



کلید رابطه‌های موفق

خواهش کنید قدری صبر کند تا بهتر بتوانید حواس‌تان را جمع کنید.

بدون آن که حرف گوینده را قطع کنید، اجازه دهید حرفش را بزند:

از صحبت کردن که منجر به قطع صحبت‌های گوینده می‌شود و خواندن ذهن او پرهیز کنید. کمی مکث کنید، نفس عمیق بکشید و ساکت باشید تا وقتی که گوینده حرفش تمام شود.

تا زمانی که گوینده حرف می‌زند، جواب ندهید:

سعی کنید فقط در حالت گوش دادن باقی بمانید. وقتی که به تمام اطلاعات دست‌یافتید، آن‌گاه، بهتر می‌توانید واکنش نشان دهید.

گزینشی گوش ندهید:

به تمام کلمه‌ها، حقیقت‌ها و اصل محتوای موضوع و حرف‌های گوینده گوش دهید و فقط به آن‌چه که دوست دارید، گوش نکنید.

هنگام گوش دادن، به حالت چهره، اشاره‌ها، حرکت‌های چشم و حالت اندام‌های گوینده توجه کنید:

این کار، اطلاعات زیادی درباره‌ی احساس‌های گوینده به شما می‌دهد.

برقراری ارتباط می‌تواند مشکل‌ترین و لذت‌بخش‌ترین بخش زندگی شما باشد. شما نمی‌توانید از ایجاد رابطه با دیگران پرهیز کنید مگر آن‌که هرگز صبح از رختخواب برنخیزید یا هرگز بیدار نشوید. شما خودتان را هر روز در مواجهه با دیگران می‌بینید. به‌طور متوسط در طول روز مجبورید با همسر، همکار، فرزندان، خواهر، برادر، دوستان، پدر، مادر و... حرف بزنید و در پایان روز نیز با دیگران از راه دور، ارتباط برقرار کنید.

یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی که لازمه‌ی برقراری هر ارتباطی است، «گوش دادن» می‌باشد. مهارت گوش دادن باعث می‌شود که به احتمال زیاد با دیگران رابطه‌ی گرم و همیشگی همراه با احترام و مشارکت داشته باشید. بنابراین، از خودتان پرسید چه‌طور به حرف‌های دیگران گوش می‌دهم؟ چه‌قدر من به خودم گوش می‌دهم؟ آیا می‌توانم هنگام گوش دادن، ساکت باشم؟ آیا هنگامی که سکوت حاکم است، احساس بی‌قراری می‌کنم و بی‌درنگ حرف می‌زنم؟

چند توصیه برای ارتقای مهارت‌های گوش دادن:

با دقت گوش دهید و علاقه‌مند به درک مطلب باشید:

تظاهر به گوش دادن نکنید. وقتی حواس‌تان پرت است، از گوینده



بازی خودشناسی



یک روز در سال، شما حق دارید که انتظار داشته باشید از بقیه‌ی روزها، کمی بهتر باشد. آن هم «روز تولدتان» می‌باشد. آرزوی موفقیت، تبریک، کادو، کارت، شاید مهمانی و یا یک شام دونفره‌ی رمانتیک. امروز، «روز تولد» شماست و وقتی جعبه‌ی نامه‌ها را کنترل می‌کنید، با دریافت کارت از فردی که هیچ‌وقت انتظارش را نداشتید، مواجه می‌شوید. فرستنده‌ی این کارت کیست؟ هم‌چنین تعدادی کارت و کادو از دوستان و فامیل دریافت کرده‌اید. از این دسته، بزرگ‌ترین بسته را چه کسی فرستاده؟ (اسم فردی در زندگی‌تان را در پاسخ به این سؤال بگویید.)

کلید «روز تولدتان»

پاسخ شما، احساس واقعی‌تان را نسبت به افرادی که در زندگی‌تان وجود دارند، بیان می‌کند. احساس‌هایی که حتی خود شما به احتمال زیاد از آن‌ها آگاه نیستید. فردی که در کمال ناباوری برای شما، کارتی ارسال کرده، درحقیقت، فردی است که دوست دارید بیش‌تر مراقب شما باشد و با توجه بیش‌تری به شما داشته باشد. فرد نام‌برده را شما، دورادور می‌پرسید. آیا با این فرد، آشنایی اندکی دارید و یا شک و تردید برای برقراری ارتباط با او دارید و یا شاید دوستی است که مدت‌ها از او خبر ندارید؟ به هر حال، زمان آن فرارسیده که اولین قدم را برای ایجاد برقراری ارتباط بردارید.

