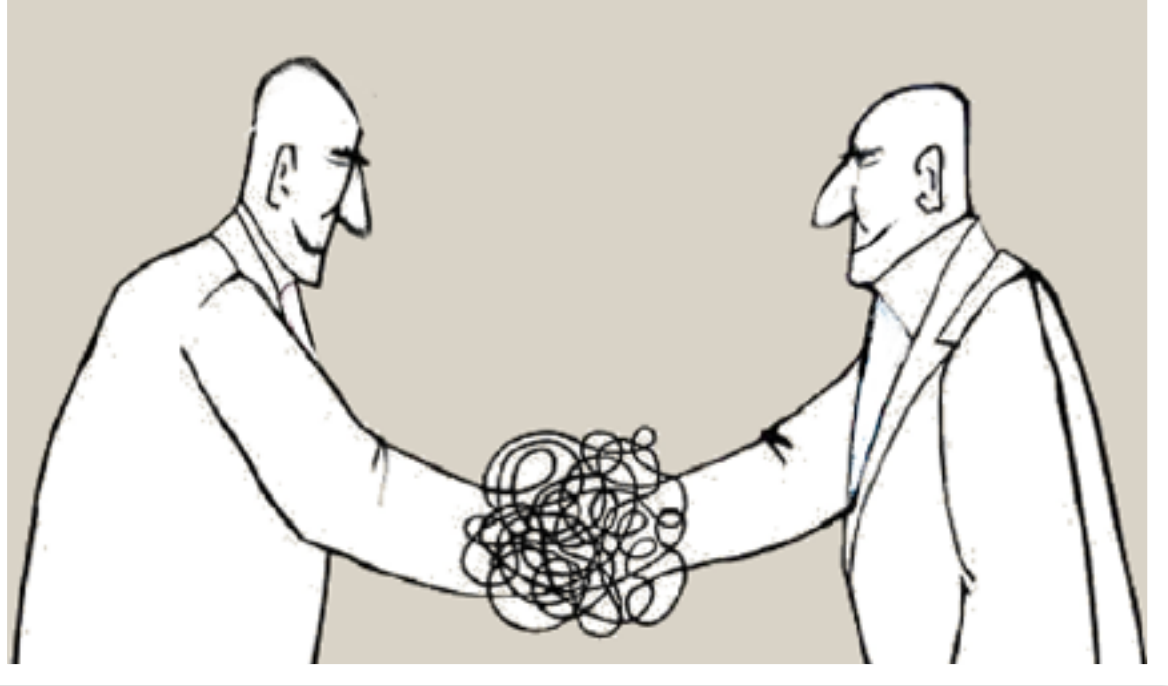


سبک ارتباط



روش‌های برقراری ارتباط مؤثر در محیط‌های کسب و کار

از ملاقات با شما خوشوقتم!

■ محمدرضا سهیلی فر

بین سلامت جسمانی انسان و روابطش با دیگران ارتباط نزدیکی وجود دارد. گفت‌وگو با دیگران موجب می‌شود افق دیدمان در مورد خردمان و ارزش‌ها، روابط، وقایع و شرایط گسترش یابد و در نتیجه ما به رشد و کمال بیشتری دست خواهیم یافت. شیوه برقراری ارتباط ما با دیگران تا حد زیادی روی زندگی‌ای که تجربه خواهیم

■ چند تکنیک ارتباطی در کسب و کار

تکنیک‌های مؤثر ارتباطی به شما امکان می‌دهد تا اعتمادسازی کنید، به راحتی با دیگران سخن بگویید و با هر کس که ملاقات می‌کنید، ارتباط مثبتی ایجاد کنید. برای رسیدن به این مرحله، توانایی‌های خود را در زمینه پیش‌بینی احساسی افزایش دهید تا در یابید مردم چگونه به اعمال و رفتار شما عکس‌العمل نشان خواهند داد. برای بهبود این توانایی از نکات زیر استفاده کنید:

- اثر گذاری مثبت بر دیگران: وقتی شخص جدیدی را ملاقات می‌کنید، لباسی را که به‌تازگی خریده‌اید نپوشید، زیرا نمی‌توانید که در این لباس چه احساسی دارید و چگونه به نظر می‌رسید. ابتدا لباس خود را در خانه بپوشید و امتحان کنید و اگر با آن راحت بودید، آن

