

باسمه تعالی

عنوان دوره :

برقراری ارتباط موثر در خانواده و محیط کار

تهیه و تدوین : الهام احسانی

زیر نظر

دکتر احمد رضا زمانی

عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

مجری برگزاری دوره : گروه توسعه آموزش و بهسازی منابع انسانی

مدیریت توسعه سازمان و منابع انسانی دانشگاه

پاییز ۱۳۹۴

برقراری ارتباط موثر در خانواده و محیط کار

مقدمه:

برقراری ارتباط ، یکی از مهارت های اصلی زندگی است. توانایی در برقرار کردن ارتباط با دیگران ، یکی از عوامل مهم و تعیین کننده خوشبختی است . هنگامی که بتوانید ارتباط موثر برقرار کنید ، دوستانی به دست می آورید و آن ها را برای خود حفظ می کنید ، به کار شما ارزش گذاشته می شود ، فرزندانتان به شما احترام می گذارند ، اعتماد دارند و نیازهای زناشویی خود را برآورده می یابید.

اگر در برقراری ارتباط چندان موثر عمل نکنید ، زندگی را در یک یا چند بعد ناقص خواهید دید. ممکن است در محیط کار موفق باشید ، اما سر میز شام، اعضای خانواده تان بر سر شما فریاد می زنند . یا شاید نیازهای زناشویی خود را برآورده کنید اما در روابط دوستانه مشکل دارید . مدام کار عوض می کنید ، همکار اغلب با شما سرد برخورد می کند . در مهمانی ها بسیار شاد و سرحال هستید ، اما در خانه احساس تنهایی می کنید.

ارتباط موثر زندگی را ثمر بخش می کند اما این مهارت ها را کجا می توان فرا گرفت ؟ والدین ممکن است الگوهای مناسبی نباشند. مدارس سرگرم آموزش مثلثات و زبان هستند . اغلب ، کسی را پیدا نمی کنید که به شما بیاموزد چگونه خواسته هایتان را مطرح کنید ، خشم تان را بروز دهید ، یا هراس های پنهانی تان را برملا کنید و یا چطور بجای خواندن ذهن افراد منظور واقعی آن ها را دریابید؟

سالهاست که این مهارت ها شناخته شده و در دسترس همگان است. آن ها را می توان به دو دسته تقسیم نمود مهارت های پایه ارتباطی و مهارت های پیشرفته ارتباطی :

مهارت های پایه ارتباطی شامل :

۱- گوش کردن

۲- خود بازنمایی

۳- بیان

مهارت های پیشرفته ارتباطی شامل:

۱- زبان اندام ها

۲- زبان واره ها و فرایم ها

۳- نقشه های پنهانی

۴- تحلیل تبادلی

مهارت های پایه ارتباطی :

۱- مهارت گوش کردن:

گوش کردن یکی از مهارت های بنیادی برای ایجاد و حفظ ارتباط است. اگر شنونده خوبی باشید، خیلی زود متوجه می شوید که دیگران به سوی شما کشیده می شوند. دوستان تان به شما اعتماد می کنند و دوستی های تان عمیق تر می شوند. موفقیت کمی آسانتر به دست می آید زیرا که شما حرف های دیگران را می شنوید و آن ها را درک می کنید. می دانید که چه می خواهند و چه چیز آن ها را می آزارد. بخت و اقبال به شما رو می کند چون مدام به شما احترام می گذارند و می خواهند در کنارشان باشید.

گوش کردن هم یک وظیفه و هم یک تعارف خوشایند است این یک وظیفه است که بفهمیم مردم چه احساسی دارند و جهان اطرافشان را چگونه می بینند شما باید پیش داوری ها، باورها، علایق شخصی و دل نگرانی های تان را کنار بگذارید تا بتوانید به قلمروی پنهان پشت آینه چشم های مخاطب قدم بگذارید باید دنیای اطراف را از دیدگاه او ببینید. در عین حال گوش کردن یک تعارف خوشایند هم هست ، چرا که به طرف مقابل می گوید : من به آن چه بر تو می گذرد علاقه مند، زندگی تو و تجربیاتت برایم مهم اند، مردم همیشه به این تعارف شما با احترام و علاقه پاسخ می دهند.

ساکت بودن، هنگامی که دیگری صحبت می کند، به معنی گوش کردن واقعی نیست .گوش کردن واقعی در صورت تمایل به تحقق یکی از چهار شرط زیر حاصل می شود:

*درک کردن یک نفر

*لذت بردن از مصاحبت با کسی

*فراگرفتن یک مطلب

*دلداری دادن یا کمک کردن به دیگری

هنگامی که برای درک شخص دیگر تلاش می کنید، با وجود این که نمی توانید به او کمکی بکنید واقعا به حرف هایش گوش می دهید. زمانی که از مصاحبت با کسی لذت می برید یا می خواهید چیزی بیاموزید، طبیعتا به سخنان دیگران گوش فرا می دهید. هنگامی که می خواهید به کسی کمک کنید تا احساساتش را بیان کند، با گوش کردن این کار را می کنید. شرط اصلی گوش کردن واقعی تمایل و خواست واقعی برای این کار است.

موانع گوش کردن :

۱-مقایسه :

مقایسه گوش کردن را بسیار دشوار می کند. زیرا که شما دائم در تلاشید تا بفهمید چه کسی با هوش تر یا توانا تر یا از سلامت عاطفی بیشتر برخوردار است : شما یا دیگری ؟ برخی اشخاص همواره به این نکته توجه دارند که چه کسی بیشتر رنج می برد یا بیشتر قربانی شده است . وقتی که کسی صحبت می کند شما پیش خودتان فکر می کنید آیا می توانستم این کار را به همین خوبی انجام بدهم ؟ من سخت ترهائیش را هم پشت سر گذرانده ام او حتی نمی داند سخت و سختی یعنی چه، به این ترتیب نمی توانید واقعا در بحث شرکت کنید چرا که سخت گرفتار سنجش خودتان هستید.

۲-خواندن ذهن:

کسی که سعی می کند ذهن افراد را بخواند ، نمی تواند توجه چندانی به آن چه مردم می گوید داشته باشد. در حقیقت او نسبت به گفته های افراد بی اعتماد است .فرد ذهن خوان همیشه توجه بیشتری به لحن و سرخ های ظریف کلامی دارد تا کلمات بیان شده و به این ترتیب سعی می کند از ورای گفتارها به حقیقت امر پی ببرد.

۳-تمرین کردن:

وقتی سرگرم تمرین آن چه می خواهید بگوئید هستید، وقت کافی برای گوش کردن ندارید، تمام توجه شما معطوف به آماده کردن و شکل دادن صحبت های بعدی تان است .ناچارید خود را به صحبت های طرف مکالمه ، علاقه مند وانمود کنید اما ذهن شما به سرعت یک مایل در دقیقه در اطراف بحث در جولان است .چراکه می خواهید به نوبه خود داستانی تعریف کنید یا نکته ای را یادآور شوید .بعضی افراد تمام زنجیره پاسخ ها را پیش خود تمرین می کنند: "من می گویم ، بعد او خواهد گفت ، بعد من می گویم ، بعد او خواهد گفت " و این بحث تا به آخر ادامه پیدا می کند .

