



## ۷ روش برای برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار

ویژگی‌های شخصیتی، فاصله فیزیکی، موضوع پیام، اصطلاحات خاصی که به کار می‌بریم، فرهنگ و ..... از جمله عواملی هستند که بر داشتن ارتباطی روشن، مؤثر و شفاف در محیط کار تأثیر می‌گذارند. در این مطلب، ۷ روش برای برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار ارائه می‌شود که به افزایش بهره‌وری محیط کاری می‌انجامند.

### ۱. شناخت مخاطب

شناخت مخاطب برای ارتباط مؤثر در محیط کار کاملاً ضروری است. منظور از ارتباط در اینجا، همه‌ی ارتباطات کلامی و نوشتاری، سخنرانی، ایمیل‌های روزانه و اطلاعیه‌های سازمان است. اینکه پیام‌مان را به خوبی به مخاطب انتقال دهیم یا نه، بستگی به این دارد که تا چه اندازه او را درک کرده‌ایم. به پرسش‌های زیر دقت کنید:



- چه کسی طرف صحبت من است؟
- هدف پیامی که می‌خواهم انتقال دهم چیست؟
- مخاطب من چه چیزی را از این پیام باید درک کند؟
- از او می‌خواهم چه کاری انجام دهد؟
- بهترین روش انتقال پیام به او کدام است؟
- چه برداشتی ممکن است از این پیام داشته باشد؟
- پس از اینکه پیام را دریافت کرد، چه احساسی خواهد داشت یا چه واکنشی ممکن است نشان دهد؟

### ۲. درک موقعیت و صریح بودن

باملاحظه بودن و سنجیده رفتار کردن نقشی اساسی در برقراری ارتباط مؤثر دارند. برای برقراری ارتباط با دیگران در محیط کار، باید کمی صبر کنیم و موقعیت را درک کنیم، صحبت‌هایمان را واضح و صریح بیان کنیم و در عین حال، رفتار همدلانه‌ای با دیگران داشته باشیم. در اینجا چند نکته مهم وجود دارد که به برقراری ارتباط مؤثر در محیط کار کمک می‌کند:



## کنجکاو باشید

کنجکاوی در معنای خوب آن، در درک مخاطب بسیار سودمند است. با استفاده از سؤالاتی که با «چه چیزی» و «چگونه» آغاز می‌شوند می‌توانیم انتهای پرسش را باز بگذاریم تا مخاطب به‌ناچار به پرسش پاسخ دهد. به‌این ترتیب به‌راحتی می‌توانیم از توضیحات آنها اطلاعاتی را جمع‌آوری کنیم که نیاز داریم. همچنین، می‌توانیم با مطرح کردن پرسش‌هایی کاوشگرانه، زمینه بهتری از موقعیت به‌دست آوریم.

## همه را درگیر کنید

همه افراد دوست دارند در محیط کار احساس ارزشمند بودن داشته باشند و حس کنند که حضورشان مهم است. باید همه ایده‌ها را بشنویم و هیچ دیدگاهی را از قلم نیندازیم. مثلاً اگر در جلسه‌ای قرار است از افراد درباره موضوعی اطلاعات کسب کنیم، باید زمان کافی در نظر بگیریم تا همه نظرات‌شان را ابراز کنند. اگر زمان جلسه به‌پایان رسید، در همان جلسه اعلام می‌کنیم که بعداً با بقیه افراد صحبت می‌کنیم.

## ۳. خوب گوش دادن

ممکن است بسیاری از ما با فنون گوش دادن صحیح آشنا باشیم اما هنگامی که با انبوهی از جلسات، اولویت بندی‌ها و کارهای مهم درگیر می‌شویم، واقعا تا چه حد اصول مهمی را به‌یاد می‌آوریم که به برقراری ارتباط مؤثر کمک می‌کنند؟ تمرین نکات عملی زیر می‌تواند به گوش دادن صحیح به مخاطب کمک کند:

## سؤال کردن

گاهی ممکن است در هنگام صحبت کردن با مخاطب احساس کنیم به اطلاعات بیشتری نیاز داریم. در این زمان، بهترین کار این است که درباره جزئیات بیشتر سؤال کنیم.

## به‌خاطر سپردن

یکی از مهم‌ترین تمریناتی که برای ارتباط مؤثر ضروری است، تقویت مهارت به‌خاطر سپردن است. اگر تلاش کنیم مواردی را که می‌دانیم برای مخاطبمان مهم است به‌خاطر بسپاریم، می‌توانیم در آینده آنها را به او یادآوری کنیم. این به مخاطب نشان می‌دهد که ما خوب به او گوش داده‌ایم و برای حرف‌هایش اهمیت قائل شده‌ایم.

