

باسمه تعالی



دفتر مرکزی حراست

اداره آموزش

ارتباطات و تاثیر آن در زندگی

فصل اول

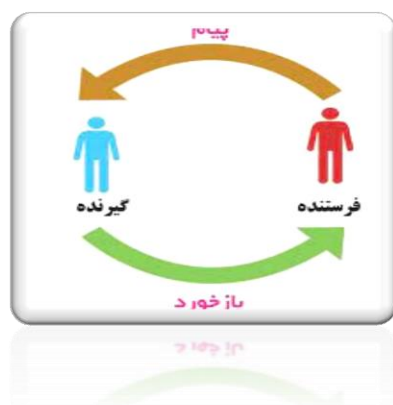
یکی از مهارت‌های مهمی که در کمیت و کیفیت زندگی شما تاثیر گذار است مهارت ارتباطی است. حتی تصور اینکه ما بدون ارتباط با دیگران بتوانیم زندگی کنیم مشکل است. ارتباط به حدی در زندگی انسان تحول ایجاد کرده است که این دوره را عصر ارتباطات می‌گویند.

ما برای هم‌فکری، تبادل اطلاعات و کسب دانش به ارتباط نیاز داریم. احساسات و عواطف خودمان را از طریق ارتباط منتقل می‌کنیم و در تنهایی خود به دنبال کسی برای برقراری ارتباط می‌گردیم.

اولین اندیشمندی که در زمینه ارتباط سخن گفته است ارسطو بوده است: به عقیده او ارتباط عبارت است از ارتباط برای دست یافتن به کلیه و سایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران.

در تمام تعاریف مشترک ارتباط یک مفهوم مشترک است و این است که ارتباط فرایندی است که طی آن فرستنده پیامی را به یک گیرنده منتقل می‌کند تا بر او تاثیر بگذارد.

در حقیقت اگر شما در موردی نتوانسته اید بر مخاطب خود تاثیر بگذارید در آن مورد نتوانسته اید ارتباط خوبی را بر او بگذارید.



اجزای ارتباط

ارتباط به هر شکلی که باشد اجزایی ثابت دارد.

- ✓ منبع یا فرستنده: پیام را می‌فرستد.
- ✓ پیام یا محتوی: چیزی که باید به یادگیرنده منتقل شود.
- ✓ کانال ارتباطی: مجرا یا وسیله ای که پیام را انتقال می‌دهد.
- ✓ گیرنده پیام: پیام را دریافت می‌کند.

پیام مبهم

گاهی فرستنده پیام را طوری مبهم می‌فرستد که می‌توان از آن چند جور برداشت کرد. در این صورت ارتباط کامل اتفاق نمی‌افتد و محتوای پیام اشکال دارد.

مثال: همکار یا کارمندی که نمی‌خواهد به دستورات دیگری گوش دهد. گفته‌ها را وارونه تفسیر میکند، و برداشتی غیر واقع بینانه از آن‌ها دارد.

ویژگی اجزای ارتباطی

- ✓ فرستنده باید آنچه را در ذهن دارد (اطلاعات، افکار و احساسات) را به صورتی قابل درک برای گیرنده ارسال کند.
- ✓ پیام باید نزد طرفین ارتباط معنی و مفهوم یکسانی داشته باشد.

- ✓ وسیله انتقال باید متناسب با پیام و وضعیت گیرنده باشد.
- ✓ گیرنده پیام باید آمادگی دریافت پیام را داشته باشد به طوری که از پیام تاثیر بپذیرد.



ارتباط یک جانبه

در ارتباط دوجانبه که بیشترین ارتباطات ما را تشکیل می دهد متناوبا نقش فرستنده و گیرنده تغییر می کند. ارتباط یک جانبه ارتباطی است که در آن جای فرستنده و گیرنده ثابت باشد و این دو نقش با هم عوض نشوند. در ارتباط یک جانبه گیرنده پیام نسبت به فرستنده واکنش مستقیم و همزمان نشان نمی دهد. مثل ارتباط های رادیویی، تلویزیونی، روزنامه ای، و اینترنتی و... همین ارتباط در صورتی که گیرنده هم به فرستنده تبدیل شود به ارتباط دوجانبه تبدیل خواهد شد مثل ارتباط صوتی یا تصویری به وسیله گوشی موبایل یا اینترنت. گاه افرادی که در ارتباط دوجانبه موفق عمل نمی کنند و با آن رنج می برند به ارتباط یک جانبه پناه می آورند. در این نوع ارتباط شخص با شیء یا جاندار ارتباط برقرار می کند که از آن هیچ واکنشی دریافت نمی کند. و میتواند از آن ارتباط رضایت درونی داشته باشد. مثل ارتباط با گل و گیاه و حیوانات خانگی، ضمن اینکه هستند افرادی که ارتباط مفید با دیگران دارند هم از این نوع ارتباط هم بهره می برند.



