

بسم الله الرحمن الرحيم

برقراری ارتباط موثر با دیگران و محیط

پارک علم و تحقیقات شهرکرد _ جلسه اول



مجتبی طالبی

- ❖ مدرس دوره های آموزشی در حوزه های مدیریت، فنی، فروش و ...
- ❖ مشاور فروش و بازاریابی کارخانجات تولیدی
- ❖ مشاور حوزه مدیریت منابع انسانی شرکت های تولیدی و خدماتی
- ❖ مشاور فنی کارخانجات تولید مصالح ساختمانی
- ❖ مشاور استقرار سیستم های مدیریت کیفیت (. . . , iso 9001)
- ❖ سرممیز سیستم های مدیریت کیفیت از شرکت DNV فروژ
- ❖ مشاور فنی پروژه های صنعتی و تحقیقاتی

. . . .

مقدمه :

- ❖ در کسب و کار **روابط** نقش مهمی بازی می کنند . وقتی با آدم های موفق صحبت می کنیم آنها **دلیل موفقیت شان** را در نوع رابطه و اعتمادی می دانند که بین شرکاء و دوستان برقرار کرده اند .
- ❖ حقیقتاً ایجاد روابطی خوب که منجر به تجارتي موفق گردد . کار مشکلی نیست . این کار به یک **تنظیم ذهنی** نیاز دارد . **ارتباطات ذاتی نیست بلکه اکتسابی است.**
- ❖ ارتباطات موثر **قلب مدیریت** است . ارتباطات موثر **هدف** به حساب نمی آیند بلکه باید **وسیله** ای برای کسب هدف تلقی شود ، همه ما این موضوع را می دانیم اما اغلب آنقدر **درگیر مسائل روزانه** می شویم که به بهترین راه های ممکن برای ایجاد ارتباط **فکر نمی کنیم** .
- طبق تحقیقات ، **۷۵ درصد** موفقیت های ما به روابط ما با دیگران وابسته است از همین رو در دهه های اخیر توجه زیادی به مبحث مهارت در روابط اجتماعی شده است .

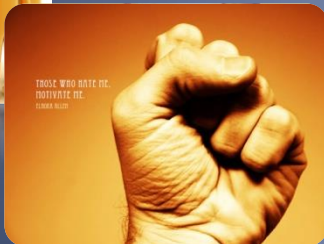
ارتباطات :

❖ به فرآیند تبادل اطلاعات و انتقال معانی به گونه ای که هست و گیرنده همان را دریافت کند ارتباطات گفته می شود . به تعبیر دیگر ارتباط همان انتقال معانی و مفهوم مورد نظر از فرستنده به گیرنده است .

در یک گروه یا سازمان ، ارتباطات چهار نقش را ایفاء می کند :
کنترل : سازمانها سلسله مراتب اختیارات و دستورالعمل های رسمی دارند که کارکنان و اعضاء باید آن را رعایت کنند .
ارتباطات غیر رسمی هم رفتار اعضاء را کنترل می کند .

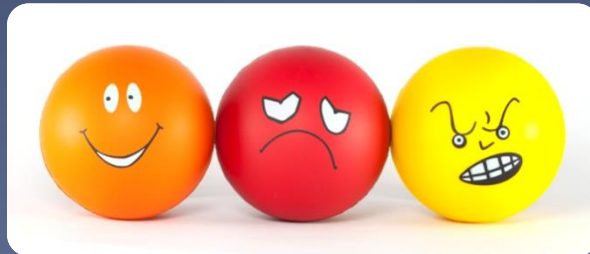


ایجاد انگیزه : تعیین هدفهای خاص ، باز خور نمودن نتایج عملیات و دادن گزارش درباره ی میزان پیشرفت و تقویت رفتار مطلوب مورد نظر ، موجب ایجاد انگیزه و ارتباطات می شود .



ارتباطات :

ابراز احساسات : ابراز احساسات برای بسیاری از کارکنان و اعضای سازمان مهمترین منبع ارتباطات اجتماعی است. ارتباطات موجب تخلیه انسان از فشارهای روانی می شود



اطلاعات : ارتباطات می تواند اطلاعاتی را ارایه کند که افراد و گروهها برای تصمیم گیری به آنها نیاز دارند و می توانند از طریق رد و بدل کردن داده ها شیوه های مختلف اجرایی را ارزیابی و بهترین راه حل را انتخاب نمایند.



