

# الذم الحرام

..... تقدیم به

..... از طرف

امام علی (ع):  
هر کس که با کتلبها آرامش یابد،  
راحتی و آسایش از او سلب نمی‌گردد.

# اسرار ارتباط مؤثر

اسراری که با دانستن آنها بهتر می‌توانید با دیگران ارتباط برقرار کنید

رضا حیدری قاسم آبادی

[www.RezaHeydari.com](http://www.RezaHeydari.com)

سرشناسه	: حیدری قاسم آبادی، رضا، ۱۳۷۲ -
عنوان و مؤلف	: اسرار ارتباط موثر: اسراری که با دانستن آنها بهتر می‌توانید بادیگران ارتباط برقرار کنید / مولف رضا حیدری قاسم آبادی.
مشخصات نشر	: تهران : سخنوران، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۲۰۰ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۵۵-۰۰۹-۳
فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: ارتباط بین اشخاص
موضوع	: Interpersonal communication
موضوع	: روابط بین اشخاص
موضوع	: Interpersonal relations
موضوع	: مهارت‌های اجتماعی
موضوع	: Social skills
موضوع	: ارتباط -- جنبه‌های روان‌شناسی
موضوع	: Communication -- Psychological aspects
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۵ ح۹ / الف / BF۶۳۷
رده بندی دیویی	: ۱۵۸ / ۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۴۹۶۷۴۴

## اسرار ارتباط موثر

مؤلف: رضا حیدری قاسم آبادی

ناشر: سخنوران

چاپ و پخش: کتابسرای اهل سخن

طراحی، صفحه آرا و ویراستار: کتابسرای اهل سخن

سال و نوبت چاپ: زمستان ۱۳۹۵ چاپ اول

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۵۵-۰۰۹-۳

قیمت: ۱۸۰۰۰ تومان

مرکز پخش: ۰۹۱۹۴۹۲۳۹۰۲ و ۰۲۱۶۶۰۰۱۵۸۴

حق چاپ محفوظ است.



تقدیم به پدر و مادر عزیزم  
که بزرگترین سرمایه های زندگی ام هستند



## مقدمه ای از دکتر مهدی منوچهری

ارسطو فیلسوف معروف، هدف ارتباط را جست‌وجو برای دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و امتناع دیگران می‌داند.

روابط انسانی، مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و تعاملاتی است که موجب تأمین نیازهای افراد می‌گردد و به‌عنوان یک نیاز انسانی، بین انسان‌هایی که با هم زندگی می‌کنند، پدیدار می‌شود. در نتیجه برقراری روابط انسانی، پس از تأمین نیازها، زمینه‌های پیدایش انگیزش، رشد، احساس سودمندی، رضایت، درک متقابل و اعتماد فراهم می‌شود. این نتایج، چرخه‌ای از نشانه‌های مثبت حیات را پدید می‌آورند و هر یک در پیدایش حالات مثبت بعدی، مؤثر واقع می‌شوند. با نگاهی به نیازهای انسان، به این نتیجه می‌رسیم که همه نیازهای انسان، بدون وجود شخص یا اشخاص دیگری که با آن‌ها رابطه برقرار می‌کنیم، تأمین نمی‌شود.

در گذشته زندگی از پیچیدگی کمتری برخوردار بود، تحرک و نظام‌های سازمانی کمتر بودند و انسان‌ها در روابط خود نقش‌های ساده و مشخصی داشتند اما پیچیدگی زندگی امروزه باعث پیچیدگی بیشتر در روابط شده و نقش مهارت‌های ارتباطی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند.

نکته اصلی در ارتباط، داشتن زبان مشترک یا مجموعه‌ای از رفتارها، وسائل، مجاری ارتباط و ... است که درنهایت می‌توان از طریق آن، با دیگری ارتباط برقرار کرد. ارتباط، دریچه اصلی برقراری روابط انسانی

است که طی آن می‌توانیم اهداف و مقاصد خود را به دیگران انتقال دهیم و در مقابل، اهداف و مقاصد دیگران را نیز درک کنیم. موضوع ارتباط، در زندگی انسان‌ها بسیار پراهمیت است و شاید، مؤثرترین بخش زندگی یک فرد همین باشد.

همه ما بخشی عمده از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می‌کنیم یا در فکر آن به سر می‌بریم. کسی که نگرش‌ها و شخصیت، عواطف، جنبه‌های روانی، اجتماعی، ارزشی و فرهنگی و نوع رفتار خود را می‌شناسد، حدود انتظارات و علایق خود را مشخص می‌کند و می‌داند که از دیگران چه بخواهد و از آن‌ها چه انتظاراتی داشته باشد. افرادی که خود را می‌شناسند، تا حدود زیادی بر خود، خواسته و رفتار خود مسلط هستند. این افراد، از توان کنترل بر خود، برخوردارند و می‌توانند با محیط و دیگران، روابط مناسب برقرار کنند. عواطف و احساسات چه از لحاظ شکل‌دهی و تأثیر بر برخوردها و چه از لحاظ حفظ و پایان دادن روابط، تأثیر قابل توجهی بر روابط میان فردی دارند.

تجارب بالینی اینجانب نشان می‌دهد که یکی از عوامل مهم استرس در ایران مشکلات ارتباطی می‌باشد که ضرورت آموزش در این حیطه را نشان می‌دهد.

کتاب حاضر سعی دارد به زبانی ساده و روان و صمیمی به بررسی روابط در حیطه‌های مختلف بپردازد امید است خوانندگان محترم با خواندن این کتاب در راستای ارتباط بهتر قدم بردارند

دکتر مهدی منوچهری

بهار ۹۶



## فهرست مطالب

پیش گفتار/ ۱۱

ارتباط چیست؟/ ۱۳

ارتباط مؤثر چیست؟/ ۱۳

اجزای یک ارتباط: / ۱۵

مشکلاتی که در فرستنده مانعی برای ارتباط می‌شود: / ۱۵

اهمیت ارتباط مؤثر / ۱۶

**هنر ارتباط مؤثر / ۲۱**

موانع ارتباط مؤثر / ۳۶

**هنر قاطعیت / ۴۷**

سبک‌های ارتباطی / ۴۹

چرا باید قاطعانه رفتار کنیم؟ / ۵۲

چگونه قاطعانه رفتار کنیم؟ / ۵۴

**هنر گوش دادن / ۵۷**

چرا گوش دادن مهم است؟ / ۶۰

چگونه گوش دهیم؟ / ۶۲

**هنر ارتباط با کودکان / ۶۵**

عواملی که به برقراری ارتباط مؤثر با فرزندان کمک می‌کند / ۶۷

عواملی که مانع از برقراری ارتباط مؤثر با فرزندان می‌شود / ۶۸

چگونه از کودک خود تعریف کنیم: / ۷۱

چگونه به درخواست‌های نا به‌جای کودک نه بگوییم: ۷۳/

### هنر انتقاد کردن/ ۷۵

انواع انتقاد: ۷۷/

چگونه انتقاد کنیم/ ۷۹

چگونه فرزندان منتقدی تربیت کنیم؟/ ۹۱

### هنر رفع خجولی/ ۱۰۱

### هنر متقاعدسازی/ ۱۰۹

متقاعدسازی چیست؟/ ۱۱۱

تکنیک‌های متقاعدسازی/ ۱۱۲

### هنر نه گفتن/ ۱۱۷

چه زمانی باید نه بگوییم؟/ ۱۱۹

چرا نه گفتن برایمان سخت است؟/ ۱۲۱

چگونه نه بگوییم؟/ ۱۲۱

### هنر ارتباط درخواستگاری/ ۱۳۱

### هنر ارتباط با همسر/ ۱۴۱

اهمیت یادگیری مهارت‌های ارتباطی برای همسران/ ۱۴۶

نیازهای انسان/ ۱۴۷

عوامل مؤثر بر ارتباطات زوجین/ ۱۵۱

تکنیک‌هایی برای بهبود ارتباطات زوجین/ ۱۵۴

### هنر ارتباط در محل کار/ ۱۶۳

این کارها را هرگز انجام ندهید/ ۱۷۳

متن نامه‌های اداری/ ۱۷۶

### هنر مشتری مداری/ ۱۸۱

تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با مشتری‌ها/ ۱۸۵

سخن پایانی/ ۱۹۷

تقدیر و تشکر/ ۱۹۹

منابع: ۲۰۰/

### پیش گفتار

اگر نمی‌دانید که چگونه می‌توان با دیگران به صورت بهتری ارتباط برقرار کرد؟ اگر نمی‌دانید که چگونه باید با کودکان صحبت کرده و ارتباط برقرار کرد تا بهتر به حرف ما گوش دهند؟ اگر نمی‌دانید چگونه ارتباط برقرار کردنی در جلسه خواستگاری منجر به ازدواج می‌شود؟ اگر نمی‌دانید که چگونه باید انتقاد سازنده‌ای داشت؟ چگونه باید به درخواست‌های نا به‌جای دیگران نه گفت؟ و...

مانعی ندارد چراکه در این کتاب در مورد همین مسائل و بسیاری چیزهای دیگر که سبب بهبود روابط شما با دیگران خواهد شد صحبت می‌کنیم. در این کتاب در مورد مسائل مختلفی بحث می‌شود که ممکن است برخی از آن‌ها در حال حاضر برای شما کاربرد نداشته باشد. به‌عنوان مثال در مورد نحوه‌ی ارتباط با کودکان صحبت می‌کنیم اما ممکن است که شما اصلاً کودکی نداشته باشید. یا در مورد برقراری ارتباط مؤثر در خواستگاری صحبت می‌کنم که ممکن است برای شما هنوز اتفاق نیفتاده باشد و یا حتی ممکن است که چند سالی از خواستگاری شما گذشته باشد.

در این کتاب به هر موضوع به‌عنوان یک هنر نگاه شده است. هنر ارتباط با همسر، هنر ارتباط با مشتری، هنر نه گفتن، هنر رفع خجولی و... به نظر من هر کدام از این موضوعات به‌مانند یک هنر است که لازم است هر انسانی آن‌ها را فرا بگیرد تا بهتر بتواند با دیگران ارتباط برقرار کند.

شما می‌توانید هر قسمتی از کتاب که در حال حاضر برای شما کاربرد ندارد را به دیگران که ممکن است به آن نیاز داشته باشند معرفی کنید. در نزدیک شما فردی هست که می‌خواهد به خواستگاری برود. یکی از اقوام شما در ارتباط با همسرش دچار مشکلاتی است. برقراری ارتباط با فرزند کوچکی در خانواده یکی از آشنایان سبب دردسر برای والدینش شده است. این‌ها مثال‌هایی است که باعث می‌شود شما کتاب را در اختیار هر کسی که احساس می‌کنید به آن نیازمند است قرار دهید تا هر کسی به‌تناسب شرایطش بتواند از آن استفاده کند.

**لطفاً این کتاب را در اختیار دوستان و آشنایان نیز**

**قرار دهید. انتشار این کتاب در هر جایی که شما صلاح**

**بدانید مایه خوشحالی و رضایت این جانب است.**

رضا حیدری قاسم‌آبادی. بهمن ماه ۱۳۹۵

### ارتباط چیست؟

فرایندی که در آن افکار و اندیشه‌ها، احساسات و نظرات از فردی به فرد دیگر منتقل می‌شود. همچنین می‌توان این‌گونه ارتباط را تعریف کرد: ارسال پیام از یک شخص به شخصی دیگر چه به صورت کلامی و چه غیر کلامی. پس در یک ارتباط چند بخش وجود دارد. فرستنده، گیرنده، پیام، کانال ارتباطی، بازخورد. ارتباط برقرار کردن با دیگران پدیده‌ای به ظاهر ساده به نظر می‌رسد اما در حقیقت دارای پیچیدگی‌هایی است. انسان‌ها بیش از آنکه منطقی باشند احساسی هستند و برای نفوذ در دل آن‌ها لازم است از تکنیک‌های ارتباط مؤثر استفاده شود.

### ارتباط مؤثر چیست؟

ارتباط مؤثر ارتباطی است که در آن معنا و مفهوم به درستی منتقل شود و ما به نتیجه دلخواه خود برسیم. شما نامه‌ای به رئیس اداره‌تان می‌نویسید و از او درخواست انتقالی دارید. حتی ممکن است این درخواست را به صورت حضوری داشته باشید. اگر بتوانید درخواست خود را برای او بفهرستید یا برایش توضیح دهید که چه چیزی از او می‌خواهید ارتباط برقرار شده است. اما زمانی می‌توانید ادعای برقراری یک ارتباط مؤثر را داشته باشید که به درخواست شما پاسخ مثبتی داده شود. یا اینکه حداقل پیغام شما به درستی به رئیس منتقل شده باشد و او منظور شما را فهمیده باشد. ارتباط مؤثر کمک می‌کند تا ارتباطات روزمره ما

تبدیل به نتایج مثبت شده و به خواسته‌های خودمان برسیم.

### **۱۵ درصد کیفیت زندگی شما مربوط به کیفیت ارتباط**

**شما با دیگران است. برایان تریسی**

همان‌طور که گفتیم زمانی می‌توان ادعا کرد ارتباط مؤثری برقرار شده که پیام به‌خوبی منتقل شده و بازخورد مناسبی هم از شنونده دریافت شده باشد. یکی دیگر از ملاک‌ها برای سنجش ارتباط مؤثر این است که از ارتباط برقرار شده لذت ببریم. گاهی ما درخواستی از کسی داریم و آن را مطرح می‌کنیم اما این طرح درخواست به گونه است که نه تنها از آن لذتی نمی‌بریم بلکه سبب حقارت ما نیز می‌شود. کارمندی که بلد نیست چگونه باید با همکاران خود ارتباط برقرار کرده و مثلاً از آنان بخواهد به حقوق او هم احترام بگذارند چنین کاری می‌کند: به‌گونه‌ای درخواست خود را مطرح می‌کند که نشان‌دهنده این است که او کم آورده و به‌صورت التماس گونه درخواستش را مطرح می‌کند. اما کارمندی که می‌داند چگونه باید با قاطعیت (تکنیکی که در این کتاب به‌صورت مفصل در مورد آن صحبت می‌کنیم) با همکارانش صحبت کند هم جایگاه خود را حفظ کرده و هم به نتیجه دلخواه خود می‌رسد. شما با استفاده از تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر می‌توانید به‌گونه‌ای با دیگران ارتباط برقرار کنید که هم به خواسته‌هایتان برسید و هم از صحبت کردن و ارتباط برقرار کردن با دیگران لذت ببرید. این کار سبب بالا رفتن اعتمادبه‌نفس شما شده و زندگی را برایتان لذت‌بخش‌تر می‌کند.

### **ارتباط مؤثر کمک می‌کند تا ارتباطات روزمره ما تبدیل**

**به نتایج مثبت شده و به خواسته‌های خودمان برسیم.**

## اجزای یک ارتباط:

**فرستنده:** کسی که پیامی را منتقل می‌کند یا آغازگر ارتباط است فرستنده و شروع‌کننده ارتباط نامیده می‌شود.

**گیرنده:** کسی که مخاطب فرستنده است یا کسی که پیام را دریافت می‌کند.

**پیام:** محتوا و منظوری که از فرستنده به گیرنده ارسال می‌شود.

**کانال ارتباطی:** وسیله یا روشی که پیام از طریق آن ارسال می‌شود. می‌تواند کتبی، شفاهی، کلامی یا غیرکلامی باشد.

**بازخورد:** عکس‌العملی که گیرنده بعد از اینکه پیام را دریافت می‌کند از خود نشان می‌دهد.

## مشکلاتی که در فرستنده مانعی برای ارتباط می‌شود:

**کرمان و خوزستان:** فرض کنید یک کرمانی بخواهد برای کسی که در منطقه خوزستان بوده و به لهجه‌ی همان منطقه صحبت می‌کند پیغامی را به صورت شفاهی ارسال کند. در اینجا یک مشکل وجود دارد و آن این است که فرستنده پیام که در اینجا یک فرد کرمانی است نمی‌تواند به لهجه و زبان خوزستانی‌ها صحبت کند و سبب می‌شود نتواند پیام خود را به خوبی منتقل کند.

به سرعت فانتوم: اگر فرستنده پیام خیلی تند و به صورت فانتوم صحبت کنید به طور طبیعی مخاطبان‌ش حرف او را به خوبی درک نمی‌کنند. متأسفانه برخی از معلمان و اساتید کشورمان به تند صحبت کردن عادت کرده و به همین دلیل نمی‌توانند به خوبی با مخاطبان‌شان ارتباط برقرار کنند. اگر می‌خواهید با کسی صحبت

کرده و یا ارتباطی برقرار کنید باید یک ریتم متناسب با ویژگی‌های مخاطبان خودتان و متناسب با شرایط را انتخاب کنید. معمولاً برای مخاطبان با سن کم باید کمی با انرژی بیشتر و سرعت بیشتری صحبت کنید. همچنین اگر قرار است در یک جمع شاد و یا درباره موضوعی شاد و انرژی‌بخش صحبت کنید باید کمی سرعت حرف زدن را بیشتر کنید. اما در سایر شرایط باید به صورت شمرده و واضح صحبت کنید.

### اقدامک

برای اینکه بدانید سرعت صحبت کردنتان خوب است یا نه می‌توانید به همان صورتی که همیشه حرف می‌زنید صحبت کرده و صدای خود را با موبایلتان یا هر وسیله دیگری ضبط کنید. آنگاه خودتان به فایلی که ضبط کرده‌اید گوش کنید و ببینید که سرعت صحبت کردنتان چگونه است. می‌توانید از دیگران نیز نظر خواهی کنید.

### اهمیت ارتباط مؤثر

این چگونگی برقراری ارتباط ما با دیگران است که کیفیت زندگی ما را تعیین می‌کند. اگر خواسته‌ای از دیگری داشته باشیم تنها به وسیله برقرار کردن یک ارتباط خوب و مؤثر است که می‌توانیم نتیجه بگیریم. اگر بخواهیم زندگی آرام و لذت بخشی را تجربه کنیم تنها از کانال برقراری ارتباط مؤثر با اعضای خانواده می‌توانیم به آن دست یابیم. اگر بخواهیم دوستانی در اطراف خود داشته باشیم باید بتوانیم با آنها به خوبی ارتباط برقرار کرده و این ارتباط را حفظ کنیم. اما اگر نتوانیم ارتباطات خوبی با اطرافیان برقرار کنیم چه می‌شود؟ در این صورت



نه تنها نمی‌توانیم خواسته‌های خود از دیگران را مطرح و برای آن‌ها جوابی بگیریم بلکه کسی هم حاضر به برقراری ارتباط با ما نیست و تنهایی و گوشه‌نشینی نصیب ما می‌شود. عدم توانایی در برقراری یک ارتباط مؤثر همچنین باعث ایجاد سوءتفاهم شده و سبب دلخوری و ایجاد مشکلات بسیاری برای ما و اطرافیان ما می‌شود. حتماً در اطراف خود کسانی را دیده‌اید که با نیت خیرخواهانه خود تنها به این علت که به خوبی نتوانسته‌اند ارتباط برقرار کنند همیشه در تنهایی به سر برده و حتی دیگران به آن‌ها به چشم یک انسان خودخواه و یا کسی که سوءنیت دارد نگاه می‌کنند.

**عدم توانایی در برقراری یک ارتباط مؤثر همچنین باعث ایجاد سوءتفاهم شده و سبب دلخوری و ایجاد مشکلات بسیاری برای ما و اطرافیان ما می‌شود.**

توانایی برقراری ارتباط مؤثر در بسیاری از مواقع می‌تواند به ما کمک کرده و راهگشای ما باشد. شما فرزندی دارید و می‌خواهید به او بگویید که چه کاری را انجام داده و چه کاری را انجام ندهد. اما فرزند شما برای حرف‌های شما تره هم خرد نمی‌کند. کارمندی هستید که تمام وظایف کارمندی خود را به خوبی انجام داده‌اید و با عملکردتان سبب ارتقاء و رشد سازمان خود شده‌اید حال می‌خواهید درخواست افزایش حقوق بدهید اما نمی‌دانید چگونه باید این کار را انجام دهید. به‌تازگی ازدواج کرده‌اید و نمی‌توانید به خوبی با همسرتان ارتباط برقرار کنید. هرگاه می‌خواهید راجع به یک موضوع صحبت کنید کارت‌تان به جروبحث می‌کشد. دانشجویی هستید که از روش تدریس استاد خود رنج می‌برید (البته تنها این شما نیستید که این مشکل را دارید!) اما هرگاه خواستید به روش استاد خود انتقادی را وارد کنید یا نتوانسته‌اید و یا با مقاومت استاد عزیزتان مواجه شده‌اید. شما صاحب یک فروشگاه

مواد غذایی هستید اما اخیراً تعداد مشتری‌هایتان خیلی کم شده و نمی‌دانید که مشکل کار کجاست (البته شاید به خاطر تورم باشد که در اینجا کاری از دست شما ساخته نیست). اگر در یکی از موقعیت‌های بالا قرار دارید یا چیزی شبیه به آن‌ها شما نیازمند یادگیری مهارت‌های ارتباط هستید.

در اینجا به‌طور مفصل‌تر به اهمیت مهارت‌های ارتباطی در بخش‌های مختلف زندگی می‌پردازیم.

**در محل کار:** وقتی با افراد موفق صحبت می‌کنیم به نکته‌ای پی می‌بریم که اهمیت ارتباط مؤثر در آن پیداست. این افراد اغلب به‌خوبی با همکاران، شرکا و کارمندان خود ارتباط برقرار می‌کنند. در محیط کار به همدیگر اعتماد داشته و به‌خوبی با همکاری یکدیگر موجبات پیشرفت خود و سازمانشان را رقم می‌زنند.

این افراد از بودن در محل کارشان لذت برده و هیچ‌گاه از کار کردن خسته نمی‌شوند.

برقراری ارتباط خوب در یک سازمان یا اداره بیشتر به خود کارمندان آن بستگی دارد تا مقدار بودجه آن سازمان. برخی از افراد نبود چنین روابط در میان سازمانشان را دولتی بودن آن سازمان و یا نبود بودجه مناسب در آن سازمان می‌دانند. وقتی با یکی از دوستانم در مورد یکی از مؤسسات خصوصی و نحوه برخوردی که آن‌ها با من داشتند، صحبت می‌کردم گفت آن موسسه غیردولتی است و این چیزهایی که می‌گویی در سازمان‌های دولتی قابل اجرا نیست. از شما می‌پرسم اما آیا بلند شدن جلوی پای ارباب‌رجوع، یک پذیرایی ساده، با لبخند صحبت کردن و کارهای از این دست نیاز به بودجه خاصی دارد که در ادارات دولتی از آن خبری نیست؟

**در خانواده:** افرادی که در یک خانواده زندگی می‌کنند معمولاً زمان زیادی را باهم می‌گذرانند. یک زوج ممکن است ۸۰ سال در کنار هم زندگی کنند. این مدت طولانی سبب می‌شود آن‌ها ارتباطات بیشتری را باهم تجربه کنند. حال اگر زن و شوهری نتوانند به خوبی باهم ارتباط برقرار کنند چه می‌شود؟ متأسفانه برخی از همسران به دلیل اینکه با مهارت‌های ارتباطی آشنایی ندارند کل زندگی را فقط به تحمل همدیگر مشغول هستند. عده‌ای هم که تنها روابط خوبشان به سال‌های ابتدایی و برخی حتی به ماه‌های ابتدایی زندگی مشترکشان برمی‌گردد. (برخی‌ها هم که فقط آخر هفته‌ها باهم خوبند!) آشنایی با مهارت‌های ارتباطی سبب می‌شود زن و شوهرها تا زمانی که در کنار همدیگر هستند از باهم بودن لذت برده و به جای زنده‌بودن، زندگی کنند. آشنایی با این مهارت‌های سبب افزایش صمیمیت و عشق و علاقه همسران نسبت به هم شده و به آنان این فرصت را می‌دهد که به خوبی خواسته‌های خود را مطرح کرده و پاسخ مناسبی دریافت کنند.

آشنایی زن و شوهرها با مهارت‌های ارتباطی و چگونگی کاربرد آن‌ها در زندگی سبب می‌شود به خوبی بتوانند حرفشان را بگویند و همین عامل سبب پیشگیری از بسیاری از مشکلات در زندگی مشترک می‌شود.

**در تربیت فرزند:** اینکه چگونه با فرزندان خود صحبت کنیم؟ چگونه و با چه لحنی آنان را تنبیه کنیم؟ چگونه آنان را تشویق کنیم؟ چگونه به سؤالات آنان جواب دهیم؟ همگی سؤالاتی هستند که شاید بسیاری از والدین این ادعا را داشته باشند که می‌دانند چگونه باید با آن‌ها روبرو شوند. اما وقتی رفتار والدین با فرزندان‌شان را مشاهده می‌کنیم خلاف این ادعا را مشاهده می‌کنیم. معمولاً والدین طوری با فرزندان‌شان حرف می‌زنند که اثرگذار نیست و بچه‌ها از آنان حرف‌شنوی ندارند. عده‌ای هم می‌خواهند به همان سبکی که با بزرگسالان ارتباط برقرار

می‌کنند با کودکان خود ارتباط برقرار کنند. در صورتی که برای برقراری یک ارتباط مؤثر با کودکان باید به زبان کودکانه با آن‌ها ارتباط برقرار کرد. در این کتاب مهارت‌های ساده و کاربردی را ذکر می‌کنیم که فقط کافی است آنان را امتحان کنید و نتیجه آن را در زندگی خود و در ارتباط با فرزندان‌تان مشاهده کنید.

**چون که با کودک سروکارم فتاد هم‌زبان کودکان باید  
گشاد. مولوی**

# هنر ارتباط مؤثر



در اینجا به بیان نکاتی می‌پردازیم که در بسیاری از مواقع به شما کمک می‌کند تا ارتباطات بهتری را با دیگران برقرار کنید. البته این به هنر شما بستگی دارد که چگونه از آن‌ها استفاده کنید. گاهی اوقات یک تکنیک را طوری استفاده می‌کنیم که نتیجه‌ی عکس می‌دهد. این به این علت است که یا آن تکنیک را به خوبی یاد نگرفته‌ایم یا اینکه نیاز به زمان داریم تا در آن تکنیک به مهارت لازم دست یابیم. این نکته را هم نباید فراموش کنیم که انسان‌ها باهم متفاوت هستند و نمی‌توان با همه به یک شکل ارتباط برقرار کرد.

### مردم در یک چیز مشترک‌اند همه باهم فرق دارند.

#### کوتاه

خلاصه کلام اینکه با هر کسی باید به سبکی خاص سخن گفت و ارتباط برقرار کرد. شما با والدین خود به گونه‌ای صحبت می‌کنید که با دوستانتان نمی‌توانید آن گونه حرف بزنید. یا اینکه سبک حرف زدن شما در بیرون از خانه با مدلی که در خانه از آن استفاده می‌کنید کاملاً متفاوت است.

**اگر سنگدل و خشن بودی:** اگر می‌خواهید با دیگران ارتباط خوبی برقرار کنید باید آن‌ها را از ته دل دوست داشته باشید. این دوست داشتن را می‌توانید با مهرورزی کردن به آن‌ها نشان دهید همان‌طوری که پیامبر اسلام (ص) این کار را به‌خوبی انجام می‌داد. آیه‌های قرآن، معجزات الهی و... هیچ‌کدام نتوانستند مردم را به راه راست هدایت و به یکتاپرستی دعوت کنند اما اخلاق خوب پیامبر به راحتی این کار را انجام داد. آن بزرگوار با دوست داشتن مردم و دلسوزی برای آنان توانست قلوب آنان را به خود جذب کرده و آنان را به یکتاپرستی دعوت کند.

**اگر سنگدل و خشن بودی مردم از اطرافت پراکنده می‌شدند.**

**آل عمران ۱۵۳**

محبت یکی از نیازهای اساسی انسان‌هاست اگر شما بتوانید این نیاز را در کسی برطرف کنید توانسته‌اید قلبش را به تصرف خود درآورید. البته باید سعی کنید که محبت کردن را به چیزی مشروط نکنید به قول ما روانشناس‌ها توجه بدون قید و شرط. پدر و مادرها باید بیشتر به این نکته توجه کنند و از محبت برای کنترل رفتارهای فرزندان‌شان استفاده نکنند یعنی نگویند اگر فلان کار را انجام دهی دیگر دوستت نخواهم داشت. تمرین کنید بدون قید و شرط دیگران را دوست داشته و به آنان مهرورزی کنید تا قلب‌های مردم را تسخیر کرده و مجذوب خود کنید.

معلمان، اساتید دانشگاه، سخنرانان، پزشکان، و همه‌ی کسانی که به‌نوعی با مردم در ارتباط هستند می‌توانند از این ابزار برای جلب توجه مخاطبان خود استفاده کنند.

**سرعین اردبیل:** من عادت دارم هر ساله تقریباً به دو مسافرت ۴ الی ۵ روزه بروم. در این مسافرت‌ها که بسیاری از مناطق کشور را دیده



و از آن لذت برده‌ام این نکته را به خوبی لمس کرده‌ام. ما فارس زبان هستیم اما ترکی هم تا حدودی بلدیم. به خصوص پدرم که تسلط بیشتری به این زبان زیبا دارد. در سفرهایی که به شهر اردبیل و منطقه زیبای سرعین داشتیم گاهی نمی‌توانستیم به خوبی با مردم آنجا ارتباط بگیریم اما پدرم با حرف زدن به زبان ترکی به راحتی با کسبه و مردم سرعین ارتباط برقرار کرده و جواب سؤال‌اتمان را می‌گرفتیم. این نکته را در شهرهای دیگر ایران عزیز نیز به خوبی تجربه و لمس کرده‌ام.

یکی از کارهایی که به شدت شما را در ارتباطات موفق می‌کند و دیگران را به ارتباط برقرار کردن با شما تشویق کند این است که بتوانید خودتان را شبیه فرد مقابلتان بکنید. اگر نشسته است شما هم بنشینید و با او حرف بزنید. اگر آهسته راه می‌رود شما هم از سرعت حرکت خود کاسته و آرام با او قدم بزنید. اگر دست به سینه است شما هم شبیه او باشید. آنگاه ببینید چگونه این کارهای ساده به بهبود ارتباطات شما با دیگران کمک می‌کند. حتی این همگامی باید در تن صدا و لحن شما نیز نمایان شود.

گاهی در برخی از سفرهای مسئولین سیاسی کشور این نکته دیده می‌شود. آن‌ها اگر به زبان یا لهجه مردم آن منطقه تسلط نسبی داشته باشند سعی می‌کنند از آن استفاده کرده و با این کار هم خوب نتیجه معلوم است. مردم به شدت مشتاق گوش دادن به حرف‌های آنان شده و راحت‌تر با آن‌ها ارتباط برقرار می‌کنند.

**اول همسایه بعد اهل خانه:** وقتی شب‌ها با صدای مادرش از خواب برمی‌خواست می‌دید مادرش در حال دعا کردن برای همسایگانشان است و فقط برای آن‌ها دعا می‌کند. یکبار از مادرش پرسید: مادر چرا دائماً برای همسایه‌ها دعا می‌کنی و برای خودمان

دعا نمی‌کنی؟ مادرش در جواب گفت پسر من اول همسایه بعد اهل خانه. اسلام عزیز چنین روشی را برای برقراری ارتباط با دیگران پسندیده و به ما هم توصیه می‌کند. شما هم اگر نسبت به اطرافیان‌تان خیر خواه بوده و دلسوزی از خود نشان دهید قطعاً آنان نیز همین احساس را نسبت به شما داشته و آنگاه نتیجه‌ی آن را مشاهده خواهید کرد.

منظور من نصیحت کردن و دادن راهکارهای صرف نیست بلکه اگر چیزی می‌دانید که احساس می‌کنید به کار دیگران می‌آید حتماً از آنان دریغ نکنید و با آنان به اشتراک بگذارید. به خاطر علاقه‌ی زیادی که به مطالعه کتاب دارم هرگاه ببینم موضوعی در کتاب هست که به کار کسی می‌آید به او اطلاع داده و حتی او را به نوعی مجبور به مطالعه آن کتاب می‌کنم (همین جا لازم می‌دونم به دوستانی که کتاب‌های من رو به امانت گرفتن بگم که لطفاً اونارو برام بیارید.)

### اول همسایه، بعد اهل خانه. حضرت زهرا (س)

**خرید حتی بدون چک:** پدرم سال هاست که در شغل آزاد مشغول به کار است به واسطه خوش حسابی با مشتریانش حالا دیگر گاهی حتی به هنگام خرید چکی به آن‌ها نمی‌دهد زیرا مردم به اعتبار خوش حسابی چندساله پدرم او را قبول دارند و می‌دانند اگر حرفی بزنند پای حرفش می‌ماند. معلم، دکتر، غازه‌دار، مدیر و حتی رئیس‌جمهور هم که باشید وفاداری به پیمان‌ها به شدت اعتبار شما را بالا می‌برد. این کار سبب می‌شود بهتر بتوانید با دیگران ارتباط برقرار کنید و دیگران هم راحت‌تر حرف‌های شما را قبول می‌کنند. همچنین تا می‌توانید از قسم خوردن دوری کنید این کار هم در دین ما کاری پسندیده نیست و هم ارزش حرف شما را پیش دیگران کم می‌کند.

اما خوش قولی برای برخی از ما کمی سخت است و گاهی نمی‌توانیم به وعده‌هایی که می‌دهیم عمل کنیم. راه‌حل چیست؟

### اقدامک

اگر می‌خواهید خوش قول باشید:

۱\_ سعی کنید در ابتدا تا جایی که می‌توانید به کسی قولی ندهید. بگویید: قول نمی‌دهم اما آگه تونستم حتماً کاری که خواسته بودی رو برات انجام می‌دم.

۲\_ همیشه سعی کنید کمی دیرتر قول بدهید و زودتر به آن عمل کنید. به‌عنوان مثال اگر قرار است کاری را برای یکی از اقوامتان انجام دهید و این کار ۴ روز طول می‌کشد به او بگویید که ۶ روز دیگر کارت را انجام می‌دهم آنگاه سر ۴ روز کار را انجام دهید و خوش قولی خود را ثابت کنید.

۳\_ قبل از اینکه به کسی قول بدهید ابتدا از او زمانی را برای فکر کردن بخواهید و آنگاه پس از اینکه تصمیم قطعی گرفتید به او جواب دهید.

**ای زمین بد!** اگر معلم هستید سعی کنید تا جایی که می‌توانید ساده صحبت کنید و از مثال‌هایی استفاده کنید که برای دانش‌آموزانتان آشنا باشد. همیشه در ارتباطات و صحبت کردن هایتان هم‌سطح مردم شوید و هم سو با آنان حرف بزنید. معمولاً افراد برای صحبت کردن با کودکان اندکی خمشده و آنگاه با او صحبت می‌کنند به‌خصوص اگر که کودک زمین‌خورده باشد و در حال گریه کردن باشد شاید یکی از راه‌ها این باشد که شما نیز بنشینید تا هم‌سطح او شوید، آنگاه با او مشغول صحبت شوید. (می‌توانید برای آرام کردن بچه زمین را کتک زده

و بگویید ای زمین بدا! البته این هم سطح شدن هم می تواند در ظاهر باشد مانند مثال کودک و هم در محتوای کلام شما مانند مثال دانش آموزان و معلم. اگر قرار است کسی برای خانم‌ها درباره مسائلشان صحبت کند بهترین گزینه یک خانم است. اگر قرار باشد فردی در حیطة فرزند پروری به ارائه آموزش‌هایی برای مردم بپردازد بهترین گزینه کسی است که خود فرزندی داشته باشد.

**ماشینتان را قفل کنید:** اشتباه نکنید منظورم ساده لوحی نیست. شاید با این ضرب‌المثل بهتر بتوانم منظورم را برسانم: مراقب جیب خودت باش همسایه‌ات رو هم دزد نکن. در زندگی تمام راه‌هایی را که امکان دارد کسی از طریق آن‌ها از شما سوءاستفاده کند را بسته آنگاه با خیالی آسوده و خوش‌بینی به زندگی ادامه دهید. نمی‌گوییم ماشین خودتان را بدون اینکه قفلش کنید در کوچه رها کرده و آنگاه به ابران در حال عبور خوش‌بین باشید بلکه می‌خواهیم بگوییم که ماشینتان را قفل کرده و آنگاه با خیالی آسوده به‌تمامی ابران خوش‌بین باشید.

هیچ‌کس دوست ندارد باکسی که بدبین است هم‌کلام باشد. خداوند نیز ما را از آن منع کرده و حتی فرموده که بسیاری از گمان‌های بد گناه هستند. انسان‌های عاشق کسانی هستند که خوش‌بین بوده و تمامی حوادث روزگار را به فال نیک می‌گیرند. افرادی که خوش‌بین هستند دوستان بیشتری داشته و هم نشینی با آنان برای انسان لذت‌بخش است.

**ای کسانی که ایمان آورده‌اید از بسیاری گمان‌ها دوری کنید. زیرا بعضی گمان‌ها گناه است. حجرات ۱۲**

**سطل شما چقدر پر است؟** اگر معتقد هستید که دیگران باید به شما احترام بگذارند، به حرف‌های شما وقتی صحبت می‌کنید گوش کنند، به شما بی‌احترامی نکنند و... پس شما هم همین کارها را با دیگران انجام دهید. وقتی به فردی احترام می‌گذارید به او می‌فهمانید که او نیز باید به شما احترام بگذارد. این شما هستید که تعیین می‌کنید دیگران چطور با شما رفتار کنند. ساده‌تر بگم رفتار دیگران با شما آینه‌ای است که در آن می‌توانید رفتار خود را مشاهده کنید. پس از این به بعد همانطوری با دیگران برخورد کنید که دوست دارید با شما رفتار شود.

### **رفتار دیگران با شما آینه‌ای است که در آن می‌توانید رفتار خود را مشاهده کنید**

خداوند در قرآن کریم می‌فرماید اگر خوبی کنید به خودتان خوبی کرده‌اید. توصیه می‌کنم حتما کتاب سطل شما چقدر پر است را بخوانید. این کتاب فوق‌العاده است و به خوبی این مطلب را توضیح می‌دهد.

**بدترین پدر:** متأسفانه برخی از افراد در محل کار بهترین همکار برای همکارانشان هستند، در دانشگاه بهترین همکلاسی برای دوستانشان هستید و برای اهل محل بهترین همسایه اما در خانه بدترین پدر، بدترین مادر، بدترین پسر و بدترین دختر هستند. لطفا خودتان را فدای جمع نکنید اگر بیرون از خانواده فردی مهربان و دوست داشتنی هستید خیلی خوب است اما مقداری از این مهربانی را هم با اهل خانه تقسیم کنید.

