

مهارت روابط بین فردی

مقدمه:

ما هر روز به گونه‌های مختلف با یکدیگر در ارتباطیم تا اندیشه‌ها، احساسات و تمایلات خود را به یکدیگر منتقل کنیم و میزان احترام و علاقه‌ی خود را به هم نشان دهیم. از طریق تعامل با دیگران است که می‌توانیم تجارب و سبک‌های متفاوتی در زندگی داشته باشیم، به تفاهت‌ها و شباهت‌های خویش پی ببریم و از این رهگذر در مسیر کمال گام برداریم. ما نمی‌توانیم ارتباط برقرار نکنیم، هرگاه انسان‌ها دور هم جمع باشند با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند، حتی وقتی سکوت می‌کنند نیز در حال ارتباط برقرار کردن هستند. با توجه به اهمیت و ضرورت این مهارت برای دست یافتن به اهداف و پیشرفت در اجتماع، در این نوشتار ما به هفت گام مهم برای یادگیری و بهبود روابط بین فردی اشاره می‌کنیم.

گام اول: گوش دادن

گوش دادن با شنیدن متفاوت است. وقتی به گوینده گوش می‌دهید، یعنی رفتاری آزادی انجام داد‌ه‌اید که گوش دادن فعال نامیده می‌شود و هدفمند است. در حالی که شنیدن، عملی غیرارادی است. برای شنونده‌ی فعال بودن سعی کنید:

- ۱- به طرف مقابل برای صحبت کردن فرصت بیشتری بدهید.
- ۲- به زبان بدنی خودتان و گوینده دقت کنید. زبان بدنی عبارتست: از تماس چشمی، نحوه‌ی نشستن، ایستادن و راه رفتن؛ حرکات سر و دست؛ ظاهر؛ نحوه‌ی پوشش و...
- ۳- به سؤال گوینده با سؤال پاسخ ندهید. اگر پاسخ را نمی‌دانید، طفره نروید؛ بگویید نمی‌دانم.
- ۴- سعی نکنید جملات گوینده را تکمیل کنید.
- ۵- صحبت‌های گوینده را خلاصه کنید. مثلاً «از صحبت‌های تو فهمیدم که خیلی خوب توانستی با مشکل کنار بیایی.»
- ۶- در صورت درخواست گوینده، توصیه‌هایی به او ارائه دهید. سعی کنید توصیه به صورت جمله‌ی مثبت باشد.
- ۷- هیچ‌گاه صحبت طرف مقابل را قطع نکنید.
- ۸- به سکوت گوینده احترام بگذارید. شاید می‌خواهد نفسی تازه کند و صحبت‌هایش ادامه دارد.
- ۹- تا زمانی که شما بر افکار درونیتان متمرکز هستید، قادر نخواهید بود شنونده‌ی خوبی باشید.

گام دوم: اهمیت لحن بیان

صدای آدمی را می‌توان به آلت موسیقی تشبیه کرد که طبعاً نُت‌های یک نواخت را نمی‌نوازد. مطالعات نشان داد ۲۸٪ از استنباط اولیه از هر جمله، بستگی به نحوه‌ی بیان آن دارد. برای اینکه لحن بیان شما تاثیر بیشتری داشته باشد، حداقل روزی دو بار شیوه‌ی کلام خود (زیر و بمی کلمات، سرعت بیان کلمات، لحن خشن یا ملایم یا معمولی کلام، تاکید بر کلمات خاص و تکرار مداوم آنها و...) را مورد توجه قرار دهید.

پس از آگاهی از نقاط قوت و ضعف بیان خود، آن قدر تمرین کنید که بتوانید زیبایی و جذابیت کلام خود را افزایش دهید.

گام سوم: عبور از موانع ارتباطی

محیط نامناسب، هرگونه ارتباطی را فاقد ارزش و اعتبار می‌کند. شرایط کاری پرسر و صدا، حواس پرتی رفت و آمد‌های مکرر مانع از تمرکز شده و ارتباط مناسب و مطلوب را مانع می‌شود. از سوی دیگر، الگوهای فکری و ذهنی فرسوده و غیر منطقی نیز موانع ارتباطی بزرگی محسوب می‌شوند که از آن جمله اند:

قضاوت و ارزیابی شتاب زده، نتیجه گیری عجولانه، پیش داوری‌ها، حدس و گمان، تهدید کردن، تحقیر کردن، پر توقع بودن، گوشه و کنایه زدن و ...

گام چهارم: رفتار، رفتار می‌آفریند.

آنچه افراد انجام می‌دهند رفتار نام دارد. یکی از ویژگی‌های مهم رفتار، تاثیر آن بر محیط (محیط فیزیکی و یا اجتماعی) است؛ یعنی رفتار ما بر افراد تاثیر گذاشته و در نتیجه رفتار ایشان هم بر ما تاثیر می‌گذارد پس می‌توانید ارتباط خود با دیگران را هدایت کنید و بر نتایج آن تاثیر بگذارید. بهترین راه کسب احترام، نشان دادن احترام است.

