کنید در گفت و گو توجه شنونده را جلب کنید. به طور مثال در جلسه هیئت مدیره فقط در از جملات و کلماتی که موثرند، استفاده کنید. طوری صحبت کنید که نیازهای مخاطب تان رفع شود و خواسته های شما در این گفت و گو برطرف شود. به طور مثال در یک جلسه تخصصی اگر فرد به جای استفاده از اصطلاحات موضوع مورد بحث، داستان سرایی کند در این حالت مخاطبشان را از دست می دهند.

زمان مناسب برای گفت و گو یکی از نکات مهمی است که در میزان تاثیر گذاری ارتباط نقش تعیین کننده ای دارد

نواختن ملودی توجه با تغییر آهنگ صدایتان شما آنقدر کسل کننده صحبت کرده اید که مخاطبین شما سه حالت از خود نشان می دهند؛ آنها ساعت خود را چک می کنند، چشم هایشان بدون هدف اطراف اتاقی که در حال صحبت هستید، نگاه می کند، شاید به نوعی می خواهند به شما بفهماند گفت و گو کسل کننده را هر چه زودتر خاتمه دهید. تغییر آهنگ صدا - افزایش یا کاهش صدا، حتی سکوت تامل برانگیز می تواند مخاطب را پای صحبت های شما نگاه دارد. تفسیر کلمات، توضیحات بیشتر در مورد یک موضوع تا حد زیادی گفتگو را تحت تاثیر خود قرار می دهد.

### لطفا فقط گوش بدهید

در فرآیند تعاملی که با دیگران دارید، اگر هدف شما داشتن ارتباطی موثر است، گوش دادن یکی از مواردی است که لازم است، بیاموزید. منظور از گوش دادن، شنیدن نیست بلکه جلوگیری از افکار مزاحم و تمرکز روی صحبت های طرف مقابل کمک می کند در زمان پاسخگویی شما دقیق تر و بهتر پاسخ بگویید.

این امر از سوء تفاهم ها جلوگیری می کند. به طور مثال وقتی در یک گفت و گو فرد از این شاخه به آن شاخه می پرد. هنگام صحبت کردن آرام و قرار ندارد، راه می رود و حرف می زند. در این وضعیت مخاطب نمی تواند به روشنی هدف گفتگو را درک کند. به نوعی می توان گفت با جنب وجوشی که فرد دارد، تمرکز مخاطب از بین می رود.

### زمان مناسب انتخاب کنید

زمان مناسب برای گفت و گو یکی از نکات مهمی است که در میزان تاثیر گذاری ارتباط نقش تعیین کننده ای دارد. به طور معمول با اکثر افراد در پایان روز یا در ساعات شلوغی کار ارتباطات، کمتر تاثیر دارد. همچنین هنگامی که مخاطب شما مشغول کار کردن است، به طور مثال در حال پاسخگویی به ارباب رجوع یا مشغول کار با کامپیوتر می باشد در حالی که فقط گوشش به سمت شماست و گهگاهی نگاهی به شما هم می کند، مطمئنا زمان مناسبی برای گفت و گو نیست. به طور کلی مهارت های ارتباطی موثر برای موفقیت هر رابطه ضروری است. این که حرکات و حالات ما در حین گفتگو در ذهن چه حسی را به مخاطب القا می کند، در ادامه فرآیند گفت و گو تاثیر گذار است و جنس رابطه را تعیین می کند.

## رفتارهای عملی باوقار و کاریزماتیک

### آداب دست دادن

چه کسی اول دست دراز می‌کند؟

-بزرگ‌تر به کوچک‌تر

-مافوق به زیر دست (در نیروهای مسلح)

-رئیس به مرئوس (در نظام اداری)

هنگامی که کسی چند بسته یا پاکت در دست دارد و دست‌هایش آزاد نیست، نباید دست خود را به سوی او دراز کنیم تا مجبور شود برای دست دادن بسته‌ها را زمین بگذارد یا همه را در یک دست یا زیر بغل نگه دارد. هنگام دست دادن نباید دست طرف مقابل را فشرده، به‌خصوص اگر انگشتی در دست داشته باشد یا زمان دادن را طولانی کرد.

هنگام جدا شدن از یک جمع، دست دادن با همه لزومی ندارد و فقط می‌توان با یک معذرت‌خواهی خداحافظی کرد.

