



مهاردتهای ارتباطی

MAHAN BUSINESS SCHOOL

MAHAN BUSINESS SCHOOL



تغییر نقش مدیریت!

MAHAN BUSINESS SCHOOL

MAHAN BUSINESS SCHOOL





به نام خالق زیبایی ها



بنام خدایی که جان آفرید زمین و زمان و جهان آفرید





جلال مسلمان یزدی

مدرس دانشگاه، سخنران و نویسنده



مدرس : جلال مسلمان یزدی

مدرس دانشگاه

کارشناس بیش از ۲۰۰ برنامه در صدا و سیما

(DBA) دکترای حرفه ای کسب و کار از دانشگاه تهران

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - گرایش بازاریابی

کارشناس ارشد روانشناسی - گرایش صنعتی سازمانی

نویسنده کتاب مدیریت سرمایه های انسانی





برای رسیدن به موفقیت ، خوشبختی و آرامش کافیست
بدیهیات زندگی را به صورت درست ، به مدت طولانی
و
بدون وقفه انجام دهیم !!!





جهان به شایستگی هایت پاسخ می دهد

و نه آرزوهایت

پس به دنبال افزایش شایستگی هایت باش!!!!



بزرگترین دشمن انسان جهل نیست
بلکه
توهم آنست که می داند!!

