

عنوان مقاله: هنر برقراری ارتباط موثر

#هادی_آقاجانی

از ویژگی های افراد موفق می توان مهارت و توانایی آنها در برقراری ارتباط موثر با دیگران دانست.

برای ایجاد احساس خوب نسبت به خود در دیگران نکات مهمی را باید بدانید و بتوانید در راستای عمل به آنها اقدام کنید. به جای نادیده گرفتن احساسات و عواطف خود سعی کنید آنها را بدرستی شناخته و در موقعیت های مختلف مهار کنید. اولین گام این است که شما بتوانید در ابتدا خود را به طور کامل بشناسید.

هنگامیکه بتوانید ارتباط موثر برقرار کنید، دیگران به شما احترام می گذارند و اعتماد دارند و اگر در برقراری ارتباط چندان موثر عمل نکنید، زندگی تان را در یک یا چند بعد ناقص خواهید دید.

در حقیقت، ارتباط موثر زندگی را ثمربخش می کند، اما به شرطی که مهارت های این ارتباط را بیاموزیم، با شیوه های ارتباطی در مواجهه با افراد متفاوت آشنا شویم و سعی کنیم خطاهای ارتباطی خود را اصلاح کنیم.

● اهمیت ارتباط موثر در خانواده

ازدواج، این پیچیده ترین شکل روابط انسانی بدون ارتباط اثربخش نمی تواند شکوفا شود. در زندگی بیشتر زوج هایی که امیدوارند ازدواجی پربار داشته باشند به دلیل فقدان مهارت ارتباطی لازم، به نوعی رابطه موازی بدون صمیمیت ختم می شود. پس برای اداره کردن خانواده، ارتباط موثر از اهمیتی بسزا برخوردار است.

در واقع در جایی که مهارت های ارتباطی وجود ندارد، عشق میان همسران، دوستان، والدین و فرزندان به مقدار زیادی کاهش می یابد.

برای برقراری روابط رضایتبخش در خانواده، باید روش هایی کشف شوند که به ما کمک کنند تا حداقل روی بخشی از شکاف های بین فردی ما و دیگران پلی زده شود. در واقع ارتباط موثر میان زن و شوهر مستلزم آن است که دو طرف، با وجود تفاوت های بسیار خود را برابر احساس کنند.

شرایطی که زنان بپذیرند در مقامی برابر با مرد هستند و بدون احساس وابستگی و فرودستی می توانند از خود سخن بگویند و به توصیف و تشریح زندگی، روحیات و مشکلات خود بپردازند.

از سوی دیگر مرد نیز برای شنیدن آنچه زن می خواهد از خود بگوید، باید او را همتای خود بداند البته اگر مردان حتی فقط به شنیدن آنچه همسرشان درباره خود می گویند تمایلی داشتند، بخش بزرگی از اختلال ارتباطی میان دو جنس تاکنون حل شده بود؛ چیزی که در حال حاضر با تحقق آن فاصله بسیاری داریم.

• برونگراها و درونگراها

هنگام برقراری ارتباط با برونگراها دقت کنید، چرا که آنان بلافاصله با انرژی ای که دارند شما را تحت تاثیر قرار می دهند. آنها که سرشار از زندگی اند تمایل دارند که کاملاً حالت فیزیکی داشته باشند.

مثلاً دستان خود را در اطراف تکان می دهند تا نکاتی را متذکر شوند و طیف وسیعی از حالات احساسی را از خود بروز می دهند.

از سوی دیگر، درونگراها از نظر فیزیکی خوددارند و خونسردی و توداری از خود نشان می دهند. در گروه ها بخصوص افراد برونگرا انرژی کسب می کنند، در حالی که ممکن است درونگراها خود را کنار بکشند.

برونگراها در برقراری ارتباط معمولاً بیشتر و بلندتر حرف می زنند، در حالی که درونگراها کمتر حرف می زنند. پس در برقراری ارتباط با یک فرد برونگرا اجازه بدهید صحبت کند و با صدای بلند افکار خود را بیان کند. از طرف دیگر اگر می دانید که با یک درونگرا طرف هستید، زمان بیشتری را صرف گوش دادن کنید، نه صحبت کردن.

• حس کننده ها و شهودی ها

حس کننده ها افرادی هستند که تمایل دارند با عبارات کوتاه حرف بزنند، در حالی که شهودی ها بیشتر حاشیه می روند.

زبان برای فرد شهودی، ابزار بازی است، ولی برای حس کننده ها یک ابزار کاری است. شهودی ها دوست دارند جملات دیگران را تمام کنند، در حالی که حس کننده ها به احتمال بیشتر صبر می کنند تا طرف مقابل افکار خود را به طور کامل بیان کرده باشد، شهودی ها تکرار و جمع بندی می کنند.

