



درنامه دوره آموزشی زبان بدن و ارتباطات فردی

گردآوری و تدوین
ریحانه شاقلی
موسسه آموزش و ترویج کشاورزی معاونت علمی و فناوری

۱۴۰۴



وزارت جهاد کشاورزی

سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی
معاونت آموزش و ترویج

درسنامه دوره آموزشی

زبان بدن و ارتباطات فردی

گردآوری و تدوین

ریحانه شاقلی

۱۴۰۴

سرشناسه : شاقلی، ریحانه، ۱۳۴۴ -
 عنوان و نام پدیدآور : زبان بدن و ارتباطات فردی / گردآوری و تدوین ریحانه شاقلی.
 مشخصات نشر : تهران : سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی، معاونت آموزش و ترویج کشاورزی، نشر آموزش کشاورزی، ۱۴۰۴.
 مشخصات ظاهری : ۶۴ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۳۶۳-۱۲۰-۷
 وضعیت فهرست نویسی : فیپا
 موضوع : زبان ایما و اشاره
 Body language ارتباط
 Communication روابط بین اشخاص
 Interpersonal relations
 شناسه افزوده : سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی، معاونت آموزش و ترویج، نشر آموزش کشاورزی
 رده بندی کنگره : BF۶۳۷
 رده بندی دیویی : ۶۹/۱۵۳
 شماره کتابشناسی ملی : ۱۰۲۷۹۴۸۸
 اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیپا



نشر آموزش کشاورزی

شناسنامه

ISBN: 978-622-363-120-7

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۶۳-۱۲۰-۷

عنوان: زبان بدن و ارتباطات فردی

معاون وزیر و رئیس سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی: غلامرضا گل محمدی
 معاون سازمان تات و رئیس مؤسسه آموزش و ترویج: محمد مهدی قاسمی
 نظارت بر تدوین و اجرا: سید کریم موسوی - احمد صادقی - سید رضا صابری
 گردآوری و تدوین: ریحانه شاقلی
 ویراستار: صدیقه قاسمی
 مدیر داخلی: فتح‌اله بهرامی
 سفارش دهنده: مرکز تحول و نوسازی اداری - دفتر آموزش کارکنان
 تهیه شده در: معاونت آموزش و ترویج کشاورزی، دفتر شبکه دانش و رسانه‌های ترویجی
 ناشر: نشر آموزش کشاورزی
 نظارت بر تنظیم و نشر: عرفان علی‌میرزایی

طراح و صفحه‌آرا: فتح‌اله بهرامی

شعارگان: محدود

نوبت چاپ: اول/ ۱۴۰۴

مسئولیت درستی مطالب با نویسنده است.

شماره ثبت در مرکز فناوری اطلاعات و اطلاع‌رسانی کشاورزی ۳۱۴۰۴۳۱ به تاریخ ۱۹ / ۰۸ / ۱۴۰۴ است.

نشانی: تهران، خیابان آزادی، بین نواب و رودکی، پلاک ۲۰۵، مؤسسه آموزش و ترویج کشاورزی، طبقه ۱۲

تلفن: ۶۶۴۳۰۴۶۵ | تلفکس: ۶۶۴۳۰۴۶۴ | کد پستی: ۱۴۵۷۸۹۶۹۸۱

◆ مشخصات دوره آموزشی

- ✓ نوع دوره: بهبود مدیریت عمومی
- ✓ گروه: مدیران
- ✓ مدت: ۸ ساعت نظری

◆ اهداف رفتاری

- ✓ آشنایی با تعاریف، مدل‌ها و سبک‌های ارتباطات بین فردی.
- ✓ آشنایی با انواع ارتباطات بین فردی.
- ✓ تشریح راهکارهای برقراری روابط بین فردی سازگارانه.
- ✓ آشنایی با زبان بدن در ارتباطات بین فردی.

◆ سرفصل

- ✓ راهکارهای برقراری ارتباط مؤثر.
- ✓ انواع حرکات عمومی در ارتباطات بین فردی.
- ✓ مفهوم ارتباط و موانع ارتباط.
- ✓ ویژگی ارتباطات امروزی.
- ✓ ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن.
- ✓ اسرار زبان بدن: بررسی تأثیر انواع حالات بدن چهره، قامت، صدا، نشست و ...
- ✓ هنر اثرگذاری در افراد و مدیریت زبان بدن در محیط کار.
- ✓ دریافت صحیح از دیگران (افکار، جایگاه، قدرت).

پیشگفتار

◀ در عصری که سرعت انتقال اطلاعات و پیچیدگی روابط انسانی به اوج خود رسیده است، ارتباط مؤثر به عنوان سنگ بنای تعاملات اجتماعی، حرفه‌ای و حتی شخصی نقشی حیاتی ایفا می‌کند. توانایی برقراری ارتباطی روشن، صادقانه و تأثیرگذار نه تنها به فرد کمک می‌کند تا پیام خود را به درستی منتقل کند، بلکه زمینه‌ساز ایجاد اعتماد، کاهش تنش‌ها و دستیابی به اهداف مشترک در محیط‌های مختلف می‌شود. ارتباطات، فرآیندی پویا و چندبعدی است که تنها به گفتار محدود نمی‌شود، بلکه شامل زبان بدن، لحن صدا، مهارت‌های شنیداری و حتی ارتباطات نوشتاری نیز می‌شود. در واقع، هر تعاملی که بین افراد صورت می‌گیرد، خواه در یک گفت‌وگوی دوستانه، یک جلسه کاری یا حتی یک ارتباط مجازی، نیازمند درک عمیق از اصول ارتباط مؤثر است. بدون این درک، امکان سوءبرداشت، تعارض و ناکارآمدی در روابط افزایش می‌یابد.

◀ این مجموعه با هدف تبیین جامع مهارت‌های ارتباطی و ارائه راهکارهای کاربردی برای بهبود آن تدوین شده است. در فصل‌های مختلف، به بررسی مفهوم ارتباط مؤثر، فواید آن، عناصر تشکیل‌دهنده ارتباط و انواع مهارت‌های ارتباطی پرداخته می‌شود.

◀ همچنین، راهکارهای عملی برای تقویت ارتباطات، موانع احتمالی و روش‌های غلبه بر آنها مورد بحث قرار می‌گیرد تا خواننده بتواند در موقعیت‌های مختلف، واکنش‌های مناسب‌تری داشته باشد. یکی از بخش‌های کلیدی این محتوا، بررسی تیپ‌های شخصیتی در محیط کار است. شناخت این تیپ‌ها به افراد کمک می‌کند تا با درک تفاوت‌های فردی، تعاملات حرفه‌ای خود را بهبود بخشند. علاوه بر این، ویژگی‌های ارتباطات در عصر حاضر، از جمله تأثیر فناوری‌های دیجیتال و شبکه‌های اجتماعی بر شیوه‌های تعاملی، مورد تحلیل قرار می‌گیرد. بخش دیگری از این نوشتار به زبان بدن و مهارت‌های غیرکلامی اختصاص دارد. تحقیقات نشان می‌دهد که بیش از نیمی از ارتباطات ما از طریق علائم غیرکلامی منتقل می‌شود؛ بنابراین، آگاهی از این نشانه‌ها و توانایی تفسیر آنها می‌تواند به درک عمیق‌تر از گفت‌وگوها و رفتارهای اطرافیان بینجامد. در نهایت، این کتاب راهنما تلاش می‌کند تا با ترکیب تئوری‌های علمی و مثال‌های کاربردی، خواننده را به سمت تبدیل شدن به یک ارتباط‌گر حرفه‌ای سوق دهد. امید است این اثر بتواند به‌عنوان راهنمایی عملی برای همه کسانی که به دنبال بهبود روابط خود هستند، مفید واقع شود. ارتباط مؤثر، هنری است که با تمرین و آگاهی می‌توان به آن مسلط شد و از آن به‌عنوان ابزاری قدرتمند برای موفقیت در تمام عرصه‌های زندگی بهره برد.

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
پیشگفتار.....	۴
مقدمه.....	۸
مفهوم ارتباط مؤثر.....	۹
فواید ارتباط مؤثر.....	۱۱
عناصر ارتباط.....	۱۲
انواع ارتباط.....	۱۳
انواع مهارت‌های ارتباطی.....	۱۸
راهکارهای برقراری ارتباط مؤثر.....	۲۲
موانع برقراری ارتباط مؤثر.....	۲۷
چهار تیپ شخصیتی در محیط کار.....	۳۲
ویژگی‌های ارتباطات امروزی.....	۳۳
مزایای ارتباطات امروزی.....	۳۵
معایب ارتباطات امروزی.....	۳۶
دریافت صحیح از دیگران (افکار و جایگاه قدرت).....	۳۷
زبان بدن.....	۴۳
سخن پایانی.....	۵۶
منابع و مأخذ.....	۵۷

مقدمه

ارتباط برقرار کردن از ضروریات زندگی اجتماعی است. ارتباط، فرایند انتقال اطلاعات است و تمام اجزای جهان با یکدیگر در حال ارتباط هستند. همه موجودات با یکدیگر ارتباط دارند. ارتباط مؤثر^۱، لازمه رشد و بهبود فردی و توسعه روابط اجتماعی است. این نوع ارتباط باعث افزایش همدلی^۲، تعامل مثبت، دستیابی سریع‌تر به اهداف و پیشگیری از سوءتفاهم‌ها و تنش‌ها می‌شود. در دنیای پرتنش و پیچیده امروز، یادگیری و توسعه مهارت‌های ارتباطی خوب و اثربخش بسیار اهمیت دارد. برقراری ارتباطات مؤثر در زندگی و کار به افراد کمک می‌کند تا با دیگران تعامل مثبت و سازنده برقرار کرده و اهداف خود را راحت‌تر محقق نمایند. ارتباطات قوی برای دستیابی به بالاترین عملکرد به کار گرفته می‌شود، اما اغلب اوقات نادیده گرفته می‌شود، به همین دلیل است که ارتباطات را دارایی ناملموس می‌نامند. ارتباط تنها وسیله انتقال اطلاعات به دیگران و تنها وسیله دریافت اطلاعات از دیگران است. از طریق برقراری ارتباط، عواطف به دیگران منتقل می‌شود. علاوه بر این، اصلاح سوءبرداشت‌ها و بدفهمی‌ها نیز از طریق برقراری ارتباط ممکن می‌شود (ابیسا^۳ ۲۰۲۳).

1- Effective Communication

2- Empathy

3- Aebissa

مفهوم ارتباط مؤثر

ارتباط را می‌توان به‌عنوان فرآیند تفاهم و هم‌فکری تعریف کرد. این بدین معناست که وقتی با فردی ارتباط برقرار می‌کنیم، هدف اصلی ما ایجاد هم‌فکری و اشتراک در اندیشه‌هاست. ارتباط یک جریان دوطرفه است که طی آن افراد به تبادل افکار، نظرات، احساسات و اطلاعات می‌پردازند. این تبادل باید به‌گونه‌ای باشد که پیام‌های ارسال شده برای هر طرف معنای مشابهی داشته باشد. هرگونه انتقال پیام میان فرستنده و گیرنده در واقع نوعی ارتباط به شمار می‌آید.

ارتباط مؤثر رابطه‌ای است که در آن طرف مقابل پیام شما را با حداکثر دقت ممکن دریافت و درک کند. اکثر متخصصان ارتباطات بخش اصلی (و گاه تمام) مسئولیت ارتباط مؤثر را بر عهده‌ی ارسال‌کننده‌ی پیام می‌گذارند. البته این به معنای انکار اهمیت نقش دریافت‌کننده نیست، بلکه تأکیدی بر این امر است که فرستنده‌ی پیام‌ها، مسئولیت دارد از تمام توان خود برای افزایش اثربخشی ارتباط استفاده کند و به سادگی بی‌توجهی یا بی‌دقتی مخاطب را به بهانه‌ای برای کاهش اثربخشی ارتباط تبدیل نکند (کتابی، ۱۴۰۲).

ارتباط مؤثر یا اثربخش به نوعی ارتباط اطلاق می‌شود که در آن پیام هر فرد، چه به صورت کلامی و چه غیرکلامی، به وضوح و به طور کامل به طرف مقابل منتقل شود و درک درستی از موضوع مورد نظر میان طرفین ایجاد گردد. در این نوع ارتباط، علاوه بر انتقال اطلاعات، احساسات طرف مقابل نیز به خوبی درک می‌شود و هیچ گونه ابهام یا سوء تفاهمی پیش نمی‌آید. برای تحقق چنین ارتباطی، افراد باید مهارت‌هایی همچون ارتباط کلامی^۱ مؤثر، شنود فعال، بازخورد مؤثر، زبان بدن^۲ و درک نشانه‌های غیرکلامی را یاد بگیرند. در ارتباط اثربخش، تعاملات سازنده‌ای میان طرفین برقرار می‌شود که در آن هر دو طرف به نظرات و دیدگاه‌های یکدیگر احترام می‌گذارند. تعاریف مختلفی از ارتباط مؤثر وجود دارد، اما به طور کلی می‌توان ارتباط را فرآیند انتقال و اشتراک معانی، ایده‌ها و تصاویری از افکار و اندیشه‌ها دانست. هرچه میزان اشتراک معانی بیشتر باشد، ارتباط قوی‌تر و مؤثرتر خواهد بود. یکی از جامع‌ترین تعاریف ارتباط، فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده است، مشروط بر اینکه گیرنده پیام، معنای مورد نظر فرستنده را به درستی درک کند.

در نهایت، باید اشاره کرد که ارتباط مؤثر به عنوان یکی از ارکان اصلی در ایجاد تفاهم و همکاری‌های سازنده در تمامی زمینه‌های زندگی انسانی از جمله روابط شخصی، شغلی و اجتماعی نقش کلیدی دارد. برای ایجاد ارتباطی مؤثر، نیاز است که افراد نه تنها از مهارت‌های کلامی و غیرکلامی برخوردار باشند، بلکه توانایی ایجاد فضای باز و صادقانه برای گفتگو و تبادل نظر را نیز داشته باشند (رمضانی نژاد، ۱۴۰۳).

1- Verbal Communication

2- Body Language

فواید ارتباط مؤثر

ارتباط مؤثر یکی از مهارت‌های ضروری است که برای موفقیت در تمامی زمینه‌های فردی، اجتماعی، شخصی و شغلی مورد نیاز است. برقراری ارتباط مؤثر با دیگران در زندگی شخصی و محیط کار اهمیت زیادی دارد و می‌تواند به‌طور چشمگیری در بهبود روابط و محیط کاری تأثیرگذار باشد. برخی از فواید برقراری ارتباط مؤثر عبارت‌اند از:

بهبود روابط شخصی: این مهارت به ما کمک می‌کند تا بهتر به نیازها و مسائل دیگران گوش دهیم و احساسات و نیازهایشان را درک کنیم. در نتیجه، می‌تواند باعث افزایش اعتماد، همبستگی و همدلی در روابط شخصی شود.

بهبود ارتباطات کاری: در محیط کار، برقراری ارتباط مؤثر با همکاران، مدیران و مشتریان از اهمیت بالایی برخوردار است. ارتباط مؤثر می‌تواند به بهبود عملکرد تیم، هماهنگی بهتر در گروه‌ها، ایجاد فضای کاری سالم و حل مسائل به‌طور سازنده کمک کند. این مهارت همچنین به ایجاد روحیه مثبت در محیط کار، توسعه روابط حرفه‌ای قوی‌تر و ایجاد فرصت‌های جدید شغلی کمک می‌کند.

اثربخشی در رهبری: رهبرانی که در برقراری ارتباط مؤثر در سازمان مهارت دارند، رهبران قدرتمندتر و تأثیرگذارتر هستند. توانایی گوش دادن به نیازها و ایده‌های تیم، ارائه بازخورد سازنده و ایجاد ارتباط عمیق و الهام‌بخش با اعضای تیم، ویژگی‌های کلیدی یک رهبر مؤثر است. این مهارت‌ها به توسعه تعامل مثبت با تیم و دستیابی به اهداف مشترک کمک می‌کند (شاقلی و اسدزاده، ۱۴۰۰؛ شاقلی و همکاران، ۱۳۹۹).

تقویت مهارت حل مسئله: مهارت‌های ارتباطی مؤثر به ما کمک می‌کنند تا در فرایند حل مسائل بهتر و مؤثرتر عمل کنیم. با داشتن مهارت‌های شنود فعال، می‌توانیم درک دقیق‌تری از جزئیات مسئله پیدا کنیم و به راه‌حل‌های

کارآمدتری برسیم. ارتباط مؤثر می‌تواند به تمرکز بر جنبه‌های مهم مشکل و شناسایی نیازهای واقعی در فرایند حل مسئله کمک کند.

عناصر ارتباط

ارتباط فرآیند پیچیده‌ای است که از عناصر مختلف تشکیل شده که هر یک نقش کلیدی در موفقیت یا شکست ارتباط ایفا می‌کنند. درک این عناصر به ما کمک می‌کند کیفیت تعاملات انسانی را افزایش داده و ارتباطات موثرتر و معنادارتری با دیگران برقرار کنیم. مهم‌ترین اجزای تشکیل دهنده ارتباط بشرح زیر است:

✓ **فرستنده:** فردی که مفهوم ذهنی پیام خود را برای گیرنده ارسال می‌کند و آغازگر فرایند ارتباط است.

✓ **قالب پیام:** فرستنده پیام خود را در قالب‌های مختلفی چون گفتاری، نوشتاری، حرکتی و غیر کلامی ارسال می‌کند.

✓ **پیام:** حاوی اطلاعات، نکات یا موضوعاتی است که باید به گیرنده منتقل شود.

✓ **رمز:** کدهای قابل‌شناسایی در ارتباطات میان فردی که توسط فرستنده با زبان و حرکات بدن استفاده می‌شود.

✓ **مجاری پیام:** وسایل و روش‌هایی که برای انتقال پیام استفاده می‌شود.

✓ **دریافت‌کننده پیام:** افرادی که پیام فرستنده را درک می‌کنند. اگر پیام به دریافت‌کننده نرسد، ارتباط برقرار نمی‌شود.

✓ **کشف رمز پیام:** فرایندی است که دریافت‌کننده با استفاده از آن پیام را رمزگشایی و درک می‌کند.

✓ **اختلالات یا پارازیت:** هر عاملی که موجب تضعیف اثربخشی فرایند ارتباط می‌شود (ابیس، ۲۰۲۳).

انواع ارتباط

روش‌های متنوعی برای به اشتراک‌گذاری اطلاعات با دیگران وجود دارد. در این زمینه، چهار نوع اصلی از ارتباطات عبارت‌اند از:

۱. ارتباط کلامی

ارتباط کلامی به استفاده از زبان برای انتقال اطلاعات از طریق گفتار یا زبان اشاره دارد. این نوع ارتباط یکی از رایج‌ترین روش‌ها است که به‌طور معمول در جلسات، کنفرانس‌های ویدئویی، تماس‌های تلفنی و مکالمات یک‌به‌یک استفاده می‌شود. ارتباط کلامی بسیار حائز اهمیت است؛ زیرا هم کارآمد است و هم می‌تواند با استفاده از ارتباط غیرکلامی^۱ و نوشتاری پشتیبانی شود. برای بهبود مهارت‌های ارتباط کلامی خود می‌توانید از مراحل زیر استفاده کنید:

✓ استفاده از صدای قوی و مطمئن: زمانی که اطلاعات را به گروهی از افراد منتقل می‌کنید، از صدای واضح و بلند استفاده کنید تا همه بتوانند به راحتی شما را بشنوند. همچنین هنگام صحبت کردن، اعتماد به نفس داشته باشید تا ایده‌های شما واضح و قابل فهم باشد.

✓ استفاده از گوش دادن فعال: یکی از ارکان ارتباط کلامی مؤثر، گوش دادن دقیق به طرف مقابل است. مهارت‌های گوش دادن فعال در جلسات، ارائه‌ها و حتی در مکالمات روزمره می‌تواند به شما کمک کند تا به عنوان یک ارتباط‌دهنده رشد کنید. ✓ پرهیز از کلمات پرکننده: استفاده از کلمات پرکننده مانند "امم"، "پس" یا "بله" می‌تواند در هنگام ارائه باعث حواس‌پرتی مخاطبان شود. بهتر است این کلمات را با مکث‌های کوتاه یا تنفس جایگزین کنید.

۲. ارتباط غیر کلامی

ارتباط غیر کلامی به استفاده از زبان بدن، حرکات و حالات صورت برای انتقال اطلاعات به دیگران گفته می‌شود. این نوع ارتباط ممکن است هم به صورت عمدی و هم ناخودآگاه صورت گیرد. برای مثال، وقتی اطلاعات خوشایند یا لذت‌بخش می‌شنوید، ممکن است به طور طبیعی لبخند بزنید. ارتباط غیر کلامی به درک بهتر افکار و احساسات دیگران کمک می‌کند. اگر زبان بدن شما "بسته" باشد (مانند بازوهای ضربدری یا شانه‌های خمیده)، ممکن است نشان‌دهنده اضطراب یا عصبانیت باشد. در مقابل، زبان بدن "باز" (با قرار گرفتن پاها روی زمین و دست‌ها در کنار یا روی میز) معمولاً نشان‌دهنده احساسات مثبت و آمادگی برای پذیرش اطلاعات است. برای تقویت مهارت‌های ارتباط غیر کلامی خود، می‌توانید از روش‌های زیر استفاده کنید:

✓ توجه به احساسات فیزیکی خود: در طول روز، احساسات مختلفی از جمله خوشحالی، بی‌حوصلگی، اضطراب و ناامیدی را تجربه خواهید کرد. سعی کنید احساسات خود را شناسایی کرده و متوجه شوید که چگونه این احساسات بر بدنتان تأثیر می‌گذارند. به عنوان مثال، اگر اضطراب دارید، ممکن است متوجه شوید که شکم شما سفت شده است. آگاهی از این احساسات می‌تواند به شما در کنترل بهتر زبان بدن و رفتارهای بیرونی کمک کند.

✓ هوشیاری در ارتباطات غیر کلامی: زمانی که احساس مثبت و باز دارید، زبان بدن مثبتی از خود نشان دهید. همچنین اگر گیج یا مضطرب هستید، از زبان بدن برای تقویت پیام کلامی خود استفاده کنید (بهنداری^۱ و همکاران، ۲۰۲۵).

1- Bhandari

✓ تقلید از زبان بدن مؤثر: اگر مشاهده کرده‌اید که بعضی از حالات صورت یا زبان بدن در یک محیط خاص مؤثر است، آن را در جلسات آینده امتحان کنید. به‌عنوان مثال، اگر مشاهده کنید که تکان دادن سر تأیید و بازخورد مثبت را به‌طور مؤثر منتقل می‌کند، در جلسات بعدی آن را امتحان کنید (ایبسا، ۲۰۲۳). این دو نوع ارتباط، یعنی کلامی و غیرکلامی، مکمل یکدیگر هستند و باعث می‌شوند ارتباطات شما واضح‌تر و مؤثرتر باشد.

۳. نوشتاری

ارتباط نوشتاری فرایند نوشتن، تایپ یا چاپ نمادهایی مانند حروف و اعداد به‌منظور انتقال اطلاعات است. این نوع ارتباط مفید است؛ زیرا یک سابقه از اطلاعات ایجاد می‌کند که می‌تواند به‌عنوان مرجع در آینده استفاده شود. نوشتن به‌طور معمول برای به اشتراک‌گذاری اطلاعات از طریق کتاب‌ها، جزوه‌ها، وبلاگ‌ها، نامه‌ها، یادداشت‌ها و موارد مشابه به کار می‌رود. ایمیل‌ها و چت‌ها از رایج‌ترین انواع ارتباط کتبی در محیط کار هستند. برای بهبود مهارت‌های ارتباط نوشتاری خود می‌توانید از مراحل زیر استفاده کنید:

✓ سادگی را هدف قرار دهید: ارتباطات نوشتاری باید تا حد امکان ساده و واضح باشد. اگرچه جزئیات زیاد ممکن است در ارتباطات آموزشی مفید باشد، اما باید به دنبال نوشتن نکات و مطالبی باشید که برای مخاطب قابل فهم باشد (قریزا و همکاران، ۲۰۲۱).

✓ از لحن محتاطانه استفاده کنید: در ارتباطات نوشتاری، به‌ویژه زمانی که لحن خاصی را می‌خواهید منتقل کنید (مانند شوخی یا طعنه)، دقت کنید. اگر در

نوشتن قادر به انتقال ظرافت‌های کلامی و غیرکلامی نیستید، بهتر است نوشته خود را ساده نگه دارید.

✓ زمانی برای مرور نوشته‌ها بگذارید: بازخوانی ایمیل‌ها، نامه‌ها و یادداشت‌ها به شما کمک می‌کند تا اشتباهات احتمالی یا فرصت‌های برای اصلاح نوشته‌ها را شناسایی کنید. در صورت لزوم، می‌توانید از یک همکار مورد اعتماد بخواهید که نوشته‌هایتان را مرور کند.

✓ نمونه‌های مفید را نگه دارید: اگر ایمیل، جزوه یا یادداشت خاصی که دریافت کرده‌اید، به نظر مفید یا جالب می‌رسد، آن را برای استفاده در آینده ذخیره کنید. شما می‌توانید از سبک‌ها یا روش‌هایی که دوست دارید به‌عنوان راهنما در نوشتار خود استفاده کنید.

۴. ارتباط بصری^۱

ارتباط بصری شامل استفاده از تصاویر، هنر، نقاشی‌ها، نمودارها و طرح‌ها برای انتقال اطلاعات است. این نوع ارتباط اغلب در ارائه‌ها برای کمک به ارائه زمینه و اطلاعات به کار می‌رود و می‌تواند مکمل ارتباطات نوشتاری یا کلامی باشد. با توجه به اینکه افراد سبک‌های یادگیری مختلفی دارند، ارتباطات بصری ممکن است به درک و مصرف بهتر ایده‌ها و اطلاعات کمک کند (شاقلی و همکاران، ۲۰۲۱).

برای بهبود مهارت‌های ارتباط بصری خود می‌توانید از مراحل زیر استفاده کنید:

✓ قبل از استفاده از تصاویر بصری نظر بگیرید: اگر قصد دارید یک تصویر یا نمودار را در ارائه یا ایمیل خود به اشتراک بگذارید، از دیگران نظر بخواهید.

استفاده نادرست از تصاویر می‌تواند موجب سردرگمی شود. گرفتن نظر از شخص ثالث می‌تواند کمک کند تا تصمیم بگیرید که آیا استفاده از تصویر به ارتباطات شما کمک می‌کند یا خیر.

✓ مخاطبان خود را در نظر بگیرید: از تصاویری استفاده کنید که برای مخاطبان شما قابل فهم باشد. اگر نموداری با داده‌های پیچیده به نمایش می‌گذارید، مطمئن شوید که توضیحاتی کافی برای توضیح و ارتباط آن با مطالبی که بیان می‌کنید، ارائه دهید. همچنین باید از استفاده از تصاویر حساس، توهین‌آمیز یا خشونت‌آمیز خودداری کنید.

برای بهبود مهارت‌های ارتباطی خود، اهداف مشخصی تعیین کنید و گام‌به‌گام در جهت دستیابی به آن‌ها حرکت کنید. مشورت با همکاران، مدیران یا مربیان قابل اعتماد می‌تواند به شما کمک کند تا اولویت‌های خود را شناسایی کرده و روی آن‌ها تمرکز کنید.

در نهایت، ارتباطات کلامی شفاهی شامل جنبه‌های زیر است:

- ✓ جنبه زبانی: کلمات و دستور زبان به کار رفته در پیام.
- ✓ جنبه فرازبانی: بلندی صدا، لحن، سرعت کلام، مکث و...
- ✓ ارتباط شفاهی غیرکلامی: ارتباط چشمی، حرکات بدن، فاصله بین فرستنده و گیرنده، حالت چهره و...