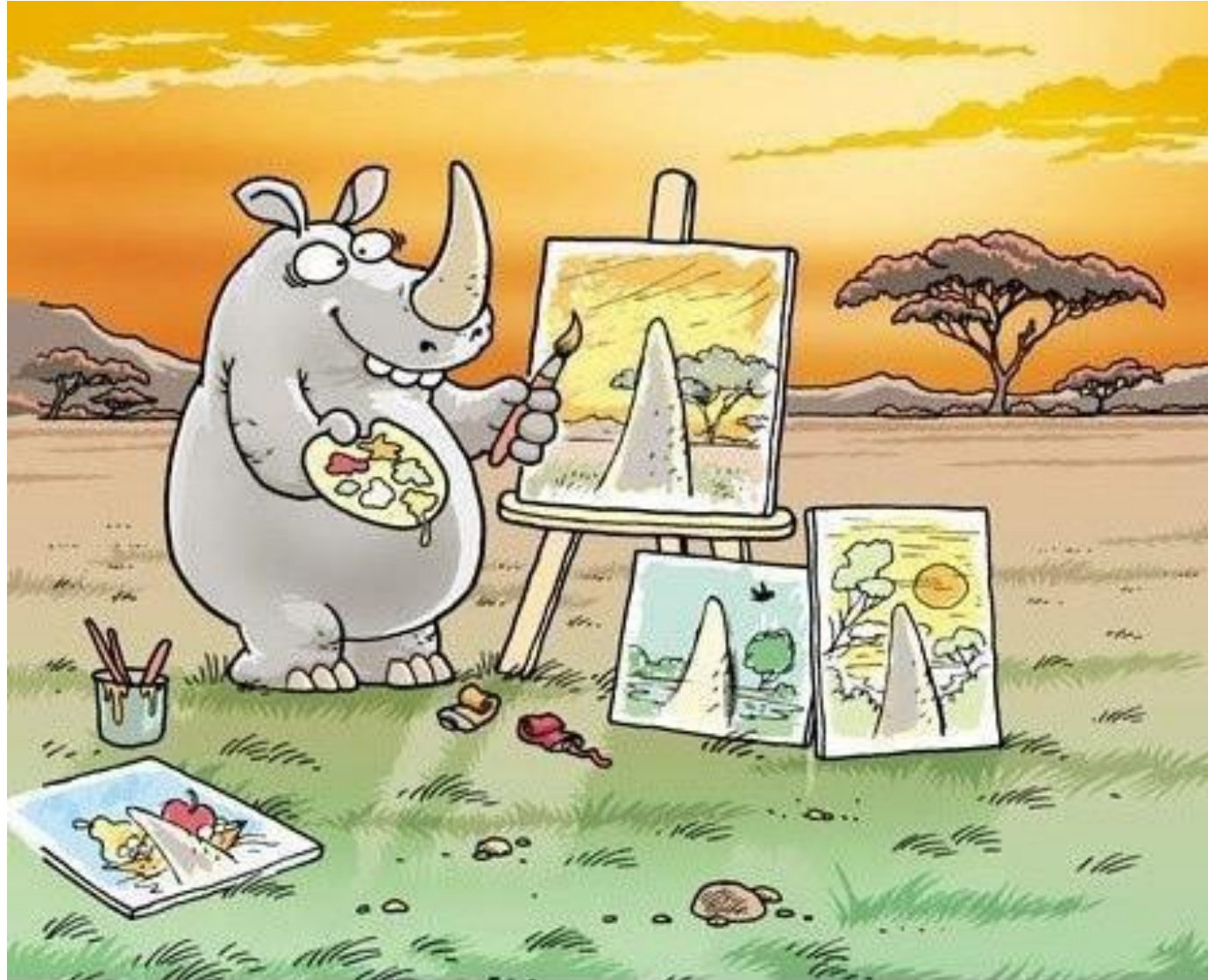




اشکال در ارتباطات

■ انسانها تمایل دارند آنچه خود می خواهند به دیگران
بدهند!!!!؟؟؟

برداشت شما از تصویر؟





>Welcome!

"Jalal Mosalman Yazdi"



رویاهای بزرگ داشته باشیم....



A person in a grey suit and white shirt is shown from the waist down, holding a brown leather bag and a book. The background is a dark green chalkboard filled with various mathematical formulas and diagrams, including $P=2l+2w$, $a \times b$, θ , and γ . A white circle is visible in the top right corner.

WELCOME

Jalal Mosalman Yazdi

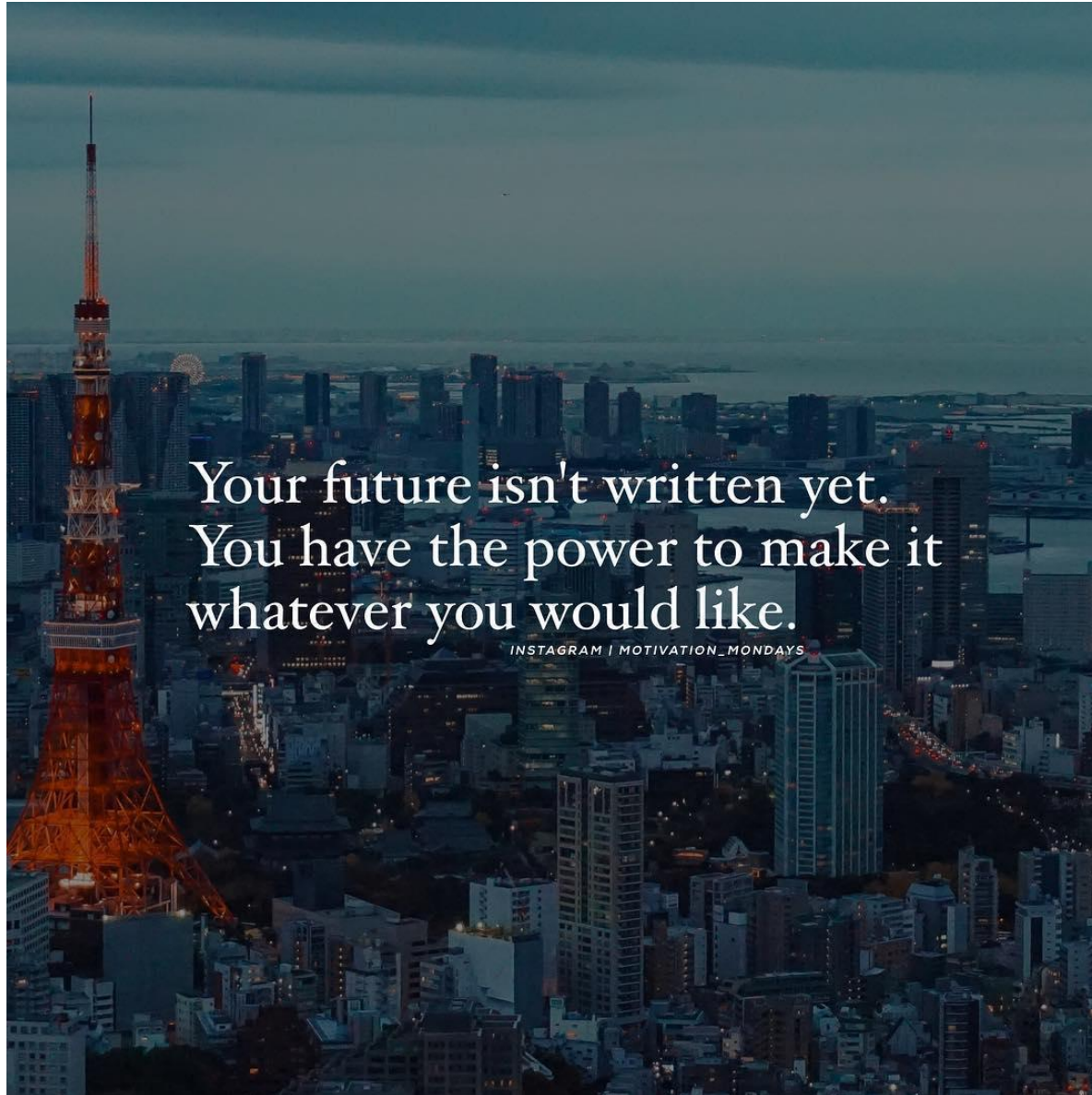
اگر فقیر به دنیا آمدید
این اشتباه شما نیست
اگر فقیر از دنیا بروید
این اشتباه شما است





Your future isn't written yet.
You have the power to make it
whatever you would like.