۴-پالایش کردن :

وقتی سرگرم پالایش حرف های کسی هستید، به برخی نکات گوش می دهید و مابقی را نشنیده می گیرید. در حقیقت فقط دقت می کنید تا ببینید آیا کسی عصبانی است، غمگین است و یا اینکه مخاطره ای عاطفی متوجه شماست یا نه. هنگامی که مطمئن شوید موضوع بحث هیچ یک از این موارد نیست، ذهن تان را به گشت و گذار می فرستید.

۵- قضاوت کردن :

انگ زدن تاثیر بسیار زیادی دارد. اگر شما کسی را احمق، بی عرضه یا نادرست فرض کنید، به آن چه که می گوید توجه نخواهید کرد. یعنی در حقیقت از همان ابتدا آن ها را نشنیده می گیرید. قضاوت عجولانه درباره یک گفته، مثلا غیر اخلاقی، ریا کارانه، نژاد پرستانه، چپ گرایانه و یا جنون آمیز خواندن آن، به این معناست که دیگر به دنباله آن بحث توجه نمی کنید و بحث را واپس می زنید. یکی از قوانین درست گوش کردن این است که همیشه باید "پس" از اتمام گفته ها و تمام و کمال شنیدن و ارزیابی دقیق محتوای پیام درباره آن قضاوت کرد.

۶- رویا پردازی :

شما دارید وانمود می کنید که گوش می کنید. یکی از گفته های گوینده، ناگهان زنجیره ای از وقایع و خاطرات شخصی را در ذهن شما تداعی می کند. همسایه تان می گوید از کار بیکار شده است و شما هم ناگهان به سال های دور و صحنه ای باز می گردید که شما هم به دلیل شطرنج بازی کردن در رایانه در اوقات ملال آور استراحت اداری، از اداره اخراج شدید. هنگامی که کلافه یا مضطرب هستید، معمولا تمایل بیشتری به خیال پردازی دارید. همه خیال پردازی می کنند و گاهی برای غلبه بر این تمایل و گوش سپردن به مخاطب، تلاش های قهرمانانه ای لازم است. اما اگر فقط هنگامی که با برخی از افراد صحبت می کنید، بیش از حد در رویا فرو می روید به احتمال زیاد تعهدی به شناخت یا احترام گذاشتن به آنان در خود احساس نمی کنید.

۷- همخوان سازی :

در این هنگام، شما تمام گفته های مخاطب را به تجربیات شخصی خودتان ارجاع می دهید. مخاطب شما درباره دندان دردش با شما صحبت می کند، اما این گفته شما را به یاد زمانی می اندازد که به خاطر تحلیل رفتن لثه هایتان، ناچار شدید به یک جراحی دهان تن در دهید. یعنی پیش از آن که مخاطب فرصت کند داستانش را به پایان ببرد، شما داستان خود را آغاز کرده اید، هر چه می شنوید شما را به یاد کاری که کرده اید، احساسی که داشته اید یا رنجی که برده اید می اندازد. شما آنچنان به این وقایع و خاطرات جالب گذشته تان سرگرم می شوید که دیگر فرصتی برای گوش کردن واقعی به حرف های دیگران یا تلاش در جهت شناخت آن ها ندارید.

۸- پند دادن :

شما حلال بزرگ مشکلات هستید ، سرشار از اندرزها و پیشنهادهای تازه .فقط کافی است چند جمله از حرف های مخاطب تان را بشنوید تا در ذهن تان مناسب ترین اندرز را برای او پیدا کنید .در هر حال ، هنگامی که شما سرگرم پروردن اندرزها هستید و می خواهید مخاطب تان را متقاعد کنید که "بله فقط امتحان کن " ممکن است نکته اصلی و مهم ماجرا را از نظر دور بدارید .شما احساسات او را نشنیده و از رنج او آگاه نیستید.

۹-مجادله کردن :

در این حالت، شما مدام در حال مجادله و جر و بحث کردن با مردم هستید. مخاطب هرگز احساس نمی کند که حرف هایش را شنیده اید، چرا که بلافاصله با او مخالفت کرده اید. در حقیقت عمده توجه شما معطوف به یافتن نکاتی بوده است که با آن ها مخالفت کنید. شما درباره باورها و دلخواه های تان، مواضع قوی و شفاهی اتخاذ می کنید. یکی از راه های اجتناب از مجادله، تکرار کردن و فهم آن چیزی است که گفته شده است. به دنبال نکته ای باشید که می توانید با آن موافق باشید. یکی از موانع متداول گوش کردن نزد بسیاری از زوج هاست. این رفتار ارتباط را خیلی زود به الگویی تکراری و کهنه بدل می کند که در آن هر کس گوشه و کنایه های خاص خودش را به طرف مقابل می زند.

۱۰-حق به جانب بودن:

یعنی این که شما به هر کاری دست می زنید (حقایق را وارونه جلوه می دهید، فریاد می کشید، بهانه تراشی می کنید، دیگران را متهم می کنید، اشتباهات گذشته افراد را یادآوری می کنید) تا همیشه حق به جانب شما باشد. شما نمی توانید به انتقاد کسی گوش بدهید ، نمی توانید اصلاح شوید و نمی توانید شیوه تغییر دادن اخلاق خود را فرا بگیرید. اعتقادات شما خدشه ناپذیرند و از آنجا که نمی توانید بپذیرید که واقعا اشتباه می کنید، همیشه در همین حال باقی خواهید ماند.

۱۱-انحراف از موضوع:

در این حالت، شما ناگهان موضوع را عوض می کنید. هنگامی که از موضوعی حوصله تان سر می رود یا خوشتان نمی آید به ناگاه از مسیر گفتگو منحرف می شوید یکی دیگر از راه های منحرف کردن بحث به شوخی گرفتن آن است. به این ترتیب شما به هر چه گفته می شود، با یک شوخی یا متلک پاسخ می گوئید و به این نحو از اضطراب یا ناراحتی ای که هنگام گوش کردن واقعی به صحبت های مخاطب سراغتان می آید ،اجتناب می کنید.

۱۲- دلجویی کردن :

"درست...آره...کاملا...می دانم....البته که تو...باور کردنی نیست.....آره....واقعا؟" شما می خواهید مهربان ، خوشایند و حمایت گر باشید. می خواهید که مردم دوستتان داشته باشند. پس با تمام گفته هایشان موافقت می کنید. شاید تظاهر به گوش کردن کنید، آنقدر که موضوع بحث را در یابید، اما واقعا درگیر آن نیستید، یعنی به جای شرکت در بحث و فهم مطلب، فقط در صدد بدست آوردن دل دیگران هستید.