آقایان باید بدون دستکش دست بدهند، در صورتی که طرف مقابل دست دراز کرده و زمانی برای در آوردن دستکش نیست، دست دادن با دستکش ضمن عذر خواهی مانعی ندارد و این جمله گفته می‌شود: «ببخشید که با دستکش دست می‌دهم».

هنگام دست دادن با کسی نباید فاصله آنقدر زیاد باشد که مجبور شوید دست خود را خیلی دراز کنید.

هنگام دست دادن باید به‌صورت شخص نگاه کرد و با لبخند یا کمی خم کردن سر اظهار خوشحالی کرد.

هنگامی که مهمانان در حال غذا خوردن هستند و مهمان تازه‌ای وارد می‌شود فقط میزبان با او دست می‌دهد و سایرین با لبخند و تکان دادن سر اظهار آشنایی می‌کنند.

### کی به کی سلام می‌کند؟

نوبت پیشی گرفتن در سلام کردن به ترتیب زیر است:

-کوچک‌تر به بزرگ‌تر

-زیر دست به مافوق

-مهمان به میزبان

-تازه وارد به حاضران

در صورتی که آقایان کلاه داشته باشند، هنگام احوال‌پرسی و سلام باید کلاه خود را بردارند و تا قبل از خداحافظی آن را بر سر نگذارند .

در سلام کردن معمولا اسم طرف مقابل گفته می‌شود. به‌عنوان مثال: صبح به خیر آقای محمدی- یا سلام خانم حسینی .

سلام کردن درحالی‌که سیگار به لب باشد، شایسته نیست .

**کی به کی معرفی می‌شود؟**

-کوچک‌تر به بزرگ‌تر

ابتدا نام بزرگ‌تر آورده می‌شود، سپس نام کوچک‌تر. مثال: آقای حسینی (بزرگ‌تر)، اجازه می‌فرمایید آقای محمدی (کوچک‌تر) را به شما معرفی کنم؟

-معرفی آقا به خانم

ابتدا نام خانم برده می‌شود، بعد نام آقای مورد نظر. مثال: خانم حسینی اجازه می‌فرمایید آقای جمشیدی را به شما معرفی کنم؟

استثنا: در حضور اشخاص مهم (رئیس‌جمهور، شخصیت‌های مذهبی و... خانم به آقا معرفی می‌شود).

خانم‌ها را برای معرفی نزد آقایان نمی‌برند بلکه در صورت نیاز به معرفی، آقایان نزد خانم‌ها می‌روند .

خانمی که نشسته است برای معرفی از جای خود بلند نمی‌شود، مگر اینکه با خانمی مسن‌تر از خود یا شخصیتی بلند مرتبه روبه‌رو شود که در این حالت برای سلام و علیک و معرفی از جای خود بلند می‌شود .

هنگام معرفی یک دوشیزه به بانو، دوشیزه باید از جای خود بلند شود .

حتی‌المقدور میزبان مهمان‌ها را به یکدیگر معرفی می‌کند، در غیراین صورت مهمان‌هایی که نخستین بار با یکدیگر برخورد می‌کنند، خود را و در صورتی که همراهانی داشته باشند، آن‌ها را نیز به طرف مقابل معرفی می‌کنند .

برای معرفی ۲ نفر در صورتی که از نظر مقام، شغل، سن یا درجه (در صورت نظامی بودن) هم‌تراز باشند معرفی هر کدام به یکدیگر فرقی نمی‌کند. مثال: آقای محمدی، این آقای حسینی است .

برای معرفی یک نفر به یک گروه، ابتدا نام تازه وارد گفته می‌شود و سپس نام یکایک گروه، نشسته یا ایستاده معرفی می‌شوند . هنگام معرفی بهتر است جمله «از ملاقات شما خوشحالم» گفته شود .

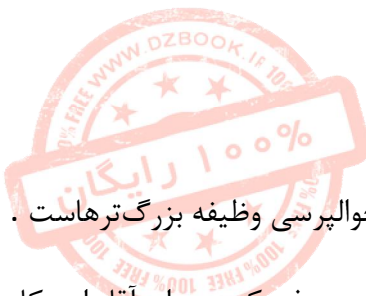
در معرفی باید اسامی را واضح و آهسته بیان کرد .