INSTAGRAM | MOTIVATION_MONDAYS



ارتباطات، کلید طلائی موفقیت



MAHAN

BUSINESS SCHOOL

Nothing



And nothing





No Change!

And nothing





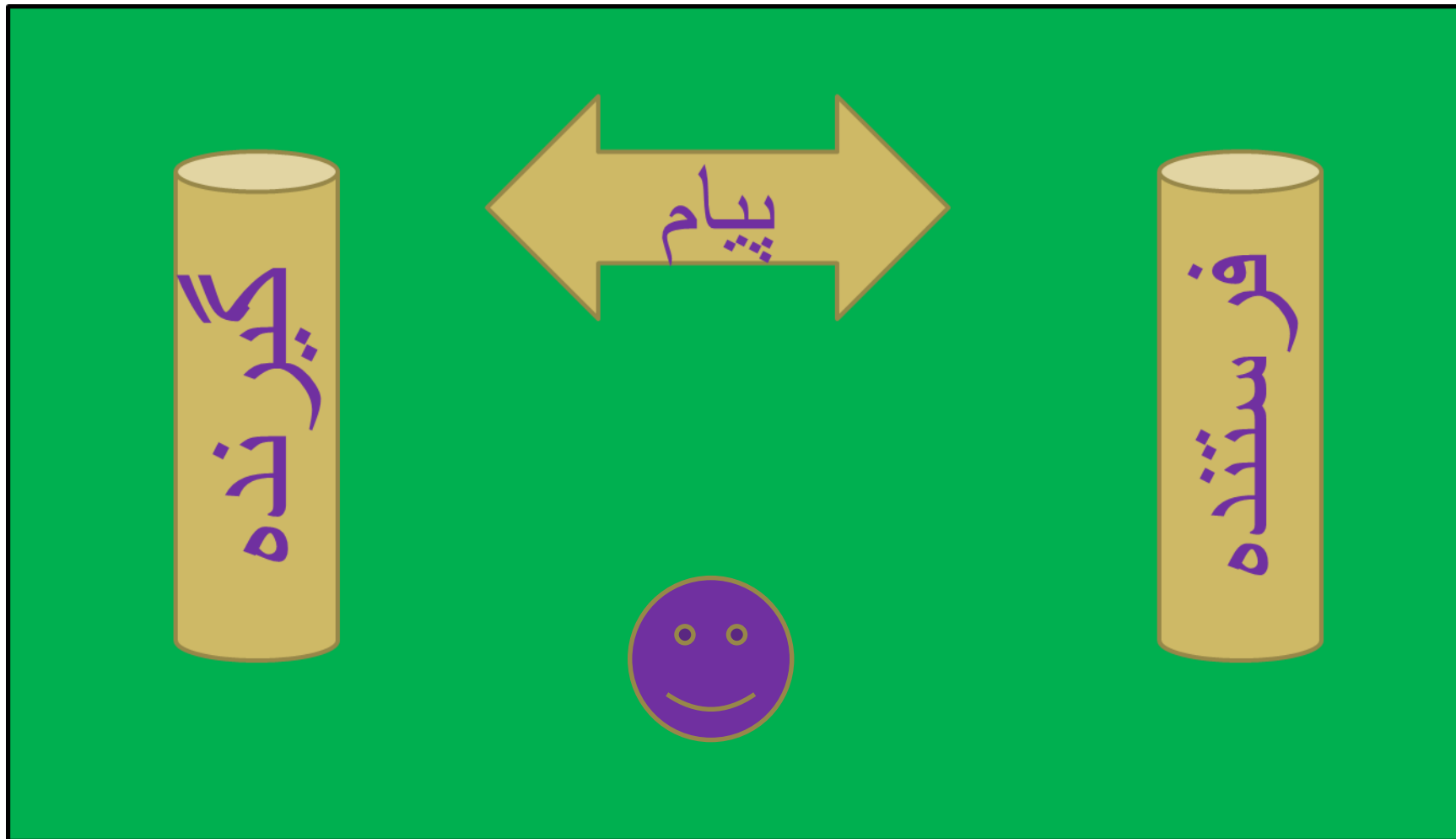
بررسی مفاهیم و ابزارها

■ تعریف ارتباطات

■ عناصر ارتباطات

■ ارتباط موثر؟!

