

## مهارتهای ارتباطی خود را ارتقا دهید.

مهارتهای ارتباطی همواره و در رویارویی با هر کس میتواند یاریگر باشد. فرقی نمی کند طرف مقابلمان چه کسی باشد و رابطه شکل گرفته تا چه حد عمیق و حایز اهمیت باشد. روابط ما همواره می تواند دستخوش سوء تعبیر، ناکامی و منازعات شود. ممکن است گوینده چیزی بگوید و طرف مقابل به رغم تلاش برای تمرکز، چیز دیگری بشنود. ارتباط موثر با هر کس، همسر، همکار، فرزند یا دوست به ما کمک می کند تا در کنار ایجاد ارتباط مناسب در یکدیگر حس اعتماد، درک متقابل و احترام ایجاد کنیم. به علاوه به ما کمک می کند تا حس خوب شنیده شدن را در جریان ارتباط تجربه کنیم. لذا به نظر می رسد که صرف انرژی و زمان برای کسب این مهارتها گام بلندی در راه بهبود روابط، ارتقا سلامت روان و در نتیجه زندگی بهتر است.

تنها دلیل ارتباط انتقال اطلاعات بین دو نفر نیست. بلکه بیشتر از آن به معنای درک متقابل عاطفه و مقصودی است که در پس کلمات پنهان شده است. در این جاده دو طرفه شما قادرید منظور خود را به شکلی مطرح کنید که طرف مقابل آن را درک کند و از سوی دیگر منظور وی را بشنوید و احساس پشت کلماتش را درک کنید. به نظر می رسد در هر ارتباط پیامهای غیر کلامی نیز پا به پای کلمات جا به جا می شوند.

مهارت ارتباط یک استعداد ذاتی نیست بلکه مهارتی است که با تمرین به دست می آید. هر چند مهارتهای دیگر چنانچه درونی باشد نسبت به حالتی که تنها تابع یک فرمول باشد تاثیرگذاری بهتری خواهد داشت. کسب مهارت و درونی کردن آن مستلزم تلاش و ممارست است. مهارتهایی نظیر ارتباط غیر کلامی، گوش دادن فعال، توانایی ارتباط قاطعانه، توانایی مدیریت تنش در لحظه و توان درک عواطف خود و طرف مقابل از جمله آنهاست.

موانع مختلفی بر سر راه برقراری ارتباط موثر وجود دارد. از انجمله می توان به تنش و عواطف مدیریت نشده، عدم تمرکز، زبان بدن ناهمگون، و زبان بدن منفی اشاره کرد. ناآرامی، تنش و سایر عواطفی که در لحظه قادر به مدیریت آنها نباشیم می تواند مخرب رابطه موثر باشد چرا که می تواند احتمال سوء تعبیر و عدم درک متقابل را بالا ببرد. به علاوه سبب می شود که اشارات غیر کلامی به درستی تعبیر نشود و پیامهای غیر اصیل از برخوردهای مبهم دریافت شود. از طرفی مهارت برقراری ارتباط نظیر سایر فعالیتهای نیازمند تمرکز است. چنانچه فرد در جریان یک رابطه از لحاظ ذهنی و فیزیکی درگیر فعالیتهای دیگر باشد تمرکز کافی برای تصمیم گیری، استدلال منطقی و حل مساله در ارتباط را نخواهد داشت. وقتی همزمان بر مسایل دیگری نظیر صحبت بعدی طرف مقابل،

خیالپردازی ها و فکر کردن درباره موضوع دیگری تمرکز داریم قادر نخواهیم بود اشاره های غیر کلامی را به درستی دریافت و تفسیر کنیم. ارتباط فرآیندی است که در آن باید لحظه به لحظه متمرکز باقی بمانیم.

در جریان ارتباط باید تمرکز بالایی بر رفتارهای غیر کلامی داشت. رفتارهای غیر کلامی ناهماهنگ با کلام سبب می شود طرف مقابل احساس کند شما صادق نبوده اید. این امر می تواند ضربه بزرگی به حس اعتماد که از زیربنای اساسی رابطه است وارد آورد. برای مثال گوینده ابراز می کند که پذیرای حرفهای طرف مقابل است اما دست به سینه جلوی او می ایستد. به علاوه چنانچه یکی از طرفین با رفتارهای غیر کلامی منفی به مواردی که با آنها مخالف است پاسخ دهد می تواند ضربه دیگری به ارتباط وارد آورد. کاملاً طبیعی است که در هر ارتباطی موضوعاتی پیش بیاید که طرفین در آن اتفاق نظر نداشته باشند اما این به آن معنا نیست که اجازه داشته باشیم با بروز رفتارهای منفی و تدافعی رابطه را از شکل مطلوب آن خارج کنیم.