هیچ یک از ۴ وظیفه ی فوق نسبت به هم برتری نداشته و ارتباطات موثر بایستی تمامی این نقش ها ایفاء نماید.

ارتباطات . . . :

□ ذات ارتباط فرآیندی است که موجب ارتباط بین **فرستنده** و **گیرنده** برای دریافت پیام در **زمان** و **مکان** می شود .

اجزای اصلی تشکیل دهنده فرآیند ارتباط عبارتند از :

منبع یا فرستنده پیام : آغازگر ارتباطات است . در یک سازمان کسی است که دارای اطلاعات ، نیاز یا نوعی تعامل است و هدف وی این است که آن را به یک یا چند نفر دیگر برساند

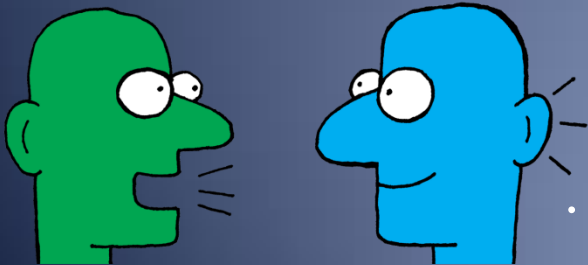
پیام : معنا و منظور ارتباط است که منبع پیام ممکن است آن را به هر شکل و صورتی در آورد و دیگری نیز آن را تجربه و درک نماید

کانال : مجرای ارتباطی وسیله است که برای انتقال پیام توسط منبع به کار گرفته می شود ، (مثل هوا برای صوت و کاغذ برای نامه) غالباً نمی توان پیام را از کانال آن جدا نمود

گیرنده پیام : شخصی است که اندام های حسی او دریافت پیام را احساس میکند . گیرنده ممکن است یک نفر یا یک گروه از افراد باشند .

اجزای دیگری نیز همچون : به رمز در آوردن ، از رمز خارج کردن ، شلوغی و بازخور نمودن

نتیجه را هم به عنوان اجزای دیگر ارتباط می توان مطرح کرد .



روش های ارتباطات :

افراد موثر روش های ارتباطی خود را بر اساس تحلیل دقیق بر روی عوامل محیطی بر می گزینند . این امر به وظیفه خاص و اهداف شما بستگی دارد . اگر وظیفه شما ارائه پیامی طولانی است و یا پیام باید به صورت دائمی ثبت شود ، می توانید از نوشته استفاده کنید . از سوی دیگر اگر سرعت ، عدم رعایت تشریفات و یا نفوذ شخصی اهمیت دارد ، صحبت کردن ترجیح دارد ارتباطات گفتاری :

در این روش کسی که مورد خطاب قرار می گیرد به سرعت از پیام ارسال شده آگاه می شود و سرعت ، لحن صدا ، حالت ، حرکت بدن و خطوط چهره به طور جدی واکنش های افراد را تحت تاثیر می دهند .

۱ _ صحبت های غیر رسمی : این گونه صحبتها ، اساسی ترین شیوه های برقراری ارتباط هستند همچنین برای ارتباطات روزانه ، راهنمایی ها ، تبادل اطلاعات ، مرور پیشرفت کار و جلسات انضباطی و حفظ روابط شخصی مناسب هستند .



حتی اگر صحبتها خیلی خلاصه باشد ، باز هم مطمئن باشید که این گونه ارتباط ، امکان تبادل دو طرفه را فراهم می آورد .

وقتی مسائل عاطفی مطرح باشند ارتباط چهره به چهره بر نوشتن یا تلفن کردن ترجیح دارد .

روش های ارتباطات . . . :

۲_ **قرار ملاقات** : قرار ملاقات برای ارزیابی منظم و مرور و بررسی مداوم کار ، مناسب است . این نوع از ارتباط گفتاری که در قالب ، یک جلسه است با ارائه اطلاعات کافی و کاهش حرفهای اضافی ، مفید و موثر خواهند بود



۳_ **ارتباط تلفنی** : ارتباط تلفنی برای کنترل های فوری ، انتقال و یا اخذ اطلاعات ، تذکر یا اطلاع رسانی به کار می رود . در هر صورت ، شخصیت تلفنی شما در بعضی مواقع واقعیت شما را نمی کند (چهره به چهره) بنابراین باید طنین صدای خود را به هنگام گفت و گوی تلفنی کنترل کنید .



