

رابطه مؤثر

شیوه‌های برقراری ارتباط مؤثر برای شکوفایی بیشتر در زندگی

سرشناسه: هوارد، ویلیام؛ Howard, William

عنوان و نام پدیدآور: رابطه مؤثر/ نویسنده ویلیام هوارد؛ مترجم میثاق شایق.

مشخصات نشر: تهران: موسسه فرهنگی و هنری دیدگاه کاوش و سازندگی دکسا، ۱۴۰۳.

مشخصات ظاهری: ۱۴۸ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۵۷۱-۷۵-۴

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

عنوان اصلی: How to talk effectively: a practical guide to speak your mind clearly and influence people indirectly, 2022.

موضوع: سخنوری [Oratory]؛ ارتباط گفتاری [Oral communication]؛ مهارت‌های اجتماعی [Social skills]

مهارت‌های زبانی [Language arts]

شناسه افزوده: شایق، میثاق، ۱۳۶۴-، مترجم

رده‌بندی کنگره: PN4۱۲۱

رده‌بندی دیویی: ۸۰۸/۵۱

شماره کتابشناسی ملی: ۹۶۸۰۹۰۲

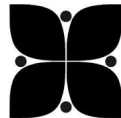
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیا

رابطه مؤثر

شیوه‌های برقراری ارتباط مؤثر برای شکوفایی بیشتر در زندگی

ویلیام هوارد

ترجمه میثاق شایق



مؤسسه فرهنگی دکسا

عنوان: رابطه مؤثر

نویسنده: ویلیام هوارد

مترجم: میثاق شایق

دبیر مجموعه: هادی صمدی

طراح جلد: غزل بیضاوی نژاد

صفحه آرا: سمانه حسن زاده

نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۳

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۱۷۵,۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۵۵۷۱-۷۵-۴

مؤسسه فرهنگی دیدگاه کاوش و سازندگی (دکسا)

نشانی: ایران، تهران، صندوق پستی ۱۴۶۵۵۹۴۳

Email: publication@doxa-v.org



[doxa_vision](https://www.instagram.com/doxa_vision)

تلفن: ۰۲۱۵۴۹۳۲۲۲۲

www.doxa-v.org

فهرست

یادداشت دبیر مجموعه.....	۱
مقدمه.....	۵
فصل ۱: اهمیت ارتباط مؤثر.....	۷
فصل ۲: انواع ارتباط.....	۱۹
فصل ۳: چطور روابط عاطفی برقرار کنیم.....	۳۱
فصل ۴: غلبه بر موانع گفت‌وگو.....	۵۱
فصل ۵: تأثیرگذاری غیرمستقیم بر دیگران.....	۷۱
فصل ۶: حرف‌های خود را تأثیرگذار سازید.....	۸۵
فصل ۷: تمرین باعث موفقیت می‌شود.....	۹۵
فصل ۸: مدیریت اختلاف.....	۱۰۵

فصل ۹: ارتباط همدلانه.....	۱۱۹
فصل ۱۰: افرادی که قدرتمند صحبت می کنند می توانند دنیا را تغییر دهند....	۱۳۱
نتیجه گیری.....	۱۳۵
مراجع.....	۱۳۷

یادداشت دبیر مجموعه

عموم ما راه می‌رویم، می‌نشینیم، می‌خواهیم؛ و همه ما غذا می‌خوریم. با این حال تعداد کمی از ما درست راه می‌رویم، درست پشت میز می‌نشینیم، و درست می‌خواهیم. در مورد نحوه غذا خوردن مشکلاتمان بیشتر است. اگر به گذشته‌های دور بازگردیم نیاکان شکارچی-گردآور ما مشکلات کمتری در این حوزه‌ها داشتند. اما با تغییرات زیادی که در نحوه زیست انسان به وجود آمد عادات رفتاری گذشته ما دیگر لزوماً کارآمد نبودند. با مسطح شدن زمین کوچه‌ها و خیابان‌ها و پوشیدن کفش‌ها بسیاری از ما در نحوه صحیح راه رفتن با مشکلاتی کوچک و بزرگ مواجه هستیم. کافیست نزد یک متخصص رفتارهای اصلاحی برویم تا با نگاهی به تخت کفش ما بگویند کدام پا را کج‌تر قرار می‌دهیم و احتمالاً به چه میزان در راه رفتن با عدم تعادل مواجهیم. همان انحراف‌های کوچک است که در درازمدت به مشکلات جدی مانند زانودرد، کمردرد، و گردن‌درد می‌انجامد. نحوه تغذیه ما مثالی روشن‌تر و ملموس‌تر است. میل وافر به قند و چربی نزد نیاکان ما نه فقط مشکلی جدی نبوده بلکه حتی در محیطی که با کمبود کالری مواجه بوده‌ایم سازش‌دهنده بوده است. اما امروزه همین میل دیگر سازش‌دهنده نیست؛ زیرا علت اصلی بسیاری از بیماری‌های زمینه‌ای، مانند افزایش قند، چربی، و فشار خون همین میل وافر به غذاهای پرکالری است.

