



از مجموعه کتاب‌های توسعه اقتدار شخصی

معجزه‌ای به نام ارتباط

احمد نوری

www.AhmadNouri.com

سرشناسه: نوری، احمد، ۱۳۵۶

عنوان و نام پدیدآور: معجزه‌ای به نام ارتباط / احمد نوری.

مشخصات ظاهری: ۷۸ص

فروست: از مجموعه کتاب‌های توسعه اقتدار شخصی؛ ۱

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۰۰۵۲-۱-۵

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: ارتباط بین اشخاص

رده بندی کنگره: ۱۳۸۷ ن ۹۴ الف / ۶۲۷ BF

رده بندی دیویی: ۱۵۸/۲

شماره کتابشناسی ملی: ۱۲۲۴۵۷۳

از مجموعه کتاب‌های توسعه اقتدار شخصی

معجزه‌ای به نام ارتباط

نویسنده: احمد نوری

ناشر: مؤلف

حروفچینی و ویراستاری: فتانه (یگانه) صرافى نژاد

صفحه آرایی: آزاده فروزش

طراح جلد: محبوبه تهمورس

نوبت چاپ: دوم

ناظر چاپ: فتانه (یگانه) صرافى نژاد

چاپ: کپیران

تیراژ: ۳۰۰۰ جلد

قیمت: ۲۹۰۰۰ تومان

سال چاپ: بهار ۱۳۹۶

شابک: ۹۰۰۵۲-۶۰۰-۹۷۸-۱-۵

مرکز پخش: کرمان- مدرسه عادت سازی

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر محفوظ می‌باشد.

مقدمه:

کتاب معجزه‌ای به نام ارتباط را حدود ده سال پیش نوشته بودم و اینک به همت مهرورز توانمند؛ یگانه صراف‌نژاد یک بار دیگر آماده چاپ شده است، ضمن تشکر از این همراه قدرتمند، معجزه‌ای به نام ارتباط را این بار تقدیم می‌کنم به شکل گیری ارتباطی که مرا با خودم ارتباط داد، مرا شکل داد، مرا رهبری کرد، مرا ساخت، مرا پرداخت و مرا آری آن ارتباط به من یاد داد فرشته‌های بی بال می‌توانند کاری کنند که فرشته‌های بالدار در انجام آن عاجزند.

اینک این کتاب را به فرشته بی بالی تقدیم می‌کنم که تا من هستم و تا عمر دارم و تا این کتاب هست قدردانش باشم.

خواننده عزیز خوشحالم در این کتاب کوچک؛ تکنیک‌هایی را یاد می‌دهم تا با ارتباطی خاص با خودت و دیگران تو نیز فرشته درونت را آزاد سازی که فرشتگان بی بال زمانی سراغ تو می‌آیند و زمانی تو این‌ها را می‌بینی و درک می‌کنی که خودت و نحوه ارتباط با خودت را بفهمی و گرنه آنها اگر موقت هم آمده باشند و تو آماده نباشی، بالدار می‌شوند و می‌روند. راستی دوست قدرتمندم فرشته بی بال تو چه شخص یا اشخاصی هستند؟ همین الان اسم یا

اسم‌هایشان را بنویس ، ، ، ،

.....

.....

.....

.....

لطفا این کتاب را با دست خودت تقدیمشان کن

ارادتمند احمد نوری

فهرست

۲	فصل اول: بدانیم تا بهتر ارتباط برقرار کنیم
۲	معجزه و ارتباط
۶	ارتباط یعنی چه؟
۷	ارتباط کلامی
۹	ارتباط غیر کلامی
۱۰	مروری بر ارتباط کلامی و غیر کلامی
۱۳	عوامل مؤثر در ارتباط
۱۳	عوامل فیزیکی
۱۵	نقش دانش در ارتباط
۱۶	فاصله ارتباطی
۱۸	نقش نفوذ در ارتباط
۱۹	مؤلفه‌های نفوذ
۱۹	نفوذ و قدرت
۲۳	نفوذ و اعتبار
۲۵	نفوذ و جذابیت
۳۱	ابراز وجود
۳۹	هنر گوش دادن

فصل دوم: مراحل ارتباط کاربردی

۴۹

کیفیت های حسی

۵۰

پیامدهای عدم شناخت کیفیتهای حسی

۵۳

تنوع رفتار داشته باشید

۵۷

همگام شوید

۵۸

با روحیه مخاطب همگام شوید

۵۹

همگام شدن با زبان بدن

۶۰

به زبان دیگران حرف بزنید

۶۱

چگونه با باورها و اعتقادات مخاطب روبرو شویم

۶۳

در تنفس هماهنگ شوید

۶۴

کی و چه موقع هدایت کنیم

۶۴

چگونه بفهمیم به مرحله هدایت رسیدهایم

۶۴

مقاومت و راه های برخورد با آن

۶۵

وقتی بر مقاومت پیروز شدیم چه کار باید بکنیم

۶۷

و حالا صمیمی بشوید

۶۷

چگونه با شخصی که احساساتش جریحه دار شده است صمیمی شویم

۷۰

چگونه یک گفتگو را کنترل و خاتمه ببخشیم

۷۳

۷۵

زوجین بخوانند توصیه های ارتباطی برای زناشویی

۷۷

و کلام آخر: آیا زندگی مسابقه است؟

www.AhmadNouri.com

پیش نیاز

روزی در یکی از سایت‌های اینترنتی در مورد علل و انگیزه‌های اختلافات خانوادگی، درگیری و نزاع، فرار و خودکشی، اعتیاد و طلاق و موفقیت و عدم موفقیت، مطالبی را مطالعه می‌کردم که با کمال تأسف با آمار تکان دهنده‌ای مواجه شدم و جالب اینجاست که در تمامی مطالعات آسیب‌شناسی موجود، به یک اصل می‌رسیدم که اگر آموزش‌های لازم در اختیار افراد قرار می‌گرفت حتماً اوضاع بهتر از این میشد و آن اصل، آموزش مهارت‌های ارتباطی بود. از آنجایی که بنده دوره‌های متعدد در خصوص ان. ال. پی و ایجاد ارتباط مؤثر را با انگیزه و علاقه فراوانی سپری نموده‌ام؛ اعتقادم بر این است ارتباطات انسانی با وجود اینکه در هر کاری باید از اولویت اصلی برخوردار باشد که عملاً هست ولی به صورت کاربردی به دیگران انتقال داده نشده است.