فراموش نکنید که بزرگترین موفقیت‌ها در کار و تحصیل نمی‌تواند کوچک‌ترین شکست در خانواده را جبران کند. اهل خانه نیاز به

## اسرار ارتباط موثر

محبت و صمیمیت شما دارند و اگر این نیاز آنان را برطرف کنید از آرامش خاطر فوق العاده ای بهره مند می شوید.

**عذر خواهی می کنم:** اگر خطایی از شما سر زد و یا در انجام کاری دست گل به آب دادید به جای پاک کردن صورت مسئله کافی است اشتباه خود را پذیرفته و از دیگران عذر خواهی کنید.

مسئولیت پذیر بودن به شما کمک می کند در نزد دیگران از جایگاهی مناسب برخوردار شوید و همه برای شما احترام قائل شوند. مسئولیت پذیر بودن به ارتباطات شما با دیگران کمک کرده و سبب می شود دیگران از در کنار شما بودن لذت بیشتری ببرند. همچنین وقتی شما مسئولیت کارهایتان را به عهده می گیرید دیگران نیز در مقابل شما مسئولیت پذیر شده و اگر اشتباهی را مرتکب شوند از شما عذر خواهی می کنند. عذر خواهی کردن مخصوص کوچک ترها نیست.

گاهی لازم است پدر خانواده از فرزندان بابت کاری که کرده عذر خواهی کند، گاهی مدیر یک موسسه یا اداره ای از کارمندانش و گاهی یک مسئول از شهروندان، این کار نه تنها چیزی از اعتبار آنان کم نمی کند بلکه به شدت به اعتبار آنان نیز افزوده و همه برای این گونه افراد احترام قائل می شوند.

**مسئولیت پذیر بودن به ارتباطات شما با دیگران کمک**

**کرده و سبب می شود دیگران از در کنار شما بودن**

**لذت بیشتری ببرند.**

البته باید مراقب باشید که در کارهایتان کمتر اشتباه کنید زیرا وقتی زیاد اشتباه می کنید و دائماً مشغول عذر خواهی کردن از دیگران هستید اعتبار و جایگاه شما نزد دیگران کم شده و اعتماد به نفستان را از دست می دهید.

**کاری که سخنران ها باید انجام دهند:** هر فردی ویژگی های منحصر به فردی دارد که جدا از خوب یا بد بودن آن ها باید به آن توجه کرد. اگر می خواهید در روابطتان با دیگران موفق باشید باید علاوه بر شناخت خودتان شناختی هم از ویژگی های و خصوصیات دیگران داشته باشید.

یکی از کارهایی که هر سخنرانی در هر رشته ای باید انجام دهد این است که از قبل درباره ویژگی های مخاطبانش اطلاعاتی را به دست آورد. این که آن ها از نظر سن، تحصیلات، جنسیت، سطح درآمد و... در چه سطحی هستند. زیرا کمک بسیاری می کند تا بهتر بتواند با آنان ارتباط برقرار کند.

شما هم در شغلتان باید شناختی از کسی که می خواهید با او صحبت کنید پیدا کنید تا بهتر بتوانید با او ارتباط برقرار کنید. معلمان، اساتید دانشگاه، سخنرانان و همه ی کسانی که قرار است برای دیگران تدریس یا سخنرانی کنند باید قبل از حاضر شدن در محل تدریس یا سخنرانی از ویژگی های مخاطبانشان اطلاعاتی را به دست آورند.

**یعنی تو میخوای بگی:** وقتی کسی با شما حرف می زند برای اینکه به او این احساس مثبت را منتقل کنید که به حرف های او گوش می دهید بهتر است هرازگاهی جملات او را تکرار کنید و با این کار نشان دهید که به او گوش داده و حرف های او را فهمیده اید. از هر چند جمله ای که او می گوید خلاصه ای در ذهن خود ساخته و آن را بگویید. این جمله شما می تواند این گونه باشد: بزار ببینم یعنی تو میخوای بگی...

**متوجه منظورت نمی شوم:** وقتی با کسی مشغول صحبت هستید سعی کنید هر جایی که برایتان ابهامی ایجاد شد با سؤال کردن هم آن

ابهام را برطرف کنید و هم به او نشان دهید که به حرف‌هایش گوش می‌دهید و دوست دارید که حرف او را بفهمید. سوال کردن از ایجاد سوء تفاهم در گفت و گو ها جلو گیری می کند

برخی از افراد هنگامی که کسی با آن‌ها حرف می زند فقط گوش می کنند و هیچ سوالی نمی پرسند این افراد اینگونه تصور می کنند که همه چیز را فهمیده اند. اما گاهی چیز هایی که ما از فردمقابلمان برداشت می کنیم همان چیزی نیست که او مدنظرش بوده. می توانید بین صحبت این گونه سوال بپرسید: متوجه منظورت نمی شم. یا بگویید: منظورت تو از این حرفی که زدی چیه؟

سؤالاتی که می‌توانید برای نشان دادن توجهتان به صحبت‌های دیگران از آن‌ها بپرسید

۱. منظورت چیه؟
۲. دقیقاً نمی‌فهمم تو چه هدفی از این کرداری؟
۳. میشه یه کم بیشتر توضیح بدی؟
۴. یه سؤالی برای من پیش اومده و اونم اینه که...
۵. میشه یه بار دیگه توضیح بدی؟
۶. یعنی تو میخوای با این کارت نشون بدی که...

**بزرگترین نعمت:** اگر می خواهید در ارتباطات خود موفق بوده و به افرادی که با شما در ارتباط هستند احساس خوبی را منتقل کنید این کار را جدی بگیرید. همیشه لبخندی بر لب داشته و آن را به دیگران هدیه بدهید. لبخند به لب داشتن یا خوش رویی به این معنا نیست که شما فردی جدی نیستید. متأسفانه برخی افراد احساس می کنند با اخم کردن و جدی نشان دادن خودشان خود را فردی قاطع و محکم



نشان می دهند. اما حقیقت چیز دیگری است شما در بسیاری از شغل ها می توانید در ارتباط با دیگران خوش رو باشید. البته قبول دارم که در برخی شغل ها شاید این فرصت کمی محدود باشد. اما تعداد این مشاغل هم بسیار اندک است.

افرادی را می شناسم که به رغم جدیت در کارشان و به رغم مشغله ای که دارند همیشه لبخندی هم بر لب دارند و این کار آنان را دوست داشتنی تر می کند. دلیل کارنگی جمله ای دارد که من آن را خیلی دوست دارم او می گوید اگر می بینی کسی به روی تو لبخند نمی زند، علت را در لبان بسته خود جستجو کن. این جمله نشان می دهد که خنده رو بودن ما مسری بوده و به اطرافیان ما هم منتقل می شود.

### بعد از سلامتی بزرگترین نعمت خداوند خنده است.

#### امام علی (ع)

در اینجا چند نمونه از مواردی را ذکر می کنم که تاثیرات خنده رو بودن را نشان می دهد. استادی که در کلاس خود خنده روست محیط کلاس را برای دانشجویانش جذاب تر و قابل تحمل تر می کند. نگهبان یک شرکت یا موسسه وقتی در ابتدای صبح به تک تک کارکنان لبخندی هدیه می کند هم حال خودش خوب می شود و هم حال کارکنان را بهتر می کند. راننده که در ابتدای صبح با لبخند با مسافرانی که به سرکارشان می روند برخورد می کند می تواند آن روز را برایشان لذت بخش تر کند.

### اقدامک

لطفاً از همین فردا تصمیم بگیرید در برخورد با این افراد لبخندی بر لب داشته و با آنان سلام و احوال‌پرسی انجام دهید. همسران، پدر و مادران، فرزندان، بقال سر کوچه، راننده تاکسی یا اتوبوس یا راننده شخصی‌تان، همکاران، مشتریان، کودکی که سرش را از سرویس مدرسه بیرون آورده و به شما لبخند می‌زند

**سرتان را تکان دهید:** به هنگامی گوش دادن به صحبت‌های دیگران برای اینکه به آن‌ها نشان دهید به حرف‌هایشان گوش می‌دهید باید حالات بدنی خود را به کار بگیرید. حرکات مختلفی وجود دارد که نشان دهند توجه شما به صحبت‌های طرف مقابل است؛ مانند اینکه سر خود را هرازگاهی به صورت بالا و پایین تکان دهید یا اگر روی صندلی نشسته اید اندکی به طرف فرد مقابل متمایل شوید و از تکیه دادن به صندلی خودداری کنید. برعکس حرکاتی هم هستند که نشان می‌دهد شما به حرف‌های طرف مقابلتان گوش نمی‌دهید. وقتی کسی با شما صحبت می‌کند و شما به صفحه‌ی موبایلتان نگاه می‌کنید و از این قبیل کارها.

باید حواسمان باشد که کسی که با ما حرف می‌زند از دنیای درون ما خبر ندارد. ممکن است شما واقعاً به او گوش دهید اما حرکات شما خلاف این را ثابت کند.

از محضرش مرخص شدم: اگر نگاه خود را از فردی که با شما حرف می‌زند برگردانید فردی که در مقابل شماست این حس را در خود تجربه می‌کند که شما به او گوش نمی‌دهید. هنگامی که کسی

با شما صحبت می‌کند بهتر است به چشم‌های او نگاه کنید البته باید مراقب باشید که به طرف مقابل خود خیره نشوید. نگاه شما باید کاملاً ملایم و آرام باشد.

در کشور ما به دلیل شرایط فرهنگی اگر مردی می‌خواهد با خانمی حرف بزند باید بیشتر مراقب نگاه خود باشد و ارتباط چشمی خود را مدیریت کند. البته برخی افراد یا به علت حیایی که دارند و یا به علت عدم آشنایی با این مسئله وقتی با خانمی صحبت می‌کنند اصلاً به چهره او نگاه نمی‌کنند که این مسئله نیز به نوعی القاکننده بی‌توجهی به فرد مقابل بوده و بی‌احترامی محسوب می‌شود.

در این کار باید اعتدال پیشه کرده و از افراط و تفریط پرهیز کرد. همچنین اگر عینکی هستید نباید از بالای عینک به کسی نگاه کنید زیرا نوعی حالت سلطه‌گرانه را به طرف مقابل منتقل می‌کنید و فردی که با شما صحبت می‌کند اگر چنین نگاهی را از شما ببیند تمایل به ادامه ارتباط نخواهد داشت.

خاطر من هست که یک‌بار برای مشاوره تحصیلی پیش یکی از اساتید روان‌شناسی دانشگاهم رفتم. تقریباً در تمام مدتی که با او صحبت می‌کردم از بالای عینک داشت به من نگاه می‌کرد و من اصلاً حس خوبی به این کار نداشتم به همین علت صحبت‌م را نیمه رها کرده و از محضرش مرخص شدم!

## موانع ارتباط مؤثر

در قسمت قبل راهکار هایی را بیان کردیم که کمک می کرد تا بتوانیم ارتباط بهتری با دیگران برقرار کنیم. اما مواردی هم هستند که سبب می شوند نتوانیم به خوبی با دیگران ارتباط برقرار کنیم.

به بیان دیگر بعضی از حرکاتی که از ما سر می زند یا برخی از حرف هایمان مانع از این می شود که بتوانیم به خوبی با دیگران ارتباط برقرار کنیم. در ادامه به بیان چند مورد می پردازیم که باید حواسمان باشد تا در دام این موارد نیفتیم.

**مشاجره کردن:** بحث کردن و گفت و گو با دیگران مانعی ندارد اما وقتی تبدیل به مشاجره می شود نه تنها مشکل و اختلاف نظر شما حل نمی شود بلکه سبب ایجاد کینه و کدورت میان شما و دیگران می شود. وقتی در گفت و گویی تن صدا بالا می رود، چهره سرخ می شود، افراد با انگشت اشاره به سمت هم اشاره می کنند نشان می دهد که دیگر یک گفت و گوی ساده در کار نیست و تبدیل به مشاجره شده است.

برای رهایی از دام مشاجرات دانستن این نکته خالی از لطف نیست که معمولاً هیچ مشاجره ای به نتیجه دلخواه نرسیده و فقط اختلاف را بیشتر می کند. وقتی شما بر سر کسی داد می زنید حتی اگر حرف شما برحق باشد فرد مقابل به دلیل اینکه به نوعی احساس ناامنی می کند سعی می کند در مقابل شما مقاومت کرده و جبهه بگیرد. در مشاجره هر کس فقط به فکر این است که کم نیابد به همین دلیل دست به هر نوع مغالطه ای می زند. چند دقیقه سکوت می تواند از تشنج به وجود آمده کاسته و فضا را برای یک گفت و گوی سالم برقرار کند.

سکوت کردن شما در بحث به معنای کم آوردن نیست هر چند معمولاً اینچنین برداشت می شود. اما بهتر است که به سکوت کردن عادت کرده و به اصطلاح گاهی کم بیایید تا زندگی آرام و شادی را داشته و روابط خوبی را بادیگران تجربه کنید.

### ستیزه مکن هر چند حق با تو باشد. حضرت محمد (ص)

**شکر آب:** اگر در ارتباطات خودتان دائماً به دنبال راه حل دادن باشید و بخواهید با اندرز دادن و پند و نصیحت با طرف مقابلتان حرف بزنید قطعاً ارتباط خوبی شکل نگرفته و نمی توانید تأثیر گذار باشید.

معمولاً پدر مادرها به این خطا دچار می شوند و در ارتباط با فرزندانشان به ارائه پند و اندرز می پردازند و خوب نتیجه هم که معلوم است.

همیشه رابطه بین فرزندها و پدر مادرها شکر آب است. ما فقط زمانی می توانیم به کسی راه حلی را پیشنهاد بدهیم که خود آن فرد از ما خواسته باشد.

یک بار یکی از دوستانم که مدرس سخنرانی است از من خواست تا سخنرانی او را تحلیل کنم و ایرادات کارش را بگویم. طبیعی است که من در اینجا راحت تر می توانم به او راه حلی را پیشنهاد کنم. فقط زمانی که فرد از ما کمک می خواهد باید به بیان راه حل پردازیم.

**دیدنی بهت گفتم:** حالا که دیگه از همه جا رونده شدی اومدی پیش من؟ دیدنی بهت گفتم با این بابا شراکت نکن، دیدنی بهت گفتم این موسسه ها همشون کلاه بردارن، من که بهت گفته بودم اگه اینجوری درس بخونی نمیتونی توی کنکور موفق بشی. این ها

و جملاتی شبیه به این مخصوص کسانی است که کارشان سرزنش کردن و سرکوفت زدن به دیگران است. هیچ کس دوست ندارد با این افراد هم کلام شود. شما نیز سعی کنید در ارتباطاتان با دیگران از سرکوفت زدن و سرزنش کردن دیگران بپرهیزید زیرا سبب دوری کردن افراد از شما می شود.

هر انسانی در زندگی ممکن است اشتباهی را مرتکب شود پس وقتی از کسی خطایی می بینیم اگر می توانیم کمکش کنیم آن را جبران کند که هیچ و گرنه سرزنشش نکنیم چرا که با این کار هیچ کمکی به او نمی کنیم.

**چون ترم قبل شاگرد من بودی:** برخی ها به هنگام صحبت کردن با دیگران دائماً به ذهن خوانی مشغول شده و به جای دیدن حقیقت به آن چیزی که در ذهن خود دارند نگاه می کنند. یعنی قبل از اینکه فرد مقابل حرفی بزند حدس می زنند که چه چیزی می خواهد بگوید. یکبار در زمان دانشجویی می خواستم سوآلی را از یکی از اساتید خودم بپرسم اما به محض اینکه شروع کردم به من گفت نمی خواهد چیزی بگویی چون ترم قبل شاگرد من بودی می دانم چه چیزی می خواهی بگویی و شروع کرد به گفتن حرف من از زبان خودش و چیزی هایی را گفت که من نمی خواستم آن ها را بگویم.

ذهن خوانی به دلیل اینکه حواسمان را موقع شنیدن حرف های دیگران پرت می کند سبب می شود نتوانیم به خوبی منظور طرف مقابل را بفهمیم. بهتر است به هنگام گوش دادن هیچ کار دیگری انجام ندهیم و فقط گوش کنیم تا حرف طرف مقابل تمام شود.

**بت پرستی:** هنگامی که پیامبر اسلام (ص) برای دعوت مشرکان به خدا پرستی نزد آنان می رفت در جواب دعوت پیامبر (ص) می گفتند:

ما پدرانمان را هم بر همین راه و روش (بت پرستی) یافتیم. به همین دلیل از شنیدن حرف های پیامبر (ص) سر باز می زدند اگر کسی به گفتن آن چیزی که خودش به آن اعتقاد دارد می پردازد و شما هم به خاطر اینکه به آن اعتقادی ندارید با آن مخالفت می کنید به نوعی به این مشکل دچار هستید.

مشکل تعصب داشتن به عقاید و باور های خودمان. به قول ما مشاوران باید مراجع را پذیرش بدون قید و شرط کرد یعنی فردی که با ما حرف می زند را همان طوری که هست پذیرفته و به حرفش گوش دهیم.

خرافات و باورهای بدون پایه و اساس سبب بروز این مشکل می شود. افراد صرفاً به علت اینکه اجدادشان به چیزی اعتقاد داشته اند همان را ملاک قرار داده و حالا همه چیز را با آن مقایسه می کنند. اگر کسی پیدا شده و حرفی را بزند که با عقاید آن ها سازگار نیست دیگر به حرف های او گوش نمی دهند.

**اگر کسی به گفتن آن چیزی که خودش به آن اعتقاد دارد می پردازد و شما هم به خاطر اینکه به آن اعتقادی ندارد با آن مخالفت می کنید به نوعی به این مشکل دچار هستید**

**قطع رابطه:** برای همه ی ما پیش آمده که گاهی با اقوام یا حتی اعضای خانواده بر سر مسئله ای اختلاف پیدا کرده و حتی ممکن است جروبحثی هم کرده باشیم.

اگر قرار باشد به خاطر هر اختلاف نظر کوچکی با اقوام خودمان

## اسرار ارتباط موثر

قطع رابطه کنیم بعد از مدتی تنهای تنهای می شویم. فراموش نکنیم که خانواده و اقوام یکی از سرمایه های ما در زندگی مان هستند. پس در مشاجرات خانوادگی به جای پاک کردن صورت مسئله که همان قطع رابطه است بهتر است به حل کردن آن مسئله پردازیم. اگر اشتباهی از کسی سر زد و ما به ادامه ی رابطه با آن فرد پرداختیم در آینده خود آن فرد از اشتباهی که کرده پشیمان شده و سبب می شود بیشتر قدر ما را بدانند.

**اسلایدهای فوق حرفه‌ای:** اگر کارمند هستید و ارباب رجوعی به اتاق شما مراجعه کرده کافی است برخلاف اکثر کارمندان فقط کمی به خواسته‌ی او توجه کنید. توجه کردن به خواسته‌ی کسی به معنای جواب مثبت دادن به او نیست بلکه گاهی فقط به معنای نگاه به چهره او و گوش دادن به حرفهای اوست. همین کار ساده شمارا یک انسان باشخصیت جلوه می‌دهد.

یک بار یادم هست در یکی از کلاس‌هایمان در زمان دانشجویی یکی از دانشجویها شروع کرد به پرسیدن یک سؤال از استاد. اما کاری که آن استاد کرد این بود که به لب تاب خود نگاه می‌کرد و مشغول آماده کرده اسلایدهایش بود و اصلاً نگاهی به آن دانشجو نمی‌کرد درحالی که می‌توانست برای چند ثانیه نگاه خود را از آن اسلایدهای فوق حرفه‌ای برداشته و به آن دانشجو نگاه می‌کرد تا یک استاد دوست‌داشتنی جلوه می‌کرد.

**چگونه به راحتی از دیگران پول قرض بگیریم:** خودتان را به جای یک مغازه‌دار گذاشته که فردی با لباس کهنه و پاره‌پوره وارد مغازه می‌شود و از شما درخواست مقداری پول را دارد و می‌گوید که کیف پولش را گم کرده. آیا حرف او را قبول می‌کنید و به او پول



می‌دهید؟ من هم مثل شما فکر می‌کنم به این فرد نمی‌توان اعتماد کرد؛ اما اگر فردی با کت‌وشلوار و ظاهری کاملاً موجه وارد شده و همان تقاضا را با همان دلیل ذکر کند این بار چه؟ حداقل اگر هم به او پولی قرض ندهید اما حرفش را قبول می‌کنید و به او به چشم یک دروغ‌گو نگاه نمی‌کنید. ما نباید از روی ظاهری فردی درباره او قضاوت کنیم اما به صورت ناخودآگاه در بسیاری از موارد این کار را انجام می‌دهیم.

پس بهتر است برای بهبود روابطتان (نه برای پول قرض گرفتن از دیگران!) کمی روی ظاهر خودتان کار کنید و از پوشیدن لباس‌هایی که پیغام منفی را منتقل می‌کند پرهیز کنید.

**چرب‌زبانی:** اگر درخواستی از کسی دارید اندکی تعریف کردن از او مانعی ندارد تا زودتر به درخواست شما رسیدگی شود اما چرب‌زبانی بیش از حد قطعاً نشان‌دهنده سوءنیت شماست و فرد مقابل به شما درخواست شما بی‌اعتماد می‌شود. برای اینکه تعریف کردن شما حالت چرب‌زبانی به خود نگیرد بهتر است به دنبال یک ویژگی مثبت در فرد مقابل باشید. ممکن است این ویژگی خیلی بزرگ نباشد اما مهم این است که برای آن فرد اهمیت داشته باشد. آن ویژگی را پیدا کرده و همان را ذکر کنید. مراقب لحن خود به هنگام تعریف کردن از دیگران هم باشید. نباید خیلی با انرژی یا اصطلاحاً با آب و تاب باشد. بهتر است به صورت خیلی ملایم و آرام این اتفاق صورت پذیرد.

**دست جلوی دهان:** اینکه موقع صحبت کردن پشت سر خود را بخارنید و یا دائماً دست خود را جلو دهانتان بگیرید و بعد انتظار داشته باشید کسی حرف شما را باور کند کمی دور از ذهن است. البته نباید به زبان بدن به صورت تک‌بعدی نگاه کرد بلکه باید همه شرایط را در نظر گرفت. باید به زبان بدن به عنوان یکی از ابزارها برای پی بردن

به صداقت و یا عدم صداقت فردی که با شما صحبت می کند نگاه کنید. فردی که موقع حرف زدن دستش را جلوی دهانش گرفته باشد، شاید به علت درد دندان باشد پس نباید خیلی زود به نشانه های بدنی عکس العمل نشان داده و فرد را بر اساس آن ها قضاوت کنید. در ادامه به ذکر چند نشانه که معمولاً از آن ها به عنوان زبان بدن دروغ گوها یاد می شود می پردازیم و کاری که شما باید انجام دهید این است که سعی کنید آن ها را شناخته و کمتر از آن ها استفاده کنید.

**پنهان کردن چشم ها:** افرادی که به هنگام صحبت کردن با ما نمی توانند یا نمی خواهند به چشم های ما نگاه کنند. این یکی از شایع ترین نشانه ها برای شناختن دروغ گویی است. البته افرادی که به خاطر حیا و یا خجالت این گونه عمل می کنند از این قاعده استثنا هستند. تشخیص این به عهده خود شماست.

**حرف های مبهم:** اگر کسی بخواهد به ما دروغ بگوید یکی از کار هایی که انجام می دهد این است که واضح و شفاف صحبت نمی کند. این افراد معمولاً با حرف های مبهم و گاه ضد و نقیض سعی در پنهان کردن واقعیت دارند. اگر از این افراد یک سوال را در شرایط مختلف بپرسید جواب های مختلفی می گیرید.

**عرق کردن:** افراد به هنگام دروغ گویی معمولاً دچار استرس شده و ضربان قلبشان بالا می رود. این اتفاق سبب می شود تعریق زیادی در این افراد صورت بگیرد. البته کسانی هم هستند که در آرامش کامل دروغ می گویند و هیچ نشانه ی ظاهری از خود نشان نمی دهند.

**خواراندن گوش و بینی:** یکی از نشانه های افرادی که سعی در دروغ گویی دارند این است که این افراد به هنگام صحبت به مالیدن پلک ها و خواراندن پشت گردن می پردازند. وقتی سوالی از این افراد

می‌پرسید به راحتی این نشانه را می‌توانید ببینید.

**عدم تمایل به شنیدن حرف‌های خود:** هنگامی که فردی به دروغ‌گویی مشغول باشد استرس زیادی را تجربه کرده و تلاش می‌کند تا زودتر همه چیز تمام شود. حال اگر در چنین شرایطی شما از او بخواهید حرفش را تکرار کند دیگر تمایلی به تکرار گفته‌های خود ندارد. این افراد می‌خواهند زودتر بحث را تمام کرده و به نتیجه‌ی خود برسند. بحث کردن زیاد راجع به یک موضوع برای این افراد آزار دهنده است.

**بازی با وسایل:** افراد دروغگو به هنگام صحبت معمولاً با وسایلی که در اختیار دارند بازی می‌کنند. موبایل، خودکار، کتاب و هرچیز دیگری که در اختیار این افراد باشد معمولاً مورد استفاده قرار می‌گیرد. همچنین این افراد با انگشتان و دست‌های خود معمولاً بازی کرده که این نیز نشانه‌ای از دشتن استرس در آن‌ها است

### نشانه‌های دروغ‌گوها!

دست جلوی دهان - پنهان کردن چشم‌ها

حرف‌های مبهم - عرق کردن

خاراندن گوش و بینی - عدم تمایل به شنیدن حرف‌های خود

بازی با وسایل - بازی با انگشتان

البته همان‌طور که گفتیم نمی‌توان صرفاً با دیدن این نشانه‌ها گفت که فرد مقابل شما دروغ‌گو است. اما معمولاً این تصور در ذهن ما نقش می‌گیرد که فردی با این نشانه‌ها نمی‌تواند راست‌گو باشد. پس بهتر است به هنگام صحبت کردن با دیگران، تدریس، برقراری ارتباط

، سخنرانی و... مراقب باشید که این نشانه‌ها را از خود بروز ندهید.

**رعایت نکردن فاصله:** حریم شخصی هر کسی میزان فاصله‌ای است که شما باید آن را شناخته و رعایت کنید. نزدیک شدن زیاد به کسی به خصوص اگر برای اولین بار است که می‌خواهید با او ارتباط برقرار کنید سبب می‌شود فرد مقابل احساس ناامنی کند. در این شرایط شما نمی‌توانید رابطه‌ی خوبی را شروع کنید.

این حریم در ارتباطات اجتماعی بیشتر از ارتباطات شخصی و خصوصی است. اما هرچه که باشد وقتی می‌خواهید با کسی که نسبت فامیلی یا دوستی با شما ندارد صحبت کنید بهتر است فاصله‌ی خود را با او حفظ کردن و بیش از حد به او نزدیک نشوید. البته ناگفته نماند که فاصله گرفتن زیادی از افراد هم حس خوبی به آن‌ها نمی‌دهد. به‌عنوان مثال شما می‌خواهید با کسی صحبت کنید اما در فاصله سه متری او می‌ایستید. قطعاً این کار شما حس خوبی به طرف مقابل نمی‌دهد. او احساس می‌کند شما از او می‌ترسید یا به او اعتماد ندارید و این کار سبب ناراحتی او می‌شود.

### تقسیم‌بندی حریم‌ها

صمیمی: حدود نیم متر است و فقط اعضای خانواده و صمیمی‌ترین دوستان می‌توانند وارد آن شوند

شخصی: حدود نیم متر تا یک متر و فقط دوستان و آشنایان می‌توانند وارد آن شوند.

اجتماعی: حدود یک متر تا سه متر که برای برقراری ارتباطات اجتماعی و حتی برخورد با افراد غریبه است

بیشتر از این فاصله‌ها فضای عمومی است که ورود به آن برای عموم آزاد است!

**دستان خیس:** به هیچ وجه به هنگام صحبت کردن با کسی بدن او را لمس نکنید حتی اگر آن فرد هم جنس باشد و حتی اگر کار شما در حد دست زدن به شانه آن فرد باشد. تنها میزان مجاز برای لمس کردن همان دست دادن مرسوم است که در ابتدای ارتباط و همراه با سلام دادن است که آن هم اگر فرد مقابل شما به آن تمایل داشته باشد باید انجام شود.

فرض کنید فردی پس از استفاده از سرویس بهداشتی (و البته بعد از این که دست‌های خود را شسته است!) با شما روبرو می‌شود و دست خود را به سمت شما دراز کرده و می‌خواهد با شما دست دهد. در این لحظه چه احساسی به شما دست می‌دهد. قطعاً از دست او ناراحت شده و اگر هم این ناراحتی را ابراز نکنید کمتر احتمال دارید با او ارتباط دیگری برقرار کنید. گاهی اوقات برخی افراد به علت آشنایی مختصری که با فردی دارند به محض روبرو شدن با آن فرد با کف دست به پشت او زده و می‌گویند: سلام... اگر شما جای آن فرد بیچاره باشید چه احساسی خواهید داشت؟ لطفاً احساس خود را در بیست و پنج خط توضیح دهید!

**سیر تا پیاز:** من به شخصه از شما خواهش می‌کنم در زمان‌هایی که پیاز یا سیر می‌خورید یا با کسی وارد گفت‌وگو نشوید و یا اگر حرفی برای گفتن دارید با رعایت فاصله این کار را انجام دهید. شاید بگویید این مطلب چقدر مهم است که چندخطی را به آن اختصاص داده‌ام. در اهمیت موضوع همین بس که بسیاری از افراد تنها به همین دلیل یعنی به خاطر بوی بددهانشان در یک مصاحبه استخدامی و یا یک قرارداد تجاری فرصت‌های خود را سوزانده و از فواید آن محروم شده‌اند. وقتی دهانمان بوی سیر یا پیاز (یا هر مدل ترش‌جاتی که شما دوست دارید و استفاده می‌کنید!) می‌دهد و با کسی وارد یک

گفت و گو می‌شویم به صورت ناخودآگاه در آن فرد احساس بدی نسبت  
به ما وجود آمده و دیگر حاضر به ادامه ارتباط با ما نخواهد بود.

# هنر قاطعیت





### سبک‌های ارتباطی

**ارتباط منفعلانه:** در این سبک از ارتباط افراد تمایلی به گفتن نیازها و درخواست‌های خود ندارند. این ارتباط از اعتماد به نفس پایین ناشی می‌شود این افراد هیچ ارزشی برای خود و خواسته‌های خود ندارند به همین دلیل از بیان آن‌ها خودداری می‌کنند. این افراد به راحتی به دیگران اجازه می‌دهند حق آن‌ها را نادیده بگیرند. آرام صحبت می‌کنند از برقراری ارتباط چشمی خودداری می‌کنند. بدنشان حالت خمیده دارد. این افراد اگر از دیگران دلخور شوند آن را بروز نمی‌دهند و در خود تلنبار می‌کنند. اگر این تلنبار کردن فشارهای عصبی زیاد شود خطرناک است زیرا به یک‌باره آن را بروز می‌دهند و تخریب‌های اساسی به راه می‌اندازند. اگر روزی عصبانی شوند خطرناک است زیرا بیش از حد عصبانی شده به گونه‌ای که تناسبی با موضوع ندارد.

**تهاجمی:** در این شیوه افراد حقوق دیگران را نادیده می‌گیرند، حرمت بقیه را رعایت نمی‌کنند، وارد حریم خصوصی دیگران می‌شوند. این سبک هم از اعتماد به نفس پایین ناشی می‌شود که ریشه در احساس بی‌قدرتی دارد. این افراد سعی می‌کنند بر دیگران تسلط داشته

باشند، همه را تحقیر می‌کنند، زود خونشان به جوش می‌آید، رفتار تهدیدآمیز داشته و دائماً حرف دیگران را قطع می‌کنند. دیگران را مقصر می‌دانند، با صدای بلند صحبت می‌کنند.

**منفعلانه - تهاجمی:** این افراد ظاهر منفعلانه‌ای دارند اما خشم و عصبانیت خود را بی‌سروصدا نشان می‌دهند، تملق و چاپلوسی می‌کنند. توان رویارویی مستقیم با آنچه را که آن‌ها را عصبانی کرده ندارند و به‌صورت مخفیانه آن را بروز می‌دهند و زیراب دیگران را می‌زنند. این افراد به‌جای مواجه‌شدن با مشکلات و حل کردن آن‌ها دائماً غرغر می‌کنند و وجود خشم خود را انکار می‌کنند. ظاهرشان با باطنشان فرق دارد. پشت سر دیگران حرف زدن عادت این مدل افراد است. این افراد با پنبه سر می‌برند.

### چاپلوسی کردن از اخلاق مؤمن نیست.

#### حضرت محمد (ص)

**قاطعانه:** در این شیوه افراد به‌راحتی نظرات و احساسات خود را بیان می‌کنند. با احترام برای حقوق دیگران به‌طور قاطع از حقوق خود دفاع می‌کنند. این افراد اعتماد به‌نفس بالایی دارند. برای خودشان و نیازهایی که دارند ارزش قائل‌اند. اگر خواسته یا شکایتی داشته باشند به‌طور واضح بیان می‌کنند. به‌خوبی به حرف دیگران گوش می‌دهند و حرف کسی را قطع نمی‌کنند.

به هنگام صحبت تماس چشمی برقرار کرده و آرام و واضح صحبت می‌کنند. در ارتباطات خودشان به‌خوبی تفاوت‌های فردی را در نظر گرفته و به دنبال نقاط مشترک می‌گردند. از توانایی‌های خود آگاه و به آن‌ها برای حل مشکلاتشان اعتماد دارند. فعال و پرتلاش بوده و کارها را به اتمام می‌رسانند.

تا اینجا باید متوجه شده باشید که از میان سبک‌های ارتباطی سبک قاطعانه مدنظر ماست. پس به توضیح بیشتر آن و تکنیک‌هایی برای رسیدن به آن می‌پردازیم.

رفتار قاطعانه به این معناست که شما بتوانید حرف دلتان را در شرایطی که برایتان سخت است بزنید. کاری درستی که باید انجام شود اما شما خجالت می‌کشید آن را انجام دهید. تنها در رفتار قاطعانه است که شما می‌توانید منظور اصلی خود را به کسی که مقابل شماست بگویید در غیر این صورت به گفتن حرف‌های سطحی مانند تعارفات معمولی می‌پردازید. فردی که درخواستی از دوستش داشته باشد اگر رفتار قاطعانه را بلد باشد به راحتی آن را مطرح می‌کند و گرنه درباره وضعیت کاری دوستش، حال پدر و مادر او، مدرسه کودکش و... صحبت می‌کند و اصطلاحاً دائماً من من می‌کند.

رفتار قاطعانه گاهی از اوقات شباهت زیادی به رفتار تهاجمی دارد به همین دلیل گاهی تشخیص آن دشوار می‌شود. برای این کار به تعریفی از رفتار قاطعانه و تهاجمی می‌پردازیم تا بهتر بتوانیم آن‌ها را تشخیص دهیم. در رفتار قاطعانه نوعی توازن میان خواسته‌های خودمان و خواسته‌های دیگران وجود دارد. یعنی علاوه بر بیان خواسته‌های خود این نکته را هم باید دانست که همیشه نمی‌توان به آن‌ها دست یافت. اما در رفتار تهاجمی اساس کار بر پیروزی است یعنی سعی می‌کنیم حرف خودمان را به کرسی بنشانیم و به خواسته‌های دیگران توجهی نمی‌کنیم.

## چرا باید قاطعانه رفتار کنیم؟

رفتار قاطعانه به شما کمک می‌کند تا بتوانید نیازها و خواسته‌های طبیعی خود را از دیگران داشته و این نیازها را برطرف سازید. اگر نتوانید رفتار قاطعانه‌ای داشته باشید دائماً باید مشغول کارهایی شوید که آن‌ها را دوست ندارید. این شرایط سبب می‌شود شما حال روز خوبی نداشته و دائماً ناراحت و افسرده باشید.

رفتار قاطعانه فوایدی دارد که در اینجا به دو نمونه از آن‌ها اشاره می‌کنیم:

رفتار قاطعانه سبب می‌شود شما در زندگی احساس آرامش و امنیت داشته باشید. زیرا همیشه این اطمینان را دارید که اگر کسی حق شما را پایمال کند به راحتی می‌توانید حق خود را بگیرید. همچنین وقتی فکر می‌کنید تمام خواسته‌های خود را می‌توانید به راحتی داشته باشید دیگر دلیلی برای ناراحتی باقی نمی‌ماند. این‌ها سبب می‌شود آرامش و امنیت را در زندگی تجربه کرده و از آن لذت ببرید.

فایده‌ی دیگری که می‌توان برای رفتار قاطعانه برشمرد این است که سبب می‌شود صمیمیت بین افراد زیاد شود. رفتار قاطعانه سبب می‌شود افراد خواسته‌ها و نیازهای خود را به راحتی مطرح کرده و بتوانند به خوبی در کنار هم زندگی کنند. نداشتن رفتار قاطعانه سبب می‌شود دائماً افراد از هم دلخور باشند. چون هیچ‌یک از طرفین نمی‌داند طرف مقابل از او چه می‌خواهد در نتیجه رفتاری از خود نشان می‌دهد که سبب رنجش خاطر او می‌شود. این رفتارها در بلندمدت سبب کاهش صمیمیت در روابط بین افراد می‌شود.

چند مثال هم برای کسانی که نمی‌توانند رفتار قاطعانه‌ای داشته باشند: این افراد معمولاً اگر در جایی صف باشد و کسی نوبت را رعایت

نکند و حق آنان را زیر پا بگذارد نمی‌توانند به او اعتراض کنند. اگر راننده تاکسی مابقی کرایه را به او ندهد نمی‌تواند درخواست مابقی کرایه را بکند. در کلاس‌های درس معمولاً نمی‌تواند به وضعیت بد تدریس معلم و استاد اعتراض کند و اگر سؤالی برایشان پیش بیاید آن را نمی‌پرسد. با این مثال‌ها متوجه شدید که اهمیت رفتار قاطعانه چقدر زیاد است و کسی که این رفتار را در خود نهادینه نکرده چه آسیب‌هایی می‌بیند. طبق آمارها ۵ درصد افراد می‌توانند رفتار قاطعانه از خود بروز دهند. این آمارها نشان می‌دهد شما تنها نیستید و افراد زیادی هستند که برایشان سخت است که رفتار قاطعانه داشته باشند. اما می‌توان با تمرین این مهارت را مانند بسیاری از مهارت‌های دیگر آموخت و در زندگی از آن استفاده کرد.

افرادی که رفتار قاطعانه‌ای ندارند یا سلطه‌پذیر شده و حرف‌های دیگران را بی‌چون‌وچرا می‌پذیرند و یا رفتار خشونت‌آمیزی از خود نشان داده و به تخریب فرد مقابل می‌پردازند. زیرا از اینکه نمی‌توانند درخواست خود را مطرح کنند ناراحت‌اند و این ناراحتی را به روشی دیگر که پرخاشگری است تخلیه می‌کنند.

