

# فهرست مطالب

- تأثیر گذاری
- مهارت های تأثیر گذار
- هوش هیجانی
- فواید مهارت ارتباط موثر
- ارتباط موثر موفق
- تکنیک ارتباط موثر
- تحقیق در مورد ارتباط موثر
- متون ارتباط موثر
- استراتژی های افزایش نفوذ
- ویژگی افراد کاریزماتیک
- انواع قدرت
- مزایای ایجاد نفوذ
- هنگام نفوذ از چه چیزهایی باید اجتناب کرد
- ویژگی رهبری بدون اقتدار
- چگونگی تأثیر بدون اقتدار
- خطرات مدیریت بدون اختیار
- تاکتیک های نفوذ در تاریکی





**چرا مهارت های  
تاثیرگذار مهم هستند؟**



**چگونه می توانم  
مهارت تأثیرگذاری  
خود را بهبود بخشم؟**

## تغییر و تاثیر بر نظرات دیگران

**تأثیر گذاری بر افراد:** بیان دیدگاه خود به گونه‌ای است که

دیگران را تشویق به اتخاذ همین طرز فکر کند

**متقاعد کردن:** بحث و فشار دادن شخص دیگری برای تغییر

نظر است



## رهبری

اگر می خواهید به عنوان یک حضور تأثیرگذار دیده شوید، به مهارت های رهبری قوی نیاز دارید تا مردم به شما نگاه کنند و به شما اعتماد کنند تا موقعیت ها را به عهده بگیرید و رهبری کنید.



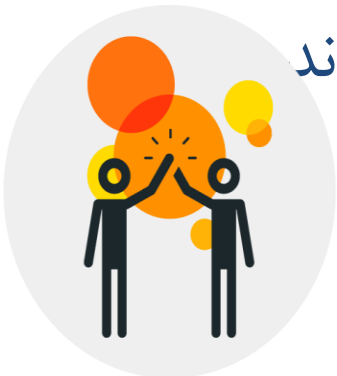
## مشاهده

داشتن مهارت های مشاهده خوب بخش مهمی از استراتژی های تأثیر گذاری موفق است، زیرا به این معنی است که به یک موقعیت یا پویایی گروه توجه کرده اید و می توانید در مورد اینکه آیا می توانید با موفقیت بر اطرافیان خود تأثیر بگذارید، اطمینان بیشتری داشته باشید.



## ارتباط

داشتن مهارت های ارتباطی خوب شامل بیان، وقت گذاشتن برای صحبت کردن، آماده کردن آنچه قرار است از قبل بگویید و همچنین شنونده خوبی در هنگام گفتگو با دیگران است، اگر افراد احساس کنند که برای گوش دادن و در نظر گرفتن آنچه آنها می گویند، وقت نمی گذارید، کمتر تحت تأثیر قرار می گیرند



## تعهد

اگر می خواهید تأثیرگذارتر باشید، مهم است که نسبت به چیزهایی که برایتان مهم هستند اشتیاق داشته باشید و نسبت به دلایل و ایده‌هایی که فکر می کنید مهم هستند، تعهد نشان دهید. شما باید پذیرای نظرات دیگر بدون تزلزل در باورهای خود باشید. مردم به آنچه شما می گویند احترام می گذارند و بیشتر متقاعد می شوند.





## اعتماد به نفس

اگر به وضوح از آنچه می گوئید، انجام می دهید و فکر می کنید راضی و مطمئن باشید، تأثیر بسیار بیشتری خواهید داشت.



## گوش دادن فعال

داشتن مهارت های گوش دادن فعال، بخش بزرگی از توانایی تأثیر گذاری است، زیرا اگر فعالانه گوش دهید، مکالمات سازنده تری خواهید داشت و همچنین خود را به عنوان فردی که به گوش دادن به دیگران و تصدیق حرف های آنها اهمیت می دهد، تثبیت خواهید کرد



# عناصر گوش دادن موثر

۱. گوش دادن با شفقت
۲. گوش دادن به بازتاب.
۳. گوش دادن به فرضیات .
۴. گوش دادن به عنوان مخالف
۵. گوش دادن به تعادل
۶. گوش دادن به سیستم



## پیشنش

بهترین اینفلوئنسرها کسانی هستند که می توانند موقعیت ها را بخوانند و بسته به اینکه چه کسی درگیر است و چه زمینه ای دارد، تصمیم می گیرند که کدام عمل بهتر است. شما باید به شهود خود در مورد اینکه مردم چگونه ممکن است رفتار کنند و ایده های شما چقدر خوب دریافت می شود اعتماد کنید و همچنین بدانید که چه زمانی بهتر است اجازه دهید چیزی از بین برود.