لذا نتایج تحقیقات خود را در تمامی سمینارها و سخنرانی‌هایم خدمت حاضرین محترم انتقال دادم و شاهد برقراری روابط صلح‌آمیز در خانواده‌ها و دوستان خود می‌شدم تا اینکه تصمیم گرفتم کتاب معجزه‌ای به نام ارتباط را به رشته تحریر در آورم. شما در این کتاب با دو فصل بدانیم تا بهتر ارتباط برقرار کنیم و مراحل ارتباط کاربردی آشنا می‌شوید. در فصل اول سعی شده تا شما را به لحاظ اجتماعی با مبانی تأثیرگذار در ارتباط آشنا سازیم که یادگیری این مهارت‌ها برای هر شخصی که زنده هست ضروری است. اما در فصل دوم سعی شده تا فرد را از حالت خشک بودن خارج کنیم و به او انعطاف‌پذیری را یاد بدهیم. هر چند در تمام کتاب سعی داشتیم تا

متنی ساده و روان داشته باشیم اما این روانی و سادگی در فصل دوم بسیار مشهود می‌باشد. در فصل دوم که یادگیری آموزه‌هایش مستلزم تمرین بیشتر است؛ مطالبی نوشته شده که نباید به یکبار مطالعه اکتفا کرد در واقع این کتاب باید یک کتاب همراه باشد و دسترسی به آن آسان و راحت، تا شاهد اعجازهای روزشمار خود در زندگی باشید.

خواننده گرامی بدانید هر حرکت شما آغاز یک رابطه است. پس قبل از هر حرکتی دانش آن حرکت را بیاموزید تا با ترکیبی از مهارت‌های ارتباطی به انسان مقتدری تبدیل گردید. در هر جای این کتاب که بدون شک بی‌نقص نیست؛ اگر به مشکلی برخورد کردید افتخار ارتباط را نصیب اینجانب بگردانید تا انشاءالله در چاپ‌های بعدی و کتاب‌های دیگر از سری کتاب‌های توسعه و اقتدار شخصی به رفع نقایص اقدام نمایم.

خدایا خود آگاهی بیشتر را هر روز برای ما نا خود آگاه کن

احمد نوری

خرداد ماه یک هزار و سیصد و نود و شش

از همین کتاب.....

یکی از خصوصیات مثبت، جذائیت جسمانی است. ما وقتی شخصی را جذاب می‌دانیم؛ خود به خود خصایص مثبت دیگری را هم به او نسبت می‌دهیم؛ خصایصی مثل مهربانی، با استعداد، مردم‌مداری، نועدوستی، قابل‌اعتبار، با کفایت و ... بنابراین خود واقعی‌تان را بپذیرید و برای جذائیت خود از هم اکنون اقدام کنید.

فصل اول:

بدانيم تا بهتر ارتباط برقرار كنيم

معجزه و ارتباط

به این جمله‌ها توجه کنید:

«تلاش زیادی کردم تا به پدرم بفهمانم بهتر است برای ادامه تحصیل به خارج از ایران بروم اما هربار که با او صحبت می‌کردم انگار کمتر به حرفم توجه می‌کرد، او اصلا مرا درک نمی‌کند.»

«همسرم هیچگاه به درستی به حرف‌هایم توجه نمی‌کند او همیشه در عالم خودش هست، همین دیروز به او گفتم که شیر خشک بچه تمام شده است و او فراموش کرده از داروخانه محله شیر بخرد، حالا این وقت شب ناچار است به داروخانه شبانه روزی مراجعه کند تازه معلوم نیست بتواند تهیه بکند یا نه؟»

«پسرم از کودکی آدم سر به هوایی بود و هیچ وقت به حرف کسی گوش نمی‌کرد حالا هم بعد از بیست سال همان طور است. هرچه به او گفتم پسر با آدم‌های ناباب معاشرت نکن به حرفم توجه نکرد حالا هم از درس و دانشگاه و هم از زندگی افتاده است.»

هر یک از ما در زندگی روزمره خود بسیاری از اینگونه مکالمات و محاوره‌ها را شنیده‌ایم، همه ما بارها با چنین گفتگوهایی، درگیر بوده‌ایم. به نظر شما علت اینگونه موارد چیست؟ بله درست حدس زدید تمام ناکامی‌ها و شکست‌های ما و همچنین تمامی شادکامی و پیروزی‌های ما بستگی به نوع ارتباطمان با خود و دیگران دارد.

انسان‌ها وقتی زبان ارتباطی مخاطب خودشان را می‌دانند به موجود معجزه‌گری تبدیل می‌شوند که هر حرکتشان جنبه درمانی پیدا می‌کند چه بسا افرادی که بر روی تخت‌های بیمارستان‌ها با حالتی حزین و اندوهگین چشم به راه عزیزی هستند تا با دیدنش و با شنیدن صدایش آرامش بیابند و یا بعضاً درمان شوند. بسیار هستند مردمانی که به اصطلاح مهره مار دارند و از کارهای غیرممکن، «امکان» را به وجود می‌آورند و چه بسیار هستند پزشکان و متخصصان روانشناسی که مراجعین، با اولین جلسه ملاقات مجذوب صحبت‌های آنان می‌شوند و کار درمان به راحتی انجام می‌پذیرد. از جنبه‌های اعجازی ارتباط در موارد دیگر نیز نباید غافل شد.

مثلاً در زمینه خانواده و تربیت فرزندان و کودکان، روابط زناشویی و تحقیق درباره اینکه چگونه بگوییم، چگونه رفتار کنیم و چگونه بیندیشیم که حرف‌های درست، خلاق و سالم ما را، بچه‌ها و افراد خانواده گوش کنند. به نظر شما معجزه ای رخ نمی‌دهد؟ وقتی که بدانیم بچه‌ای که درس نمی‌خواند چکار کنیم که درس بخواند. وقتی غذا نمی‌خورد، چه کنیم تا غذا بخورد. وقتی وسایلش را سر جایش نمی‌گذارد چه کنیم که حرف گوش کند. در این موارد از نیروی ارتباط و تکنیک‌هایش که معجزه آسا هستند می‌توان استفاده کرد.

متأسفانه به تناسبی که انسان در طی قرون در زمینه‌های مختلف رشد و پیشرفت کرده در موضوع رفتار، به خصوص رفتار عملی، بسیار کودک باقی مانده چه بسا بزرگسالانی که هنوز به مانند کودک رفتار می‌کنند و رموز و فنون روابط انسانی را نمی‌دانند به خصوص یکی از عوامل بسیار مهم **مشکلات زناشویی را در فقدان ارتباط مؤثر باید جستجو کرد.**

اینکه چگونه بگوییم که بشنوند، چگونه نگاه کنیم تا نگاه کنند و درک و فهم ما وظیفه خود را انجام دهد؛ یک راز است و عمل به آن یک معجزه.

اثرات این معجزه در خانواده موجب روابط حسنه بین اعضای خانواده و موفقیت در اهداف خانوادگی می‌شود و پدران و مادران با آموختن تکنیک‌های اعجاز‌انگیز ارتباط برای انتقال آموخته‌های آموزشی و پرورشی خود به فرزندان، عالی عمل می‌کنند.