همچنین، ارتباطات کلامی کتبی شامل موارد زیر است:

- ✓ جنبه زبانی: کلمات و دستور زبان در پیام.
- ✓ جنبه فرازبانی: نوع خط، رنگ جوهر، اندازه حروف و...
- ✓ ارتباط غیرکلامی کتبی: رنگ کاغذ، طرح روی کاغذ، اندازه و شکل آن‌ها و... (درویشی، ۱۴۰۳).

انواع مهارت‌های ارتباطی

اندیشمندان مدیریت، مهارت‌های ارتباطی^۱ را به سه مهارت کلامی^۲، مهارت شنود مؤثر^۳ و مهارت بازخورد^۴ تقسیم‌بندی کرده‌اند.

ارتباط کلامی

- توصیه‌هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی بدین شرح است:
- ✓ نشانه‌های غیرکلامی را به شیوه‌ای ظریف تکرار کنید.
 - ✓ با گفتن کلماتی او را به صحبت بیشتر در مورد موضوع تشویق کنید.
 - ✓ سعی کنید آنچه را که گفته نمی‌شود را بشنوید.
 - ✓ مطمئن شوید که شنونده فرصت سؤال کردن یا اظهارنظر کردن را دارد.
 - ✓ سعی کنید خود را جای شنونده قرار دهید و احساسات او را در نظر بگیرید.
 - ✓ آنچه را می‌خواهید بگویید، واضح بیان کنید.
 - ✓ به شنونده نگاه کنید.
 - ✓ مطمئن شوید آنچه می‌گویید با تَن صدا و زبان بدنی شما هماهنگی دارد.
 - ✓ تَن و آهنگ صدای خود را تغییر دهید.
 - ✓ مبهم صحبت نکرده و با بیان جزئیات زیاد موضوع را پیچیده نکنید.
 - ✓ از دیدن علائم آشفتگی در شنونده غفلت نکنید. توصیه‌هایی برای کارآمدتر کردن ارتباط کلامی

روش‌های شنود مؤثر

شنود مؤثر شنیدن، فهمیدن و به خاطر سپردن است. گوش دادن فعال

-
- 1- Communication Skills
 - 2- Verbal Skills
 - 3- Effective Listening Skills
 - 4- Feedback Skills

به اندازه حرف زدن یا حتی بیشتر از آن انرژی مصرف می کند. گوش شنوا زیربنای مهارت ارتباطی است؛ اما شاید فراموش شده ترین فرایند در ارتباطات شنود مؤثر باشد. برای شنود مؤثر سعی کنید:

- ✓ سؤال برسید تا کاملاً متوجه شوید که موضوع چیست.
- ✓ گوش کنید و از قضاوت درباره آنچه گوینده می گوید پرهیز کنید.
- ✓ اطلاعات را جمع کرده و سازمان دهی کنید.
- ✓ مطالب را بازخورد دهید. بازخورد دادن راهی برای بررسی صحت برداشت شما است.
- ✓ برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار یا بازگو نمایید.
- ✓ با تکرار چند کلمه آخر گوینده او را به ادامه گفتار تشویق کنید (ایبسا، ۲۰۲۳).

بازخورد

بازخورد یک نیاز روانی است که افراد تمایل دارند تأثیر رفتار خود را بر محیط و اطرافیانشان بشناسند. همچنین، بازخورد به عنوان ابزاری برای رشد و یادگیری در سازمان ها شناخته می شود و بر بهبود عملکرد فردی و جمعی در راستای تحقق اهداف سازمانی تأثیرگذار است. به علاوه، بازخورد یک فرآیند تعاملی و گفت و گویی است که باید به صورت دوطرفه انجام شود، نه به صورت یک سخنرانی یا دستور از بالا به پایین. در حقیقت، بازخورد صرفاً بیان نکات مثبت نیست؛ بلکه شامل ارائه نظرات سازنده و به موقع است که می تواند هم به جنبه های مثبت و هم به جنبه های قابل بهبود اشاره کند. اگر بازخورد تنها در زمان بروز مشکلات و اشتباهات داده شود، ممکن است

افراد آن را نشانه‌ای از قدرشناسی یا ایرادجویی تلقی کنند. به همین دلیل، ارائه بازخورد باید به‌طور مداوم و در قالب‌های مثبت و منفی صورت گیرد تا پذیرش آن در افراد افزایش یابد. بازخورد باید به‌طور منظم و مستمر ارائه شود و تبدیل به یک فعالیت روزانه گردد. گاهی اوقات، ممکن است نیاز باشد چندین بازخورد در یک روز داده شود تا به نتیجه مطلوب و پیشرفت مستمر دست یابیم. به‌طور کلی، بازخورد به‌عنوان ابزاری برای بهبود عملکرد فردی و گروهی باید به‌طور مؤثر و به‌موقع ارائه شود تا تأثیرات مثبت آن به حداکثر برسد. این فرآیند باید بر مبنای احترام متقابل و ایجاد فضایی برای رشد و توسعه فردی انجام گیرد.

استانداردهای لازم برای ارائه صحیح بازخورد

- ✓ منظم و برنامه‌ریزی‌شده: بازخورد باید به‌طور منظم و طبق برنامه‌های مشخص ارائه شود و فرد آن را به‌عنوان یک امر طبیعی و مورد انتظار درک کند.
- ✓ بر اساس اطلاعات به‌روز و معتبر: بازخورد باید بر اساس مشاهده مستقیم از عملکرد فرد و بدون واسطه‌گری دیگران باشد تا دقت و صحت آن تضمین شود (شاقلی و همکاران، ۲۰۲۱).
- ✓ محرمانه و خصوصی: برای حفظ احترام و اعتماد، بازخورد باید در محیطی خصوصی و به‌صورت محرمانه ارائه شود.
- ✓ متناسب با حجم اطلاعات: اطلاعات ارائه‌شده باید با توجه به موقعیت و نیاز فرد، متناسب و متوازن باشد (شاقلی و وکیلی، ۱۳۹۸).
- ✓ متعادل و جامع: بازخورد باید شامل نقاط قوت و مواردی برای اصلاح و تقویت باشد، به‌گونه‌ای که فرد حس کند به‌طور کامل مورد ارزیابی قرار گرفته است.
- ✓ واضح و روشن: باید به‌گونه‌ای ارائه شود که هیچ‌گونه ابهامی در آن وجود نداشته باشد و فرد به‌طور دقیق بداند چه کاری باید انجام دهد.

✓ تشویق کننده و دلگرم کننده: بازخورد باید به گونه‌ای باشد که فرد را تشویق به ادامه تلاش و بهبود عملکرد کند.

✓ سودمند و کمک کننده: بازخورد باید به طور واقعی به فرد کمک کند تا عملکرد خود را بهبود بخشد و در مسیر صحیح قرار گیرد.

✓ به موقع و در زمان مناسب: برای ایجاد تأثیر بیشتر، بازخورد باید در زمان مناسب و به موقع ارائه شود، به طوری که فرد بتواند از آن بهره‌برداری کند.

✓ هدفمند: بازخورد باید با هدفی مشخص و با استراتژی منظم برای ارتقای عملکرد ارائه گردد.

✓ مرتبط و متناسب با موضوع: بازخورد باید مرتبط با عملکرد فرد باشد و به نکات خاص و قابل اصلاح اشاره کند.

✓ حقیقی و مبتنی بر عملکرد واقعی: بازخورد باید بر اساس عملکرد واقعی فرد ارائه شود و از فرضیات یا تفاسیر نادرست اجتناب شود.

✓ توصیفی و غیر ارزیابانه: بازخورد باید به صورت توصیفی و بدون قضاوت یا ارزیابی‌های منفی انجام شود تا فرد احساس دفاعی نکند.

✓ متمرکز بر رفتار قابل اصلاح: بازخورد باید بر رفتارهای مشاهده شده و قابل تغییر تمرکز کند و از انتقاد شخصی یا ویژگی‌های غیرقابل تعبیر خود فرد اجتناب کند.

در نهایت، ارائه بازخورد صحیح و سازنده نیازمند توجه به اصول و استانداردهای ذکر شده است. این فرآیند باید به گونه‌ای باشد که فرد را به سمت بهبود مستمر و رشد شخصی هدایت کند و درعین حال، روابط میان فردی و سازمانی را تقویت نماید.

راهنمای برقراری ارتباط مؤثر

برقراری ارتباط مؤثر در زندگی روزمره، چه در محیط شخصی و چه در محیط حرفه‌ای، از اهمیت زیادی برخوردار است. مهارت‌های ارتباطی مؤثر می‌توانند روابط انسانی را تقویت کرده، مسائل پیچیده را روشن کنند و منجر به درک متقابل بیشتری شوند. در اینجا به بررسی چند راهکار اساسی برای برقراری ارتباط مؤثر پرداخته‌ایم:

۱. گوش دادن فعال

گوش دادن فعال یکی از مهم‌ترین اصول ارتباطات مؤثر است. این به معنای شنیدن به‌طور کامل و با تمرکز است، بدون اینکه ذهن شما منحرف‌شده یا برای پاسخ دادن سریع منتظر بمانید. در این نوع گوش دادن، شما نه تنها کلمات طرف مقابل را می‌شنوید؛ بلکه به زبان بدن، حالات چهره و لحن صدای او نیز توجه می‌کنید.

نکات کلیدی گوش دادن فعال:

- ✓ تمرکز کامل: هنگام گوش دادن، تمامی حواس خود را متمرکز کنید. هیچ‌چیز نباید توجه شما را از صحبت‌های طرف مقابل منحرف کند.
- ✓ اجتناب از قطع کردن: اجازه دهید طرف مقابل سخنانش را کامل کند. قطع کردن صحبت‌ها باعث می‌شود که طرف مقابل احساس بی‌احترامی کند و ارتباط ناقص باقی بماند (خادمی، ۱۳۹۸).
- ✓ توجه به زبان بدن: در طول مکالمه، زبان بدن خود را به شکلی نشان دهید که نشان‌دهنده توجه و علاقه شما به صحبت‌های طرف مقابل است، مثلاً با تکان دادن سر یا ایجاد تماس چشمی.
- ✓ بازخورد دادن: هنگام گوش دادن، می‌توانید با سؤالات تأییدی یا جملاتی مانند "فهمیدم، ادامه بدهید" نشان دهید که به صحبت‌های او توجه دارید.

مزایای گوش دادن فعال:

- ✓ باعث می‌شود فرد مقابل احساس ارزشمندی و احترام کند.
- ✓ باعث درک عمیق‌تر و کامل‌تر از موضوعات و دیدگاه‌های طرف مقابل می‌شود.
- ✓ سوء تفاهم‌ها را کاهش می‌دهد و کیفیت رابطه را بهبود می‌بخشد.

۲. شفافیت و صداقت

یکی از اصلی‌ترین ارکان برقراری ارتباط مؤثر، شفافیت و صداقت است. وقتی شما با دیگران ارتباط برقرار می‌کنید، پیام‌های شما باید واضح، صادقانه و بدون هرگونه پیچیدگی یا مبهم بودن باشند. صداقت در کلام و رفتار می‌تواند اعتماد طرف مقابل را جلب کرده و باعث تقویت ارتباطات شود.

نکات کلیدی صداقت و شفافیت:

- ✓ بیان دقیق افکار و احساسات: احساسات و افکار خود را به‌طور واضح بیان کنید. از واژه‌های دقیق و صادقانه استفاده کنید.
- ✓ عدم پنهان‌کاری: اطلاعات مهم یا ضروری را مخفی نکنید. پنهان‌کاری می‌تواند به‌طور جدی اعتماد را آسیب بزند.
- ✓ حالات چهره و زبان بدن: زبان بدن باید با پیام کلامی شما مطابقت داشته باشد. برای مثال، زمانی که در حال بیان چیزی جدی هستید، نباید چهره‌تان خندان یا بی‌تفاوت باشد.

مزایای شفافیت و صداقت:

- ✓ اعتماد ایجاد می‌کند و روابط را پایدارتر می‌سازد.
- ✓ از بروز سوء تفاهم‌ها و سردرگمی جلوگیری می‌کند.
- ✓ احساس امنیت روانی در طرف مقابل ایجاد می‌کند.

۳. استفاده از زبان بدن مناسب

زبان بدن در فرایند ارتباط بسیار تأثیرگذار است. آنچه شما می‌گویید تنها بخش کوچکی از پیام شما را تشکیل می‌دهد؛ بیشتر پیام‌ها از طریق زبان بدن منتقل می‌شوند. حالت‌های صورت، حرکات دست، تماس چشمی و وضعیت بدن شما می‌توانند به‌طرف مقابل اطلاعات زیادی در مورد احساسات و نیات شما منتقل کنند.

نکات کلیدی زبان بدن:

- ✓ تماس چشمی: ایجاد تماس چشمی مناسب، به‌ویژه هنگام صحبت کردن یا گوش دادن، نشان‌دهنده توجه و احترام است (جیانگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۷).
- ✓ وضعیت بدن: حالت بدن باید باز و پذیرنده باشد. برای مثال، وقتی در مکالمه‌ای مشارکت می‌کنید، نباید دست‌هایتان را در هم قفل کنید یا از طرف مقابل دور شوید.
- ✓ حرکات دست: استفاده از حرکات دست به‌طور معقول می‌تواند تأکید بیشتری به پیام‌های کلامی شما بدهد و درعین حال باعث جذاب‌تر شدن مکالمه شود.
- ✓ حالات صورت: حالات صورت شما می‌تواند احساسات شما را منتقل کند. اگر شما در حال بیان یک پیام جدی هستید، باید از یک حالت صورت جدی و متناسب استفاده کنید.

مزایای استفاده از زبان بدن مناسب:

- ✓ کمک به انتقال پیام‌ها و احساسات به‌طور مؤثرتر.
- ✓ ایجاد حس راحتی و ارتباط نزدیک‌تر با طرف مقابل.
- ✓ کاهش سوء تفاهم‌ها و تضمین اینکه پیام شما به‌درستی دریافت می‌شود.