البته رابطه‌ای بین این دو مدل رفتار وجود دارد و آن این است که رفتار سلطه‌پذیر در طول زمان تبدیل به رفتار پرخاشگرانه می‌شود.

به‌عنوان مثال دانشجویی که به علت نداشتن رفتار قاطعانه در دانشگاه حش پامال شده و از این مسئله ناراحت است این ناراحتی در او جمع شده و وقتی به خانه می‌رود آن را به‌صورت پرخاشگری بر سر خانواده تخلیه می‌کند.

## چگونه قاطعانه رفتار کنیم؟

**توصیف بدون قضاوت:** اگر می‌خواهید یک رفتار قاطعانه ثمربخش داشته باشید لازم است از قضاوت کردن پرهیز کرده و تنها رفتار طرف مقابل را توصیف کنیم. در این حالت فرد در مقابل حرف ما کمتر مقاومت کرده و نمی‌تواند به راحتی عصبانی شود. اما وقتی رفتار کسی قضاوت می‌شود معمولاً ناراحت شده و نمی‌توانیم به آن نتیجه‌ای که از رفتار قاطعانه به دنبال آن بودیم برسیم.

چندی پیش سفارش غذا داده بودم و چند دقیقه بعد از تماس رفتم دم درب تا غذا را تحویل بگیریم اما پیکی که قرار بود غذا را بیاورد خیلی دیر کرد و حدود ۴۰ دقیقه بعد غذا را آورد درحالی‌که در دفعات قبلی این زمان حداکثر ۱۰ دقیقه بود. خوب در چنین شرایطی با توجه به سرمای هوا حق داشتم که ناراحت و عصبانی شوم. اما وقتی که پیک آمد این حرف را زدم چرا این قدر دیر آمدید من ۴۰ دقیقه اینجا منتظر شما بودم. البته کمی با لحن تند. وقتی این گونه صحبت کردم و اتفاقی را که افتاده بود توصیف کردم پیک پذیرفت که دیر آمده و هیچ گونه مقاومتی در برابر حرف من نکرد. اما اگر این گونه می‌گفتم چه؟ دوساعته منو کاشتی! این رستوران همیشه همینه! چرا شما این قدر بی‌نظمید؟ در این صورت قطعاً پیک در برابر حرف من مقاومت می‌کرد زیرا من قضاوت کرده بودم که او بی‌نظم است و رستورانی که او در آن کار می‌کند به مشتریانش توجهی نمی‌کند. اما جمله من تنها توصیف بود به همین دلیل مقاومتی صورت نگرفت.

**احساس خود را بیان کنیم:** به فرد مقابل بگوییم که رفتار او چه احساسی در ما ایجاد کرده است با این کار هم علت عصبانیت خود را که موجب شده ما رفتار قاطعانه‌ای داشته باشیم بیان کرده‌ایم و هم

به این دلیل که از احساس شخصی خود صحبت کرده‌ایم تا حدی خودمان را هم درگیر مسئله کرده‌ایم. در مثال بالا من پیکمی که غذا را آورده بود گفتم: ناراحتم از اینکه این قدر غذا رو دیر می‌آید. با گفتن این جمله او احساس من را درک کرده و به من حق می‌دهد که از دست او ناراحت باشم.

**ذکر اثرات:** بعد از گفتن احساسات اگر رفتار فرد مقابل اثری داشته آن را ذکر می‌کنیم. در بیان احساسات فقط احساسی که رفتار فرد در ما ایجاد کرده گفته می‌شود اما در اینجا اثرات ملموس و عینی کار را بیان می‌کنیم. در مثال پیک غذا جمله ۴۰ دقیقه است تو این سرما اینجا ایستادم اثری که رفتار او ایجاد کرده گفته شد.

**حال چگونه رفتار قاطعانه را در خود به وجود آوریم:** باید حقوق خود را بشناسیم و اجازه ندهیم که دیگران آن را پایمال کنند. البته به خواسته دیگران هم اهمیت بدهیم و خواسته‌های خود را بر آن‌ها مقدم ندانیم. اگر نیازی داریم آن را بیان کنیم آن قدر منتظر نمانیم تا دیگران آن را تشخیص داده بخواهند به آن‌ها جواب دهند. بی دلیل از دیگران معذرت‌خواهی نکنیم و نظرات خود را به صورت واضح و بدون حواشی بیان کنیم. اگر کسی ما را ناراحت کرده احساس خود را مخفی نکنیم و آن را به صورت مؤدبانه بیان کنیم.

انتقادپذیری را در خود تقویت کنیم البته نه به این معنا که هر کسی هر حرفی زد قبول کنیم. اگر کسی نسبت به کار ما اعتراضی داشت و می‌خواست انتقاد کند از او بابت این که نسبت به کار ما حساسیت به خرج می‌دهد تشکر کنیم. دلایل فرد را بشنویم از او راه کار بخواهیم. آنگاه به بیان علت کار خود پردازیم و اگر لازم شد خیلی مؤدبانه انتقاد او را رد کرده و با او مخالفت کنیم. شکسته‌نفسی نفرمایید، اگر در کاری توانایی

و مهارت دارید به آن افتخار کنیم و خود را بیش از حد کوچک نکنیم. محدودیت‌های خود را بشناسید شما نمی‌توانید به همه خواسته‌های دیگران جواب مثبت بدهید.

این کار نه تنها به ارتباطات شما لطمه نمی‌زند بلکه سبب می‌شود دیگران نیز برای شما و وقتتان ارزش قائل شوند و بیهوده وقت شما را نگیرند. اگر در کاری مهارت کافی ندارید به صراحت بگویید و از قبول کردن آن بپرهیزید زیرا اگر نتوانید به خواسته‌های دیگران به خوبی در آن کار جواب دهید وجه خود را از دست خواهید داد. نه بگویید: اگر نسبت به پذیرش پیشنهادی شک دارید از طرف مقابل درخواست وقت بیشتری کنید تا به راحتی بتوانید درباره آن فکر کرده و با اطمینان جواب دهید. نه را محترمانه بگویید.



# هنر گوش دادن



برای اینکه بتوانید مهارت‌های ارتباطی را در خود تقویت کنید نیاز به مهارت گوش دادن هم دارید. شاید بگویید ما که می‌توانیم حرف‌های دیگران را بشنویم دیگر چرا به این مهارت نیاز داریم؟ اصلاً این مهارت چیست؟

لازم است در ابتدا مهارت گوش دادن را تعریف کنیم زیرا بسیاری از افراد آن را با شنیدن اشتباه می‌گیرند. گوش دادن یعنی اینکه شما بتوانید به حرف‌های دیگران گوش دهید، به آن‌ها توجه کرده و آن‌ها را بفهمید. اما شنیدن بسیار ساده‌تر است. همین‌که ما در حال رد شدن از خیابان هستیم صدای ماشین‌ها، هواپیما، پرندگان، دست‌فروشی که اجناسش را حراج کرده و... را می‌شنویم. اما این شنیدن نیازی به توجه خاصی ندارد و به صورت غیرارادی صورت می‌گیرد. درحالی‌که در گوش دادن ما نیاز به توجه به صحبت‌های طرف مقابل داریم. یعنی گوش دادن برخلاف شنیدن یک عمل ارادی است.

**داشتن دو گوش و یک زبان اتفاقی نیست**

گوش دادن نیز مانند سایر مهارت‌های ارتباطی نیازمند تمرین است تا بتوانیم به‌خوبی از آن استفاده کنیم. گوش دادن علاوه بر شنیدن نیازمند مشاهده کردن سایر حالت گوینده نیز می‌باشد. یعنی برای اینکه شنونده خوبی باشیم لازم است علاوه بر صداهایی که می‌شنویم به معنای آن‌ها نیز دقت کنیم. در گوش دادن هم می‌توانید معنای واقعی حرف‌های گوینده را درک کرده و هم از این طریق ارتباط بهتری با او برقرار کنید.

### چرا گوش دادن مهم است؟

هنگامی که شما به‌دقت به حرف‌های کسی که با شما صحبت می‌کند توجه می‌کنید در واقع به‌جای شنیدن حرف‌های او به حرف‌های او گوش می‌دهید. گوش دادن به حرف‌های طرف مقابل احساس مهم بودن را به او منتقل می‌کند و او را به برقراری ادامه ارتباط با شما تشویق می‌کند.

گوش دادن سبب می‌شود به‌خوبی حرف‌های همدیگر را فهمیده و از بروز سوء تفاهم‌ها جلوگیری کنیم. بسیاری از اختلافاتی که در هنگام صحبت کردن به وجود می‌آید ناشی از این است که ما معمولاً به‌خوبی به حرف‌های هم گوش نمی‌دهیم. هنگامی که طرف مقابل حرف می‌زند ما به دنبال یافتن جواب برای او هستیم. همین عامل سبب می‌شود به‌خوبی حرف‌های همدیگر را درک نکنیم. و هنگامی که حرف‌های هم را درک نکنیم سوء تفاهم‌ها شروع شده و ارتباطات دچار مشکل می‌شود.

گوش دادن به حرف‌های کسی که با شما صحبت می‌کند سبب می‌شود سریع‌تر به اهداف ارتباط برسید. به قول ما مشاوران باید

شنونده فعال بود و توانست از طریق حرف‌های کسی که به ما مراجعه کرده مشککش را یافته و درصدد حل آن برآییم.

شما در جایگاه یک فروشنده هنگامی که به‌خوبی به حرف‌های مشتریان خود گوش می‌دهید بهتر می‌توانید نیازهای آنان را برطرف کنید. فروشنده‌هایی که مهارت در گوش دادن دارند سریع‌تر مشتری را به کالایی که می‌خواهد راهنمایی کرده و از این طریق زودتر به سود خود می‌رسند. معلم، پزشک، یک فروشنده ساده و هرکس دیگری هنگامی که بتواند به‌خوبی به حرف‌های طرف مقابلش گوش دهد بهتر می‌تواند با او ارتباط قرار کند. پس این مهارت برای همه کاربرد داشته و مفید است و با تمرین و تکرار می‌توان به آن دست یافت.

گاهی اوقات طرف مقابل شما اختلاف‌نظر زیادی با شما داشته و نمی‌توان به‌راحتی این اختلاف‌نظر را برطرف کرد. اما با گوش دادن می‌توانید تا حدودی این اختلاف‌نظر را برطرف کنید و کسی که با شما اختلاف‌نظر دارد را به‌سوی خود جذب کنید. گوش دادن به شما کمک می‌کند بتوانید از میان حرف‌هایی که طرف مقابلتان می‌زند بهترین را انتخاب کنید.

**آن کسانی که به سخن گوش می‌دهند و از بهترین آن**

**پیروی می‌کنند... سوره زمر، آیه ۱۸**

## چگونه گوش دهیم؟

در اینجا به معرفی چند تکنیک می‌پردازیم تا بتوانید با بهره‌مندی از آن‌ها به مهارت گوش دادن دست‌یابید. لازم است این تکنیک‌ها را تمرین کنیم تا بتوانیم به خوبی از آن‌ها بهره‌مند شویم.

**خمیازه کشیدن:** هنگامی که کسی با شما صحبت می‌کند (مشتری، والدین، دانش‌آموزان، همکار، مراجع و...) باید مراقب نشانه‌های عدم گوش دادن باشید. نشانه‌هایی مانند خمیازه کشیدن، نگاه کردن به ساعت، نگاه کردن به درب خروجی و... این حرکات نشان می‌دهد شما تمایلی به گوش دادن ندارید.

وقتی طرف مقابل شما این نشانه‌ها را از شما می‌بیند دیگر تمایلی به ادامه صحبت نداشته و ارتباط خوبی بین شما شکل نمی‌گیرد. لازم است به هنگام گوش دادن مراقب هر حرکتی که عدم توجه ما را می‌رساند بوده و آن را کنترل کنیم.

**تکان دادن سر:** علاوه بر اینکه شما باید از حرکاتی که عدم توجه شما را می‌رساند دوری کنید لازم است کار دیگری هم انجام دهید. هنگامی که فردی با شما صحبت می‌کند می‌توانید با تکان دادن سر از بالا به پایین به او نشان دهیم که به حرف‌هایش گوش می‌دهیم.

نگاه کردن به چشم‌های طرف مقابل هم این پیام را می‌رساند که ما به او گوش می‌دهیم. (البته در این کار باید اعتدال را رعایت کرد). گاهی اوقات کمی خم شدن به سمت کسی که با شما مشغول صحبت کردن است و نزدیک کردن سر و گوش‌تان به او نیز توجه و دقت شما را می‌رساند.

این کارهای به ظاهر ساده سبب می شود افراد از صحبت کردن و ارتباط برقرار کردن با شما لذت ببرند. زیرا شما با این کارها به آنها نشان می دهید که کاملاً به آنها توجه داشته و به حرفهایشان گوش می دهید.

**گوشم با شماست:** برخی افراد هنگامی که کسی با آنها حرف می زند مشغول کارهای دیگری شده و توجهی به حرفهای طرف مقابلشان نشان نمی دهند. هنگامی هم که از آنها پرسیده می شود که آیا گوش می دهند یا نه در جواب می گویند: شما ادامه بدید گوشم با شماست. این کار به نوعی بی احترامی به طرف مقابل ماست. ما نمی توانیم هنگامی که کسی با ما حرف می زند مشغول کار خود باشیم و ادعا کنیم که حواسمان به گفت و گو هست.

اگر می خواهید ارتباط خوبی با دیگران برقرار کنید بهتر است هنگامی که کسی با شما صحبت می کند هیچ کار دیگری انجام ندهید و شش دنگ حواستان پیش حرفهای طرف مقابلتان باشد.

**آهام:** هنگامی که کسی با شما مشغول صحبت کردن است می توانید با استفاده از کلماتی که توجه شما را می رساند به طرف مقابلتان نشان دهید که حواستان پیش حرفهای اوست. برای این کار لازم است بعد از هر چند جمله ای که طرف مقابل شما می گوید بگویید: بله... آهام... هوووووم ... و ... این کلمات به ظاهر ساده به طرف مقابل شما نشان می دهد شما به حرفهای او گوش کرده و توجه شما به صحبتهای اوست.

**ممنوع است:** هنگامی که مشغول گوش دادن به حرفهای کسی هستید پیش داوری ذهنی درباره او ممنوع است. اینکه در ذهن خود حرفهای طرف مقابل را تفسیر کرده و آنها را قضاوت کنیم سبب سلب توجه ما می شود. هنگام گوش دادن تنها باید به حرفهای

طرف مقابل گوش دهید و قضاوت کردن را بگذارید برای زمانی که صحبتش به پایان رسید. پیش‌داوری یا ذهن‌خوانی هنگام شنیدن حرف‌ها کسی که با شما صحبت می‌کند جلوی توجه مؤثر و گوش دادن را می‌گیرد.

**لطفاً نپزید:** هنگامی که کسی با شما صحبت می‌کند بدترین کاری که می‌توانید انجام دهید این است که بپزید وسط حرفش. این کار به‌شدت به‌طرف مقابل شما برمی‌خورد و او را ناراحت و حتی عصبانی می‌کند. اگر حرف‌هایی که می‌شنوید اشتباه است یا با اعتقادات شما سازگار نیست لازم نیست همان لحظه اقدام کنید. می‌توانی اندکی صبر کنید صحبت تمام شود یا حداقل طرف مقابل شما به پایان یک موضوع برسد آنگاه شما اعتراضتان را بگویید.

اینکه بین حرف‌های کسی که با شما صحبت می‌کند بپزید و حرف او را قطع کنید چند مشکل را به وجود می‌آورد. **اول** اینکه رشته کلام از دست کسی که صحبت می‌کند خارج می‌شود. **دوم** اینکه او از دست شما ناراحت و رنجیده‌خاطر می‌شود زیرا به‌نوعی به او بی‌احترامی کرده‌اید. **سوم** اینکه نمی‌توانید به نتیجه‌ی دلخواه خود برسید و ارتباط شما با شکست مواجه می‌شود.

با همین چند کار به‌ظاهر ساده و آسان می‌توانید به مهارت گوش دادن دست‌یابید. این کار سبب می‌شود شما ارتباطات بهتری را با دیگران برقرار کرده و دیگران نیز از صحبت کردن با شما لذت ببرند.



# هنر ارتباط با کودکان



### عواملی که به برقراری ارتباط مؤثر با فرزندان کمک می‌کند

با دقت گوش کنید: وقتی کودکتان با شما صحبت می‌کند باید به چهره او نگاه کنید و با تمام وجود گوش کنید. و همان طور که در قسمتی از کتاب به آن اشاره کردم خودتان را هم سطح کودکتان قرار دهید یعنی سعی کنید بنشینید و به حرف‌هایش گوش کنید.

برخی پدر مادرها وقتی فرزندانشان با آنها صحبت می‌کند به تلویزیون نگاه می‌کنند و همان جمله‌ی معروف را به کار می‌برند: (بگو گوشم با تو!). گاهی اوقات کودک به دنبال جواب نیست و فقط می‌خواهد کسی باشد و به حرف‌های او گوش کند.

**اگر سرتان آن قدر شلوغ است که نمی‌توانید برای بچه‌هایتان وقت بگذارید ، پس مشغول‌تر از آنید که خدا خواسته. رابی مندل اپستاین**

**کلمات تصدیقی:** وقتی کودک با شما صحبت می‌کند از کلمات تصدیقی مانند: آها، اووم، آره، خوب، آفرین و... استفاده کنید.

استفاده از این کلمات سبب می‌شود کودک به‌خوبی احساسات خود را بروز داده و شما با این وسیله به افکار کودک خود پی می‌برید و بهتر می‌توانید مشکلات را یافته و آن‌ها را حل کنید. این کلمات در مکالمه با بزرگسالان نیز مفید است. وقتی شما از این کلمات استفاده می‌کنید نشان می‌دهید که به‌طور کامل به حرف‌های کسی که با شما صحبت می‌کند گوش می‌کنید. این کار حس خوبی را در طرف مقابل شما ایجاد می‌کند و سبب بهبود روابط شما با دیگران می‌شود.

### عواملی که مانع از برقراری ارتباط مؤثر با فرزندان می‌شود

**پند دادن:** وقتی کودک مشکلی دارد و برای حل آن با شما صحبت می‌کند فقط کافی است به‌طور کامل به حرف‌هایش گوش کنید. به هنگام صحبت کردن کودک از پند و اندرز پرهیز کنید. پند دادن برای زمانی است که کودک آمادگی لازم را برای شنیدن آن داشته باشد. که این آمادگی در ابتدای صحبت و هنگامی که هیجان بالایی در کودک است امکان‌پذیر نیست.

**انکار احساسات:** ترس، گریه نکن، ناراحت نباش، و... این‌ها جملاتی است که سبب بدتر شدن اوضاع می‌شود. وقتی کودک گریه می‌کند اجازه دهید این کار را انجام دهد زیرا هیجانی در او وجود دارد که باید تخلیه شود و گریه کردن یکی از راه‌ها برای تخلیه این انرژی است. ناراحتی، ترس، نگرانی و... هم به همین شکل.

کودک برای گم کردن اسباب‌بازی موردعلاقه‌اش ناراحت است و شما به‌جای درک احساس او در جواب می‌گویید ناراحت نباش یه اسباب‌بازی که ناراحت شدن نداره و یا می‌گویید تو دیگه بزرگ شدی گریه نکن. از این به بعد سعی کنید احساسات کودکان را انکار

نکرده و با پذیرش آن‌ها رابطه خود و فرزندانتان را بهبود ببخشید.

**اتهام زدن:** در گفت‌وگو با کودکان به‌خصوص زمانی که کودکی خطایی را مرتکب می‌شود هیچ‌گاه به او تهمت نزنید. کودک شما می‌خواهد در چیدن سفره شام به شما کمک کند اما به دلیل سنگین بودن دیس برنج نمی‌تواند آن را نگه دارد و برنج روی فرش می‌ریزد. به شما حق می‌دهم که عصبانی شوید اما کودکی این کار را عمداً انجام نداده است بلکه به علت سنگینی دیس برنج که شاید مقصر آن خودتان باشید این اتفاق رخ داده. در اینجا کمی ناراحتی برای اینکه کودکان متوجه شود باید بیشتر حواسش را جمع کند لازم است. اما استفاده از جملاتی مانند این به‌نوعی اتهام زنی به کودک محسوب شده و مطلوب نیست:

چرا این قدر دست‌وپا چلفتی شدی؟ تو نمی‌تونی یه کارو درست انجام بدی؟ هیچ معلوم است چت شده؟

**منطقی بودن:** گاهی اوقات در ارتباط برقرار کردن با کودکان باید دنیای آنان را درک کرده و کاملاً احساسی برخورد کنید. اگر این جملات را به کار می‌برید نشان می‌دهد که شما منطقی با کودکان صحبت می‌کنید و باید روش خود را تغییر دهید. باید این غذا رو بخوری چون برات خوبه، بچه‌بازی در نیار، این قدر گریه نکن و... به جای این جملات سعی کنید احساسات کودک را درک کرده و آن‌ها را بپذیرید. اگر هم ناچار هستید که جمله‌ای را بگویید که کاملاً منطقی است سعی کنید کمی احساس را چاشنی کار کنید.

**سوالات بی‌جا:** وقتی می‌دانید چه کسی غذا را بر روی فرش ریخته و این کار هم اتفاقی بوده دیگر چرا این سؤال را می‌پرسید تا کودک بیچاره از ترس شما ناچار شود دروغ بگوید. اگر می‌خواهید این

## اسرار ارتباط موثر

کار دیگر تکرار نشود می‌توانید این‌گونه عمل کنید. خیلی بد شده که غذا روی فرش ریخته. با این جمله هم کودک پی به اشتباه خود می‌برد و هم دیگر دروغی گفته نمی‌شود.

**تهدید کردن:** اگه یه بار دیگه دست به این گلدون بزنی! حواست رو جمع کن باز چایی رو نریزی! اگه یه بار دیگه این جوری غذا بخوری! این جملات برای کودک تهدید به شمار می‌آید و استفاده از آنها نه تنها مفید و کارساز نیست بلکه به‌نوعی سبب می‌شود که کودک اعتماد به نفس خود را از دست داده و نتواند هیچ کاری را به درستی انجام دهد.

**مقایسه کردن:** به ذره از داداش بزرگت یاد بگیر! ببین پسر عموت چقدر درسش خوبه! چرانمی‌خوای بری دانشگاه؟ همه دوستات رفتن. والدین گرامی هرکسی را بهر کاری ساختن و هر کودکی هم استعداد خاصی دارد. وقتی کودکتان را دائماً با دیگر کودکان مقایسه می‌کنید یعنی استعداد و توانایی آنان را نادیده می‌گیرید. این کار شما مثل این است که از یک چنگال بخواهید برای ماست خوردن استفاده کنید. خنده‌دار است نیست؟ اما بسیاری از والدین همین کار را انجام می‌دهند. کودکشان به هنر علاقه‌مند است اما به اصرار او را در رشته ریاضی ثبت‌نام می‌کنند. این کار به شدت به کودک آسیب می‌زند و باعث می‌شود همیشه کارهایی را انجام دهد که از آن‌ها لذتی نمی‌برد. اگر کودک شما از کاری لذت نمی‌برد نمی‌توان انتظار موفقیت در آن کار را از او داشت؟

**مسخره کردن:** به‌هیچ‌وجه به کارهای به‌ظاهر اشتباه کودک نخندید. کودکی که کفش‌هایش را اشتباه می‌پوشد به این علت است که هنوز در این کار مهارت لازم را ندارد. وقتی به او می‌خندید

به اعتماد به نفس او آسیب وارده کرده و سبب می‌شوید هیچ‌گاه نتواند کارهایش را به‌تنهایی و به‌درستی انجام دهد. البته می‌توانید کمی شوخی کرده و باروحیه طنز اشتباهاتش را به او گوشزد کنید اما باید مراقب باشد تبدیل به تمسخر نشود. کودک شما لباسش را برعکس می‌پوشد می‌توانید این‌گونه به او بگویید؟ هه... چرا لباستو برعکس پوشیدی؟ مگه بلد نیستی چه جوری باید لباس بپوشی؟! این شیوه سبب می‌شود کودک خجالت کشیده و مورد تمسخر واقع شود. اما اگر این‌گونه به او بگویید هم شما وهم او به این کار خندیده و کودک هم اشتباه خود را اصلاح می‌کند: خوب بگو ببینم چی شده که لباست رو برعکس پوشیدی می‌خواهی با این کار با من شوخی کنی؟

### چگونه از کودک خود تعریف کنیم:

وقتی که از کار فرزند خود تعریف می‌کنید این تعریف باید متناسب با سن او باشد. نمی‌شود نوجوان را با این عبارت تشویق کرد (آفرین پسرم که تکالیفت رو به‌موقع انجام میدی). همچنین در تعریف کردن از فرزندان باید اعتدال را رعایت کرده و تعریف شما خیلی بزرگ یا خیلی کوچک نباشد.

نکته‌ی دیگری که در تعریف کردن از فرزندان قابل اهمیت است این نکته است که تعریف باید کاری که کودک در حال انجام داده را تشویق کند و به اشتباهات گذشته‌ی او اشاره‌ی نکند. کودک شما در درس ریاضی (که برای پدر مادرا از همه چی مهمتره!) نمره ۲۰ می‌گیرد اما شما او را این‌گونه تشویق می‌کنید: آفرین بالاخره تونستی بعد از شش ماه یک بیست بگیری! این جمله در ظاهر از کودک تعریف می‌کند اما در باطن به کودک می‌گوید که در گذشته نمرات پایینی داشته و مدت‌زمان زیادی نمره پایین می‌آورده.

همه دوست دارند از کودک خود تعریف کنند و این کار هیچ اشکالی ندارد. اما گاهی جنس این تعاریف به گونه‌ای است که در آن لحظه فقط سبب شادی کودک می‌شود. اما در آینده نمی‌تواند تأثیراتی بر زندگی کودک گذاشته و سبب پیشرفت او شود.

### از فرزندان نزد دیگران تعریف کن و بگذار خودشان هم بشنوند. جکسون براون

وقتی کودک شما نقاشی یا کاردستی درسته کرده و پیش شما می‌آورد تا عکس‌العمل شما را نسبت به آن ببیند ساده‌ترین کار این است که بگویید آفرین چه نقاشی قشنگی! چه کاردستی خوبی! اما این مدل تعریف کردن‌ها سبب گیج شدن کودک می‌شود زیرا او معنای مفاهیمی مانند خوب و قشنگ را درک نمی‌کند. همچنین سبب می‌شود در آینده هیچ تلاشی برای بهتر شدن کارش انجام ندهد.

اگر بخواهید کار کودک را ارزیابی کنید باید این‌گونه عمل کنید تا کودک دقیقاً متوجه منظور شما شده و نسبت به کاری که انجام داده آگاهی پیدا کند. در ابتدای کار چیزی را که می‌بینید بدون هیچ‌گونه کم و کاستی توصیف کنید (می‌بینم که نقاشی یه قایق رو کشیدی که توی دریا در حال حرکت به سمت یه ساحله...یه درخت نخل هم توی ساحل کشیدی که رنگش سبز روشنه...چند تا مرغ دریایی هم نزدیک ساحل مشغول پروازن...).

سپس احساس خود را نسبت به آن کار بیان کنید. (من از دیدن این نقاشی واقعاً لذت می‌برم و خوشحالم که تو میتونی چنین نقاشی بکشی). در انتها هم کاری که کودک کرده را با کلمه‌ای توصیف کنید (به این



میگن یه نقاشی زیبا و فوق‌العاده). رعایت این ترتیب در تعریف کردن از کارهای کودکان سبب می‌شود آنان نسبت به کارهای خود آگاهی پیدا کرده و از تعریف شدن لذت بیشتری ببرند. همچنین وقتی کاری که او کرده را توصیف می‌کنید به اشکالات کارش پی برده و درصدد رفع آن‌ها برمی‌آید که این کار سبب پیشرفت او در آینده می‌شود.

### چگونه به درخواست‌های نا به‌جای کودک نه بگوییم:

گاهی اوقات کودک درخواستی دارد که برآورده کردن آن امکان‌پذیر نیست. کودک برای بار پنجم از شما می‌خواهد که در شهر بازی سوار بر ماشین برقی شود. یا اینکه می‌خواهد ساعت ۱۱ شب همچنان در کوچه مشغول باز باشد. این‌ها درخواست‌هایی هستند که نمی‌توان به آن‌ها جواب مثبت داد. درعین حال نه گفتن هم گاهی برای والدین سخت است و گاهی هم کارساز نیست و کودک به آن توجهی نمی‌کند. اما چگونه به چنین درخواست‌هایی که کودک از ما دارد نه بگوییم؟

**شروع با یک بله:** در ابتدا سعی کنید نه گفتن خود را با یک بله آغاز کنید به این صورت: کودک از شما می‌خواهد که کامپیوتر بازی اش را ادامه دهد و شما در آن لحظه می‌خواهید نهار بخورید در این شرایط وقتی کودک از شما می‌خواهد که بگذارید بازی کند به‌جای نه گفتن می‌توانید بگویید: باشه اشکالی نداره بعد از نهار می‌تونم بازی کنی. با چنین پاسخی هم کودک را از آن کاری که می‌خواستید با نه گفتن منع کنید محروم کرده‌اید و هم کودک بیشتر احتمال دارد که حرف شما را بپذیرد.

**احساس کودک را بپذیرید:** گاهی کودک می‌خواهد که در پارک برای ۲۷ امین بار از یک وسیله بازی استفاده کند! در اینجا برای اینکه

راحت‌تر نه بگوئید باید احساس کودک را درک کنید آنگاه به او نه بگوئید. به این صورت: می‌دونم که خیلی دوست داری یه بار دیگه بازی کنی واقع بازی جالبیه اما دیگه وقتی نداریم و باید زودتر بریم خونه. همین‌که احساس کودک را درک می‌کنید مقاومت کودک در برابر نه شنیدن از شما کاهش پیدا می‌کند.

**بیان علت:** در برخی شرایط به‌جای اینکه به خواسته کودک یک نه خشک و خالی بگوئید شاید بهتر باشد علت نه گفتن خود را توضیح دهید. اینکه شما به کودک خود اجازه بازی کردن بعد از ۱۱ شب در کوچه را نمی‌دهید علتی دارد. همان علت را به اندازه درک و فهم کودک برایش توضیح داده و مطمئن باشید پذیرفتن نه برای کودک آسان‌تر می‌شود.

**جایگزینی پیدا کنید:** گاهی کودک از شما می‌خواهد که در هوای سرد به کوچه رفته و با دوستانش بازی کند. در چنین مواقعی به‌جای نه گفتن یک جایگزین برای او پیدا کنید. می‌توانید وسایل بازی در منزل را برایش فراهم کنید. حتی می‌توانید از او درخواست کنید در کاری که انجام می‌دهید به شما کمک کند. البته باید این کار برایش سبک و لذت‌بخش باشد. در بسیاری از موارد اگر جایگزین مناسبی برای تفریحات ناسالم و خطرناک کودک پیدا کنید از مشکلات احتمالی پیش‌بینی کرده‌اید.

**کودکان خود را دوست بدارید و با آنان مهربان باشید،  
وقتی به آن‌ها وعده‌ای می‌دهید حتماً وفا کنید زیرا  
کودکان، شما را رازق خود می‌پندارند. رسول خدا (ص).**

# هنر انتقاد کردن



هر فرد در طول حیات خود ممکن است بارها توسط دیگران مورد ارزیابی قرار گیرد. برخی از این ارزشیابی‌ها دارای جنبه‌های تشویقی و برخی دیگر منتقدانه است. انتقاد وسیله‌ای است برای انگیزش، آموختن، توسعه، آموزش و ایجاد روابطی قوی، تبادل اطلاعات، تأثیر گذاشتن و برانگیختن. انتقاد از دیگران در صورتی که هوشمندانه انجام شود آثار بسیار مفیدی خواهد داشت، در غیر این صورت ممکن است با واکنش‌های منفی مختلف مواجه شود. این رفتار، هنری است که باید آموخت و بدون آگاهی از روش انجام آن، کاربردش زیان‌بار خواهد بود.

### انواع انتقاد:

برای همه‌ی ما این موضوع پیش‌آمده که یا کسی را انتقاد کنیم و یا کسی از ما انتقاد کند. اما متأسفانه کمتر با مهارت‌های انتقاد کردن آشنایی داریم. انتقاد به سه دسته تقسیم می‌شود: انتقاد سازنده، انتقاد مخرب، انتقاد بی‌ربط

**مدل اول انتقادهای سازنده** است. در این نوع از انتقاد شنونده انتقاد بدون اینکه مورد حمله قرار بگیرد یا اینکه به او بی‌احترامی شود

از معایب خود مطلع شده و نقاط قوت و ضعف خود رامی شناسد. انتقادگر هم با رعایت ادب و به صورت شفاف و واضح انتقاد خود را بیان می کند.

**مدل دوم انتقاد تخریبی** است که در آن فرد انتقادکننده با لحنی همراه توهین و تحقیر درصدد تخریب فرد است و هدف از آن اصلاح مشکلات انتقاد شونده نیست. در اینجا نوعی خصومت و کینه سبب می شود فرد انتقاد کند. در یکی از سخنرانی هایم فردی شروع کرد به انتقاد کردن. می دانستم که به دنبال جواب نیست و فقط می خواهد من را جلوی دیگران ضایع کند. نکاتی را می گفت که ارتباط زیادی به موضوع سخنرانی نداشت. البته از این کار خود نتیجه ای که می خواست را به دست نیاورد. زیرا تا حدودی توانستم با تکنیک هایی که بلد بودم او را آرام کرده و سخنرانی را ادامه دهم.

**مدل سوم** افرادی هستند که از هر چیزی و هرکسی انتقاد می کنند یا بهتر است بگوییم به هر چیزی نق می زنند. این افراد معمولاً به چیزهایی انتقاد وارد می کنند که یا به آن شخص ربطی نداشته و شخصی است یا مهم نیست و یا از دسترس ما خارج است. به عنوان مثال ممکن است فردی از من انتقاد کند که چرا در اراک به دنیا آمده ام. این موضوع هم شخصی است هم اینکه قابل تغییر نیست و هم اینکه به دیگران ربطی ندارد. در مواجهه با این مدل انتقادها بهتر است نشنیده بگیریم و اصلاً واکنشی به آن نشان ندهیم.

## چگونه انتقاد کنیم

آگاهی از شیوه‌های انتقاد ضروری به نظر می‌آید زیرا در بسیاری از موارد ناآگاهی از این شیوه‌ها باعث سوءتفاهم و در نهایت منجر به بحث و جدل بی‌هوده، ناراضایتی و کینه و نفرت می‌شود. در ادامه به بیان نکاتی می‌پردازیم که اگر رعایت شود انتقاد مؤثرتری صورت می‌گیرد.

**تا همیشه کمتر:** سعی کنید تا جایی که می‌توانید کمتر انتقاد کنید زیرا با این کار هم احترام شما بیشتر حفظ می‌شود و هم عزت نفستان بالا می‌رود. اینکه فکر کنید با انتقاد کردن می‌توانید دیگران را عوض کنید در اشتباه هستید. تجربه دوران دانشجویی من این را اثبات می‌کند. برخی‌ها هرچقدر هم که از آن‌ها انتقاد کنید همان راه قبل را ادامه می‌دهند و تغییری در کارشان ایجاد نمی‌شود. پس سعی کنید تا جایی که امکان دارد از انتقاد کردن پرهیز کنید. اما اگر در شرایطی لازم شد از کسی انتقاد کنید این کار راه و روشی دارد. در اینجا چند نکته را می‌گوییم که لازم است به کار گرفته شود تا تأثیر انتقادات شما بیشتر شود.

**چرا؟** قبل از اینکه انتقاد کنید علت آن را پیدا کنید اگر می‌خواهید با انتقاد کردن کسی را ضایع کنید، انتقام بگیرید، ابراز وجود کنید و از این حرف‌ها بهتر است انتقاد نکنید. سپس به دنبال این جواب باشید که آیا اثری در انتقاد کردن شما هست یا نه یعنی با انتقاد کردن به خواسته خود می‌رسید یا نه. در اینجا اگر جواب شما منفی است بهتر است دور انتقاد را خط بکشید.

**استاد اجازه هست؟** اگر می‌خواهید انتقاد مؤثر و مفیدی داشته باشید بهتر است ابتدا از فرد مورد نظر اجازه بگیرید. به‌عنوان مثال شما دانشجو هستید و می‌خواهید در کلاس درس از استادی انتقاد کنید

بهتر است ابتدا از او اجازه بگیرید. به این صورت: استاد اجازه است یه مطلبی رو بگم؟ البته اگه دستتون رو بخونن محاله بهتون اجازه بدن (برای خود من این اتفاق بارها پیش اومده!)

**به نظر من:** در ابتدای انتقاد کردن بهتر است بگویید که نظر من این است. یعنی حرفی که می‌خواهید بزنید را به جای اینکه طوری بگویید که حقیقت محض است طوری بگویید که نظر شخصی شما جلوه کند با این روش در مقابل انتقاد شما کمتر مقاومت می‌کنند.

**مثبت و منفی:** انتقاد درست آن است که ضمن تأکید بر نقاط ضعف به نقاط قوت فرد نیز اشاره کند و با ارائه راهکارهای مناسب برای رفع نقاط ضعف سخن به میان آورد. همه این توانایی را دارند که به بیان نقاط منفی دیگران بپردازند این که هنر نیست. هنر انتقاد کردن این است که شما به نقاط مثبت طرف مقابل خود هم اشاره کرده و بخواهید نقاط منفی خود را اصلاح کند.

### انتقاد درست آن است که ضمن تأکید بر نقاط ضعف

### به نقاط قوت فرد نیز اشاره کند

**خانوادگی:** میزان پذیرش انتقاد از طرف دیگران متفاوت است. برای مثال در بیشتر مواقع انتقاد از سوی افراد یک خانواده قابلیت پذیرش بیشتری در مقایسه با سایرین دارد. به‌طور معمول ما در برابر قضاوت افراد بیگانه آسیب‌پذیری بیشتری داریم. اگر دوستان خطایی مرتکب شده و می‌خواهید به او انتقاد کنید شاید بهتر باشد از اعضای خانواده‌اش بخواهید این کار را انجام دهند.

