



## رازهای برقراری ارتباط در محل کار

۸۵ درصد دستاوردهای کاری و شخصی شما، به توانایی انتقال پیامتان به دیگران و مجاب کردن مردم برای عمل به گفته‌ها و توصیه‌هایتان دارد.

ممکن است در برخی زمینه‌ها مثل تحصیلات، ارتباطات و هوش، محدودیت داشته باشید؛ اما اگر در تعامل با دیگران قوی باشید و آن‌ها را به همکاری با خودتان ترغیب کنید، آینده درخشانی خواهید داشت.

مجموعه‌ای از ایده‌ها، تکنیک‌ها و مهارت‌هایی وجود دارند تا شما را با شتاب بیشتری به مذاکره‌کننده‌ای قدرتمند تبدیل کنند. ولی نخست باید دو افسانه بزرگ در برقراری ارتباط را کنار گذاشت.

## افسانه‌هایی درباره ارتباطات

اولین افسانه در میان عموم این است که اگر کسی بتواند حرف بزند، می‌تواند با دیگران ارتباط برقرار کند. بر اساس تحقیقی، مردها گمان می‌کنند که اگر بلندتر و تندتر

صحبت کنند، در ارتباط با دیگران اثرگذارترند. بسیاری از مردم گمان می‌کنند به دلیل داشتن مهارت پرحرفی و صحبت راحت درباره هر موضوعی که به ذهنشان می‌آید، مذاکره‌کننده‌های خوبی هستند.

اغلب، عکس آن درست است. بسیاری از مردم پرحرف، در برقراری ارتباط ضعیف و گاهی وحشتناک هستند. بسیاری از مردم گمان می‌کنند که در فروش و تجارت اگر تعداد زیادی کلمه را پشت‌سرهم و یک‌نفس ادا کنند، پیامشان به‌خوبی به دیگران منتقل می‌شود؛ اما اغلب این افراد از دید دیگران غیرقابل‌فهم، خسته‌کننده و غیرقابل‌تحمل هستند.

دوباره تکرار می‌کنم: توانایی صحبت کردن با ایجاد ارتباط فرق دارد. گفت‌وگو به معنی ارسال و دریافت پیام است. ایجاد ارتباط اثر گذاشتن بر تفکرات، احساسات و کارهای دیگران است. بسیاری از اشخاصی که فکر می‌کنند خوب صحبت می‌کنند، اصلاً تاثیرگذار نیستند.

توانایی صحبت با یک یا چند نفر تنها لازمه پایه‌ای ایجاد ارتباط و نقطه شروع کار است. ارتباط موثر، چیزی بیش از این است.

## گفت‌وگو مهارتی ذاتی نیست

دومین افسانه درباره گفت‌وگو این است که این مهارت ذاتی است. داشتن یا نداشتن مهارت ارتباط به طور ذاتی افسانه است. طبق این افسانه اگر برون‌گرا، اهل معاشرت و اجتماعی باشید، توانایی ارتباط خوب و موثر را ندارید.

ولی این موضوع حقیقت ندارد. برقراری ارتباط درست مثل دوچرخه‌سواری یا تایپ کردن، قابل‌یادگیری است. این کار به اختصاص وقت و تمرین کافی نیاز دارد؛ اما مایل به بهبود ارتباط باشید، می‌توانید به‌سرعت کیفیت هر روابط خود با دیگران را تقویت کنید. چطور؟ به‌زودی می‌بینید.

["message\_box text\_color="light]

## فرایند برقراری ارتباط

ایجاد ارتباط فرایندی است که به فرستنده و گیرنده نیاز دارد. این فرایند می‌تواند بین دو نفر یا بین سخنران و شنوندگان اتفاق بیفتد. وقتی دو یا چند نفر تبادل ایده می‌کنند، باز همین فرایند رخ می‌دهد.

۱. ابتدا فرستنده درباره عقیده یا تصویری که می‌خواهد به دریافت‌کننده انتقال دهد، فکر می‌کند.

۲. سپس فرستنده آن عقیده یا تصویر را به کلمات، شفاهی یا کتبی تبدیل می‌کند. این کلمات پیام قابل انتقالی را شکل می‌دهند.

۳. گیرنده همانند بازیکن بیسبالی که توپ را می‌گیرد، کلمات را دریافت می‌کند.

۴. سپس آن‌ها را به عقاید و تصاویر تبدیل می‌کند تا پیام قابل فهم شود.

۵. پس از آن گیرنده دریافت را تصدیق می‌کند و با تبدیل عقاید و تصاویرش به کلمات پاسخ می‌دهد و آن را به فرستنده ارسال می‌کند.

