

# راههای برقراری ارتباط

## چگونه می‌توان ارتباطی موفق برقرار کرد؟



حسن کیان

### اشاره:

انسان به عنوان اشرف مخلوقات از دیدگاه روانشناسی موجودی بسیار پیچیده بوده و براحتی نمی‌توان همه زوایا و دهلیزهای ذهنی او را شناخت لذا شاید نتوان راه حلی کلی برای ایجاد ارتباطی موفق با همه انسانها و تحت همه شرایط ارائه نمود ولی در ارتباط کلامی اصول شناخته شده‌ای وجود دارد که طی قرون متمادی تکامل یافته و بسط پیدا کرده‌اند به نحوی که جز در شرایط استثنایی نوعاً این قبیل راه حلها و روشها جواب داده و نتیجه بخش می‌باشد. در ادامه سعی می‌گردد تا حتی المقدور این روشها معرفی گردیده و چگونگی استفاده عملی از آنها شرح داده شود. در هر ارتباطی دو طرف وجود دارد که متباعد در ادامه، طرف تاثیر گذار گوینده و طرف دوم مخاطب نامیده خواهد شد. روشهای برقراری ارتباطی موفق راهی است که سخت

و دشوار به نظر می‌رسد اما با کمی دقت می‌توان به راحتی با دیگران ارتباط برقرار کرد استفاده از عناصری مثل ایجاد شرایط مناسب برای مخاطب کسب اطلاعات و معلومات پیرامون موضوع، روشهای شروع صحبت، استفاده از حس علاقه بخود در مخاطب، تقویت میل بزرگ بودن و دوست داشتن مخاطب از راههایی است که می‌توان ارتباطی موفق برقرار کرد.

### ایجاد شرایط مناسب برای مخاطب

برای ایجاد حداکثر اثر بر مخاطب باید توجه داشته باشید که وی نباید از لحاظ شرایط فیزیکی و جسمی ناراحت باشد لذا زمانی که مخاطب گرسنه، تشنه، خسته، عصبانی و یا بر هر دلیل دیگری ناراحت باشد تاثیر کلام شما خودبخود کاهش می‌یابد لذا برای ایجاد ارتباطی موفق باید زمان مناسب را انتخاب نمود. مثلاً هنگام

ناهار یا آخر وقت نباید برای شروع ارتباط اختصاص داده شود.

همچنین مخاطب برای درک بهتر سخنان شما احتیاج به اکسیژن دارد، لذا سعی کنید برای ایجاد ارتباط کلامی از هوای آزاد استفاده کنید و یا در غیر این صورت ترتیبی اتخاذ نمایید تا هوا بتواند بداخل فضای مذاکره راه پیدا کند.

امروزه اثبات گردیده است که نور با تاثیر بر غدد پینه‌آل با صنوبری می‌تواند موجب افسردگی یا وجد فرد گردد لذا هنگام صحبت سعی کنید چهره‌تان در نور کافی قرار گرفته و محیط نیز روشن باشد.

مخاطب شما باید قدرت لازم در تصمیم‌گیری را داشته باشد لذا این نکته بسیار حائز اهمیت است که همواره برای ایجاد ارتباطی موفق باید با بالاترین رده ممکن مذاکره نمود. هر چند که براساس سلسله مراتب ممکن است رده پایین‌تر نیز

سر آغاز حکمت، ترس از خداست \* رسول اکرم (ص)

بتواند طرف مذاکره شما قرار گیرد.

## کسب اطلاعات و معلومات پیرامون موضوع

آکوین تافلر در کتاب موج سوم خویش معتقد است که در عصر حاضر دیگر قدرت بدنی یا توانمندیهای تکنولوژیکی تعیین کننده توانایی و نیرومندی یک فرد یا یک کشور نیست بلکه این اطلاعات پردازش یافته شده است که رمز قدرت و پیروزی می باشد. حال اگر شما می خواهید ارتباطی موفق و پایدار داشته و بر مخاطب خویش تأثیر بگذارید باید راجع به وی و راجع به موضوع که مورد علاقه او است و همچنین مسائلی که می خواهید پیرامون آن به صحبت بپردازید اطلاعات و آگاهی کافی داشته باشید و این امر میسر نمی گردد الا با مذاقه و مطالعه پیرامون احوال شخصی مخاطب و همچنین مطالعه راجع به موضوع مورد بحث. هرچند که این امر کمی مشکل بوده و نیاز به مصرف وقت و انرژی زیادی دارد و در واقع یکی از مشکل ترین بخشهای آمادگی برای ایجاد ارتباط است ولی واقعاً لازم بوده و تأثیری جادویی در کسب نتیجه دارد لذا به تمام مشکلات و سختیها می ارزد.