کتاب رابطه مؤثر به مشکلی مشابه می‌پردازد. عموم ما با دیگران در ارتباطیم، و حرف می‌زنیم اما کمتر کسی واجد مهارت ایجاد روابط مؤثر و گفت‌وگو است. اگر برای اصلاح راه رفتن و نوع تغذیه نزد متخصص می‌رویم برای برقراری رابطه مؤثر با دیگران نیز متخصصانی وجود دارند. ویلیام هوارد، نویسنده این کتاب، یکی از بهترین آنهاست. نویسنده به نحوی کاملاً ملموس به ما نشان می‌دهد که در جهان امروز چگونه باید با دیگران رابطه برقرار کنیم. برقراری رابطه چیزی بیش از گفت‌وگو است اما بی‌تردید مهارت در گفت‌وگو پیش‌نیاز برقراری روابط مؤثر است. کتاب در فصول نخست به ما می‌آموزد که منظور از رابطه مؤثر چیست و چند نوع از ارتباط مؤثر وجود دارد. مثلاً نیاکان ما فاقد ارتباط رسمی یا ارتباط نوشتاری بودند. اما امروزه موفقیت انسان تا حد زیادی به برقراری کارآمد این‌گونه روابط بستگی دارد. با این حال کتاب در گام نخست به ما نشان می‌دهد که حتی در برقراری روابط عاطفی نیز خطاهای فاحشی داریم. خواندن این بخش به افرادی که در برقراری روابط در یافتن دوستان صمیمی مشکل دارند اکیداً توصیه می‌شود. چه بسا با خواندن همان بیست صفحه در فصل سوم متوجه برخی خطاهای فاحش خود در برقراری روابط گذشته شوند.

نویسنده در فصل چهارم کتاب به ما یاد می‌دهد که موانع زیاد، اما قابل پیش‌بینی‌ای در راه گفت‌وگو وجود دارد؛ که خوشبختانه با آشنایی با آن موانع قابل‌گذر هستند. فصل پنجم به معرفی چند تکنیک ساده می‌پردازد که وقتی مایل به برقراری رابطه با کسی هستید چگونه کاری کنید که خود او به سمت شما جلب شود. همچنین با آوردن برخی مثال‌های ملموس نشانمان می‌دهد کجای کار را عموماً اشتباه می‌رویم که نمی‌توانیم روابط مؤثری با دیگران برقرار کنیم. فصل ششم با معرفی راه‌کارهایی ساده به ما می‌آموزد که چگونه از روابط مکانیکی اجتناب کنیم و احساس و هیجان را وارد روابط کنیم. در فصل هفتم از اهمیت تمرین و چگونگی تمرین کردن آنچه تا اینجا کتاب

آموخته‌ایم سخن می‌گوید. در فصل هشتم یاد می‌گیریم به هر میزان که در برقراری رابطه، مهارت کسب کنیم باز هم بروز اختلاف اجتناب‌ناپذیر است. و البته خوشبختانه در این مورد نیز راه‌هایی برای کاهش اختلاف‌ها وجود دارد. در فصول آخر کتاب متوجه می‌شویم که برقراری ارتباط مؤثر با دیگران امری اخلاقی است زیرا برای برقراری ارتباط مؤثر باید همدلی را در خود پرورش دهیم و در مقابل با به‌کارگیری تکنیک‌های ارتباط مؤثر همدلی در ما افزوده می‌شود. کتاب نه فقط راهنمای ساده‌ای برای گام نهادن در مسیر شکوفایی فردی است بلکه به شکوفایی کسانی که با ما در ارتباط‌اند نیز کمک می‌کند.

هادی صمدی

مقدمه

تا به حال هنگام صحبت و بیان افکار تان سردرگم شده‌اید؟ تا به حال هنگام دفاع از خود در موقعیت‌های دشوار زبانتان بند آمده است؟ آیا در گپ‌های خودمانی معذب می‌شوید؟ این موارد نشان می‌دهند لازم است برای داشتن ارتباط مؤثرتر تلاش کنید. توانایی برقراری ارتباط مؤثر مهارتی مهم در زندگی است چون به ایجاد روابط، بهبود ارتباطات دوستانه و پیشرفت شغلی تان کمک می‌کند.

چطور متوجه شوید به یادگیری مهارت‌های ارتباط مؤثر نیاز دارید یا نه؟ ممکن است به دلیل ترس از برقراری ارتباط با دیگران از تعاملات اجتماعی خودداری کنید یا هنگام گفت‌وگو زبانتان بند بیاید. یا برعکس ممکن است متوجه شوید که بدون وقفه صحبت می‌کنید. تا به حال پیش آمده کلماتی از دهانتان بیرون بریزد و حرف‌هایی بزنید که باعث شیمانی تان شده باشد؟ اگر هریک از این موارد را تجربه کرده‌اید، این کتاب برای شما عالی است.

