



خلاصه کتاب چگونه با دیگران به سرعت ارتباط برقرار کنیم؟

آنچه در این چکیده می‌آموزید

لایل لوندس، مشاور ارتباطات، ۴۶ فن مختلف را آموزش می‌دهد که می‌توانید برای ایجاد احساس خوب نسبت به خود در دیگران از آن‌ها استفاده کنید و اغلب این احساس وقتی به دست می‌آید که کاری کنید آن‌ها احساس خوبی نسبت به خود داشته باشند. این روش‌ها به‌خوبی کار می‌کنند، البته وقتی که خالصانه اجرا شوند، نه با اشتیاق ساختگی. هدف شما تملق‌گویی نیست، بلکه باید در آن‌ها نظر مثبت به وجود آورید. اگرچه ممکن است نخواهید از تمامی پیشنهادات نویسنده پیروی کنید، اما مدیرسبز کتاب جذاب او را به هر کسی که می‌خواهد در ارتباط با دیگران تحولی ایجاد کند، پیشنهاد می‌کند.

بر دیگران تمرکز کنید تا بر شما تمرکز کنند

روش‌های موثر ارتباطات و تدابیر هوشمندانه به شما امکان می‌دهد تا اعتمادسازی کنید، به راحتی با دیگران سخن بگویید و با هرکسی که ملاقات می‌کنید، ارتباط مثبتی ایجاد کنید. این روش‌ها شما را قادر می‌سازد تا احساس عزت‌نفس مردم را افزایش دهید و باعث شوید احساس خوبی نسبت به خود داشته باشند و شما را تحسین کنند. برای رسیدن به این مرحله از جذابیت شخصی، توانایی‌های خود در زمینه «پیش‌بینی احساسی» را افزایش دهید تا دریابید مردم چگونه به اعمال و رفتار شما عکس‌العمل نشان خواهند داد. برای بهبود این توانایی از نکات زیر استفاده کنید.

اثرگذاری مثبت

در این بخش روش‌هایی ارائه کرده‌ایم تا بتوانید به سرعت کاری کنید که دیگران احساس خوبی نسبت به شما پیدا کنند:

- **چگونه تماس چشمی مناسب برقرار کنیم.** برای برقراری ارتباط چشمی قوی به سرعت چشمان افراد دیگر را بررسی کنید. رنگ چشم آن‌ها، طول مژه‌ها، میزان پلک زدن آن‌ها و استفاده آن‌ها از لنز را تشخیص دهید. نگاه کنید و ببینید. به یک کارآگاه چشم تبدیل شوید.
- **چگونه هنگام ملاقات با مردم اعتماد به نفس خود را حفظ کنید.** وقتی شخص جدیدی را ملاقات می‌کنید، لباسی را که به تازگی خریده‌اید نپوشید، زیرا نمی‌دانید که در این لباس چه احساسی دارید و چگونه به نظر می‌رسید. ابتدا لباس خود را در خانه بپوشید و امتحان کنید و اگر با آن راحت بودید، آن را هنگام ملاقات بپوشید.
- **چگونه کاری کنید که بی‌صبرانه در انتظار ملاقات با شما باشند.** وقتی شخصی را به شخص دیگری معرفی می‌کنید، ابتدا یک نکته مثبت درباره آن فرد بگویید. اگر یکی از آن‌ها دوست صمیمی شما است، از قبل با هم توافق کنید که در طول معرفی از یکدیگر تعریف کنید. این روش به شما و دوستان کمک می‌کند تا سردی جلسات و گردهمایی‌های اجتماعی را از بین ببرید.

• **چگونه کاری کنید که همه آرزومند شنیدن نظرات شما باشند.** رمز موفقیت آن است که وقتی دیگران در حال صحبت هستند صحبت آن‌ها را قطع نکنید. به جای آن ساکت باشید، به دقت به سخنان دیگران توجه کنید و با سخنران تماس چشمی برقرار کنید. آرام و خونسرد باقی بمانید. سرانجام وقتی نوبت صحبت شما رسید، مردم به دقت به سخنان شما یعنی یک ناظر با ملاحظه توجه می‌کنند.

