



هفت چالش برای ارتباطات بهتر

دنيس ريورز - مترجم: دكتور عليرضا جلالى فراهانى - انتشارات سپيد

كاوشى سازمان يافته در خصوص هفت مهارت كليدى براى ارتباطات بهتر در حوزه هاى كارى، خانوادگى و اجتماعى

چالش اول

با دقت و حساسيت بيشترى گوش دهيد

اول گوش دهيد و قبل از آن كه نظر خود را در خصوص آنچه گفته شد بيان كنيد، آنچه را كه شنيديد تصديق كنيد ولو اينكه با آن موافق نباشيد. براى آنكه حداكثر توجه طرف مقابل را جلب كنيد، به اين نکته توجه كنيد: گوش بدهيد و قبل از آنكه نقطه نظر خود را مطرح كنيد، در يك يا دو عبارت آنچه را كه شنيديد (خصوصا از منظر احساسى) دوباره بيان كنيد. بر اساس اين نوع نگاه به فرايند گوش دادن، بين تصديق و تاييد يا موافقت تفاوت وجود دارد. تكرر حرفى كه ديگران زده اند، اذعان



احساسات آن‌ها یا بیان عملی که مرتکب شده‌اند، لزوماً به معنی تایید یا موافقت با آن‌ها یا تبعیت از آن‌ها نیست.

این چالش در سطوح عمیق‌تر شامل فراگیری مهارت گوش دادن به صدای درونتان و همچنین فراگیری مهارت وفاداری به شخصیت اصلی‌تان است آن هم در عین مواجهه با افرادی که کاملاً با شما متفاوت هستند.

چالش دوم

مقصودتان از محاوره را برای طرف مقابل توضیح داده و از وی دعوت کنید تا با شما موافقت کند

به منظور کمک به طرف مقابل برای همکاری و مشارکت با شما در محاوره و همچنین کاهش احتمال هر گونه سوءتفاهم، بسیار مناسب است که در ابتدای محاوره، طرف مقابل را با خود همراه کنید. هر چقدر محاوره برای شما مهم‌تر باشد، اهمیت دادن تصویری کلی از موضوع به طرف مقابل نیز بیشتر خواهد بود. بسیاری از ارتباط‌گران موفق، مکالمات مهم خود را با عباراتی نظیر این آغاز می‌کنند: من می‌خواهم چند دقیقه‌ای درباره فلان موضوع با شما صحبت کنم. چه موقعی برای شما مناسب است؟ تمرینات مربوط به این چالش به شما کمک خواهد کرد که به انواع متنوعی از محاوره‌ها اشراف پیدا کرده و در شروع کردن هر یک از آن‌ها تبحر پیدا کنید.

این چالش نیز در سطوح عمیق‌تر شامل آن است که یاد بگیریم در مورد اهداف و مقاصد خود آگاه‌تر و صادق‌تر باشیم و به تدریج اهداف و نیاتی که برای دیگران مخرب، تحقیرآمیز و آسیب‌رسان است را کنار گذاریم. همچنین این مهارت ما را به این سمت سوق می‌دهد که به طرف مقابل محاوره به چشم فردی برابر با خودمان نگاه کنیم، فردی که محاوره با وی موهبت است و نه وظیفه.



چالش سوم

عقاید خود را به گونه‌ای شفاف و کامل ابراز کنید

آرام‌تر صحبت کنید و با استفاده بیشتر از جملاتی که حاوی ضمیر اول شخص مفرد است، ابعاد بیشتر و کامل‌تری از تجربه خود را به شنونده منتقل کنید. هر بار که شخصی صادقانه به کسی گوش می‌کند، فرایندی پویا و خلاق در جریان است که در آن شنونده مشغول باز تولید چیزی است که گوینده آن را تجربه کرده است. حال هر چقدر شما با بهره‌گیری از گزاره‌های «گوینده‌محور» ابعاد بیشتری از تجربه را در اختیار مخاطب قرار دهید، این فرایند باز تولید برای طرف مقابل ساده‌تر و دقیق‌تر شده و وی بیشتر احساسات شما را درک خواهد کرد. این مسئله همچنین در مواردی که شما سعی می‌کنید به اتفاق دیگران مسئله‌ای را حل کنید یا حتی از آنان قدردانی کنید هم صادق است. ممکن است به نظر برسد که صحبت کردن به این دقت و کاملی، بسیار وقت‌گیرتر از سبک سریع ارتباطی است اما اگر زمانی را که افراد صرف توضیح دوباره، رفع ابهام یا رفع سوءبرداشت‌ها می‌کنند، در نظر بگیریم خواهیم دید که صحبت کردن دقیق و کامل، بسیار کمتر وقت خواهد گرفت.

چالش سوم در سطوح عمیق‌تر شامل کسب شجاعت لازم برای بیان حقیقت، اجتناب از سرزنش کردن خود برای تجارب ناموفق و آشتی کردن با احساسات خود و دیگران است.

چالش چهارم

گله‌ها و انتقادات خود و دیگران را به درخواست و خواهش تبدیل کنید

به منظور جذب همکاری و مشارکت بیشتر از سوی دیگران حتی‌المکان به جای کلی‌گویی در قالب چراها، نبایدها و نهی کردن‌ها از عبارات مشخص، مثبت و اقدام‌مدار استفاده کنید.

برخی از سطوح عمیق‌تر این گام شامل تقویت خودباوری فرد است به گونه‌ای که بتواند به راحتی مخالفت‌ها را پذیرفته و راه‌حلهایی بدیع را برای خروج از



بن بست‌ها ارائه دهد، راه‌حلهایی که حداقل‌ها را برای طرف‌های تعامل تامین کند.

