

مهارت های ارتباطی

چگونه در مذاکرات تاثیرگذار باشیم



ارتباط چیست



ارتباط عمل انتقال معانی
مورد نظر از سوژه یا
سازمان به دیگری از
طریق فهم متقابل نشانه
ها است.

انواع ارتباط

ارادی و غیر ارادی

رسمی و غیر رسمی

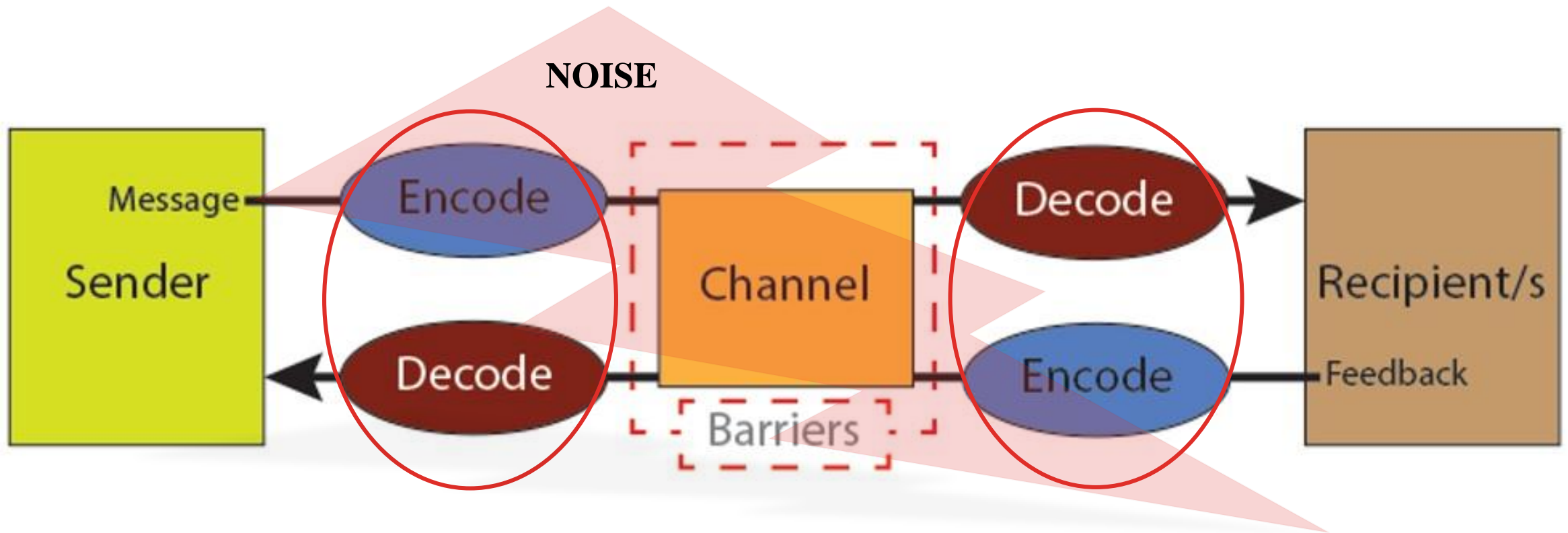
