

## گفت‌وگویی خوب، نتیجه خوبتر



ارتباط کلامی بخشی از ارتباط روزانه بین انسان‌ها را می‌سازد و اجازه می‌دهد بین انسان‌ها ارتباط عمیقی ایجاد شود. این ارتباط به دو نفر اجازه می‌دهد یکدیگر را شکوفا کنند، همدیگر را مورد حمایت قرار دهند، مهربانی کنند و رضایت خاطر هم را در زندگی فراهم آورند.

ارتباط کلامی بخشی از ارتباط روزانه بین انسان‌ها را می‌سازد و اجازه می‌دهد بین انسان‌ها ارتباط عمیقی ایجاد شود. این ارتباط به دو نفر اجازه می‌دهد یکدیگر را شکوفا کنند، همدیگر را مورد حمایت قرار دهند، مهربانی کنند و رضایت خاطر هم را در زندگی فراهم آورند. نندگ، فاهم آه، نند. این که چگونه درباره موضوعات صحبت می‌کنید، پیام قابل ملاحظه ای را درباره آگاهی اجتماعی، طرز فکر و روشفکری شما ارائه می‌دهد. در ارتباط موثر و مطلوب حرف زدن درباره مسائل و مشکلاتی که داریم به خودی خود ما را خوشحال می‌کند و اضطرابمان را کاهش می‌دهد. بدون ارتباط کلامی، زیبایی و جذابیت زندگی بسیار کاهش می‌یابد، چراکه کلام به ما این امکان را می‌دهد که برای دیگران شادی، غم یا وحشت خلق کنیم. به عبارت دیگر ارتباط کلامی منبع مهم احساسات مطلوب یا نامطلوب، خوشایند یا ناخوشایند محسوب می‌شود. اگر خواستار این باشیم که از طریق صحبت و گفت و گو به خواسته هایمان برسیم، لازم است مقررات و قواعد درست صحبت کردن را بدانیم. برای داشتن یک گفت و گوی جالب که رضایت هر دو طرف جلب شود لازم است سه نکته را بدرستی مراعات کنید: سوال کنید، فعالانه گوش کنید و درباره خودتان چیزهایی را بیان کنید (خودبازنمایی).

### سوال کردن

به طور کلی هنگام برقراری اولیه ارتباط دو نوع سوال وجود دارد، سوالات تشریفاتی از قبیل این که نام طرف چیست، اهل کجاست و چه می‌کند که در آغاز گفت و گو مطرح می‌شوند و سوالات اطلاعاتی که خاص تر هستند و هدف از طرح آنها به دست آوردن اطلاعات مهم درباره تجربیات، باورها و احساسات طرف مقابل است مانند سر و کله زدن با بچه ها چگونه است؟ که باعث برقراری ارتباط صمیمانه تری خواهد شد. سوالات اطلاعاتی به شما این امکان را می‌دهند که تصویری از طرف مقابل در ذهنتان ترسیم کنید. راز گفت و گوی جذاب در این است که به کنجکاو خود (البته به صورت متناسب و مودبانه) ادامه بدهید، چراکه هر سوال بر هیجان گفت و گو و لذت صمیمیتی که در حال شکل گرفتن است، اضافه می‌کند.

### گوش کردن فعال

یک گفت و گو کننده خوب باید بداند چگونه به حرف های طرف مقابل گوش بدهد تا او واقعا احساس کند حرف هایش شنیده شده است. کسی که فعالانه گوش می‌کند با عبارات خاص خودش به آنچه شنیده واکنش نشان می‌دهد تا به گوینده اطمینان بدهد به حرف هایش گوش کرده است. باید این نکته را خاطر نشان کرد که گوش کردن چیزی ورای بسته نگاه داشتن دهان خود است. شما به آنچه طرف مقابلتان می‌گوید توجه می‌کنید، آن را به خاطر می‌سپارید و نسبت به آن واکنش نشان می‌دهید. ناتوانی گوش کردن درست، یکی از مهم ترین دلایل شکست اغلب گفت و گوهاست. اگر نتوانید درست گوش بدهید نخواهید توانست توجه، علاقه و احترامی را که خود نیز خواهان آن هستید به دیگری ابراز کنید و دیگران از مصاحبت با شما کسل و از اطرافتان پراکنده می‌شوند، پس شنونده خوبی باشید.

### خودبازنمایی

در یک گفت و گو تلاش برای دست یافتن به صمیمیت بدون آن که چیزی درباره خودتان به طرف مقابل بگویید، مانند آن است که بخواهید با خلال دندان بیس بال بازی کنید. البته به این نکته توجه داشته باشید منظور از خود بازنمایی این نیست که عمیق ترین و نهانی ترین احساسات و نیازهای خودتان را به زبان بیاورید. هر چیزی که درباره خودتان می‌گویید، نوعی چاشنی است که به روابطتان می‌افزاید زمانی که از بیم ها و امیدها، سلیقه ها و باورهایتان صحبت می‌کنید به شخصیتی منحصر به فرد تبدیل می‌شوید و در حال تاثیر گذاری هستید. این را در نظر داشته باشید که اگر در یک رابطه همه احساسات تان را برای خودتان نگه دارید شاید کمی کمتر احساس اضطراب کنید، اما در نهایت رابطه تان را از بین خواهید برد.