عدم رشد مهارت‌های ارتباطی می‌تواند تأثیر منفی زیادی بر شما بگذارد چون نمی‌دانید چطور یک گفت‌وگو را پیش ببرید. این موضوع نه تنها بر روابط تان در زندگی اثر می‌گذارد، بلکه بر اعتماد به نفس و عزت نفس تان هم تأثیر منفی دارد. وقتی نتوانید در گفت‌وگو مشارکت کنید

معذب و خجالت زده می‌شوید. ممکن است موضوع مربوط به پایین بودن اعتماد به نفس شما باشد و حتی مردم درباره آن اظهار نظر کنند. با خواندن این کتاب دیگر به شکل ناسالم و غیر مؤثر ارتباط برقرار نمی‌کنید چون یاد می‌گیرید چطور با اعتماد به نفس و اصولی ارتباط برقرار کنید. ممکن است اهداف خاصی برای ارتباط داشته باشید که بخواهید به آن‌ها برسید و به کمک این کتاب این اهداف قابل دستیابی اند. مثلاً ممکن است بخواهید سخنرانی کنید اما اول لازم است مهارت‌های صحبت کردن در جمع را تقویت کنید. یا به این دلیل که تمام مکالمه‌های شما با فردی نزدیک به مشاجره منتهی می‌شوند ممکن است اختلافات زیادی با او داشته باشید.

نه تنها درمی‌یابید چطور از طریق مهارت‌های صحبت کردن به درستی ارتباط برقرار کنید، بلکه سایر مهارت‌های ارتباطی ارزشمند را هم یاد می‌گیرید. متوجه می‌شوید زبان بدن در برقراری ارتباط مؤثر چه نقش مهمی دارد. همچنین مهارت‌های بهتر گوش کردن را یاد می‌گیرید که به نوبه خود شما را در برقراری ارتباط رشد می‌دهد. مهارت ارتباطی ارزشمند دیگری که از این کتاب یاد می‌گیرید این است که با استفاده از ترفندهای روانشناختی مؤثر هنگام برقراری ارتباط به شکل غیرمستقیم بر افراد اثر بگذارید.

برای یادگیری تمام این مهارت‌های ارتباطی مؤثر و مفید لازم است با ذهنی باز به مطالعه این کتاب بپردازید. آماده باشید تا یاد بگیرید چطور تغییر کنید و بهتر ارتباط برقرار کنید و اضطراب و معذب شدن از گفت‌وگو را کنار بگذارید و دیگر به شکل غیر مؤثر ارتباط برقرار نکنید!

فصل ۱

اهمیت ارتباط مؤثر

برقراری ارتباط مهارتی است که می‌توانید یاد بگیرید. مانند دوچرخه‌سواری یا تایپ‌کردن است. اگر سعی کنید در این مهارت موفق شوید، می‌توانید به سرعت کیفیت تمام جنبه‌های زندگی‌تان را بهبود ببخشید.

برایان تریسی^۱

چه چیز در برقراری ارتباط برایتان اهمیت دارد؟ ممکن است اهمیت آن در کمک به شما برای ابراز وجود باشد یا ایجاد روابط دوستانه جدید. برقراری ارتباط برای هرکس معنای متفاوتی دارد، پس مهم است تعیین کنید برای شما چه معنایی دارد. وقتی بدانید برقراری ارتباط برای شما چه معنایی دارد متوجه می‌شوید چه چیزهایی در آن برایتان اهمیت دارد.

بدون برقراری ارتباط نمی‌توانیم به مردم بگوییم چه احساسی داریم، تعلیم یابیم و روابط ارزشمند ایجاد کنیم. به همین علت برقراری ارتباط بسیار ارزشمند است چون در زندگی اهمیت بالایی دارد. برای درک یکدیگر در زندگی بسیار مهم است ارتباط مؤثری داشته باشیم تا به کمک

1. Brian Tracy

آن احساسات و افکارمان را بیان کنیم. این که چطور ارتباط برقرار کنید بر نحوه بازنمایی خود به جهان تأثیر دارد.

جهانی با ارتباط غیرمؤثر

ممکن است فکر کنید کار کردن روی ارتباط مؤثر چه اهمیتی برایتان دارد. آیا واقعاً لازم است مهارت‌های ارتباطی خود را تغییر دهید و در انجام گفت‌وگو رشد کنید؟ پاسخ این سؤالات مثبت است، چون ارتباط مؤثر اثر چشمگیری بر زندگی خودتان و اطرافیانتان دارد. در زیر مواردی از ارتباط غیرمؤثر آمده که ممکن است در زندگی با آن‌ها دچار چالش باشید:

- **تنها دلیل صحبت کردن این است که حرف‌هایتان شنیده شود.**

هنگام گفت‌وگو با افراد برای پاسخ دادن به حرف‌های آن‌ها صحبت می‌کنید یا تنها روی شنیده شدن حرف‌هایتان تمرکز دارید؟ بسیاری از افراد تنها برای این صحبت می‌کنند که حرف‌هایشان شنیده شود، در نتیجه دیگران را در گفت‌وگو نادیده می‌گیرند. در این صورت هر دو گفت‌وگوی متفاوتی انجام می‌دهند و یکدیگر را درک نمی‌کنند.