ارتباط اثربخش

ارتباطی است که در آن دو طرف رابطه بر هم تاثیر بگذارند. به این معنی که بتوانند محتویات ذهن خود را به درستی به مخاطب خود منتقل کنند و منظور مخاطب خود را به درستی دریافت کنند.

کنترل کارمندان نیازمند ارتباط پایدار و موثر است. اگر نتوانید با همکاران خود رابطه برقرار کنید توانایی ما در مدیریت محدود خواهد شد و روحیه کارکنان از بین خواهد رفت.

نیاز به برقراری ارتباط به طور صحیح در زمان های مامور کردن تشویق کردن، درک کارمندان و آموزش دادن به آنها الزامی است.

ارتباط خوب با کارمندان به شما فرصت می دهد که بتوانید آن ها را ترغیب و تشویق کنید و انگیزه لازم برای کار به آن ها را بدهید. داشتن مهارت برقراری ارتباط صحیح از شما مدیری بهتر و کامل تر می سازد.

ارتباط اثر بخش برای برخورد با افراد خارج سازمان

چه برای یک شرکت کار کنید یا سازمان، باید با افرادی خارج از آن شرکت یا سازمان به طور حضوری یا از طریق تلفن ارتباط برقرار کنید. داشتن مهارت های برقراری رابطه باعث می شود هم خود و شرکستان را به بهترین شکل به طرف مورد نظر نشان دهید. از این رو تاثیر گذاری شما دو برابر اهمیت پیدا می کند.

اول به خاطر تصویری که از شرکت یا سازمان محل کار خود به آن ها نشان می دهید؛ دوم به خاطر پیشرفت کاری خودتان.

ارتباط اثر بخش برای ایجاد اعتماد به نفس

با ایجاد مهارت های ارتباطی، خواهید دید که اعتماد به نفستان هم رو به افزایش است. از این رو تقویت مهارت های ارتباطی می تواند جزو استراتژی های طولانی مدت شما برای رسیدن به موفقیت باشد.

مدیران باید بدانند:

- ✓ ارتباط فرایندی دو طرفه است؛ فقط حرف زدن برای کارمندان مهم نیست. شما باید آنها را ترغیب کنید تا آزادانه با شما گفتگو کنند. در برخی موارد این مساله ای ساده نیست به همین دلیل مهارت های برقراری ارتباط بین فردی اهمیت ویژه ای پیدا میکند. شنونده خوب بودن نیز جزء مهارت های ارتباطی است و برای هر فرد سرمایه فوق العاده حساب می شود.
- ✓ هر کسی که طرف صحبت شما باشد یک فرد محسوب می شود. یک گروه نیز ترکیبی از افراد مختلف است. و این را به یاد داشته باشید که باید مخاطبین خود را بشناسید تا بتوانید با آنها ارتباط صحیح برقرار کنید.
- ✓ اگر کارمندان زیادی تحت نظر شما کار می کنند، داشتن یک حافظه خوب بسیار به شما کمک خواهد کرد. زیرا برای اینکه مدیر قدرتمند و خوبی باشید، باید تک تک کارمندان را خوب بشناسید. حافظه خود را تقویت کنید زیرا حافظه در سایر انواع برقراری ارتباط نقش مهمی دارد. یک نمونه سخنرانی در جمع است چون صحبت با گروهی از افراد باعث بالا بردن اعتماد به نفس و تاثیر گذاری شما می شود. اگر سخنرانی حین صحبت کردن مدام به یادداشت های خود نگاه کند، تاثیر کمتری بر مخاطبین خود خواهد داشت. حافظه همچنین برای ارائه ایده ها، کارها و پیشنهادهایتان به بالا دستتان مفید است.