۶. وقتی پیام فرستاده شد و گیرنده با ارسال پاسخی به فرستنده، دریافت پیام را تصدیق کرد، پذیرفت و درک کرد، ارتباط تمام می‌شود.

[message\_box/]

## برقراری ارتباط پیچیده است

همان طور که به نظر می‌رسد، این کار واقعا پیچیده هست. احتمالا ۹۵ درصد مشکلات انسان‌ها و همچنین سازمان‌ها نتیجه ارتباطات ضعیف است؛ یعنی یا فرستنده منظورش را واضح و شفاف انتقال نمی‌دهد و یا گیرنده پیام را درست متوجه نمی‌شود.

در هر ارتباطی، عوامل بسیار زیادی نقش دارند و هر کدام از آن‌ها می‌تواند به نوعی منجر به «تحریف» پیام شود. ممکن است، تمامی مشکلات به نحوی به ضعف و ناتوانی در ارتباط مرتبط است.

آلبرت مهربابیان، متخصص ارتباطات معتقد است، هر ارتباط مستقیم و رودررو سه بخش دارد: کلمات، لحن صدا و زبان بدن. احتمالاً شنیده‌اید که کلمات ۷ درصد، لحن صدا ۳۸ درصد و زبان بدن ۵۵ درصد پیام را انتقال می‌دهند.

برای ایجاد ارتباط موثر، باید هر سه قسمت پیام همخوانی داشته باشند. در صورت وجود هر نوع ناسازگاری، گیرنده گیج می‌شود و بخش غالب ارتباط (لحن یا زبان بدن) را بر معنای واقعی کلمات ترجیح می‌دهد.

## پیام کلی

انتخاب کلمات اهمیت دارد؛ اما هر چه بتوانید سه بخش ارتباطی را هماهنگ‌تر کنید، تاثیر پیامتان و امکان درک و عکس‌العمل مناسب شخص مقابل، بیشتر می‌شود.

گاهی بی‌منظور چیزی می‌گویید که حس می‌کنید اصلاً ستیزه‌جویانه نیست، اما شخص مقابل ناراحت می‌شود. بعد وقتی توضیح می‌دهید که حرفتان ناراحت‌کننده نبود، آن شخص می‌گوید مشکل لحن صدایتان بود.

سومین بخش برقراری ارتباط یعنی زبان بدن نیز بسیار اهمیت دارد. طرز نشستن، ایستادن، متمایل کردن سر یا حرکات چشم شما نسبت به مقابل طرف مقابل، تاثیر زیادی بر پیام دریافتی دارد.

به‌عنوان مثال می‌توانید ارتباطتان را با متمایل کردن خود به سمت طرف مقابل، موثرتر کنید. اگر نشسته باشید، این کار آسان است. اگر ایستاده‌اید، می‌توانید با انتقال وزن‌تان بر پایی که به سمت شخص مقابل است، نتیجه مشابهی بگیرید. اگر مستقیماً به شخص نگاه کنید و توجه مناسبی نشان دهید، تاثیر کلامتان دو برابر می‌شود.

یکی از آسان‌ترین راه‌ها برای توقف ارتباط، عدم توجه دیداری به شخص مقابل هنگام صحبت‌های وی و خیره شدن به دوردست است. اغلب این کار باعث می‌شود که شخص صحبتش را متوقف کند و احساس کند رشته کلام از دستش خارج شده است.

## شنونده خوبی شوید

حتما شنیده‌اید که می‌گویند «خدا دو گوش و یک دهان داده است تا کمتر حرف بزنید و بیشتر بشنوید.» واقعا همین‌طور است. بهترین مذاکره‌کنندگان، شنوندگان فوق‌العاده‌ای هستند. بدترین گفت‌وگوکنندگان، دایم حرف می‌زنند. آن‌ها حین مکالمه بدون توقف و مکث حرف می‌زنند.

اغلب مهم‌ترین بخش پیامتان، با مکث‌هایی منتقل می‌شود که میان تفکرات و نظرات ایجاد می‌کنید. پیام، در سکوت‌های بین مطالب منتقل می‌شود. همه گفتگوکننده‌های حرفه‌ای آموخته‌اند که به موقع سکوت کنند.

همان‌طور که خاک می‌تواند مقدار معینی آب جذب کند، افراد نیز قادر به جذب مقدار معینی از اطلاعات هستند. اگر مقدار زیادی آب روی زمین بریزید، آب به جای آنکه جذب شود، گودال گل‌آلودی شکل خواهد داد. اطلاعات درون ذهن انسان نیز مشابه است. اگر با مکث و توقف صبورانه، به طرف مقابل امکان جذب اطلاعات را ندهید، آن شخص در سیلی از تفکرات و نظریات غوطه‌ور می‌شود و پیام را به درستی درک نمی‌کند و نکته اصلی را متوجه نمی‌شود.