سلام و خداحافظی

روش ملاقات شما با افراد و روش ترک کردن آن‌ها، شما را متمایز می‌کند. برای ورود و خروج فوق‌العاده از این نکات پیروی کنید:

• **چگونه کارت ویزیت خود را با تشخص به دیگران بدهید و کارت آن‌ها را بگیرید.** وقتی کسی کارت ویزیتی به شما می‌دهد، آن کارت برایش بسیار ارزشمند است. آن را سریعاً در جیب خود نگذارید. در عوض آن را با دو دست بگیرید و با دقت به آن نگاه کنید گویی به یک شاهکار هنری نگاه می‌کنید که قیمتی برای آن متصور نیست. سپس آن را پایین‌تر بگیرید و هر چند لحظه یک‌بار نگاهی به آن بیندازید. وقتی کارت خود را به کسی می‌دهید، آن را از یک جای کارت بسیار شیک خارج کنید، به صورت افقی بالا آورده، رو به روی فرد بگیرید و به او بدهید. این کار نشان می‌دهد که کارت شما و در نتیجه شغل و کسب‌وکارتان برایتان بسیار مهم است. دیگران نیز به همان ترتیب به شما عکس‌العمل نشان می‌دهند. با کارت‌های ویزیت با احترام برخورد کنید.

• **چگونه بدون پیش‌قدم شدن نشان دهید کسی را دوست دارید.** با یک حالت پراحساس به آن شخص نزدیک شوید و سپس به سرعت خود را عقب بکشید، این کار نشان می‌دهد که به او احترام می‌گذارید و رعایت حال او را می‌کنید.

• **چگونه با افراد موردنظر خود ملاقات کنید.** وقتی شخص موردنظر می‌نشیند، یک صندلی در نزدیکی او انتخاب کنید. اگر نزدیک کسی بنشینید، شروع و ادامه صحبت با او آسان‌تر است.

ارتباطات

دیگران را در مکالمات گرم و صمیمانه خود شریک کنید. با این کار آن‌ها احساس خوبی نسبت به شما پیدا می‌کنند. از روش‌های زیر استفاده کنید:

• چگونه با افرادی که چند لحظه پیش ملاقات کرده‌اید، گفتگویی جذاب

داشته باشید. مکالمه را طوری هدایت کنید که بیشتر راجع به مخاطب باشد. جزئیاتی در مورد کارهای اخیر آن‌ها بپرسید که در چند ساعت گذشته انجام داده‌اند. صحبت درباره چنین جزئیاتی برای مردم آسان است، زیرا به‌تازگی آن‌ها را انجام داده‌اند و از صحبت راجع به موضوع موردعلاقه خود «یعنی خودشان» لذت می‌برند.

• چگونه با افراد غریبه دوست شوید.

غریبه‌ها را تشویق کنید راجع به موضوعات ادامه‌دار صحبت کنند تا مکالمه ادامه پیدا کند. برای مثال، از شخص بخواهید رستورانی معرفی کند تا با همسران برای شام به آنجا بروید (ادامه بحث: این رستوران کجاست؟ بهتر است چه غذایی سفارش دهیم؟) اگر اسم غذا را فراموش کنید، بهانه‌ای دارید که با این فرد جدید تماس بگیرید و مجدداً از او بپرسید. تماس با فردی که قبلاً به او معرفی شده‌اید، مطمئن‌ترین روش ایجاد یک دوستی جدید است.

• چگونه برای شروع و یا مشارکت در یک مکالمه تردید نکنید.

گردهمایی اجتماعی، به‌دقت درباره مطالبی که مردم احتمالاً راجع به آن‌ها صحبت خواهند کرد، فکر کنید. نظرات خود را درباره یک یا چند مورد از این موضوعات، آماده کنید. در گردهمایی، این آمادگی را دارید که خود را منطقی، آگاه و پر از ایده نشان دهید.

• چگونه وقتی کسی مزاحم شما می‌شود، نظر خود را بیان کنید.

