

مهارت‌های ارتباطی در خوابگاه

ورود به دانشگاه مقارن با چالش‌های زیادی است. یکی از آنها، که البته برای دانشجویان خوابگاهی بیشتر مطرح است، برقراری ارتباط با سایر دانشجویانی است که با فرهنگ‌ها و پیشینه‌های مختلف گرد هم جمع شده‌اند. تفاوت‌های زیادی بین اعضای جامعه پیش‌روی دانشجوی جدیدالورود وجود دارد. تفاوت‌های تربیتی، آداب‌آشنایی و گرم گرفتن با سایرین، عادات، رویکردها و الگوهای رفتاری و ارزشی که حتی می‌توانند با نظام ارزش‌های ما در تعارض باشند. این تفاوت‌ها گاه تا جایی بالا می‌گیرد که تنها نقطه مشترک ما و هم‌اتاقی‌مان در عبور از سد کنکور خلاصه می‌شود. یک مثال ساده این تفاوت‌ها می‌تواند اختلاف در عادت درس خواندن باشد؛ هم‌اتاقی شما عادت داشته باشد با صدای بلند درس بخواند و شما برای درس خواندن به محیطی آرام نیاز داشته باشید. و یا اینکه شما ترجیح دهید بیشتر در خودتان باشید و حال آنکه هم‌اتاقی‌تان این برخوردتان را حمل بر غرور بیجا و یا عدم تمایل‌تان برای برقراری ارتباط با خود بدانند. مسلماً این تفاوت‌ها ملاکی برای قضاوت درباره درستی و یا نادرستی رفتار شما یا هم‌اتاقی‌تان نیست. هرچند در صورت ابراز برخورد نامناسب می‌تواند منجر به ایجاد کدورت و ناراحتی بین هم‌اتاقی‌ها شود. متأسفانه این کدورت‌ها زندگی شیرین خوابگاهی و آرامش شما را به مرور از بین خواهد برد و محیط امن اتاق را به میدان نزاع و درگیری تبدیل خواهد کرد. با این شرایط چه باید کرد؟

مهارت‌های ارتباطی ابزارهایی مناسب برای غلبه بر این قبیل مشکلات هستند. این مهارت‌ها به ما کمک می‌کند تا در برقراری ارتباط با دیگران موفق‌تر عمل کنیم و موثرتر در مقابل نظرات و رفتارهای دیگران واکنش نشان دهیم.

- شاید اولین اقدام در برقراری ارتباط موثر با دیگران تلاش برای درک آنان است. وقتی با پیش‌فرض‌های قدیمی خود به سراغ دیگری می‌رویم به جای دیدن طرف مقابل و درک او به دنبال اثبات نگرش‌های خود هستیم. بهتر است تلاش کنیم در هر ارتباطی دنیا را از دید طرف مقابل‌مان نیز ببینیم. تلاش کنیم درک متقابلی نسبت به طرف مقابل داشته باشیم. نگرش‌مان را کمی تغییر دهیم. شاید آنچه در نظر ما لجبازی دیگری است، تنها رفتاری نشأت گرفته از گذشته و تربیت فرد باشد که البته از نظر او چندان خارج از عرف نیست. باور کنیم این تفاوت‌ها نشانه ضعف، بدی و یا نادرستی طرف مقابل نیست. شیوه‌های متفاوت تربیتی منشا اصلی این تفاوت‌هاست. به جای آن‌که این تفاوت‌ها را حمل بر نقاط ضعف و یا ضدارزش تلقی کنیم بهتر است تلاش کنیم نگرش او را درک کنیم و بپذیریم. نباید از خاطر برد، نگرش، رفتارها و منش ارتباطی افراد با دنیای پیرامون متفاوت است. بهتر است به این تفاوت‌ها احترام بگذاریم.
- کار مهم دیگری که می‌توانیم انجام دهیم این است که در ایجاد ارتباط موثر توجه فعال به نگرانی‌ها و حرف‌های طرف مقابل توجه فعال داشته باشیم. برخوردهای کلامی و غیرکلامی ما حامل پیام‌های مختلف برای طرف مقابل است. ارتباط چشمی مناسب بیانگر آن است که ما به حرف‌های دیگری گوش می‌دهیم، احساساتش را درک می‌کنیم، به وی توجه داریم و تلاش داریم راهی برای کمک کردن به وی پیدا کنیم. حالت‌های مختلف صورت، لبخند به جا و ابراز ناراحتی متناسب با کلام طرف مقابل به او نشان می‌دهد که به خوبی شنیده شده و احساساتش مورد احترام قرار گرفته است.
- مراقب انتقادات و پیشنهادات خود باشید. گاه قصد اصلی طرف مقابل تنها یک درددل کوتاه با شماست. نه گرفتن پیشنهاداتی که شاید خود نیز از آنها آگاه است. بهتر است به جای این‌که یک حل‌المسائل باشیم، نقش دوستی