در نگرشی سطحی، ممکن است دریافت بزرگ‌ترین بسته را با احساس خوبی که با ارسال‌کننده دارید، ارتباط دهید ولی از دیدگاه روان‌شناسانه، فردی که شما از او به‌عنوان فرستنده نام برده‌اید، درحقیقت، فردی است که شما محبت و احساس‌های او را حق مسلم خود می‌دانید. این به‌طور حتم، دلیلی بر بی‌احترامی شما نسبت به او نیست، ولی شما از احساس او نسبت به خود، به‌طور کامل، مطمئن هستید. باید مراقب باشید که در داشتن چنین اعتمادبه‌نفسی، زیاده‌روی نکنید زیرا این اعتمادبه‌نفس ممکن است از دید دیگران، از خود راضی بودن تلقی شود.

فرهاد مدرس

بنیان‌گذار مؤسسه‌ی راه موفقیت و خلاقیت

اطلاعات بیش‌تر، منجر به درک بهتر پیام گوینده می‌شود.

دومین مهارت در برقراری ارتباط یادگیری، «بازگو کردن خلاصه‌ی حرف‌های گوینده» است، زیرا گوینده مطمئن می‌شود که به حرف‌هایش گوش داده‌اید. این نوع مهارت، نیازمند تمرین است. در این زمینه چند توصیه ارائه می‌شود:

- سعی کنید به‌طور خلاصه آن چه را که شنیده‌اید، بازگو و تکرار کنید.
- خیلی سریع براساس باورها و دیدگاه‌های‌تان واکنش نشان ندهید و یا قبل از آن که خوب پیام را متوجه شوید، توصیه و نصیحت نکنید. فقط اگر گوینده تقاضا کرد، راهنمایی‌اش کنید.
- به‌جای آن که چهره‌ی قضاوت‌گرایانه‌ای به خود بگیرید، با همدلی واکنش نشان دهید و بی‌طرف باشید. آن چه از احساس‌ها، فکرها و دیدگاه‌های گوینده می‌فهمید را به‌روشنی شفاف‌سازی کنید. داد نزنید، بحث یا انتقاد نکنید. بیش‌تر سؤال کنید. سعی کنید سؤال‌هایی پیرسید که با چرا، چه‌موقع، کجا و یا چه‌کسی شروع شوند. این نوع سؤال‌ها، آگاهی زیادی به شما می‌دهند.

- سعی کنید بدانید گوینده از شما چه می‌خواهد. آیا گوینده فقط انتظار دارد شما به حرف‌هایش گوش داده و هیچ حرفی نزنید یا راه‌حل ارائه دهید و توصیه کنید و به او در حل مسأله کمک کنید؟

البته اگر شما با کودکی صحبت کنید، ممکن است از طریق حس شهودی به نیازش پی‌برید. زندگی روزانه‌ی شما در تماس با کودکان، رئیس، همسر یا افرادی می‌گذرد که همگی ارزشمندند. این مهارت‌های جدید را تمرین کنید، آن‌گاه مشاهده می‌کنید وقتی به‌جای نصیحت و قضاوت‌کردن، به حرف‌های دیگران، خوب گوش می‌دهید و رفتاری همدلانه نشان می‌دهید، چه اتفاق مهمی می‌افتد. از تعامل‌های جدید، یادداشت بردارید و آن‌ها را با روش‌های قدیمی گوش دادن یا گوش ندادن‌تان مقایسه کنید. آیا نسبت به روش‌های گذشته، آرام‌تر و مؤدبانه‌تر نیست؟

بیش‌تر ما هنوز متوجه این نیاز نیستیم که دوست داریم دیگران به حرف‌های‌مان گوش دهند. درنتیجه، از مهارت کمی برای گوش دادن بهره‌مندیم و بیش‌تر دوست داریم حرف بزنیم. گوش دادن، ابزاری است که نمی‌دانیم چه‌طور آن را به‌کار گیریم. درحقیقت، وقتی آرام و ساکت هستیم، معذب می‌باشیم.

اگر مهارت‌های ارتباطی را تمرین کنید، به روش‌های مختلف، از آن سود می‌برید و انواع ارتباط‌های شما به‌طور چشم‌گیری بهبود می‌یابد. آن‌گاه متوجه می‌شوید چه توانایی در گوش دادن به‌دست آورده‌اید و ممکن است دیگران نیز با میل و رغبت به شما توجه بیش‌تری داشته باشند.

با علاقه به حرف‌های یکدیگر گوش دهید، صبور و باحوصله باشید، خودتان و تلاش‌های‌تان را تحسین کنید (منتظر نباشید دیگران شما را تحسین کنند). آن‌گاه ببینید مهارت‌های شما چه‌قدر بهبود یافته است.

منبع: www.womenen of.com

ترجمه‌ی: **سیروس آقاییار**

کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی