

نویسنده: ای. جی. سباستین

ارتباطات پویا با مدل جهانی

DISC

ایجاد روابط مؤثر با درک بهتر سبک‌های رفتاری

مترجم: امیرحسین غلامعلی‌پور

به نام خدا

برای کسب مهارت های ارتباطی و برقراری ارتباطات موفق و پایدار، لازم است یاد بگیریم چگونه رفتارهای متفاوت دیگران را درک کنیم و به شیوه ای موثر نسبت به آنها واکنش نشان دهیم. در این صورت می توانیم آگاهانه و هوشمندانه ارتباط برقرار کنیم.

با این کتاب فلسفه رفتارهای خود و اطرافیانتان را بهتر درک می کنید. این کتاب راهنمایی است برای برقراری ارتباطات موثر با تمام کسانی که در محیط پیرامونی شما هستند و برای شما مهم است که با آنها تعاملی مثبت و مداوم داشته باشید.

تقدیم به همسرم که در تمام مراحل زندگی از حمایت کامل او برخوردار بوده ام.

امیر حسین غلامعلی پور
مترجم

اجازه رسمی ترجمه از نویسنده کتاب

August 3, 2016
Lady's Island, SC, USA

I, E.G. Sebastian, hereby authorize Mr. Amir Hossein Gholamalipour to translate and publish the *Communication Skills Magic* book in Persian.



E.G. Sebastian
Author of Communication Skills Magic
President of E.G. Performance Solutions
info@GetMoreClientsPro.com
Tel: 843 252-9966

۳ آگوست، ۲۰۱۶

من ای. جی. سباستین، بدینوسیله اجازه ترجمه و چاپ کتاب "معجزه مهارت‌های ارتباطی" به زبان فارسی را به آقای امیر حسین غلامعلی پور اعطا می‌نمایم.

ای. جی. سباستین
نویسنده کتاب معجزه مهارت‌های ارتباطی

ارتباطات پویا با مدل DISC

ایجاد روابط مؤثر با درک بهتر سبک‌های رفتاری

نویسنده: ای. جی. سباستین

مترجم: امیرحسین غلامعلی پور

انتشارات
باور برتر





سرشناسه: سباستیان، ای. جی. (SebaStlan, E.G.).
عنوان و نام پدیدآور: ارتباطات پویا با مدل DISC: ایجاد روابط مؤثر با درک بهتر سبک‌های رفتاری؛
نویسنده: ای. جی. سباستین؛ مترجم: امیرحسین غلامعلی پور.

مشخصات نشر: تهران، باور برتر، ۱۳۹۶
مشخصات ظاهری: ۳۰۳ ص. مصور، جدول.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۷۴۹۹-۰-۴

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا.

عنوان اصلی: Communication-Skills Magic

عنوان دیگر: ایجاد روابط مؤثر با درک بهتر سبک‌های رفتاری.

موضوع: کسب و کار - ارتباط (Business Communication)

موضوع: شخصیت (Personality)

موضوع: روابط بین اشخاص (Interpersonal relations)

شناسه افزوده: غلامعلی پور، امیرحسین، ۱۳۵۷-، مترجم.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۶ ۴ الف س/ HF۵۷۱۸