کلامی و غیر کلامی

فردی و اجتماعی

یک طرفه و دوطرفه

مستقیم و غیر مستقیم

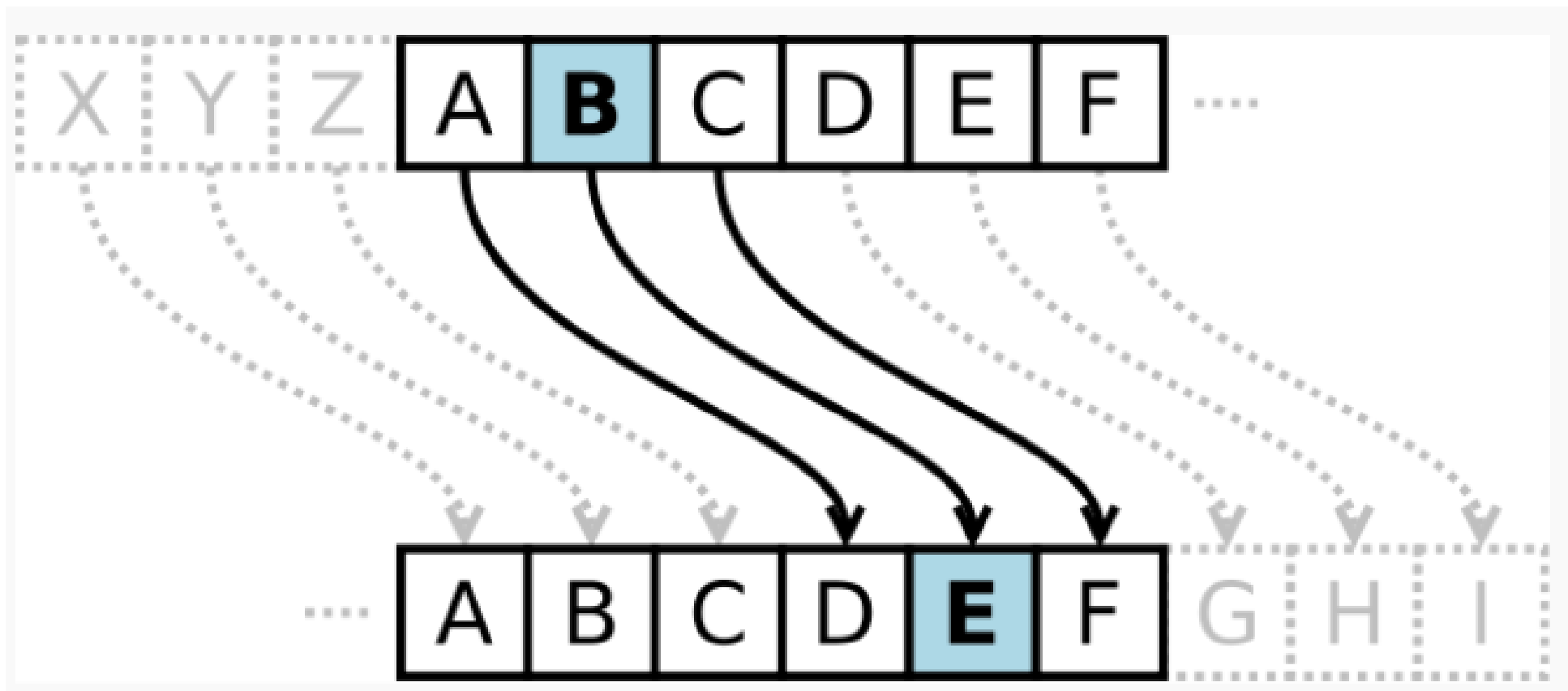
فرآیند ارتباط



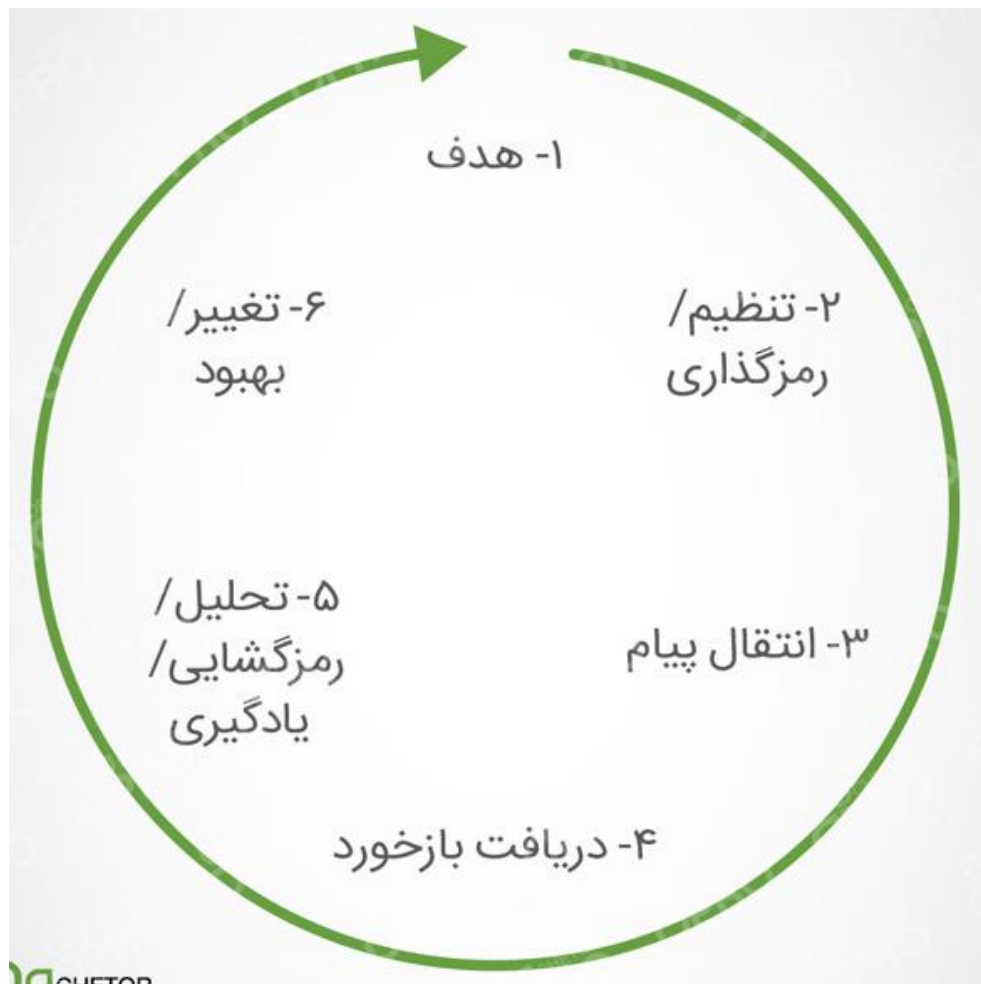
کانال‌های ارتباطی



رمز نگاری پیام

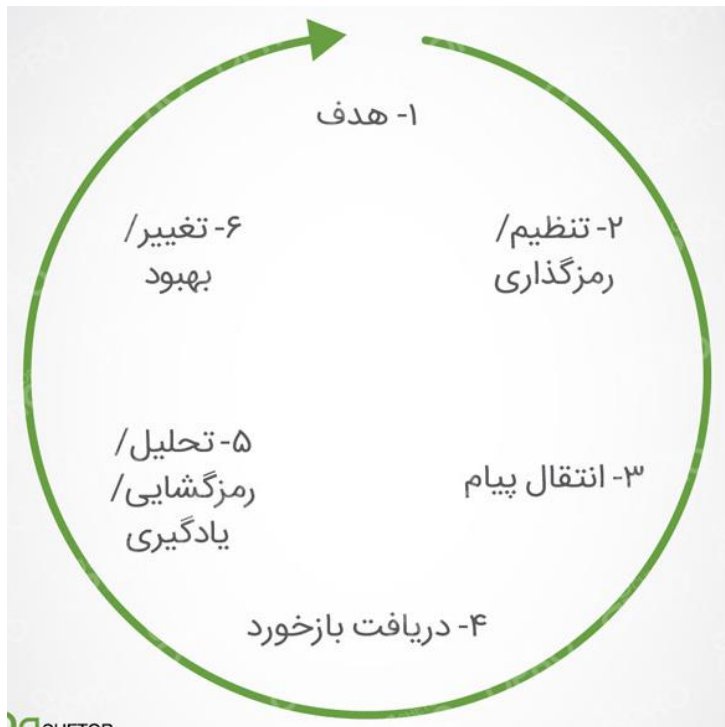


