

هنر ارتباط يا مكاتبه

تعریف

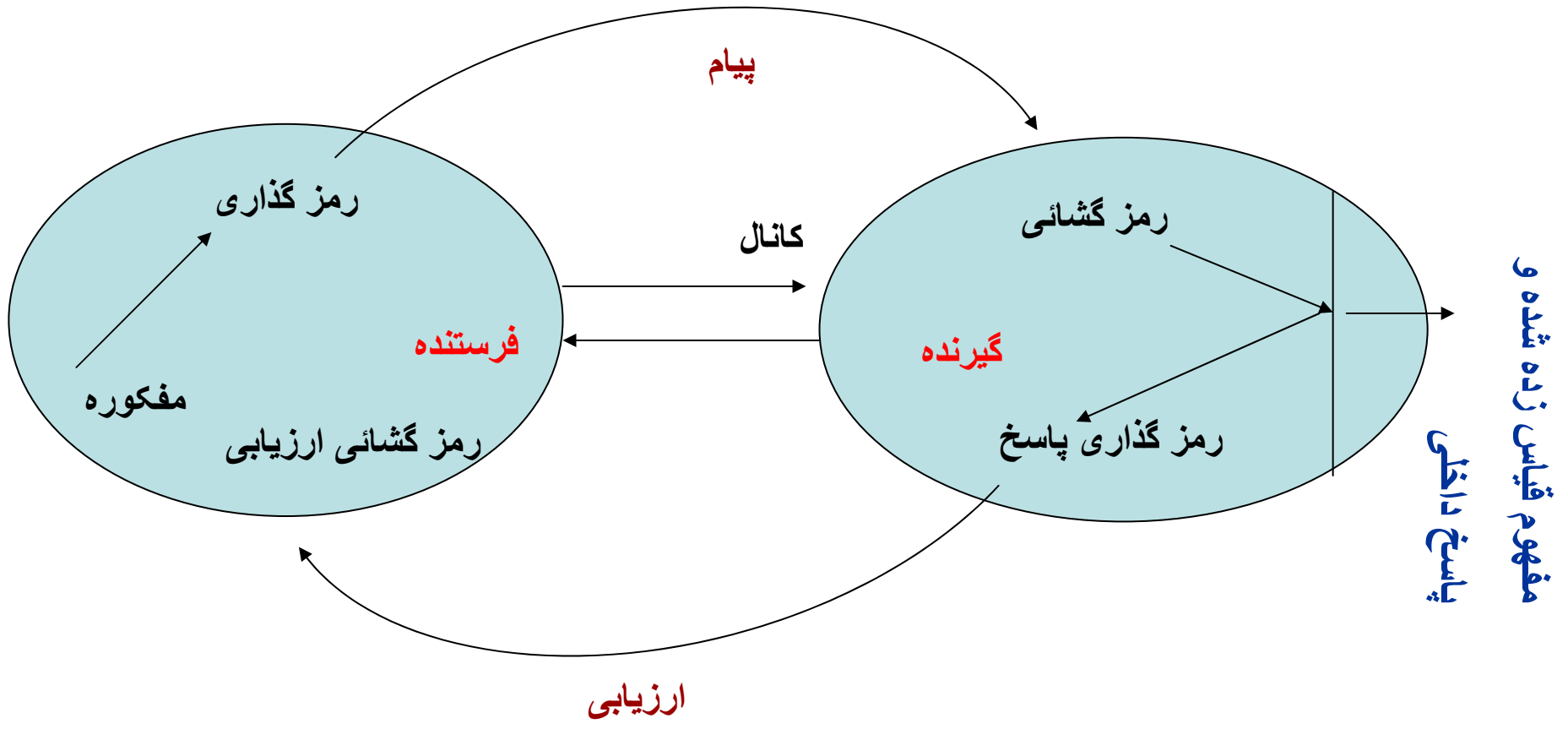
ارتباط یا مکاتبه از کلمه لاتین "کمونیس" "Communis" گرفته شده که به معنی "تسهیم کردن" (مشارکت) موارد ذیل میباشد

- مفکوره ها
- مفهوم ها
- احساسات
- هیجان ها

"عبارت است از پروسه رسانیدن پیام ها (حقایق، عقاید و نظریات) از یک شخص به شخص دیگر تا بین شان افهام و تفهیم صورت گیرد."

