

درباره مهارت‌های ارتباطی بیشتر بدانیم

«ص» فرد بسیار پر استعداد و کوشایی است و به همین دلیل اولین باری که در کنکور شرکت کرد در دانشگاه قبول شد و از شهرستان به تهران آمد، ولی ترم اول به او خیلی سخت گذشت او فردی خجالتی و کمرو بود و به همین دلیل زمانی که با چند نفر دیگر هم اتاق شد نمی دانست با آنان چه رفتاری داشته باشد و چون احساس می کرد آنها با هم آشنا هستند و او غریبه است، خود را از صحبت ها و بحث های آنان کنار می کشید و سعی می کرد بیشتر به کارهای شخصی خود بپردازد. پس از گذشت مدتی «ص» احساس کرد آنها هم تمایل چندانی برای برقراری ارتباط با او ندارند و به نظر می رسید که آنان بیشتر ترجیح می دهند که با هم باشند. «ص» احساس بدی در مورد خود داشت این که یک مزاحم است و این موضوع خیلی او را آزار می داد. پس از مدتی متوجه شد هم اتاقی های او از قبل چندان آشنایی با یکدیگر نداشته اند و فقط از ابتدای ترم فعلی با یکدیگر صمیمی شده اند و چون او دانشجوی ورودی جدید بوده است دو هفته دیرتر با آنان آشنا شده است. او تعجب می کرد که چگونه آنها این اندازه با یکدیگر صمیمی شده اند. «ص» با وضع بدی رو به رو شده بود. از یک طرف مایل بود با هم اتاقی ها ارتباط برقرار کند و از طرف دیگر این فکر که هم اتاقی هایش از حضور او معذب هستند مانع از این بود که بتواند به آن ها نزدیک شود.

«م» سعی می کرد با همه افراد ارتباط برقرار کند. او از این که دوستان زیاد و متعددی داشته باشد لذت می برد. افتخار او در زندگی داشتن دوستان و آشنایان متعدد بود. با این حال چیزی که متوجه نمی شد این بود که گاهی اوقات عده ای از وی کناره گرفته و دور می شدند و یا گاهی به نظرش می رسید که در بعضی موارد عده ای مایل به ارتباط با او نیستند و او این موضوع را متوجه نمی شد. «م» در فعالیت های کلاسی نیز مشارکت زیادی از خود نشان می داد. در انجام پروژه ها و مقاله های گروهی اولین نفری بود که داوطلب تقسیم کار و برنامه ریزی بود و متوجه نمی شد چرا عده ای در پاره ای موارد از فعال بودن او احساس نارضایتی می کنند. چند بار نیز پیش آمده بود که دانشجویان دیگر به او اعتراض کرده بودند که در همه کارها دخالت می کند و یا در همه جا سعی می کند نظر و ایده خودش را اعمال کند و فرصت اظهار نظر را از دیگران می گیرد. «م» از این نظرات تعجب می کرد چون واقعا چنین قصدی نداشت.

آن چه مطرح شد نمونه هایی از مشکلات شایعی است که به هنگام برقراری ارتباط پیش می آید و باعث سوء تفاهم بدفهمی، رنجش، خصومت و دل سردی از یکدیگر می شود. شاید بپرسید مشکل از کجاست؟ چرا افراد متوجه احساسات دیگری می شوند؟ چرا گاهی اوقات علی رغم این که نیت بدی ندارند، رفتار بد و نامناسی را هم انجام نمی دهند و حتی از نظر خود رعایت دیگران را هم می کنند ولی باز هم چنین اختلافات و سوء تفاهم هایی پیش می آید؟

حقیقت آن است که ارتباطات و روابط انسانی موضوعی پیچیده است و نیاز به آن دارد که افراد با چنین پیچیدگی هایی آشنا شده و راه های برطرف کردن آنها را نیز بیاموزند. **اولین نکته** بسیار مهم در برقراری ارتباطات انسانی آن است که به یاد داشته باشید این ارتباطات دو طرف دارند، یک طرف شما هستید و طرف دیگر دوستان و آشنایان قرار دارند. ممکن است از نظر شما رفتاری درست باشد ولی باید طرف مقابل را هم در نظر بگیرید، آیا نظر او هم همین است یا ممکن است متفاوت باشید. «ص» و «م» با آن که رفتارهای متفاوتی از

خود نشان می دادند ولی در یک نکته کاملاً مشابه بودند و آن این که بر اساس فکر، حدس، گمان یا نظر شخصی خود عمل می کردند، بدون آن که طرف های مقابل را در نظر بگیرند، بهتر بود «ص» ارزیابی می کرد که واقعا هم اتاقی های او از قبل با یکدیگر آشنا بوده اند؟ آیا در ابتدا آنها ترجیح می دادند با یکدیگر باشند یا این فقط یک حدس و گمان از طرف خودش بود؟ در مورد «م» هم همینطور، او ارزیابی نمی کرد که آیا افرادی که با یکدیگر در حال بحث صمیمانه هستند تمایلی به شنیدن صحبت های او دارند؟ بهتر بود که «م» نظر دوستانش را نیز جویا می شد.