مراحل شکل گیری ارتباط

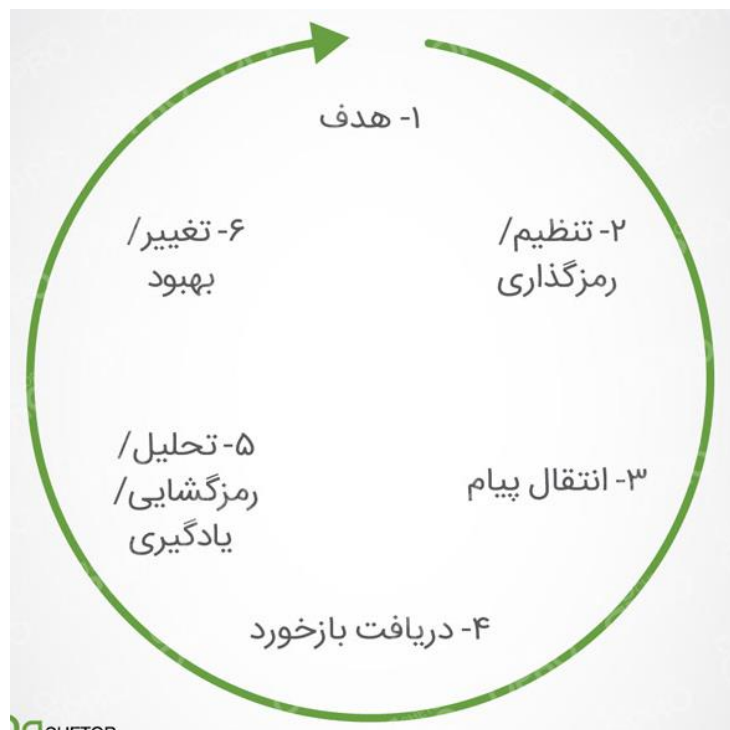


مرحله اول: هدف

✓ چه کسی؟
✓ چه چیزی؟
✓ چرا؟

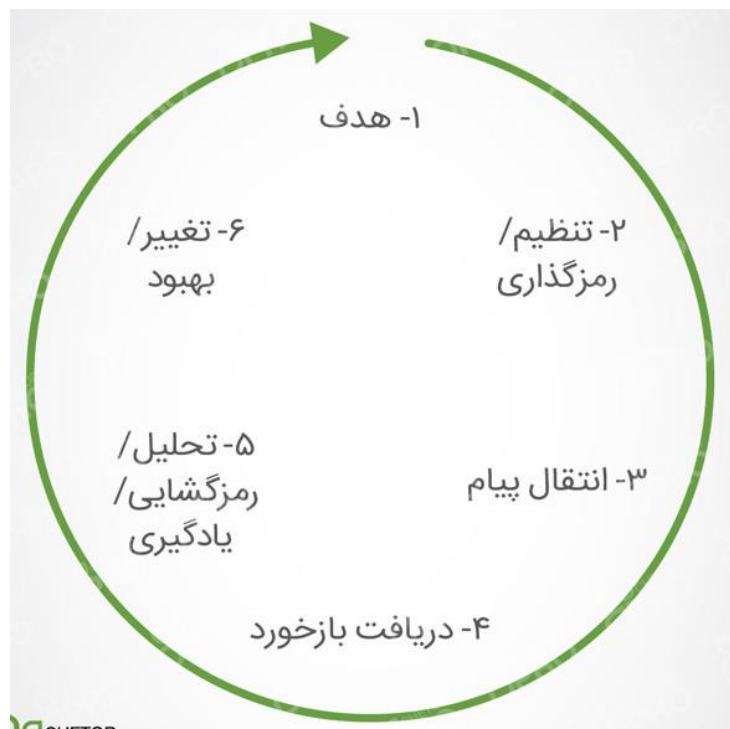


مرحله دوم: تنظیم و رمز گذاری



- ✓ بهترین ابزار؟
- ✓ پیشینه دریافت کننده؟
- ✓ منابع اضافی؟
- ✓ احساس و انگیزه فردی؟

