



# جزوه کارگاه آموزش ارتباط موثر

---

مرداد ماه ۱۳۹۹



### ارتباط عبارت است از فرایند ارسال و دریافت پیام

«ارتباط»، به نظر موضوعی ساده است و همه ما خود را در آن متخصص می‌دانیم. به هر صورت، از زمان کودکی تا به حال حرف زده‌ایم و معمولاً گفت‌وگو کردن برای ما امری طبیعی تلقی می‌شود. بسیار ساده لب به سخن می‌گشاییم و کلمات پشت سر هم بر زبان ما جاری می‌شود؛ اما در شرایط اختلاف، وقتی تضادی مطرح می‌شود، آن وقت است که باید مهارت کلامی خود را مورد قضاوت قرار دهید. در حالت عصبانیت، چگونه گفت‌وگو می‌کنید و یا با اشخاصی که از شما عصبانی هستند، چگونه حرف می‌زنید؟

با انتقاد چه می‌کنید؟ وقتی طرف مقابل، غیرمنطقی است و به حرفه‌ای شما گوش نمی‌دهد، چه می‌گویید؟ در شرایط احساس رنجش چگونه ارتباط برقرار می‌کنید؟ اشخاصی که در این مواقع بتوانند به خوبی و به گونه‌ای مؤثر ارتباط برقرار سازند، به شدت کم‌شمارند و حال آنکه دقیقاً در همین مواقع است که نقش حیاتی ارتباط خوب، مشخص می‌شود. کلید صمیمیت، دوستی و موفقیت در کوچینگ، نحوه رویارویی با اختلافات است.



## تعریف ارتباط :

تعریف‌های مختلفی درباره ارتباط وجود دارد. منظور ما از ارتباط در این بخش، مفهوم ارتباط میان انسان با خود، محیط اطراف او و دیگران است. مهم‌ترین تعریف‌های ارتباط این‌هاست:

- ارتباط فرایندی است آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن احساسات و نظرات به شکل پیام‌هایی کلامی یا غیرکلامی بیان (تولید)، ارسال، دریافت و ادراک می‌شوند.
- ارتباط عبارت است از فرایند انتقال و تبادل افکار، اندیشه‌ها، احساسات و عقاید افراد با استفاده از علائم و نمادهای مناسب به منظور تأثیر، کنترل و هدایت یکدیگر.

به‌طور معمول، در هر فرایند ارتباطی، یک فرستنده، یک گیرنده، یک یا چند پیام و یک بازخورد وجود دارد. هدف اصلی از برقراری ارتباط، انتقال پیام است و مهم‌ترین اصل یک ارتباط مؤثر دریافت پیام است. هر گونه اشکالی در فرایند انتقال پیام می‌تواند باعث اختلال در ارتباط شود. بیان دیگری از اختلال در ارتباط بین انسان ها سوءتفاهم است. سوءتفاهم یعنی ایجاد اختلال در انتقال پیام در فرایند ارتباط.



## مهارت ارتباطی :

منظور از مهارت ارتباطی توانایی برقراری ارتباط با دیگران به‌طور مؤثر و کارآمد است و مؤثر بودن یعنی پیام با احتمال بیشتری به مخاطب انتقال یافته، به نحوی در وی تأثیر گذاشته و عکس‌العمل او را در پی داشته باشد.



## اهمیت ارتباط :

یادگیری روش‌های گفتگو و برقراری ارتباط مؤثر از چهار بعد اهمیت دارد:

نخست: برخی افراد و مشاغل هستند که نحوه برقراری ارتباط برای آن‌ها اهمیت خاصی دارد (مدیران، پزشکان، معلمان و تجار) مهارت مدیر در برقراری ارتباطات اثر بخش بر نحوه عملکردش اثر مستقیمی دارد.

دوم: ناتوانی در برقراری ارتباط سازنده یکی از مؤلفه‌های اساسی اختلالات و ناراحتی‌های روانی است.

سوم: موفقیت هر فردی در زندگی در قالب رسیدن به اهدافی معنا می‌یابد که در امور شغلی، اجتماعی، خانوادگی و شخصی خود تعیین کرده است. یکی از لازمه‌های موفقیت در مفهومی کلی، توانایی فرد در برقراری ارتباطات اثر بخش و کارآمد بستگی می‌باشد.