■ فن بیان



کسی که نمی تواند لبخند بزند
نباید دکان باز کند!



MAHAN

BUSINESS SCHOOL



پاسخ به درخواستها و پیشنهادهای ما



زمان برقراری ارتباطات چگونه احساسی داریم؟!









چند سوال



چرا برخی از افراد دیر تصمیم می گیرند ؟



MR. SLOW
By Roger Hargreaves

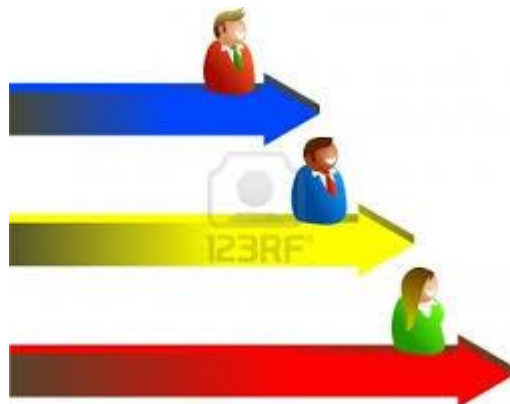


چرا برخی از افراد کند هستند ؟





چرا برخی از افراد خروجی های مورد نظر را ندارند ؟





چرا برخی از افراد تفویض اختیار نمی کنند؟



چرا برخی از افراد جسور هستند و ریسک می کنند و
برخی نیستند ؟



چرا برخی از افراد بیشترین مقاومت را در برابر تغییرات دارند ؟





چرا برخی از افراد مدیریت زمان ندارند؟





چرا برخی از افراد با افراد دیگر درگیر هستند ؟





چرا برخی از افراد جزئی نگر هستند و برخی دیگر کلی نگر؟





چرا برخی از افراد کارهای روتین دوست دارند و برخی دیگر کارهای متنوع و حتی برخی کارهای پر چالش؟



جملات و عبارات مورد علاقه



بهترین دفاع حمله است.

ما با بالهای توانمند به قله می اندیشیم .



هدف وسیله را توجیه می کند .

دانش + برنامه ریزی + مدیریت = موفقیت

من بهترینم (یکه تازم) .





نشانه / سمبل



جملات و عبارات مورد علاقه

بنی آدم اعضای یکدیگرند که در آفرینش ز یک
گوهرند.



زندگی زیباست ای زیباپسند زنده اندیشان به زیبایی
رسند .

سبز همیشه سبز .



دست در دست هم نهیم به مهر ...

من می توانم صبر کن و بین .



نشانه / سمبل





جملات و عبارات مورد علاقه

چشمها را باید شست، جور دیگر باید دید .

گذر زمان همه چیز را حل میکند .

دمی بیاسای که جهان همین دم است .

هر کی نخنده ...!

زندگی کوتاه است سخت نگیر .

اوقات خوش آنروز که با دوست به سر شد .

نگران نباش ... خوشحال باش Don't worry ... Be happy

نشانه / سمبل





جملات و عبارات مورد علاقه

تفاوت بین خوب و عالی ، اندکی تلاش بیشتر است .

موفقیت انسانها در گرو اندیشه آنهاست .

قبل از حرف زدن خوب فکر کن .

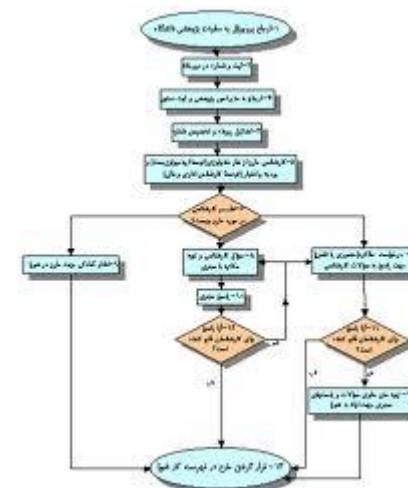
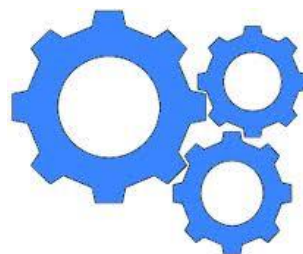
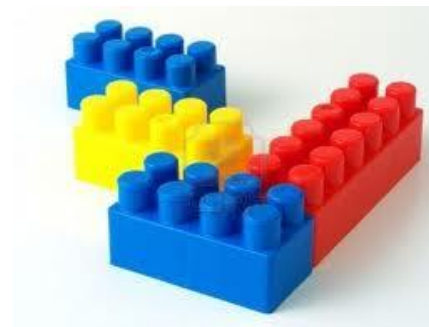
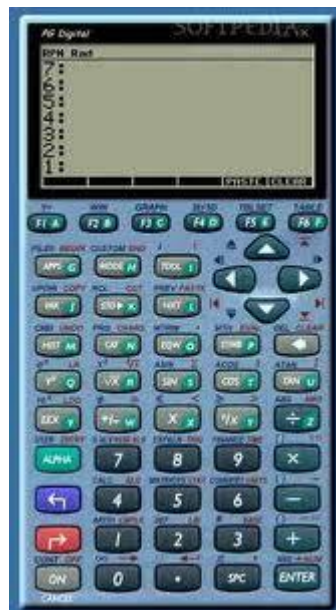
امروز مقدمه فردا است .

