

مهارت های برقراری ارتباط موثر و گفتگو

با رویکرد بهره وری سازمان

نویسنده

دکتر حوریه خیف آبادی

مهندس علی محمد رحیمی لاری

سیرشناسه	فیض آبادی، حوریه، ۱۳۴۹ -
عنوان و نام پدیدآور	مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و گفتگو با رویکرد بهره‌وری سازمان‌نویسنده حوریه فیض آبادی، علی محمد رحیمی لاهرودی.
مشخصات نشر	تهران: دانش پژوهان شریف یار، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	۱۲۰ ص: مصور (رنگی).
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۷۱۲۵۱۹-۱: ۴۵۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	فیفا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	ارتباط در سازمان‌ها
موضوع	Communication in organizations
موضوع	بهره‌وری
موضوع	Productivity
شناسه ده	محمد رحیمی لاهرودی، علی، ۱۳۵۷ -
رده بندی کنگره	HD۲۰/۳
رده بندی دیسی	۶۵۸/۴۵
شمار کتابشناسی ملی	۶۰۸۸۴۴۳

عنوان کتاب	مهارت‌های برقراری ارتباط موثر و گفتگو با رویکرد بهره‌وری سازمان
* ناشر	شارات دانش پژوهان شریف‌یار
* مؤلفین	دکتر حوریه فیض آبادی مهندس علی محمد رحیمی لاهرودی
* مدیر تولید	دکتر شتازا، حوریه ارتباطات شریف‌یار
* صفحه آرا و طراح جلد	پرویس اسپادانا ز فیض آبادی
* شمارگان	۱۰۰۰
* نوبت چاپ	اول، ۱۳۹۸
* چاپ و صحافی	دانش پژوهان آبادانا شریف‌یار
* ناظر چاپ	دانش پژوهان آبادانا شریف‌یار
* شابک	۹۷۸-۶۲۲-۷۱۲۵-۱۹-۱
* قیمت	۴۵۰۰۰ تومان

دفتر پخش: فلکه دوم صادقیه، خ اشرفی اصفهانی، خ سازمان آب غربی، نبش گلستان دوم، ساختمان ۱۰، پلاک یک
شماره‌ی تماس: ۰۲۱۴۴۰۲۰۵۵۶
همه حقوق برای ناشر محفوظ است

سخنی با خواننده

حمد و سپاس ایندوستان را که با الطاف بی کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگ این مرز و بوم در زمینه‌ی چاپ و نشر کتب علمی و دانشگاهی، علوم پایه‌ی کام‌یابی هر چند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم موثر واقع شویم. گسترده‌ی علوم و توسعه روز افزون آن شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چگونگی در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب راه دستیابی و اطلاع رسانی بیش از پیش روشن می‌کنند.

چاپ بجائی و سازماندهی توان خطی و از محرک اصلی رشد روز افزون شگفت انگیز دانش در چند صده گذشته دانست. کتاب از یک سو تفکرات نویسنده خود را در اختیار دیگران می‌رساند و از دیگر سو در آستانه‌ی همین دریایی خاسته و یا ناخواسته بابت خود راه‌های حکم تقدیر بررسی و امی گذار و تنهادر چنین سالی و از خود دیدگاه‌های گوناگون است که بشرکامی به پیش بر می‌دارد. موسسه فرهنگی بارو یکمردی جدید و مناسب با تغییرات در دنیای نوین، طرح توسعه کتاب‌های گوناگون در برنامه انتشاراتی قرار داده است. این برنامه از یک سو، متأثر از پیشرفت‌ها و نوآوری‌های است که در سطح علمی در زمینه‌ی آموزش علوم و فن آوری رخ داده است و از سوی دیگر، متناسب با نیازهای است که در جامعه دانشگاهی کشور بر اساس رشد و توسعه سال‌های اخیر به لحاظ کیفی و کمی پدید آمده است.

انتشارات دانش پژوهان شریف یار با این نگرش در عرصه چاپ و نشر کتب علمی کام نهاده است. روند تولید آثار در این مجموعه علمی فرهنگی تمام مراحل پذیرش، داوری، ویراستاری فنی و ادبی، اخذ مجوز، چاپ و انتشار به سر دو شیوه «چاپ شمارگانی» و «چاپ در ازای سفارش» را در بر می‌گیرد.