## بازخورد

خوب بودن در بازخورد: اولاً، اگر در موقعیت رهبری تیم هستید، توانایی ارائه بازخورد مفید و سازنده به شما کمک می کند تا به عنوان فردی که می توانید به او گوش دهید و دنبال کنید

ثانیاً، توانایی دریافت و پاسخ مثبت به بازخوردها نیز بخش مهمی از تأثیرگذار بودن است، زیرا به شما کمک می کند تا نقاط قوت و ضعف

خود را درک کنید و تصور بهتری از تأثیری که بر دیگران

دارید داشته باشید



## اعتبار

اگر می‌خواهید دیگران را تحت تأثیر قرار دهید تا نظر خاصی را اتخاذ کنند یا با ایده یا جهت پروژه خاصی موافقت کنید، مطمئن شوید که استدلال شما معتبر است. داشتن داده‌ها برای پشتیبان‌گیری از امتیازات شما بسیار سودمند است، تا زمانی که داده‌ها از یک منبع معتبر نیز تهیه شده باشند.



## هوش سازمانی

برای ایجاد و نشان دادن هوش سازمانی، اطمینان حاصل کنید که در شرکت خود شبکه سازی می کنید، ایده روشنی از اهداف تجاری گسترده تر و همچنین اهداف شخصی و پروژه های خود دارید، و همچنین مطمئن شوید که به هر کسی که ملاقات می کنید تأثیر خوبی می دهید.

تا مردم شما را به عنوان فردی مودب و آگاه بشناسند



ظرفیت آگاهی، کنترل، و ابراز احساسات، و مدیریت عاقلانه و همدلانه روابط بین فردی.

در فرهنگ لغت آکسفورد:

**هوش هیجانی** که اغلب به عنوان EI یا EQ شناخته می شود، آگاهی و درک احساسات، هم از خود و هم از دیگران است





## خودآگاهی

خودآگاهی توانایی شناخت احساسات، واکنش‌ها و علل آن‌ها و همچنین نقاط قوت و ضعف است.

## خودتنظیمی

خودتنظیمی، که به خوبی به خودآگاهی پیوند دارد، توانایی کنترل واکنش شماست .



# پنج ویژگی هوش هیجانی

## انگیزه

شامل ویژگی هایی مانند انگیزه، تمرکز، ابتکار عمل و تعهد است افرادی که این ویژگی ها را دارند اغلب الگوبرداری می کنند و الهام بخش به حساب می آیند.



## یکدلی

افراد همدل می توانند عواطف دیگران را بسنجند، احساس آنها را تشخیص دهند و سعی می کنند چیزها را از دیدگاه دیگران درک کنند.

## مهارت‌های اجتماعی

افرادی که از نظر عاطفی باهوش هستند، اغلب مهارت‌های اجتماعی بسیار خوبی دارند، به این معنی که اغلب افراد قابل دسترسی هستند و در برقراری ارتباط، تعامل، گوش دادن و همکاری عالی هستند.



# اصول ارتباط موثر

اینکه درباره مخاطب خود اطلاعاتی داشته باشید، به شما کمک می‌کند تا اثربخشی ارتباط تان افزایش پیدا کند. سن، میزان تحصیلات، سبک زندگی، الگوی فکری و اطلاعاتی از این قبیل می‌توانند به شما کمک کنند تا بتوانید متناسب با درک مخاطب، ارتباط موثری را شکل دهید.

ارتباطی که مخاطب شما **بیشترین درک** را از پیامتان داشته باشد و

**منظور شما را به بهترین شکل** ممکن دریافت کند.



- برایتان کلی مشتری ثابت و دائمی جمع کند.
- روابط تان با همسر و فرزندان تان را محکم کند و بهبود ببخشد.
- شما را برای دیگران به یک الگو تبدیل کند
- شما را به بهترین مدیر از دیدگاه کارمندان تان تبدیل کند.