از ماست که بر ماست !

تحقیق ، تفکر ، تصمیم گیری ، برنامه ریزی ، کار

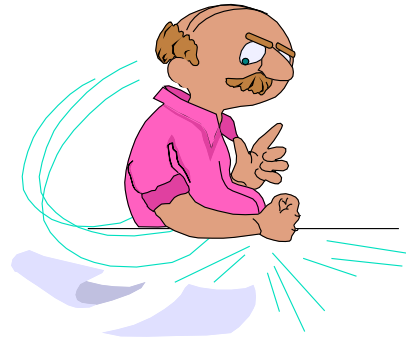
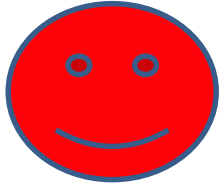


نشانه / سمبل



DISC PERSONAL PROFILE SYSTEM

DIMENSIONS OF BEHAVIOR



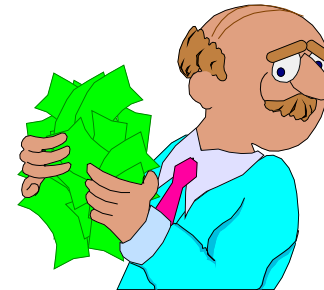
Dominance



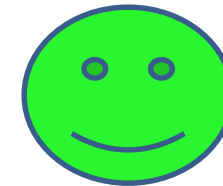
Influence



Conscientious



Steadiness





- کلمات مناسب : سود ، کارایی ، نتایج ، موفقیت ، انتخاب و سریع ،
فواید و کاربردها
- تصمیم گیری با خودشان خواهد بود و اصرار بی مورد ممنوع



- کلمات مناسب: مهیج ، خلاقانه ، من احساس می کنم ،
من شما را پشتیبانی می کنم ، تفریح ، لذت ، زیبا
- آنها عاشق دیده شدن و شناخته شدن هستند از این نکته
در جلسه خود استفاده کنید.



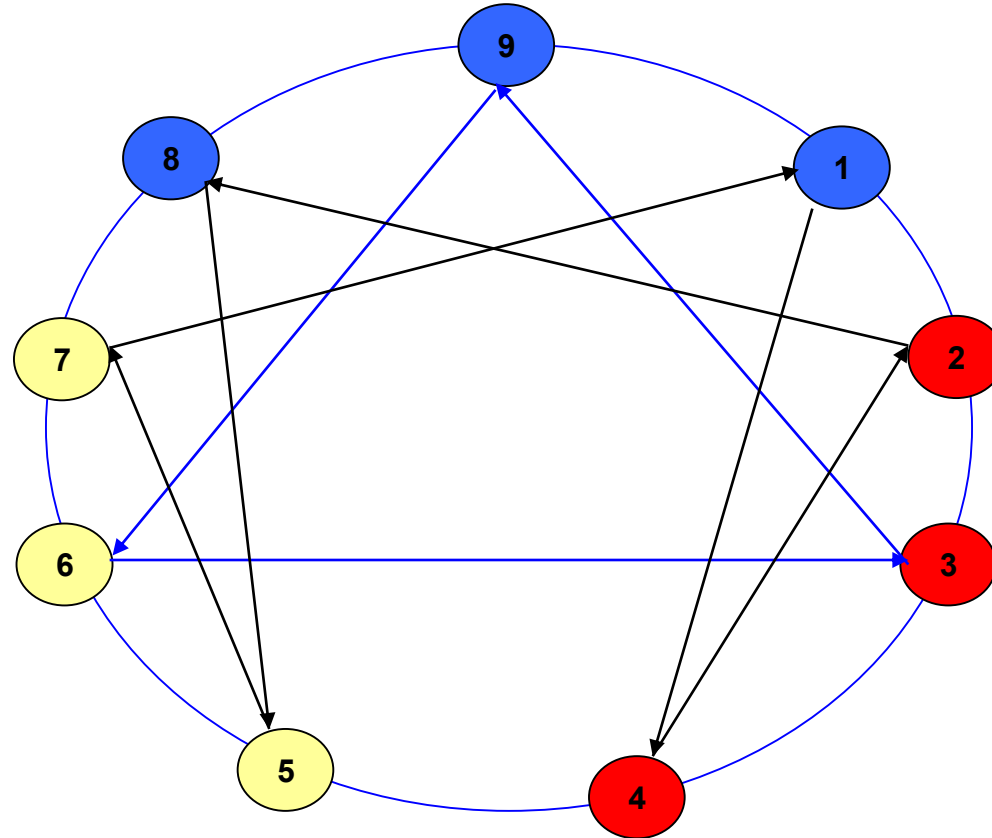
- پاسخ به سؤالات زیاد و جزئی آنها
- قبل از ورود به جلسه اطلاعاتی در خصوص شما، محصول و خدمات شما کسب نموده اند
- در مورد استاندارد بودن محصول و خدمات خود توضیح دهید، از حمایت و گارانتی محصول و خدمات مطمئن شان کنید