دومین نکته مهم و اساسی در اینجا آن است که به یاد داشته باشید شما نمی توانید فکر دوستان و آشنایان را بخوانید، همانطور که آنان نمی توانند فکر و ذهن شما را بخوانند. تنها کاری که می توان انجام داد آن است که در مورد دیگران حدس هایی داشته باشیم و برای اطمینان از این که حدس و گمان ها صحیح است یا نه، بهتر است نظر دیگران را جویا شوید. مثلاً «ص» می توانست از هم اتاقی های خود بپرسد شما مدت زیادی با هم آشنا هستید یا نه؟ آیا من مزاحم شما نیستم چون به نظرم شما از قبل همدیگر را می شناسید، یا نکند که من جمع شما را بهم زده باشم؟ به این ترتیب، «ص» یا «م» فرصت داشتند تا افکار، نظرات و حدس و گمان خود را ارزیابی کنند تا از واقعی بودن آنها مطمئن شوند.

سومین نکته ای که باید در ارتباطات خود به آن ها توجه کنید آن است که دیگران نمی توانند فکر و ذهن شما را بخوانند و ممکن است آنها هم در مورد شما فکر خوانی کنند و حدس ها و نظرات اشتباهی در مورد شما داشته باشند. بعضی از رفتار های فرد در شرایط اجتماعی و گروهی به این فکر یا ذهن خوانی های منفی کمک می کند و به آن دامن می زند. به یاد داشته باشید، اصطلاحاً "نجوشیدن" با دیگران و یا همراه نشدن با دیگران در ارتباطات اجتماعی عامل مهمی است که باعث سوء تفاهم می شود و سبب می گردد که دیگران حدس و گمان های اشتباه داشته باشند. آن چه در مورد «ص» اتفاق افتاد ناشی از همین موضوع بود. آنان نمی دانستند چرا «ص» از آنها فاصله می گیرد و به همین دلیل افکار و حدس های اشتباهی داشتند. معمولاً مردم تصور می کنند فردی که از ارتباط کناره می گیرد به علت آن است که "خود را می گیرد"، "افاده دارد" "خودش را بالاتر از دیگران می داند" و مواردی از این قبیل. به همین علت دیگران متوسل به رفتار های تلافی جویانه و مقابله ای می شوند و مشکل فرد تشدید شده و رو به وخامت می رود. برای پیشگیری از ایجاد سوء تفاهم هایی از این نوع، سعی کنید حداقل ارتباط را برقرار کنید. منظور از حداقل ارتباط آن است که:

● به دیگران نگاه کنید.

● اگر آنان به نگاه شما جواب دادند یعنی اگر آنها هم شما را نگاه کردند، لبخند بزنید یا سری تکان دهید.

● در این موارد بهتر است کلام کوتاهی رد و بدل کنید مانند آن که "حالت خوبه" یا "چطوری" یا "خسته نباشی" یا "خوبی؟"

چنانچه طرف مقابل شما پاسخ متقابل داد یعنی به شما جواب داد، ارتباط را بیشتر کنید و موضوعی را برای ادامه صحبت فراهم کنید. در فرهنگ و ارتباطات ما معمولاً از این عبارات استفاده می کنند :

"چه خبر"، "خبر تازه چه داری؟"، "با درس ها چه میکنی؟". نکته مهمی که باید به آن توجه کرد این است که این نوع سوال ها جواب مشخص و خاصی ندارد بلکه هدف گوینده آن است که به نوعی "سر صحبت را باز کند" بنا براین ، می توانید جواب های کاملا متفاوتی به آنها بدهید.

● سؤال های باز مطرح کنید نه سوال های بسته. خصوصیت مشترک کلیه موارد بالا در آن است که یک سوال باز و وسیع مطرح شده، که فرد مقابل می تواند آن را بهانه ای برای صحبت قرار داده و اصطلاحا سر صحبت را باز کند. به همین دلیل به این نوع سوال ها باز پاسخ می گویند که جواب آنها می تواند متعدد و فراوان باشد و فرد مقابل را تشویق به صحبت کردن کند بدون اینکه او را محدود نماید. توصیه شده است که در این موارد سوال های بسته نپرسید. سوال های بسته معمولا پاسخ های یک کلمه ای دارند و با یک کلمه حتی با یک بله یا خیر موضوع تمام می شود. مثلا این سوال که با اتوبوس آمدی؟ یک سوال بسته است، یا جواب بله است یا خیر. این سوال را می توان به صورت باز پرسید: چطوری خودت را به دانشگاه رساندی؟ در این جا فرد مقابل فرصت دارد تا به صورت مفصل و کامل صحبت کند.

● هنگام صحبت کردن به فرد مقابل نگاه کنید و گاه با تکان دادن سر نشان دهید که به گفته های او توجه دارید و گوش می دهید.