در صورتی که هنگام معرفی نام کسی را فراموش کردید یا مطمئن نیستید، نباید اشتباه تلفظ کنید، بلکه باید خیلی ساده از او معذرت خواسته و مجدداً نام او را پرسیده و به شخص ثالث معرفی کنید .

در مهمانی‌ها هنگام معرفی، آقایان در هر سنی باید جلوی پای خانم‌ها بلند شوند و تا نشستن خانم‌ها ایستاده باقی بمانند .

اگر اختلاف سن زیاد باشد، تنها به معرفی کوچک‌تر اکتفا کرده و معرفی بزرگ‌تر در جمله مستتر است. مادربزرگ، دوستم فرید را معرفی می‌کنم .

خانم مجرد به خانم متأهل معرفی می‌شود .



هنگامی که بچه‌ها به بزرگ‌ترها معرفی می‌شوند، احوال‌پرسی و وظیفه بزرگ‌ترهاست .

موقعی که خانمی می‌خواهد همسر خود را به خانمی معرفی کند عنوان آقا را به کار نمی‌برد ولی اگر بخواهد به شخص ناشناس معرفی کند می‌گوید همسرم .

موقع معرفی به کسی نباید زیاد خم شوید بلکه سر را پایین گرفته و یک لبخند و تکان دادن سر کافی است .

اگر هنگام معرفی نام یا شغل شما اشتباه گفته شده، آن را مودبانه تذکر دهید و نام یا شغل خود را بگویید .

برای معرفی در مهمانی‌ها، میزبان نباید بیش از حد از یک مهمان تعریف کند .

در مهمانی‌های رسمی خدمتکاران به مهمانان معرفی نمی‌شوند ولی در مهمانی‌های دوستانه می‌توانید آن‌ها را معرفی کنید .

به کار بردن اسم کوچک اشخاص مستلزم رابطه خیلی نزدیک و صمیمانه با آن‌هاست .



## چه موقع آقایان جلوتر از خانم‌ها حرکت می‌کنند؟

هنگام عبور از درهای گردون به منظور چرخاندن در

عبور از درهای فنردار به منظور نگهداری در

برای باز کردن درهای گردون یا فنردار، اگر خانم جلو بود، آقا باید جلو رفته، عبارت اجازه بفرمایید را گفته، در را باز کند و آن را نگه دارد تا خانم داخل شود.

هنگام ورود به رستوران

عبور از میان جمعیت

هنگام حرکت در صفوف ( صف اتوبوس، بانک و ...)

هنگام بالا رفتن از پله‌ها

هنگام پایین آمدن از پله‌ها

صفوف نشسته (در سینما، تئاتر، سخنرانی‌ها و...) به منظور باز کردن راه عبور برای خانم‌ها

## حضور در رستوران

در رستوران هم باید اصول خاصی را رعایت کنید به‌ویژه اگر به‌صورت رسمی به رستوران دعوت شده‌اید

بعد از ورود به رستوران، گارسون برای هدایت شما به میز غذا در جلو حرکت کرده و سپس خانم و بعد آقا حرکت می‌کند، آقا باید در نشستن خانم در جابه‌جایی صندلی کمک کند (گاهی این عمل توسط گارسون انجام می‌شود).

در صورت کوچک بودن میز، خانم و آقا روبه‌روی هم می‌نشینند، در صورتی که میز بزرگ باشد، پهلوی یکدیگر می‌نشینند.

در رستوران خانم کیف و دستکش یا بسته‌ای که همراه دارد روی میز نمی‌گذارد، بلکه باید از صندلی اضافی موجود استفاده کند.

برای سفارش غذا در رستوران باید از عبارت آقای گارسون یا خانم گارسون استفاده کرد و نباید کلمات پسر/دختر را به کار برد.

گارسون هنگام آوردن غذا ابتدا برای خانم سرو می‌کند.

در صورتی که به نظر شما قاشق، چنگال و کارد تمیز نبود، نباید با دستمال روی میز آن‌ها را تمیز کرد، بلکه باید از گارسون بخواهید که آن‌ها را تعویض کند .

در رستوران می‌توان مرغ را با دست خورد .