**بوی بددهان؟** وقتی می‌خواهیم رفتار یک فرد را موردانتقاد



قرار دهیم باید ببینیم که اصلاً رفتار موردنظر قابل تغییر هست یا نه؟ ممکن است رفتاری در یک فرد مورد رنجش خاطر ما شود یا از نظر جامعه رفتار قابل قبولی نباشد. اما آن رفتار قابل اصلاح نیست یا حداقل اصلاح آن به زمان زیادی نیازمند باشد. به عنوان مثال شما در ماه رمضان به خاطر بوی دهان یکی از دوستانتان می خواهید از او انتقاد کنید. درست است که بود بد دهان آزاردهنده است اما آیا چاره‌ای برای رفع آن وجود دارد؟ آیا خود فرد عمداً این گونه خواسته که دهانش بو بدهد؟

**آیا فرد قبول می‌کند؟** شما به اداره‌ای می‌روید و از رفتار بد یکی از کارمندان ناراحت می‌شوید. حال می‌خواهید پیش مدیر رفته و از او بابت رفتار بد کارکنانش انتقاد کنید. با توجه به جایگاه آن مدیر و رابطه‌ای که بین او و کارمندانش وجود دارد

**آیا انتقاد شما را می‌پذیرد؟** شما می‌خواهید از رفتار پدر یکی از دوستانتان به او انتقاد کنید. آیا دوست شما می‌پذیرد که شما از پدرش انتقاد کنید؟ آیا تحمل شنیدن چنین انتقادی را دارد یا خیر؟ در آموزه‌های دینی ما هم یکی از شرایط امر به معروف و نهی از منکر این است که فرد پذیرای این امر و نهی باشد و احتمال تأثیر وجود داشته باشد. یعنی اگر شما می‌خواهید کسی را امر به معروف کنید اما می‌دانید که این کار تأثیری در او ندارد و او به حرف شما گوش نمی‌دهد. در چنین شرایطی امر به معروف یا نهی از منکر از عهده‌ی شما ساقط است.

**تونستم منظور مو برسونم؟** گاهی اوقات از افراد انتقاد می‌کنیم اما فردی که انتقاد ما را می‌شنود دقیقاً متوجه منظور ما نمی‌شود. در چنین شرایطی که سوء تفاهم به وجود آمده احتمال اینکه انتقاد شما

پذیرفته شود کم است. یکبار در دانشگاه از یکی از اساتیدم انتقاد کردم که چرا مطالب ارائه شده کاربردی نیست و صرفاً نظری است؟ اما استاد به اشتباه این سؤال من را به روش کار خود ارتباط داده و از آن سؤال من برداشت شخصی کرد. به همین دلیل در برابر سؤال من مقاومت کرد و در مورد چیزهایی صحبت کرد که ربطی به انتقاد من نداشت.

انتقاد کردن به خودی خود شرایطی را ایجاد می کند که فرد انتقاد شونده به نوعی در برابر آن مقاومت کند. حال در چنین شرایطی اگر کسی که از او انتقاد می کنیم از انتقاد ما برداشت شخصی کند شرایط از چیزی که هست بدتر شده و احتمال اینکه ما به هدف خود برسیم بسیار کم می شود. به همین دلیل به هنگام انتقاد از افراد بپرسید که منظور شما را فهمیده اند یا نه؟

به عنوان مثال: استاد بزرگوار آیا تونسستم به خوبی منظور خودمو برسونم یا نه؟ البته برخی افراد در چنین شرایطی این گونه می گویند: منظور منو فهمیدید؟ این ادبیات مناسب نبوده و توهین به طرف مقابل محسوب می شود. شما باید نهایت ادب را در کلام خود بکار ببریم.

**این نظر من است:** در بسیاری از مواقع وقتی می خواهید عملکرد فردی را مورد انتقاد قرار دهید و به او بگویید که چگونه عمل کند، بهتر است این گونه عمل کنید. به شخصی که از او انتقاد می کنید بگویید که این نظر من است.

من در زمان دانشجویی این گونه انتقاد می کردم: استاد به نظر من اگه به مقدار کار عملی توی کلاس انجام بدیم یادگیری بهتر اتفاق میفته. با گفتن این جمله به آن استاد می گوییم که این نظر شخصی من است و ممکن است اشتباه باشد. وقتی از این ادبیات استفاده می کنید کمتر احتمال دارد که کسی در برابر انتقاد شما مقاومت کند. البته در شرایطی

که حق کسی ضایع می‌شود یا ضرر بزرگی به عده‌ای می‌رسد دیگر نمی‌توان گفتن که به نظر من این کار اشتباه است.

**محلّه‌ی قشنگ‌تر:** شما می‌خواهید از یکی از همسایگان خود به علت اینکه جلوی منزلش دائماً کثیف است و این کار نمای محلّه را زشت کرده انتقاد کنید. به نظر شما اگر این‌گونه بگویید او به حرف شما گوش می‌دهد؟ (باید زودتر این آشغال‌رو از جلوی خونتون بردارید و کوچه رو جارو کنید). مطمئن هستیم که شما هم با من هم‌عقیده هستید.

اگر بخواهیم از کسی انتقاد کنیم ولی لحن و کلام ما تند و تحکم‌آمیز باشد نتیجه‌ای نمی‌گیریم. پس بهتر است این کار را به صورت درخواست انجام دهید تا کمتر در برابر آن مقاومت شود. همسایه‌ی عزیز می‌تونم ازتون خواهش کنم اگه امکان داره جلوی خونتون رو تمیز کنید تا محلّه قشنگ‌تری داشته باشیم.

**مختصر و مفید:** انتقاد هرچه کوتاه‌تر باشد و کمتر وقت شنونده را بگیرد اثر بهتری روی شنونده انتقاد می‌گذارد. اگر می‌خواهید کسی را انتقاد کنید این کار را به صورت خلاصه و مختصر انجام دهید و از تبدیل انتقاد به سخنرانی پرهیز کنید. اگر انتقاد بیش از حد طولانی شود سبب خستگی انتقاد شونده شده و تأثیر انتقاد را کم می‌کند.

**در زمان مناسب:** اگر می‌خواهید کسی را انتقاد کنید باید منتظر زمان مناسب برای آن باشید. زمانی که فرد عصبانی، ناراحت یا خسته است زمان مناسبی برای انتقاد کردن نیست. در شرایطی مانند مواردی که در بالا ذکر شد فرد آمادگی لازم برای شنیدن انتقاد را ندارد. حال اگر شما در چنین شرایطی دست به انتقاد بزنید نمی‌توانید نتیجه‌ی مطلوبی را که به دنبال آن هستید به دست آورید.

**انتقاد از رئیس:** هنگامی که می‌خواهید کسی را انتقاد کنید باید با مشکلات و احساسات او همدلی کنید. یعنی در انتقاد خود بگویید که مشکلاتی که سبب شده شما از آن‌ها انتقاد کنید را می‌دانید. اگر می‌خواهید از رئیس خود در مورد افزایش ساعت کاری انتقاد کنید بهتر است بگویید که این مشکلات را درک می‌کنید. می‌توانید این‌گونه از رئیس خود انتقاد کنید:

من می‌دانم که به دلیل نزدیک شدن به آخر سال باید کارها را زودتر به پایان رساند و درک می‌کنم که شما از طرف مسئولین بالایی تحت فشار هستید. اما این دستور سبب می‌شود ما نتوانیم در لحظات پایانی سال در کنار خانواده خود باشیم.

**غیبت نشه:** اگر می‌خواهید از کسی انتقاد کنید تنها باید در حضور خود او این کار را انجام دهید. انتقاد از افراد در پشت سر آن‌ها سبب می‌شود آن‌ها نتوانند از انتقادی که به آن‌ها وارد می‌شود دفاع کنند. و این امر خود سبب می‌شود که به شدت عصبانی شده و این انتقاد را نوعی حمله به حساب آورند. این کار از نظر دین هم صحیح نمی‌باشد چراکه شما به نوعی به غیبت کردن رو آورده‌اید.

اگر شهادت انتقاد کردن در حضور شخص را ندارید یا تمرین کنید تا به این مهارت دست‌یابید یا کلاً بی‌خیال انتقاد شوید. همچنین از انتقاد کردن در حضور جمع مگر در مواردی خاص که خود شخص این اجازه را به شما می‌دهد پرهیز کنید. افرادی که در حضور جمع از آن‌ها انتقاد می‌شود آبروی خود را در خطر می‌بینند به همین علت واکنشی هیجانی و سخت به انتقاد شما داده و شما به نتیجه‌ی دلخواه خود نمی‌رسید.

شما اصلاً کارتو بلد نیستی: در انتقاد خود از واژه‌ها و جملاتی استفاده کنید که رنگ و بوی توهین یا تحقیر در آن‌ها نباشد. شما می‌خواهید از تعمیرکاری که به منزل شما آمده اما کارش را به‌درستی انجام نمی‌دهد انتقاد کنید. اگر این جمله را بگویید: (شما اصلاً کار خودت رو بلد نیستی) به نظر شما چه جوابی می‌گیرید؟ اما اگر جمله خود را به این حالت درآورید: (بخشید ولی فکر می‌کنم تعمیر این وسیله باید توسط نمایندگی انجام می‌شد تا نتیجه بهتری می‌گرفتیم) باز هم شما به آن تعمیرکار این مفهوم را منتقل کرده‌اید که در کارش مهارت لازم را ندارد؛ اما این بار کاملاً محترمانه بوده و از تحقیر یا توهین کردن به او صرف‌نظر کرده‌اید.

**کلی‌گویی ممنوع:** گاهی اوقات به‌جای انتقاد از عملکرد فرد شخصیت فرد را زیر سؤال می‌بریم. اگر کسی یک‌بار اهمال کاری کرده به او می‌گوییم که تنبل است. یا کسی که یک‌بار دیر سر قرار حاضر شده می‌گوییم تو همیشه بی‌نظمی. این مدل حرف زدن‌ها سبب می‌شود فرد در برابر انتقاد ما مقاومت کرده و صحبت ما را نپذیرد. برای اینکه انتقاد تأثیرگذاری داشته باشیم بهتر است این‌گونه عمل کنیم:

ابتدا از کارهای گذشته فرد تعریف کرده و سپس به همان دفعه‌ای که اشتباه کرده اشاره کنیم. شما می‌خواهید از دوستان که دیر سر قرار می‌توانید این‌گونه انتقاد کنید. می‌توانید این‌گونه این مسئله را به او بگویید: دوست عزیز شما همیشه منظمی و سروقت می‌ای اما تأخیری که این دفعه داشتی سبب ناراحتی من شده و امیدوارم از این به بعد به وعده‌های خودت عمل کنی.

به شخصیت فرد حمله نکنید: وقتی می‌خواهید کسی را نقد کنید طور سخن نگویید که شخصیت فرد زیر سؤال برود. می‌خواهید از همسر تان به خاطر اینکه فراموش کرده خریدهای منزل را انجام دهد انتقاد کنید. حال اگر بگویید: تو نسبت به مسائل خونه بی‌اهمیتی. در واقع به شخصیت او توهین کرده‌اید. می‌توانید این کار را انجام دهید به او بگویید: من انتظار داشتم وقتی می‌ای خریدها رو هم انجام داده باشی تا فردا نخوام برم خرید.

**علت ناراحتی خود را بگویید:** گاهی اوقات از دست کارهای بعضی‌ها به قدری ناراحت می‌شویم که وقتی لب به انتقاد می‌گشاییم هر حرفی را به زبان می‌آوریم. معمولاً در چنین شرایطی به قدری با عصبانیت انتقاد می‌کنیم که فرد مقابل اصلاً نمی‌فهمد علت عصبانیت ما چیست. بهتر است وقتی از دست کسی عصبانی هستیم دقیقاً علت عصبانیت خود را برای او شرح دهیم و نگذاریم نقطه ابهامی باقی بماند. اگر از دست فرزندان بابت اینکه در امتحان نمره پایینی گرفته ناراحت هستید به او بگویید که علت ناراحتی شما نمره پایین اوست. اجازه ندهید عصبانیت شما سبب شود در هنگام انتقاد همه چیز فرد مقابل را زیر سؤال ببرید.

**تعمیم ندهید:** اگر فردی یکبار اشتباه می‌کند دلیل بر اشتباه بودن همه‌ی کارها و حرف‌های او نیست. وقتی اشتباهی را مشاهده می‌کنید این اشتباه را تعمیم ندهید و بزرگ نکنید. معلمی که به خاطر یکبار شیطنت دانش آموزش به او صفاتی چون: بی‌ادب، بازی‌گوش، حرف‌گوش نکن. پرحرف. و... را می‌دهد در واقع تعمیم می‌کند. زیرا دانش آموزش بی‌چاره یکبار حرفی زده که شاید نباید در آن شرایط می‌گفته اما حالا با موجی از تهمت‌ها روبه‌رو شده که هیچ‌کدام هم به‌جا و درست نیست.

دختری که به خاطر یکبار دیر حاضر شدن نامزدش در سر قرار می‌گیرد که باهم گذاشته‌اند به او می‌گوید: من برات مهمم نیستم اگه بودم سروقت می‌اومدی تو اصلاً به من اهمیت نمی‌دهی و... این خانم هم در واقع یک اشتباه را دیده و حال آن را تعمیم می‌دهد و مرد بی‌چاره را به هزاران تهمت و اتهام محکوم می‌کند.

**من هم ممکنه:** اگر در پایان نقد خود این جمله را بگویید که: البته من هم ممکن است اشتباه کنم. مقداری از مقاومت فردی که از او انتقاد می‌کنید کاسته می‌شود. شما با این کار زمینه را برای پذیرش نقد توسط طرف مقابل ایجاد می‌کنید. همچنین این فضای امن را هم برای خود ایجاد می‌کنید که اگر نظرتان اشتباه بود فردی که از او انتقاد می‌کنید نتواند شما را سرزنش کند.

**احترام فراموش نشه:** کسی که از او انتقاد می‌کنید هرچه قدر هم که اشتباه کرده باشد اما باز انسان است و شایسته احترام است. وقتی با احترام کسی را نقد می‌کنید هم ادب خود را به نمایش می‌گذارید و هم به تأثیر انتقاد خود می‌افزایید. کسی که انتقادی می‌شنود اگر احترام هم همراه انتقاد باشد پذیرش انتقاد برایش آسان‌تر است. زیرا به این نتیجه می‌رسد که کسی که از او انتقاد می‌کند هدف بدی نداشته و در صدد اصلاح اوست.

**اجباری در کار نیست:** قرار نیست همه‌ی انسان‌ها رفتارهای درستی داشته باشند. بسیاری از انسان‌ها در زندگی خود اشتباهاتی را انجام می‌دهند. در این میان کسانی هستند که در زندگی خود اشتباهات زیادی را انجام می‌دهند اما از این اشتباهات خود ناراحت نیستند. این افراد برای خود یک سبک زندگی را برگزیده‌اند و نمی‌خواهند آن را تغییر دهند حتی اگر این سبک زندگی از نظر شما صحیح نباشد. پس

## اسرار ارتباط موثر

کسانی را که نمی‌خواهند تغییری در زندگی خود حاصل کنند و به انتقادات دیگران توجهی نشان نمی‌دهند را انتقاد نکنید. با این کار هم خودتان را خسته کرده‌هم تغییری در فرد حاصل نشده وهم برای خود دشمن تراشی می‌کنید.

**فقط در موارد ضروری:** شما فرزندی دارید و طبیعی است که این فرزند شما اشتباهاتی را در انجام تکالیف، کارهای خانه، روابطش با فامیل و... انجام دهد. حال اگر تمام کارهای کوچک و اشتباه او را نقد کنید دیگر تأثیری در نقد شما نخواهد بود. سعی کنید فقط در زمان‌هایی از نقد استفاده کنید که ضرورت دارد. در شرایطی که اگر نقد نکنید آسیب قابل توجهی به فرد وارد می‌شود. پدر مادری که حتی به نحوه پوشیدن جوراب توسط فرزندشان هم انتقاد می‌کنند راه را برای پذیرش انتقاد خود در آینده و برای مسائل مهم می‌بندند.

**من هم اشتباه می‌کنم:** شما می‌خواهید از برادر کوچکتان به خاطر اینکه به درس و مشق اهمیت زیادی قائل نیست انتقاد کنید. می‌توانید این کار را این‌گونه انجام دهید: ببین داداش من، منم وقتی هم سن تو بودم به درس هام اهمیت زیادی نمی‌دادم و همیشه مشغول گل کوچیک بودم. همین کار باعث شد وقتی دوستانم وارد دانشگاه شدن من نتونم توی کنکور قبول بشم و مجبورشم برم سربازی و بعدش هم کار و ازواج. حال حقوقی که من می‌گیرم یک‌چهارم حقوقی که دوستانم می‌گیرن.

این کار به‌نوعی همدردی کردن با کسی است که از او انتقاد می‌کنید. اشاره کردن به اشتباه مشابهی که خودتان انجام داده‌اید سبب می‌شود فرد احساس شما را بهتر درک کند چون شما هم شرایطی مانند شرایط او را داشته‌اید. همچنین سبب می‌شود به حسن نیت و دلسوزی شما پی برده و انتقاد شما را با آغوش باز بپذیرد.



**شوخی را کنار بگذارید:** دانشجویان زیادی را دیده‌ام که وقتی می‌خواهند از استاد خود انتقاد کنند این کار را به صورت طنز انجام می‌دهند. یعنی در جملات خود از کلمات طنز استفاده می‌کنند یا لحنی طنزآمیز دارند. داشتن طنز در صحبت کردن با مردم مانعی ندارد اما به هنگام انتقاد اگر از آن استفاده کنید فرد مقابل احساس می‌کند دارید او را مسخره می‌کنید. پس سعی کنید تا جایی که می‌تواند انتقادهای خود را به صورت قاطعانه و جدی بیان کنید و از خندیدن به هنگام انتقاد خودداری کنید.

**مقایسه نکنید:** وقتی می‌خواهید از کسی انتقاد کنید هیچ‌گاه دست به مقایسه نزنید. به‌عنوان مثال شما می‌خواهی از یک شرکت هواپیمایی بابت تأخیر در پروازهایش انتقاد کنید. حال اگر در صحبت‌های خود این شرکت را با شرکت هواپیمایی دیگری مقایسه کنید و بگویید که آن شرکت تمام پروازهایش سر وقت انجام می‌شود (البته این مثال مخصوص کشورهای خارجی است!) چه اتفاقی می‌افتد؟ قطعاً در برابر شما مقاومت می‌کنند و می‌گویند که چرا از آن شرکت خدمات خود را نمی‌خرید. در انتقاد هدف متوجه ساختن فرد از اشتباهاتش و اصلاح آنهاست نه تحقیر و سرکوفت زدن.

معمولاً پدر مادرهای در انتقاد کردن از فرزندانشان این کار را انجام می‌دهند. آنها دائماً فرزند خود را با بچه‌های فامیل، همسایه و دوستان مقایسه می‌کنند و به فرزند خود می‌گویند که چرا شبیه آنها عمل نمی‌کند. به همین دلیل هیچ موقع به هدف خود نرسیده و نمی‌توانند آن تغییری را که از فرزندشان انتظار دارند ببینند.

**همیشه و هرگز، هرگز:** تو همیشه دیر سر قرار می‌کنی که با من داری حاضر میشی، تو هیچ موقع حرف‌های منو درک نمی‌کنی، تو همیشه

## اسرار ارتباط موثر

بی‌نظمی، شما هیچ موقع به اعتراض دانشجوها اهمیت نمی‌دهید. گاهی به هنگام نقد کردن آن‌قدر عصبانی هستیم که از جملاتی که امثال آن‌ها در بالا آمده استفاده می‌کنیم. نمی‌شود به خاطر یک‌بار اشتباهی که از فردی سر زده او را متهم کنیم که همیشه اینطور عمل می‌کرده. این کار سبب می‌شود فردی که از او انتقاد می‌شود عصبانی شده و انتقاد بی‌تأثیر شود. بهتر آن است که کلماتی مانند: همیشه و هرگز را به هنگام انتقاد استفاده نکرده و فقط به همان اشتباه یا خطا اشاره کنیم.

**راه‌حل شما چیه:** گاهی در انتقاد از برخی افراد باید خیلی مراقب باشید چون بلافاصله به شما می‌گویند خب راه‌حل شما برای حل این مشکل چیه؟ حال اگر راه‌حلی برای آن مشکل ارائه نکنید می‌گویند این مشکل غیرقابل حل شدن است زیرا شما هم برای آن راه‌حلی ارائه نکرده‌اید. در برخی شرایط باید سعی کنید انتقاد خود را از حالت خشک و خالی درآورده و راه‌حلی هم برای آن ارائه دهید. تا دیگر بهانه برای نپذیرفتن انتقاد نداشته باشند.

برخی از افراد از این شگرد سوءاستفاده کرده و به هرکسی که از آنان انتقاد می‌کند می‌گویند: اگر فکر می‌کنید این مشکل قابل حل شدن است خب راه‌حلی برای آن ارائه دهید. با این کار به‌سادگی منتقدان خود را تخریب کرده و به همه می‌گویند که اگر مشکلی در کارشان است اشکال از آنان نیست بلکه این مشکل غیرقابل حل شدن است. در انتقاد از این افراد مراقب باشید و تکنیکی که گفتم را فراموش نکنید.

**انتقاد نیست:** انتقادی که در جمع باشد انتقاد نیست بلکه تخریب شخص مقابل است. البته در برخی مواقع جلساتی برای نقد و بررسی مسئله‌ای صورت می‌گیرد. در این جمع‌ها انتقاد کردن اشکالی ندارد

چون هدف از تشکیل این جلسات همین است. اما در شرایط عادی نباید در برابر جمع از کسی انتقاد کنید. چون: انتقاد شما تأثیرگذار نخواهد بود، فرد نسبت به شما دشمنی پیدا می‌کند، ممکن است حتی فرد مقابل هم به بیان اشتباهات شما پرداخته و آن‌ها را بیان کند، جو متشنج شده و آرامش لازم برای بحث و گفت‌وگو از بین می‌رود. آیا دوست دارید کسی در برابر جمع از شما انتقاد کند؟ پس لطفاً انتقاد کردن از دیگران در جمع را فراموش کنید (البته اگر جوابتان به سؤال قبل نه می‌باشد!)

**ابتدا نکات مثبت:** اگر می‌خواهی از کسی انتقاد کنید ابتدا به نکات مثبتی که در او وجود دارد اشاره کنید. هرکسی نقاط مثبتی در خود دارد که اگر در انتقاد خود ابتدا به آن‌ها اشاره کنید بهتر می‌توانید از انتقاد خود نتیجه بگیرید. انسان‌ها دوست دارند که از آن‌ها تعریف شود. وقتی این کار را انجام می‌دهید شرایط برای پذیرش انتقاد هموارتر می‌گردد. در پایان انتقاد خود هم باز به ذکر نقاط مثبت پرداخته و یا از آن شخص بابت گوش دادن به انتقاداتان تشکر کنید.

**عصبانی نشوید:** انتقاد کردن در حالت عصبانیت سبب می‌شود به شما برچسب خشن، عصبانی و... بزنند. این کار سبب می‌شود که اصلاً به حرف‌های شما گوش نکنند. انتقاد را با آرامش انجام دهید و بدانید که عصبانی شدن کمکی به شما نمی‌کند. وقتی با صدای بلند و حالتی تهاجمی که حاکی از خشم و عصبانیت شماست با کسی صحبت می‌کنید و می‌خواهید او را انتقاد کنید فرد مقابل شما هم عصبانی شده و با عصبانیت با انتقاد شما برخورد می‌کند.

**نیتتان اصلاح باشد:** برای اینکه دیگران از انتقادات شما با آغوش باز استقبال کنند باید حسن نیت خود را نشان دهید. وقتی طرف

مقابل احساس کند که شما واقعاً می‌خواهید به او کمک کنید نه تنها در برابر انتقاد شما مقاومتی نمی‌کند بلکه از آن استقبال هم می‌کند. برای اینکه حسن نیت خودتان را نشان دهید می‌توانید انتقاد خود را این‌گونه مطرح کنید: به‌عنوان مثال شما می‌خواهید به یکی از دوستانتان که آداب معاشرت را رعایت نمی‌کند و سبب می‌شود شما در برابر دیگران خجالت‌زده باشید انتقاد کنید. علاوه بر اینکه باید در باطن خواستار اصلاح دوستان باشید، در کلامتان نیز باید این حسن نیت نمایان باشد. دوست خوبم مطمئنم تو باین همه مهارتی که داری می‌تونی این... رو هم اصلاح کنی تا روز به روز بهتر بتونی با دیگران ارتباط برقرار کنی.

**آینده‌نگر باشید:** گاهی به‌جای اینکه از عملکرد فعلی شخص انتقاد کنید بهتر است او را برای عملکرد بهتر در آینده تشویق کنید. شما می‌خواهید از فرزندتان بابت نمره کمی که در درس ریاضی گرفته (درسی که تو زندگی از همه چیز مهم تره!) انتقاد کنید. حال اگر به‌جای اینکه به او بگویید چرا نمره پایینی گرفتی بگویید: امیدوارم در آینده نمره بهتری بگیری. چه اتفاقی می‌افتد؟ فرزندتان در برابر انتقاد شما هیچ‌گونه مقاومتی نشان نمی‌دهد. چون شما به‌صورت مستقیم از او انتقاد نکرده‌اید تا ناراحت شود. بلکه او را تشویق به پیشرفت کرده‌اید. و این کار به‌شدت به فرزندتان اعتماد به‌نفس می‌دهد تا در آینده عملکرد بهتری داشته باشد.

**داروی تلخ:** اگر همیشه از انتقاد دیگران استقبال کنید آن‌ها هم راحت‌تر انتقاد شما را می‌پذیرند. کسی که طاقت شنیدن انتقاد از هیچ‌کسی را ندارد نمی‌تواند انتظار داشته باشد دیگران به انتقاد او بازخورد مثبتی بدهند. این نکته را به یاد داشته باشید که انتقاد شنیدن با تمام تلخی که دارد اما شما را نسبت به کارهایتان آگاه می‌سازد.

انتقاد شنیدن مثل دارویی است که خوردنش تلخ و ناخوشایند است اما نتیجه آن سلامتی و بهبودی است. پس همیشه دید مثبتی به انتقاد داشته و به آن به دید یک فرصت نگاه کنید.

**نظر خواهی کنید:** اگر در جریان انتقاد خود کسی که از او انتقاد می کنید را در جریان انتقاد شرکت دهید نتیجه‌ی بهتری می گیرید. از کسی که انتقاد می کنید بخواهید نظر خود را بگوید و فقط شما گوینده نباشید. شما می خواهید از یکی از همکارانتان به خاطر اینکه در محل کار دائماً صحبت کرده و مزاحم شماست انتقاد کنید. در جریان انتقاد از او بخواهید نظرش را درباره‌ی انتقادی که از او می کنید بگوید و از او بخواهید اگر نظری برای حل این مسئله دارد بگوید. با این کار به فرد اجازه دفاع کردن داده شده و سبب می شود مقداری از مقاومت او کاسته شود. همچنین با این کار ممکن است همکار شما علت قانع کننده‌ای برای سروصدای ایجاد شده داشته باشد و با گفتن آن سوء تفاهم‌ها از بین برود.

**به درب بگویید تا دیوار بشنود:** استادی نبود که در دانشگاه از دست انتقادهای من در امان باشد. همیشه در کلاس به شیوه‌ی تدریس اساتید، منابعی که معرفی می کنند، شیوه‌ی ارزشیابی و خلاصه به همه چیز نقد داشتم. یکبار تصمیم گرفتم این کار را به شیوه‌ای دیگری انجام دهم. استاد راجع به علت و معلول صحبت می کرد. جلسه قبل هم یکی از دانشجویان که هندزفری در گوشش گذاشته و غرق در عالم خود بود توسط همین استاد تذکر سختی گرفته بود. البته کار آن دانشجو به‌دوراز مرام و ادب دانشجویی بود اما من علت آن را عدم جذابیت در تدریس استاد می دانستم. چون مطالبی که گفته می شد برای خود من هم چندان قابل فهم نبوده و جذابیتی نداشت. وقتی استاد در صحبت‌های خود به این مسئله رسید که برای حل مشکلات باید به دنبال علت آن‌ها باشیم. دستم را بالا بردم تا سؤال کنم. اما سؤال

## اسرار ارتباط موثر

خود را این‌گونه مطرح کردم: استاد من هفته‌ی گذشته رفته بودم یکی از دبیرستان‌ها و وقتی صحنه‌ای را دیدم این سؤال در ذهنم ایجاد شد که چرا برای حل مشکلات به دنبال علت واقعی آن‌ها نیستیم تا بهتر بتوانیم مشکلات را حل و فصل کنیم.

معلم در کلاس مشغول تدریس بود که یکی از دانش‌آموزان با هندزفری خود مشغول گوش دادن به آهنگ بود. این معلم بدون اینکه به علت عدم توجه دانش‌آموز پی‌ببرد یعنی ببیند چرا آن دانش‌آموز در کلاس از هندزفری استفاده کرده و به درس گوش نمی‌دهد بلافاصله برای او یک منفی گذاشت. استاد به نظر شما نباید این معلم به جای مقصر کردن دانش‌آموز به دنبال علت این باشد که چرا دانش‌آموزان در کلاس به درس توجهی ندارند؟ در واقع با این سؤال به دنبال آن بودم تا کاری که هفته‌ی گذشته‌ی خود آن استاد در سر کلاس انجام داده بود را به او تذکر دهم. می‌خواستم بگویم که حواس‌پرتی دانش‌جویان به این علت است که استاد نتوانسته محیط جذابی را در کلاس ایجاد و همه حواس دانش‌جویان را به درس معطوف کند. گاهی اوقات شما نمی‌توانید به‌طور مستقیم به کسی بگویید که کارش اشتباه بوده است. در چنین شرایطی یکی از کارهایی که می‌توانید انجام دهید این است که انتقاد خود را به‌صورت غیرمستقیم مطرح کنید. اگر بخواهم ساده بگویم یعنی به در بگویید تا دیوار بشنود.

**شیرمو حلالیت نمی‌کنم:** فرزند شما دیروقت به منزل می‌آید و این کار شما را به‌شدت عصبانی می‌کند. به محض ورود این فرزندتان شروع به انتقادهای تندوتیز کرده و فرصت صحبت کردن را به او نمی‌دهید. به‌خصوص مادران در چنین شرایطی اندکی اشک هم چاشنی کار کرده و اگر خیلی عصبانی شوند می‌گویند: آگه یه بار دیگه این جور بیای خونه شیرمو حلالیت نمی‌کنم. شما حق دارید به خاطر

دیر آمدن فرزندان عصبانی باشید اما حداقل قبل از اینکه او را به باد انتقاد و احیاناً کتک بگیرید از او بپرسید که چرا دیر آمده‌ای؟ آنگاه اگر جواب قانع‌کننده‌ای نداشت شیرتان را که حلالش نمی‌کنید هیچ بلکه از طرف من هم یک کتک حسایی به او بزنید. در بسیاری از مواقع ما مشغول انتقاد می‌شویم و به فردی که از او انتقاد می‌کنیم فرصت دفاع را نمی‌دهیم. ممکن است بعد از اینکه انتقاد خود را انجام دادید طرف مقابلتان به ذکر علتی برای کارش پرداخت و توضیح داد که کارش درست بوده است. در چنین شرایطی این شما هستید که باید مورد انتقاد قرار بگیرید که چرا قبل از دانستن علت، حکم صادر می‌کنید.

**مراقب کلمات باشید:** گاهی شما به هنگام انتقاد از کلماتی استفاده می‌کنید که سبب مقاومت انتقاد شونده می‌شود. در اینجا منظور شما اصلاح کار طرف مقابل است اما به واسطه چند کلمه که معنای جمله‌ی شما را تغییر می‌دهد سبب می‌شوید دیگران احساس کنند که شما دارید با آن‌ها دشمنی می‌کنید.

خودتان را بگذارید به جای کارمندی که به خاطر عملکرد ضعیفش از سوی مدیر مورد انتقاد قرار می‌گیرد. اگر شما جای آن کارمند باشید و چنین جمله‌ای را بشنوید چه احساسی خواهید داشت: عملکرد شما خیلی ضعیف است و اصلاً قابل قبول نیست. قطعاً در برابر این جمله مقاومت کرده و حتی ممکن است دست به پرخاش هم بزنید. اما اگر این جمله را از رئیس خود بشنوید چه: عملکرد شما کمی با استانداردهای شرکت ما هم‌خوانی نداشته و لازم است تا اندکی تغییر در کار خود به وجود آورید. در برابر این جمله شما مقاومتی از خود نشان داده و حتی از آن استقبال نیز خواهید کرد. این مطلب نشان می‌دهد چه قدر کلماتی که ما در گفتگوهای خود استفاده می‌کنیم می‌توانند مهم باشند.

گاهی یک کلمه می‌تواند معنای جمله را به کلی تغییر داده و سبب برداشت‌های مختلف از آن جمله شود.

**هدف داشته باشید:** قبل از اینکه شروع به انتقاد کنید هدف خود را از انتقاد کردن مشخص کنید. این که به دنبال چه چیزی هستید؟ چه چیزی را می‌خواهید تغییر دهید؟ چگونه باید بگویید؟ و... این سوالات به شما کمک می‌کند تا به هنگام انتقاد بتوانید بهتر عمل کنید و بهتر هم نتیجه بگیرید. وقتی با دیدی روشن و واضح شروع به انتقاد می‌کنید کمتر احتمال دارد که بحث به حاشیه رفته و از هدف اصلیتان دور شوید.

**گاهی تنبیه:** کارمند شما در کارش اشتباهی را مرتکب شده که سبب زیان رساندن به اموال شرکت شده. حال شما می‌خواهید از او بابت کاری که کرده انتقاد کنید. آیا انتقاد خشک و خالی کافی است؟ در چنین شرایطی باید علاوه بر انتقاد تنبیهی هم برای فرد در نظر گرفته شود تا اثرگذاری انتقاد بیشتر شود. تنبیه کردن نشان می‌دهد خطایی که صورت گرفته کوچک و قابل چشم‌پوشی نیست. خود این کار سبب می‌شود فرد اشتباهش را پذیرفته و درصدد جبران برآید.

**سیب زمینی و تن ماهی:** در دوران دانشگاهی که در خوابگاه زندگی می‌کردم هفته‌ای یک‌شب به ما نصف تن ماهی و یک عدد سیب‌زمینی آب‌پز می‌دادند. این غذا برای ما چندان مطلوب نبود و این مسئله را بارها به مسئولین دانشگاه تذکر داده بودم. اما هر بار جوابی که می‌گرفتم این بود: بودجه نداریم (جوابی که بسیاری از مسئولین در برابر مشکلات می‌دهند). من هم که جزو دانشجویان منتقد و همیشه در صحنه بوده و دائماً از مسائل صنفی انتقاد می‌کردم اما جواب مثبتی نمی‌گرفتم. یک‌شب در سال آخر تحصیلم زمانی که



رئیس دانشگاه برای جلسه پرسش و پاسخ به خوابگاه آمده بودم تصمیم گرفتم شیوهی جدیدی را برای انتقاد کردن انتخاب کنم. از قضا شام آن شب ما سیبزمینی و تن ماهی بود (باز هم تأکید می‌کنم که نصف تن ماهی). وقتی شام را گرفتیم با یکی از دوستانم به جلسه پرسش و پاسخ رفتیم و از جلوی دید همه‌ی دانشجویان گذشته و در کنار مسئولین دانشگاه نشستیم. چشم همه به ظرف غذای ما بود. وقتی جلسه تمام شد با ظرف غذا رفتم پیش رئیس دانشگاه و از او خواستم که شب را مهمان ما باشد و غذا را با هم بخوریم. رئیس لبخندی زد و تشکر کرد. اما من هم چنان با لبخندی که بر لب داشتم از ایشان اصرار می‌کردم که به اتاق ما آمده و شام را در کنار ما بخورد. حالا دیگر همه علت حضورم با تن ماهی و سیبزمینی را فهمیده بودند. آری من می‌خواستم از غذای دانشگاه انتقاد کنم. اما برخلاف سایر دفعات این بار کار با چاشنی طنز همراه بود. این کار هم سبب شد که اعتراض خود را نسبت به غذا به صورت غیرمستقیم بیان کنم و هم سبب شد کدورت و ناراحتی به وجود نیاید چون هم من و هم آقای رئیس با لبخندی که بر لب داشتیم با هم صحبت می‌کردیم. گاهی اوقات این قوه ابتکار شماست که به کمکتان آمده و سبب می‌شود به گونه‌ای انتقاد کنید که اثرگذاری فوق‌العاده‌ای داشته باشد. روش سیبزمینی و تن ماهی روشی نیست که در همه جا بتوان از آن استفاده کرد. این کار بستگی به موقعیت و شرایط شما دارد. باید شرایط را سنجیده و روشی را برگزینید که در آن هم رعایت ادب و احترام شده باشد و هم تأثیرگذاری بیشتری داشته باشد.

### چگونه فرزندان منتقدی تربیت کنیم؟

در اهمیت نقدپذیری و نقد کردن در مطالب قبلی صحبت کردیم اما حال می‌خواهیم راجع به این صحبت کنیم که چگونه فرزندان منتقد تربیت کنیم. برای اینکه فرزندان منتقد داشته باشیم باید فضای خانه نیز همین‌گونه باشد. در خانه‌ای که حرف حرف پدر است یا حرف مادر سند است و کسی نباید روی حرف او حرفی بزند نمی‌توان انتظار داشت که فرزندان انتقادگر تربیت شوند. پس اولین قدم در تربیت فرزندان منتقد این است که در خانه اجازه صحبت و انتقاد به آنان داده شود تا بتوانند نظر خود را آزادانه بیان کنند. اما راهکارهایی هم هست که کمک می‌کند تا فرزندان ما منتقد تربیت‌شده و در آینده بتوانند انتقاد گران خوبی باشند.

البته برخی پدر مادرها از اینکه فرزندانشان منتقد باشند نگرانند. زیرا انتقاد را به معنای اعتراض می‌دانند و عقیده دارند اگر فرزندانشان انتقاد کنند به دردسر افتاده و در زندگی دچار مشکل می‌شوند.

منظور ما از انتقاد در اینجا این است که بتوانند با قاطعیت، ادب و صراحت تمام نظر خود را گفته و از حق خود دفاع کنند. نه اینکه دائماً به تخریب شخصیت دیگران پردازند.

اگر فرزند شما نتواند از حق و حقوق خودش دفاع کند و نظر خود را به درستی بیان کند، قطعاً با مشکلاتی مواجه شده و از زندگی خوبی در آینده بهره‌مند نخواهد شد.

در ادامه به بیان تکنیک‌هایی می‌پردازیم تا با بهره‌مندی از آن‌ها بتوانید فرزندی انتقادگر تربیت کنید.

**اشتباهات رایج:** از اشتباهات رایجی که در بحث انتقاد کردن وجود دارد این است که وقتی کسی مورد انتقاد واقع می‌شود آدم بدی است. به فرزند خود یاد دهید که به انتقاداتی که از او می‌شود دید مثبتی داشته و از آن‌ها استقبال کند. به او یاد دهید وقتی کسی از او انتقاد می‌کند یعنی یک جای کارش اشکال دارد و با دانستن آن می‌تواند اشکالش را برطرف کند. فرزند شما باید یاد بگیرد انتقاد کردن از کسی به معنای توهین کردن و تحقیر او نیست بلکه راهی است تا اشتباهاتش را به او گوش زد کنیم.