مرحله سوم: انتقال پیام

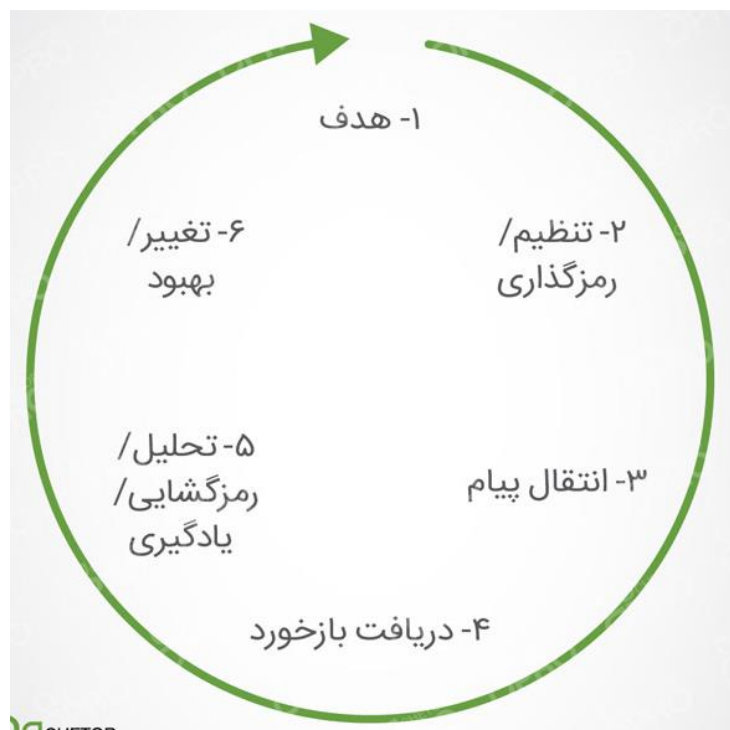


- ✓ زمان مناسب؟
- ✓ نحوه دریافت مخاطب پیام؟
- ✓ نکات مشکل دار؟
- ✓ نیاز به مخاطب بیشتر؟