در زمینه آموزش و پرورش، روابط مؤثر معلمان و مربیان در رشد روانی و تحصیلی شاگردان سهم بسیار دارد. اینکه چگونه معلم و مربی مسائل آموزشی و پرورشی خود را به کودک انتقال دهد که موجب تغییر در فراگیری، خلاقیت و رشد وی گردد بستگی به نوع یادگیری از معجزه ارتباط دارد.

در آموزش و پرورش جدید، معلم یاد گرفتن را به شاگردان یاد می‌دهد و وظیفه‌اش تنها درس دادن نیست، بلکه درس دادن به نوعی است که منجر به یاد گرفتن شود، هر درس دادنی لزوماً موجب یادگیری نمی‌شود مگر اینکه با یک ارتباط مؤثر همراه باشد.

به نظر بنده اگر یک معلم بداند شکست تحصیلی، افت تحصیلی و ترک تحصیل، تجدیدی و رد شدن، اثرات بسیار ناسالم و نامطلوب در سلامت روانی شاگردان می‌گذارد و یکی از عوامل مهم اختلالات روانی کودکان و بزهکاری آنها را در عدم موفقیت تحصیلی آنها باید جستجو کرد؛ و این موضوع در بیشتر مواقع به ارتباط بین معلم و شاگرد مربوط می‌شود؛ حقیقتاً به معجزه ارتباط پی می‌برد بنابراین آشنایی با

فصل دوم: مراحل ارتباط کاربردی ۵

اعجاز ارتباط که از تکنیک‌های خاصی برخوردار است از ضروریات معلّمی و مربی‌گری است.

از اعجاز ارتباط در مدیریت نیز نباید غافل شد، از آنجایی که یکی از وظایف بسیار مهمّ مدیر، جلب همفکری، همکاری و همدلی کارکنان است و او باید همیشه در حال تکاپو برای تغییر و تحول باشد. ضرورت دارد تا از تکنیک‌های ارتباطی به نحو احسن استفاده نماید. در تجزیه و تحلیل تفاوت مدیر موفّق با مدیر ناموفّق در می‌یابیم که مدیری موفّق بوده و هست که از قدرت ارتباطی بالایی برخوردار می‌باشد و دقیقاً مدیر ناموفّق فاقد این مهارت است. چه بسا در کارخانه، کارگاه، سازمان، اداره و مدرسه، مدیر اگر کمی بیانش نافذتر و ارتباطش علمی‌تر باشد به موفّقیت بیشتری می‌رسد که این قاعده در بازاریابی و فروش و خدمات مشاوره‌ای نیز می‌بایست از اهمّیت بالایی برخوردار گردد.

خواننده گرامی نمی‌دانم شما چقدر به یادگیری فرزندان از طریق رفتار و کردار اعتقاد دارید، امّا بنده به یقین اعتقاد دارم گفتار در یادگیری بی‌تأثیر نیست امّا نمی‌تواند هم‌پای رفتار و کردار باشد پس با یادگیری، تمرین و بکار بستن تکنیک‌های اعجازانگیز ارتباط ارثیه‌ای بسیار گرانبقدر برای فرزندان بر جا بگذارید چه بسا فرزندان مرفه‌ی که از ارتباط چیزی یاد نمی‌گیرند و در نتیجه به فقر و فلاکت دچار می‌گردند و چه بسیار هستند فرزندان فقیری که تنها با مجهز شدن به فنون ارتباطی به رفاه و خیلی چیزهای دیگر می‌رسند.

ارتباط یعنی چه؟

در نگاه اول، کلمه‌ی ارتباط، کلمه‌ای تعریف شده و بی نیاز از توضیح به نظر می‌رسد اما اگر کمی دقت کنیم از خود خواهیم پرسید که به راستی ارتباط یعنی چه؟ ما هر لحظه و همه جا در حال برقراری ارتباط هستیم و اگر بگوییم از لحظه تولد (و یا پیش از آن) با ارتباط متولد می‌شویم توسط ارتباط رشد می‌کنیم و در شکل‌گیری شخصیت‌مان ارتباط نقش ارزنده‌ای دارد؛ سخن به اغراق نگفته‌ایم.

عده‌ای از اندیشمندان معتقدند ارتباط، مفهومی مبهم و مغشوش است و حد و مرز مشخصی ندارد همین نکته باعث شده تا در ارائه تعریفی عام از آن دچار مشکل شویم عده‌ای دیگر از متخصصین علت این مشکل را فراوانی رفتارهایی می‌دانند که جزء ارتباط به شمار می‌آیند؛ به طور مثال در مراکز تحقیقاتی بیش از پانزده تعریف مختلف از ارتباطات انسانی ارائه شده است که ارتباط فرآیندی است که طی آن اطلاعات، معانی و احساسات را از طریق پیام‌های کلامی و غیر کلامی با دیگران در میان می‌گذاریم و در تعریفی دیگر تفاهم و تفهیم و تسهیم دانسته‌های خود با دیگران را ارتباط می‌گویند.

چنانچه در تعریف نخست اشاره شد ارتباط به دو صورت کلامی و غیر کلامی صورت می‌گیرد.

ارتباط کلامی

منظور ما از ارتباط کلامی، کلمه‌هایی هستند که فرد برای تشویق رفتارها و یا فعالیت‌های دیگران بر زبان می‌آورد که بایستی در زمان مشخص بیان گردد «پس در ارتباط کلامی در می‌یابیم که زمان‌بندی رفتار اهمیت زیادی دارد یعنی باید از رفتارهای ماهرانه در مواقع مناسب استفاده کرد مثلاً اگر می‌خواهیم تشویق‌های کلامی را تقویت کنیم؛ باید از آن‌ها بلافاصله پس از اظهار نظرهای طرف مقابل استفاده کنیم در واقع یکی از نشانه‌های بی‌کفایتی اجتماعی، بیان بی‌موقع مطالب است.»

به مثال زیر توجه فرمائید اولی: من در ۴ ساعت به قله دماوند صعود کردم.

دومی بعد از یک دقیقه جواب می‌دهد: عالی (نامطلوب)

اولی: من در ۴ ساعت قله دماوند را صعود کردم.

دومی بلافاصله پاسخ می‌دهد: (عالیه) (مطلوب)

ارتباط کلامی به سه دسته تقسیم میشود: ۱- تصدیق و تأکید، ۲- تحسین و

حمایت، ۳- توسعه پاسخ.

۱- تصدیق و تأکید: کلماتی هستند که برای تصدیق و تأیید اعمال دیگران بر

زبان می‌آوریم مانند «بله» «صحیح» «درست است» این کلمات و جملات به طرف مقابل نشان می‌دهد که منظور او را فهمیده‌ایم.

