



روابط عمومی

پروژه نگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

دقیقه ۵



ب- آدمی خونگرم، جدی، قاطع، سختکوش، با اراده دانشجویانی که خصوصیات فرد سخنران در سطر (الف) را خوانده بودند تصور نامساعدتری نسبت به وی داشتند تا دانشجویانی که خصوصیات همین فرد در سطر (ب) به ایشان عرضه شده بود. به طوری که ملاحظه می‌کنید تمامی کلمات دو سطر - به استثنای کلمه اول - مشترکند. زمانی که کلمه اول را می‌خوانیم تمام خصوصیات دیگر از فیلتر تصور اولیه‌ی ذهن ما نسبت به فرد عبور کرده و ما او را فردی نجوش یا خونگرم تصور می‌کنیم.

بنابراین در اولین برخوردها توصیه می‌شود:

۱. لبخند بزنی: در اولین لحظه دیدار هیچ چیز تاثیرگذارتر از یک لبخند نیست. بزرگی می‌گوید: «لبخند و تبسم قدرتمندترین صلاح است. تو حتی می‌توانی یخ را با تبسم بشکنی.»
۲. ارتباط چشمی را فراموش نکنیم: این کار نشان می‌دهد که به صحبت‌های طرف مقابل توجه داریم.
۳. آراسته و مرتب باشیم: واضح است که هیچکس برای ملاقات با افراد نامرتب و شلخته اشتیاق نداشته باشد!
۴. احوالپرسی و گفت‌وگو: گفت‌وگو مانند خیابانی دوطرفه است که در آن گوش دادن به اندازه صحبت کردن اهمیت دارد. سعی کنیم در اولین ملاقات همیشه راجع به نکات مثبت سخن بگوییم و به طرح مقابل نیز اجازه سخن گفتن بدهیم.

«سلام» ... سلامی که تنها یک کلمه است، اما یک دنیا حرف داشته و بوی تازگی می‌دهد و همواره شمیم تولد یک «رابطه» و آغاز یک «ارتباط» است.

بنابراین وقتی در فرهنگ وبستر در تعریف «روابط عمومی» نوشته: «حسن رابطه و ایجاد حسن نیت بین یک شخص یا یک سازمان با اشخاص یا گروه‌های دیگر ...» یعنی، «سلام» شاه کلید ورود به عرصه ارتباطات و بال پرواز به سپهر زیبای روابط عمومی است که تمام قفل‌های ارتباطی را باز می‌کند و توشه‌ای جز صلح و صفا و سلامتی نمی‌آورد.

ما نیز نوشته‌مان را با این کلام اسرارآمیز آغاز کردیم تا در هر شماره ۵۰۰ کلمه را به خدمت بگیریم و در قالب جملاتی کادو کرده و در زمانی حدود پنج دقیقه به حضور شما پیشکش کنیم و در رهگذر آن از دانش «روابط عمومی» و هنر برقراری «ارتباط موثر» سخن بگوییم.

حسن آغاز این نوشته «سلام» بود که از نام‌های خداوند است و اولین کلامی است که در هر ارتباطی گفته می‌شود. همه می‌دانیم که اولین‌ها همیشه به یاد می‌مانند: اولین روز ورود به دانشگاه، اولین روز حاضر شدن بر سر کار و اولین برخورد با دوست، همکار و ...

جمله‌ی معروفی می‌گوید: «در مورد کتاب از روی جلدش قضاوت نکن.» اما درست یا نادرست، خیلی از ما افراد را ظرف مدت چند ثانیه از اولین برخورد ارزیابی می‌کنیم و عقاید خود درباره اطرافیان‌مان را در مدت زمانی کوتاه از برخوردهای جدید شکل می‌دهیم. نکته تعجب‌آور این است که تحقیقات نشان داده مغز ما در زمانی کمتر از ۱۰ ثانیه بعد از ملاقات شخص جدید، تفکرات خود را در مورد فرد ملاقات‌کننده شکل می‌دهد، بدون اینکه حتی طرف مقابل سلام کرده باشد.

حتی ترتیب اطلاعاتی که درباره یک نفر به ما منتقل می‌شود نیز تصور ما را نسبت به وی دگرگون می‌سازد. در تحقیقی که توسط هارولد کلی (Harold Kelley) در سال ۱۹۵۰ صورت گرفت، کاغذی با دو نوشته به دانشجویان داده شد که در آن در مورد خصوصیات یک سخنران نوشته بود:

الف. آدمی نجوش، جدی، قاطع، سختکوش، با اراده