

مهارت‌های برقراری ارتباط آموختنی است...

برخلاف تصور ما برقراری ارتباط با دیگران، گفت و شنود ساده نیست. بسیار پیش می‌آید که گوینده سخنی می‌گوید و شنونده مفهوم دیگری دریافت می‌کند. در واقع، در این حالت برداشت شنونده با قصد گوینده متفاوت بوده است. در چنین حالتی، احتمال به وجود آمدن سوء تعبیرها و در نتیجه ناکامی و حتی جدل زیاد می‌شود؛ امری که به هیچ وجه مطلوب ما در روابط بین فردی و محیط کار و تحصیل نیست.

برقراری ارتباط با سایرین نظیر هر مهارت دیگر آموختنی است. این مهارت‌ها به ما کمک می‌کند که در مسیر گفت‌وگو فقط به انتقال محتوای کلام فکر نکنیم و به انتقال و درک عواطف، احساسات و نیت پشت سخن و تاثیر کلام مان بر طرف مقابل نیز توجه داشته باشیم. با آموختن این قبیل مهارت‌ها متوجه می‌شویم که در این مسیر دو طرفه باید صحبت‌های فرد مقابل را نیز بشنویم و درک کنیم و نه تنها به شنیدن کلمات، بلکه به درک احساساتش نیز اهتمام ورزیم. به واقع در پایان چنین ارتباطی است که هر دو طرف شنیده و درک می‌شوند و سوء تعبیرها از منظور گوینده به حداقل ممکن می‌رسد.

برقراری ارتباط موثر در ارتقای کیفیت زندگی فردی هر یک از ما نقش بسزایی دارد. در محیط کار و تحصیل توانمندی کارگروهی، حل مسئله و قدرت تصمیم‌گیری و در محیط خانه کیفیت ارتباط مان با سایر اعضا و نیز حل تعارضات و اختلافات افزایش می‌یابد. در یک کلام این مهارت به ما کمک می‌کند تا در ارتباط با دیگران بهتر عمل کنیم.

برای کسب توانمندی ایجاد برقراری ارتباط موثر، باید مهارت‌های مختلفی بیاموزیم، از جمله: **مهارت‌های ارتباط غیر کلامی، گوش دادن فعال، قاطعیت و کنترل عواطف و احساسات از قبیل تنش و خشم.** به خاطر داشته باشید این مهارت‌ها نیز به تمرین و ممارست نیاز دارد. معجزه‌ای در کار نیست، ترک عادات اشتباه گذشته و جانشین کردن رفتار صحیح، به زمان و انرژی نیاز دارد.

اما موانع برقراری ارتباط موثر چیست؟

عواطف مدیریت نشده از جمله تنش. به طور کلی احساسات خارج از کنترل، مانع درک درست و کامل طرف مقابل می‌شود و به انتقال پیام‌های غیر کلامی نامناسب می‌انجامد و در نتیجه الگوی رفتاری نامناسب را رقم می‌زند. این به معنای نامناسب بودن عواطف و انکار آنها نیست. بلکه ما را موظف می‌کند تا آنها را بهتر بشناسیم و برای مدیریت آنها تلاش کنیم. شاید در طول مکالمه فرصتی برای این قبیل بررسی‌ها نباشد. بهتر است در این حالت فقط چند دقیقه به خود فرصت دهید تا غلیان این عواطف را کنترل کنید و بعد به صحبت ادامه دهید. می‌توانید در زمان مناسب به بررسی آنها بپردازید و ضمن پذیرش آنها راهکارهای مناسب برای مدیریت‌شان پیدا کنید.

فقدان توجه و تمرکز کافی در جریان ارتباط. مشکل بسیاری از ما در ارتباطات بین فردی این است که شنونده‌های خوبی نیستیم. در حین صحبت طرف مقابل به جای دقت و تمرکز بر صحبت‌ها و پیام‌های وی پیامک‌های مان را نگاه می‌کنیم، ذهن مان درگیر حرف‌های بعدی، دیگری یا برنامه آتی است، پیش از شنیدن کامل صحبت‌ها، قضاوت کرده و گمان می‌کنیم همه چیز را می‌دانیم پس نیازی به توجه نیست، و از این قبیل درگیری‌های فکری که نمی‌گذارد شنونده خوبی باشیم. این رفتارهای مزاحم همچنین مانع دریافت پیام‌های غیر کلامی فرد می‌شود. بهتر است در این حالت تلاش کنیم تا تمرکزمان را افزایش دهیم. همچنین بهتر است برای اینکه شنونده خوبی باشیم، تمرین‌هایی انجام دهیم.

عدم خودآگاهی. خودآگاه بودن یعنی شناخت ویژگی‌ها، احساسات، افکار و رفتار خود، بطور کلی و در لحظه. خودآگاهی گام اولیه برای رسیدن به اعتماد به نفس است. اگر خودآگاه نباشیم و اعتماد به نفس نداشته باشیم ممکن است برای دیگران فرد جذابی نباشیم و بدین ترتیب شاید مجبور باشیم فقط با افراد غیرجذاب در تعامل باشیم. برای آنکه روابط پرکیفیت و متعالی داشته باشیم ابتدا باید خود را بشناسیم و در مسیر ارتقاء رشد شخصی گام برداریم، در این صورت فرصت می‌یابیم با افراد کامل‌تری هم کلام و معاشر باشیم.

