



جزوه آموزشی

اصول و تکنیک های برقراری ارتباط موثر

(ویژه متصدیان امور دفتری)

مدیریت امور پشتیبانی و تجهیزات پزشکی

واحد آموزش

سال ۱۴۰۳

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ

فهرست

صفحه	عنوان
۴	مقدمه
۴	جامعه‌شناسی و فرهنگ
۷	هوش هیجانی
۱۰	تعریف ارتباط
۱۲	هدف ارتباط
۱۲	نقش ارتباط
۱۴	اجزای فرآیند ارتباط
۱۵	انواع ارتباط
۱۷	راه‌های شناخته شده در ایجاد ارتباط
۱۹	مهارت‌های ارتباطی
۲۱	موانع ارتباط
۲۶	ارتباط موثر
۲۷	ویژگی‌های ارتباط موثر
۲۷	تکنیک‌های برقراری ارتباط موثر با دیگران
۴۴	عوامل کمک کننده به برقراری ارتباط موثر
۴۹	موانع برقراری ارتباط موثر
۵۲	چگونگی برقراری ارتباط موثر
۵۳	فواید ارتباط موثر
۵۷	منابع

مقدمه:

هنگامی که بتوانید ارتباط موثر برقرار کنید، دیگران به شما احترام می‌گذارند و اعتماد دارند و اگر در برقراری ارتباط چندان موثر عمل نکنید، زندگی‌تان را در یک یا چند بعد ناقص خواهید دید.

درحقیقت، ارتباط موثر زندگی را ثمربخش می‌کند، اما به شرطی که مهارت‌های این ارتباط را بیاموزیم، با شیوه‌های ارتباطی در مواجهه با افراد متفاوت آشنا شویم و سعی کنیم خطاهای ارتباطی خود را اصلاح کنیم. اولین گام در این فرآیند شناسایی احساسات و عواطف و توانمندی خود و سپس گروه یا جامعه‌ای است که در آن زندگی می‌کنیم و یا مایل به قراری ارتباط با آن هستیم. از این رو لازم است برای شروع فراگیری توانمندی ارتباط موثر با سه پارادایم، جامعه‌شناسی و فرهنگ برای شناسایی گروه یا جامعه خود و همچنین هوش هیجانی برای شناسایی خود آشنا شویم.

جامعه‌شناسی و فرهنگ:

انسان‌ها بیشتر عمرشان را در گروه‌ها زندگی می‌کنند، آن‌ها به عنوان اعضای خانواده، ساکنان یک محله یا شهر، اعضای یک گروه خاص اجتماعی یا اقتصادی و یا مذهبی و قومی

نیز به عنوان شهروندان یک ملت با یکدیگر رابطه دارند. انسان‌ها حتی اگر خودشان هم آگاه نباشند که اعضای یک گروه‌اند، باز به شیوه‌هایی فکر و عمل می‌کنند که دست کم بخشی از آن‌ها را عضویت در گروه تعیین می‌کند. نوع لباسی که آدم‌ها می‌پوشند، نوع خوراک و نحوه خوردن آن‌ها، عقاید و ارزش‌هایشان و رسومی که رعایت می‌کنند، همگی تحت تاثیر عضویت آنان در گروه‌های گوناگون می‌باشند.

آنچه که مشخص‌کننده ویژگی گروه‌هایی است که انسان‌ها در آن زندگی می‌کنند، فرهنگ آن‌هاست. فرهنگ نظام مشترک باورها، ارزش‌ها، رسم‌ها، رفتارها است که اعضا یک جامعه در تطبیق با جهان و در رابطه با یکدیگر به کار می‌برند و از راه آموزش از نسلی به نسل دیگر منتقل می‌شود. از مشخصات فرهنگ می‌توان به موارد زیر اشاره نمود :

- فرهنگ عام، ولی خاص است.

فرهنگ به عنوان یک معرفت بشری عام است یعنی هیچ فردی در جهان زندگی نمی‌کند که دارای فرهنگ نباشد. ولی از طرف دیگر، فرهنگ هر جامعه میوه و ثمره تجارب خاص آن بوده، پس فرهنگ هر جامعه خاص آن جامعه است مثل نوع معارفه یا سلام کردن متفاوت در کشورهای مختلف .

- فرهنگ متغیر ، ولی ثابت است.

تغییر و تحول راز بقای هستی و فرهنگ است. اما تغییرات فرهنگی به قدری کند و آرام است که محسوس و قابل درک در دوره محدود نمی‌باشد. لذا فرهنگ تقریباً ثابت به نظر می‌رسد. مثلاً پوشش لباس و اعتقادات مذهبی مردم این ماه نسبت به ماه گذشته تغییری نکرده است. اما پوشش لباس امروز با سال‌های قبل تغییر نموده است. تغییرات بزرگ فرهنگی از نظر جامعه‌شناسان به دوره سی تا پنجاه ساله نیازمند بوده و تغییر فرهنگ در جوامع کوچک مثل یک سازمان معمولاً بین سه سال تا پنج سال زمان می‌برد.

- پذیرش فرهنگ اجباری، ولی اختیاری است.

فرهنگ الزاماً نظام حیات اجتماعی را در برگرفته ولی به ندرت خود را بر افکار، معارف و اعمال مردم تحمیل می‌کند. انسان با اجبار زبان، رفتار، آداب و غیره را از خانواده و جامعه فرامی‌گیرد اما کاربرد هوش، استعداد، مهارت‌ها و آموخته‌های دیگر افراد است که فرهنگ را به فضای اختیار می‌کشاند .

هوش هیجانی :

هوش توانایی ذهنی است و قابلیت‌های متنوعی همچون استدلال، برنامه‌ریزی، حل مسئله، تفکر انتزاعی، استفاده از زبان، و یادگیری را در برمی‌گیرد. هوش هیجانی (به انگلیسی: Emotional intelligence / EQ) بخش مهمی از هوش است که شامل توانایی شناخت، درک و تنظیم هیجان‌ها (احساسات) و استفاده از آن‌ها در زندگی است. به عبارت دیگر، شخصی که EQ بالایی دارد، سه مولفه هیجان را به طور موفقیت‌آمیزی با یکدیگر تلفیق می‌کند: مؤلفه شناختی، مؤلفه فیزیولوژیکی و مؤلفه رفتاری. یافته‌های جدید نشان می‌دهد کارکنانی که دارای وجدان کاری و احساس وظیفه‌شناسی بالایی هستند، اما فاقد هوش هیجانی و اجتماعی‌اند در مقایسه با کارکنان مشابهی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، عملکرد ضعیف‌تری دارند. از مقالات پژوهشی برخی دانشمندان این گونه برمی‌آید که، کسانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند می‌توانند عواطف خود و دیگران را کنترل کرده، بین پیامدهای مثبت و منفی عواطف تمایز گذارند و از اطلاعات عاطفی برای راهنمایی فرآیند تفکر و اقدامات شخص استفاده کنند.

هوش هیجانی، اصطلاح فراگیری است که مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را دربرگرفته و به طور معمول به آن دسته مهارت‌های درون فردی و بین فردی گفته می‌شود که فراتر از دایره مشخصی از دانش‌های پیشین، چون بهره هوشی و مهارت‌های فنی یا حرفه‌ای است. ارسطو می‌گوید: عصبانی شدن آسان است، همه می‌توانند عصبانی شوند، اما عصبانی شدن در برابر شخص مناسب، به میزان مناسب، در زمان مناسب، به دلیل مناسب و به روش مناسب – آسان نیست!

هوش هیجانی از چهار مهارت اصلی تشکیل می‌شود:

خودآگاهی: توانایی شناسایی دقیق هیجان‌های خود و آگاهی از آن‌ها به هنگام تولید.

خودآگاهی، کنترل تمایلات خود در نحوه واکنش به اوضاع و افراد مختلف را نیز شامل می‌شود. فردی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار است، نسبت به احساسات خود، آگاهی بی‌واسطه و بدون وقفه دارد.

خود مدیریتی: یعنی این که بتوانید واکنش‌های هیجانی خود را در مقابل همه مردم و شرایط مختلف کنترل کنید.

آگاهی اجتماعی: توانایی در تشخیص دقیق هیجانات دیگران و درک این که دقیقاً چه اتفاقی در حال روی دادن است. این موضوع اغلب به این معناست که طرز تفکر و احساسات دیگران را درک می‌کنید، حتی زمانی که خودتان همان احساسات یا تفکرات را ندارید و این همان همدلی است.

مدیریت رابطه: توانایی به کارگیری «آگاهی از هیجانات دیگران» به منظور موفقیت در کنترل و مدیریت تعامل‌ها، همچنین این توانایی، ارتباط واضح با شرایط و کنترل موثر تعارض‌های دشوار را شامل می‌شود.

بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباط، مهارت کنترل عواطف در خود و دیگران است. هوش هیجانی بالا توانایی است که محبوبیت، رهبری و اثربخشی بین‌فردی را تقویت و سبب ارتقای اثربخشی ارتباط می‌گردد. افرادی که در این مهارت‌ها توانایی زیادی دارند، در هر آنچه که به کنش متقابل آرام با دیگران باز می‌گردد به خوبی عمل می‌کنند، آنان ستاره‌های اجتماعی هستند. البته بعضی از ما ممکن است در کنار آمدن با اضطراب‌های خود به طور کامل موفق باشیم، اما در تسکین دادن ناآرامی‌های دیگران چندان کارآمد نباشیم.

تعریف ارتباط :

ارسطو شاید اولین اندیشمندی باشد که ۲۲۰۰ سال پیش، در زمینه ارتباط سخن گفت. او در کتاب ریطوریکا در تعریف ارتباط نوشت: ارتباط عبارت است از جستجو برای دست یافتن به کلیه وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران. ارتباط فرآیندی است که طی آن افکار، عقاید و احساسات یک فرد به فرد دیگر منتقل می شود ارتباط فرآیندی است آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن احساسات و نظرات به شکل پیام- های کلامی و غیرکلامی بیان، ارسال، دریافت و ادراک می شوند. بنا به تعریفی دیگر ارتباط فرآیند انتقال پیام از فرستنده به گیرنده به شرط این که ذهنیات مورد نظر فرستنده به گیرنده پیام انتقال یابد و بالعکس می باشد .