- **فرستنده پیام:** فردی که سعی می‌کند مفهوم ذهنی خود را با مخاطب به اشتراک و تعامل بگذارد
- **کدگذاری:** از چه چیزی برای انتقال این پیام استفاده می‌کنید، از اعداد، کلمات و یا حتی از اشیا
- **پیام:** منظور خود را به مخاطب بفهمانید
- **کدبرداری:** هر فردی برداشت خود را داشته باشد و منظور شما را متناسب با سطح درک خود ترجمه کند
- **بازخورد:** بازخورد مخاطب موفقیت ما را در ارتباط موثر نشان می‌دهد



# تکنیک های ارتباط موثر

۱. خودشناسی
۲. شنونده خوبی باشیم
۳. واضح صحبت کردن
۴. صداقت در ارتباط
۵. خودشیفتگی ممنوع
۶. به جای دیگر فکر نکنید
۷. به زبان بدن خود توجه کنید
۸. شروع صحبت به صورت موثر



## • خودشناسی

خودشناسی به شما کمک می کند که بتوانید دیگران را با همه تفاوت هایشان بپذیرید و با آنها ارتباط خوبی برقرار کنید.





# تکنیک های ارتباط موثر

## • شنوده خوبی باشیم

تا به حال برایتان پیش آمده که وقتی با کسی صحبت می کنید، حس کنید اصلاً به حرف هایتان توجهی ندارد و شاید حتی آنها را نمی شنود؟ حس خیلی بدی بهتان دست می دهد درست است؟ قدم اول برای آموزش ارتباط موثر این است که خود شنونده بسیار خوبی باشید؟. چون مخاطب شما تمام خواسته هایی که دارد، از طریق حرف هایی که می زند به شما انتقال می دهد. حتی گاهی با گفتن کلماتی مثل “بله، درسته، حق با شماست” می توانید به مخاطب نشان دهید که کاملاً دارید به حرف هایش گوش می کنید



## • واضح صحبت کردن

اکثر مردم فکر می کنند اگر مدام از کلمات سخت و کتابی استفاده کنند، خیلی جذاب تر به نظر می رسند در حالی که اصلاً این طور نیست! حرف های شما زمانی برای مخاطبتان جذاب خواهد بود که بتواند به سادگی آنها را درک کند و با شما وارد بحث شود. استفاده بیش از حد از کلمات تخصصی و پیچیده گاهی مخاطب را دل زده و از ادامه صحبت با شما منصرف می کند



# تکنیک های ارتباط موثر

## • صداقت در ارتباط

صداقت یکی از کلیدی ترین نکات در برقراری ارتباط مؤثر خواهد بود. روابطی که در آنها صداقت وجود ندارد، بعد از مدتی یا به طور کامل قطع می شوند و یا به شدت متزلزل خواهند شد. به این نکته توجه داشته باشید که شخص مقابل می تواند به خوبی عدم صداقت شما را احساس کند و به آن پی ببرد.

روابط بدون صداقت در ارتباط موثر رو به زوال است



# تکنیک های ارتباط موثر

## • خودشیفتگی ممنوع

ما اغلب در اولین ارتباط، شروع به تعریف و تمجید از توانایی های خودمان می کنیم و تا جایی که بتوانیم قصد داریم به دیگران نشان دهیم که “من چقدر آدم درجه یکی هستم!” متأسفانه باید بگوییم که برای شروع یک ارتباط مؤثر، این می تواند بدترین انتخاب باشد. بهترین روش این است که روی نقاط قوت طرف مقابل تمرکز کنید. اگر نکته مثبتی در مخاطب مشاهده کردید، سریع روی آن نکته متمرکز شوید و شخص را مورد تشویق قرار دهید



# تکنیک های ارتباط موثر

## • به جای دیگر فکر نکنید

تا زمانی که دوست دارید همه مثل شما فکر کنند و عمل کنند، هرگز فرد محبوبی نخواهید بود. توجه داشته باشید هر شخصی حق دارد برای خودش افکار و عقاید خاصی را داشته باشد و طبق آنها پیش برود. شما در جایگاهی قرار ندارید که مدام از افکار دیگران ایراد بگیرید و افکار خودتان را به آنها تحمیل کنید



# تکنیک های ارتباط موثر

## • به زبان بدن خود توجه کنید

هنگام برقراری ارتباط با دیگران، خصوصاً در برخورد اول، به رفتار و حرکات خود به شدت دقت کنید.

- عبوس و اخمو نباشید.

- بی حال و خسته رفتار نکنید.

- صاف و سر حال بنشینید.

- با شخص مقابل ارتباط چشمی برقرار کنید.

پرانرژی و با درجه مناسبی از صدا (نه خیلی بلند و نه خیلی آرام) صحبت کنید.