۲- تحسین و حمایت: این نوع تقویت کلامی، از تصدیق قوی‌تر است. زیرا

سخنگو را آشکارا تشویق و حمایت می‌کند. نمونه‌های آن عبارتند از آفرین، کاملاً با تو موافقم، از لباست خیلی خوشم آمد. از این تکنیک بنده در اکثر جلسات ارتباطی خود استفاده می‌کنم و در همان لحظه اول ملاقات بلافاصله نگاهی به مخاطب خود

انداخته و به یک قسمت از بدن و یا لباس و یا وضعیت فیزیکی اش که مطلوب هست جمله‌ای تحسین انگیز می‌گوییم مثلاً با آقایی که فکر می‌کرد اصلاً زیبایی ندارد و از قد و قامت کوتاهی برخوردار بود سریع و با تیز حسی به ایشان گفتم چه دندان‌های مرتبی داری و راستی تن صدای شما چقدر برای گویندگی مناسب هست. سپس گفتم خیلی خوش آمدید.

این تکنیک تأثیر فوق العاده‌ای دارد مشروط بر اینکه زبان بدنتان نیز سبز باشد (در ارتباط غیر کلامی اشاره خواهد شد) و به قاعده برنده برنده بیاندیشید (در درس آیا زندگی مسابقه است توضیح داده شده است) تا شاهد یک رخداد اعجاب انگیز ارتباطی گردید.

۳- توسعه پاسخ: در این روش با تکیه بر حرف‌های سخنگو و بسط؛ گسترش دادن آن‌ها را تقویت می‌کنیم و یا به عبارتی پاسخ او را توسعه می‌دهیم. این روش نیز یکی از مؤثرترین شکل‌های تقویت ارتباط میان فردی است زیرا نشان می‌دهد که شنونده گفتگو را با دقت دنبال کرده و به حرف‌های سخنگو به قدری ارزش قائل است که آنها را بسط و گسترش می‌دهد. از این روش نیز در موقعیت‌های مختلف می‌توان استفاده کرد مثلاً در بازاریابی، درمان، ارتباط با اشخاص حقیقی و حقوقی و یک ابزار عالی برای معلّمان و مربیان می‌باشد. فرض بفرمائید که دانش آموزی پای تخته قرار گرفته و از عدم مهارت ابراز وجود رنج می‌برد و معلّم با این تکنیک آشنا نباشد، به تبع آن دانش آموز یک شکست روحی و روانی را تجربه خواهد کرد اما اگر معلّم پاسخ‌های او را با استفاده از سه تکنیک یاد شده بسط و گسترش دهد اتفاق جالبی رخ می‌دهد؟! بله، دانش آموز به مرحله خودباوری می‌رسد.

ارتباط غیر کلامی

منظور ما آن رفتارهای غیر کلامی است که به نحوی جهت برقراری ارتباط استفاده می‌شوند. پروفیسور البرت مهربیان خاطر نشان می‌کند پیام‌های خاموش ما می‌تواند سخن ما را تقویت و یا آن را نفی نماید. به هر صورت پیام‌های غیر کلامی، در مقایسه با کلماتی که به زبان جاری می‌کنیم از نیروی بیشتری برخوردار هستند مهربیان می‌افزاید، به راستی که قلمرو احساسات، حالت‌های چهره و بدن از اهمیت قابل ملاحظه‌ای برخوردارند و هر آینه کلام ما با عمل منافات داشته باشد، آنچه به حساب می‌آید عمل است.

پروفیسور مهربیان به تعمیمی منطقی و سالم رسیده است. وقتی سخنان کسی با رفتارش تضاد فاحش داشته باشد، رفتار غیر کلامی او به مراتب از کلمات و گفتارش مهم‌تر و معتبرتر است. او معتقد است باید به حالت چهره، حالت برقراری تماس چشمی و طرز صدا توجه خاص مبذول داشت زیرا این‌ها پیام‌های بسیار مهمی را تداعی می‌کنند.

در ارتباط غیر کلامی حالات چهره از سایر شاخص‌ها مؤثرتر است (۵۵ درصد) لحن صدا با ۳۸ درصد در مقام بعدی قرار دارد و کلمات با ۷ درصد در مقام سوم قرار می‌گیرند. به عبارت دیگر اگر حالت چهره با کلماتی که به زبان جاری می‌شوند در تضاد باشد، باید حالت چهره را مبنای قضاوت قرار داد.

شاید از این روی باشد که بعضاً خیلی از «دوست دارم‌ها» را نمی‌توانیم بپذیریم؛ به هر حال ارتباط کلامی به دو دسته ژست‌ها و مجاورت تقسیم می‌شود.

ژست: حرکات کوچک دست‌ها، سر و صورت، لبخند زدن، سر تکان دادن و نگاه کردن به دیگران که اصلاً به آنها میکرو رفتار نیز اطلاق می‌گردد و حرکات درشت مثل حرکت دست‌ها، راه رفتن، که ماکرو رفتارها نیز نامیده می‌شود.

مجاورت: منظور از مجاورت، حرکت دادن کل یا بخشی از بدن است. مجاورت بدنی، در ارتباط غیر کلامی حائز اهمیت فراوان می‌باشد. ما معمولاً به کنار یا نزدیک کسانی می‌نشینیم یا می‌ایستیم که بیشتر مورد علاقه ما هستند برای تبریک گفتن یا در آغوش گرفتن عزیزانمان نیز از تکنیک مجاورت استفاده می‌کنیم در این بین، حیطة پیرایش زبان نیز اهمیت زیادی دارد (تأییدهای غیر کلامی مانند ا - اوهوم) یعنی نحوه بیان پیام و محتوای آن اگر با صدایی گرفته باشد مثلاً جمله «خیلی جالب است» ارزش ندارد، مگر اینکه خود جمله «خیلی جالب» است باید برای شنونده جالب به نظر برسد.

مروری بر ارتباط کلامی و غیر کلامی

با نگاهی اجمالی به مبحث ارتباطات و همچنین یافته‌های پروفیسور آلبرت مهربان و محققین دانشگاه اولستر در می‌یابیم که در یک ارتباط میان فردی تنها ۷ درصد ارتباط کلامی و ۹۳ درصد ارتباط غیر کلامی می‌باشد. که به نظر بنده پردازش عمیق بر روی ارتباطات غیر کلامی می‌تواند راه‌گشای بسیاری از مشکلات ما گردد. بنده از وقتی که با ارتباط غیر کلامی چه در دوران دانشگاه و چه بعد از آن آشنایی پیدا کردم تازه پی به مفهوم این جمله بردم که اگر می‌بینید کسی به شما لبخند نمی‌زند یک نگاه به لب‌های دوخته شده خود بیاندازید یعنی چه؟ و از آن

فصل دوم: مراحل ارتباط کاربردی ۱۱

موقع لبخند را در تمام تعاملات اجتماعی دارم و جالب اینجاست که هر بار با لبخند با شخصی ارتباط برقرار کردم مخاطب بنده نیز به صورت ناخودآگاه با لبخند جواب بنده را داده است.

