

هفت گام اساسی در برقراری ارتباط موثر

مقدمه:

یکی از ویژگیهای انسان سالم و موفق، مهارت و توانایی برقراری ارتباط موثر و سازنده با دیگران است. آیا شما این ویژگی را دارید؟ کسب این مهارت مهم و ضروری در زندگی اجتماعی خیلی مشکل نیست. فقط باید بخواهید و تمرین کنید. در این نوشتار ما به هفت گام اساسی برای یادگیری این مهارت اشاره می کنیم.

گام اول: گوش دادن

درحالی که به نظر می رسد گوش دادن به دیگران بسیار ساده است، اما اگر شنونده فن گوش دادن را نتواند به درستی به کار ببندد ارتباط دچار مشکل می شود. گوش دادن فقط شنیدن کلامی که طرف مقابل به زبان می آورد نیست، بلکه شامل برخی موارد به شرح زیر است:

-اینکه گوینده کیست؟

-دیدگاه او نسبت به مسئله مطرح شده چیست؟

-چه مسائلی او را نگران می کند، احساساتش چگونه است و چه انتظاری از ما دارد؟

علاوه به اینها یک شنونده موفق بخوبی می تواند هماهنگی لازم بین ارتباط کلامی و غیرکلامی برقرار نماید، قادر است به کلیه ژستها و حالات بدنی گوینده توجه کند و خود نیز به هنگام گوش دادن از ژستها و حالات بدنی مناسب جهت تایید و اعلام درک طرف مقابل استفاده کند. او هیچگاه با خمیازه کشیدن و یا با نگاه کردن به سرعت و به اطراف، نگاه خود را از گوینده نمی گیرد و دائماً " درصدد است تا با تماس چشمی مناسب این موضوع را به گوینده منتقل نماید که علاقمند است به حرفهای او گوش دهد.

به خاطر داشته باشید تا زمانی که شما به جای تمرکز و دقت در سخنان دیگران به افکار درونی خود گوش می دهید، قادر نخواهید بود شنونده خوبی باشید.

گام دوم: صریح و صادق بودن

صراحت و صادق بودن فرایندی است که در ارتباطات انسانی به شکل نامحسوس اما بسیار موثر نقش بازی می کند. تاکید میشود این فرآیند قابل دیدن یا شنیدن نمی باشد. بلکه دو طرف درگیر ارتباط، آن را حس می کنند.

اگر ارتباطی فاقد صراحت و صداقت باشد، بدون شک، یا قطع خواهد شد و یا به شکل مخدوش، مبهم و ناسالم ادامه می یابد. اگر نتوانیم یا نخواهیم منظور خود را با صراحت بیان نماییم طرف مقابل به اشتباه می افتد و به حدس و گمان متوسل می شود و از واقعیت دور می گردد.

به خاطر داشته باشیم ابهام و عدم صدات در ارتباطات انسانی سرمنشاء بسیاری از مسائل و مشکلات در ارتباطات فردی است.

گام سوم: همدلی و همدردی

اغلب ما زمانی که با یکدیگر ارتباط برقرار می کنیم همواره افکار، آرزوها، تمایلات، نگرانیها و ترسهای خود را آشکار می سازیم. بدین جهت نیاز داریم که دیگران اولاً "درک درستی از ما داشته باشند و ثانیاً" با ما در زمینه نگرانیها، ترسها و مشکلاتمان همدلی و همدردی کنند. همدردی تلاشی است برای درک و فهم دنیای ذهنی طرف مقابل. برای همدلی باید بتوانیم خود را جای دیگران بگذاریم و از دریچه چشم آنها نگاه و احساس کنیم. در همدلی شما می توانید سخن طرف مقابل را تکرار کنید تا بدانند که شما منظور او را دریافته اید. مثال: دوستتان به شما می گوید: هم اتاقی ام اعصاب من را خرد کرده است به هیچ وجه نمی توانم او را تحمل کنم، با استفاده از طرز رفتار همدلانه می توانید به او بگویید: (مثل اینکه از دست او خیلی عصبانی هستی، این طور نیست؟)

به خاطر داشته باشید که در برخورد همدلانه مجبور نیستید در جهت موفقیت با طرف مقابل خود حرف بزنید. به جای آن با تکرار صحبت او احساساتش را تصدیق کنید. در ضمن لازم نیست در مقابل حرفهای طرف مقابل قضاوت و نتیجه گیری کنید. نکته قابل ذکر اینکه میان همدلی و همدردی تفاوت وجود دارد، در همدردی شنونده سعی می کند با احساسات و عواطف گوینده همنوایی داشته باشد. بدین معنی که خوشحال شدن به خوشحالی او و

متاسف شدن به ناراحتی او منجر می شود ولی همانطور که اشاره شد در همدلی، شما الزاماً درصدد تایید و موافقت با طرف مقابل خود نمی باشید.