شل دست دادن را حمل بر ضعف و ناتوانی شما بدانند. زمانی که توافق حاصل می‌شود یا زمانی که یک جلسه پرثمر ختم می‌شود،کسب موفقیت را با زبان بدن مناسب مورد تأکید قرار دهید، مثلاً اگر میزبان جلسه هستید، حتماً ضمن تشکر و قدردانی از مهمان خود به خاطر آمدنش، او را تادر خروجی ساختمان بدرقه کنید و صرفاً به همراهی تادم در اتاق گفتایت نکنید. هنگام خداحافظی نیز می‌توانید با او دست بدهید. اگر جلسه خوب هم برگزار نشد، باز هم بدون تلاش برای پنهان کردن عدم موفقیت، جانب ادب و تواضع را رعایت کنید.

- نحوه تبادل کارت ویزیت: وقتی کسی کارت ویزیتی به شما می‌دهد، 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 می‌کنید که قیمتی برای آن متصور



را هنگام ملاقات بپوشید.

- نحوه سلام و خداحافظی: روش ملاقات شما با افراد و روش ترک کردن آنها، شما را متمایز می‌کند. کلماتی که برای سلام و احوالپرسی به کار می‌برید به نوع رابطه شما بستگی دارد. ابتدا خود را معرفی و سپس از عبارات احترام‌آمیزی مانند «از ملاقات با شما خوشوقتم» و «باعث افتخار است که در خدمت شما هستم» استفاده کنید. این طرز برخورد نشان‌دهنده حسن نیت است.

حتی زمانی که با طرف مقابل خصومت دارید هم بهتر است همیشه شروع صحبت از جانب شما مودبانه باشد. دست دادن با آشنایان به هنگام سلام و احوالپرسی معمولاً به میل شما بستگی دارد، اما در یک موقعیت رسمی به احتمال زیاد باید این کار را انجام دهید. هنگام برخورد با غریبه‌ها گرم و محکم دست بدهید؛ ممکن است

در گفت‌وگوی کاری، چگونه سخن بگوییم؟

- این جملات را به کار نبرید: گفتن جملاتی شبیه «متاسفم، وقت نکرده‌ام یا شما تماس بگیرم» اجتناب کنید. این جملات نشان می‌دهد شخص مذکور لیاقت زمان ما را نداشته است. وقتی افراد را به فرودگاه می‌رسانید، به آنها نگویید «پرواز ایمنی داشته باشید»؛ این جمله نشان می‌دهد فکر می‌کنید آنها می‌میرند. به کسانی که با آنها قدم می‌زنید، «مواظب باشید پایتان نلغزد» زیرا فکر می‌کنند آنها را دست و پا چلفتی می‌دانید. هرگز از عبارات «صریح بگوییم...» یا «بگذارید با شما روراست باشم» استفاده نکنید. چنین عبارتی نشان می‌دهد که بسته به شخصی که در حال مکالمه با او هستید ممکن است روراست یا غیر روراست باشید.

- خلاصه‌سازی: خلاصه کردن یکی از مهم‌ترین قسمت‌های گوش دادن است ولی ما باید تا وقتی که از موقعیت فرد مقابل مطمئن نشده‌ایم آن را به تأخیر بیندازیم. باید اجازه داد گوینده حرفش را تمام کند و سپس در موقعیت مناسب، صحبت‌های او را خلاصه کرد: «با توجه به صحبت‌هایتان آیا برداشت من درست بوده است که...؟»، «یا منظور شما این است که...». پس به عبارت دیگر وقتی ما به صحبت‌های کسی

تکنیک‌های مؤثر ارتباطی به شما امکان می‌دهد تا اعتمادسازی کنید، به راحتی با دیگران سخن بگویید و با هر کس که ملاقات می‌کنید، ارتباط مثبتی ایجاد کنید. برای رسیدن به این مرحله، توانایی‌های خود را در زمینه پیش‌بینی احساسی افزایش دهید تا در یابید مردم چگونه به اعمال و رفتار شما عکس‌العمل نشان خواهند داد

طرح:محمدمحمد نیریژا جوان

خود را آگاهانه با ترس‌هایمان روبه‌رو کنیم

بترس ولی انجامش بده!