- **صحبت دیگران را قطع می‌کنید.** اگر از جمله افرادی هستید که

به حرف‌های دیگران گوش نمی‌کنید، ممکن است دچار عادت ناسالم قطع کردن صحبت دیگران باشید. وقتی مدام صحبت افراد دیگر را قطع کنید، به انجام همیشگی آن عادت می‌کنید. معنایش این است که حتی متوجه نمی‌شوید چه زمانی این کار را می‌کنید. هرچند ممکن است این کار را غیرتعمدی انجام دهید، می‌تواند باعث ناراحتی فردی شود که صحبتش را قطع کردید. وقتی فردی سعی دارد موضوعی را با شما در میان بگذارد و شما بدون گوش کردن به او دائماً صحبتش را قطع کنید، حس می‌کند

به حرف هایش اهمیت نمی‌دهید. این موضوع می‌تواند بر روابط شما در زندگی اثر منفی بگذارد و نیز باعث مشاجره و اختلاف شود.

- نمی‌توانید آنچه را در ذهن دارید، بیان کنید. شاید متوجه شوید به دلیل شیوهٔ برقراری ارتباطتان نمی‌توانید به خوبی از خود دفاع کنید. وقتی در موقعیت‌هایی قرار بگیرید که احساس کنید حرف‌هایتان شنیده نمی‌شود و معذب و ناراحت شوید، ممکن است در به دست آوردن اعتماد به نفس برای دفاع از خود دچار مشکل شوید. در زندگی اهمیت زیادی دارد که در صورت لزوم از خود دفاع کنید، در غیر این صورت ممکن است مورد سوءاستفادهٔ دیگران قرار بگیرید.

- بدون پالایش حرف‌هایتان صحبت می‌کنید. از سوی دیگر ممکن است دچار پرحرفی باشید و در نتیجه بی‌وقفه و بدون فکر کردن صحبت کنید. انجام این کار خطرناک است چون ممکن است حرف‌های آزاردهنده و غیر منصفانه‌ای بزنید که بعداً از گفتنش پشیمان شوید. هر چند گفتن حرف‌هایی که در ذهن دارید اهمیت دارد، در عین حال لازم است احساسات دیگران را هم در نظر بگیرید. اگر از جمله افرادی هستید که بدون پالایش حرف‌هایتان صحبت می‌کنید، احتمالاً افرادی را ناراحت کرده‌اید، باعث بدفهمی شده‌اید و به دلیل ارتباطات غیر مؤثر روابطتان را خراب کرده‌اید.

- از معاشرت اجتناب می‌کنید. آیا در برقراری ارتباط آن‌قدر دچار ترس و اضطراب هستید که اصلاً از معاشرت اجتناب می‌کنید؟ ممکن است از نظر ذهنی حس کنید تعاملات اجتماعی و برقراری ارتباط برایتان بسیار سخت است و بخواهید از تمام آن‌ها اجتناب

کنید. این رویکرد در زندگی می‌تواند باعث شود موقعیت‌های مناسب زیادی را از دست بدهید. مثلاً از برقراری روابط دوستانه جدید یا عاطفی که می‌تواند به نفعتان باشد، دوری می‌کنید. همچنین ممکن است در زندگی حرفه‌ای دچار کمبود اعتمادبه‌نفس باشید که باعث از دست رفتن موقعیت‌های مختلف می‌شود.

توجه داشته باشید که ارتباط غیرمؤثر چطور می‌تواند بر زندگی‌تان تأثیر منفی داشته باشد. اغلب متوجه نیستیم ارتباطات خوب تا چه حد ضروری‌اند، چون نمی‌توانیم مشکلات ناشی از ارتباطات غیرمؤثر را تشخیص دهیم. اگر هریک از موارد بالا به نحوی برایتان آشناست، این کتاب برای شما مناسب است.

در هر فصل روش‌های جدیدی برای بهبود ارتباط خود یاد می‌گیرید که باعث از بین رفتن تمام مشکلات ناشی از الگوهای ارتباطی ناسالم می‌شود. مهم است تشخیص دهید کجا و چطور به شکل نادرست ارتباط برقرار می‌کنید تا راه‌هایی برای بهبود آن بیابید.

ارتباط مؤثر چیست؟

حالا که به خوبی ارتباط غیرمؤثر را درک کرده‌اید مهم است نوع ارتباطی را که باید استفاده کنید، یاد بگیرید. داشتن مهارت‌های ارتباطی مؤثر کمک می‌کند پیام را به شکل واضح، مختصر و مفید و محترمانه منتقل کنید. می‌توانید نگرانی‌های خود را مطرح کنید، از خود و ایده‌هایتان دفاع کنید و نیز با همدلی و به‌دقت به حرف‌های طرف مقابل گوش کنید، در حالی که به او احترام می‌گذارید و درکش می‌کنید. در این کتاب روش‌های ارتباط مؤثری را مطرح می‌کنیم که در صحبت کردن به شکل واضح و هدفمند به شما کمک می‌کند.