همدرد و مهربان را ایفا کنیم. به خاطر داشته باشید دوستان را به رگبار انتقاد نگیرید. هیچ کدام ما از خطا مبرا نیستیم. چنانچه تصمیم به انتقاد گرفتید، صحبتتان را با تأکید بر نقاط قوت وی آغاز کنید. برای مثال، "فکرت به نظر عالی می‌رسد، اما به نظرم باید درباره جزئیات بیشتر فکر کنی. شاید بهتر باشد تغییراتی در برنامه‌ها ایجاد کنی." در صورتی که تصمیم به پیشنهاد راهکار گرفتید، توضیحات دقیق ارایه کنید. به طور کلی تکیه بر راهکارهای کلی مفید نیست.

- در هنگام بروز مشکل با هم‌اتاقی بهتر است اصول مذاکره و حل مسأله را در نظر بگیریم. مذاکره با هم‌اتاقی به معنی رسیدن به همه‌خواسته‌ها نیست. مذاکره نوعی "بده و بستان" است. برای رسیدن به نتیجه، باید هریک از طرفین از برخی خواسته‌های خود کوتاه بیایند تا به توافقی مشترک برسند. در این‌گونه مذاکرات هریک از طرفین باید همان قدر که به خواسته خود احترام می‌گذارند، خواسته‌های دیگری را نیز در نظر بگیرند. بهتر است با کمک شیوه‌های حل مسأله به دنبال راه‌حل‌های مختلف موجود بگردیم و با سبک و سنگین کردن هر راهکار به یک نتیجه مورد توافق برسیم.

- کمتر حرف بزیم، بیشتر گوش کنیم. بیشتر مردم از صحبت کردن درباره خود بسیار لذت می‌برند. اما در این مواقع باید مراقب باشیم، زیرا اگر همواره از کمالات یا مصیبت‌هایمان سخن بگوییم، دچار خودمحوری خواهیم شد. چنانچه مایل و قادر به گوش دادن حرف‌های دیگران باشیم، از سوی دیگران نیز مورد تحسین قرار خواهیم گرفت. اگر پیوسته در حال صحبت کردن از خود هستید این نصیحت اپیکتئوس، فیلسوف یونانی، را آویزه گوش قرار دهید:

«خداوند به ما یک زبان و دو گوش اعطا کرد تا بتوانیم دوبرابر آنچه که حرف می‌زنیم، بشنویم»

- از خود بپرسیم برحق بودن مهم‌تر است یا حفظ یکدلی؟ بسیاری از مشکلات موجود در روابط ناشی از این است که ما نمی‌خواهیم غرور شخصی‌مان را زیر پا بگذاریم. هیچ‌گاه اصرار نداشته باشید که حتماً حرف آخر را شما بزنید. از طریق بحث‌های فریبنده و بیهوده روابط سالم ایجاد نمی‌شود. فروتن و پذیرا باشید؛ بیشتر بحث‌ها ارزشی ندارد.

- از انتقاد و ایرادگیری بپرهیزیم. اگر برای دوستانمان ارزش قائل شویم، از پرداختن به عیویشان لذت نخواهیم برد. آنان بالاخره حرف‌های ما را خواهند شنید اما با تلف کردن وقت روی ویژگی‌های منفی یکدیگر در واقع روابطمان را تضعیف می‌کنیم. درباره هیچ‌کس پرحرفی نکنید؛ ما به افرادی که در پرحرفی زبانزد هستند، اعتماد چندانی نداریم. اصولاً ما به افرادی که درصدد ایراد گرفتن از دیگران نیستند، بیشتر اطمینان داریم و برایشان ارزش قائلیم.