- اگر تغییراتی در فرایند فروش خود داده اید به آنها خبر دهید آنها را قبل از تغییرات آگاه کنید.
- از کلمات : من شما را حمایت می کنم ، تضمین ، دوستار محیط زیست ، من احساس می کنم ، در مورد آن فکر کنید ، به من کمک نمایید ، استفاده کنید
- آنها به عدالت و برابری انسانها معتقد هستند و عاشق طبیعت و مخلوقات خداوند می باشند



- در مورد گواهینامه ها ، جوایز و موفقیت هایتان مدرک به آنها ارائه دهید
- از کلمات : حقیقت اینست ، کیفیت ، تجزیه و تحلیل ، آمار واقعیت استفاده نمایید .
- آنها می خواهند چرایی هر کاری را بدانند پس چرایی پیشنهاد خرید محصول و خدمات خود را به آنها بگویید.



خودتان را هم اکنون قانونمند کنید!

- هدفم از اینجا بودن چیست؟
- احساس جدیدم در مورد خودم چیست؟
- دیگران مرا چگونه باید ببینند؟
- چه باورهای جدیدی باید در خودم ایجاد کنم ؟
- (تبدیل نمی توانم به می توانم)
- چه توانایی های جدیدی نیاز دارم؟
- چه رفتاری باید داشته باشم؟
- در چه محیطهایی باید حضور داشته باشم؟

ارزشهای شما هویتی ست یا چوبی

- می خواهید ثروتمند باشید!؟
- می خواهید فقیر نباشید!؟
- آیا از موقعیتی دور می شوید یا به سوی هدفان پیش می روید!؟
- چرا من این کار را انجام دادم: امکانات یا مزایایی داشت یا مجبور شدم؟





NONVERBAL COMMUNICATION



BODY LANGUAGE MISTAKES





Body language

1970



هنر

دانش

مهارت

زبان بدن و سیستم عصبی









🎯 ما تلاش می کنیم دیگران را کنترل کنیم!

🎯 دیگران تلاش می کنند ما را کنترل کنند!

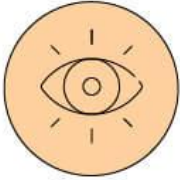
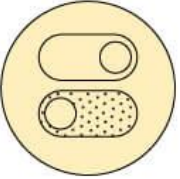
🎯 ما و طرف مقابلمان تلاش می کنیم یکدیگر را کنترل کنیم!

🎯 ما تلاش می کنیم به دلایل مختلف حرکات خودمان را کنترل کنیم!



پیام ما: لحظه لحظه هوشیاری!



 	 	 	 	 
استقلال	خود شکوفایی	احترام به خود	ابراز وجود	خودآگاهی هیجانی
 	 	 	 	 
واقعیت سنجی	حل مساله	مسئولیت پذیری اجتماعی	روابط بین فردی	همدلی
 	 	 	 	 
شادکامی	خوش بینی	کنترل تکانش	تحمل فشار روانی	انعطاف پذیری

• استقلال: توانایی هدایت خود، داشتن کنترل بر روی اعمال و افکار و عدم وابستگی عاطفی و هیجانی به دیگران.