حس کننده ها تمایل زیادی دارند که به شکل آراسته و مطابق با فعالیتی که دارند لباس بپوشند، در حالی که شهودی ها برای خوشایند خود لباس می پوشند. لازم است در برخورد با حس کننده ها دقت کنید که آنان بررسی شفاف موضوع دم دست را دوست دارند پس حقایق، مثال ها و مواردی را ارائه کنید.

جملات را به طور کامل ادا کنید و برای تاکید بر استدلال های خود از مثال ها زیاد استفاده کنید. از طرفی شهودی ها چون ترجیح می دهند که نخست تصویری بزرگ از موضوع دریافت کنند، سعی کنید از استعاره و تشبیه برای آنان بیشتر استفاده کرده و بر حقایق خیلی پافشاری نکنید.

• متفکرها و احساس کننده ها

متفکرها در روابط بین فردی سردند، در حالی که احساس کننده ها گرم هستند. از طرف دیگر، متفکرها اعتماد به نفس دارند، آنها دوست دارند سریع به اصل موضوع بپردازند و حداقل زمان ممکن را هدر دهند.

در جایی که احساس کننده ها از تعارض دوری می گزینند، متفکرها به احتمال زیاد بر آن (تعارض) اصرار می ورزند. در جایی که احساس کننده ها عاطفی هستند، متفکرها طرفدار واقعیتند.

در مواجهه با متفکرها، منطقی و خوددار باشید. از آنها نپرسید چه احساسی دارند، بلکه بپرسید به چه فکر می کنند.

با آنان مختصر حرف بزنید و چیزی را تکرار نکنید، اما در رابطه با احساس کننده ها به موضوعات مردمی بپردازید، تماس چشمی قوی برقرار کنید، پی در پی لبخند بزنید و دوستانه برخورد کنید.

• قضاوت کننده ها و ادراک کننده ها

افراد قضاوت کننده در ظاهر بیرونی خود بیشتر رسمی اند در حالی که ادراک کننده ها بیشتر سرسری اند. در حالی که قضاوت کننده ها خوددار، جدی و قاطع هستند، ادراک کننده ها بیشتر دوستدار تفریح، بازیگوشی و گستاخ هستند. قضاوت کننده ها اغلب به نظر می رسد که عجله دارند.

ادراک کننده ها بیشتر ظاهر آدم های آرام را دارند. قضاوت کننده ها سراسر است و دارای اعتماد به نفس هستند، در حالی که ادراک کننده ها انعطاف پذیرترند و در اتخاذ راهکاری

خاص، کمتر مصمم هستند.

در برقراری ارتباط با قضاوت کننده ها مسائلی را که مطرح می کنید، حل و فصل کنید و جمع بندی نمایید. به آنها اجازه بدهید که تصمیم بگیرند و زمان آنها را هدر ندهید. از طرف دیگر به نیاز ادراک کننده ها برای پرسیدن احترام بگذارید. تصمیمات خود را بر آنها تحمیل نکنید و به آنان امتیاز بدهید.

• شیوه های ارتباطی

شیوه های برقراری ارتباط به این شرح است:

نکته: در یک ارتباط دوجانبه دو طرف انتظارات خاصی دارند که اگر این انتظارات برآورده نشود عکس العمل ها توام با سرخوردگی و عصبانیت خواهد بود

"شیوه ارتباطی بسته: در برخورد مثلا کارکنان با شیوه ارتباطی بسته، آنان را در محیطی قرار دهید که احساس امنیت بیشتر کنند. آنها در محیطی که به برخورد زیاد با دیگران نیاز ندارند، بهتر کار می کنند. همچنین مدیران دارای شیوه ارتباطی بسته را تهدید نکنید، از آنان زیاد سوال نکنید و انتظار هیچ گونه تقدیر، راهنمایی، انتقاد یا کمک از او نداشته باشید.

"شیوه ارتباطی کور: کارکنان با این شیوه ارتباطی اعتماد به نفس بالایی دارند، در بحث ها تبحر زیادی دارند، انتقادات را جدی نمی گیرند و اهل سازش نیستند. آنان برای قدرت احترام زیادی قائلند و اغلب کارکنانی سختکوشند، پس سعی کنید از مهارت کارکنان با این شیوه ارتباطی در افزایش بهره وری بیشتر استفاده کنید.

اگر امکان داشت به آنان اجازه دهید مسوولیت کامل یک پروژه را به عهده بگیرند. همچنین در برخورد با مدیران با شیوه ارتباطی کور به انتقادات آنها گوش دهید و به آنها احترام کافی بگذارید. معمولا این دسته از مدیران از ارائه هرگونه پیشنهاد متنفر هستند و اگر با دید غلط این مدیر برخورد کنید، وضعیت کاری شما بسیار دشوار خواهد شد.

