

رازهای ارتباط موفق

پر توفیق‌اللهمی

روابط بین فردی

کسب این مهارت به تو یاد می‌دهد که چطور اطلاعات یا احساسات خود را با دیگران در میان بگذاری تا بتوانی با آنها همکاری کنی، به آنها اعتماد کنی، دوستی‌های مطلوب را حفظ کنی و در شروع و پایان ارتباطات به شکل مؤثرتری رفتار کنی.

۱ گویان دادن فعال

به پیام‌های کلامی و غیر کلامی فرد مقابل (مثل تن صدا، لحن، ارتباط چشمی و ...) توجه کنی تا بتوانی هر چه بهتر منظور او را دریایی و احساساتش را بفهمی.

۲ اهمیت دادن

یعنی بتوانی نشان دهی که احساسات، نیازها و خواسته‌های فرد مقابل برای تو مهم است.

۳ سؤال کردن

سؤال کنی تا پیامی که از فرد مقابل دریافت می‌کنی برایت واضح شود.

۴ احترام گذاشتن

یعنی دیگران را بپذیری و آنها را بی‌قید و شرط عزیز و گرامی بداری.

۵ ابراز وجود

افکار، احساسات و اعتقادات خود را طوری بیان کنی که در دیگران مقاومت یا ناراحتی ایجاد نکنند.

۶ «نه» گفتن

یعنی بتوانی در برابر درخواست نابجای دیگران «نه» بگویی. کسانی که از «نه» گفتن عاجز باشند، همیشه در روابط خود با مشکل رو به رو می‌شوند؛ زیرا در ارتباط احساس امنیت و خرسندی نمی‌کنند.

۷ کار گروهی

از ویژگی‌های کار گروهی، تقویت همکاری، هم‌فکری، همدلی و هماهنگی بیشتر بین اعضای گروه است که روابط بین فردی را بهبود می‌دهد.

توصیه‌هایی برای تقویت روابط بین فردی

۱ محیط را برای برقراری ارتباط آماده کن و سعی کن شروع کننده ارتباطی خوب باشی؛ مثل سلام و احوال پرسیدنی گرم.

۲ در برقراری ارتباط، به شرایط، موقعیت و شخصیت طرف مقابل توجه و متناسب با آن رفتار کن. مثلاً نحوه ارتباط تو با کودکان، سال‌خوردگان یا بیماران و در موقعیت‌هایی مثل جشن عروسی یا مراسم عزاداری باید با هم فرق داشته باشد.

۳ برای تقویت ارتباط، از پراکنده‌گویی، پُرگویی یا مقدمه‌چینی زیاد خودداری کن.

۴ هنگام حضور در مکان‌های جدید، ابتدا به دنبال افراد آشنا باش که با آنها راحت‌تر می‌توانی ارتباط برقرار کنی.

۶ برای ادامه ارتباط خوب، از تحسین کردن - البته نه به شکل متملقانه - استفاده کن؛ مانند «خیلی خوب گفتی»، «آفرین»، «من هم موافقم».

۵ در ارتباط بین فردی می‌توانی از روش‌های غیر کلامی، مانند خوب گوش کردن، دقیق نگاه کردن و ژست‌های مناسب که نشان دهنده توجه توست، استفاده کنی.

مهم‌ترین عوامل تاثیرگذار در روابط بین فردی

۱ گونش دادن

گوش دادن فقط شنیدن کلام فرد مقابل نیست. شنونده خوب به هنگام گوش دادن، به ژست‌ها و حالات بدنی گوینده توجه می‌کند و خودش هم از حالات بدنی مناسب برای تأیید و نشان دادن درک او استفاده می‌کند.

۲ صریح و صادق بودن

اگر نتوانی منظور خود را با صراحت بیان کنی، طرف مقابل ممکن است برای فهمیدن مطلب مورد نظر تو به اشتباه بیفتد، زیرا برای این کار از حدس و گمان شخصی خود استفاده می‌کند.