**نظر او را هم بخواهید:** در مسائل مختلف نظر فرزند خود را بخواهید. اگر نظرش قابل قبول بود بپذیرید اگر هم نظری داشت که قابل اجرا نبود به آرامی به او بگویید که باید تجدیدنظر کند. دادن فرصت ابراز وجود به فرزندان آنان را آماده می‌کند تا در بزرگسالی هم اگر نظری داشتند بتوانند آن را بیان کنند و از گفتن نظراتشان خجالت نکشند. در واقع نظرخواهی از فرزندان تمرینی است تا بتوانند به راحتی در آینده نظرش را در جمع گفته و هراسی از انتقاد کردن دیگران نداشته باشد.



# هنر رفع خجولی



گمان نمی‌کنم لازم باشد درباره اهمیت رفع خجولی صحبت کنم. اما به‌رسم کتاب نویسی بر خود لازم می‌دانم اندکی در این باره توضیح دهیم. بگذارید این کار را با یک سؤال شروع کنیم؟

آیا در اقوام خود فرد خجالتی می‌شناسید؟ همان‌طور که میدانید این افراد معمولاً در برقراری ارتباط با دیگران ضعیف عمل می‌کنند. معمولاً نمی‌توانند به خوبی در جمع صحبت کنند. این افراد در مدرسه، دانشگاه، محل کار، خانواده و هر جای دیگری قدرت لازم را برای احقاق حقیقت ندارند. این افراد معمولاً توسط دیگران پذیرفته نمی‌شوند و تنهایی نصیب اینان می‌شود.

حال با این توصیفی که از افراد خجالتی ارائه کردیم بهتر می‌توان به اهمیت رفع این مشکل پی برد. در ادامه تکنیک‌هایی برای رفع خجولی را ارائه می‌کنیم. لازم به توضیح است که این رفتار سال‌هاست در افراد خجالتی شکل گرفته و برطرف کردن آن نیاز به زمان دارد. اگر شما هم به این مسئله دچار هستید تنها با تمرین و صبر می‌توانید بر آن غلبه کرده و خجولی خود را تا حد زیادی برطرف کنید.

**مهارت در یک رشته:** سعی کنید در یک مهارت یا رشته خاص تمرکز کرده و آن را یاد بگیرید تا به واسطه آن بتوانید بیشتر در اجتماعات حاضر شده و توانایی خود را به دیگران نشان دهید. تسلط داشتن در یک رشته به بالا بردن اعتماد به نفس شما کمک می‌کند.

**نییم ساعت زودتر:** زودتر از زمان تعیین شده به جایی که دعوت شده‌اید بروید. اگر خجالتی هستید دیر وارد شدن شما به جمعی سبب می‌شود همه متوجه حضور شما شده و با این کار حسابی خجالت بکشید. وقتی زودتر از زمان تعیین شده در محل حاضر می‌شوید سبب می‌شود با محیط جدید آشنا شده و مقداری از ترس و استرس شما کاسته شود. همچنین در مهمانی‌ها و مراسم‌های مختلف با این کار می‌توانید یک دوست برای خود پیدا کرده و لحظاتی را با او به گفت‌وگو بپردازید.

**ارتباط چشمی:** اگر از صحبت کردن با دیگران خجالت می‌کشید برای رفع خجولی خود سعی کنید زمانی که با کسی مشغول گفت‌وگو هستید به چشم‌های او نگاه کنید و این کار را با اندکی لبخند و ملایمت همراه کنید. نگاه کردن به چشم‌های کسی که با شما مشغول گفت‌وگو است شما را فردی با اعتماد به نفس نشان می‌دهد و راهکاری است برای رفع خجولی شما

**سؤال‌های الکی:** یکی از تمرین‌هایی که به رفع خجولی کمک می‌کند این است که سعی کنید سؤال‌هایی را از دیگران بپرسید و به واسطه این سؤال‌ها ارتباط با دیگران را آغاز کنید. به عنوان مثال تصمیم بگیرید در یک خیابان از چند مغازه‌دار آدرسی را بپرسید حتی اگر آدرس را بلد باشید. در دانشگاه و محل کار هم می‌توانید چنین سؤال‌هایی را طراحی کنید و بپرسید تا مقداری از خجالتی بودن شما برطرف شود.



## اقدامک

اگر خجالتی هستید لطفاً همین الآن کتاب را ببندید. سریع آماده شده و از منزل خارج شوید. یک سؤال را طراحی کرده و آن را حداقل از پنج نفر بپرسید. این سؤال می تواند آدرس یک خیابان باشد یا هر چیز دیگری فرقی نمی کند. مهم پرسیدن آن است. از شما خواهش می کنم به جای بهانه آوردن همین حالا آماده شده و این تمرین را انجام دهید. مطمئن هستم پس از انجام آن احساس خوبی را تجربه کرده و یک گام بزرگ در جهت رفع خجولی تان برداشته اید.

**هر فرصتی:** سعی کنید از هر فرصتی برای معاشرت با دیگران استفاده کنید. برای شروع می توانید این کار را با جمع های کوچک آغاز کنید. گروه های دو سه نفره دوستان، همکاران، اقوام و... به شما کمک می کند تا آمادگی لازم برای مواجه شدن با جمع های بزرگ تر را داشته باشید. البته قرار نیست در این جمع ها مسائل مهمی مطرح شود بلکه صحبت درباره تیم های ورزشی، ترافیک، آب و هوا، تورم و... نیز کار شما را راه می اندازد.

**شوره سر:** اگر علت کمرویی شما و ترس از مواجه شدن با جمع به خاطر مسائلی مانند: وضعیت پوشش، لهجه، بوی بد دهان، یا حتی شوره زیادی در موهای شماست چرا کاری انجام نمی دهید؟ همه این ها و مسائلی بزرگ تر از این ها هم قابل حل کردن هستند. فقط کافی است از یک متخصص سؤال بپرسید، کتابی در این زمینه بخوانید و یا حتی یک جستجوی ساده در اینترنت، مثلاً شما می توانید برای کم کردن یا از بین بردن لهجه خود در اینترنت این جمله را جستجو کنید ((راه های

از بین بردن لهجه)) به همین سادگی به دنیایی از اطلاعات دسترسی پیدا می‌کنید. البته همه‌ی این‌ها قابل اعتماد نیستند اما در بیشتر موارد شما جواب سؤال خود را می‌گیرید.

**قانون جذب را که می‌شناسید؟** به هر چیزی که فکر کنید به سمت شما می‌آید. پس بهتر است بیش از این که به خجالتی بودن خودتان فکر کنید و از آن ناراحت باشید. بهتر است به این فکر کنید که چکار می‌توانید بکنید که معاشرت خود را با افراد بیشتر کرده و از آن لذت ببرید.

**چرا از شکست می‌ترسید؟** مگر می‌شود بدون شکست خوردن هم به موفقیت رسید؟ برای درمان کمروبی خود راه‌های پیشنهاد شده و راه‌هایی را که به ذهن خودتان می‌رسد امتحان کنید و نگران شکست خوردن در آن‌ها نباشید بالاخره یکی از این شیوه‌ها جواب می‌دهد.

**کم‌توقع باشید**، قرار نیست در ارتباطات خود با دیگران آن‌ها را مجذوب و شیفته خود کنید. بعضی‌ها هستند که با یک من عسل هم نمی‌شود خوردشان. پس توقع موفقیت در هر ارتباطی را از سرتان بیرون کرده و به موفقیت در اکثر ارتباطات فکر کنید نه موفقیت در همه‌ی آن‌ها.

**تعریف کردن:** برای اینکه هم‌صحبتی با دیگران را که فرصتی برای رفع خجولی است از دست ندهید باید از کسی که با او صحبت می‌کنید تعریف و تمجید کنید. البته لازم نیست دروغ بگویید اگر کمی جستجو کنید در هر انسانی ویژگی‌های مثبتی است که بشود از آن تعریف کرد (هرچند پیدا کردن یک ویژگی مثبت در یک نفر ممکن است سال‌ها به طول بیانجامد!)

**هول بدهید**، اگر یک ماشین در چهارراه خاموش شده چرا همین طور ایستاده‌اید و مرا نگاه می‌کنید؟ بروید و کمک کنید. کمک کردن به کسی که با پای گچ گرفته می‌خواهد سوار اتوبوس شود، کمک کردن به یک خانم سالمند در بردن وسایلش تا درب منزل، این‌ها کارهایی است که علاوه بر ثوابی که نصیب شما می‌کند تمرینی است برای معاشرت و رفع خجولی. از هر فرصتی که سبب معاشرت بیشتر شما با افراد می‌شود برای از بین بردن کمرویی خود استفاده کنید.

**بازیگری را دوست دارید؟** جلوی آینه ایستاده و تمرین صحبت کردن خیالی با مردم را انجام دهید، گوشی خود را روی حالت فیلم‌برداری گذاشته و نقش آدم‌های با اعتمادبه‌نفس را بازی کنید. البته بهتر است دیگران این صحنه‌ها را نبینند چون به شما می‌گویند... و چند فحش اساسی هم نثار من می‌کنند. اما چرا این تکنیک را پیشنهاد می‌کنم؟ ذهن ما تفاوت بین واقعیت و تخیل را نمی‌داند. وقتی چنین تمرین‌هایی انجام می‌دهیم ذهن ما خیال می‌کند واقعاً همین‌گونه هستیم و اصلاً کمرو نیستیم. پس از این به بعد سعی می‌کنند این رفتار را در جمع‌های واقعی نیز از خود نشان دهید، به همین سادگی...

**زیاده‌روی ممنوع:** حالا با یادگیری این تکنیک‌ها قرار نیست در هر جمعی که وارد می‌شود همه‌کاره شما باشید، در خیابان با همه سلام و احوال‌پرسی کنید، در جاده‌ها امدادگر خودروهای مردم باشید، نه قرار نیست. این را هم بدانید که زیاده‌روی در این راه شما را فردی پر حرف و پر رو جلوه می‌دهد که موردپسند خیلی‌ها نیست. پس میانه‌رو بوده و این را بدانید که اندکی کم حرفی شما را فروتن و اصطلاحاً خاکی نشان می‌دهد که خیلی هم خوب است.

**کتاب بخوانید:** پیگیری مطالب سایت‌های مفید و علمی

باشید، مجله‌های تخصصی مورد علاقه خود را بخوانید، کتاب بخوانید و... این کارها سبب می‌شود اطلاعات شما به‌روز بوده و همیشه حرفی برای گفتن داشته باشید. داشتن اطلاعات به‌خصوص اگر در یک زمینه خاص باشد سبب می‌شود در جمع‌های مختلف از آن‌ها استفاده کرده و کمرویی خود را تا حد زیادی از بین ببرید.

### **کیفیت زندگی شما را دو چیز تعیین می‌کند: کتاب‌هایی که می‌خوانید و انسان‌هایی که ملاقات می‌کنید**

**از شما حرکت:** وقتی در یک مهمانی در کنجی نشسته و با کسی صحبت نمی‌کنید این انتظار را نداشته باشید که دیگران به سمت شما بیایند. همیشه آغازکننده باشید و آن قدر به برقراری ارتباط با دیگران علاقه نشان دهید که دیگران نیز علاقه‌مند به برقراری ارتباط با شما شوند. ضرب‌المثل معروف را که بلدید: از شما حرکت از خدا هم برکت.

**تیر آخر:** اگر خجالتی بودن بیش از حد شما را آزار می‌دهد و شما برای رفع آن نمی‌توانید کاری انجام دهید حتماً به یکی از همکاران من در مراکز مشاوره و روانشناسی مراجعه کنید. آن‌ها به شما کمک می‌کنند تا با این مشکل به‌خوبی کنار آمده و آن را حل کنید.

# هنر متقاعدسازی



### متقاعدسازی چیست؟

اقتناع کردن دیگران یا متقاعدسازی به این معنا است که دیگران را قانع کنیم تا کارهای موردنظر ما را انجام دهند. اقناع کردن هدف اساسی همه رفتارهای ارتباطی است. به عنوان مثال متقاعدسازی برای یک فروشنده می تواند این باشد که مشتری را ترغیب کند تا از او خرید کند یا برای فردی که به خواستگاری رفته متقاعدسازی می تواند راضی کردن طرف مقابل برای ازدواج با او باشد. همچنین یک نمونه از متقاعدسازی در خانواده این است که فرزندان شما به انجام دستورات شما تمایل و ترغیب پیدا کرده و کاری که شما می خواهید را انجام دهند.

یکی از اصول مهم در متقاعدسازی این است که در فرد احساس نیازی به وجود آورید. زیرا تا زمانی که کسی احساس نیاز نکند کاری از شما ساخته نیست. یک فروشنده باید در خریدار خود احساس نیاز به کالای موردنیاز را به وجود آورد. اگر مشتری نسبت به آن کالا احساس نیازی نکند هیچ گاه آن را خریداری نمی کند. این را در مترو به وضوح دیده ام. دستفروشان برای اینکه کالای خود را به مسافران مترو بفروشند طوری تبلیغ می کنند تا مسافران که مشتری آنان هستند به آن کالا احساس

نیاز کرده و آن را خریداری کنند. یکی از فروشندگان این گونه این کار را انجام می‌داد: او به مسافران می‌گفت: این چراغ‌قوه‌ها هم داخل ماشین قابل استفاده‌اند و هم در داخل منزل، برای مسافرت خیلی مفیدند، چند ساعت شارژ نگه می‌دارند، بدنه فلزی دارند و به راحتی قابل استفاده‌اند. در واقع این فروشنده با این جمله که از این چراغ‌قوه می‌توان در داخل ماشین و یا در مسافرت استفاده کرد به نوعی در مسافران احساس نیاز را نسبت به آن کالا ایجاد می‌کرد. البته این احساس نیاز همیشه منطقی نیست و گاهی لازم است شما به صورت احساسی در فرد مقابل خود احساس نیاز را به وجود آورید. به عنوان مثال شما باید مدیر خود را به صورت احساسی قانع کنید تا حقوق شما را افزایش دهد یا با درخواست شما موافقت کند.

### تکنیک‌های متقاعدسازی

**خریدن زمان:** به عنوان مثال اگر شما بتوانید یک مشتری را به مدت ۱۰ دقیقه در فروشگاه خود نگاه‌دارید نسبت به محصولات شما تعهد بیشتری پیدا کرده و احتمال اینکه از محصولات شما خریدی انجام دهد بیشتر است یا اگر تعداد جلسات خواستگاری را افزایش دهید احتمال گرفتن جواب مثبت بیشتر می‌شود. (البته دختران باید مراقب پسرانی که با افزایش تعداد جلسات خواستگاری سعی در راضی کردن آنان به ازدواج با خود دارند مراقب باشند!)

**کارهای کوچک:** اگر فروشنده یک فروش کوچک که سود چندانی هم ندارد را انجام دهد راه را برای فروش‌های بیشتر و بزرگ‌تر هموار کرده است زیرا فردی که این خرید کوچک را انجام داده حالا دیگر یک فرد معمولی نیست و یک مشتری محسوب می‌شود.



**باادب باشید:** اگر می‌خواهید کسی را برای کاری متقاعد کنید باید با لحن مناسب و کلامی خوش با او صحبت کنید. کسی که از لحنی خشن یا عباراتی نامناسب و زننده استفاده می‌کند قطعاً نمی‌تواند در متقاعدسازی حرفی برای گفتن داشته باشد.

**اول کارهای کوچک:** اگر قرار است درخواست‌های شما توسط دیگران انجام شود لازم است ابتدا درخواست‌های کوچک مطرح شود و وقتی که فرد به آن‌ها پاسخ مثبت داد آنگاه درخواست‌های بزرگ‌تر یا درخواست اصلی مطرح شود. در یکی از فروشگاه‌های زنجیره‌ای در تهران این موضوع را دیدم. آقای جوانی پشت یک میز ایستاده بود و چای تازه‌دم را در لیوان‌های کوچک و رایگان به مشتری‌ها تعارف می‌کرد. مشتری‌ها پس‌ازاینکه چای را امتحان می‌کردند تصمیم می‌گرفتند که از آن خرید کنند یا نه. درواقع این فروشگاه با ارائه مقدار کمی از این چای راه را برای فروش بیشتر آن باز می‌کرد. حال اگر قرار است از فرزندان درخواست کنید تا تکالیفش را انجام دهد بهتر است ابتدا از او بخواهید مقدار کمی از آن‌ها را انجام دهد با این کار او آمادگی بیشتری برای انجام همه تکالیفش پیدا خواهد کرد.

**به این مثال توجه کنید:** در یک تحقیق که توسط فریدمن و فریزر به اجرا درآمد با مردم تماس گرفته می‌شد و از آن‌ها خواسته می‌شد تا در یک نظرسنجی شرکت کنند. آن‌ها این درخواست را در ابتدا این‌گونه انجام دادند:

در این‌همه پرس‌ی، ۵ تا ۶ نفر از همکاران ما به خانه‌های شما می‌آیند و در عرض ۲ ساعت تمام محصولات‌ی که در خانه استفاده می‌کنید را شمرده و دسته‌بندی می‌کنند. آن‌ها باید کاملاً آزاد باشند تا بتوانند تمام انبارها و کابینت‌ها را کنترل کنند. از این اطلاعات برای نوشتن

گزارش مجله “گاید” که یک نشریه خدمات عمومی است استفاده می‌شوند.

۲۲ درصد از صاحب‌خانه‌ها با این درخواست موافقت کردند که با توجه به نامناسب بودن لحن درخواست‌کننده جای تعجب دارد!

یک‌بار دیگر، محققان سه روز قبل از این درخواست نامناسب با گروه دیگری از صاحب‌خانه‌ها تماس گرفتند و درخواست خود را این‌طور مطرح کردند:

آیا مایل هستید به چند سؤال در مورد محصولات خانگی که استفاده می‌کنید پاسخ دهید. ما این اطلاعات را در نشریه خدمات عمومی خود به نام “گاید” استفاده می‌کنیم. دوست دارید به ما در جمع‌آوری این اطلاعات کمک کنید؟

اکثر صاحب‌خانه‌ها با این درخواست موافقت کردند. سه روز بعد، در حدود ۵۳ درصد از آن‌ها به درخواست بزرگ‌تر پاسخ مثبت دادند.

### هر راه طولانی با یک قدم کوچک آغاز می‌شود. کنفوسیوس

**هم‌زبان شوید:** اگر قرار است در شهری شما به‌عنوان شهردار منصوب شوید باید بتوانید به زبان یا لهجه مردم آن شهر صحبت کنید. با این کار بهتر می‌توانید مردم را متقاعد کنید تا با شهرداری همکاری کنند. برای متقاعد کردن کودکان به انجام کاری نیز باید بتوانید با زبان کودکانه با آن‌ها صحبت کنید.

### چون‌که با کودک سروکارم فتاد هم‌زبان کودکان باید گشاد. مولوی

**لطفاً اینجا آشغال نریزید:** اگر درخواست‌های ما از دیگران بدون هیچ‌گونه احساسی باشد یعنی درخواست‌های ما منطقی و خشک باشد کمتر احتمال دارد بتوان با آن کسی را ترغیب به انجام کاری کرد. دریکی از مدارسی که رفته بودم جمله‌ای روی دیوار مدرسه دیدم که برایم جالب بود. مسئولین مدرسه به‌جای اینکه مثل اکثر مردم عمل کنند و بنویسند لطفاً اینجا آشغال نریزید نوشته بودند که با هر زباله‌ای که روی زمین می‌ریزیم کمر یک نفر خم می‌شود.

**همه مردم نه:** اگر فکر می‌کنید می‌توانید همه را متقاعد کنید باید بگوییم کمی زیاده‌روی کرده‌اید. انسان‌ها تفاوت‌های زیادی باهم دارند و نمی‌شود همه را راضی کنیم تا کارهای ما را آن طوری که می‌خواهیم انجام دهند. دانستن این نکته به شما کمک می‌کند تا اگر درجایی نتوانستید کسی را با تمام تلاشی که انجام دادید متقاعد کنید نگران نشوید. (بعضی‌ها خیلی بدقلق‌اند)

**همرنگان جماعت:** شما معلم هستید و می‌خواهید دانش‌آموزی را متقاعد کنید که در کلاس شما بدون اجازه صحبت نکند. اما مشکلی در اینجا هست و آن‌هم اینکه در این کلاس اکثر دانش‌آموزان عادت کرده‌اند بدون اجازه حرف بزنند. حالا اگر این دانش‌آموز بخواهد به خواسته شما جواب مثبت بدهد تنه‌است و تأیید جمع را ندارد. اگر تأیید جمع نباشد کار برای متقاعدسازی کمی سخت می‌شود.



# هنر نه گفتن



بسیاری از مشکلاتی که ما در زندگی در دام آن‌ها می‌افتیم ناشی از این است که نمی‌توانیم به برخی از درخواست‌های دیگران نه بگوییم. دائماً مشغول تعارفات بی‌حاصل هستیم و این رفتار (ناتوانی در نه گفتن) تا جایی در ما تثبیت شده که حاضریم به دیگران دروغ بگوییم اما نه نگوییم. در آن طرف هم افراد حاضرند از دوستان خود دروغ بشنوند اما نه نشنوند. افراد که به دنبال تأیید دیگران برای کارهایشان هستند معمولاً در نه گفتن ناتوان هستند. این افراد طوری زندگی می‌کنند که همه از دست آن‌ها راضی باشند و چون چنین چیزی غیرممکن است این افراد پس از مدتی دچار ناراحتی و اندوه شدیدی در زندگی خود می‌شوند.

### چه زمان‌هایی باید نه بگوییم؟

اگر در بسیاری از مواقع همان ابتدای کار بتوانید نه بگویید هم خودتان و هم اطرافیان‌تان را از شر خیلی چیزها خلاص می‌کنید. حتماً برای شما هم در برخی زمان‌ها شرایطی پیش آمده که کاری را از شما درخواست کرده‌اند که تمایلی به انجام آن نداشته‌اید اما به دلایل مختلف نتوانسته‌اید یک نه بگویید و خودتان را خلاص کنید. البته اگر قرار

## اسرار ارتباط موثر

باشد همیشه و به همه کس نه بگویید که دیگر باید فاتحه ارتباطاتتان را بخوانید. پس باید تشخیص دهید که چه زمانی نه بگویید. در اینجا چند ملاک معرفی می‌کنیم که هرگاه دیدید آن‌ها در خطر هستند زمان نه گفتن است.

**رضایت شما:** یک از دوستانتان از شما می‌خواهد که لب تاب خود را یک روز به او قرض بدهید اما شما از این کار رضایت ندارید. اگر به درخواست او جواب بدهید به عذاب وجدان دچار شده و غمگین می‌شوید. هر زمانی نسبت به انجام کاری رضایت ندارید بهتر است نه بگویید زیرا اگر به انجام آن کار بپردازید آسیب جدی به روح و روان شما وارد می‌شود.

**سلامتی شما:** اگر دوستی به شما سیگار تعارف کرد و یا از شما خواست که با اتومبیل با سرعت زیاد رانندگی کنید یک نه گفته و سلامتی خود را تضمین کنید. در واقع هر جایی احساس کردید که پاسخ مثبت به یک درخواست حتی اگر از طرف نزدیک‌ترین افراد به شما باشد سبب سلب سلامتی شما می‌شود زمان نه گفتن است.

**علاقه شما:** من علاقه‌ای به رشته ریاضی نداشتم حالا اگر بنا به درخواست خانواده در این رشته تحصیل می‌کردم نه تنها موفقیتی حاصل نمی‌شد بلکه الآن این نوشته در دست شما نبود. علاقه خود را پیدا کرده و به دنبال همان بروید و در این راه به حرف‌های دیگران اهمیتی قائل نشوید (البته احترام به پدر و مادر فراموش نشود) این است راه موفقیت و خوشبختی.

**حرام شرعی:** گاهی یک مردم‌آزاری کوچک نیز می‌تواند حرام تلقی شده و عواقب سختی برای دنیا و آخرت شما داشته باشد. پس به درخواست‌هایی که در آن‌ها رضایت خداوند وجود ندارد نه بگویید.



افرادی که نتوانسته‌اند در دنیا به بعضی از درخواست‌ها نه بگویند در آخرت پشیمان شده و آرزو می‌کنند که ای کاش این توان (نه گفتن) را داشتند. یکی از این گروه‌ها افرادی هستند که دوستان بدی برای خود انتخاب کرده و به‌واسطه‌ی آن‌ها به گمراهی کشیده شده‌اند.

### وای بر من کاش فلانی را دوست نمی‌گرفتم. سوره فرقان آیه ۲۸

#### چرا نه گفتن بر ایمان سخت است؟

ما اغلب وقتی نه می‌گوییم احساس بدی نسبت به خود داریم. زیرا معمولاً به‌گونه‌ای تربیت شده‌ایم که به درخواست‌های دیگران پاسخ مثبت بدهیم و همیشه آنان را راضی نگاه داریم. از بچگی یاد گرفته‌ایم که نه کلمه‌ی خوبی نیست و نوعی گستاخی و بی‌ادبی به افراد است. وقتی چنین رفتاری از کودکی تا به حال در ما بوده و به‌نوعی تثبیت شده حال از بین بردن آن کمی سخت است.

#### چگونه نه بگوییم؟

اگر در ابتدای درخواست کسی نه بگویید ناراحت شده و این کار را به‌نوعی لج بازی به حساب می‌آورند. برای اینکه بتوانید به راحتی نه بگویید ابتدا باید با درخواست فرد مقابل همدلی کنید. دوستان از شما می‌خواهد که برای گرفتن وام از دواج ضامنش شوید اما شما می‌دانید که ضامن شدن همان و از دست رفتن پولتان همان.

اما اگر در ابتدای کار نه بگویید که خیلی ناراحت شده و دوستی شما به هم می‌خورد. پس باید ابتدا با او همدلی کنید یعنی بگویید که

## اسرار ارتباط موثر

مشکلش را می‌فهمید و اینکه او درخواستی دارد را درک می‌کنید. سپس دلایل خود را ذکر کنید: من اگر برای شما ضامن شوم و شما نتوانی پرداخت کنی کل حقوق کارمندی من از دستم رفته و من هم که منبع درآمدی به‌جز این کار ندارم. سپس کاملاً مؤدبانه و صادقانه نه بگویید. البته اگر یک پیشنهاد هم به آخر حرف خود اضافه کنید می‌توانید مقداری از ناراحتی طرف مقابل را کم کنید. به این صورت که فردی را به او معرفی کنید که می‌تواند به درخواست او رسیدگی کند و یا راه‌حلی را به او پیشنهاد بدهید که بتواند مشکلش را حل کند.

این‌یک نمایه‌ی کلی از نحوه‌ی نه گفتن بود اما تکنیک‌های دیگری نیز وجود دارد. در ادامه به بیان این تکنیک‌های می‌پردازیم. فقط حواسمان باشد که این‌ها نیاز به تمرین و تکرار دارد تا بتوانیم به‌راحتی از آن‌ها استفاده کنیم. هر تکنیکی برای شرایط مخصوص خود است نمی‌توان از این تکنیک‌ها در تمام شرایط استفاده کرد.

**وعده سر خرمن:** اگر می‌خواهید نه بگویید بهتر است همان ابتدا نه بگویید تا اینکه بخواهید وعده‌ای داده آنگاه تلفن همراهتان را خاموش کنید. کسی که درخواستی از شما دارد دوست دارد اگر جواب شما منفی است همان ابتدای کار بشنود تا اینکه بخواهد چند ماهی را معطل جواب شما بماند. البته اگر نسبت به درخواست کسی تردید دارید می‌توانید بگویید فکر می‌کنم و یک روز دیگر به شما جواب می‌دهم و سر همان تاریخ اعلام‌شده نظر خود را بگویید چه مثبت و چه منفی. اما هیچ‌گاه به کسی وعده سر خرمن ندهید زیرا این کار او را بیشتر ناراحت می‌کند کار درستی هم نیست.

**فکر کنید:** وقتی دوستتان از شما درخواستی دارد برای پاسخ دادن به آن درخواست از او کمی زمان بخواهید تا درباره‌ی آن فکر کنید. با این

کار می‌توانید تمام جوانب کار را سنجیده و تصمیم درستی بگیرید که به او جواب مثبت بدهید یا نه بگویید؟ همچنین فکر کردن این فرصت را به شما می‌دهد که بتوانید به گونه‌ای نه بگویید که طرف مقابل شما کمتر ناراحت شود.

**سرکار نگذارید:** وقتی به این نتیجه رسیدید که باید نه بگویید این کار را با قاطعیت تمام انجام دهید. یعنی کاملاً مؤدبانه و با صراحت نه بگویید. از بهانه آوردن‌های الکی و دوپهلوی صحبت کردن هم بپرهیزید. کسی که از شما نه می‌شنود ترجیح می‌دهد یک نه قاطعانه بشنود تا اینکه اصطلاحاً سرکار رفته و یک‌مشت حرف‌های مبهم و غیرقابل فهم دستگیرش بشود. بگذارید خیال طرف مقابلتان راحت شود و روی قبری گریه نکند که در داخل آن مرده‌ای نیست.

**فقط چند ساعت:** اگر از نه گفتن می‌ترسید این سؤال را از خودتان بپرسید که اگر نه بگویید بدترین حالت ممکن چیست؟ یعنی بدترین عکس‌العملی که فرد نشان می‌دهد چیست؟ بدترین اتفاقی که ممکن بیفتد چیست؟ و از این قبیل پرسش‌ها، کمی فکر کردن به جواب این سؤالات و سنجیدن عواقب نه گفتن راحت‌تر می‌توانید تصمیم بگیرید که نه را بگویید یا نگویید. گاهی اوقات بدترین حالت ممکن این است که یک نفر چندساعتی را از دست ما دلخور شده و نخواهد با ما حرف بزند. در اینجا بدترین حالت فقط چند ساعت ناراحتی دوستان است همین.

**همیشه فردا...:** همیشه سعی کنید برای درخواست‌هایی که از شما می‌شود زمانی را از شخص مقابل درخواست کنید تا به آن موضوع فکر کرده و سپس جواب بدهید. با این کار هم خودتان را بارزش نشان می‌دهید وهم در این زمانی که در اختیار شماست بهتر می‌توانید

تصمیم بگیرید و یک تصمیم پخته بگیرید. به جای این که در ابتدای کار نه بگویید می‌توانید بگویید: میشه فردا بهتون جواب بدم. گاهی اوقات هم وقتی زمانی را از فردی می‌گیرید تا به او جواب بدهید فرد به علت عجله داشتن سراغ فرد دیگری می‌رود (که در اینجا دیگر خیلی خوش به حالتان می‌شود!)

**فقط زمانی که چای تازه دم باشد:** وقتی دوستتان به شما سیگار تعارف می‌کند (امان از دست این دوست‌ها!) خیلی ساده بگویید من سیگار نمی‌کشم. این راحت‌ترین راه برای خلاص شدن از دست این پیشنهاد شیطانی است. حالا فرض کنید شما در جواب این گونه بگویید: من از این مارک سیگارها نمی‌کشم، من ابتدای روز سیگار نمی‌کشم، من فقط زمانی که چای تازه دم باشد سیگار می‌کشم، و هزار مدل بهانه برای اینکه کلاس خودتان را بالا ببرید. گاهی بهترین راه این است که خیلی ساده به درخواست‌های دیگران نه بگویید و خودتان را راحت کنید. (اگر نتوانید نه بگویید ممکن است دوست شما تمام شرایط لازم برای سیگار کشیدن شما را فراهم کند. آن وقت چه؟)

**پیامکی یا تلفنی:** اگر قرار است به درخواستی نه بگویید بهتر است به خود شخص بگویید نه اینکه واسطه‌ای را در نظر بگیرید تا جواب شما را منتقل کند و بهتر است جواب به صورت مستقیم داده شود تا از طریق تلفن یا پیامک. البته برای افراد خجالتی پیامک راه کار ساده‌تری است اما تمرین کنید نه گفتن را مستقیم و بدون واسطه انجام دهید تا در آینده بهتر بتوانید این کار را انجام دهید. نه گفتن به صورت غیرمستقیم و از طریق دیگران ممکن است مشکل دیگری را به وجود آورد و آن هم اینکه یک کلاغ چهل کلاغ شده و آن وقت است که مشکل چند برابر می‌شود.

**موسسه اتومبیل کرایه:** درست است که قرار است نه بگویید اما وقتی طرف مقابل شما در شرایط سختی است بهتر است با ملایمت و به نرمی نه را بگویید. در چنین شرایطی اگر پیشنهادی به ذہنتان می‌رسد که می‌تواند به طرف مقابلتان کمکی بکند از او دریغ نکنید. این کار مقداری از ناراحتی او را که از نه گفتن شما ناشی شده کم می‌کند. دوستتان از شما درخواست خودرو می‌کند شما می‌توانید در عین حال که نه می‌گویید آدرس موسسه‌ای را که اتومبیل به قیمت منصفانه‌ای کرایه می‌دهد را به او بدهید. (البته اگه پول داشت هیچ وقت پیش شما نمی‌آمد!)

**سمح‌ها:** گاهی اوقات به تور افراد سمجی می‌خوریم که با یکبار نه شنیدن دست از سر ما بر نمی‌دارند. این افراد آن قدر اصرار می‌کنند تا بالاخره جواب مثبت از ما بگیرند. در مقابل این افراد کم نیاورید و نه گفتن خود را چند بار ادامه دهید اگر باز هم فرد مقابلتان اصرار داشت که تقاضایش را بپذیرید می‌توانید او را ترک کرده و یا نگاه خود را از او برگردانید و به کار خود مشغول شوید.

**خودم گواهینامه دارم:** برای نه گفتن خود لازم نیست آسمان ریسمان کنید. اگر نه گفتن شما دلیلی دارد آن دلیل به خودتان مربوط می‌شود و نیازی نیست آن را برای دیگران توضیح دهید. گاهی اوقات وقتی دلیل نه گفتن خود را می‌گویید فرد بلافاصله راهی پیدا کرده تا آن دلیل برطرف شود. به عنوان مثال دوست شما از شما می‌خواهد که ماشینتان را برای عروسی برادرش به او قرض دهید وقتی شما می‌گویید که برادرت گواهینامه ندارد و اگر تصادف کند برایتان دردسرساز می‌شود او در جواب می‌گوید که نگران نباش خودم گواهینامه دارم خودم پشت فرمون می‌شینم. در چنین موقعیتی دیگر نمی‌توانید بهانه‌ای بیاورید و احتمالاً باید بله را بگویید. در حالی که اگر از ابتدا نه می‌گفتید و علت

کار خود را توضیح نمی‌دادید الان این همه در دسر نداشتید.

**با غریبه‌ها شروع کنید:** نه گفتن در ابتدای کار بسیار سخت است؛ اما مانند هر کار دیگری وقتی مدتی آن را انجام بدهید دیگر برایتان سخت نخواهد بود و به راحتی می‌توانید به درخواست‌های نابجای دیگران نه بگویید. نه گفتن را ابتدا با غریبه‌ها (مانند: دست‌فروش‌ها، افراد مزاحم، فردی که در خیابان از شما درخواست کمک مالی می‌کند و...) که ناراحت شدن آن‌ها برای شما اهمیتی ندارد شروع کنید. هنگامی که کمی به این کار عادت کنید می‌توانید در برابر درخواست‌های نابجای اقوام و آشنایان هم به راحتی نه بگویید.

**به دردنخور بودن:** وقتی کسی به شما نه می‌گوید به این معنا نیست که شما را دوست ندارد یا می‌خواهد با شما دشمنی کند بلکه به این معناست که نمی‌تواند درخواست شما را بپذیرد. همچنین وقتی از دوستانتان نه می‌شنوید به این معنا نیست که شما آدم بدی هستید و یا اینکه به دردنخور هستید. نه شنیدن را فقط نه شنیدن تفسیر کنید همین، آن را به دردنخور بودن، بی‌ادب بودن، تنها ماندن، خرد شدن و... تفسیر نکنید.

**کادو کنید:** گاهی اوقات فردی که می‌خواهید به او نه بگویید به خاطر جایگاهی که دارد یا به خاطر نسبت فامیلی که با شما دارد تحمل شنیدن نه را از شما ندارد. می‌توانید نه گفتن خود را کادو کنید و تحویل او بدهید. (این طوری خوشحال هم می‌شود!) به این صورت که دو جمله مثبت را در ابتدا و انتهای نه خود قرار داد و تحویل او بدهید. با این کار کمتر احتمال دارد از دست شما ناراحت شود. به عنوان مثال یکی از اقوامتان شما را به منزلشان به مهمانی دعوت می‌کند اما شما تمایلی به رفتن به آن مهمانی ندارید. می‌توانید نه گفتن خود

را این‌گونه کادوپیچ کنید: از دعوت شما ممنونم اما من آخر هفته کلی کار دارم که باید انجام دهم امیدوارم مهمانی به همه خوش بگذرد من هم ان‌شاءالله در یک فرصت مناسب خدمتتان می‌رسم. با این کار شما نه خود را به راحتی گفتید اما به خاطر دو جمله مثبت شما (از دعوت شما ممنونم) و (در فرصت مناسب خدمتتان می‌رسم) کمتر احتمال دارد که طرف مقابل شما ناراحت شود.

**کادو لازم نیست:** برای افرادی که ارتباط صمیمانه‌ای با شما ندارند لازم نیست مثل شیوه قبل عمل کنید. می‌توانید کمی از محبت خود کاسته و برعکس اقدام کنید. یعنی در ابتدا و انتهای جمله خود نه بگویید و در وسط یک جمله مثبت قرار دهید. به‌عنوان مثال یکی از همکاران شما از شما درخواست می‌کند تا یک روز را به‌جای او در اداره مانده تا او به مرخصی برود در اینجا می‌توانید این‌گونه جواب او را بدهید. نه متأسفم، دوست داشتم که به‌جای شما بمونم تو اداره تا شما به مرخصی برید اما نمی‌تونم این کار رو براتون انجام بدم.

**چهار جفت جوراب:** در برخورد با افراد غریبه که هیچ شناختی نسبت به آن‌ها ندارید لازم به کادو کردن و مهر و محبت نیست. اینجا باید با قاطعیت و البته کمی خشم نه بگویید. مانند دست‌فروشی که در خیابان آویزانتان شده و اصرار دارد که از او چهار جفت جوراب به قیمت پنج هزار تومان بخرید. در اینجا بهتر است با قاطعیت تمام و بدون ملاحظه نه بگویید. می‌توانید کمی چهره خشمگین به خود گرفته و صدایتان را کمی بالا ببرید تا زودتر از دستش خلاص شوید.

**آخر هفته:** گاهی درخواستی از شما می‌شود که در آن لحظه نمی‌توانید بله بگویید اما یک هفته بعد می‌توانید آن را انجام دهید و هیچ مشکلی برایتان به وجود نمی‌آید. در اینجا می‌توانید یک پیشنهاد

به نه خود اضافه کنید. به عنوان مثال دوستتان از شما می خواهد که با او خرید بروید. در اینجا می توانید این گونه جواب دهید. امروز نمیتونم باهات بیام ولی آخر هفته بیکارم میتونیم باهم بریم خرید.

