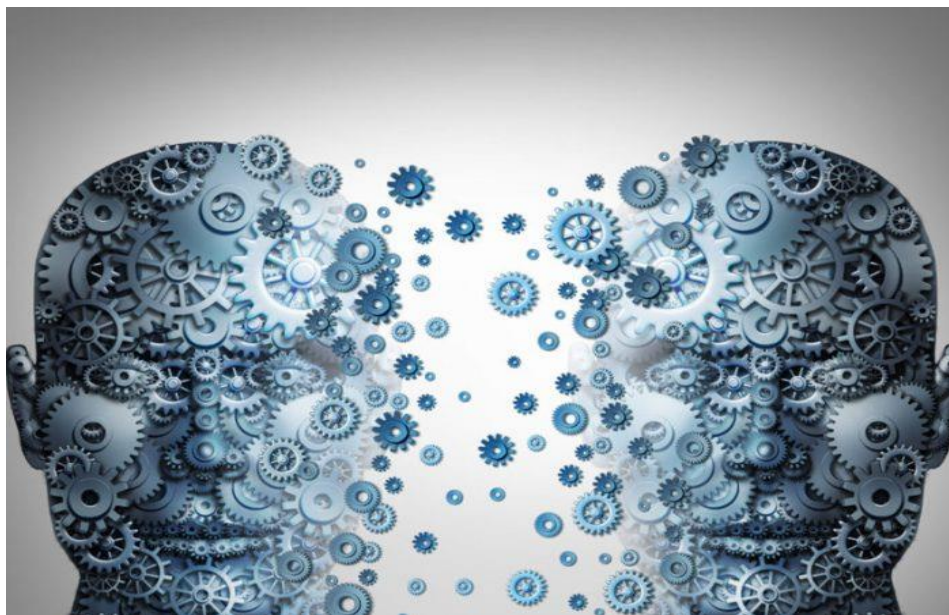


دانلود خلاصه کتاب ارتباط رو در رو



در قدمی دیگر برای دستیابی به کلید موفقیت در **کسب و کارها** این بار به سراغ **کتاب ارتباط رو** در رو رفتیم. امیدواریم از خلاصه برداری **کتاب شکستن مرزهای فروش** نهایت استفاده رو برده باشید.

حاصل مطالعه این **کتاب** ارزشمند که در این مقاله برای شما گردآوری شده، نکته هایی بسیار جالب و تاثیر گذار در زندگی و **راه اندازی کسب و کار** شما می باشد.

روش صحبت کردن ما می تواند نحوه کار کردن ما را تغییر دهد.

* مطرح کردن سوالات درست در زمان درست می تواند ابزاری قدرتمند برای کمک به افراد (مدیران) باشد تا کاوش کنند، کشف کنند و روشن کنند و به دیگر افراد (کارمندان) خود کمک کنند تا به سطح تازه ای از بهره وری دست پیدا کنند.

* پاداش شما عملکرد بهتر در آینده است.

* گوش دادن می تواند پیام قدرتمندی را انتقال دهد.

گوش دادن دقیق خطوط ارتباط را باز نگه می دارد و مانع بروز سوء برداشتهایی می شود که می توانند به روابط آسیب برسانند و منجر به رسوائی شوند.

* تماس چشمی ثابت، الزاماً معیار دقیق از صداقت یا قابل اعتماد بودن نیست.

* قراردادن دستان در پشت، انتقال دهنده حس قدرت است.

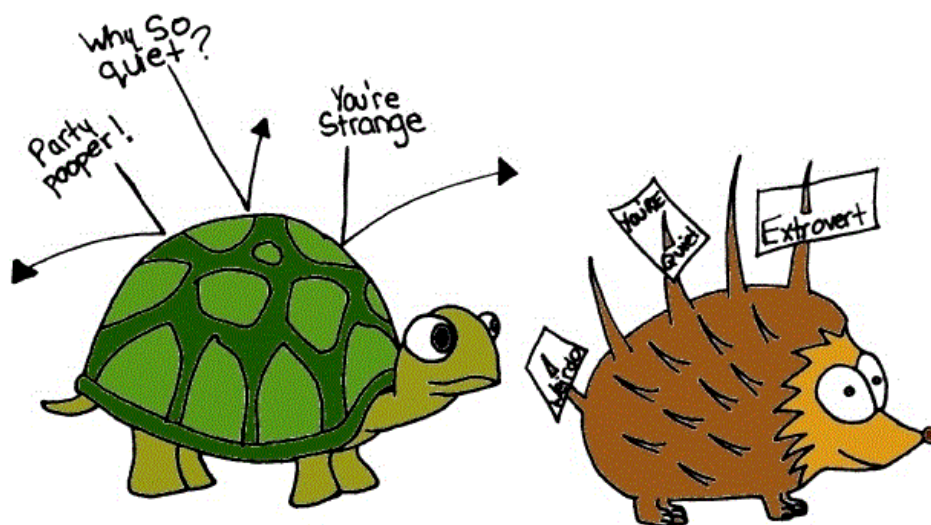
* می توانید با گشاد کردن چشمان خود اظهار علاقه کنید، و از طریق بالا بردن ابروها ابزار شگفتی.