(خسروی ۹۳) معتقد است برقراری ارتباط مؤثر، یکی از ویژگی های بزرگ انسان های هوشمند، خردورز و عاقبت اندیش است. هرکس بتواند با دیگران، اشیاء اطراف و حتی لحظه های زندگی خود ارتباط بهتر و مؤثرتری برقرار کند، احساس موفقیت بیشتری خواهد داشت. از این رو انسان هایی که باورهای مناسبی دارند باید به روش ها و مهارت های ارتباطی مجهز گردند تا بتوانند ارتباط مؤثری با سایر افراد برقرار نمایند.

همه ما در اجتماع از فرصت‌های یکسانی برخورداریم. اما افراد موفق کسانی هستند که به «مهارت‌های ارتباطی» مجهز باشند. چنین افرادی، قدرت بیان خوبی دارند، خود را به درستی مطرح می‌کنند، در شرایط مختلف و یا افراد مافوق، هم‌تراز و زیردستی ارتباطی مناسب و مؤثر برقرار می‌کنند. بعضی چنان قدرتی در برقراری ارتباط دارند که حتی می‌توانند سرنوشت جوامع بشری را تحت‌الشعاع قرار دهند. رهبرانی چون گاندی، نلسون ماندلا و ... از این دست افراد هستند.

ارتباط فرآیند انتقال و دریافت پیام است و حداقل دارای سه عنصر اصلی می‌باشد که شامل:

- فرستنده گیرنده و ابزار ارتباطی (پیام) است.
 - فرستنده: کسی است که پیام را می‌فرستد.
 - ابزار ارتباطی: راهی که پیام به وسیله آن فرستاده می‌شود.
 - گیرنده: کسی است که پیام را دریافت می‌کند.
- ممکن است در ارتباط بازخورد هم وجود داشته باشد، بازخورد عکس‌العمل‌های گیرنده پیام است که نشان دهنده تاثیر پیام درگیرنده است.

هدف ارتباط :

هدف اصلی هر ارتباط انتقال صحیح و کامل معنی است. معنی یک مفهوم درونی است که در ذهن افراد جای دارد. عوامل متعدد فردی مانند فرهنگ، سطح تحصیلات، تجربیات، حالات عاطفی، توقعات و پیش‌فرض‌ها و غیره بر معنی که از اطلاعات دریافتی در ذهن فرد شکل می‌گیرد اثر می‌گذارد. بنابراین مجموعه واحدی از اطلاعات می‌تواند در ذهن افراد مختلف معانی متفاوتی ایجاد کند. این مسئله اهمیت مسئولیت فرستنده و گیرنده را افزایش می‌دهد چرا که آن‌ها علاوه بر انتقال اطلاعات، مسئول انتقال صحیح و کامل معنی از ذهنی به ذهن دیگر هستند و باید در این ارسال و دریافت هر دو تلاش کنند. ارتباطی مناسب است که در ذهن فرستنده و گیرنده معنی مشابهی از اطلاعات منتقل شده ایجاد کند. هرچه این تشابه بیشتر باشد، ارتباط کامل‌تر و نتیجه آن به هدف نزدیک‌تر است.

نقش ارتباط:

ارتباط در سازمان چهار نقش ایفا می‌نماید:

کنترل: ارتباط به چندین روش، رفتار اعضا را کنترل می‌کند. سازمان‌ها، سلسله‌مراتب اختیارات و دستورالعمل‌های رسمی دارند که کارکنان و اعضا باید آن را رعایت کنند. ارتباطات غیر رسمی هم رفتار اعضا را کنترل می‌کند.

ایجاد انگیزه: تعیین هدف‌های خاص، بازخورد نمودن نتایج عملیات و دادن گزارش درباره میزان پیشرفت و تقویت رفتار مطلوب مورد نظر، همه این‌ها موجب ایجاد انگیزه و ارتباطات می‌شود.

ابراز احساسات: ابراز احساسات برای بسیار از کارکنان و اعضای سازمان، مهمترین منبع ارتباطات اجتماعی و روابط متقابل یا تعامل است. ارتباطاتی که درون گروه صورت می‌گیرد نمایانگر ابراز نفرت، درجه استیصال یا رضایت فرد و نوع احساسات اوست. بنابراین، ارتباطات موجب موجب تخلیه انسان از فشارهای روانی می‌شود و در راه تامین نیازهای اجتماعی به وی کمک می‌کند.

اطلاعات: ارتباطات می‌تواند اطلاعاتی را ارائه کند که افراد و گروه‌ها برای تصمیم‌گیری به آن‌ها نیاز دارند.

ارتباط در سه سطح برقرار می‌شود که عبارتند از:

۱- ارتباط درون فردی: Intrapersonal communication

همان ارتباط با خود است و شامل فعالیت‌هایی مثل پرورش افکار، تصمیم‌گیری، خودنگری و ... می‌شود.

۲- ارتباط بین فردی : Interpersonal communication

ارتباط بین دو یا چند نفر گفته می شود و فعالیت هایی مثل مصاحبه، مشاوره، تهیه نوشته یا مقاله را شامل می شود.

۳- ارتباط عمومی (جمعی) : Public(mass) communication

در این ارتباط پیام برای جمعی از مخاطبین ارسال می شود. این نوع ارتباط ممکن است مستقیم یا غیر مستقیم (رادیو، تلویزیون، مجله و...) باشد.

اجزاء فرآیند ارتباط :

- پیام دهنده (منبع): برقرار کننده ارتباط
- پیام گیرنده (مخاطب): دریافت کننده ارتباط
- پیام: محتوی (آنچه که به خاطر آن ارتباط برقرار شده است)
- وسیله ارتباط: ابزاری که به وسیله آن ارتباط برقرار می شود.
- بازخورد: عکس العمل به وجود آمده درگیرنده

انواع ارتباط:

ارتباطات غیر کلامی: فرآیند رساندن بدون استفاده از کلام به ارتباط غیر کلامی شناخته می-شود.

در ارتباط غیر کلامی، ظاهر فیزیکی، زبان بدن (طرز قرار گرفتن، ژست چشمی، حالت چهره) صدا، زمان و فضا نقش دارند. مطالعات نشان می‌دهد بیشتر مردم به شواهد غیر کلامی، بیشتر از کلام اعتماد دارند. بیشتر محققان معتقدند که ارتباط شامل ۵۵٪ زبان بدن، ۳۸٪ تن صدا، ۷٪ محتوای کلمات به اصطلاح قانون ۷-۳۸-۵۵ می‌باشد.

روش‌هایی برای بهبود زبان بدن:

- اجتناب از دست به سینه بودن یا انداختن پاها روی یکدیگر
- ارتباط چشمی داشته باشید ولی خیره نشوید.
- شانه‌هایتان را آسوده بگیرید.
- موقع حرف زدن دیگران را با سرتایید کنید.
- لب‌خند بزنید و بخندید ولی نه خیلی بلند.
- به صورت خود دست نزنید.
- سرتان را بالا نگه دارید.
- خیلی نزدیک به دیگران نایستید.
- رفتار و برخورد خوبی داشته باشید.

درمیان همه اعضای بدن، چهره، یگانه‌ترین کارکرد بیان عاطفه را دارد به‌طوری که از طریق تغییرهای سریع شکل پیشانی، ابروها، پلک‌ها، چانه، بینی و لب‌ها، اطلاعات و پیام‌ها مبادله می‌شود. پژوهشی که در قرن نوزدهم توسط چارلز داروین انجام گرفت که حالت‌های معینی از چهره، ذاتی و از نظر زیستی، جهانی هستند به عنوان مثال ۹۰ درصد انسان‌ها در زمان یادگیری یک موضوع که در گذشته اتفاق افتاده، مردمک چشم‌هایشان به طرف بالا و سمت راست چشم می‌روند درحالی که برای مسائلی که در آینده به وجود خواهد آمد و تصورات، مردمک‌ها به طرف سمت چپ متمایل می‌شوند.

ارتباط تصویری: انتقال نظرها و اطلاعات از طریق ایجاد نمایش‌های تصویری است.

ارتباط کلامی: ارسطو کلامی: ارسطو گفته است: انسان، چون ناطق است، انسان است. این ارتباط شامل بحث و گفتگو، سخنرانی‌ها، نمایش‌ها، ارتباطات بین فردی و بسیاری از انواع دیگر است. ارتباط کلامی، بیشترین ارتباط روزانه بین انسان‌ها را می‌سازد و اجازه می‌دهد بین انسان‌ها، ارتباطات عمیقی ایجاد شود کلام به ما امکان می‌دهد که برای دیگران خوشبختی، غم و یا وحشت خلق کنیم. به عبارت دیگر ارتباطات کلامی، منبع مهمی از احساسات مطلوب و نامطلوب، خوشایند و یا ناخوشایند ما محسوب می‌شوند.

راه‌های شناخته شده در ایجاد ارتباط

راه‌های شناخته شده در ایجاد ارتباط که بیشتر متداولند از دو حیث در این جزوه بازگو می‌گردند.

از حیث ارائه بازخورد: که مبتنی بر دریافت و عدم دریافت بازخورد از گیرنده پیام است.

الف) ارتباطات یک‌طرفه: اگر عکس‌العمل گیرنده نسبت به پیام ابراز نشود آن را ارتباط یک‌جانبه می‌گویند.

ب) ارتباطات دوطرفه: چنانچه محیط استقرار به گونه‌ای باشد که گیرنده، عکس‌العمل‌ها و نظرهای خود را درباره محتوای پیام به اطلاع فرستنده اطلاع فرستنده برساند به این نوع ارتباط دوجانبه گویند.

از حیث مسیری که پیام طی می‌کند: مرتبط با مسیری است که پیام برای رسیدن به گیرنده طی می‌نماید.

