**مهارت‌های برقراری ارتباط**

ترجمه - یکتا فراهانی

در زندگی اجتماعی امروز همه ما ناگزیر از برقراری ارتباط با دیگران هستیم، بنابراین چگونگی برقراری ارتباط خوب و نتیجه‌بخش برای ما از اهمیت زیادی برخوردار است.

در واقع، رشد و تکامل فردی در نتیجه ارتباط با دیگران روی می‌دهد؛ ما به‌طور غیر ارادی به سوی پیوند با یکدیگر و تشکیل گروه‌های دوستانه یا غیردوستانه سوق داده می‌شویم و بدون ارتباط با جمع نمی‌توانیم وارد زندگی اجتماعی شویم.

اگر طوری با افراد ارتباط برقرار کنیم که واقعا دوستمان داشته باشند و با میل و رغبت به ما کمک کنند، می‌تواند در نتیجه کارمان بسیار مؤثر باشد. این بسیار مهم است که چه احساسی را در مردم برمی‌انگیزید. افراد موفق در ارتباط می‌توانند پیام‌های واضح و رسایی مخابره کنند که نشانه میل‌شان به اجتماعی بودن است. اعتمادبه‌نفس، صداقت و اطمینان ازجمله این پیام‌هاست. آنها مهربان و صمیمی‌اند و توجه دیگران را به خود جلب می‌کنند.

برقراری هر ارتباط مراحلی دارد که شامل ملاقات، تفاهم و شکل‌گیری رابطه است. سعی کنید برای شروع ارتباط پیشقدم باشید و به‌گونه‌ای برخورد کنید که دیگران خواهان ادامه ارتباط با شما باشند.

ایجاد تفاهم در ارتباط بسیار مهم است؛ به این معنا که بتوانید به نقطه‌نظرهای مشترکی دست یابید. البته هنگامی که تفاهم حاصل شود همدلی بیشتری هم ایجاد می‌شود.

برای همه ما جالب است که بدانیم هنگام روبه‌رو شدن با افراد بدقلق باید چگونه با آنها برخورد کنیم؛ افرادی که معمولا حالت تدافعی به خود می‌گیرند، بهانه‌گیر و زورگو هستند یا بیش از حد مغرور و عصبانی به نظر می‌رسند.

در برخورد با اینگونه اشخاص ابتدا باید از خود بپرسید آیا واقعا به برقراری ارتباط با این شخص نیاز دارم؟ اگر پاسخ منفی است که می‌توانید او را به حال خود رها کنید اما اگر پاسخ‌تان مثبت است، از خود بپرسید که دقیقا چه می‌خواهید و دوست دارید چه نتیجه‌ای بگیرید. مهم است که در برخورد با اینگونه افراد نیز بتوانید به گونه‌ای خود را با آنها هماهنگ سازید. سعی کنید خیلی راحت و آرام باشید، به هیچ‌وجه خودتان هم حالت تدافعی نگیرید ولی برای برقراری هماهنگی بیشتر، علایق مشترکی پیدا کنید که بتوانید مکالمه خوبی داشته باشید. صبر کنید و ببینید آیا آنها تمایلی به برقراری ارتباط دارند یا نه. با حالات بدن و آهنگ صدایشان هماهنگ شوید و با صبر و آرامش پاسخ سؤالات‌شان را بدهید، خودتان نیز سؤالاتی مطرح کنید. بدین ترتیب بحث و گفت‌وگوی شما آغاز می‌شود و می‌توانید ارتباط خوبی داشته باشید.

در واقع هر چیزی که نقاط مشترک بین شما و شخص دیگر را افزایش می‌دهد و فاصله بینتان را کم می‌کند، چیز خوبی است و سریع‌ترین راه برای تحقق این امر، هماهنگ شدن با آن شخص است؛ یعنی نگرش، زبان تن و آهنگ صدایی شبیه آن شخص داشته باشید.

**خوب گوش کنید!**

هنگامی که در شروع ارتباط تمام موارد مذکور را رعایت کردید؛ یعنی تا حد امکان خودتان را با طرف مقابل هماهنگ کردید، نوبت به گفت‌وگو می‌رسد. گفت‌وگو روش مؤثری برای برقراری تفاهم و ارتباطات دوستانه است که شامل 2بخش مهم حرف زدن و گوش دادن می‌شود

گفت‌وگو یعنی شیوه‌ای که به وسیله آن دیگران را وادار می‌کنیم راحت‌تر حرف بزنند تا بیشتر بتوانیم با آنها آشنا شویم یا خودمان هم پیامی را به آنها منتقل کنیم.

به خاطر داشته باشید بعضی سؤال‌ها مردم را به حرف زدن وادار می‌کنند و بعضی سؤالات هم آنها را از حرف زدن بازمی‌دارد. اگر بتوانید تفاوت اینگونه سؤال‌ها را تشخیص دهید کمک بزرگی برای برقراری ارتباطی خوب و مفید به شما خواهد کرد.