اصول ارتباط

روابطی که بر پایه اصول ارتباطی استوار نباشند دوام نمی‌آورند. برای برقراری هر نوع رابطه باید اصول آن را رعایت کنیم تا روابطی مفیدتر و پایدارتر داشته باشیم.

مهمترین اصول ارتباطی عبارتند از:

- ✓ همه فعالیت‌های ما در زندگی نوعی ارتباط هستند و هر ارتباط مخاطب یا مخاطبینی دارد. شما باید مخاطب خود را بشناسید و پیام و هدف خود را بر اساس ویژگی‌های مخاطب تنظیم کنید.
 - ✓ شیوه ارسال پیام باید طوری باشد که بر گیرنده پیام تاثیر بگذارد و توجه او را جلب کند. برای جلب توجه دیگران هر چه حواس بیشتری را درگیر ارتباط کنید توجه او بیشتر جلب می‌شود.
 - ✓ موضوع ارتباط یا پیام ارتباطی باید طوری باشد که برای گیرنده قابل درک باشد.
 - ✓ مخاطب باید ما را بپذیرد و باور کند. پس باید اعتماد او را جلب کنیم. حالات مخاطب را در نظر داشته باشیم. ارتباط را با مخالفت آغاز نکنیم. شما باید در آغاز زمینه پذیرش مخاطب را فراهم کنید. اگر شما را نپذیرد به ارتباط با شما خوشبین نخواهد بود. هدف نهایی شما این است که گیرنده، پیام شما را پس از دریافت و فهم قبول کند. آغاز هر ارتباط می‌تواند ادامه آن را تعیین کند.
 - ✓ ارتباط باید در گیرنده تغییر ایجاد کند، برای این کار باید بگذاریم از خودش بگوید تا بیشتر او را بشناسیم و بدانیم چه جنبه‌هایی از او تغییر پذیر است. توجه داشته باشید که باورها و اعتقادات جنبه‌های غیر قابل تغییر افراد هستند پس آن‌ها را هدف نگیرید. باورها و اعتقاداتی که زمان زیادی از آن می‌گذرد به سختی تغییر می‌کند ولی تغییر باورهایی که به تازگی کسب شده باشند آسان‌تر است.
- گسترده‌گی دامنه ارتباطات از درون فرد تا سطح عمومی جامعه است. یک ارتباط می‌تواند در سطح درونی و خصوصی یا در سطح اجتماع باشد. ارتباط درونی ارتباط با خود است مانند فکر کردن. شما نمی‌توانید به موضوعی فکر کنید بدون این که با خودتان حرف بزنید. این نوعی ارتباط است که مخاطب آن خودتان هستید.
- اهمیت ارتباط درونی در این است که می‌تواند منشا همه اهداف و تصمیمات در زندگی باشد.** این نوع ارتباط می‌تواند آینده ما را رقم بزند. بنابراین با میزان موفقیت مادر زندگی گره می‌خورد.



اقداماتی برای اصلاح ارتباط درونی

بر افکار منفی غلبه کنید بدین صورت:

- ۱- افکار منفی را بر روی کاغذ فهرست کنید.
- ۲- فهرستی که تهیه کرده اید را چند بار مرور کنید.
- ۳- در برابر هر فکر منفی یک فکر مثبت بنویسید.
- ۴- افکار مثبتی را که نوشته اید مرور کنید و موضوع را بررسی کنید.
- ۵- از اینکه مبدا افکار مثبت به ضرر شما تمام شود نترسید. با تکرار افکار مثبت ذهن خود را به مثبت اندیشی عادت دهید.

یکی از مهم‌ترین سطوح ارتباطی ارتباط درونی یا رابطه ای است که با خود دارید. شما در این رابطه می‌اندیشید و چاره جویی و خیال بافی می‌کنید. این سطح از رابطه میتواند اساس روابط شما باشد. **در هر رابطه ای شما باید اول با خودتان ارتباط داشته باشید و بنای یک رابطه دیگر را پی ریزی کنید.**

امام علی (ع):

دوستی با مردم نیمی از خرد است

ادامه دارد....