



خلاصه کتاب از گفتگو تا ایجاد ارتباط

آنچه در این چکیده می‌آموزید

جان سی مکسول کارشناس توسعه مدیریت و رهبری کسب‌وکار معتقد است که برای یادگیری بهترین شیوه ارتباط با دیگران، کارهای یک فرد فوق‌حرفه‌ای در برقراری ارتباط را تقلید کنید. وقتی او نسخه اولیه این کتاب را در وبلاگ خود قرار داد، ۱۰۰,۰۰۰ نفر از آن بازدید کرده و افراد بسیاری پیشنهاداتی برای بهتر کردن آن ارائه کردند. مکسول تاکنون بیش از ۱۸ میلیون نسخه کتاب فروخته است و شرکت او مهارت‌های مدیریتی را به بیش از ۵ میلیون نفر آموزش داده است.

او در این کتاب از اصول ساده و نقل‌قول‌ها، مثال‌ها و داستان‌های بسیاری استفاده می‌کند تا روش برقراری ارتباط با دیگران را در شرایط مختلف نشان دهد. او با وجودی که واعظ است، اما بدون اینکه موعظه کند، فلسفه‌ای هوشمند و هدفمند از ارتباط را مطرح می‌کند. نصیحت ملاموس مکسول یعنی تمرکز بر دیگران، کمک به آن‌ها و لبخند زدن چندان خارق‌العاده نیست، اما هیچ‌کس نمی‌تواند آن را انکار کند.

اگر گاهی به نظر می‌رسد که مطالب این کتاب صرفاً از داستانی فوق‌العاده به داستانی دیگر می‌رود، این موضوع بخشی از جذابیت آن است و همه این داستان‌ها به پندی منتهی می‌شوند که توانایی شما برای ایجاد ارتباط با افراد دیگر را بهبود خواهد بخشید. نکته مهم این است که این مثال‌ها را اجرا کنیم و مکسول روش آن را توضیح می‌دهد. مدیر سبز این کتاب را به همه کسانی پیشنهاد می‌کند که می‌خواهند مهارت‌های سخنرانی عمومی و روابط میان‌فردی خود را بهبود بخشند.

برای ایجاد ارتباط گفتگو کنید

از کجا می‌فهمید که با دیگران به‌خوبی ارتباط برقرار کرده‌اید؟ آن‌ها هر کاری برای شما انجام می‌دهند. به نیکی از شما سخن می‌گویند. با شما ارتباط احساسی برقرار کرده و به راحتی حرف‌هایشان را می‌زنند. به شما اعتماد می‌کنند. درباره دریافت انرژی مثبت از شما می‌گویند و از بودن در کنارشان لذت می‌برند. ایجاد ارتباط ارزشمند با دیگران منافع زیادی دارد. افرادی که روابطی گرم برقرار می‌کنند، با مشکلات کمتری مواجه می‌شوند و از ارتباطات خود بیشتر لذت می‌برند. با این وجود، ایجاد چنین روابطی با دیگران نیازمند گذر از رگبار نشانه‌ها و پیام‌هایی است که هر روز مردم را بمباران می‌کند. منظور ما تبدیل شدن به یک ارتباط برقرار کننده و همدل موثر است، مهارتی که می‌توانید به خود بیاموزید و از یادگیری آن خوشنود شوید.

ایجاد روابط صمیمانه به تشخیص و تصدیق ارزش دیگران بستگی دارد. تمرکز را از خودتان بردارید و آن را به افراد اطرافتان معطوف کنید. خودتان را فراموش کنید. نحوه کنار آمدن با دیگران را بیاموزید. برای داشتن ارتباط بهتر با دیگران، با آن‌ها صحبت کرده و مکالمه را بر نگرانی‌های آن‌ها متمرکز کنید نه مسائل خودتان. سعی کنید روابط نفر به نفر ایجاد کنید، ۹۰ درصد تمامی رابطه‌ها در این شرایط ایجاد می‌شوند. مهارت‌های خود را در این حوزه کلیدی تکمیل کنید. سپس سعی کنید با اعضای گروه‌ها و نهایتاً با حضار جلسه ارتباط برقرار کنید. انجام این کارها ساده نیست، اما حیاتی است. تصور کنید شخصی که با او صحبت می‌کنید چگونه به این

سوالات درباره شما پاسخ خواهد داد:

۱. آیا به من اهمیت می‌دهید؟ نشان دهید که واقعا به دیگران اهمیت می‌دهید. صحبت درباره نیازهای خود را متوقف کرده و به نیازهای آنها توجه کنید.

