



مرکز مشاوره

دانشگاه پیام نور مشهد

پنج رهن ارتباط صمیمانه

پنج شیوه ی ارتباطی موضوع این مبحث می تواند زندگی شما را متحول کند. از این جمع سه شیوه مربوط به مهارت های شنیدن و دو شیوه مربوط به مهارت های ابراز وجود هستند. یاد می گیرید که با گوش سوم خود بشنوید تا احساس و اندیشه ی طرف مقابل خود را درک کنید. با احاطه به این شیوه ها می توانید احساسات خود را آزادتر، روشن تر و موثرتر بیان کنید و از مجموعه ی آنها یک جا برای برقراری ارتباط بهتر استفاده کنید.

* مهارت گوش دادن شماره ۱: روش خلع سلاح

۱- در گفته های طرف مقابل حقایق بیابید. هیچ کس صد درصد بی اشتباه نیست. معمولاً وقتی کسی را تایید می کنید خود مورد تایید قرار می گیرید. این پدیده ی جالب را «قانون اضداد» نامیده اند.

۲- اگر خشمگین هستید و احساس می کنید مورد تهاجم واقع شده اید احساسات را به کمک عبارتی با مفهوم «من احساس می کنم» بیان کنید. از بحث و مشاجره بپرهیزید و حالت تدافعی نگیرید.

۳- طوری جواب دهید که حتی در صورت پذیرش انتقاد، احترام و شان و عزت نفستان حفظ شود.

۴- میل به سرزنش کردن طرف مقابل را در خود سرکوب کنید. سعی کنید احترام متقابل میان شما از بین نرود.

۵- از وارد شدن به بحث «حق با کیست؟» خودداری کنید. با این کار به جایی نمی رسید.

مهارت گوش دادن شماره ۲: برخورد همدلانه

۱- خود را به جای طرف مقابل بگذارید. خوب گوش بدهید و بفهمید که منظورش چیست و چه می خواهد بگوید. نظر خود را درباره ی طرز اندیشه و احساس او بیان کنید: «به نظر می رسد...» و بعد حرف آنها را به طور خلاصه تکرار کنید.

۲- سعی کنید احساس طرف مقابل را درک کنید. با تمام وجود گوش بدهید. به حرکات و نشانه های جسمانی آنها توجه کنید. آیا به نظر گرفته، خشمگین و رنجیده می رسند؟ احساسشان را تایید کنید.

۳- برای تایید احساسات آنها پرس و جو کنید: «مثل این که از من ناراحت هستی. آیا همین طور است؟»

۴- از عبارت های با مفهوم «من احساس می کنم» استفاده کنید تا بدانند که اگر جای آنها بودید چه احساسی داشتید: «اگر این احساس برای من هم پیش می آمد احساس شما را داشتم.»

مهارت گوش دادن شماره ۳: پرس و جو

۱- اغلب اشخاص از ابراز علنی احساسات خود هراس دارند. می توانید از آنها بخواهید تا درباره ی احساسات منفی خود توضیح بیشتری بدهند. با این کار از شدت ناراحتی آنها می کاهید.

۲- از مخاطب خود بپرسید از کدام عمل یا کدام حرف شما دلگیر شده است؟ وقتی به جواب او گوش می دهید حالت تدافعی نگیرید، به جای آن از روش برخورد همدلانه و شیوه ی خلع سلاح استفاده کنید. در عبارات آنها واقعیتهای بجویید. اگر ناراحت هستید، اگر احساس

می کنید که تحقیر شده اید، احساسات خود را با عبارت «من احساس می کنم» به آنها انتقال دهید.

۳- وقتی دلیل ناخشنودی و عصبانیت آنها را می پرسید، از لحن احترام آمیز استفاده کنید. از مبارزه جویی بپرهیزید.

۴- از خشم و اختلاف نهراسید: اشکالی در اینها نیست. اجازه ندهید که احساسات ناخوشایند طرف مقابل ابراز نشده باقی بماند. این کار بر شدت ناراحتی آنها می افزاید.

مهارت ابراز وجود شماره ۱: عبارتهای با مفهوم: «من احساس می کنم»

۱- هنگام ابراز احساسات خود از عباراتی که مفهوم «من احساس می کنم» را تداعی کنند استفاده کنید. مثل «ناراحتم» از عبارتهایی که با «تو» یا «شما» شروع می شوند و حالت خطابی دارند بپرهیزید: مثل «تو مرا ناراحت می کنی.» این قبیل عبارات، انتقادآمیز و داوری کننده هستند و همیشه به مشاجره ختم می شوند. به نمونه های زیر توجه کنید:

تو اشتباه می کنی، تو حق نداری

۲- احساسات خود را به نمایش نگذارید، آنها را بیان کنید. از عبارات با مفهوم «من احساس می کنم» استفاده کنید. به نمایش گذاشتن احساسات می تواند به شکلهای زیر باشد:

اخم کردن

سکوتهای طولانی

به هم کوبیدن در اتاق

چهره در هم کشیدن

۳- احساسات منفی خود را می توانید با عباراتی با مفهوم «احساس می کنم» بیان کنید. به موارد زیر توجه کنید:

دلتنگ هستم، مجبورم

متوجه منظور من نشدید

۴- جراحات احساسی را هم می توانید با عباراتی که مفهوم «من احساس می کنم» را تداعی می کنند ابراز کنید:

اندهوه، رنجیده واقع شده، بی کفایت

مورد بی اعتنائی واقع شده، رعب و ترس

۵- آرزوها و خواسته ها را نیز می توانید با عباراتی از این قبیل انتقال دهید:

دوست دارم با تو بیشتر وقت صرف کنم.

واقعا مایلیم به تو نزدیک شوم.

دلیم می خواهد سعی کنی منظور مرا بفهمی.

مهارت ابراز وجود شماره ۲: نوازش

روی هم رفته اغلب مردم مایلند که مورد نوازش قرار گیرند و بر کارشان ارج گذاشته شود. بیشترین نگرانی اشخاص از این است که تحقیر شوند، مورد قبول واقع نگردند و یا درباره ی آنها داوری شود.

طرف صحبت خود را مطمئن کنید: با آن که از او عصبانی یا مخالف او هستید به او احترام بگذارید. او برای شما شخصیت مهمی است.

بگذارید تا مخاطب صحبت شما بداند که می خواهید مساله ی موجود را به شکل رضایت بخشی حل کنید.

از شخص خاصی انتقاد نکنید. از این کار سودی نمی برید. انتقاد شخصی با انتقاد از کار و رفتار متفاوت است.

مهارت های گوش دادن و ابراز وجود کردن فقط به عنوان روش هستند. ارتباط واقعی ناشی از روح احترام برای خود و برای طرف مقابل شماست. اگر هدف شما این است که حق به جانب بودن خود را ثابت کنید، اگر می خواهید کسی را مقصر جلوه بدهید، هر شیوه ی ارتباطی بی تاثیر می شود. اما اگر هدف شما حل مساله است، اگر می خواهید با طرز فکر و احساس طرف مقابل خود آشنا شوید، این روش ها در حکم ابراز مطمئنی هستند که می توانید از آنها استفاده کنید.

منبع:

از حال بد به حال خوب، نوشته: دیوید برنز