چهار گام برای گوش کردن موثر:

۱- گوش کردن فعال

۲- گوش کردن با همدلی

۳- گوش کردن با بلندنظری

۴- گوش کردن آگاهانه

۲- خود بازنمایی:

خود بازنمایی یعنی تبادل اطلاعات درباره خودتان، در این تعریف کوتاه نکات مهمی نهفته است. اول از همه تبادل یعنی این که شخصی دیگر باید در طرف مقابل بازنمایی شما وجود داشته باشد و آن را دریافت کند. به خود کاوی یا نوشتن خاطرات در کتابچه یا تقویم، خود بازنمایی نمی گویند. دیگر این که تبادل شامل برقراری ارتباط بدون کلام، یا با استفاده از حرکات و جنات و لحن صدا نیز هست. در جریان ارتباط غیر کلامی، لغزش های ناخواسته و ناخودآگاه بسیاری روی می دهد. نکته اصلی در این تعریف لفظ "خودتان" است. یعنی "خود" واقعی شما، خودبازنمایی ابری از دروغ و تظاهر یا نقابی جذاب نیست. برای فهم بهتر این "خود" بازنمایی شده، فرض کنید که وجود شما به شکل دایره ای است که مانند شکل زیر به چهار بخش تقسیم شده است :



چارک اول خود آشکار شماست. تمام رفتارها و گفتارهای آگاهانه شما در این بخش قرار می‌گیرد. چارک دوم خود کور شماست و شامل چیزهای نظیر عادت‌ها، اطوار، شیوه‌های دفاعی و راه کارهای فرار خاصی است که دیگران درباره شما می‌دانند، اما خود از آن‌ها بی‌اطلاع هستید. چارک سوم، خود پنهان شماست. این بخش در برگزیده تمام اسرار شماست: احساسات، افکار و تمایلاتی که می‌خواهید نزد خود نگاهشان دارید. چارک چهارم، خود ناشناخته شماست.

مزایای خود بازنمایی

معمولا افشای این که " که " هستید کار دشواری است. گاهی با خود فکر می‌کنید: " چرا سعی کنم توضیح بدهم؟ چرا خطر طرد شدن را به جان بخرم؟ " اما با این حال نیاز به احساس نزدیکی به دیگران و راه دادن شان به حریم عواطف شخصی، در وجودتان سربر می‌دارد. برخی از منافع که سبب می‌شوند پذیرش زحمات و مخاطرات خود بازنمایی ارزشمند باشند، چنین‌اند:

*/افزایش خود شناسی

*/روابط صمیمانه نزدیک تر

*/ارتباطی بهتر

*/عذاب وجدان کمتر

*/انرژی بیشتر

۳- بیان: منظور بیان خود در موقعیت‌ها و در برابر افرادی است که برای شما مهم‌اند.

گفتگوهای شما با دیگران را می‌توان به چهار بخش عمده تقسیم کرد: بیان مشاهدات، افکار، احساسات و نیازها

*/مشاهدات: یعنی گزارش آن چه حواس تان به شما می‌گویند، در این زبان هیچ گونه گمان پردازی، استنباط یا نتیجه‌گیری وجود ندارد. تمام اظهارات دقیقا به چیزی اشاره دارد که شخص شنیده، خوانده یا تجربه کرده است.

*/افکار: افکار شما جمع بندی‌ها و استنباط‌هایی هستند از آن چه شنیده، خوانده، یا دیده‌اید. افکار شما تلاشی هستند برای انسجام دادن به مشاهدات شما، تا به این ترتیب بتوانید بفهمید واقعا چه اتفاقی در حال وقوع است و یا اینکه حوادث چرا و چگونه رخ می‌دهند.

***احساسات:** شاید مشکل ترین بخش در گفتگو یا ارتباط، بیان احساسات باشد. بخش عمده ای از آن چیزی است که شما را از سایرین متمایز و منحصر به فرد می کند. احساسات در میان نهاده شده، سنگ بنای اصلی صمیمیت اند. وقتی بگذارید دیگران بدانند که چه چیزی شمارا خشمگین، بیم زده یا خوشحال می کند دو اتفاق می افتد: آن ها به شما احساس علاقه می کنند و می توانند شمارا بفهمند، همچنین بهتر می توانند رفتارشان را برای پاسخگویی به نیازهای شما تعدیل کنند.

***نیازها:** هیچ کس جز خود شما نمی داند که چه می خواهید. شما بهترین متخصص و مقام مسئول خودتان هستید. شاید بیان نیازهایتان را به صلاح خود نمی دانید. نیازها، پیش داوری کننده یا دارای مفهوم منفی نیستند. نباید کسی را سرزنش یا به خطایی اشاره کرد. بیان نیاز، فقط اظهاراتی ساده درباره چیزی است که به شما کمک یا شمارا خوشحال می کند.

پیام کامل در برگیرنده هر چهار نوع بیان، یعنی بیان مشاهدات، افکار، احساسات و نیازها ست. روابط صمیمانه با پیام های کامل شکوفا می شوند. صمیمیت در دوستان شما، همسرتان، خانواده تان، نمی توانند بی آنکه تمام تجربیات خود را با آنها در میان گذاشته باشید واقعیت وجود شمارا درک کنند.

هنگامی که چیزی را از پیامتان حذف می کنید یک پیام ناقص ایجاد کرده اید، پیام های ناقص موجب سردرگمی و بی اعتمادی می شوند. مردم احساس می کنند که در پیام شما چیزی کم است، اما نمی دانند آن چیست.

آماده سازی پیام :

← **خود آگاهی:** تنها راه برای مطمئن شدن از کامل بودن پیام های تان و اجتناب از پیام های "ناقص" و "آلوده" این است که تجربیات درونی خودتان را واریسی کنید. چه می بینید، چه می اندیشید چه احساس می کنید و چه می خواهید؟ هدف از این ارتباط چیست؟ آیا هدف ظاهری شما با هدف واقعی یکسان است؟ بدست آوردن آگاهی شاید مستلزم اندک تمرین باشد به خصوص زمانی که می خواهید به ارسال پیام های کامل عادت کنید.

← **دیگر شناسی:** پیش از بیان هر پیام مهم، باید مخاطب خود را اندک تحلیلی و ارزیابی کنید. سعی کنید تشخیص دهید که مخاطب شما در چه وضعیتی است؟ شتابزده است، غمگین است؟ عصبانی است یا می تواند حرف های شما را گوش کند؟

دیگر شناسی به این معناست که باید در حین صحبت به واکنش های مخاطب خود نیز توجه داشته باشید :
مواردی از بیان حالات چهره ، نوع نگاه و زبان اندام ها را مد نظر داشته باشید .

← مکان شناسی: پیام های مهم ، معمولا زمانی رد و بدل می شوند که دو فرد ، در محیطی مناسب و آرام با یکدیگر تنها هستند . صحبت کردن در جایی که ممکن است شخص ثالثی حرف های شما را بشنود، تمایل به بیان پیام های کامل را کاهش می دهد .

قوانین بیان موثر :

*پیام ها باید مستقیم باشد

*پیام ها باید فوری باشد

*پیام ها باید واضح باشند. (مثلا وقتی لازم است موردی را بیان کنید ، سوال نپرسید .پیام هایتان باید همخوان باشد یعنی محتوا ، لحن صدا و زبان اندام های شما باید همگی با هم همخوان باشند .از پیام های دو پهلو بپرهیزید ،خواست ها و احساسات خود را واضح بیان کنید .بین مشاهدات و افکارتان فرق بگذارید .هر بار فقط به یک موضوع بپردازید)

*پیام ها باید سراسر باشند.