در رستوران یا در مهمانی‌های غیررسمی که بعضی از غذاها با دست خورده می‌شوند در خاتمه غذا یک کاسه کوچک آب گرم با یک برش لیمو ترش داخل آن با دستمال اضافی آورده می‌شود تا هر کس انگشتان خود را بشوید. ضمناً باید توجه داشت که هر ۲ دست با هم شسته نمی‌شود، فقط انگشتان را در داخل کاسه کوچک شست‌وشو می‌دهند .

در رستوران اگر قاشق، چنگال و کارد روی زمین افتاد نباید آن را برداشت، این کار توسط پیشخدمت انجام می‌شود .

اگر در رستوران مهمان بودید، سعی نکنید ارزان‌ترین یا گران‌ترین غذا را سفارش دهید، بلکه حالت تعادل را حفظ کنید، مگر اینکه میزبان خود غذاهای دیگری سفارش دهد .

وقتی آقا و خانمی در رستوران نشستند و اگر آقای آشنای سر میز آمد، آقا از جای خود بلند شده و تعارف می‌کند، ولی برخاستن خانم ضرورتی ندارد .

در رستوران هنگام برخورد با یک دوست، یک سلام کوتاه با تکان دادن دست کافی است .

در موقع سفارش غذا، خانم نظرش را به آقا گفته، آقا دستور غذا را می‌دهد. در صورتی که تعداد نفرات زیاد باشد، پیشخدمت می‌تواند دستور غذا را از هر نفر از جمله خانم‌ها بگیرد.



## ارتباطات فوق موثر کاریزماتیکی

لایل لوندس، مشاور ارتباطات، ۴۶ فن مختلف را آموزش می دهد که می توانید برای ایجاد احساس خوب نسبت به خود در دیگران از آنها استفاده کنید و اغلب این احساس وقتی به دست می آید که کاری کنید آنها احساس خوی نسبت به خود داشته باشند. این تکنیک ها به خوبی کار می کنند، البته وقتی که خالصانه اجرا شوند، نه با اشتیاق ساختگی. هدف شما تملق گویی نیست، بلکه باید در آنها نظر مثبت به وجود آورید.

## بر دیگران تمرکز کنید تا بر شما تمرکز کنند

تکنیک های موثر ارتباطات و تدابیر هوشمندانه به شما امکان می دهد تا اعتمادسازی کنید، به راحتی با دیگران سخن بگویید و با هر کسی که ملاقات می کنید، ارتباط مثبتی ایجاد کنید. این تکنیک ها شما را قادر می سازد تا احساس عزت نفس مردم را افزایش دهید و باعث شوید احساس خوبی نسبت به خود داشته باشند و شما را تحسین کنند.

برای رسیدن به این مرحله از جذابیت شخصی، توانایی های خود در زمینه «پیش بینی احساسی» را افزایش دهید تا دریابید مردم چگونه به اعمال و رفتار شما عکس العمل نشان خواهند داد. برای بهبود این توانایی از نکات زیر استفاده کنید.

## اثرگذاری مثبت

در این بخش روش هایی ارائه کرده ایم تا بتوانید به سرعت کاری کنید که دیگران احساس خوبی نسبت به شما پیدا کنند:

- چگونه هنگام ملاقات با مردم اعتماد به نفس خود را حفظ کنید. وقتی شیخ صجدیدی را ملاقات می کنید، لباسی را که به تازگی خریده اید نپوشید، زیرا نمی دانید که در این لباس چه احساسی دارید و چگونه به نظر می رسد. ابتدا لباس خود را در خانه بپوشید و امتحان کنید و اگر با آن راحت بودید، آن را هنگام ملاقات بپوشید.

- چگونه کاری کنید که همه آرزومند شنیدن نظرات شما باشند. رمز موفقیت آن است که وقتی دیگران در حال صحبت هستند صحبت آنها را قطع نکنید. به جای آن ساکت باشید، به دقت به سخنان دیگران توجه کنید. آرام و خونسرد باقی بمانید. سرانجام وقتی نوبت صحبت شما رسید، مردم به دقت به سخنان شما یعنی یک ناظر باملاحظه توجه می کنند.

