

مهارت های ارتباطی

انسان موجودی اجتماعی است، همین امر لزوم داشتن مهارت های ارتباطی را مشخص تر می کند. مهارت ارتباطی به توانایی فرد برای انتقال اطلاعات به دیگران به صورت موثر و کارآمد گفته می شود. مهارت ارتباطی عمیق و کارآمد می تواند باعث بهبود ارتباطات بین فردی و شغلی شود، در نتیجه رضایت از زندگی نیز افزایش پیدا می کند. باید درک عمیقی از فرآیند ارتباطات برای موفقیت در جنبه های مختلف زندگی داشته باشیم. اغلب، مخاطبان چیزی بسیار متفاوت از آنچه شما می خواهید بگویید، برداشت می کند. شما یک چیز می گوئید، طرف مقابل چیز دیگری می شنود و در نهایت سوء تفاهم، سردرگمی و اختلاف به وجود می آید. خوشبختانه مهارت های ارتباطی قابل یادگیری و تقویت بوده و می توان با تمرین و آموزش آن ها را در خود تقویت کرد.

انواع مهارت های ارتباطی

مهارت های ارتباطی به طور کلی شامل دو نوع مهارت کلامی و غیر کلامی می شوند. مهارت های کلامی به کلمات و جملات بیان شده و دیگر اصواتی که منجر به انتقال اطلاعات و معانی می شوند مربوط است. مهارت های غیر کلامی بیشتر مربوط به زبان بدن می شوند که چگونه علاوه بر صحبت کردن با استفاده از حرکات بدنی و چهره، طرز نشستن، ایستادن بر دیگران تاثیر بگذاریم و در مواقعی پیامی را به آن ها انتقال دهیم. وجود این مهارت ها در روابط بین فردی، کاری، تحصیلی و مکاتباتی بسیار ضروری هستند. عدم برقراری ارتباط موثر با دیگران می تواند به دلایل مختلفی چون عدم اعتماد به نفس و یا مشکلات دوران کودکی رخ دهد. ریشه یابی ناتوانی فرد در عدم برقراری ارتباط در جلسات مشاوره روانشناسی قابل بررسی است. در ادامه مطلب به بیان اهمیت مهارت های ارتباطی و انواع آن پرداخته ایم.

اهمیت افزایش مهارت های ارتباطی در زندگی

تقویت مهارت های ارتباطی در شکل گیری یک ازدواج موفق، دوستی های پایدار، فرصت های شغلی بیشتر و پیشرفت در زمینه های مختلف نقش دارد. شما با مهارت های ارتباطی می توانید به جایگاه های بالاتری در زمینه کاری خود دست یابید و به راحتی تبدیل به مدیری موفق و ثروتمند شوید. از همه مهم تر این مهارت ها در برقراری ارتباط با دیگران اعتماد به نفس شما را بالا برده و باعث می شود دید مثبت تری نسبت به خود داشته باشید.

چگونه مهارت های ارتباطی را ارتقاء دهیم؟

۱) مراقب زبان بدن تان باشید

شما به طرف مقابل تان می گوئید که آماده ی صحبت کردن هستید، اما دست به سینه می ایستید. می گوئید دارید به حرف های او گوش می کنید، اما سرتان را از موبایل تان بلند نمی کنید. اشارات غیر کلامی و نانوشتی ما معمولا بیش از آنچه فکر می کنیم، احساس و افکار واقعی ما را آشکار می کنند. نحوه ی برقراری ارتباط چشمی با دیگران، نوع دست دادن و حتی طرز نشستن تان طی یک مصاحبه ی ویدئویی، همه جزئی از ارتباط هستند. فراموش نکنید که شما دائما در حال ارتباط برقرار کردن هستید، حتی وقتی که یک کلمه هم حرف نزنید. اگر می خواهید پیش از یک گفت و گوی مهم، اعتماد به نفس تان را افزایش دهید، یک ژست قدرت بخش را امتحان کنید. یا درک و تفسیر زبان بدن دیگران را یاد بگیرید تا بتوانید واکنش های مناسبی نشان دهید.