*پیام ها باید مسالمت جویانه باشند. (یعنی انگ های کلی ، طعنه و تمسخر ، پیش کشیدن گذشته ها ، مقایسه های منفی ،پیام های داورانه " تو این چینی " و تهدید ممنوع است .برقراری ارتباط مسالمت جویانه به این معناست که باید از بازی های "برنده / بازنده " و "درست / نادرست" دست بردارید)

مهارت های پیشرفته

۱- زبان اندام ها

شما نمی توانید با دیگران ارتباط برقرار نکنید . بی آنکه کلامی بگویید، احساسات و افکارتان را بر ملا می کنید .لبخند شما می گوید " من خوشحالم " دستان بر سینه گره کرده شما می گوید " من خیلی عصبانی هستم " شما می توانید با حرکات بدن نظیر حالات چهره ، ژست ها و رفتارها ارتباط غیر کلامی برقرار کنید.

فهم زبان اندام ها بسیار ضروری است چرا که بیش از ۵۰درصد تاثیر پیام ها ، ناشی از معنای حرکات بدن است . محققان به این نتیجه رسیده اند که تاثیر کلی پیام را می توان این گونه بین عامل های مختلف تقسیم کرد :

۷ درصد کلام (کلمات)

۳۸ درصد آوا (تن و لحن و آهنگ)

۵۵ درصد حرکات بدن (به ویژه حالات چهره)

دلیل دیگر برای توجه دقیق به زبان اندام ها این است که این زبان را اغلب بهتر از کلام می توان باور کرد.

۲- زبان واره ها و فرایم ها

زبان واره ها ، اجزای صوتی کلام اند که از مفهوم کلام جدا در نظر گرفته می شوند زبان واره ها شامل زیر و بم ، طنین، شمردگی، شتاب ، رسایی و آهنگ هستند . شما بطور ناخودآگاه ، از طریق زبان واره ها ، خلق و خو و رفتار خود را فاش می کنید ، مهم نیست چه می گوئید ، اما آهنگ آن چه می گوئید به دیگران می فهماند که شما چه جور آدمی هستید و چه احساسی دارید.

هنگامی که شما "خودآگاه" آهنگ کلام تان را عوض می کنید یا برای تاکید بر موضوعی زیرو بم صدای تان را تغییر می دهید و یا از معرف های کلامی خاص استفاده می کنید ، در اصل در حال فرستادن " فرایم " هستید. فرایم ها سطح معنایی دیگری به جمله شما می افزایند که اغلب با مفهوم کلام شما نیز سازگار نیست جمله " ما مسلما شما را دوست داریم " با جمله " ما شما را دوست داریم " تفاوت های زیادی دارد با تاکید بر " ما " و افزودن معرف "مسلما" جمله اول تغییر معنایی ظریفی پیدا می کند و این طور معنی می دهد که ، دیگران احساس مشابهی ندارند و حتی احساس شخص شما نیز احتمالا چیزی جز آنی است که می گوئید. چند کلمه به ظاهر بی غرض و یک تغییر جزئی در آهنگ کلام ، پدیدآورنده چنین فرایمی هستند.

۳- معرف های کلامی

کلمات خاصی هستند که در مفهوم یک جمله ، تغییرات ظریفی ایجاد می کنند. در زیر فهرستی از کلماتی که اغلب به عنوان معرف کلامی استفاده می شوند، آمده است : مسلما ، بیشتر، اکنون، مطمئنا، هنوز، کمی، فقط، طبیعتا، اخیرا، تازه ، دوباره، ظاهرا

برخی شبه جمله ها نظیر : "حتما" ، زود باش " و "مطمئنم" یا " حدس می زنم " ، نیز اغلب در فرا پیام ها به چشم می خورند .

واکنش در برابر فرا پیام ها

کارکرد اساسی فرا پیام ها این است که به صورت سر بسته مطلبی را بیان کنند که شما جرات ابراز آشکار آن را ندارید. از آن جا که فرا پیام ها در خفا ضربه وارد می کند، شانس کمی دارید که بتوانید آشکارا تلافی کنید.

دو مرحله ساده برای واکنش در مقابل یک فرا پیام تهاجمی وجود دارد:

۱- پیام را چند بار در ذهن خود تکرار کنید به زیر و بم و آهنگ پیام دقت کنید. تمام معرف های کلامی را در نظر بگیرید.

۲- آن چه را گمان می کنید فرا پیام نهفته در جمله است، با صدای بلند بگویید و از طرف مقابل بپرسید که آیا این همان چیزی است که او واقعا گمان یا احساس می کند.

۴- نقشه های پنهانی

اگر احساس خوبی درباره خودتان ندارید. استفاده از شیوه مقاصد پنهانی یکی از بهترین راه کارهاست شما با ایجاد یک احساس مطلوب، از خود در برابر طرد شدن دفاع می کنید. این شیوه پی در پی به شما کمک می کند که برای خود به عنوان یک شخص ارزش قایل شوید. استفاده از نقشه های پنهانی، مساوی با مرگ صمیمیت است هیچ کس نمی تواند خود واقعی شما را ببیند. آن چه مردم می بینند، داستان های به دقت انتخاب شده و نکاتی حساب گرانه است. آن ها می شنوند که شما چقدر شجاع، بی دفاع یا شکننده هستید.

هشت نقشه پنهانی شامل:

۱- من خوب هستم

(من صادق هستم، من موفقم، من سخت کوشم، من قدتمندم، من شجاعم، من قوی هستم) همه ما کمی خود پسند هستیم اما حالت " من خوب هستم " چیزی فراتر از این است. این حالت دو عیب عمده دارد: شما به دشواری می توانید با دیگران رابطه ای صمیمانه برقرار کنید چرا که آن ها شما را فقط از طریق داستان های " من خوب هستم " می شناسند. دیگر اینکه مردم از دست شما کلافه می شوند و سپس رهایتان می کنند و می روند.

۲- من خوب هستم (اما تو خوب نیستی)

در این حالت، شما با نشان دادن این که دیگران همه چقدر "بدند" ثابت میکنید که چقدر خوب هستید " همه احمق، بیعرضه، خودخواه، بیمنطق، تنبل، ترسو و بیتفاوت اند، جز من " تمام داستان های شما تکرار همین

نکته ، به شیوه های متفاوتند. این حالت می تواند اعتماد به نفس شما را تقویت کند ، اما برای آن باید بهایی بپردازید. خانواده و دوستان شما احساس می کنند که از طرف شما مورد تهدید و حمله قرار می گیرند و بنابراین به زودی آن ها نیز راه کارهای دفاعی خاص خود را اتخاذ می کنند.

۳- تو خوب هستی (اما من خوب نیستم)

ساده ترین شکل این حالت تملق گویی است. اشکال پیچیده تر آن شامل انواع ستایش از افراد با هوش ، زیبا و وقوی است. ستایش اغلب به این معناست که شما خود را در مقایسه دست کم می گیرید. این حالت می تواند زمینه ساز روابط سطح پایین باشد. گاهی راه کاری برای اجتناب از خشم طرف مقابل و خطر طرد شدن است و نشانه افسردگی فرد است بیان اصلی این است "من احمق، آسیب دیده ، کسالت آور و تنفر آور هستم ، به من رحم کن".

