

صفحه	
۱۵	فصل اول: هوش کلامی چیست
۱۷	عدم تسلط بر کلام یعنی سقوط
۲۰	با جادوی کلام به سوی اهداف خود بروید
۲۱	آیا هوش کلامی به صورت ذاتی است یا اکتسابی؟
۲۱	برای یادگیری تکنیک‌های هوش کلامی چه مدت زمان نیاز است؟
	اگر طرف مقابل ما فرد دارای رفتار مشکل‌ساز هست چگونه از این تکنیک‌ها استفاده کنیم؟
۲۱	
۲۲	تعریف هوش کلامی چیست؟
۲۳	مهارت‌های افراد دارای هوش کلامی
۲۴	هوش کلامی دارای چه عناصری است؟
۲۵	فصل دوم: تکنیک حذف فاعل برای اثرگذاری جمله
۲۷	تکنیک اول هوش کلامی: تکنیک حذف فاعل (نهاد جمله)
۲۷	۱- تکنیک حذف فاعل برای مخالفت
۳۳	۲- تکنیک حذف فاعل برای انتقاد
۳۵	۳- تکنیک حذف فاعل برای کاهش بار منفی جمله
۳۶	۴- تکنیک حذف فاعل برای انتقال حس قدرت
۳۶	۵- تکنیک حذف فاعل برای بیان خواسته‌ها
۳۷	۶- تکنیک حذف فاعل برای عدم پذیرش افراد
۳۸	۷- تکنیک جابجایی فاعل برای بیان جملات عاطفی تاثیرگذار
۳۹	فصل سوم: چگونه دیگران را تشویق به انجام کاری کنیم
۴۱	تکنیک‌های ترغیب افراد
۴۲	۱- استفاده از کلمات مبالغه برای ترغیب افراد: هرگز، هیچ‌وقت، همیشه
۴۴	۲- استفاده از کاش برای ترغیب افراد
۴۴	۳- برچسب زدن مثبت
۴۵	۴- جهت‌دهی مثبت
۴۶	۵- صحبت از پیامد آینده

- ۶- ایجاد انگیزه با استفاده از "ما" ۴۷
- ۷- تکنیک استفاده از "اگر" ۴۷
- ۸- تکنیک گفتگو درباره آخرین ساعات سپری شده ۴۹
- ۹- تکنیک استفاده از نشانه‌های غیر کلامی ۵۰
- فصل چهارم: چگونه قدرت نفوذ کلام خود را بالا ببریم ۵۱**
- تکنیک‌های ایجاد اعتبار ۵۳
- ۱- داشتن تخصص ۵۴
- ۲- نقل قول از افراد صاحب اعتبار ۵۴
- ۳- وصل کردن خود به افراد دارای اعتبار ۵۵
- فصل پنجم: نفوذ کلام با ایجاد شباهت ۵۹**
- تکنیک‌های ایجاد شباهت ۶۱
- ۱- شباهت کلامی ۶۱
- ۲- شباهت تفریح ۶۲
- ۳- شباهت پوشش ۶۳
- ۴- شباهت فکری ۶۴
- ۵- همدلی احساسی و فکری ۶۴
- فصل ششم: نفوذ کلام با ایجاد هماهنگی با مخاطب ۶۷**
- تکنیک ایجاد هماهنگی با مخاطب ۶۹
- ۱- شنیدن صحبت‌های مخاطب و توجه به نیازهای مخاطب ۶۹
- ۲- توجه به نگرانی‌های و ارزش‌های مخاطب ۷۰
- ۳- دادن حس مثبت به مخاطب ۷۱
- فصل هفتم: چگونه با افراد دارای رفتار مشکل برخورد کنیم ۷۵**
- برخورد با حرف‌ها و رفتارهای نامناسب دیگران ۷۷
- ۱- تکنیک مقابله با برچسب منفی (یا تکنیک معادل‌سازی مثبت) ۷۷
- ۲- تکنیک مقابله با ورود دیگران به حریم خصوصی شما ۷۹
- ۳- تکنیک شرم‌نده‌سازی (تکنیک استفاده از حقایق بدیهی) ۸۱
- ۴- تکنیک چالش ذهنی ۸۳
- ۵- تکنیک استفاده از اما ۸۴