۲) سؤال بپرسید و حرف‌های طرف مقابل را تکرار کنید

بیایید صادق باشیم... برای همه‌ی ما پیش آمده است که وقتی شخص دیگری حرف می‌زند، حواس‌مان پرت شده باشد یا صحبت‌های او را اشتباه شنیده باشیم. سؤال کردن و تکرار چند کلمه‌ی آخر طرف مقابل نشان می‌دهد که به آنچه او می‌گوید علاقه‌مندید و برای‌تان جالب است، همچنین شما را مجبور می‌کند که توجه و تمرکز داشته باشید و اگر در مورد نکته‌ای دچار سوءتفاهم شوید، به واضح شدن آن مطلب کمک می‌کند. برای نمونه: (پس درست متوجه شدم، می‌خواهید برای روز یکشنبه بلیط بخرید؟)

این کار همچنین برای گپ زدن و پر کردن سکوت‌های ناخوشایند نیز مناسب است. به جای اینکه سعی کنید گفت‌وگو را حول موضوعاتی اجباری مانند آب‌وهوا ادامه دهید، از طرف مقابل سؤال بپرسید و به پاسخ‌های او واکنش نشان دهید. مثلاً: (برنامه‌تون برای تابستون چیه؟) یا (آخرین کتابی که خوندید چی بوده؟)

۳) حواس‌پرت‌کن‌ها را کنار بگذارید

هنگامی که کسی با شما حرف می‌زند یا قرار است که با او وقت بگذرانید، وَر رفتن با موبایل‌تان بسیار بی‌ادبانه است. شاید خلاص شدن از دست همه‌ی چیزهایی که حواس‌مان را پرت می‌کنند یا کنار گذاشتن تکنولوژی به طور کل، ممکن نباشد، اما همین که به خودمان زحمت بدهیم و سرمان را از روی گوشی یا تبلت‌مان بلند کنیم، به شدت روی ارتباطات‌مان با دیگران تاثیرگذار است.

۴) پیام‌تان را برای مخاطب‌تان متناسب کنید

افرادی که بهترین ارتباط‌ها را دارند، بسته به اینکه طرف مقابل‌شان کیست، صحبت‌های‌شان را تنظیم می‌کنند. شما احتمالاً برای صحبت کردن با همکارها یا رئیس‌تان در مقایسه با هنگامی که با مخاطب خاص، فرزندان یا بزرگترهای‌تان حرف می‌زنید، زبان و کلام متفاوتی در پیش می‌گیرید. هنگامی که سعی می‌کنید پیامی را به کسی منتقل کنید، همواره تلاش کنید که دیدگاه او را نیز مدنظر داشته باشید.

۵) همدلی‌تان را تقویت کنید

ارتباط یک خیابان دوطرفه است. اگر تمرین کنید که دیدگاه‌های مخالف را نیز در نظر بگیرید، می‌توانید دشواری و اضطرابی را که گاهی هنگام ارتباط برقرار کردن با دیگران دارید، کاهش دهید. برای نمونه، وقتی که مخاطب خاص‌تان می‌گوید خسته‌تر از آن است که بتواند حرف بزند، متوجه می‌شوید که منظورش واقعا چیست. همدلی کردن به شما کمک می‌کند که حتی بخش‌های ناگفته‌ی ارتباط‌تان با دیگران را نیز بهتر درک کنید و کمک می‌کند که واکنش‌های مؤثرتری نشان دهید.



۶) گوش دهید، واقعا گوش دهید

بهترین کاری که می‌توانید برای بهبود مهارت‌های ارتباطی‌تان انجام دهید، این است که یاد بگیرید واقعا گوش دهید، توجه کنید و اجازه دهید طرف مقابل حرفش را بزند، بدون اینکه صحبتش را قطع کنید. ما می‌دانیم که این کار سختی است، اما «یک گفت‌وگوی خوب، مجموعه‌ای از واژگان است که به زیبایی با گوش دادن پیوند خورده باشد.» در این صورت، حتی اگر سبک‌های ارتباطی‌تان با هم سازگار نباشد، دست کم درک درستی از یک‌دیگر خواهید داشت و می‌توانید امیدوار باشید که مخاطب‌تان هم با همان دقت به حرف‌های شما گوش می‌دهد.