الف) ارتباط عمودی: ارتباطات عمودی شامل ارتباطات از بالا به پایین و از پایین به بالا است. در ارتباط از بالا به پایین ارتباطات از مدیریت سطح بالا شروع و از طریق سطوح مدیریت به کارکنان منتهی می‌شود. هدف از این نوع ارتباط، راهنمایی، آگاه کردن، هدایت و

شکل دادن و ارزیابی زیردستان است. در ارتباط از پایین به بالا، اطلاعات به بالاترین سطح از سطوح پایین سازمان منتقل می‌شود. این نوع ارتباط شامل گزارش پیشرفت، پیشنهادات، توضیحات، تقاضا برای کمک و تصمیم‌گیری است.

ب) ارتباطات افقی: این نوع ارتباط معمولاً به صورت الگوهای جریان کار در یک سازمان بین اعضای گروه کاری، اعضای بخش‌های مختلف برقرار است که از نظر روانی موجب افزایش روحیه در بین اعضای سازمان می‌گردد.

منظور از ارتباطات افقی، آوردن کانالی برای هماهنگی و حل مسائل سازمانی است از این طریق اعضای سازمان موفق به برقراری ارتباط با هم‌ردیفان خود می‌گردند.

ج) ارتباطات مورب: در ارتباطات مورب پیام در دو سطح مختلف از سلسله مراتب سازمانی و یا خارج از سلسله مراتب اداری مبادله می‌شود این نوع ارتباط به منظور هماهنگی، یکی کردن و جامعیت ارتباطات افقی است. مانند ارتباط بین صف و ستاد که چنین ماهیتی دارد.

مهارت‌های ارتباطی :

• یک سلام همراه با لبخند ارائه کنید. سلام همراه با لبخند علاوه بر اینکه پذیرش فرد مقابل

ما را برخواهد انگيخت موجب برانگيختگی اعتماد به نفس ما خواهد شد.

• به ارتباط غیرکلامی بها بدهید.

• ابراز مشخص افکار و احساسات: مغز ما مقدار مشخصی اطلاعات را می‌تواند در یک زمان

دریافت کند. در هر ثانیه ما با بمبارانی از پیام‌ها رو به‌رو هستیم و به همین دلیل پیامی که

به دیگران می‌رسانید باید مشخص و واضح باشد و به‌روشنی مشخص‌کننده افکار و

احساساتمان باشد.

بپرسید: پرسش و طرح سوال بخشی مهم و جدایی‌ناپذیر در برقراری ارتباط است و ذهن

شما را نسبت به موضوع روشن می‌کند.

• درک اصول ارتباطی: روند برقراری ارتباط عبارت است از: هدف، رمزگذاری پیام، انتقال

پیام، دریافت پیام، رمزگشایی یا درک پیام دریافتی، ارائه بازخورد یا واکنش نشان دادن به

فرستنده پیام

• مذاکره کنید

• یادداشت برداری کنید

- در جمع صحبت کنید: صحبت کردن در جمع به شما کمک می‌کند تا مهارت بیشتری در برقراری ارتباط با دیگران پیدا کنید. این اقدام سبب افزایش اعتماد به نفس شما می‌گردد.
- از کنایه بازخورد به آسانی نگذرید: بازخورد کلید برقراری ارتباط است. بازخورد به شما کمک می‌کند تا ارتباط شما با گیرنده یا فرستنده پیام سازنده باشد.
- بر کشمکش‌ها پیروز شوید: کشمکش و برخورد بخش جدایی‌ناپذیر ارتباط متقابل و روابط کاری است. تلاش کنید در این کشمکش‌ها مودب و درعین حال محکم باشید.
- صداقت و هم‌رنگی: باید رابطه‌ای را ایجاد کنیم که صداقت و هم‌رنگی جزء ارکان اصلی آن می‌باشد. باید جوی به وجود آوریم که اعتماد اطمینان در آن حاکم باشد. این اطمینان را به مخاطب بدهیم که این حرف‌ها به گونه‌ای راز هیچ‌گاه برملا نمی‌شود و اگر جایی هم بازگو شود با اجازه خود شماست.
- همدلی و همدردی: سعی کنیم با او همدردی کنیم، خودمان را جای او بگذاریم و احساسش را درک کنیم با توجه به این که احساس انتقال دادنی نیست ولی با اندکی سعی می‌توانیم در جایگاه فرد قرار بگیریم.
- دوری از پیش داوری: در مورد وضعیت ظاهری، شخصیت، موقعیت و ... فرد مقابل خود قضاوت نکرده و پیش‌داوری نکنیم.

- ایجاد شرایط مناسب برای مخاطب: این شرایط شامل زمانی و مکانی مناسب برای برقراری ارتباط می‌باشد.

موانع ارتباط:

عوامل متعددی می‌تواند راه برقراری ارتباط صحیح و مؤثر کند یا در برقراری آن مانع ایجاد نماید.

- از آداب گفت‌وگو آن است که هر یک از طرفین، به دیگری اجازه سخن گفتن و اظهار نظر بدهد و با پرگویی، وی را به سکوت وادار نکند. ارتباط یک سویه در فضای گفت و گو از موانع ارتباطی است .

- شروع از نقاط منفی (انتقاد گزنده): گفت وگو را نباید با شکایت، سرزنش و انتقاد آغاز کرد، چرا که این کار، می‌تواند شخصیت مخاطب را جریمه سازد و پذیرش انتقاد و ادامه ارتباط را نیز با مشکل مواجه کند. بنابراین حتی در صورتی که موضوع اصلی سخن، انتقاد از مخاطب باشد، نخست لازم است به نقطه یا نقاط مثبتی اشاره شود.

- ستایش افراطی مخاطب: از موانع ارتباطی است. همان‌گونه که انتقاد گزنده، مانع برقراری ارتباط مؤثر است، ستایش افراطی مخاطب نیز گاه مشکل‌ساز است. چرا که مخاطب

احساس می کند ستایش فراتر از حد او، نوعی مجامله و چاپلوسی، یا ابرازی برای فریب و اغفال و در نتیجه وادار کردن وی به پذیرش یک کار یا مطلب است. از این روی، بسیاری از افراد، در برابر ستایش خود، حالت تدافعی می گیرند.

- گفت و گوی آمرانه و منفعلانه نیز از موانع ارتباطی است. از نظر چگونگی برقراری ارتباط و گفت و گو، افراد را می توان به سه گروه تقسیم کرد: نخست، انسان های «پرخاشگر» و متکبر که در سخنان خود پیوسته اذدستور، تهدید، ارباب و تحقیر، وادار سازی از طریق استدلال، سخنرانی، یا بحث کردن استفاده می کنند، نیازها و تمایلات خود را همیشه حق و مهمتر از نیازها و خواسته های دیگران می دانند و برای شخصیت مخاطب، ارزشی قائل نیستند. افراد «منفعل اند» که شخصیت خویش را بی ارزش می شمارند و خواسته ها و نیازهای خود را از خواست و نیاز دیگران، بی اهمیت تر می پندارند. آنان معمولاً با صدایی ملایم سخن می گویند و با تبسم های زیاد و انفعالی، خودداری از تماس چشمی و عذرخواهی فروان از سخنان خود بیشتر شنونده حرف های دیگرانند و در سخن خود نیز، متکی به رای آنان. گروه سوم افراد قاطع اند که با احترام به حقوق دیگران، خواسته های خود را نیز با قاطعیت همراه با آرامش و ادب بیان می نمایند. براساس توضیحات داده

شده جهت ارتباط مؤثر در گفتگو، نه آمرانه و نه منفعلانه، بلکه باید با قاطعیت و احترام صحبت نمود.

- خودنمایی و فضل‌فروشی در سخن ارتباط مؤثر را غیرممکن می‌سازد، زیرا برای مخاطب، این احساس را پدید می‌آورد که گوینده، خود را از نظر سطح دانش و خرد یا پایگاه اجتماعی، در مقامی برتر و مخاطب را فردی کم‌خرد و فرودست می‌داند و این موجب رنجش وی می‌گردد.

- مجادله یا جروب‌های بی‌حاصل، از موانع مهم ارتباط گفتاری موثر است. این کار که غالباً ناشی از خود بزرگ‌بینی و برتری‌جویی و به هدف محکوم کردن و شرم‌نده ساختن مخاطب است، وی را نیز به جدال و لجبازی می‌کشاند و با سلب احترام متقابل، ادامه ارتباط را دچار مشکل می‌سازد.

- پرسشگری منفی یا استفاده از پرسش‌هایی نادرست، غیرمفید یا به انگیزه‌های ناسالمی که مطرح می‌شوند، فرآیند ارتباط را نیز، دشوار می‌سازند.

- قضاوت کردن یعنی آن شما ارزش‌های ذهنی خود و باورها و عقایدتان را به طرف دیگر رابطه تحمیل کنید. قضاوت کنید که اقدام طرف مقابل خطا است و شما نظر درستی دارید و در موفقیت مشابه بهتر رفتار می‌کردید.

- قطع کردن صحبت دیگران و خود را غالب کردن، سبب دلخوری و دلسردی طرف مقابل رابطه می‌شود. چرا که او احساس می‌کند نادیده گرفته شده است و به او بی‌احترامی شده است صحبت دیگران را قطع نکنید حتی اگر احساس می‌کنید حرفشان کاملاً بی‌ربط است بگذارید حرفشان را تمام کنند و یا مکث کنند آن وقت نظرتان را بگویید.
- مسخره کردن طرف مقابل نه تنها سبب قطع رابطه می‌تواند سبب واکنش‌های تند و شدید شود فکر می‌کنم فقط افرادی که در رابطه کم می‌آورند و ضعف ارتباطی دارند شروع به تمسخر طرف مقابل رابطه می‌کنند به خصوص در برابر جمع از مسخره کردن یکدیگر پرهیز کنید.
- مشکلات مربوط به زبان و لهجه در خود را با تمرین اصلاح نموده و سعی نمایید در صورت آن که مخاطب با زبان و لهجه با شما صحبت نمود، وی را قضاوت و پیش داوری نکنید.
- جالب نبودن بحث برای هریک از طرفین سبب گوش ندادن به سخنان یکدیگر و قطع ارتباط می‌گردد.
- تسلط اندک هریک از طرفین در پردازش و تجزیه و تحلیل مطالب که ناشی از توان اندک برای اندیشیدن است. نیز از جمله سدهای ارتباطی است.