۲. آیا می‌توانید به من کمک کنید؟ فروشندگان بزرگ با این مثل قدیمی اما واقعی زندگی می‌کنند: «هیچ‌کس دوست ندارد چیزی را به او بفروشند، بلکه دوست دارد به او کمک کنند.» به جای اینکه به دنبال افرادی باشید که به شما کمک کنند، در کمک به دیگران پیشقدم شوید.

۳. آیا می‌توانم به شما اعتماد کنم؟ عشق میان انسان‌ها حیاتی است، اما اعتماد از آن هم مهم‌تر است. اگر مورد اعتماد نباشید هرگز نمی‌توانید با کسی ارتباط برقرار کنید.

برنامه شما برای دیگران مهم نیست، اما کمک شما در پیشبرد برنامه‌های آنها برایشان مهم است. برای جلب حمایت دیگران سریعاً از آنها حمایت کنید. ایجاد ارتباط به‌همین سادگی است، به شرطی که آن را به‌روشی صادقانه و باورکردنی انجام دهید. رفتار شما بسیار پرمعنی‌تر از گفته‌های شماست.

در حقیقت، واژه‌ها اثر کمی در ایجاد ارتباط دارند. میزان اثرگذاری شما به این بستگی دارد که چقدر از ماهیت خود را آشکار می‌کنید. ایجاد ارتباط مثبت چهار جز دارد:

۱. آنچه مردم می‌بینند: ارتباط دیداری

ظاهر شما بسیار بیشتر از واژگان شما اهمیت دارد. آراسته لباس بپوشید. ظاهری مرتب و تمیز داشته باشید. لب‌خند بزنید و از حالات چهره دوست‌داشتنی و گرم استفاده کنید. صاف بایستید و با انرژی حرکت کنید.

۲. آنچه مردم درک می‌کنند: ارتباط ذهنی

برای ایجاد ارتباط با دیگران تجارب شخصی واقعی خود را برای آن‌ها بازگو کنید تا از آن استفاده کنند، آن را احساس کرده و به آن احترام بگذارند. اینطور به موضوع نگاه کنید: «وقتی خودتان را پیدا کنید، مخاطبان خود را نیز پیدا خواهید کرد.» این جمله چارلز لافتون بازیگر معروف اواسط قرن بیستم است. یک‌بار که او در مهمانی کریسمس در لندن شرکت کرده بود، میزبان از همه خواست تا سرود کریسمس را با هم بخوانند، لافتون به‌صورت حرفه‌ای سرود مزامیر ۲۳ را از بر خواند که منجر به تشویق‌های گرم اطرافیان شد.

نفر بعدی زنی سالخورده بود که در صندلی خود خوابیده بود. وقتی دوستانش او را بیدار کرده و ماجرا را برایش شرح دادند، او به‌صورت صادقانه اما کاملاً غیرحرفه‌ای شروع به خواندن همان سرود کرد: «خداوند شبان من است، محتاج به هیچ چیز نخواهم بود.» وقتی اجرای او به‌پایان رسید، همه می‌گریستند. چرا اجرای او عکس‌العمل احساسی قوی‌تری را نسبت به دکلمه آراسته یک بازیگر برانگیخت؟ لافتون اینگونه توضیح داد: «من سرود را می‌شناسم، او مفهوم آن را می‌داند.»

۳. آنچه مردم حس می‌کنند: ارتباط حسی

نگرش باعث جذابیت بیشتر یک سخنران نسبت به سخنران دیگر می‌شود. اگر با احساس و مطمئن باشید، مردم به‌سوی شما جذب می‌شوند.

۴. آنچه مردم می‌شنوند: ارتباط زبانی

از واژگان مثبت به بهترین نحو استفاده کنید. به گفته مارک تواین توجه کنید: «تفاوت بین واژه نسبتاً صحیح با واژه بسیار بزرگ است و مانند تفاوت بین نور کرم شب‌تاب و نور رعدوبرق است.»

برای ایجاد ارتباط انرژی صرف کنید

برای ایجاد ارتباط با دیگران باید انرژی واقعی از خود نشان دهید. اگر منتظر هستید تا آن‌ها پیشقدم شوند، تنها خواهید ماند. به جای منتظر ماندن برای به وجود آمدن موقعیت عالی برای شروع رابطه، فرصت را غنیمت شمارید. اما ناگهانی اقدام نکنید؛ آنچه می‌خواهید انجام دهید یا بگویید را از قبل آماده کنید. صبور و فارغ از خود باشید.