## شروع صحبت

شروع صحبت اهمیت فراوانی دارد به نحوی که ۵ جمله اول می تواند شکست یا موفقیت مذاکره را تضمین نماید پس باید با دقت و ظرافت به این مهم توجه داشت. و اصول اصلی آن را مد نظر قرار دارد. سخنوران برای شروع سخن روشهای گوناگونی را پیشنهاد کرده اند. از آن جمله این که در ابتدا، سخن خویش را با یک بیت شعر یا با یک حدیث یا آیه و یا جمله ای معروف آغاز نمائیم. لیکن نگارنده عقیده دارد بهترین روش برای آغاز ایجاد پرسش در ذهن شنونده است به نحوی که وی احساس

نماید با توجه به ادامه صحبت می تواند به پاسخ این پرسش دست یابد، لذا ضمیر ناخودآگاه او تشویق می گردد تا به ادامه صحبت با میل و رغبت فراوان تری گوش فرادهد. البته چنانکه در ادامه اشاره می گردد باید با استفاده از حس خودخواهی مخاطب نفع شخصی وی را از یافتن پاسخ پرسش را مد نظر قرار داد. به عنوان مثال سعی گردیده است تا این مقاله با همین الگو آغاز گردد.

**- بهره جویی از بدیهیات:**

شما در ابتدا باید سخن خود را طوری آغاز کنید که ذهن همه مخاطبان و یا مخاطب احتمالی شما با آن موافقت داشته باشد و به اصطلاح کاری کنید که ضمیر ناخودآگاه مخاطب در آغاز سخن با شما هم آوا گردیده و شما را تصدیق نماید. و هرگز نباید به ذهن مخاطب این اجازه را داد که بتواند در برابر گوینده جبهه گرفته و با او مخالفت نماید. گروهی که سخن خویش را با شعر یا با آیه و یا روایتی آغاز می کنند در واقع همین قصد را دارند که ذهن مخاطب را در ابتدا نسبت به



ادامه سخن مثبت نمایند. در این خصوص بین سخنوران روایت مشهوری وجود دارد که می گویند: « هر پاسخ نه ای که ذهن مستمع به شما می دهد به منزله تیری است که به قلب شما شلیک می گردد پس به ذهن

**خداوند طالبان علم را دوست دارد \* (قرآن کریم)**

طرف مقابل اجازه ندهید که نه بگوید و کاری کنید که آری آری بگوید. »

## - تعریف و تمجید

معروف است که تعریف و تمجید حیات بخش بوده و انتقاد کشنده است. پس سعی کنید از صفت یا صفات خوبی که در مخاطب خویش می بینید تعریف نموده و با بزرگنمایی صفات نیک وی روی ضمیر ناخودآگاهش تأثیر بگذارید. در واقع برای جلب نظر افراد و آنگاه تأثیر گذاری روی آن موثرترین و سریع ترین راه تعریف و تمجید است این فرمولی است که همیشه جواب می دهد. چرا که همه از تمجید خوششان می آید و برعکس از انتقاد متنفرند. باید به این نکته توجه داشت که تعریف و تمجید با چاپلوسی تفاوت دارد به این معنا که در تعریف و تمجید شما یکی از صفات پسندیده ای را که در فرد به راستی وجود دارد بزرگ کرده و از آن تعریف می کنید ولی در چاپلوسی صفات نیکی به فرد نسبت داده می شود که به راستی در او وجود ندارد. اگر یکی از صفات خوب فردی را برجسته نشان دهیم حتی اگر وی در آن زمینه چندان هم برجسته نباشد سعی می کند خود را چنان نشان دهد که شما گفته اید. مثلاً اگر به کسی بگویند که تو بسیار دقت شناس هستی، اگر به راستی نیز خیلی وقت شناس نباشد سعی می کند در برخورد با شما لاف را وقت شناس تر و دقیق تر نشان دهد.