**تمرین لازم است:** اگر تابه حال نه نگفته اید طبیعی است که شروع آن برایتان سخت باشد. اما می دانیم که هر کار سختی وقتی به صورت عادت درمی آید آسان می شود. برای اینکه نه گفتن در موقعیت های دشوار برایتان آسان شود لازم است که در موقعیت هایی که کمتر چالش برانگیز است این تمرین را انجام دهید. دستفروشی که می خواهد به اجبار به شما دستمال کاغذی بفروشد، فروشنده ای که می خواهد جنس دیگری را به جای آنکه شما از او طلب کرده اید به شما بفروشد یا راننده ای که نمی خواهد مابقی کرایه شما را بدهد. همگی موقعیت هایی هستند که کمتر چالش برانگیزند از این جهت که وقتی که به آن ها نه می گوئید آسیبی به روابط شما وارد نمی شود. این افراد شما را نمی شناسند و وقتی به آن ها نه می گوئید ناراحتی آن ها در زندگی شما تأثیری ندارد. پس چه بهتر که با تمرین نه گفتن در چنین موقعیتی بتوانیم آمادگی لازم را برای نه گفتن در موقعیت های حساس تر پیدا کنیم.

**شرایطشو ندارم:** برای اینکه به درخواست های دیگران جواب منفی بدهیم نیازی نیست تا حتماً به آن ها دروغ بگوییم. بلکه می توانیم به گونه ای حرف بزنیم که هم به خواسته ی خود برسیم وهم اینکه دروغی نگفته باشیم. یکی از اقوام از شما درخواست می کند که ضمن او شوید تا بتواند وامی بگیرد در چنین موقعیتی به جای اینکه به دروغ بگویید ضمن افراد دیگری شده و نمی توانید این کار را برای او انجام دهید می توانید بگویید الآن موقعیت ضمن شدن را ندارید. شما در اینجا دروغی نگفته اید زیرا واقعاً راضی نیستید که ضمن او شوید و این



حرف شما یعنی اینکه الآن شرایط لازم برای ضامن شدن را ندارید.

**اعتبارتان را بالا می‌برد:** وقتی نه می‌گویید نه تنها از احترام و اعتبار شما کاسته نمی‌شود بلکه این پیام را می‌رسانید که فردی منظم هستید و به هر درخواستی نمی‌توانید پاسخ مثبت دهید. همچنین دیگران یاد می‌گیرند که در هر شرایطی مزاحم وقت شما نشوند و با درخواست‌های بی‌جا خودشان را پیش شما کوچک نکنند. فردی که به هر درخواستی جواب مثبت می‌دهد نمی‌تواند در زندگی فردی منظم باشد.



# هنر ارتباط در خواستگاری



برای اینکه ازدواج موفق‌تری داشته باشیم لازم است که در جلسه خواستگاری و قبل از ازدواج به شناخت درستی از هم برسیم. یعنی با گفت و برقراری ارتباط متوجه شویم که آیا به دردم می‌خوریم یا نه. اما چگونه در جلسه خواستگاری صحبت کنیم؟ در دوران نامزدی چطور؟ چگونه ارتباطی برقرار کنیم تا فرد مقابل تمایل به ازدواج با ما پیدا کند. در اینجا به ذکر نکاتی کوتاه و خلاصه می‌پردازیم تا با یادگیری آن‌ها و به کار بردنشان در جلسه خواستگاری به‌خوبی ارتباط برقرار کرده و رضایت فرد مقابل را برای ازدواج کسب کنیم.

**ساده شروع کنید:** برای شروع شاید ساده‌ترین کار این باشد که خودتان را به‌طور کامل معرفی کنید. سن، تحصیلات، شغل، تعداد برادر خواهرها، شغل پدر و... شروع صحبت با این مسائل ساده‌تر است و نیاز به فکر کردن ندارد. و البته به قول ما سخنران‌ها سبب شکستن یخ طرف مقابلتان می‌شود.

**آنجا که ازدواجی بدون عشق صورت می‌گیرد، حتماً**

**عشقی بدون ازدواج در آنجا رخنه خواهد کرد. بنجامین**

**فرانکلین**

**شروع با پسر:** برای شروع صحبت در جلسه خواستگاری بهتر است که شروع کننده پسر باشد و پس از مطرح کردن سؤالات دختر به آن‌ها پاسخ دهد. همچنین دختر می‌تواند به هر سؤالی که پسر از او می‌پرسد پاسخ گفته و همان سؤال را از پسر بپرسد.

**کاغذ قلم:** به دلیل جوی که بر جلسه خواستگاری حاکم است احتمال فراموش کردن نکاتی که از قبل آماده کرده بودید وجود دارد. پس بهتر است تمام سؤالاتی را که قرار است در جلسه خواستگاری بپرسید از قبل روی کاغذ یا درگوشی خود نوشته و آن‌ها را اولویت‌بندی کنید تا بتوانید پاسخ مهم‌ترین سؤال‌ها را در جلسه خواستگاری به دست آورید. البته توصیه بنده این است که از کاغذ استفاده کنید زیرا استفاده از گوشی این احتمال را به ذهن طرف مقابل می‌دهد که شما مشغول ضبط مکالمه بین خودتان هستید و این مسئله تمرکز طرف مقابل را از بین می‌برد. حتی ممکن است فرد از گفتن واقعیت‌های سرپیچی کرده و نکات غیر مهم را بگوید.

### اقدامک

اگر در شرف رفتن به خواستگاری هستید و یا یک خواستگار دارید که تا چند شب دیگر به خواستگاری شما می‌آید لطفاً همین الآن یک کاغذ و یک خودکار برداشته و این کار را انجام دهید. خودتان را ملزم کنید که حداقل بیست سؤالی را که باید در خواستگاری بپرسید بنویسید. البته اگر بیشتر شد که چه بهتر. در فرصت مناسب آن‌ها را اولویت‌بندی کرده و به ترتیب اهمیت شماره‌گذاری کنید. در جلسه خواستگاری به همان ترتیبی که شماره‌گذاری کرده‌اید سؤالات را بپرسید

**دقت به سؤالات:** اگر به سؤالاتی که طرف مقابلتان از شما می‌پرسد دقت کنید تا حدودی می‌توانید پی به دنیای درونی او ببرید. کسی که سؤالاتی از آرامش، اعتماد، صداقت، وفاداری و... می‌پرسد با کسی که از خانه، ماشین، حساب بانکی و حتی درآمد و دارایی‌های پدرتان می‌پرسد خیلی تفاوت داشته و نشان از دو دنیای متفاوت می‌دهد. البته آگاهی از درآمد مرد و وضعیت شغلی او برای دختر لازم بوده و نمی‌توان از آن برداشت منفی کرد.

**مخصوص فیلم‌ها:** سؤالات بی‌ارزش مخصوص فیلم‌هاست. رنگ موردعلاقه، غذای موردعلاقه، بازیگر محبوب، ورزش موردعلاقه و... مواردی هستند که از اهمیت چندانی برخوردار نیستند مگر اینکه هدف شما از این سؤالات پی بردن به چیزهای دیگری باشد. بهتر است در جلسه خواستگاری مسائل مهم‌تری که بر آینده زندگی تأثیرگذار است پرسیده شود.

**شفافیت سؤالات:** از مطرح کردن سؤالات به صورت دوپهلوی خودداری کنید. جلسه خواستگاری جایی است که طرفین باید به شباهت‌ها و تفاوت‌های یکدیگر پی برده و تصمیم درستی بگیرند. پس مسائل را به صورت شفاف و واضح بیان کنید تا طرف مقابل شما به خوبی منظور شما را بفهمد.

**سؤالات کلی نپرسید:** سؤالات کلی به خوبی جواب داده نمی‌شوند و نمی‌توان از آنها چیزی به دست آورد. بهتر است سؤالات شما جزئی و مشخص باشد. اگر می‌خواهید نظر همسرتان را درباره حجاب بدانید و نگویند نظر شما درباره حجاب چیست؟ بلکه بگویند شما چه برداشتی از حجاب دارید؟ یا بگویند که به نظر شما فرد باحجاب چه ویژگی‌هایی دارد؟ یا اینکه برای باحجاب بودن باید چگونه لباس پوشید. اگر شما

سؤال کلی بپرسید جوابی نمی‌گیرید که شما را راضی کند. مثلاً درباره حجاب همه می‌گویند که حجاب خوب است اما برخی آن را منحصر به چادر می‌دانند و برخی به عدم جلب توجه و خودنمایی.

**سرپا گوش باشید:** مهارت خوب گوش دادن که در این کتاب به‌طور مفصل درباره آن صحبت کردیم در جلسه خواستگاری اهمیت به‌سزایی دارد. اگر خوب گوش کنید نکاتی دستگیرتان می‌شود که از گفتگو ممکن بود به آن‌ها نرسید. همچنین خوب گوش دادن شما را فردی باادب و تربیت اجتماعی نشان می‌دهد.

خودتان را در موقعیت همسر فرض کنید. ممکن است کار کردن مادر شما در بیرون از منزل برای شما جای ایراد نباشد اما در مورد همسرتان چه؟ آیا باکار کردن او در بیرون از منزل مشکلی ندارید. وقتی در جلسه خواستگاری از شما سؤالی پرسیده می‌شود دقیقاً خودتان را در جایگاه همسر قرار دهید و به آن سؤال پاسخ دهید. در مورد مثال بالا ممکن است شما نخواهید که همسرتان در بیرون از منزل کار کند. پس وقتی طرف مقابلتان از شما سؤالی می‌پرسد با توجه به این که قرار است همسر شما باشد و با توجه به این موقعیت به سؤال پاسخ دهید.

**اتاق عروس خانوم:** اگر ممکن بود در اتاق شخصی کسی که به خواستگاری‌اش رفته‌اید صحبت کنید. قفسه پر از کتاب، عکس‌های روی دیوار، وسایل داخل اتاق همه می‌تواند به شما کمک کند تا ویژگی‌های فرد مقابل را بشناسید. البته در این زمینه باید مراقب بود زیرا ممکن است فرد مقابلتان با ظاهرسازی و چیدمان غیرواقعی سعی در پنهان کردن واقعیت داشته باشد.

**معنای واژه‌ها:** ممکن است خوشبختی از نظر شما آرامش و اعتماد در فضای خانه باشد اما از نظر خواستگار شما سفرهای خارجه و حساب



بانکی پرپول. برای جلوگیری از این مشکل در گفتگو از طرف مقابلتان بخواهید معنای واژه‌ها را توضیح دهند و دقیقاً بگویند منظور شما چیست؟

**سؤالات را معکوس بپرسید:** پرسیدن سؤال همیشه نمی‌تواند به صورت مستقیم باشد زیرا شما را به هدف‌تان نمی‌رساند. گاهی لازم است سؤالات را معکوس کنید تا فرد متوجه نظر شما در مورد آن مسئله نشود و به راحتی نظر خود را بروز دهد. به عنوان مثال:

اگر مستقیم بپرسید که نظرتان راجع به صداقت چیست؟ جوابی که می‌شنوید این است که صداقت خوب است اما نمی‌توان به این جواب اعتماد کرد. بهتر است این سؤال را به این شکل بپرسید: به نظر شما آیا ما می‌توانیم دروغ مصلحتی بگوییم؟

یا اگر بخواهید راجع به اینکه همسرتان چقدر به شما وفادار است نباید بپرسید که به نظر شما خیانت خوب است یا نه؟ بلکه باید سؤالتان را این گونه بپرسید: به نظر من صحبت کردن با نامحرم نمی‌تواند مصداق خیانت باشد نظر شما چیست؟

**سؤالات بله خیر ممنوع:** پرسیدن سؤالاتی که جواب آن‌ها بله یا خیر است نمی‌تواند خیلی مفید باشد. وقتی سؤال می‌پرسید که خیانت خوب است یا بد به نظر شما فرد مقابل می‌تواند بگوید نه؟ اما اگر بگویید که تعریف شما از خیانت چیست و چه زمانی می‌توانیم بگوییم که همسرمان خیانت کرده آن وقت جوابی می‌دهد که دیدگاهش را به خوبی درباره خیانت نشان می‌دهد. سؤالات باز به شما کمک می‌کند دقیقاً بفهمید که فرد مقابلتان در چه دنیایی زندگی می‌کند.

**ساعت ۹ شب:** به زمانی که برای جلسه خواستگاری تعیین کرده‌اید

پایبند باشید و سعی کنید سر همان ساعت به جلسه خواستگاری بروید. البته ۱۰ تا ۱۵ دقیقه دیرتر رفتن نشانه بدقولی نیست و این امکان را می‌دهد که خانواده دختر آمادگی بیشتری برای استقبال از شما را داشته باشند. هیچ‌گاه زودتر از زمان تعیین‌شده به جلسه خواستگاری نروید اگر قرار تان ساعت ۹ شب است حضور شما در ساعت ۸:۳۰ دقیقه هم می‌تواند سبب وارد کردن استرس به خانواده عروس شده و حتی ممکن است آمادگی استقبال از شما را در آن ساعت نداشته باشند.

**مچ‌گیری نکنید:** هیچ موقع برای مچ‌گیری بدون اطلاع قبلی به خواستگاری نروید. البته این مورد ممکن است در جلسات دوم به بعد رخ بدهد اما هرچه که باشد به‌نوعی بی‌احترامی به خانواده طرف مقابل است و اصلاً روش مفیدی برای کسب اطلاعات نیست.

**با مینی‌بوس نروید:** من خواهر بزرگ‌ترم، من برادر بزرگ‌ام، من تنها عمه‌ی پسر، مگه میشه عموی پدر بزرگت رو نبریم؟ خواهر کوچولوت گناه داره بزار اونم ببریم، مگه دختر چند تا خاله داره؟ اگه کسی رو نبریم فک می‌کنن ما بی‌کس کاریم! این‌ها بهانه‌هایی است که فامیل برای حضور در جلسه خواستگاری دارند. جلسه خواستگاری به‌خصوص چند جلسه اول فرصتی برای شناخت بیشتر خانواده‌ها و دختر و پسر است. بردن اقوام دست‌چندم و حتی دست‌اول در جلسات ابتدایی آرامش لازم برای گفت‌وگو و شناخت را از بین برده و سبب به بیراهه کشیدن بحث می‌شود. اگر به این توصیه عمل نکنید ممکن است در جلسه خواستگاری عمه‌های پسر با خاله‌های دختر بر سر رنگ لباس عروس به اختلاف افتاده و حسابی جلسه خواستگاری را متشنج کنند. امیدوارم عمه‌های خودم این قسمت کتاب رو نخونن!

**صداقت معجزه می‌کند:** این تصور که خودتون رو به بهترین شکل

ممکن در جلسه خواستگاری نشون بدید نمی‌تونه تصور درستی باشه. نجات در صداقت و راستی است. اگر می‌خواهید جلسه خواستگاری به ازدواج منجر شود صداقت داشته باشید زیرا یا به ازدواج منجر می‌شود و یا اینکه متوجه این موضوع می‌شوید که به درد هم نمی‌خورد. اما اگر با دروغ وارد زندگی مشترک شوید همیشه ترس و اضطراب همراه شماست و خدا نکند که روزی این دروغ‌ها بر ملا شود!

### راست‌گویی مایه آرامش و دروغ‌گویی مایه تشویش

است. رسول خدا (ص)

**ارتباط چشمی:** در جلسه خواستگاری مراقب ارتباط چشمی نامناسب باشد. نباید بیش از حد به طرف مقابلتان نگاه کنید و یا به او خیره شوید به خصوص اگر او حجب و حیایی زیادی داشته باشد. قطع کامل ارتباط چشمی هم کار درستی به نظر نمی‌آید. بهتر است هر از گاهی به هم نگاه کنید و مراقب باشید این نگاه حالت چشم‌چرانی به خود نگیرد.

**رعایت فاصله:** در ارتباطات اجتماعی رعایت فاصله با فردی که قرار است با او صحبت کنید اهمیت زیادی دارد و نباید بیش از حد به طرف مقابلتان نزدیک شوید. این موضوع در جلسه خواستگاری به خصوص زمانی که دختر و پسر بخواهند باهم صحبت کنند اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. اگر پسر پس از وارد شدن به اتاق دختر بلافاصله در نزدیک او بنشیند دختر احساس خوبی را تجربه نکرده و نمی‌تواند راحت حرف‌هایش را بزند. از طرفی هم اگر بخواهد کمی از پسر فاصله بگیرد به نوعی بی‌احترامی به پسر می‌شود و دختر در چنین شرایطی هیچ راهی برای خلاصی از این موقعیت ندارد. مگر اینکه به بهانه آوردن آب یا میوه از اتاق بیرون رفته و نشستن بعدی کمی دورتر بنشیند. پس رعایت این نکته با پسر هاست و باید به آن توجه کنند. البته ناگفته

نماند که فاصله‌ی ۵ متری بین دختر و پسر هم برای صحبت کردن به نظر منطقی نیست!

**تا اطلاع ثانوی دلبری کردن ممنوع:** این را به دخترخانم‌ها می‌گوییم، تا لحظه‌ای که تصمیم جدی برای ازدواج با فردی که به خواستگاری شما آمده نگرفته‌اید از دلبری کردن و عشوه‌گری بپرهیزید زیرا سبب می‌شود پسر نتواند در شرایط مناسبی برای تصمیم‌گیری صحیح قرار بگیرد. وقت برای این کارها زیاد است. در جلسات خواستگاری سعی کنید معمولی به نظر برسید تا ویژگی‌های اصلی شما توسط پسر شناخته شود و بر اساس آن‌ها تصمیم‌گیری به عمل آید

# هنر ارتباط با همسر



مهارت های ارتباطی همسران آن دسته از مهارت‌هایی است که به هنگام گفتگو و برقراری ارتباط بین همسران مورد استفاده قرار می‌گیرد. همسرانی که از این مهارت‌ها برخوردار هستند به راحتی می‌توانند باهم گفتگو کرده و خواسته‌های خود را مطرح سازند. این همسران از در کنار هم بودن و گفتگو کردن باهم لذت می‌برند. به راحتی نیازهای خود را مطرح کرده و به نیازهای هم احترام می‌گذارند. اما همسرانی که از این مهارت‌ها محروم هستند معمولاً به هنگام گفتگو باهم دچار مشکل می‌شوند. حرف‌های همدیگر را نمی‌فهمند و با تنش و عصبانیت باهم برخورد می‌کنند.

برای این همسران سخت‌ترین کار برقراری ارتباط عاطفی صحیح است چرا که یاد نگرفته‌اند چگونه باید باهم ارتباط برقرار کنند. در ادامه به مهارت‌های ارتباطی همسران پرداخته و نکاتی را مطرح می‌کنیم که با به کارگیری آن‌ها به راحتی می‌توانید ارتباط خوبی با همسران برقرار کرده و از لذت ارتباط بهره‌مند شوید.

برای اینکه رابطه شاد و موفقی با همسران داشته باشی لازم است تا مهارت‌های برقراری ارتباط با همسران را بدانید. اما با توجه به

حجم مشغله‌های امروزی دیگر چه زمانی برای گفتگوی همسران باقی ماند؟ مردها که ابتدای روز از خانه بیرون زده و تا دیروقت مشغول کار هستند. خانم‌ها هم مشغول کارهای منزل، بچه‌داری و... حال اگر خانمی شاغل هم باشد که دیگر وقتی نمی‌ماند تا یکدیگر را ببینند. هر دو ابتدای صبح به محل کار رفته و شب به خانه برمی‌گردند. وقتی هم که برمی‌گردند آن قدر خسته هستند که اصلاً حوصله هم را ندارند. چه برسد به این که بخواهند باهم گفتگویی هم داشته باشند. اما با توجه به شرایط امروزی که این قدر سرمان شلوغ است چگونه می‌توانیم در همان زمان‌های کم هم به گونه‌ای با همسران ارتباط برقرار کنیم که اگر از کمیت خوبی برخوردار نیست لاقلاً از کیفیت خوبی برخوردار باشد؟

نکته همین جاست. ما فکر می‌کنیم اگر زن و مرد هر دو شاغل باشند دیگر نمی‌توانند ارتباطات خوبی باهم برقرار کنند. همچنین به زنان شاغل این انگ را هم می‌زنند که شما مادر خوبی برای بچه‌های خود نیستید و آنان را از محبت مادری خود محروم کرده اید.

کم نیستند زنانی که علاوه بر کار بیرون به امورات منزل هم به خوبی رسیدگی می‌کنند و اصطلاحاً خانه را مثل دسته گل نگه می‌دارند. برخی از این زنان شاغل حتی صاحب چند فرزند هم هستند و به خوبی تمامی نیازهای آنان را برآورده می‌کنند. برخی از این زنان شاغل به رغم مشغله‌ای که دارند هم در همسرداری و هم تربیت فرزند موفق هستند. تمام نیازهای همسر خود را برآورده می‌کنند، به امورات داخل منزل رسیدگی می‌کنند، حواسشان به فرزندانشان بوده و مادر خوبی برای آنان هستند. از آن طرف هم برخی خانم‌های خانه‌دار هستند که شغلی بیرون از منزل ندارند و وقت آزاد بیشتری دارند اما نمی‌توانند به خوبی نیازهای خانه، همسر و فرزندانشان را تأمین کنند. پس مشکل در



جای دیگری است. نمی‌توان گفت که مدت‌زمانی که یک خانم برای خانواده صرف می‌کند مهم است بلکه نحوه‌ی گذراندن آن زمان اهمیت دارد. به بیان ساده‌تر این کیفیت برقراری ارتباط است که اهمیت دارد نه کمیت آن. اگر خانمی در از ابتدای صبح از منزل خارج شده و ساعت ۵ بعدازظهر از سرکار برگردد. درست است که زمان زیادی را بیرون از خانه بوده و فرصت برقراری ارتباط با فرزندان و همسر خود را محدود کرده اما می‌تواند از همان زمان باقی‌مانده به‌خوبی استفاده کند. یک شام خوشمزه و موردعلاقه‌ی خانواده را بپزد، به امورات منزل رسیدگی کرده و خانه را سروسامان بدهد، با فرزندانش صحبت کرده و به تکالیف درسی آنان نظارت کند، با همسرش که او هم از سرکار برگشته و خسته است چند دقیقه‌ای را صحبت کرده و خستگی را از تن همسرش بیرون کند. می‌تواند ترتیبی دهد تا همه دورهم شام خورده و بعداز آن به انجام یک فعالیت موردعلاقه اهل خانه مانند گپ زدن یا تماشای یک سریال پردازد. این خانم ساعت ۵ بعدازظهر به خانه آمده اما دیدید که چطور توانست مدت‌زمانی که در بیرون از خانه بوده را جبران کند.

پس این مهارت ماست که تعیین می‌کند چگونه با اهل خانه ارتباط برقرار کنیم تا همه از آن لذت ببرند. متأسفانه برخی افراد اعم از خانم یا آقا شغل بیرون از خانه را بهانه‌ای برای جبران ضعف خود در برقراری ارتباط با اهل خانه قرار می‌دهند. این افراد سختی شغل خود را بهانه‌ای قرار می‌دهند تا وقتی از سرکار به خانه برمی‌گردند کسی به برج زهم‌مار بودنشان اعتراضی نکند.

اگر تا به حال در شرایطی زندگی کرده‌ای که سبب شده مهارت‌های ارتباطی را به‌خوبی یاد نگیری هنوز دیر نشده است. ماهی مهارت‌های ارتباطی را هر زمانی که از آب بگیری قابل استفاده است. شاید این ماهی کمی پیر شده باشد. شاید شما به سن میان‌سالی رسیده باشید و

زمانی که در اختیار شماست برای خوردن و لذت بردن از این ماهی اندک باشد. اما مژده می‌دهم که شما می‌توانید در هر شرایطی که باشید این مهارت‌ها را یاد گرفته و با به کار بردن آنان از زندگی‌تان بیشتر از قبل لذت ببرید.

### اهمیت یادگیری مهارت‌های ارتباطی برای همسران

این سؤال مثل این است که بگوییم چرا کودک باید راه رفتن یاد بگیرد یا چرا باید به کودک خواندن و نوشتن یاد داد. این‌ها لازمه زندگی کودک است و اگر آن‌ها را یاد نگیرد در آینده نمی‌تواند زندگی خوبی داشته باشد.

مهارت‌های ارتباطی هم برای همسران همین حکم را دارند. زن و شوهری که بلد نباشند چگونه باید باهم حرف بزنند، چگونه باید نسبت به هم ابراز علاقه کنند، چگونه باید با یکدیگر رفتار کنند و... نمی‌توانند از زندگی لذت ببرند. این زن و شوهرها فقط زنده هستند اما سخت است که بگوییم زندگی می‌کنند.

بر اساس گزارشی که توسط آژانس مشاوره‌ی آلمان در سال ۱۹۷۰ تهیه‌شده است، مشکل اصلی ۸۷ درصد زوج‌های شرکت‌کننده در پژوهش، «مشکل ارتباطی» بوده است.

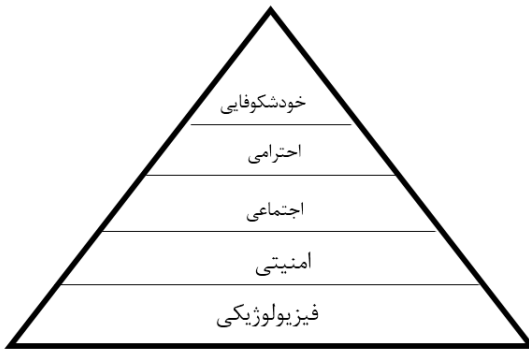
### مشکل اصلی ۸۷ درصد زوجها، «مشکل ارتباطی» است.

مهارت‌های ارتباطی قابل یادگیری است و هرکسی می‌تواند آن‌ها را یاد بگیرد. ممکن است افراد به دلیل شرایط خانوادگی یا محیطی که در آن بزرگ‌شده‌اند از یادگیری این مهارت‌ها بی‌نصیب مانده باشند.

و یا حتی چند سالی را در کنار هم زندگی کرده باشند بدون اینکه از این مهارت‌ها چیزی بدانند. اما هر زمان که اراده کنند می‌توانند با به‌کارگیری این مهارت‌ها در زندگی خود روزبه‌روز از آن لذت بیشتری ببرند.

## نیازهای انسان

به اعتقاد آبراهام مازلو نیازهای انسان در ۵ طبقه قرار می‌گیرد.



**طبقه اول نیازهای زیستی:** نیاز به آب و غذا و پوشاک است که نیازهای حیاتی محسوب شده و تا زمانی که این نیازهای برطرف نشود ارضای نیازهای طبقات بعدی سخت و گاهی غیرممکن است.

همسر شما از سرکار خسته به خانه می‌آید. او هم نیاز به استراحت دارد و هم نیاز به آب و غذا یعنی نیازهای زیستی او باید برطرف شود. حالا شما در این شرایط می‌خواهید نسبت به همسران عشق و علاقه خود را ابراز کنید یا از او انتظار دارید به شما محبت کند. ممکن است همسرتان بتواند این نیاز شما را برطرف کند اما خیلی سخت است.

زیرا هنوز نیازهای حیاتی همسر شما برطرف نشده و شما از او انتظاراتی دارید که در طبقه‌های بعدی نیازها جا می‌گیرد.

برخی از خانم‌ها به محض ورود همسرشان به خانه شروع به صحبت کرده و تمامی مسائل و مشکلاتی که در خانه دارند از نبود نان در خانه تا خرابی شیر آب مطرح کرده و انتظار دارند جواب مناسبی از همسرشان بگیرند.

همیشه سعی کنید زمانی که همسرتان از سرکار برمی‌گردد و خسته است مسائل مهم را با او در میان نگذارید. بگذارید مقداری استراحت کند و گلوئی تازه کند. تا مقداری از نیازهای اولیه‌اش برطرف شود آنگاه هرچه که دل‌تنگتان خواست به او بگویید.

**طبقه دوم نیاز به امنیت:** بعد از نیازهای حیاتی نوبت به نیاز به ایمنی می‌رسد. نیاز به تأمین جانی و رهایی از وحشت هم از نیازهای اساسی انسان‌هاست. انسان‌ها بعد از اینکه نیازهای حیاتی خود مانند غذا و مسکن را برطرف کنند به فکر نیاز به امنیت افتاده و سعی در برطرف کردن آن دارند.

در خانه‌ای که دائماً ترس و وحشت حکم فرماست نمی‌توان انتظار داشت همسران بتوانند ارتباطات خوبی باهم برقرار کنند. مردی که در خانه برج زهرمار است و همه از او می‌ترسند نمی‌تواند انتظار داشته باشد که خانواده با او به خوبی برخورد کنند. اهل خانواده نیز نمی‌توانند از چنین مردی انتظار محبت و برقراری روابط عاطفی را داشته باشند.

**طبقه سوم نیازهای اجتماعی:** در این مرحله انسان به دلیل اینکه موجودی اجتماعی است نیاز به احساس تعلق و محبت دارد. هنگامی که این نیاز در انسان شکل می‌گیرد فرد به برقراری روابط معنی‌دار با

دیگران می‌پردازد. این نیاز از طریق عضویت در گروه‌های اجتماعی یا روابط عاطفی در خانواده ارضا می‌شود. فرد در این مرحله دوست دارد از جانب دیگران مورد محبت قرار گرفته و دوست داشته شود.

حال شما به‌عنوان خانم یا آقا فرقی نمی‌کند باید چگونه این نیاز را در همسر خود برطرف سازید؟ به‌راحتی می‌توانید با برقراری رابطه‌ی عاطفی خوب با همسرتان این نیاز را برطرف سازید. هرروز به او بگویید که دوستش دارید و می‌خواهید تا آخر عمر با او زندگی کنید. شما با ابراز عشق و علاقه به همسرتان این نیاز را به‌خوبی در او برطرف ساخته و به او این حس را به او می‌دهید که خود را عضوی از خانواده ببیند. همچنین هنگامی که به این نیاز همسرتان (زن یا مرد تفاوتی ندارد) بی‌تفاوت باشید این بستر را فراهم می‌کنید که او در بیرون از فضای عاطفی خانواده به دنبال ارضای این نیاز باشد.

متأسفانه امروزه نیاز به تعلق و دوست داشته شدن که باید در خانواده ارضا شود به علت بی‌توجهی به آن در بیرون از خانواده در حال برطرف شدن است. روابط خارج از چهارچوب خانواده و دوستی‌های خیابانی جای خانواده را گرفته و به همین دلیل همیشه این احساس دوست داشته شدن در فرد مانده و فقط به‌صورت خیالی ارضا می‌شود.

**طبقه چهارم نیاز به احترام:** در این مرحله انسان ابتدا از جانب خود باید احترام ببیند و سپس نیازمند این است که از جانب دیگران مورد احترام واقع شود. اگر انسان‌ها نتوانند این نیاز را در خود ارضا کنند دست‌به‌کارهای خرابکارانه می‌زنند تا به‌صورت خیالی این نیاز را برآورده کنند.

اما شما به‌عنوان همسر این وظیفه را دارید که به همسرتان احترام گذاشته و این نیاز او را در داخل کانون خانواده برطرف سازید. مراقب

باشید در مقابل دیگران به نقد کردن همسران و ایرادهای الکی (ایراد به نحوه‌ی آرایش، طعم غذا و...) نپردازید. زمانی که همسران احساس کند از جانب شما مورد احترام قرار گرفته نیازش به احترام ارضا شده و دیگری تمایلی به برطرف ساختن این نیاز از جانب دیگران ندارد. این هنر شماسست که همیشه و به خصوص در حضور دیگران به گونه‌ای با همسران رفتار کرده و با او صحبت کنید که او احساس کند احترام زیادی برای او قائل هستید.

**طبقه پنجم نیاز به خود شکوفایی:** این مرحله آخرین طبقه از سلسله نیازهای انسان است و آرمانی ترین نیاز انسان محسوب می‌شود. در این مرحله هر انسانی نیازمند این است که استعداد های خود را کشف و به فعلیت برساند. یعنی هرآن چیزی که باید باشد و الآن نیست. در این مرحله انسان به بروز استعدادها و توانایی‌های خود پرداخته و می‌خواهد آنان را به دیگران هم نشان دهد.

اگر همسران آرزویی دارد باید به او کمک کنید تا به آرزویش برسد. او ایده‌های در ذهن خود دارد که شاید برای شما بی‌معنا و بی‌اهمیت باشد اما برای همسران یک آرزوست. شرایط را فراهم کنید تا همسران بتواند استعدادهای خود را شکوفا کرده و به آرزوهای خود برسد. البته این کمک کردن باید دوطرفه باشد و زن و مرد هر دو در شکوفایی استعدادهای همدیگر تلاش کنند. البته نباید آرزوهای یک نفر فدای آرزوهای دیگری شده و فقط یک نفر باشد که استعدادهایش را شکوفا می‌سازد.

**هیچ موفقیتی در زندگی اجتماعی نمی‌تواند یک شکست را در خانه جبران کند. بنجامین دیز رائیلی**

نتیجه‌ای که از این طبقه‌بندی می‌توان گرفت این است که تنها با ازدواج و برقراری روابط عاطفی صحیح بین زوجین است که می‌توان به مراتب بالای سلسله نیازها دست یافت. فردی که ازواج نکرده و یا از برقراری روابط عاطفی با همسر و نزدیکان محروم است هرچقدر هم که ثروتمند باشد نمی‌تواند به مراحل بالای سلسله نیازها دست یابد. ثروت تنها می‌تواند نیازهای فیزیولوژیکی و نیاز به امنیت را تا حدودی برطرف سازد. نیازهایی که در طبقات بالایی هرم جای دارد یعنی نیاز به تعلق، نیاز به احترام و نیاز به خودشکوفایی تنها در بستر خانواده و برقراری روابط عاطفی با همسر قابل شکوفا شدن و برطرف شدن است.

### عوامل مؤثر بر ارتباطات زوجین

این که زن و شوهرها چگونه باهم ارتباط برقرار کنند به موارد زیادی بستگی دارد که در ادامه آن‌ها را توضیح می‌دهیم. ببینید علت مشکلاتی که در ارتباطات شما وجود دارد چیست و سعی کنید آن را برطرف سازید. این نکته را هم بدانید که مشکلات ارتباطی شما هر علتی که داشته باشد قابل حل است و باید به تغییر امیدوار باشید.

**مرد یا زن سالاری:** نحوه‌ی برقراری ارتباط شما با اعضای خانواده قبل از ازدواج می‌تواند تأثیرات زیادی بر نحوه‌ی ارتباط شما با همسران داشته باشد. نگاهی گذرا به سبک ارتباطی خانواده شما تا حدودی تعیین می‌کند که شما با همسران در آینده چگونه برخورد خواهید کرد. این که در خانواده شما مردسالاری باشد یا زنسالاری می‌تواند بر زندگی شما تأثیرگذار باشد. اگر در خانواده شما بنای ارتباطات بر صداقت و شفافیت باشد و هر عضوی از خانواده به راحتی بتواند خواسته‌های خود را مطرح کند به احتمال زیاد این سبک در نحوه‌ی ارتباط شما با همسران نیز نمایان خواهد بود. اگر شما در خانواده‌ای

تربیت شده باشید که همیشه پرتنش بوده و افراد نمی‌توانستند با هم به خوبی ارتباط برقرار کنند احتمالاً شما در آینده و در ارتباط با همسران هم مشکلاتی شبیه به این‌ها را خواهید داشت. البته اگر نخواهید که تغییری صورت گیرد، اگر از سبک ارتباطی خانواده خود ناراضی هستید و می‌خواهید به گونه‌ای دیگر زندگی کنید این امکان برای شما فراهم شده است. می‌توانید با استفاده از مهارت‌های ارتباطی که در این کتاب یا هر کتاب دیگری ذکر شده رنگ و بویی دیگر به ارتباطات خود بخشیده و طوری زندگی کنید که دوست دارید.

**مردها همشون ...:** از بچگی حرف‌هایی را شنیده‌ایم که دائماً در ذهن ما حکاکی شده است. مانند اینکه زن‌ها این‌طورند یا مردها آن‌طورند. بسیاری از این‌ها باورهای غلطی است که باید اصلاح شوند. یکی از این باورهای غلط انتظارات نابجایی است که برخی از همسران از هم دارند. به‌عنوان مثال انتظار داریم همسرمان کاملاً حرف ما را فهمیده و ما را درک کند. یا اینکه انتظار داریم همسرمان همان چیزی را دوست داشته باشد که ما دوست داریم. این‌ها باورهای غلطی است که سبب می‌شود در ارتباط با همسران اشتباهاتی را مرتکب شده و به‌گونه‌ای با او برخورد کنیم که سبب ناراحتی او می‌شود.

**چک‌های برگشتی:** هنگامی زن‌ها یا مردها عصبانی، ناراحت، خشمگین، افسرده یا حتی خیلی شاد باشند این حالت‌ها در رفتارشان و نحوه‌ی برقراری ارتباط آن‌ها اثرگذار است. شما باید این حالت‌ها را شناخته و هنگامی که همسران به یکی از آن‌ها دچار شده سبک صحبت کردن و رفتار خود را با آن مطابق سازید. شما می‌خواهید از همسران تقاضایی را داشته باشید اما این کار را زمانی انجام می‌دهید که او چند چک برگشتی داشته و بسیار عصبانی است. آیا در چنین زمانی می‌توان انتظار داشت که شما به خواسته‌ی خود برسید.



**من تو را دوستت دارم:** به دلیل تفاوت‌هایی که بین زن و مرد وجود دارد سبک ارتباطی این دو گروه متفاوت است. زن‌ها ویژگی‌هایی دارند که مردها از آن‌ها بی‌بهره‌اند. مردان نیز داری خصوصیاتی هستند که زن‌ها آن‌ها را ندارند. با شناخت تفاوت‌های شخصیتی بین زن مرد بهتر می‌توان نیازهای هر یک را برطرف ساخت. در اینجا به بیان چند تفاوت رایج بین زن و مرد می‌پردازیم. با آگاهی از این تفاوت‌ها بهتر می‌توانید با همسرتان ارتباط برقرار کنید. عدم توجه به این تفاوت‌ها سبب بروز اختلافاتی بین همسران می‌شود که مشکلاتی را برای هر دو به وجود می‌آورد. مردان کمتر علاقه دارند گوش بدهند و بیشتر دوست دارند حرف بزنند اما زنان توانایی بالاتری در گوش دادن دارند. شاید به همین دلیل باشد که پیامبر بزرگوار اسلام (ص) می‌فرماید: این گفتار مرد به همسرش که ((من تو را دوستت دارم)) هرگز از قلب زن بیرون نمی‌رود.

