

بنام خداوند جان و فرید

# مهارت برقراری ارتباط



## زمانی در روابطمان موفقیم که:

- کمیت روابطمان را افزایش دهیم
- کیفیت روابطمان را ارتقاء بخشیم.

# تعریف ارتباط :

فرآیند ارسال و دریافت پیام

---

## مهارت ارتباطی :

توانایی برقراری ارتباط به طور مؤثر و کارآمد با دیگران

---

مؤثر بودن یعنی پیام با احتمال بیشتری به مخاطب انتقال یافته و بنحوی در وی تأثیر گذاشته و عکس العمل او را در پی داشته باشد

اصولاً چیزی به عنوان عدم ارتباط وجود ندارد ، زیرا  
انسان نمی تواند فاقد هرگونه رفتار باشد و هر  
رفتاری در یک شرایط تأثیر متقابل دارای ارزشهای  
پیامی است .

## اهمیت ارتباط:

- ۷۵٪ از اوقات زندگی ما صرف ارتباط می شود و در عصر ارتباطات برنده آن کسی است که بتواند خوب ارتباط برقرار کند.
- مهارت ارتباطی خوب به ما کمک می کند روابط سالم و رضایت بخشی را با دیگران داشته باشیم.
- از طرف دیگر مهارت های ارتباطی ضعیف می تواند به گونه ای باشد که به سوء تفاهمات و احساسات منفی منجر شود.
- مهارت برقراری ارتباط یکی از پیش بینی کننده های سلامت است.

# پیامدهای فقدان مهارتهای ارتباطی

- ایجاد سوء تفاهم
- نارضایتی از روابط با دیگران
- احساس تنهایی
- کاهش اعتماد به نفس و احساس درماندگی
- آسیب پذیری و کاهش توانایی در مقابله با مشکلات
- انزوا و طرد
- استرس و فشار روانی
- احساس خشم و تعارض
- ناکامی در ارضای نیازها



## نیاز به برقراری ارتباط خود ناشی از:

- نیازهای مادی
- نیاز به امنیت
- نیاز به تعلق و احترام
- نیاز به صمیمیت
- نیاز به حمایت و تأیید

# هدف برقراری ارتباط

## انتقال پیام است در قالب :

- انتقال احساسات
- بیان نیازها و خواسته ها
- انتقال اطلاعات

# اجزاء ارتباط

- پیام
  - فرستنده
  - گیرنده
  - وسیله ارسال پیام
  - بازخورد
  - شرایط و محیط ارسال پیام
- (موانع و محدودیتها- قواعد و هنجارها و عرف -دانش  
مشترک-رخدادهای پیشین-انتظارات)

اگر پیامی ارسال گردد و ی آن پیام دریافت  
نگردد یا اینکه کامل دریافت نگردد، اصطلاحاً  
سوء تفاهم بوجود می آید.

---

مهارت داشتن در ارتباط مانع سوء تفاهم  
می گردد.

نسبت کامل بودن ارتباط

=

---

معنای پیام در ذهن گیرنده  
معنای پیام در ذهن فرستنده  
۱ =

اگر چه نحوه ارتباط برقرار کردن با افراد مختلف  
در انواع موقعیتها ، متفاوت می باشد اما اصول  
ارتباط در موقعیتهای مختلف زندگی اعم خانوادهگی -  
شغلی و اجتماعی و ... یکسان است. با فراگیری این  
اصول و حذف موانع ارتباطی امکان تعمیم یکی به  
دیگری وجود دارد.

## تسهیل کننده های ارتباط

- پذیرش و اعتماد
- ابراز علاقمندی و توجه نشان دادن
- ابراز احساسات
- مثبت نگری ، مثبت گویی، مثبت اندیشی
- تلاش برای درک نیازهای فرد مقابل
- توضیح خواستن برای روشن شدن موضوع
- خلاصه گویی
- رفتارهای غیرکلامی مناسب

## عوامل بازدارنده ارتباط

- پیش داوریهها و نظرات قلابی
- قَب دادن و برچسب زدن
- تعمیم دادن
- تهدید کردن
- تمسخر و تحقیر کردن
- سخنرانی کردن
- نصیحت کردن
- گفتگوی دستوری و آمرانه



## کلیدهای برقراری ارتباط

- دوستانه رفتار کنید.
- صادق باشید.
- نیت تان سازنده باشد.