1- Jiang

۴. پرسیدن سؤالات باز

سؤالات باز، سؤالاتی هستند که به طرف مقابل این فرصت را می‌دهند که بیشتر و با جزئیات بیشتری صحبت کند. این نوع سؤالات از طرف شما نشان‌دهنده علاقه به شنیدن بیشتر از فرد مقابل است و فضای گفت‌وگو را بازتر و صمیمی‌تر می‌کند.

نکات کلیدی پرسیدن سؤالات باز:

- ✓ اجتناب از سؤالات بله/خیر: سؤالات بله/خیر به شما اطلاعات کمی می‌دهند و باعث می‌شوند مکالمه به سرعت به پایان برسد. برای مثال، به جای سؤال "آیا خوب هستید؟" از سؤال "چه احساسی دارید؟" استفاده کنید.
- ✓ تشویق به توضیح بیشتر: سؤالات باز می‌توانند فرد را تشویق کنند تا بیشتر در مورد دیدگاه‌ها، احساسات و تجربیات خود صحبت کند.
- ✓ گوش دادن به پاسخ‌ها: بعد از پرسیدن سؤالات باز، باید به دقت به پاسخ‌های طرف مقابل گوش دهید و فرصت بدهید تا به طور کامل نظرات خود را بیان کند.

مزایای پرسیدن سؤالات باز:

- ✓ کمک به درک عمیق‌تر دیدگاه‌ها و احساسات طرف مقابل.
- ✓ ایجاد فضای باز برای مکالمه و ابزار احساسات.
- ✓ تقویت روابط انسانی و ایجاد گفت‌وگوهای معنی‌دارتر.

۵. تنظیم لحن و سرعت گفتار

لحن صدای شما و سرعتی که در صحبت کردن به کار می‌برید، نقش بسیار مهمی در ارتباطات مؤثر دارد. استفاده از لحن مناسب می‌تواند نشان‌دهنده احترام، علاقه و توجه به طرف مقابل باشد، درحالی‌که لحن نامناسب می‌تواند سوءتفاهم‌ها و مشکلاتی ایجاد کند.

نکات کلیدی تنظیم لحن و سرعت گفتار^۱:

- ✓ لحن آرام و ملایم: هنگام صحبت کردن در موضوعات جدی یا حساس، بهتر است لحن شما آرام و ملایم باشد تا احساسات طرف مقابل را تحریک نکند.
- ✓ تنوع در لحن: تنوع در لحن صحبت می‌تواند به جذابیت مکالمه افزوده و نشان دهد که شما نسبت به صحبت‌های طرف مقابل توجه دارید.
- ✓ سرعت متعادل: سرعت گفتار شما باید به گونه‌ای باشد که طرف مقابل بتواند پیام شما را به‌طور کامل درک کند.

مزایای تنظیم لحن و سرعت گفتار:

- ✓ کمک به درک بهتر پیام‌ها.
 - ✓ جلوگیری از ایجاد استرس و اضطراب در طرف مقابل.
 - ✓ کمک به ایجاد ارتباط صمیمانه‌تر و انسانی‌تر.
- برقراری ارتباط مؤثر به مهارت‌های مختلفی نیاز دارد که با تمرین و آگاهی می‌توان آن‌ها را تقویت کرد. گوش دادن فعال، صداقت، زبان بدن مناسب، پرسیدن سؤالات باز و تنظیم لحن و سرعت گفتار، همه عواملی هستند که می‌توانند ارتباطات شما را بهبود بخشیده و به تقویت روابط انسانی کمک کنند. با رعایت این اصول، شما می‌توانید به‌طور مؤثرتر با دیگران ارتباط برقرار کرده و روابط مثبت و پایداری ایجاد کنید.

موانع برقراری ارتباط مؤثر

ارتباطات انسانی یک فرایند پیچیده است که تحت تأثیر عوامل مختلف قرار دارد. این عوامل می‌توانند باعث اختلال یا محدودیت در تبادل پیام‌ها و افکار بین افراد شوند. درک این موانع می‌تواند به بهبود ارتباطات و حل مشکلات مربوط به آن کمک کند. در اینجا به تفصیل به بررسی برخی از مهم‌ترین موانع ارتباطی پرداخته‌ایم و توضیح داده‌ایم که چگونه این موانع می‌توانند بر فرایند ارتباط تأثیر بگذارند.

۱. اختلافات فرهنگی

اختلافات فرهنگی یکی از مهم‌ترین موانع در فرایند ارتباط بین افراد با پیشینه‌های فرهنگی مختلف است. هر فرهنگ مجموعه‌ای از باورها، ارزش‌ها و رفتارهای خاص خود را دارد که می‌تواند بر نحوه تعامل افراد تأثیر بگذارد. این تفاوت‌ها می‌توانند درک و تفسیر پیام‌ها را پیچیده‌تر کنند (دهقان دهنوی و همکاران، ۱۴۰۲). مثال‌های اختلافات فرهنگی:

✓ تماس چشمی: در برخی از فرهنگ‌ها، تماس چشمی مستقیم نشانه احترام و توجه است؛ اما در فرهنگ‌های دیگر، نگاه مستقیم در چشم ممکن است نشانه بی‌احترامی یا پرخاشگری تلقی شود (جیانگ و همکاران، ۲۰۱۷).

✓ رفتار غیرکلامی حرکات بدن و حالات صورت در فرهنگ‌های مختلف معنای متفاوتی دارند. مثلاً در بعضی فرهنگ‌ها، لبخند زدن می‌تواند نشانه احترام و دوستانه بودن باشد، درحالی‌که در فرهنگ‌های دیگر ممکن است به‌عنوان نشانه عدم صداقت یا تحقیر تلقی شود.

✓ فاصله فیزیکی: در بعضی از فرهنگ‌ها، افراد تمایل دارند که فاصله زیادی بین خود و دیگران حفظ کنند، درحالی‌که در فرهنگ‌های دیگر، نزدیک بودن به افراد ممکن است نشانه نزدیکی و صمیمیت باشد.

راهکارهای مقابله با این مانع:

- ✓ آگاهی از فرهنگ‌ها: شناخت و آگاهی از تفاوت‌های فرهنگی می‌تواند به افراد کمک کند تا درک بهتری از نحوه ارتباط با دیگران داشته باشند.
- ✓ تطبیق رفتار: برای جلوگیری از سوء تفاهم‌ها، باید رفتارها و زبان بدن خود را متناسب با فرهنگ افراد مقابل تنظیم کرد.
- ✓ سؤالات روشن: در مواردی که شک و تردید وجود دارد، پرسیدن سؤالات باز و شفاف می‌تواند به روشن شدن وضعیت کمک کند.

۲. عدم اعتماد

اعتماد یکی از ارکان اصلی هر ارتباط انسانی است. زمانی که افراد به یکدیگر اعتماد نداشته باشند، ارتباطات به شدت مختل می‌شود. عدم اعتماد می‌تواند ناشی از تجربیات گذشته، ترس از قضاوت یا احساس آسیب‌پذیری باشد. این مشکل می‌تواند در محیط‌های حرفه‌ای، شخصی یا حتی در روابط کاری و تجاری نیز مشاهده شود.

عوامل مؤثر در ایجاد عدم اعتماد:

- ✓ پنهان‌کاری و فریب: اگر افراد احساس کنند که دیگران از آن‌ها پنهان‌کاری می‌کنند یا اطلاعات نادرستی می‌دهند، اعتماد آنها به سرعت از بین می‌رود.
- ✓ عدم صداقت: در صورت عدم صداقت و شفافیت در بیان احساسات یا افکار، افراد به سختی می‌توانند به یکدیگر اعتماد کنند.
- ✓ تجربیات منفی قبلی: اگر فردی در گذشته تجربه بدی از عدم اعتماد در ارتباطات داشته باشد، ممکن است در روابط آینده نیز دچار شک و تردید شود.

علائم عدم اعتماد در زبان بدن:

- ✓ زبان بدن بسته: دست‌های قفل‌شده، بازوهای متقاطع یا فاصله زیاد بین افراد می‌تواند نشان‌دهنده عدم راحتی و اعتماد باشد.
- ✓ عدم تماس چشمی: وقتی افراد به یکدیگر اعتماد ندارند، ممکن است از برقراری تماس چشمی مستقیم خودداری کنند.
- ✓ تغییر در حالت صورت: نشانه‌های عدم اعتماد ممکن است در صورت نیز ظاهر شوند، مانند حالت چهره بی‌احساس یا غیردوستانه.

راهکارهای مقابله با این مانع:

- ✓ ایجاد شفافیت: باید همیشه به‌صورت صادقانه و شفاف با دیگران ارتباط برقرار کنید تا از بروز سوءتفاهم‌ها جلوگیری کنید.
- ✓ حفظ وعده‌ها: انجام وعده‌ها و قول‌ها یکی از بهترین روش‌ها برای ایجاد و تقویت اعتماد است.
- ✓ گوش دادن فعال: به صحبت‌های طرف مقابل با دقت گوش دهید تا نشان دهید که برای او احترام قائل هستید و به سخنانش توجه دارید.

۳. دقت نکردن به سیگنال‌های غیر کلامی

در بسیاری از مواقع، سیگنال‌های غیر کلامی از کلمات مهم‌تر هستند. زبان بدن، حالت صورت، لحن صدا و حتی سکوت، پیام‌های زیادی را منتقل می‌کنند که ممکن است مهم‌تر از کلمات گفته‌شده باشند. بی‌توجهی به این سیگنال‌ها می‌تواند منجر به سوءتفاهم‌ها و اختلال در ارتباطات شود.

مثال‌هایی از سیگنال‌های غیر کلامی:

- ✓ زبان بدن: برای مثال، زمانی که یک فرد دست‌هایش را در هم قفل می‌کند

یا از طرف مقابل دور می‌شود، ممکن است نشان‌دهنده بی‌اعتمادی، ناراحتی یا عدم تمایل به ارتباط باشد.

✓ حالات صورت: لبخند زدن یا چهره جدی می‌تواند پیام‌های متفاوتی منتقل کند. اگر شخصی در حال بیان جملات مثبت است، اما حالت صورت او منفی باشد، مخاطب ممکن است به پیام او شک کند.

✓ لحن صدا: لحن صدا در انتقال احساسات بسیار مهم است. یک کلمه که با لحن تند بیان می‌شود، ممکن است احساس منفی یا پرخاشگرانه ایجاد کند، حتی اگر کلمه خود بی‌ضرر باشد.

راهکارهای مقابله با این موانع:

✓ تمرین آگاهی از زبان بدن: سعی کنید به زبان بدن خود دقت بیشتری داشته باشید و از آن برای تقویت پیام‌های کلامی استفاده کنید.

✓ مراقبت از لحن صدا: هنگام صحبت کردن، توجه به لحن صدا و شدت آن می‌تواند به شما کمک کند که پیام شما دقیق‌تر و مؤثرتر منتقل شود.

✓ پرسیدن بازخورد: اگر در مورد پیامی که منتقل کرده‌اید شک دارید، می‌توانید از طرف مقابل بازخورد بگیرید تا مطمئن شوید پیام به‌درستی دریافت شده است.

۴. استرس و اضطراب

استرس و اضطراب می‌توانند به شدت بر کیفیت ارتباطات تأثیر بگذارند. زمانی که افراد تحت استرس یا فشار قرار دارند، ممکن است توانایی خود را در کنترل زبان بدن و بیان صحیح احساسات از دست بدهند. این موضوع می‌تواند باعث شود که پیام‌ها به‌درستی منتقل نشوند و سوء تفاهم‌ها افزایش یابد.

علائم استرس در زبان بدن:

- ✓ زبان بدن بسته: وقتی افراد تحت استرس هستند، ممکن است از باز کردن دست‌ها و پاها خودداری کنند یا بدنشان را از طرف مقابل دور کنند.
- ✓ سکوت یا صحبت‌های تند: افراد دارای استرس ممکن است سکوت کنند یا به‌طور ناگهانی و با صدای بلند شروع به صحبت کنند.
- ✓ پاسخ‌های غیرکلامی سریع: افراد ممکن به‌طور غیرارادی حرکاتی انجام دهند که نشان‌دهنده اضطراب باشد، مانند لمس صورت یا بازی کردن با اشیاء.

راهکارهای مقابله با این مانع:

- ✓ مدیریت استرس: یادگیری تکنیک‌های مدیریت استرس مانند تمرینات تنفس عمیق، یوگا یا مدیتیشن می‌تواند به کاهش اضطراب کمک کند.
 - ✓ تمرین در شرایط استرس‌زا: برای بهبود توانایی خود در ارتباطات در شرایط استرس‌زا، می‌توانید تمریناتی انجام دهید که در شرایط مختلف توانایی ارتباط برقرار کردن شما را تقویت کند.
 - ✓ صبوری و آرامش: در مواقع استرس‌زا، تلاش کنید که آرامش خود را حفظ کنید و به‌طور آگاهانه زبان بدن و لحن صدای خود را کنترل کنید.
- موانع ارتباط می‌توانند از عوامل مختلفی مانند تفاوت‌های فرهنگی، عدم اعتماد، عدم توجه به سیگنال‌های غیرکلامی و استرس ناشی شوند. این موانع می‌توانند باعث سوءتفاهم‌ها، اختلال در انتقال پیام‌ها و در نهایت کاهش کیفیت ارتباطات شوند. برای غلبه بر این موانع، افراد باید به آگاهی از تفاوت‌های فرهنگی، ایجاد شفافیت در ارتباطات، توجه به زبان بدن و مدیریت استرس توجه داشته باشند.