همدلی و همدردی هر دو در تداوم ارتباط نقش بازی می کنند، با این تفاوت که در همدلی نقش منطق قوی تر از احساس است و شنونده با همدلی به خوبی به حرفهای گوینده گوش میدهد تا بتواند برای حل مسئله به او کمک کند، ولی در همدردی صرفاً "با تخلیه هیجانات و عواطف منفی به او کمک می کند.

گام چهارم: حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل

ما اغلب در ارتباطات خود با دیگران درصدد ارزیابی آنها برمی آییم و گاه فکر می کنیم یا باید نظرات و احساسات آنها را رد کنیم و یا به نوعی (مستقیم و غیرمستقیم) نظرات و احساسات خودمان را به آنها تحمیل نماییم. ارتباطاتی که بر پایه این روش شکل می گیرد غالباً "تداوم نمی یابد و هر دو طرف درگیر در ارتباط را دچار مشکل می سازد. همانطور که قبلاً" نیز اشاره شد، ما بدین دلیل با یکدیگر ارتباط برقرار می کنیم تا از طریق آن به حل مسائل و مشکلات، رفع تضادها و تعارضات، رد و بدل کردن اطلاعات، درک بهتر خود و رفع نیازهای اجتماعی دست یابیم، در روابطی که ((ارزیابی دیگران)) عنصر اصلی آن می باشد نه تنها اهداف مذکور تحقق نمی یابد، بلکه آرامش لازم در ارتباطات انسانی نیز از بین می رود. باید به خاطر داشته باشیم همه ما می خواهیم دیگران با نظرات ما موافقت کنند و یا حداقل به افکار و احساسات ما احترام بگذارند و آنها را تایید کنند، زیر عقاید و نظرات ما برای خودمان کاملاً "اهمیت ندارند، اگر در ارتباط با دیگران این تصور پیش آید که به نظرات آنها احترام نمی گذاریم، ارتباط روند مناسب و هدفمند خود را طی نمی نماید.

در نظر گرفتن این نکته که اغلب مردم مانند ما فکر نمی کنند، احساس نمی کنند و به روش خود به دنیا نگاه می کنند بسیار اساسی است.

گام پنجم: مخالفت نمودن به شیوه مناسب

اگر بتوانیم بپذیریم که دیگران مانند ما نیستند آن وقت می توانیم به شیوه مناسب با نظرات و عقاید آنها که به نظر ما صحیح نیستند مخالفت کنیم. به عبارت دیگر بدون بحث و جدل مخرب که غالباً "همراه با بلند کردن صدا، داد و فریاد، خشم و غضب است می توانیم

به نتیجه مناسب دست یابیم. یکی از مناسب‌ترین شیوه‌ها برای مخالفت کردن با نظرات و عقاید دیگران روش خلع سلاح است. در این روش، فرد در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا می‌کند (حتی اگر با مجموعه سخنان او موافق نیست) و سپس در مقام موافقت و تایید آن حرف می‌زند. این روش بر طرف مقابل تاثیر آرام بخش عجیبی می‌گذارد.

ممکن است روش خلع سلاح را نپذیرد ولی جدل، بی‌فایده و همیشه بی‌سرانجام است، با این شیوه در واقع شما پیروز از بحث خارج می‌شوید و طرف مقابل نیز احساس پیروزی می‌کند و با آمادگی بیشتری به حرفهای شما گوش می‌دهد.

مثال: همکلاسی شما می‌گوید: اصلاً "حرفهای تو را قبول ندارم! پاسخ شما: بله حق باتوست، ما همیشه نباید در بست و به صورت صددرصد حرفهای دیگران را نپذیریم. باید به خاطر داشت که لحن پاسخ شما نیز مهم است. اگر پاسخ تحقیرآمیز باشد این روش اثر مطلوب را نخواهد داشت.

گام ششم: خودشناسی و افزایش آگاهی

شناسایی دنیای ذهنی دیگران، همدلی و همدردی کردن با آنها و یا به نتیجه رسیدن بحثهای ما با دیگران نیازمند خودشناسی و تلاشی برای افزایش اطلاعات و آگاهیهای خود جهت شناسایی دیگران و محیط زندگی است.

آگاهی از نقاط قوت و ضعف، ترسها، امیال، آرزوها و نیازهای خود و پذیرش صادقانه آنها، کمک می‌کند ویژگیها و خصوصیات دیگران را واقع بینانه‌تر ببینیم و آنها را بپذیریم.

در خودشناسی پاسخ دادن به سئوالاتی نظیر پرسشهای زیر کمک کننده است:

- دوست دارم دوستان و افرادی که با آنها ارتباط نزدیک دارم چه ویژگیهایی داشته باشند؟

- آیا می‌توانم رابطه صمیمانه و بدون قید و شرط را با دیگران برقرار نمایم؟

- از درگیر شدن در یک رابطه دوستانه چقدر لذت می‌برم؟

- میزان تعهد من در ارتباطات اجتماعی چقدر است؟

- در مواقع ضروری چقدر می‌توانم به دوستانم کمک کنم؟

- آیا در دوستی و ارتباط با دیگران پیش قدم می‌شوم؟

- زمانی که مسئله یا مشکلی در ارتباط با دیگران پیدا می‌کند چگونه عمل می‌کنم؟

- آیا انتظارات من از دیگران واقع بینانه است؟

باید به خاطر داشت خوشناسی و افزایش آگاهی مستلزم صرف وقت، صبوری و تلاشی در جهت تغییر ویژگیهای منفی خود است. علاوه بر عوامل فوق کمک گرفتن از افراد متخصص نظیر روانشناسان و مشاوران نیز ضروری است.

گام هفتم: شناسایی افکار تحریف شده

اکثر ما در ارتباط با دیگران در چارچوب افکار خود و احساسات از پیش تعیین شده و کلیشه‌ای خود رفتار می‌کنیم. در بسیاری از این افکار، تصویر صحیحی از واقعیتها موجود نمی‌باشد. بدین معنی که ما در فرآیند پردازش اطلاعاتی که نسبت به دیگران داریم دستخوش خطای شناختی می‌شویم. برای روشن تر شدن مطلب مثالی بیان می‌کنیم:

آیا تاکنون برای شما پیش آمده است که سایه یک شیء مثل یک تکه چوب باریک و بلند یا ریسمانی را روی دیوار به شکل مار ببینید؟ مطمئناً همه ما در طول زندگی بارها تجربیاتی از این دست داشته‌ایم به این قبیل تجربیات در علم روانشناسی احساس و ادراک، ((خطای حسی)) گفته میشود.

سیستم شناختی ما نیز بعضاً "دچار خطا و تحریف میشود. این خطاها را روانشناسان شناختی ((تحریف شناختی یا خطای شناختی)) می‌نامند. تحریفهای شناختی مثل آینه و یا دوربینی هستند که اشکال را به همان گونه که هستند بازنمایی نمی‌کنند، بلکه شکلهای عجیب و غریب و نادرستی را نشان می‌دهند.

تحریفهای شناختی در ارتباطات انسانی مشکلات فراوانی ایجاد می‌کنند، لذا باید آنها را شناخت و در جهت تصحیح آنها گام برداشت. در اینجا به برخی از مهمترین تحریفهای شناختی همراه با مثال اشاره می‌کنیم.

مثال: یکی از همکلاسی‌ها را در دانشکده می‌بینید و سلام می‌کنید، اما او جواب سلام شما را نمی‌دهد و بی تفاوت از کنار شما می‌گذرد.

در این حادثه: ذهنی که دچار تحریف و خطای شناختی است، امکان دارد به یکی از شیوه‌های زیر این رفتار را تعبیر و تفسیر نماید.

- او چقدر خودخواه و مغرور شده است (پیش داوری)

-حتماً" من کاری کرده‌ام (شخصی سازی)

-همیشه دیگران را نادیده می‌گیرد (تعمیم مبالغه آمیز)

-رابطه‌ام را باید با او قطع کنم (نتیجه‌گیری و یا تصمیم‌گیری شتابزده)

همانطور که می‌بینید، هر کدام از شیوه‌های مذکور به نوعی منجر به قطع یا مخدوش شدن ارتباط ما با دیگران میشود، در حالی که شاید مسئله اساسی، عدم توان ما در پردازش اطلاعات صحیح و مبتنی بر واقعیت باشد، که باعث بوجود آمدن این مسئله شده است.

باید به خاطر داشت زیر بنای تحریف‌های شناختی باورهای غیرمنطقی است. برای شناسایی این دسته باورها و مبارزه با تحریف‌های شناختی علاوه بر آگاهی، کمک گرفتن از افراد متخصص نظیر روانشناسان بسیار کمک‌کننده است.

سعی می‌کنیم این گامها را به خاطر بسپاریم، آنها را به کار بندیم تا بتوانیم روابط اجتماعی موثر و مستحکم تری با دیگران برقرار کنیم.