۸۶.....	تکنیک آوردن احساس اول جمله
۸۷.....	تکنیک پردازش نشدن افعال منفی
۸۸.....	تکنیک استفاده از جملات مبهم
۸۹.....	فصل هشتم: چگونه انتقاد یا مخالفت کنیم
۹۱.....	شیوه‌های انتقاد و مخالفت
۹۱.....	۱- تکنیک خودداری از کلی‌گویی هنگام مخالفت و انتقاد
۹۴.....	۲- تکنیک عدم استفاده از کلمات مبالغه‌ای هنگام مخالفت و انتقاد
۹۵.....	۳- تکنیک استفاده از "ما" برای همراه کردن افراد با خود
۹۵.....	۴- تکنیک پیدا کردن عامل مقاومت در افراد
۹۸.....	۵- تکنیک ترجیح احساس به منطق
۹۹.....	۶- تکنیک پوشش تمامی پاسخ‌های ممکن
۱۰۰.....	۷- تکنیک پاسخ سوالی
۱۰۱.....	فصل نهم: چگونه "نه" بگوییم
۱۰۳.....	مهارت نه گفتن
۱۰۷.....	فصل دهم: چگونه بفروشیم یا خود را نشان دهیم
۱۰۹.....	مهارت فروش
۱۱۴.....	تکنیک عدم اطلاع
۱۱۷.....	فصل یازدهم: چگونه با هوش کلامی اختلافات را رها کنیم
۱۱۹.....	تکنیک‌های هوش کلامی در رابطه عاطفی
۱۲۰.....	تکنیک‌های هوش کلامی برای حل اختلافات زن و مرد
۱۲۴.....	مواردی که رابطه را تخریب می‌کنند
۱۲۴.....	۱- انتقاد
۱۲۶.....	۲- دفاع
۱۲۷.....	چه زمان‌هایی وارد دفاع می‌شویم
۱۲۸.....	تکنیک‌های هوش کلامی در برابر دفاع
۱۲۸.....	۳- سکوت
۱۲۹.....	راهکار رهایی از سکوت در رابطه چیست؟

فصل دوازدهم: الگوی رفتار کودک، والد و بالغ و نقش آن در هوش	
کلامی و مهارت‌های گفتگو	۱۳۱.....
الگوی گفتگوی کودک-کودک	۱۳۴.....
الگوی گفتگوی والد-والد	۱۳۵.....
الگوی گفتگوی بالغ-بالغ	۱۳۶.....
الگوی گفتگوی بالغ-کودک	۱۳۷.....
الگوی گفتگوی بالغ-والد	۱۳۸.....

فصل هشتم

چگونه انتقاد یا

مخالفت کنیم



در فتنه بستن، دهان بستن است که گیتی به نیک و بد آستن است
پشیمان زگفتار دیدم بسی پشیمان نگشت از خموشی کسی
سعدی

شیوه‌های انتقاد و مخالفت

۱- تکنیک خودداری از کلی‌گویی هنگام مخالفت و انتقاد

هنگام مخالفت یا انتقاد از دیگران از کلی‌گویی خودداری کنید. هنگامی که شما کلی‌گویی می‌کنید سیستم دفاع افراد فعال شده و فرد سعی می‌کند از خودش دفاع کند. در این حالت، فرد در برابر شما جبهه‌گیری می‌کند و صحبت شما را نمی‌پذیرد. در روابط عاطفی جملات زیر منجر به جبهه‌گیری طرف مقابل شده و باعث می‌شود مشکل هرگز حل نشود:

- تو کلا بد اخلاقی
- شما خانوادگی خودشیفته هستید
- شما خانوادگی بد اخلاق هستید
- همه می‌گن تو فقط به فکر خودتی
- تو کلا آشپزی نمی‌کنی

