

مهارت‌های ارتباطی

دکتر احمد روستا

چگونه می آموزیم؟ (اطلاعات را دریافت می کنیم؟)

- از طریق دیدن 83 درصد
- از طریق شنیدن 11 درصد
- از طریق بوئیدن 3/5 درصد
- از طریق لمس کردن 1/5 درصد
- از طریق چشیدن 1 درصد

چگونه اطلاعات را حفظ می کنیم؟

- 10 درصد آنچه می خوانیم
- 20 درصد آنچه می شنویم
- 30 درصد آنچه می بینیم
- 50 درصد آنچه می بینیم و می شنویم
- 70 درصد آنچه می گوئیم در حالیکه گفتگو می کنیم
- 90 درصد آنچه می گوئیم در حالیکه چیزی انجام می دهیم

• گفتن

70 درصد

10 درصد

• نشان دادن

72 درصد

20 درصد

• ترکیب گفتن و نشان دادن

85 درصد

65 درصد

نکات مهم در ارتباط با دیگران

- علاقه افراد به خودشان ده برابر بیش از علاقه شان به دیگران است. بخاطر داشته باشید که عمل افراد تحت تأثیر افکار و علائق آنها به خودشان است.
- تک واژه «شما» را جایگزین چهار واژه « من، مال من، برای من، به من» کنید.
- منافع و ارزشها را از دید خودتان تعریف و توصیف نکنید.

چه کنیم تا افراد احساس کنند که مهم هستند؟

یکی از نیازهای همه انسانها میل به اهمیت داشتن و تشخیص است. سعی کنید با مهارتهای ارتباطی زیر به این نیازها پاسخ دهید.

✓ آنچه دیگران می گویند، گوش کنید.

✓ آنها را تمجید و تحسین کنید.

✓ تا جائیکه امکان دارد، اسم آنها را بازگو کنید.

✓ قبل از پاسخ دادن، کمی مکث کنید تا نشان دهید که به آنها توجه داشته اید.

✓ از واژه های «شما» و « برای شما»، پیش از « من، ما
من و...» استفاده کنید.

✓ اگر منتظران هستند به آنها بگوئید که می دانید منتظران
بوده اند.

✓ به همه افراد گروه توجه کنید.

چگونه با دیگران موافق شوید؟

- 1- نگرش مثبت و موافق داشته باشید.
- 2- موافق بودن خود را به دیگران بگوئید.
- 3- هیچگاه مخالفت خود را با دیگران بیان نکنید، مگر آنکه بسیار ضروری باشد.
- 4- اشتباهاتتان را بپذیرید.
- 5- از برخورد وجدال کردن پرهیزید.
- 6- از جنگجویی و جنگوها دوری کنید.

چگونه به دیگران گوش دهید؟

- به کسی که صحبت می کند، نگاه کنید.
- به طرف کسی که صحبت می کند، خم شوید و نشان دهید که دوست ندارید هیچ واژه ای را از دست بدهید.
- درست سوال کنید.
- تا زمانی که مخاطب چیزی می گوید، صبر کنید و مزاحم او نشوید.
- گاهی از واژه های مخاطب و تکیه کلام او استفاده کنید.

چگونه بر دیگران تأثیر بگذاریم؟

- علائق و خواسته های آنان را بشناسید و بیابید.
- معیارها و ارزشهای مخاطبان را مشخص کنید.
- درست گوش دهید، درست بپرسید و درست متقاعد کنید.

مدل برخورد با مشتریان و بازار (AIDAS)

❖ **A = جلب توجه مخاطب**

ATTENTION

❖ **I = منافع و ارزش ها**

INTERESTS

❖ **D = میل و انگیزه و کشش**

DESIRE

❖ **A = اقدام و عمل خرید**

ACTION

S =

❖ رضایت www.drroosta.com

مدل ارتباطی و نیاز شناسی

«LOCATE»

LISTEN

1- گوش کنید

حیف، اگر، ایکاش ها را که بیانگر کمبودها، آرزوها، ارزشها و انتظارات مشتری هستند با دقت و حساسیت گوش کنید.