مرتب و آراسته باشید. بوی خوش و ظاهر مرتب ذهنیت بسیار خوبی از شما خواهد ساخت



## • شروع صحبت به صورت موثر

باید دقت داشته باشیم که مخاطبان در همان چند لحظه اول در مورد ما تصمیم خود را می گیرند. و اگر نتوانیم در همان آغاز صحبت خود را عالی شروع کنیم. کارمان در ادامه به شدت سخت می شود



# تحقیق در مورد ارتباط موثر





اول فکر کردن بعد قول دادن: فکر کردن بعد از قول بی فایده است  
«بتهوون»

همه دنبال رفاقت و دوست میگردند و همه هم فقط از رفیق انتظار  
دارند.

«چخوف»



# استراتژی های افزایش نفوذ

نفوذ ظرفیت یا قدرتی است که به یک فرد نیرویی جذب کننده می دهد

۱. همواره در تلاش برای موثر واقع شدن باشید

۲. یاد بگیرید که چگونه ارتقاء یابید و همچنان کار خود را به بهترین نحو انجام دهید.

۳. همواره مهارت ها و دانش خود را به روز نگه دارید

۴. نسبت به دانسته ها و اطلاعاتتان خودباوری داشته باشید

۵. مشکلات «مهم» را حل کنید

۶. بدانید چه زمانی سبک های ارتباطی فردی (مردانه) یا اجتماعی و جمعی (زنانه) خود را نشان دهید



# ویژگی افراد کاریزماتیک

وقتی حرف کاریزما به میان می‌آید، ختم کلام به فکر دیگران بودن است.

۱. حواس‌تان را جمع کنید

۲. انسانیت را، پیش از سمت و رتبه، در اولویت قرار بدهید

۳. آدم‌ها را از درون‌شان بیرون بکشید

۴. به زبان بدن خود توجه کنید

۵. از دلِ ضعف، قدرت بگیرید

۶. هرگز سعی نکنید ادا در بیاورید

۷. عاشق زندگی باشید

۸. انتظار بهترین‌ها را داشته باشید

۹. امیدبخش باشید

۱۰. دارای‌هایتان را با دیگران شریک شوید



۱. قدرت مشروع

۲. قدرت پاداش

۳. قدرت قهری

۴. قدرت کارشناسی

۵. قدرت مرجع



۱. به احتمال زیاد مورد توجه و ترفیع قرار می‌گیرید و افزایش حقوق دریافت می‌کنید
۲. توانایی شما برای کار با یک تیم بهبود می‌یابد
۳. شما روابط قوی‌تری با همکاران و مدیران ایجاد خواهید کرد



# هنگام ایجاد نفوذ از چه کارهایی باید اجتناب کرد

۱. خودتان را در برابر انتقاد نبندید یا مسائل را خیلی شخصی نگیرید.
۲. در دسترس نباشید.
۳. حواس پرت نباشید.
۴. از زبان بدن غیر دعوت کننده استفاده نکنید.



# ویژگی رهبری بدون اقتدار

۱. اعتماد به نفس

۲. تجربه و تخصص

۳. هوش هیجانی .



# چگونگی تاثیر بدون اقتدار

۱. با افراد مناسب ارتباط برقرار کنید
۲. با سبک کار دیگران سازگار شوید
۳. یک بازیکن تیمی باشید
۴. در صورت امکان کمک کنید .
۵. کارها را برای مردم ساده کنید .
۶. ارزش خود را بیان کنید .
۷. مثبت اندیشی را گسترش دهید





## خطرات مدیریت بدون اختیار

ایجاد نفوذ در سازمان شما می تواند مخاطره آمیز باشد. شما هر روز در شبکه پیچیده ای از پویایی قدرت و سیاست اداری پیمایش خواهید کرد. حتی اگر نیت خوبی داشته باشید، مدیران ممکن است محبوبیت شما در بین همکاران را تهدیدی برای قدرت خود بدانند. برخی از همکاران شما نیز ممکن است ایجاد رابطه شما را غیرصادقانه و "مکنده" بدانند، که می تواند به اعتبار شما آسیب برساند.

غیرممکن است که همه را خوشحال کنید، پس نبردهای خود را عاقلانه انتخاب کنید. ممکن است رئیس شما برای تصمیم‌های بی‌اهمیت مخالفت دوستانه نداشته باشد. اما اگر دائماً خاری در چشم آنها هستید، ممکن است شما را به عنوان یک مزاحم ببینند و شروع به بیرون راندن شما کنند.