بهترین علایم دروغ گفتن در صدا و بدن تجلی پیدا می کنند مثلاً:

افراد هنگام دروغ گفتن در مقاسه با زمانی که دروغ نمی گویند بیشتر مکث می کنند و مرتکب خطاهای بیانی بیشتری می شوند.

علاوه بر آن صدای آنها بلند می شود که علامتی است دال بر اضطراب و تنش البته برای شناسایی این سرنخها باید بدانید که وقتی کسی مشغول دروغ گفتن نیست چه ظاهری دارد.

درون گراها و برون گراها



*برون گراها تمایل دارند که حالت فیزیکی داشته باشن - دستان خود را تکان دهند تا نکته ای را خاطرنشان کنند و انواع احساسات خود را از خود بروز می دهند.

*درون گراها از نظر حرکات فیزیکی محدودترند و خونسردی و خودرداری از خود بروز می دهند. برای برقراری ارتباط موثر با آنها انواع موضوعات را ارائه کنید تا آنها را در گفتگو درگیر نگه دارید.

در نزد درون گراها زمان را بیشتر صرف گوش کردن کنید تا حرف زدن.

*به تنش اجازه ندهید که ارتباط را منحرف سازد.

*سعی کنید بدانید که نقاط قوت و محدودیت هایتان چیستند.

*از افرادی که با شما همکاری و به خوبی شما را می شناسند بازخورد دریافت کنید.

در این صورت به تفاوت بین آنچه فکر می کند در آن ماهر هستید و آنچه دیگران می پندارند شما در آن تبحر دارید، پی خواهید برد.

*دیگران را مقصر ندانید؛ چون این کار باعث می شود که مردم حالت تدافعی پیدا کنند.

در عوض به آنها بگوئید چه دیدگاهی دارید.

این تفاوت بین این دو جمله است.

*گفتگوئی که با صداقت شروع شده این فرصت را دارد که حاوی یک مبادله واقعی دیدگاه ها باشد.

مکالمه ای که با صداقت شروع شده و در برگیرنده یادگیری مشترک است باعث تقویت مستحکم بین طرفهای درگیر می شود.

* شرط اساسی برای رهبری موفقیت آمیز از هر نوع باشد، صداقت است.

* موضوع خود را در گفتگو طوری تعیین کنید که برای افرادی که می خواهید ترغیبشان کنید جاذبه داشته باشد.

هر گفتگو را در حکم ارائه شورانگیز در نظر بگیرید.

* باورپذیری خود را که تخصص و روابط شکل گرفته بر پایه اعتماد است، اثبات کنید.

اعتماد با قانون و صداقت شروع می شود.

* حقیقت همیشه بهتر است - البته بهتر است بسته بندی شده باشد، اما در هر صورت حقیقت باشد.



۴ اشتباه که هنگام تلاش برای ترغیب دیگران نسبت به دیدگاه خود باید از آنها پرهیز کنید.

- پرهیز از فروش سخت
- مصالحه
- استدلال را با ترغیب اشتباه نگیرید.
- ترغیب کردن، تلاشی یکباره و لحظه ای نیست.

* هر چه زبان شفاف تر باشد، درک ما از آنچه در حال انتقال است بیشتر می شود.

اما کلمات، آنچه را که می بینیم نیز شکل می دهند.

* موضوع این نیست که کاری کنیم تا نگرانی دور شود، بلکه این است که چطور می شود کاری کنیم تا نگرانی به نفع ما باشد.

برای اینکار باید در خصوص نگرانیهای خود کمتر نگرانی داشته باشید.

یعنی باید یاد بگیرید که در حضور آنها به قدری آرام باشید که بتواند هر چه را به شما می گویند، بشنوید.

* هر چه کمتر حرف بزنید، موفق تر خواهید بود.

*هدف را هر چه باشد تعقیب کنید.

*مسئله مثل همیشه به آن چه انجام می دهید مربوط نمی شود، بلکه بیشتر به آنچه می توانید برای کسی انجام دهید، ربط دارد.

اگر مردم سودی را برای خود تصور نکنند به حرف شما گوش نخواهند داد.

*بعضی از مردم از جاذبه روحانی و قابلیت ترغیب دیگران برخوردارند و همه ما اینقدر خوش اقبال نیستیم.

اما شما می توانید با تمرکز روی چیزی که معنا دارد، موثر باشید.

باید جریان اطلاعات را سازماندهی کنید تا هضم این جریان تا حد امکان برای مغز آسان باشد.

*باید با مخاطب خود ارتباطی آنی برقرار کنید.

*کار به یک گزاره تحریک کننده، متناقض نما و دور از درک شهودی شروع می شود که میزان ضربان قلب را افزایش می دهد.

وقتی توجه مخاطب خود را جلب کردید، پیام خود را انتقال دهید. شافیت، بیش از اصلاحات تخصصی قدرت دارد. از تشبیهاتی استفاده کنید که مخاطب بتواند ربطشان را درک کند.

*هنر سوال کردن صرفاً به این حاضر است که معلوم شود در سازمان و در محیط اطراف آن چه می گذرد.

*همانند تفنگداران دریائی برنامه ریزی کنید، آنها از تحلیل Swot بهره می برند که مخفف کلمات نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصتها و تهدیدات است.