زبان بدن منفی یا نامناسب. رفتارهای غیر کلامی ما، مثل ارتباط چشمی، لبخند یا سایر حالت‌های چهره و بدن سهم مهمی در انتقال پیام‌ها به طرف مقابل دارد. این رفتارها باید با کلام ما هماهنگ باشد تا آن را تقویت کند. در صورت ناهماهنگی، احتمال دارد طرف مقابل تصور کند که ما صادق نیستیم. همچنین

احتمال دارد به دلیل عدم علاقه به صحبت فرد، پیام‌های منفی از طریق زبان بدن انتقال دهیم. در ارتباط موثر ما اجازه داریم ناراحتی خود را به شکلی معقول ابراز کنیم، اما باید از انتقال پیام‌های منفی جلوگیری کنیم.

استفاده کردن از قیچی‌های رابطه: روش‌هایی چون قضاوت، مقایسه کردن، مقایسه طرف مقابل با وضع خود یا دیگران، دلسوزی نابجا، نصیحت کردن، خود را عقل کل دانستن، دائماً راه حل دادن، وسط صحبت فرد پریدن، ناچیز شمردن مشکلات یا گفته‌های طرف مقابل، تعریف کردن خاطره‌های شخصی مشابه وسط صحبت‌های فرد و درک نکردن احساس طرف مقابل به تخریب رابطه می‌انجامد و دیگران را از ما دور می‌کند. بیشتر ما وقتی به مکالمه خوب فکر می‌کنیم بیشتر بر آنچه می‌خواهیم بگوییم تمرکز داریم، حال آنکه باید به مهارت‌های گوش دادن نیز توجه کرد. در واقع، علاوه بر محتوای کلام باید احساسی که گوینده منتقل می‌کند نیز درک شود.

گوش کردن آگاهانه تفاوت بارزی با شنیدن دارد. در گوش کردن فعال شما حتی به بالا و پایین شدن صدای گوینده که مشخصه‌ای برای احساسات اوست، توجه می‌کنید. کلام و زبان بدن شما اگر در حال گوش دادن فعال باشد به گوینده احساس درک و شنیده شدن می‌دهد و ارتباط عمیق‌تر و قوی‌تری بین افراد ایجاد می‌شود. این امر هم برای شنونده لازم است چون احساس خوبی انتقال داده است و هم برای گوینده، چراکه حس می‌کند درک شده است.

چگونه شنونده خوبی باشیم؟

- **کاملاً متمرکز باشیم.** برای دریافت پیام‌های غیرکلامی باید به زبان بدن، لحن صدا و سایر مولفه‌های زبان بدن توجه کامل داشته باشیم تا بتوانیم محتوای عاطفی کلمات را دریابیم. چنانچه تمرکز برایمان دشوار است، باید تلاش کنیم حرف‌های گوینده را برای خود در ذهن تکرار کنیم.
- **به حالت بدنی خود دقت کنیم.** بهتر است صاف بنشینیم و چانه‌مان را پایین نگهداریم و ترجیحاً گوش راست خود را برای شنیدن بهتر به سمت گوینده بگیریم. بخش چپ مغز که درگیر با فرآیندهای مرتبط با نیمه راست بدن است، در زمینه زبان فعال است و به ما کمک می‌کند تا بهتر کلام و عواطف نهفته در آن را دریابیم.
- **از مداخله در صحبت و تغییر جهت آن به دلیل نگرانی‌های خود بپرهیزیم.** به خاطر داشته باشید یک ارتباط موثر صرفاً سکوت کردن و منتظر نوبت بودن نیست. چرا که در این حالت شما به جای گوش کردن به حرف‌ها و عواطف طرف مقابل به حرف‌هایی که می‌خواهید بزنید فکر خواهید کرد. شک نکنید که طرف مقابل از حالت صورت شما خواهد فهمید که ذهن‌تان جای دیگری است. از طرفی پریدن وسط صحبت دیگران و پاسخ‌های نسنجیده و نابجا حس خوبی به طرف مقابل نمی‌دهد.
- **خود را علاقه‌مند به شنیدن نشان دهیم.** بایستی حالت چهره گرم و پذیرا باشد. به موقع بخندیم و در طول صحبت با تکان دادن سر و گفتن "بله" و از این دست رفتارها نشان دهیم که علاقه‌مند به شنیدن بیشتر هستیم.
- **قضاوت نکنیم.** قرار نیست در هر ارتباط با حرف‌های طرف مقابل موافق باشیم، اما برای اینکه شنونده خوبی باشیم و دیگری را بهتر درک کنیم باید قضاوت را کنار بگذاریم. بهتر است دنیا را از منظر او ببینیم و تلاش کنیم بدون قضاوت درباره رفتار و عقایدش فقط بشنویم. برای انتقاد و قضاوت بعداً زمان بگذاریم.
- **بازخورد بدهیم.** حرف‌ها را در زمان مناسب و به شکلی معقول، با زبان خودمان خلاصه کنیم و چنانچه سوالی داشتیم از گوینده بپرسیم. زمانی که احساس گوینده را دریافتیم می‌توانیم آن را به او بازخورد دهیم. البته باید مراقب باشیم از چه زبانی و در چه زمانی استفاده می‌کنیم. درک احساسات طرف مقابل و بازخورد مناسب احساس بسیار خوبی به فرد می‌دهد.