مزاحم شما شد، اگر با همان روش جواب او را بدهید، مانند یک دستگاه ضبط صوت عمل کرده‌اید. مطلب موردنظر خود را با کلمات متفاوتی بیان کنید. برای مثال، «مردم نظرات متفاوتی دارند، اما نظر من این است که...» یا «با در نظر

گرفتن شرایط، فکر نمی‌کنید که...» به بیان دیگر نوشابه قدیمی خود را در یک بطری جدید ارائه کنید.

• **چگونه سخنانی مناسب حال مخاطب بگویید.** نمی‌توان با کلمات پیچیده با شاگردان کلاس اول ابتدایی صحبت کرد. ارتباطات خود را با مخاطب یا مخاطبان به گونه‌ای شخصی‌تر و خصوصی‌تر کنید که احساس راحتی کنند. هرگز افراد را ساکت نکنید اما به نحوه صحبت کردن آن‌ها با دیگران دقت کنید. «وقتی در شهر رُم هستید، مانند رومی‌ها سخن بگویید.»

• **چگونه پشت سر مردم طوری حرف بزنید که خوششان بیاید.** مردم همیشه مشتاق‌اند نظر دیگران را درباره خودشان بدانند، بنابراین مطلب خوبی درباره آن‌ها بگویید و مطمئن شوید آن را شنیده‌اند. اگر فکر می‌کنید آن را نشنیده‌اند، مجدداً بگویید. وقتی مهمانی را ترک می‌کنید، جمله موردنظر خود را بگویید: «دیویس واقعا می‌داند چگونه یک مهمانی خوب برگزار کند. این‌طور نیست؟» بلندتر از حد معمول صحبت کنید تا دیویس بتواند سخنان شما را بشنود.

• **چگونه کاری کنید که همه در صحبت کردن با شما احساس راحتی کنند.** برای شرکت در مکالمه‌ای که برای دیگران هم خالی از لطف نباشد، مطمئن شوید که آن‌ها حداقل از نظر فیزیکی راحت هستند. برای مثال، اگر از پشت میز خود با کسی صحبت کنید، ممکن است او را بترسانید. به جای آن، یک صندلی در کنار میز خود قرار دهید و از او بخواهید در کنار شما بنشیند. آقایان باید از جایی که نشسته‌اند، در خروجی را ببینند. اغلب آن‌ها از اینکه پشتشان به در باشد، احساس ناخوشایندی دارند.

• **چگونه خود را قدرتمند نشان دهید.** وقتی کسی نکته‌ای را می‌گوید، چند بار چانه خود را از حالت موازی با زمین کمی بالاتر بیاورید (پایین آوردن چانه نشانه توافق است). البته این کار ممکن است متکبرانه به نظر آید. پس با احتیاط از آن استفاده کنید.

• **چگونه طوری بخندید که مورد احترام قرار گیرید.** خندیدن مسری است. وقتی مردم اطراف شما کاری هوشمندانه یا خنده‌دار انجام می‌دهند، اولین کسی باشید که با صدای بلند می‌خندید. به دیگران نشان دهید که از مصاحبت آن‌ها لذت

می‌برید.

• **چگونه ذهن افراد را بخوانید.** برای اینکه بفهمید مردم واقعا چگونه فکر می‌کنند، به صورت آن‌ها نگاه کنید. اگر لب‌های آن‌ها به آرامی بالا برود، مشخص است احساس خوبی دارند. اگر صورت‌های آن‌ها خشک و بی‌روح باشد، و لب‌هایشان آویزان باشد، معلوم است طور دیگری فکر می‌کنند. مکالمات خود را بر اساس این حالات پیش ببرید.

اجتماعی شدن

بسیاری از مردم به مهمانی می‌روند تا روابط اجتماعی خود را گسترش دهند، اما اغلب احساس راحتی نمی‌کنند. برای اینکه خوش بگذرانید، نکات زیر را به کار بگیرید:

• **چگونه در یک مهمانی بزرگ دوستانی پیدا کنید.** اگر کمی زودتر به مهمانی بروید می‌توانید با افرادی که پیش از شما رسیده‌اند، ارتباط برقرار کنید و وقتی دوستان آن‌ها به مهمانی آمدند، آن‌ها شما را به دوستانشان معرفی می‌کنند. همچنین، وقتی بچه‌ها را به مهمانی می‌برید این روش، روش بسیار موثر است. وقتی کسی تنها به نظر می‌رسد، لبخند بزرگی به او بزنید. به سرعت وارد صحبت شوید و او را برای همیشه به دوست خود تبدیل کنید.