درک گفت‌وگو

برای درک اهمیت ارتباط مؤثر باید گفت‌وگو و دلیل ارزشمندی آن در زندگی‌تان را درک کنید. درک جزئیات گفت‌وگو اولین قدم در مسیر حرکت به سمت ارتباط مؤثر و کارآمد است. برخی از ما روزانه صدها گفت‌وگو انجام می‌دهیم و برخی تنها تعداد کم. وقتی گفت‌وگوهای شما ارزشمند و مؤثر باشند تعدادشان اهمیت ندارد.

گفت‌وگو چیست؟

با دیدن این پرسش ممکن است فکر کنید پاسخ کاملاً واضح است. گفت‌وگو یعنی وقتی دو نفر درباره موضوعات و موقعیت‌های مختلف صحبت می‌کنند. اما برای درک دقیق گفت‌وگو به جای تمرکز بر ارزش سطحی باید نگاه دقیق‌تری به آن داشته باشیم. توجه به عوامل تشکیل‌دهنده گفت‌وگو کمک می‌کند دلیل ارزشمندی آن را درک کنیم. در زیر برخی از اهداف گفت‌وگو آمده است:

- **گوش دادن به یکدیگر.** گفت‌وگو صرفاً به معنای این نیست که با یکدیگر، به شکلی صحبت کنید که گویی مسیر دوطرفه است. برای داشتن گفت‌وگویی سالم و مؤثر هر دو باید آماده گوش کردن فعالانه باشید. پیش از گشتن به دنبال پاسخ باید به حرف‌های یکدیگر گوش کنید. گوش کردن به درک فضای موضوع هم کمک می‌کند تا دریابید طرف مقابل می‌خواهد چه چیزی بگوید و چطور به شکل مناسب به او پاسخ دهید.
- **صحبت کردن درباره افکار.** هنگام گفت‌وگو درباره چیزهایی که به آن فکر می‌کنید، صحبت می‌کنید. گفت‌وگو اساساً عنوان کردن افکار به صورت گفتار است. به همین دلیل مهم است پیش از صحبت به چیزهایی که به آن فکر می‌کنید، توجه کنید. نظرات صادقانه خود را که با افکارتان همسو است به مردم بگویید، اما

هنگام انجام این کار باید یاد بگیرید چطور افکارتان را پالایش کنید. نمی‌توانید همیشه همان چیزی را که در فکرتان می‌گذرد بر زبان بیاورید چون ممکن است ناراحت‌کننده و آزاردهنده باشد.

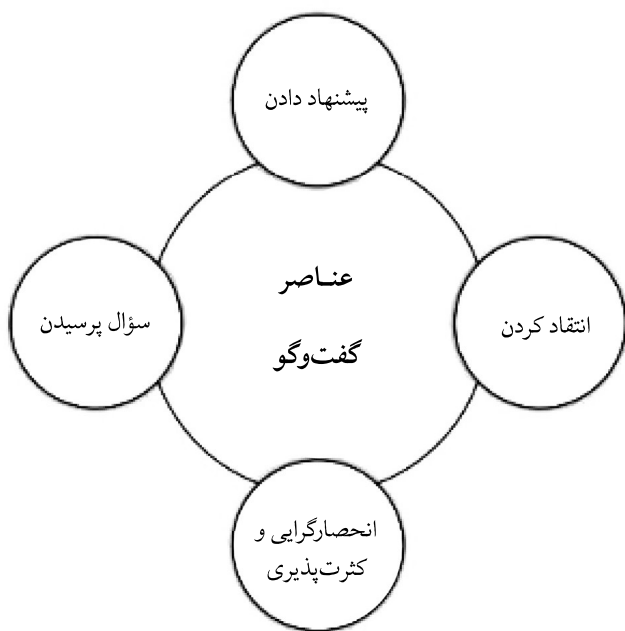
- **ایجاد روابط.** برای ایجاد روابط دوستانه یا عاطفی یا کاری در زندگی باید به نحوی ارتباط برقرار کنید تا پیوندهایتان را تقویت کنید. با هر گفت‌وگویی که با یکدیگر دارید بیش‌تر درباره‌ی هم یاد می‌گیرید و ارتباطتان نزدیک‌تر می‌شود. به این ترتیب گفت‌وگو باعث نزدیکی افراد به یکدیگر می‌شود چون راهی برای ایجاد احساس راحتی، شوخی کردن و درک یکدیگر است.