رده‌بندی دیویی: ۶۵۱/۷

شماره کتاب‌شناسی ملی: ۴۴۷۸۴۶۰

عنوان: ارتباطات پویا با مدل DISC

نویسنده: ای. جی. سباستین

مترجم: امیرحسین غلامعلی پور

ناشر: انتشارات باور برتر - ۰۹۱۲۵۲۷۳۲۵۶

قیمت: ۳۵۰،۰۰۰ ریال

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۶

چاپ: سپهر

صحافی: سپهر

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۷۴۹۹-۰-۴

فهرست مطالب

فهرست مطالب ۹

دیباچه ۱۹

ارتباطات اثربخش - مهم‌ترین مهارتی که همه ما در زندگی به آن نیاز داریم ۲۰

چگونه از این کتاب استفاده کنیم؟ ۲۱

چه کسانی از اطلاعات ارائه‌شده در این کتاب منتفع می‌شوند؟ ۲۳

چرا ما انسان‌ها همگی نتوانیم روابط دوستانه بهتری برقرار کنیم؟ ۲۶

پیامدهای زیان‌بار ناشی از ارتباطات ضعیف و تعارض‌ها در جامعه ۲۷

مقابل آینه بایستید و صادقانه خود را ارزیابی کنید ۲۹

سه گام تا برقراری روابط موفق ۳۰

نمی‌توان انتظار داشت که همه روابط برابر باشند! ۳۱

همه ما می‌توانیم به راحتی مهارت‌های ارتباطی خود را بهبود دهیم ۳۷

فصل اول ۳۹

مؤلفه‌های یک ارتباط اثربخش ۳۹

تعریف «ارتباط اثربخش» ۴۰

کلید شماره (۱) به منظور برقراری ارتباطات اثربخش ۴۰

نقطه آغاز یک ارتباط اثربخش، شنیدن اثربخش است ۴۱

اکنون بگویید منظور از مهارت‌های شنیداری چیست؟ ۴۲

نظریه‌های ارائه‌شده پیرامون سبک‌های شخصیتی ۴۴

مدل رفتاری DISC ۴۸

مقایسه میان سبک شخصیتی و سبک رفتاری ۵۱



آدم‌ها عجیب و غریب نیستند، بلکه دارای سبک‌های شخصیتی متفاوت

می‌باشند. ۵۴

فصل دوم ۵۷

درآمدی بر سیستم رفتاری DISC ۵۷

از قانون طلایی پلاتینیوم پیروی کنید. ۵۸

اصول سیستم رفتاری DISC ۶۰

این سیستم نتیجه‌بخش است! ۶۳

در این سفر پیش از هر چیز باید خودتان را درک کنید. ۶۶

سبک رفتاری شما چیست؟ ۶۹

سبک تسلط (D) - دارای سرعت عمل بالا و وظیفه‌مدار. ۶۹

سبک تأثیرگذاری (I) - دارای سرعت عمل بالا و مردم‌مدار. ۷۰

سبک ثبات (S) - دارای سرعت عمل متوسط و مردم‌مدار. ۷۰

سبک دقت و موشکافی (C) - دارای سرعت عمل متوسط و وظیفه‌مدار. ۷۱

فصل سوم ۷۳

مدل رفتاری DISC ۷۳

اکثر رفتارهای ما انسان‌ها قابل پیش‌بینی است ۷۴

سرنخ شماره (۱): سرعت عمل ۷۵

سرنخ شماره (۲): مردم‌مداری در مقابل وظیفه‌مداری ۷۶

سبک تسلط (D) - دارای سرعت عمل بالا و وظیفه‌مدار. ۷۸

سبک تأثیرگذاری (I) - دارای سرعت عمل بالا و مردم‌مدار. ۷۸

سبک ثبات (S) - دارای سرعت عمل متوسط و مردم‌مدار. ۷۸

سبک دقت و موشکافی (C) - دارای سرعت عمل متوسط و وظیفه‌مدار. ۷۸

سبک رفتاری خود را درک کنید ۸۱

سبک رفتاری دیگران را درک کنید ۸۳

ویژگی‌های مشترک چهار سبک رفتاری ۸۴



- ۸۷.....وظیفه‌مدارها.
- ۸۸.....مردم‌مدارها.
- ۸۹.....نگاهی شوخ‌انگیز به ویژگی‌های مشترک چهار سبک رفتاری.
- ۹۳.....چگونه سبک‌های رفتاری متفاوت را تشخیص دهیم.
- ۹۸.....تمایلات کلی سبک‌های رفتاری چهارگانهٔ DISC.
- ۱۰۲.....آمار و ارقام مربوط به سبک‌های رفتاری DISC.
- ۱۰۳.....همه ما مسئول رفتارهای خود هستیم.

فصل چهارم..... ۱۰۹

سبک رفتاری تسلط (D)..... ۱۰۹

- ۱۱۰.....نمونه‌های معروف سبک D.
- ۱۱۰.....مرور کلی بر سبک رفتاری D.
- ۱۱۵.....چگونه می‌توان افراد دارای سبک D را به راحتی شناسایی کرد؟
- ۱۱۷.....سبک ارتباطی افراد دارای سبک D.
- ۱۱۸.....نقاط قوت و ضعف سبک D.
- ۱۲۰.....چالش‌های سبک D.
- ۱۲۳.....دانش، قدرت‌آفرین است! نقاط ضعف خود را کنترل کنید!
- ۱۲۸.....انتظارات سبک D از دیگران.
- ۱۲۹.....زمانی که با افراد دارای سبک D دچار تعارض می‌شویم، چگونه رفتار کنیم؟
- ۱۳۱.....افراد دارای سبک D ذاتاً رهبر هستند.
- ۱۳۳.....چگونه در افراد دارای سبک D انگیزه ایجاد کنیم؟
- ۱۳۴.....چه چیزهایی انگیزه‌های افراد دارای سبک D را از بین می‌برد؟
- ۱۳۶.....مشاغل محبوب سبک D.
- سبک D: مربی خودتان باشید - کاربرگ ۲: اثربخشی و روابط خود را بهبود
دهید..... ۱۳۸.



فصل پنجم..... ۱۴۱

سبک رفتاری تأثیر گذاری (I)..... ۱۴۱

- ۱۴۲..... نمونه‌های معروف سبک I
- ۱۴۲..... مرور کلی بر سبک رفتاری I
- ۱۴۸..... چگونه می‌توان افراد دارای سبک I را به راحتی شناسایی کرد؟
- ۱۵۲..... سبک ارتباطی افراد دارای سبک I
- ۱۵۴..... نقاط قوت و ضعف سبک I
- ۱۵۷..... چالش‌های سبک I
- ۱۶۱..... دانش، قدرت‌آفرین است! نقاط ضعف خود را کنترل کنید!
- ۱۶۹..... انتظارات سبک I از دیگران
- ۱۷۰..... زمانی که با افراد دارای سبک I دچار تعارض می‌شویم، چگونه رفتار کنیم؟
- ۱۷۲..... افراد دارای سبک I منبع شادمانی و روحیه‌دادن هستند
- ۱۷۴..... چگونه در افراد دارای سبک I انگیزه ایجاد کنیم؟
- ۱۷۶..... چه چیزهایی انگیزه‌های افراد دارای سبک I را از بین می‌برد؟
- ۱۷۸..... مشاغل محبوب سبک I
- ۱۸۰..... سبک I: مربی خودتان باشید - کاربرگ ۳: اثربخشی و روابط خود را بهبود دهید

فصل ششم..... ۱۸۳

سبک رفتاری ثبات (S)..... ۱۸۳

- ۱۸۴..... نمونه‌های معروف سبک S
- ۱۸۴..... مرور کلی بر سبک رفتاری S
- ۱۹۱..... چگونه می‌توان افراد دارای سبک S را به راحتی شناسایی کرد؟
- ۱۹۳..... سبک ارتباطی افراد دارای سبک S
- ۱۹۴..... نقاط قوت و ضعف سبک S
- ۱۹۸..... چالش‌های سبک S
- ۱۹۹..... دانش، قدرت‌آفرین است! نقاط ضعف خود را کنترل کنید!



- ۲۰۵.....انتظارات سبک S از دیگران
- ۲۰۶.....زمانی که با افراد دارای سبک S دچار تعارض می‌شویم، چگونه رفتار کنیم؟
- ۲۰۸.....افراد دارای سبک S بهترین دوستان ما هستند.....
- ۲۱۰.....چگونه در افراد دارای سبک S انگیزه ایجاد کنیم؟
- ۲۱۲.....چه چیزهایی انگیزه‌های افراد دارای سبک S را از بین می‌برد؟
- ۲۱۴.....مشاغل محبوب سبک S
- سبک S: مربی خودتان باشید - کاربرگ ۴: اثربخشی و روابط خود را بهبود
دهید.....
- ۲۱۶.....