OBSERVE

2- ببینید

به مشتری و اطراف او بنگرید. فروشنده حرفه ای می تواند با مشاهده ظاهر، پوشش و محل کسب و کار زندگی مشتری نکات زیادی را پیدا کند.

COMBINE

3- ترکیب کنید و ربط دهید

فروشنده حرفه ای می کوشد مجموعه شنیده ها، دیده ها و یافته ها و دریافت های ناشی از برخوردها، گفت و شنودها، مشاهدات و مطالعات را به خوبی بهم ربط دهد تا نیازهای مخاطب را بهتر بشناسد.

ASK QUESTION

4- سؤال کنید

سئوالات درست، بجا، بموقع و کلیدی می توانند بسیاری از نیازهای پنهان را آشکار کنند. خوب سؤال کردن یکی از مهارت‌های مهم فروشندگان حرفه ای است.

5- صحبت کنید (حرف بزنید) TALK TO OTHERS

با همکاران، دوستان و آشنایان و بستگان مشتری در مورد او و انتظارات و ویژگیهایش صحبت کنید تا واقعیت ها و نیازها و اولویت هایش را بهتر بشناسید.

6- همدلی کنید EMPATHIZE

خود را به جای مشتری بگذارید و موقعیت و وضعیت او را درک کنید.

مدل ارتباطی TOTALITY

THINK

بیندیشید

OBSERVE

ببینید

TALK

گفتگو کنید

ASK

سوال کنید

LISTEN

گوش کنید

INFLUENCE

تأثیر بگذارید

TRANSFORM

دگرگون کنید

YIELD

برداشت کنید







عناصر کلیدی در ارتباطات

❖ ارتباطات نگاهی و چشمی

❖ استفاده از چهره و ژست و حرکات بدن

❖ پوشش و ظاهر

❖ صدا و لحن و بیان

❖ زبان غیر کلامی

❖ طنز



هشت فرمان ارتباط مفید و موثر

1- درست فکر کنید.

- فکر کنید پیش از آنکه عمل کنید.
 - مخاطب کیست؟
 - اهداف کدامند؟
 - واقعیت ها و شرایط چگونه اند؟
 - چگونه ارتباط برقرار کنید تا بهتر نتیجه بگیرید؟
 - برنامه ریزی و سازماندهی برای ارتباطات مفید و موثر چیست؟

مبنای هر نوع ارتباط، انتخاب و اقدام، درست فکر کردن است.

1-درست فکر کنید.

- مشاهدات خود را ثبت و ضبط کنید.
- از مشاهدات دیگران هم استفاده کنید.
- حس ششم خود را تقویت کنید.
- برداشتهای حاصل از مشاهدات را بصورت نتیجه مشخص و مدون کنید.

2-درست ببینید.

- ببینید آنچه را دیگران نمی بینند.
- دید خود را تقویت کنید و تیزبین، ریزبین و کنجکاو باشید.
- درست، دقیق، عمیق و خوب و با حوصله ببینید .
- بعضی از نکات را چندین بار ببینید.
- آنچه را که دیگران نمی بینند، بیابید.

3-درست گفتگو کنید.

- از تاکتیکها و تکنیکها «بجا» استفاده کنید.
- در تعیین زمان و مکان و شرایط گفتگو و مذاکره دقت کنید.
- با موانع مذاکره آشنا باشید.
- خصوصیات مذاکره و مذاکره کننده خوب را بشناسید.

3- درست گفتگو کنید.

- بموقع مذاکره را ختم کنید.
- اصول اخلاقی و انسانی را فراموش نکنید.
- مذاکره موثر را در نتیجه **بِرِّ اُرْوَاحِ** برد بدانید.
- از مذاکره نتیجه بگیرید.

3- درست گفتگو کنید.

- اصول و فنون مذاکره را یاد بگیرید.
- برای مذاکره برنامه داشته باشید.
- بدانید که در مورد چه موضوعاتی مذاکره و گفتگو کنید.
- اهداف و انگیزه تان را مشخص کنید.

4-درست پرسید و سوال کنید.

- مهارت‌های درست و خوب سوال کردن را تقویت کنید.
- با توجه به آنچه نا معلوم و مبهم است، سوالات مناسبی را طراحی و انتخاب کنید.
- هر چیزی را نپرسید.
- پرسش‌ها شفاف، ساده و دقیق باشند.