*مشکل را تشخیص دهید: وقتی امور درست پیش نمی روند که حتماً این وضع پیش می آید، تحلیل علل ریشه ای را آغاز کنید. مجموعه ای از چراغها را بپرسید تا علت مسئله مشخص شود، نه علائم آن.

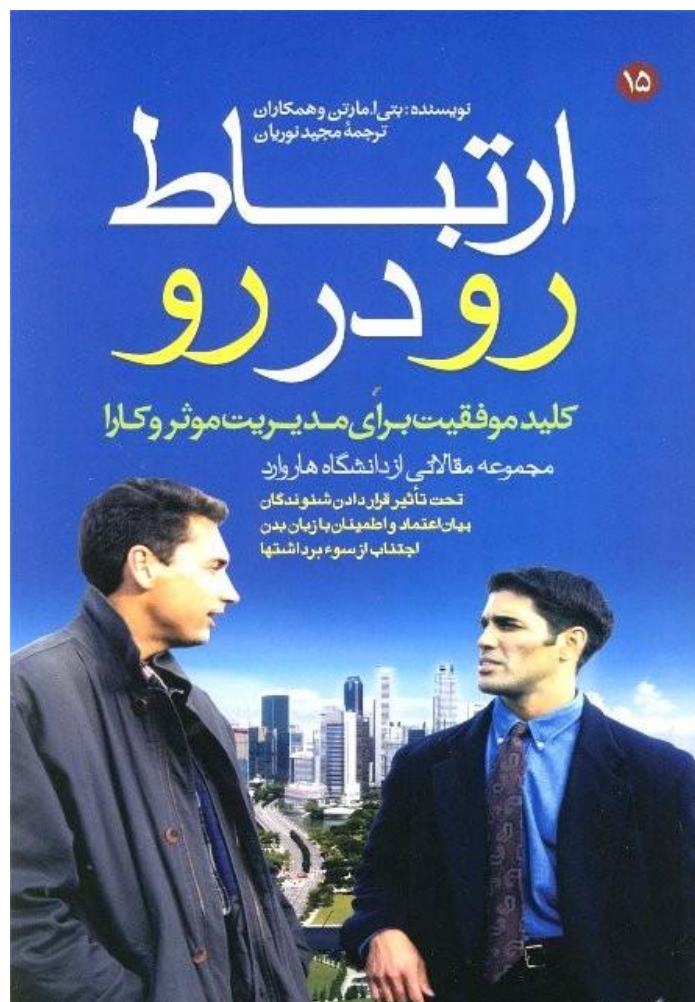
پرسیدن را تا زمانی ادامه دهید که امکان ها تمام شوند. این کار ابزاری مقید برای دست یافتن به قلب یک مشکل است.

*مدیران را آموزش دهید تا یادگیری را درخواست کنید، نه اینکه صرفاً آنان را امتحان کنید، جریمه کنید، نظم دهید و یا توبیخ کنید.

*از کارمندان خود سوالات بدون پاسخ قطعی بپرسید، سوالاتی که برای واداشتن کارمند به فکر کردن درباره آن چه تجربه کرده است.

مثلاً:

- چه اتفاقی افتاد؟
- تا چه اندازه به آن چه می خواستی نزدیک بود؟
- چه کار می توانستی بکنی تا به موفقیت نزدیکتر شوی؟
- دیگران چکار می توانستند بکنند تا به موفقیت نزدیکتر شوی؟
- به عبارت دیگر فرآیند مطرح کردن سوالات را دست کم نگیرید.



*سوالات را برحسب مقولات معین مطرح کنید؛ بعضی از سوالات برای کسب اطلاع هستند و بقیه برای ارزیابی شخصیت طراحی شده اند و برخی دیگر برای تشویق فکر و اندیشه.

دقایق را ذکر نکنید، تفسیر کنید.

از احساسات برای تقویت ارتباط استفاده کنید.

*می بایست کاری انجام دهید، چون اگر با آن زندگی نکنید و به آن اعتقاد نداشته باشید تبدیل به آن نخواهید شد.

*گوش کردن، بخش مکمل ارتباط کسب و کاری خوب است.

یکی از دلایل شکست شرکتهای، شکست در گوش دادن است.

*ناکامی در گوش دادن به آنچه مشتریان شما مدنظر دارند وقت آنها را هدر می دهد و این بشتر به نفع شما تمامی می شود.

گوش ندادن به صحبت های همکاران نیز به همان اندازه مخاطره آمیز است.

ضعیف گوش دادن مدیران می تواند الگوری بدی برای کارمندان باشد و تبدیل به بخشی از فرهنگ شرکت در بی اعتنائی شنیداری شود.

*گوش دادن نیازمند انضباط است.

عمومی ترین دلیل برای گوش دادن ضعیف، مدیریت ضعیف زمان است.