فصل هفتم..... ۲۱۷

سبک رفتاری دقت و موشکافی (C)..... ۲۱۷

- ۲۱۸.....نمونه‌های معروف سبک C
- ۲۱۸.....مرور کلی بر سبک رفتاری C
- ۲۲۶.....چگونه می‌توان افراد دارای سبک C را به راحتی شناسایی کرد؟
- ۲۲۹.....سبک ارتباطی افراد دارای سبک C
- ۲۳۲.....نقاط قوت و ضعف سبک C
- ۲۳۴.....چالش‌های سبک C
- ۲۳۷.....دانش، قدرت‌آفرین است! نقاط ضعف خود را کنترل کنید!
- ۲۴۶.....انتظارات سبک C از دیگران
- ۲۴۸.....زمانی که با افراد دارای سبک C دچار تعارض می‌شویم، چگونه رفتار کنیم؟
- ۲۵۱.....افراد دارای سبک C متفکران نکته‌سنجی هستند.....
- ۲۵۳.....چگونه در افراد دارای سبک C انگیزه ایجاد کنیم؟
- ۲۵۵.....چه چیزهایی انگیزه‌های افراد دارای سبک C را از بین می‌برد؟
- ۲۵۷.....مشاغل محبوب سبک C
- سبک C: مربی خودتان باشید - کاربرگ ۵: اثربخشی و روابط خود را بهبود
دهید.....
- ۲۶۳.....



- فصل هشتم..... ۲۶۵**
- مروری بر چهار سبک رفتاری ۲۶۵**
- ۲۶۶..... نگاه اجمالی به سبک‌های رفتاری چهارگانه
- ۲۶۹..... تمایلات کلی چهار سبک رفتاری
- ۲۷۰..... ویژگی‌های مشترک چهار سبک رفتاری
- ۲۷۲..... توانایی‌ها و نقاط قوت چهار سبک رفتاری
- ۲۷۳..... چالش‌های چهار سبک رفتاری
- ۲۷۴..... تمایلات سبک‌های رفتاری در خصوص نحوه برقراری ارتباط با دیگران
- ۲۷۵..... انتظارات چهار سبک رفتاری از اطرافیان
- ۲۷۶..... چهار سبک رفتاری قادرند عملکرد و روابط خود را بهبود دهند، اگر ...
- ۲۷۷..... سبک یادگیری چهار سبک رفتاری
- ۲۷۸..... چگونه به طرز اثربخش‌تری با چهار سبک رفتاری ارتباط برقرار کنیم؟
- ۲۷۹..... رفتارهای سبک‌های چهارگانه در محل کار
- ۲۸۰..... چگونه در چهار سبک رفتاری انگیزه ایجاد کنیم؟
- ۲۸۱..... چه چیزهایی انگیزه‌های چهار سبک رفتاری را از بین می‌برد؟
- ۲۸۲..... چگونه چهار سبک رفتاری را مدیریت کنیم؟
- ۲۸۳..... چگونه به‌طور مؤثر با مدیران سبک‌های مختلف ارتباط برقرار کنیم؟
- ۲۸۴..... انتظارات مشتریان با سبک‌های رفتاری D، I، S یا C از شما
- ۲۸۵..... نحوه خشی کردن تعارض‌های به‌وجودآمده با سبک‌های چهارگانه
- ۲۸۶..... آدم‌های معروف دارای سبک‌های D، I، S یا C
- ۲۸۷..... به‌خاطر داشته باشید.....
- ۲۸۸..... یادداشت نویسنده
- ۲۹۰..... درباره نویسنده



- آیا مایلید دربارهٔ تمایلات رفتاری خود و روش ارتباط برقرارکردنتان با دیگران، بیشتر بدانید؟
- آیا مایلید در برقراری ارتباط با دیگران و دستیابی به اهدافتان اثربخش‌تر عمل کنید؟
- آیا مایلید بدانید چرا همکاران، مدیران، زیردستان، دوستان و اعضای خانوادهٔ شما این‌گونه که مشاهده می‌کنید رفتار می‌کنند؟ آیا مایلید بدانید که چرا هر کدام روش خاصی در برقراری ارتباط با دیگران دارند؟
- آیا مایلید بیاموزید چگونه سبک‌های شخصیتی و رفتاری افراد گوناگون را تشخیص دهید؟
- آیا مایلید بیاموزید با افراد مختلف که هر یک سبک‌های شخصیتی و رفتاری خاص خود را دارند، چگونه به اثربخش‌ترین شکل ممکن ارتباط برقرار کنید؟
- آیا مایلید بخشی از وقتتان را صرف بهبود مهارت‌های ارتباطی خود کنید؟

اگر با آنچه گفته شد موافق هستید پس با ما همراه باشید.



این کتاب می‌تواند راهکارهایی در موارد ذیل ارائه کند:

- چگونه اثربخشی اعضای تیم خود را افزایش دهیم؟
- چگونه کارمندان خود را به شیوه‌ای اثربخش‌تر مدیریت کنیم؟
- چگونه به مدیریت تعارض‌ها پرداخته یا از بروز هرگونه کشمکش و تعارض پیشگیری کنیم؟
- چگونه در کارمندان خود انگیزه ایجاد کنیم؟
- با مشتریان بدقلق چگونه رفتار کنیم؟
- با کارمندان و همکاران بدقلق چگونه رفتار کنیم؟
- چگونه با بهبود و توسعه مهارت‌های ارتباطی خود، بهره‌وری‌مان را افزایش دهیم؟
- چگونه با درک سبک فروش خود و شناسایی سبک خرید مشتریان، فروش خود را افزایش دهیم؟
- چگونه نیازهای مشتریان متفاوت را درک و به‌درستی تأمین کنیم؟

یکی از پیش‌نیازهای اصلی برای توسعه مهارت‌های ارتباطی و ایجاد روابط پایدار این است که چگونه تمایلات رفتاری دیگران را شناسایی کرده و از آن برای برقراری ارتباطی موفقیت‌آمیز استفاده نمایید.

بنابراین، این کتاب به شما کمک می‌کند تا سبک‌های رفتاری خودتان و دیگران را تشخیص داده و بهتر و عمیق‌تر درک کنید.