نصیحت سام والتون یعنی «قانون ۱۰ قدم» را در برابر افراد زندگی خود به کار گیرید. کارمندان فروشگاه والمارت این تعهد را براساس باورهای والتون بنا نهاده‌اند: «من رسماً عهد می‌بندم که هر بار مشتری به ۱۰ قدمی من رسید، لبخند بزنم، به چشمان او نگاه کنم و به او خوشامد بگویم.» برای شناخت افراد انرژی بگذارید، اما خود را بیش از حد خسته نکنید. وقتی در همایشی صحبت می‌کنید، هرچه تعداد مخاطبان بیشتر باشد، باید انرژی بیشتری صرف کنید. برای ایجاد ارتباط با گروهی از افراد، در ابتدا شناخت کافی از آن‌ها پیدا کنید. وقتی با آن‌ها ملاقات می‌کنید، خود را به همه معرفی کنید. این موضوع را درک کنید که گروه، صاحب جلسه است نه شما. چه با یک نفر روبه‌رو باشید، چه با گروهی کوچک یا جمعیتی بزرگ، به افراد بگویید که آن‌ها را تحسین می‌کنید. خدمت به دیگران را مشخصه اصلی خودتان بسازید.

حتی اگر ارتباط‌گر قدرتمندی باشید، داشتن روابط محکم با افراد محترم که می‌توانند اعتبارشان را با شما تقسیم کنند، امتیاز است. دکتر فیل مک‌گرا روانشناس تلویزیون ایالات متحده با همین روش معروف شد. او در برنامه تلویزیونی آپرا وینفری شرکت کرد و آپرا به بینندگان خود نشان داد که نظری مثبت درباره او دارد، در نتیجه بینندگان نیز به او بسیار توجه کردند. البته اعتبار فقط منوط به این نیست که «چه کسی را می‌شناسید»، بلکه به «دانسته‌ها» و یافته‌های شما نیز بستگی دارد. دستاوردهای برجسته و چشمگیر، تحسین افراد را برانگیخته و گسترش روابط را آسان‌تر می‌کند.

یافتن وجه اشتراک

بهترین راه ایجاد ارتباط با دیگران پیدا کردن وجه اشتراک با آنها است. برای مشخص کردن وجوه اشتراک خود با افرادی که مایلید با آنها ارتباط برقرار کنید، درباره آنها بیشتر بیاموزید. متأسفانه، برخی این کار را به دلایل زیر دشوار می‌دانند:

۱. خودبینی - من دانسته‌ها، خواسته‌ها و احساسات دیگران را می‌دانم. وقتی به دیگران به صورت کلی نگاه کنید، اغلب دچار اشتباه می‌شوید. درباره مردم نظر کلی ندهید و فکر نکنید نمی‌توانید چیزی از آنها بیاموزید. دیگران حتماً می‌توانند شما را شگفت‌زده می‌کنند.

۲. تکبر - نیازی به دریافتن دانسته‌ها، خواسته‌ها و احساسات دیگران ندارم. هسته ایجاد ارتباط، اهمیت دادن و توجه به دیگران و تلاش برای درک آنها است.

۳. بی‌تفاوتی - به دانسته‌ها، خواسته‌ها و احساسات دیگران اهمیتی نمی‌دهم. افرادی که چنین احساسی دارند، فقط بر خودشان تمرکز می‌کنند و احتمالاً نمی‌توانند با دیگران ارتباط برقرار کنند. به گفته جرج کارلین طنزپرداز: «امروز دانشمندان اعلام کردند که درمانی برای مشکل بی‌تفاوتی یافته‌اند. با این وجود، آنها ادعا کرده‌اند که هیچ‌کس کوچک‌ترین علاقه‌ای به آن نشان نداده است.»

۴. کنترل - نمی‌خواهم دیگران دانسته‌ها، خواسته‌ها و احساسات مرا بدانند. اگر خود و دانش خود را از کارمندانان دریغ کنید، انتظار تضعیف روحیه آنها را داشته باشید. به مطلب «تأسف زبردست» نوشته جیم لاندی درباره «نادانی که برای فردی دست‌نیافتنی کار می‌کند و کارهای غیرممکن برای فردی نمک‌شناس انجام می‌دهد.» توجه کنید.

