

راهنمای ارتباطات انسانی (نسخه ۰.۱)

ایجاد شده توسط تیم اوتینگر، جان بوریس و اشلی جانسون
ترجمه شده توسط آریا امیدوار، مجید کریمی و عارف ملکی

چابک نوین



درست بودن همیشه مهم نیست

- می تواند مردم را دور کند
- ما می توانیم تجسم حکمت و فضل را فراموش کنیم
- ما می توانیم مغرور و بی تاب شویم
- ممکن است مانع تأثیر ما شود

چیزهایی را نگویند که دیگران نمی توانند بشنوند

ممکن است کلمات مشابه در میان اعمال یا دامنه ها معانی متفاوتی داشته باشند، و ممکن است اصطلاحات یک شخص دیگر برای شما بی معنی باشد.

در همان حوزه، مدل ذهنی یک فرد ممکن است متفاوت باشد، به طوری که آنها مقاصد یا دستورالعمل های شما را اشتباه تفسیر کنند.

«ارتباط، ارسال سیگنال نیست، بلکه گوش دادن به پاسخ ها است تا بفهمیم سیگنال من چگونه تفسیر شده است و سپس در مورد اینکه چه چیزی و چگونه ارسال می کنم عاقل تر شوم. آیا می خواهید مسئولیت ارتباطات خود را به عهده بگیرید؟ صاحب پاسخ ها شوید!» - کریستوفر اوری

زبان بدن مثبت

«یک زبان بدن مثبت باید ما را در موقعیت راحتی، وقار و دوست داشتنی قرار دهد. این به ما کمک می کند تا با دیگران باز باشیم و قابل دسترس باشیم و به آنها کمک می کند هنگام تعامل با ما احساس راحتی کنند.» -

زبان بدن مثبت در TutorialsPoint

- بیان نیت، تفکر را غیرمتمرکز می کند، دیگران را درگیر می کند و با کنار هم قرار دادن شایستگی و شفافیت، نتیجه بهتری ایجاد می کند.
- در صراحت محض کیم اسکات، به ما دستور داده شده است که شخصاً به موفقیت یک همکار اهمیت دهیم و همچنین مستقیماً آنها را به چالش بکشیم.
- همیشه خوب است آنچه را که نیاز دارید درخواست کنید - به شرطی که بتوانید پاسخ «نه» را بپذیرید.

همراهی با دیگران

- به دنبال زمینه های مشترک باشید.
- روی مأموریت مشترک خود تمرکز کنید.
- اولین کسی باشید که احترام می گذارد.
- به منظور دیگران بیشتر از آنچه می گویند گوش دهید.
- به جای پیروی به دنبال همسویی باشید.
- به دنبال راه هایی برای کمک به موفقیت بیشتر طرف مقابل باشید.

کنجکاوی را بر قضاوت انتخاب کنید

- انتظارات را بر یک تعامل تحمیل نکنید.
- یک نقطه انفسال تعیین کنید: به جای قضاوت درست یا غلط یک موقعیت، با کنجکاوی بررسی کنید:
 - واقعا چه خبر است؟
 - چه نیروهایی در بازی هستند؟
 - زمینه شما چیست؟
 - چه نیازهایی بیان می شود؟
- سوالات را به روش های غیر اتهامی بپرسید.
- بعد از پرسیدن، گوش کنید.

شما می توانید یا محق باشید، یا موثر باشید

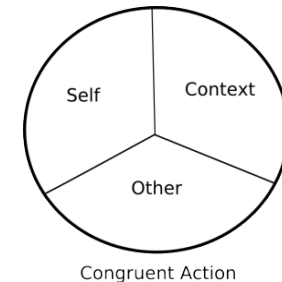
«زندگی آن چیزی نیست که باید باشد. همان چیزی است که هست. نحوه کنار آمدن با آن چیزی است که تفاوت را ایجاد می کند.» - ویرجینیا ساتر

ارتباطات انسانی خلق مشترک است

داشتن اهداف مشترک و نیت روشن به دیگران این امکان را می دهد که مهارت ها، هوش و استعداد خود را به کار گیرند.