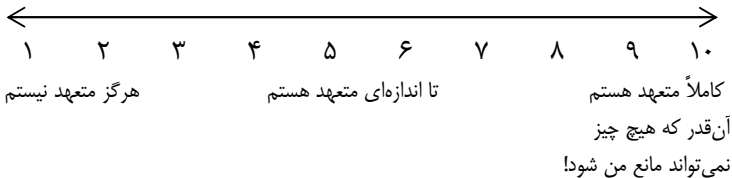
همچنین قصد دارد با تکیه بر درک نیازهای ارتباطی هر یک از افراد، راهنمای جامع و کاملی را برای برقراری ارتباطات اثربخش ارائه کند.



مربی خودتان باشید - کاربرگ ۱

تا چه اندازه برای بهبود مهارت‌های ارتباطی خود متعهد هستیم؟

۱. اگر بخواهید میزان تعهد خود را در بهبود مهارت‌های ارتباطی بسنجید، از (۱) تا (۱۰) چه امتیازی به خودتان می‌دهید؟



۲. اگر مهارت‌های ارتباطی و روابط خود با اطرافیان‌تان را بهبود دهید، به چه منفعی دست می‌یابید؟

منفعی که در خانه عایدتان می‌شود:

.....

منفعی که در محل کار عایدتان می‌شود:

.....

سایر موارد:

.....

.....

۳. اگر مهارت‌های ارتباطی خود را بهبود دهید، اطرافیان‌تان به چه منفعی دست می‌یابند؟

.....

.....

.....



۴. به‌منظور بهبود مهارت‌های ارتباطی خود - که از اهمیت بسزایی برخوردار است -
حاضرید چقدر تلاش کنید؟

.....
.....

۵. چه عواملی وجود دارند که مانع از رشد شما و افزایش سطح کیفی ارتباطاتتان
می‌شوند؟

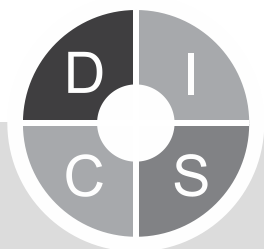
.....
.....
.....

۶. به‌منظور موفق شدن در فرایند بهبود مهارت‌های ارتباطی خود به چه منابع دیگری
نیاز دارید؟ (مربی، کسی که مدام به شما یادآوری می‌کند باید به تعهدات خود
پایبند باشید، کارگاه‌های آموزشی، سمینارها، دوره‌های آموزشی، مشاوره، دوره‌های
آموزشی مدیریت خشم، پرورش عزت‌نفس و ...)

.....
.....
.....

مراحل کار / یادداشت:

.....
.....
.....
.....
.....



دیباچه

- ارتباطات اثربخش - مهم‌ترین مهارتی که همه ما در زندگی به آن نیاز داریم چگونه از این کتاب استفاده کنیم؟
- چه کسانی از اطلاعات ارائه‌شده در این کتاب منتفع می‌شوند؟
- چرا ما انسان‌ها همگی نتوانیم روابط دوستانه بهتری برقرار کنیم؟
- پیامدهای زیان‌بار ناشی از ارتباطات ضعیف و تعارض‌ها در جامعه
- مقابل آینه بایستید و صادقانه خود را ارزیابی کنید
- سه گام تا برقراری روابط موفق
- نمی‌توان انتظار داشت که همه روابط برابر باشند!
- خودارزیابی شماره (۱) - در روابط خود تا چه اندازه موفق عمل می‌کنم؟
- همه ما می‌توانیم به راحتی مهارت‌های ارتباطی خود را بهبود دهیم



ارتباطات اثربخش - مهم‌ترین مهارتی که همه ما در زندگی به آن نیاز داریم

اجازه دهید سؤالی از شما بپرسم: اگر بتوانید به‌طور قابل ملاحظه‌ای روابط خود را با همکاران، مدیران یا زیردستان، مشتریان، والدین، همسر، فرزندان و سایر افراد پیرامون خود بهبود دهید، چه تغییر و تحولاتی در زندگی شما رخ خواهد داد؟ چه رخ خواهد داد اگر روشی وجود داشته باشد که به شما کمک کند رفتار خود و اطرافیانتان را بهتر و عمیق‌تر درک کرده و در نتیجه روابط انسانی و حرفه‌ای خود را بهبود دهید؟ حال بگویید آیا ارزشش را دارد که چنین روشی را به کار ببندید؟

اگر می‌توانستید روابط خود را به‌طرز شگرفی بهبود دهید، تا چه اندازه از میزان استرس‌های شما در طول شبانه‌روز کاسته می‌شد؟ یا در طول مدتی که در کنار خانواده و دوستان خود به‌سر می‌برید چقدر شادتر از گذشته خواهید بود؟ در محل کارتان تا چه میزان بر احساس رضایتمندی شما افزوده خواهد شد؟

ایجاد روابط بهتر - آن‌هم به‌واسطه بهبود مهارت‌های ارتباطی - نه تنها برای افرادی که مایلند تلاش لازم را در این مسیر انجام دهند امکان‌پذیر است، بلکه به‌طرز انکارناپذیری مهم‌ترین گام برای موفقیت در زندگی خصوصی و حرفه‌ای افراد به‌شمار می‌آید.

در حقیقت، مهارت‌های ارتباطی مهم‌ترین مهارت‌های مورد نیازی است که همه باید آن را به‌دست آورند. شایان ذکر است که مهارت‌های فنی و سازمانی هرگز نمی‌توانند فقدان مهارت‌های ارتباطی را - چه در خانه و چه در محل کار - جبران کنند (احتمالاً به‌جز در برخی مشاغل بسیار فنی یا تکراری که در آن افراد می‌توانند بدون برقراری ارتباط با سایرین درآمدزایی کنند).

ایجاد روابط بهتر به‌طرز انکارناپذیری مهم‌ترین گام برای موفقیت در زندگی خصوصی و حرفه‌ای افراد به‌شمار می‌آید.