مرتکب چنین اشتباهاتی نشوید. با دیگران وقت بگذرانید. گوش کنید. علایق آنها را بشناسید. درباره چیزهایی که دوست دارند و دوست ندارند از آنها سوال کنید. تحسین و توجه نشان دهید. با گفتن اینکه اغلب مانند آنها فکر می‌کنید، برای احساسات آنها ارزش قائل شوید. نشان دهید که فردی مانند آنها و حامی آنها هستید.

از شفافیت، شوخ طبعی و لبخند استفاده کنید

جان پکلی در کتاب «قدرت واژگان کوچک» می‌نویسد: «آموزش به‌ندرت بر مبادله نظرات به‌صورت ساده و شفاف تاکید می‌کند. آموخته‌های ما در زبان انگلیسی به ما یاد می‌دهد که چگونه مسائل را پیچیده و مبهم کنیم. واقعا اینچنین است. بعضی افراد فکر می‌کنند که باید به‌روشی بسیار پیچیده سخن بگویند یا بنویسند تا دیگران فکر کنند که آن‌ها دانا هستند و مطلب مهمی برای گفتن دارند. ولی موضوع دقیقا برعکس است. برای برقراری مکالمه و ایجاد ارتباط، از افکار و ایده‌های ساده و قابل‌فهم استفاده کنید. البته این کار خیلی هم ساده نیست. به گفته پاسکال بلیز ریاضیدان: «من این نامه را طولانی‌تر از حد معمول نوشتم، زیرا وقت کافی نداشتم تا آن را مختصرتر کنم.»

برای جلب‌توجه و احترام، اطلاعات و داستان‌هایی آماده کنید که بامزه، محرک احساسات، انگیزاننده یا مفید باشند. هدف شما این است که مردم را بخندانید، به احساسات آن‌ها نفوذ کنید، به آن‌ها انگیزه دهید و زندگیشان را ساده‌تر کنید. برای برنده شدن، بر اساس این استراتژی سه‌گانه با آن‌ها گفتگو کنید: «مبحث را ساده کنید، آن را آرام بگویید، لبخندی بر لب داشته باشید.» سپس از این ۵ دستورالعمل پیروی کنید:

۱. با مردم از موضع یکسان سخن بگویید نه از بالا. هیچ‌کس دوست ندارد دیگران با او رئیس مآبانه رفتار کنند.

۲. مستقیما به اصل موضوع پردازید. وقتی شما چیزی برای گفتن دارید، دقیقا همان را بگویید.

۳. بارها و بارها و بارها و بارها آن را بگویید. درغیراینصورت مردم ارزش مبحث شما را درک نخواهند کرد. دانیل پینک نویسنده توضیح می‌دهد: «سه واژه در ایجاد ارتباط با دیگران حیاتی است: شجاعت، شوخ‌طبعی، و تکرار.»

۴. واضح سخن بگویید. درباره موضوعی چیزی نگویید و ننویسید مگر زمانی که پیام خود را بشناسید. برداشت مخاطب چیزی است که خود درک می‌کند و نه آنچه شما می‌گویید.

۵. کمتر سخن بگویید. هیچ‌کس دوست ندارد که صحبت سخنران طولانی شود. جان مکسول به‌عنوان سخنران برنامه‌ای که دیر شروع شده بود قول داد: «من پیتزای سخنرانی خود را ارائه می‌دهم، اگر آن را در کمتر از ۳۰ دقیقه به دست شما نرسانم، لازم نیست پولی به من پرداخت کنید.» و این کار را در کمتر از ۳۰ دقیقه انجام داد.

شنوندگان را با «نقل قول‌ها، داستان‌ها و تصاویر» جالب درگیر کنید. برای انرژی بخشیدن به سخنان خود:

- **مسئولیت شنوندگان را به‌عهده بگیرید.** سخنران و نویسنده، مسئول ایجاد ارتباط با مخاطب است. باربارا تاچمن مورخ و نویسنده، هر روز این موضوع را با طرح سوالی به خود یادآوری می‌کرد: «آیا خواننده با خواندن این صفحه، به صفحه بعد خواهد رفت؟»

- **به زبان آن‌ها صحبت کنید.** اطمینان حاصل کنید که افراد با عبارات و نظرات شما ارتباط برقرار می‌کنند.

- **از همان ابتدا توجه افراد را جلب کنید.** توجه افراد را حفظ کنید. از چیزی که پگی نونان نویسنده، آن را «سخنان خواب‌آور» می‌نامد، اجتناب کنید. سخنانی که «دو سر آن به درختی قوی بسته شده است و در وسط آن بخشی زیبا و لطیف وجود دارد که همه ما را به خواب می‌برد.»