- فقدان یا کمبود شدید انگیزه برای دنبال کردن بحث، درطرفین باعث می‌گردد که تلاش مناسبی برای انتقال و دریافت پیام صورت نگیرد.
- ناتوانی یا کم‌توانی در قدرت بیان یا نگارش در خود را اصلاح نمایید چون در غیر این صورت این عامل از قدرت شما در برقراری ارتباط می‌کاهد .
- حجب و حیا یا دخالت عواطف و هیجان‌ها در کار نیز سبب می‌گردد که نتوانیم به درستی ارتباط برقرار کرده و پیام خود را انتقال دهیم.
- ترس ضمنی از یکدیگر به هر دلیل از جمله نداشتن وجوه مشترک و همدلی و یا پیشرفت ارتباط به شکل مناسب سبب قطع ارتباط می‌گردد.
- نقش گروه‌های غیررسمی و اعمال نفوذ آنان از پشت صحنه سبب اخلاف در برقراری و روند مناسب ارتباطی می‌گیرد.
- تجربه‌های قبای افراد در خصوص موضوع مورد بحث از جمله عادات آن‌ها به تعبیرهای متفاوت از موضوعات واحد منجر به داشتن پیش‌داوری و یا پیش‌زمینه در افراد گردیده که مغل ارتباط ارتباط موثر است .
- ملاحظات سیاسی، مسلکی و عقیدتی گاهی سبب عدم برقراری ارتباط می‌گردد .
- از تعارض و تضاد اجتناب کرده و برای ارتباط به دنبال آرامش باشید.

- تلقی بحث به عنوان صحنه‌ای سرشار از برد و باخت و ترس از شکست در این مبارزه سبب به نتیجه نرسیدن ارتباط موثر می‌گردد.
- احساس فشار زمان یا نوعی فشار درونی یا خارجی مبنی بر این که باید هر چه زودتر گفتگو یا ارتباط به پایان برسد نیز از موانع ارتباطی است.
- تفاوت پایگاه اجتماعی طرفین در ارتباط و مقاومت‌های مربوط به آن سبب می‌گردد که طرفین امکان مساوی برای برقراری ارتباط را در نظر نگیرند و ارتباط شکست بخورد.
- فقدان بازخورد سبب کندی و توقف ارتباط و نرسیدن ارتباط به جایگاه مناسب می‌گردد.
- قضاوت ارزشی هریک از هر یک طرفین از جمله ملاحظات هر کدام و انتظارات آنان از یکدیگر نیز از جمله عواملی است که سبب قطع ارتباط موثر می‌گردد.

ارتباط مؤثر:

به طور خلاصه می‌توان گفت که «ارتباط مؤثر» (Effective Communication) یعنی دیگران ایده‌ها و مفاهیم مد نظر شما را کاملاً دریابند و به آن‌ها عمل کنند. همچنین این ارتباط یعنی شما می‌توانید به درستی پیام طرف مقابل را بشنوید، درک کنید و به آن

واکنش نشان دهید. ارتباط موثر فقط به معنای درک اطلاعات نیست. این ارتباط زمانی شکل می‌گیرد که بتوانید احساسات و مفاهیم پشت این اطلاعات را درک کنید. در برقراری ارتباط معمولاً دو نفر با یکدیگر صحبت می‌کنند و تا زمانی که نوبت صحبتشان بشود فعالانه به یکدیگر گوش می‌دهند.

ویژگی‌های ارتباط مؤثر:

- تنها وسیله انتقال اطلاعات بین افراد می‌باشد.
- تنها راه نشان دادن احساسات به دیگران است.
- بهترین راه تصحیح سوء تفاهم‌ها است.
- پیش شرط هر نوع آموزش موثر و در نتیجه لازمه رشد یک اجتماع است.

تکنیک‌های برقراری ارتباط مؤثر با دیگران:

برای این‌که فرصت‌های زندگی را از دست ندهید می‌توانید با کمک تکنیک‌های مختلف توانایی برقراری ارتباطی موثر را در خود افزایش دهید. در اینجا ما به ساده‌ترین و کارآمدترین تکنیک‌های برقراری ارتباط موثر می‌پردازیم:

۱. لبخند حقیقی بزنید: برخی از افراد در شروع برقراری ارتباط لبخندی مصنوعی به لب دارند. درست است که خوش‌رویی در ایجاد رابطه‌ای اثربخش موثر است اما اگر لبخندتان مصنوعی باشد نتیجه عکس می‌دهد. تغییر حالت‌های چهره پیام‌های مختلفی در ذهن انسان‌ها ایجاد می‌کند. پس به عنوان اولین تکنیک بهتر است در شروع ایجاد ارتباط لبخندی واقعی بزنید تا دیگران حس مثبت شما را دریافت کنند. همچنین در نظر بگیرید که اگر لبخند بزنید اما ارتباط چشمی برقرار نکنید پیام انتقالی شما یعنی لبخندی از سر اجبار زده‌اید.

خیلی مهم است که نشان دهید برای دیگران احترام قائل هستید و رفتاری صادقانه دارید. به خاطر داشته باشید که رفتارهای صادقانه از کلامی که به زبان می‌آورید اهمیت بیشتری دارند. اگر واقعا این ارتباط را نمی‌خواهید بهتر است لبخند نزنید. این کار از ظاهرسازی بهتر است.

۲. سؤالات درست پرسید: برای این که طرز تفکر و مفهوم کلام دیگران را بهتر درک کنید از آن‌ها سؤال پرسید. پرسش باعث افزایش یادگیری شما و همچنین درک بیشترتان خواهد شد. سعی کنید سؤالات کوتاه پاسخ مطرح نکنید زیرا چنین سؤالاتی عموماً پاسخ‌های کلی دارند و عاری از اطلاعات جزئی هستند. در نتیجه به شما کمکی نمی‌کنند. می‌توانید با

عبارت‌هایی مثل «درست است که می‌گویند ... ؟» به جواب‌های روشنی برسید. در حین پرسش سعی کنید کنجکاوی نکنید بلکه نشان دهید که می‌خواهید عمق مطلب را بیشتر درک کنید. حسن دیگر سؤال این است که با استفاده از آن مکالمه را طولانی‌تر می‌کنید و فرصت‌های بیشتری برای ایجاد ارتباط کلامی و غیرکلامی خواهید داشت.

۳. فعالانه گوش دهید: زبان بدن‌تان را با خود همراه کنید و فعالانه به صحبت‌های طرف مقابل گوش دهید. برخی از رفتارها کمک می‌کند بیشتر این پیام را برسانید. مثلاً می‌توانید کاملاً به سمت شخص گوینده برگردید، در چشم‌های او نگاه کنید و به طور کامل با آنچه می‌گوید ارتباط بگیرید. طرف مقابل شما به تمامی حرکات‌تان دقت می‌کند پس شما باید به تمام صحبت‌های او با دقت گوش کنید و نشان دهید که تک‌تک کلماتش را شنیده‌اید. برای تقویت این رفتار می‌توانید با گفتن جملاتی به ادامه مکالمه کمک کنید. همچنین اگر گوینده سؤالی مطرح کرد پاسخ مرتبط و روشنی بدهید.

۴. به افراد توانا در برقراری ارتباط توجه کنید: برخی افراد در برقراری ارتباط موثر مهارت بسیار خوبی دارند. به‌طوری که در هر محیطی و با هر کسی می‌توانند روابطی اثربخش شکل دهند. دقت به رفتار و گفتار این افراد در نوع برقراری ارتباط آتی شما تاثیرگذار خواهد بود. سعی کنید نکاتی را که آن‌ها رعایت می‌کنند و همچنین نحوه شروع مکالمه‌هایشان را به

خاطر بسپارید. مسلم است که هر جمعی رفتار مخصوص به خود را می‌طلبد اما شما می‌توانید تمرین کنید و این الگوها را در محیط‌های مشابه به کار بگیرید.

۵. بازخورد بدهید و بگیرید: سعی کنید به صحبت‌های گوینده بازخورد بدهید چون این کار نشان می‌دهد که در طول صحبت‌های او، فارغ از این که موافق بودید یا مخالف، به او گوش کرده‌اید. بازخورد شما باید نشان دهد که به طرف مقابل و گفته‌هایش اهمیت داده‌اید و پاسخی متناسب با آن‌ها ارائه کنید.

همچنین باید به بازخوردهای او دقت کنید که آیا درک درستی از کلام شما داشته است یا خیر. اگر از صراحت کلامتان مطمئن نبودید می‌توانید از شنونده سؤالی بپرسید و از نوع پاسخ او بدانید که آنچه گفته‌اید کافی بوده یا نیاز است بیشتر توضیح دهید. مواقعی که تصمیم می‌گیرید بدون در نظر گرفتن نظرات طرف مقابل کار خودتان را انجام دهید ارتباط موثر به مشکل برمی‌خورد زیرا نمی‌خواهید بشنوید یا بازخورد بگیرید و در برابر تکنیک‌های متقاعد سازی مقاومت می‌کنید.

۶. آرام باشید و استرس را دور کنید: در طول مکالمه‌های حساس و پراشتهاپ اگر امکانش فراهم بود کمی راه بروید و نفس عمیق بکشید. این کار به شما کمک می‌کند که آرام شوید و استرستان را کم کنید. انجام این فعالیت‌ها خیلی بهتر از عصبانی شدن و از دست دادن

کنترل رفتار است. مخصوصا اگر در محیط کار هستید این نکته را در نظر داشته باشید که نباید کنترل امور از دستتان خارج شود.

