

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مهارتهایی که به اعتمادسازی در روابط مختلف کمک می کند

تهیه کننده: طاهره خاکباز مادر مهدیه زمانی کلاس ۱۰۳

مهارت های بین فردی ویژگی هایی هستند که هنگام تعامل و برقراری ارتباط با دیگران به آنها تکیه می کنید. مهارت های بین فردی، بنا به دلایلی، بسیار ارزشمند هستند. حتی در حال حاضر که بیشتر کسب و کارها با نرم افزارهای پیام رسان پشتیبانی می شوند، باز هم داشتن مهارت های کلامی برای همکاری مؤثر لازم است.

مهارت های بین فردی شامل توانایی برقراری ارتباط و ایجاد روابط با دیگران هستند که به طور معمول «مهارت های افراد» نامیده می شوند.

این مهارت ها سناریوهای مختلفی را پوشش می دهند که داشتن ارتباطات و همکاری کردن با دیگران در آنها ضروری است. مهارت های بین فردی، ویژگی های ذاتی افراد و همچنین نحوه یادگیری مدیریت برخی شرایط اجتماعی را در خود جای می دهند.

برخی از مهارت های بین فردی عبارت اند از:

- گوش دادن فعال

گوش دادن فعال به معنای گوش دادن به دیگران با هدف جمع آوری اطلاعات و داشتن تعامل با سخنران است. شنوندگان فعال از بروز رفتارهای منحرف کننده هنگام گفت و گو با دیگران پرهیز می کنند. این می تواند به معنای کنار گذاشتن یا خاموش کردن لپ تاپ یا موبایل هنگام گوش دادن و پرسش و پاسخ در مواقع نیاز باشد.

- قابل اعتماد بودن

در هر شرایطی می توان به افراد امین اعتماد کرد. قابل اعتماد بودن مواردی مانند وقت شناسی یا متعهد بودن به قول و قرار را شامل می شود. کارفرمایان برای افراد معتمد بسیار ارزش قائل اند و وظایف مهم را به آنها می سپارند، زیرا به آنها اعتماد دارند.

- یک دلی

هوش هیجانی فرد به معنای توانایی درک نیازها و احساسات دیگران است. کارفرمایان برای فراهم کردن یک محل کار مثبت با عملکرد بالا، کارمندان دل سوز و مهربان را استخدام می کنند.

- رهبری

رهبری یک مهارت مهم بین فردی است که تصمیم گیری مؤثر را شامل می شود. رهبران مؤثر برای گرفتن تصمیم صحیح، بسیاری از مهارت های بین فردی دیگر مانند همدلی و صبر را نیز دارند. هم مدیران و هم سایر افراد می توانند از مهارت های رهبری استفاده کنند. کارفرمایان برای افرادی که نسبت به سازمان حس مالکیت دارند و برای رسیدن به اهداف مشترک تلاش می کنند، ارزش قائل هستند.

## • کار گروهی

توانایی کار گروهی بسیار ارزشمند است. کار گروهی بسیاری از مهارت‌های بین‌فردی مانند ارتباطات، گوش دادن فعال، انعطاف‌پذیری و مسئولیت‌پذیری را شامل می‌شود. غالباً وظایف مهم به کسانی تفویض می‌شود که توانایی کار تیمی و پتانسیل لازم را برای ارتقای مقام دارند.

- مسئولیت‌پذیری؛
- انگیزه؛
- انعطاف‌پذیری؛
- صبوری؛

مهارت‌های قوی بین‌فردی در محیط سرمایه‌ای هستند که در انجام کارهای پیچیده، اعمال تغییرات و کارهای روزمره به شما کمک می‌کنند.

اهمیت مهارت‌های بین‌فردی:

۱. ارتباطات مؤثر برقرار می‌کنند

ارتباط مؤثر، سنگ بنای موفقیت هر کسب‌وکاری محسوب می‌شوند. شما برای ارتباط خوب، به مهارت‌های بین‌فردی نیاز دارید. مهارت‌های بین‌فردی برای ارتباط مناسب با دیگران، تبادل نظر، اطلاعات و مهارت‌ها ضروری هستند؛ علاوه بر این، باعث می‌شوند که به نظرات و پیشنهادات یکدیگر، به‌صورت متقابل احترام بگذارید و توجه داشته باشید. ارتباط به‌واسطه مهارت‌های بین‌فردی، به عملکرد بهتری در انجام مسئولیت‌ها، مدیریت بهتر وظایف و انجام به‌موقع کارها منجر می‌شود.

۲. حلقه بازخورد باز ایجاد می‌شود

اکثر شرکت‌ها تلاش می‌کنند که محیط پویایی ایجاد کنند تا بتوانند خیلی سریع با عوامل داخلی و خارجی سازگار شوند. برای انجام مؤثر این کار، به حلقه بازخورد باز و سازنده نیاز دارید. لازم است که بین فردی که کار را انجام می‌دهد و فردی که کار را تفویض می‌کند، ارتباط مستمری وجود داشته باشد. هنگامی که فردی وظایف محوله را انجام داد، می‌تواند درباره مراحل کاری بازخورد ارائه دهد؛ سرپرست نیز در پایان کار، درباره کیفیت انجام کار نظر می‌دهد و از آن فرد می‌خواهد که اصلاحات موردنیاز را انجام دهد. این چرخه یا حلقه پیوسته ادامه دارد.

۳. فرصت‌های بیشتری به وجود می‌آید

با برقراری ارتباط با دیگران و داشتن مهارت‌های بین‌فردی، به فرصت‌های هیجان‌انگیزتری در محیط و حوزه فعالیت دست پیدا می‌کنید. اگر بتوانید تأثیر خوبی بر سرپرستان داشته باشید، او نیز برای انجام کار، منابع خوبی را در اختیاران قرار خواهد داد یا حتی موقعیت بهتری را با مسئولیت و امتیازات بالاتر در شرکت به شما پیشنهاد خواهد داد. این موارد نقاط مثبت بزرگی برای پیشرفت حرفه‌ای شما محسوب می‌شوند.