از آنجا که زبان بدن تاثیر بالایی در ارتباط دارد و در بیشتر مواقع این تاثیر حتی بالاتر از کلام است، لازم است برای ارتقا مهارتهای ارتباطی بر زبان بدن خود نظارت کامل داشته باشیم و در نظر داشته باشیم همواره در حال انتقال پیام هستیم بدون اینکه حتی یک کلمه رد و بدل شود. در نظر داشته باشید که حالت صورت، لبخند یا اخم، تکان سر، ارتباط چشمی، سبک نشستن و نگاه کردن و رفتارهای بدنی دیگر همه باید در نظر گرفته شود.

از دیگر مهارتهای مهم در ارتقا یک ارتباط موثر توانمندی گوش دادن فعال است. شنونده بودن فعال با شنیدن صرف متفاوت است. برخی نظریات روانشناسی معتقدند که بسیاری از ما در یک ارتباط بیشتر از آنکه بر حرفهای طرف مقابل متمرکز شویم درگیر دنیای درونی ذهنی خود هستیم. با شنیدن اشارات از طرف مقابل به دنبال مصادیق اشناهی ذهنی خود می گردیم. خاطرات گذشته خود را مرور می کنیم و یا به دنبال خواندن ذهن طرف مقابل و حدس زدن کلام بعدی وی هستیم. همه اینها مانع از آن می شود که ما پیام اصلی گوینده را درک کنیم و بیش از آنکه بر حرفهای او تمرکز کنیم بر دنیای درونی خود و واگویی های ذهنی متمرکز می شود. سعی کنید عوامل مزاحم خارجی را از خود دور کنید. برای مثال سعی کنید در حین صحبت سرتان را در گوشی فرو نبرید، به فعالیتهای دیگر مشغول نباشید و ارتباط چشمی خود را حفظ کنید.

بهتر است که فعال بودن (در مقابل منفعل بودن) در ارتباط را به طرف مقابل نشان دهیم. مهم است که طرف مقابل متوجه شود که ما حرفهای او را درک کرده ایم. یکی از بهترین روشها پرسیدن سوال برای شفاف کردن موضوع است. به جای حدس زدن ابهامات موضوع مطرح شده از گوینده بخواهید که آن را برای شما شرح دهد

و با توضیحات بیشتر روشن کند. از دیگر شو می توانید برای اینکه نشان دهید متوجه موضوع شده اید می توانید چند کلمه پایانی صحبت گوینده را تکرار کنید. با اینکار نشان داده اید که پیگیر صحبت‌های او بوده اید.

به عنوان گوینده تلاش کنید مفید و مختصر صحبت کنید. از اطنا و حاشیه پردازی جلوگیری کنید. حاشیه پردازی های بی مورد مسیر مستقیم صحبت را به انحراف می کشاند و سبب می شود شنونده خسته شود و غرق در دنیای ذهنی خود شود. دقیق، واضح، عینی، پیوسته و کامل حرف بزنید. انتظار نداشته باشید که شنونده حرفهای شما را از حالاتتان درک کند. مهارت قاطعیت می تواند در این امر یاریگر باشد. مهم است که احساسات و افکار و خواسته های خود را صریح و بی حاشیه مطرح کنید. تلاش کنید تا حد ممکن از کنایه و اشاره های مبهم دوری کنید.

تلاش کنید در جریان یک ارتباط همدلی داشته باشید. این به معنای اتفاق نظر نیست. بسیار طبیعی است که ما دیدگاهها و نگرشهای طرف مقابلمان را قبول نداشته باشیم. اما می توانیم تلاش کنیم که دنیا را از نگاه او ببینیم. ممکن است باور داشته باشیم که او خطا کرده است اما بهتر است در ابتدا در مقابل وسوسه نصیحت و غلطگیری از رفتارهای وی مقاومت کنیم. اگر تلاش کنیم دنیا را از نگاه طرف مقابل ببینیم بهتر می توانیم او را درک کنیم و حتی با وجود اختلاف نظر بتوانیم با او همدلی کنیم. به علاوه تلاش برای درک طرف مقابل می تواند کمک کند تا پاسخ موثرتری به وی بدهیم.

تلاش کنید در حال و اینجا باقی بمانید. گاهی ارتباطات به بحثهای جدی می انجامد. این بحثها خاطرات مختلفی را در ذهن زنده می کند و می تواند بحثهای حاشیه ای زیادی ایجاد کند که ارتباط چندانی با رابطه کنونی ندارد. چنانچه به این امر دامن بزنید بزرگتر و برگترش کرده اید و می توانید به ارتباط صدامت جدی وارد آورید.

و در نهایت برای یک ارتباط خوب تلاش کنید گوش دهید، گوش دهید و گوش دهید.

(برگرفته از نشریه "پیام مشاور" دفتر مشاوره و سلامت وزارت علوم و مرکز مشاوره دانشگاه تهران. دی ۹۵)