شما دانش‌پژوه ارجمندی توانید آثار مکتوب یا چندرسانه‌ای، پیشنهادت بکاری و نظرات راهگشای خود را با فرستادن پیام به نشانی ایمیل order@sharifyar.com با ما در میان بگذارید. همه تلاش ما این است که با نگاه کارشناسی و ایجاد یک فضای علمی به خلق آثاری پربار و نوآرند توفیق یابیم و باور داریم که دستیابی به این خواسته تنها با همراهی شماستاقان حقیقی آموزش و پژوهش ممکن است.

انتشارات دانش‌پژوهان شریف‌یار

www.ketab.ir

مقدمه

امروزه ما در دنیایی زندگی می کنیم که ناگزیر از ارتباط و برخورد با دیگران هستیم آنچه مسلم است که هیچ کس قادر نیست بدون کمک و مساعدت و ارتباط با دیگران ، نیازهای معمولی خود را برطرف سازد. حال سوالی که اینجا مطرح می شود این است که چگونه باید با دیگران ارتباط برقرار کنیم و جهت افزایش این ارتباط چه کارهایی باید انجام دهیم یا اینکه چه کارهایی نباید انجام دهیم.

در معاشرت باید با روی گشاده و نرمی و مهربانی با همه رفتار نمود و تند خویی با هر کس که باشد بدست. اگر خود را در سطح دیگران قرار دهیم و از زبان آنها برای انتقال نقطه نظرهای خود استفاده کنیم، اغلب به نتیجه دلخواه می رسیم و با دیگران در سطح خود آنها ظاهر شدن همان برقراری ارتباط معزومی باشد. بعضی ها گمان می کنند که ارتباط فقط شامل حرف زدن، نوشتن و یا بحث کردن است، اما از عناصر مهم ارتباطی هستند ولی در واقع ارتباط را رفتاری می گوئیم که پیامی در خود دارد که توسط طرف مقابل ما درک می شود، خواه شفاهی باشد یا غیر شفاهی، آگاهانه یا ناآگاهانه، مدتی و ولی اگر ادراک شود، جنبه پیام ارتباطی پیدامی کند و همین عدم درک پیام رابطه را مختل، معشوق و نارسامی سازد. ارتباطات عامل و منشا بسیاری از شادیها و غصه ها و رنجها زندگی است، زندگی شاد، زندگی سرشار از دوستی است. روشن است که با افراد متفاوت، رفتارهای متفاوتی خواهیم داشت تاکید بر خصوصیات مشترک ارتباط را موثر می کند، ما انسانها با یکدیگر اشتراکات فراوان داریم، با کمی تمرین می توان خود را همراه دیگران بیابیم و با آنها دوست و همدمی باشیم.

اغلب ما زمانی که با یکدیگر ارتباط برقرار می کنیم همواره افکار، آرزوها، تخیلات، نگرانیها و ترسهای خود را آشکار می سازیم. بدین جهت نیاز داریم که دیگران "اولا" درک درستی از ما داشته باشند و "ثانیا" با ما در زمینه نگرانیها، ترسها و مشکلاتمان همدلی و همدردی کنند. همدردی تلاشی است برای درک و فهم دنیای ذهنی طرف مقابل. برای همدلی باید بتوانیم خود را جای دیگران بگذاریم و از دریچه چشم آنها نگاه و احساس کنیم. در همدلی شما می توانید سخن طرف مقابل را تکرار کنید تا بدانند که شما منظور او را دریافته اید. مثال: دوستان به شما می گوید: هم اتاقی ام اعصاب من را خرد کرده است به هیچ وجه نمی توانم او را تحمل

کنم، با استفاده از طرز رفتار همدلانه می توانید به او بگویید: (مثل اینکه از دست او خیلی عصبانی هستی، این طور نیست؟)

به خاطر داشته باشید که در برخورد همدلانه مجبور نیستید در جهت موفقیت با طرف مقابل خود حرف بزنید. به جای آن با تکرار صحبت او احساساتش را تصدیق کنید. در ضمن لازم نیست در مقابل حرفهای طرف مقابل قضاوت و نتیجه گیری کنید. نکته قابل ذکر اینکه میان همدلی و همدردی تفاوت وجود دارد، در همدردی شنونده سعی می کند با احساسات و عواطف گوینده همنوایی داشته باشد. بدین معنی که خوشحال شدن به خوشحالی او و متأسف شدن به ناراحتی او منجر می شود ولی همانطور که اشاره شد در همدلی، شما الزاما درصدد تایید و موافقت با طرف مقابل خود نمی باشید.