## سلام و خداحافظی

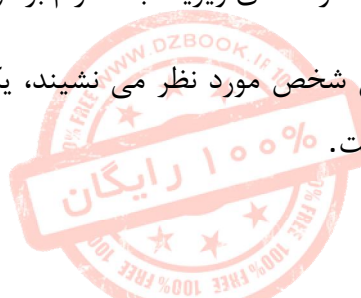
روش ملاقات شما با افراد و روش ترک کردن آنها، شما را متمایز می کند. برای ورود و خروج فوق العاده از این نکات پیروی کنید.

- چگونه کارت ویزیت خود را با تشخص به دیگران بدهید و کارت آنها را بگیرید. وقتی کسی کارت ویزیتی به شما می دهد، آن کارت برایش بسیار ارزشمند است. آن را سریعاً در جیب خود نگذارید. در عوض آن را با دو دست بگیرید و با دقت به آن نگاه کنید گویی به یک شاهکار هنری نگاه می کنید که قیتی برای آن متصور نیست. سپس آن را پایین تر بگیرید و هر چند لحظه یک بار نگاهی به آن بیندازید.

## چگونه با دیگران به سرعت ارتباط برقرار کنیم؟

وقتی کارت خود را به کسی می دهید، آن را از یک جای کارت بسیار شیک خارج کنید، به صورت افقی بالا آورده، روبروی فرد بگیرید و به او بدهید. این کار نشان می دهد که کارت شما و در نتیجه شغل و کسب و کارتان برایتان بسیار مهم است. دیگران نیز به همان ترتیب به شما عکس العمل نشان می دهند. با کارت های ویزیت با احترام برخورد کنید.

- چگونه با افراد مورد نظر خود ملاقات کنید. وقتی شخص مورد نظر می نشیند، یک صندلی در نزدیکی او انتخاب کنید. اگر نزدیک کسی بنشینید، شروع و ادامه صحبت با او آسانتر است.



## ارتباطات

- دیگران را در مکالمات گرم و صمیمانه خود شریک کنید. با این کار آنها احساس خوبی نسبت به شما پیدا می کنند. از روش های زیر استفاده کنید:

- چگونه با افرادی که چند لحظه پیش ملاقات کرده اید، گفت و گویی جذاب داشته باشید. مکالمه را طوری هدایت کنید که بیشتر راجع به مخاطب باشد. جزئیاتی در مورد کارهای اخیر آنها بپرسید که در چند ساعت گذشته انجام داده اند. صحبت درباره چنین جزئیاتی برای مردم آسان است زیرا به تازگی آنها را انجام داده اند و از صحبت راجع به موضوع مورد علاقه خود «یعنی خودشان» لذت می برند.

- چگونه با افراد غریبه دوست شوید. غریبه ها را تشویق کنید راجع به موضوعات ادامه دار صحبت کنند تا مکالمه ادامه پیدا کند. برای مثال، از شخصی بخواهید رستورانی معرفی کند تا با همسران برای شام به آنجا بروید (ادامه بحث: این رستوران کجاست؟ بهتر است چه غذایی سفارش دهیم؟) اگر اسم غذا را فراموش کنید، بهانه ای دارید که با این فرد جدید تماس بگیرید و مجدداً از او بپرسید. تماس با فردی که قبلاً به او معرفی شده اید، مطمئن ترین روش ایجاد یک دوستی جدید است.

-چگونه پشت سر مردم طوری حرف بزنید که خوششان بیاید. مردم همیشه مشتاقند نظر دیگران را درباره خود بدانند، بنابراین مطلب خوبی درباره آنها بگویید و مطمئن شوید آن را شنیده اند. اگر فکر می کنید آن را نشنیده اند، مجدداً بگویید. وقتی مهمانی را ترک می کنید، جمله مورد نظر خود را بگویید: «دیووس واقعا می داند چگونه یک مهمانی خوب برگزار کند، اینطور نیست؟» بلندتر از حد معمول صحبت کنید تا دیوس بتواند سخنان شما را بشنود.

-چگونه کاری کنید که همه در صحبت کردن با شما احساس راحتی کنند. برای شرکت در مکالمه ای که برای دیگرانهم خالی از لطف نباشد، مطمئن شوید که آنها حداقل از نظر فیزیکی راحت هستند. برای مثال، اگر از پشت میز خود با کسی صحبت کنید، ممکن است او را بترسانید. به جای آن، یک صندلی در کنار میز خود قرار دهید و او بخواهد در کنار شما بنشیند. آقایان باید از جایی که نشسته اند، در خروجی را ببینند. اغلب آنها از اینکه پشتشان به در باشد، احساس ناخوشایندی دارند.