چهارم: مفهوم ارتباط، تنها جنبه بیرونی و اجتماعی ندارد؛ ارتباط با خود نیز یکی از اموری است که نیازمند توجه و یادگیری است.

از این روی، یادگیری این که چطور به‌گونه‌ای سازنده با خودمان ارتباط برقرار کنیم، یکی از ابعاد مهم آموزش مهارت‌های ارتباطی است و در واقع، زیر بنای ارتباطات دیگر است.

## تعریف ارتباط مؤثر:

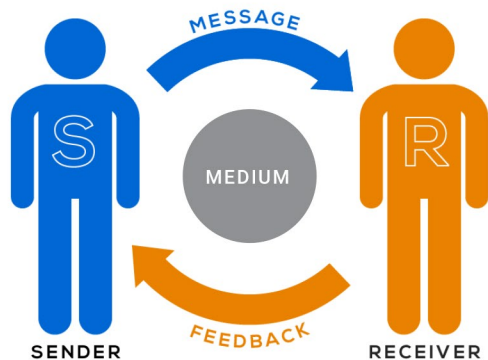
ارتباط مؤثر ارتباطی است که در آن راه بر روی هر گونه سوءتفاهم بسته می‌شود. با برقراری ارتباط مؤثر، احساس‌ها، عقاید، افکار و اندیشه‌ها بین افراد به‌درستی منتقل و رشد فرد و جامعه تضمین می‌شود. بدون برقراری یک ارتباط مؤثر، علاوه بر ایجاد سوءتفاهم‌هایی که ممکن است به دلیل عدم درک نیازهای مختلف انسانی پیش آید، به تدریج اعتماد به نفس افراد دچار اختلال می‌شود و با افزایش احساس درماندگی، زمینه برای آسیب‌های روانی و اجتماعی فراهم می‌گردد و توان افراد برای رویارویی با مسائل و مشکلات زندگی کاهش می‌یابد.

به عبارت دیگر، ارتباط مؤثر ارتباطی است که در آن به‌موازات پذیرش مخاطب، در پی برقراری ارتباط و انتقال کامل پیام‌ها، افکار و احساس‌ها هستیم؛ و هر مانعی که باعث سوءتفاهم و یا سوءبرداشت می‌شود را پس از شناسایی، از میان برمی‌داریم.

