# مباحث مرتبط با نیروی انسانی(۳۰)

## ارتباطات در سازمان (۳)

در نوشتار ترجمه‌ای قبلی در مورد اهمیت ارتباطات در سازمان و ارتباط حمایتی و ویژگی‌های آن، همچنین صحبت کردن و گوش دادن فعال مطالبی  بیان شد. در این نوشتار برقراری ارتباط موثر در عمل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

## برقراری ارتباط موثر

رویکردهای گوناگونی برای ارتباط موثر وجود دارد. اما باید بخاطر داشت که درک مهارت‌های ارتباطی و عمل کردن به آنان دو چیز متفاوت است. فراگیری مهارت‌های ارتباطی موثر فکری به اندازه‌ی کافی ساده هستند، اما تحت فشار لحظه‌ای در دنیای واقعی؛ معمولا بازگشت به تکنیک‌های ارتباطیِ کم تاثیر و قدیمی صورت می‌گیرد. تنها دانسته‌ها در مورد ارتباطات مهم نیست، بلکه چیزی که می‌توانید به آن عمل کنید، دارای اهمیت است. در هر صورت، ممکن است موارد زیر برای بهبود مهارت‌های ارتباطی مفید باشد:

۱- به خاطر داشته باشید که ارتباط موثر شامل ایجاد مفهوم مشترک، انتقال و تفسیر پیام است. در صورت عدم ایجاد مفهوم مشترک و یا اشکال در انتقال پیام، فرایند ارتباطات با مشکل مواجه می‌شود. با توجه به اینکه هر فردی از زاویه دید خود به جهان نگاه می‌کند باید در دریافت پیام نگاه خاص فرستنده پیام را نیز مدنظر قرار دهیم. بسیاری از پیام‌ها مبهم هستند، اما باید تلاش کنیم تا عقیده و احساسات را نیز در پیام‌ها انتقال دهیم. هر کدام از طرفین ارتباط باید از دیگری برای درک کامل معنی پیام خود از طرف مقابل پرسش کند، تا دریابد که آیا معنی پیام بدرستی منتقل شده است یا نه.



**۲- در ارتباطات موانعی که باعث غیر موثر شدن ارتباط می‌شوند؛ باید شناسایی شده و از میان برداشته شوند. برخی موانع ممکن است تحریف پیام از طرف هر کدام از طرفین درگیر در ارسال یا دریافت پیام باشد. موانع ارتباطی نظیر وجود تنش یا سر و صدا نیز می‌تواند ارتباطات را دچار مشکل کند. همچنین وضعیت روحی گیرنده هر پیام بر چیزی که شنیده می‌شود؛ تاثیر می‌گذارد. بنابراین در ارتباطات موثر باید موانعی نظیر این موارد شناسایی و در رفع آنان تلاش کرد.**

**۳- تمرین ارتباط حمایتی. تلاش برای تمرکز بر مشکلات و راه‌حل‌ها به جای تمرکز بر افراد. سعی کنید در برابر ارزیابی فوری مقاومت کنید. سعی کنید به چیزی که قبلا بیان شده مرتبط شوید تا معنی پیام را درک کنید. به دیگران کمک کنید تا در طول ارتباط با شما احساس اعتبار و پذیرفته شدن کنند. مسئولیت چیزی را که بیان می‌کنید بر عهده بگیرید. در نهایت با دقت به دیگران گوش فرا دهید و از بازخورد دو طرفه استقبال کنید.**

**۴- در زمان صحبت، شنوندگان را در نظر بگیرید و اطمینان حاصل کنید که محتوا، لحن و روش شما مناسب شرایط است. در مورد آنچه دیگران باید بدانند و چیزی که می‌خواهند بدانند فکر کنید. با دیگران در احساسات و وضعیت‌شان همدلی کنید. درباره‌ی خودتان صحبت کنید.**

