

## ارتباط موثر در محیط کار



رابطه موثر با دیگران باید بر مبنای احترام به حریم شخصی، مقام و شخصیت افراد باشد و باید مراقب کلیه رفتارهای خود، صحبت‌های دوستانه، شوخی و خنده و اختلافات باشیم. چگونه ارتباط موثر را شروع کنیم؟ رعایت برخی جزییات در شروع ارتباط می تواند، تاثیر فوق العاده ای در صمیمیت شما داشته باشد:

### کلام :

تنها ۷ درصد اطلاعات ما از طریق کلام منتقل می شود .

### لحن و طنین :

۳۸ درصد اطلاعات ما از این طریق منتقل می شود. کسی که صحبت را آغاز می کند، مدام باید لحن و طنین صدای خود را تغییر دهد به کلام خود آهنگ داده و مهم و غیر مهم بودن مطالب خود را با بلندی یا کوتاهی صدای خود به مخاطب برساند. قبل از گفتن مطالب جدید ابتدا برای مخاطب خود اشتیاقی برای شنیدن ایجاد کنید. سپس آن را با لحنی دیگر بگویید یکی از علت‌های مهم حواس پرتی و چرت زدن مخاطب، عدم توجه به این مساله است.

### حرکات :

این حرکات بیش از همه به حرکات موزون دست وابسته است. تغییر چهره، حالت و ژست در این زمینه موثر است. گاه لبخند بزنید و گاه محکم صحبت کنید و حتی گاهی به جایی زل بزنید.

## توصیه‌هایی برای ارتباط موثر:

- ۱) به خاطر داشته باشید افرادی که بهتر با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند، مدیران بهتری هستند.
- ۲) برای غلبه بر موانع ارتباطی، از قضاوت سریع و انتقاد بی‌مورد پرهیز کنید.
- ۳) زمانی که رو در رو افراد می‌ایستید فاصله شخصی را (حدود یک متر) رعایت کنید.
- ۴) هنگام بروز حالت عصبی، یک نفس عمیق و آهسته بکشید.
- ۵) دقت کنید که چهره شما حالت خشم یا عصبانیت غیر طبیعی نداشته باشد.
- ۶) تنها زمانی پاسخ‌های درست دریافت می‌کنید که بدانید چه چیزی می‌خواهید بپرسید.
- ۷) در برابر افرادی که موقع صحبت کردن اعتماد به نفس ندارند سکوت کنید. این کار شما دل و جرأت بیشتری به آنها می‌دهد.
- ۸) آنچه می‌شنوید مهم است، نه گوینده.
- ۹) به آنچه دیگران می‌گویند با فکر باز برخورد کنید.
- ۱۰) اگر می‌خواهید پاسخ مشخص بشنوید، سوال خود را واضح و روشن بپرسید.
- ۱۱) برای جلوگیری از سوء تفاهم‌ها و هرچه سریع‌تر وعده‌ها را مکتوب کنید.
- ۱۲) برای ایجاد یک جو گرم و دوستانه تا جایی که ممکن است با لحن طبیعی و عادی خود صحبت کنید.
- ۱۳) موقع سلام و خداحافظی با افراد از جا بلند شوید نشستن در این مواقع حاکی از بی‌ادبی است.
- ۱۴) شیوه‌های جدید بهره‌برداری از اینترنت را یاد بگیرید.
- ۱۵) در مورد انتقال اطلاعات تردید به خود راه ندهید.
- ۱۶) هنگام نوشتن نامه یا گزارش، تصور کنید که مخاطب پیش روی شما نشسته است.
- ۱۷) سعی کنید آزادی عمل زیادتری به طرف مقابل بدهید.

- ۱۸) از توجه بیش از حد کارکنان اجتناب کنید تا آن‌ها فرصت استفاده از قوه ابتکار خود را داشته باشند .
- ۱۹) از کلیه کسانی که به جلسات دعوت می‌شوند بخواهید با آمادگی کامل در جلسه حاضر شوند .
- ۲۰) به خاطر داشته باشید «جلسه خوب» جلسه‌ای است که نتایجی را در بر داشته باشد .
- ۲۱) به صحبت‌های کارکنان گوش بدهید گاهی اوقات با مشاوره و راهنمایی می‌توانید نارضایتی آنها را برطرف کنید .
- ۲۲) سعی کنید از مشکلات کارمندان خود با خیر باشید به یاد داشته این مشکلات عملکرد آنها را تحت الشعاع قرار می‌دهند .
- ۲۳) برای کسب موافقت افراد ، در صورت مقتضی از شوخی و مزاح استفاده کنید .
- ۲۴) با کارکنان خود صادقانه و بی‌پرده صحبت کنید تا آنان نیز به همین ترتیب به شما پاسخ دهند .
- ۲۵) اگر بیش از یکی ، دو نفر شکایت مشترکی داشته باشند احتمالاً مشکل آن‌ها یک مشکل همگانی است .
- ۲۶) کارکنانی که در امر برقراری ارتباط از مهارت بیشتری برخوردارند مشخص کنید .
- ۲۷) از بیان اظهارات یا نتیجه‌گیری‌هایی بی‌اساس خودداری کنید .
- ۲۸) به اعتراض‌های دیگران بالقوه گوش کنید .
- ۲۹) یادداشت‌های اصلی و مهم را با قلم شبرنگ مشخص کنید .
- ۳۰) ترتیبی بدهید که کارکنان شما آموزش‌های لازم را دریافت کنند .

محیط زندگی و کار می‌تواند میدان مینی از اشخاص زود رنج و احساساتی باشد که با دارا بودن خصوصیات خوب بودن آنها را ، خنثی می‌کند. با دانستن قوانین برخورد با دیگران، سیاستمدارترین فرد محل زندگی یا کار خویش باشیم .

گردآوری: فروغ زارع- گروه توسعه سازمان و تحول اداری