

صدای خاموش

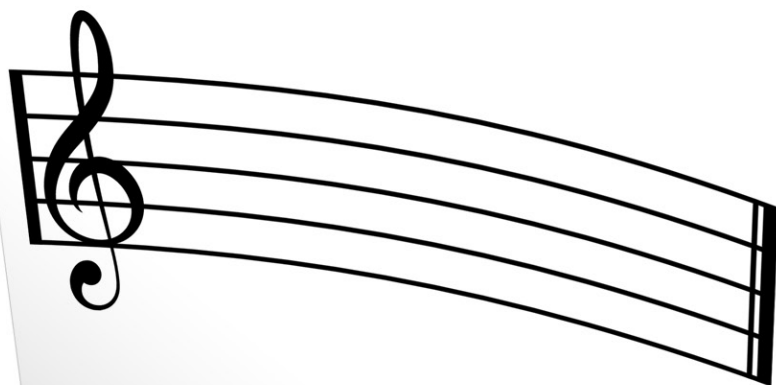
۶ گام تا غلبه بر کم حرفی

به قلم: کامران گنجی

PDF



صدای خاموش



آنچه در این کتاب می خوانید:

بهبود تصورات ذهنی

توجه بیشتر به زبان بدن

شناسایی عوامل کم حرفی

باز کردن سر صحبت با دیگران

آموزش ارتباط چشمی مناسب

ارتقاء مهارت شنیداری

۶ گام تا غلبه بر کم حرفی

کامران گنجی

این کتاب به شما کمک می کند تا:
- در جلسات کاری و دانشگاهی بیشتر حرف بزنید
- در مصاحبه های استخدامی اعتماد به نفس بیشتری داشته باشید
- در جلسات خانوادگی و دوستانه بیشتر مشارکت کنید
- در جلسات کاری و دانشگاهی بیشتر حرف بزنید
- در مصاحبه های استخدامی اعتماد به نفس بیشتری داشته باشید
- در جلسات خانوادگی و دوستانه بیشتر مشارکت کنید

الله أكبر
محمد وآله

صدای خاموش

۶ گام برای غلبه بر کم حرفی

از سری کتاب های رایگان سایت

آموزش رفع خجولی و کمرویی

www.KamranGanji.com

برای شرکت در دوره های آموزشی و تهیه کتب رفع خجولی و کمرویی

به سایت ما مراجعه نمایید.

به قلم: کامران گنجی

تقدیرم به همسر خوب و مهربانم

که با دلسوزی و همراهی فراوان

در شغل گنجی این کتاب نقش به سزایی داشت

سرشناسه: کامران گنجی

عنوان: صدای خاموش - ۶ گام برای غلبه بر کم حرفی

مشخصات نشر: تهران - وبسایت آموزش رفع خجولی و کمروبی، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری: ۴۴ص.

موضوع: ارتباط گفتاری

Oral communication: موضوع

موضوع: سکوت

Silence: موضوع

موضوع: سخنوری

Oratory: موضوع

موضوع: رفتار - تغییر و تعدیل

Behavior modification: موضوع

صدای خاموش

۶ گام برای غلبه بر کم حرفی

این کتاب به شما کمک می کند تا بتوانید:

عوامل کم حرفی را بشناسید

تصورات ذهنی خود را بهبود ببخشید

به راحتی سر صحبت با دیگران را باز کنید

مهارت ارتباط چشمی مناسبی برقرار کنید

مهارت شنیداری خود را ارتقاء دهید

به زبان بدن خود توجه بیشتری داشته باشید

قیمت: رایگان

www.KamranGanji.com

Book@KamranGanji.com

فهرست مطالب

۷ سخنی برای آغاز

۷ آیا این همان کتابی است که من می خواهم؟

۹ فصل اول: کم حرفی و دلایل آن

۱۰ کم حرفی و دلایل آن

۱۰ آیا کم حرفی ذاتی است؟

۱۱ دوست دارم با خودم باشم و خجالتی نیستم!

۱۲ دلایل کم حرفی

۱۲ ۱- عوامل محیطی

۱۴ ۲- عوامل ذهنی

۱۵ ۳- عوامل رفتاری یا مهارتی

۱۶ فصل دوم: بهبود تصورات ذهنی

۱۷ بهبود تصورات ذهنی

۱۷ ۱. مهارت های خودگویی

۱۹ ۲. نیازی به تأیید طلبی نداشته باشیم

۲۰ اقدامک

۲۱ ترس از بی اعتنایی و تحویل نگرفتن

۲۱ منفعل بودن

۲۳ فصل سوم: بهبود مهارت های ارتباطی

۲۴ بهبود مهارت های ارتباطی

۲۴ چگونه گفتگو را شروع کنیم؟

۲۵ مهارت پرسیدن سؤالات متعارف

فهرست مطالب

۲۸	اقدامک
۲۹	فصل چهارم: بهبود مهارت ارتباط چشمی
۳۰	مهارت ارتباط چشمی
۳۱	اقدامک
۳۲	فصل پنجم: بهبود مهارت شنیداری
۳۳	گوش دادن فعالانه
۳۴	اقدامک
۳۵	فصل ششم: بهبود زبان بدن
۳۶	زبان بدن مناسب
۳۷	پوشش و لباس
۳۸	اقدامک
۳۸	طرز ایستادن
۴۰	طرز قرار گرفتن دست ها
۴۰	تمایل به جلو
۴۱	لیخند
۴۲	اقدامک
۴۳	سخن پایانی

از اینکه این کتاب را برای تقویت مهارت‌های ارتباطی خود برگزیدید، سپاسگزارم و به شما تبریک می‌گویم که به فکر تغییر هستید، چرا که تغییر کار سختی است و هر کسی حاضر نیست که تن به تغییر دهد و بعضی از افراد نیز جرأت آن را ندارند اما شما با خریدن این کتاب نشان دادید که فردی شجاع و تغییر پذیر هستید. به شما قول می‌دهم که اگر مطالب ذکر شده در کتاب را بخوانید و با عمل همراه سازید، ارتباطات شما به شکل فزاینده‌ای ارتقاء خواهد یافت و به دنبالش موفقیت‌های روز به روز را شاهد خواهید بود. پس بیایید هر چه سریعتر این مهارت‌ها را بیاموزیم و در زندگی روزمره مان پیاده کنیم.