مرحله چهارم: دریافت بازخورد

✓ هدایت پیام

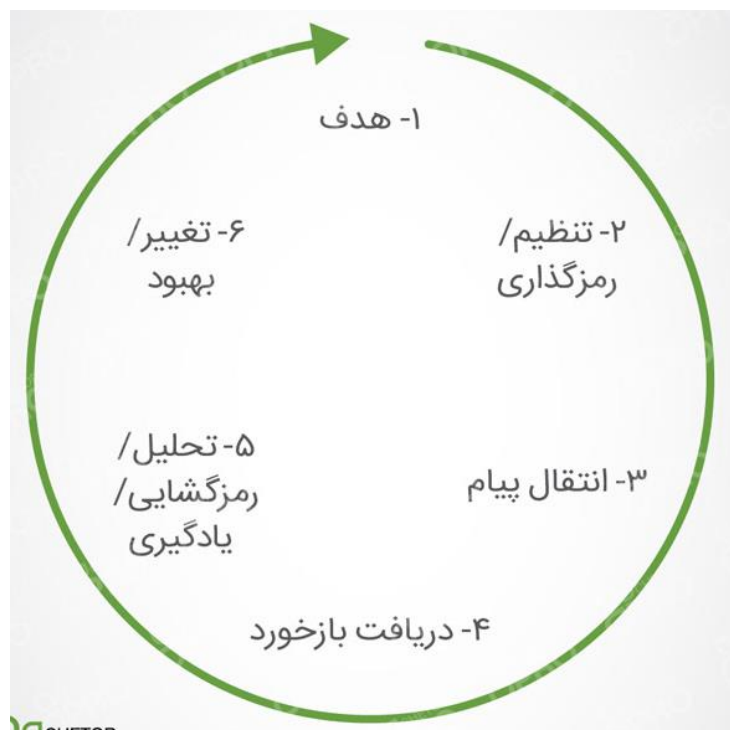
✓ انتظار از بازخورد



مرحله پنجم: تحلیل / رمز گشایی / یادگیری

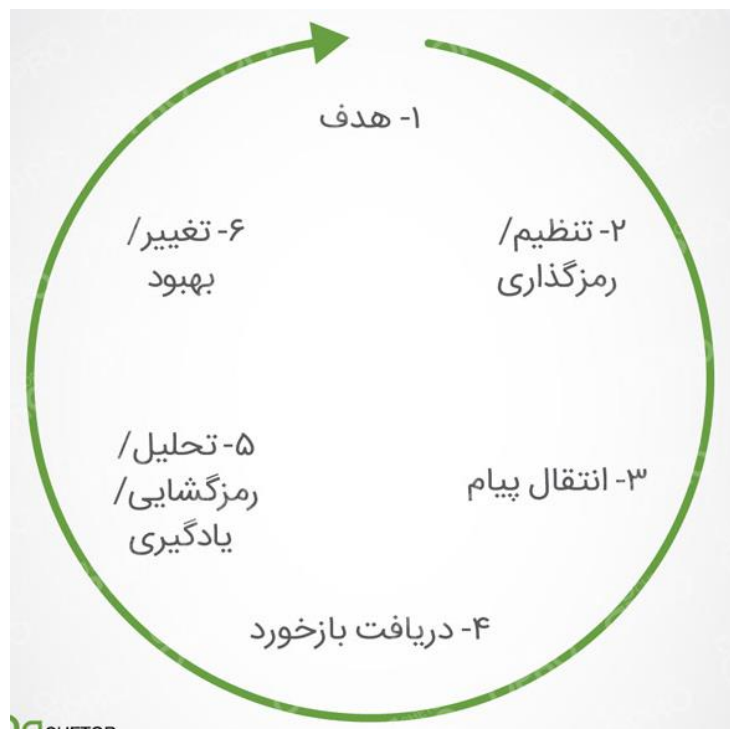
✓ هدایت پیام

✓ انتظار از بازخورد

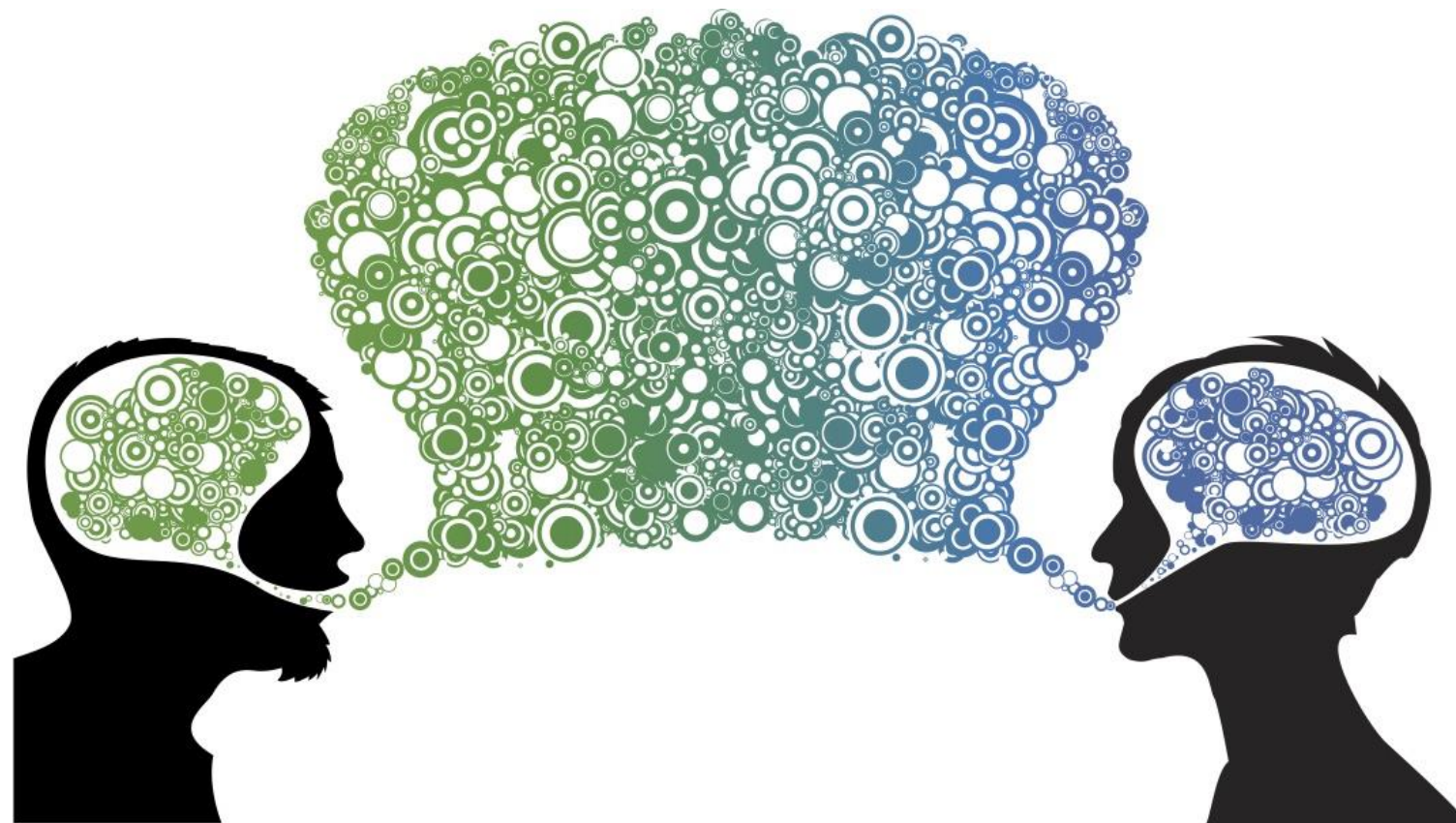


مرحله ششم: تغییر / بهبود

✓ توجه به بازخورد
✓ شناسایی منابع



موانع برقراری ارتباط



Mohammad.bokaei@gmail.com

موانع برقراری ارتباط

- ❌ موانع زبان
- ❌ موانع روان شناختی
- ❌ موانع فیزیولوژیکی
- ❌ موانع فیزیکی
- ❌ موانع سیستمی
- ❌ موانع نگرشی