- * شنوندگان خطی مطالب را همان طور که ارائه می شوند دریافت می کنند و بی هیچ تلاشی گوینده را از نقطه الف تا نقطه ب تعقیب می کنند.
- * شنوندگان شریک پذیر ذهنیت متفاوتی دارند. آنها تمایل دارند نظرهای ارائه شده را به چیزهایی وصل کنند که از قبل می دانند، با این حال آنها تمایل ندارند در مرحله به مرحله گوینده را تعقیب کنند. گرچه می توانند مطلب را درک کنند.
- * فکر کردن درباره سوالات به شما کمک می کند تا از چیزی که می شنوید مطمئن باشید، این کار کمک می کند تا محدودیتهای درک خود را بسنجید.
- * خواندن زبان بدن مهم است - اما ممکن است سرنخها گمراه کننده باشند.
- * درخگو نمی تواند مستقیم به چشمان شما نگاه کند.
- * هنگام دیدار با دیگران، هرچه تماس چشمی بیشتر باشد بهتر است.
- * اکثر افراد با هرگونه تماس چشمی که چند ثانیه طول می کشد راحت اند، اما اگر بیش از این طول بکشد باعث عصبانی شدن آنها می شود، چون تصور ما این است که چیز دیگری در جریان است.
- * مطالعات نشان داده است که برای دلبری کردن تماس چشمی طولانی، یکی از گامهای اولیه در این فرآیند است.
- * قراردادن دستها در پشت، علامت قدرت است.
- * در اکثر اوقات در برخوردها اگر نتوانیم ببینیم که دستان طرف مقابل مشغول چه کاری هستند مضمون می شویم.
- * راست نگه داشتن انگشتان نشان می دهد که روشنفکرید.
- * افرادی که منزلت بالایی دارند تسلط خود بر دیگران را با دست زدن به آنها به اثبات می رسانند.
- * می توانید به فروشنده ای که با سرعت حرف می زند اعتماد کنید. متداول ترین سرنخهای فریب آوایی، مکث ها هستند.
- * تردید و تأخیر کردن در شروع حرف زدن نوبتی، بخصوص اگر این مکث و تردید زمانی رخ دهد که کسی به پرسشی پاسخ دهد، ممکن است تردیدها را برانگیزد.
- * خطاهای کلامی نیز ممکن است نشانه ای برای فریب قلمداد شوند.



اینها شامل اصولی مانند: آ - هوووم - راه ه ه ه - یا تکرارهایی مانند: منظور من، عرض کردم که، این است که؛ و کلمات نصفه مانند "من واقع... واقعا این را دوست دارم، هستند.

* برای دست اندرکاران کسب و کار، طرز ایستادن شما شاخص مهمی از میزان درگیری عمیق شما با کار خود، میزان اعتمادتان به محصولاتی که می فروشید و میزان اطمینانتان به بقای شرکستان محسوب می شود.

* آیا می دانستید که در عرض ۱۵ ثانیه اول بعد از ورود به دفتر مشتری خود بی آنکه چیزی گفته باشید به احتمال زیاد فروش را نهایی یا متوقف خواهید کرد؟

* آیا می دانستید از طریق نحوه تکان دادن سر، جذابیت خود را برای دیگران و موفقیت در شغل خود را افزایش دهید؟

یک آزمایش:

راست بایستید و شکم خود را جمع کنید.

سر را بالا نگه دارید و به کسانی که می بینید لبخند بزنید.

پس از یک هفته مردم سریعاً به شکل متفاوتی با شما برخورد خواهند کرد.

شما احترام بیشتری کسب خواهید کرد.

شما را جدی تر خواهند گرفت.

ایستادن شما این علامت را به دنیا می رساند که شما چقدر سرزنده، قابل اعتماد و قدرتمند هستید.

نشانه های افتاده:

نگاه به زمین، گامهای کند و شکم آویزان در نزد مردم دنیا این معنا را دارد که شما فاقد اعتماد هستید.

انرژی زیادی ندارید و به احتمال زیاد، اهمیت و موفقیت چندان هم ندارید.

در نتیجه چندان قدرتمند نیستید.

* ما دوست داریم با برندگان معامله کنیم و بیشتر تمایل داریم که نکات مذاکره را به کسانی تسلیم کنیم که بنظر می رسد از موضع قدرت مشغول کارند.

۱۰ مقوله از رفتار برای موفق تر شدن

✓ **تماس چشمی:** هر چه بیشتر بهتر، حداکثری مرز مزاحمت بصری

✓ **حالات صورت:** سرزنده باشید، زیاد لبخند بزنید، علاقمند بنظر برسید.

✓ **حرکات سر:** برای نشان دادن علاقه سر تکان دهید و چانه خود را بالا نگه دارید.

✓ **ایما و اشاره:** گویا و گشاده رو باشید بی آنکه در انجام آن افراط کنید.

✓ **ایستادن:** راست بایستید، کمی جلو خم شوید تا علاقمندی خود را نشان دهید، و به عقب تکیه دهید تا حالت غیررسمی پیدا کنید.

✓ **نزدیکی و جهت گیری:** تا آنجا که می توانید به مردم نزدیک شوید، بی آنکه ایجاد مزاحمت یا شلوغی کنید.

✓ **تماس بدنی:** بدون ایجاد مزاحمت تا آنجا که می شود تماس بدنی داشته باشید.

✓ **ظاهر آراسته:** لباس مناسب با رنگ مناسب و در اندازه مناسب بپوشید.

✓ ابعاد غیرکلامی سخن: سعی کنید نیاز صحبت کردن را با نیاز به گوش دادن، متوازن کنید.