♦ آیا این همان کتابی است که می‌خواهم؟

هر کسی برای این که مؤثر و بانفوذ باشد، لازم است که بر مهارت‌های ارتباط حرفه‌ای با دیگران مسلط باشد، قطعاً شما هم که این کتاب را تهیه نمودید، دوست دارید که با افراد مختلف چنین ارتباطی را برقرار نمایید.

قبل از هر چیزی از شما چند سؤال دارم:

- آیا می‌دانید چگونه سر صحبت با افراد را باز کنیم؟
- آیا می‌دانید وقتی با کسی صحبت می‌کنید نگاهتان به چه صورت و به چه سمتی باید باشد؟
- آیا می‌دانید روش‌های مختلف سؤال کردن چگونه است؟
- آیا می‌دانید چطور خودتان را به دیگران معرفی کنید؟
- آیا موانع ذهنی صحبت کردن در جمع را می‌شناسید؟
- آیا می‌دانید وقتی در جمع افراد صحبت می‌کنید، نحوه ایستادن تان باید به چه صورت باشد؟

اگر جواب شما به پرسش‌های مطرح شده منفی است، باید بگویم که این کتاب برای شما نوشته شده است اما اگر پاسخ‌ها به گونه دیگری است، احتمالاً کتاب‌های مفیدتری برای شما وجود دارد. مهارت‌های ارتباطی در هر شرایطی و در هر مکانی با توجه به مسائل اجتماعی و فرهنگی منعطف و تغییر پذیر است و می‌توان از کتاب‌های مختلف راه حل‌های متناسب با خود را دریافت نمود. با ما همراه باشید تا تغییرات فوق العاده‌ای را با هم‌دیگر رقم بزنیم.

کامران گنجی

مربی و مدرس رفع ثقیولی و کمروبی

فصل اول



کم حرفی و دلایل آن

کم حرفی چیست؟

یکی از مشکلاتی که افراد خجول و کمرو با آن رو به رو هستند، زمانی ست که در جمعی (خصوصاً جمع افراد غریبه) قرار می گیرند و احساس می کنند که حرفی برای گفتن ندارند و با سکوت طولانی شان، افراد حاضر، به خجول و کمرو بودن آنها پی می برند. اما واقعاً دلیل این سکوت طولانی چیست؟ اگر شما جزء یکی از همین افراد هستید و یا در اطرافیان تان اینگونه افراد را می شناسید، خواندن این کتاب الکترونیکی را به شما پیشنهاد می کنم.

آیا کم حرفی ذاتی است؟

قبل از اینکه به دلایل کم حرفی بپردازیم، لازم است به نکته ای مهم اشاره کنم که بعضی افراد خوب صحبت کردن و جذاب سخن گفتن را ذاتی می دانند، در صورتی که اینطور نیست. لاقبل برای

من اینطور نبوده و برای خوب و جذاب صحبت کردن، در کلاس های آموزشی شرکت کرده ام. البته بعضی افراد در خانواده ای رشد می کنند که پدر و مادر آنها از فن بیان خوبی بهرمنند هستند و توانایی بالایی در ارتباط گیری دارند و ما منکر این قضیه نمی شویم که بزرگ شدن فرزند در این خانواده بی تأثیر است.

اما اگر کسی از این توانایی مهم برخوردار نیست، می تواند با آموزش آنها را بدست آورد.

◆ دوست دارم با خودم باشم و خجالتی نیستم!

در تقسیم بندی افراد از لحاظ تیپ شناسی ما با دو گونه شخصیت مواجه می شویم:

۱- **افراد برون گرا:** افرادی که انرژی خود را از جمع می گیرند و دوست دارند که با افراد مختلف رابطه برقرار کنند.

۲- **افراد درون گرا:** افرادی که انرژی خود را از درون خود می گیرند و دوست دارند که با افراد کمی رابطه برقرار کنند اما در عوض رابطه ای عمیق داشته باشند. به همین دلیل افراد درون گرا بیشتر متهم به کمروبی می شوند.

درون گراها می توانند به راحتی با دیگران ارتباط برقرار کنند و ترسی از این بابت ندارند. همچنین معمولاً افراد درون گرا کارها را دوست دارند به تنهایی انجام دهند اما نه به این خاطر که از رو به رو شدن با افراد اکراه داشته باشند، بلکه صرفاً این سبک و مدل کار کردن را بیشتر می پسندند.

بنابراین کسانی که دچار کمرویی و کم حرفی می شوند، می توانند هم از تیپ درون گرا باشند و هم تیپ برون گرا. من هم از لحاظ تیپ شناسی جزء تیپ شخصیتی درون گرا هستم و لازم است که به این نکته اشاره کنم که، این حقیقت وجود دارد که افراد درون گرا به خاطر علاقه ای زیادی که به تنهایی و با خود بودن دارند، بیشتر به خجولی و کمرویی کشیده می شوند؛ چرا که شما اگر به صورت مکرر با دیگران ارتباط نداشته باشید، به مرور زمان ارتباط برقرار کردن با دیگران برای شما کار سختی خواهد شد ولی از آن طرف نیز، درون گراهایی که دچار کمرویی و کم حرفی می شوند نسبت به افراد برون گرا کمتر دچار ناراحتی می شوند چرا که همانطور که بیان شد انرژی خود را از درون خود کسب می کنند.

◆ دلایل کم حرفی

کم حرف بودن افراد به ۳ دلیل عمده بستگی دارد:

- ۱- عوامل محیطی
- ۲- عوامل ذهنی
- ۳- عوامل رفتاری یا مهارتی

◆ ۱- عوامل محیطی

بیشتر افکار، عقاید و خلیات هر فردی از دوران کودکی شکل گرفته است که والدین، دوستان، معلمان و اطرافیان در شکل گیری آن نقش بسزایی داشته اند. اما به تدریج این افکار و خلیات تحت تأثیر شرایط مختلف اجتماعی و

فرهنگی تغییر و یا تعدیل یافته است.