این جملات باعث می‌شود فرد به جای توجه به حرف شما، به دنبال دفاع از خودش باشد. به جای گفتن جملات کلی که جبهه‌گیری فرد را به همراه دارد، روی مشکل حال حاضر تمرکز کرده و با ذکر دلیل و با تاکید بر رفتار حال حاضر با فرد صحبت کنید. مثلاً:

- وقتی عصبانی میشی بد اخلاق میشی، من دلم می‌خواد همیشه خوش اخلاق باشی.
 - اخیراً زیاد به من توجه نمی‌کنی، دلم برای توجهات تنگ شده دلم می‌خواد مثل قبل به من توجه کنی.
 - خیلی وقته واسم گل نخری، دلم برا گلهایی که می‌خریدی تنگ شده.
- در جلسات کاری نیز از کلی‌گویی خودداری کنید. در جلسات کاری معمولاً جملات زیر گفته می‌شود که باعث شده مدیرتان حرف شما را گوش نکند و مشکل نیز همچنان باقی بماند.**
- ما مشکل داریم (بجای آن بگویید مشکل دقیقاً چیست و چگونه می‌توان آنرا حل کرد).
 - ما بودجه نداریم (بجای آن بگویید با همین بودجه‌ای که هست چه کاری می‌توان انجام داد).
 - همیشه کار کرد (بجای آن بگویید دقیقاً مشکل چیست، چرا نمی‌شود کار کرد، چه راه حلی وجود دارد).
 - همه‌اش کاغذبازی شده (بجای آن بگویید دقیقاً چه قسمتی می‌شود از روند کاغذی بودن حذف شود).
 - این فرم به درد نمی‌خوره (بجای آن بگویید دقیقاً کدام قسمت فرم مشکل دارد و چگونه می‌توان آن را حل کرد).
- در رابطه خانوادگی نیز کلی‌گویی باعث حل نشدن مشکل شده و مشکل را روز به روز بزرگتر می‌کند. جملاتی مانند:**

- این بچه دقت نمی‌کنه (بجای آن دنبال پیدا کردن کلینیک و یا مشاور خوب

باشید و ببینید چگونه می‌توانید دقت و تمرکز کودکان را افزایش دهید. هرگز کلی‌گویی‌هایی مانند اینکه بی‌دقتی، دقت نمکنی و... را تکرار نکنید).

- این بچه کلا حرف گوش نکنه (بجای بازگو کردن چند باره این مشکل و کلی‌گویی‌هایی مانند تو حرف گوش نکنی، تو شیطونی و... به دنبال پیدا کردن کلینیک و یا مشاور خوب باشید و ببینید علت پرخاشگری فرزندتان چیست و چگونه می‌توان آن را برطرف کرد).

هنگام کلی‌گویی شما بر مشکل تمرکز کرده، به طور مکرر مشکل را بازگو کرده و به دنبال یافتن راه حل نیستید. بجای نگاه کلی، نگاه جزئی داشته باشید و به دنبال یافتن راه حل باشید. چه در روابط خانوادگی و عاطفی و چه در رابطه کاری از کلی‌گویی خودداری کنید.





۲- تکنیک عدم استفاده از کلمات مبالغه‌ای هنگام مخالفت و انتقاد هنگام مخالفت یا انتقاد از دیگران از به کار بردن کلمات مبالغه مانند "همیشه، هیچ وقت و..." خودداری کنید. هنگامی که شما از کلمات مبالغه استفاده می‌کنید فرد در برابر شما جبهه‌گیری کرده، سعی می‌کند از خودش دفاع کند و صحبت شما را نمی‌پذیرد.