۷) پرهیز از بیان کلمات غیر ضروری در مکالمات

در مکالمات روزمره ما از لغات و کلمات غیر ضروری زیادی مانند "آمم.." یا "خب..." و غیره استفاده می‌کنیم. هرچه بیشتر از اینگونه کلمات و مکث‌های غیر ضروری دوری کنید اعتماد به نفس بیشتری هم خواهید داشت. برای جلوگیری از بیان اینگونه کلمات پیشنهاد می‌کنیم یک مچ بند لاستیکی دور مچ دست خود ببندید و هر بار که احساس کردید باید یکی از آن کلمات را ادا کنید یک بار مچ بند را دور دست خود بچرخانید.

به مرور زمان و با تمرین ثابت مغز یاد می‌گیرد تا دیگر از کلمات غیر ضروری استفاده نکند. همچنین بیرون بودن دست از جیب‌ها و تمرکز قبل از شروع سخنرانی هم اکیدا پیشنهاد می‌شود.

۸) مختصر و مفید باشید

هیچ احتیاجی نیست در صحبت‌ها مخصوصا در ایمیل‌ها به تمام جزئیات بپردازید. بلکه فقط لازم است طبق این فرمول خلاصه گویی/خلاصه نویسی جلو بروید: "مقدمه، دلیل، اطلاعات، پایان و پیگیری". این کار به شما کمک می‌کند تا در خلاصه ترین حالت ممکن بیشترین بهره‌وری را ببرید. به زبان ساده، در صحبت‌های خود روده درازی نکنید تا شنونده گوش خود را بر صحبت‌های شما نبندد و به فکر راه فرار نباشد!

۹) آگاهی از علایق و نیازهای دیگران

برای ارتقاء مهارت‌های ارتباطی از علایق و نیازها و خواسته‌های اطرافیان‌تان اطلاع کسب کنید. این طوری راحت تر می‌توانید هم صحبت‌شان شوید. وقتی می‌خواهید سر صحبت را باز کنید یا وقتی که می‌خواهید در یک بحث گروهی شرکت کنید، باید این

را ارزیابی کنید که آیا آن ها هم تمایل دارند حرف های شما را بشنوند و اصلاً آیا شما خوب به حرف های آن ها گوش داده اید یا نه. حرف شان را قطع نکنید. بهتر است مودبانه و آرام آرام به هر بحثی وارد شوید.

برای کسب مهارت های ارتباطی یادمان باشد که در ارتباطاتمان باید تا می توانیم حس خوب بدهیم.. پس حسن جویی کنید. از ویژگی مثبت طرف مقابل تعریف کنید. هم آسان است، هم فوق العاده موثر. اغلب آدم ها وقتی ازشان تعریف می کنید، ذوق می کنند و بیشترشان آن قدر ذوق می کنند که به هیچ قیمتی حاضر نمی شوند هم صحبتی با شما را از دست بدهند! نکته مهم این است که هنگام تعریف و تمجید از این و آن، به هیچ وجه لازم نیست دروغ بگویید. اگر کمی دقت کنید، مطمئناً در هر آدمی بالاخره یک چیزی پیدا می کنید که قابل تعریف باشد. مثلاً فرض کنید که شخص مقابلتان خیلی فن بیان خوبی دارد می توانید به این موضوع اشاره کنید.

برای برقراری ارتباط موثر و کسب مهارت های ارتباطی به روز باشید! کتاب بخوانید و اطلاعات جدید و بروز کسب کنید. برنامه های آموزشی، اینترنت و ... تا حرفی برای گفتن داشته باشید. اینکار می تواند در بالا رفتن اعتماد به نفس شما نیز بسیار موثر باشد.

مشکلات ناشی از نبود مهارت های ارتباطی

افرادی که مهارت ارتباطی خوبی ندارند موانع و مشکلات بسیاری را پیش روی خود می بینند. بخشی از آن ها بشرح زیر است:

- ناتوانی در گرفتن حق و حقوق اجتماعی
- ناکامی و شکست در فعالیت های اجتماعی
- از دست رفتن موقعیت ها و شانس های طلایی
- محکوم شدن به تنهایی و انزوا
- افسوس و حسرت حاصل از مشکلات
- پایین آمدن متوالی اعتماد به نفس و بروز مشکلاتی نظیر افسردگی

و ده ها مشکل دیگر...

سکینه طاهری کارشناس ارشد روانشناس بالینی