**۵- هنگامی که می‌خواهید دیگران را متقاعد کنید که شرایطِ شما را قبول کنند، کار و اعتبارتان را برای بهبود آن در نظر بگیرید. اگر مسئله یک مورد مرتبط با کارتان باشد، تخصص شما در آن زمینه مهم خواهد بود تا بتوانید به خوبی طرف مقابل را برای انجام کار متقاعد کنید. اگر مسئله یکی از ارزش‌ها باشد، در این زمینه اگر تجربیات مشابه خود را با افرادی که در تلاش برای**

**متقاعد کردن آنهاید؛ در میان بگذارید ارتیاطات موثرتر خواهد بود. در انتقال پیام به دیگران بهترین استراتژی ارتباطی که مناسب شرایط است را انتخاب کنید.**

**۶- گوش کنید. گوش کردن فعالانه را تمرین کنید. یک دلیل یا هدف برای گوش دادن داشته باشید. قضاوت یا ارزیابی فوری را متوقف کنید. در برابر حواس‌پرتی مقاومت کنید. ممکن است مسئله‌ای که باعث حواس پرتی شده بخشی از محیط یا ویژگی فردی باشد که با او صحبت می‌کنید. قبل از پاسخ دادن مکث کنید، اجازه دهید که صحبت شخص، قبل از اینکه بخواهید پاسخ دهید تمام شده باشد. چیزهایی که شنیده‌اید را دوباره با کلمات خود جمله‌بندی کنید. به شخص مقابل اجازه دهید بداند که شما متوجه شده‌اید، و اگر متوجه نشدید به او فرصت دهید که صحبت‌های خود را شفاف‌سازی کند. بیشتر از جزئیات و مسائل خاص به مضمون گوش دهید. از روش فکر کردن_ صحبت کردن برای واکنش به چیزی که فرد دیگر می‌گوید و برای یافتن مضمون استفاده کنید.**



**۷- بخاطر داشته باشید حرکات بدن به اندازه یا بیشتر از گفته‌های ما ارتباط برقرار می‌کند. به ویژه به تفاوت‌هایی که در ارتباط‌های غیر کلامی در بین فرهنگ‌های مختلف وجود دارد دقت کنید. شنونده‌ی خود را بشناسید و تفاوت‌هایی که ممکن است بر پیام شما اثر بگذارد را در نظر بگیرید.**

**۸- از مزایای ارتباط الکترونیکی بهره ببرید اما تنها زمانی از کانال‌های الکترونیکی استفاده کنید که مناسب باشد. زمانی که موضوع پیچیده و مبهم است، از روش‌های غنی‌تری مانند صحبت رو در رو استفاده کنید. این موضوع فرصت روشن سازی و بازخورد را افزایش می‌دهد.**

**۹- در اشکال خاص برقراری ارتباطف همیشه دریافت کننده یا شنونده، قوانین و انتظارات موجود در شرایط را در نظر بگیرید. کارکنان را به دیگر منابع کمک کننده ارجاع دهید. در ملاقات‌ها هدف خود را شفاف‌سازی کنید و جلسه را در مسیر آن هدف هدایت کنید. در آماده‌سازی گزارش‌های نوشتاری، شنوندگان و مخاطبان خود را بشناسید.**

**۱۰-به خاطر داشته باشید که اصول اخلاقی ارتباط را در نظر بگیرید. اخلاق و کمال شما هنگامی‌که با دیگران ارتباط برقرار می‌کنید کاملا مشخص است. صداقت حرف‌های شما بسیار مهم است، اما روشی که با استفاده از آن ارتباط برقرار می‌کنید نیز به همان اندازه مهم است. بسیاری از افراد اعتبار شما را از نحوه‌ی برقراری ارتباط شما اندازه گیری می‌کنند. روش برقراری ارتباط مستقیم، باز و صادقانه به طور چشم گیری اعتبار شما را افزایش می‌دهد.**

منبع:

**Dehart. R. B., Denhart . J.V., Aristigueta . M.P. (2016) Managing human behavior in public and nonprofit organization, 4 Edithon , Part 9**.