کیومین ام. دبلیو

مراحل ارتباط یا مکاتبه



پروسه ارتباط و مکاتبه

- فرستنده، یک پیام را، مطابق اندیشه ها، طرز رفتار و مقصودش انتخاب می نماید،
- پیام را رمزدار ساخته و از طریق یک وسیله ای - شفاهی، لفظی و یا غیر لفظی - به گیرنده انتقال می دهد
- گیرنده آنرا رمزگشائی نموده و یک پاسخ داخلی به پیام قیاس شده می دهد
- پاسخ وابسته به محتوی حقیقی نبوده بلکه به "محتوی پیام قیاس زده شده" اصل پیام می باشد

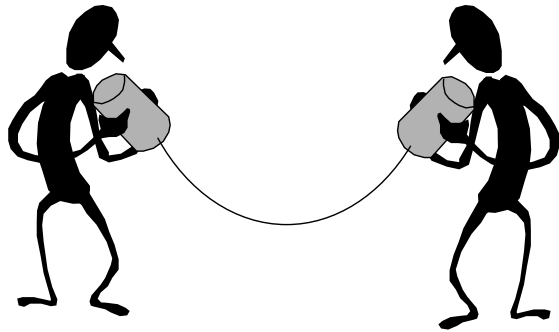
- گیرنده پیام خود را تنظیم نموده، آن را رمزدار می سازد و به فرستنده که حالا مبدل به گیرنده شده، انتقال می دهد
- این مرحله عطف به **تأمین ارزیابی** می گردد و بسیار سخت/قاطع است
- مگر اینکه و تا وقتی که بازیافت ارزیابی در دست باشد – چه به صورت لفظی و یا غیر لفظی - مکاتبه مؤثر نمی باشد
- اگر ارزیابی با اصل مرام فرستنده سازگار باشد، مکاتبه بدون کدام ممانعت پیش می رود

- مکاتبه یک پروسه دو جانبه است که در آن یک تبادل و تصاعد از اندیشه ها بطرف یک هدایت یا هدف پذیرفته شده میان دو جانب می باشد

ارزیابی دوباره گردنده

- مهمترین جزء مکاتبه
- مکاتبه موثر فقط در صورتی انجام می یابد که در مقابل بازیافت ارزیابی موجود باشد
- اشتباهات و کاستی هائیکه در حالات تجارتي محدود می گردد، همه ناشی از فقدان بازیافت ارزیابی اند
- بیانات غلط یا نتایج نادرست بخاطر فقدان تائید از طریق بازیافت ارزیابی رخ میدهند
- تفاوت بین پیام انتقال یافته و فهمیده شده

انواع مکاتبه



- لفظی
 - شفاهی
 - تحریری
 - ایمیل
- غیر لفظی
 - عبارتی
 - رفتار اشاره کننده
 - تکلم از طریق حرکات اعضای بدن

مکاتبه شفاهی چیست

- **تعریف:-**

مکاتبه شفاهی اطلاعاتی است با دهن گفته شده؛ طرز استفاده
گفتار بطور واضح و مختصر

یا

این عبارت از تبادل پیام های شفاهی میان فرستنده و گیرنده
می باشد.

نیاز برای مکاتبه شفاهی

- تا در حل مشکل کمک نماید.
- تا مناقشات حل گردد.
- تا بالای مردم تأثیر کند که با یکدیگر کار کنند.
- تا دیگران را وادار سازد تا در اهداف موسسه یا اداره خویش شریک گردند.
- تا مهارت شنیدن را پرورش دهد.
- تا مذاکره کننده یک فرد مؤثر باشد.
- تا طرح پیشنهادی ساخته بتواند.