این افکار و خلیقات به تدریج شخصیت ما را ساخته است و زمانی که می خواهیم با دیگران ارتباط برقرار کنیم، به صورت خودکار و ناخودآگاه از این فیلترهای شخصیتی عبور می کنند و در گفتگو جاری می شوند. به طور کلی اعتقادات و اخلاق ما به اعمال مان منجر شده و اعمال ما، نتایج زندگی مان را تعیین می کند. پس اگر در دوران کودکی از ناحیه ارتباط گیری دچار ضعف بوده باشیم و زمانی که بزرگتر شده باشیم آن را ارتقاء نداده باشیم قطعاً در گفتگو با افراد دچار مشکل می شویم.

پس محیطی که ما در آن رشد می کنیم یا زمان زیادی را در آنجا سپری می کنیم در شکل گیری شخصیت ما نقش بسزایی دارد.

۱۳

از مؤثرترین عوامل کمرویی و کم حرفی افراد می توان به انسان های اطراف اشاره کرد که در گام نخست خانواده نقشی اساسی در این زمینه دارد.

خانواده می تواند با واگذاری مسئولیت های مختلف به فرزند، او را اجتماعی بار بیاورد و یا به اشتباه با بهانه متواضع و فروتن تربیت نمودن او، شخصیتی کمرو و کم حرف تحویل جامعه دهد.

در وهله دوم، خانواده دوم ما که مدرسه است نیز از اهمیت فوق العاده ای در این زمینه برخوردار است:

روزی سر کلاس درس همکارم حضور داشتم، همکارم سؤالی را از دانش آموزان پرسید.

چند نفری دستشان را بلند کردند و یکی پس از دیگری جواب مورد نظرشان را می دادند.

متأسفانه برخورد همکارم با دانش آموزان جالب نبود، برخی به خاطر جوابی که داده بودند مسخره شدند و عده کمی هم تأیید!

دانش آموزی که در کلاس اجازه اظهار نظر ندارد و یا حتی زمانی که اظهار نظری یا پاسخی را اشتباه بیان می کند، سرکوب می گردد؛ قطعاً چنین دانش آموزی اگر چندین بار برایش این اتفاق بیافتد، دچار کمرویی و کم حرفی می گردد، مخصوصاً اگر این بی اعتنائی در خانواده نیز ادامه داشته باشد.

۲. عوامل ذهنی

مهمترین دلیل کم حرفی افراد زامی توان تصورات ذهنی اشتباه ذکر کرد. تصورات اشتباهی از قبیل:

- حرف های من برای دیگران اصلاً جالب نیست.
- اگر حرفی بزنم، به من پُر حرف می گویند.
- من در این موضوع، اطلاعات کاملی ندارم.
- اگر سوتی بدهم، خیلی به ضررم تمام می شود و سوزۀ خنده دیگران می شوم.
- اگر الآن حرفی بزنم، یک جایی بالاخره بر علیه من استفاده می کنند.

این تصورات اشتباه زمینه ای را در فرد ایجاد می کند که برای بیان کوچک ترین کلمه ای، ترس داشته باشد و آن ترس، ترس از قضاوت شدن توسط دیگران است. نکته مهمی که در این قسمت وجود دارد، این است که: ماسعی می کنیم که خودمان را از دید افراد بررسی کنیم، اگر آنها دید خوبی نسبت به ما نداشته باشند، اعتماد به نفس مان کم می شود اما اگر دید خوبی نسبت به ما داشته باشند،

خودمان را استاد ارتباطات می دانیم. در حالی که، این طرز نگاه ما به خودمان است که تأثیر زیادی روی دید طرف مقابل ما می گذارد.

۳ - عوامل رفتاری یا مهارتی

گاهی اوقات ما تصورات ذهنی مناسبی داریم، اما متأسفانه از مهارت های لازم برای ارتباط گیری با افراد، برخوردار نیستیم. مثلاً:

- مهارت شروع صحبت با دیگران
- مهارت ارتباط چشمی با افراد
- مهارت شنیداری و شنونده خوب بودن
- مهارت استفاده صحیح و به جا از کلمات مناسب
- مهارت حسن جویی یا تعریف کردن از دیگران
- مهارت انتقاد کردن و انتقاد پذیری
- ...

زمانی که ما اینگونه مهارت ها را یاد نگرفته باشیم، زمینه ای را برای خودمان ایجاد می کنیم که نتوانیم ارتباط خوبی را با دیگران برقرار کنیم و همین موضوع سبب می شود که از برقراری ارتباط با دیگران ترس داشته باشیم و دچار کمرویی و خجولی شویم.

فصل دوم



بهبود تصورات ذهنی

بهبود تصورات ذهنی

همانطور که قبلاً ذکر کردیم، یکی از اصلی ترین عوامل کمرویی و کم حرفی افراد در جمع تصورات ذهنی اشتباه است به شکلی که یا فرد برای خودش ارزشی قائل نیست و یا اینکه فکر می کند دیگران برای او ارزشی قائل نیستند بنابراین از فردی که دارای چنین تفکری است نمی شود انتظار داشته باشیم که با اعتماد به نفس و اطمینان خاطر در جمع دیگران حضور داشته باشد. پس فرد کمرو در وهله اول باید خودش را دقیقاً مورد بررسی قرار دهد تا بتواند افکار و قضاوت هایی که منشأ چنین ناراحتی هایی است را پیدا کند و درصدد رفع آن برآید.

۱. مهارت های خودگویی

اولین منشأ ناراحتی افراد خودگویی های منفی است. خودگویی همان مکالماتی است که ما در ذهنمان با خودمان داریم مثل:

- در این مهمانی هیچ کس نمی خواهد با من حرف بزند.

• اگر از من مصاحبه شغلی بگیرند، قبول نمی شوم.

• وای... الآن اگر از من سؤال کنند، چه بگویم.

• من همیشه گند می زنم.

این خودگویی های منفی روی رفتار ما تأثیر می گذارد، اگر به خودمان ۱۰ مرتبه بگوییم من با اعتماد به نفس هستم؛ قطعاً با اعتماد به نفس عمل می کنیم اما اگر ۱۰ مرتبه به خودمان بگوییم که خسته هستیم، بدن ما باور می کند که خسته هستیم و خستگی بر ما حکمفرما خواهد شد.

در همین رابطه، یکی از بدترین جملات منفی که خیلی هم شایع و رایج است عبارت «من نمی توانم» است.

• من نمی توانم با افراد ارتباط برقرار کنم.

• من نمی توانم سر صحبت را با افراد باز کنم.