ایجاد ارتباط با افراد به وسیله کلام انجام می شود و کلام، مانند پرنده ای است که باید قدرت از زمین بلند شده به آرامی در آسمان اوج گرفته و سپس دوباره با قدرت و اقتدار به زمین فرود آید. لذا در بخش نخست آغاز سخن مورد بررسی قرار گرفت و حال به بیان ترتیب و تنظیم بدنه سخن می پردازیم.

## استفاده از حس علاقه به خود در مخاطب

براساس مطالعه ای که شرکت مخابرات



آنها احترام گذاشته شده و احياناً القاب و عناوینی نیز کسب نمایند و حاضرند به خاطر کسب این افتخار گامهای زیادی نیز بردارند. چنان که گزنفون نقل می کند: کوروش کوچک برای لشکرکشی علیه برادرش اردشیر دوم به افراد تحت فرمان خویش در آسیای صغیر به دلیل کمبود نقدینگی القاب و سمت و وعده های فراوان می داد. و آنها که عموماً رومی و یونانی بودند حاضر بودند برای وی جان خود را فدا کنند.

### مخاطب خود را دوست داشته باشید

برای آن که بتوانید با مخاطب یا مخاطبین خویش ارتباط موفق داشته باشید باید ایشان را دوست داشته باشید و واقعاً این علاقه را در وجود خویش احساس نمایید. مطمئناً اگر چنین حسی در خود داشته باشید ناخودآگاه آن را به مخاطب منتقل نموده و وی را تحت تاثیر قرار خواهید داد. چرا که خود بخود با شور و حرارت و رغبت و میل بیشتری صحبت کرده و روح شما بدون آن که شما بخواهید با روح طرف مقابل ارتباط برقرار کرده و او را نیز به وجد خواهد آورد. اما اگر احساس می کنید نمی توانید به مخاطب خود علاقه مند باشید سعی کنید تا

**میل به بزرگ بودن**  
 همه انسانها ولو آن که از طبقات پایین جامعه بوده و یا موقعیت اجتماعی ضعیفی داشته باشند در ذهن خویش آرزوهای طلایی داشته و بر این باورند که روزی فردی بسیار بزرگ شده و یا موفقیت اجتماعی مناسبی کسب خواهند نمود. لذا در ساختار مدیریتی و در نظام پاداش برخلاف تصور عموم حقوق و درآمد بهترین و یا تنها راه پاداش نیست بلکه پست و مقام ورده و رتبه اهمیت بیشتری داشته و در رضایت یا عدم رضایت افراد از مجموعه بسیار موثر است. به نحوی که همواره افراد واجد پست و راه سازمانی بالاتر از یک مجموعه کاری کمتر از افراد با رده پایین تر ممکن است از سازمان ناراضی باشند. لذا افراد برای کسب عنوان و موقعیت اجتماعی بالاتر حاضر به انجام فعالیت و کوشش بیشتری می باشند تا کسب پول یا ثروت. این میل یا انگیزه که از آن به عنوان حب جاه نیز یاد شده است در افراد چنان فراوان و ریشه دار است که حتی در روایات مذهبی در بحث تزکیه روح آمده است که آخرین امر مادی که از دل مؤمن ممکن است بیرون رود همانا حب جاه است.  
 به همین جهت افراد دوست دارند که به