# انواع مهارت‌های ارتباطی شامل :

✓ مهارت‌های انتقال پیام

• کلامی verbal

• غیر کلامی nonverbal

✓ مهارت‌های دریافت پیام

• گوش دادن

• مشاهده کردن

• پاسخ دادن

# انواع ارتباط

## • کلامی

مربوط به کلمات بیان شده و دیگر اصواتی هستند که اطلاعات و معنی را می‌رسانند .

## • غیر کلامی

مربوط به حرکات سر و بدن هستند که قسمتی از اطلاعات را تشکیل می‌دهند .

# اجزاء ارتباط کلامی ( گفتاری ) :

## • (۱) محتوی کلام (موضوع گفتگو)

شامل آنچه بر زبان می آوریم، جذاب بودن، تازگی، هیجان انگیز بودن، مثبت یا منفی بودن - توجه به زمینه های فرهنگی

## ❖ (۲) عناصر فرازبانی para linguistic

- تن صدا (شدت بلندی و کوتاهی)
- ریتم (عدم یکنواختی - داشتن زیر و بم)
- آهنگ صدا (داشتن احساس و هیجان - دلنشین و آرام بخش بودن)
- لحن کلام (دوستانه - ملایم - صمیمانه - ، تهدید آمیز - خشن)
- ترتیب بیان مطالب (زمان بندی - نظم - رعایت نوبت - سرعت گفتار - مکث - کشیدن - جمع بندی)
- حالت بیان مطالب
- ( لهجه - تکیه کلام - تناسب با درک و دریافت شنونده - ملاحظات موقعیتی )

موضوع گفتگو در نحوه ارتباط ما موثر می  
باشد.

# سبکهای گفتار

- امری : در را ببند.
- مودبانه : لطفأدر را ببندید.
- درخواستی -سئوآلی : میشه در را ببندی؟
- سئوآلی : می خوای در باز باشه؟
- غیر مستقیم : نمی دانم کی در را باز گذاشته-اینجا سرده

همواره آنچه می خواهید بگویید با رفتار غیر  
کلامی مناسب هماهنگ سازید.

پیام های کلامی و غیر کلامی  
ناهمخوان می تواند باعث سوء تفاهم  
گردد.

# فرآیند بیان کلامی

• شروع

• ادامه

• خاتمه



چگونگی شروع ارتباط ادامه روند آنرا تعیین  
می کند.

اولین تأثیر ماندنی ترین تأثیر است.

# مراحل ارتباط کلامی

## ✓ مرحله آغازین :

- آراسته و خوشرو باشید و تبسم کنید .
- با یک سؤال ساده شروع کنید .
- در مورد خودتان بگویید ( خودافشایی )
- به طرف مقابل توجه نشان دهید .
- از تعریف و تمجید و تأیید استفاده کنید .

# مراحل ارتباط کلامی

## ✓ ادامه گفتگو

- خوب گوش کنید .
- به صحبت علاقه نشان دهید .
- بازخورد دهید .
- علایق خودتان را بیان کنید .
- خلاصه کنید .
- به موقع موضوع صحبت را عوض کنید .

# مراحل ارتباط کلامی

## ✓ پایان گفتگو

- پایان دادن به گفتگو با یک احساس خوشایند دو طرفه از مصاحبت با شما خوشحال شدم و ...
- از اینکه به صحبت‌هایم توجه کردید ممنونم ...
- از آشنایی تان خوشحال شدم .
- توجه به رفتارهای غیرکلامی ناشی از خستگی و بی میلی
- جمع بندی کردن

## موانع گفتاری در درون گوینده :

- تأکید زیاد بر رفتار ظاهری اثر پیام را کاهش می دهد .
- سریع حرف زدن و ندادن فرصت پردازش
- بالا بردن تن صدا نیز اثر انتقال پیام را می کاهد .
- لحن و آهنگ نامناسب
- عدم زمان بندی مناسب در ارائه پیام ( خیلی زود - خیلی دیر )
- نامتناسب بودن گفتار با موقعیت ( ادب و نزاکت )
- عدم توانایی در استفاده از بازخورد و پاسخ به آن
- نارسا بودن و روشن نبودن پیام
- عدم ابراز احساس در گفتار