■ مریم ترابی

تا به حال به طور جدی به ترس‌های خود فکر کرده‌اید؟ یا اینکه شما هم از آن دسته افرادی هستید که می‌گویند ما از هیچ چیز نمی‌ترسیم. بگذارید خیالتان را راحت کنم، شجاع‌ترین انسان‌ها هم می‌ترسند. ترس هم مانند تمام حس‌های دیگر مثل حس خوشحالی، ناراحتی، درد و... فقط یک حس است و باید با آن مثل تمام حس‌های دیگر برخورد کرد. ترس در حقیقت احساس ناخوشایندی است که در رویارویی با خطر، همراه با درد، ایجاد می‌شود. ترس یک احساس غریزی و ناخوشایند است که در مواقعی که انسان احساس خطر می‌کند فعال می‌شود. بنابراین ترس برای همه وجود دارد اما ریشه‌های این ترس‌ها در وجود هر فردی متفاوت است. پس با ترس‌های خود مقابله و ریشه‌های آن را در وجود خود پیدا کنید.

■ ترس‌های زندگی‌مان را بشناسیم

همه افراد در زندگی از موقعیت‌های خاصی ترس دارند و همیشه از وقوع اتفاقاتی می‌ترسند. در واقع آنان از ترسشان می‌ترسند! مثلاً همیشه از اینکه در خیابان یا تاکسی بی‌پول بمانند می‌ترسند پس مدام کیف پول خود را چک می‌کنند تا مبادا آن را جا بگذارند. این افراد از تمسوری که از برخورد راننده تاکسی در چنین مواقعی دارند و از نگاه و قضاوت مسافرهای داخل ماشین می‌ترسند و این ترس برای آنها مثل یک کابوس است. با مثلاً برخی افراد همیشه از اینکه شغل خود را از دست بدهند می‌ترسند زیرا تصور می‌کنند هیچ کاری غیر از کار کنونی خود بلد نیستند انجام بدهند، پس از بیکار شدن خود می‌ترسند یا وقتی یک کار جدید را می‌خواهند شروع کنند از شروع کردن آن می‌ترسند. یا برخی هستند که از جانورهای مودی مثل سوسک و مارمولک می‌ترسند. از پلندی و ارتفاع می‌ترسند. از طلب کمک کردن می‌ترسند و الی‌الخر. ترس‌های بی‌شماری که در وجود هر فردی متفاوت است.

اما بهتر است فوبیاهای زندگی خود را بشناسیم و آگاهانه با آن مواجه شویم، زیرا فراز و نشیب‌های زندگی بالاخره یک روزی ما را در برابر این ترس‌ها قرار می‌دهد و اگر با این ترس‌های درونی خود کنار نیامده باشیم اصلاً مشخص نیست چه به روزگارمان می‌آید.

■ بترسیم ولی انجامش بدهیم

همه تصور می‌کنند وجود ترس به دلیل خطر یک عامل خارجی است در حالیکه علت عمده

ترس‌ها در درون ما و در تصورات و نگرش ماست، پس باید دلیل آن را پیدا کنیم. اکثر ترس‌ها ریشه در کودکی افراد دارد. ترس‌هایی که بسیاری از آنها به دلیل تربیت و برخورد والدین و عمدتاً از سر دلسوزی و محبت به وجود آمده و بزرگسالی به شکل ترس از موقعیت خود را نشان می‌دهد. ترس در اکثر مواقع مانع رشد و پیشرفت افراد می‌شود.

طبیعی است، همه می‌ترسند حتی افراد موفق هم می‌ترسند. اما اینکه ترسید ولی حرکت کنید تا کاری را به سرانجام برسانید مهم است، نه اینکه ترسید و هیچ کاری نکنید. «بترس ولی انجامش بده»؛ این یک جمله کلیدی برای افراد موفق است. آنها با وجود تمام مشکلاتشان تلاش می‌کنند تا به موفقیت برسند. در واقع آنها هم می‌ترسند ولی اقدام می‌کنند. آنها با وجود ترس‌هایی که در برابر رهشان وجود دارد برای رسیدن به هدف تلاش می‌کنند.

این را نباید فراموش کنیم که ترس بزرگ‌ترین مانع موفقیت افراد است.

■ آگاهانه با ترس‌هایمان مواجه شویم

همانطور که گفته شد سرنوشت حتماً روزی ما را در موقعیت‌هایی که از آن می‌ترسیم قرار می‌دهد بر خورد آگاهانه بسا ترس‌های خود در واقع بخشی از شخصیت وجودی ما را برایمان آشکار می‌سازد. بخشی از ترس‌های خود را برایمان آشکار می‌سازد. بخشی از ترس‌های خود را برایمان آشکار می‌سازد. بخشی از ترس‌های خود را برایمان آشکار می‌سازد. بخشی از ترس‌های خود را برایمان آشکار می‌سازد. بخشی از ترس‌های خود را برایمان آشکار می‌سازد.

■ ترس‌های خود را بشناسیم

همه افراد در زندگی از موقعیت‌های خاصی ترس دارند و همیشه از وقوع اتفاقاتی می‌ترسند. در واقع آنان از ترسشان می‌ترسند! مثلاً همیشه از اینکه در خیابان یا تاکسی بی‌پول بمانند می‌ترسند پس مدام کیف پول خود را چک می‌کنند تا مبادا آن را جا بگذارند. این افراد از تمسوری که از برخورد راننده تاکسی در چنین مواقعی دارند و از نگاه و قضاوت مسافرهای داخل ماشین می‌ترسند و این ترس برای آنها مثل یک کابوس است. با مثلاً برخی افراد همیشه از اینکه شغل خود را از دست بدهند می‌ترسند زیرا تصور می‌کنند هیچ کاری غیر از کار کنونی خود بلد نیستند انجام بدهند، پس از بیکار شدن خود می‌ترسند یا وقتی یک کار جدید را می‌خواهند شروع کنند از شروع کردن آن می‌ترسند. یا برخی هستند که از جانورهای مودی مثل سوسک و مارمولک می‌ترسند. از پلندی و ارتفاع می‌ترسند. از طلب کمک کردن می‌ترسند و الی‌الخر. ترس‌های بی‌شماری که در وجود هر فردی متفاوت است.

■ ترس‌های زندگی‌مان را بشناسیم

همه افراد در زندگی از موقعیت‌های خاصی ترس دارند و همیشه از وقوع اتفاقاتی می‌ترسند. در واقع آنان از ترسشان می‌ترسند! مثلاً همیشه از اینکه در خیابان یا تاکسی بی‌پول بمانند می‌ترسند پس مدام کیف پول خود را چک می‌کنند تا مبادا آن را جا بگذارند. این افراد از تمسوری که از برخورد راننده تاکسی در چنین مواقعی دارند و از نگاه و قضاوت مسافرهای داخل ماشین می‌ترسند و این ترس برای آنها مثل یک کابوس است. با مثلاً برخی افراد همیشه از اینکه شغل خود را از دست بدهند می‌ترسند زیرا تصور می‌کنند هیچ کاری غیر از کار کنونی خود بلد نیستند انجام بدهند، پس از بیکار شدن خود می‌ترسند یا وقتی یک کار جدید را می‌خواهند شروع کنند از شروع کردن آن می‌ترسند. یا برخی هستند که از جانورهای مودی مثل سوسک و مارمولک می‌ترسند. از پلندی و ارتفاع می‌ترسند. از طلب کمک کردن می‌ترسند و الی‌الخر. ترس‌های بی‌شماری که در وجود هر فردی متفاوت است.

■ ترس‌های زندگی‌مان را بشناسیم

همه افراد در زندگی از موقعیت‌های خاصی ترس دارند و همیشه از وقوع اتفاقاتی می‌ترسند. در واقع آنان از ترسشان می‌ترسند! مثلاً همیشه از اینکه در خیابان یا تاکسی بی‌پول بمانند می‌ترسند پس مدام کیف پول خود را چک می‌کنند تا مبادا آن را جا بگذارند. این افراد از تمسوری که از برخورد راننده تاکسی در چنین مواقعی دارند و از نگاه و قضاوت مسافرهای داخل ماشین می‌ترسند و این ترس برای آنها مثل یک کابوس است. با مثلاً برخی افراد همیشه از اینکه شغل خود را از دست بدهند می‌ترسند زیرا تصور می‌کنند هیچ کاری غیر از کار کنونی خود بلد نیستند انجام بدهند، پس از بیکار شدن خود می‌ترسند یا وقتی یک کار جدید را می‌خواهند شروع کنند از شروع کردن آن می‌ترسند. یا برخی هستند که از جانورهای مودی مثل سوسک و مارمولک می‌ترسند. از پلندی و ارتفاع می‌ترسند. از طلب کمک کردن می‌ترسند و الی‌الخر. ترس‌های بی‌شماری که در وجود هر فردی متفاوت است.