ارتباطات اثربخش یک هنر است. در این هنر نیز مانند سایر هنرها تنها افراد معدودی وجود دارند که حقیقتاً خیره و چیره‌دست می‌شوند. خوشبختانه تبدیل شدن به هنرمندی که از این مهارت برخوردار است نیازی به هوش بالا یا مدارج تحصیلی ندارد. با یادگیری مفاهیمی که در این کتاب ذکر شده بدون شک قادر خواهید بود مهارت‌های خود را در برقراری ارتباط با دیگران به طرز قابل توجهی بهبود دهید.

مهارت‌های فنی و سازمانی، هرگز فقدان مهارت‌های ارتباطی را جبران نمی‌کنند.

همان‌طور که رالف والدو امرسون^۱ - فیلسوف و نویسنده آمریکایی - می‌گوید: «همه هنرمندان در ابتدای کار خود ناشی و بی‌تجربه بوده‌اند.» این اصل در خصوص ارتباطات اثربخش نیز صدق می‌کند. به بیان دیگر، همه ما باید از یک جایی کار خود را شروع کنیم. دلم می‌خواهد هر چه زودتر این نوید را به شما بدهم که پس از آنکه مطالب ارائه شده در این کتاب را به کار بستید، شاهد تغییرات مثبت و شگرفی در کیفیت روابط خود با دیگران و بالعکس خواهید بود. در واقع اگر بخشی از وقت خود را صرف به کار بستن این مفاهیم نمایید، مهارت‌های ارتباطی - و در نتیجه روابطتان - به طرز معجزه‌آسایی بهبود خواهد یافت؛ آن قدر که حتی تصورش را هم نمی‌کردید!

چگونه از این کتاب استفاده کنیم؟

کتاب حاضر از آن نوع کتاب‌هایی نیست که تصور کنید با یک بار خواندن، تمام مطالب آن را درک خواهید کرد. هرچند این فوق‌العاده است که بخواهید کل کتاب را ظرف یک جلسه به پایان برسانید، اما فراموش نکنید که پس از مطالعه اولیه باید مجدداً بازگردید و گام به گام تمام آنچه را مطالعه کرده بودید به کار ببندید - به‌ویژه فصل‌هایی که در بردارنده مطالب مربوط به سبک شخصیتی شما و افرادی است که مایلید روابط خود را با آنها بهبود دهید. هم‌چنین در صورت نیاز می‌توانید مجدداً به کتاب مراجعه کرده و در یابید

1. Ralph Waldo Emerson



که - برای مثال - چگونه می‌توانید با فلان سبک رفتاری که با او در تعارض هستید، تعامل داشته باشید یا چگونه در فلان شخص انگیزه ایجاد نمایید یا نقاط قوت و ضعف وی را شناسایی کنید یا چگونه به اثربخش‌ترین شیوه ممکن با او ارتباط برقرار نمایید.

چنانچه مایلید بر سرعت یادگیری خود بیفزایید و بدون معطلی سراغ اصل مطلب رفته و به بهترین نحو ممکن از اطلاعات ارائه‌شده در این کتاب استفاده نمایید، مراحل زیر را دنبال کنید:

۱. از قسمت دیباچه که هم‌اکنون مشغول مطالعه آن هستید رد شده و مستقیماً به فصل دوم، قسمت «سبک رفتاری شما چیست؟» مراجعه کنید تا به درک کلی در خصوص سبک رفتاری خود دست یابید. در فصل‌های آینده این اطلاعات به شما کمک می‌کند تا دریابید چرا با برخی از سبک‌های رفتاری رابطهٔ دوستانهٔ بهتری برقرار می‌کنید، در حالی که ارتباط با برخی دیگر برای شما آزاردهنده است. هم‌چنین پیشنهادهای ارائه شده که به شما کمک خواهد کرد تا بر میزان بهره‌وری خود افزوده، ارتباطات مناسب‌تری با دیگران برقرار کرده و در ایجاد روابط، اثربخش‌تر باشید.
۲. اطمینان یابید که اطلاعات ارائه‌شده در فصل سوم را حقیقتاً درک کرده‌اید - به‌ویژه مطالبی را که تحت این عنوان درج شده است: «اکثر رفتارهای افراد قابل پیش‌بینی است.» فصل سوم به شما کمک خواهد کرد تا دریابید چگونه می‌توان به کمک مدل **DISC** چهار سبک رفتاری را تشخیص داد. شایان ذکر است که بقیه فصل‌های کتاب تا حدود زیادی مبتنی بر اطلاعات ارائه‌شده در فصل سوم می‌باشند.
۳. فصل‌های ۴، ۵، ۶ یا ۷ را بررسی کنید تا به سبک رفتاری خودتان یا افرادی که مایلید ارتباطات خود را با آنها بهبود دهید، پی ببرید.
۴. فصل هشتم را بررسی کنید تا به کاربرد چهار سبک رفتاری پی ببرید (به بیان دیگر، نقاط قوت، نقاط ضعف، انگیزه‌دهنده‌ها، محیط ایده‌آل، نحوه مواجهه با سبک‌های رفتاری که با آنها دچار تعارض و کشمکش می‌شویم).



۵. آیا مایلید اطلاعات ارائه‌شده در این کتاب را به‌طرز موفقیت‌آمیزی آموخته و به‌کار ببندید؟ اگر جواب مثبت است، پس باید این مطالب را به دیگران نیز بیاموزید! تحقیقات انجام‌شده در حوزه یادگیری نشان می‌دهد زمانی که آموخته‌های خود را به دیگران می‌آموزیم، سطح یادگیری خودمان نیز به‌طرز قابل توجهی افزایش می‌یابد.

برای یادگیری هرچه بهتر مفاهیم کتاب و نیز تثبیت آموخته‌هایتان، راهکار مناسب آن است که هرآنچه را می‌آموزید به دیگران نیز آموزش دهید!

چه کسانی از اطلاعات ارائه‌شده در این کتاب منتفع می‌شوند؟

متأسفانه اکثر ما در ایجاد و حفظ روابط موفق با اطرافیانمان ناشیانه عمل کرده و صرفاً مبتنی بر غریز و تجربیات گذشته خود، با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم که این امر گاهی نتیجه‌بخش بوده و گاهی با شکست مواجه می‌شود و حس درماندگی یا ناامیدی از خود یا دیگران را در ما ایجاد می‌کند.