۴- من درمانده ام ، من رنج می کشم

این نقشه یک قربانی است. داستان های فرد همه بر بدشانسی ها ، بی عدالتی و سوء استفاده متمرکز شده اند. داستان ها درباره شخصی هستند که گیر افتاده است ، سعی می کند اما نمی تواند رهایی یابد .

۵- من بی تقصیرم

این نقشه برای زمانی انتخابی است که مشکلی پیش می آید. حتما افرادی را می شناسید که هزاران عذر و بهانه برای هر شکست شان دارند. وضعیت اصلی در این حالت این است " من این کار را نکردم ". ازدواج های ناموفق اغلب زمینه ساز حالت " من بی تقصیرم " می شوند .

۶- من آسیب پذیرم

بیان اصلی حالت " من آسیب پذیرم " این است " به من آسیب نرسان".

۷- من سرسخت هستم

شما راه تان را در زندگی ، چه از لحاظ روانی و چه از لحاظ جسمی ، به زور می گشایید. برنامه کارتان را برای همه و با صدای بلند تعریف می کنید و طرف مقابل را با اخباری از جاهایی که بوده اید ، جزئیات کارهای جاری تان و فهرستی طولانی از جاهایی که بلافاصله بعد از تمام شدن صحبت باید با عجله به همه آن ها سر بزنید ، بمباران می کنید. پیام نهان شما این است که شما قوی تر هستید و بیشتر ، سریعتر و سخت تر از هر کس

دیگری کار می کنید. پاداش این همه کار، ستایش دیگران و اطمینان از این امر است که مورد سرزنش و انتقاد قرار نخواهید گرفت .

۸- من همه چیز را می دانم

هدف این نوع ارتباط ، سرگرم کردن یا دادن اطلاعات به دیگران نیست ، بلکه اثبات این است که شما چقدر آگاهید .حالت " من همه چیز را می دانم " ممکن است در نصیحت کردن یا آموزش افراد چهره بنماید .

۵- تحلیل تبادلی

پیام های والد ، بالغ ، کودک

مفهوم تحلیل تبادلی به عنوان راهی برای سنجش ارتباطات ، در اوائل دهه ۱۹۶۰ ، توسط اریک برن ، وارد محدوده علم روان شناسی شد . برن فرض کرد که هر شخص سه من درون خود نهفته دارد : من والد ، من بالغ و من کودک. در هر روز مفروض ، شما به احتمال زیاد مدتی را در هر یک از این سه وضعیت می گذرانید، در هر یک از این " من " ها به شیوه خود، بر نحوه رفتار شما تاثیر می گذارند. سبک برقراری ارتباط شما تا حد زیادی بسته به این امر است که شما در کدام یک از حالت های والد ، بالغ و کودک رابطه برقرار می کنید .

من والد

من والد درونی شما مجموعه ای گسترده از قوانین ، عرف های اخلاقی و دستورالعمل هایی است که والدین تان در وجود شما فراهم آورده اند. این دستورالعمل ها و قوانین ، به احتمال زیاد ، در طی پنج سال اول زندگی شما روی نواری در ذهن تان ضبط می شود و سپس در تمام طول عمرتان ، به طور مداوم پخش می شوند .نوارهای والد حاوی تمام چیزهایی هستند که شما از والدین تان شنیده اید مثل " این قدر تنبل نباش " ، غریبه ها خطرناکند ، از زیر نردبان رد نشو و...

قوانین به هنگام کودکی برای افراد بسیار مهم اند . زیرا کودک هنوز نمی تواند خطرات را پیش بینی کند و هیچ اطلاعی از راه و رسم زندگی در این دنیا ندارد .

نوارهای والد ، می توانند در بسیاری زمینه ها مفید باشند . این قوانین برای زندگی شما ساختار تعیین می کنند . برخی نوارهای والد خاصیتی حمایت کننده و مراقب دارند. این نوارها ، مثل یک معلم خوب ، به شما یادآوری می کنند که بهترین شیوه انجام هر کاری چیست ، بی آنکه حمله یا تهاجمی در کار باشد. اگر والدین شما

سخت گیر و انعطاف ناپذیر بوده اند به احتمال زیاد والد درون شما نیز به همان نسبت سخت گیر و انعطاف ناپذیر خواهد بود. خودتان به راحتی می توانید تشخیص دهید که چه زمانی از موضع والد سخن می گوئید ، چرا که در آن هنگام از کلماتی نظیر " همیشه ، هرگز ، دیگر و نکن " زیاد استفاده می کنید . گفته های " باید " و " شاید " نشانه خوبی هستند که بفهمید در موضع " والد " خود قرار دارید .

کودک

همان گونه که والدین تان همچنان در باطن شما حضور دارند ، کودکی هم که زمانی بوده اید همچنان در درون شما باقی است . کودک درون شما شامل تمام نیازهایتان به دانستن ، احساس کردن ، لمس کردن و تجربه کردن یک دنیای جدید است . کودک درون شما تشنه کشف و احساس است . اما در عین حال " کودک " شما محصول تمام نارضایتی ، تنبیهات و احساسات منفی ای است که در تقابل با دستورالعمل های والدین به وجود آمده است ، یک کودک خیلی زود به این نتیجه می رسد که " من خوب نیستم " کودک چنین نتیجه می گیرد . زیرا صحنه های ترسناک و توضیح ناپذیر طرد و نارضایتی ، دائما وجودش را تهدید می کند . کودک شما از جملاتی نظیر " از بدم می آید " ، ای کاش " ، چرا باید " زیاد استفاده می کند .

بالغ

بالغ بخشی از وجود شماست که باید میان احساسات پرشور و نیازهای کودک و قوانین و دستورالعمل های والد تعادل برقرار کند . بالغ وجود شما نظیر یک کامپیوتر است ، یک مرکز پردازش داده ها که اطلاعات را دسته بندی می کند و شما را از آن چه در درون و بیرون شما می گذرد آگاه می کند . بالغ وجود شما تصمیم گیرنده است . برای این کار شرایط جهان خارج را می سنجد و نتایج احتمالی را پیش بینی می کند . بالغ در درون شما به اندرزهای والد گوش می دهد و نیازها و واکنش های کودک را نیز در نظر می گیرد . هدف تحلیل تبادلی ، تقویت موضع بالغ است . گاهی اوقات بالغ تحت سیطره و نفوذ " کودک " یا " والد " قرار می گیرد و یا توسط آن ها " آلوده " می شود .

بالغ سالم نیازهای کودک را می داند و می فهمد و از قوانین والد نیز آگاه است و در عین حال مستقل عمل می کند . او بی آن که مانع ظهور یکی شود یا اختیار را به دست دیگری بسپارد ، ارتباط برقرار می کند و تصمیم می گیرد . ارتباطی که از سوی بالغ شما برقرار شود ، همیشه مستقیم و روراست است . بالغ شما توصیف می کند ، سوال می پرسد ، احتمالات مختلف را می سنجد و دانسته ها و نادانسته ها و درست ها و نادرست ها را

ارزیابی می کند. او به جای آن که قضاوت کند یا باورهایی داشته باشد، دارای نقطه نظرهایی است. او آگاه است ، اما در این آگاهی هیچ بار عاطفی وجود ندارد .

