



بیشتر از یک نفر...

خانم شعبانی: بپردازیم به یک موضوع دیگر که شما به ما پیشنهاد دادید و الآن همراه خواهیم شد با آقای محمد پیام بهرام پور مربی فن بیان و مدرس مهارت‌های ارتباطی.

آقای بهرام پور سلام و عصر شما هم بخیر باشد!

محمد پیام بهرام پور: به نام خدا من هم سلام دارم خدمت شما سرکار خانم شعبانی عزیز و شنوندگان محترم رادیو اقتصاد.

خانم شعبانی: درود بر شما

جناب آقای بهرام پور، مخاطبان عزیزمان تقاضا دارند تا در خصوص مهارت‌های گفتگو در شرایط تنش‌زا با آنها

گفتگو کنید.

محمد پیام بهرام پور: بله خیلی موضوع جالب و پراهمیتی می‌باشد که خیلی‌ها متأسفانه تسلط و مهارت کافی برای مدیریت شرایط تنش‌زا را ندارند، شاید خوب باشد که اول توضیحی بدهیم که شرایط تنش‌زا چه شرایطی می‌باشد! اما معمولاً وقتی که توقع خواسته‌مان با آن چیزی که واقعاً دارد اتفاق می‌افتد خیلی فرق می‌کند احساس

می‌کنیم که دچار تنش شده‌ایم، یا یک تعارض بزرگی باشد.

حالا ممکن است که یک مشتری خریدی را انجام بدهد و به واسطه آن خرید می‌آید به خانه باز می‌کند و می‌بینید که آن محصول چیزی که می‌خواهد نیست و اینجا ممکن است که آن شخص وقتی برمی‌گردد به مغازه یک تنش خاصی دارد و یک گفتگوی سنگینی ممکن است که رخ بدهد.

یا خیلی وقت‌ها اتفاقات خیلی ساده‌ای می‌افتد که تنش ایجاد می‌کند!

مثال می‌زنم، من امروز که از سر کلاس باز می‌گشتم به خانه، خب یک پشه رفت به چشم من بعد تاکسی نبود، من یک تاکسی از کنار خیابان گرفتم، بعد آب‌پاش‌هایی که روی چمن‌ها آب می‌پاشید، یکی از آنها بد تنظیم شده بود، کامل ماشین را خیس کرد و من کاملاً خیس شده بودم و چند اتفاق دیگر افتاد که من فشارهای کوچک، کوچک خنده‌دار که شاید به تنهایی چیز مهمی نباشد اما همه این‌ها باعث می‌شد که



بیشتر از یک نفر...

آستانه تحمل من در حقیقت پر بشود و شاید یک اتفاق کوچک باعث می‌شد که یک واکنش بزرگی داشته باشم، اگر به این مهارت‌ها مسلط نباشم.

پس تنش را معمولاً چیزی تعریف می‌کنیم که وقتی توقع خواسته ما خیلی فرق بکند با آن چیزی که دارد رخ می‌دهد و مسئله این هست که ما باید در شرایط مهارت مدیریت تنش را داشته باشیم.

وگرنه در حالت عادی اینکه خب اکثر افراد می‌توانند خوب صحبت بکنند و این خیلی اهمیت ندارد. اینکه ما بتوانیم در شرایطی تنش‌زا و دشوار خوب و حرفه‌ای ارتباط برقرار کنیم، نکند چیزی بگوییم که بعداً پشیمان شویم، بخواهیم بهای سنگینی بپردازیم یا مشکلاتی پیش بیاید.

در اینجا می‌خواهم چندین راهکار را بگویم، فقط اگر به بنده بفرمایید من چقدر زمان دارم، سعی می‌کنم که راهکارها را بسیار سریع‌تر خدمت شما عرض بکنم.

خانم شعبانی: اختیار دارید، حدود سه یا چهار دقیقه.

محمد پیام بهرام پور: سپاس گذارم از شما، خیلی ممنونم.

اولین مسئله گفتگوهای تنش‌زا این هست که ما تا می‌توانیم باید شفاف‌سازی بکنیم و دقیقاً بدانیم که مسئله کجاست.

متأسفانه اکثر ما چون مهارت‌ش را نداریم، وقتی در شرایط تنش‌زا قرار می‌گیریم سریعاً گارد می‌گیریم و سعی می‌کنیم که از خودمان دفاع کنیم، در صورتی که اولین گام این است که ما خیلی زیبا و واضح شروع کنیم به سؤال پرسیدن.

مثلاً اگر شخصی می‌آید و می‌گوید که این چه وضعش است، چرا این اتفاق افتاده است، این چه محصولی است که شما دارید یا هر گفتگوی دیگر یا حتی این تنش می‌تواند در زندگی شخصی باشد. این خیلی مهم است که من به‌عنوان فردی که این مهارت را یاد دارم چند عدد سؤال بپرسم.

مهم نیست که سؤال‌ها چه هستند، هدف آن سؤالات آن هست که به شخص نشان دهیم که برای او احترام قائل هستیم و کمی او را آرام بکنیم و البته خیلی وقت‌ها، خیلی چیزها با چند سؤال پرسیدن مشخص می‌شود.



بیشتر از یک نفر...

و یا خودمان یا آن شخص می‌توانیم به یک جمع‌بندی برسیم.

مهارت بعدی که خیلی مهم است و از نظر من یکی از تکنیک‌های خیلی کاربردی بیان انسان می‌باشد و به فن

بیان ربط دارد این هست که به جای اینکه از من استفاده کنیم در شرایط تنش وار از ضمیر ما استفاده بکنیم.

مثلاً بگوییم خب من چه بکنم! این جمله یعنی اینکه خب من یک طرف هستم و طرف مقابل طرف دیگر است.

در صورتی که اگر فرد آن مهارت را یاد داشته باشد، بگوید خب به نظر شما چه کار می‌توانیم بکنیم؟! یعنی اینکه خودشان را یک تیم بدانند، این ناخودآگاه تنش را کم می‌کند و یک مقدار کار را راحت می‌کند.

مورد بعدی این هست که بدانیم کجا بحث بکنیم و اگر می‌خواهد گفتگویی اتفاق بیفتد حواسمان باشد که این کجا باشد!

مثلاً وقتی من می‌خواهم با کسی صحبت بکنم وقتی در جمع یک صحبت انتقادآمیز را انجام بدهم، آن شخص

به شدت نگران اعتبار و آبرویش هست بنابراین اتفاقی که می‌افتد این هست که اصلاً گوش نمی‌دهد که من

چه می‌گویم فقط سعی می‌کند گارد بگیرد و از خودش دفاع کند. در صورتی که در تنهایی اگر این انتقاد را بکنم احتمال پذیرش خیلی، خیلی بیشتر می‌شود.

و موضوع پایانی که می‌خواهم خدمت شما عرض بکنم، در شرایط تنش‌زا چطور برخورد بکنیم این است که

اگر می‌خواهیم اثر بگذاریم بر روی کسی و صحبتی را در شرایط تنش‌زا انجام بدهیم که مؤثر باشد، باید

خودمان هم کمی اثر بپذیریم یعنی کمی انعطاف‌پذیر باید باشیم.

خیلی وقت‌ها ما با پذیرش یک قسمت از اشتباه، اینکه بگوییم بله من قبول دارم اینجا را اشتباه کرده‌ام اما با عملکرد شما هم صحبت دارم.



بیشتر از یک نفر...

اینکه بتوانیم خونسردی خودمان را حفظ کنیم و یک وقفه کوتاهی بیندازیم و اگر می‌بینیم که نه گفتگو دارد از شرایط تنش‌زا تبدیل می‌شود به یک گفتگویی که ممکن است به یک جدل ختم بشود، ممکن است به

یک بی‌احترامی ختم بشود! خیلی خوب است که بتوانیم این را به تعویق بیندازیم.

زمان دیگری بگذاریم، مثلاً اگر مشتری هست بگوییم من یک لیوان آب بیاورم برای شما؟ یا اگر در فضای خانه هست بگوییم که خب پنج دقیقه دیگر بیا که ادامه بحث را بدهیم یا بیست دقیقه دیگر این اتفاق بیفتد.

ابن وقفه انداختن هم می‌تواند خیلی، خیلی مؤثر باشد.

خانم شعبانی: خیلی هم عالی، سپاس گذاریم از شما. آقای محمد پیام بهرام پور مربی فن بیان و مدرس مهارت‌های ارتباطی و خدانگهدار.

محمد پیام بهرام پور: متشکرم، خدانگهدار شما.