# موانع گفتاری در شنونده

- عدم تماس چشمی
- - گوش نکردن
- تمسخر - تحقیر - انتقاد
- نتیجه گیری عجولانه
- داشتن تعصبات و عقاید قلابی و پیشداوری
- عدم پذیرش گوینده
- بازخورد ندادن

# موانع محیطی

- شلوغی - سر و صدا - رفت و آمد
- موانع فیزیکی
- وضعیت بدن

# تفاوت در گفتگو

- زنان و مردان به هنگام گفتگو از قواعد زبانی خاص خودشان پیروی می کنند و گاه همین موجب سوء تفاهم میشود.
- زنان سئوالات بیشتری از هم می کنند و کمتر می گذارند بین شان سکوت حاکم شود.
- مردان به هنگام صحبت اگر حرفشان توسط طرف مقابل قطع گردد سعی می کنند صدایشان را بلند تر کرده یا با سکوت ناراحتی خود را اعلام می کنند.



# توصیه های کلی برای بهتر کردن ارتباط کلامی

- به طور مداوم و پشت سر هم صحبت نکنید.
- آن چه را می گوئید روشن و واضح بیان کنید.
- با بیان جزئیات خسته کننده صحبت را به درازا نکشید.
- بین آنچه می گوئید و تن و آهنگ صدایتان هماهنگی برقرار کنید.
- به شنونده نگاه کنید.
- خود را بجای شنونده گذاشته و احساس او را در نظر بگیرید.
- از واژه های تعمیمی همیشه و هرگز کمتر استفاده کنید.
- نصیحت نکنید.
- استفاده از کلمات و جملات مثبت و مناسب
- فرمول xyzموقیت- رفتار- احساس

## انتقال پیام

۳۵% کلامی و ۶۵% غیر کلامی است

## همچنین

## تأثیر پیام

۷% کلامی

۳۸% به تن صدا و □ حن آن

و ۵۵% غیر کلامی است .

## انواع ارتباط غیر کلامی :

- تبسم
- حالات نگاه
- تن و آهنگ صدا
- وضعیت بدن ( ایستادن - نشستن - حرکت )
- ژست های بدنی
- حرکات سر و چهره ( ابرو - دهان و .. )
- تماس
- فاصله فیزیکی
- ظاهر (باس و آرایش)

## زبان بدن

- ۸۷٪ اطلاعات از طریق چشم ۹٪ گوش و ۴٪ سایر حواس به مغز وارد می شود
- ۵۵ تا ۶۵٪ یک پیام بطور غیرکلامی انتقال یابد  
اعتبار علایم غیرکلامی ۵ برابر بیشتر از علایم گفتاری است .
- زبان بدن دروغ نمی گوید .
- با افزایش تحصیلات استفاده از ارتباط کلامی بیشتر از غیرکلامی می گردد .
- وضعیت فیزیکی ما به شناخت دیگران از ما کمک می کند .
- ما باید یاد بگیریم به زبان بدن خود کنترل پیدا کنیم .

# تن آگاهی BODY AWARENESS

به وضعیت فیزیکی خود توجه کنید.  
معمولاً چگونه می نشینید؟ می ایستید؟ می خوابید؟  
الان چه حاتی به خود گرفته اید؟  
آیا معنای آنرا می دانید؟  
دیگران چه برداشتی از این حیات شما دارند؟

## ۳ نوع ارتباط غیر کلامی:

• **زبان اشاره** : شامل فرم های رمز شده مثل حرکت شست دست یا علایم راهنمایی

• **زبان عمل** : شامل حرکاتی که برای رفع نیازها بکار می رود مثل نشستن - دویدن - خوابیدن

• **زبان اشیاء** : شامل نمایش اشیاء مادی همراه با بدن یا بدون آن مثل □ باس پوشیدن - وسایل منزل

## راههای ارتباط غیرکلامی:

- **حالات چهره** : شامل حرکات ابرو و دهان و صورت
- **ژستها** : شامل حرکاتی در بکاربردن دستها، انگشتان، سر و تنه، پاها
- **حالات بدنی** : شامل مثل نشستن - ایستادن - راه رفتن - دویدن - خوابیدن
- **تماس چشمی**