سبک های ارتباطی

سبک های
ارتباطی

قاطعانه

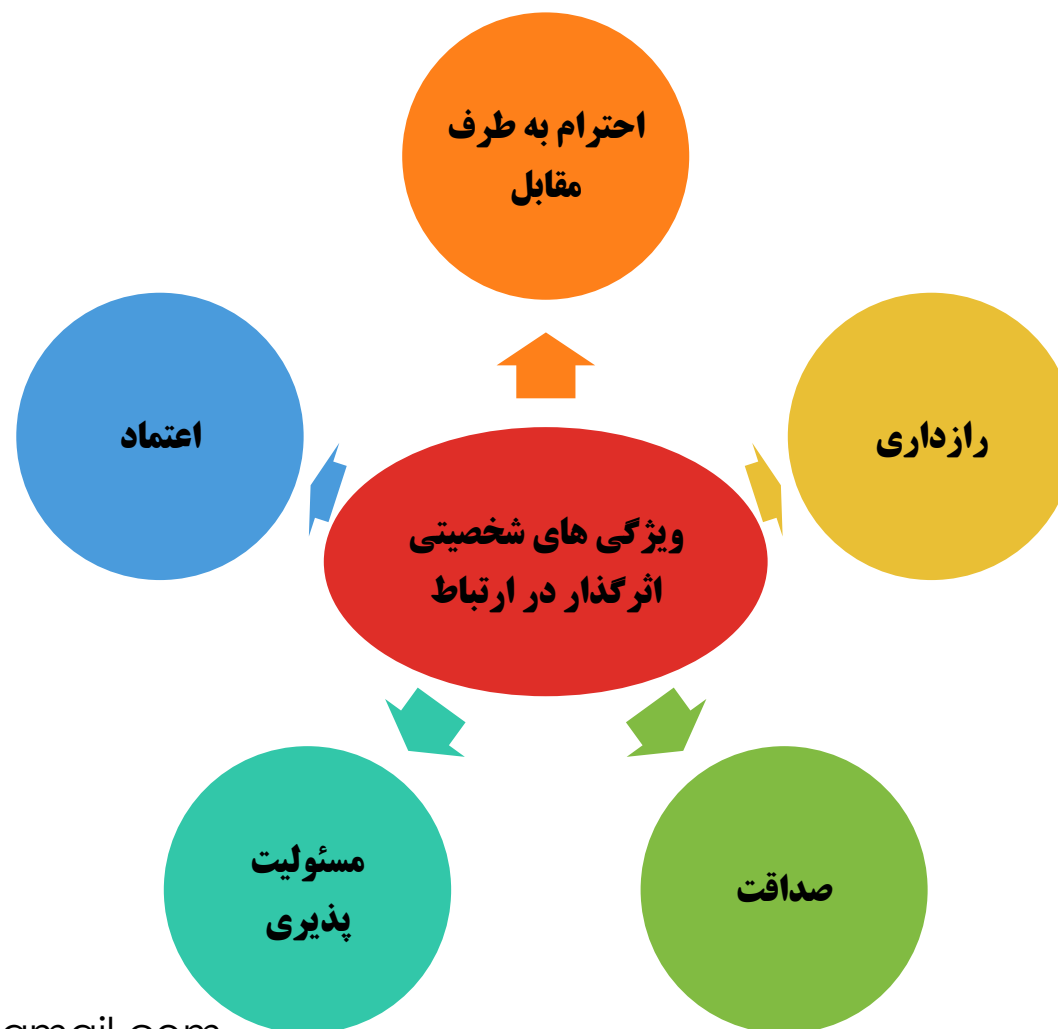
پرخاشگرانه

منفعلا نه

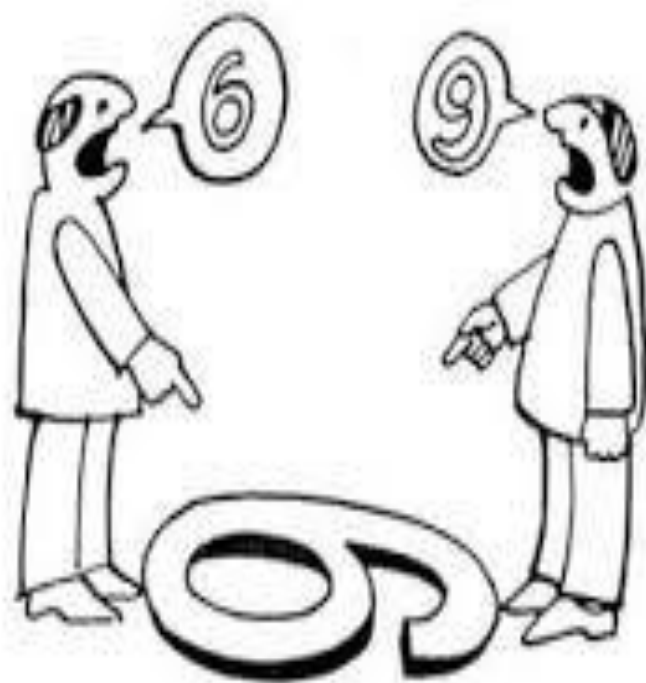
ارتباط موثر



ویژگی های شخصیتی اثرگذار در ارتباط



موانع ارتباط موثر



تفاوت در ادراک
و نگرش

انتقاد و عیب
جویی کردن

ورود به حریم
خصوصی

بی توجهی به
علاق

مهارت های ارتباط موثر در کسب و کار

1. برای برقراری رابطه پیشگام
شوید

مهارت های ارتباط موثر در کسب و کار

2. شنونده مشتاق باشید

مهارت های ارتباط موثر در کسب و کار

3. استرس را تحت کنترل نگه
دارید

مهارت های ارتباط موثر در کسب و کار

4. خودتان را مطرح کنید

مهارت های ارتباط موثر در کسب و کار