اگر شدیدا تحت فشار بودید و به هیچ وجه نتوانستید خود را آرام کنید بهتر است که محل را ترک کنید و به خودتان فرصت بدهید تا به حال طبیعی برگردید. البته باید بگوییم که این واکنش‌ها بیشتر در مکالمه‌های آنلاین امکان‌پذیر است تا جلسات حضوری. چون به راحتی می‌توانید صفحه چت را ببندید و کمی بعد دوباره بازگردید.

در برخی مواقع اگر با طرف مقابل به حد کافی راحت بودید می‌توانید از احساسات خود بگویید و از او بخواهید که به شما فرصتی برای نفس تازه کردن و آرام شدن بدهد.

۷. احساس همدلی داشته باشید: برای این‌که با دیگران همدل شوید لازم است افکار و احساسات دیگران را کنار بگذارید و احساس فعلی را با کلام و زبان بدنتان نشان دهید. این یعنی اگر طرف مقابل شاد و هیجان‌زده است شما هم همین‌طور هستید و اگر ناراحت و غمگین است شما هم نمی‌توانید شاد باشید.

اگر کسی که با او ارتباط موثر دارید خشم زیادی را در خود احساس می‌کند رفتار درست این است که راهی برای کاهش این عصبانیت پیدا کنید چون با این روش بهتر بتوانید منظور

یکدیگر را درک کنید. در مجموع مهارت همدلی یعنی بدون هیچ توضیحی همان احساسی را تجربه کنید که طرف مقابل در آن لحظه دارد.

۸. همواره مطالعه کنید: گفتیم که یکی از روش‌های برقراری ارتباط نوشتن است. برخی از افراد در نوشتن پیام‌ها مشکل دارند و منظورشان را پیچیده می‌نویسند. همین مسئله باعث می‌شود که نتوانند به خوبی ارتباط برقرار کنند.

یکی از موثرترین تکنیک‌ها برای پرورش این مهارت، مطالعه کتاب‌هایی است که نویسندگان توانایی ایجاد ارتباط موثر خیلی خوبی دارند. خواندن این مطالب ابزاری قدرتمند برای تقویت مهارت ارتباطی شما است.

همچنین مطالعه کردن و استفاده از بهترین روش‌های مطالعه به شما در ایجاد روابط موثر کلامی نیز کمک می‌کند زیرا با مطالعه اطلاعات خود را افزایش می‌دهید و اعتمادبه‌نفس خوبی برای تشکیل روابط به دست می‌آورید. به این ترتیب در زمینه‌های مختلف صاحب‌نظر خواهید بود و دایره دوستانتان را افزایش می‌دهید.

در کنار مطالعات عمومی، اگر هدف مشخصی دارید به صورت تخصصی موضوعی مرتبط با هدفتان مطالعه کنید. این کار مسیر شما را برای برقراری ارتباط با افراد حرفه‌ای در آن

حوزه هموار می‌کند. خواندن مطالب گوناگون مهارت مطالعه دروس حفظی را نیز تقویت می‌کند.

۹. در انتخاب کلمات دقت کنید: کلماتی که به زبان می‌آورید می‌توانند همدلی و همبستگی شما یا فقدان هردوی آن‌ها را بیان کنند. همین کلمات هستند که بین حرف زدن و ارتباط برقرار کردن تفاوت ایجاد می‌کنند. قدرت کلمات را دست کم نگیرید. گاهی انتخاب حتی یک کلمه درست می‌تواند شانس موفقیت شما را به میزان چشمگیری افزایش دهد.

اگر در جمله‌بندی‌هایتان به جای استفاده از «من» عبارت «ما» را به کار ببرید حس هم‌نوعی زیادی در طرف مقابل ایجاد می‌کنید. انسان‌ها همواره به دنبال وجه اشتراک با یکدیگر هستند. بنابراین اگر در حین برقراری ارتباط به دیگران نشان دهید که با هم و شبیه هم هستید ارتباطی که شکل می‌گیرد موثرتر و بادوام‌تر خواهد بود. البته در نظر داشته باشید که اگر درباره مسئولیت‌هایتان حرف می‌زنید فقط به خودتان اشاره کنید و دیگران را حتی در کلام در انجام وظایف خودتان شریک نکنید. چون این نوع جمله‌بندی در آن‌ها احساس خطر ایجاد می‌کند و ترجیح می‌دهند از شما دور شوند.

۱۰. خودتان را علاقه‌مند نشان دهید: تلاش کنید، کلام یا زبان بدن یا نوشته‌هایتان حاکی از علاقه شدید شما به مکالمه باشد. بخشی از ارتباط موثر شنیدن فعالانه است اما این تمام

ماجرا نیست. شما باید این تمایل را چه در ظاهر و چه در جمله‌های خود بروز دهید. سعی کنید همواره در طول صحبت‌ها ارتباط چشمی را در حد معمول حفظ کنید و در موقعیت‌های مناسب سؤال‌های درست مطرح کنید.

به چیزهایی که برای طرف مقابل مهم است اشتیاق نشان دهید. به طور مثال اگر او به موضوع فوتبال علاقه دارد و ماجرای فوتبالی را با شوق برایتان توضیح می‌دهد شما هم خود را مشتاق نشان دهید و با او همراه شوید. این کار به تداوم روابط موثر شما کمک شایانی خواهد کرد.

۱۱. شوخ‌طبع باشید: شوخ‌طبعی می‌تواند ابزاری مفید در برقراری ارتباط موثر باشد. وجود آن باعث از بین رفتن جو متشنج می‌شود و به دیگران کمک می‌کند در موقعیت‌های ناپایدار آرام باشند و از جنبه‌های مختلف به یک موضوع بنگرند.

این نکته را در نظر داشته باشید که شوخ‌طبعی برای هر موقعیتی مناسب نیست و همچنین نباید به عنوان ابزاری برای تمسخر دیگران به کار گرفته شود. این روش صرفاً زمانی کاربرد دارد که بخواهید در طرف مقابل حس آرامش ایجاد کنید یا او را از حال و هوای غمگین بیرون بیاورید.

۱۲. به زبان بدنتان توجه کنید: شما در حین مکالمه با دیگران به زبان بدنشان توجه می کنید چون می خواهید پیامی از آن دریافت کنید. پس بهتر است روی زبان بدن خودتان هم تمرکز کنید و بدنتان را با کلمات خود همراه کنید. در واقع اگر می خواهید شما را بشنوند و به شخصیتان احترام بگذارد باید در رفتارشان هم آنچه را در کلام می گویند به نمایش بگذارید.

۱۳. تایید کنید: وقتی کس دیگری در حال صحبت است مسئولیت ایجاد تداوم در تعامل با شماست. بسیاری از افراد در طول صحبت های طرف مقابل به پاسخ بعدی خود می اندیشند و به این ترتیب بیش از نیمی از صحبت ها را نمی شنوند چون شدیداً مشغول جمله سازی هستند. در ایجاد ارتباط موثر هر دو طرف نیاز دارند که شنیده و درک شوند. به عنوان یک شنونده باید به مخاطب نشان دهید که حرف هایش را شنیده اید.

۱۴. پرحرفی نکنید: حتماً تا به حال با کسانی مواجه شده اید که شیفته صدای خودشان هستند و برای طرح یک موضوع زمان زیادی را صرف توصیف حاشیه های آن می کنند. این نوع مکالمه قدرت تحلیل را از طرف مقابل می گیرد چون بیشتر انرژی او صرف تشخیص اصل مسئله از میان انبوهی از اطلاعات غیر مفید می شود.

اگر می‌خواهید که منظورتان را واضح بیان کنید باید کلامتان حاوی اطلاعات و پیامی باارزش باشد و شنونده بدون نیاز به تحلیل، منظورتان را درک کند. این کار مهارتی است که نیاز به تمرین دارد و اگر بتوانید آن را پرورش دهید در برقراری ارتباط موثر نیز موفق‌تر عمل خواهید کرد.

۱۵. با ایجاد ارتباط موثر ارزش خلق کنید: حالا تقریباً تمام مهارت‌های لازم را برای برقراری یک ارتباط موثر دارید. پیش از این گفتیم که باید صداقت شما از روی رفتار و کلامتان مشخص باشد. اگر مهربان و راستگو باشید دیگران هم همین رفتار را با شما خواهند داشت و برایتان احترام قائل می‌شوند. کسانی که به مهارت برقراری ارتباط موثر تسلط دارند می‌دانند که این مهارت تا چه حد می‌تواند روی موفقیت آن‌ها تاثیرگذار است. چون پس از اولین مراحل آشنایی دیگر لازم نیست برای انتقال پیام تلاش زیادی کنند، به زبان مشترک می‌رسند و به سرعت مفاهیم را به یکدیگر انتقال می‌دهند.

استفاده از روابط موثر برای ساختن روابطی به کار می‌رود که صادقانه و محکم و پایدار باشند. البته این همیشگی نیست و ما گاهی حتی برای تخفیف گرفتن هم از تکنیک روابط موثر استفاده می‌کنیم اما عمده کاربرد این مهارت برای بیان ایده‌ها و ساخت یا بهبود چیزی ارزشمند است.

۱۶. در شبکه‌های اجتماعی فعالیت کنید: یکی از تمرین‌های مناسب برای پرورش مهارت برقراری ارتباط موثر این است که در شبکه‌های اجتماعی درباره عقاید، تجربه‌های منحصر به فرد و درس‌هایی که از آن‌ها گرفتید صحبت کنید و بدون مرز با همه انسان‌ها به اشتراک بگذارید.

درباره اشتباه‌هایتان و این‌که چطور آن‌ها را مدیریت کردید حرف بزنید. سپس توضیح دهید که این اتفاق چه تاثیری روی شخصیت شما و دیدگاهتان گذاشته است. این کار باعث می‌شود که به بقیه و همچنین خودتان یادآوری کنید تنها نیستید و این ارتباط به شکلی صادقانه و درست شکل می‌گیرد. مزیت دیگر این کار افزایش ریسک‌پذیری شماست چون در این حالت خود را در معرض قضاوت دیگران قرار می‌دهید و البته می‌توانید با انواع دیدگاه‌ها آشنا شوید. این نکته کمک می‌کند که مهارت تفکر انتقادی و همچنین در مراحل بالاتر تفکر استراتژیک را در خود پرورش دهید.