اجرای حتی ۲ تا ۳ مورد از فهرست بالا باعث افزایش جذابیت شما در نزد دیگران خواهد شد.

* کودکان بصورت افراد بزرگسالی که جذابترند مدتی طولانی تر از صورتهای ساده نگاه می کنند.

جای تأسف است که ما به آرایستگی ظاهر خود توجه چندانی نمی کنیم.

* بعید است که قضاوت، مردم زشت را به زشتی، گناهکار بدانند.

اما برای افرادی با ظاهر آراسته، حکمهای آسان تری صادر می کنند.

* مرم جذب در مشاغل قابل مقایسه، در مقایسه با افرادی که صورت معمولی تری دارند، درآمد بیشتری دارند و در مشاغل خود بیشتر رشد می کنند.

* برای افزایش جاذبه خود کمتر پلک بزنید.

پلک زدن الزاماً علامتی دال بر احساس گناه یا عصبی بودن نیست. این کار نشانه ای بر اینکه ذهن فرد پلک زننده به طرق چیز دیگری منحرف شده است.

پلک نزدن بطرف مقابل این حس را در آنها افزایش می دهد که شما به آنها توجه دارید و بنابراین برای آنها جذاب هستید.

* زنان بیش از مردان از نظر صورت، گویا هستند.

* ما چشمان خود را گشاد می کنیم تا علاقه خود را نشان دهیم و آنها را تنگ می کنیم تا عواطف منفی مانند عصبانیت و نفرت را نشان دهیم.

* ابروهای خود را بلند می کنیم تا تعجب و علاقه خود را نشان دهیم.

* مهمترین تکنیک برای تعیین صداقت و واقعیت عبارت است از گوش دادن و تماشای انطباق یافتن کلمات و حالات صورت است.

چشمان و مردمکهای گشاد شده علامتی هستند دال بر اینکه علاقه، متقابل است.

* هر چیزی را که می گوئید به آن چه از قبل در ذهن شنونده است ربط دهید (به احساسات توجه کنید).

* خداوندگار، شما را ۲ گوش داده و یک زبان؛ پس دو چندان که گوئی می شوند.

* اگر شما به طرف مقابل گوش نکنید، هیچ وقت مقاومت آن ها را درهم نخواهید شکست یا آنها را وادار به توجه به دیدگاه خود نخواهید کرد.

* قبل از اینکه بتوانید ترغیب کننده باشید، باید به افراد دلیلی ارائه کنید تا شما را باور کنند و به شما اعتماد داشته باشند.

فقط در این صورت است که این احتمال افزایش پیدا می کند که دیگران سعی کنند پیام شما را دریافت و تلاش کنید که از آن خوششان بیاید، زیرا آنها شما را دوست دارند.

*عملی کردن تغییر، بدون صرف وقت برای گوش دادن به دیدگاه های دیگران، حرکت حرفه ای ناجوری است.

*برای ترغیب کردن طرف مقابل وقتی می دانید که وی اهل جر و بحث است، دیدگاه حریف خود را قبل از دیدگاه خود بیان کنید.

*بهترین علائم دروغ گفتن زمانی به وقوع می پیوندد که دروغگو با یک حرکت سر و دست یا تغییر شدن صدای خود، عصبی بودن یا گناهکار بودن خود را لو می دهد.

مردم هنگام دروغ گفتن در مقایسه بازمانی که راست می گوند، بیشتر مکث می کنند و مرتکب خطاهای گفتاری زیادی می شوند.

و البته صدای آنها بلند است که این نشانه ای دال بر استرس است.

البته برای شناسائی این سرنخ باید بدانید هرگاه فردی مشغول دروغ گفتن نیست، چه ظاهری دارد.

و همچنین در این زمینه باید افراد را بشناسید.

*لبخندهای واقعی، دهان و چشمها را روشن می کند و خطوط چین دار را دور گوشه های چشم بوجود می آورند.

برونگراها بلافاصله با انرژی که دارند شما را تحت تأثیر قرار می دهند.

*آنها که سرشار از سرزندگی اند تمایل دارند که کاملاً حالت فیزیکی داشته باشند.

مثلاً دستان خود را در اطراف تکان می دهند تا نکاتی را متذکر شوند.

درونگراها از نظر فیزیکی، خوددارند و خونسردی و توداری از خود نشان می دهند.



*به ویژه در گروه ها افراد برونگرا انرژی کسب می کنند، در حال که ممکن است درونگراها خود را کنار بکشند.

*برونگراها در برقراری ارتباط، معمولاً بیشتر و بلندتر حرف می زنند.

*درونگراها کمتر حرف می زنند و روی افرادی که طرف صحبتشان قرار می گیرند، کمتر تمرکز می کنند.

* درونگراها بیشتر از کلمه من استفاده می کنند، در حالی که برونگراها می گویند ما.

* برونگراها اغلب سریعتر از همتایان درونگرای خود حرف می زنند و با سرعت بیشتری از موضوعی به سراغ موضوع دیگر می روند.

* در حالی که درونگراها علاقه دارند که موضوعات واحدی را عمیق تر کاوش کنند.