چهار تیپ شخصیتی در محیط کار

تفاوت‌های افراد را بیشتر بشناسیم، چراکه تفاوت‌ها همواره منجر به اصطکاک می‌شود. اگر تفاوت میان انسان‌ها را یک موهبت (نه یک مسئله) بدانیم، می‌توانیم به‌خوبی با دیگران ارتباط برقرار کنیم. متخصصان روابط شغلی آدم‌ها را در محیط کار به چهار تیپ شخصیتی متفاوت تقسیم می‌کنند (بهنداری و همکاران، ۲۰۲۵):

جدول ۱: چهار تیپ شخصیتی متفاوت در محیط کار	
✓ آنها نتیجه‌گرا هستند. ✓ آنها تصویر بزرگ را می‌بینند و کاری می‌کنند که محقق شود. ✓ آنها خود را قاطع و صادق می‌دانند. ✓ با مشکلات مستقیم روبرو می‌شوند. ✓ می‌توانند در شرایط سخت تصمیم‌گیری کنند. ✓ آنها می‌پذیرند که گاهی وقت‌ها با دیگران ناشکیبایی می‌کنند. ✓ معمولاً اهمیت تعریف کردن و آگاهی دادن به دیگران را فراموش می‌کنند.	رهبرها/ رهبران
✓ آنها به روابط بیشتر توجه دارند. ✓ آنها از کار کردن با دیگران لذت می‌برند. ✓ رابط و شنونده‌های خوبی هستند و از کمک به دیگران لذت می‌برند. ✓ این افراد اجتماعی، دلسوز و به دنبال تأیید هستند و از درگیری دوری می‌جویند. ✓ هنگام اتخاذ تصمیم‌های مهم که بعضی‌ها دوست ندارند دچار مشکل شوند.	مردمی
✓ به دنبال ماجراجویی و هیجان هستند. ✓ خطر می‌کنند و با خلاقیت مسائل را به روش‌های نوین حل می‌کنند. ✓ آزادمنش‌ها در شرایط بحرانی خوب عمل می‌کنند. ✓ در جزئیات مشکل دارند و نمی‌توانند کارها را تا آخر دنبال کنند. ✓ مقرراتی نیستند و از کارهای روزمره زود خسته می‌شوند.	آزادمنش
✓ عاشق کار کردن هستند. ✓ خودشان و دیگران را با برنامه‌ها و سیستم‌های از پیش تعیین‌شده برای هر موقعیتی وفق می‌دهند. ✓ آدم‌های دقیقی هستند و در موقعیت‌های پیش‌بینی‌پذیر خوب خودشان را نشان می‌دهند. ✓ نقطه‌ضعف این‌ها این است که ممکن است کمال‌گرا بشوند. ✓ گاهی اوقات نمی‌توانند خودشان را با تغییرات هماهنگ کنند.	کاری

عموماً بیشتر مردم ترکیبی از انواع تیپ‌ها هستند. درک تیپ شخصیت خود و دیگران باعث می‌شود رابطه مثبت و مؤثری برقرار کنید. حتی اگر تفاوت‌هایی بین شما و دیگران وجود داشته باشد با رابطه مثبت، شرایط برنده - برنده به وجود می‌آید.

ویژگی‌های ارتباطات امروزی

در دنیای مدرن، ارتباطات با سرعتی بی‌سابقه تغییر کرده‌اند و این تحولات تأثیر زیادی بر زندگی شخصی، اجتماعی و حرفه‌ای افراد داشته است.

ویژگی‌های ارتباطات امروزی به شدت تحت تأثیر پیشرفت‌های فناوری و تغییرات فرهنگی قرار گرفته‌اند. برخی از ویژگی‌های این ارتباطات عبارت‌اند از:

۱. **افزایش ارتباطات دیجیتال:** امروزه بیشتر ارتباطات از طریق ابزارهای دیجیتال انجام می‌شود، مانند پیام‌های متنی، ایمیل‌ها، تماس‌های ویدئویی و شبکه‌های اجتماعی. این نوع ارتباطات به افراد این امکان را می‌دهد که با هر کسی در هر نقطه از دنیا ارتباط برقرار کنند. فناوری‌هایی مانند ایمیل، پیام‌رسان‌ها و اپلیکیشن‌های ویدئویی ارتباطات فوری را امکان‌پذیر کرده‌اند.

۲. **ارتباطات از راه دور:** با توجه به پیشرفت‌های ارتباطی، تماس‌های صوتی و تصویری از راه دور به یک بخش عادی از زندگی روزمره تبدیل شده است. از طریق اینترنت، افراد به راحتی می‌توانند با خانواده، دوستان یا همکاران خود ارتباط برقرار کنند. این نوع ارتباطات همچنین به افراد این امکان را می‌دهد که در هر مکانی کار کنند و از کار از راه دور بهره‌برداری کنند.

۳. **ارتباطات بصری و محتوای چندرسانه‌ای:** تصاویر، ویدئوها، اینفوگرافیک‌ها و دیگر انواع محتوای بصری در ارتباطات امروزی نقش بسیار مهمی دارند. افراد برای انتقال پیام‌ها و ایده‌ها از محتوای تصویری بیشتر استفاده می‌کنند، به‌ویژه در

شبکه‌های اجتماعی مانند اینستاگرام، تیک‌تاک و یوتیوب، ویدئوها و تصاویر می‌توانند تأثیرات عاطفی قوی‌تری ایجاد کنند و پیام‌ها را بهتر و سریع‌تر منتقل کنند.

۴. ارتباطات آنی و فوری: در عصر امروز، انتظار پاسخ‌های فوری به پیام‌ها

و ایمیل‌ها به یک عادت تبدیل شده است. اپلیکیشن‌های پیام‌رسان مانند واتساپ، تلگرام و فیس‌بوک مسنجر این امکان را می‌دهند که افراد در هر زمانی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. این ویژگی موجب کاهش فاصله زمانی در پاسخ‌ها و تسریع فرآیندهای ارتباطی شده است.

۵. افزایش ارتباطات گروهی و اجتماعی: شبکه‌های اجتماعی مانند

فیس‌بوک، توئیتر، لینکدین و اینستاگرام این امکان را به افراد می‌دهند که به راحتی با گروه‌ها و جوامع مختلف ارتباط برقرار کنند و نظرات، تجربیات و اخبار را با یکدیگر به اشتراک بگذارند. این شبکه‌ها به افراد اجازه می‌دهند که به‌طور گسترده‌تر در جامعه‌های مختلف مشارکت کنند.

۶. تأثیرات برجسته زبان بدن و نشانه‌های غیرکلامی در ارتباطات مجازی:

اگرچه در ارتباطات دیجیتال نمی‌توان به‌طور کامل زبان بدن را منتقل کرد، اما مواردی مانند لحن صدا در تماس‌های ویدئویی، ایموجی‌ها و گیف‌ها می‌توانند عواطف و احساسات را منتقل کنند. افراد به‌ویژه در مکالمات تصویری یا صوتی از نشانه‌های غیرکلامی مانند حالات صورت و حرکات دست برای ایجاد ارتباط استفاده می‌کنند.

مزایای ارتباطات امروزی

۱. **دسترس پذیری بالا و راحتی در برقراری ارتباط:** یکی از بزرگ‌ترین مزایای ارتباطات امروزی، دسترسی آسان و سریع به دیگران است. افراد می‌توانند از هر مکانی و در هر زمانی با هم ارتباط برقرار کنند. به‌ویژه برای افرادی که در مکان‌های دورافتاده زندگی می‌کنند یا به دلایل شغلی سفر می‌کنند، این ویژگی اهمیت زیادی دارد.

۲. **افزایش سرعت ارتباطات:** ارتباطات امروزی، به‌ویژه در دنیای دیجیتال، بسیار سریع‌تر از گذشته انجام می‌شود. پیام‌ها می‌توانند در کمتر از چند ثانیه به مقصد برسند و افراد می‌توانند بلافاصله پاسخ دهند. این سرعت بالا در ارتباطات به خصوص در دنیای کسب‌وکار و تجارت جهانی بسیار مفید است.

۳. **توانایی ایجاد ارتباطات جهانی:** شبکه‌های اجتماعی و پلتفرم‌های آنلاین این امکان را به افراد می‌دهند که به راحتی با افراد و فرهنگ‌های مختلف از سراسر دنیا ارتباط برقرار کنند. این ویژگی باعث شده است که افراد بتوانند به راحتی دانش و اطلاعات خود را با دیگران به اشتراک بگذارند و از تجارب و دیدگاه‌های مختلف بهره‌مند شوند.

۴. **ارتباطات چندرسانه‌ای:** استفاده از تصاویر، ویدئوها و دیگر محتوای بصری به انتقال سریع‌تر و مؤثرتر پیام‌ها کمک می‌کند. این امکان به افراد این فرصت را می‌دهد که پیام‌های پیچیده را به‌طور ساده‌تر و جذاب‌تری منتقل کنند.

۵. **کاهش موانع جغرافیایی و زمانی:** برخلاف گذشته که افراد مجبور بودند برای برقراری ارتباط حضوری با یکدیگر، زمان و انرژی زیادی را صرف کنند، ارتباطات امروزی از طریق تماس‌های ویدئویی و پیام‌رسان‌ها این موانع را کاهش داده‌اند. این ویژگی در دنیای حرفه‌ای به‌ویژه برای تیم‌های کاری بین‌المللی و افرادی که مشغول به کار از راه دور هستند بسیار مفید است.

معایب ارتباطات امروزی

۱. کاهش ارتباطات چهره به چهره: یکی از بزرگ‌ترین معایب ارتباطات دیجیتال و آنلاین، کاهش تعاملات حضوری است. ارتباطات چهره به چهره نقش مهمی در تقویت روابط اجتماعی و عاطفی دارد و عدم وجود این نوع ارتباطات می‌تواند منجر به احساس انزوا و کمبود تعامل انسانی شود. در بسیاری از مواقع، افراد به دلیل استفاده بیش از حد از ابزارهای دیجیتال، از ارتباطات حضوری غافل می‌شوند که می‌تواند باعث کاهش عمق روابط شود.

۲. سوء تفاهم‌ها و ارتباطات سطحی: به دلیل عدم وجود سیگنال‌های غیرکلامی در ارتباطات دیجیتال، ممکن است سوء تفاهم‌ها و اشتباهات بیشتری پیش آید. مثلاً عدم استفاده از لحن مناسب یا اشاره‌های چهره‌ای می‌تواند باعث شود که پیام به درستی دریافت نشود. همچنین، ارتباطات متنی و دیجیتال ممکن است از نظر عاطفی سطحی و بدون عمق باشند.

۳. افزایش اضطراب اجتماعی: یکی از مشکلات جدید ارتباطات امروزی، فشار برای حضور دائم در شبکه‌های اجتماعی و پاسخ‌دهی فوری به پیام‌ها است که می‌تواند منجر به افزایش اضطراب اجتماعی و احساس بی‌قراری در افراد شود. افراد ممکن است احساس کنند که باید همیشه آنلاین باشند و به سرعت به پیام‌ها پاسخ دهند که این موضوع می‌تواند استرس‌زا باشد.

۴. تهدید حریم خصوصی: یکی از نگرانی‌های عمده در ارتباطات دیجیتال، مسئله حفظ حریم خصوصی است. اطلاعات شخصی و داده‌های حساس ممکن است در خطر فاش شدن یا دزدیده شدن قرار گیرند. با گسترش شبکه‌های اجتماعی و ابزارهای ارتباطی آنلاین، کنترل اطلاعات شخصی و محافظت از آن در برابر حملات سایبری بسیار چالش‌برانگیز شده است.

۵. وابستگی به فناوری: وابستگی زیاد به فناوری و ابزارهای دیجیتالی می‌تواند موجب کاهش مهارت‌های ارتباطی فردی و فیزیکی شود. افراد ممکن است به مرور زمان توانایی برقراری ارتباط مؤثر به صورت حضوری را از دست بدهند و به‌راحتی از دنیای دیجیتال برای جایگزینی آن استفاده کنند.

ارتباطات امروزی با ویژگی‌هایی چون سرعت بالا، دسترس‌پذیری آسان و ایجاد ارتباطات جهانی مزایای زیادی به همراه دارد. این ویژگی‌ها به بهبود کارایی، تسهیل در تبادل اطلاعات و ارتقای روابط اجتماعی کمک می‌کنند. با این حال، این تحولات منفی‌هایی نیز دارند، از جمله کاهش ارتباطات حضوری، سوءتفاهم‌های بیشتر و تهدید حریم خصوصی. برای بهره‌برداری بهتر از این ویژگی‌ها، باید تعادلی میان استفاده از فناوری و حفظ ارتباطات انسانی برقرار کرد و از مزایای دنیای دیجیتال در کنار روابط چهره به چهره بهره برد.

دریافت صحیح از دیگران (افکار و جایگاه قدرت)

در هر نوع ارتباط، یکی از مهم‌ترین جنبه‌ها درک صحیح افکار، احساسات و نیت‌های طرف مقابل است. انسان‌ها غالباً از طریق زبان بدن و سیگنال‌های غیرکلامی پیام‌های زیادی را منتقل می‌کنند که درک دقیق آن‌ها می‌تواند به برقراری ارتباط مؤثرتر کمک کند. علاوه بر این، جایگاه قدرت در ارتباطات می‌تواند تأثیر زیادی بر نوع تعاملات، رفتارها و حتی نحوه درک پیام‌ها داشته باشد. در این بخش، به تحلیل ارتباط بین افکار و زبان بدن، جایگاه قدرت و تأثیر آن بر ارتباطات و مهارت شناخت افکار و احساسات دیگران خواهیم پرداخت.

۱. افکار و زبان بدن:

زبان بدن به‌طور غیرکلامی افکار و احساسات ما را منعکس می‌کند. بر اساس

بسیاری از تحقیقات، بسیاری از پیام‌هایی که در ارتباطات منتقل می‌شوند، از طریق زبان بدن و حالات چهره‌ای به دیگران ارسال می‌شوند. این سیگنال‌های غیرکلامی می‌توانند به ما کمک کنند تا از وضعیت واقعی طرف مقابل آگاه شویم، حتی اگر او در حال بیان چیزی مخالف احساسات درونی خود باشد.

سیگنال‌های غیرکلامی و افکار:

حالات چهره: صورت انسان یکی از مهم‌ترین اندام‌ها برای انتقال احساسات است. برای مثال، لبخند می‌تواند نشان‌دهنده خوشحالی، رضایت یا پذیرش باشد، درحالی‌که اخم یا چهره ناراحت می‌تواند به‌طور ناخودآگاه نشان‌دهنده ناراحتی، عصبانیت یا اضطراب باشد.