۴. شما را به دیگران پیوند می‌دهد

با مهارت بین‌فردی خوب، مدیران و همکاران شما را به‌عنوان فرد خوش‌برخوردی می‌شناسند؛ در نتیجه، در تعامل با شما راحت‌تر خواهند بود و بیشتر تمایل دارند که از شما کمک و مشاوره بگیرند؛ همچنین کارکردن با افراد برای شما راحت‌تر می‌شود؛ این مهارت‌ها به شما کمک می‌کنند تا با دیگران بهتر تعامل داشته باشید؛ در نتیجه سطح بهره‌وری افزایش می‌یابد.

۵. آگاهی اجتماعی شما را نشان می‌دهد

مهارت‌های خوب بین‌فردی، نشان می‌دهند که شما به رفاه همکاران علاقه دارید و در نتیجه، اعتماد و اطمینان آنها را جلب می‌کنید؛ برای مثال، ادراک و هوش هیجانی خوب می‌تواند به شما کمک کند تا از پس موقعیت‌های اجتماعی سخت بربیایید؛ همچنین مهارت‌های بین‌فردی به شما کمک می‌کنند تا در مورد مسائل مهم کاری، به‌درستی تصمیم‌گیری کنید و قضاوت کنید.

۶. رضایت مشتری افزایش پیدا می‌کند

دیپلماتیک‌بودن، یکی از ویژگی‌های ضروری کاری است و فقط همکاران از درایت شما سود نمی‌برند، بلکه مشتریان مشاهده می‌کنند که سود آنان را نیز در نظر می‌گیرید. شما از نیازهای مشتریان کاملاً آگاه هستید و علاقه دارید که برای مسائل آنها راه‌حلی پیدا کنید. رضایت مشتری، رئیس را نیز خرسند می‌کند. توانایی شما در برقراری روابط مثبت، از چشم مافوق و افراد بالادستی دور نمی‌ماند.

۷. باعث اعتماد می‌شوند

طبق گزارش انجمن روان‌شناسی آمریکا (American Psychological Association)، یک چهارم کارمندان در ایالات متحده به کارفرمای خود اعتماد ندارند و تنها ۵۰٪ از آنان با رئیسشان راحت‌اند. شفاف‌نبودن می‌تواند کارمندان را دل‌سرد و بی‌وفا کند.

۸. به بهبود و حفظ روابط شخصی کمک می‌کند

مهارت‌های بین‌فردی بسیار مؤثر، سودمند و سودآور هستند، زمانی که روابط ارزشمند شما را بهبود بخشند. نه تنها برقراری روابط شخصی در محل کار مهم است، بلکه حفظ ارتباطات حرفه‌ای نیز بسیار حائز اهمیت است. بیشتر اوقات، حفظ این روابط چالش‌برانگیزتر است، زیرا به انجام کارهای متعددی، مانند ثبات، پیگیری و همدلی مستمر، نیازمند است. بهترین راه برای حفظ روابط بین‌فردی در محیط کار، صداقت و یکرنگی است.

۹. به رهبر اثربخشی تبدیل خواهید شد

مطالب و مقالاتی که در زمینه مهارت‌های بین‌فردی نوشته شده‌اند، بارها درباره اهمیت آن در زمینه مدیریت و رهبری مؤثر صحبت کرده‌اند. توانایی ایجاد و بهبود روابط بین‌فردی، اعتمادسازی و ارتباطات روشن، جزء مهارت‌های اساسی رهبری اثربخش هستند. رهبری که توانایی ارتباط مؤثر با تیم خود ندارد، بی‌شک، در درازمدت شکست خواهد خورد و اعضای توانمند تیم نیز در زمانی کوتاه، شغل خود را تغییر خواهند داد.

۱۰. مشوق همدلی خواهد بود

همان‌طور که در بالا بیان کردیم، همدلی از ویژگی‌های مهم رهبری است. دانستن اینکه چه چیزهایی در محل کار یا خارج از آن، برای کارمندان مشغله فکری ایجاد می‌کند، به شما کمک می‌کند تا ارتباط مؤثری با آنها برقرار کنید. هر کارمندی، زندگی، نگرانی، چالش‌ها و گرفتاری‌های خاص خود را دارد؛ درک آنها باعث وفاداری، بهبود روحیه و تسهیل ارتباطات مثبت می‌شود.

مشاغلی که نیازمند داشتن مهارت‌های بین‌فردی هستند

هر شغلی، که متقاضی آن باشید، به نوعی مهارت بین‌فردی نیاز دارد. برخی از مشاغل بیش از دیگران به مهارت‌های بین‌فردی متکی هستند؛ برای مثال:

- معلم: معلم‌ها برای همکاری کردن با یکدیگر، مدیران، دانش‌آموزان و والدین به مهارت‌های بین‌فردی بسیار قوی احتیاج دارند. یک معلم هم‌دل و صبور می‌تواند در یادگیری و پیشرفت به دانش‌آموزان کمک کند؛
- دستیار اداری: دستیار اداری باید فردی بسیار قابل‌اعتماد باشد. دستیار اداری نیز به طور منظم با مشتریان در تماس است و ایجاد مهارت‌های بین‌فردی یکی از مهم‌ترین وظایف اوست؛
- پرستار: آرامش و مراقبت از بیماران مهارت کلیدی پرستاران است. داشتن انواع مهارت‌های بین‌فردی، به‌ویژه همدلی و صبر، در این صنعت ضروری است؛
- مدیر بازاریابی: بازاریابی به چندین مهارت فنی و نرم نیاز دارد. مهارت‌های بین‌فردی بخش مهمی از مدیریت بازاریابی و بازاریابی هستند، زیرا متخصصان بازاریابی نه‌تنها باید توسعه‌ی کمپین‌های بازاریابی را مدیریت کنند، بلکه باید با مشتریان و تیم‌های فروش نیز همکاری کنند؛
- خدمات مشتریان: خدمات مشتری به مهارت‌های فردی بسیار قوی نیاز دارد. کسانی که در بخش خدمات مشتریان فعالیت می‌کنند، بیش‌تر ساعات کار خود را با مشتریانی ناامید، سردرگم یا عصبانی در ارتباط هستند. داشتن مهارت‌های ارتباطی، به‌ویژه صبر، همدلی و گوش دادن فعال، از ارکان ضروری این شغل است.

روش‌های ارتقای مهارت‌های بین‌فردی

اگرچه شاید کسب مهارت‌های بین‌فردی هنگام داشتن تعامل روزانه با دیگران راحت به نظر برسد، اما تهیه‌ی یک برنامه‌ی مشخص به شما کمک می‌کند تا به‌سرعت آن‌ها را بهبود بخشید.