4-درست پرسید و سوال کنید.

- کم پرسید اما خوب پرسید.
- سؤال جدید را با توجه به پاسخ داده شده ،مکمل سئوالات گذشته بدانید.
- گاهی مستقیم وگاهی غیر مستقیم سؤال کنید.
- سئوالات کلیدی را از پیش تعیین کنید.

4-درست بپرسید و سوال کنید.

- از سئوالات کنترلی برای ارزیابی صحت و اعتبار پاسخهای دریافت شده استفاده کنید.
- با توجه به پاسخهای احتمالی، سناریوسازی کنید و سئوالات لازم را طراحی کنید.

5- درست گوش کنید و ربط دهید.

- مهارت‌های درست گوش کردن را تقویت کنید.
- دقیق، صحیح و درست گوش کنید.
- تمرکز، توجه و آرامش خود را حفظ کنید.
- هنگام گوش کردن واکنش مثبت نشان دهید. (علاقه، تأیید و تکرار گفته مخاطب)

5- درست گوش کنید و ربط دهید.

- هنگام گوش کردن، صحبت دیگران را قطع نکنید.
- بعضی نکات مهم را یادداشت کنید.
- نکات مهم را اولویت بندی کنید.
- مجموع شنیده ها و گفته ها و نکات کلیدی را بیاد بیاورید.

5- درست گوش کنید و ربط دهید.

- همه نکات با ربط و بی ربط را به هم پیوند بزنید و درست نتیجه بگیرید.

6- درست تا تأثیرگذارید.

• به سایر عوامل ارتباطی «تأثیر گذار» با توجه به مخاطب و ویژگیهایش و عوامل ارتباطی استفاده شده پردازید مانند:

✓ کلیه عوامل و عناصر تن گفتار و زبان اندام

✓ هدایا و عوامل انگیزشی گوناگون مانند دعوت، مراسم خاص

✓ هنرها، مهارتها و جاذبه های شخصی و شخصیتی خود و دیگران

6- درست تا تیربگذارید.

✓ پیشینه، خوشنامی، اعتبار احترام اجتماعی خود

✓ عوامل ظاهری و محیطی جذاب و اثرگذار

✓ عوامل سمبولیک، اخلاقی، ارزشی، انسانی مناسب و
متناسب با مخاطب

7- درست دگرگون کنید (تعدیل، تبدیل، تغییر و تحول)

- ارتباط مفید و موثر، ارتباطی است که بتواند باعث تعدیل، تبدیل و تغییر وضعیت، شرایط و عوامل گردد.
- مهمترین تغییر و تحول ارتباط را می توان در چهار حوزه خلاصه کرد که عبارتند از تغییر و دگرگونی در مدل «نادر» شامل:

✓ نگاه و نگرش

✓ انتظارات و انگیزش

✓ دید و دانش

✓ رفتار و روش

8-درست برداشت کنید.

- ارتباطی مفید و موثر است که ارزشی اضافی دربرداشته باشد. اثرگذاری و اثرپذیری، تفهیم و تفاهم، تغییر و تحول و عایدی و برداشت های مادی و معنوی بعنوان نتیجه نهایی ارتباط هستند.
- آنها را ارزیابی کرده و ارتباط ها را بیشتر و بهتر کنید.
- با توجه به پویایی انسان و جامعه، ارتباط ها را پایدار کنید تا نتایج بهتری حاصل آیند.
- برداشت و نتیجه نهایی ارتباط، حاصل رعایت «تمامیت» نکات و مهارتهای گوناگون ارتباطی است.

- «تمامیت» در ارتباط یعنی درک و انجام هشت فرمان:

- ✓ درست بیندیشید.
- ✓ درست ببینید.
- ✓ درست گفتگو و مذاکره کنید.
- ✓ درست پرسید و سؤال کنید.
- ✓ درست گوش کنید و نکات را پیوند بزنید.
- ✓ درست تأثیر بگذارید.
- ✓ درست تعدیل، تبدیل و تغییر دهید.
- ✓ درست نتیجه گیری کنید.