-چگونه خود را قدرتمند نشان دهید. وقتی کسی نکته ای را می گوید، چند بار چانه خود را از حالت موازی با زمین کمی بالاتر بیاورید (پایین آوردن چانه نشانه توافق است). البته این کار ممکن است متکبرانه به نظر آید. پس با احتیاط از آن استفاده کنید.

-چگونه طوری بخندید که مورد احترام قرار گیرید. خندیدن مسری است. وقتی مردم اطراف شما کاری هوشمندانه یا خنده دار انجام می دهند، اولین کسی باشید که با صدای بلند می خندید. به دیگران نشان دهید که از مصاحبت با آنها لذت می برید.

## اجتماعی شدن

بسیاری از مردم به مهمانی می روند تا روابط اجتماعی خود را گسترش دهند اما اغلب احساس راحتی نمی کنند. برای اینکه خوش بگذرانید، نکات زیر را به کار گیرید:

-چگونه در یک مهمانی بزرگ دوست پیدا کنید. اگر کمی زودتر به مهمانی بروید می توانید با افرادی که پیش از شما رسیده اند، ارتباط برقرار کنید و وقتی دوستان آنها به مهمانی آمدند، آنها شما را به دوستانشان معرفی می کنند. همچنین، وقتی بچه ها را به مهمانی می برید این تکنیک، تکنیک بسیار موثری است. وقتی کسی تنها به نظر می رسد، لبخند بزرگی به او بزنید. به سرعت وارد صحبت شوید و او را برای همیشه به دوست خود تبدیل کنید.

-چگونه در یک گردهمایی تنها و سردرگم به نظر نیایید. طوری وارد سالن شوید که گویی مالک آن هستید. به همه جای سالن نگاه کنید و چنان با اشتیاق نگاه خود را بچرخانید که گویی کسی را که می شناسید، دیده اید.

- چگونه دعوت کسی را رد کنید و همچنان ارتباط را حفظ کنید. وقتی احساس می کنید باید دعوتی را برای یک مهمانی بپذیرید که ترجیح می دهید از آن اجتناب کنید، خود را هیجان زده و مشتاق نشان دهید. بعداً با آن شخص تماس بگیرید و بگویید با کمال تأسف برنامه های شما امکان شرکت در آن مراسم را به شما نمی دهند.

## ایمیل و موبایل

بایدها و نبایدهای استفاده از ایمیل و تلفن همراه در برقراری ارتباطات عبارتند از:

- چگونه وقتی خارج از محل کارید، ثابت کنید فرد خاصی هستید. به پیام های اتوماتیک اعتماد نکنید، پیام های خصوصی و دوستانه برای افراد ارسال کنید.

- چه کنید که ایمیل هایتان مطمئن به نظر آیند؟ در جملات خود از افعال زمان گذشته استفاده نکنید. ننویسید «امیدوار بودم که...»، بنویسید «امیدوارم که شما...». زمان گذشته عدم اطمینان را نشان می دهد.

- چگونه از خودپسند به نظر آمدن در ایمیل اجتناب کنید: از کلمه «من» کمتر استفاده کنید.

- چگونه پیام های خود را امضا کنید: هیچ چیز برای یک نفر مهمتر از اسمش نیست. نام گیرنده نام را در جمله آخر پیام خود لحاظ کنید.

- چگونه از تحقیر دیگران به وسیله ایمیل اجتناب کنید: همه پیام های زنجیره ای را که ممکن است به صورت اتوماتیک ضمیمه پیام های ارسالی شما باشند دوباره چک کنید پیام های اشتباه را برای افراد اشتباه نفرستید.

- چگونه با استفاده از موبایل خود عزت نفس آنها را افزایش دهید. بودن با کسی که مرتب با جواب دادن به تلفن همراه خود، مزاحم صحبت های شما می شود، بسیار توهین آموز است. وقتی با کسی هستید، با خاموش کردن تلفن همراه خود، نشان دهید که برایش ارزش قائلید.