## مثالهایی از زمینه های ژنتیکی زبان بدن :

گذاشتن دستها روی سینه

انداختن پاها روی هم

پوشیدن کت - کفش

حرکات تأیید و انکار با سر

بالا انداختن شانه ها موقع ابهام

نشان دادن دندانها

## مثالهایی از زمینه های قراردادی :

علامت شست : ایست - توهین-OK

حلقه کردن انگشت و شست: پول ، صفر ، پوچ ، OK ، توهین

علامت V : پیروزی ، توهین ، عدد ۲



# فاصله ( حریم ها )

## محدوده حریم ها :

صمیمی cm ۱۵-۴۵

شخصی cm ۴۶-۱۲۰

اجتماعی cm ۱۲۰-۳۶۰

عمومی cm ۳۶۰

علیرغم این فواصل در فرهنگهای مختلف اعم از شهری و روستایی این حریم متفاوت است. علاوه بر اینکه در مکانهای مختلف مثل منزل - محل کار - اتومبیل - و..... نیز این فواصل مقداری جابجای شود.

مثلهایی از حریم ها شامل نشستن روی نیمکت پارک - سینما - اتوبوس - آسانسور - تاکسی - میز کنفرانس - تویات عمومی - افزایش جرایم در محلات شلوغ - عصبانیت تظاهرکنندگان - دست دادن دونفر شهری و روستایی - قراردادن اشیاء شخصی یا نوشتن نام روی آنها.

برقراری و حفظ رابطه بستگی به رعایت حریم افراد و احترام به آن دارد.

فاصله ها با میزان علاقمندی - پایگاه اجتماعی و غریبه یا آشنا بودن در ارتباط است.

## جهت بدن :

- جهت بدن برخلاف جهت سر نشانگر مسیر مورد علاقه ذهن فرد است .
- زاویه صفر درجه نسبت به صرف مقابل بیانگر نیاز به حفظ حریم خصوصی بین دو نفر است
- زاویه ۹۰ درجه نیاز به استقلال را نشان می دهد
- زاویه مثلثی به دعوت شخص سوم و پذیرش وی اشاره دارد
- برای نگه داشتن فرد سوم در مکالمه به نوبت باید جهت سر را به طرف ایشان برگرداند .

# حرکات و علایم دست:

- کف دست باز-بلندکردن دست برای سوگند - گذاشتن دست روی سینه و قلب = صداقت
- انگشت اشاره = تنبیه - دستور - پرخاش
- انواع دست دادن : خردکننده - ماهی مرده - کشیدن - کف دست روبه بالا- کف دست روبه پایین
- انگشتان گردشده مقابل صورت : ناکامی-روحیه منفی-پنهان کردن یک فکریاحساس منفی
- دستهای شیب دار: اطمینان به نفس
- ماییدن دست به هم: اشتیاق
- گرفتن مچ دست از پشت -گرفتن آرنج دست از پشت :بی قراری وتلاش برای کنترل خود
- دست روی دهان و بینی : دروغ گفتن - مخفی کردن یک فکر
- ماییدن چشم =کشیدن گوش : بی میلی به دیدن و شنیدن
- ضربه زدن - ضرب گرفتن: بی صبری و بی تابی
- دست به صورت انگشت به شقیقه : ارزیابی
- دست به سینه : انتقاد-دفاع
- جمع کردن دستها در جلودرجات ایستاده :اطاعت از مقام برتر
- ایجاد مانع درمقابل بدن باکیف : سعی درپنهان کردن ناراحتی

# تماس چشمی :

- برای ایجاد تفاهم لازم است ۶۰ الی ۷۰ درصد نگاهها باهم تلاقی پیدا کنند
- در یک محاوره دونفره معمولی دو طرف ۶۰ درصد به هم نگاه می کنند تنها ۳۰ درصد تلاقی صورت می گیرد در هنگام گوش دادن شنونده ۷۵ درصد نگاه متقابل ۱ ثانیه و نگاه خیره ۳ ثانیه طول می کشد
- با کاهش فاصله تماس چشمی هم کم می شود.
- انبساط مردمک می تواند نشانه عشق باشد و انقباض آن علامت عصبانیت.
- عدم تماس چشمی = پنهان کردن یک موضوع
- نگاه با ابرو بالا رفته و از کنار = عصبانیت - شک و تردید - انتقاد
- نگاه با ابرو بالا رفته و از کنار با تکان دادن سر = علاقمندی - ارزیابی
- نگاه با ابرو بالا رفته و گوشه های دهان پایین آمده = تعجب
- بستن چشم بر کسی = عصبانیت - دل سردی
- از خیره شدن به فرد مقابل بپرهیزید

