

مهارت درخواست کردن

مهارت درخواست کردن

یکی از ابزارهای ارتباطی که همه ی ما انسانها برای ارتباط با دیگران باید به آن مجهز باشیم مهارت درخواست کردن می باشد . درخواست کردن به گونه ای که طرف مقابل ما پس از شنیدن درخواست ما احساس خوبی را تجربه نماید و احساس اکراه و اجبار در انجام دادن آن نداشته باشد.

قبل از اینکه شرایط یک درخواست مطلوب و موثر را بیان کنم به بررسی شیوه ی معمول ارتباط که از قدیم بدون هیچ آموزشی از آن استفاده می شود می پردازم. این شکل ارتباط، همان **دستور دادن یا شیوه ی آمرانه** می باشد. دستور دادن یک جمله ی دستوری به طرف مقابل گفته می شود به عنوان مثال گفته می شود " در را باز کن " یا " بیا اینجا " یا " خودکارت را بده " با دقت در این جملات و تجسم موقعیت واقعی متوجه می شویم که همه ی جملات به صورت یک طرفه و بدون درک شرایط دیگران بیان شده است . در این شکل ارتباطی دستور دهنده انتظار دارد که طرف مقابل بدون معطلی دستورش را انجام دهد . اما باید بررسی کنیم که آیا کار خواسته شده به خوبی انجام می شود یا اینکه ممکن است دستور صادر شده اجرا نشود . در این جا دو حالت ممکن است اتفاق بیفتد:

۱- اگر دستور دهنده بزرگسال و صاحب قدرت باشد ، در ظاهر کار انجام می شود اما ممکن است که انجام دهنده در حد رفع تکلیف آن کار را انجام دهد و کیفیت کار دلچسب دستور دهنده نباشد. معمولاً **"وقت کشی و احساس خستگی و تظاهر به انجام کار"** در این شیوه زیاد است.

۲- اگر دستور دهنده همسال دستور گیرنده و یا اینکه کوچکتر از او باشد و از نظر قانونی نسبت به او قدرتی نداشته باشد ، حتی به صورت ظاهری هم کار انجام نمی شود.

درخواست کردن بهتر است به شکلی باشد که شرایط طرف مقابل هم مورد توجه قرار گیرد و حالت تحمیل و اجبار نداشته باشد . پس شکل جمله حالت امری نخواهد داشت . به عنوان مثال " در را باز می کنی ؟ " یا " می آیی اینجا ؟ " یا " خودکارت را می دی ؟ " این جملات با بیان حالت سوالی ، به شنونده حق انتخاب می دهد که آن کار را انجام دهد یا اینکه انجام کار را قبول نکند . با توجه به اینکه اثرات مخرب اجبار و تحمیل در این جا وجود ندارد و شنونده احساس تحقیر شدن و استثمار نمی کند معمولاً " کار مورد نظر را انجام می دهد و کار انجام شده به صورت دلچسب و دلخواه درخواست کننده انجام می شود. در

صورتی هم که مخاطب انجام کار را نپذیرد ، درخواست کننده ناراحت نمی شود و به قدرت و اقتدار او خدشه ای وارد نمی شود و به عبارتی احترام او حفظ می شود چراکه سبک بیان طوری بوده که از همان اول احتمال عدم پذیرش و انجام ، متصور بوده است . مزیت دیگری که این شیوه ی بیان دارد این است که درخواست کننده کارش را به کسی می سپارد که با میل درونی آن را انجام می دهد و ظاهر سازی و سمبل کردن به حداقل می رسد و در مقابل انجام دهنده هم از انجام کار لذت می برد و احساس خستگی و لحظه شماری برای گذشت زمان به حداقل می رسد . می توان با اضافه کردن جملاتی به جمله ی درخواستی اولیه ، کیفیت درخواست را افزایش داد به این صورت که شرایط مخاطب هم مورد توجه قرار گیرد .

بطور خلاصه اگر شش شرط زیر در درخواست وجود داشته باشد ، درخواست با کیفیت خیلی خوبی بیان خواهد شد:

- ۱- انتخابی بودن و قدرت و اختیار داشتن برای انجام یا عدم انجام کار
 - ۲- درک شرایط طرف مقابل : بیان جمله ای مبنی بر اینکه خستگی یا کمبود وقت او را درک می کنیم.
 - ۳- حذف کلمه وظیفه : بهتر است از بیان این جمله که طرف مقابل ما وظیفه دارد این کار را انجام دهد اجتناب نماییم.
 - ۴- تشکر کردن : وقتی پس از اینکه مخاطب ، درخواست را پذیرفت و همین طور پس از انجام درخواست، از او تشکر می کنیم حس خوبی را به او منتقل کرده ایم از جمله حس وظیفه نداشتن و عدم تحمیل.
 - ۵- ابراز احساسات خوب: گفتن جمله ای مبنی بر احساس خوشحالی و راحتی پس از اینکه درخواست اجرا شده است.
 - ۶- عذرخواهی کردن: عذرخواهی از اینکه باعث زحمت او شده ایم یا اینکه وقتش را گرفته ایم.
- در پایان به والدین و مربیان بزرگوار پیشنهاد می شود با آموزش مهارت های زندگی از جمله مهارت درخواست کردن راه ارتباط با دیگران را بر آنها هموار سازیم در اینجا یادآوری این نکته لازم است که آموزش باید از شیوه ی صرفاً "کلامی و سخنرانی فراتر رفته و شامل آموزش الگویی و ایفای نقش باشد.