### پویایی گفت و گو را حفظ کنید

پویایی در صحبت کردن یکی از بخش های مهم آن محسوب می‌شود و منظور از آن میزان انرژی است که در صحبت کردن با دیگری صرف می‌کنید، این که چقدر صحبت می‌کنید، تا چه حد سریع و بلند حرف می‌زنید و این که چگونه انرژی خود را با انرژی طرف مقابل همخوان می‌کنید.

### انرژی ای که مصرف می‌کنید

مهم است که چقدر حرف می‌زنید، به چه سرعتی و چقدر بلند صحبت می‌کنید. این انرژی ای است که تمام آن را با خود به یک گفت و گو می‌آورید. این انرژی روی این که دیگران تا چه اندازه با شما راحت هستند، تاثیر می‌گذارد و می‌تواند مشخص کند آیا شما هنگام صحبت کردن به دیگران آرامش داده یا آنها را در شرایط اضطراب قرار می‌دهید. برخی افراد هنگام گفت و گو به دنبال فرصت مناسبی می‌گردند که حرف هایشان را بزنند و متقابلا به صحبت های طرف مقابل گوش دهند، اگر بتوانید این

قاعده را رعایت کنید، تاثیر بهتری می‌گذارید. بعضی‌ها هم اهل صحبت هستند و زیاد حرف می‌زنند و وقتی فرصت حرف زدن پیدا می‌کنند، خوشحال می‌شوند. عده دیگر ترجیح می‌دهند کم حرف بزنند. اگر می‌خواهید هنگام گفت و گو تاثیر بیشتری بگذارید، بهتر است انتخاب تقسیم بندی را به طرف مقابل دهید و سپس به شکلی هماهنگ دنباله صحبت را بگیرید. منطبق ساختن خود با طرف مقابل به این معنا نیست که خودتان نباشید بلکه به این معناست که شما به دیگران توجه دارید و از انعطاف کافی برخوردارید. انعطاف پذیری شما در زمان صحبت کردن در حکم سخاوت اجتماعی تان است که همیشه برای شما امتیاز محسوب می‌شود.

### **تعدیل سرعت در صحبت کردن**

هرکس در صحبت کردن سرعت منحصر به فردی دارد. بعضی‌ها سریع حرف می‌زنند و بعضی کند و آهسته سخن می‌گویند. گرچه اگر کسی به سرعتی که ما نمی‌خواهیم با ما حرف بزند، ناراحت می‌شویم، اما چه بسا خودمان ندانیم با چه سرعتی حرف می‌زنیم و روی دیگران چه تاثیری می‌گذاریم. با این حال اگر آرام تر از سرعتی که طرف مقابل می‌خواهد حرف بزنیم، او را خسته و بیقرار می‌کنیم و اگر بیش از اندازه سریع حرف بزنیم باز او را ناراحت و عصبی می‌کنیم. پس وقتی می‌خواهید از خود تاثیر خوبی بگذارید، باید بدانید در مقایسه با دیگران با چه سرعتی حرف می‌زنید، اگر خیلی آهسته یا با سرعت صحبت می‌کنید، به واکنش‌های دیگران توجه کنید و سعی کنید خود را با آنها تطبیق دهید.

### **بلندی و کوتاهی صدا**

یکی از مسائل بسیار مهم هنگام صحبت این است که چقدر بلند یا آهسته حرف می‌زنید. اگر بیش از اندازه بلند حرف می‌زنید ممکن است خودتان آن را طبیعی و نشانه اعتماد به نفس تان تلقی کنید، اما شاید دیگران این را به حساب تکبر و نیاز به جلب توجه کردنتان بگذارند و اگر خیلی آهسته صحبت می‌کنید، شاید خودتان آن را به حساب تواضع و فروتنی خود بگذارید اما در نظر دیگران فاقد اعتماد به نفس ظاهر شوید.

### **هماهنگ شدن با دیگران**

باید سبک انرژی تان را با سبک انرژی طرف مقابل تان هماهنگ کنید. یکی از روش‌های ساده هماهنگی با دیگران این است که به نوبت حرف بزنید. اگرچه این موضوع ساده به نظر می‌رسد، اما خیلی‌ها نمی‌توانند از عهده آن برآیند. برای مثال، در یک صحبت ده دقیقه‌ای، شما می‌توانید پنج دقیقه اول را صحبت کنید و بعد پنج دقیقه دوم را به طرف مقابلتان بدهید. به عنوان یک قاعده کلی، اگر بیش از سه یا چهار جمله بگویید، ممکن است انرژی ارتباطی با شخص دیگر را از دست بدهید بخصوص توجه داشته باشید در شروع آشنایی و صحبت، کم و کوتاه حرف زدن بهتر است.

**معصومه اسدی / جام جم**