به زبان بدن توجه کنیم

ارتقای زبان بدن در افزایش کیفیت رابطه موثر است. در یک ارتباط موثر بهتر است دستها به سینه نباشند و فرد جلوی صندلی بنشیند و لم ندهد. ارتباط چشمی با طرف مقابل در طول صحبت باید حفظ شود و متناسب با اوضاع باشد.

در جایگاه شنونده بهتر است به تفاوت‌های فردی از منظر فرهنگ، مذهب، جنسیت، و حال عاطفی گوینده نظری داشته باشید. افراد در موقعیت‌ها و زمان‌های متفاوت از حالت‌های متفاوتی استفاده می‌کنند. دقت داشته باشید که تمام پیام‌های زبان بدن را به صورت یک مجموعه بنگرید و روی یکی از آنها بیش از حد تمرکز نکنید.

در جایگاه گوینده بهتر است از زبان بدن متناسب با گفتار آن استفاده کنید تا متهم به دروغ‌گویی نشوید. از طرفی متناسب با محتوای کلام از زبان بدن بهره ببرید. برای مثال لحن صحبت با کودکان باید با بزرگسالان متفاوت باشد. همچنین به سابقه فرهنگی، جنسیتی و مذهبی فرد نیز توجه کنید که بتوانید از پیام‌های مناسب‌تری استفاده کنید. و در پایان از زبان بدن برای انتقال پیام‌های مثبت استفاده کنید.

سطح تنش را کنترل کنیم

تنش و البته سایر عواطف خارج از کنترل مانع بزرگی برای برقراری ارتباط موثر است. تحت تاثیر این فشار ما قادر نخواهیم بود طرف مقابل را درک کنیم و به درستی بشنویم و از طرفی با ارسال پیام‌های کلامی و غیر کلامی نامطلوب مواجه خواهیم شد. ما در حال تنش قادر نیستیم طرف مقابل مان را آرام کنیم و در مجموع رابطه خوبی برقرار کنیم. رهایی از همه تنش‌های محیطی ممکن نیست و به هر حال هر کدام ما به طور روزمره با گروهی از آنها روبه‌رو هستیم. لذا بهتر است برای اجتناب از آثار منفی آن پاسخ‌مان را تغییر دهیم. پیش از شروع ارتباط می‌توانیم با فکر کردن درباره محتوای صحبت‌ها و جمع بندی افکار، به آرامش برسیم. با تمرین مهارت‌های آرامش‌بخشی خود را برای لحظات پر تنش آماده کنید. در حین ارتباط و زمانی که تنش و بحرانی ایجاد می‌شود، بهتر است سریع‌تر خود را آرام کنید. در این حالت گام اول شناسایی احساس غم، خشم یا اضطراب است. تا زمانی که از وجود این عاطفه آگاه نباشید نمی‌توانید برای رهایی از آن اقدام کنید. قبل از ادامه مکالمه بهتر است چند دقیقه صبر کنید تا دوباره آرام شوید یا در کل مکالمه را به زمان دیگری موکول کنید. اگر اوضاع مناسب بود می‌توانید از طنز استفاده کنید. شوخی می‌تواند جو صحبت را آرام کند، مشروط بر آنکه مناسب و با در نظر گرفتن شرایط طرف مقابل باشد.

مهارت‌های قاطعیت را بیاموزیم

قاطعیت به معنای حفظ احترام دیگران و در عین حال حفظ حقوق و ابراز خواست‌های خود است. به‌خاطر داشته باشید این بازی برد-برد شرط لازم برای یک ارتباط موفق است. در یک ارتباط موثر هر دو طرف راضی اند و برنده و بازنده‌ای وجود ندارد. برای نیل به این مهارت‌ها حتماً به منابع یاریگر رجوع کنید و نیز نکات زیر را رعایت نمایید:

- به خود و عقایدتان ارزش دهید و به آنها احترام بگذارید.
- خواست‌ها و احتیاجات‌تان را بشناسید و بیاموزید آنها را بدون آسیب زدن به خواست دیگران ابراز کنید.
- افکار منفی را در جهتی مثبت و مطلوب ابراز کنید.
- به طرف مقابل و پیام‌هایش بدبین نباشید.
- مهارت "نه" گفتن را بیاموزید.

و در پایان به خاطر داشته باشید ارتباط موثر مهارتی آموختنی است و با تمرین و ممارست ارتقا می‌یابد. دست از تلاش برندارید و در صورت لزوم از منابع یاریگر بهره ببرید.

(برگرفته از نشریه "پیام مشاور" دفتر مشاوره و سلامت وزارت علوم و مرکز مشاوره دانشگاه تهران. سال ۱۳۹۴)