\*\*\*

**کامل بودن پیام یعنی: معنای پیام در ذهن گیرنده = معنای پیام در ذهن فرستنده باشد**

\*\*\*



## اجزاء ارتباط :

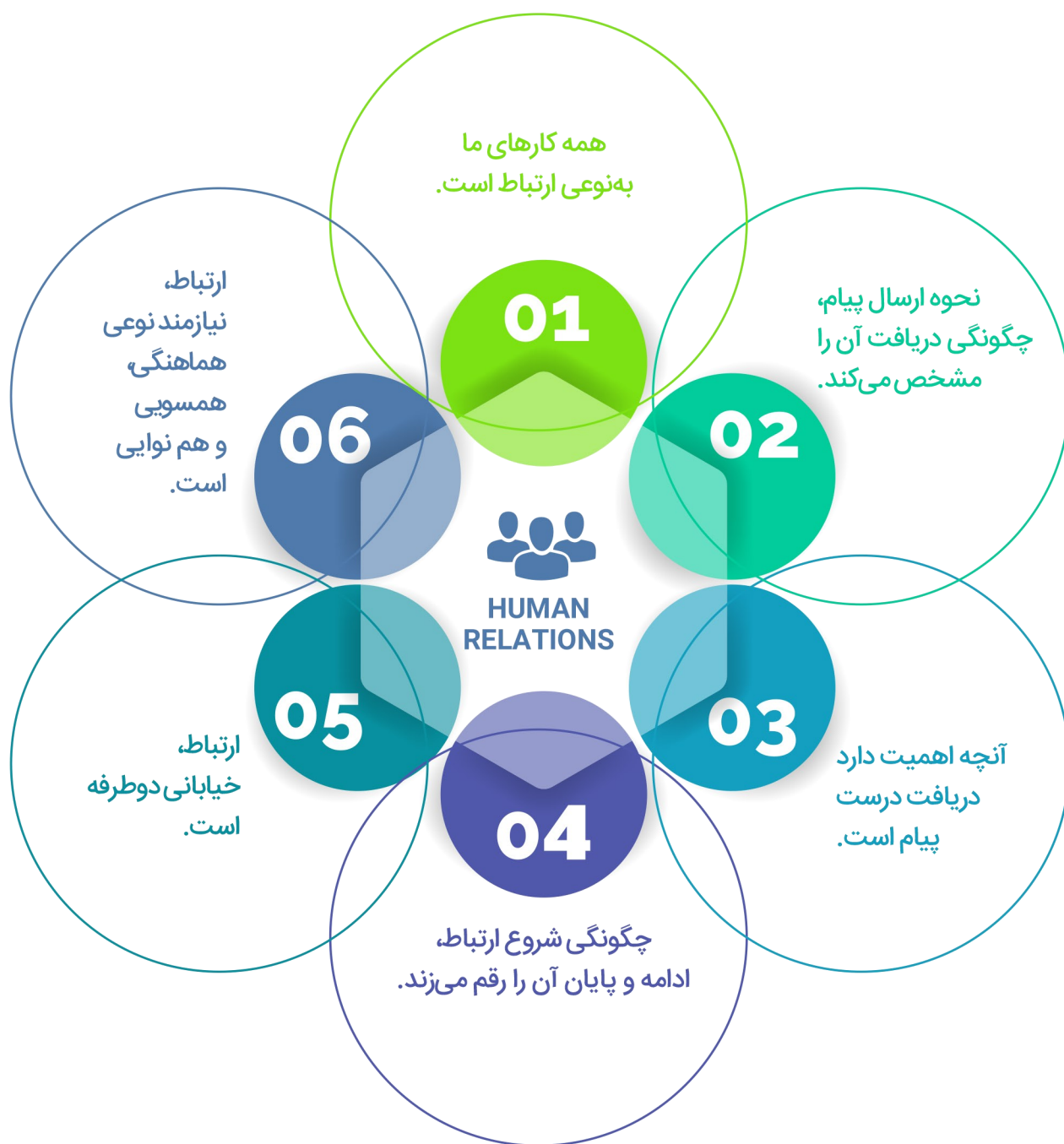
- پیام
- فرستنده
- گیرنده
- وسیله ارسال پیام
- بازخورد
- شرایط و محیط ارسال پیام
- موانع و محدودیت‌ها، قواعد و هنجارها و عرف، دانش مشترک، رخدادهای پیشین، انتظارات

## انواع ارتباط:

### ۱. ارتباط‌های غیرکلامی:

- ارتباط چشمی (۳۰ ثانیه اول بیان دردها و احساسات، علاقه‌مندی، شوق و قصد‌ها و ...)
  - تن صدا (منعکس‌کننده عکس‌العمل درونی و حالت‌گوینده، تقویت پیام‌های بینایی و ...)
  - لمس (نحوه تماس افراد مانند دست دادن، در آغوش کشیدن و ...)
  - ژست‌ها (حالات، اطوار، اداه و ...)
  - وضعیت بدن (محل قرار گرفتن بازوها، دست‌ها، پاها، نحوه نشستن، ایستادن و ...) که به آن زبان بدن می‌گویند.
  - ظاهر فیزیکی (روش لباس پوشیدن، حمل وسایل خاص و ...)
  - گوش دادن (نحوه توجه و تمرکز به هنگام برقراری ارتباط و درک پیام)
۲. ارتباط‌های کلامی: خواندن . نوشتن . گفتن . شنیدن