همدلی و همدردی هر دو در تداوم ارتباط نقش بازی می کنند، با این تفاوت که در همدلی نقش منطقی قوی را از احساسات است و شنونده با همدلی به خوبی به حرفهای گوینده گوش میدهد تا بتواند برای حل مسئله او کمک کند، ولی در همدردی صرفا با تخلیه هیجانات و عواطف منفی به او کمک می کند.

ما اغلب در ارتباطات خود با دیگران درصدد ارزیابی آنها برمی آیم و گاه فکر می کنیم یا باید نظرات و احساسات آنها را رد کنیم و یا به نفعی (مستقیم و غیرمستقیم) نظرات و احساسات خودمان را به آنها تحمیل نماییم.

ارتباطاتی که بر پایه این روش شکل می گیرد غالبا "تصادفی" یا "دو طرفه" درگیر در ارتباط را دچار مشکل می سازد. همانطور که قبلا نیز اشاره شد ما بدین دلیل با یکدیگر ارتباط برقرار می کنیم تا از طریق آن به حل مسائل و مشکلات رفع تضادها و تعارضات، رد و بدل کردن اطلاعات، درک بهتر خود و رفع نیازهای اجتماعی دست یابیم. در روابطی که ((ارزیابی دیگران)) عنصر اصلی آن می باشد نه تنها اهداف مذکور تحقق نمی یابد، بلکه آرامش لازم در ارتباطات انسانی نیز از بین می رود. باید به خاطر داشته باشیم همه ما می خواهیم دیگران با نظرات ما موافقت کنند و یا حداقل به افکار و احساسات ما احترام بگذارند و آنها را تایید کنند، زیر عقاید و نظرات ما برای خودمان کاملا "اهمیت ندارند"، اگر در ارتباط با دیگران این تصور پیش آید که به نظرات آنها احترام نمی گذاریم، ارتباط روند مناسب و هدفمند خود را طی نمی نماید.

در نظر گرفتن این نکته که اغلب مردم مانند ما فکر نمی کنند، احساس نمی کنند و به روش خود به دنیا نگاه می کنند بسیار اساسی است.

اگر بتوانیم بپذیریم که دیگران مانند ما نیستند آن وقت می توانیم به شیوه مناسب با نظرات و عقاید آنها که به نظر ما صحیح نیستند مخالفت کنیم. به عبارت دیگر بدون بحث و جدل مخرب که غالباً همراه با بلند کردن صدا، داد و فریاد، خشم و غضب است می توانیم به نتیجه مناسب دست یابیم. یکی از مناسب ترین شیوه ها برای مخالفت کردن با نظرات و عقاید دیگران روش خلع سلاح است. در این روش، فرد در سخنان طرف مقابل حقیقتی را پیدا می کند (حتی اگر مجموعه سخنان او موافق نیست) و سپس در مقام موافقت و تایید آن حرف می زند. این رس بر طرف مقابل تاثیر آرام بخش عجیبی می گذارد.

ممکن است روش خلع سلاح را نپذیرد ولی جدل، بی فایده و همیشه بی سرانجام است، با این شیوه در واقع شما، روزانه بحث خارج می شوید و طرف مقابل نیز احساس پیروزی می کند و با آمادگی بیشتری به دفعه های شما گوش می دهد.

مثال: همکلاسی شما می گوید: اصلاً حرف های تو را قبول ندارم! پاسخ شما: بله حق باتوست، ما همیشه نباید درست و به صورت صد درصد حرف های دیگران را نپذیریم.

باید به خاطر داشت که لحن پاسخ شما نیز مهم است. اگر پاسخ تحقیرآمیز باشد این روش اثر مطلوب را نخواهد داشت.

اکثر ما در ارتباط با دیگران در چارچوب افکار خود و احساسات رایج تعیین شده و کلیشه ای خود رفتار می کنیم. در بسیاری از این افکار، تصویر صحیحی از واقعیتها موجود نمی باشد. بدین معنی که ما در فرآیند پردازش اطلاعاتی که نسبت به دیگران داریم دستخوش خطای شناختی می شویم.