ایالات متحده امریکا بر روی کلمات روزمره تلفنی افراد انجام داده است بیشترین کلمه ای که در مکالمات عادی بین افراد رد و بدل می گردد کلمه «من» می باشد. همواره برای انسانها خودشان و آنچه منتسب به خودشان است بسیار مهم می باشد. به عنوان مثال دانستن نام افراد و یا تاریخ تولد و یا سایر مشخصات فردی آنها بسیار مهم بوده و می تواند در تاثیر بخش کردن مذاکره تاثیر فراوان داشته باشد، معمولاً مدیران موفق نام کارکنان خود را می دانند به نحوی که در مورد نادر شاه افشار تاریخ نقل می کند که همواره سعی می نموده است تا نام اکثر افراد تحت فرمان خویش را به خاطر بسپارد و آنها را بنام کوچک صدا نماید نکته حائز اهمیت این است که بکار بردن نام غلط تاثیر عکس دارد لذا برای کسب موفقیت در تاثیر گذاری بر افراد باید ابتدا نام صحیح و کامل آنها را دانسته و همواره از آن استفاده جست. برای انسانها سردرد خودشان ممکن است به مراتب مهمتر باشد از این که هرروز چند نفر به دنیا می آیند و یا از دنیا می روند. به همین دلیل برای کسب نتیجه مثبت از مذاکره که همانا هم عقیده و هم انگیزه کردن مخاطب و ادا کردن وی به انجام عملی برای گوینده است باید گوینده در ابتدا نفعی را برای مخاطب متصور باشد و در واقع پیش از هر کاری به این پرسش مهم پیش خود جواب دهد که انجام این کار (یعنی کاری که مخاطب قرار است برای گوینده انجام دهد اعم از اینکه وی را تصدیق نموده و یا اینکه فعلی را انجام دهد و یا ترک فعلی نماید) چه نفع شخصی برای مخاطب دارد و سپس این نفع شخصی را بزرگ نموده و به وی تفهیم نماید. در این زمینه کسب اطلاعات از علائق و سلائق مخاطب می تواند بسیار مهم بوده و به عنوان یک عنصر ایجاد کننده انگیزه مورد استفاده واقع گردد.

زمانی که بهر دلیلی چنین فکری در سر شماست با او اقدام به ایجاد ارتباط نکنید چرا که شانس موفقیت بسیار کمی خواهید داشت.

### پشت صحنه

در فیلمهای مستند علمی، بنگاه BBC همواره سعی می کند برنامه مستقلی را به پشت صحنه ساخت فیلم اختصاص دهد و یا اینکه لاقبل برای چند ثانیه در حین فیلم تصاویری از پشت صحنه داشته باشد. چرا که به خوبی دریافته است که مخاطب دوست دارد محرم شمرده شود و اطلاعاتی راجع به خود گوینده کسب نماید. لذا معمولاً اگر گوینده در حین صحبت به بیان تجربیات شخصی خویش و یا اتفاقاتی که برایش افتاده است پردازد نوعاً مورد استقبال و توجه مخاطب و یا مخاطبین قرار می گیرد. البته این امری بسیار ظریف است و مثل سایر امور نباید بیش از حد مورد لزوم، مورد استفاده قرار گیرد.

### تصویر سازی

دادن الگوهای تصویری قابل تجسم به ذهن مخاطب باعث می گردد تا وی هر چه بیشتر به عمق سخنان شما کشیده شده و با

بهره جویی از قدرت تخیل خویش شما را یاری کند و می دانیم که اگر به نوعی مخاطب با گوینده همیاری نموده و با او همگام گردد ضمیر ناخودآگاه وی او را به سمت پذیرش سخنان گوینده سوق می دهد. خصوصاً در مواردی که گوینده با اعداد و ارقام سرو کار داشته و قصد ارائه آمار و یا اعداد را دارد باید بیش از پیش سعی نماید تا اعداد و ارقام را تصویری نماید تا در ذهن بیننده نقش پیدا کند. به عنوان مثال وقتی عدد یک میلیارد فقط بیان گردد، بزرگی آن در ذهن مستمع خیلی ملموس نمی باشد لیکن اگر بیان گردد که اگر یک میلیارد صفحه کاغذ را روی هم قرار دهیم برجی ساخته می شود به ارتفاع زمین تا ماه، شنونده راحت تر می تواند بزرگی عدد را لمس نماید.

### تغییر لحن و ضرب آهنگ

بسیاری از وظایف انتقال مفهوم به عهده

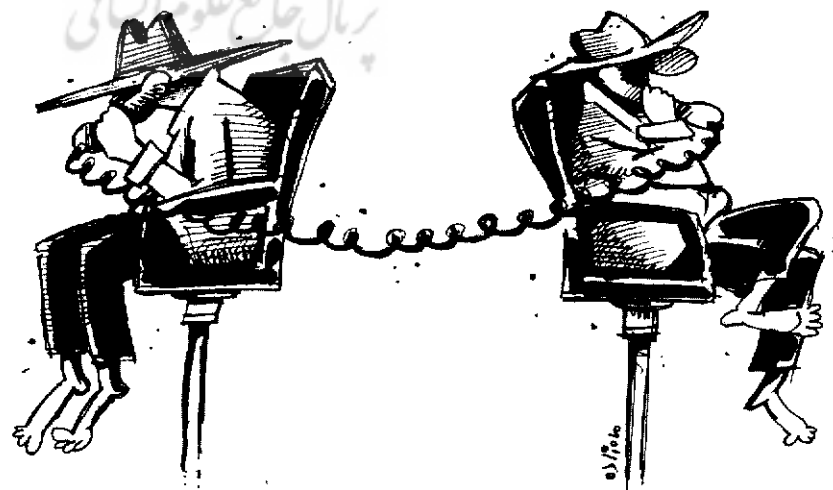
سعی کنید از صفت یا صفات خوبی که در مخاطب خویش می بینید تعریف نموده و با بزرگنمایی صفات نیک وی روی ضمیر ناخودآگاهش تاثیر بگذارید.