<ul style="list-style-type: none"> <li>○ شروع گفتگو با سلام، همراه با لبخند و برخورد خوش</li> <li>○ شروع با موضوعات مورد علاقه طرف مقابل</li> </ul>	<p><b>شروع خوشایند</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ استفاده از داستان زیرا داستان مغز را فعال و گفتگو را جذاب‌تر می‌کند.</li> <li>○ از لغت "اما" در ساختار داستانی حرفه‌ای خود استفاده کنیم تا جذابیت بیشتری به صحبت خود بدهیم.</li> </ul>	<p><b>استفاده از داستان و ...</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ پرهیز از صحبت کردن طولانی تا شنونده گوش خود را بر صحبت‌های ما نبندد و به فکر راه فرار نباشد</li> </ul>	<p><b>مختصر و مفید بودن</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ در گفتگو صراحت و صداقت داشته باشیم.</li> <li>○ این فرآیند قابل دیدن یا شنیدن نمی‌باشد. ولی دو طرف ارتباط، آن را حس می‌کنند.</li> <li>○ اگر گفتگویی فاقد صراحت و صداقت باشد، یا قطع خواهد شد و یا به شکل مخدوش و ناسالم ادامه می‌یابد.</li> <li>○ اگر نتوانیم یا نخواهیم منظور خود را با صراحت بیان نماییم طرف مقابل به حدس و گمان متوسل می‌شود و از واقعیت دور می‌گردد.</li> </ul>	<p><b>صراحت و صداقت</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ اگر بپذیریم که دیگران مانند ما نیستند آن وقت می‌توانیم به شیوه مناسب با نظرات آن‌ها که با نظر ما موافق نیست مخالفت کنیم.</li> <li>○ بدون بحث و جدل مخرب که غالباً همراه با بلند کردن صدا، داد و فریاد، خشم و غضب است می‌توانیم به نتیجه مناسب دست یابیم.</li> <li>○ یکی از مناسب‌ترین شیوه‌ها، روش خلع سلاح است. در این روش، در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا می‌کنیم و سپس در مقام موافقت و تأیید، آن حرف را بیان می‌کنیم. این روش بر طرف مقابل تأثیر عجیبی دارد.</li> <li>○ با این شیوه، ما پیروز از بحث خارج می‌شویم و طرف مقابل نیز احساس پیروزی می‌کند و با آمادگی بیشتری به حرفه‌ای شما گوش می‌دهد.</li> <li>○ مثال: همکار شما می‌گوید: اصلاً حرفه‌ای تو را قبول ندارم! پاسخ شما: بله حق با تو است، ما همیشه نباید درست و به‌صورت صد در صد حرفه‌ای دیگران را بپذیریم.</li> </ul>	<p><b>مخالفت کردن مؤثر</b></p>

## چهار مؤلفه مهم در برقراری رابطه مؤثر:

یک رابطه انسانی رضایت‌بخش، رابطه‌ای است که در آن سه عامل در هم تنیده صمیمیت، مراقبت و آزادی وجود دارد. منظور از صمیمیت، اعتمادی است که امکان درک کردن و درک شدن را فراهم می‌کند. منظور از مراقبت، کمک کردن به رشد و رضایت فرد مقابل است. در نهایت، در یک رابطه رضایت‌بخش، آزادی و خودمختاری حاکم است، نه مهار و کنترل.

صداقت به معنی راست‌گویی و مقابل دروغ است؛ اما در معنای دقیق‌تر، هماهنگی بین زبان بدن، زبان گفتار و زبان لحن است.

01 صداقت

صراحت نیز بیانگر روشن و مستقیم بودن پیام‌هایی است که بین دو فرد رد و بدل می‌شود.

02 صراحت

به معنی ارزش‌گذاری، پذیرش فردیت و حفظ حریم شخصی و انسانی خود و فرد مقابل است.

03 احترام متقابل

مهارگری همان خودمختاری است نه کنترل؛ در هر رابطه، میزان آزادی و اختیاری که ما به فرد مقابل در نحوه عمل می‌دهیم درجات متفاوتی دارد.

04 مهارگری



## چه نوع ارتباطات بین فردی وجود دارد؟

بر اساس چهار مؤلفه ذکر شده برای ارتباط مؤثر، ۴ سبک ارتباطی زیر را از هم متمایز می‌کنیم. آنچه باعث می‌شود روابط بین افراد را در این چهار الگوی رفتاری تقسیم بندی کنیم، فراوانی ظهور این رفتارهاست؛ نه تطبیق کامل با هر یک از الگوها.

### ۱. قاطعیت:

برقراری ارتباط صادقانه، صریح، توأم با احترام متقابل و اصیل و خودمختاری متقابل (برد-برد). در این سبک رفتاری، اعتماد به نفس و عزت نفس بالاست و فرد برای خود و دیگران احترام قائل است؛ با پرسیدن به دنبال کسب اطلاعات است و با صداقت و راستی به دیگران توجه و گوش می‌کند. دارای انگیزه برای انجام کارهای خوب است.