اهداف مکاتبه شفاهی

مدیر در موارد ذیل مشغول میباشد:



- مجلس
- مباحثات
- مذاکرات
- سیمینارها
- پرزنتیشن ها
- مصاحبات
- راهنمایی مادون ها
- مکالمه های تلفونی

هفت کلمه C برای مکاتبه موثر

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ ❖

□ □ □ □ □ □ □ □ □ ❖

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ ❖

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ ❖

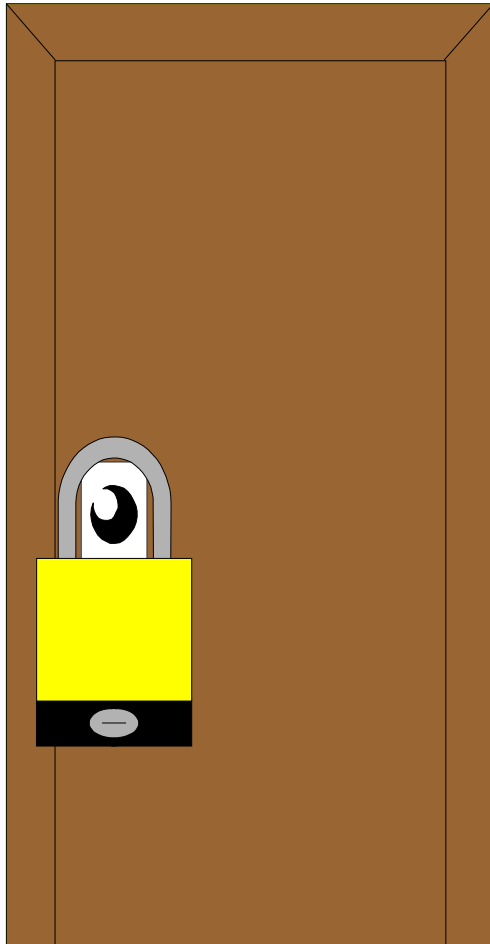
□ □ □ □ □ ❖

□ □ □ □ □ ❖

□ □ □ □ □ ❖



موانع برای مکاتبه

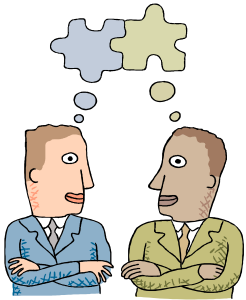


- موانع لسانی.
- موانع فرهنگی.
- شرح و ترجمه غلط.
- جنس.
- حالت روانی.
- ظرفیت برای شنیدن.
- موانع محیطی
- ترس
- مناقشات شخصی
- موانع در طرز برخورد

شنیدن چیست؟

“پروسه گرفتن، توجه کردن و فهمیدن پیام های قابل شنیدن”

حقایق سریع درباره شنیدن



- ما در حدود 100 الی 200 کلمه فی دقیقه صحبت میکنیم، ما پیام را به حساب 400 کلمه فی دقیقه طی مراحل میکنیم، 1000 الی 3000 کلمه فی دقیقه فکر می کنیم
- 75% اوقات حواس ما پریشان بوده، گرفتار کدام چیز یا فراموش کار می باشیم
- 20% اوقات، چیزی را که ما می شنویم به یاد می داشته باشیم
- بیشتر از 35% تجاران فکر می کنند که شنیدن یک مهارت عالی برای کامیابی است
- کمتر از 2% مردم تحصیلات رسمی درباره شنیدن داشته اند

استماع فعال

➤ ... به شما اجازه می دهد تا حصول اطمینان نمائید
که کلمه ها را شنیده و معنی کلمه ها را فهمیده اید

➤ هدف: از شنیدن بیشتر به جانب فهمیدن پیش روید

استماع فعال نیاز دارد به...