تغییر در تن و ریتم صدا می باشد به نحوی که می توان یک جمله را به انحاء گوناگون مطرح نموده و نتایج گوناگونی کسب نمود به عنوان مثال با توجه به علامت ویرگول جمله زیر دو معنای مختلف می دهد.  
بخشش لازم نیست، اعدامش کنید.  
بخشش، لازم نیست اعدامش کنید.  
همچنین می توان با تغییر ریتم صدا بزرگی یا کوچکی امر یا عددی را بیشتر نشان داد. مثلاً می توان یک عدد را چنان ادا نمود که بسیار کم جلوه گر شود و یا با کشیدن آن بسیار بزرگ نشان داد. گاه لازم است قبل از ادای یک جمله مهم و یا پاسخ یک پرسش برای این که ذهن مخاطب خود بدنبال جواب بگردد و به فعالیت و مشارکت دعوت گردد، گوینده چند لحظه مکث نماید و سکوت کند.

### آن چه بگوئید به آن اعتقاد پیدا می کنید.

در جنگ کره، آمریکائیان متوجه شدند به سرعت چتربازانی که در خاک کره پیاده کرده توسط نیروهای چینی دستگیر گردیده اند، تغییر ایدئولوژی داده و در مصاحبه هایی که با خبرنگاران انجام می دهند از سیاستهای لیبرالیسمی انزجار نموده و به شدت طرفدار خط مشی سوسیالیسم شده اند.

سالها بعد از جنگ روش ساده چینیها کشف گردید و آن عبارت از این بود که: به سرا هر روز برگه ای کاغذ داده و از آنها می خواستند یکی از نکات مثبتی که در نظام سوسیالیستی ممکن است وجود داشته باشد را روی آن بنویسند و روز بعد در کاغذ دیگری یکی از نکات منفی سیستم سرمایه داری را بنگارند، بدین ترتیب پس از چند روز با استفاده از این اصل که آدمی به گفته های خویش اعتقاد پیدا می کند با تمسک به یادداشتهای خود فرد و از زبان خودش وی را قانع می نمودند که نظام کمونیستی به مراتب بهتر از نظام



فرزند صالح کلی از گلایای بهشتی است \* رسول اکرم (ص)

است: « بزرگترین توانایی قابل اعتماد بودن است. »

### پایان سخن

همواره پایان و خداحافظی در یک برخورد همچون آغاز آن بسیار مهم و تعیین کننده می باشد و تاثیر زیادی بر تداوم و استحکام ارتباط و همچنین اثر بخش کردن ارتباط دارد. لذا در این مورد نیز باید مثل شروع برخورد حساب شده و دقیق عمل نمود. برای این بخش نیز علمای فنون سخنوری و علم ارتباطات روشهای مختلفی پیشنهاد نموده اند که دقیقاً مثل آغاز کلام شامل ختم کلام با یک شعر یا یک حدیث و یا ایجاد سؤال در ذهن مخاطب می باشد. لیکن نگارنده معتقد است بهترین روش برای خاتمه دادن به سخن و خداحافظی قرائت شعری مرتبط با موضوع است که ضمناً مخاطب را به فکر فرو برده و او را نسبت به ادامه ارتباط و شنیدن بیشتر سخنان شما آماده نماید. ■