- تو هیچ وقت سطل آشغال را خالی نمی‌کنی.
 - تو هیچ وقت برای من چیزی نمی‌خری.
 - تو هیچ وقت به حرف من گوش نمی‌کنی.
 - تو هیچ وقت آشپزی نمی‌کنی.
 - شما همیشه وقتی من دارم میرم، یه کاری به من میدین.
 - اینجا هیچ وقت درست نمیشه.
- در این شرایط فرد به جای اینکه بخواهد درمورد حرف شما فکر کند، سعی می‌کند از خودش دفاع کند. به جای استفاده از کلمات مبالغه سعی کنید روی جزئیات مشکل و زمان حال تمرکز کنید.

به کارگیری این جملات باعث می‌شود موارد زیر ایجاد شوند:

- طرف مقابل احساس می‌کند شما لطف‌های او را نمی‌بینید و هر کاری که انجام می‌دهد به چشم شما نمی‌آید.
- فرد احساس می‌کند شما قدر نشناس هستید و هر کاری انجام دهد شما باز هم از او ناراضی هستید.
- او در ذهنش به دنبال مثال‌های نقض حرف شما می‌گردد و کلی موارد پیدا می‌کند و به همین دلیل حرف شما را بی‌ارزش می‌داند.
- احساس می‌کند شخصیتش زیر سوال رفته است.

۳- تکنیک استفاده از "ما" برای همراه کردن افراد با خود

در روابط عاطفی، کاری و... هنگامی که شما و مخاطب برای هدف مشترکی تلاش می‌کنید، بجای واژه "من" از "ما" استفاده کنید.

شما می‌خواهید شاغل باشید اما همسرتان مخالف سر کار رفتن شماست

❖ **حالت اول:** آقا: چرا می‌خواهی بری سر کار؟ خانم: می‌خوام برم سر کار که

برای خودم پول داشته باشم، که دیگه به تونیازی نداشته باشم (این

دیالوگ منجر به جبهه‌گیری طرف مقابل می‌شود چون فکر می‌کنی

می‌خواهید سر کار بروید تا راهتان را از او جدا کنید).

❖ **حالت دوم:** آقا: چرا می‌خواهی بری سر کار؟ خانم: برای اینکه زندگی‌مون

بهتر بشه، زودتر بتونیم خونه بخریم، بتونیم ماشینمون را عوض کنیم (در

این حالت شما به طرف مقابل احساس همراهی می‌دهید و به او می‌گویید

برای بهتر شدن شرایط هر دو نفرتان می‌خواهید این کار را انجام دهید).

درمورد مسائل مالی با همسرتان در حال صحبت هستید

❖ **حالت اول:** خونه منه، پول منه (این دیالوگ منجر به جبهه‌گیری طرف

مقابل می‌شود و احساس می‌کند شما خودتان را از او جدا می‌دانید).

❖ **حالت دوم:** خونه دوتامون هست (در این حالت شما به طرف مقابل

احساس همراهی می‌دهید).

به‌عنوان مدیر در حال صحبت با کارکنانتان برای اهداف و برنامه‌های

شرکت هستید.

❖ **حالت اول:** من می‌خوام سال آینده فروش شرکت دو برابر بشه.

❖ **حالت دوم:** هدف همه ما اینه که سال آینده بهره‌وری شرکت بالاتر بره

۴- تکنیک پیدا کردن عامل مقاومت در افراد

هر گاه می‌خواهید به کسی انتقاد یا اعتراض کنید که چرا کاری را انجام نمی‌دهد

می‌توان از این تکنیک استفاده کرد. افراد وقتی برای کارشان توجیهی می‌آورند و



بر اساس آن توجیه در برابر خواسته شما مقاومت می‌کنند. شما باید در ابتدا عامل مقاومت یا عامل توجیه را در فرد پیدا کرده و سپس آنرا زیر سوال ببرید.

- طرف مقابل به شما زنگ نزده و شما می‌خواهید بخاطر این موضوع گلایه کنید.

شما: چرا به من زنگ نزدی؟

طرف مقابل: کار دارم، حجم کارم زیاده (عامل مقاومت)

شما: منم کارم زیاده ولی حتی تو اوج کارم هم یادم به تو هست.