چگونه ارتباطات خود را تحلیل کنید

هنر تحلیل تبدالی در این نهفته است که شما بیاموزید با کدام یک از مواضع سه گانه والد ،بالغ یا کودک ارتباط برقرار می کنید. توماس هاریس در کتاب خود با عنوان "من خوب هستم ، تو خوب هستی" قوانین زیر را برای تحلیل ارتباطات پیشنهاد می کند :

۱- بیاموزید که کودک درون خود، نقاط ضعف ، ترس ها و شیوه هایش برای ابراز این احساسات چیست

۲- بیاموزید که والد درون خود، قوانین، فرمان ها، باورهای ثابت و شیوه هایش برای بیان این دستورها چیست

قوانین هاریس به این معنی است که شما باید زبان معمول و متداول والد و کودک درونی خود را بفهمید. زمانی که نسبت به خواسته های والد و کودک درون خودتان حساس شدید ، راحت تر می توانید این حالت ها و مواضع را نزد دیگر افراد تشخیص دهید. هنگامی که والد بازدارنده آن ها در موضع برتر است ، آن ها زبانی مشابه به زبانی به کار می برند که والد بازدارنده شما به آن زبان سخن می گوید. کودک آن ها نیز نظیر کودک شما می ترسد و خشمگین یا آزرده می شود.

چگونه ارتباطات خود را سالم حفظ کنیم

موارد زیر قوانین اصلی تحلیل تبدالی هستند که به شما برای برقراری یک ارتباط موثر کمک می کنند :

۱- حالت "من" خود را هنگام برقراری ارتباط تشخیص دهید.

۲- حالت "من" شخصی را نیز که با او ارتباط برقرار می کنید ، بشناسید.

۳- نسبت به " کودک" دیگران حساس باشید. از کودک حمایت کنید و بار احتمالی من خوب نیستم او را تشخیص دهید.

۴- از کودک خودتان حمایت و حفاظت کنید. هنگامی که دیگران عصبانی و درصدد حمله هستند ، او را از گزند آن ها مصون بدارید .

۵- برای برقراری ارتباط ، از والد بازدارنده تان استفاده نکنید ، هیچ کس نمی خواهد به حرف های والد بازدارنده شما گوش کند. اگر این کار را بکنید ، دیگران واکنش نشان خواهند داد و تلاش خواهند کرد به کودک شما با

پیام های " تو خوب نیستی " ضربه بزنند . هر جا که لازم است ، از والد حمایت کننده خود استفاده کنید یا فقط به بالغ خود متکی باشید .

۶- فقط با بالغ خود ، با مشکلات و بحران ها روبرو شوید . به والد و کودک خود گوش فرا دهید اما هنگام حل مشکلات فقط به بالغ تان متوسل شوید .

۷- به بالغ خود فرصت کافی بدهید تا اطلاعات را پردازش کند . در صورت لزوم ، تا ده بشمارید تا فرصت کافی برای تحلیل نوع ارتباط داشته باشد . والد با کودک شما ممکن است در درون تان به جوش و خروش بیایند و سعی کنند در فرصتی مناسب خود را بروز بدهند . خیلی مهم است که از بین آن چه والد و کودک شما مایل به ابراز آن هستند ، نکاتی را که واقعا لازم است بیان شوند ، تشخیص بدهید .

فهرست زیر مجموعه ای از باورهای متداول سنتی است . در کنار هر یک از این باورهای سنتی حق مشروع شما به عنوان یک فرد بالغ ذکر شده است .

حقوق مشروع شما	باورهای نادرست سنتی
گاهی اوقات شما حق دارید نیازهای شخصی خود را در اولویت قرار دهید .	۱- اگر نیازهای خودت را بر نیازهای دیگران مقدم بشماری، خودخواهانه رفتار کرده ای .
هر کسی ممکن است اشتباه کند .	۲- اشتباه کردن ، واقعا شرم آور است . باید در هر موقعیتی واکنش مناسب نشان دهی .
شما حق دارید درباره احساسات خود قضاوت نهایی را انجام دهید و آن ها را مشروع بدانید.	۳- اگر نمی توانی دیگری را متقاعد کنی که احساسات منطقی است ، پس بدون شک احساسات غلط است .
شما حق دارید باورها و عقاید خاص خودتان را داشته باشید .	۴- باید به عقاید دیگران احترام بگذاری به خصوص اگر در موضع قدرت باشند . اختلاف نظرها را برای خودت نگه دار ، گوش بده و یاد بگیر .
شما حق دارید تصمیم خود را عوض کنید یا شیوه رفتار دیگری را برگزینید .	۵- باید همیشه سعی کنی رفتارت منطقی و یک جور باشد .
شما حق دارید به هر رفتار نامناسب یا انتقاد نابجای دیگران اعتراض کنید .	۶- باید انعطاف پذیر و سازگار باشی . دیگران دلایل خوبی برای رفتارهای خود دارند . مودبانه نیست که در این باره از آن ها توضیح بخواهی .
شما حق دارید حرف دیگران را قطع کنید و برای روشن شدن موضوع ، توضیح بخواهید .	۷- هرگز نباید حرف دیگران را قطع کنی . پرسیدن ، نادانی تو را بر دیگران آشکار خواهد کرد .

۸-اوضاع ممکن است از آن چه که هست بدتر شود ، سری را درد نمی کند ، دستمال نبند.	شما حق دارید برای ایجاد تغییر ، با دیگران مذاکره کنید .
۹-نباید وقت ارزشمند دیگران را با طرح مشکلات شخصی تلف کنی .	شما حق دارید از دیگران "تقاضای " کمک کنید یا از آن ها حمایت عاطفی بخواهید.
۱۰-مردم علاقه ای به شنیدن احوال ناخوش تو ندارند ، مشکلاتت را برای خودت نگه دار.	شما حق دارید ناراحت باشید و این احساس تان را بر زبان آورید.
۱۱-زمانی که کسی وقت اش را تلف می کند که تو را راهنمایی کند ، باید حرف های او را جدی بگیری ، چرا که اغلب حق با اوست .	شما حق دارید نصیحت های دیگران را نادیده بگیرید .
۱۲-همین قدر که بدانی کاری خوب انجام داده ای ، باید برایت کافی باشد.مردم آدم های خود نما رادوست ندارند .مردم به افراد موفق مخفیانه حسادت می کنند و آن ها را دوست ندارند .وقتی کسی از تو تعریف می کند ، فروتنی نشان بده .	شما حق دارید که به سبب کارهای خوب و دستاوردهای مثبت تان ،مورد تشویق قرار گیرید.
۱۳-باید همیشه سعی کنی رضایت دیگران را جلب کرده و گر نه هنگامی که به کمک آن ها نیاز داری به فریادت نخواهند رسید.	شما حق دارید "نه "بگوئید.
۱۴-از جمع گریزان نباش .اگر به مردم بگویی به جای با آن ها بودن ، ترجیح می دهی تنها باشی ، گمان می کنند که تو آن ها را دوست نداری.	شما حق دارید تنهایی را ترجیح دهید، حتی اگر دیگران مایل به همراهی شما باشند .
۱۵-همیشه باید برای آن چه احساس می کنی و انجام می دهی دلیل خوبی داشته باشی .	شما ناچار نیستید رفتار خود را برای دیگران توجیه کنید.
۱۶-هنگامی که کسی به دردرس افتاده است ، باید سعی کنی به او کمک کنی .	شما حق دارید مسئولیت مشکلات دیگران را بر عهده نگیرید.
۱۷-باید نسبت به نیازها و تمایلات دیگران حساس باشی ، حتی زمانی که آن ها نمی توانند به شما بگویند که چه می خواهند.	شما حق دارید خود را درگیر نیازها و احساسات دیگران نکنید.
۱۸-درست نیست که دیگران را از سر باز کنی ، وقتی از تو سوالی می کنند ، پاسخ بده.	شما حق دارید در برخی مواقع ، سوال دیگران را بی جواب بگذارید.