در این کتاب اطلاعات ساده، اما بسیار سودمندی ارائه شده که بدون شک به شما کمک می‌کند تا هم ارتباطات بهتری برقرار کرده و هم روابط خود را با اطرافیان‌تان بهبود دهید. خبر خوب آن است که این روش از آن نوع روش‌های سطحی و موقتی نیست که تنها برای مدت زمان کوتاهی دوام داشته باشد یا تنها در خصوص تعداد کمی از افراد نتیجه‌بخش باشد. در قسمت‌های گوناگون این کتاب، مفاهیم و استراتژی‌هایی ارائه شده که به شما کمک می‌کند در ارتباطات خود موفق عمل کنید - درست همان‌طور که همواره دلتان می‌خواست!

باور کنید اغراقی در کار نیست. هر ساله میلیون‌ها نفر به‌واسطه سمینارهای آموزشی که در سازمان‌ها برگزار می‌شود، سمینارهای همگانی، تله‌کنفرانس‌ها، کتاب‌ها، سی‌دی‌های



آموزشی، مقالات و ... با این مفاهیم آشنا می‌شوند. مفاهیم ارائه شده در این کتاب همان مواردی است که در فهرست فورچون^۱ و سازمان‌های مختلف سراسر جهان ارائه می‌گردد. طی سه دهه گذشته، بیش از ۴۰ میلیون نفر با این مطالب آشنا شده‌اند. احتمالاً این آمار می‌تواند محبوبیت، اثربخشی و ماندگاری این مفاهیم را تصدیق کند.

اطلاعات ارائه شده در بخش‌های مختلف کتاب برای تمام افرادی که مایلند روابط خود را بهبود دهند، سودمند خواهد بود:

- برای کارمندانی که دریافته‌اند مهارت‌های ارتباطی - حداقل - به اندازه مهارت‌های فنی آنها در موفقیتشان حائز اهمیت است.
- برای مدیرانی که مایلند (۱) ارتباطات خود را با کارمندانشان بهبود دهند، (۲) بیاموزند که چگونه به طرز اثربخش‌تری در کارمندان خود انگیزه ایجاد کنند و (۳) بهترین فضای کاری را ایجاد کنند تا سبک‌های رفتاری گوناگون بالاترین سطح عملکرد را از خود به نمایش بگذارند.
- برای مدیران فروش و فروشندگانی که مایلند به طرز اثربخش‌تری به مشتریان خود خدمت‌رسانی کرده و نیز به واسطه برقراری روابط مناسب‌تر با مشتریان کنونی و احتمالی بر میزان فروش خود بیفزایند.
- برای صاحبان کسب و کارها و مشاغل آزاد که مایلند روابط خود را با مشتریانشان بهبود داده و نیازها و انگیزه‌دهنده‌های مشتریان خود را بهتر درک کنند.
- برای تمام افرادی که مایلند روابط خود را با اطرافیان‌شان بهبود دهند (به‌ویژه برای پدر و مادرها، زن و شوهرها و ...)

مدیران و کارمندان در صورتی که بتوانند این اطلاعات را عمیقاً درک کرده و به‌کار

۱. فورچون فایو هاندرد (Fortune 500) فهرستی از ۵۰۰ مورد از بزرگترین شرکت‌های آمریکایی از نظر درآمدزایی است که هر ساله توسط مجله فورچون تهیه و اعلام می‌گردد.



گیرند، به هفت شیوه زیر منتفع خواهند شد:

۱. این اطلاعات به مدیران کمک می‌کند تا رفتارها، سبک ارتباطی، نیازها و انگیزه‌های کارمندان خود را بهتر درک کنند.
۲. این اطلاعات به مدیران و کارمندان کمک می‌کند تا نیازها، انگیزه‌دهنده‌ها و سبک ارتباطی مشتریان و مراجعان خود را بهتر درک کنند.
۳. این اطلاعات به کارمندان کمک می‌کند تا علت رفتارهای همکاران خود را بهتر درک کنند.
۴. این اطلاعات استرس ناشی از تعارض‌ها و تضادهای شخصیتی را به‌طور قابل توجهی کاهش می‌دهد.
۵. این اطلاعات با ایجاد فضای دوستانه میان مشتریان و کارمندان موجب افزایش درآمدزایی شرکت می‌گردد.
۶. به‌واسطه درک بهتر و عمیق‌تر نیازهای مشتریان، هم می‌توان به‌راحتی مشتریان جدیدی را جذب کرد و هم مشتریان کنونی را حفظ نمود.
۷. به‌واسطه مهارت‌های ارتباطی بهبود یافته و نیز درک بهتر و عمیق‌تر رفتارها و شخصیت خودمان و دیگران، بر میزان اعتماد به نفس ما افزوده خواهد شد.

در خصوص برخی مشاغل، ضروری است که حداقل درک کلی از رفتارهای انسانی داشته و از مهارت‌های ارتباطی خوبی برخوردار باشیم. از این رو مهم است که صاحبان این مشاغل با اطلاعات ارائه‌شده در این کتاب آشنا شوند. از جمله این مشاغل می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- مدیران
- معلمان
- مشاوران
- شاغلین در مراکز درمانی
- شاغلین در سازمان خدمات اجتماعی
- شاغلین در بخش خدمات مشتریان



- مدیران فروش و فروشندگان (از جمله فروشندگان املاک و مستغلات، بیمه، خدمات مالی و ...)
- و تمام افرادی که مستقیماً با مردم در ارتباط هستند و باید به طرز مناسبی افراد مختلف را تحت تأثیر قرار داده، در آنها انگیزه ایجاد نموده یا آنها را یاری دهند.

سازمان‌هایی که تأکید بسزایی بر ارائه این نوع آموزش‌ها یا دوره‌های آموزشی مشابه در خصوص سبک‌های رفتاری و شخصیتی دارند، در نهایت موفق خواهند شد محیط بسیار سالم و مناسبی را فراهم آورند که در آن افراد احساس می‌کنند، همدیگر را درک کرده و برای یکدیگر ارزش قائلند. در چنین محیط سالمی مشتریان و مراجعه‌کنندگان نیز احساس می‌کنند که نیازهایشان تأمین شده و حتی خدماتی فراتر از انتظاراتشان دریافت می‌نمایند.