### ۲. پرخاشگرانه:

برقراری ارتباط صادقانه، نیمه صریح (مستقیم و مبهم)، بدون احترام متقابل و کنترل فرد مقابل (برد-باخت). در این سبک، با تحقیر کردن دیگران فرد احساس برتری می‌کند؛ و به دیگران بی‌توجه است. تمایل دارد که افراد و موقعیت‌ها را کنترل کند و برای دیگران احترام قائل نیست و فاقد اعتماد به نفس کافی و دارای عزت نفس پایین است.

### ۳. سلطه‌گری (سلطه جویانه):

برقراری ارتباط غیر صادقانه، غیرصریح (غیرمستقیم و مبهم) توأم با احترام ظاهری و کنترل فرد مقابل (برد-باخت). در این سبک فرد احساس متفاوت بودن می‌کند، افسرده و فاقد انگیزه است، حرف‌ها و عزت نفس دیگران را تحریف می‌کند، برای خود و دیگران احترام قائل نیست و نسبت به خود و دیگران احساس‌های منفی دارد.

### ۴. سلطه‌پذیری (انفعالی):

برقراری ارتباط غیر صادقانه، غیرصریح (غیرمستقیم و مبهم)، توأم با احترام (گاهی ظاهری و گاهی اصیل) به فرد مقابل و خود مختاری فرد مقابل (باخت-برد). در این موارد فرد فاقد اعتماد به نفس است و عزت نفس پایین دارد و برای خود احترام قائل نمی‌شود و خود را تحقیر و ملامت می‌کند و تمایل دارد که توسط افراد یا موقعیت‌ها کنترل شود و نسبت به دیگران احساس گناه می‌کند.

## مهم‌ترین موانع ارتباطی:

### ۱. قضاوت، پیش داوری و صدور رأی با:

- دید قالبی و کلیشه‌ای: هر چیزی را تنها از یک سو و از یک زاویه دیدن.
- تعصب: پیروی از باورها و خرافات بی‌دلیل و تقلید از رسم و رسوم بی‌قاعده و دلیل. برای مثال: در خانواده ما رسم نیست که زن کارمند باشد.
- خشک اندیشی: تجربه، مدرک تحصیلی، سن و سال، جنسیت، قومیت، مذهب و ... را ملاک حقیقت دانستن. برای مثال: این دانشجو انتظار دارد که من استاد به حرف‌هایش گوش بدهم و یا پسر یا دختر باید از پدر حرف شنوی داشته باشد. (حتی به زور و غلط!)
- ذهن خوانی و تصاویر ذهنی: به جای منظور اصلی فرد مقابل، برداشت ذهنی خودمان را حقیقت بدانیم. برای مثال: چون آخر ترم دانشگاهی است به پول نیاز دارد و الآن است که از من کمک بخواهد!
- مفروضات ذهنی: با پیش فرض ذهنی ارتباط برقرار کردن مانند: همه مردها ... پس ...
- داوری سطحی، ارزیابی شتاب زده و نتیجه گیری عجولانه.
- انتقاد کردن.
- بر چسب زدن و اسم روی هم گذاشتن، مسخره و یا تحقیر کردن.
- تفسیر، تحلیل و تشخیص‌های پزشکی و روانشناسی روی هم گذاشتن؛ مانند: تو بیماری! تو افسرده‌ای! تو دیوانه‌ای!
- ارزیابی ستایش آمیز.
- وارسای، کنجکاوی و بازجویی و بازپرسی.





### ۲. نشان دادن راه حل با:

- دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن.
- ترسانیدن، اخطار و تهدید و هشدار دادن.
- اندرز دادن.
- پرسش‌های بیجا.
- نصیحت و موعظه کردن.

### ۳. بی‌توجهی به خواست دیگری:

- منحرف کردن توجه و پرت کردن حواس.
- استدلال خرد نمایانه. اطمینان بخشیدن و یا ناامید کردن.

## QUESTION



### چرا موارد بیان شده، موانع ارتباط هستند؟

پاسخ: همه این پیام‌ها در پی آن هستند که فرد مقابل را عوض کنند و نه این که او را آن‌چنان که هست، بپذیرند. همه آن‌ها در پی آن هستند که طرز فکر، رفتار یا احساس‌های طرف مقابل را عوض کنند و نه این که او را همان طور که هست بپذیرند. این کار یعنی (عدم پذیرش).