تماس چشمی: تماس چشمی مستقیم می‌تواند نشان‌دهنده صداقت، اعتماد و توجه باشد، درحالی‌که اجتناب از نگاه مستقیم ممکن است علامتی از عدم صداقت، ناراحتی یا حتی احساس گناه باشد (جیانگ و همکاران، ۲۰۱۷).

حرکات دست‌ها: نحوه استفاده از دست‌ها در بیان پیام‌ها نیز اهمیت دارد. برای مثال، دست‌های باز ممکن است نشان‌دهنده صداقت و استقبال از گفت‌وگو باشند، درحالی‌که دست‌های در هم قفل‌شده یا دست‌های پنهان می‌توانند نشانه‌ای از مقاومت یا عدم راحتی باشند.

زبان بدن بسته: حالت‌های بدنی مانند ایستادن با بازوهای متقاطع یا نشستن در وضعیت جمع شده می‌تواند نشانه‌ای از احساسات منفی مانند ترس، اضطراب یا حتی مخالفت باشد.

راهکارهای درک صحیح افکار

توجه به جزئیات سیگنال‌های غیرکلامی: برای درک بهتر افکار و احساسات طرف مقابل، باید به جزئیات زبان بدن، حالات صورت، وضعیت بدن و نوع تماس چشمی او توجه کنیم.

درک تناقض‌ها: اگر رفتارهای غیرکلامی با گفته‌های فرد مغایرت دارند، این ممکن است نشانه‌ای از تناقض یا اضطراب در او باشد. در چنین مواقعی، لازم است که با دقت بیشتری به افکار و احساسات او توجه کنید.

آگاهی از سیگنال‌های فرعی: گاهی اوقات افراد پیام‌های غیرکلامی به‌طور ناخودآگاه منتقل می‌کنند. این سیگنال‌ها معمولاً بسیار دقیق‌تر از گفته‌های لفظی هستند و می‌توانند اطلاعات ارزشمندی در مورد احساسات طرف مقابل ارائه دهند.

۲. جایگاه قدرت و تأثیر آن بر ارتباط:

در بسیاری از موقعیت‌های اجتماعی و کاری، جایگاه قدرت و موقعیت اجتماعی افراد تأثیر زیادی بر نحوه ارتباط و رفتار آن‌ها می‌گذارد. افراد در موقعیت‌های مختلف از زبان بدن خاصی استفاده می‌کنند که نشان‌دهنده قدرت، اعتمادبه‌نفس یا ضعف آن‌ها است. درک این تغییرات و تطبیق آن با رفتارها و سیگنال‌های غیرکلامی طرف مقابل می‌تواند به شما کمک کند تا ارتباطات مؤثرتری برقرار کنید.

افراد در موقعیت‌های قدرت

زبان بدن باز و کنترل‌شده: افرادی که در موقعیت‌های قدرت قرار دارند، معمولاً از حرکات بدنی باز استفاده می‌کنند. آن‌ها به‌طور طبیعی با اعتمادبه‌نفس بیشتری صحبت می‌کنند و از تماس چشمی مستقیم و در برخی موارد ایستادن در موقعیت‌های غالب برای نشان دادن قدرت خود استفاده می‌کنند.

حرکت‌های دست و وضعیت ایستادن: افراد در موقعیت‌های قدرت اغلب از حرکات دست برای تأکید بر صحبت‌های خود استفاده می‌کنند و ایستاده و به‌طور مستقیم به‌طرف مقابل نگاه می‌کنند. این نوع زبان بدن می‌تواند حس اعتمادبه‌نفس، کنترل و تسلط را منتقل کند.

لحن صدای محکم و مؤثر: افراد قدرتمند معمولاً از لحن صدای محکم و قوی برای انتقال پیام‌های خود استفاده می‌کنند که نشان‌دهنده تسلط آن‌ها بر موضوع و قدرت در برقراری ارتباط است.

افراد در موقعیت‌های ضعیف‌تر

زبان بدن بسته: افراد با جایگاه قدرت پایین‌تر ممکن است از حرکات بدنی بسته و محتاطانه استفاده کنند. برای مثال، آن‌ها ممکن است از تماس چشمی اجتناب کنند، دست‌های خود را در هم قفل کنند یا بدن خود را از طرف مقابل دور کنند.

حالات صورت ناراحت: در موقعیت‌های قدرت پایین، افراد بیشتر ممکن است در چهره‌شان احساس ناراحتی، استرس یا اضطراب را به نمایش بگذارند.

لحن صدای ضعیف: افراد ضعیف‌تر ممکن است صدای ضعیف‌تر یا لرزان‌تری داشته باشند که می‌تواند به‌طور ناخودآگاه نشان‌دهنده ترس یا عدم اعتماد به نفس باشد.

راهکارهای درک موقعیت قدرت

آگاهی از زبان بدن: توجه به زبان بدن افراد و نشانه‌هایی مانند وضعیت ایستادن، حرکات دست و تماس چشمی می‌تواند به شما کمک کند تا جایگاه قدرت افراد را شناسایی کنید.

شناسایی رفتارهای متناقض: گاهی اوقات، افراد ممکن است به‌طور غیرمستقیم سعی کنند قدرت خود را نشان دهند یا در تلاش باشند تا ضعف خود را پنهان کنند. این موضوع می‌تواند از طریق تناقض بین کلمات و رفتارها آشکار شود.

۳. شناخت افکار و احساسات دیگران:

توانایی درک افکار و احساسات دیگران که به آن همدلی گفته می‌شود، یکی

از مهم‌ترین مهارت‌ها در برقراری ارتباطات مؤثر است. همدلی به فرد این امکان را می‌دهد که نه تنها افکار و احساسات طرف مقابل را درک کند، بلکه بتواند به‌طور مؤثر و با حساسیت به آن‌ها واکنش نشان دهد.

ذکر این نکته ضروری است که همدلی و همدردی دو رویکرد متفاوت در ارتباط مؤثر هستند که تأثیرات کاملاً متمایزی بر مخاطب می‌گذارند. همدلی به معنای توانایی درک عمیق احساسات و تجربیات طرف مقابل از دیدگاه خود اوست، به گونه‌ای که گویی خودتان آن موقعیت را تجربه می‌کنید. این رویکرد همراه با حضور فعال، گوش دادن بدون قضاوت و انعکاس احساسات (به نظر می‌رسد واقعاً ناراحت کننده بوده) انجام می‌شود و پیوند عاطفی قوی ایجاد می‌کند. در مقابل، همدردی نگرشی از فاصله امن است که در آن فرد با بیان جملاتی مانند "متأسفم" یا "اوضاع بهتر میشه" دلسوزی می‌کند، اما در سطح باقی می‌ماند و ممکن است ناخواسته احساس ترحم یا کوچک‌شماری مشکل را منتقل کند. تفاوت کلیدی در این است که همدلی مانند این است که به چاه تاریک احساسات طرف مقابل پایین بروید و بگویید "تو تنها نیستی"، درحالی که همدردی تنها از بالا نگاهی انداختن و گفتن "چقدر آن پایین تاریک به نظر می‌رسد" است. در ارتباطات حرفه‌ای و شخصی، همدلی ابزار قدرتمندتری است زیرا اعتماد می‌سازد، فضایی امن برای بیان احساسات ایجاد می‌کند و حل مسئله را تسهیل می‌نماید، درحالی که همدردی اگرچه نیت خوبی دارد، اغلب ارتباط را سطحی نگاه می‌دارد و ممکن است طرف مقابل را منفعل کند. تمرین همدلی مستلزم توجه کامل به زبان بدن، لحن صدا و محتوای کلامی مخاطب است، در حالی که همدردی معمولاً با راهکارهای از پیش تعیین شده و کلیشه‌ای همراه است.

اهمیت همدلی در ارتباطات:

درک بهتر احساسات: با توانایی همدلی، شما می‌توانید احساسات طرف مقابل

را بهتر درک کرده و به‌طور مناسب به آن‌ها پاسخ دهید. این کار باعث می‌شود که دیگران احساس کنند که شما از درک و توجه به وضعیت آن‌ها برخوردارید. ایجاد اعتماد: زمانی که طرف مقابل متوجه شود که شما می‌توانید احساسات و افکار او را درک کنید، سطح اعتماد در رابطه افزایش می‌یابد. کاهش تنش‌ها: همدلی می‌تواند به کاهش تنش‌ها در موقعیت‌های دشوار یا پرتنش کمک کند، چراکه افراد احساس می‌کنند که از نظر عاطفی درک می‌شوند.

چگونه همدلی را در ارتباطات خود تقویت کنیم؟

گوش دادن فعال: برای درک بهتر افکار و احساسات طرف مقابل، گوش دادن فعال یکی از مهم‌ترین مهارت‌ها است. گوش دادن با دقت به نه تنها کلمات، بلکه به سیگنال‌های غیرکلامی نیز می‌تواند به شما کمک کند. پرسیدن سؤالات باز: سؤالات باز و غیر قضاوتی می‌توانند به طرف مقابل این فرصت را بدهند تا احساسات و افکار خود را به‌طور کامل‌تر بیان کند. عدم قضاوت: باید تلاش کنید که از قضاوت سریع یا مشاوره دادن بی‌موقع خودداری کنید و به‌طرف مقابل اجازه دهید که احساسات خود را بدون ترس از انتقاد بیان کند.

درک صحیح از افکار و احساسات دیگران، از طریق تحلیل زبان بدن، شناخت موقعیت قدرت و ابراز همدلی، یکی از مهارت‌های کلیدی در ارتباطات مؤثر است. این مهارت‌ها به فرد کمک می‌کنند تا به‌طور دقیق‌تری از شرایط روانی و احساسی طرف مقابل مطلع شود و واکنش‌های بهتری نسبت به آن‌ها نشان دهد. با تقویت این توانایی‌ها، افراد می‌توانند روابط انسانی خود را بهبود بخشیده و ارتباطات مثبت‌تر و مؤثرتری برقرار کنند.

زبان بدن

آنچه توانایی فهم و درک مردم را به شما می‌دهد، زبان بدن است. آگاهی از زبان بدن به ما این امکان را می‌دهد که چیزی را ببینیم که بسیاری از افراد قادر به درک آن نیستند. علم ثابت کرده که مغز و بدن ما رابطه نزدیکی با هم دارند و در واقع به هم متصل‌اند. پیام‌های ظاهری خود را جدی بگیرید. آیا به اطرافیان خود توصیه می‌کنید که به شما احترام بگذارند؟ آیا پیام می‌دهید که شما قابل اعتماد هستید؟ آیا شما پیام ظاهر خود را کنترل می‌کنید؟ یادگیری زبان بدن یک فرایند پیچیده است و صرفاً با مشاهده یک رفتار نمی‌توان به نگرش دقیق و واقعی فرد پی برد. در زبان بدن باید به سه قانون توجه کرد:

قانون اول: مجموع حرکات را در نظر بگیرید.

ما معمولاً مفاهیم واژه‌ها را زمانی متوجه می‌شویم که آن‌ها در جمله و در ارتباط با سایر واژگان قرار بگیرند. به عنوان مثال، واژه «شیر» در زبان فارسی در سه معنی مختلف مانند شیر جنگل، شیر آب و شیر خوراکی به کار می‌رود. برای پی‌بردن به معنی اصلی آن، باید واژه «شیر» را در جمله مورد نظر بررسی کنیم. در زبان بدن هم وضعیت به همین صورت است؛ یعنی باید یک رفتار از طرف مقابل را در کنار دیگر رفتارهای او بررسی و تفسیر کرد. به طور مثال، اگر فردی سرخود را بخاراند، نمی‌توان به طور قطعی گفت که او دروغ می‌گوید یا فراموش کار است. ممکن است خارش سر او به دلیل تعریق یا شوره سر باشد!

قانون دوم: در جستجوی همخوانی باشید.

معمولاً کلام و رفتار هر فرد باید از یک همخوانی خاص پیروی کند. به عنوان مثال، فرض کنید فردی می‌گوید از دیدن شما بسیار خوشحال است، اما

هنگام گفتن این جمله هیچ لبخندی روی لب او نیست و یا با بی میلی از شما پذیرایی می کند. در این شرایط، احتمالاً باید به صداقت احساس او شک کرد.

قانون سوم: حرکات را در چارچوب رخ داده بسنجید.

هر حرکتی که از فرد مقابل سر می زند باید در چارچوبی که در آن رخ داده، سنجیده شود. به عنوان مثال، دست به سینه نشستن می تواند نشان دهنده حالت تدافعی فرد باشد؛ اما اگر چنین حرکتی در یک محیط سرد از فرد سر بزند، نمی توان آن را نشانه حالتی تدافعی در نظر گرفت. با درک و تحلیل دقیق این قوانین، می توان به طور مؤثرتری زبان بدن دیگران را تفسیر کرده و ارتباطات بهتری برقرار کرد.

رعایت انواع فاصله

الف - فاصله صمیمی (زیر ۴۵ سانتی متر)

افراد فقط به همسر، بچه ها، والدین و دوستان بسیار نزدیک خود اجازه می دهند که به این منطقه (حریم خصوصی) وارد بشوند.

ب - فاصله شخصی نزدیک (۴۵ تا ۷۵ سانتی متر)

معمولاً دوستان نزدیک به این منطقه می توانند وارد شوند. افراد به شیوه های مختلف از منطقه شخصی خود محافظت می کنند. شخص با استفاده از ژست و حالت بدنی بسته؛ مانند روی هم گذاشتن پاها، یا روی سینه گذاشتن دست ها سعی می کند که از مداخله و ورود ناخواسته دیگران به قلمرو شخص خود محافظت کند.

ج - فاصله شخصی دور (۷۵ تا ۱۲۰ سانتی متر)

در کشورهای غربی آقایان ترجیح می دهند در هنگام صحبت کردن با دوستان نه چندان نزدیک خود، همکاران و همسایه ها آنان را در این فاصله نگه دارند.