- طرف مقابل برای شما وقت نمی‌گذارد و شما می‌خواهید به او گلایه کنید.

شما: چرا هیچ وقتی برای من نمی‌ذاری.

طرف مقابل: سرم شلوغه، امتحاناتم نزدیکه.

شما: منم پارسال امتحاناتم فشرده بود ولی این دلیل نشد که به تو پیام ندم،

موقع استراحت همیشه به تو پیام می‌دادم.

- طرف مقابل پرخاشگری می‌کند و شما می‌خواهید بابت این

موضوع به او اعتراض کنید.

شما: چرا داد می‌زنی.

طرف مقابل: دست خودم نیست، یه لحظه عصبانی شدم.

شما: منم ممکنه عصبانی بشم ولی داد نمی‌زنی.

طرف مقابل: تو میتونی، من نمی‌تونم

شما: منم نمی‌تونستم، ولی وقتی دیدم طرف مقابلم را ناراحت می‌کنه تمرین

کردم که بتونم.

برادر شما همه شکست‌هایش را تقصیر دیگران می‌اندازد و مدام از

دیگران شاکی است.

برادر شما: تقصیر پدرمه که برام ماشین نخرید.

شما: یعنی اگه بابا ماشین می‌خرید تو ورشکست نمی‌شدی؟

دوست شما از دست همسرش ناراحت است و نمی خواهد جواب او را بدهد.

دوست شما: نمیخوام جوابش را بدم.

شما: جوابش را نده، ولی اگه میخواستی جوابش را بدی چی می گفتی.

دوست شما با همسرش اختلاف دارد و اصرار می کند که می خواهد

جدا شود.

دوست شما: میخوام طلاق بگیرم.

شما: اشکالی نداره طلاق بگیر، ولی برنامه‌ات برای بعدش چیه؟

این تکنیک برای زمانی مناسب است که طرف مقابل رفتاری انجام داده، شما از

آن رفتار گله و شکایت دارید اما طرف مقابل نمی پذیرد که رفتارش اشتباه است. در

این حالت می توانید از تکنیک پیدا کردن عامل مقاومت در فرد استفاده کنید.



۵- تکنیک ترجیح احساس به منطق

در بعضی از تیپ‌های شخصیتی مانند آتنا، آپولو، زئوس یا آرتیمس بروز منطق بر بروز احساس ارجحیت دارد و دیگران فکر می‌کنند این افراد بی‌احساس هستند، در حالیکه این افراد بی‌احساس نیستند بلکه در بروز احساس ضعیف هستند. اگر در محیط کار یا تصمیم‌گیری‌های زندگی فرد منطقی یا جدی هستید، احتمال دارد دیگران شما را فردی خشک یا بی‌احساس خطاب کنند. طبیعی است جایی که منطق بر احساس ارجحیت دارد (مانند تصمیم‌گیری در مورد آینده و...) شما منطق را نشان می‌دهید. اما بهتر است جاهایی که احساس بر منطق ارجحیت دارد (مثل ابراز احساس در روابط عاطفی)، احساس خود را نشان دهید. این باعث می‌شود طرف مقابل فکر کند شما فرد کاملی هستید و در جای لازم منطق و در مواقع دیگر احساس را بکار می‌برید.

وارد جایی می‌شوید که پرنده تاکسودرمی وجود دارد و شما می‌خواهید بگویید پرنده تاکسودرمی دوست ندارید.

❖ **حالت اول:** من از پرنده تاکسودرمی بدم میاد.

❖ **حالت دوم:** وای وقتی پرنده تاکسودرمی می‌بینم احساس غم میاد تو دلم، چطور ما آدمها بخاطر دکور خونمون حیوانات را می‌کشیم.

کنار دریا هستید و می‌خواهید بگویید دریا را دوست دارد.

❖ **حالت اول:** من از دریا خوشم میاد.

❖ **حالت دوم:** کنار دریا احساس آرامش می‌کنم، خیلی دریا رو دوست

دارم.

