



مهارت های ارتباطی

۱۰ درصد از منازعات

بدلیل اختلاف نظر است

و ۹۰ درصد بخاطر

لحن بد گفتگو

مقدمه

برقراری ارتباط مهارتی است که هر کسی از آن بهره ای دارد. با ارتباط داشتن با دیگران می توانید دیدگاه ها و اندیشه هایتان را به آنها منتقل کنید و از نظرات و افکار دیگران نیز سود ببرید.

۱. بشنوید

برخی افراد فکر می کنند تنها با مهارت بی نظیرشان در صحبت کردن می توانند در برقراری ارتباط با دیگران موفق شوند. اما ظاهرا این افراد فراموش کرده اند که شنیدن فاکتور بسیار مهمی در مهارت های ارتباطی است. تا زمانی که شنونده خوبی نباشید، در ارتباط برقرار کردن با دیگران هم توفیقی کسب خواهید کرد.

برای اینکه شنونده خوبی باشید باید علاقه خود به آگاهی از دیدگاه دیگران را نشان دهید، از پرت کردن حواس طرف مقابل بپرهیزید، اگر حافظه تان چندان مورد اطمینان نیست، یادداشت برداری کنید، حرف دیگران را قطع نکنید و پیش از پایان صحبت طرف مقابل درباره حرف هایش قضاوت نکنید.

۲. بخوانید

مطالعه و خواندن، به شما کمک می کند تا درک بهتری از زبان، دستور زبان و فرم جملات داشته باشید. مطالعه نقش مهمی در شناخت اصطلاحات صنف های گوناگون، بازشدن پنجره ذهن به روی چشم اندازهای نو، یادگیری مطالب مختلف، افزایش خلاقیت ایفا می کند. همچنین با مطالعه کردن قادر خواهید بود گوینده توانایی باشید. در یک کلام خواندن به تقویت مهارت های ارتباطی شما کمک شایانی می کند.

۳. به ارتباط غیر کلامی بها بدهید

غیر از ارتباط کلامی که همان صحبت با دیگران است، نوعی ارتباط غیر کلامی هم وجود دارد که با استفاده از لحن، ایما و اشاره، حرکات چشم ها، حالات صورت و بدن میسر می شود.

ارتباط غیر کلامی، درک و برقراری ارتباط با دیگران را تسهیل می کند و به عبارتی بسیاری بر این باورند که ارتباط غیر کلامی آنچه در درون شماست را به راحتی به دیگری منتقل می کند. نباید فراموش کرد که ارتباط غیر کلامی در فرهنگ های مختلف، متفاوت است.

۴. پیرسید

پرسش و طرح سوال بخشی مهم و جدایی ناپذیر در برقراری ارتباط است و ذهن شما را نسبت به موضوع روشن می کند. دقت کنید که وقتی سوالی را مطرح کردید، برای پاسخ گرفتن هم شکیبایی به خرج دهید، تا جواب مناسبی بگیرید. پرسیدن سوالات به جا و مناسب در مسیر برقراری ارتباط شما را راهنمایی خواهد کرد.

۵. درک اصول ارتباطی

برای برقراری ارتباط چه روندی را باید طی کرد؟ روند یا چرخه برقراری ارتباط به گونه ایست که در هر موقعیت و برای هر کسی قابل اجراست روند برقراری ارتباط عبارت است از: هدف، رمزگذاری پیام، انتقال پیام، دریافت پیام، رمزگشایی یا درک پیام دریافتی، ارائه بازخورد یا واکنش نشان دادن به فرستنده پیام با طی کردن این مراحل می توانید به سادگی با دیگران ارتباط برقرار کنید.

۶. مذاکره کنید

ممکن است موقعیتی برایتان پیش بیاید که برای دستیابی به اهدافتان مجبور به مذاکره با شخص یا

گروهی شوید. طرف مقابل شما حتما تلاش می کند که مذاکره را به نفع خود پیش ببرد. مذاکره سودمند زمانی اتفاق می افتد که نیازها و چشم اندازهای مد نظر دیگران را خوب درک کنید و با ذهنی باز به جای کوشش برای از میدان به در کردن حریف، ارتباط متقابل از نوع برد-برد ایجاد کنید.

۷. یادداشت برداری کنید

به اشتراک گذاری اطلاعات و مکتوب کردن برخی از نکات و صحبت های مطرح شده در نشست ها راهی است برای به خاطر سپاری نکات مورد بحث قرار گرفته و کاوش برای درک بهتر آنها.

۸. در جمع صحبت کنید

صحبت کردن در جمع به شما کمک می کند تا مهارت بیشتری در برقراری ارتباط با دیگران پیدا کنید. اعتماد به نفس داشتن در چنین کاری را هیچگاه فراموش نکنید. از حالات صورت و به ویژه چشم ها هم غافل نشوید تا به این ترتیب شنوندگان و حاضران هم بتوانند با شما بهتر ارتباط برقرار کنند.

۹. از کنار بازخورد به آسانی نگذرید

بازخورد کلید برقراری ارتباط است. بازخورد به شما کمک می کند تا ارتباط شما با گیرنده یا فرستنده پیام سازنده باشد. در قضاوت و داوری منصف و عادل باشید تا برقراری ارتباط با دیگران برای شما سود بیشتری داشته باشد. داشتن نگرش مثبت نسبت به بازخورد می تواند فاصله شما را با موفقیت کمتر کند.

۱۰. بر کشمکش ها پیروز شوید

کشمکش و برخورد بخش جدایی ناپذیر ارتباط متقابل و روابط کاریست. تلاش کنید در این کشمکش ها مودب و در عین حال محکم باشید، به جای تمرکز بر فرد یا گروه به دنبال راهی برای پیروزی بر کشمکش ها باشید، به جای تصمیم گیری بر پایه فرضیات و حدس و گمان ها، برای یافتن حقایق کاوش کنید.

آدرس : دانشگاه پیام نور مرکز قم ،سایت پردیسان ،ساختمان نور، طبقه اول، مرکز مشاوره دانشگاه

تلفن: ۱۶۳-۳۲۱۴۲۱۶۱

ایمیل: moshaver@qompnu.ac.ir