### مآخذ و منابع:

گزارش اجتماعی همشهری شماره ۱۴۶۸  
قرآن کریم  
نهج البلاغه  
اصول روانشناسی اثر نورمال ال مان: ترجمه دکتر محمود ساعتچی  
موج سوم: اثر آلون نافلر، ترجمه شهیندخت خوارزمی  
حلیه المتقین: اثر باقر مجلسی  
لشکرکشی کوروش کوچک اثر نفوذن: ترجمه وحید مازندرانی  
بزرگترین اصل مدیریت دنیا: اثر مایکل لوبوف، ترجمه دکتر مهدی ایران نژاد  
به سوی کامیابی: اثر آنتونی رابینز، ترجمه مهدی مجرد زاده کرمانی  
آئین سخنرانی: اثر دیل کارنگی، ترجمه محمد رضا عسگری

## در عصر حاضر دیگر قدرت بدنی یا توانمندیهای تکنولوژیکی تعیین کننده توانایی و نیرومندی یک فرد یا یک کشور نیست بلکه این اطلاعات پردازش یافته شده است که رمز قدرت و پیروزی می باشد

می گوید: « احساس همدردی بازی قوی است که اسیر جریحه دار شدن احساسات را خنثی می کند. »

### رعایت ادب و نزاکت

همه انسانها به دلیل میل به بزرگ بودن از تحقیر بیزار بوده و مایلند با آنها با احترام برخورد شود. گاه دیده شده است که برخی تصور می نمایند برای ایجاد ارتباط بهتر و خوب و صمیمی جلوه دادن باید افراد را با ضمیر مفرد. مخاطب قرار داده و مثلاً به جای شما از تو استفاده نمایند. در حالیکه این امر نه تنها برای مخاطب باعث ایجاد نفوذ و صمیمیت نمی گردد بلکه گاه تاثیر عکس نیز به جا می گذارد. و هر چند که گوینده ممکن است احساس راحتی و صمیمیت کند ولی مطمئناً بر شنونده تاثیر چندان مطلوبی ندارد. لذا همواره سعی کنید تا با کمال ادب و احترام با مخاطب خود برخورد نموده و آرام و موقر باشید حتی اگر مخاطب شما از لحاظ سن یا موقعیت اجتماعی پایین تر از شما قرار داشته باشد.

### ذکر منابع و مآخذ

باید سعی کنید سخنانتان مستند بوده و با ذکر منابع بیان گردد. و چه بهتر آن که سخنان منقول به زبان اصلی بیان گردد چرا که باعث جلب اطمینان بیشتر مخاطب به شما شده و چنان که می دانیم آن چه که گوینده برای کسب نتیجه، بیش از هر چیزی بدان نیازمند است اطمینان و اعتماد مخاطب می باشد. چنان که کورت برگ وال گفته

سرمایه داری است. این قاعده را به خاطر بسپارید که: هر که هر چه بگوید گفته خویش را قبول داشته و به راحتی از آن دست بر نمی دارد. پس باید کاری کنید، تا آنچه شما می خواهید، مخاطب شما به زبان آورد و برای این مقصود باید مانند یک پازل مقدمات را کنار هم قرار داده و بگذارید آخرین قطعه پازل را مخاطبتان کامل کند.

### هم اندیشی

برای انسانها عقیده و اعتقاداتشان بسیار با اهمیت بوده و تغییر این باورها بسیار مشکل است چنان که امام صادق (ع) می فرماید: جابجا کردن کوه آسان تر است از جابجا کردن دلی از جای آن. و به همان اندازه نیز برای آدمی جالب است که فرد دیگری با وی هم عقیده باشد و همچون او فکر کند و معمولاً ما برای کسی که با ما هم عقیده باشد احترام بیشتری قائل بوده بیشتر مایلیم تا با او حشر و نشر داشته باشیم، لذا بهتر است با افراد حتی اگر اعتقاد و عقیده غلطی دارند و در صدد هستیم که با آن باور غلط مبارزه نماییم ابتدا خود را هم عقیده نشان داده و از دیدگاه ایشان به مسائل بنگریم. علاوه بر این همدردی نیز در مصائب و سختیها هر چه بیشتر موجب ایجاد ارتباط و صمیمیت و نفوذ در دیگران می گردد. از کودک خردسالی که زخم خود را به بزرگترها نشان می دهد تا افراد بزرگسالی که داستان بیماریهای خود را برای دیگران با آب و تاب فراوان تعریف می کنند همه نیازمند به کسب همدردی می باشند چنان که دیل کارنگی

برای ایمنی از لغزش، ابتدا اندیشه کن \* امام حسن عسگری (ع)