برقراری ارتباط موثر در خانواده

شش قدم برای برقراری ارتباط بهتر

- ۱- از یکدیگر انتظارات واقع بینانه داشته باشید.
- ۲- زمینه مناسبی فراهم آورید. (به زمان و مکان و شرایط گفتگو دقت داشته باشید)
- ۳- دوستانه باشید. (از طعنه، ناسزاگویی و حمله به شخصیت یکدیگر خودداری کنید)
- ۴- چشم انداز مثبتی به وجود آورید (و از عبارات متعادل استفاده کنید)
- ۵- از راه بندها اجتناب کنید. (انتقاد متقابل نکنید، به جای قطع صحبت یکدیگر، به نوبت حرف بزنید، به جای دادن اولتیماتوم خواهش کنید، به جای گذشته‌ها به زمان حال توجه کنید)
- ۶- به پیشرفت خود در بهبود ارتباط با یکدیگر توجه کنید.

وقتی طرز برخورد با خودتان را تغییر می دهید، مهمترین عنصر معادله را تغییر می دهید. هدف این است که فضای حاکم بر رابطه شما تغییر کند. در اولویت های زندگیتان تجدید نظر می کنید باید پس زمینه و محیط زندگی زناشویی تان را از نو طراحی کنید تا زمانی که به انسجام عاطفی نرسید و با خود رفتار محترمانه نداشته باشید، نمی توانید با دیگران رفتار معناداری ایجاد کنید. نمی توانید آنچه را که ندارید به دیگران بدهید. اگر عشق سالم و خالصی ندارید، اگر برای خود احترامی قایل نیستید، چگونه می توانید این را به دیگران بدهید؟ و اگر نمی توانید آن را به شخص دیگری بدهید، چگونه می توانید انتظار متقابل داشته باشید؟

وقتی با شور و شوق می خواهید یک جدول خالی را پر از راه حل کنید چه احساسی دارید؟ چه انرژی درونی دارید؟ سرمنشا آن کجاست؟ به همین ترتیب برای حل مسائل زندگی هم باید اقتدار، آگاهی، هوشیاری و عشق را بیشتر کرد.

رابطه جنسی می تواند اهمیت نمادی زیادی داشته باشد، می تواند در یک رابطه تولید نومییدی فراوان بکند. می تواند منجر به احساس اضطراب عمیق شود، می تواند تولید احساس نابسندگی کند، می تواند اسباب رنجش و ناراحتی شود از آنجا که رابطه جنسی اقدامی بسیار صمیمانه است احساس رد شدن و مورد بی اعتنائی قرار گرفتن اهمیتی صد چندان پیدا می کند.

ده ارزش رابطه شخصی می توانند زندگی زناشویی شما را متحول سازند می توانید به کمک آنها تغییرات مثبتی در زندگی خود ایجاد نمایید :

- مراجعه به ارزش های درون به شما امکان می دهد که با انسجام ، صداقت ، مهربانی و علاقه بیشتری به زندگی زناشویی تان توجه کنید
- ۱-شماره قبال رابطه زناشویی خود مسئول هستید.
 - ۲-خطر آسیب پذیری را قبول کنید .
 - ۳-همسرتان را بپذیرید.
 - ۴-به دوستی با همسر بها بدهید.
 - ۵-بر عزت نفس همسرتان بیفزایید.
 - ۶-دلخوریها را در مسیر درست هدایت کنید .
 - ۷-صاف و صادق باشد .
 - ۸-شادی مشترک در زندگی زناشویی از حق به جانب بودن و موفقیت های فردی مهمتر است .
 - ۹-بروز اختلاف در روابط زناشویی اشکالی ندارد .
 - ۱۰-احساساتتان را به همسر و فرزندان نشان دهید.

برقراری ارتباط موثر در محیط کار

اکثر افراد با سمت ها و منصب های مختلف هر روز به محل کارشان مراجعه می کنند. شاید به راحتی می توان گفت که محل کار می شود، خانه دوم افراد ، چرا که ساعات زیادی از روز را در آنجا سپری می کنند. زمانی که رنگ آرامش در این خانه دوم کمرنگ می شود، آرامش تک تک افراد از بین می رود. گاهی کارمندان روز شماری می کنند تا آخر هفته زودتر برسد.

استفاده درست از ارتباطات کلامی و غیر کلامی در محیط کار می تواند به افراد کمک کند تا در فعالیتی که انجام می دهد، موفق باشند. در واقع وقتی این اتفاق بیافتد شخصی که از بیرون وارد می شود، احساس خوبی نسبت به این محیط کار پیدا می کند.گاهی آرزویش این است که در چنین محیطی کار کند. اما با کوچکترین موانع ارتباطی می توان دریافت که بازدهی کار کاهش یافته است. شاید در این برهه استفاده از مهارت های ارتباطی موثر در محل کار، بتواند اوضاع را بهتر کند.

موانع ارتباطی را شناسایی کنید

نکته حائز اهمیت در محل کار این است که ضرورت دارد، موانع ارتباطی از بین برود. تجربه محیطی پر از موانع ارتباطی اولین ضربه اش را بر پیکره کیفیت کار می زند. در نظر بگیرید، فرد جدیدی به محل کار شما اضافه می شود که ممکن است رفتارهایش مطلوب شما نباشد یا به نوعی می توان گفت شما را جذب نکرده باشد. گذر روزها و در کنار هم بودن می تواند به شناخت بهتر شما کمک کند. یک نکته را باید به یاد داشته باشید، دو فرزند از یک خانواده نمی توانند مثل هم باشند پس مطمئنا در محیط کار هم گاهی تفاوت های فرهنگی و تجربه ها متفاوت خواهد بود و همین موضوع مشکلاتی را بوجود می آورد چرا که پیام های ارتباطات کلامی و غیرکلامی با یکدیگر یکسان نیست، این موارد به نوعی اگر برطرف نشود موانع ارتباطی را بوجود می آورد.