برای بهبود مهارت‌های بین‌فردی خود از روش‌های زیر کمک بگیرید:

در کارگاه‌ها یا کلاس‌های آنلاین شرکت کنید

به دنبال فرصتی برای ایجاد روابط باشید

درمورد روش‌های بهبود تعاملات خود فکر کنید

از دوستان یا همکاران خود نظر بخواهید

تعاملات مثبت بین‌فردی دیگران را مشاهده کنید

به دنبال راهنمایی گرفتن باشید

ایجاد اعتماد در گروه:

برای ایجاد اعتماد آزادانه درمورد خود و احساس تان سخن بگویید

نشان دادن خودتان به اعضای گروه بسیار مهم است. «نشان دادن» به معنای این نیست که رازهایتان را به دیگران بگویید تا به آن‌ها اجازه دهید از شما سودجویی کنند.

بلکه به این معناست که احساسی را در گروهتان ایجاد اعتماد کنید که آن‌ها تصور کنند شما از بقیه متفاوت نیستید. باید جرات پذیرش شکست‌هایتان را داشته باشید و بدون هر مانعی اندیشه‌هایتان را شرح دهید.

دایره‌ای از امنیت ایجاد کنید

کل انگیزه اعتمادسازی در گروه حفظ امنیت اطلاعات است تا به نتایج دلخواه در پایان برسید. با اعضای گروهتان همانند انسان رفتار کنید و به آن‌ها حس امنیت، تعلق خاطر و هدف غایی و توجه مناسب بدهید. اولین گام برای اعتماد توجه است؛ گروه برای اعتماد کردن به شما نیاز به توجه دارد.

شنیدن را بر حرف زدن مقدم بشمارید

همیشه به جای اینکه صرفاً پاسخ دهید، با توجه و انگیزه نقطه نظرات دیگران را بشنوید. اگر می‌خواهید اعضای گروه شما را بفهمند، در وهله اول باید ادراک داشته باشید.

قبل از تصمیم‌گیری یک شنونده آرام باشید و به نظرات دیگران گوش دهید. در ضمن همیشه به قول‌تان عمل کنید در غیر این صورت اعتمادتان در بین اعضای گروه از بین می‌رود.

سعی کنید الگوی بقیه باشید

در اکثر اداره‌ها، اعضای گروه همیشه رفتارشان را زیر نظر دارند. برای اینکه بخواهید سرموقع به گروه برسید اول باید سروقت اداره باشید. اینکه خودتان باید الگوی بقیه باشید به این معناست که صرفاً شخصیت خوبی داشته باشید. کارکنان هم معمولاً به مدیری اعتماد دارند که دارای شخصیت خوب باشد.

در کار گروهی از کارکنان تحت نظرتان حمایت کنید. برای اعتمادسازی در گروه با کارکنان خود به گونه‌ای رفتار کنید که گویی آن‌ها بخش اصلی سازمانتان هستند. فاکتور حیاتی برای اعتماد و تعهد کارکنان حمایت کردن از آن‌هاست.

همیشه اولین فردی باشید که هنگام متهم شدن نادرست کارکنانتان از آن‌ها حمایت می‌کنید. این رفتار کوچک به جلب اعتماد شما از نظر کارکنان کمک می‌کند.

به کارمندان احترام بگذارید

احترام گذاشتن به هر شخصی از گروه‌تان گام مهمی به سوی اعتمادسازی در گروه است. به قول این سخن آن‌گونه که دوست داری با تو رفتار شود، با دیگران رفتار کن.

چگونه می‌توانید انتظار احترام و اعتماد از سوی دیگران را داشته باشید درحالی‌که خود آن را رعایت نمی‌کنید؟ هیچ کارکنی به شما اعتماد نمی‌کند، مگر اینکه به او احترام بگذارید.

برای ایجاد اعتماد در گروه تقصیرات را بر عهده بگیرید

هنگام نرسیدن به نتیجه دلخواه، شما به عنوان رهبر این گروه مسئولیت کوتاهی‌ها را بر عهده بگیرید. وظیفه شماست که به عنوان رهبر گروه و برای کمک به گروهتان تقصیر را به گردن بگیرید، حتی اگر تقصیر شما هم نباشد. مسئولیت هر کار خوب و بدی را بر عهده بگیرید؛ بنابراین این کار باعث اعتمادسازی در گروه می‌شود.

اختلاف نظرها را قبول کنید

پذیرش یک نظر نادرست به اندازه یک جنگ سخت است. وقتی اختلاف نظری وجود دارد گفتگو بهترین شیوه برای حل مسئله است. راه‌های جدید برای حل مسائل کشف کنید. گفتن اختلاف‌نظرها به این معناست که گروه به شما اعتماد دارد و آن‌ها از اینکه حقیقت را به شما بگویند ترسی ندارند.

برای تمام اعضای گروه ارزش قائل شوید

هرکسی نقاط ضعف و قوت منحصر به فرد خودش را دارد. نقاط قوت هر یک از اعضای گروه‌تان را پیدا کنید و برای بهتر شدن کارتان از این مهارت‌ها استفاده کنید. به آن‌ها اجازه دهید که ایده‌هایشان را بیان کنند و خلاقیت خود را نشان دهند. به آن‌ها فرصت بدهید تا از هر شکستی درس بگیرند.

از اعضای گروه‌تان قدردانی کنید

هر عضوی از گروه‌تان دوست دارند که مهم باشند و شما می‌توانید با ابراز تشکر و قدردانی از آن‌ها احساس مهم بودن را به آن‌ها بدهید. قدردانی کردن و بها دادن به دیگران به اعتمادسازی در گروه کمک می‌کند. به یاد داشته باشید که هیچ فردی رابطه‌ای را در قالب برد-برد شکل نداده است، مگر آنکه نخست به دیگری اجازه برد داده باشد.

روابط نزدیکی با یکدیگر داشته باشید

داشتن یک تیم با اعضایی که روابط نزدیکی با یکدیگر دارند و به طور هماهنگ وظایف خود را انجام می‌دهند، برای هر مدیری رضایت‌بخش است؛ زیرا احتمال دستیابی به هدف غایی با این تیم بسیار بیشتر از تیمی است که هیچ کدام از اعضا با یکدیگر هماهنگی ندارند.