در خصوص ارتباط غیر کلامی و اعجاز آن در تمام مراحل زندگی و در تمام مشاغل مطالب گسترده ای وجود دارد مثلاً ما وقتی ناراحت هستیم نیازی به اقرار کلامی ندارد و زمانی که خوشحالیم نیز احتیاجی به اقرار نیست.

ارتباط غیر کلامی که سهم بسیار بالایی در برقراری یک ارتباط مؤثر را داراست کاملاً اکتسابی است و فقط با کمی تمرین می توان آن را اجرا کرد و تا زمانی هم که این تکنیک قسمتی از رفتار ما را تشکیل ندهد مصنوعی بودن این رفتار مشخص می شود (البته بی تأثیر نیست / قسمت تحسین را مطالعه نمائید) پس ابتدا با تکیه بر الاعمال بالنیات، نیت خود را به برقراری یک ارتباط صلح آمیز متمرکز کنید، از پیش داوری و تفکرات منفی اجتناب نمایید و مطمئن باشد که رفتار شما اگر با خواسته درونتان موافق نباشد مشخص می گردد. (در کیفیت های حسی توضیحات بیشتر را بخوانید) و اگر هدف تان سبز باشد و شما از نعمت سخن گفتن برخوردار نباشید و یا بنا به دلایلی نمی توانید صحبت کنید از طریق زبان بدن که مجری برقراری ارتباط غیر کلامی هست شما به خواسته خود می رسید. بنابراین اگر پدر و مادر هستید کودکان خود را عاشقانه در آغوش بگیرید، به آنها لبخند بزنید و با زبان بدن آنها را تأیید کنید اگر آنها صحبت می کنند شما تلویزیون تماشا نکنید آنها تأیید می خواهند (کلامی و غیر کلامی) همسران خود را لمس کنید آنها اگر دوست داشتن شما را به صورت غیر کلامی دریافت نکنند نمی توانند شما را تحمل کنند دروغ های شما را می فهمند

چرا که چشم ما مغز ماست! در پژوهشی که توسط آدلروتاون در بررسی نرخ مرگ و میر کودکان در قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم که بر اثر بیماری که آن را ماراسموس نامیده‌اند صورت گرفت؛ اینگونه گزارش دادند در برخی از پرورشگاه‌ها نرخ مرگ و میر تقریباً صد درصد بود حتی در مراکز پیشرفته‌تر مثل بیمارستان‌ها و مؤسسات نیز کودکان مدام بر اثر بیماری میمردند علت مرگ آنها این بود که به اندازه کافی لمس نمی‌شدند. بنابراین برای ژست‌های خود ارزش فوق العاده‌ای قائل شوید آنها شما را معرفی می‌کنند. وقتی دست ما زیر چانه قرار گرفته و دائماً یکی از پاهای خود را به زمین می‌کوبیم، مخاطب از این ژست برداشت میکند ما ناراحت هستیم و چه بسا موقعیت‌های بسیار عالی را به خاطر همین ژست‌های مان از دست می‌دهیم. مطمئن باشید با تغییر ژست، روحیات شما نیز تغییر می‌کند امتحان بکنید و انعطاف‌پذیر باشید. ژست خواب آلودگی خواب می‌آورد، ژست سرحالی، سرحالی می‌آورد.

دوست گرامی؛ معانی، نه در کلمات، بلکه در ذهن افرادند و ذهن از هر چهره یک تعریف در خود دارد، پس بیایید زیباترین و جذاب‌ترین حالت خود را برای ارتباط انتخاب و یا خلق کنید.

۱. در فصل دوم با مطالعه کیفیت‌های حسی شما به این مهم پی می‌برید. ضمناً تشخیص اینکه فرد دروغ می‌گوید نیز برای کارشناسان N.L.P بسیار راحت است که با تماشای CD فنون مذاکره و ارتباط با این متد نیز آشنا خواهید شد. جهت راحتی شما عزیزان در پکیج عصاره، این محصول به همراه دیگر محصولات موجود می‌باشد.

عوامل مؤثر در ارتباط

عوامل فیزیکی

از جمله عوامل فیزیکی مؤثر بر ارتباط می‌توان به مبلمان، دکور، نور، طراحی ساختمان و غیره اشاره کرد. محیط فیزیکی تعیین می‌کند که چه کسی با چه کسی صحبت کند، طرفین چه احساسی داشته باشند، چقدر صحبت کنند و چطور صحبت کنند که متأسفانه در بیشتر منازل و محل کار به این موضوع پرداخته نمی‌شود. تحقیقات نشان می‌دهند بیشتر صندلی‌های انتظار بیمارستان‌ها و مطب‌ها بدون دسته می‌باشند و فرد آرامش خود را از دست می‌دهد. رنگ آبی و سفید در اتاق خواب زوجین که موجبات سردی محیط را فراهم می‌کند به چشم می‌خورد. اما نگران نباشید و موارد پیشنهادی را حتی المقدور در منزل اجرا کنید تا از تأثیرات فوق العاده محیطی در مبحث ارتباط برخوردار گردید.

اتاق خواب‌ها را به محلی دنج و آرام تبدیل کنید، مثلاً در اتاق خواب زوجین از روتختی زرشکی یا شکلاتی استفاده کنید. اگر آینه‌ای در اتاق خواب هست، شب‌ها موقع خوابیدن سعی کنید کاوری را بر روی آن بکشید. از نماد دو دلفین که نماد عشق و ورزی هست در اتاق خواب استفاده نمایید. عکس‌های خودتان که نشانگر محبت شما به یکدیگر هست در جایی از اتاق خواب نصب کنید. شرایط خوابی آرام را برای خود و کودکانتان فراهم کنید. در مورد کودکان عروسک‌های خرسی نرم با رنگ‌های قهوه‌ای شکلاتی، هلوئی، ارغوانی روشن، طلایی یا زرد کم رنگ را جایگزین رنگ‌های شیرینک و فسفری سازید این رنگ‌ها رفتار خوشایندی برای اتاق خواب

همراه دارد. از یک میز کوچک و از یک آباژور برای خواندن کتاب و ایجاد میزی رماتیک استفاده شود.