• خودشکوفایی: شناخت قابلیت‌های بالقوه خویش؛ فرآیندی مستمر و پویا جهت کسب بالاترین میزان رشد ممکن در زمینه تواناییها، استعدادها و قابلیت‌ها

• خودآگاهی هیجانی: توانایی آگاه بودن و فهم احساس خود و توانایی تمیز دادن و تشخیص تفاوت بین آنها و پی بردن به احساسات شخص و علت به وجود آمدن

- عزت نفس و احترام به خود: توانایی احترام گذاشتن به خود و پذیرش خویشتن به عنوان یک فرد خوب و قبول کردن ابعاد مثبت و منفی، محدودیتها و توانمندی های ذاتی و به طور کلی پذیرش خود واقعی و شخصیت حال حاضر

• ابراز وجود و قاطعیت: توانایی بیان احساسات، عقاید و افکار و دفاع از حقوق خود و دیگران

- همدلی : مهارت آگاهی، درک و احترام گذاشتن به احساسات دیگران

- مسئولیت پذیری اجتماعی : نشان دادن خود به عنوان یک فرد سازنده، همکار و فعال در یک گروه، تیم یا اجتماع یا گروه و پذیرش افراد و عملکرد منطبق با وجدان

• شاخص روابط بین فردی: شامل توانایی برقراری ارتباط و حفظ ارتباطات متقابل "صمیمت متعادل"

• توانایی حل مسئله شامل شناسایی و تعریف مشکل و ایجاد و انجام راه‌های بالقوه و موثر است.

• شاخص واقع‌گرایی به معنی مقایسه آنچه به طور ذهنی تصور میکنید و آنچه به صورت واقعی و در عمل تجربه میشود.

• شاخص انعطاف پذیری عبارت است از توانایی تطبیق دادن عواطف، افکار و رفتار با موقعیت هایی که مدام در حال تغییر هستند.

• تحمل استرس به معنی مقاومت کردن در برابر رویدادها و موقعیت های پرفشار و هیجانات قوی مستمر از طریق رویارویی فعال و مثبت در برابر فشار است.

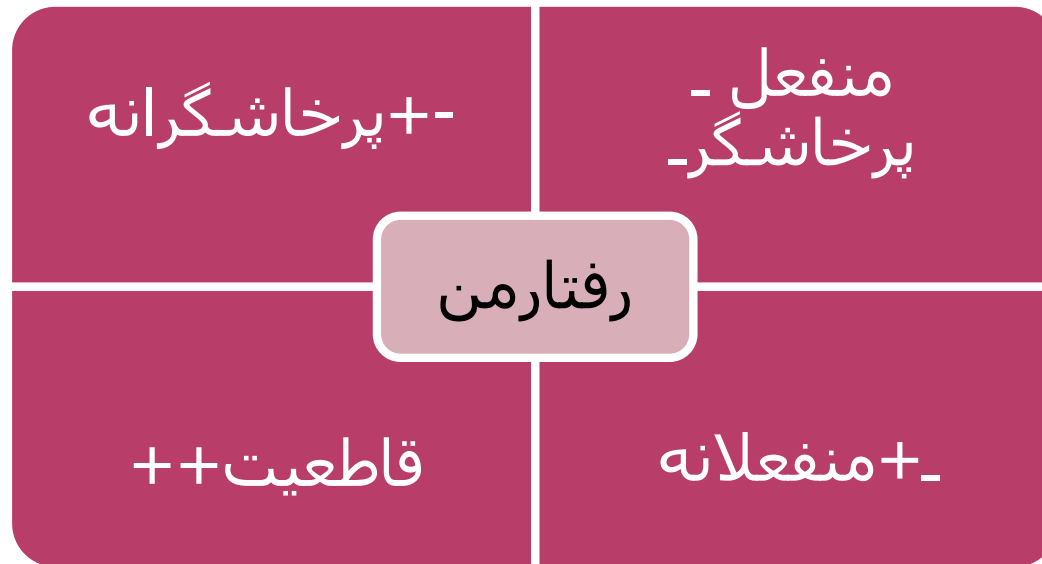
• کنترل تکانش به معنی توانایی مقاومت در برابر یک تکانش و توانایی کنترل هیجانات است.

• خوشبینی به معنی توانایی نگاه کردن به طرف روشن تر زندگی و حفظ يك دید مثبت حتي در زمان مواجهه با بدشانسي است.

◌ شادمانی یا شادکامی عبارت است از توانایی راضی بودن از زندگی، لذت بردن از خود و دیگران و شاد بودن است.