• من نمی توانم موقع صحبت با افراد به چهره شان نگاه کنم.

• من نمی توانم سخنرانی کنم.

• ...

وقتی که ما به خودمان می گوییم که نمی توانیم، تمام تلاش خودمان را می کنیم که این حرف را به خودمان اثبات کنیم در صورتی که واقعاً دوست نداریم که این اتفاق بیافتد. بهترین کار این است که ادبیات مان را در خودگویی های منفی با خودگویی های مثبت جایگزین کنیم.

• من می توانم با افراد ارتباط برقرار کنم.

• من می توانم سر صحبت را با افراد باز کنم.

لااقل اگر این خودگویی مثبت را خیلی دور از واقعیت می پنداریم به

جملات این چنینی تبدیل کنیم:

- من باید با افراد ارتباط برقرار کنم.
 - من یاد می‌گیرم که چطوری سر صحبت را با افراد باز کنم.
 - من نمی‌توانم موقع صحبت با افراد به چهره‌شان نگاه کنم اما اگر بخواهم می‌توانم.
 - من می‌روم و مهارت‌های سخنرانی را آموزش می‌بینم.
- مسئله همه ما در جاهایی بالاخره توانسته ایم که بر کم حرفی و کمرویی خود غلبه کنیم. بعضی از افراد در جمع خانواده به راحتی صحبت می‌کنند اما وقتی به جمع افراد غریبه می‌پیوندند، دچار کمرویی و کم حرفی می‌شوند یا بالعکس افرادی هستند که در مناسبات اداری از اعتماد به نفس بالایی برخوردارند اما در جمع افراد خانواده دچار کم حرفی می‌شوند.

۱۹

ما باید با خودمان به آن نقاط مثبت فکر کنیم و بگوییم: حُب من که توانستم در آنجا به خوبی عمل کنم پس در اینجا هم می‌توانم یا لااقل یاد می‌گیرم و عمل می‌کنم و خواهم توانست.

پس از شما می‌خواهم که اولین گام را که حذف خودگویی‌های منفی و جایگزینی با خودگویی‌های مثبت بود، جدی بگیرید.

۲. نیازی به تأیید طلبی نداشته باشیم

گاهی اوقات ما کارهایی را انجام می‌دهیم که تأیید دیگران را بدست آوریم، مثلاً یکی از دوستانم در طی سال از لباس‌های متنوعی استفاده می‌کند و تا این قسمت مشکلی نیست اما عادت دارد که سراغ افراد

برود تا نسبت به زیبایی آن اذعان کنند یا همان طور که ذکر شد به دنبال تأیید طلبی از دیگران است و یا خیلی از خانم‌هایی که با آرایش فراوان به دنبال جلب نظر دیگران هستند و البته نظرشان توسط دیگران جلب می‌شود ولی این دیگران چه افرادی هستند؟ به نظر که جواب کاملاً روشنه. اما فکر نمی‌کنم جامعه هدفی ما به دنبال تأیید گرفتن آنها هستیم با آنهایی که تأییدمان می‌کنند برابر باشد.

بعضی افراد به بهانه خندانیدن دیگران به مسخره کردن خود می‌پردازند و در اصل به دنبال تأیید طلبی از دیگران هستند که البته دیگران هم شاد می‌شوند ولی به چه قیمتی؟ چرا که با این کار در بلند مدت تأثیر مخربی بر عزت نفس خود خواهیم گذاشت.

اقدامک:

در ذهن خودتان فرد ایده‌عالی را که مد نظرتان است تصور کنید، حالا یک مهمانی یا یک گفتگو را در نظر بگیرید، به نظرتان او چگونه ارتباط را شروع سپس چگونه هدایت و در نهایت خاتمه می‌دهد؟ به تمام جزئیات دقت کنید. حال خودتان را در نقش همان فرد تصور کنید که به همان شکل گفتگو را شروع می‌کنید و بعد با مباحث مختلف مسیر گفتگو را در دست دارید و در پایان گفتگو را به خوبی به انتها می‌رسانید.

شاید باور نکنید؛ اما اگر همین تمرین تصویرسازی ذهنی را مکرر انجام دهیم ۵۰ درصد مشکل کم حرفی را پشت سر می‌گذاریم و ۵۰ درصد باقی مانده را در یادگیری مهارت‌های ارتباطی که در ادامه ذکر می‌شود، تکمیل می‌کنیم.

تصویری سازی ذهنی و مثبت نمودن خودگویی‌های ذهنی نقش بسزایی در عملکرد ما در واقعیت دارد.

۳. ترس از بی‌اعتنایی و تحویل نگرفتن

یکی دیگر از موانع شروع کردن صحبت، ترس از بی‌اعتنایی و تحویل نگرفتن از جانب دیگران است. این ترس باعث می‌شود تا نتوانیم با دیگران ارتباط برقرار کنیم.

در ذهن خود به این فکر می‌کنیم که شروع صحبت با دیگران ریسک دارد و چون احتمال دارد که ما را تحویل نگیرند، دچار رنجیدگی و آزدگی خاطر می‌شویم در نتیجه ترجیح می‌دهیم که ریسک نکنیم اما لازم است که توجه داشته باشیم ریسک و خطر کردن لازمه زندگی است و زودرنجی بیش از حد هم در زندگی مسئله ساز است خصوصاً اگر این بی‌اعتنایی از طرف غریبه‌ها باشد، واقعاً چه اهمیتی دارد؟

البته گاهی هم ممکن است دیگران تحویل مان نگیرند، اما جای نگرانی نیست، کفایت موضوع را بزرگ نکنید. این طبیعی است که هر کسی ممکن است که مورد توجه همه قرار نگیرد و این بی‌اعتنایی می‌تواند برای ما درس باشد که دفعه بعد با رویکردی جدید به سراغ افراد دیگر برویم.

اگر از بی‌اعتنایی دیگران دچار نگرانی زیادی می‌شوید، برای اینکه تعداد دفعات تحویل نگرفتن شما کمتر شود می‌توانید به دنبال کسانی بگردید که چهره‌ای پذیرا دارند و در زمان مناسب با حالتی دوستانه به سمت‌شان بروید.