وقتی حالت دوم را بکار می‌برید احساس را بهتر به مخاطب منتقل می‌کنید.

۶- تکنیک پوشش تمامی پاسخ‌های ممکن

زمانی که فرد نمی‌خواهد جواب واضح و دقیقی به سوال شما بدهد از این تکنیک استفاده می‌کند. در این تکنیک وقتی شما سوالی از فرد می‌پرسید که نمی‌خواهد یا نمی‌تواند جواب مشخصی بدهد، سوال را کلی کرده و به شما جواب کلی می‌دهد.

- شما از طرف مقابل می‌پرسید شما فرد انتقادپذیری هستید؟

طرف مقابل: جواب را کلی کرده و نیم ساعت درمورد مزایای انتقادپذیری صحبت می‌کند بدون اینکه به طور دقیق مشخص کند خودش انتقادپذیر است یا نه.

- شما از طرف مقابل می‌پرسید شما اهل مطالعه هستید؟

طرف مقابل: نیم ساعت درمورد مزایای مطالعه کردن صحبت می‌کند بدون اینکه بگوید خودش اهل مطالعه هست یا نه.

- طرف مقابل مدام به مدیریت سازمان ایراد می‌گیرد و معتقد است سایر مدیران طبق اصول مدیریتی رفتار نمی‌کنند.

شما: آیا خودتان کتابهای مدیریت را خوانده‌اید؟

طرف مقابل: نیم ساعت در باب مزایای کتابهای مدیریت توضیح می‌دهد و در آخر نمی‌گوید آن کتابها را خوانده است یا نه.

اگر با شخصی صحبت کردید که سوالی پرسیدید، طرف کلی حرف زد ولی در نهایت جواب سوال شما را نداد، شما با این تکنیک مواجه هستید. حتی ممکن است شما دو یا سه بار سوال را مطرح کنید و او هر سه بار به همین شکل رفتار کرده و در نهایت جواب سوال شما را ندهد. معمولا افرادی که از این تکنیک استفاده می‌کند فاقد سختکوشی و پشتکار هستند و معمولا به آنچه می‌گویند عمل نمی‌کنند. این تکنیک یکی از نشانه‌هایی است که به شما کمک می‌کند افراد فاقد عملگرایی و پشتکار را بشناسید.

۷- تکنیک پاسخ سوالی

در این تکنیک برای اینکه تمرکز فرد از موضوع اصلی منحرف نشود، هنگام مذاکره سوال را با سوال جواب می‌دهند. افراد که این تکنیک را بکار می‌برند نیز معمولاً فاقد برنامه‌ریزی و پشتکار هستند و عملکرد آن‌ها ضعیف است. این تکنیک یکی از راه‌های تشخیص افراد فاقد پشتکار و عملگرایی است. همچنین کسانی که این تکنیک را بکار می‌برند اشتباهات خود را نمی‌پذیرند و معمولاً نیروهای مناسبی برای محیط کار نیستند.

- شما: چرا گزارش را کامل تکمیل نکردید؟

طرف مقابل: حالا مگه چی شده؟ (بجای اینکه دلیل تکمیل نکردن گزارش را توضیح دهد و یا قبول کند که از این به بعد باید دقتش را بیشتر کند)

- شما: چرا فرم‌ها را درست پر نمی‌کنید؟

مخاطب: حالا مگه چه اتفاقی افتاده؟ (بجای اینکه دلیل پر نکردن فرم را توضیح دهد و یا قبول کند که از این به بعد باید دقتش را بیشتر کند)

- شما: چرا تولد من یادت رفت؟

مخاطب: فکر کردی خیلی آدم مهمی هستی؟

برای استخدام، شراکت کاری و یا ازدواج با این افراد بسیار محتاط باشید چون این افراد اصولاً اشتباهات خود را نمی‌پذیرند، دیگران را مقصر می‌دانند و پشتکار بسیار پایینی دارند.