سعی کنید زیاد از واژگانی که گفت‌وگو را کوتاه می‌کنند، استفاده نکنید. اینگونه واژه‌ها باعث می‌شوند گفت‌و‌گو خیلی زود رو به سردی بگذارد و خیلی زود هم تمام شود. پاسخ اینگونه سؤالات تنها یک کلمه(بله یا نه) خواهد بود. البته اینگونه سؤالات گاهی هم در جای خود مفید واقع می‌شوند ولی به طور کلی نباید زیاد از آنها استفاده کنید.

هنگامی که اطمینان پیدا کردید طرف مقابل با کمال میل به ارتباط پاسخ می‌دهد می‌توانید از جمله‌های زیادی استفاده کنید اما اگر تمایلی نشان نمی‌دهد، اصراری به برقراری ارتباط با او نداشته باشید.

گوش دادن هم جنبه مهمی از گفت‌وگو است. بهتر است به موضوع طرف مقابلتان علاقه داشته باشید اما فراموش نکنید گوش دادن با شنیدن فرق می‌کند.

گوش دادن جدی، اقدامی برای درک و فهم حقایق و احساسات نهفته‌ای است که بیان می‌شود اما به معنای کنار گذاشتن عقاید و احساسات‌تان نیست، بلکه به این معناست که به موضوع‌ اهمیت می‌دهید. بنابراین خوب گوش کنید و نشان دهید که از این کار لذت می‌برید.

می‌توانید با دادن پاسخ مناسب، میزان علاقه‌تان را نشان دهید. هنگام صحبت کردن به مخاطب خود نگاه کنید و او را به ادامه گفت‌وگو تشویق کنید.

**احساسات متفاوت**

همه مردم احساسات یکسانی ندارند بلکه بسیار با هم متفاوتند ولی هر شخص معمولا برای کسب تجربه از جهان به بعضی احساسات خود وابستگی بیشتری دارد و بیشتر به آنها متکی است؛ یعنی بصری، سمعی یا احساسی است.

افراد بصری معمولا به کیفیت ظاهری چیزها بسیار اهمیت می‌دهند و در برقراری ارتباط نیز بیشتر مایلند مخاطب خود را حضوری ببینند؛ بنابراین ارتباطات حضوری را به تلفنی ترجیح می‌دهند. اینگونه افراد هنگام صحبت، تصاویر را در ذهنشان مجسم می‌کنند و دستانشان را زیاد به اطراف تکان می‌دهند اما افراد سمعی یا شنیداری به کیفیت صدای مخاطب خیلی زود واکنش نشان می‌دهند و از مکالمات تلفنی بیشتر استقبال می‌کنند ولی افراد احساسی، بسیار شمرده صحبت می‌کنند و همه جزئیات غیرضروری را هم به صحبت‌های خود می‌افزایند که این موضوع معمولا باعث اعتراض بصری‌ها و سمعی‌هامی‌شود!

بنابراین هنگام برقراری ارتباط اگر بتوانید تشخیص دهید که مخاطب شما در کدام گروه قرار دارد، قطعا می‌توانید ارتباط بهتری با او برقرار کنید.

**نتیجه‌گیری**

فراموش نکنید کسانی که می‌توانند با دیگران ارتباط موفقی برقرار کنند هم خودشان و هم طرف مقابلشان لذت بیشتری خواهند برد و از اینکه مورد علاقه و حمایت دیگران قرار گیرند نیز احساس خوبی خواهند داشت.

سعی کنید بر اساس آنچه گفته شد و با توجه به آنها با دیگران رفتار کنید. البته این کار نیاز به تمرین دارد اما مانند هر مهارت دیگری خیلی زود برایتان عادی می‌شود.

وقتی مهارت‌های گفت‌وگویی شما پیشرفت می‌کند و طرف مقابل را برای برقراری ارتباط تشویق می‌کنید، می‌توانید اولویت‌های احساسی او را هم تشخیص دهید و بر مبنای آنها با او رفتار بهتری داشته باشید.

در واقع در دنیای امروز، ما ناگزیر از برقراری ارتباط با دیگران هستیم و در این میان اگر نتوانیم ارتباط خوب و موفقی را با اطرافیانمان برقرار کنیم، قبل از هر کس خودمان آسیب می‌بینیم و به نوعی خود را شکست‌خورده می‌دانیم. چون در دنیای ارتباطات، داشتن ارتباط موفق بسیار حائز اهمیت است و این را همه ما می‌توانیم هر روز در دنیای کوچک خود- محل کارمان- تجربه کنیم.

Life Magazine

http://hamshahrionline.ir/details/143647