گام پنجم: همدلی

همدلی با همدردی متفاوت است. همدردی زمانی است که ما فرد احساس مشترک داشته و شادی و غم او را شادی و غم خود بدانیم. ولی در بیشتر ارتباطات به همدردی نیازی نیست؛ گاه چنین رفتاری ناپسند نیز محسوب می‌شود.



مهارت روابط بین فردی



زمان: و تا این زمان ایجاد نشود.

پیامد: عواقب آن چنین خواهد شد. این دیگر به اختیار خود فرد است که تصمیم بگیرد در رفتارش تغییری ایجاد کند یا خیر.

در درخواست های غیر مستقیم که احتمال برآورده شدن تقاضا افزایش می یابد؛ بر اساس این مراحل می توانید عمل نمایید:

۱- بدون مقصر شمردن طرف مقابل، حقایق را فشرده و روشن بیان کنید.

۲- عبارت خود را بالغت «من» آغاز کنید و احساساتتان را بگویید؛ مثلاً «من واقعا دلخور شدم».

۳- به اهمیت موضوع اشاره کنید و توضیح دهید که چرا تحمل چنین رفتاری را ندارید و یا چه رفتاری را ترجیح می دهید.

پس به جای اینکه بگویید «اگر از این کار دست برنداری، چنین و چنان می کنم»؛ تقاضای غیر مستقیم می گوید: «من نگران این هستم که اگر به این طریق کار پیش نرود، مشتریان نظرشان نسبت به ما تغییر می کند و در نتیجه کارمان از رونق می افتد».

نتیجه: ((پس در کل آنچه که به روابط بین فردی ماکمک شایانی میکند گوش دادن و همدلی با افراد و سپس صحبت کردن و نحوه ی بیان کلام ماست. همچنین اگر در روابط بین فردی مان دچار مشکل هستیم، بهتر است ابتدا رفتار خود را مورد بررسی قرار داده سپس به رفتار دیگران نظر بیا فکنیم.))

منابع:

۱- بروشورهای بهداشت روان موجود در سایت www.iransco.ir

۲- کریس، کول (۱۳۷۴) کلید طلایی ارتباطات، ترجمه محمدرضا آل یاسین.

۳- هارجی، اون و همکاران (۱۳۸۴) مهارت اجتماعی در ارتباطات میان فردی، ترجمه ی فیروزبخت و بیگی.

۴- وود، جولیا (۱۳۷۹) ارتباطات میان فردی، ترجمه مهرداد فیروزبخت.

۵- میلتن برگر (۱۳۸۱) شیوه های تغییر رفتار ترجمه علی فتحي آشتیانی و

هادی عظیمی آشتیانی.

همدلی یعنی قدرت درک نقطه نظر دیگران که برخلاف همدردی نقش منطقی در آن بیشتر از احساس است. برای همدلی باید خودتان را جای طرف مقابل گذاشته و امور را از دیدگاه او ببینید. در همدلی می توانید سخن طرف مقابل را به شیوه ای تکرار کنید که بداند منظور او را درک کرده اید.

برای مثال وقتی به شما می گویند:

«آقای خانم فلان اعصابم را خرد کرده، نمی توانم او را تحمل کنم» با استفاده از همدلی می توانید بگویید: «مثل این که از دست او خیلی عصبانی هستی، این طور نیست؟» البته در برخورد همدلانه مجبور نیستید که در جهت موافقت یا تایید طرف مقابل حرف بزنید. به جای آن با تکرار صحبت او فقط احساساتش را تصدیق کنید. در ضمن لازم نیست در مقابل حرف های وی، قضاوت و نتیجه گیری کنید.

کام هشتم: نیروی شگفت انگیز کلمات

مادر انتخاب کلماتی که به کار می بریم اختیار تام داریم. کلمات می توانند تاثیر مثبت داشته باشند و یا با ایجاد حالت تدافعی گفتگو را به بحث و جدل بکشانند. به طور کلی کلماتی را انتخاب کنید که در الگوی زیر بگنجد:

صریح، کوتاه، دقیق، مودبانه، صحیح و پر محتوا.

کام نهم: دستور ندهید، تقاضا کنید.

وقتی چیزی را تقاضا می کنید، رفتارتان بر اساس احترام متقابل شکل می گیرد و امکان تشریک مساعی بیشتر می شود. اما اگر از کسی چیزی خواستید و توجه نکرد حداقل می توانید پیامد های رفتارش را بر اساس فرمول زیر به او گوشزد کنید:

تغییر: اگر این تغییر به وجود نیاید.