۴. منفعل بودن

اکثر افراد خجالتی برای شروع گفتگو منتظر فرد مقابل هستند که

صحبت را شروع کند و نقش انفعالی را در پیش می‌گیرند، فکرش را بکنید که نفر مقابل هم فردی خجالتی و کمرو باشد، آن وقت اصلاً گفتگویی شکل نمی‌گیرد و یا اگر یک نفرشان شروع به صحبت کند، نفر مقابل غافلگیر می‌شود و نمی‌داند که چه جواب دهد!

به یاد دارم حدود ۵ سال پیش، به جشنی دعوت شده بودم که تقریباً به جز میزبان فرد دیگری رانمی‌شناختم. به همین دلیل سر میزی رفتم که کسی در آنجا حضور نداشته باشد تا مجبور به صحبت نشوم، اما مدتی که گذشت چند نفری به سمت میزی که نشسته بودم آمدند و نشستند. آنها همدیگر را می‌شناختند و با هم گفتگو می‌کردند اما من هیچکدام شان رانمی‌شناختم! در آن زمان چون باز کردن سر صحبت با افراد را آموزش ندیده بودم، به سراغ گوشی ام رفتم و بی خود و بی جهت با آن بازی می‌کردم تا زمان بگذرد و من مجبور نباشم که آغازگر گفتگو باشم.

برای اینکه دچار این مشکل نشویم بهتر است ما شروع کننده باشیم و با سلام کردن روند شروع گفتگو را در دست بگیریم و پس از آن با پرسش در مورد افکار و نظرات دیگران ادامه دهیم. با این کار دو فایده نصیب ما می‌شود:

فایده اول: در نظر دیگران فردی صمیمی و خوش برخورد به نظر می‌رسیم.

فایده دوم: چون شروع کننده گفتگو هستیم، تعداد بازخوردهای مثبت از دیگران افزایش می‌یابد و به همین خاطر ترس از بی‌اعتنایی و تحویل نگرفتن توسط افراد کمتر می‌شود.

هر چه تسلط مان بر گفتگو افزایش یابد، بر اعتماد به نفس مان نیز افزوده می‌شود و قابلیت حفظ گفتگوهای طبیعی و دنباله دار، به صورت جزئی از شخصیت مان درمی‌آید.

فصل سوم



بهبود مهارت های ارتباطی

بهبود مهارت های ارتباطی

عوامل صوتی، تصویری مناسب و در کنار آن پذیرا بودن فرد، از اجزای اولیه یک ارتباط خوب است که هر کدام از آن عوامل به ویژگی های رفتاری هر فردی شکل می دهد که به عنوان مهارت نام برده می شوند. اگر می خواهیم که ارتباطات یا گفتگوهای مان را از نظر کیفی ارتقاء دهیم، می توانیم از هر یک از این مهارت ها که در ادامه به شرح آنها می پردازیم، استفاده کنیم.

چگونه گفتگو را شروع کنیم

ساده ترین روش برای باز کردن سر صحبت با افراد این است که نکته مثبتی را در طرف مقابل پیدا کنیم و با حالت صمیمانه از آن تعریف کنیم، مثلاً: حرفی که می زند، کاری که می کند یا چیزی که پوشیده است و پس از آن بلافاصله سؤال متعارفی نسبت به آن بیان کنیم. مثلاً:

چه لباس زیبایی دارید؛ می توانم پیروم که از کجا خریدید؟
 یا اگر سخن زیبایی را نقل می کند؛ چه جمله ی زیبایی، این جمله
 را در کجا مطالعه نمودید؟
 راه بعدی برای باز کردن سر صحبت با افراد، توجه نمودن به چیزی است
 که آن فرد به همراه دارد، مثل کتاب، لوازم ورزشی، آلات موسیقی و...
 مثلاً اگر کتابی به همراه دارد می توانید از او پرسید که آیا از آن
 خوشش آمده است یا نه؟ یا اگر دوربینی به همراه دارد می توانید
 پرسید که آیا عکاس حرفه ای است یا آماتور و یا اینکه از دوربین
 راضی است یا نه؟

◆ مهارت پرسیدن سؤالات متعارف

وقتی می خواهیم سر صحبت با افراد را باز کنیم این اهمیت دارد که
 سؤالاتی از او پرسیم که بتواند به ما توضیح دهد نه آنکه پاسخ بله یا
 خیر به ما تحویل دهد و این به مهارت نحوه پرسیدن سؤال توسط ما
 بر می گردد.

زمانی که سؤالات مختلفی از هم صحبت خود می کنیم و دائماً جواب
 های کوتاه یک یا دو کلمه ای دریافت می کنیم احتمالاً از سؤالات
 متعارف مسدود استفاده می کنیم. این نوع سؤالات معمولاً پاسخ
 بله یا نه و یا جواب های یک یا دو کلمه ای دارند و برای شروع باب

آشنایی مفیدند، مثل:

- ساعت چند است؟
- این دور و بر زندگی می کنید؟
- آیا مهمانی رفتن را دوست دارید؟
- آیا کتاب می خوانید؟

این نوع سؤالات غالباً با کلماتی چون آیا، چه کسی، کدام و کجا شروع می شود اما در مقابل آن سؤالات مبسوط برای حفظ جریان گفتگو استفاده می شود چرا که جواب های طولانی تری دارد و به شرح دادن می پردازد و معمولاً با کلماتی چون چگونه، چرا، به چه ترتیب، چطوری آغاز می گردد، مثل:

- چطور شد این محل را برای زندگی کردن انتخاب کردید؟
- دوست دارید در چگونه مهمانی هایی شرکت کنید؟
- به چه کتاب هایی علاقه دارید؟

بعضی ها با استدلال اینکه ممکن است با سؤالات متعارف خود، موجب ناراحتی دیگران شوند و شاید بیش از حد به حریم خصوصی افراد نزدیک شوند، یا تجسس کنند؛ از پرسیدن سؤال دوری می کنند. اما در اکثر موارد، خلاف این فکر صادق است. بیشتر افراد وقتی می بینند که کسی متوجه شان می شود و علاقه واقعی به آنها نشان می دهد، احساس خوبی پیدا می کنند و دوست دارند که بیشتر صحبت کنند.

برخی از افراد دوست ندارند که شغل خود را به دیگران بگویند و بعضی ها حتی ناراحت نیز می شوند اما این نوع برخورد، روند گفتگو را مختل می کند و موجب مانعی بر سر گفتگو می شود.

بهتر است در چند جمله کوتاه به طرف مقابل بگویید که چه کاره اید و ضمن آن، تا می توانید اطلاعات رایگان ارائه دهید تا او بتواند از آنها استفاده کند.

بیشتر افراد وقتی به هم می رسند در همان سؤالات ابتدایی از شغل یکدیگر می پرسند اما اشخاص زیرک اینگونه سؤالشان را مطرح نمی کنند بلکه به جای اینکه از کسی بپرسند «شما چه کاره هستید؟» بپرسید: «بیشتر ساعات روزتان را چگونه می گذرانید؟»

زمانی هم که از شما این سؤال را می پرسند، جوابی آماده داشته باشید. سعی کنید که جواب را با یک کلمه ندهید. اگر در کار تجارت هستید، از خود بپرسید: «کار من چه سودی می تواند برای این شخص داشته باشد؟»

مثلاً اگر در یک آژانس معاملات ملکی کار می کنید، نگویید: «من کارمند آژانس معاملات ملکی هستم»، به جای آن بگویید: «کار ما این است که به مردم کمک می کنیم تا خانه مورد علاقه شان را پیدا کنند».

به جای اینکه بگویید: «من مربی هنرهای رزمی هستم»، بگویید «من به دیگران کمک می کنم که راه مبارزه و دفاع از خود را بیاموزند».

وقتی از مزایا و امتیازات کارت‌ان برای دیگران حرف می‌زنید، به شغل خود زندگی می‌بخشید و خاطره آن را برای دیگران حفظ می‌نمایید. زمانی که وقفه‌ای در گفتگو پیش می‌آید، فرصت مناسبی است برای گفتن اینکه: «راستی، اسم من ... است. می‌توانم اسم شما را بپرسم؟» به احتمال زیاد، طرف مقابل پاسخ سؤال شما را می‌دهد. در آن لحظه اگر دست تان آزاد است، با او دست بدهید، لبخندی بزنید و بگویید: «از آشنایی با شما خیلی خوشحالم آقای ...!» به محض آگاهی از اسم آن فرد، آن را به زبان بیاورید و این کار را، البته بدون زیاده روی، چندین بار تکرار کنید.

اقدامک

برای تقویت شروع گفتگو از امروز تصمیم بگیریم که روزانه حداقل یک گفتگوی جدید ولی کوتاه را با افراد غریبه آغاز کنیم، در این گفتگوها کفایت فقط خودمان را معرفی کنیم و پس از آن یک سؤال مسدود و یک سؤال مبسوط بپرسیم.

همین الآن ۳ مدل برای معرفی خودتان برای شروع صحبت با افراد غریبه، جمع میهمانی خانوادگی و دوستان و همکاران آماده کنید.

فصل چهارم



بهبود مهارت ارتباط چشمی

مؤثرترین پیام غیرکلامی توسط چشم هارد و بدل می شود. اگر نگاهی مستقیم به طرف مقابل داشته باشیم به صورت ناخودآگاه به او می گوئیم که به حرفهایش گوش می دهیم و مایل هستیم که اطلاعاتی درباره او کسب کنیم و اگر به ارتباط چشمی مان یک لبخند دوستانه اضافه کنیم، این پیام واضح و روشن را می فرستیم که: «مایلم با شما صحبت کنم و در صورت امکان، بیشتر با شما آشنا شوم».

در زمان صحبت کردن با دیگران، نگاه کردن به بالا، پایین و اطراف، امری عادی است و انتظار نمی رود که تمام مدت به چشم های طرف گفتگو نگاه کنید. برای این کار زمانی که به بقیه قسمت های صورت طرف مقابل، بخصوص دهان، چشم می دوزید، لحظات کوتاهی نیز به چشم او نگاه کنید.

زمان مناسب برای ارتباط چشمی مناسب برای گفتگوی دو طرفه بین ۵ تا ۵۱ ثانیه و برای افرادی که در جمع صحبت می کنند ۵ ثانیه می

باشد. اگر ما در جمع افرادی که خودمانی هستند و با آنها صمیمی هستیم این فواصل زمانی را رعایت کنیم، کم کم به عادت تبدیل می شود و زمانی که در جمع افراد غریبه قرار می گیریم، به صورت ناخودآگاه از نگاه چشمی مناسبی برخوردار خواهیم بود.

اقدامک:

اگر برای حفظ ارتباط چشمی طبیعی با مشکل مواجه می شوید، این راه حل را آزمایش کنید: ابتدا با ارتباط چشمی کوتاه، احتمالاً فقط چند ثانیه، شروع کنید. به مردمک چشم طرف مقابل نگاه کنید و لبخند بزنید. سپس نگاه خود را روی سایر اعضای صورت وی بگردانید، روی موها، بینی، لب ها و حتی لاله های گوش! فراموش نکنید که پس از چند لحظه، دوباره به سراغ چشم ها بروید و مستقیم در آنها نگاه کنید. می توانید نگاه خود را به تناوب به هر یک از دو چشم طرف مقابل بدوزید و همزمان با پیشروی گفتگو، به تدریج زمان نگاه کردن مستقیم به چشم ها را افزایش دهید.

فصل پنجم



بهبود مهارت شنیداری

گوش دادن فعالانه

گوش دادن فعالانه، افراد را به ادامه گفتگو تشویق می کند و نشان می دهد که تمام توجه شما معطوف به آن مکالمه است.

یک شنونده خوب، با شوق و ذوق در گفتگو غرق می شود و گوینده را ترغیب به ادامه صحبت می کند و اصطلاحاً هر دو روی یک موج قرار می گیرند.

اکثر افراد خجالتی در گفتگو تمام حواسشان به این است که: «وای... الان نوبت من میشه که حرف بزنم، چی بگم؟!» این افکار زمینه ای را در فرد ایجاد می کند که صحبت های گوینده را نتواند بشنود.

چاره این مشکل، گوش دادن فعالانه می باشد که شامل: ارتباط چشمی، لبخند زدن و تکان دادن سر در پاسخ به صحبت های طرف مقابل است و در حین گوش دادن، تجربه ها و علایق مشترک میان خود و گوینده را کشف می کنیم و روی آنها صحبت را ادامه دهیم؛ این آسان ترین راه برای ادامه گفتگو می باشد.