- **حضار را فعال کنید.** سوال بپرسید، کاری کنید که افراد با هم مشارکت کنند، مثلاً همه با هم دست بدهند و آن‌ها را ترغیب کنید که کاری عملی انجام دهند مثلاً بایستند و حرکات کششی انجام دهند.

- **موضوع را طوری بگویید که در ذهن بماند.** اطلاعات مهم، ایده‌های اصیل و داده‌هایی شگفت‌انگیز ارائه کرده و شوخی کنید.

• **دیداری باشید.** از حالات، ابزار و ادوات صحنه و ظواهر جذاب استفاده کنید که تماشای آن‌ها جالب باشد.

• **داستان بگویید.** تعریف داستان‌های جالب بهترین راه حفظ توجه افراد است.

راه دیگر برقراری ارتباط موثر با افراد، انگیزه دادن به آن‌هاست. برای تشویق آن‌ها به اقدام صحیح، از «معادله انگیزه» استفاده کنید. این فرمول سه بخش دارد:

۱. آنچه مردم باید بدانند. این موضوع بسیار مهم است. به دیگران نشان دهید که حامی آن‌ها هستید و به آن‌ها اهمیت می‌دهید. اینکه آن‌ها برای شما مهم هستند و انتظارات بزرگی از آن‌ها دارید.

۲. آنچه مردم باید ببینند. اعتقاد، شخصیت و اعتبار خود را نشان دهید.

۳. آنچه مردم باید حس کنند. درباره مبحث خود مطمئن و مشتاق باشید. قدردانی خود را از اینکه افتخار صحبت با مخاطبان را در اختیارتان گذاشته‌اند، نشان دهید.

شما پیام خود هستید

وقتی برای نخستین بار تلاش می‌کنید تا رابطه‌ای را با افراد برقرار کنید، چه رابطه نفر به نفر و چه رابطه با یک گروه، نحوه سخن گفتن شما بسیار مهم است. وقتی شما را بشناسند، اعتبار شما مهم‌ترین عامل در حفظ ارتباط با آن‌ها است. وقتی ارتباطی برقرار می‌کنید، باید اعتماد مردم را حفظ کنید. بهترین راه برای آنکه دیگران به شما اعتماد کنند، این است که با خودتان ارتباط برقرار کنید، یاد بگیرید به خودتان تکیه کنید، به خودتان اهمیت داده و با خودتان راحت باشید. اگر خودتان را دوست نداشته باشید، دیگران نیز شما را دوست نخواهند داشت. مسئولیت کارهای خود را به‌عهده بگیرید. همیشه «آنچه می‌گویید را زندگی کنید.»

["message_box text_color="light]

نکات کلیدی کتاب

- اگر مردم به شما احساس نزدیکی کنند، از شما تعریف می‌کنند، به شما اعتماد می‌کنند، بیش از حد انتظار با شما همکاری می‌کنند و از بودن با شما لذت می‌برند.
- برای ایجاد رابطه خوب با دیگران، سعی کنید بر آن‌ها تمرکز کنید، نه بر خودتان.
- برای ایجاد روابط ارزشمند، به مردم نشان دهید که برایشان اهمیت قائلید، می‌خواهید به آن‌ها کمک کنید و قابل اعتماد هستید. برای جلب حمایت دیگران باید از آنها حمایت کنید.
- سعی کنید با مردم ارتباط دیداری، ذهنی، احساسی و زبانی برقرار کنید.
- اولین کسی باشید که با افراد، گروه‌ها و مخاطبان ارتباط برقرار می‌کند.
- مردم اغلب ایجاد ارتباط را سخت می‌دانند، زیرا بیش از حد حدس می‌زنند، متکبرانه عمل می‌کنند، بی‌تفاوت ظاهر می‌شوند یا خود را کنترل می‌کنند.
- از استراتژی ارتباطی سه گانه استفاده کنید: مطالب را ساده کنید، آن را به آرامی بگویید و لبخندی بر لب داشته باشید.
- وقتی مسائل مشترک را مطرح کنید، مردم بیشتر با شما همراه می‌شوند.
- در سخنرانی عمومی مختصر، شفاف، مرتبط، جذاب و مستقیم سخن بگویید. نکات مهم را تکرار کنید. از داستان‌ها استفاده کنید.
- برای تشویق دیگران به عمل، «آنچه باید بدانند» را مطرح کنید، «آنچه لازم است ببینند» را نشان دهید و احساس خود درباره «آنچه باید حس کنند» را انتقال دهید.

[message_box/]