* برونگراها در مقایسه با گروه دیگر که در لباسهای موقر راحت اند؛ لباسهای شاد و رنگارنگی بر تن می کنند.

تفاوت بین افراد شهودی و افراد حس کننده

* زبان برای فرد شهودی ابزار بازی است. ولی برای حس کننده یک ابزار کاربردی است.

* حس کننده ها بیشتر طنز فیزیکی و بزن و بکوب را دوست دارند، در حالی که شهودیهها بیشتر اشکال ظهنی طنز را می پسندند.

* شهودیهها دوست دارن جملات دیگران را تمام کنند، در حالی که حس کننده ها به احتمال بیشتر صبر می کنند تا طرف مقابل افکار خود را بطور کامل بیان کرده باشد.

* فرد شهودی بهمان صداقت فرد حس کننده گزارش می دهد.

اما او مشغول گرفتن احساسات و معانی تداعی شده است، در حالی که فرد حس کننده حقایق خاصی را به شما انتقال می دهد.

* شهودیهها تکرار و جمع بندی می کنند، در حالی که حس کننده ها معمولاً رک هستند و مستقیم به موضوع می پردازند.

حس کننده ها بیشتر نسبت به بدن خود آگاهند و از این رو طبیعتاً خوش ترکیب ترند.

* ورزشکاران طبیعی تمایل دارند حس کننده باشند.

* شهودیهها سابقه ای طولانی از برخورد با چیزها دارند.

* حس کننده ها تمایل زیادی دارند که به شکل آراسته و مطابق با فعالیتی که دارند لباس بپوشند.

* در حالی که ممکن است شهودیهها برای خوشایند خود لباس بپوشند.

تفاوت بین متفکرها و احساس کننده ها

* مردها به احتمال بیشتری متفکرند و زنها احساس کننده هستند.

* متفکرها در روابط بین فردی سرنده، در حالی که احساس کننده ها گرم هستند.

* احساس کننده به شیوه خود برای کمک به مردم عمل می کنند یعنی وقتی شما در مورد کسی می گوئید، او فقط مهربان است، آن فرد مستعد احساس کننده بودن است.

* احساس کننده ها برای آشکار ساختن اطلاعات فردی درباره خود آماده ترند و تمایل دارند که احساسات خود را در میان بگذارند.

یک احساس کننده به احتمال زیاد انرژی زیادی را در انتخاب کارت یا هدیه مناسب صرف می کند.

- * آنها اغلب اوقات عاطفی ترند و کمتر به خشونت موجود در فیلم و تلویزیون علاقه دارند.
- * از طرف دیگر، متفکرها اعتماد به نفس دارند و دوست دارند بیشتر قایل اعتماد به نظر برسند.
- * آنها دوست دارند که سریع به اصل موضوع بپردازند و حداقل زمان ممکن را هدر دهند.
- * در جایی که احساس کننده ها از تعارض دوری می گزینند، متفکرها به احتمال زیاد بر برآن اصرار می ورزند.
- * اما احساس کننده ها اگر عمیق تین ارزشهایشان تهدید شوند بسیار آشفته می شوند.
- * متفکرها بعید است که مسائل را بصورت فردی در نظر بگیرند و احساس کننده ها اغلب به آسانی دل شکسته می شوند.
- * در برقراری ارتباط، احساس کننده ها معمولاً در پیدا کردن حوزه های سازگاری، عملکرد خوبی دارند.
- * در حالی که متفکرها در ترسیم دقیق حوزه های اختلاف بهتر عمل می کنند.
- * در جایی که احساس کننده ها عاطفی هستند، متفکرها طرفدار واقعیت اند.
- * اگر از متفکر پرسید که در مورد چیزی چه احساسی دارد، معمولاً در مورد اینکه این کلمه چه معنایی دارد با شما وارد بحث خواهد شد.
- * از طرف دیگر احساس کننده خوشحال خواهد شد که با یک پاسخ کامل، از حرف شما تبعیت کند.

قضایات کننده ها در مقایسه با ادراک کننده ها

- * قضایات کننده ها در ظاهر بیرونی خود بیشتر رسمی اند.
- * در حالی که ادراک کننده ها بیشتر سرسری اند.
- * قضایات کننده ها خوددار، جدی و قاطع هستند.
- * ادراک کننده ها بیشتر دوستدار تفریح، بازیگوشی و گستاخی هستند.
- * قضایات کننده ها دوست دارند که مسئولیت بر عهده بگیرند.
- * ولی ادراک کننده ها آماده اند که در جهت جریان حرکت کنند.
- * قضایات کننده ها اغلب بنظر می رسد که عجله دارند، ادراک کننده ها بیشتر ظاهر آدمهای آرام را دارند.
- * آنان در حقیقت، ممکن است کمتر از قضایات کننده ها سازماندهی شده باشند.
- * به علت فراموشی کردن جایی که قرار است حضور داشته باشند ممکن نیست عجله ای کنند.
- * قضایات کننده ها به احتمال زیاد لباس مناسبی به تن می کنند، در حالی که ادراک کننده ها تا جایی که موقعیت اجازه بدهد بی خیال اند.
- * در برقراری ارتباط، قضایات کننده ها بنظر مصمم و فکور می رسند.

*ولی ممکن است ادراک کننده ها در اتخاذ تصمیم، دچار مشقت شوند.