# حرکات سرو چهره

- گره کردن ابروها = خشم - ناراحتی و درد
- بالا بردن ابروها = تعجب - دریافت
- تکان دادن سر رو به پایین = تأیید - تسلیم
- تکان دادن سر رو به اطراف = مخالفت - تأسف
- تکان دادن سر رو به پایین = انکار و عدم پذیرش

# ژست ها

- بالا انداختن شانه ها = نفهمیدن موضوع - رفع مسئولیت
- مالیدن چانه = ارزیابی
- انگشت روی شقیقه = تفکر و تأمل
- دست به کمر = مقابله
- دست به چانه = اشتیاق

آنجایی که بین پیامهای کلامی و غیر کلامی تناقض وجود دارد افراد عموماً به جنبه های غیر کلامی بیشتر اعتبار می دهند.



اگر خواستی حقیقت انسان را دریابی به آنچه  
می گوید گوش مده به آنچه نمی گوید گوش  
فرا ده

خلیل جبران



# گوش دادن:

## شنیدن :

دریافت محرک های شنیداری بطور غیرارادی است

## گوش دادن:

دریافت و تفسیر محرکهای شنیداری بطور انتخابی است

منهم الذی یؤذون النبی و یقولون هو اذن ... قل اذن

خیر لکم . سوره توبه

منافقین از فرط گوش دادن پیامبر به امتش به  
ایشان می گفتند گوش و خدا پاسخ می دهد  
پیغمبر شنوایی خوبی هست .

آدمی فربه شود از راه گوش

جانور فربه شود از ملق و نوش

مولوی

# اهداف گوش دادن

- ✓ راهنمایی گرفتن
- ✓ درک دیگران
- ✓ حل مشکلات
- ✓ فهمیدن احساسات دیگران
- ✓ حمایت عاطفی دیگران
- ✓ کسب اطلاعات

# انواع گوش دادن

- غیرفعال : تماشای تلویزیون یا موسیقی
- فعال : هدفمند

## شیوه گوش دادن فعال :

- نگاه کردن به طرف مقابل ( تماس چشمی ) برای نشان دادن توجه به گوینده
- متمایل شدن به سمت گوینده و نزدیک شدن به وی
- تکان دادن سر و استفاده از حرکات صورت
- استفاده از اصوات تأیید کننده : آها - بله - هوم - خب - که اینطور - عجب
- بصورت باز سؤال کنید .
- بازخورد بدهید ، بازگویی کنید خلاصه کنید .
- به هدف گوینده از بیان سخنانش توجه کنید .
- - به سبک و نحوه بیان گوینده توجه کنید .
- نشانه های غیر کلامی گوینده را سعی کنید تکرار کنید.
- بطور باز سؤال کنید.

# اشتباهات گوش دادن فعال :

- سخنان طرف مقابل را قطع نکنید .
- از انجام کارهایی که نشانگر بی حوصلگی شماست پرهیز کنید .
- مثل نگاه کردن مکرر به ساعت - تماشای بیرون - ورق زدن - یک مجله - آه کشیدن - خمیازه کشیدن - خاراندن سر
- قطع کردن و عوض کردن موضوع
- بادیگری صحبت کردن
- مخالفت کردن
- تکرار کلمه به کلمه گفته های طرف مقابل
- عقب ماندن : داشتی می گفتی که
- حذف کردن قسمتهای مهم گفته های طرف مقابل یا اضافه کردن به آن
- از شدت احساسات طرف مقابل کاستن یا شدت بخشیدن
- پیشگویی کردن
- تحلیل و تفسیر کردن ، قضاوت کردن
- ارجاع به خود
- بی توجهی به احساس فرد مقابل از آنچه بیان می کند: کم اهمیت کردن، منطقی کردن، اطمینان دادن، راه حل ارائه دادن

گوش دادن فعال به اندازه  
حرف زدن و یا حتی بیشتر از  
آن انرژی مصرف می کند



کودک انسان ظرف دو سال  
صحبت کردن را می آموزد اما  
گاهی شصت سال طول می کشد  
تا کسی گوش کردن را بیاموزد.