مهارت شنیداری یا شنونده خوب بودن نیاز به تمرین و تمرکز دارد: اولین تمرین این است که سعی کنیم با دقت بسیار زیادی به صحبت دیگران گوش دهیم؛ مخصوصاً افراد خوش بیان، سخنرانان و گویندگان و در همان حال گوش دادن این نکات را نیز بسنجیم:

بلندی صدای آنها، تغییر لحن و زیر یا بم بودن صدای آنها، تغییراتی که در حالات چهره آنها پدیدار می شود.

آن وقت است که می بینیم در اکثر اوقات به جای گوش دادن به صحبت های گوینده، به این فکر هستیم که صحبت بعدی ما چه باشد؟! !!

فصل ششم



بهبود زبان بدن

عامل بعدی در ارتباطات که نقش اساسی و مهمی را بر عهده دارد، حالات و زبان بدن مناسب است که اگر به درستی رعایت نشود ارتباطی یا شکل نمی‌گیرد و یا اینکه سریع خاتمه می‌یابد.

حیواناتی که در جنگل دچار ترس و نگرانی می‌شوند، خودشان را پشت صخره‌ها و بوته‌ها مخفی می‌کنند. در زندگی انسان‌ها هم همین امر به شکلی دیگر اتفاق می‌افتد، افرادی که دچار کمرویی و کم حرفی هستند، وقتی در مهمانی یا فضایی که با آن راحت نیستند قرار می‌گیرند، سعی می‌کنند که در گوشه‌ای بنشینند و یا صندلی‌شان را به نحوی قرار دهند که از دید دیگران مخفی بمانند.

اگر فردی را مشاهده کنید که نشسته است و پاهایش را روی هم انداخته و دست‌هایش نیز روی هم به شکل صلیب وار قرار گرفته باشد و دهانش را با یک دست پوشانده باشد، و در یک کلام ژستی متفکرانه گرفته باشد؛ حاضرید رشته افکار چنین شخصی را که به حالت غرق تفکر است، پاره کنید؟

این شکل و حالت بدن نه تنها پیغام مخفی «به من نزدیک نشوید» را صادر می کند، بلکه با پوشیده شدن دهان توسط دست، تمام علاماتی را که مبنی بر پذیرش است را مخفی می کند. بنابراین هرکسی با چنین صحنه ای مواجه گردد، از او دور شده و سراغ فردی می رود که علائم پذیرش و آمادگی برای گفتگو را دارا باشد.

در ادامه به شرح هر یک از ژست ها و حالات بدن می پردازیم.

◆ پوشش و لباس

ما در همان ۵ ثانیه اولی که با دیگران مواجه می شویم، تصویر واضحی از آنها در ذهنمان نقش می بندد و متخصصین به این نتیجه رسیده اند که در ۵ دقیقه بعد از آن نیز ۵۰ درصد تأثیر بیشتری چه مثبت و چه منفی از دیگران دریافت می کنیم.

از آنجایی که ۹۰ درصد بدن ما با لباس پوشیده است لازم است به این نکته توجه داشته باشیم که لباس هایمان چه پیامی را ارسال می کنند و ۱۰ درصد باقیمانده که شامل سر و صورت می باشد مهمترین بخش به حساب می آیند. باید به این مسئله اهمیت دهیم که برداشت ما از دیگران معمولاً تحت تأثیر وضعیت اصلاح سر و صورت و آرایش ها قرار می گیرد.

واقعیت امر این است که هیچ چیز قطعی برای پوشش و آرایش وجود ندارد به جز مناسب بودن آن! البته انتخاب لباس و آرایش تماماً به موقعیتی که در آن قرار می گیریم بستگی دارد همانطور که کسی با

کت و شلوار برای ارتباط گیری و شرکت در اردو به کوه نمی رود از آن طرف هم با لباس ورزشی به سخنرانی نمی پردازد. (مگر اینکه مربوط به ورزش باشد)

اقدامک

در گفتگوهای بعدی که با افراد جدید دارید به طور آگاهانه به تصویر ذهنی که در برخورد اول با او دارید توجه نمائید. حال ببینید که چه اندازه از آن به لباس، آرایش، مدل مو و حالات ایستادن او باز می گردد و با خود بررسی کنید که در چه صورت می توانست تأثیر بیشتری برقرار کند و چه چیزهایی تأثیر مخرب دارد.

◆ طرز ایستادن

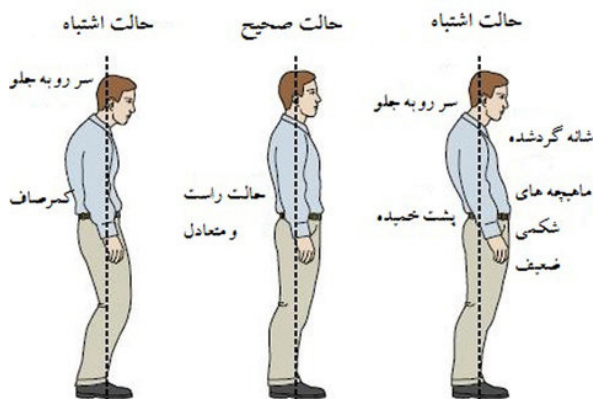
جای شک نیست که بین راست ایستادن و قوز کردن تفاوت وجود دارد و راست ایستادن نتیجه حالات درونی فرد است و ربطی به قد ندارد. حالات ضعیف بالا تنه منعکس کننده اعتماد به نفس پایین فرد است که در ادامه چند نمونه از حالات ضعیف را بررسی می کنیم.

قوز کردن: حالت های بالا تنه معمولاً ناشی از عادت های قدیمی می باشد. مثلاً: خیلی از افرادی که قد بلندی دارند ولی قوز می کنند به این دلیل است که در نوجوانی زود رشد کرده اند ولی دوست نداشتند که بین دوستانشان متمایز یا کانون توجه باشند و برای اینکه قدشان را کوتاه تر نشان دهند، کمی حالت خمیدگی می گرفته اند ولی این امر

برای شان تبدیل به عادت شده و در بزرگسالی نیز همراه شان مانده است. **عدم تعادل وزنی:** یکی از نامناسب ترین شیوه های ایستادن که خیلی شایع نیز می باشد، ایستادن در حالتی که وزن خود را روی یک پا انداخته ایم که با این کار به صورت ناخودآگاه کمی به سمت عقب متمایل می شویم که یک پیغام مخفی به افراد ارسال می کند که نمی خواهیم در آنجا باشیم و عملاً از دیگران فاصله می گیریم.