## ارتباطات شخصی

هیچ چیز مهمتر از ارتباطات شخصی نیست. برای ارتقای روابط شخصی خود از نکات زیر کمک بگیرید:

- چه کنید که همیشه تشکر شما را به خاطر داشته باشند. وقتی مردم به شما لطفی می کنند، هدیه ای می دهند یا رفتار با ملاحظه ای انجام می دهند، به سرعت از آنها تشکر کنید. سپس گام دیگری بردارید و مدتی بعد دوباره از آنها تشکر کنید.

-چگونه از آنها طوری تعریف کنید که هرگز فراموش نکنند. تعریف خود را با اضافه کردن جزئیات طولانی کنید. باید نشان دهید که همه تلاش های آن فرد را فهمیده اید و به آن ارج می نهد.

-چگونه ارتباط خود با شریکتان را بهبود ببخشید. همیشه مطالب مثبتی راجع به شریک خود بگویید، چه خودش حاضر باشد و چه نباشد.

### کارهایی که نباید انجام دهید

مردم گاهی بی معنی ترین سخنان را می گویند و بی معنی ترین کارها را انجام می دهند. از ارتکاب این اشتباه ها اجتناب کنید.

-چگونه طوری رفتار کنید که مردم شما را کم اهمیت نپندارند: هرگز از عبارت «وقت ناهار من» استفاده نکنید. این جمله نشان می دهد که شما مسوول زمان خود نیستید و ریاستان تصمیم می گیرد.

-چگونه از گفتن جملات احمقانه معمول اجتناب کنید. از گفتن جملات «متاسفم، وقت نکردم با شما تماس بگیرم، یا برای شما نامه بنویسم یا نزد شما بیایم» اجتناب کنید. این جملات نشان می دهد شخص مذکور لیاقت زمان ما را نداشته است. وقتی افراد را به فوردگاه می رسانید، به آنها نگوید «پرواز ایمنی داشته باشید». این جمله نشان می دهد فکر می کنید آنها می میرند. به کسانی که با آنها قدم می زنید، نگوید «مواظب باشید پایتان نلغزد» زیرا فکر می کنند آنها را دست و پا چلفتی می دانید.

-چگونه بفهمید در چه مواردی نباید دوستانه رفتار کنید. اهی مردم نمی خواهند با آنها دوستانه رفتار کنید، به خصوص وقتی در حال جر و بحث با حمل و اسباب و اثاث هستند. وقتی کسی را دیدید و فهمیدید که نمی خواهد به او نزدیک شوید، پس به او نزدیک نشوید. وقتی کسی غمگین یا بیمار است شاید اطلاعاتی را افشا کند که بسیار خصوصی هستند پس بهتر است سریع موضوع بحث را عوض کنید.

-چگونه از متقلب به نظر آمدن اجتناب کنیم. هرگز از عبارات «صریحا بگویم ...» یا «بگذارید با شما روراست باشم» استفاده نکنید. چنین عباراتی نشان می دهند که بسته به شخصی که در حال مکالمه با او هستید ممکن است روراست یا غیر روراست باشید.

## روابط عمومی به سبک کاریزماتیک

روابط عمومی و قدرت برقراری ارتباط یک هنر، وسیله و ابزاری است که می تواند به شما کمک کند تا با دیگران در ارتباط باشید و بتوانید به صورت بهتری به زندگی روزمره خود بپردازید و به صورت کلی رضایت بیشتری از زندگی خود داشته باشید.

به نظر درست است که قدرت ارتباط تا حد زیادی می تواند ذاتی و وابسته به شخصیت افراد باشد ولی از این که بگذریم قدرت ارتباط یک امر اکتسابی است که فرد می تواند با تمرین و سعی و تلاش تا حد قابل توجهی قدرت ارتباط عمومی و توانایی ارتباطی خود را افزایش دهد.

در زیر چند مورد از مواردی که می تواند به شما کمک کند تا با دیگران ارتباط بهتری برقرار کنید را ذکر می کنم.

### سلام

کلید هر ارتباطی سلام است، برای اولین بار که به هر مکانی وارد می شوید از تاکسی گرفته تا اتوبوس و یا ادارات سعی کنید تا حتی الامکان از این کلید ارتباط بهره بجویید، از آنجایی که شما برای ارتباط نیاز به یک پاسخ از طرف مقابل دارید تا ببینید طرف مقابل تمایلی به ارتباط و گپ و گفتگو دارد می توانید از سلام استفاده کرده و با توجه به نوع پاسخ وضعیت را بسنجید.