➤ قصد قطعی برای شنیدن

➤ تمرکز بالای گوینده

➤ تشویق کنندگان لفظی و غیر لفظی

➤ حلقه بازیافت ارزیابی برای تضمین دقت و صحت

استماع فعال (4 مرحله)



- شنیدن
- سوال پرسیدن
- منعکس کردن نقل بیان
- موافق بودن

پروسه استماع

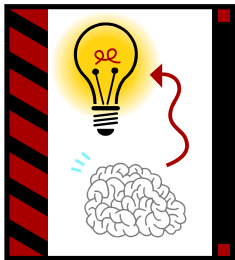


مرحله 1 : توجه



مرحله 2 : فهمیدن

مرحله 3 : پاسخ یا واکنش



مرحله 4 : حافظه

تکلم از طریق حرکات اعضای بدن

- در حقیقت با استفاده از کلمه ها، چیزی که شما سخن می گوئید فقط یک حصه از پیامی می باشد که شما آن را ارائه میدارید.
- زبان بدن شما (حرکات اعضای بدن)، روش و رفتار و لحن شما نسبت به خود کلمات، بیشتر مردم را در مورد چیزی که شما می گوئید می فهماند.
- طور مثال، بیشتر مردم کسی را حتمی شنیده اند که در حالت یک بحث گرم میگوید "خوب". اما آیا مطلب همین شخص اینست که همه چیز خوب است هنگامیکه کلمه "خوب" به همراهی دست ها زیر بغل، چرخش چشم ها، یک صوت ناگوار و حالت تدافع گفته شده است؟ به هیچ وجه نی.

تکلم از طریق حرکات اعضای بدن

- تکلم از طریق حرکات اعضای بدن بشکل یک طریقه است که شخص متقابل گیرنده را میفهماند که الفاظ ما را به چه شکل بگیرد و آن ها را چطور تشریح کند.
- بیشتر اوقات الفاظ قصه مکمل را بیان نمیکنند؛ بدن شما به دیگران در خواندن بین خطوط کمک می نماید تا بفهمند که شما واقعاً چه می گوئید.

طرز قرار گرفتن

یک مثالی از زبان حرکات بدن

- مردم با یک حالت "آزاد"، آشکار بودن یا فصح بودن خویش را به شخصی که با وی صحبت می نمایند نشان می دهند یا اندیشه یا وضعیت خود را با چرخاندن بازوهای خویش بشکل گشاده، رویاروی شدن مستقیم با شخص مقابل به عوض حالت کشیدن ارائه میدارند، و اساساً خویش را در مقابل دیگران حساس نشان میدهند.
- این نمایانگر اعتماد و یک برخورد آزاد می باشد.
- مردم با بهم آمیختن دست ها از این سو به آنسوی سینه شان، در دست گرفتن یک بکس یا کتاب پیشروی شان، خیره ساختن دید شان، خم کردن شانه های شان، و پا های خویش را بر روی یکدیگر آورده یا به طرف بدن شان محکم کشیده گرفته، یک وضعیت "محصور" را نشان میدهند.

طرز قرار گرفتن

- یک شخص با وضعیت بسته میگوید که او ناراحت، عصبانی، در برابر پذیرفتن افکار شما بی میل یا مضطرب است.
- اکثراً وضعیت بدن این را منعکس می نماید که ما چطور احساس می کنیم.
- هنگامیکه شما خوش و مطمئن هستید، شما بیشتر درست و آزادانه قدم میزنید؛ هنگامیکه شما مضطرب، عصبانی یا ناراحت باشید، شما از دیگران دوری جسته و به خود می پیوندید.

طرز قرار گرفتن

- نشان دادن کف دستان تان به یک شنونده ممکن معنی فصاحت و صداقت را بدهد، حالانکه مخفی کردن کف دستان تان نمایانگر حيله عیناً است همانند بردن دستان تان نزدیک دهن تان یا دست زدن به بینی تان میباشد.
- نشان دادن یا پیش بردن یک پا یا زانو بطرف یک شخص اکثراً نمایانگر علاقه یا پذیرش میباشد، حالانکه دور کشاندن بدن تان از آن شخص این معنی را میدهد که شما علاقمند نمی باشید.
- بخاطر بیشتر شنوا بودن به دیگران، کوشش نمائید دست های تان را باز نگهداشته، روبروی آن شخص ایستاده، برخورد چشم ها ترکیب دهید، و خود را راست یا مستقیم نگهدارید – حتی اگر شما کدام چیزی مکمل برعکس آن را احساس می کنید.
- چنین تغییر ساده روابط متقابل تان را با دیگران بهبود خواهد بخشید.

ممنون