5. به سیگنال های غیرکلامی
توجه کنید

موانع رفتاری ارتباط موثر



موانع مهارت ارتباط موثر

- نقد کردن
- برچسب زدن
- روانشناسی کردن
- مدح کردن

قضاوت
کردن

موانع مهارت ارتباط موثر

- کنترل کردن
- تهدید کردن
- سوال کردن
- باید و نباید کردن
- نصیحت کردن

حل
کردن

موانع مهارت ارتباط موثر

- بیش از حد منطقی بودن
- اطمینان بخشیدن
- منحرف شدن توجه از شخص مقابل

اجتناب
کردن

اصول مذاکره موثر

انواع مذاکره

برد - برد

باخت - باخت

برد - باخت

عناصر مذاکره

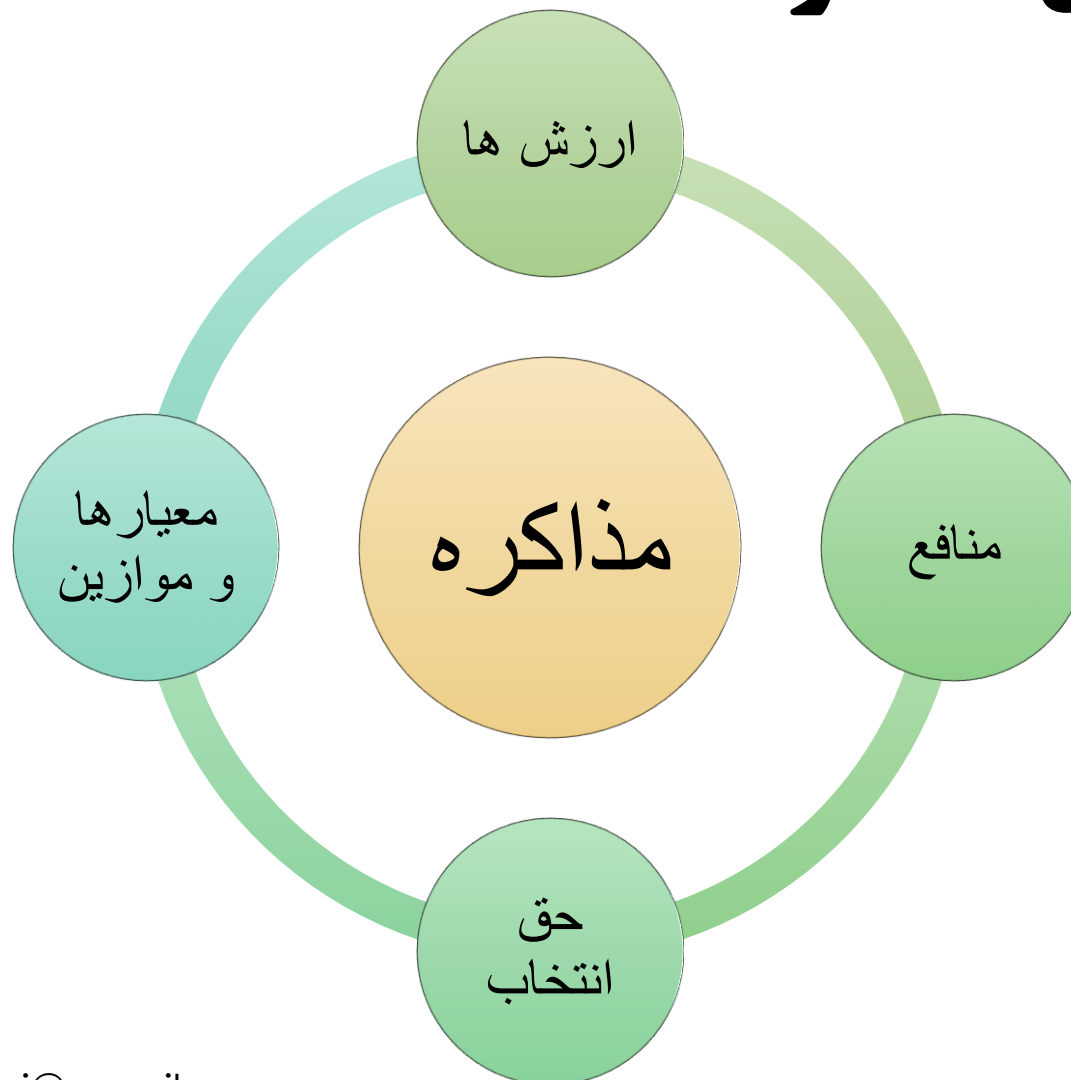
۱. اطلاعات: هر طرف مذاکره که درک و شناخت بیشتری از موضوع مذاکره داشته باشد، در روند مذاکره موفق تر است.

