

مهارت‌های برقراری ارتباط موفق

ترجمه: معصومه خیرآبادی

تک تک افراد باید از مهارت‌هایی برخوردار باشند که یک ارتباط موفق را رقم می‌زنند

توجه به هر یک از آن‌ها ممکن است روابط گروهی را مختل نماید.

به منظور ایجاد احترام متقابل، بهتر است هنگام گوش کردن به صحبت‌های افراد:

* به احساسات آن‌ها توجه داشته باشید؛

* سعی کنید با افراد صحبت‌کننده همراه شده و

آن‌ها را به ادامه بحث ترغیب نمایید؛

* بر محتوا و مضمون کلام متمرکز شوید؛

* کلمات کلیدی را مورد توجه قرار داده و آن‌ها را

یادداشت کنید؛

* اگر سؤالی داشتید، برای پرسیدن آن صبر کنید تا

کلام فرد صحبت‌کننده تمام شود؛

* در بحث شرکت کرده و نظر خود را اعلام نمایید.

اگرچه گفتار کلامی مهم‌ترین راه نشان دادن توجه

و علاقه نسبت به بحثی است که در آن شرکت کرده‌ایم،

اما روش‌های غیرکلامی نظیر سر تکان دادن، حالت‌های

چهره، ارتباط چشمی، لبخند زدن، عطسه کردن،

بی‌قراری، نحوه ایستادن و نشستن و حتی سکوت کردن

ما نیز معنادار بوده و باید به آن توجه شود.

یکی از مهارت‌های برجسته و مهم، مهارت

ارتباط موفق با دیگران است. این نوع مهارت نوعی

روش برقراری ارتباط مطلوب با دیگران محسوب

می‌شود. در این روش نوع نگرش دیگران و طرز

تلقی فرد از دیگران اهمیت دارد. زمانی می‌توانیم

رسالت خویش را خدمت به مردم (دانش‌آموزان،

همکاران و اولیا) بدانیم که در عمل با مهارت‌های

لازم آشنا باشیم.

بی‌تردید کارگروهی، در پیشرفت افراد و پیشبرد

اهداف نقش قابل توجهی دارد. برای دستیابی

به اهداف گروه، تک تک افراد باید از مهارت‌هایی

برخوردار باشند که یک ارتباط موفق را رقم می‌زنند.

ارتباط موفق فرایندی دوسویه بوده و پیش از هر

چیز نیازمند کسب مهارت‌های شنیدن و صحبت

کردن است. به منظور شرکت کردن در بحث‌های

بینافردی و گروهی، لازم است نکاتی رعایت شود که

تداوم ارتباط را تضمین و همدلی ایجاد کند. اگرچه

برخی از این نکات بدیهی به نظر می‌رسند، اما عدم

هنگام صحبت کردن در جمع نیز بهتر است نکات زیر مدنظر قرار بگیرد:

● قبل از حضور در گروه

- تصمیم بگیرید حداقل یک بار در طول جلسه صحبت کنید، حتی اگر صحبت کردن شما به اندازه یک «بله» گفتن باشد؛

- در صورت امکان نسبت به افرادی که قرار است در جلسه حضور به هم رسانند، شناخت پیدا کنید تا هنگام حضور در جمع آن‌ها احساس آرامش داشته باشید.

● در میان گروه

- در کنار فردی بنشینید که او را می‌شناسید یا در کنار وی احساس اطمینان خاطر بیشتری دارید؛
- مطالبی را که قصد دارید درباره آن‌ها صحبت کنید، بنویسید تا فراموش نکنید؛

- در صورتی که نظریه‌ای را بیان می‌کنید، برای اثبات آن یک مثال، شاهد یا تصویر ارائه نمایید؛

- اگر مسئله‌ای اتفاق افتاد که باعث عصبانیت شما شد، نفس‌های عمیق بکشید و آرامش خود را حفظ کنید؛
- هنگام صحبت کردن، زمان را در نظر گرفته و شمرده‌تر از معمول صحبت کنید؛

- با افراد حاضر در جلسه ارتباط چشمی برقرار نمایید؛

- کلام خود را خلاصه کنید. هنگامی که مطالب خود را به پایان رساندید، صحبت کردن را متوقف و از تکرار آن چه قبلاً گفته‌اید، اجتناب ورزید؛

- واضح و بدون ابهام صحبت کنید؛

- به اندازه کافی بلند صحبت کنید تا همه بتوانند صدای شما را بشنوند. اگر افراد برای شنیدن صدای شما مجبور باشند تلاش کنند، احساس همدلی کمتری ایجاد شده و ناگزیر به تکرار مطالب خواهید شد؛

- با اعتماد به نفس صحبت کنید، حتی اگر به اندازه کافی این احساس در درون شما وجود نداشته باشد؛

- معذرت‌خواهی نکنید. در صورت لزوم لبخند زدن استراتژی بهتری است.

● بعد از جلسه

- اگر هنگام حضور در جلسه موفقیتی کسب کرده‌اید به خودتان تبریک بگویید؛

- در صورتی که هنگام حضور در جلسه اشتباهی از شما سر زده، طوری رفتار نکنید که گویا دنیا به آخر رسیده است؛



- برای حضور در جلسات بعدی خود را آماده کنید. معمولاً ایجاد اختلال در کار گروهی به صورت غیر آگاهانه اتفاق می‌افتد. از آن‌جا که افراد برای حضور در جلسه نگران قضاوت دیگران درباره رفتارشان هستند، ممکن است مرتکب اعمالی بشوند که نظم گروه را برهم بزنند. تا به حال چند بار برای شما اتفاق افتاده که برای حضور در جلسه دیر رسیده یا به اندازه کافی آمادگی نداشته باشید؟ نظر شما درباره زمزمه کردن یا گفت‌وگو راجع به مطالب غیر مرتبط با موضوع جلسه چیست؟

منبع

مطلب فوق از کتاب

«راهنمای مهارت‌های مطالعه» (The Study Skills Handbook) (چاپ سوم، ۲۰۰۸) نوشته استلا کوترل (Stella Cottrell) برگزیده شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر می‌توانید به وبگاه www.skillsforstudy.com مراجعه نمایید.

ارتباط موفق فرایندی
دوسویه بوده و پیش از
هر چیز نیازمند کسب
مهارت‌های شنیدن و
صحبت کردن است