*در ابراز عقیده قضاوت کننده ها سر راست و دارای اعتماد به نفس هستند.

*در حالی که ادراک کننده ها انعطاف پذیر و در اتخاذ راهکاری خاص کمتر مصمم هستند.

*وقتی یک برونگرا را شناسائی کردید می توانید اول از همه از طریق برقراری ارتباط شفاهی و نه کتبی، موفقیت ارتباط بیشتری را با او تجربه کنید.

*اجاره بدهید که صحبت کند و با صدای بلند انکار خود را بیان کند.

*در جلسه، انواع موضوعات را مطرح کنید تا برونگراها درگیر صحبت باقی بمانند.

*جلسه را پویا نگه دارید و مسائل خاصی را تکرار نکنید.

*تلاش کنید که از جلسه، کنشی آن بدست آورید.

*از طرف دیگر، اگر می دانید که با یک درونگرا دست و پنجه نرم می کنید، زمان بیشتری را صرف گوش دادن کنید و نه صحبت کردن.

*هر بار موضوعی را مطرح کنید و به جای حرف زدن بنویسید.



درونگراها در رسانه مکتوب راحت تر از جار و جنجال صحبت رو در رو هستند.

*زمانی را برای فکر کردن و بررسی موضوع صرف کنید.

*اگر به صورت فردی با آنها دیدار می کنید، جملاتشان را به پایان نرسانید.

حس کننده ها بررسی شفاف موضوع دم دست را دوست دارند.

*مورد مستحکمی را آماده نگه دارید و حقایق و مثال ها و مواردی را ارائه کنید.

*اطلاعات خود را به صورت گام به گام ارائه کنید.

*جملات را بطور کامل ارائه کنید و برای تأکید بر استدلالهای خود از مثال های گذشته زیاد استفاده کنید.

شهودیهاتر جیح می دهند که اول تصویری بزرگ از موضوع دریافت کنند.

*چرا ما اینجاایم؟ پیامهای این کار کدامند؟

*از استعاره و تشبیه استفاده کنید و بر حقایق، خیلی پافشاری نکنید.

*در نزد متفکرها منطقی و خوددار باشید.

*اطمینان حاصل کنید که در خصوص جریان منطقی بحث با ارائه مطلب خود، بطور کامل اندیشیده اید.

*آیا علت، قبل از محلول است؟ آیا آنچه می گوئید معنایی دارد؟ پیامهای پیشنهادی شما چیستند؟

*از آنها نپرسید که چه احساسی دارند، بلکه بپرسید چه فکر می کنند؟

*از طرف دیگر، اگر شما کار را با نکات مورد توافقی که از قبل می شناسید شروع کنید، احساس کننده ها قدردان آن خواهند بود.

*اطمینان حاصل کنید که به زبانی از کمکهای آنها قدردانی می شود که نشان می دهند شما احساسات آنها را درک کرده اید و به آنها احترام می گذارید.

تماس چشمی خوبی برقرار کنید و پی در پی لبخند بزنید، دوستانه برخورد کنید.

*وقتی از قضاوت کننده ای درخواست می کنید که جلسه تشکیل بدهد، خودتان سروقت حاضر شوید و آماده شروع جلسه باشید.

*در پایان، توجه کردن به سرنخهایی که دیگران در تعاملات روزمره محیط کار به شما می دهند این امکان را فراهم می سازد که به سرعت، نوع شخصیتشان را استنباط کنید.

*باید توجه خاصی به برقراری ارتباط داشته باشید، هر چند که به احتمال زیاد روی انجام کارهای دیگر متمرکز خواهید بود.

*اما در نهایت در مقایسه با زمانی که از مسئله غفلت می کردید، کارائی بیشتری خواهید داشت.



روی روابط تمرکز کنید، نه فقط نتایج

*مقدار معینی از تنش، بخش طبیعی زندگی محسوب می شود.

*در حقیقت اندکی تنش می تواند تقویت کننده بهره وری باشد و ما را برای سخت تر کار کردن هدایت کند.

*وقتی مردم بیش از حد دچار تنش باشند، مشکل شروع می شود و توانایی آنان در برقراری ارتباط آسیب می بیند.

برخی از این مشکلات شامل:

- ✓ تمرکز مشکل
- ✓ دستورهای مبهم
- ✓ حالت تدافعی
- ✓ فراموشکاری
- ✓ انحراف در سبک ارتباط

*وقتی دچار تنش و اضطراب می شوید قبل از ارسال پیامهای خود کمی صبر کنید و همیشه اول از همه، بطور کامل آنها را بخوانید.

*حرکات سریع، بلند شدن صدا و افزایش سرعت تپس قلب از نشانه های خشم به شمار می رود که کاهش آنها عملاً به درمان بیماری کمک می کند.

مثلاً:

*اگر فرد خشمگین، ایستاده یا در حال قدم زدن است، از او بخواهید که بنشیند.

خشم ایجاد تشنگی می کند.

*بنابراین یک لیوان آب تعارف کنید نه قهوه یا دیگر نوشیدنیهایی که حاوی کافئین است – این کار فقط باعث تسریع ضربان قلب از قبل شدن گرفته می شود.