بسیاری از افراد به نحوی که لازم است در گفت‌وگو مشارکت نمی‌کنند. گفت‌وگو لحظات ارزشمند گفت‌وشنود است که کمک می‌کند درک بهتری از دیگران و افکارشان به دست آورید. داشتن گفت‌وگوهای مؤثر و سالم زندگی را راحت‌تر و خوشایندتر می‌کند، چون نه تنها دیگران را بهتر درک می‌کنید بلکه کمک می‌کنید آن‌ها هم شما را بهتر درک کنند! در زیر برخی دیگر از عناصر گفت‌وگو آمده است:

- **سؤال کردن.** این عامل مربوط به زمانی است که در گفت‌وگو به دنبال اطلاعاتی از طرف مقابل هستید. همه‌ی ما برای نشان دادن علاقه‌مندی خود به گفت‌وگو گاهی سؤالاتی می‌پرسیم که باعث درک بهتر موضوع می‌شود.
- **پیشنهاد دادن.** ایده‌ای را که به آن باور دارید، مطرح می‌کنید. ممکن است لازم باشد فردی را نسبت به خواسته‌تان متقاعد کنید، پس به کمک برقراری ارتباط سالم این ایده را به بهترین شکل ممکن به او پیشنهاد می‌دهید.
- **انتقاد کردن.** وقتی شما یا دیگران از ایده‌ی پیشنهادی خوششان نیاید

ممکن است انتقاد کنید. انتقاد در گفت‌وگو معمولاً به مشاجره منتهی می‌شود.

- انحصارگرایی و کثرت‌پذیری. لازم نیست گفت‌وگو تنها میان دو نفر انجام شود و افراد دیگر هم می‌توانند درگیر شوند. روش برقراری ارتباط با اطرافیان نشان می‌دهد دارای شخصیت انحصارگرا یا کثرت‌پذیر هستید. ارزشمند است دیگران را در گفت‌وگوها مشارکت دهید تا احساس دیده و شنیده شدن داشته باشند.



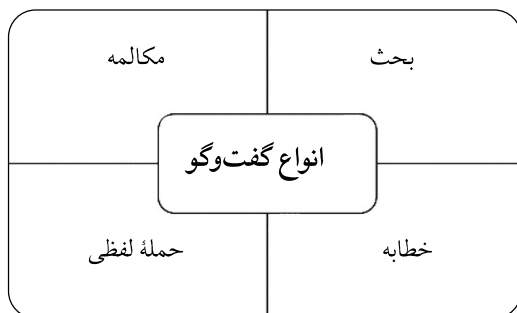
انواع گفت‌وگو

برای این که بدانیم دقیقاً گفت‌وگو چیست، مفید است سراغ انواع مختلف گفت‌وگوهای برویم که ممکن است داشته باشید. در طول زندگی

گفت‌وگوهای بی‌شماری خواهید داشت و احتمالاً با چهار نوع زیر مواجه می‌شوید:

- **بحث.** بحث گفت‌وگویی دوسویه است که هر دو طرف هدف و انگیزه‌ای برای صحبت درباره آن دارند. در این روش هدف گفت‌وگو برای فرد این است که طرف مقابل را به موافقت با دیدگاهش متقاعد کند تا در بحث برنده شود. مثلاً لازم است شما و همسران تصمیم مهمی درباره زندگی‌تان بگیرید اما ایده‌هایتان مخالف هم است. می‌توانید برای متقاعد کردن یکدیگر بحث کنید و در نهایت با هم تصمیم مشترکی بگیرید.
- **مکالمه.** مکالمه هم گفت‌وگویی دوسویه است که بیش‌تر ما در طول روز دائماً به آن مشغول آن می‌شویم. در این شیوه با افراد دیگر حین بحث اطلاعاتی مبادله می‌کنید. در زندگی روزمره مکالمه به دانستن درباره دیگران و نیز ایجاد رابطه با آن‌ها کمک می‌کند. مثال‌هایی از این مورد در زندگی روزمره‌تان مربوط به وقتی است که با مشتری‌ها، اعضای خانواده و دوستانان صحبت می‌کنید.
- **خطابه.** خطابه شکل متفاوتی از انواع گفت‌وگو است چون گفت‌وگویی یک‌سویه است. در این روش فردی، به شکل شفاهی یا کتبی، اطلاعاتی ارائه می‌دهد. مثلاً وقتی استاد دانشگاهی دانشجویانش را جمع می‌کند تا درباره کتابی که در حال یادگیری آن هستند صحبت کند، او تنها فردی است که اطلاعاتی ارائه می‌دهد.
- **حمله لفظی.** حمله لفظی هم گفت‌وگوی یک‌سویه است اما هدف آن بسیار شبیه بحث است. در حمله لفظی تنها فردی هستید که صحبت می‌کنید و تلاش دارید دیگری را متقاعد کنید. در این روش ممکن است احساساتتان را هم نشان دهید. مثلاً اگر

با دوستی در حال دعواکردن باشید احساسات را به او می‌گویید و در نتیجه متقاعد می‌شود بدون قطع کردن حرفتان، دیدگاهتان را درک کند.