### نگاه و ارتباط چشمی

هیچ لغت و کلمه ای نمی تواند مثل چشم شما با دیگران رابطه برقرار کند شما می توانید با طرز نگاه خود راه را برای ارتباط با طرف مقابل هموار کنید تا فرد روبروی شما بتواند سر صحبت را باز کند. بر عکس این مورد هم طرز نگاه و ارتباط چشمی طرف مقابلتان است که می توانید به راحتی پاسخ فرد مقابل را قبل از شروع به صحبت در ذهن خود تصور کنید.

برای مثال در فصل تابستان که افراد نسبتاً زیادی از عینک آفتابی استفاده می کنند شاهدیم که برقراری ارتباط کمرنگ تر و بسیار سخت تر است.

### حالات صورت

از جمله مهمترین مواردی که سبب می شود تا شما بتوانید با یک فرد ارتباط برقرار کنید حالات صورت شما است که می تواند به خوبی گویایی وضعیت روحی شما باشد (در اکثر مواقع)



## لباس و تیپ ظاهری

بعد از موارد فوق مورد دیگری که می تواند در نگاه اول شما را مورد تاثیر قرار دهد که آیا شروع به یک رابطه کنید یا خیر؟ طرز لباس پوشیدن ، پیرایش و آرایش طرف مقابلتان است.

(برای شروع هیچگاه از این مورد استفاده نکنید چون احتمال اختلاف عقیده از تفاهم بیشتر است)

وقتی موارد فوق را بررسی کردید و به نظرتان احتمال اینکه بتوانید یک رابطه خوب را شروع کنید بالا است با رویی خوش که می تواند لبخندی ملایم باشد شروع کنید.

از تفاهم ها و وضعیت محیط و زمانی که در آن هستید صحبت کنید برای مثال در یک محیط عمومی گرمای هوا می تواند شروع خوبی باشد، اگر در یک محیط دانشگاهی هستید اشتراکاتی مثل دانشجو بودن رشته تحصیلی و یا دانشگاه می توانند انتخاب خوبی باشند.

هیچگاه در برخورد اول (به صورت یک اصل کلی) در مورد آیین، مذهب و وضعیت مالی طرف مقابلتان سوالی مطرح نکنید چون این سوالات سبب آزردن طرف مقابلتان می گردد و سبب می شود تا احساس صمیمت و دوستی یا شکل نگیرد یا بسیار کم رنگ باشد.

طرف مقابل اگر صلاح بداند و مایل باشد خودش در مورد موارد بالا صحبت میکند.

در برقراری رابطه گوش دادن اصل مهمی است به طرف مقابلتان زمان دهید تا حرفهای خود را بزند در میان کلامش نپرسید و به هر حال او را تحت فشار قرار ندهید.

## هیچ گاه فقط سوال نکنید

برای مثال وقتی صحبتتان شروع شد و به اشتراکاتی رسیدید و از طرف مقابل پرسیدید اسم شریفتان و ایشان گفت عامری شما هم بلافاصله فامیلی خود را بگویید تا هر اندازه اطلاعات که می گیرید به همان اندازه اطلاعات در اختیار طرف مقابلتان قرار بدهید، زیرا روابط های یک طرفه زود به پایان می رسد و غروب می کند.

در سوال بالا وقتی شما نام وی را پرسیدید و با جواب شهرت و فامیلی او مواجه شدید هیچگاه از این ریزتر نشوید و بر روی سوال خود با فشاری نکنید چون هر لحظه امکان دارد تا به علت تحت فشار بودن طرف مقابل رابطه قطع شود.

موارد بالا از جمله مواردی بود که در چند سال اخیر توانسته به خوبی کمک کند تا بتوانم در جامعه با دیگران رابطه نسبتاً خوبی برقرار کرده و از زندگی خود راضی‌تر باشم.

امیدوارم آموزش‌ها و نکته‌های رفتاری مطرح شده در این کتاب برای شما خواننده محترم مفید بوده باشد و با بکارگیری این آموزش‌ها و نکته‌ها در بخش‌های مختلف زندگی، روز به روز موفق‌تر و محبوب‌تر باشید.

پایان

بهار ۱۳۹۷ - رضا فریدون نژاد