۳ همدلی

برای همدلی باید بتوانی خود را جای دیگران بگذاری و از دریچه چشم آن‌ها به مسائل نگاه کنی. برای این کار می‌توانی سخن طرف مقابل را تکرار کنی تا بداند منظورش را فهمیده‌ای.

حفظ آرامش و احترام گذاشتن به

۴ فرد مقابل

همه ما دوست داریم دیگران با نظرات ما موافقت کنند یا حداقل به افکار و احساسات ما احترام بگذارند. اگر فرد مقابل تصور کند به نظراتش احترام نمی‌گذاری، نمی‌توانی ارتباط مؤثری با او برقرار کنی.

۵ مخالفت کردن به روش مناسب

وقتی دوستت می‌گوید «اصلاً حرف‌هایت را قبول ندارم!»، پاسخ تو می‌تواند این باشد که «بله، حق با توست، اما همیشه نباید در بست و به صورت صد در صد حرف‌های دیگران را رد کنیم.» این روش، خلع سلاح نام دارد.

۶ خودشناسی و خودآگاهی

آگاهی از ترس‌ها، آرزوها، نقاط ضعف و قوت خودت به تو کمک می‌کند ویژگی‌های فرد مقابل را هم همان‌طور که هست ببینی و بپذیری و ارتباط بهتری با او برقرار کنی.

۷ شناسایی افکار تحریف‌کننده

آیا تا حالا برای پیش آمده‌ای که سایه یک تکه چوب باریک و بلند روی دیوار را به شکل مار ببینی؟ به این تجربه «خطای حسی» می‌گویند. چنین خطاهایی در ارتباطات انسانی مشکلات فراوانی ایجاد می‌کنند و اصطلاحاً موجب «تحریف شناختی» می‌شوند. برای داشتن ارتباط مؤثر باید تحریف‌های شناختی را بشناسی و تلاش کنی آن‌ها را اصلاح کنی.

ارتباط مؤثر

آیا تا به حال برای پیش آمده‌ای که خواسته باشی ارتباطی برقرار کنی ولی مقصودت درک نشده باشد؟ هدف از برقراری ارتباط با دیگران آن است که بتوانی پیام خود را به آن‌ها منتقل کنی. برای موفقیت در همه فعالیت‌های اجتماعی مثل دوست‌یابی، تحصیل، اشتغال و حتی برای برطرف کردن نیازهای روزانه، باید بتوانی با دیگران ارتباط مؤثر برقرار کنی، و اگر نتوانی، در نهایت تنها و منزوی می‌شوی. بدون برقراری چنین ارتباطی، نیازهای تو مورد بی‌توجهی اطرافیان قرار می‌گیرد، به تدریج اعتماد به نفست کم می‌شود، و در رویارویی با مسائل زندگی احساس درماندگی می‌کنی.



۶ تحقیر، سرزنش یا توهین نکن: جملاتی مثل «تو متوجه نمی‌شوی» و «هنوز نمی‌فهمی» را به کار نبر.

۷ قضاوت نکن: مثلاً نگو «تقصیر خودت بود» یا «اگر این کار را نمی‌کردی این‌طور نمی‌شد».

مثلاً یکی از دوستانت را در حیاط مدرسه می‌بینی و به او سلام می‌کنی، اما او جوابت را نمی‌دهد و به راه خود ادامه می‌دهد. ذهن گرفتار خطای شناختی، ممکن است این رفتار را به شکل‌های زیر معنا کند:

- چقدر تازگی‌ها خودخواه و مغرور شده.
- حتماً من کاری کرده‌ام که باعث این رفتار او شده است.
- همیشه دیگران را نادیده می‌گیرد.
- باید رابطه‌ام را با او قطع کنم.

همان‌طور که می‌بینی، این شیوه‌های فکری می‌تواند ارتباط تو با دیگران را قطع کند یا به آن آسیب برساند، در حالی که احتمال دارد دوست تو، به دلیل مشغول بودن ذهنش، اصلاً متوجه سلام تو نشده باشد.