## ۴. نحوه برخورد با انتقادها

نحوه برخورد با انتقادها، ابتدا بر واکنشی که نشان می‌دهیم و سپس نحوه برقراری ارتباط مؤثر با دیگران تأثیر می‌گذارد. گفتن اینکه باید بازخوردها و انتقادها را بپذیریم، از انجام‌دادنش خیلی راحت‌تر است. ما انسان هستیم و طبیعت‌مان ایجاب می‌کند که گاهی آسیب‌پذیر باشیم. هنگامی که به‌دلیل رویدادهای زندگی پریشان می‌شویم یا وقتی که در محیط کار احساس فشار می‌کنیم، با کوچکترین انتقاد حالت تدافعی می‌گیریم. به‌همین دلیل،



نحوه دریافت بازخورد بسیار مهم است. اما چطور می‌توانیم مهارت انتقادپذیری و توانایی مان را برای جذب بازخوردها بهبود بخشیم؟ باید موارد سودمند را از بازخوردها بیرون بکشیم و از آنها یاد بگیریم. و نیز باید از بخش‌هایی که سازنده نیستند خلاص شویم و دیگر به آنها فکر نکنیم. راهبردهای زیر می‌توانند در تقویت این مهارت کمک‌کننده باشند:

- شناخت، درک کردن و مدیریت واکنش‌ها و نیز هر آنچه که پس از دریافت انتقادها به ما انگیزه می‌دهد؛
- گرفتن پیام اصلی از انتقاد و بازخورد بدون توجه به اینکه چه کسی این بازخورد را داده است؛
- بازخورد را نوعی مشاوره در نظر گرفتن: نباید به این فکر کنیم که دارند قضاوت مان می‌کنند؛
- تفکیک بازخورد به بخش‌های کوچک‌تر و قابل فهم‌تر؛
- آزمودن روش‌های پیشنهادشده در انتقاد و بازخوردها به شکل مرحله‌به‌مرحله و با گام‌های کوچک (نباید بلافاصله برای اجرای کامل هر پیشنهادی که به ما می‌دهند شیرجه بزنییم)؛

## ۵. ارائه انتقاد و بازخورد بی طرفانه و موثر

این یکی از سخت‌ترین بخش‌های تمرین برای ارتباط مؤثر است. دادن بازخورد و انتقاد کردن از دیگران کار ساده‌ای نیست. می‌ترسیم کسی را برنجانییم، قصدمان پیشگیری از بروز درگیری‌هاست اما نمی‌دانیم چطور آن را انجام دهیم. خیلی مواقع از نظر هیجانی آماده نیستیم یا پیش‌فرض‌های مان مانع درک درست واقعیت می‌شوند. یکی از روش‌های بسیار مؤثر در ارائه بازخورد صریح و روشن استفاده از مدل (موقعیت، رفتار، اثر) است:

- موقعیت: ابتدا زمینه را آماده می‌کنیم. از خودمان می‌پرسیم چه اتفاقی، کجا و چه وقت افتاده است.
- رفتار: رفتار را توضیح می‌دهیم. این سخت‌ترین بخش کار است، زیرا باید پیش‌فرض‌های مان را بررسی کنیم. رفتار مخاطب را باید طوری توضیح دهیم که قابل مشاهده باشد. مثلاً لحن بازخورد با گفتن عبارت «تو بی ادبانه رفتار کردی» به جای «تو حرف مرا قطع کردی» تغییر می‌کند، زیرا بی ادب دانستن فرد برداشتی شخصی است، درحالی‌که قطع کردن صحبت مان رفتاری است که همه می‌توانستند ببینند و قابل مشاهده بوده است.





• اثر: برای توصیف نتایج رفتار باید از عباراتی استفاده کنیم که اول شخص باشند؛ به این ترتیب به مخاطب می‌گوییم که این گفته‌ها از جانب خودمان است.

**مثال:** در جلسه دیروز وقتی داشتید ارائه می‌دادید (موقعیت)، متأسفانه درباره دو تا از اسلایدها نامطمئن حرف می‌زدید و علت اصلی حادثه اشتباه درآمد (رفتار). راستش تا حدودی خجالت کشیدم، چون همه همکاران و مدیران توی جلسه حضور داشتند. نگرانم این مسئله روی اعتبار و خوشنامی حوزه تأثیر منفی بگذارد (اثر).

## ۶. از عذر خواهی کردن نترسید

اشتباه کردن در محیط کار امری اجتناب ناپذیر است. لذا باید پذیرفت و فراکنی نکرد. برخی افراد وقتی اشتباه می‌کنند، تظاهر میکنند که اتفاقی نیفتاده و به سادگی از کنار آن می‌گذرند و یا اینکه اشتباهات خود را بر گردن سایرکارمندان زیر مجموعه می‌اندازند که این خودش اشتباهی بزرگتر است. یادتان باشد که سایرهمکاران اشتباه شما را درک کرده و فراموش نمی‌کنند و اگر شما به اصلاح و رفع اشتباه خود نپردازید موقعیت‌های بسیاری را از دست خواهید داد.

## ۷. استفاده از هفت واژه اساسی در ارتباط مؤثر

برای هر نوع ارتباط در محیط کار می‌توانیم از این هفت واژه مهم استفاده کنیم و آنها را به کار ببندیم:

- شفافیت: هدف پیام‌مان چیست؟ آیا درک آن برای مخاطب آسان است؟
- مختصرگویی: چه بخش‌هایی را می‌توانیم در صحبت‌مان حذف کنیم؟
- ملموس بودن: چه حقایقی را می‌خواهیم بیان کنیم؟ آیا این حقایق ملموس و قابل‌مشاهده هستند؟
- درست بودن: آیا پیامی که می‌خواهیم انتقال بدهیم کاملاً درست است؟
- منسجم بودن: آیا جریانی منطقی در صحبت‌هایمان وجود دارد یا موارد ضدونقیضی در آن است؟
- کامل بودن: آیا اطلاعات مربوطه به‌طور کامل ارائه شده است؟
- مبادی‌آداب بودن: لحن پیام‌مان چگونه است؟