● از لابه لای مطالب فرد مقابل سوال هایی برای ادامه صحبت بپرسید.

● در مورد مطالبی که فرد مقابل می گوید نظرات خود را مطرح کنید تا صحبت ادامه داشته باشد.

همانطور که مشاهده می کنید روش بالا کاملا برعکس رفتارهای ص است. او سعی می کرد کمتر با آنان ارتباط داشته باشد و به همین علت تا این حد در مورد او اشتباه شد.

نکته چهارمی که در برقراری ارتباط با دوستان و سایر دانشجویان بهتر از رعایت کنید آن است که ارتباط خود را به موازات (فیدبک) بازخوردی که از طرف مقابلتان می بینید، تنظیم کنید. در نظر داشته باشید که ارتباط اجتماعی یک "بده بستان" است. در جهت ایجاد و ابقای ارتباط و یا استفاده از اصول نکته سوم، شما سعی می کنید ارتباط برقرار کنید ولی اگر طرف مقابل تمایلی به برقراری ارتباط نداشت بهتر است شما قدم بیشتری بردارید به یاد داشته باشید شما یک قدم برمیدارید اگر طرف مقابل با پذیرش و استقبال از حرکت شما قدم بعدی را برداشت شما مجددا قدم بعدی را بردارید و اگر این کار را نکرد شما ارتباط خود را در همان مرحله نگه دارید. آیا م به این موضوع توجه داشت؟ «م» چون شنیده بود که گفته می شود برقراری ارتباط امری پسندیده و سالم است سعی می کرد در هر شرایطی و با هرکسی وارد ارتباط نشود و ارتباط خود را عمیق تر سازد بدون آنکه به احساسات، نظرات و تمایلات دیگری توجه کند و اهمیت بدهد.

همانطور که قبلا گفته شد، ارتباطات بین فردی موضوع پیچیده ای است که دو طرف دارد. حالا بد نیست رفتار افراد مقابل «ص» و «م» را بررسی کنیم. آیا آنان به عنوان دوستان هم کلاسی یا هم اتاقی می توانستند رفتار بهتری داشته باشند؟ آیا آنان می توانستند با

اعمال و رفتارهای مناسبی به دوستان خود کمک بیشتری کنند؟ مسلم است که می توانستند. آنان می توانستند با برخوردهای مناسب سوء تفاهم را سریع تر از بین ببرند. آنان چه اقدامی می توانستند انجام دهند؟

در مورد «ص»، آنها می توانستند در ایجاد ارتباط پیش قدم شوند و در این زمینه مناسب بود که موارد مربوط به نکته سوم را در مورد «ص» اعمال می نمودند. از سوی دیگر آنان می توانستند با پیش قدم شدن، بیان تجربه های روزهای اول زندگی دانشجویی خود، بیان قواعد و اصول خوابگاه، آموزش «ص» در مورد شرایط محیط جدید و خوابگاه به او کمک کنند تا بهتر بتواند با این تغییر نسبتاً بزرگ زندگی خود سازگار شود. هنگامی که زندگی دچار تغییر می شود از جمله شروع زندگی دانشجویی، شروع زندگی خوابگاهی، دوری از خانواده و مسائلی از این قبیل، وجود یک حامی، دوست و فردی که با محیط سازگار شده است، کمک و حمایت بزرگی است که می تواند فشار ناشی از این تغییر وضعیت را کاهش دهد. آنچه کمک می کند تا شرایط یک تازه وارد یا هر فرد دیگری را دریابیم آن است که بتوانیم خود را جای او قرار دهیم. به این مهارت همدلی گفته می شود که بعنوان یک مهارت بسیار مهم نیاز به آموزش جداگانه دارد.

در مورد «م» هم به نظر می رسد که دوستان و همکلاسی ها می توانستند به او کمک نمایند تا بهتر متوجه رفتار خود و اثر آن بر دیگران شده و آن را تغییر دهد. در این رابطه بهتر بود، دوستانش نظر و عقیده خود را به نحو روشن و مشخص تری به او اطلاع می دادند. آنان می توانستند بگویند: درست است که تو زحمت کشیده ای و این تقسیم بندی را انجام داده ای ولی به نظر می رسد در این مورد با هم اختلاف داریم و نظر ما این است که ... مهارتی که به شما کمک می کند تا بدون صدمه زدن به خود یا دیگری بتوانید نظرات یا خواسته های خود را بیان کنید، مهارت حل تعارض و همچنین مهارت قاطعیت نام دارد. این مهارت ها نیز بایستی آموخته شوند. لازم به ذکر است مهارت های ارتباطی مبحثی بسیار گسترده هستند که چنانچه مایل به آموختن آن هستید از بروشورها و کتابهای موجود می توانید استفاده کنید در کارگاههای مرتبط شرکت کنید یا از مشاورین متخصص کمک بگیرید.