به قول خود وفادار باشید و اقدامات خود را دنبال کنید.

هدف از ایجاد اعتماد این است که دیگران به گفته‌های شما اعتقاد داشته باشند. به یاد داشته باشید که ایجاد اعتماد نه تنها به قول‌هایی که می‌دهید و عمل می‌کنید ربط دارد، بلکه به قول‌هایی که قادر به انجام آنها نیستید نیز به گونه‌ای مربوط است. حفظ قول خود به دیگران نشان می‌دهد که از آن‌ها چه انتظاری دارید. با این کار هر شخصی به نوبه خود، احتمالاً با احترام با شما رفتار می‌کند و اعتماد بیشتری به روند کار دارد.

بیموزید که چگونه با دیگران ارتباط برقرار کنید.

ارتباطات ضعیف دلیل اصلی از بین رفتن روابط است. ارتباط خوب شامل روشن بودن آنچه که شما به آن متعهد شده‌اید یا به آن متعهد نشده‌اید و آنچه در مورد آن توافق شده است. اعتماد سازی بدون خطر نیست. این شامل اجازه دادن به شما و دیگران برای اثبات قابلیت اطمینان بودن می‌باشد. برای پیمایش این مسیر، ارتباطات موثر مهم است. بدون آن، ممکن است پیام‌هایی که قصد ارسال آن را دارید شبیه پیام‌های دریافتی نباشند.

به خود یادآوری کنید که ایجاد و جلب اعتماد به زمان نیاز دارد.

اعتماد سازی یک تعهد روزانه است. اشتباه نکنید! قرار نیست خیلی زود به نتیجه اعتماد سازی برسید! برای ایجاد اعتماد، ابتدا قدم‌های کوچکی بردارید و تعهدات کوچک را بپذیرید و سپس، با افزایش اعتماد، در انجام و پذیرش تعهدات بزرگتر راحت‌تر خواهید بود. در روند‌های کوچک اعتماد کنید و در عوض به طور کلی اعتماد را کسب خواهید کرد.

برای تصمیم‌گیری وقت بگذارید و قبل از اقدام سریع فکر کنید.

فقط تعهداتی را بپذیرید که از پذیرفتن آن‌ها راضی باشید. شجاعت داشته باشید و بگویید “نه”، حتی اگر کسی را ناامید کند. اگر با چیزی موافقت کنید و نمی‌توانید آن را دنبال کنید، وضعیت همه افراد درگیر وضعیت بدتری است. درباره آنچه در ذهن خود دارید شفاف باشید و تعهدات خود را پیگیری کنید. سازماندهی بخشی ضروری در ایجاد اعتماد با خانواده، دوستان و همکاران

است. این امکان را برای شما فراهم می کند که درمورد اینکه با درخواست های خود و انرژی درونی خود موافقت کنید، تصمیم روشنی بگیرید.

برای روابطی که برقرار کرده اید ارزش قائل شوید و آنها را امری عادی تلقی نکنید.

اعتماد اغلب از اقوام حاصل می شود. ما تمایل داریم بیشترین اعتماد را به افرادی داشته باشیم که به طور مداوم در اوقات خوب و بد برای ما هستند. به طور مرتب نشان دادن کسی که در کنار او هستید، روشی موثر در ایجاد اعتماد است.

مهارت های تیمی خود را توسعه دهید و علناً در گروه ها شرکت کنید.

وقتی شما در یک تیم نقش فعالی داشته باشید و مشارکت داشته باشید، مردم به شما احترام می گذارند و به شما اعتماد می کنند. همچنین ایجاد اعتماد به یک تیم برای نشان دادن تمایل شما برای اعتماد به دیگران نیز ضروری است. باز بودن ذهن و مایل بودن به مشارکت این مسئله را نشان می دهد. به عبارت دیگر، آنچه دیگران می گویند را در نظر بگیرید. نشان دهید که به طور فعال گوش می دهید، افکار و بازخورد خود را به روشی محترمانه پیشنهاد کرده و نشان می دهید که مایل به عضویت در تیم هستید. همیشه صادق باشید.

پیامی که شما منتقل می کنید باید همیشه حقیقت باشد. اگر گرفتار دروغ گفتن شوید، هرچقدر هم کم باشد، از امانت شما کاسته می شود.

هر زمان که می توانید به مردم کمک کنید.

کمک به شخص دیگر، حتی اگر هیچ سودی برای شما نداشته باشد، باعث ایجاد اعتماد می شود. مهربانی اصیل به ساخت اعتماد کمک بسیار زیادی می کند.

احساسات خود را پنهان نکنید.

صراحت در موزد احساسات، اغلب یک روش موثر برای ایجاد اعتماد است. علاوه بر این اگر اطرافیان بدانند که شما به احساسات خود اهمیت می دهید، احتمال این که به شما اعتماد کنند، بیشتر خواهد شد. هوش هیجانی در اعتماد سازی نقش دارد. پذیرفتن احساسات خود، یادگیری درسهایی که غالب است و اقدام متمر ثمر به معنای انکار واقعیت نیستید. این مسئله در واقع به معنای کلید ایجاد اعتماد است.

همیشه خود را تبلیغ نکنید!

قدردانی و تشکر کردن نقش مهمی در اعتماد سازی و حفظ روابط خوب دارد. شناخت و قدردانی از زحمات دیگران، استعداد شما در رهبری و کار تیمی را نشان می دهد و اعتماد دیگران به شما را افزایش می دهد. از طرف دیگر، اگر مردم قدردانی از یک کار خوب را نشان ندهند، خودخواه به نظر می رسند. خودخواهی اعتماد را از بین می برد.

همیشه کاری را انجام دهید که فکر می کنید درست است.

انجام کاری صرفاً برای تأیید به معنای فداکاری ارزش ها و اعتقادات خودتان است. این باعث کاهش اعتماد به خود، ارزش ها و اعتقادات می شود. همیشه انجام کاری که فکر می کنید درست است، حتی اگر دیگران مخالف باشند، دیگران را به احترام به



صداقت شما سوق می دهد. جالب اینجاست که هنگام اعتماد سازی، شما باید مایل باشید دیگران را گاه به گاه ناراحت کنید. مردم تمایل ندارند به کسانی اعتماد کنند که به راحتی هرچه فکر می کنند دیگران می خواهند بشنوند را می گویند. به اشتباهات خود اعتراف کنید.