«بزرگترین مشکل در ارتباطات این توهم است که اصلاً ارتباطی برقرار شده است.» - جرج برنارد شو

برقراری تعادل میان خود، دیگری، و زمینه



- ویرجینیا ساتر تعریف مفیدی از **همخوانی** به عنوان توجه مناسب به خود، به طرف مقابل و به زمینه برای همکاری موفقیت آمیز ارائه می دهد.
- توجه ناکافی به هر یک از این سه عنصر باعث ایجاد اختلال در عملکرد می شود.
- مقاله ریک برنر در مورد **الگوهای مقابله سازمانی** این مدل را توضیح می دهد و به کار می برد.

نیت را به طور شفاف در میان بگذارید

بیان قصد به جای دادن دستورات یا درخواست های مبهم به ما کمک می کند تا از یکدیگر کمک و حمایت کنیم و به سمت نتایج بهتر حرکت کنیم.

- دیوید مارکه در کتاب **پرفروش خود**: کشتی را بچرخانید، رهبری مبتنی بر نیت را معرفی کرد.

حقیقت: ارتباطات هم فرستنده دارد و هم گیرنده. ارسال پیام تضمین نمی‌کند که آنطور که در نظر گرفته شده است دریافت شده است.

- افسانه: معنا در کلمات است.
- حقیقت: معنا در تفسیر است، ترجیحاً مشترک.
- افسانه: ارتباط بیشتر همیشه بهتر است.
- حقیقت: گاهی اوقات احساسات و تضادها مانع از درک و فهم می‌شود. دادن فضا به دیگران قبل از مشارکت مجدد مهم است.
- افسانه: ارتباط یک ویژگی است، نه یک مهارت.
- حقیقت: مهارت‌های ارتباطی را می‌توان آموخت.
- افسانه: کلمات اولویت دارند.
- حقیقت: زمانی که کلمات و ارتباطات غیرکلامی با هم تضاد داشته باشند، افراد احتمالاً ارتباط غیرکلامی را به عنوان پیام واقعی تفسیر می‌کنند.

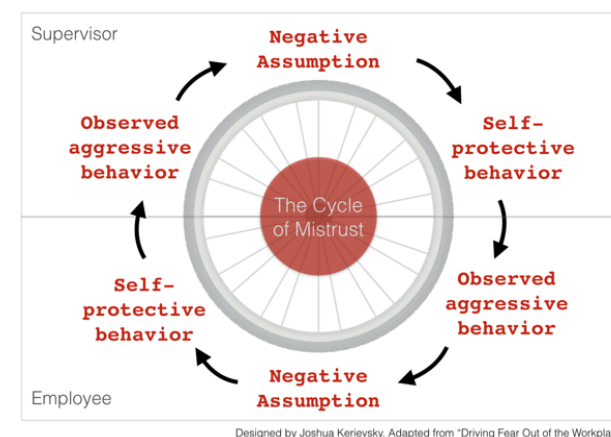
مراجع و منابع پیشنهادی

- [The Anatomy of Peace](#) by The Arbinger Institute
قلب در صلح، مترجمین آرش ولدخانی و زاهد شیخ الاسلامی، انتشارات اورنگ
- [Leadership and Self-Deception](#), by The Arbinger Institute
خودفریبی، مترجم زاهد شیخ الاسلامی، انتشارات اورنگ
- [The Responsibility Process](#), by Christopher Avery
- [Turn the Ship Around!](#), by David Marquet
دارای چندین ترجمه‌ی فارسی
- [Your Brain At Work](#), by David Rock
مغز شما هنگام کار، مترجم ماجده فیض، انتشارات دکسا
- [Your Mind is What Your Brain Does For A Living](#), by Steven Jay Fogel
- [Compassionate Communication](#), by Jon Russell
- [Being Right Isn't Always Important](#) by The Peculiar Treasure blog's Kristin
- [Getting Through to Each Other](#), by Tim Ottinger
- [Cycles Of Mistrust](#), by Josh Kerievsky
- [Positive Body Language Tutorial](#)
- [Radical Candor](#), by Kim Scott



مراقب چرخه بی اعتمادی باشید

به خصوص در یک رابطه قدرت، یک چرخه معیوب از جانب‌داری از اقدام و رفتارهای تهاجمی/محافظتی بین افرادی که باید همسو باشند و با هم همکاری کنند، فاصله ایجاد می‌کند.



افسانه‌های رایج ارتباطات

- افسانه: صحبت کردن/نوشتن برقراری ارتباط است.