د - فاصله اجتماعی نزدیک (۱۲۰ تا ۲۱۰ سانتی متر)

از این منطقه در برخوردهای غیرشخصی با بیگانگان استفاده می‌شود.

ه - فاصله اجتماعی دور (۲۱۰ تا ۳۰۰ سانتی‌متر)

فاصله‌ای است که معلمان هنگام صحبت کردن در مقابل گروهی از دانش‌آموزان یا دانشجویان از آن استفاده می‌کنند. همچنین این فاصله برای جلسات مهم و نسبتاً شخصی، بحث‌ها، تبادل افکار و... مناسب است.

و- فاصله عمومی (بیش از ۳ متر)

در این فاصله معلمان، اساتید و سخنرانان که در مجالس بزرگ و گسترده سخنرانی می‌کنند قرار می‌گیرند. حفظ این فاصله توسط سخنرانان و اساتید اعتبار و اقتدار به همراه دارد.

سرپا ایستادن

قرار دادن بدن در وضعیت باز با "قدرت بالا" مانند سرپا ایستادن با شانه‌های عقب داده‌شده، بازتر ایستادن یا باز کردن دست‌ها تستوسترون را افزایش می‌دهد، تستوسترون هورمونی است که به قدرت و اعتمادبه‌نفس مرتبط است. این حالت‌ها همچنین سطوح کورتیزول را که به‌عنوان هورمون استرس شناخته می‌شود، کاهش می‌دهد.

صاف و مرتب بنشینید

اگر روی صندلی لم بدهید، مخاطب این کار را نشانه بی‌علاقگی یا جدی نگرفتن شغل تلقی می‌کند. ولو شدن روی صندلی می‌تواند نشانه‌ای از عدم اعتمادبه‌نفس باشد. به شکلی بنشینید که گویی با طناب به صندلی بسته شده‌اید. به گفته وی، صاف نشستن نشانه‌ای از هوش، اعتمادبه‌نفس و اعتبار شما است.

به‌خوبی تماس چشمی برقرار کنید.

چشم‌ها قدرتمندترین ابزار ارتباطی هستند که بعد از گفتار در اختیار انسان قرار گرفته است. می‌گویند چشم‌ها آینه روح‌اند. داده‌های انتقالی به مغز در یک

ارائه‌سازی بصری، ۸۳ درصد از طریق چشم، ۱۱ درصد از طریق گوش و ۶ درصد از طریق حواس دیگر. محققان دریافته‌اند که پاسخ ما به ارتباط چشمی، غیرارادی و غریزی است. نخستین چیزی که افراد در ملاقات با شما سعی می‌کنند در موردش تصمیم‌گیری کنند این است که آیا می‌توانند به شما اعتماد کنند یا خیر و برقراری تماس چشمی مناسب یکی از مؤثرترین راه‌ها است. برای اینکه به‌طرف مقابل نشان دهید آدمی قابل‌اعتماد هستید. نگاه کردن در چشم‌ها به‌صورت دائمی و بیش‌ازاندازه غالباً نوعی اقدام به تهدید و ارباب تلقی می‌شود.

با مخاطب دست بدهید.

دست دادن محکم می‌تواند اعتماد به‌نفس‌تان را نشان دهد، باعث ایجاد پیوند شود و شما را در نظر مخاطب به یادماندنی‌تر کند تمام این هدف‌ها را می‌توانید در کم‌تر از ۳ ثانیه به دست آورید. متخصصین آداب معاشرت و تربیت، نه‌تنها یادگیری مهارت‌های دست دادن را توصیه می‌کنند، بلکه معتقدند فکر خوبی است یاد بگیرید با آدمی که مثل بی‌تجربه‌ها یا لرزان دست می‌دهد، یا دوری می‌کند، چگونه برخورد کنید.

تبسم با دهان گشوده

دندان‌های بالا نمایان شده و به شخص مخاطب می‌فهمانید که مایل هستید بیشتر با او آشنا شوید. تبسم با لبان بسته: این لب‌خند تنها برای ادای احترام و ادب و نزاکت است.

بالا گرفتن سر

بالا گرفتن سر در حال صحبت کردن باعث می‌شود در چشم مخاطبان‌تان، برتر دیده شوید. کج کردن سر روبه پایین نشانه عدم اطمینان یا حداقل، شک در مورد گفتار مخاطب است. به این معنی است که فرد زمان می‌خواهد تا صحبت‌های شما را بازبینی کند و صحت و سقم آن را بررسی کند.

کف دستان روبه بالا

وقتی کف دستان روبه بالا باشد، نشان دهنده صداقت است. باز کردن کف دست به همراه گشودن بازوها، نشانه پذیرش، آمادگی و اطمینان است. سیستم احساسی مغز این نشانه مثبت را دریافت می کند و موجب آرامش شنونده می شود. دست خالی ولی باز است، اما انگار توی دست ایده یا مسئله ای دارد وزن می شود. این یکی از علائم سنجیدن و دنبال پاسخ گشتن است. کف دست باز نشان دهنده اعتماد به نفس و صداقت است. باز کردن کل دست و روبه بالا گرفتنش حالت شدیدتری از این حالت است. اشاره به هوا معمولاً برای تأکید کردن بکار می رود و یک فرد قدرتمند این کار را انجام می دهد (تی پر^۱ و همکاران، ۲۰۱۵).

تصویربرداری مغز نشان می دهد که منطقه ای به نام بروکا وجود دارد که برای تولید گفتار مهم است. این منطقه هنگامی که ما در هنگام صحبت دست هایمان را تکان می دهیم فعال می شود و باعث می شود که تفکر ما قوی تر شود. این کار را امتحان کنید و متوجه شوید که یک کار جسمانی فیزیکی می تواند به شما در ایجاد افکار واضح کمک کند. اسپنسر کلی استاد روان شناسی و یکی از مدیران مرکز زبان و ذهن دریافت حرکات دست باعث جلب توجه افراد به صدای سخنرانی فرد می شود. به گفته وی حرکات بدن در زمان سخنرانی صرفاً بخش جانبی کلام ما نیستند، بلکه یکی از بخش های اساسی آن هستند.

دست های درهم فرو رفته

یک گردن سفت شده یا یک پیشانی درهم و دست های درهم فرو رفته، همگی نشانه میزان بالای استرس و راحت نبودن است. ممکن است مکالمه به سمتی رفته باشد که فرد از موضوع خاصی ناراحت شده یا حتی ممکن است درباره موضوع دیگری درگیری ذهنی داشته و هم زمان با صحبت های شما، در حال فکر

1- Tipper

کردن به آن است. به نظر می‌رسد نوعی ارتباط نیز بین ارتفاعی که دست‌ها در آن قرار گرفته‌اند و میزان روحیه منفی شخص وجود داشته باشد. به عبارت دیگر از عهده شخصی که دست‌هایش بسیار بالا قرار گرفته‌اند راحت‌تر می‌توان برآمد تا شخصی که دستش را پایین‌تر گرفته است. وقتی که فرد تحت استرس است، از یک دست خود برای فشردن دست دیگر استفاده خواهد کرد. علاوه بر این گرفتن ساعد و انگشتان به هم گره خورده در زبان بدن نشانه رنجش و ناکامی است (یانگ^۱ و همکاران، ۲۰۲۰).

کف دست روبه پایین و مشت گره کرده

کف دست روبه پایین با انگشتان باز و مستحکم حاکی از حس قدرت و حتی تسلط یا مبارزه طلبی است. این حرکت در زبان بدن دست‌ها حاکی از اعتماد به نفس است و نشان می‌دهد شما دقیقاً می‌دانید چه می‌گویید. مشت‌های گره کرده معمولاً به صورت ضمنی حاکی از استحکام اراده است. اگر در این حالت انگشت شستتان را جمع و زیر سایر انگشتان پنهان کنید، حسی از رنجش و ناراحتی را به دیگران انتقال می‌دهید. در این حالت نشان می‌دهید مضطرب هستید و سعی می‌کنید خودتان را جمع‌وجور کنید.

نشانه گرفتن انگشت به سمت طرف مقابل

نشانه گرفتن انگشت به سمت طرف مقابل هنگام گفت‌وگو، حرکتی تحکم‌آمیز است و غالباً رفتاری بی‌ادبانه تلقی می‌شود. دست جلوی دهان معمولاً وقتی کسی چیزی را نمی‌گوید (از روی اجبار یا برای مخفی نگه داشتن) این حرکت را انجام می‌دهد. همچنین این نشانه در زبان بدن به هیچ‌عنوان نشانه خوبی نمی‌باشد و نشانه بی‌اعتمادی، دروغ‌گویی، ناراحتی، کمرویی است برای تعدیل کردن این حرکت، کل دستتان را به سمت مقابل نشانه بگیرید.

1- Yang

تکان دادن دست به شکل ساطور

تکان دادن دست به شکل ساطور نشانه تأکید و معمولاً تحکم‌آمیز است. شخصی که این‌گونه حرف می‌زند، تصمیمش را گرفته است و احتمال تغییر در آن وجود ندارد.

انگشتان به شکل قلعه

وقتی نوک انگشتان هر دودست یکدیگر را لمس می‌کنند و شکلی مانند یک قلعه تشکیل می‌دهند، این بدین معنا است که فرد حس آرامش یا اعتماد به نفس دارد. همچنین این زبان بدن می‌تواند متخصص یا ماهر بودن را نیز به نمایش بگذارد.

دست به کمر زدن

دست به کمر زدن، نشانه احساس برتری و احساس محق بودن فرد است. دو مدل دست به کمر ایستادن داریم:

۱. حالتی که کف دست‌ها رو به زمین است، این حالت شدید دست به کمر ایستادن است.

۲. حالتی که کف دست کمی به سمت بالاست. این حالت خفیف دست به کمر ایستادن است.

دست در جیب قرار دادن

مفاهیمی که از قرار دادن دست‌ها در جیب می‌توان برداشت کرد، متنوع است؛ اما اصلی‌ترین مورد نشان‌دهنده نداشتن تمایل، بی‌اعتمادی و بی‌میلی و نیز خستگی است. همچنین ممکن است این کار به معنی نداشتن تمایل فرد به پیوستن به سایر افراد گروه باشد.

سرتان را تکان دهید

سر تکان دادن نشانه علاقه‌مندی به گفت‌وگو و موافقتان با مخاطب است؛ همچنین نشان می‌دهد حرف‌های طرف مقابلتان را درک کرده‌اید. هرگز در این مورد افراط نکنید و دائماً سرتان را تکان ندهید.

لبخند بزنید

گاهی اوقات چهره‌پر از اخم و جدی باعث عدم ارتباط مناسب می‌شود. اگر چهره‌ای عبوس دارید، ساعت مچی یا حلقه‌ ازدواجتان را در دست یا انگشت دیگری قرار دهید. این ترفند زبان بدن در ارتباط بسیار نجات‌بخش است.

درآوردن کت

افرادی که با شما بی‌ریا و صمیمی هستند غالباً دکمه‌های کت خود را باز کرده یا حتی آن را از تن درمی‌آورند؛ اما در یک مذاکره رسمی این چنین نیست. در این شرایط افراد زمانی کت خود را درمی‌آورند که امکان دسترسی به توافق وجود داشته باشد. به عبارت دیگر هر قدر هوای اتاق گرم باشد اگر طرفین احساس دسترسی به توافق را نداشته باشند کتشان را در نمی‌آورند.

دست به سینه

حالت دست به سینه در زبان بدن معمولاً نشان‌دهنده یک موضع دفاعی یا مقاومت ناخودآگاه است. دست به سینه شما را سرد، بدون اعتماد به نفس، مضطرب، در حالت تدافعی، بی‌تمایل یا لجباز نشان می‌دهد. وقتی فرد بازوهایش را به شکل ضربدری روی سینه قرار می‌دهد، در واقع یک مانع فیزیکی بین خود و محیط ایجاد می‌کند که می‌تواند نشان‌دهنده احساس ناامنی، مخالفت پنهان یا نیاز به محافظت از خود باشد. حالت ایستاده با دست به سینه، به ویژه اگر همراه با قفل کردن محکم بازوها باشد، این پیام دفاعی را تشدید می‌کند. با این حال، وقتی دست‌ها در این حالت کاملاً پنهان نیستند و بخشی از کف دست قابل مشاهده است، ممکن است نشان‌دهنده سطحی از گشودگی نسبی باشد.

لمس بازوها در این حالت، مانند زمانی که فرد یک دستش را روی بازوی مقابل می‌گذارد، معمولاً سطحی از اضطراب یا نیاز به خودآرام‌بخشی را نشان می‌دهد. در موقعیت‌های حرفه‌ای، این حالت می‌تواند تأثیر منفی بگذارد، چرا که ممکن است به عنوان عدم تمایل به همکاری یا کم‌رویی تفسیر شود. برای کاهش این تأثیرات منفی، می‌توان از جایگزین‌هایی مانند قرار دادن یک دست در جیب یا گرفتن یک شیء استفاده کرد که حالت دفاعی کمتری دارند. درک این نشانه‌های غیرکلامی و تنظیم آگاهانه آن‌ها می‌تواند به بهبود ارتباطات میان‌فردی کمک شایانی کند. البته دست‌به‌سینه بودن شامل مزایایی نظیر تلاش بیشتر برای انجام یک وظیفه دشوار را نیز به دنبال دارد.

گرفتن مچ با دست

علامت مچ در دست نباید با علامت «گرفتن ساعد با دست دیگر» که نشانه رنجش و ناکامی است، اشتباه گرفته شود. این حالت حتی می‌تواند نشان دهد که فرد در حال کنترل کردن خودش است. در این حالت یک دست ساعد دست دیگر را خیلی سفت می‌گیرد انگار که یک دست در تلاش است تا دست دیگر را از حرکت باز دارد. جالب اینجاست هرچه بیشتر دست به سمت بالا حرکت کند میزان عصبانیت فرد بیشتر شده است.