برای پنجره‌ها از نورگیر یا پرده استفاده گردد. گوشه ای از اتاق نشیمن را به مطالعه اختصاص دهید و هر روز زمانی را در آن نقطه بگذرانید و از آرامشی که دارید لذت ببرید. بوفه ظروف را با وسایلی مانند شمع، گل یا ظروف مورد علاقه‌تان تزئین کنید تا تصویرشان در آینه منعکس شود. حداقل هفته‌ای یکبار با دوستان یا خانواده در اتاق غذاخوری زیر نور شمع شام میل کنید. گیاهان منزل را همیشه شاداب نگه دارید و اگر در منزل گیاه ندارید حتماً تهیه کنید. در بعضی مواقع به جای گل طبیعی از گل مصنوعی نیز می‌توان استفاده کرد. در قسمتی از منزل ترجیحاً شمال شرق آکواریوم نصب کنید و ماهی آن را از نوع ماهی‌هایی که کند حرکت می‌کنند انتخاب کنید. ظروف میوه را هفته‌ای یکبار از میوه‌های تازه پر کنید تا نشانی از سلامت خانواده باشد. در تزئین منزل از وسائل استفاده کنید که به شما احساس خوبی دست بدهد. می‌توانید از گل و گیاه، شمع و یا کوسن استفاده کنید. در منزل قانونی بگذارید که طبق آن هر روز اعضای خانواده اتاق‌ها را مرتب کنند. تابلوهایی با موضوع طبیعت در منزل نصب کنید.

موارد ذکر شده؛ تأثیر بسزایی در جریان انرژی مثبت در محیط منزل را برای شما فراهم می‌کند. از این عناوین به فراخور حرفه‌تان در محیط کار نیز استفاده نمایید.

نقش دانش در ارتباط

یکی از موارد مؤثر در ارتباط، مسائل روحی روانی ما و مخاطب ما می‌باشد که با مجهز شدن به دانش و آگاهی می‌توان روح انعطاف پذیری را در خود گسترش داد. دانش و آگاهی ما درباره فنون ارتباطات و نحوه به کار بستن آن نقش مهمی در انجام فعالیت‌های میان فردی اجرا میکند «لنکر» تأکید می‌کند: «عدم آگاهی از انتخاب کلمات به هنگام صحبت، ما را از فرآیندی که به نفع ماست محروم می‌سازد.» عدم آگاهی از این انتخاب‌ها در هنگام گوش دادن به حرف‌های دیگران نیز برای ما گران تمام می‌شود اما اگر رویکرد آگاهانه داشته باشیم که در آن از سایر چشم اندازه‌ها و باورها نیز مطلع گردیم. آنگاه میزان کنترل ما بر ارتباط افزایش خواهد یافت و یا به عبارتی هر چقدر محدوده واژگان ما گسترده باشد که این خود نمونه‌ای از دانش و آگاهی ماست به همان اندازه در برقراری ارتباط موفق عمل می‌کنیم. به این مثال ساده توجه بفرمایید. دوست شما به عروسی دعوت بوده شما تماس گرفتید ایشان نبودند و بعد از یک روز دوباره به ایشان زنگ زدید (هدف معرفی لغات مناسب در برقراری یک ارتباط مؤثر است).

۱) سلام، زنگ زدم نبودی؛ امروز هستی؟

۲) زنگ زدم عروسی بودی، امروز هستی بیام؟

۳) زنگ زدم به سلامتی عروسی تشریف برده بودید امروز میتونم مزاحم بشم؟

۴) زنگ زدم به سلامتی عروسی تشریف برده بودید انشاءالله همیشه در

عروسی و شادی باشید، امروز فرصت دارید از وقتتان استفاده ببرم؟

درست حدس زدید ما این کلمات و جملات را بلد هستیم اما بعضاً به خاطر عدم تکرار این کلمات و یا کلمات مناسب، خیلی از دوستان مناسب خود را از دست می‌دهیم. بر روی چهار جمله کمی فکر کنید (حتی می‌توانید عامیانه‌تر نیز بگوئید).

فاصله ارتباطی

وضعیت افراد نسبت به یکدیگر می‌تواند اطلاعاتی درباره آنها به ما بدهد به بیان دقیق‌تر، منظور همان فاصله میان فردی افراد از یکدیگر است. ما در حالت ایستاده، برعکس حالت نشسته، به یکدیگر نزدیک‌تر می‌ایستیم، ما معمولاً در محیط کار برای نشستن، فاصله‌ای حدود ۵ تا ۶ فوت را انتخاب می‌کنیم این فاصله در اتاق نشیمن یا محل استراحت به ۸ تا ۱۰ فوت می‌رسد. از سوی دیگر در یک گفتگوی ایستاده معمولی، فاصله طرفین حدود ۳ تا ۴ فوت است. وقتی شخصی این فواصل را رعایت نمی‌کند و مثلاً در هنگام گفتگو فاصله‌ای حدود ۲ فوت یا بیش از ۱۰ فوت می‌گیرد و یا به عبارتی وارد حباب حفاظتی ما می‌شود ناراحت می‌شویم و برای تنظیم فاصله جلو یا عقب می‌رویم. تقریباً همه می‌دانند که نزدیکی، نشانه صمیمیت زیاد و دوری نشانه سردی و عدم صمیمیت است (او خیلی کناره گیر است) با این حال محققى به نام هال (۱۹۶۶-۱۹۵۹) بر اساس مشاهداتش بر روی جوامع آمریکای شمالی می‌گوید ما می‌توانیم فواصل میان فردی را متناسب با منظور و هدف تعامل به چهار منطقه تقسیم کنیم:

۱) **منطقه صمیمی:** کسانی که با هم روابطی صمیمی دارند در هنگام تعامل از

یکدیگر فاصله‌ای در حدود ۱۸ اینچ می‌گیرند. (حدود ۴۰ الی ۴۵ سانتی متر)

فصل دوم: مراحل ارتباط کاربردی ۱۷

۲) **منطقه شخصی:** کسانی که با هم روابط شخصی نزدیکی دارند فاصله ای

حدود ۱۸ اینچ تا ۴ فوت را رعایت میکنند. (هر فوت ۳۰ سانتی متر میباشد)

۳) **منطقه اجتماعی / مشورتی:** متخصصان در هنگام تعامل با دیگران فاصله ای

حدود ۹ تا ۴ فوت را رعایت میکنند و غالباً از پشت میز، تعامل برقرار می کنند.

۴) **منطقه عمومی:** سخنرانان معمولاً با شنوندگان حدود ۱۲ فوت یا بیشتر فاصله

می گیرد.