- عفو و گذشت داشته باشیم. گذشت داشتن فقط یک شخصیت کلیشه‌ای نیست؛ یک عامل نیرومند و مهم در حفظ روابط سالم است. گذشت واقعی، به معنای توانایی فراموش کردن گذشته‌هاست. گذشت واقعی این نیست که یک روز اهل بخشش باشیم و چند هفته بعد دوباره بداخلاقی کنیم. به یاد داشته باشید اگر ماهم مرتکب اشتباه می‌شویم دیگران حاضرند ما را ببخشند و اشتباهمان را فراموش کنند.

- گاهی سکوت کنیم. گاهی اگر با نظر یکی از دوستانمان موافق نبودید، درصدد استدلال برای عملی نبودن آن نباشید، سکوت اختیار کنید. او را به حال خود بگذارید. تصور نکنید در برابر اعمال آنان مسئول‌اید. می‌توانید به او پیشنهاد کنید، اما نمی‌توانید برایش تکلیف تعیین کنید.

- حسن نیت داشته باشیم. اگر در دوستی به دنبال سود و منافع باشید، روابط شما واقعی و صمیمانه نخواهد بود. اگر برای نفع شخصی به برقراری دوستی اقدام کنید، در خواهید یافت که دیگران نیز همین‌گونه با شما رفتار خواهند کرد. این نوع دوستی، به عدم اطمینان و حسادت منجر می‌شود. به‌علاوه، همین دوستان "باحال" درست موقعی که به آنان نیاز دارید، ناپدید می‌شوند. دوستی حقیقی باید براساس حمایت دوجانبه و حسن نیت برقرار شود و عاری از هرگونه قصد و غرض فردی باشد.
 - احساس برتری یا حقارت را کنار بگذاریم. راز واقعی روابط سالم، ایجاد احساس برابری است. این بدان معناست که تاثیر حرف‌ها و اعمالتان را بر دیگران در نظر خواهید گرفت. اگر برداشت درستی از مفهوم برابری داشته باشید، رنجاندن دوستانتان برایتان دشوار می‌شود. با وجود احساس برابری، روابط شما عاری از حسادت و بی‌اعتمادی خواهد بود. احساس برابری شما را در موفقیت دوستانتان سهیم می‌کند. برای ایجاد برابری باید احساس برتری و تحقیر و نیز حقارت را کنار گذاشت. در روابط دوستانه نباید دیدگاه قضاوتی داشت. اساس روابط سالم و موفق، وابسته به این قانون طلایی است که: «با دیگران همان‌گونه رفتار کن که با خودت رفتار می‌کنی».
 - گاهی شوخ‌طبع باشیم. خودتان را خیلی جدی نگیرید. به خودتان بخندید و گاهی به اشتباهات خودتان بخندید.
 - این‌ها به معنای تحقیر نیست بلکه نوعی رهایی از منیت است. شوخی غالباً بهترین پادزهر برای تخلیه هیجانی است.
 - به ایجاد روابط بپردازید نه به تحلیل آنها. حفظ روابط سالم، به معنای گذراندن چند ساعت وقت روی صندلی روانشناس نیست. بلکه منظور از آن، اختصاص مدتی کوتاه برای فکر کردن به دیگران و به یاد داشتن روز تولد و سالگردهاست. بررسی و موشکافی روابط، اشتباه است، زیرا همه چیز را ذهنی می‌کند. بهتر است تجربیات منفی را فراموش کنیم. روابط خوب باید خودبه‌خود و از نو شکل بگیرند و در آنها فضای دلگرمی و عشق بیش از بحث باشد.
 - قاطعیت مهارت دیگری است که به شما کمک می‌کند تا خواسته‌تان را مطرح کنید. قاطعیت به معنای مطرح کردن خواسته‌ها ضمن احترام گذاشتن به خواسته‌های دیگری است. برای ارتقاء توانمندی‌تان در قاطع بودن حتماً به منابع رجوع کنید و از کمک متخصصان بهره ببرید.
- در پایان به خاطر داشته باشید برخی افراد در این مهارت‌ها توانمندتر از سایرین هستند و دیگران احتیاج به تمرین بیشتری دارند. تمرین به شما کمک می‌کند تا به مرور توانمند و موفق‌تر باشید.