چرا گفت‌وگوهای مؤثر اهمیت دارند؟

وقتی به دنبال دلیل اهمیت گفت‌وگو هستید ممکن است به اولین پاسخی که به ذهنتان می‌رسد فکر کنید. با این حال گفت‌وگوها، بدون این که حتی متوجه شویم، نقش زیادی در زندگی‌مان دارند. دلایل مختلفی وجود دارد که چرا گفت‌وگوها ارزشمند هستند و باید مدام در زندگی تمرین شوند. در زیر برخی دلایل اهمیت گفت‌وگو آمده است:

- **رفع سوء تفاهم‌ها در ارتباط.** با افزایش یافتن سرعت زندگی گفت‌وگوهای ما هم به همین شکل پیش می‌روند. بسیاری از افراد نمی‌دانند چطور به شکل سالم و مؤثر ارتباط برقرار کنند چون عجولانه و بدون فکر حرف می‌زنند. به همین دلیل گفت‌وگوی مؤثر اهمیت زیادی دارد چون به رفع سوء تفاهم‌ها در ارتباط کمک می‌کند. گفت‌وگوی مؤثر نه تنها در رفع سوء تفاهم‌ها در ارتباط نقش دارد بلکه کمک می‌کند تا اصلاً این نوع مشکلات در گفت‌وگو پیش نیاید.

- **جلوگیری از اختلاف.** از آنجا که بدفهمی و کلمات آزاردهنده می‌تواند هر فردی را ناراحت کند کلمات اولین دلیل ایجاد اختلاف هستند. به کمک گفت‌وگوی مؤثر می‌توانید به شکل‌های مختلف از بروز اختلاف جلوگیری کنید. جلوگیری از سوء تفاهم‌ها در ارتباط می‌تواند از بروز اختلافات ناشی از بدفهمی جلوگیری کند. همچنین متوجه می‌شوید گفت‌وگویی سالم از طریق گوش دادن دقیق به یکدیگر هنگام بروز اختلاف به حل بسیاری از مشکلات کمک می‌کند.

- **درک یکدیگر.** اطرافیان‌تان را چقدر می‌شناسید؟ ممکن است فکر کنید تمام جزئیات را درباره‌ی اطرافیان خود می‌دانید، اما چیزهای زیادی وجود دارد که می‌توان از گفت‌وگوهای سالم یاد گرفت. وقتی با افراد آشنا، یا حتی کاملاً غریبه، گفت‌وگو می‌کنید هم شما و هم آن‌ها چیزهای زیادی درباره‌ی هم یاد می‌گیرید. می‌توانید درباره‌ی حدومرزه‌هایتان صحبت کنید تا دیگران بدانند چطور با شما رفتار کنند. گفت‌وگوهای شما به دیگران این امکان را می‌دهد تا بدانند چه افکار و احساساتی دارید و در نتیجه متوجه دلیل رفتارشان می‌شوند.

ویژگی‌های فردی که در برقراری ارتباط اعتمادبه‌نفس دارد

وقتی به سبک برقراری ارتباط خود فکر می‌کنید آیا خود را فردی با اعتمادبه‌نفس می‌دانید یا نه؟ ممکن است فکر کنید در برقراری ارتباط فردی با اعتمادبه‌نفس وقایع هستید، اما هنگام گفت‌وگو به شیوه‌ای که مطلوب‌تان است، صحبت نکنید.

موفق بودن در برقراری ارتباط به این معناست که با اعتمادبه‌نفس گفت‌وگو کنید. با اعتمادبه‌نفس بودن در برقراری ارتباط کمک می‌کند

بهترین و سالم‌ترین روابط را ایجاد کنید. این ویژگی در شغل‌تان هم به شما کمک می‌کند چون به صورت حرفه‌ای و بدون خودکم‌بینی با افراد صحبت می‌کنید. در زیر برخی از مواردی آمده است که کمک می‌کند با اعتمادبه‌نفس ارتباط برقرار کنید:

- **همدلی.** افرادی که با اعتمادبه‌نفس ارتباط برقرار می‌کنند نسبت به طرف مقابل خود همدلی دارند. معنایش این است که فعالانه به حرف‌های دیگران گوش می‌کنند چون نسبت به خواسته‌های آن‌ها حساس هستند. این افراد هنگام گوش کردن به صحبت‌های دیگران به شکل همدلانه به حرف‌هایشان توجه می‌کنند و بر اساس آن پاسخ می‌دهند. این ویژگی بر گفت‌وگوهای صمیمانه تأثیر دارد و باعث خوشحالی هر دو طرف می‌شود.
- **صمیمیت.** ویژگی اساسی افرادی است که با اعتمادبه‌نفس ارتباط برقرار می‌کنند صمیمیت است. آن‌ها طعنه و پرخاشگری منفعلانه را کنار می‌گذارند تا ارتباطشان با طرف مقابل صمیمانه و واقعی باشد. آن‌ها نه تنها صمیمانه ارتباط برقرار می‌کنند بلکه این اطمینان را ایجاد می‌کنند که هر چه می‌گویند صادقانه است. هر قدر هم صحبت دربارهٔ واقعیت دشوار باشد آن‌ها از گفتن آن ترسی ندارند.
- **قاطع بودن.** افرادی که با اعتمادبه‌نفس ارتباط برقرار می‌کنند می‌توانند در صورت نیاز از خود دفاع کنند. اگر بخواهند فردی از احساسشان آگاه شود یا لازم باشد کاری برایشان انجام دهد، می‌توانند قاطعانه این موضوع را مطرح کنند. این ویژگی به دیگران کمک می‌کند از حدود مرزها و خواسته‌هایشان در ارتباط با شما آگاه شوند. قاطع بودن در بسیاری موارد در زندگی ضروری است تا مورد سوءاستفادهٔ دیگران قرار نگیرید.
- **احترام.** هر چند افرادی که با اعتمادبه‌نفس ارتباط برقرار می‌کنند