۱۷. سکوت کنید: یکی از بهترین روش‌ها برای برقراری ارتباطی موثر سکوت کردن است. وقتی شما سکوت می‌کنید طرف مقابل تلاش می‌کند این سکوت را بشکند و شروع می‌کند به حرف زدن. در خلال این صحبت‌ها گاهی نکاتی را یاد می‌گیرید که اگر ساکت نبودید

هرگز آن‌ها را یاد نمی‌گرفتید. یکی از انواع مهارت گوش دادن فعالانه نیز سکوت کردن است.

۱۸. از گفتن کلمات اضافه اجتناب کنید: برخی افراد برای این‌که بین جمله‌هایشان فاصله ایجاد نشود از کلمات و جملات اضافی مانند: «در واقع، در حقیقت، ام، بعد، بنابراین و...» استفاده می‌کنند. برای این‌که دریابید شما هم این عادت را دارید یا خیر در طول یک مکالمه صدایتان را ضبط کنید. وقتی به حرف‌هایتان گوش می‌دهید آن موقع است که این کلمه‌ها و عبارت‌ها را می‌شنوید. این لغات ارزشی ندارند و اگر نباشند تاثیر کلامتان را بیشتر می‌کنند. برای تمرین می‌توانید یک‌بار همین مکالمه را با حذف عبارت‌های اضافی بگویید و ضبط کنید و تاثیر آن را ببینید.

واقعیت این است که طرف مقابل شما برای این‌که درک بهتری از مفهوم کلامتان داشته باشد نیاز به فرصت دارد و اگر این فرصت را به او ندهید دچار کج‌فهمی خواهد شد. پیشنهاد ما این است که به جای هرکدام از این جمله‌های اضافه سکوت کنید. مکث به شدت اثربخشی کلامتان را افزایش می‌دهد.

۱۹. اسم طرف مقابل را بیان کنید: نشان دهید که اسم طرف مقابل را به خاطر سپرده‌اید و در موقعیت‌های درست آن را به کار ببرید. این کار ارتباط شما را غنی‌تر می‌کند زیرا این پیام

را می‌رسانید که برای او ارزش قائل هستید. به این ترتیب او نیز راغب می‌شود که این ارتباط را ادامه دهد.

اگر طرف مقابل هر بار که شما را می‌بیند اسمتان را بپرسد این پیام را می‌رساند که شما برای او به اندازه حفظ کردن یک اسم هم ارزش ندارید.

۲۰. اطلاعات اضافه ندهید: سعی کنید در طول مکالمه‌هایتان اطلاعات بیش از حد ندهید چون مغز انسان در لحظه می‌تواند مقدار اطلاعات محدودی را دریافت و پردازش کند. اگر حجم اطلاعات را افزایش دهید میزان درک طرف مقابل کاهش خواهد یافت. این که انسان مطلعی هستید و خیلی از نکات را می‌دانید عالی است اما برای برقراری یک ارتباط موثر باید شنونده را در نظر بگیرید. اطلاعاتی که درک نشوند ارزشی نخواهند داشت بنابراین سعی کنید تا جایی که به مفهوم کلام ضربه نمی‌خورد درباره اطلاعات اصلی صحبت کنید.

هیچ کدام از این نکات تضمین نمی‌کنند که حتما به خواسته خود از یک ارتباط می‌رسید. اما مهم است بدانید که روابط شما با کمک این تکنیک‌ها تداوم بیشتری پیدا می‌کنند و در طول مدتی که با طرف مقابل در ارتباط هستید اگر هدفمند و درست رفتار کنید به خواسته‌هایتان خواهید رسید. اگر از همان ابتدا فقط به اهدافتان بیندیشید صداقت رفتاری و کلامی خود را از دست می‌دهید و طرف مقابل می‌تواند عدم صداقت را در رفتار و

حالت‌های چهره شما تشخیص دهد. پس برای رسیدن به موفقیت در ابتدای کار بهتر است

این تکنیک‌ها را تمرین کنید و آن‌ها را در تمامی روابط مهم خود به کار بگیرید.

چگونه سوال کنیم؟

اهداف سوال کردن:

۱. سوال کردن وسیله خوبی برای جمع‌آوری اطلاعات است.
۲. سؤال کردن به فرد راوی نشان می‌دهد که شما به صحبت‌های او گوش می‌دهید.
۳. سؤال کردن روشی است برای آنچه که اگر جز به حالت سؤال مطرح می‌کردید، حالت نصیحت و یا درس پیدا می‌کرد.

روش پرس‌وجو:

می‌توانید حین برقراری ارتباط با طرح چند سؤال از احساس و اندیشه طرف مقابل آگاه شوید. سعی نمایید از او بخواهید که احساسات منفی خود را بیشتر توضیح دهد. این همان چیزی است که بسیاری از اشخاص در ابراز آن تردید دارند. مخصوصاً آن‌ها را تشویق کنید تا اگر از شما ناراحتی و دلخوری دارند ابراز نمایند.

برای اغلب اشخاص، ابراز علنی خشم و ناراحتی دشوار است. نمی‌خواهند بپذیرند که احساس رنجش دارند و اینجاست که شیوه پرس‌وجو بسیار مهم است. با این کار طرف مقابل را مستقیماً دعوت می‌کنید تا از شما انتقاد کند و ناراحتیش را ابراز نماید.

به چند نمونه درمورد پرس‌وجو توجه کنید :

✓ آیا از من عصبانی هستی؟

✓ ممکن است توضیح بدهی که چه کار من بیشتر تو را ناراحت می‌کند؟

✓ ممکن است بگویی در مورد من چه فکری می‌کنی؟

✓ آیا مغرورانه و به نفع خودم حرف می‌زنم؟

پس از استفاده از روش پرس‌وجو، باید آماده از برخورد همدلانه و روش خلع سلاح باشید، در غیر این صورت نتیجه برعکس خواهد بود .

روش خلع سلاح چیست؟

دشوارترین و درضمن موثرترین مهارت درگوش دادن و پاسخ دادن، استفاده از روش خلع سلاح است. در این روش حتی اگر با مجموعه سخنان فرد مقابل موافق نیستید، درگفتار او حقیقتی می‌یابید و آن را تایید می‌کنید. این روش تاثیری آرام‌بخش دارد و فرد مقابل نسبت

به شما احساس خوبی پیدا می کند و در نتیجه با آمادگی بیشتری پذیرای حرف های شما خواهد بود.

روش برخورد همدلانه:

منظور از برخورد همدلانه این است که خود را به جای دیگران بگذرید و از دریچه چشم آنها به موضوع نگاه کنید. همدلی هم در اندیشه و هم در احساس وجود دارد. در برخورد همدلانه احساس مشترک ایجاد می کنیم و لزوماً نباید با طرف مقابل موافق باشیم و یا به میل او رفتار کنیم.

همدلی در اندیشه یعنی اینکه افکار طرف مقابل را درک کنیم و به او نشان می دهیم که طرز فکرش را می دانیم. یکی از راه همدلی در اندیشه، تکرار سخنان طرف مقابل است. مثلاً به او می گوییم مثل این که منظورت این است که ... و یا بگوییم: به نظر می رسد که می خواهی بگویی.....

همدلی در احساس یعنی به طرف مقابل نشان دهیم که احساس او را درک می کنیم و می پذیریم. مثلاً می گوییم: از این که تو را منتظر گذاشتم عصبانی هستی؟ بله، می فهمیم انتظار کشیدن سخت است و آدم را عصبی و کلافه می کند.

مهارت‌های ابراز وجود:

در برقراری ارتباط خوب، احساسات خود را باید آشکارا ابراز نماییم. البته منظور این نیست که هر احساس و عقیده ای را با هر شکل و روشی ابراز کنیم، به عنوان مثال اگر از کسی متنفر و خشمگین هستیم، سر او فریاد بزنیم و با کلمات زشت به او ابراز تنفر کنیم. جهت ابراز وجود صحیح به شکل زیر رفتار کنید:

- بگویید: عصبانی هستم. • نگویند: تو مرا عصبانی کردی.
- بگویید: ناراحتم. • نگویند: تو مرا ناراحت کردی.
- بگویید: مورد بی‌اعتنایی واقع شدم. • نگویند: توبه من بی‌اعتنایی کردی.

آرزوها و خواسته‌های خود را هم می‌توانید با عباراتی از این قبیل انتقال دهید:

✓ واقعاً دلم می‌خواهد این مساله را حل کنیم و به هم نزدیکتر شویم.

✓ دلم می‌خواهد سعی کنی منظور مرا بفهمی.

در برقراری یک ارتباط مؤثر پس از به کارگیری مهارت‌های ذکر شده، در نهایت از روش بازخورد جهت تکمیل و ادامه ارتباط استفاده می‌شود، در غیر این صورت ممکن است ادامه ارتباط امکان‌پذیر نباشد.

بازخورد همان پاسخ فرستنده، گیرنده به یکدیگر است.

برای بازخورد دادن، آنچه را که گوینده گفته است تکرار نموده و یا با عباراتی دیگر بازگو نمایید. می‌توان عین همین کار را در مورد احساسات نهفته در پشت کلام راوی نیز انجام داد.

بعد از بازخورد دادن مکث کنید و به گوینده فرصت دهید تا واکنشی نسبت به بازخورد شما نشان دهد. نشانه این که شما به درستی بازخورد داده اید این است که فرد مقابل سرش را به علامت تایید تکان می‌دهد و یا می‌گوید بله، درست است و

عوامل کمک کننده به برقراری ارتباط مؤثر:

جهت برقراری ارتباط مؤثر و با هدف ادامه ارتباط با فرد مورد نظر می‌توان از تکنیک‌های زیر استفاده نمود .