• **چگونه در یک گردهمایی تنها و سردرگم به نظر نیایید.** طوری وارد سالن شوید که گویی مالک آن هستید. به همه جای سالن نگاه کنید و چنان با اشتیاق نگاه خود را بچرخانید که گویی کسی را که می‌شناسید، دیده‌اید.

• **چگونه دعوت کسی را رد کنید و همچنان ارتباط را حفظ کنید.** وقتی احساس می‌کنید باید دعوتی را برای یک مهمانی بپذیرید که ترجیح می‌دهید از آن اجتناب کنید، خود را هیجان‌زده و مشتاق نشان دهید. بعدا با آن شخص تماس بگیرید و بگویید با کمال تأسف برنامه‌های شما امکان شرکت در آن مراسم را به شما نمی‌دهند.

ایمیل و موبایل

بایدها و نبایدهای استفاده از ایمیل و تلفن همراه در برقراری ارتباطات عبارتند از:

- **چگونه وقتی خارج از محل کار هستید، ثابت کنید فرد خاصی هستید. به** پیام‌های اتوماتیک اعتماد نکنید، پیام‌های خصوصی و دوستانه برای افراد ارسال کنید.
- **چه کنید که ایمیل‌هایتان مطمئن به نظر آیند؟** در جملات خود از افعال زمان گذشته استفاده نکنید. ننویسید «امیدوار بودم که...»، بنویسید «امیدوارم که شما...». زمان گذشته عدم اطمینان را نشان می‌دهد.
- **چگونه از خودپسند به نظر آمدن در ایمیل اجتناب کنید:** از کلمه «من» کمتر استفاده کنید.
- **چگونه پیام‌های خود را امضا کنید:** هیچ‌چیز برای یک نفر مهم‌تر از اسمش نیست. نام گیرنده نامه را در جمله آخر پیام خود لحاظ کنید.
- **چگونه از تحقیر دیگران به وسیله ایمیل اجتناب کنید:** همه پیام‌های زنجیره‌ای را که ممکن است به صورت اتوماتیک ضمیمه پیام‌های ارسالی شما باشند را دوباره چک کنید. پیام‌های اشتباه را برای افراد اشتباه نفرستید.
- **چگونه خود را صاحب نظر نشان دهید.** ببینید در محل زندگی کسانی که دریافت‌کننده ایمیل شما هستند چه اتفاقاتی می‌افتد و در ارتباطات خود به حوادثی اشاره کنید که قرار است در آینده در آن محل اتفاق بیفتد. جستجو در وب تنها چند ثانیه طول می‌کشد و همین کار باعث می‌شود سود زیادی از دریافت‌کنندگان پیام خود به دست آورید.
- **چگونه با استفاده از موبایل خود عزت نفس آن‌ها را افزایش دهید.** بودن با کسی که مرتبا با جواب دادن به تلفن همراه خود، مزاحم صحبت‌های شما می‌شود، بسیار توهین‌آمیز است. وقتی با کسی هستید، با خاموش کردن تلفن همراه خود، نشان دهید که برایش ارزش قائلید.

کارهایی که نباید انجام دهید

مردم گاهی بی‌معنی‌ترین سخنان را می‌گویند و بی‌معنی‌ترین کارها را انجام می‌دهند. از ارتکاب این اشتباهات اجتناب کنید:

- **چگونه طوری رفتار کنید که مردم شما را کم‌اهمیت نپندارند:** هرگز از عبارت «وقت ناهار من» استفاده نکنید. این جمله نشان می‌دهد که شما مسئول زمان خود نیستید و رئیس‌تان تصمیم می‌گیرد.
- **چگونه از گفتن جملات احمقانه معمول اجتناب کنید.** از گفتن جملات «متأسفم، وقت نکردم با شما تماس بگیرم، یا برای شما نامه بنویسم و یا نزد شما بیایم» اجتناب کنید. این جملات نشان می‌دهد شخص مذکور لیاقت زمان ما را نداشته است. وقتی افراد را به فرودگاه می‌رسانید، به آن‌ها نگویند «پرواز ایمنی داشته باشید»، این جمله نشان می‌دهد فکر می‌کنید آن‌ها می‌میرند. به کسانی که با آن‌ها قدم می‌زنید، نگویند «مواظب باشید پایتان نلغزد» زیرا فکر می‌کنند آن‌ها را دست‌وپا چلفتی می‌دانید.
- **چگونه بفهمید در چه مواردی نباید دوستانه رفتار کنید.** گاهی مردم نمی‌خواهند با آن‌ها دوستانه رفتار کنید، به‌خصوص وقتی در حال جروب‌بحث و یا حمل اسباب و اثاث هستند. وقتی کسی را دیدید و فهمیدید که نمی‌خواهد به او نزدیک شوید، پس به او نزدیک نشوید. وقتی کسی غمگین یا بیمار است شاید اطلاعاتی را افشا کند که بسیار خصوصی هستند. پس بهتر است سریعاً موضوع بحث را عوض کنید.
- **چگونه از متقلب به نظر آمدن اجتناب کنیم.** هرگز از عبارات «صریحاً بگویم...» یا «بگذارید با شما روراست باشم» استفاده نکنید. چنین عباراتی نشان می‌دهند که بسته به شخصی که در حال مکالمه با او هستید ممکن است روراست یا غیر روراست باشید.

ارتباطات شخصی

هیچ‌چیز مهم‌تر از ارتباطات شخصی نیست. برای ارتقای روابط شخصی خود از نکات

زیر کمک بگیرید:

- **چه کنید که همیشه تشکر شما را به خاطر داشته باشند.** وقتی مردم به شما لطفی می‌کنند، هدیه‌ای می‌دهند و یا رفتار با ملاحظه‌ای انجام می‌دهند، به سرعت از آن‌ها تشکر کنید. سپس گام دیگری بردارید و مدتی بعد دوباره از آن‌ها تشکر کنید.
- **چگونه از آن‌ها طوری تعریف کنید که هرگز فراموش نکنند.** تعریف خود را با اضافه کردن جزئیات طولانی کنید. باید نشان دهید که همه تلاش‌های آن فرد را فهمیده‌اید و به آن ارج می‌نهد.
- **چگونه ارتباط خود با شریکتان را بهبود ببخشید.** همیشه مطالب مثبتی راجع به شریک خود بگویید، چه خودش حاضر باشد و چه نباشد.

["message_box text_color="light"]

نکات کلیدی کتاب

- با استفاده از روش‌های اثبات شده ارتباطات، می‌توان مردم را تشویق کرد که شما را دوست داشته باشند.
- تمرکز این روش‌ها بر دیگران است و باعث ایجاد احساس خوب در آن‌ها می‌شود.
- وقتی کاری کنید که مردم عزت‌نفس بالایی به دست آورند، احساس مثبتی نسبت به شما خواهند داشت.
- انجام چنین مبادلاتی به «پیش‌بینی‌های احساسی» بستگی دارد، یعنی توانایی شما برای پیش‌بینی اثر اعمالتان بر دیگران.
- برای داشتن دوستان و تحسین‌کنندگان زیاد، همیشه نکات مثبت دیگران را بگویید.
- وقتی برای اولین بار کسی را ملاقات می‌کنید، تماس چشمی برقرار کنید.
- هنگام صحبت با ملاحظه، محتاط و مؤدب باشید.

- با کارت ویزیت‌هایی که دریافت می‌کنید و افرادی که این کارت‌ها را به شما می‌دهند، با احترام رفتار کنید.
- برای اینکه به افراد نشان دهید از هم‌صحبتی آن‌ها لذت می‌برید، به لطیفه‌های آن‌ها خالصانه بخندید.
- اگر می‌خواهید شخص مهمی را در یک گردهمایی اجتماعی ملاقات کنید، سعی کنید بر صندلی کنار او بنشینید.

[message_box/]