در خصوص فاصله ارتباطی میان فردی، دو محقق به نام‌های بکستر و روزل مصاحبه‌ای را بین یک پلیس و یک شهروند ترتیب دادند، که در آن فاصله مأمور پلیس و شهروند در سه منطقه اول تغییر می کرد. خلاصه هر چه فاصله میان فردی به فاصله دو فوتی کاهش می یافت، از مدت و فراوانی گفتار شهروند کاسته میشد و حرکات چشمی و انحرافات نگاه او افزایش می یافت. حرکات سر وی به خصوص چرخش آن بیشتر و حرکات پاهایش کم می شد. بنابراین شروع کننده تعامل می تواند بر رفتار غیر کلامی طرف مقابل تأثیر بگذارد.

مطلب دیگر در مورد فاصله ارتباط میان فردی این است که افرادی که از پایگاه اجتماعی پایین تر برخوردار هستند، اجازه می دهند تا افراد بالادست به آنها کاملاً نزدیک شوند. نمونه بارز آن معلّمی است که مدام در کلاس این طرف و آن طرف می رود و به مشکلات دانش آموز رسیدگی میکند و بعضاً به لحاظ فیزیکی عملاً در انجام تکالیف به دانش آموزان کمک می کنند اما به ندرت میبینیم که دانش آموزی داوطلبانه به معلّم خود نزدیک شود به همین دلیل، دانش آموزان در ورود به سالن ابتدا در ردیف آخر صندلی ها را پر می کنند. پس بنابراین فاصله نقش بسزایی در برقراری

ارتباط مطلوب بر عهده دارد و ما با یادگیری فواصل و تغییرات مختلف می‌توانیم در روحيات افراد تغییراتی ایجاد کنیم و نقش‌های خود را به عنوان والدین، معلم و مربی و هر متخصص دیگری اجرا نمائیم.

با نزدیک شدن صمیمی می‌شویم، در فاصله دیگر آماده پذیرش هستیم و در فاصله دیگر شنونده خوبی می‌شویم.

نقش نفوذ در ارتباط

گاهی ما در روابط روزمره خود مجبوریم ذهنیت طرف مقابل را تغییر دهیم و این کار را تقریباً به عنوان مقدمه‌ای برای تغییر رفتار انجام می‌دهیم (البته برای تغییر دادن افراد ابتدا باید خودمان و نگرش‌های مان را تغییر دهیم که در درس همگام سازی پرداخته خواهد شد) و گاهی هدف، پروراندن نگرش‌هاست نه تغییر آنها.

معلمان، والدین، دست اندرکاران اجتماعی، پزشکان و دندانپزشکان همگی می‌خواهند نگرش‌های کودکان را شکل دهند و آنها را به بزرگسالانی آگاه مبدل نمایند و گاهی فرد نفوذ کننده می‌خواهد نگرش‌های طرف مقابل را تقویت کند. پس نگرش‌ها و تغییر نگرش‌ها، هدف اصلی تکنیک‌های نفوذ هستند. حال چه قصد داشته باشیم پرورش و اصلاح کنیم و چه بخواهیم آنها را تغییر دهیم یا حتی تقویت نماییم.

مؤلفه های نفوذ

برای نفوذ به دیگران چه خصوصیتی را باید دارا باشیم؟ سه مؤلفه مهمی که در نفوذ نقش دارند عبارتند از **قدرت، اعتبار و جذابیت**.

نفوذ و قدرت

شواهد و تحقیقات نشان می دهد که قدرت یکی از منابع نفوذ است و از آنجائیکه برای جلب و موافقت مخاطبان خود باید نقش نفوذ کننده را بازی کنیم شایسته است انواع قدرت را بیشتر بررسی کنیم.

برخی متخصصان علم ارتباط قدرت را به شش نوع تقسیم می کنند: ۱- قدرت مشروع، ۲- قدرت تخصصی، ۳- قدرت پاداش دهی، ۴- قدرت قهر آمیز، ۵- قدرت ارجاعی، ۶- قدرت اطلاعاتی.

۱- قدرت مشروع: این نوع قدرت ریشه در مقام افراد دارد. به طور کلی در جوامع مختلف بشری مردم طوری جامعه پذیر می شوند که برای اقتدار و در نتیجه مقتدران احترام زیادی قائل می شوند. کودکان آموزش می بینند تا اقتدار والدین و معلمان خود را تصدیق کنند و بزرگسالان اقتدار کارفرمایان و قضاوت اینگونه افراد را می پذیرند. قدرت مشروع در حوزه خدمات سلامتی نیز یک نوع ساختار را حکمفرماست. سوپروایزر بیمارستان به پرستاران اعمال قدرت می کند حتی بیماران نیز به نوبه خود بر پزشکان قدرت مشروع اعمال می دارند. نکته دیگر که با قدرت مرتبط است؛ تأثیر مظهر اقتدار است مثلاً لباس مأموران انتظامی باعث می شود تا مردم

درخواست‌های‌شان را بیشتر اجابت کنند حتی اگر مأموران از حوزه مأموریت خارج باشند. به همین خاطر کلاه برداران و متقلبان هم معمولاً از این تأثیر البسه‌ی مراجع قدرت سوء استفاده می‌کنند.

۲- قدرت تخصصی: قدرت مشروع به افراد اعطا می‌شود. در حالی که قدرت تخصصی را باید کسب و تحصیل کرد. چنین قدرتی در کلمات و اعمال فرد نهفته است مثلاً قدرت وکلا در توصیه‌های حقوقی‌شان، قدرت پزشکان در تشخیص‌های آنها نهفته است و ما چون معتقدیم متخصصان صلاح ما را بهتر می‌دانند، تحت امر آنها قرار

می‌گیریم. مؤسسه‌های تبلیغاتی نیز همواره با تأکید تخصصی تولید کنندگان کالا، سعی می‌کند تا در افکار عمومی نفوذ کرده و ارتباط دوسویه را برقرار کنند.

از خطرات قدرت تخصصی می‌توان به پژوهشی اشاره کرد که در آن ۹۵ درصد از پرستاران بیمارستان از دستورات کسی که تا به حال او را ندیده بودند، اما تلفنی خود را دکتر معرفی کرده بودند پیروی می‌کردند و خطر دیگر مدارکی همچون گواهینامه، مدارک دانشگاهی و حکم‌هایی که روی درب یا پلاک دفتر آویزان شده‌اند می‌باشد، که افراد خود را به جای متخصصین جا می‌زنند.

۳- قدرت پاداش دهی: یکی دیگر از راه‌های ارائه نفوذ، پاداش است. مردم همیشه با خواسته ما موافقت نمی‌کنند و گاهی در مورد هر نوع سازگاری یا تغییری شک و تردید دارند و همین جاست که باید از پاداش استفاده کنیم زیرا مردم می‌خواهند وقتی به تغییری گردن می‌نهند علائم آن تغییر یا پیشرفت را حس کنند.