- گشایش سخن: تشویق فرد مقابل به صحبت درمورد خودش می‌باشد.

مثال: شما به چه چیزی فکر می‌کنید؟

- سوالات باز پاسخ: در موارد قبلی توضیح داده شده است.

- گوش دادن فعالانه: در مورد قبلی توضیح داده شده است.

- روشن سازی: زمانی که گفته‌های فرد مقابل مبهم است، یا توضیحات کافی نیست، با

استفاده از این روش می‌توان جزئیات بیشتری از گفته‌های مخاطب به دست آورد.

مثال : منظور شما از این حرف این است که ...

- انعکاس: منعکس کردن تمام یا بخشی از گفتار فرد مقابل در قالب کلمات خودش به

طوری که او تشویق به گویایی بیشتر و تفکر درباره موضوع مورد بحث کند. این روش دو

فایده دارد، یکی این که فرد شنونده اطمینان حاصل می‌کند که گفته فرد گوینده را

درست فهمیده است و دیگر این که گوینده سخن مطمئن می‌شود که شنونده به گفته-

های او دقیقاً گوش می‌دهد.

مثال : فکر می‌کنم که ضعف اعصاب دارم.

- سازماندهی: با سازماندهی خطمشی و چگونگی اجرای جلسه ارتباط مشخص می‌شود. در

سازماندهی، اهداف جلسه، نقش طرفین ارتباط و مقررات جلسه مانند رعایت وقت

مشخص می‌شود.

• مشاهده کردن: در جریان ارتباط باید به واکنش‌ها، حالات چهره، قیافه و حرکات بدنی

فرد مقابل توجه نمود زیرا بسیاری از واکنش‌های غیرکلامی مانند لرزش صدا و اندام‌ها،

رنگ‌پریدگی، نحوه نگاه کردن و

• نشانه‌ای از حالات هیجانی و افکار فرد می‌باشد. آنچه که مشاهده می‌شود باید برای فرد

مقابل بیان شود این امر موجب می‌شود که فرد دریابد که تمام رفتارهایش مورد توجه

است.

• مثال: فردی که موقع صحبت ناخن‌هایش را می‌خورد به او بگوییم: می‌بینم که ناخن-

هایتان را می‌خوید؟ یا شما از چیزی عصبانمی هستید؟

• بیان احساسات: در این مهارت، برداشت‌های عاطفی از گفته‌های طرف مقابل، به وی

منتقل می‌شود و عواطف و احساسات فرد مقابل مورد توجه قرار می‌گیرد.

مثال: فکر می‌کنی امروز بهتر از قبل هستی؟

• ربط دادن مطالب: در این تکنیک، ارتباط غیرمنطقی در طول رابطه مورد بررسی قرار

می‌گیرد. مثلاً ممکن است توسط گوینده صحبت دو مطلب غیرمرتبط به هم ربط داده

شود که فرد شنونده می‌پرسد: اجازه بدهید، نمی‌فهمم که چطور الف و ب با هم ارتباط

دارند، لطفاً به من کمک کنید تا ارتباط این دو را بفهمم.

• هدایت کردن : در این روش، فرد شنونده ارتباط را در جهت رسیدن به اهداف تعیین

شده هدایت می‌کند. با اقداماتی نظیر پذیرش و نشان دادن علاقه، می‌توان فرد مقابل را

جهت ادامه صحبت‌هایشان ترغیب کرد. این کار را می‌توان با گفتن کلماتی نظیر: بله،

متوجه شدم، خب، دیگر چه شد و یا با تکان دادن سر و ... انجام داد.

• سکوت: گاهی در جریان ارتباط، اگر سکوت ایجاد می‌شود باید با آن برخورد صحیح

شود. به وجود آمدن سکوت نباید موجب نگرانی شود و نباید آن را مانع برقراری ارتباط

بدانیم. ایجاد سکوت گاهی به فرد گوینده صحبت اجازه فکر کردن و یا تخلیه هیجانات

مانند گریه کردن و ... می‌دهد. معمولاً فرد پس از مکث کوتاهی به سخنان خود ادامه

می‌دهد ولی اگر سکوت طولانی شد شنونده صحبت می‌تواند سکوت را بشکند و بهتر

است از طرف مقابل بپرسد: به چه چیزی فکر می‌کنید؟

• تقویت مثبت: نوعی رفتار از سوی شنونده است که فرد گوینده صحبت را به ادامه گفتگو

و این که هر چیزی را با فرد شنونده در میان بگذرد، ترغیب می‌کند، به عبارتی نوعی

پاداش برای تقویت رفتار فرد گوینده است.

مثال: متشکرم که در این مورد برایم توضیحاتی دادید.

• رویارویی: به منظور آشکار کردن طفره رفتن‌ها و افکارهای فرد مقابل، می‌توان از این مهارت استفاده کرد. رویارویی در واقع نوعی تاکید بر واقعیت‌ها توسط فرد شنونده است و زمانی به کار می‌رود که مشخص شود فرد گوینده، در مورد یا موقعیتی تعبیر اشتباه دارد و همچنین زمانی که بین گفته‌های بیمار و رفتارهای او همخوانی وجود نداشته باشد از این تکنیک می‌توان استفاده کرد.

مثال: فرد گوینده صحبت عصبانی است اما می‌گوید: من عصبانی نیستم.

فرد مقابل: شما می‌گویید عصبانی نیستید ولی چهره شما چیز دیگری را نشان می‌دهد.

• تشویق به توصیف ادراکات: در این روش، از گوینده صحبت خواسته می‌شود که ادراکات خود را توصیف کند. این امر موجب می‌شود که فرد برداشت خود را از موقعیت‌ها و یا وقایع بیان نماید که هم از ترس و اضطراب فرد گوینده کاسته می‌شود و هم فرد شنونده با عقاید و احساسات طرف مقابل بیشتر آشنا می‌شود.

• خلاصه کردن: جمع‌بندی یا خلاصه کردن در پایان جلسه ارتباط از این جهت مفید است که فرد شنونده مطمئن می‌شود که آنچه که شنیده است، همان چیزی است که گوینده صحبت گفته است. این روش یک نوع بازخورد دادن به فرد گوینده می‌باشد و گاهی بهتر

است خلاصه کردن توسط گوینده صحبت در پایان انجام گیرد، زیرا فرصت خوبی است تا چیزهای تازه‌ای در خود کشف کند یا ناگفته‌ها را بگوید.

موانع برقراری ارتباط مؤثر:

تکنیک‌هایی در برقراری ارتباط وجود دارد که اگر زیاد یا نابجا مورد استفاده قرارگیرد، ممکن است موجب قطع ارتباط شود که به شرح نمونه‌هایی از آن در زیر می‌پردازیم.

• نصیحت کردن: این روش ممکن است در بعضی موارد مفید اما در اکثر موارد مخصوصاً اگر شتابزده باشد، تاثیر مطلوبی نخواهد داشت.

• خودافشاگری: در بعضی مواقع، دادن اطلاعات محدود در مورد خود (فرد شنونده) به فرد مقابل ممکن است مفید باشد ولی اگر این موضوع در جریان ارتباط مکرراً توسط فرد شنونده انجام گیرد، باعث اختلال در روند ارتباط می‌شود.

• قضاوت کردن: قضاوت سریع در مورد گفته‌ها یا رفتار طرف مقابل موجب سلب اعتماد وی می‌گردد، مانند گفتن عبارتی نظیر: شما اشتباه می‌کنید، یا این کار شما درست نیست. بهتر است بگویید: تعبیر شما فرق می‌کند، من می‌خواهم در مورد این که شما مسائل را چگونه می‌بینید بدانم.

• اطمینان دادن: اطمینان دادن صادقانه می‌تواند به افزایش اعتماد منجر شود، اما امید

کاذب دادن به معنی فریب فرد مقابل بوده و منجر به اختلال در ارتباط می‌گردد.

• تغییر دادن: اطمینان دادن صادقانه می‌تواند به افزایش اعتماد منجر شود، اما امید کاذب

دادن به معنی فریب فرد مقابل بوده و منجر به اختلال در ارتباط می‌گردد.

• تغییر موضوع: تغییر موضوع صحبت توسط شنونده موجب عدم دستیابی به اهداف

تعیین شده در ارتباط می‌گردد و به روند ارتباط اختلال ایجاد می‌نماید.

• مقاومت: مقاومت عبارت است از سرسختی فرد گوینده صحبت در جلسه ارتباط که مانع

پیشرفت ارتباط می‌شود. مقاومت دلایل متعددی دارد از جمله: مناسب نبودن مکان

گفتگو، ترس از بیان مسائل، بی‌اعتمادی به فرد مقابل و مقاومت به شکل‌های مختلفی

از جانب فرد نشان داده می‌شود مانند: دیر حاضر شدن جهت جلسه ارتباط، بی‌توجهی

به صحبت‌های فرد مقابل، سکوت‌های طولانی، انتقادهای مکرر از زمان و مکان گفتگو،

مطرح کردن مسائل نامربوط و

• اضطراب و احساساتی خارج از کنترل: وقتی استرس و اضطراب زیادی دارید ترجیح

می‌دهید دیگران را از اطراف خود پراکنده کنید. از این رو به صورت عمدی یا غیرعمد،

در خلال جملات یا با استفاده از زبان بدن این پیام را به مخاطب می‌رسانید که از حضور

او ناخشنود هستید. حتی ممکن است از الگوهای رفتاری اشتباهی استفاده کنید و ارتباط موثر خود را مخدوش کنید. برای این که از این حالت متضرر نشوید باید یاد بگیرید که در این قبیل موقعیت‌ها قبل از ادامه مکالمه، احساساتتان را به سرعت کنترل کنید.