کارکنانی که توانایی گوش دادن آنها نسبت به دیگران بالاتر است، اطلاعات ارزنده تری نسبت به دیگران دارند.

ورود مسائل شخصی به محل کار ممنوع!

برخی کارکنان علاقه دارند مسائل شخصی شان را وارد محل کار کنند. شاید این موضوع قصدا صورت نگیرد اما رعایت نکردن آن در طولانی مدت تبعات خاص خود را دارد که بیشتر از همه خود فرد را مورد تهدید و آزار قرار می دهد. گاهی عنوان کردن مشکلات و رازهایی از زندگی در محل کار منجر به شایعات بی اساس می شود و همین امر خود باعث آزار و اذیت فرد خواهد شد. در واقع با گفتن یک مسئله، گاهی حتی ارزش و جایگاه شخص در نظر همکاران به پایین ترین حد می رسد. به طور کلی باید یادمان باشد، اجازه ورود مسائل شخصی به محیط کار را ندهیم.

توانایی گوش دادن تان را بالا ببرید

نکته حائز اهمیت این است که بخشی از ارتباطات تبادل اطلاعات است، بخش مهم تر گوش دادن به مواردی است که دیگران می گویند. در واقع وقتی که دیگران حرف می زنند نباید در فکر جواب دهی به آنها باشید. مهم ترین عامل موفقیت در کار این است که خوب گوش کنید تا مطلبی را جا نیاندازید چرا که ممکن است یکی از وظایفی را که در محل کار به عهده شما گذاشته اند به درستی انجام ندهید. درک پیام از سوی شما و عملیاتی کردن آن، شما را یک پله بالاتر از دیگران قرار می دهد. کارکنانی که توانایی گوش دادن آنها نسبت به دیگران بالاتر است، اطلاعات ارزنده تری نسبت به دیگران دارند، پس خوب گوش کنید.

حریم شخصی خود را حفظ کنید

اطلاعات اعم از پیام های ایمیل و موبایل شما بسیار شخصی است. هنگامی که در محیط کار هستید توجه داشته باشید که اطلاعات محرمانه شما به بیرون درز نکند چرا که ممکن است موقعیت کاری شما را مورد تهدید قرار دهد.

اعتماد سازی کنید

سعی کنید در محل کار نسبت به فرد خاصی حاشیه درست نکنید. ایجاد نگرش منفی نسبت به دیگران باعث می شود که در وهله اول خود شما مورد اتهام قرار گیرید و نگاه ها نسبت به شما تغییر کند. به یاد داشته باشید وقتی می توانید در محیط کار سنگ صبور دیگران باشید که رازهایی را که شنیده اید برملا نسازید.

کنار آمدن با افراد مشکل ساز در محیط کار

بسیاری از افراد در محیط کار شما هستند که کنار آمدن با آنها مشکل است. آنها بخشی از کار خود را به دوش شما می اندازند و برای شما مشکلاتی را فراهم می کنند به راستی برخورد درست با این افراد چیست؟ ما در محیط کار در زندگی تنها نیستیم و با انسانها در ارتباطیم. ارتباط ما با همکاران، فرزندان، همسر، دوستان، پدر و مادر باید بر پایه درستی استوار باشد. اگر شما مشکلاتتان را با دیگران حل نکنید این مشکلات روز به روز حادتر می شود. به عنوان یک کارمند ممکن است اخراج شوید. به عنوان یک کارفرما ممکن است کارمندان خوب خود را از دست بدهید.

راه حلی که اکثر افراد در مقابل مشکلاتشان با انسانها به آن تن در می دهند تحمل کردن است ولی از آنجایی که هر فرد یک ظرفیت تحمل دارد بعد از مدتی مشکلات بیشتر می شود و شما دچار استرس و اضطراب ناشی از این فشارهای روانی می شوید راه حل درست مواجه نشدن با مشکل و فرار از آن نیست بلکه راه حل درست، روبرویی صحیح با مشکلات است.

مواجهه با افراد و مشکلات نیاز به برنامه ریزی دارد و شما باید خود را برای این مسئله از قبل آماده سازید. در ادامه به ۷ مرحله که شما باید در رفتار با افرادی که برای شما مشکلاتی ایجاد می کنند اشاره شده است :

۱- تصمیم بگیرید که مشکلاتتان را با آن فرد خودتان به طور مستقیم و بدون دخالت دادن دیگری حل کنید.

۲- قبل از روبرو شدن با آن فرد مشکل را به صورت دقیق بنویسید و هدف خود را نیز برای حل آن مشکل و رویارویی با آن فرد مشخص کنید.

۳- نکات و دلایل مورد نیاز برای اثبات حرفتان را یادداشت نمایید. واقعیت ها و دلایل و شواهدی هست که ممکن است نیاز باشد شما برای آن فرد مطرح کنید قبل از شروع صحبت این مسائل را برای خود روشن سازید.

۴- واکنشها و مخالفت‌هایی را که انتظار می رود آن فرد در مقابل شما اعمال نماید، یادداشت کنید (یعنی تمام نگرانیهایتان را از نصیحت با آن فرد و یا حتی واکنشهایی که او ممکن است در طول صحبت داشته باشد را بنویسید تا این نگرانی ها در شما کم رنگ تر شود)

۵- یادداشتهای خود را سازماندهی کنید و دلایلی کافی به آن اضافه کنید.

۶- مکان صحبت را در جایی در نظر بگیرید که کسی مزاحم شما نشود و در فضایی که کاملاً بتوانید خود را کنترل کنید.

۷- صحبت خود را با آن فرد آغاز کنید.

در ابتدا مستقیماً به چشمان آن فرد نگاه کنید، مشکل اصلی را که شما در صدد حل آن هستید برای او کاملاً شرح دهید، به صحبت‌های او به طور کامل گوش کنید و مطمئن شوید که منظور شما را خوب فهمیده است، روی نکات اساسی مورد نظرتان تأکید کنید، اگر او در مقابل شما واکنشهایی نشان داد راه‌حلهایی را که قبلاً در مورد واکنش‌های او در نظر گرفته اید اعمال کنید، صحبت‌های خود را ادامه دهید و به صحبت‌های او به طور کامل گوش کنید، تسلیم نشوید آنقدر مکالمه را ادامه دهید و در جهت درست آن را رهبری کنید تا به اهداف از پیش تعیین شده خود برسید. هر چقدر بیشتر بتوانید افراد مشکل ساز را آرام کنید در این کار ماهرتر می شوید و زمان لازم برای مکالمه شما با آنها کاهش می یابد.

زمانی که در آرام کردن افراد مهارت پیدا کنید افراد احترام بیشتری برای شما قائل می شوند و شما را شجاع و با صداقت خواهند دانست و به این ترتیب دوستان شما بیشتر می شوند، دشمنان شما با شما دوست می شوند و همکاران و کارمندان شما فعال تر خواهند شد.

این را بدانید که افراد شجاع با کنترل ترسهایشان به اهداف خود می رسند و کنترل امور را به دست می گیرند. در پایان می توان گفت برقراری ارتباط موثر با اعضای خانواده و دیگران در محیط کار، در شروع دوستی، ایجاد آرامش و صمیمیت نقش بسزائی دارد.