

## " فنون ارتباط موفق "

تالیف : گروه آموزشی پارس ام بی ای [ParsMBA.com](http://ParsMBA.com)

گردآوری: گروه تجارت الکترونیک پیشتانز [Pecgroup.ir](http://Pecgroup.ir)

برای ورود به هر سایت، روی آدرس سایت کلیک کنید

### جلسه اول

باید بدانیم هر کس شیوه خاص خودش را در برقراری ارتباط دارد، عده‌ای در برقراری ارتباطات گرم و دلنشین هستند و ما را به سرعت جذب می‌کنند و ما در برقراری ارتباط با آن‌ها مشتاق‌تر هستیم و عده‌ای نیز همیشه حالت رسمی ارتباطات را حفظ کرده و شاید کمی حالت تدافعی‌تری دارند. با این وجود تنها عده کمی از افراد قادرند پیام‌های خود را به بهترین شیوه ممکن انتقال دهند. ابتدا لازم است شما یک سری از قوانین اولیه را یاد بگیرید و سپس با رموز ارتباطات موفق آشنا شوید تا بتوانید همان‌طور که می‌دانیم ما انسان‌ها موجوداتی اجتماعی هستیم و برقراری پیام‌های خود را به نحوی روشن‌تر منتقل کنید خوب ارتباط، شاهرگی حیاتی است. ارتباط به اشکال مختلفی مانند گفتاری، نوشتاری، و شنیداری صورت می‌گیرد. اما در هر صورت هدف آن همواره انتقال یک پیام به گیرندگان است.

خود را تشویق به بهسازی کلیه انواع ارتباط کنید.

در ارتباط موفق لازم است افراد منظور شما را درست درک کنند و پاسخ آن‌ها طوری باشد که جریان ارتباط، ترجیحاً در مسیری که مد نظر شما است پیش برود. ارتباط همیشه یک فرآیند دو طرفه است. ما از این فرآیند برای انجام کار توسط دیگران، دادن و گرفتن اطلاعات، تصمیم‌گیری، رسیدن به یک درک مشترک و توسعه روابط استفاده می‌کنیم.

به این نکته توجه کنید که کسانی که خوب ارتباط برقرار می‌کنند معمولاً افراد موفق‌تری هستند.

### تشخیص موانع

همیشه در هر جریان ارتباطی حداقل دو نفر وجود دارند که هر یک از آن‌ها احتمالاً خواسته‌ها، نیازها و نگرش‌های خاص خود را دارد. وجود تضاد در این بین مانع برقراری ارتباط می‌شود. برای یک ارتباط موفق باید این قبیل موانع را از میان برداشت، بدین منظور اولین قدم آن است که تشخیص بدهیم چنین موانعی وجود دارند. به یاد داشته باشیم هنگام تلاش برای غلبه بر موانع طرف مقابل، لحن انتقادی نداشته باشیم.

آن چه می‌خواهید انتقال دهید باید دقیقاً در ذهنتان روشن باشد.

### انتخاب روش

برای بسیاری از افراد انتقال پیام اغلب به کلام نوشتاری و گفتاری محدود می‌شود. اگر به نظرتان می‌رسد که سرعت و سهولت پیام برایتان مهم است، صحبت کردن بهترین شکل برقراری ارتباط است. گاهی اوقات هم ممکن است چیزی ماندگارتر و منظم‌تر (مثلاً سند تایپ شده) لازم باشد تا بتوانید پاسخ سنجیده‌تری دریافت کنید. بعضی‌ها از روش‌هایی مثل ارسال ایمیل برای برقراری ارتباط استفاده نمی‌کنند چون به آن تسلط ندارند و یا مخالف ارتباط از طریق ویدئو کنفرانس هستند چون باید همیشه مرتب و آماده و در دسترس باشند. اما این گونه که فکر می‌کنیم نیست و استفاده از این روش‌ها بسیار ساده و شیرین است. مثلاً پست الکترونیکی (ایمیل) به مانند تماس تلفنی از سرعت و حالت غیررسمی برخوردار است و هم به شکل نامه

## " فنون ارتباط موفق "

تالیف : گروه آموزشی پارس ام بی ای [ParsMBA.com](http://ParsMBA.com)

گردآوری: گروه تجارت الکترونیک پیشتانز [Pecgroup.ir](http://Pecgroup.ir)

### برای ورود به هر سایت، روی آدرس سایت کلیک کنید

می توان آن را بایگانی کرد. پس هدف پیام تعیین کننده روش انتقال آن است. ابتدا در مورد پیام مورد نظر تصمیم بگیرید و سپس بهترین روش انتقال آن را (به شرط تسلط استفاده از آن) انتخاب کنید.