● عدم تمرکز: وقتی در حال انجام چند کار به صورت هم‌زمان هستید نمی‌توانید ارتباطی موثر برقرار کنید. ایجاد روابط اثربخش نیاز به تمرکز کافی دارند. وقتی در حین مکالمه با اشخاص، هم‌زمان پیام‌های گوشی خود را چک می‌کنید واضح است که نمی‌توانید روی صحبت‌های ردوبدل شده متمرکز بمانید و حتی زبان بدن درستی هم نشان نخواهید داد. برای این که ارتباطتان را به شکلی موثر حفظ کنید نیاز است که متمرکز باقی بمانید و از انجام امور متفرقه در حین برقراری ارتباط دوری کنید.

● ناسازگاری زبان بدن: ارتباط غیرکلامی باید تاثیر کلام شما را تقویت کند نه این که با آن در تناقض باشد. اگر در مدتی که صحبت می‌کنید زبان بدنتان با کلام شما هماهنگی نداشته باشد طرف مقابل به این نتیجه می‌رسد که شما با او صادق نیستید. به طور مثال شما نمی‌توانید بگویید «بله» در حالی که با سر علامت منفی می‌دهید.

• زبان بدن منفی: وقتی با صحبت‌های طرف مقابل مخالفید یا از آنچه می‌گوید خوشتان نمی‌آید بدن شما این حس منفی را با حرکاتی نظیر قطع ارتباط چشمی، تکان دادن پا و ... به او منتقل می‌کند. شما این حق را دارید که نظری مخالف داشته باشید اما اگر می‌خواهید ارتباطی موثر تشکیل دهید باید مراقب زبان بدنتان باشید و نگذارید که این پیام‌های منفی را از جانب شما به شخص مقابل انتقال دهد.

چگونگی برقراری ارتباط موثر در محیط کار

ارتباط موثر در سازمان را می‌توان در ابعاد مختلف تعریف کرد. مکالمه‌های رو در رو، نامه‌های اداری، حضور در پلتفرم کنفرانس ویدیویی یا یک کنفرانس گروهی همگی در دسته روابط سازمانی جای می‌گیرند. برخی از دیگر روابط موثر سازمانی عبارت‌اند از:

- جلسه‌های گروهی
- دریافت اطلاعات
- روابط مربوط به فرایند پروژه
- همکاری‌های متقابل
- ارتباط غیر کلامی

فواید ارتباط موثر

در صورتی که بتوانید روابطی شفاف و موثر ایجاد کنید از فواید زیر بهره‌مند خواهید شد:

- تعامل کارمندان و حس تعلق آن‌ها به مجموعه افزایش می‌یابد.
- بهره‌وری بالا می‌رود.
- محل کاری سالم و سازمان‌یافته ایجاد می‌شود.
- تعارض‌ها به حداقل می‌رسند.
- مدت زمان ماندگاری کارمندان در شرکت افزایش پیدا می‌کند.
- افراد گروه به خرید سهام سازمان تشویق می‌شوند.

ارتباط موثر در محیط کار یعنی این که شما در چه مکانی، چگونه و چه وقتی ارتباط برقرار

کنید. برای این که این مهارت را به دست آورید می‌توانید از روش‌های زیر استفاده کنید.

۱. بدانید کجا و با چه هدفی می‌خواهید ارتباط برقرار کنید: برقراری ارتباط فرم‌های مختلفی

دارد. برای این که در مهارت برقراری ارتباط موفق عمل کنید باید مطمئن شوید که از فرم

خوبی برای این کار استفاده کرده‌اید. سازمان شما ممکن است روش‌های مختلفی را برای

ایجاد ارتباط تعریف کرده باشد. در شرایطی که راه‌های ارتباطی محدود نیستند انتخاب

بهترین راه کمی دشوار است اما اگر بتوانید به چنین شناختی برسید تقریباً نصف راه را در

کسب این مهارت طی کرده‌اید. به طور مثال آیا می‌توانید سؤال‌هایتان را در ساعات غیرکاری از سرگروه بپرسید؟ یا فقط در ساعت‌های کاری اجازه این کار را دارید. اگر مطمئن نیستید از هم‌گروهی خود سؤال کنید. زیرا اگر مرزی وجود داشته باشد و شما از آن عبور کرده باشید این کار شما روی روابط موثرتان تاثیر منفی خواهد داشت.

۲. مهارت همکاری با دیگران را در خود پرورش دهید: همکاری، سنگ بنای کارگروهی است. برای این که بتوانید مهارت همکاری با اعضای گروه را در خود پرورش دهید باید صداقت همراه با ذهنی باز داشته باشید. این به معنای موافقت همیشگی با همکاران نیست بلکه باید بیاموزید که چطور مخالفتتان را اعلام کنید و با وجود تفاوت‌های مختلف با بقیه کنار بیایید. مهارت همکاری و ارتباط موثر علت و معلول یکدیگر هستند. به همین علت مهارت ایجاد همکاری وقتی پرورش می‌یابد که مهارت ارتباط موثر را در خود تقویت کنید. در نتیجه این مهارت‌ها روابطی صادقانه و اثربخش در محیط کارتان شکل می‌گیرد.

۳. در صورت امکان رو در رو صحبت کنید: احتمالاً اثربخش‌ترین روش برای جلوگیری از سوء تفاهم‌ها صحبت رو در رو است. در صورتی که به صورت دورکاری فعالیت می‌کنید تشکیل جلسه‌های ویدیویی نیز تاثیر زیادی دارد. این نوع ارتباط در مواقعی که حدس می‌زنید مکالمه دشواری دارید مهم‌تر است. هیچ وقت ارتباط نوشتاری نمی‌تواند لحن و

حالت چهره شما را منتقل کند پس تلاش کنید در موقعیت‌های حساس از تمامی این روش‌های انتقال پیام استفاده کنید تا هم شما و هم اعضای گروه برداشت یکسانی از پیام‌های رد و بدل شده داشته باشید.

۴. به لحن کلام، حالت‌های چهره و زبان بدنتان توجه کنید: ارتباط موثر فقط «چه می‌گویید» نیست و این‌که «چگونه» می‌گویید هم اهمیت بسیار زیادی دارد. گاهی اوقات شما در زندگی شخصی بابت موضوعی ناراحت هستید یا برای چیزی استرس دارید و این موضوع ربطی به محیط کار ندارد. در این حالت اگر در گفتگوهای تیمی با لحنی عصبی یا حرکاتی پرتنش صحبت کنید اعضای گروه نتیجه می‌گیرند که شما از موضوع کار مرتبط با آن‌ها خشمگین شده‌اید. برای این‌که دیگران در این موقعیت‌ها مخصوصاً در جلسه‌های مهم چنین برداشتی از لحن صدا و زبان بدن شما نداشته باشند قبل از حضور در این مکان‌ها ابتدا به آرامش کامل برسید و اجازه ندهید پیام کلامتان با پیام بدنتان فرق کند.

۵. به نظرات بقیه گوش دهید: برخی افراد در محیط کار صرفاً می‌خواهند ایده‌های خودشان را پیاده‌سازی کنند و به نظرها و ایده‌های دیگران اهمیت نمی‌دهند. پیش از این گفتیم که دو نوع گوش دادن وجود دارد. نوع اول گوش دادن برای پاسخگویی است و نوع دوم شنیدن برای درک کردن کلام طرف مقابل است. در محیط کار باید از نوع دوم استفاده کنید و گرنه

از دریافت اطلاعات مهمی غافل می‌شوید. اگر احساس می‌کنید که گوش دادن به همکار باعث می‌شود پاسخ خود را فراموش کنید بهتر است روی کاغذ آن را بنویسید و پس از اتمام صحبت‌های او با رجوع به نوشته‌ها جوابتان را به یاد بیاورید.

۶. مطمئن شوید که با فرد درستی صحبت می‌کنید: نکته مهم دیگری که با تقویت مهارت‌های ارتباطی در محیط کار یاد می‌گیرید انتخاب فرد مناسب برای صحبت است. ارتباط ضعیف در سازمان‌ها زمانی رخ می‌دهد که با افراد اشتباه درباره یک موضوع صحبت می‌کنید یا اطلاعات اشتباهی را به اشتراک می‌گذارید. اگر مطمئن نیستید فرد موردنظر شما در اتاق حضور دارد بهتر است طرح مسئله نکنید و ابتدا به شناسایی افراد بپردازید. زیرا اگر پیام خود را به فرد مد نظر نرسانید هرگز به هدف اصلی خود نخواهید رسید.

منابع:

۱. اوان هارجی و کریستین ساندروز و دیوید دیکسون ، مهارت های اجتماعی در ارتباطات میان فردی ، ترجمه مهرداد فیروز بخت ، خشایار بیگی ، چاپ سوم ، رشد . تهران ۱۳۸۴
۲. سندرا هیلز و ریچارد ال .ویور، ارتباط موثر ، ترجمه عباس بهزادی مقدم و همکاران ، نشر فرانگیزش ، مشهد ۱۳۹۲
۳. کوشان ، محسن و واقعی ، سعید .بهداشت روان چاپ ششم ، اندیشه رفیع . تهران ۱۳۸۸
۴. ارتباط مؤثر ساندرا هیلز و ریچارد ال.ویور، ترجمه بهزادی مقدم ، عباس ، انتشارات فرانگیزش ، سال ۹۲ اولین چاپ
۵. نظریه امروز ارتباط ، مترجم قدیمی ، اسماعیل ، انتشارات بهار ۱۳۹۳
۶. ارتباط موثر به زبان آدمیزاد ، ماوتی بروناتین ، مترجم یزدی ، نرگس ، انتشارات هیرمند بهار ۱۳۹۳
۷. ارتباط موثر برقرار کنید تا موفق باشید ، ریچارد دنی ، مترجم شهبازلو ، فروزنده ، انتشارات به تدبیر سال ۱۳۸۷
۸. برقراری ارتباط موثر با محیط دیگران ، الکترونیک مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران ۱۳۹۱
۹. اصول و تکنیک های برقرار یارتباط مؤثر با دیگران ، باستانی ی، قادر ، ناشر ققنوس سال

تهیه کننده:

شاهوردی- مسئول واحد آموزش مدیریت