قرار دادن دست جلوی دهان

دست جلوی دهان معمولاً وقتی کسی چیزی را نمی‌گوید (از روی اجبار یا برای مخفی نگه‌داشتن) این حرکت را انجام می‌دهد. همچنین این نشانه در زبان بدن به هیچ‌عنوان نشانه خوبی نمی‌باشد و نشانه بی‌اعتمادی، ناراحتی و کم‌رویی است، افراد با این زبان بدن اقدام به پنهان کردن احساس خود در برابر ترس و... می‌کنند. قرار دادن دست جلوی دهان حالت محافظتی نیز داشته و به معنای تعجب یا خوشحالی درونی نیز می‌باشد (یانگ و همکاران، ۲۰۲۰).

استفاده از عینک

عمل قرار دادن اشیا در مقابل لبها و یا در داخل دهان، تلاشی آنی از سوی شخص به منظور باززنده‌سازی امنیتی است. ژست دسته عینک در دهان اساساً یک ژست اطمینان مجدد است. به دهان گرفتن دسته عینک و نگاه کردن به فرد مذاکره‌کننده بیانگر استرس فرد در مورد موضوع یا اتفاق مورد بحث است. ولی اگر شخص به گوشه‌ای خیره شود بیانگر در فکر فرو رفتن یا چاره‌جویی برای یک موضوع خاص است. جابه‌جا کردن عینک با یک دست بیانگر دقت فرد به کلماتی است که طرف مقابل بیان می‌کند.

اگر شخصی عینک را بردارد اجازه صحبت می‌خواهد و زمانی که دوباره به چشم بزند، بدان معنا است که می‌خواهد بار دیگر اطلاعات را بررسی کند. برداشتن عینک از چشم و تمیز کردن آن به تعویق انداختن تصمیم‌گیری و بهترین گزینه سکوت و فرصت دادن به طرف مقابل است. بستن عینک‌ها و کنار گذاشتن آن‌ها تمایل برای پایان دادن به گفتگو را نشان داده و انداختن عینک بر روی میز به صورت نمادین نشان‌دهنده رد پیشنهاد است.

نگاه کردن از بالای عینک در زبان بدن می‌تواند نشان‌دهنده احساسات و نیت‌های مختلفی باشد. در اکثر موارد، این نوع نگاه به عنوان یک حرکت تهاجمی یا تحقیرآمیز تلقی می‌شود که نشان‌دهنده قضاوت، انتقاد یا حتی برتری فرد است. با این حال، این حرکت می‌تواند به سادگی نشان‌دهنده تلاش برای دیدن چیزی در فاصله نزدیک‌تر یا در حال فکر کردن باشد.

سایر حرکات زبان بدن

✓ وقتی یک پایتان را روی پای دیگرتان می‌اندازید با پنهان کردن پای پایینی‌تان، خودتان را از لحاظ فیزیکی کوچک‌تر نشان می‌دهی و این نشانه ناامنی است.

✓ روی هم انداختن مچ پاها بخش کمتری از پاهایتان را مخفی می‌کند. این حرکت پیامی را مبنی بر این که چیز زیادی برای پنهان کردن ندارید به طرف مقابل مخابره می‌کند. افزون بر این وقتی پاهایتان استوار روی زمین قرار گرفته باشند، نشان‌دهنده این است که به خودتان مطمئن هستید.

✓ اگر معمولاً روی دسته صندلی تکیه می‌دهید، آدمی هستید که زیاد تکان می‌خورید و نیاز دارید خودتان را ثابت نگه دارید و احتمالاً احساس ناامنی می‌کنید. در مقابل، افراد قدرتمند نیازی ندارد خودش را ثابت نگه دارد، آن‌ها به صورت طبیعی راحت هستند و شرایط را در کنترل دارند.

✓ شخصی که می‌خواهد عقایدش را به اجبار تحمیل کند ممکن است دستش را به طرف شنونده و به طرف جلو پرتاب کند.

✓ دست به کمر همراه با لمس ابرو و لبخند نشان از خستگی و عدم پذیرش صحبت‌های مخاطب است.

✓ کف دست روی ساعد نشان از پنهان کردن احساسات بد است.

✓ ابروهای بالا رفته نشانه تعجب، نگرانی و ترس است.

✓ خاراندن بینی در هنگام صحبت کردن نشانه دروغ‌گویی یا اغراق است.

✓ خاراندن گردن در برخی از موقعیت‌ها نشانه تردید، ناباوری است.

✓ کشیدن گوش نشانه عدم تصمیم‌گیری و ناراحتی است.

✓ لمس ابروها، زبان بدن مثبت است که فرد حین ارزشیابی مثبت از یک فرد، انجام می‌دهد.

✓ دست‌ها را به هم مالیدن نشانه شوق و رغبت است.

✓ گذاشتن دست روی سر نشانه ایجاد موقعیت برای حفظ خونسردی

است (تی پر و همکاران، ۲۰۱۵).

ظاهر آراسته

تحقیقات نشان می‌دهند که شکل ظاهری و محتوای باطنی آنچه در پیرامون ما وجود دارد تا چه اندازه بر روحیه و احساسات درونی ما تأثیر می‌گذارد؛ بنابراین، بهتر است با دقت نظر و ظریف بینی به وضعیت ظاهری و انتخاب رنگ لباس در محیط کار توجه کنیم. برخورداری از یک وضعیت ظاهری مناسب نه تنها شادی درونی و انبساط خاطر را موجب می‌شود، بلکه احساسات مثبت و سازنده‌ای چون اعتماد به نفس و خودباوری را نیز در فرد تقویت می‌کند. وضعیت ظاهری مناسب می‌تواند احساسات مثبت، سازنده و لذت‌بخشی در افراد ایجاد کند که این احساسات به مرور می‌توانند سرعت فرایند کوپیری را هم از نظر جسمی و هم روانی کند نمایند.

وقتی احساس خوبی داریم، بدن به‌طور اتوماتیک هورمون اندورفین ترشح می‌کند که این هورمون سیستم ایمنی بدن را تقویت کرده و موجب شادی و نشاط درونی می‌شود؛ بنابراین، ظاهر آراسته‌ای داشته باشید و اجازه ندهید ظاهر تان پیامی علیه شما ارسال کند. لباس خوب بپوشید تا تأثیرگذار باشید. لباس و پوشش ظاهری یا همان هویت بصری فردی تأثیر قابل توجهی در ارتباطات و مراودات کاری دارد. این مسئله باعث می‌شود که در اولین ارتباط اجتماعی، اولین پیامی که دریافت می‌کنیم، اطلاعاتی است که از پوشش طرف مقابل به دست می‌آوریم؛ بنابراین، پیش از ارسال پیام‌های کلامی، با پوشش خود و ارسال پیام‌های غیرکلامی، اولین ارتباط بین افراد شکل می‌گیرد (درویشی، ۱۴۰۳).

رنگ‌ها و تأثیر آن‌ها

رنگ سورمه‌ای: رنگ قدرت و هوشمندی است. طیف آبی کم‌رنگ تا آبی پررنگ برای محیط‌های خصوصی و کاری بسیار مناسب است. این رنگ احساس امنیت، آرامش و اعتماد را در افراد ایجاد می‌کند.

رنگ خاکستری: رنگ اقتدار و قدرت است. این رنگ در حل و فصل اختلافات و در موقعیتهایی که نیاز به بی‌طرفی و تصمیم‌گیری منطقی است، مفید است. خاکستری نمادی از بی‌طرفی و ثبات است.

رنگ قهوه‌ای: رنگ رأفت و مهربانی است و در مناسبات خانوادگی و دوستانه کاربرد فراوان دارد. این رنگ نشان‌دهنده ثبات، اعتماد و دلگرمی است.

رنگ سیاه: رنگ اقتدار و سلطه است. فردی که مشکی می‌پوشد معمولاً جدی، با اعتماد به نفس و قوی به نظر می‌رسد. مشکی رنگی قوی است که معمولاً نشان‌دهنده قدرت، جسارت و گاهی برتری است. این رنگ به خصوص زمانی که با رنگ‌های دیگر ترکیب شود، تأثیرگذاری بیشتری دارد. برای حضور در یک مصاحبه شغلی یا جلسه مهم، رنگ مشکی انتخابی بی‌نقص است.

با توجه به این رنگ‌ها و تأثیرات آن‌ها، می‌توانیم به‌طور مؤثرتر در ارتباطات خود از پوشش و ظاهر خود استفاده کنیم تا پیام‌های درست و مؤثری به اطرافیان خود ارسال کنیم.

سخن پایانی

در دنیای امروز که ارتباطات نقش محوری در تمام جنبه‌های زندگی ایفا می‌کند، تسلط بر ارتباط مؤثر نه تنها یک مهارت، بلکه یک ضرورت انکارناپذیر است. این کتاب با بررسی جامع مفاهیم ارتباط، از تعریف آن تا عناصر و انواع مهارت‌های ارتباطی، سعی کرده است راهنمایی عملی برای بهبود کیفیت تعاملات فردی و حرفه‌ای ارائه دهد. ارتباط مؤثر تنها به انتقال پیام محدود نمی‌شود، بلکه شامل درک متقابل، گوش دادن فعال، و تطابق با ویژگی‌های مخاطب است. فواید آن از افزایش همکاری تا کاهش سوء تفاهم‌ها نشان می‌دهد که چرا این مهارت در محیط‌های کاری و شخصی حیاتی است. با شناخت تیپ‌های شخصیتی، می‌توانیم ارتباطات را متناسب با روحیات افراد تنظیم کنیم و اثربخشی را به حداکثر برسانیم. با این حال، موانعی مانند پیش‌داوری‌ها، تفاوت‌های فرهنگی، و ضعف در مهارت‌های کلامی و غیرکلامی می‌توانند مسیر ارتباط را مختل کنند. راهکارهای ارائه‌شده در این کتاب، از جمله تمرین مهارت‌های ارتباط کلامی، شنود مؤثر و بازخورد، برای غلبه بر چالش‌های برقراری ارتباط مؤثر مفید هستند. در نهایت، این کتاب نه پایان راه، بلکه نقطه‌شروعی است برای تبدیل شدن به ارتباط‌گرانی توانمند که می‌توانند در هر موقعیتی روابطی سازنده و الهام‌بخش خلق کنند. ارتباط مؤثر پلی است بین آنچه هستیم و آنچه می‌توانیم بشویم.

منابع و مأخذ

خادمی، آروین. (۱۳۹۸). قدرت ارتباط، انتشارات نظری.

درویشی، شهلا. (۱۴۰۳). نقش زبان بدن به عنوان مهارت رفتاری در ارتباطات موثر، اولین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، مدیریت، اقتصاد و حسابداری.

دهقان دهنوی ر، ساریان حسن آبادی م، حسینی ز، نامجو ز. (۱۴۰۲). بررسی موانع برقراری ارتباط موثر بین دانشجویان پرستاری و بیماران از دیدگاه دانشجویان پرستاری دانشگاه‌های علوم پزشکی یزد. ۱۱۳ (۶) ۶۶-۷۸.

رضانی نژاد، نعمت اله. (۱۴۰۳). روشهای ارتباط موثر و مدیریت و نقش زبان بدن و لحن صدا در ایجاد ارتباط موثر در کلاس درس، اولین کنفرانس بین المللی مطالعات کاربردی در فرایندهای تعلیم و تربیت، بندرعباس.

شاقلی، ریحانه؛ اسدزاده، فرشته. (۱۴۰۰). رهبری آموزشی، نشر آموزش (مؤسسه آموزش و ترویج کشاورزی).

شاقلی ریحانه؛ مؤیدی علی اکبر؛ اسدزاده فرشته. (۱۳۹۹). رهبری در سازمانهای آموزشی، نشر آموزش مؤسسه آموزش و ترویج کشاورزی.

شاقلی، ریحانه؛ وکیلی، ویدا. (۱۳۹۸). ارزیابی شایستگی تدریس اعضای هیات علمی در دانشگاه علوم پزشکی مشهد. همایش کشوری آموزش پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران.

کتابی، ساناز. (۱۴۰۲). ارتباط مؤثر فردی و سازمانی، موسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران.

- Aebissa, M. (2023). Effective communication: the key to success. *Journal of Organizational Culture Communications and Conflict*, 27(5), 1-2.
- Bhandari ,Shilpa; Manoj Kumar Mishra; Bhalla ,Pretty; Gupta ,Seema.(2025). Understanding the effect of personality types on workplace happiness using structural equation modelling approach, *International Journal of Work Innovation*, 6(1), 1-21.
- Ghezir, S; Naimie, Z; Hai Leng, C; Shagholi, R; Abuzaid, R. (2021). Review study: Competency-Based Approach in educational system. University of 2021 Marrakech Cadi Ayyad.
- Jiang, J., Borowiak, K., Tudge, L., Otto, C., & von Kriegstein, K. (2017). Neural mechanisms of eye contact when listening to another person talking. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 12 (2), 319-328.
- Shagholi, R.; Naimie, Z; Abuzaid, R. (2021). Assessing the Teaching Competency of the Academic Staff in the University level: Are we Competent? 13th World Conference on Educational Sciences. University of 2021 Marrakech Cadi Ayyad.

- Shagholi,R.; Naimie,Z; Abuzaid,R. (2021). One-Minute Preceptor (OMP) Applied Teaching Method. 13th World Conference on Educational Sciences. University of 2021 Marrakech Cadi Ayyad.
- Tipper, C. M., Signorini, G., & Grafton, S. T. (2015). Body language in the brain: constructing meaning from expressive movement. *Frontiers in Human Neuroscience*, 9, 450.
- Yang Z., Kay A., Li Y., Cross W., Luo J. (2020).Pose-based Body Language Recognition for Emotion and Psychiatric Symptom Interpretation; Proceedings of the 2020, 25th International Conference on Pattern Recognition (ICPR); Milan, Italy. 10–15.



AGRICULTURAL RESEARCH, EDUCATION
& EXTENSION ORGANIZATION

AGRICULTURAL EDUCATION
& EXTENSION INSTITUTE



ISBN : 978-622-363-120-7



9

786223

631207



نشر آموزش کشاورزی