"شیوه ارتباطی پنهان: به خاطر بسپارید که ممانعت از کارکنان دارای شیوه ارتباطی پنهان کار دشواری است. آنها تمایل به موفقیت دارند ولی تقریبا به کسی اعتماد ندارند، با آنان صریح و روشن باشید.

به آنها نشان دهید همکاری گروهی صادقانه، تنها راه پیشرفت است. در برقراری رابطه با مدیری با شیوه ارتباطی پنهان، انتظار نداشته باشید که همه چیز را به طور آشکارا بیان کند. این مدیر ممکن است اهل نیرنگ باشد و همیشه در رفتارش صداقت نداشته باشد.

کاری کنید که مدیران اطمینان حاصل کند که شما در پی به دست آوردن سمت او نیستید. البته از برخوردهای حساب شده و با درایت با وی هراسی نداشته باشید چرا که این مدیر در چنین شرایطی اغلب عقب نشینی خواهد کرد.

«شیوه ارتباطی باز: در مواجهه با کارکنان با شیوه ارتباطی باز به آنان اعتماد کنید چرا که به اعتماد شما پاسخ خوبی می دهند. آنها را در محیطی قرار دهید تا دوستی ها گسترش یابند و به آنها وظایفی محول کنید که دارای چالش باشد. کارکنان شیوه ارتباطی بسیار باز، اغلب زیاد صحبت می کنند، تصور نکنید این افراد نمی توانند همزمان هم کار کنند و هم صحبت کنند. در ارتباط با مدیران باز، صداقت داشته باشید و به صورت باز برخورد کنید. البته از درایت خود نیز استفاده کنید. همچنین در تبادل احساسات شغلی، تردیدها و دغدغه ها درنگ نکنید.

• حفظ ارتباط

روابط مستحکمی که ما در محل کار یا در هر مکان دیگری برقرار می کنیم، به یک یا چند نیاز ما پاسخ می دهد. تا وقتی که این روابط در رفع نیازهای متقابل کارآمد باشد، تداوم خواهد یافت، در غیر این صورت روابط رو به زوال خواهد رفت. معمولاً در برقراری روابط و حفظ آن دو عامل مهم باید به خاطر سپرده شود:

۱ - انتظارات مشخص و روشن

۲ - کیفیت متقابل روابط فردی

در یک ارتباط دوجانبه، هر یک از طرفین ارتباط، انتظارات خاصی از یکدیگر دارند. رئیس شما انتظارات مشخصی از شما و سایر کارکنان دارد. شما نیز انتظارات خاصی از رئیس و همکاران خود دارید. متقابلاً همکاران شما نیز انتظاراتی از شما و یکدیگر دارند. چنانچه انتظارات ما برآورده نشود عکس العمل ها توأم با سرخوردگی، عصبانیت، سوءظن و عدم اعتماد خواهد بود.

برخی از افراد این احساسات را درون خود نگه می دارند، اما برخی دیگر دست به اقدام تدافعی می زنند. درواقع هر بار که انتظارات ما برآورده نمی شود، به روابط ما خدشه وارد می شود و تا وقتی که انتظارات برآورده و موشکافی نشود، تغییر رویه صورت نگیرد یا انتظارات به طریقی مورد بازنگری قرار نگیرد، روابط رو به نابودی خواهد رفت. در ارتباطات بین فردی اغلب انتظارات ما ناگفته باقی می ماند تا وقتی که این انتظارات زیر پا گذارده می

شود.

ما تصور می کنیم دیگران می دانند چه انتظاری از آنها داریم بدون این که به آنها چیزی گفته باشیم. در مورد کیفیت دوسویه روابط میان فردی نیز باید گفت، روابط میان فردی و دارای ماهیت متقابل است.

به عنوان مثال چنانچه همکاری برای شما کاری انجام می دهد، مثلاً شما را در انجام کاری دشوار کمک می کند، شما نیز متقابلاً سعی می کنید تا کاری برای او انجام دهید.

به لحاظ ماهیت روابط متقابل افراد براساس چگونگی برداشت شان از دیگران و ماهیت ارتباطات، با آنها (دیگران) ارتباط برقرار می کنند. تا وقتی که این روابط دوجانبه ادامه داشته باشد، رابطه نیز افزایش می یابد.

چنانچه کاری که شما برای دیگری انجام می دهید به طرز چشمگیری بیشتر از چیزی باشد که دیگران برای شما انجام می دهند، ماهیت متقابل رابطه شما از تعادل خارج می شود و رابطه یا رو به زوال خواهد رفت یا حداقل تا زمانی که تعامل مجدد برقرار شود، معلق باقی خواهد ماند.

هادی آقاجانی دیز آبادی

09198888657

@aghajani_learning