وقتی می خواهید اشتباهات خود را پنهان کنید، افراد مختلف در اطراف شما می دانند که بی صداقت هستید. با رو راست بودن، طرف آسیب پذیر خود را نشان می دهید و این به اعتماد سازی در افراد دیگر کمک می کند. این مسئله به این خاطر است که دیگران درک می کنند شما مانند همه انسان ها هستید و مثل سایرین اشتباه می کنید. گر وانمود کنید که هرگز اشتباه نمی کنید، اعتماد به دیگران را برای شما دشوار می کند زیرا تفاوت غیر ضروری بین شما ایجاد کرده است. هنگامی که همه آنچه شخصی مشاهده می کند "کمال" شماست، احتمالاً به شما اعتماد نخواهند کرد. چگونه می توان در ازدواج یا یک رابطه اعتماد به وجود آورد؟

آندره بونیور، روان شناس بالینی، پروفیسور و نویسنده، توصیه های زیر را برای اعتماد سازی با یک شریک زندگی در یک رابطه یا ازدواج به اشتراک می گذارد. بونیور اظهار می دارد که اعتماد برای صمیمیت عاطفی لازم است و برای یک رابطه صمیمی و سالم لازم است. از بین بردن اعتماد بسیار راحت تر و سریع تر از به وجود آمدن اعتماد است. برای رشد اعتماد به یکدیگر با شریک زندگی خود، بونیور به شما پیشنهاد می کند "منظور خود را بگویید و آنچه را که می گویند را معنی کنید". ما در دوران کودکی به سرعت یاد می گیریم که افراد مختلف دروغ می گویند، ممکن است کسی به قول خود پایبند نباشد یا والدینی وجود دارند که ما را تهدید به دوری می کنند. این شکل از محافظت از خود برای کمک به زنده ماندن تکامل یافته است.

نکته قابل توجه هرچه بزرگ تر می شویم، انتظارات و رفتار خود را با یادگیری عدم اعتماد به یک فرد غیر راستگو، به خوبی انجام می دهیم که این امر به ما کمک می کند تا دوباره از بین نرویم. بنابراین، هنگام تلاش برای ایجاد اعتماد به نفس در رابطه، مواردی را بیان نکنید که آن ها را دنبال نخواهید کرد. همچنین مهم است که مواردی را بیان نکنید که احساس شما را به درستی منعکس نکنند. به طور مداوم دروغ گفتن، حتی اگر احساس کوچک یا بی نتیجه بودن کند، باعث می شود که شخص مقابل دیگر به گفته شما اعتماد نکند. یکی دیگر از جنبه های اعتماد سازی این است که با ایجاد روابط، به طور فزاینده ای در روابط آسیب پذیر می شوید. در روابطی که داریم، از طریق آسیب پذیری اعتماد ایجاد می کنیم.

مدل ABCD اعتماد توسط کن بلانچارد، سیتیا اولمستد و مارتا لاورنس در سال ۲۰۱۳ و در کتابی تحت عنوان "Trust Works" ارائه شده است. پس از شش سال پژوهش، نویسندگان کتاب، چهار ویژگی اصلی را که برای افزایش اعتماد در روابط لازم است، معرفی کرده اند. آنها این چهار ویژگی اصلی را با حروف A, B, C, و D مشخص کرده اند که عبارتند از:

۱. توانمند بودن (Able)
۲. باورپذیر بودن (Believable)
۳. ارتباط برقرار کردن (Connected)
۴. قابل اطمینان (اتکا) بودن (Dependable)

با تقویت هر کدام از این ویژگی ها می توانید میان خود و دیگران اعتماد ایجاد کنید و به آنها این حس را بدهید که می توانند با خیال راحت به شما اعتماد کنند.

اهمیت اعتماد سازی

اعتماد همانند اعتبار و حسن شهرت است که به دست آوردنش ممکن است یک عمر طول بکشد ولی ممکن است در یک لحظه از دست برود.

اعتماد یکی از اساسی‌ترین مکانیزم‌های حفظ و بقای بشر است. چرا که بقای نوع بشر در پرتو زندگی اجتماعی تحقق می‌یابد. اما برای زندگی و کار کردن در کنار یکدیگر باید به یکدیگر اعتماد داشته باشیم. در غیراین صورت سوءظن و سرزنش و هراس به میان می‌آید و مانع برقراری ارتباط، پیوند و همکاری میان افراد می‌شود. به این دلیل سازمان‌هایی که فرهنگ اعتماد متقابل را در خود نهادینه و ترویج می‌کنند نسبت به سازمان‌هایی که این چنین نیستند، شرایط بهتری دارند. چرا که افراد تیم بیشتر درگیر کار گروهی می‌شوند، بهره‌وری آنها افزایش می‌یابد و تعهد بیشتری به اهداف و مأموریت‌های سازمان خواهند داشت. همچنین احتمال لذت بردن از کار در آنها بالاتر می‌رود و زندگی شغلی (کاری) سالم‌تر و خوشایندتری خواهند داشت.

#### چهار عنصر اصلی اعتمادسازی

در اینجا با جزئیات بیشتر نگاهی به چهار عنصر اعتماد می‌اندازیم و به بررسی راه‌هایی خواهیم پرداخت که از طریق آنها می‌توان این چهار عنصر را تقویت نمود.

#### توانمند باشید (Able)

وقتی کسی توانمند باشد می‌تواند قابلیت‌های خود را به دیگران نشان دهد. همیشه کار با کیفیت و با استاندارد بالا و باثبات از خود به نمایش می‌گذارد، از ابتکار و استعداد خود برای حل مسائل استفاده می‌کند، و همیشه تلاش می‌کند تا بهترین خود باشد. برای ایجاد اعتماد سعی کنید که در کار خود به ثبات و همچنین نتایجی با کیفیت بالا دست یابید. کارهایتان را سر موعد مقرر به اتمام برسانید، نقش خود را در کار تیمی به خوبی ایفا کنید، و با تعهد کامل سعی کنید در تیم خود تفاوت ایجاد کرده و در بهتر شدن آن بکوشید.

