

مهارت های ارتباطی

ارتباطات شفاهی

گوش دادن صحیح و موثر

گوش دادن صحیح مهارتی است که حواس مختلفی را برای فهم و درک پیام درگیر می کند.

گوش دادن موثر، تنها استفاده از گوش ها به منظور شنیدن نیست بلکه حواس دیگر نیز باید به کار گرفته شوند. مثلاً باید از چشم ها برای درک زبان بدن و پیام های ناگفتنی بهره جست.

اصول گوش دادن صحیح

۱- سکوت کنید

وقتی کسی صحبت می کند فقط به حرف او گوش کنید ، حرفش را قطع نکنید ، همزمان با او صحبت نکنید و جملاتش را برایش تمام نکنید.

وقتی صحبت کسی تمام شد شاید نیاز باشد شما برای اطمینان از دریافت دقیق منظور وی، شفاف سازی کنید.

۲- خود را برای شنیدن آماده کنید

آرام باشید. به گوینده توجه کنید. سعی کنید افکار متفرقه را کاملاً از ذهنتان بیرون کرده و روی پیغام هایی که در حال تبادل است تمرکز کنید.

۳- آرامش گوینده را فراهم کنید

کمک کنید تا گوینده احساس آزادی کند. نیازها و دغدغه های او را به یاد آورید. با تکان دادن سر خود یا حرکات بدن که بیان کننده فهمیدن منظور طرف مقابل باشند، او را به ادامه دادن ترغیب کنید.

ارتباط چشمی با گوینده برقرار کنید ولی خیره نشوید. نشان دهید که در حال گوش کردن هستید و منظور او را متوجه می شوید.

۴- حواستان پرت نشود

بر آن چه گفته می شود تمرکز کنید. با چیزی بازی نکنید، ورق نزنید، از پنجره بیرون را نگاه نکنید، با ناخن هایتان بازی نکنید. از فاصله انداختن غیر ضروری بین صحبت کسی پرهیزید. این گونه رفتارها پروسه گوش دادن را مختل کرده و به گوینده حس خسته شدن و سر رفتن حوصله تان را می دهد.

۵- همفکری

سعی کنید نقطه نظرات دیگران را متوجه شوید و از زاویه دید آن ها به موضوعات مختلف بنگرید. پیشفرض هایتان را کنار بگذارید. اگر گوینده چیزی گفت که شما با آن موافق نیستید ، صبر کنید و از بحث و جدل و موضع گیری پرهیزید و نقطه نظرات و عقاید دیگران را با ذهنی باز بپذیرید.

۶- صبور باشید

وقفه حتی اگر طولانی باشد ، حتما به معنی اتمام سخنان گوینده نیست. صبور باشید و بگذارید گوینده هر مطلب را در وقت مناسب آن بگوید. گاهی تصمیم گیری اینکه گوینده چه مطلبی را بگوید و چگونه آن را بیان کند زمان می برد. هیچ گاه وسط صحبت کسی نیایید و جمله ای را برای دیگران تمام نکنید.

۷- از تعصبات شخصی پرهیزید

سعی کنید عادل و بی طرف باشید. سعی کنید عصبانی نشوید و عادات اشخاص شما را از درک آنچه می گویند باز ندارد. هرکس به گونه ای سخن می گوید. مثلا بعضی افراد بیشتر از بقیه خجالتی یا عصبی هستند ، بعضی لهجه های محلی دارند یا بیش از حد دستان خود را تکان می دهند. عده ای دوست دارند قدم بزنند و صحبت کنند و عده ای می نشینند. به مفهوم گفته شده توجه کنید و برایتان مهم نباشد که این منظور چگونه و به چه فرمی گفته می شود.

۸- به تن صدا دقت کنید

میزان و تن صدا به حرفی که افراد می زنند اضافه شده و معنای خاصی دارند. یک گوینده خوب از میزان و تن صدا به عنوان یک مزیت برای ملتفت کردن مخاطب استفاده می کند. هر کس از تن، میزان و اوج و فرود صدا در شرایط خاص استفاده می کند. این به شما کمک می کند تا تاکید او را بر آن چه می گوید بهتر درک کنید.

۹- به ایده ها و نظرات گوش کنید نه فقط کلمات

شما باید تصویر کلی را بفهمید نه به نقطه ها و تکه های ریز توجه کنید. شاید سخت ترین قسمت گوش کردن، توانایی ارتباط دادن اجزای مختلف سخن برای فهمیدن منظور دیگران است. با تمرکز مناسب، پرهیز از پرت شدن حواس و توجه می توان راحت تر این کار را انجام داد.

۱۰- به ارتباطات غیر کلامی دقت کنید

حرکات ، تغییرات صورت و حرکت چشم ها همه و همه می توانند حائز اهمیت باشند. ما فقط با گوشمان نمی شنویم بلکه با چشمهایمان نگاه کرده و با کسب اطلاعاتی که از طریق ارتباطات غیر کلامی به دست می آوریم منظور افراد را بهتر متوجه می شویم.

- ۱- دقت نکردن و حواس پرتی و بازی کردن با مو، انگشت، خودکار یا نگاه کردن به بیرون از پنجره یا توجه به چیزی غیر از فرد گوینده.
- ۲- بی علاقه‌گی به موضوع مورد بحث که باعث بی حوصلگی و خسته شدن می شود.
- ۳- احساس خستگی، کسالت، گرسنگی، تشنگی یا نیاز به استفاده از سرویس بهداشتی.
- ۴- ایجاد پیشفرض و موضع برای شما توسط رقابت، جنسیت، سن، مذهب، لهجه، یا تجربیات گذشته.

سخنرانی مفید و موثر

□ سخنرانی موثر مربوط به توانایی صحبت با وضوح و اعتماد به نفس در جمعی عمومی است در حالی که همزمان شخصیت شما نیز در حال شناخته شدن توسط آن ها است.

تلفظ و لهجه

داشتن لهجه قومی و ملی نکته ای مثبت است. چرا که بخشی از شخصیت افراد است.

□ گاهی به تدریج در اثر مرور زمان ، مهاجرت مردم و تاثیر رسانه ها، لهجه ها ناقص و خراب می شوند. گاهی این اتفاق شرم آور است چرا که لهجه بر شخصیت فرد تاکید دارد و به سخن انسان ابعاد و تمایز می دهد.

تغییرات لهجه و تلفظ

مهم است که به مدل صحبت خود عادت کنید. اکثر افراد در محیط خصوصی آرامش بیشتری دارند، مثلا در خانه که هیچ فشاری برای اجرای نقش در اجتماع نیست و انتظار ویژه ای از انسان نمی رود.

اما در موقعیت ها و شرایط عمومی که بسیاری چیزها بر مدل صحبت انسان تاثیر می گذارند این گونه نیست.