# حساسیت و دقت نظر در روابط

- حساسیت توانایی درک و پیش بینی احساسات ، اندیشه ها و رفتار دیگران است .
- فرد حساس و دقیق با مشاهده دیگران بدون تأثیر روی آنان بواسطه حضورش اطلاعات زیادی درباره آنان پیدا می کند .
- ما با قضاوت هایمان و ارزیابی ها و تقسیم افراد به خوب و بد وسعت میدان دید و درک خود را راجع به دیگران محدود میسازیم
- حساسیت مستلزم استفاده کامل از قدرت حسی خودمان است .

# استفاده از بازخورد

- بازخورد می تواند بر انگیزاننده یا منع کننده فرستنده پیام گردد .
- بازخورد به اصلاح ارتباط - ایجاد اعتماد و احترام متقابل کمک می کند .

# باز خورد بدهید.

باز خورد دادن راهی برای بررسی این است که آیا برداشت شما درست است یا خیر.

زمانی که گوینده مکث می کند، فرصت مناسبی برای شما فراهم می کند تا دریابید که آیا آنچه را که شنیده یا دیده‌اید به درستی فهمیده‌اید یا خیر. این کار با استفاده از

**باز خورد انجام می شود. باز خورد دادن از یک سو**

وسایله‌ای است برای محک زدن شنیده‌ها و دیده‌های شما، و از سوی دیگر وسیله‌ای است برای کمک به فرد مقابل تا

در یابد که آیا واقعاً آنچه را که احساس

می کند به درستی منتقل کرده است یا خیر

# انواع بازخورد

## • بازخورد مثبت :

آن دسته از پاسخهای ظاهری شنونده که برای شکل گیری و اصلاح رفتار ارتباطی متعاقب گوینده به کار می روند مثل حرکات سر و صورت

## • بازخورد منفی :

آن دسته پاسخهایی که جنبه تنبیهی دارد مثل بی توجهی - خمیازه و ...

## • بازخورد صفر:

نشانه بی اعتمادی و ناراحتی از ارتباط است .

## عبارات باز خور دی :

استفاده از ضمیر من - مرا - مال من - ما - همه

## استفاده از عبارات حسی در تعبیر و تفسیرها :

دیدم - می بینم که - حس می کنم - متوجه شدم - بنظر می آید - ظاهراً تو

## بازتاب افکار :

بنظرم - به عقیده من - فکر می کنم - انتظار دارم - اگر اشتباه نکنم - مقصودت این است که

## بازتاب احساسات :

احساس می کنم - خوشحال از اینکه - ناراحتم از اینکه مطمئنم که - افتخار می کنم - تو احساس می کنی

( از احساس می کنم به جای فکر می کنم استفاده نکنید )

اگر چه احساسات از طریق غیرکلامی ابراز می شوند اما با کلمات بر قدرت آن می افزایید .

## بازتاب خواسته ها تا دیگران بدانند شما چه می خواهید :

من می خواهم - نمی خواهم - دوست دارم - قصد دارم - مایلم

## بازتاب اقدامات :

بیان اینکه شما چه کرده اید - چه می کنید - چه خواهید کرد .

## صرف زمان لازم در مراودات:

• گوش دادن ۴۲%

• حرف زدن ۳۲%

• خواندن ۱۵%

• نوشتن ۱۱%

طبق یک نظریه ( برن ) ارتباط گفتاری بنا به نیاز  
کودک به نوازش شکل می گیرد، کودک  
رفتارهای کلامی ای را فرا می گیرد که نیازهایش  
را بیشتر اقیاع کند .



طبق یک فرضیه در یک ارتباط بین شخصی  
،هیچکس به تمامی بادیگری ارتباط برقرار نمی  
کند و معمولاً ما با تصویری که از دیگران در  
ذهن داریم ارتباط برقرار می کنیم اما هرچه  
بیشتر در مورد وی بدانیم بیشتر می توانیم بجای  
تصویر شخصی با خود شخص ارتباط برقرار  
سازیم .

ما با تصویری که از دیگران در ذهن داریم با  
ایشان ارتباط برقرار می‌کنیم . اگر این تصویر با  
تصویری که آنان از خود دارند ، سازگار نباشد  
نمی‌توانیم ارتباط خوبی با آنها برقرار کنیم .  
ارتباط کلامی وسیله‌ای برای رسیدن تصویرهای  
معتبر از یکدیگر است .

گاهی اوقات دیگران ما را آنگونه که می خواهند  
می بینند و ما نیز دیگران را آنگونه که خود می  
خواهیم می بینیم