با زمان گذاشتن برای ارتقای حرفه‌ای خود و به روز نگه داشتن اطلاعات‌تان در مورد صنعتی که در آن مشغول به کار هستید، مهارت‌های خود را ارتقا دهید. دانش و مهارتی که با مطالعه‌ی مداوم به دست می‌آورید به دیگران نشان خواهد داد که شما برای کار خود اهمیت و ارزش قائلید. در ضمن این مطالعات و تلاش‌ها تخصص لازم را به شما می‌دهد تا بتوانید برای تیم و سازمان خود مفید و ارشمند واقع شوید.

دانش و مهارت خود را با میل و رغبت در اختیار دیگران بگذارید و هرکاری که می‌توانید انجام دهید که باعث پیشرفت آنها شوید. اگر به دیگران نشان دهید که برای پیشرفت و موفقیت آنها اهمیت قائل هستید به سرعت می‌توانید اعتماد آنها را به دست آورید.

#### باورپذیر باشید (Believable)

افرادی باورپذیرند که صداقت داشته باشند. آنها همیشه آمادگی این را دارند که در صورت اشتباه کردن، به آن اعتراف کنند و هیچ وقت پشت سر دیگران بدگویی نمی‌کنند. برای تقویت باورپذیری در خود همیشه با همکاران‌تان صادق و روراست باشید. حتی دروغ‌های کوچک و بی‌ضرر هم می‌تواند اعتماد دیگران به شما را خدشه دار کنند. اگر مرتکب اشتباهی شدید آن را بپذیرید و از شکست‌های خود درس بگیرید.

بسیار مهم است که سر قول خود بایستید. اگر کسی با توجه به اعتمادی که به شما دارد به شما چیزی گفت و آن حرف را با شما در میان گذاشت، به اعتماد او احترام بگذارید. به دیگران نشان دهید که می‌توانند با خیال راحت رازهای خود را با شما در میان بگذارند. این کار باعث افزایش اعتبار شما می‌شود و بیش از پیش باعث قابل اعتماد بودن شما می‌گردد.

با اجتناب از شایعه‌پراکنی و سخن‌چینی، راستی و درستی خود را نشان دهید. پشت سر دیگران حرف نزنید و بیاموزید که چطور با درایت و ظرافت سیاست‌های محل کار خود را جهت دهید. وقتی حاضر نباشید به حرف زدن پشت سر دیگران تن دهید، کم‌کم در دیگران حس امنیت ایجاد می‌کنید و نشان خواهید داد که می‌توان به شما اعتماد کرد که همیشه کار درست را انجام خواهید داد.

#### با همه در ارتباط باشید (Connected)

کسانی که ارتباطشان را با علاقه و به طور مداوم با دیگران حفظ می‌کنند، با این کار به آنها اهمیت می‌دهند. این افراد روابط خوبی دارند و به همراهان و دوستان خود علاقه نشان می‌دهند، همدل هستند و علاقه‌مندند که جهت ایجاد یک ارتباطات مستحکم و ارزشمند، در مورد خودشان با دیگران صحبت کنند.

برای عمق دادن به ارتباطات خود با دیگران، از مهارت‌های گوش دادن فعال استفاده کنید و برای بهتر شناختن‌شان با آنها زمان بگذرانید. گوش دادن مهارتی بسیار مهم است که متأسفانه خیلی اوقات نادیده گرفته می‌شود. وقتی دیگران می‌بینند که شما با تمام وجود و علاقه به آنچه که می‌خواهند بگویند گوش فرا می‌دهید و این طور نیست که صرفاً منتظر شوید تا حرف‌شان تمام شود و حرف خودتان را بزنید، ارتباط به مراتب عمیق‌تری با شما برقرار خواهند کرد.

علاوه بر این موارد، وقتی همکاران و اعضای تیم‌تان کاری را به خوبی انجام می‌دهند، با قدرشناسی و ستایش آنها به خاطر تلاش‌ها و توانمندی‌هایشان می‌توانید ارتباط خود با آنها را تقویت کنید. این ستایش و قدردانی صادقانه احساس خوبی به دیگران می‌دهد که به افزایش اعتمادشان به شما بسیار کمک خواهد کرد. با گفتن برخی از رازها و حرف‌های مهم‌تان به دیگران نشان دهید که به آنها اعتماد دارید. این کار به آنها اجازه می‌دهد تا شما را بهتر بشناسند و بیش از پیش با شما راحت باشند.

#### قابل اطمینان (اتکا) باشید (Dependable)

وقتی قابل اطمینان خواهید بود که سر قول‌تان بایستید و به گفته‌های خود عمل کنید و در کار خود منظم و با ثبات باشید و بتوان بر روی شما حساب کرد.

همیشه سر قول‌تان بمانید و طوری عمل کنید که بتوان روی حرف‌ها و اقدامات‌تان حساب کرد و به دیگران نشان دهید که می‌توانند به شما تکیه کنند. وقت شناس باشید. تأخیر نشان دهنده‌ی بی‌دقتی و احترام نگذاشتن به دیگران است و منجر به کاهش اعتماد دیگران به شما خواهد شد. (به یاد داشته باشید که تفاوت‌های فرهنگی بسیاری در مورد مقوله‌ی وقت شناسی وجود دارد. در برخی جوامع حساسیت چندانی روی زمان دقیقی که از قبل تعیین شده وجود ندارد ولی در برخی جوامع دیگر حتی یک دقیقه تأخیر پذیرفته نیست.)

یکی دیگر از نشانه‌های قابل اعتماد بودن پاسخگویی است. پاسخگویی به تماس‌ها و ایمیل‌ها در زمان مناسب به دیگران نشان می‌دهد که شما در کارهایتان برنامه‌ریزی و نظم خوبی دارید. البته این به این معنی نیست که باید به همه‌ی درخواست‌هایی که از شما می‌شود جواب مثبت بدهید. بسیار مهم است که زمان و قرار و مدارهای خود را مدیریت کنید. پس در مورد اینکه چه کاری را می‌توانید انجام دهید یا نمی‌توانید، صادق باشید مقاله‌ی چطور بدون ناراحت کردن دیگران به آنها نه بگوییم به شما نشان خواهد که چگونه بدون آسیب رساندن به رابطه‌تان با دیگران، بتوانید درخواست‌های آنها (که از پس‌شان بر نمی‌آید) را رد کنید.