فصل دوم: مراحل ارتباط کاربردی ۲۱

معلمان از قدیم می‌دانستند که باید با اعمالی مثل دست زدن به پشت دانش آموزان ساعی و تشویق و تأییدشان به آنها پاداش دهند.

مدیران از طریق فیدبک دادن، معروفیت اجتماعی و تحسین کارکنان خود، سعی می‌کنند آنها را تشویق کنند و از الگوهای جدید کار پیروی کنند. پس نفوذ کنندگان باید از آنچه طرف مقابل را از تغییر خشنود می‌کند و اینکه چه وقت و چطور برای حفظ تغییرات از پاداش استفاده کنند، مطلع باشند (مثلاً برای بعضی افراد شنیدن جملاتی مثل آفرین کافیتست تا بر تلاش خود بیفزایند اما در مورد برخی افراد بهتر است از ساعات کار آنها بکاهیم یا تعطیلات آنها را افزایش دهیم).

۴- قدرت قهر آمیز: شامل افرادی می‌شود که هر نوع تخلفی را تنبیه می‌کنند این قدرت می‌تواند به صورت تنبیهات جسمانی یا تهدید باشد.^۲ برای مثال والدین فرزندان خود را به زور مجبور می‌کنند رفتارهای مورد نظر آنها را انجام دهند. اگرچه گاهی لازم است که عملاً مداخله نمائیم و کودکان را بدون چون و چرا از موقعیت‌های خطرناک خارج کنیم، اما استفاده مداوم از نیروی قهر و زور، قوه تفکر و استدلال را از کودک می‌گیرد با اینکه بخش عمده‌ای از یادگیری کودکان از طریق تمثیل یا مدل برداری صورت می‌گیرد، والدینی که اهل استدلال و دلیل آوردن نیستند، فرزندان‌شان را کمتر تشویق به استدلال می‌نمایند (در فصل دوم راجع به این موضوع بحث خواهد شد) اگرچه گاهی هم استفاده از زور مناسب و بجاست، اما اکثراً

۲. علت بیشتر تنبیه‌ها در سازمان‌ها و مراکز مختلف محدود بودن واژگان مسئولین می‌باشد لذا به منظور پر نمودن این خلاء بلافاصله به زور متوسل می‌شوند و یا بیشتر به اصطلاح اعصاب خوردی‌ها که منجر به دعوا و درگیری می‌شود از همین قاعده پیروی می‌کند. لطفاً در این مورد CD از کجا باید شروع کرد را؟ با اجرای نویسنده تهیه و یا کتاب ویل دان اثر کنت بلانچارد را مطالعه فرمائید.

چیزی جز اطاعت زود گذر موقتی به ارمغان نمی آورد. پس در می‌یابیم در مهارت‌های ارتباطی احتمال دارد زور کمتر از پاداش تغییرات رفتاری طولانی ایجاد کند زیرا طرف مقابل رفتارهای جدید را با میل خودش نپذیرفته است و در واقع فرد در عملی که انجام می‌دهد به روشن بینی نرسیده بنابراین نسبت به انجام آن تعهدی حس نمی‌کند.

۵- قدرت ارجاعی: مردم معمولاً با اشخاصی تعامل می‌کنند که از نظر آنها جذاب و قابل تحسین‌اند و به همین خاطر دارای قدرتی هستند که به آن قدرت ارجاعی

می‌گویند. ما گاهی اوقات از اعمال یا اعتقادات اشخاص مهم پیروی می‌کنیم. پژوهش صورت گرفته در مورد تحمل درد در حضور اشخاصی که دارای قدرت ارجاعی هستند بسیار جالب است. محققین متوجه شدند وقتی اشخاص مورد آزمون (آزمودنی‌ها) در حضور شخصی بودند که شوک‌های الکتریکی را تحمل می‌کرد و طوری رفتار می‌کرد که گویی دردی حس نمی‌کند آنها نیز درد کمتری را حس می‌کردند محققین برای اثبات این موضوع میزان درد در آزمودنی‌ها را از طریق گزارش خود آنها و پاسخ‌های فیزیولوژیک آنان مثل ضربان قلب و هدایت الکتریکی پوست با دستگاه‌های خاص اندازه‌گیری کردند.

تأثیرات شدید مدل برداری از دیگران در زمینه‌های دیگری همچون کاهش ترس، سوانح و خودکشی‌ها به اثبات رسیده است. بنابراین ما می‌توانیم با مطلع ساختن دیگران از اینکه اشخاص مهمی یا عده زیادی فلان درخواست را اجابت کرده‌اند آنها را وادار به انجام کارهای مورد نظرمان بکنیم.

۶- **قدرت اطلاعاتی:** قدرت اطلاعاتی با آنچه در نقش دانش عنوان شد تفاوت‌های زیادی دارد. در این مبحث دسترسی داشتن به اطلاعات، به خصوص اطلاعاتی که دیگران از آن بی‌خبرند یا از آن محروم شده‌اند مطرح است و سعی میشود بین شواهد آماری و تجارب مخاطبان پیوندی برقرار گردد تا اطلاعات ارائه شده به مخاطب مؤثرتر واقع شود. در قدرت اطلاعاتی اعتقاد بر این است که اگر یک افسر پلیس بگوید که ۸۰ درصد قربانیان موتورسیکلت‌ها را افراد زیر ۲۵ سال تشکیل می‌دهند راحت‌تر می‌تواند جوانان را متقاعد کند که کلاه ایمنی نقش مهمی در جلوگیری از این مرگ و میرها دارد. وقتی متخصصان سلامتی به بیماران می‌گویند که از هر دو نفر بیمار قلبی یک نفر به خاطر تغییر ندادن عادات غذایی خودش خواهد مرد؛ راحت‌تر می‌تواند آنها را وادار به تغییر رژیم غذایی خود کند. اما تحقیقی دیگر نشانگر این است که اگر شنوندگان به نوعی درگیر موضوع نشوند مثلاً بخشی از موضوع مورد بحث را ندانسته باشند و یا پیام را درک نکنند این روش بی‌فایده است.

نفوذ و اعتبار

آیا پیام‌های ما از نظر شنونده معتبر است؟ آیا شنونده اظهاراتمان را باور کردنی می‌داند؟ شنونده اعتبار ما را به چه چیز می‌داند؟ اینها از جمله مواردی هستند که در بحث اعتبار مورد بررسی قرار می‌گیرند. پیام‌های ما بعضاً از نظر شنونده‌ای معتبر و از نظر شنونده‌ای دیگر بی‌اعتبار هستند اکثر نویسندگان مباحث مرتبط با موضوع، معقدند اعتبار سخنگو دو بعد دارد و ...

لطفا ادامه مطالب را در لینک زیر دنبال کنید:

<https://www.ahmadnouri.com/product/miracle-called-relationship/>