ترکیب روشها  
می دانیم شاید امروزه استفاده از روش های الکترونیکی ارتباط به نوعی به حالت اجبار درآمده است. علت آن هم این است که این روش ترکیبی از روش های مختلف است و باعث افزایش علاقه، ادراک و به یادسپاری بهتر پیام توسط گیرنده می گردد. شاید هم شما برای پایین نیامدن کلاس خود و یا شرکت تان مجبور به استفاده از آن باشید. راستی منظورم از روش های الکترونیکی ارتباط همان استفاده از تصاویر، فیلم و متن در غالب هایی مثل ارائه توسط پاورپوینت و... می باشد. فراموش نکنیم که این روش ترکیبی از روش های ارتباطی مثل کلام نوشتاری، گفتاری و... است و ما در واقع داریم این روش ها را با هم ترکیب می کنیم و لازم است به تک تک روش های ارتباطی که قصد ترکیب آن ها را داریم مسلط باشیم

هر جا که ممکن است از تصاویر برای برقراری ارتباط استفاده کنید.

: در جدول زیر توضیحات بیشتری درباره روش های ارتباطی آمده است

انتخاب روش های ارتباطی		
نوع ارتباط	مثال	فواید
کلام نوشتاری در هر زبان و در رسانه های مختلف، کلام نوشتاری روش اصلی برقراری ارتباط برای جوامع با سواد است.	نامه ها، یادداشت های اداری، گزارشات، طرح های پیشنهادی، یادداشت های غیر رسمی، قراردادهای، چکیده ها، دستور جلسات، اطلاعیه ها، قوانین و مقررات، صورت جلسات، برنامه ها، و اسناد و مدارک مربوط به جلسات بحث و گفتگو.	کلام نوشتاری اساس ارتباطات سازمانی است و به دلیل ماندگاری نسبی و سهولت دسترسی مورد استفاده قرار می گیرد.
کلام گفتاری ارتباطی است که تنها در صورت شنیده شدن پیام توسط فرد درست موثر خواهد بود.	مکالمات، مصاحبه ها، جلسات، تماس های تلفنی، مشاجرات، درخواست ها، توضیح خواستن، اعلانات شفاهی و سخنرانی ها.	مبادله حضوری یا تلفنی اطلاعات به صورت شفاهی عمدتاً به دلیل سرعت بالای انتقال پیام مورد استفاده قرار می گیرد و اصلی ترین روشی است که سازمان ها برای انجام امور روزمره استفاده می کنند.
ایما و اشارات نمادین هرگونه رفتار مثبت یا منفی است که از سوی هدف مورد نظر قابل رویت یا قابل شنیدن است.	ایما و اشارات، حالات چهره، اعمال، رفتارها، لحن صدا، سکوت، طرز ایستادن، حالت بدن، حرکت، سکون، حضور، و عدم حضور.	اعمال و زبان بدن عمیقاً (ولی به شکل ناخودآگاه) بر افراد تاثیر می گذارند. موفقیت در تبلیغات سیاسی

## " فنون ارتباط موفق "

تالیف : گروه آموزشی پارس ام بی ای [ParsMBA.com](http://ParsMBA.com)

گردآوری: گروه تجارت الکترونیک پیشتانز [Pecgroup.ir](http://Pecgroup.ir)

برای ورود به هر سایت، روی آدرس سایت کلیک کنید

به کاربرد استادانه علائم مثبت و منفی بستگی دارد.

تصاویر دیداری به دلیل انتقال پیام‌های خودآگاه و ناخودآگاه قدرتمند مورد استفاده قرار می‌گیرند.

انواع عکس (اسلاید و چاپی)، نقاشی‌ها، طراحی‌ها، تصاویر توضیحی، کارهای گرافیکی، کارتونها، نمودارها، نوارهای ویدیویی، آرم‌ها، فیلم، خطوط بی‌معنی، تصاویر کلاژ و طرح‌های رنگی.

تصاویر دیداری تصویری که توسط گروه هدف قابل درک هستند.

رسانه‌ها به ویژه زمانی مفید واقع می‌شوند که تعاملی باشند. هر چقدر استفاده از مالتی مدیا حرفه‌ای‌تر باشد، به همان نسبت اثربخشی و بهره‌وری آن بالاتر خواهد بود.

تلویزیون، روزنامه‌ها، مجلات، بروشورها، کتابچه‌ها، برگه‌های تبلیغاتی، پوستر، اینترنت، وب جهانی، رادیو، نوارهای کاست و سی‌دی‌ها و...

مالتی مدیا ترکیبی است از روش‌های مختلف فوق، و اغلب مستلزم استفاده از تکنولوژی اطلاعات (IT) است.

تمامی حقوق مطالب، طرح و رنگ قالب برای "پارس ام بی ای" محفوظ می باشد