چالش پنجم

سوالات بازتر و سازنده‌تر بپرسید

سوالات باز: برای تنظیم و هماهنگی بیشتر زندگی‌مان با کار و زندگی دیگران، لازم است که حداکثر اطلاعات را از نحوه تفکر، احساسات، خواسته‌ها و برنامه‌های دیگران داشته باشیم؛ اما سوالات بله یا خیری که معمولاً در مکالمات ما فراوان به کار گرفته می‌شوند، به جای آن که افراد را به صحبت بیشتر ترغیب کند، آن‌ها را ساکت می‌کند. برای تشویق طرف مقابل خود به بیان حداکثر افکار و احساساتش، به جای سوالات بله یا خیر، از وی سوالات باز بپرسید؛ مثلاً پاسخ سوالی مثل فلان فیلم/کتاب/غذا/... چگونه بود؟ معمولاً کامل‌تر از سوالی نظیر از این فیلم/کتاب/غذا/... خوشتر آمد؟ است. چرا که سوالاتی از دسته دوم، عمدتاً با یک بله یا خیر پاسخ داده می‌شود؛ بنابراین در بخش اول چالش پنجم، محور بحث ما پرسیدن سوالات باز است.

سوالات سازنده: پرسیدن سوال، ابزاری قدرتمند برای تعیین کانون توجه در محاوره‌ها و هدایت تعاملات است؛ اما بسیاری از سوالاتی که ما در محاوره‌هایمان مطرح می‌کنیم بی‌حاصل و مخرب است. (مثل سوال کلیشه‌ای که والدین وقتی خطایی از فرزندانشان سر می‌زند از وی می‌پرسند: چرا؟!؟!!) به طور کلی می‌توان گفت سوالاتی که آینده‌محور بوده و در مورد کم و کیف مطلبی مطرح می‌شوند بسیار مفیدتر از سوالاتی هستند که گذشته‌محور بوده و چرایی مسئله را جویا می‌شوند (از این رو است که در موقعیت مثال فوق، مفیدتر خواهد بود که والدین به جای پرسیدن سوال «چرا» که انتظار پاسخی مفید برای آن نمی‌رود، بپرسند چگونه شد که...؟) همه میلیون‌ها سوالی که ما در طول زندگی مطرح می‌کنیم، به یک اندازه روشنگر، مفید و راهگشا نیستند.

برخی از سطوح عمیق‌تر این گام شامل کسب شجاعت لازم برای شنیدن پاسخ



سوالاتمان و مواجهه با حقیقت احساسات دیگران است. همچنین توانایی دیگری که باید در خود پرورش دهیم، قابلیت نگاه کردن به مقولات از منظرهای گوناگون است. علاوه بر این باید یاد بگیریم که بپذیریم افراد اغلب نیازها، نقطه نظرات و سلیقه‌ی متفاوت با ما دارند.

چالش ششم

قدردانی خود را بیشتر ابراز کنید

برای ایجاد روابط مطلوب با اطرافیان خود سعی کنید حتی‌المکان سپاس، قدردانی، رضایت و حمایت بیشتری را ابراز کنید. از آنجا که زندگی اقتضا می‌کند ما همواره سرگرم رفع مشکلات و نارسایی‌ها باشیم، بسیار پیش می‌آید که فقط مشکلات زندگی به نظرمان بیاید؛ اما لازمه روابط رضایت‌بخش و زندگی شاد آن است که به امور خوشایند، لذت‌بخش، کارهایی که خوب انجام شده، غذایی که خوب پخته شده و مواردی از این دست هم توجه کنیم. بیان قدردانی باعث می‌شود که روابط بین افراد آنقدر مستحکم شود که بتواند مخالفت‌ها و تفاوت‌ها را پذیرا بوده و در خود هضم کنند. متفکرین و محققین به صورت متفق‌القول به این نتیجه رسیده‌اند که لازمه روابط سالم بین افراد، قدردانی دوجانبه است.

سطح عمیق‌تر این چالش بستگی به آن دارد که چگونه رویکرد کلی خود را در خصوص شاکر بودن در برابر دیگران، در برابر طبیعت و در برابر قادر مطلق تغییر می‌دهد.

چالش هفتم

برقراری ارتباط بهتر را تبدیل به بخشی از کارهای روزمره خود کنید

برای آنکه مهارت‌های جدید ارتباطی، همواره در دسترس شما بمانند لازم است این مهارت‌ها را آنقدر در موقعیت‌های گوناگون به کار برید تا در به کارگیری آن‌ها روان شوید، درست مثل دوچرخه‌سواری. چالش هفتم عبارت از آن است که مهارت‌های ارتباطی خود را در زندگی روزمره تمرین کنید، با دیگران برای حل مسائل تشریک



مساعی کنید، افرادی را که در زندگی‌تان مهم هستند مورد حمایت عاطفی قرار دهید و نهایتاً از این مسئله لذت ببرید که چگونه به عامل تغییرات و تاثیرات مثبت در محیط خود تبدیل شده‌اید. اقتضای این چالش آن است که به هر محاوره‌ای به چشم یک فرصت برای رشد و تعالی، به هر تعامل به چشم یک موقعیت برای قدردانی و به هر بحث و جدل به دیده یک فرصت برای تبدیل یک گلایه به یک خواسته نگاه کنید.

سطح عمیق‌تر این چالش اقتضا می‌کند که ما خود را از جریان غالب فرهنگ خشونت، توهین و بی‌حرمتی جدا کنیم و یاد بگیریم که چگونه جزیره‌ای کوچک از همکاری و مشارکت خلق کنیم.