برخی دیگر از روش‌های اعتماد سازی در گروه‌ها و تیم‌ها:

- اجازه دهید دیگران به شما کمک کنند

یکی از بزرگترین اشتباهاتی که افراد حرفه‌ای و متخصص مرتکب آن می‌شوند، این است که لازم دارند تا همه کارهایشان را خودشان انجام دهند. کمک کردن به دیگران خیلی خوب است؛ همچنین اجازه دادن به افراد برای کمک به شما برای پیش رفتن کار شما بسیار مهم است.

در صورت ایجاد ارتباط بهتر با همکاران خود، علاوه بر صمیمیت بیشتر و به وجود آمدن احساس خوب در محل کار، می‌توانید از دانسته‌ها، ایده‌ها، پیشنهادهای و حتی راهکارهای آنان استفاده کنید.

- بر علائق مشترک خود تمرکز کنید

اعضای تیم‌هایی که علائق مشترک زیادی دارند، بر این موارد تمرکز می‌کنند تا ارتباط بهتری درون تیم ایجاد کنند. البته در بسیاری از تیم‌ها مسائلی مانند شهرت خواهی، قدرت طلبی و اعتبار باعث از بین رفتن اهمیت ارزش‌های تیم می‌شود. تمرکز بر روی منافع مشترک و اهداف اصلی تیم و نه موقعیت‌های فردی و شخصی، کمک‌های زیادی به بهبود روابط در تیم می‌کند.

- نبوغ را در دیگران هم پرورش دهید

بیشتر ما با این طرز فکر بزرگ شده‌ایم که به جای این که به دیگران کمک کنیم موفق شوند، به موفقیت خودمان اهمیت دهیم. با این وجود، تغییر دادن این طرز فکر مهارتی است که اکثر رهبران و مدیران برای داشتن تیمی با اعضای فعال و پویا به آن نیاز دارند.

اگر شما زمان خود را صرف پرورش نبوغ در هم تیمی‌های خود کنید (نه این که هم تیمی‌های شما نبوغ نداشته باشند)، افراد را به سمت خود می‌کشانید. به این دلیل که آن‌ها از شما الهام خواهند گرفت و به آن‌ها قدرت می‌دهید تا پتانسیل‌های خود را شکوفا کنند.

- در مقابل خودتان پاداش قرار دهید

مطابق با علوم اعصاب و روان، وقتی مغزمان در برابر پاداشی قرار می‌گیرد، احساس مثبتی درون ما ایجاد می‌شود. بنابراین گوش می‌دهیم، بهتر می‌فهمیم، همکاری می‌کنیم و مشکلاتمان را حل می‌کنیم. در مقابل اگر در برابر خود خطراتی را ببینیم، احساسی منفی در ما ایجاد می‌شود که از ما می‌خواهد تا از آن دوری کنیم.

پس همیشه مقابل خود و هم تیمی‌هایتان، پاداشی قرار دهید که با این کار احترام متقابل و پیروی از ارزش‌ها، در تیم افزایش می‌یابد.

- از مهارت پیروی استفاده کنید

ارتقای نگرش‌های مختلف اعضای یک تیم در نگاه اول خیلی سخت به نظر می‌رسد، اما این طور نیست. فرض کنید یک تیم فوتبال متشکل از ۱۱ مهاجم باشد. نتیجه روشن است که آن تیم موفق نخواهد نشد. پس هر تیم یک رهبر دارد و بقیه باید در نقش پیرو باشند تا کارها به درستی و خوبی انجام شود.

- اهداف تیم را درست انتخاب کنید

صرف نظر از نقش شما در محیط کار یا تیم، یک مورد که به تقویت دوستی، رفاقت، ارتباط و همکاری کمک می‌کند انتخاب اهدافی درست برای تیم است. اگر افراد یک تیم با اهداف درستی درگیر باشند، موارد ذکر شده در تیم تقویت می‌شوند. این بدان معنی است که افراد بعد از مدتی کل (تیم) را می‌بینند نه جز را. همچنین درگیر بودن با اهدافی درست باعث می‌شود تا شکاف‌ها در تیم پر شوند و در آینده روابط بهتری در آن شکل بگیرد.

- موهبت‌های خود را با دیگران به اشتراک بگذارید

شما موهبت‌هایی دارید که به طور طبیعی در نهاد شما وجود دارد آن مهارت‌ها و استعدادها را با دیگران به اشتراک بگذارید. آن کاری که شما در آن مهارت دارید برای شما ۵ دقیقه زمان می‌برد و ممکن است از کل یک تیم یک روز زمان صرفه‌جویی نماید. هیچ کاری مانند کمک کردن، نمی‌تواند اعتماد و شبکه‌سازی را ایجاد نماید، بخصوص در زمانی که افراد انتظار آن را ندارند و شما بدون هیچ چشم‌داشتی به آنان کمک می‌کنید.

- خود را در کارهای کثیف آلوده کنید

خواهرم مدیر مک دونالد بود و من هم آنجا کار می‌کردم، او من را به تمیز کردن سرویس‌های بهداشتی آنجا فرستاد. من در ابتدا اصلاً همچین تصویری از فضای کاری نداشتم. اما من فهمیدم که او در حال درس دادن به من بوده تا در کارهای پست داوطلب شده و آن‌ها را انجام دهم؛ به نظر می‌رسد تیم‌ها، مشتری‌ها و همکاران من را دوست دارند زیرا من به معنای واقعی کلمه دستانم را آلوده هر کاری کردم.

- روحیه مثبت خود را پخش کنید

مثبت بودن باعث خلاقیت و نوآوری می‌شود. به جای تخلیه انرژی مردم، انرژی بیشتری بدهید. فرصت‌ها را به جای مشکلات ببینید. به دنبال درستی باشید، به جای اشتباهات. مردم را بجای دروغگو خواندن، تصدیق کنید. از قضاوت درمورد چیزهای خوب یا بد، درست یا غلط خودداری کنید، به سادگی تصدیق کنید که آنها متفاوت هستند و به جلو حرکت کنید. لبخند بزنید و تماشای لبخندها را چند برابر کنید.

- نسبت به سبک‌های کاری دیگران انعطاف به خرج دهید

فرض نکنید که دیگران کار می‌کنند و با شما ارتباط برقرار می‌کنند. بلکه با مشاهده دیگران شروع کنید. آیا آنها ایمیل را به تماس ترجیح می‌دهند؟ آیا آنها می‌خواهند قبل از جلسات چت کنند؟ آیا آنها قبل از تصمیم‌گیری باید در مورد چیزی بحث کنند؟ اگر پاسخ‌های شما متفاوت است، به سبک کاری دلخواه خود توجه کنید. کارهای بیشتری خواهید کرد و مردم بیشتر به کار با شما ترغیب می‌شوند.