## آمادگی قبلی باعث درک بهتر می‌شود

«آمادگی قبلی» یکی از ضروری‌ترین لازمه‌ها برای هر گفت‌وگوی موثر است، به خصوص اگر پیام مهم باشد. آمادگی نشانه حرفه‌ای بودن است. پل بیر برایانت، مربی با سابقه دانشگاه فوتبال آلاباما همیشه می‌گفت: «علاقه به پیروز شدن مهم نیست، علاقه به آماده شدن برای پیروزی اهمیت دارد.» کلید رسیدن به بیش‌ترین تاثیر در هر گفت‌وگویی، تمایل به آمادگی پیش از شروع صحبت و تعامل با مردم است.

در مباحثات دبیرستانی و دانشگاهی، افراد آموزش می‌بینند تا به اندازه کافی آمادگی کسب کنند. خصوصا به آن‌ها یاد داده می‌شود که قبل از آماده‌سازی مطلب، مناظره را

از دیدگاه حریفانشان آماده کنند.

وگلا نیز همین موضوع را در دانشکده حقوق یاد می‌گیرند. آن‌ها قبل از رفتن به دادگاه، درباره هر مدرک یا اطلاعات ممکن که شاید طرف مقابل استفاده کند فکر می‌کنند. سپس دفاع خود را طوری آماده می‌کنند تا نقاط قوت طرف مقابل را خنثی کند.

## انگیزه‌های او کدام‌اند؟

هرچه موضوع صحبت چه در کار و چه در زندگی شخصی مهم‌تر باشد، آمادگی اهمیت بیشتری دارد. هنگام آماده شدن به‌خاطر داشته باشید مردم بر اساس دلایل خودشان عمل می‌کنند نه دلایل شما. موضوع موردعلاقه تمام افراد این است: «این موضوع، چه نفعی برای من دارد؟»

پس درباره سابقه فرد مقابل فکر کنید. دیدگاهش چیست؟ چه نگرانی‌ها و مشکلاتی دارد؟ برای به دست آوردن چه چیزی تلاش می‌کند؟ سطح دانش و اطلاعات او درباره موضوع موردبحث چقدر است؟

گفت‌وگوکننده‌های خوب از کلمات زیاد استفاده نمی‌کنند و از قبل کلمات را به‌دقت انتخاب می‌کنند. مردم برای گفت‌وگوی صریح و بی‌پرده ارزش قائل‌اند. از صحبت در لفافه و چاپلوسی پرهیزید. وقتی سؤال یا ابهامی دارید یا چیزی می‌خواهید، حرفتان را مستقیماً و بدون حاشیه یا پیچیدگی بگویید. از احساس بهتری که خواهید داشت و پاسخ مثبت‌تری که دریافت می‌کنید، حیرت‌زده خواهید شد.

## طرح پرسش برای موفقیت

برای آنکه مستقیماً به نتیجه برسید، شاید مهم‌ترین کار «پرسیدن» باشد. تاثیرگذارترین انسان‌ها کسانی هستند که در پرسیدن بهتر از صحبت هستند. آن‌ها

برای کشف نیازها و نگرانی‌های واقعی، سؤال می‌کنند. آن‌ها برای روشن شدن اعتراضات و مشکلات احتمالی دیگران سؤال می‌پرسند. آن‌ها سؤال می‌پرسند تا بحث را باز کنند و درکشان را نسبت به دیدگاه طرف مقابل افزایش دهند.

برای آنکه پیامتان درک شود باید خودتان را فراموش کنید، خودخواهی را کنار بگذارید و تمام توجه را به طرف مقابل متمرکز کنید. زمانی می‌توانید دیگران را ترغیب به عمل کنید که صحبت خود را در قالب علاقه‌ها، آرزوها، داشته‌ها و کارهای دیگران بیان کنید. قبل از هر گفت‌وگوی مهمی آمادگی کافی کسب کنید. قبل از صحبت فکر کنید و افکارتان را بر کاغذ بیاورید. هر مطلبی را می‌توان به دیگران گفت به شرطی که با بیانی دل‌پذیر، مثبت، متواضعانه و دوستانه گفته شود.

زمانی مهارت گفت‌وگو را می‌آموزید که هنگام ارسال پیام یا درخواست چیزی، به دیگران علاقه خالصانه داشته باشید و نیازهای آن‌ها را مقدم بر نیازهای خود بدانید. وقتی بر اعتمادسازی کار کنید و دنبال درک دیگران باشید، به‌عنوان گفت‌وگوکننده‌ای تاثیرگذار شناخته می‌شوید.