چرا ما انسان‌ها همگی نتوانیم روابط دوستانه بهتری برقرار کنیم؟

تا به حال از خود پرسیده‌اید که چرا اطرافیان شما چنین رفتارهایی از خود به نمایش می‌گذارند؟ تا به حال با خود گفته‌اید که ای کاش راحت‌تر می‌توانستم با فلان عضو خانواده، دوست یا همکارم ارتباط برقرار کنم؟ تا به حال با خود گفته‌اید که ای کاش فلان شخص این قدر بدقلق و سخت‌گیر نبود؟ به احتمال زیاد رفتارهای بعضی از اطرافیان شما – حداقل برای یک بار – موجب شده تا چنین چیزهایی را با خود بگویید. در غیر این صورت شما در روابط خود با دیگران بسیار متبحرانه عمل می‌کنید.

اساساً چرا ارتباط برقرار کردن با بعضی افراد دشوار است؟ یا چرا نمی‌توانیم با همه افرادی که ملاقات می‌کنیم ارتباط برقرار نموده و روابط مسالمت‌آمیزی را با آنها حفظ کنیم؟ چه چیزی موجب می‌شود بی‌درنگ با برخی اطرافیان خود قطع رابطه کنیم؟ آیا راه‌حلی وجود دارد که با کمک آن بتوانیم روابط خود را با اطرافیانمان بهبود دهیم، حتی با افرادی که در حال حاضر بدقلق می‌پنداریم. اینها پرسش‌هایی است که پاسخ آنها را در فصل‌های مختلف کتاب دریافت خواهید کرد.



پیامدهای زیان بار ناشی از ارتباطات ضعیف و تعارض‌ها در جامعه

زمانی که نتوانیم با اطرافیان خود رابطه دوستانه‌ای برقرار کنیم یا زمانی که دیگران نتوانند با ما رابطه دوستانه‌ای برقرار نمایند، زندگی حقیقتاً چالش‌انگیز می‌شود. عدم برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مناسب منجر به نابودی خانواده‌ها، مسموم کردن روحیه افراد در محل کار و نیز به وجود آمدن استرس‌هایی می‌شود که به راحتی قابل اجتناب هستند.

بدون شک مهارت‌های ارتباطی مهم‌ترین مهارت‌هایی است که هرکسی باید آنها را فرا بگیرد. متأسفانه تمام افرادی که فاقد مهارت‌های ارتباطی می‌باشند، در طول زندگی خود با تعارض‌ها، کشمکش‌ها و سوءتفاهم‌های متعددی مواجه می‌شوند که به دلیل ناتوانی آنها در حفظ روابط اثربخش - چه در زندگی خصوصی و چه در زندگی حرفه‌ای آنها - بوده است.

تنها به واسطه یادگیری مادام‌العمر و پیشرفت در این حوزه است که می‌توان روابط انسانی و حرفه‌ای بسیار خوبی را برقرار کرد و در نهایت از موفقیت‌های به دست آمده در بخش‌های گوناگون زندگی لذت برد.

تعارض‌ها، کشمکش‌ها و سوءتفاهم‌های متعدد، از فقدان یا کمبود مهارت‌های ارتباطی نشأت می‌گیرد.

مطالعات صورت گرفته حاکی از آن است که کارمندان به دلیل برخورداری از مهارت‌های فنی بسیار خوب استخدام می‌شوند، حال آنکه اغلب به دلیل عدم برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مناسب اخراج می‌گردند.

متأسفانه تنها تعداد کمی از افراد به طور جدی به مطالعه مهارت‌های ارتباطی می‌پردازند و همین امر موجب می‌شود جامعه مورد آسیب قرار گیرد:

- روحیه افراد در محل کار اغلب به خاطر وجود همکارانی که در برقراری ارتباط ضعیف عمل می‌کنند، مسموم می‌شود.



- کاهش شدید بهره‌وری، تعداد قابل توجه کارمندان اخراجی، اقدامات انضباطی، تأدیبی و دادخواهی تنها بخشی از پیامدهای ناشی از مهارت‌های ارتباطی ضعیف در محل کار است.
 - بیش از نیمی از ازدواج‌ها به طلاق منجر می‌شود.
 - بسیاری از ازدواج‌ها و روابط خانوادگی - تقریباً هر روز - دستخوش جر و بحث‌ها و مشاجرات می‌شود. تأسف‌بارتر اینکه بسیاری این امر را مؤلفه عادی هر رابطه‌ای می‌دانند!
 - بسیاری از کودکان در محیط‌های خصومت‌آمیز بزرگ شده و اغلب مورد بدرفتاری‌های کلامی و بی‌توجهی قرار می‌گیرند.
 - تعداد بسیار زیادی از کودکان در معرض روابط مخرب بزرگ می‌شوند، از این رو (۱) شناسی ندارند تا مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی خوبی را در خود پرورش دهند و (۲) به احتمال زیاد هرگز در معرض الگوهای مثبتی قرار نمی‌گیرند که به آنها کمک کند در بزرگسالی تبدیل به انسان‌های بااعتماد به نفس و معقولی شوند.
 - به دلیل ارتباطات نامناسب، تعارض‌ها، کشمکش‌ها و تنش‌هایی که مدام با آنها سروکله می‌زنیم میزان قابل توجهی استرس به‌وجود می‌آید که اغلب به بیماری و مشکلات جسمانی از جمله زخم معده، مشکلات قلبی و ... منجر می‌گردد.
 - در میان انواع بیماری‌هایی که به پزشک مراجعه می‌کنند، تعداد بسیار زیادی دچار بیماری‌های ناشی از استرس می‌باشند که این امر سالیانه بالغ بر چندین میلیارد دلار هزینه در پی خواهد داشت.
- موارد بالا تنها چندین مورد از تأثیرات منفی ناشی از ارتباطات ضعیف بر جامعه است. ذکر همین چند مورد هم کافی است تا افراد را ترغیب کند زمان بیشتری را صرف پرورش مهارت‌های ارتباطی خود نمایند.