نسبت به خواسته‌هایشان قاطع هستند، همچنین راهی برای مطرح کردن خواسته‌شان به شکلی محترمانه می‌یابند. هدفشان این است که دیگران به شما احترام بگذارند، نه این‌که بترسند، و در وهله اول با احترام گذاشتن به آن‌ها می‌توانید به این هدف برسید. برای گفتن آنچه در ذهن دارید لازم است حتماً میان قاطع بودن و برخورد محترمانه تعادل برقرار می‌کنید.

مزایای درک گفت‌وگو

ممکن است فکر کنید چطور درک گفت‌وگو می‌تواند در مسیرتان به سمت ارتباط مؤثر سودمند باشد. وقتی اهمیت و اصول گفت‌وگوها را بدانید می‌توانید از آن‌ها به عنوان واحدهای سازنده ارتباط مؤثر استفاده کنید. درک اهمیت گفت‌وگو در زندگی روزمره کمک می‌کند به شکل صحیح آن را به کار ببرید. وقتی درک کنید چطور از گفت‌وگو برای تقویت اعتماد به نفس، روابط و پیشرفت در حرفه‌تان استفاده کنید، متوجه می‌شوید ارتباط مؤثر تا چه حد قدرتمند و مهم است!

فصل ۲

انواع ارتباط

هرچند در عصر فناوری اطلاعات زندگی می‌کنیم، اغلب در برقراری ارتباط دچار مشکل هستیم. جانی تان^۱

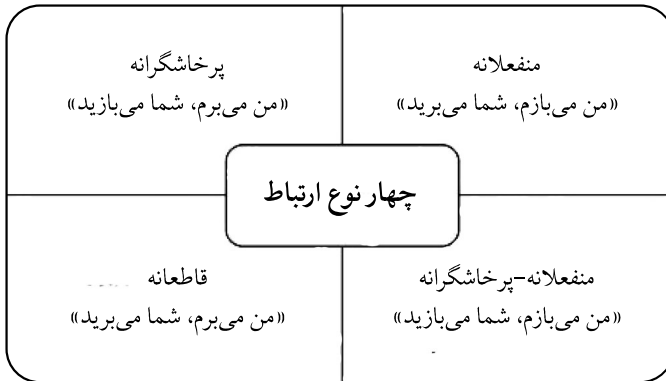
همان‌طور که انواع گفت‌وگوی مختلفی وجود دارد انواع ارتباط مختلفی هم وجود دارد که تعیین‌کننده میزان مؤثر بودن ارتباطتان با دیگران است. اگر می‌خواهید روابطی ایجاد کنید، اعتماد به نفس خود را بهبود بخشید، بر اطرافیان خود تأثیر مثبت بگذارید و به بهترین نسخه خودتان تبدیل شوید باید شکل‌های مختلف ارتباط را که ممکن است انجام دهید، بشناسید.

چهار نوع ارتباط

هنگام برقراری ارتباط لزوماً نیاز نیست وقت صرف کنید و ببینید کدام نوع ارتباط را انجام می‌دهید، اما دانستن این اطلاعات در مسیرتان به سمت ارتباط مؤثر مفید است. افراد به روش‌های مختلف ارتباط برقرار می‌کنند و این شکل‌های متفاوت تعیین می‌کنند چقدر مؤثر با دیگران ارتباط برقرار

1. Johnny Tan

می‌کنید. در زیر چهار نوع از ارتباط‌هایی آمده است که بر نحوه گفت‌وگویتان با دیگران اثر می‌گذارد.



منفعلا نه

اگر در برقراری ارتباط بیش‌تر خجالتی هستید و با صدای آرام صحبت می‌کنید، در این دسته جای می‌گیرید. منفعل بودن یعنی از صحبت درباره آنچه در ذهن دارید یا اعتراض به آنچه باور ندارید، اجتناب می‌کنید. افرادی که در برقراری ارتباط منفعل هستند، می‌خواهند به هر قیمت از اختلاف جلوگیری کنند پس عقایدشان را برای خود نگه می‌دارند تا مانع ایجاد اختلاف شوند. در زیر علامت‌هایی آمده است که نشان می‌دهد در برقراری ارتباط منفعل هستید:

- ناتوانی در «نه» گفتن. روز سختی سرکار داشتید و ریاستان می‌خواهد پس از ساعت کاری برای اضافه‌کار بمانید. می‌پرسد تمایلی به بیش‌تر ماندن دارید چون واقعاً به کمک نیاز دارد. شما واقعاً نمی‌خواهید این کار را انجام دهید، اما نگران هستید که او