## ویژگی‌های ارتباط خوب:

هر ارتباط خوب، از دو خصوصیت برخوردار است:

۱. احساسات خود را آشکارا ابراز می‌کنید.

۲. به طرف مقابل هم امکان می‌دهید تا احساسات خود را ابراز نماید.

طرز فکر و احساس خود را با طرف مقابل در میان می‌گذارید و سعی می‌کنید که احساس و اندیشه طرف مقابل را نیز درک کنید.

طبق این تعریف نقطه نظرها و احساسات هر دو طرف، مهم و ارزشمندند.

## ویژگی‌های ارتباط بد:

بحث و جدل و حالت تدافعی گرفتن، نشانه‌های ارتباط بد هستند ممکن است بدون درک احساسات طرف مقابل، در مقام ضدیت با او حرف بزنید.

نشانه دیگر یک ارتباط بد، انکار احساسات و به نمایش گذاشتن غیرمستقیم آن‌ها است. ممکن است نیش‌دار و طعنه‌آمیز حرف بزنید. این حالت را اصطلاحاً "پرخاشگری انفعالی" می‌نامند. پرخاشگری پویا هم ارتباط خوبی نیست. فهرست خصوصیات ارتباط بد، در حکم راهنمایی است که هنگام برقراری ارتباط، باید از آن پرهیز کرد. این فهرست را به دقت بخوانید:

۱. **حقیقت:** اصرار می‌کنید که حق با شماست و طرف دیگر اشتباه می‌کند.

۲. **سرزنش:** تقصیر را به گردن طرف مقابل می‌اندازید.

۳. **شهادت:** مدعی هستید که یک قربانی بی‌گناهیید.

۴. **تحقیر:** طرف مقابل را به‌صرف اینکه مطابق میل شما کار نمی‌کند، سرزنش می‌کنید.

۵. **توقع:** بی‌آنکه خواسته خویش را مطرح کنید، خود را شایسته برخورد بهتر می‌دانید.

۶. **درماندگی:** تسلیم می‌شوید و روزنه امیدی نمی‌بینید.

۷. **انکار:** عصبی و رنجیده خاطر هستید و اندوه خود را انکار می‌کنید، حال آنکه وضع ظاهر شما درست خلاف آن را نشان می‌دهد.

۸. **پرخاشگری انفعالی:** یا حرفی نمی‌زنید یا لحن طنز و تمسخرآمیز دارید. در اتاق را به هم می‌کوبید و خارج می‌شوید.

۹. **کمک کردن:** به جای توجه به افسردگی، رنجش یا خشم طرف مقابل، می‌خواهید با حل مسئله به او کمک کنید.

۱۰. **طعنه:** کلمات یا لحن شما از خصومت یا تنش حکایت دارند که نمی‌خواهید آن را آشکارا بازگو کنید.

۱۱. **قربانی کردن دیگران:** معتقدید که گرفتاری، از ناحیه طرف مقابل شماست و تقصیری متوجه شما نیست.

۱۲. **حالت تدافعی:** هرگونه تقصیر خود را کتمان می‌کنید و مدعی می‌شوید که کار شما بی‌اشکال است.

۱۳. **سرزنش خویشتن:** به جای برخورد با مسئله طوری رفتار می‌کنید که انگار آدم بد و وحشتناکی هستید.

۱۴. **پاتک:** به جای تصدیق احساسات طرف مقابل، جواب انتقاد او را با انتقاد می‌دهید.

۱۵. **رد گم کردن:** به جای توجه به مسئله، از بی‌عدالتی‌های گذشته حرف می‌زنید

## وضعیت تفکر نشان دهنده نتیجه ارتباط:

در بسیاری موارد، وضعیت تفکر در زمان برقراری ارتباط، نتیجه ارتباط را روشن می‌کند. چهار وضعیت رایج تفکر در زمان ارتباط این‌ها هستند:

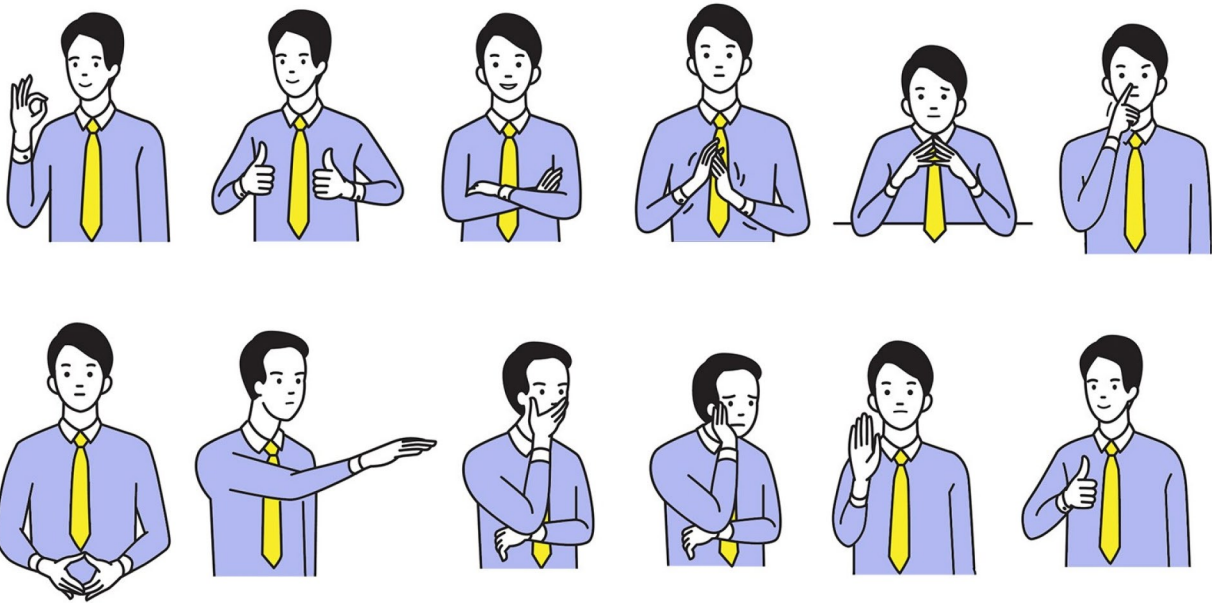
- 01 تفاوت** آنچه تو می‌بینی، من نمی‌بینم.
- 02 اختلاف** آنچه را تو می‌بینی، من چیز دیگری می‌بینم.
- 03 تضاد** من ضد آن چه را تو می‌بینی، می‌بینم.
- 04 طلاق** دوست ندارم تو و نگاه تو را ببینم.

رابطه برنده - برنده یعنی پذیرش تفاوت. ارتباط مؤثر ارتباطی است که در آن طرفین می‌پذیرند که متفاوت بودن و داشتن تفاوت خوب است. در هر ارتباط، دونفری که مثل هم فکر می‌کنند، به وجود یکی از آن‌ها نیازی نیست! همسویی به معنی مانند هم فکر کردن نیست، بلکه به معنی نگاه کردن به یک نقطه مشترک از دو یا چند زاویه مختلف نیز هست.

## چند ابزار مهم در ارتباط مؤثر



در ادامه مبحث به شناخت و بررسی این سه مورد می‌پردازیم.



## زبان بدن

### زبان بدن چیست؟

زبان بدن یک زبان باستانی است که در طی نسل‌های مختلف به ما به ارث رسیده است و همه ما به صورت ناخودآگاه از آن استفاده می‌کنیم و یا تحت تأثیر آن قرار می‌گیریم. اهمیت آن زبان به‌عنوان یکی از روش‌های برقراری ارتباط آن‌چنان است که حتی در اشعار، امثال و حکم فارسی نیز به آن اشاره شده است:

### رنگ رخساره خبر می‌دهد از سر درون

نوع پوشش، حالات و حرکات بدن، چگونگی ایستادن و نشستن، چگونگی نگاه کردن، همگی کدهای این زبان هستند. زبان بدن آموختنی نیست بلکه به یادآوردنی است. زبان بدن یک زبان رمز آلود است و ما می‌توانیم با رمز گشایی و تسلط به این زبان کاری کنیم تا بر ارتباط مسلط شویم و یا دست کم اجازه ندهیم تا دیگران بر ما مسلط شوند. همه ما زبان بدن را از کودکی آموخته‌ایم و به آن تسلط داریم و در شبانه روز از آن استفاده می‌کنیم اما وقتی هوشیارانه آن را می‌آموزیم، یاد می‌گیریم کنترل امور و شرایط را در دست بگیریم. زبان بدن تفاوتی با زبان سر نمی‌کند. در هر دو روش برقراری ارتباط، هدف انتقال پیام است. توسط زبان بدن می‌توانیم پیام آرامش و اطمینان را به‌سوی دیگران ارسال کنیم. سرعت دریافت این پیام از طریق زبان بدن صدها بار سریعتر از زبان‌های دیگر است.