مردان کمتر علاقه دارند درباره احساسات منفی خود صحبت کنند. اما زنان به هنگام بروز احساسات منفی نیاز به یک نفر دارند تا این احساس را با او در میان گذاشته و آرام شوند. پس مردان باید از این فرصت استفاده کرده و هنگامی که همسرشان ناراحت است پای درد و دل او نشسته و به حرف‌هایش گوش دهند. با این کار به خوبی می‌توانند این نیاز همسرشان را برآورده کنند.

زن‌ها دوست دارند درباره‌ی کوچک‌ترین اتفاق‌های روزمره با همسرشان حرف بزنند. به همین دلیل وقتی مرد وارد خانه می‌شود زن شروع به صحبت کرده و تمام اتفاقات خانه را موبه‌موبه مرد می‌گوید. اما معمولاً مردان تمایلی به صحبت کردن درباره مسائل جزئی ندارند. در اینجا هم مرد و هم زن وظیفه‌دارند این تفاوت را درک کرده و تا

حدودی رفتار خود را تعدیل کنند. یا اینکه به همسرشان احترام گذاشته و آن طوری که او دوست دارد با او رفتار کنند.

### تکنیک‌هایی برای بهبود ارتباطات زوجین

روزی یک‌بار: عادت کنید در روز حداقل یک‌بار از همسرتان تعریف کنید. سعی کنید این تعریف کردن در مقابل جمع باشد زیرا به شدت اعتماد به نفس همسرتان را بالا برده و او را شیفته شما می‌کند. این کار همچنین سبب می‌شود او رفتاری را که شما دوست داشته و از آن تعریف می‌کنید را بیشتر انجام دهد.

**زن‌ها عاشق این هستند که به آن‌ها گفته شود عالی به**

**نظر می‌آیند. هر وقت که او را می‌بینید بگویید که چقدر**

**خوب به نظر می‌آید**

**ازت ممنونم:** یک تغییر در دکوراسیون منزل، یک وعده غذای خوش مزه و... شاید کار بزرگی نباشد اما تشکر کردن شما از همسرتان سبب بهبود روابط شما شده و باعث می‌شود کارهایی که از آن‌ها تعریف می‌کنید در همسرتان تقویت شود. اگر دوست دارید غذای خوشمزه بخورید اگر دوست دارید محیط منزل همیشه تمیز و مرتب باشد اگر دوست دارید همسرتان از محل کار با شما تماس بگیرد و احوالتان را بپرسد و... فقط باید بابت آن‌ها از همسران تشکر کنید تا این رفتارها در او تقویت شود. این را می‌توانید این‌گونه انجام دهید: عزیزم بابت غذای خوشمزه‌ای که درست کردی ازت ممنونم.

## اقدامک

لطفاً همین حالا کتاب را ببندید و ببینید که همسرتان چه کار خوبی امروز انجام داده است. ممکن است خانم خونه مشغول پختن غذای موردعلاقه شما باشد. یا اینکه آقای خونه خریدهایی را برای منزل انجام داده باشد. به سمت غذا و یا خریدهایی که انجام داده رفته و از او بابت این کار تشکر کنید. اگر اولین باری است که این کار را انجام می‌دهید ممکن است همسرتان کمی تعجب کند. اما به شما تبریک می‌گویم که شهامت تغییر کردن را داشته و حاضرید زندگی بهتری را تجربه کنید. برایتان زندگی پر از عشق و شادی را آرزو می‌کنم.

**زن و شوهر دعوا کنند:** هر زن و شوهری ممکن است روزی بر سر یک موضوع اختلاف نظر پیدا کنند و کارشان به بحث و مشاجره بکشد. این‌ها در هر خانه‌ای ممکن است باشد اما باید حواستان باشد که در این اختلافات از سرزنش کردن و تحقیر همدیگر پرهیز کنید. این را از آن جهت می‌گویم که وقتی اختلاف نظرها برطرف شد و شرایط به مانند قبل شد بتوانید در روی یکدیگر نگاه کنید. همچنین از مسخره کردن خانواده یکدیگر به شدت پرهیز کنید حتی اگر به شوخی باشد. اگر مرد هستید پدرزن شما مانند پدر شماست و اگر زن هستید مادرزنتان را مانند مادر خود بدانید. با این کار همسرتان نیز نسبت به پدر و مادر شما احترام قائل شده و آنان را مانند خانواده خود می‌داند.

**قورمه‌سبزی:** اگر همسرتان را دوست دارید باید این کار را با چیزی نشان دهید. حتی اگر به اندازه یک جمله دوستت دارم. دوست‌داشتنی که فقط در دل باشد فایده‌ای ندارد. غذای موردعلاقه همسرتان را درست کنید. لباسی را بپوشید که او هم دوست داشته باشد. به نظر او در مورد نحوه‌ی آرایش خود اهمیت دهید. اگر می‌خواهید خودرویی بخیرید

بهتر است نظر همسران را در مورد رنگ مورد علاقه‌اش بپرسید. اگر واقعاً خانواده همسران برایتان مهم است لازم است این کار را نشان دهید نه اینکه بگویید آینده آن‌ها برای من مهم است اما نمی‌خواهم ریاکار به نظرم برسم. گاهی اوقات افراد دوست داشتن ما را متوجه نمی‌شوند و لازم است که این را به آن‌ها نشان دهیم. می‌توانید کتابی که مورد علاقه مادرزنان است را خریده و به او هدیه دهید. پدرشوهر شما عاشق قورمه‌سبزی است می‌توانید این غذا را درست کرده و از آن‌ها بخواهید به منزل شما بیایند.

**تو می‌خواستی؟** هنگامی که همسران با شما حرف می‌زند به هیچ‌وجه سعی نکنید ذهن او خوانده حدس بزنید که از این حرف‌ها چه نیتی را دنبال می‌کند. این کار که اصطلاحاً ذهن‌خوانی نام دارد مانع از این می‌شود که شما حرف او را به‌خوبی گوش داده و متوجه منظور او شوید. اجازه دهید حرف همسران تمام شود آنگاه اگر سؤالی داشتید به‌صورت واضح و شفاف از خودش بپرسید. افرادی که به هنگام صحبت کردن همسرشان ذهن‌خوانی می‌کنند معمولاً از این جملات و جملاتی مشابه این‌ها زیاد استفاده می‌کنند: تو می‌خواستی بگی که... یا یعنی تو می‌گی من آدم بی‌انضباطی‌ام؟ این اجازه را به خود ندهید که به هنگام صحبت کردن همسران حرف‌های او را قضاوت کرده و برایش حکم صادر کنید.

**وسط حرفش نپرید:** هنگامی که همسران مشغول صحبت کردن با شماست بگذارید حرفش تمام شود آنگاه شروع به صحبت کنید. هنگامی که وسط حرف همسران وارد شده و حرف او را قطع می‌کنید او این‌گونه برداشت می‌کند که شما برای او احترامی قائل نیستید و حرف حرف خودتان است. اگر هم درجایی مجبور به این کار شدید می‌توانید این‌گونه بگویید: اجازه می‌دی من هم حرفمو بزنم؟

**منظورت اینه که:** هنگامی که همسرتان با شما حرف می‌زند برای اینکه به او نشان دهید حواستان به او و حرف‌هایش است باید این‌گونه عمل کنید. پس از چند جمله‌ای که همسرتان به زبان می‌آورد به او بگویید: خوب بزار بینم منظورت اینه که... یا این که بگویید: یعنی می‌خواهی بگی که... سپس خلاصه‌ای از حرف‌های او را بازگو کنید. با این کار به همسرتان نشان می‌دهید که به حرف‌هایش گوش می‌دهید و حواستان پیش اوست. این کار احساس خوبی را در همسرتان به وجود می‌آورد.

**تا آخر عمر یادش نمی‌رود:** وقتی به همسرتان می‌گویید که دوستش دارید تا آخر عمر این جمله‌ی شما را فراموش نمی‌کند. البته ابراز عشق و علاقه هم باید در رفتار همسران نمایان باشد و هم در کلام. اما برخی افراد می‌گویند من تمام نیازهای همسر را برطرف می‌کنم و تمام تلاش خود را برای خوشبختی او انجام می‌دهم دیگر چه نیازی است که آن را به زبان آورده و بگویم؟ این را من نمی‌گویم حدیث پیامبر اسلام (ص) است. ایشان می‌فرمایند: این گفتار مرد به همسرش که ((من تو را دوست دارم)) هرگز از قلب زن بیرون نمی‌رود.

**این گفتار مرد به همسرش که ((من تو را دوست**

**دارم)) هرگز از قلب زن بیرون نمی‌رود.**

**رسول خدا (ص)**

برخی‌ها تصور می‌کنند این کارها مخصوص سال‌ها و یا حتی ماه‌های اول زندگی است. برخی افراد هم این ابراز عشق و علاقه را می‌گذارند برای شب‌های جمعه! اما شما اگر می‌خواهید ارتباط بهتری بین شما و همسرتان برقرار شود باید این سنت غلط را بشکنید.

باید این عادت را در خود ایجاد کنید که همیشه عشق و علاقه خود را به همسران نشان دهید. این ابراز علاقه هم نباید یک طرفه باشد. درست است که در حدیث پیامبر اسلام مخاطب مرد بود اما زن‌ها هم می‌توانند این ابراز عشق و علاقه را به صورت همیشگی نسبت به همسرشان داشته باشند.

در خانواده‌ای که همسران نسبت به هم عشقشان را ابراز می‌کنند روز به روز علاقه‌ی آن‌ها نسبت به هم بیشتر شده و آتش عشقشان هیچ‌گاه خاموش نمی‌شود.

#### اقدامک

از شما می‌خواهم همین الآن که مشغول خواندن این قسمت از کتاب هستید یک کار فوق‌العاده دیگر را انجام دهید. همسران را صدا زده و این جمله را به او بگویید: عزیزم من تو رو خیلی دوست دارم. اگر سخت است که این قدر بی بهانه این کار را انجام دهید می‌توانید یک مقدمه‌چینی کوتاه انجام داده و آنگاه این جمله را به او بگویید. لطفاً بهانه‌تراشی نکرده و این کار را هرچه سریع‌تر انجام دهید.

**یک بوسه:** هنگامی که همسران از سر کار برمی‌گردند بهتر است به استقبال او رفته و با او دست بدهید. اگر یک بوسه هم در این لحظه به همسران هدیه بدهید که چه بهتر. همسران نیاز به لمس بدن یکدیگر به هر شکلی که شده دارند. دست دادن، بوسیدن، در آغوش گرفتن و... این کارها سبب بهبود روابط شما شده و عشق و علاقه‌ی شما را روز به روز نسبت به هم بیشتر می‌کند. هنگامی هم که با همسران مشغول تماشای تلویزیون یا صحبت کردن هستید می‌توانید دست او را در دست خود گرفته و گفت‌وگو کنید. این کار

آرامش فوق العاده‌ای به همسرتان می‌دهد. بگذارید همسرتان محبت شما را در لمس دستانش ببیند.

**خداوند این گونه دوست دارد:** یکی از مواردی که در بهبود روابط زوجین بسیار حیاتی و مهم است این است که زن و مرد هر دو نسبت به هم خوش‌بین باشند. خوش‌بینی به معنای چشم‌پوشی کردن از همه‌ی واقعیت‌ها نیست. بلکه به این معناست که در مواردی که نشانه‌ای بر وجود خطا و یا اشتباه از سوی همسر وجود ندارد به او بدبین نباشید.

**به زنان خود تهمت نزید و نسبت ناروا ندهید. زیرا  
در این کار، برای شما پشیمانی طولانی و کیفر سختی  
خواهد بود. امام صادق (ع)**

همسر شما یک‌شب دیر به منزل می‌آید اگر برای یک‌شب بخواهید او را متهم کنید تا حدودی بدبینی در شما وجود دارد. اما اگر همسر شما چند شبی است که دیر به منزل می‌آید و هر بار هم بهانه‌هایی برای توجیه کار خود دارد. در اینجا به شما حق می‌دهم که تا حدودی بدبین باشید. البته نه به این معنا که بخواهید همسر خود را متهم کنید. بلکه بهتر است با او گفت‌وگو کنید و سعی کنید علت را بیابید. اگر بخواهید در زندگی دائماً نسبت به همسر خود (مرد یا زن فرقی نمی‌کند) بدبین باشید دیگر نمی‌توانید از زندگی خود لذتی ببرید. همیشه سعی کنید به همسرتان به دید بهترین آدمی که انتخاب کرده‌اید نگاه کنید. و او را در عمل و اندیشه از خود بهتر و بالاتر ببینید. با این کار همسر شما هم سعی می‌کند طوری رفتار کند تا توقع شما را برآورده سازد. همچنین همسر شما هنگامی این

خوش‌بینی را از شما می‌بیند او نیز نسبت به شما خوش‌بین می‌شود.

### **خداوند دوست می‌دارد که مردم نسبت به یکدیگر زیبا بیندیشند و خوش‌بین باشند. امام علی (ع)**

**یکم از خواهرم یاد بگیر:** اگر خواهر شما یک خیاط حرفه‌ای است، اگر دست‌پخت مادرتان خیلی خوبی است، اگر دخترعموی شما دانشجوی دکترا است، اگر... اگر شرایط خانوادگی شما این‌قدر خوب است دیگر چرا ازدواج کرده‌اید. قرار نیست همه مثل هم باشند. هنگامی که دست به مقایسه می‌زنید و کارهای همسران را با دیگران مقایسه می‌کنید سبب ناراحتی او می‌شوید. این مطلب هم برای مردان و هم برای زنان صادق است. هیچ‌گاه سعی نکنید همسران را با دیگران مقایسه کنید. این کار اعتمادبه‌نفس همسران را کم کرده و سبب از بین رفتن عشق و علاقه او به شما می‌شود. اگر خیلی دوست دارید که همسران دست‌پخت خوبی داشته باشند نیازی نیست که دست‌پخت او را با مادرتان مقایسه کنید. فقط کافی است از او بخواهید به کلاس آشپزی رفته و دست‌پختش را خوب کند.

### **پیش از ازدواج چشم‌هایتان را باز کنید و بعد از ازدواج آن‌ها را روی هم بگذارید. بنجامین فرانکلین**

**خوب چی شد؟** نسبت به کارهایی که همسران انجام می‌دهد اهمیت قائل شوید. شما وارد خانه می‌شوید و همسران به شما می‌گویند که امروز به خرید رفته است. بلافاصله از او بپرسید که خوب چی شد؟ با این سؤال ساده شرایط را برای صحبت کردن همسران آماده



می‌کنید. البته نباید این کار تبدیل به جاسوسی کردن از همسرتان شود. فقط سعی کنید یک کنجاری ساده نسبت به هم داشته و از هم در مورد کارهای روزانه سؤال بپرسید. این کار نشان می‌دهد که شما نسبت به کاری که همسرتان انجام می‌دهد علاقه‌مند بوده و برایش اهمیت قائل هستید.

**یادته رفته بودیم:** یادته رفته بودیم شمال؟ یادته دوران عقد رفتیم اون رستوران چقدر بهمون خوش گذشت؟ یادته وقتی فهمیدیم خدا می‌خواد به ما بچه بده چقدر خوشحال شدیم؟ یادآوری خاطرات خوب برای همسران سبب فراموش کردن مشکلات و بهبود روابط بین آن‌ها می‌شود. هنگامی که همسران خسته است می‌توانید یک خاطره خوب را به او یادآوری کرده و ذهن او را از موضوعات خسته‌کننده خلاص کنید. حتی اگر در شرایط سختی به سر می‌برید یادآوری خاطرات گذشته می‌تواند مقدار زیادی از ناراحتی شما را کم کند.

**پول نمی‌خواد:** برای بسیاری از تفریحات نیاز به زمان زیاد، مرخصی یک‌هفته‌ای یا صرف هزینه‌ی زیاد نیست. فقط کفایت کمی خلاقیت به خرج داده و یک تفریح به‌یادماندنی برای خودتان بسازید. خانه‌ی شما نزدیک کوه است می‌توانید یک روز صبح به کوه رفته و صبحانه را آنجا میل کنید. هنوز آخر ماه نشده و شما حقوق خود را نگرفته‌اید نیازی هم به خرید کردن در خود احساس نمی‌کنید. اما می‌توانید به‌راحتی به مراکز خرید رفته و از اجناس مختلف دیدن کنید این کار می‌تواند برای شما و همسرتان یک تفریح لذت‌بخش باشد و لازم نیست حتماً خریدی صورت پذیرد. تفریحات زیادی هستند که بدون صرف هزینه‌ی زیاد و یا وقت خاصی قابل انجام هستند. آنچه مهم است این است که تفریح را در برنامه زندگی خود داشته و سعی کنید به آن

اهمیت بدهید. چراکه سبب فراموش کردن بسیاری از مشکلات شده و انگیزه‌ی خوبی برای شما ایجاد می‌کند.

**هیچ چیز غرور مرد را مثل شادی زنش ارضا نمی‌کند،  
چون همیشه آن را مربوط به خود می‌داند. جانسون**

این یکی رو همیشه نادیده گرفت: هر دوی شما نیازهای جنسی داشته و لازم است که این نیاز در درون خانه برطرف شود. مرد یا زن فرقی نمی‌کند هر دو باید برای نیازهای جنسی هم اهمیت قائل شده وسیعی در برطرف کردن آن داشته باشد. این نیازی نیست که فقط در ماه‌ها یا سال‌های اولیه زندگی باشد بلکه در تمام طول زندگی وجود دارد. برطرف کردن این نیاز را هم محدود به شب جمعه نکنید. تا می‌توانید سعی کنید این نیاز را به خوبی برای همسران و البته خودتان برطرف سازید. بی‌توجهی به این نیاز به بهانه‌های مختلف سبب سردی روابط بین همسران می‌شود. شما در هر جایگاه شغلی، علمی، اجتماعی، سیاسی و... که باشید باید به این نیاز همسران توجه خاصی داشته وسیعی در برطرف کردن آن داشته باشید.

# هنر ارتباط در محل کار



برای کارمندان عزیز شاید یکی از سخت‌ترین کارها درخواست افزایش حقوق یا پیشنهادهایی از این قبیل مانند مرخصی و انتقالی باشد. ممکن است ترس از این داشته باشند که با درخواست آنان موافقت نشود یا حتی به درخواست آنان با بی‌ادبی جواب داده شود. برخی از کارمندان هم که اصلاً به ذهنشان خطور نمی‌کند که چنین درخواستی از رئیس خود داشته باشند. این کارمندان با خود می‌گویند که اگر من عملکرد خوبی داشته باشم رئیس خودش حقوقم را افزایش می‌دهد و نیازی نیست من آن را مطرح کنم. اما ممکن است رئیس شما توجه زیادی به کار شما نداشته باشد یا به علت این که خود شما درخواستی مطرح نکرده‌اید او هم بی‌خیال افزایش حقوق شده باشد.

پس بهتر است با این تکنیک بهتر آشنا شوید و زمانی که این ظرفیت را در خود دیدید که حقوق بیشتری داشته باشید بتوانید به‌خوبی با رئیس ارتباط گرفته و این درخواست را مطرح کنید

در اینجا بیشتر مسئله افزایش حقوق را مثال می‌زنیم اما با رعایت این موارد می‌توانید درخواست‌هایی مانند: مرخصی، انتقالی، جابجایی درون سازمان، ارتقای شغلی و هر درخواست دیگری را به‌خوبی مطرح کنید.

**گاو بنفش:** اول ببینید که اصلاً کار شما لیاقت افزایش حقوق دارد یا نه؟ برای پاسخ به این سؤال ملاک نظر شخصی شما نیست و باید موارد دیگری را نیز در نظر بگیرید. برای اینکه بتوانید درخواست افزایش حقوق بدهید باید کاری برای شرکت یا موسسه خود انجام داده باشید که دیگران آن کار را نکرده‌اند. شما باید یک فایده یا سود به شرکت خود رسانده باشید یا اینکه عملکرد شما با سایر کارمندان تفاوتی داشته باشد. در بازاریابی اصطلاحی است با عنوان گاو بنفش بخواهم ساده بگویم معنایش این است که شما کاری انجام دهید که شما را از دیگران متمایز کند. کاری که به نوعی برند شما محسوب شود. به عنوان مثال شما در شرکت خود به این معروف هستید که همیشه نیم ساعت زودتر از بقیه در محل کار خود حاضر می شوید. (البته با این کار احتمالاً دشمنانی هم خواهید داشت!). ویژگی‌های خوبی که در شما هست و در دیگر همکاران شما نیست می تواند بهانه‌ای برای درخواست افزایش حقوق باشد. من این جمله رو خیلی دوست دارم هر چند که نمی‌دونم از کیه اما به نظرم برای هر کسی که می‌خواد توی کارش موفق باشه مسیر رو به خوبی نشون می ده.

**اگر بیشتر از حقوقی که می‌گیرید کار کنید به زودی**

**بیشتر از کاری که می‌کنید حقوق می‌گیرید**

**رشوه یک میلیاردي:** شما لیاقت افزایش حقوق را دارید یعنی خدمتی به سازمان خود کرده‌اید که دیگران آن را انجام نداده‌اند. اما آیا این خدمت شما توسط مدیران سازمان دیده شده است یا فقط خودتان می‌دانید و خدای خودتان. اصلاً دوست ندارم بگویم که ریاکاری را پیشه خود کنید. اما وقتی خدمتی به سازمان خود دارید باید این

خدمت توسط مدیران سازمان هم دیده شود تا مایه دلگرمی شما شده و زمینه‌ساز خدمات آتی شما باشد. یکی از اقوام برایم تعریف می‌کرد که در نیروی انتظام یک استوار ساده در برخورد با یک محموله قاچاق کالا پیشنهاد رشوه یک میلیاردی را رد کرده بود. کار این مأمور ستودنی است اما اگر کسی از آن باخبر نشود چه؟ ممکن است این مأمور به علت مشکلات مالی در سختی به سر ببرد و اگر پاداشی برای او در نظر گرفته نشود چه‌بسا به علت فشارهای مالی دیگر نخواهد چنین پیشنهادهایی را رد کند.

اگر سود یا منفعتی به سازمان خود رسانده‌اید لازم است بدون اینکه بخواهید بزرگنمایی کنید طوری رفتار کنید که مسئولین سازمان شما از آن مطلع شوند. در این صورت راحت‌تر با پیشنهاد افزایش حقوق شما موافقت خواهد شد.

**حقوق وزیر آموزش و پرورش:** همچنین باید بررسی کنید که حداقل و حداکثر حقوق پرداختی درجایی که شما در آن کار می‌کنید چقدر است؟ به‌عنوان مثال من به‌عنوان مشاور آموزش و پرورش اگر افزایش حقوقی را درخواست کنم باید ببینیم که بهترین مشاوران و معلمان چقدر حقوق می‌گیرند. آنگاه به نسبت کاری که من برای این سازمان انجام داده‌ام درخواست خود را مطرح کنم. اگر من بخواهم حقوقی را درخواست بدهم که از حقوق وزیر آموزش و پرورش هم بیشتر باشد نمی‌توانم امیدوار باشم که با این درخواست موافقت شود.

**می‌تونم به دقیقه وقتتونو بگیرم؟** شما سه شرطی قبلی را رعایت کرده‌ای و این شایستگی را دارید که درخواست افزایش حقوق بدهید. اما این درخواست را چه زمانی باید مطرح کنید؟ بهتر است بگوییم چه زمان‌هایی برای درخواست افزایش حقوق مناسب نیست.

## اسرار ارتباط موثر

اگر وقت‌شناس نباشید و پیشنهاد خود را در زمان نامناسبی مطرح کنید نمی‌توانید انتظار پاسخ مثبت را داشته باشید. یکی از زمان‌های که برای بیان این درخواست مناسب نیست زمانی است که وقت کم است (به قول برخی افراد وقت ضیق است). شرکت تعطیل شده و مدیر به سرعت به طرف درب خروجی سازمان می‌رود. حالا شما مدیر بیچاره را دم درب گیر انداخته و به او می‌گویید می‌تونم یه دقیقه وقتتونو بگیرم؟ آنگاه درخواست افزایش حقوق خود را مطرح می‌کنید. به نظر شما آیا به پیشنهاد شما پاسخ مثبتی داده خواهد شد؟

زمان‌هایی که هم که کار موسسه یا سازمان به مشکل خورده و فقط شما می‌توانید آن را حل کنید. به‌عنوان مثال شما مسئول فناوری سازمان خود هستید و قرار است تا دو ساعت دیگر در سازمان شما یک همایش مهم برگزار شود. اما طبق رسم همیشگی کشور ما سیستم صوتی سالن همایش دچار مشکل شده و مسئولین سازمان به دنبال شما هستند تا این مشکل را برطرف سازید. حالا اگر در چنین شرایطی پیشنهاد خود را مطرح کنید (که به‌نوعی باج‌گیری هم محسوب می‌شود) آیا می‌توان انتظار افزایش حقوق را داشت.

یکی از کارهایی که می‌توانید انجام دهید این است که کمک کنید تا همایش به‌خوبی برگزار شود و رضایت رئیس خود را جلب کنید. سپس می‌توانید دو سه روز بعد پیشنهاد خود را پیش رئیس ببرید. در این شرایط احتمال بیشتری دارد که با پیشنهاد شما موافقت شود.

یکی دیگر از زمان‌هایی که بهتر است در آن درخواستی را مطرح نسازید زمانی است که از شما بابت کاری که انجام داده‌اید تعریف می‌کنند. البته اشتباه نکنید زمانی که شما کار مفیدی را برای سازمان خود انجام می‌دهید یکی از شرایط لازم برای درخواست‌هایی



مانند افزایش حقوق و... را دارید. اما زمان مناسب برای مطرح کردن این درخواست هم مهم است. شما به‌عنوان مجری همایشی که در سازمانتان برگزار شده درخسیده‌اید. بعد از پایان همایش رئیس شما در کنار چند تن از مسئولین دیگر از کار شما تعریف می‌کند. آیا می‌توان بلافاصله بعد از اینکه تعریف‌های رئیس به پایان رسید بگویید: ببخشید آقای رئیس حالا که از کار من خوشتون اومده لطفاً دومیلیونی به حقوق من اضافه کنید.

اما زمان دیگری هم هستیم که بهتر است در آن پیشنهادهای خود را مطرح نکنید.

به‌عنوان مثال شما مسئول امور مالی شرکت هستید و منابع مالی خوبی به دست شرکت رسیده است. حال اگر شما در چنین شرایطی درخواست افزایش حقوق بدهید چه اتفاقی می‌افتد؟ شما به این متهم می‌شوید که در حساب‌های شرکت سرک کشیده و یا اصطلاحاً بو می‌کشید. در این شرایط هم نمی‌توانید انتظار داشته باشید که به درخواست شما پاسخ مثبتی داده شود.

**یک میلیون و هفتصد و شصت و دو هزار و پانصد و بیست تومان:** شما می‌خواهید درخواست افزایش حقوق بدهید. آیا باید مبلغ مشخصی برای آن در نظر بگیرید یا اینکه فقط بگویید حقوق من را افزایش دهید؟ بهتر است مبلغی را در نظر گرفته و پیشنهاد کنید. اما باید کمی با احتیاط عمل کنید و دست رئیس را هم باز بگذارید. شما به دو صورت می‌توانید عمل کنید. صورت اول این است که حقوق شما یک میلیون و پانصد هزار تومان است و به رئیس می‌گویید لطفاً حقوق من را به یک میلیون و هفتصد و شصت و دو هزار و پانصد و بیست تومان افزایش دهید. صورت دوم هم این است که می‌گویید آقای

رئیس من نیاز دارم که حدود سیصد هزار تومان به حقوقم افزوده شود. در روش دوم هم شما برای رئیس خط و نشان نکشیده‌اید و هم دست او را باز گذاشته‌اید تا با کمی بالا و پایین کردن به درخواست شما رسیدگی کند. در این روش هنگامی که رئیس به عنوان مثال دویست و پنجاه هزار تومان به حقوق شما اضافه می‌کند به نوعی توانسته پنجاه هزار تومان به نفع شرکت کار کند و این برای رئیس خوشایند است.

**پیشنهاد ما کتبی باشد یا شفاهی؟** در این مورد شما مختار هستید که پیشنهاد خود را چگونه ارائه دهید. به صورت شفاهی یا کتبی، حضوری یا تلفنی، دست نویس یا تایپ شده. برای اینکه روش مناسبی برای بیان درخواست خود داشته باشید باید چند فاکتور را در نظر گرفته و بر اساس آن‌ها مناسب‌ترین شیوه را انتخاب کنید. چرا که نحوه‌ی ارائه‌ی درخواست شما نشان می‌دهد که آن درخواست چقدر برای شما مهم است.

**نحوه ارائه هر چیز اهمیت آن را مشخص می‌کند.**

**استیو جابز**

بزرگی و کوچکی سازمان، روش متداول بیان درخواست‌های این‌چنینی در سازمان شما، تسلط شما به آن روش و... چند عامل دیگر که شما باید در سازمان خود آن‌ها را پیدا کنید از مواردی هستند که تعیین می‌کنند از چه شیوه‌ای استفاده کنید. در اینجا از چند مثال استفاده می‌کنیم تا مطلب بهتر جا بیفتد اما این قدرت خلاقیت شما و کمی صبر و حوصله است که به شما کمک می‌کند تا روشی را برگزینید که بهتر جواب می‌دهد. شما دست خط خوبی ندارید حال آیا باید متن درخواست را به صورت دست‌نویس ارسال کنید یا آن را تایپ شده

بفرستید؟ جواب این سؤال را به عهده خودتان می‌گذارم.

درجایی که شما کار می‌کنید تنها چهار کارمند و یک رئیس وجود دارد و هرروز شما با رئیس ملاقات دارید. حال بهتر نیست به جای نوشتن چند صفحه نامه، به صورت حضوری درخواست خود را با رئیس در میان بگذارید. جواب این سؤال هم مانند قبلی به عهده خودتان است.

**ماشین شما که خیلی سالمه:** وقتی می‌خواهید پیشنهادی را با ریاستان مطرح کنید سعی کنید تا جایی که می‌توانید خلاصه و مفید این کار را انجام دهید. پیشنهاد خود را به گونه‌ای مطرح نکنید که طرف مقابل کلافه شود. گاهی برخی افراد برای این که بهتر بتوانند پیشنهادشان را مطرح کنند آن قدر مقدمه‌چینی می‌کنند که بیابوبین. این افراد معمولاً این گونه شروع می‌کنند: سلام آقای رئیس حالتون خوبه، خانواده خوبن، کتوشلوار جدید مبارکه خیلی بهتون میاد، راستی شنیدیم می‌خواید ماشینتون رو بفروشید، چرا؟ ماشین شما که خیلی سالمه، اگر خواستید من یه آشنا دارم، راستی حالا چی می‌خواید بخرید؟ این افراد آن قدر مقدمه‌چینی می‌کنند که طرف مقابلشان خسته شده و هر کاری می‌کند تا زودتر از شر آنان خلاص شود. البته نباید کاملاً هم بی مقدمه باشد زیرا به نوعی بی احترامی به رئیس محسوب می‌شود. در اینجا هر دو نمونه را مثال می‌زنیم:

### نمونه اول

کارمند: سلام آقای رئیس

رئیس: سلام

کارمند: من سه روز مرخص برای آخر ماه می‌خوام

رئیس: (خودتان حدس بزنید رئیس در این شرایط چه جوابی باید بدهد)

نمونه دوم

کارمند: سلام آقای رئیس

رئیس: سلام

کارمند: وقتتون به خیر

رئیس: ممنونم از شما بفرمایید در خدمتم

کارمند: آقای رئیس من یک ماهی میشه نرفتم مرخصی، می خواستم اگر میشه لطف کنید و سه روز آخر ماه رو به من مرخصی بدید.

رئیس: اشکالی نداره می تونید یه نفر رو جای خودتو بزارید و برید مرخصی

کارمند: ممنونم از لطفتون

رئیس: خواهش می کنم. موفق باشید

در نمونه دوم هم احترام رئیس رعایت شده و هم پیشنهاد به صورت خیلی خلاصه بیان شده تا وقت زیادی از رئیس را نگیرد. این پیشنهاد نسبت به پیشنهادی که در آن پر حرفی باشد یا کاملاً بی مقدمه باشد بهتر می تواند به نتیجه دلخواه منجر شود.

**شرکت ما خانه‌ی ما:** هنگامی که می خواهید درخواستی را با ریاستان مطرح کنید این کار را خودخواهانه انجام ندهید. طوری حرف بزنید که نشانگر این باشد که منافع شرکت یا موسسه از منافع شما مهم تر است. به جای استفاده از واژه‌هایی مانند ((من)) بهتر است از

((ما)) استفاده کنید. نگویید: لطفاً حقوق من را زیاد کنید. بگویید: لطفاً حقوق کارمندان را زیاد کنید. خودتان را از شرکت جدا نکنید. همیشه طوری حرف بزنید که انگار شرکت شما خانه‌ی شماست و کارمندان هم مانند اعضای خانواده شما هستند (البته نه تا این حد که رئیس هم بشود پدرتان!).

### این کارها را هرگز انجام ندهید

**چرا نمیری اونجا کار کنی؟** اگر درخواست افزایش حقوق یا ارتقای شغلی را دارید نباید بگویید که شرکت ایکس به من این قدر پیشنهاد کرده است. یا این که رئیس فلان موسسه از من خواسته تا با مجموعه آنان همکاری کنم. وقتی این گونه دست به مقایسه می‌زنید نشان می‌دهید دائماً به دنبال استعمال قیمت‌ها هستید. این یعنی شرکتی که در آن کار می‌کنید اصلاً برای شما اهمیتی ندارد و هرجایی که پول بیشتری نصیبتان شود حاضرید با آنجا کار کنید. در چنین شرایطی جوابی که از رئیس می‌شنوید این است: خوب آگه اونجا حقوق بیشتری بهت میدن چرا نمیری اونجا کار کنی. این حرف یعنی شما در آستانه اخراج هستید و فرد دیگری باید جایگزین شما شود.

**بوی ترشی دیشب:** اگر روز قبل با یکی از همکارانتان درگیری لفظی داشته و رئیس هم از آن مطلع شده است، اگر آن روز لباس نامرتبی به تن دارید، اگر دهان مبارک بوی ترشی دیشب را می‌دهد، اگر چند روز پیش یک خرابکاری داشته‌اید. خلاصه اگر آتو دست کسی دارید شاید بهتر باشد صبر کنید آب‌ها از آسیاب بیافتد آنگاه به فکر درخواست جدید باشید. اگر در شرایطی هستید که ممکن است به خاطر آن رئیس به شما جواب منفی بدهد بهتر است چند روزی را صبر کنید. هنگامی برای ارائه درخواست افزایش حقوق، مرخصی یا هر چیز دیگری مراجعه

## اسرار ارتباط موثر

کنید که چند روز قبل از آن عملکرد خوبی از خود نشان داده باشید. همچنین با لباسی مناسب و مرتب و ظاهری آراسته پیش رئیس بروید.

**تلفنی همیشه:** برای این که درخواست خود را به رئیس نشان دهید بستگی به شرایط شما و سازمان شما دارد که از چه کانالی برای ارتباط با رئیس استفاده کنید. از هر روشی که استفاده می کنید باید حواستان باشد احترام رئیس حفظ شود. خود من برای ملاقات با افراد مختلفی که برای من از اهمیت بالای برخوردارند ترجیح می دهم به صورت حضوری با آنان ملاقات کنم. شما هم باید ببینید چه روشی سبب می شود جایگاه رئیس یا هرکسی که می خواهید درخواستتان را با او مطرح کنید بهتر حفظ شود. فردی با کنجکاوای تمام شماره موبایل رئیس را پیدا کرده و زمانی که رئیس در منزل مشغول استراحت است با او تماس می گیرد آیا می تواند انتظار پاسخ مثبت را داشته باشد. بهتر است تا جایی که امکان دارد این قرار ملاقات‌هایی که شما قرار است در آن درخواستی را با مسئولی مطرح سازید به صورت حضوری و رسمی باشد. با این کار هم احترام آن مسئول حفظ می شود و هم به درخواست شما بهتر رسیدگی می شود.

**پس من چی؟** وقتی درخواست خود را جلوی دیگران مطرح می کنید رئیس بیچاره نمی تواند کاری برای شما انجام دهد. زیرا اگر با درخواست شما موافقت کند کارمندان دیگر هم می گویند: پس من چی؟ بهتر است درخواست‌های این چنینی را هنگامی مطرح کنید که جز شما کسی پیش رئیس نباشد. همچنین بیان درخواست‌های این چنینی در جمع به نوعی بی احترامی به رئیس محسوب می شود. حتی بعد از اینکه پیشنهاد خود را مطرح کردید و جواب مثبتی هم گرفتید باز نباید کسی از این ماجرا بویی ببرید. شما شایستگی دریافت حقوق بیشتر را داشته‌اید اما شاید همکار شما این شایستگی را در

خود ایجاد نکرده باشد. وقتی همه جا جار می‌زنید که حقوق من بیشتر شده توقع دیگران نیز بیشتر شده و این کار رئیس را بی‌عدالتی به شمار می‌آورند. اگر در شرکتی که کار می‌کنید همه بفهمند که حقوق شما افزایش یافته هم به‌نوعی با شما دشمنی می‌کنند و هم به رئیس اتهام پارتی‌بازی می‌زنند.

**مگه من با فلانی چه فرقی دارم؟** برای اینکه درخواستی مانند مرخصی یا هر درخواست دیگری داشته باشید باید لیاقت خود را ثابت کنید. اگر می‌خواهید حقوقتان زیاد شود باید کار مفیدی انجام داده باشید و یا کاری کرده باشید که سبب تمایز شما از دیگران شود. هیچ‌گاه به مقایسه روی نیاورید. برای این که حقوقتان را افزایش دهند نگویید که چون فلانی حقوقش زیاد شده باید حقوق من هم زیاد بشه یا مگه من با فلانی چه فرقی دارم؟ چرا به او پنج روز مرخصی می‌دید اما به من دو روز. این مدل حرف زدن‌ها نه تنها هیچ کمکی به شما نمی‌کند بلکه اوضاع را بدتر هم می‌کند. شما با این کار به‌صورت غیرمستقیم به رئیس می‌گویید که دارد پارتی‌بازی می‌کند. هیچ‌گاه برای گرفتن یک امتیاز یا ارتقای شغلی به تخریب دیگران رو نیاورید. سعی کنید یک کار مثبت انجام داده و برای سازمانتان مفید باشید آنگاه به‌واسطه‌ی آن هر خواسته‌ای که دارید را بیان کنید.