- باطن انسانی خود را دریابید

به آنچه همکاران تان در مورد زندگی خود می‌گویند، توجه کنید. این جزئیات برای آنها مهم است و بینشی از انسان بودن در کنار کارتان به آن‌ها می‌دهد. بعد از آن می‌توانید مکالمه‌هایی را ایجاد کنید که نشان دهد واقعاً به آن‌ها گوش می‌دهید، که باعث ایجاد رابطه و احتمالاً حتی دوستی بیشتر بین شما شود. در نتیجه، شما همکارانی دارید که یکدیگر را دوست داشته و به جای تحمل یکدیگر، از یکدیگر کمک و پشتیبانی می‌گیرند.

- بازی پیدا کردن مقصر را انجام ندهید

بازی‌ها سرگرم‌کننده هستند، اما بازی پیدا کردن مقصر هرگز برنده‌ای ندارد. اگر به صورت پویا تغییر نمی‌کنید، بهتر است اظهار نظر نکنید. کار مناسبی نیست که همکار خود را در برابر دیگران قربانی نکنید. در یک محیط تیمی، برخی از مردم به تعهدات خود عمل نمی‌کنند. عضویت در یک تیم مثبت به معنای یافتن راه‌هایی برای مقابله با این تعامل‌ها است.

- بر روی همکاری تمرکز کنید نه کمک کردن

عادت کنید که همکاران خود را ترغیب کنید تا بپرسند، «چگونه می‌توانم به شما کمک کنم؟». در هر فرصتی پرسیدن این سؤال باعث ایجاد حسن نیت، احترام متقابل، تفاهم و همکاری می‌شود. همکاری کردن با هم تیمی‌ها شما را در ایجاد نتایج مثبت نسبت به کمک کردن به طور چشمگیری قدرتمندتر می‌کند.

- همیشه به شریک زندگی خود اطمینان داشته باشید تا آنها بدانند که می‌توانند به شما اعتماد کنند. تلاش کنید تا آنچه را که وعده داده‌اید، به بهترین نحو انجام دهید.

برای مثال به موقع سر قرار شامتان حاضر شوید و زمانیکه گفته‌اید تلفن می‌کنید، این کار را انجام دهید. در طول یک رابطه، به احتمال زیاد با شرایطی روبرو می‌شوید که باعث می‌شود زیر قول خود بزنید. مثلاً ممکن است لاستیک ماشینتان پنجر شود و شما قرار آن شب را از دست بدهید. به او بگویید چه اتفاقی افتاده در این صورت با او صادق و راحت هستید.

- درباره افکار خصوصی تان با شریک عاطفی تان صحبت کنید.

صمیمیت مشترک در یک رابطه مهم است، بنابراین در مورد زندگی و افکار درونیتان با شریک زندگی خود سخن بگویید. این شامل احساسات، دل مشغولی‌ها و رویاهایتان در آینده می‌شود.

برای مثال وقتی به خاطر کار دچار استرس می‌شوید، در موردش با شریک عاطفی تان صحبت کنید. مثلاً چیزی شبیه این بگویید: من واقعا از پروژه عقب هستم و نگران فرا رسیدن مهلت پایان کار هستم.

به همین ترتیب، در مورد رویاهای خود برای آینده با او صحبت کنید. ممکن است بگویید "من این رویا را دارم که روزی با دوستم نانوائی افتتاح کنم. او می‌تواند پخت و پز را انجام دهد، و من می‌توانم جذب مشتری را ترتیب دهم".

- اطلاعات خصوصی او را با کسی در میان نگذارید.

زمانیکه شریکتان مسئله‌ای را با شما عنوان می‌کند، این باید بین شما باقی بماند. حفظ گفته‌های او اعتماد را نسبت به شما در او به وجود می‌آورد.

- زمانیکه اشتباهی می‌کنید، معذرت خواهی کنید.

امکان دارد اشتباهی از شما سر بزند در این صورت عذرخواهی کنید و همچنین شریکتان را وقتی اشتباهی مرتکب شد، ببخشید.

- در مواقعی که با مشکلی روبرو شد، او را حمایت کنید

منابع:

- <https://karboom.io/mag/articles/%D%A%A%D%AB%D%AV-%D%A%D%AV%D%AA-%D%AV%D%AVDB/C-%D%AA%D%AB/C%D%A%D%AV-%D%A%D%AB%D%AF%D%AB/C-%D%AF%D%AB-%D%A%D%AD%D%A%D%AV%D%AB-%D%AA%D%AV%D%A%D%AB/C%D%AA-%D%A%D%AB/C%D%A%D%AV%D%AA-%D%AA%D%AB/C-%D%AF%D%AA%D%AB%D%AF>
- <https://bazaracademy.ir/blog/%D%A%AF%D%AV%D%AV-%D%BE%D%AVDB/C%D%AV-%D%AV%D%AVDB/C-%D%AA%D%AB%D%AA%D%A%D%AV-%D%AB%D%AV-%D%AF%D%AB-%D%AB/C%D%A%D%AF%D%AB%D%AV-%D%A%D%AD%D%A%D%AV>
- <https://www.chetor.com/۱۲۵۸۳۱-%D%A%D%AF%D%A%D%AV-%D%AA%D%AB%D%A%D%AF%D%AB%D%AVDB/C-%D%AA%D%A%D%AV%D%AV%D%AV%D%AB%D%AF/>
- <https://banaacc.ir/%D%A%AF%D%AV%D%AV-%DB/C%D%A%D%AV%D%AA%D%AB/C%D%A%D%AV-%D%AA%D%AV%D%AB%D%AVDB/C%D%A%D%AF/>
- <https://ehyacenter.com/treatments/%D%AB%D%AV%D%AV-%D%AV%D%AVDB/C-%D%AA%D%AB/C%D%AA%D%AF-%D%AA%D%AB%D%AA%D%AV%D%AF-%D%AF%D%AB-%DB/C%D%A%D%AV%D%AA%D%AB%D%AV-%D%AB%D%AV%D%AV%D%AVDB/C/>