رفتار بر مبنای اولویت هدف / رابطه





انسانهای قاطع، سلطه گر، سلطه پذیر

1. تن صدا

2. صورت

3. بدن

4. ارتباط چشمی

سلطه گر	قاطع	سلطه پذیر	
بسیار بلند ، تند و عصبی	قاطع ، لحن متنوع و تابع اهمیت موضوع و گفتار	بسیار شل و وارفته ، لحن یکنواخت، خنده های بی مورد	صدا
بسیار خشک و اتو کشیده ، قفسه سینه برآمده ، بدنی متمایل به جلو ، استفاده بیش از حد از انگشتان و دست ها	حرکات و حالات کاملاً باز و مثبت ، تعادل ، جدیت و انضباط	بازوانی گره کرده ، شانه های افتاده و آویزان ، تشویش و نگرانی ، قوز پشت ، انجام حرکات عصبی	بدن
ابروان برآمده ، آرواره و فك بیرون زده ،	لبخندی ملایم که حتی در چشم ها هم مشخص است ، چهره ای	خنده بیش از حد یا بی مورد ، تغییر سریع حالت چهره	صورت



با برقراری ارتباط دو خواسته اصلی داریم:

□ تولید احساسات

□ رسیدن به اهداف



برای شروع چه سئوالاتی پرسیم

□ سوالاتی پرسید که دیگران دوست دارند جواب دهند.

□ موفقیت‌هایشان

□ مهارت‌هایشان

□ توانمندی‌هایشان

□ حیطه تسلط‌شان

□ و ...



این عادات مثبت را داشته باشیم

- حمایت
- تشویق
- گوش دادن فعال
- پذیرش
- اعتماد
- احترام گذاشتن
- مذاکره در مورد تفاوت ها



هرگز از عادات مخرب استفاده نکنیم

- انتقاد
- سرزنش کردن
- غر زدن
- تهدید
- تنبیه
- باج خواهی عاطفی



آنچه ارتباط را به هم می ریزد!

□ انتقاد، شکایت، گله

□ تحقیر و اهانت

□ رفتار تدافعی

□ سکوت و قهر کردن

□ عدم کسب رضایت در ارتباط



برخی انواع پیام ها، مانع ارتباط مؤثر می شوند:

- دستور دادن، هدایت کردن، ابلاغ کردن
- اخطار، تهدید، هشدار دادن
- موعظه، نصیحت
- توصیه، پیشنهاد یا راه حل ارائه دادن
- وادار سازی از طریق استدلال یا بحث کردن

نه / انتقاد







نقاط مین گذاری شده

احساس قدرت

انتظار

کنترل

اثبات خود

قدردانی

پذیرش

گوش داده نشدن



نبایدهای گفتگو

مقایسه منفی

، کلمات قضاوتی با بار منفی ، ترور شخصیتی

جملاتی که با تو و چرا شروع می شوند.

مرور وقایع

تهدید



مقابله با خشم طرف مقابل

■ گوش دادن

■ مشخص کردن نقش خود در
این مسئله

■ موافقت

■ اعلام دیدگاه خود



بیان چشم

اشاره به رفتاری که شما را عصبانی کرده

بیان احساس

بیان ارزیابی

من از تو می خواهم ...



ما از چهار طريق با دنيا تماس پيدا مي كنيم

چگونه جلوه مي كنيم، چه مي كنيم، چه مي گوييم و چگونه
مي گوييم

- لباس و وضع ظاهري تميز، مناسب بودن لباس و سر و وضع.
- رفتار و كردار، نحوه برخورد، ژستها و حرکات، و اعمال
- گفتار، کلماتي که به کار مي بریم.
- شیوه بیان، لحن کلام و ارائه مطالب.



سه گام تا تاثیرگذاری

■ مرحله اول - آماده شدن

■ مرحله دوم - ارائه نمودن

■ مرحله سوم - تأیید گرفتن



نکته :

■ در دقایق اولیه به مهمترین سوال مخاطب پاسخ دهید

■ 10 درصد از زمان جلسه را به نتیجه گیری اختصاص دهید



تغییر احساس در دیگران

■ من شما را درک می کنم

■ قبلا دیگرانی بودند که مثل شما فکر می کردند....

■ آنها متوجه شدند که....



هنر سوال کردن

(سوالاتی باز)

■ دوست دارید چه تغییراتی در

(از آخر به اول بیایید)

■ آیا دوست دارید هزینه های مکالمه
تان پایین بیاید؟



چرا پاسخ منفی می دهند؟

■ نود درصد ناخوشایند از بله
خاطره

■ بی خطرترین پاسخ

■ آینده مبهم

جلال
موسالمان
يازدي



☎ ۰۹۱۲۱۶۹۱۵۱۵

📷 🌐 jalalmosalmanyazdi

✉ JalalMosalman@yahoo.com