**تیر آخر:** با رعایت تمام نکاتی که در بالا به آن‌ها پرداختیم باز هم ممکن است جواب مثبت نگیریم. باید این نکته را هم دانست که قرار نیست با هر درخواستی موافقت شود؛ اما یک تیر آخری هم هست که باید آن را هم به‌درستی پرتاب کنید شاید به هدف بخورد. وقتی رئیس به شما جواب منفی می‌دهد تحت هیچ شرایطی اما و اگر نیاورید و دست به پرخاش نزنید. آرامش خود را حفظ کرده و اگر

خیلی کنجکاو بودید بدانید که چرا با درخواست شما موافقت نشده این‌گونه عمل کنید. ابتدا با احترام از رئیس بپرسید: آقای رئیس می‌تونم بپرسم چرا درخواست من پذیرفته نشد؟ همچنین می‌توانید از رئیس کمک بخواهید. به او بگویید: آقای رئیس من باید چکار کنم تا مورد رضایت شما واقع بشه و به درخواست‌های من رسیدگی بشه؟ این طرز برخورد نشان می‌دهد شما کارمندی مؤدب هستید و به نظر رئیس احترام می‌گذارید. همین احترام می‌تواند تیر آخر شما باشد. ممکن است بابت این طرز برخورد رئیس تجدیدنظر کرده و با درخواست شما موافقت کند. اگر هم این اتفاق نیافتد شما مسیر را برای درخواست‌های بعدی هموار کرده‌اید.

### متن نامه‌های اداری

همان‌طور که در بالا قولش را داده بودیم در این اینجا نحوه‌ی نگارش نامه اداری البته برای درخواست افزایش حقوق، مرخصی، ارتقای شغلی و... توضیح می‌دهید. این مطالب وحی منزل نیست که بگوییم حتماً باید این‌ها را رعایت کنید. اما برای شروع اگر توانایی نوشتن نامه درخواست افزایش حقوق و... را ندارد بهتر است از این روش استفاده کنید. مطمئن هستم پس از چند بار نوشتن نامه (و احتمالاً چند باری هم خراب کاری) خودتان به راه کارهایی دست خواهید یافت تا به‌وسیله آن‌ها بتوانید نامه‌های بهتری بنویسید. این خلاقیت شماست که به کمک شما می‌آید و کمکتان می‌کند تا به‌گونه‌ای نامه بنویسید که کسی نتواند آن را رد کند.

یک الگوی کلی برای نامه درخواست افزایش حقوق در اینجا مثال می‌زنیم. اما ممکن است بسته به شرایط شما بتوانید تغییراتی هم



در آن پدید بیاورید. برای شروع بهتر است از این الگو استفاده کرده و نتایج فوق العاده آن را ببینید. نامه شما باید این چهار فاکتور را در خود داشته باشد:

ابتدا تعریف و تمجید از مدیر به گونه‌ای که رنگ و بوی چاپلوسی به خود نگیرد.

ذکر مشکلی که دارید مانند کم بودن حقوقتان

سپس بیان درخواست خود به صورت خلاصه

در آخر هم یک جمع‌بندی و تشکر از مدیر

یک نمونه عملی:

جناب آقای ...

با عرض سلام و تشکر از جنابعالی بابت انتخاب این جانب به سمت ... به اطلاع می‌رسانم با توجه گرانی‌های اخیر و افزایش بی‌رویه قیمت‌ها که زندگی برای ما قشر مستأجر را سخت کرده از شما درخواست دارم با درخواست افزایش حقوق این جانب موافقت فرمایید. امیدوارم بتوانم با عملکرد مثبت هم در جهت ارتقای سازمان گامی برداشته و هم رضایت شما را بیش از پیش جلب نمایم.

برای اینکه نامه‌های شما تاثیر گذاری بهتری داشته باشد بهتر است به این نکات توجه کرده و سعی کنید در نامه نگاری‌های خود از آنها استفاده کنید.

**سبک سازمان شما:** من نمی‌دانم سبک سازمان شما به چه صورت است. اما بهتر است طبق اصول و قواعد سازمان یا شرکت خودتان اقدام کنید. هر سازمانی برای خود یک سری اصول و قوانین نامه‌نگاری دارد که

شما باید با آنها آشنایی کامل داشته باشید. کارمندی که حتی به اصول نامه‌نگاری سازمانی که در آن کار می‌کند آشنا نباشد و آن‌ها را رعایت نکند نمی‌تواند انتظار پاسخ مثبت را داشته باشد.

**این روزها مسئولین سرشان شلوغ است!** اول از همه سعی کنید تا جایی که امکان دارد نامه شما خلاصه باشد. نامه نباید آن قدر طولانی باشد که خسته‌کننده شود. تا جایی که می‌توانید سعی کنید نامه خود را به صورت خلاصه بنویسید و از ذکر مطالب اضافی و بیان حواشی خودداری کنید. طولانی بودن نامه ممکن است سبب شود حتی نامه شما خوانده هم نشود چه برسد به این که به آن رسیدگی هم بشود. (این روزها سر مسئولین خیلی شلوغ است!)

**غلط‌آملائی:** حداقل یک‌بار نامه خود را ویرایش کنید. وجود غلط‌های فاحش نگارشی و تایپی سبب کم‌ارزش شدن نامه شما می‌شود. برای برطرف کردن این مشکل اگر کمی وقت گذاشته و چند بار متن نامه را مرور کنید بسیاری از این غلط‌های نگارشی و تایپی برطرف می‌شود. اگر هم به نکات ویرایشی آشنا نیستید می‌توانید با یک جست‌وجوی ساده در اینترنت با آن آشنا شده و از آن استفاده کنید. نامه‌ای که در آن غلط‌های بسیاری وجود داشته باشد به نوعی بی‌احترامی به رئیس محسوب می‌شود و باید خیلی مراقب این قضیه باشید.

**فونت فانتزی:** شاید بگویید مهم متن نامه است و ظاهر آن چندان مهم نیست (شاید هم بگویید اگر مقداری شربت پرتغال هم روی نامه ریخت اشکالی ندارد!) اما متأسفانه یا خوشبختانه باید بگویم که ظاهر نامه شما تأثیر زیادی در پذیرش یا رد آن دارد. اگر نامه دست‌نویس است نباید هیچ‌گونه خط‌خوردگی یا تاشدگی در آن مشاهده شود.

اگر هم نامه تایپی است که باید در آن از فونت‌های رسمی مانند بی نازنین، تیترو... استفاده شود (لطفاً نامه‌های خود را با فونت‌های فانتزی ننویسید!)

#### اقدامک

لطفاً یک کاغذ و خودکار برداشته و همین‌الآن یک نامه به ریاست بنویسید. مهم نیست موضوع نامه چه باشد مهم این است که تکنیک‌هایی را که یاد گرفته‌اید در آن به کار ببرید. برای بار اول زیاد وسواس به خرج ندهید. یک بار نامه را تا انتها بنویسید و آنگاه خود را ملزم کنید که ۱۰ بار آن را ویرایش کنید. مطمئن هستم پس از بار دهم یک نامه فوق‌العاده نوشته‌اید که خودتان هم از آن لذت می‌برید.



# هنر مشتری مداری



ممکن است بگویید من که فروشنده نیستم چرا باید مهارت ارتباط با مشتری را بلد باشم. این قسمت از کتاب بیشتر به کار کسانی می‌آید که در کار فروش هستند اما شاید بهتر باشد به تعریف فروش و فروشنده از زاویه دیگری نگاه کنیم. شما معلم هستید و در مدرسه مشغول تدریس هستید. مدرسه شما دولتی است و روش تدریس شما تأثیر چندانی در افزایش یا کاهش حقوق شما ندارد. اما اگر به دید یک فروشنده به کار خود نگاه کنید شما هم فروشنده محسوب می‌شوید. شما سال‌ها زمان صرف یادگیری علم کرده و حالا آن را به دیگران می‌فروشید. پس اگر در این کار خود به خوبی بتوانید با مشتری خود که همان دانش‌آموز شماست ارتباط برقرار کنید می‌توانید زمینه ارتقای شغلی را برای خود فراهم کنید. کم نیستند معلمانی که به خاطر روش تدریس خوبشان (مهارت خوبشان در فروش علم) بیرون از مدارس هم مشغول تدریس در آموزشگاه‌های خصوصی هستند و از این راه درآمدی چند برابر حقوق معلمی دارند. وکیل، استاد دانشگاه، پزشک، روانشناس، راننده‌ی آژانس، و... همگی از شغل‌هایی هستند که در ظاهر شاید نتوان به آن‌ها فروشنده گفت اما با تعریفی که از فروش انجام دادیم و تکنیک‌هایی که در ادامه برای آن ذکر می‌کنیم می‌توان گفت بسیاری از افراد

در شغل خود فروشنده هم محسوب می‌شوند. مثل خود من که علاوه بر این که مشاور آموزش و پرورش هستم با مهارت‌هایی که آموخته‌ایم و به دیگران یاد می‌دهم فروشنده هم محسوب می‌شوم. پس باید با مهارت‌های ارتباط با مشتری هم آشنا باشم تا بتوانم در برنامه‌هایی چون برگزاری کارگاه‌های روانشناسی، سمینارها و همایش‌های مختلف، فروش محصولات می‌کنم که در سایت ارائه می‌دهم و حتی همین کتابی که الآن مشغول خواندن آن هستید (و از شما بابت آن تشکر می‌کنم) استفاده کنم.

به کرات برای من پیش‌آمده که در مراجعه به مراکز مختلف آموزشی، درمانی، خدماتی، فروشگاهی و... از رفتار بد کارکنان آن ناراحت شده و تصمیم بگیرم که دیگر به آنجا نرم. همیشه به خودم می‌گویم که چرا این مراکز به‌رغم حضور افرادی با تحصیلات دانشگاهی بالا ارتباط خوبی با مشتری‌هایی که دارند برقرار نمی‌کنند و به خواسته‌های آنان توجهی نمی‌کنند. البته در مراکز دولتی که جواب مشخص است. کارکنان این چنین جواب می‌دهند: ما حقوقمون ثابت‌ه چرا باید خودمونو خسته کنیم؟ به این افراد حق می‌دهم که چنین طرز تفکری داشته باشند. اما همین افراد اگر بدانند با برقراری ارتباط بهتر با افرادی که به مراکز آنها مراجعه می‌کنند می‌توانند زمینه‌ی ارتقای شغلی را برای خود فراهم کنند. دیگر بهانه دولتی بودن سازمانشان را برای توجیه عملکرد خود نمی‌آورند.

با توجه به مطالبی که در بالا گفتم حالا دیگر کارمندان مؤسسات دولتی نیز باید بتوانند از این تکنیک‌ها استفاده و به‌وسیله تغییراتی که در کار خود ایجاد می‌کنند ارتقای شغلی یابند.



### تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با مشتری‌ها

**سلام و احوال‌پرسی:** زمانی که دانشجو بودم می‌خواستم در یک کلاس آموزش شرکت کنم. مبلغ برگزاری آن کلاس بیشتر از کل پس‌انداز من بود و شرکت در آن به‌نوعی ریسک محسوب می‌شد. اما چه شد که من حاضر شدم در آن کلاس شرکت کنم؟ شاید باورتان نشود اما یک سلام و احوال‌پرسی ساده همین. وقتی وارد آن موسسه شدم هنوز برای ثبت‌نام شک داشتم اما به‌محض اینکه وارد شدم منشی آن موسسه که خانم مهربانی بود در برابر من ایستاد و به گرمی از من استقبال کرد. وقتی هم که منتظر بودم تا نوبت من شود برای مشاوره با رئیس آن موسسه پیش او بروم (به علت مبلغ بالای کلاس و شرایطی خاصی که داشت لازم بود تا همه مصاحبه شوند) از من با یک لیوان شربت (که هزینه‌ای زیادی هم نداشت) پذیرایی شد. این ارتباطی اولیه‌ی خوب و برخی دیگر از موارد سبب شد من در آن کلاس شرکت کنم. پرسنل آن موسسه به همین سادگی با برقراری ارتباط مؤثر من را مجاب کردند که ثبت‌نام کنم.

ثبت‌نام من یعنی یک فروش خوب برای آن‌ها که چندمیلیونی سود برایشان داشت. حال اگر در ارتباط اولیه با من به‌خوبی صحبت نمی‌کردند چه؟ قطعاً در موسسه‌ی آن‌ها ثبت‌نام نمی‌کردم. شاید ساده به نظر برسد اما اگر بدانید یک سلام و احوال‌پرسی ساده چقدر می‌تواند در کار شما تأثیرگذار باشد شگفت‌زده خواهید شد. فقط کافی است به هنگام حضور مشتری (به قول ما روانشناس‌ها: مراجع) اگر برایتان مقدور است از پشت صندلی بر خواسته و یک سلام و احوال‌پرسی ساده انجام دهید. این کار سبب می‌شود مشتری در لحظه‌ی اول مجذوب شرکت شما شده و بیشتر احتمال دارد تا از خدمات شما استفاده کند.

علاوه بر سلام دادن باید جواب سلام را هم به خوبی بدهید. در پاسخ دادن به سلام از لحن مناسب استفاده کنید و کلماتی مانند این‌ها را به کار ببرید: سلام، خوش آمدید در خدمت شما هستیم.

**شما اشتباه می‌کنید:** این بدترین جمله‌ای است که یک فروشنده می‌تواند به مشتری خود بگوید. زمانی که اختلاف‌نظری بین شما و مشتری به وجود می‌آید به هیچ‌وجه به او نگویید که اشتباه می‌کند. اگر مشتری حرفی را زد که صددرصد هم اشتباه بود باز هم به او نگویید که اشتباه می‌کند. هیچ‌کس از شنیدن چنین جمله‌ای احساس خوبی پیدا نمی‌کند. برای اینکه به مشتری ثابت کنید که اشتباه می‌کند راه آسان‌تر و بهتری هم هست. مشتری به محل کار شما می‌آید و با صدای بلند به شما می‌گوید: این محصولی که به من فروختی تاریخ انقضایش گذشته، این چه وضعیه. مشتری تاریخ تولید محصول را به جای تاریخ انقضا اشتباه گرفته و خیلی هم اصرار دارد که جنسی که خریده تاریخ گذشته است. حتی در چنین شرایطی هم که از سلامت محصول خود اطمینان دارید نباید به مشتری بگویید که اشتباه می‌کند. می‌توانید این‌گونه عمل کنید: اجازه بدید چک کنم ببینم که چی شده، خوب این که تاریخ تولید محصوله و تاریخ انقضا پشت محصول درج شده. به همین سادگی به مشتری می‌گویید که اشتباه کرده بدون اینکه کوچک‌ترین مشکلی به وجود بیاید.

**مشتری مداری ۲ اصل دارد:**

**اصل اول: همیشه حق با مشتری است. اصل دوم:**

**زمانی که شك دارید که آیا حق با مشتری است یا نه،**

**به اصل اول مراجعه نمایید. براین تریسی**

فقط در کشور ما این طور است: در بسیاری از کشورهای پیشرفته دنیا برای محصولاتی که ارائه می شود ضمانت وجود دارد و زمانی هم که آن محصول با مشکلی روبرو می شود به راحتی تعویض می گردد. اما در کشور ما چه؟ بسیاری از محصولات که اصلاً ضمانت ندارند، بسیاری دارند اما وقتی زمانی که شما محصول را خریداری می کنید متوجه می شوید که این محصول چند سالی در انبار خاک می خورده و حالا دیگر تاریخ ضمانت آن پایان یافته، در بسیار از مواقع شرکت ضمانت کننده در تهران است و شما باید برای دریافت خدمات عازم پایتخت شوید که هزینه رفت و برگشت شما بیشتر از خود محصول می شود، در بسیاری از موارد دیگر هم که وقتی ضمانت نامه محصول را مطالعه می کنید با لیبی بلند پایه از مواردی که سبب لغو ضمانت می شود (مانند آسیب فیزیکی، تعمیر توسط غیر متخصص، تغییر در ولتاژ برق و...) روبرو می شوید. تا اینجا باید متوجه شده باشید که می خواهیم راجع به یکی از تکنیک های که سبب می شود شما در ارتباط با مشتری بتوانید محصول خود را بفروشید صحبت کنیم. ممکن است بگویید با این کار وقتی مشتری محصولی را که خراب است به ما ارجاع می دهد تا برایش تعویض کنیم ضرر می کنیم. اما وقتی شما برای محصولات و خدماتی که ارائه می دهید ضمانت قرار دهید سبب می شود مشتریان بیشتری از شما خرید کنند حالا در این میان چند محصول را هم به رایگان تعویض کنید، اتفاق خاصی نمی افتد و ضرر قابل توجهی به شما نمی رسد.

**خانم منشی:** یک بار برای ویزیت توسط یک پزشک عمومی به مطب او مراجعه کرده بودم. وقتی وارد مطب شدم منشی محترم لحظه ای سر مبارک را از گوشی بیرون کشیده و به من نگاهی کرد و مجدد مشغول کار خود شد. وقتی خواستم مبلغ ویزیت را پرداخت

و نوبت بگیرم همچنان ایشان سرشان توی گوشی بود و هرازگاهی لبخندی می‌زد، البته نه به من بلکه به صفحه‌ی گوشی (نمی‌دانم مگر صفحه‌ی گوشی هم احساس داشته و ناراحتی و خوشحالی ما را تشخیص می‌دهد؟) خلاصه در تمام زمانی که نشسته بودم تا نوبت من شود و پیش دکتر بروم این خانم همچنان مشغول این کار بودند. حال اگر شما جای من بودید دیگر حاضر بودید به مطب آن دکتر مراجعه کنید؟ متأسفانه امروزه بسیاری از افراد که به‌نوعی باکار فروش در ارتباط هستند این کار را انجام می‌دهند. آن‌ها دائماً به صفحه‌ی گوشی نگاه کرده و ارتباط چشمی خوبی با مشتری برقرار نمی‌کنند. خوب با این کار چطور انتظار دارند مشتری مجاب شود تا بار دیگر از محصولات یا خدمات آن‌ها استفاده کند.

**جواب‌های تک‌کلمه‌ای:** گاهی اوقات وقتی از یک فروشنده می‌پرسیم که فلان کالا را دارد یا نه در جواب ما فقط یک می‌گوید: نه. حال اگر می‌گفت متأسفانه نداریم، چه اتفاقی می‌افتاد؟ آیا شما احساس بهتری نسبت به آن فروشنده پیدا نمی‌کردید؟ اگر در جواب می‌گفت: متأسفانه ندارم اما یک کالای دیگری مشابه آن داریم که شاید کارتان را راه بیندازد، چه، نه تنها احساس بهتری نسبت به آن فروشنده پیدا می‌کردید بلکه ممکن بود از او خریدی هم به عمل آورده و سودی را نصیب او کنید. در جایگاه فروشنده هیچ‌گاه جواب‌های یک‌کلمه‌ای به سؤالات خریدار ندهید و سعی کنید تا جایی که می‌توانید با مشتری همدلی کرده و سعی در کمک به او داشته باشید.

**منتظر نمانید:** درست است که مشتری باید از شما درباره محصولات و ویژگی‌های آن‌ها سؤال کند اما برخی از محصولات ویژگی‌هایی دارند که اصلاً مشتری با آن‌ها آشنایی ندارد. وقتی مشتری از شما درباره محصولی سؤال می‌کند منتظر نباشید تا او از همه ویژگی‌های محصول

سؤال کند. خودتان دست به کار شده و هرگونه اطلاعاتی درباره آن محصول دارید را در اختیار مشتری بگذارید. البته مراقب باشید که کار شما به پرحرفی کشیده نشود. مشتری‌ها از فروشنده‌هایی که پرحرف هستند خوششان نمی‌آید.

**با حوصله جواب دهید:** ممکن است سؤالات زیاد مشتری برای شما خسته کننده باشد و از این کار ناراحت و حتی عصبانی شوید. اما همیشه سعی کنید از دید مشتری به مسئله نگاه کنید. مشتری شما ممکن است راجع به محصولی که می‌فروشید از شما سؤالاتی بپرسد که به نظر شما خنده‌دار باشد. اما این سؤالات برای شما خنده‌دار است برای مشتری اطلاعات نابی است که آن‌ها را نمی‌دانند و باید بپرسد. پس در برابر سؤالات مشتری آرامش خود را حفظ کرده و به آن‌ها پاسخ کامل دهید. همین کار ساده سبب می‌شود مشتری بهتر بتواند محصول یا خدمات مورد نظر خود را پیدا کرده و آن را خریداری نماید.

**تبسم را فراموش نکنید:** به هنگام صحبت با مشتری لبخند به لب داشته باشد زیرا این کار احساس خوبی به مشتری شما انتقال می‌دهد. البته باید مراقب باشید که در این راه زیاده‌روی نکنید. طوری لبخند نزنید که مشتری احساس کند دارید به او می‌خندید یا مسخره‌اش می‌کنید. در شرایطی هم که مشتری عصبانی است باید مراقب باشید که لبخند شما زیاد از حد نشود. عصبانی بودن هم سبب می‌شود مشتری نتواند به راحتی با شما ارتباط برقرار کند. فروشنده‌هایی که معمولاً با چهره‌ای عبوس با مشتری برخورد می‌کنند نمی‌توانند انتظار داشته باشند که مشتریان زیادی جذب کنند.

**تنها یک رئیس وجود دارد، مشتری. او می‌تواند هرکسی در شرکت، از مدیرعامل گرفته تا پائین را اخراج کند تنها با خرج کردن پولش درجایی دیگر. سم والتون**

**دوربین مداربسته:** هنگامی که مشتری با شما مشغول صحبت است بهتر است به چشمان او نگاه کنید. البته نگاهی که آرامش را به مشتری هدیه دهد نه نگاهی خیره که مشتری را بترساند. در کشور ما بهتر است کمی بیشتر مراقب ارتباطهای چشمی باشید و این کار را با احتیاط انجام دهید. به خصوص زمانی که مشتری یا کسی که به شما مراجعه کرده غیر هم‌جنس باشد. این نکته را هم به خاطر داشته باشید هنگامی که مشتری مشغول خرید کردن یا بازدید از محصولات است کارهای او را زیر نظر نگیرید. مشتری‌ها دوست دارند به هنگام خرید در آرامش کامل تمام ویژگی‌های محصول را چک کنند. اگر هم به مشتری خود اعتماد ندارید به دوربین مداربسته‌ای که در فروشگاه خود نصب کرده‌اید اعتماد کنید. این دوربین‌ها تمام حرکات را ثبت و ضبط می‌کنند.

**شلواری که ضمانت‌نامه داشت:** چندساله پیش برای خرید شلوار رفته بودم و از چند مغازه دیدن کردم اما شلوار مناسبی ندیدم. وقتی داشتم از جلوی یک فروشگاه رد می‌شدم متوجه شدم که لباس فروشی است و شلوار هم دارد. همین که نزدیک شلوارها شدم تا نگاهی بیندازم فروشنده شروع کرد به بیان خوبی‌های این شلوار: این شلوار جنس ترک دارد، بهترین کیفیت پارچه را دارد، آب نمی‌رود و جمله‌ی آخرش که فوق‌العاده بود: این شلوار ضمانت‌نامه دارد و اگر آب رفت یا رنگش عوض شد می‌توانید بیاورید پس دهید. این فروشنده آن قدر پرحرف

بود که ترجیح دادم زودتر از مغازه‌ی او خارج شوم. چون هر لحظه احساس می‌کردم که الآن است که این شلوار را به من قالب کند. مشتری دوست ندارد شما پرحرفی کنید و حوصله شنیدن حرف‌های کلیشه‌ای و تکراری را ندارد. فقط به اندازه لزوم با مشتری حرف بزنید و بگذارید خودش تصمیم‌گیرنده باشد.

**ساده‌ی ساده:** برخی فروشنده‌ها وقتی از محصولاتشان سؤال می‌پرسید طوری حرف می‌زنند که چیزی از آن متوجه نمی‌شوید. این مدل فروشنده‌ها به سرعت به بیان ویژگی‌های محصولات و خدماتشان پرداخته و دائماً در صحبت خود از واژه‌های بیگانه استفاده می‌کنند. این واژه‌ها برای مشتری چندان ملموس و قابل فهم نیست. تا جایی که می‌توانید سعی کنید در ارتباط با مشتری از واژه‌ها ساده و قابل فهم استفاده کنید. مشتری تا زمانی که از صحبت‌های شما چیزی نفهمد دست به خرید نمی‌زند.

**ما راضی به ضرر شما نیستیم:** پدرم تعریف می‌کرد یکبار برای خرید یخچال به یک فروشگاه رفته بود و فروشنده که خانم جوانی بود شروع کرده بود به معرفی محصول. آن فروشنده نمی‌دانسته که پدرم به اندازه سن او فقط تجربه‌ی کار آزاد را دارد. خلاصه بعد از کلی حرف زدن گفته بود بهتر است همین الآن این یخچال را بخرید چون قیمت این یخچال بالا رفته ولی ما هنوز به قیمت قبل به مشتری‌هایمان می‌فروشیم. از دو سه روز بعد به قیمت جدید این یخچال را می‌فروشیم. خوب مشخص است که این فروشنده ناشی حقیقت را کتمان کرده و به همین علت پدرم هم از این که به قول خودش یک دختر بچه می‌خواسته سرش کلاه بگذارد ناراحت شده بود و از خرید آن محصول صرف نظر کرده بود. البته جواب پدرم به آن دختر هم ستودنی است. پدرم گفته بود: ما راضی به ضرر شما نیستیم

میریم دو سه روز دیگه میام تا یخچال رو به قیمت جدیدش بخریم. (فروشنده بیچاره همچنان منتظره اون تاریخ برسه!) اگر فروشنده از گفتن این حرف که خلاف واقع بود صرف نظر کرده بود چه بسا الان ما مشتری همیشگی او بودیم. شما هم حواستان باشد هیچ گاه متوسل به دروغ نشوید و این را بدانید که اگر در کار خود صداقت داشته باشید شاید در کوتاه مدت سود زیادی نبرید. اما هم وجدانتان آسوده است و هم در بلندمدت مشتریان بیشتر و به طبع آن سود بیشتری می برید.

**اینجا اطلاعات نیست:** متاسفانه در کشور ما رسمی وجود دارد که فروشنده‌ها از آن استفاده می کنند. این رسم به این صورت است که برگه‌ای روی درب مغازه خود چسبانده و روی آن (آن هم با خط زیبا!) می نویسند: اینجا اطلاعات نیست لطفاً سؤال نفرمایید. این فروشنده غافل از این هستند که یک ارتباط کوچکی که به بهانه‌ی پاسخ دادن به سؤال مشتری ایجاد می شود ممکن است تأثیرات زیادی بر کار و حتی زندگی آن‌ها داشته باشد. اگر مشتری از شما سؤالی دارد حتماً به آن پاسخ بدهید حتی اگر این کار سودی برای شما نداشته باشد. ممکن است مشتری از شما درخواست کالایی را داشته باشد که شما آن را تمام کرده‌اید اما چند مغازه آن طرف تر از شما که هم صنف شماست آن جنس را داشته باشد. چه اشکالی دارد شما آدرس مغازه همکاران را به او بدهید. آن مشتری بالاخره مغازه همکاران را پیدا کرده و جنس مورد نظرش را از آن می خرد. اما اگر شما در این کار به او کمکی کنید هم احساس خوبی نسبت به شما خواهد داشت و هم ممکن است همکاران متوجه این کار شده و او هم این لطف شما را جبران کند.

**روپوشی که سال‌هاست شسته نشده:** برخی مغازه داران روپوشی که آرم یک شرکت هم به عنوان تبلیغات روی آن خورده را می پوشند. اما این روپوش آن قدر کثیف است که در مشتری احساس



خوبی ایجاد نمی‌کند. شاید بگویید این چیزها هم مگر مهم است. باید بگویم کوچک‌ترین کارهای می‌تواند تأثیرات بزرگی در کار و زندگی شما داشته باشد. در جایگاه یک فروشنده همیشه لباسی تمیز و مناسب با شغل خود بپوشید. برخی شرکت‌های خصوصی لباس فرم خاصی را برای کارمندان خود طراحی می‌کنند که هم برند آن شرکت است و هم سبب می‌شود مشتری احساس کند با شرکت مهم و معتبری طرف است.

**تنظیم باد لاستیک‌ها:** همیشه سعی کنید فراتر از حد انتظار مشتری ظاهر شوید. شاید بگویید این کار یعنی کم کردن از سود اما باید بگویم با این کار مشتری شیفته‌ی شما شده و محال است سراغ فروشنده‌ی دیگری برود. شما مکانیک خودرو هستید و یکی از مشتریان شما خودرو خود را پیش شما می‌آورد تا تنظیم موتور انجام دهید شما علاوه بر این کار باد لاستیک‌ها را چک کرده و نگاهی به روغن موتور انداخته و آن را هم چک می‌کنید (البته دیگه داخل داشبورد رو لطفاً چک نکنید!) با همین کار ساده که نه زمان زیادی از شما گرفته و نه هزینه‌ای برای شما داشته شما توانسته‌اید فراتر از حد انتظار مشتری حاضر شوید. مشتری فقط دستمزد تنظیم موتور را به شما پرداخته اما شما باد لاستیک‌ها و روغن موتور را هم به‌رایگان چک کرده‌اید. شاید جالب باشد که بدانید بسیاری از فروشنده‌ها همین کارهای ساده را انجام نمی‌دهند و می‌گویند مگر بیکاریم؟ در چنین شرایطی وقتی شما خدماتی بیشتر از آنچه مشتری از شما انتظار داشته به او ارائه می‌دهید به‌راحتی می‌توانید بر رقبای خود پیشی گرفته و مشتریان خود را روزبه‌روز بیشتر کنید.

**ما با خدمتی که به مشتری ارائه می‌نماییم به او لطف نمی‌کنیم، بلکه او از این طریق فرصتی برای ادامه کار به ما می‌دهد و در حق ما لطف می‌کند. ماهاتما گاندی.**

**آقای حیدری:** من چند سالی است که تعطیلات نوروز را به شیراز می‌روم. هوای این شهر در این ایام واقع بی‌نظیر است. حال فرض کنید در یکی از این سفرها من در هتلی اقامت دارم که مسئولین هتل مسافران را به نام صدا می‌زنند. مثلاً راننده هتل ابتدای صبح از من بپرسید: آقای حیدری امروز می‌خواهید بروید به تخت جمشید یا می‌روید برای زیارت شاه‌چراغ؟ به هنگام ظهر که به هتل برمی‌گردم نگهبان هتل می‌گوید آقای حیدری امروز بهتون خوش گذشت؟ در ابتدای شب وقتی برای قدم زدن به بیرون می‌روم رئیس هتل مرا می‌بینید و این جمله را می‌گوید: آقای حیدری اگر کاری دارید بگویید برایتان انجام دهیم تا دیگر لازم نباشد خودتان بیرون بروید. وقتی من در چنین شرایطی قرار می‌گیرم که من را به نام صدا می‌زنند حس خوبی خواهم داشت. شما هم به‌عنوان فروشنده، معلم، پزشک یا هرکسی که به‌نوعی با مشتری سروکار دارد سعی کنید اگر فرصتی پیش آمد حتماً نام خانوادگی مشتری خود را بپرسید. به این وسیله می‌توانید در موقعیت‌های مختلف از نام مشتری استفاده کرده و ارتباط بهتری با او برقرار کنید. انسان‌ها عاشق نام خود هستند. وقتی مشتری را به نام صدا می‌کنید احساس خوبی در او ایجاد می‌کنید که می‌تواند زمینه‌ساز ارتباط‌های بعدی باشد. البته در کشور ما باید سعی کنید فقط نام خانوادگی فرد را بپرسید و اگر خود شخص تمایل داشت نام کوچک او را بدانید.

**مادرزنتان است:** اگر بخواهید در ارتباط با مشتری پیروز میدان باشید باید به گونه‌ای عمل کنید که انگار مشتری مادرزن شماست (البته مادر زن شما در دوران نامزدی!). آیا کسی با مادرزن خود به تندی صحبت می‌کند، آیا کسی به هنگام ورود مادرزن خود از جای خودش بلند نمی‌شود، آیا کسی به مادرزن خود جنس بی کیفیت می‌فروشد؟ (البته اگه پاسخ شما بله است توصیه می‌کنم که همین الان کتاب رو ببینید!) وقتی شما با مشتری به گونه‌ای رفتار می‌کنید که انگار مادرزن شما مشغول خرید از شماست. رفتارهایی را که بسیاری از فروشندگان انجام می‌دهند دیگر انجام نمی‌دهید. همین کار سبب پیروزی شما بر رقبایتان شده و شما را یک فروشنده حرفه‌ای می‌کند.

**خداحافظ:** همان‌طور که سلام و احوال‌پرسی با مشتری در ابتدای ارتباط مهم است خداحافظی کردن با او هم در انتهای کار مهم است. بعضی از فروشندگانها (که امیدوارم شما جزو آنها نباشید!) اگر از آنها خریدی انجام ندهید با شما خداحافظی نمی‌کنند. شما از این فروشندگانها نباشید و این را بدانید که خداحافظی کردن و احترام گذاشتن به مشتری حتی اگر از شما خریدی نکرده باشد اثرگذار بوده و می‌تواند آن مشتری را تبدیل به مشتری دائمی شما کند.

**گوشم با شماست:** زمانی بود که فروشنده حرف می‌زد و مشتری گوش می‌داد. اما الان قضیه کمی فرق کرده. این شمای فروشنده هستید که باید گوش بدهید ببینید مشتری از شما چه می‌خواهد. البته این نکته را هم می‌دانید که گوش دادن با شنیدن کمی تفاوت دارد. در شنیدن شما صداهایی که در محیط هست را می‌شنوید بدون اینکه به آنها توجهی کنید. اما گوش دادن به این معناست که تمام دقت خود را روی حرف‌های مشتری بگذارید و دقیقاً به حرف‌های او توجه کنید. برای این کار باید سعی کنید هنگامی که مشتری صحبت

می‌کند به چشمانش نگاه کنید، سرتان را از بالا به پایین تکان دهید و با کلمات تصدیقی مانند: آهان...بله...اوهوم...و غیره نشان دهید که به او گوش می‌دهید. برخلاف بسیاری از افرادی که در کار فروش هستند و وقتی مشتری با آن‌ها صحبت می‌کند به جای دیگری نگاه می‌کنند و وقتی مشتری از آن‌ها می‌پرسد گوش می‌دهید؟ می‌گویند: بفرمایید گوشم با شماست. هنگامی که دقیقاً به حرف‌های مشتری گوش می‌دهید بهتر می‌توانید بفهمید که دقیقاً چه چیزی می‌خواهد. این کار به شما کمک می‌کند تا دقیقاً همان محصول یا خدماتی را که مشتری به دنبال آن است به او معرفی کنید. همچنین این احساس را به مشتری منتقل می‌کنید که برای او اهمیت قائل هستید و چه چیزی برای مشتری مهم‌تر از این؟

**فروشنده موفق، دو برابر مدتی که حرف می‌زند گوش می‌کند. برایان تریسی**

### سخن پایانی

امیدوارم از خواندن این کتاب لذت برده باشید و از مطالب آن در زندگی خود استفاده لازم را ببرید. تنها با تمرین و تکرار است که می‌توانید به آنچه می‌خواهید برسید. اگر می‌خواهید مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کرده و از آن‌ها در زندگی بهره‌مند شوید باید آن‌ها را در زندگی خود به صورت عادت درآورید. خواندن این کتاب یا هر کتاب دیگری به‌تنهایی نمی‌تواند مفید باشد. این به کار بستن دانسته‌هاست که سبب تغییر در زندگی شما می‌شود. برای همگی شما آرزوی سلامتی و موفقیت دارم. دوست دارم نظر خود را درباره این کتاب از طریق شبکه‌های اجتماعی یا وبسایت من به نشانی [www.RezaHeydari.com](http://www.RezaHeydari.com) با من در میان بگذارید.



### تقدیر و تشکر

بر خود لازم و واجب می‌دانم از همه عزیزانی که باره‌نمایی‌هایشان در نگارش این کتاب به من کمک کردند تشکر کنم. هرچند این تشکر نمی‌تواند جبران زحمات آنان باشد.

**تشکر می‌کنم از:** پدرم و مادرم (البته از راه دور) که با دعای خیرشان همیشه حامی من بوده و هستند. و در مدت نگارش کتاب رنج دوری من را تحمل کردند.

**تشکر می‌کنم از:** محمد پیام بهرام پور که پنجره جدیدی به زندگی من باز کرد. نگارش این کتاب را مدیون او هستم و از خداوند برایش آرزوی توفیق و سلامتی دارم.

**تشکر می‌کنم از:** استاد احد سلماسی زاده عزیز که به من انرژی و امید برای پیمودن مسیر هدیه کردند. این جمله را به یادگار از ایشان دارم که همیشه به من انرژی می‌دهد. فردا از آن کسانی است که امروز رؤیایی در سر داشته باشند.

**تشکر می‌کنم از:** تمامی اساتیدی که در مدت نگارش این کتاب مشاور بنده بودند. استاد ابوالفضل قراخلو، استاد پیام سلیمیان، استاد نگار رضوی، استاد حسین سیلانی

**تشکر می‌کنم از** دوست و همکار خوبم آقای مازیار غربی که با کمک‌ها و راهنمایی‌های خود مسیر را برایم آسان‌تر کرد.

برای همگی این عزیزان آرزوی موفقیت، شادابی و تندرستی را دارم.

## منابع:

قرآن کریم

امیرحسینی، خسرو، مهارت سخن گفتن و سخنرانی همراه بامهارت گوش دادن و مهارت پرسیدن، ناشر گل‌ها، ۱۳۹۲

توانایی، محمدحسین، مهارت‌های زندگی، ناشر افراز، ۱۳۹۱

دژکام، محمدرضا، مهارت‌های زندگی، راهکارهای طلایی روان‌شناسی برای مقابله با چالش‌های زندگی روزمره در قرن بیست و یکم، ناشر دنیس، ۱۳۹۴

دهستانی منفرد، منصور، مهارت‌های زندگی (۴)، ناشر میم، ۱۳۹۴

فیبر، ادل، به بچه‌ها گفتن از بچه‌ها شنیدن، ترجمه‌ی فاطمه عباسی فر، ناشر دایره، ۱۳۹۳

قلی زاده، وحید، سخنان آموزنده بزرگان، ناشر آذربایجان، ۱۳۹۳

کلینک، کریس لین، مجموعه‌ی کامل مهارت‌های زندگی، تکنیک‌های مقابله با اضطراب افسردگی تنهایی و ...، ترجمه دکتر شهرام محمدخانی، ناشر رسانه تخصص، ۱۳۹۲

محمدی، نسرین، مهارت‌های ده‌گانه زندگی، ناشر نسل نواندیش، ۱۳۹۳

لازاروس، آرنولد، مهارت‌های زندگی، ترجمه‌ی شمس‌الدین حسینی و الهام آرام‌نیا، ناشر نسل نواندیش، ۱۳۸۷

لعلی، مسعود، حکایت آن‌که قورباغه‌اش را قورت داد، ناشر بخشایش، ۱۳۹۳

مک‌گرا، فیلیپ، مهارت‌های عملی زندگی، ترجمه‌ی مهدی قراچه‌داغی، ناشر ذهن آویز، ۱۳۹۲