حرکات پاندولی: حالت دیگر نامناسب، حرکت های پاندولی به سمت راست و چپ و یا عقب و جلو می باشد که در این حالت سنگینی بدن به تناوب روی سینه پا و پاشنه انتقال می یابد و منجر به جا به جا شدن و حرکت می گردد همچنین از پیچ دادن به پاها (مخصوصاً خانمها) بپرهیزید.

پس تا جایی که می توانیم باید پایهای خود را ثابت نگه داریم و صاف بایستیم و مانند دیگر حالت های بدن، حرکات پاها نیز باید عمدی و برنامه ریزی شده باشد.



زمانی ارتباطی خوب و مؤثر خواهد بود که بدن مان راست امانه به حالت خشک بلکه دارای انعطاف باشد.

◆ طرز قرار گرفتن دست ها

اول از همه دست های خود را از جلوی دهان فاصله می دهیم و از صلیب نمودن نیز خوداری می کنیم چرا که این شکل قرار گرفتن دست ها، نشان دهنده حالت تدافعی است و همچنین نشان دهنده بی قراری، نارضایتی و عیب جویی می باشد و برای کسانی که قصد برقراری ارتباط با ما را دارند، روحیه مطلوبی نیست و با این کار دیگران را از برقراری ارتباط با خودمان باز می داریم.

سعی کنید کف دست ها و مچ هایتان را به سمت بالا نگه دارید تا معرف این باشید که چیزی برای پنهان کردن ندارید.

◆ تمایل به جلو

وقتی با کسی ارتباط برقرار می کنید، اندکی به جلو خم شوید تا علاقه شما به موضوع ثابت کند و به هم صحبت خود نشان دهید که به حرف هایش گوش می دهید. با این کار برای هم صحبت خود احترام زیادی قائل می شوید و او را ترغیب می کنید که به صحبت هایش ادامه دهد. اما بالعکس اگر کم دهید یا ژست متفکرانه به خود بگیرید، پیغامی مبنی بر انتقاد، خستگی را به او ارسال می کنید.

یکی از بهترین مهارت‌ها برای جذب افراد، لبخند است. تحقیقات نشان داده که تقریباً یک سوم افراد به طور طبیعی چهره ای گشاده دارند، ثلث دیگر چهره ای خنثی دارند که به راحتی می‌توانند از لبخند استفاده کنند و ثلث آخر نیز چهره ای جدی و گرفته دارند، حتی اگر فکر کنند که لبخند می‌زنند. شما در کدام ثلث قرار دارید؟

اگر در ثلث اول قرار دارید که در ارتباطات خود با دیگران در مزیت قرار دارید و مردم به راحتی با شما ارتباط برقرار می‌کنند و دوست داشتنی هستید. اگر در ثلث دوم هستید و به راحتی از چهره گشاده به چهره ای جدی تغییر حالت می‌دهید، پس شما انعطاف پذیر هستید.

اما اگر در ثلث آخر هستید، باید در این زمینه کار کنید. شما ممکن است که از درون لبخند بزیند ولی چهره شما در ظاهر اخم آلود و گرفته به نظر می‌رسد. لبخند زدن به این معنا نیست که قیافه ای مصنوعی به خود بگیرید و تظاهر کنید که خوشحال هستید بلکه هر زمان که فردی را می‌بینید و احساس می‌کنید که می‌خواهید با او ارتباط برقرار کنید، با لبخند زدن آمادگی خود را اعلام می‌کنید. آن فرد هم این لبخند شما را با نگاهی مثبت دریافت می‌کند و برای خود نیز تعریف به حساب می‌آورد و در نتیجه احساس خوبی به او دست می‌دهد و در پاسخ او هم متقابلاً لبخند می‌زند.

بعضی‌ها ممکن است اینطور گمان کنند که در صورت لبخند زدن

جدی گرفته نمی شوند! اما تحقیقات دقیقاً خلاف این موضوع را نشان داده؛ چرا که اینگونه، آنها نه تنها جدی گرفته می شوند بلکه به عنوان یک انسان واقعی دیده می شود، قابلیت ارتباط شان با مخاطبین بیشتر می شود و یک ارتباط عمیق احساسی می سازند که برای گفتگوهای متقاعد کننده یا برانگیزاننده یا حتی برای فروش بسیار مهم است.

اقدامک

دوربین فیلمبرداری یا تلفن همراه تان را روشن کنید و ۳۰ ثانیه از چهره طبیعی خود فیلم بگیرید سپس ۳۰ ثانیه از لبخندی که فکر می کنید طبیعی، دوستانه و ساده است فیلم بگیرید. حال از لبخند خود باز خورد بگیرید. از آنجایی که لبخند شما یکی از مهم ترین سلاح های ارتباطی شماست، از تأثیر آن روی اشخاص آگاه شوید. بنابراین جلو آینه ای بایستید و به خود لبخند بزنید البته به جای ایجاد کردن حالتی در لب ها، سعی کنید لب ها را به بالا هدایت کنید و در نهایت به تفاوت های ظریف خنده کردن در خود توجه نمایید.

پیروز و موفق باشید

کامران گنجی

www.KamranGanji.com

سخن پایانی

از اینکه تا پایان این کتاب با من همراه بودید، از شما سپاسگذارم. لازم به ذکر است که نسخه کامل تر این مطالب در کتاب کپسول گفتگو- راهنمای علمی و کاربردی غلبه بر کم حرفی، موجود می باشد. بسیار خرسند خواهیم شد که نظرات، پیشنهادات و همچنین داستان های موفقیت خود را که به واسطه مطالعه این کتاب بدست آورده اید را از طریق پست الکترونیکی Book@KamranGanji.com با ما به اشتراک بگذارید.

به امید موفقیت های بیشتر شما

خدانگهدار

دوره رایگان و غیر حضوری

آموزش غلبه بر کم حرفی

برای ثبت نام و شرکت در دوره
همین الان به سایت ما مراجعه نمائید.

www.KamranGanji.com