چگونه با خشم خود دست و پنجه نرم کنیم؟

*کارشناسان توصیه می کنند وقتی عصبانی می شوید خشم را به رسمیت بشناسید و برایش اعتبار قائل شوید، آن وقت چندان زیان بار نخواهد بود.

*نشانه های را مدیریت کنید، وقتی درگیر می شوید ضربان قلب، فشار خون و میزان تعریق بدن افزایش پیدا می کند.

*انجام دادن کاری به شما کمک می کند تا دوباره مهار خود را بدست آورید.

*آیا آن قدر عصبانی هستید که می خواهید از شغل خود دست بکشید؟

اگر نیستید، در آن صورت اقدامات دیگری را در نظر بگیرید که می توانید برای داشتن احساسی بهتر انجام دهید.

به یک دوست اعتماد کنید:

*با یک دوست قابل اعتماد که خوب قضاوت می کند تماس بگیرید تا به شما در این راه کمک کند.

دوست ناباب صرفاً شما را آشفته تر و به طرف اقدامات جسورانه تحریک می کند.

* با انتقاد آشتی کنید و آن را فرصتی برای یافتن راه هایی بمنظور بهبود و تکامل قلمداد کنید.

* هنگامی که مردم احساس می کنند که شما وقتی را صرف گوش دادن به آنها می کند و واقعاً مسائل و نگرانیهای آنها را درک می کنید توانایی زیادی برای مقاومت کردم در برابر شما نخواهند داشت.

کاری کنید که شما را دوست داشته باشند.

کمتر حرف بزنید و بیشتر گوش دهید.



* سرشت بیشتر این است که می خواهد با کسی که او را درک می کند کار کند؛ نه اینکه ضد او باشد.

* مطالعات نشان داده اند که ما ترجیح می دهیم به کسی که دوستش داریم - حتی غریبه، بیش از کسی که دوستش نداریم بله بگوییم.

کسانی را دوست داریم که ما را دوست دارن.

* تحقیقات نشان داده اند که انسانها برای کسب تحسین و تمجید دیگران، خودشیرینی می کنند؛ حتی متأسفانه چابلوسی ریاکارانه.

* پیوند اجتماعی مانند دوستی و چسبیدن به آدمهای کله گنده که تأثیرش به اثبات رسیده است، تدثیر نیرومندی دارد.

* وقتی مشغول خنده اید، احساس منفی داشتن و تنفر از فردی که شما را می خنداند سخت می شود.

* طنز می تواند ابزار بسیار موثری باشد، این ابزار باعث می شود که گویند آسوده و قابل نزدیک شدن بنظر برسد.

پیامهایی که وقتی مستقیماً گفته می شوند رد می شوند، هرگاه همراه طنز گفته شوند پذیرفته خواهند شد.

طنز می تواند پیوندی مشترک ایجاد کند که یخ مقاومت ذوب شود و همکاری را تشویق کند.

طنز نباید هیچ وقت به قیمت حیثیت کسی تمام شود که تلاش می کنید بر او تأثیر بگذارید.

ایمن ترین رویکرد، طنزی است که خود ما را هدف گرفته است.

*انجام دادن کاری برای کسی، به شما قدرت و نفوذ فراوانی بر آنها اعطا می کند.

*در فرهنگ غرب، صراحت داشتن بشدت ارزشمند است.

*همیشه انتقاد را ببا آغوش باز بپذیرید و فعالانه آن را از دیگران درخواست کنید.

از انتقاد، درسهای تازه ای خواهید آموخت.

*در موقع انتقادکردن نسبت به بهبود و پیشرفت حساس باشید.

*به عبارت دیگر نه برای سرزنش کردن، بلکه برای بهبود و پیشرفت انتقاد کنید.

مثلاً نگوئید شما جلسه فروش را خراب کردید؛ بلکه این جمله را امتحان کنید که دفعه بعد، چرا مطمئن نمی شوید که عملاً به این معامله احتیاج دارید؟

علاوه بر این، از حیثیت طرف مقابل حفاظت کنید.

*روی چیزی تمرکز داشته باشید که می خواهید فرد مورد نظر، دفعه بعد به شکل متفاوت انجام دهد.

*از فرد انتقاد کننده بخواهید راه هایی را پیشنهاد کند که می توانید مطابق با آنها گامهای خاصی را برای پیشرفت و موفقیت بردارید.

نکات مهم در خصوص انتقاد بیشتر

به آنها بگوئید چه می خواهید.

اکثر انتقادها به این علت به هدف موردنظر خود نمی رسند که فرد انتقاد کننده در مورد تحول موردنظر خود شفاف نیست.

نسبت به زمان حساس باشید.

انتقاد دیر هنگام همانند عدالت هیچ سود ندارد. برای انتقاد کردن باید زمان و مکان مناسبی وجود داشته باشد که بهتر است در فضای خصوصی انتقاد صورت گیرد.

وقتی کلمات موثر واقع نمی شوند از اعمال خود استفاده کنید.

در انتقادهای خود انگیزش را هم مدنظر بگیرید.

به ندای درونی خود گوش کنید.

*وقتی دمای احساسی و هیجانی به نقطه جوش می رسد، کل فرآیند گوش کردن متوقف می شود.