در زبان بدن حالت‌های بدن دو شکل است:

### ۱. باز/ بسته

### ۲. پشت/رو

• دست‌های باز نشان دهنده راحتی و دست‌های گره خورده در سینه نشان دهنده اقتدار، تسلط و یا مقابله است. ابروهای باز و رو به بالا نشان دهنده تعجب و شگفتی و ابروهای درهم کشیده نشان دهنده مخالفت و یا خشم است. پشت دست، روی برگردانیدن، تغییر دادن جهت نگاه و به مخاطب نگاه نکردن، حالت پشت در زبان بدن و نگاه کردن به چشمان مخاطب، برنگردانیدن نگاه و کف دست حالت رو در زبان بدن است. یادآور می‌شوم که در تحلیل پیام‌های زبان بدن لازم است به تمام بخش‌های سر، تنه و پاها دقت کنیم و تنها با مشاهده یک علامت قضاوت‌های نابجا از رفتار مخاطب نکنیم.

توصیه می‌شود در ابتدای یادگیری زبان بدن از نشان دادن واکنش‌های هیجانی در برابر علامت‌های زبان بدن دیگران خودداری کنید و تلاش کنید تا زمانی که مفهوم و معنی واقعی تمام علامت‌های زبان بدن را به خوبی فرا نگرفته‌اید، از تحلیل رفتارهای دیگران از روی زبان بدن خودداری کنید. بخش‌های مختلف بدن در تحلیل زبان بدن عبارت‌اند از:

- سر و صورت شامل: ابروها، چشم‌ها، بینی، لب‌ها، گوش، حالت چهره، چانه
- تنه و دست‌ها
- پاها



## چرا توجه به زبان بدن مهم است؟

هدف ارتباط، انتقال پیام است. این پیام می‌تواند به صورت **کلامی (آشکار)** یا **غیرکلامی (ضمنی)** منتقل شود.

- زبان بدن در بیشتر ارتباطات میان فردی حاضر است.
  - زبان بدن در مقایسه با ارتباطات کلامی غالباً اطلاعات بیشتری را انتقال می‌دهد.
  - زبان بدن غالباً با بیشتر از ارتباطات کلامی باور می‌شود.
  - ۹۳ درصد ارتباط میان فردی را زبان بدن تشکیل می‌دهد؛ درحالی‌که تنها ۷ درصد آن شامل گفتار است.
- از آنجایی که زبان کلامی تحت کنترل بخش هوشیار مغز قرار دارد، ما می‌توانیم آگاهانه کلماتی را بر زبان جاری کنیم که با احساسات و نیت واقعی ما همخوانی نداشته باشند و در نتیجه، نیت واقعی خود را پنهان کنیم و آن را به‌گونه‌ای دیگر جلوه دهیم؛ اما زبان بدن، توسط بخش ناهشیار مغز کنترل می‌شود و ما کنترل چندانی بر آن نداریم و از این رو، بازتاب دهنده احساسات واقعی ماست.
- با شناخت حرکات و حالات بدن خود و ایجاد تغییراتی در آن‌ها می‌توانیم با دیگران ارتباط بهتری برقرار کنیم.
  - با دقت در زبان بدن دیگران، می‌توان به شناخت بهتری از آن‌ها دست پیدا کرد و عکس‌العمل افراد را در موقعیت‌های مختلف تا حدی پیش بینی کرد.
- در کتاب‌های زیادی از جمله کتاب‌های اصول و فنون مذاکره، به صورت موضوعی تمرکز بر اعضای بدن و نقششان در ارتباط غیرکلامی شده است. مطلوب است با رجوع به کتب مختلف، راز و رمزهای مختلف زبان بدن را شناسایی و در مذاکراتان استفاده نمایید.





●  
برای تهیه محصول کارگاه ارتباط موثر  
به وب سایت فراکوچ رجوع کنید.

فراکوچ  
مرکز آموزشی کوچینگ ایران



[www.faracoach.com](http://www.faracoach.com)