۲. زمان: زمان عامل مهمی در انجام مذاکره است. هیچ وقت در تنگنای وقت مذاکره نکنید و اجازه ندهید که طرف مقابل احساس کند در تنگنای وقت هستید.

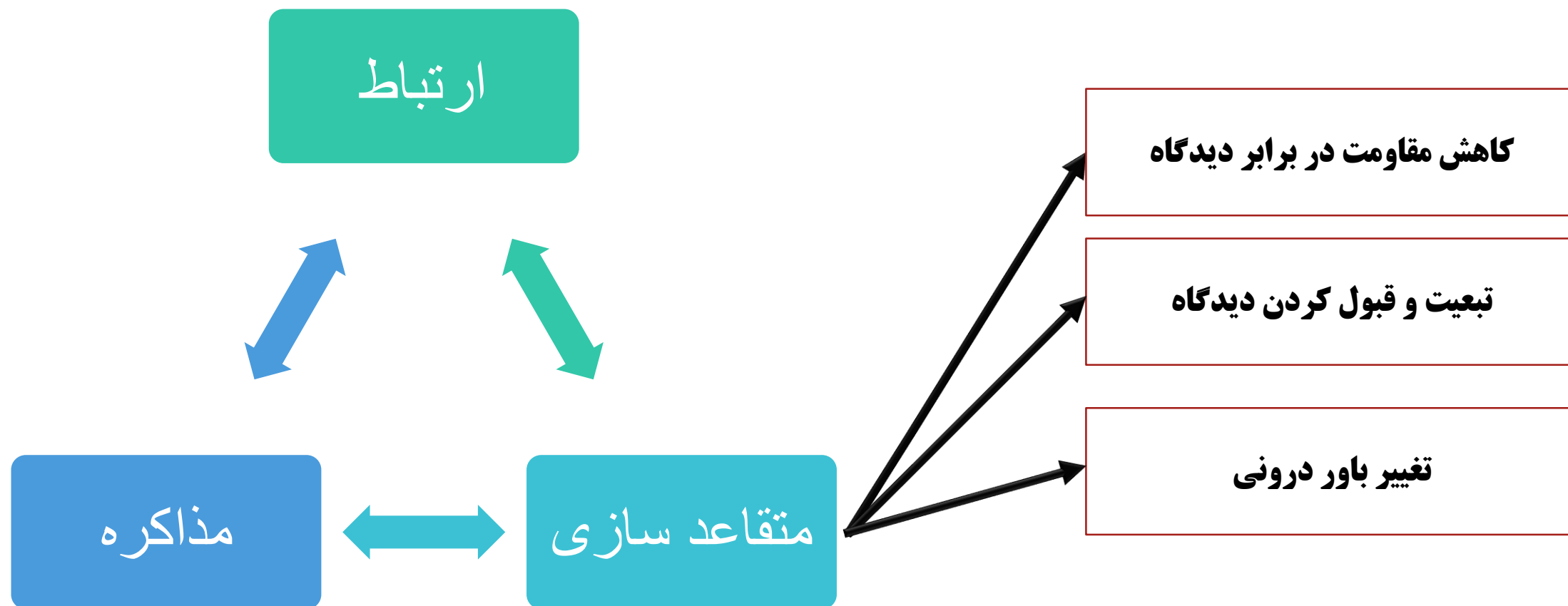
۲۰/۸۰

۳. قدرت: هیچ وقت قدرت مذاکره کردن را به طرف مقابل واگذار نکنید.

اصول مذاکره



متقاعد سازی



مقاعد کننده خوب

طرح ریزی نوع ارتباط

هدف از ارتباط

شیوه های ارتباطی خوب

رمز گذاری پیام

توجه به اشتراکات

اصول متقاعد سازی



مدرک اجتماعی



تعهد و یکپارچگی



عمل متقابل



علاقه مندی



یگانگی



قدرت و اعتبار



کمیابی

دیگر تکنیک ها



با تشکر از توجه شما