مقابل آینه بایستید و صادقانه خود را ارزیابی کنید

اتفاقات و پیشامدهای روزمره عمدتاً به دو عامل بستگی دارد:

۱. توانایی ما در برقراری ارتباط با دیگران به شیوه‌ای اثربخش.
۲. توانایی ما در حفظ روابط موفق با اطرافیان.

چنانچه از دو توانایی مذکور برخوردار نباشیم در طول سفر زندگی خود با چالش‌های متعددی مواجه خواهیم شد.

برای اینکه دریابیم آیا از دو توانایی مذکور به‌خوبی برخورداریم یا نه، لازم است مقابل آینه ایستاده و با پرسیدن سؤالات زیر صادقانه خود را ارزیابی کنیم:

- آیا من با اطرافیان خود به‌طرز اثربخشی ارتباط برقرار می‌کنم؟
- آیا اکثر افرادی که در محیط پیرامون خود با آنها سروکار دارم، مرا درک می‌کنند؟
- آیا اکثر افرادی را که در محیط پیرامون خود با آنها سروکار دارم، درک می‌کنم؟
- آیا قادرم روابط موفق را در زندگی خصوصی خود برقرار کرده و حفظ نمایم؟
- آیا قادرم روابط موفق را در زندگی حرفه‌ای و محل کارم برقرار و حفظ کنم؟
- کدامیک از مهارت‌های میان‌فردی خود را باید بهتر کنم تا بدین طریق در ایجاد و حفظ روابط موفق در بخش‌های گوناگون زندگی‌ام اثربخش‌تر شوم؟

آگاهی از حوزه‌های مهارتی که نیاز به بهبود دارند، «نخستین و مهم‌ترین گام» برای تبدیل شدن به شخصی است که هم ارتباطات بهتری را برقرار می‌کند و هم روابط موفق را ایجاد و حفظ می‌نماید. پس از شناسایی این نقاط ضعف به تنها چیزی که نیاز خواهید داشت دریافت اطلاعات مناسب است تا با تکیه بر آنها مهارت‌های مورد بحث را بهبود دهید.

کتاب حاضر ظرف چند هفته ابزارهای مورد نیاز برای بهبود مهارت‌های ارتباطی را در اختیار شما قرار می‌دهد. شایان ذکر است که این زمان بسته به اینکه چقدر از وقت خود را به این مهم اختصاص می‌دهید، متغیر خواهد بود. در قسمت «چگونه از این کتاب



استفاده کنیم؟» مرحله‌ی ذکر شد که با پشت سر گذاشتن آنها، شاهد تغییرات مثبت و شگرفی هم در روابط انسانی و هم در روابط حرفه‌ای خود خواهید بود.

شناسایی حوزه‌هایی که در آنها نیاز به بهبود داریم، «اولین و مهم‌ترین گام» برای موفقیت در ارتباطات است.

سه گام تا برقراری روابط موفق

اطلاعات ارائه شده در این کتاب به شما کمک خواهد کرد تا ابتدا مهارت‌های ارتباطی خود و در نهایت - طی سه مرحله - روابط خود را بهبود دهید:

گام اول درک فلسفه رفتارهای خودتان است. با آگاهی از این مطلب اعتماد به نفس و خودباوری شما افزایش خواهد یافت. شایان ذکر است که هر دو این موارد از جمله پیش‌نیازهای بسیار مهم برای کسب تبحر در ایجاد و حفظ روابط موفق خواهد بود.

گام دوم درک فلسفه رفتارهای اطرافیان است. با آگاهی از این مطلب راحت‌تر می‌توانید دیگران را بپذیرید.

و گام سوم اینکه می‌آموزید چگونه به‌طرز اثربخش‌تری با افراد دارای سبک‌های رفتاری متفاوت ارتباط برقرار کرده و روابط موفق‌تری را با آنها ایجاد نمایید. از جمله این افراد می‌توان به آدم‌های «غیرمنطقی»، «بدقلق»، «یک‌دنده»، «بی‌عقل» و «آدم‌هایی که به هیچ‌وجه اهل همکاری نیستند» اشاره کرد. بدین ترتیب در نتیجه کاهش تعارض‌ها و کشمکش‌ها و نیز کاهش روابط مشکل‌دار، از استرس‌های شما نیز کاسته خواهد شد.

آیا مطالبی که ذکر شد به‌نظر پیچیده می‌رسید؟ اگر چنین است، اجازه ندهید این پیچیدگی ظاهری شما را دلسرد کند. به‌علاوه خیلی زود در خواهید یافت روش این کتاب - سیستم رفتاری DISC - در حقیقت بسیار ساده و معقول است. آشنایی با این سیستم تأثیر فوق‌العاده‌ای بر تمام روابط انسانی و حرفه‌ای شما خواهد گذاشت.



مدل رفتاری **DISC** یک ابزار یادگیری ساده و کاملاً کاربردی است، با این حال دانشی را در اختیار ما قرار می‌دهد که فوق‌العاده بر تمام روابط انسانی و حرفه‌ای ما تأثیر خواهد گذاشت.

نمی‌توان انتظار داشت که همه روابط برابر باشند!

با توجه به اینکه اطرافیان شما هر یک سبک رفتاری خاص خود را دارند، به احتمال زیاد به این نتیجه رسیده‌اید که باید حداقل برخی از استراتژی‌های این کتاب را به کار بگیرید تا در نهایت بتوانید روابط بسیار خوبی را برقرار کنید. ناگفته نماند بهبودی واقعی در روابط زمانی صورت می‌گیرد که هر دو طرف تمایل داشته باشند که روابط خود را بهبود بخشند. یکی از راه‌های تحقق این مهم آن است که از طرف مقابل درخواست کنید تا در برنامه‌های آموزشی مبتنی بر این روش شرکت کند یا این کتاب را مطالعه نماید.

مهم نیست در حال حاضر روابط شما از چه کیفیتی برخوردار است، چراکه پس از مطالعه کامل این کتاب، روابط شما با اکثر آدم‌های پیرامونتان - و نیز با خودتان - به‌طور قابل توجهی بهبود خواهد یافت.