همچنین ، از آنجا که در برخی موارد ، گفت و گوهای معمول تلفنی از اعتبار کافی برخوردار نیستند ، گاهی باید یادداشتهای در تایید پیام خود ارسال کنید .

روش های ارتباطات . . . :

ارتباطات نوشتاری :

تمامی پیغامهای رسمی ، اداری و یا طولانی که به **تعداد زیادی** از کارکنان مربوط شوند ، باید به صورت نوشتاری تهیه شوند . از ارتباط نوشتاری می توان برای اصلاح ارتباط نوشتاری گذشته نیز استفاده کرد . ارتباط گفتاری خطر فراموشی پیام را در پی دارد ، گاهی نادرست فهمیده و یا به خاطر آورده می شود و به همه کارکنان منتقل نمی شود.



۱_ یاداشتهای درون سازمانی : برای ثبت **غیر رسمی** سوالات یا پاسخ ها به کار می آیند . این یادداشتها هنگامی که قرار است چندین نفر پیامی طولانی را دریافت کنند ، می تواند مفید واقع شوند . یاداشتها ، راه ساده ای برای اطلاع رسانی به بالا دستان هستند تا در هنگام استراحت آنها را مطالعه کنند از یاداشتها نباید **بیش از اندازه** استفاده شود ، زیرا تاثیر خود را از دست داده و مورد بی توجهی قرار خواهند گرفت .



روش های ارتباطات . . . :



۲_ **نامه ها** : معمولاً به افراد نوشته می شوند، بیشتر از یادداشت رسمیت دارند و برای **اطلاعیه های اداری**، **ثبت بیانیه های رسمی**، **ارتباطات طولانی** و حتی ارتباط با مخاطبی که در دسترس است، مفید هستند. نامه ها غالباً حاوی تفکرات و عقاید موجود برای تصمیمات آتی بوده و به عنوان بخشی از بررسی مداوم مشکلات، ارزشمند هستند .

۳_ **گزارشها** : بیشتر از نامه ها جنبه **عمومی** و رسمی دارند از گزارشها برای **انتقال اطلاعات**، **تحلیل ها و پیشنهاد** به سرپرستان و همکاران استفاده می شوند . گزارش اگر بر اساس مستندات و یا نتایج و مطالعات و تحقیقات دقیق تهیه شود ، اثر بخش تر خواهد بود .



روش های ارتباطات . . . :

ارتباطات غیر کلامی :

چه نوع ارتباطاتی مؤثرتر از صحبت کردن هستند ؟ پیام هایی که از طریق اعمال شما انتقال می یابند . رفتارها و اعمال غیر کلامی ، مهارت های مهم و حیاتی ارتباطی هستند . گفتن و نوشتن ، متداول ترین روش های ارتباطی هستند ، اما صرف نظر از آنچه شما می گوید، کارکنان بیش از هر چیز تحت تاثیر اعمال شما قرار می گیرند . آنچه انجام می دهید و آنگونه که با آنها رفتار می کنید ، مقاصد حقیقی شما را اثبات می کند . حتی در کارهای ساده تر مثل آموزش کسی که کار جدیدی به او واگذار شده است ، نحوه نشان دادن (نمایش) شما گویای علاقه شما به اوست حتی اگر کلمه ای رد و بدل نشود . به همین ترتیب ، به جای تقاضا از یک کارمند برای آمدن به دفترتان ، رفتن به اتاق او برای گفتگو با وی ، تصویری حمایتی از کمک به پروژه را در بر دارد .

بهترین ارتباطات ، ترکیبی از ارتباطات گفتاری و نوشتاری

توأم با اعمال هماهنگ است .



روش های ارتباطات . . . :

زبان بدن (Body Language) :

حرکات غیر بدنی یا حرکات چهره که نیت واقعی ما را به دیگران انتقال می دهند ، به عنوان زبان اندام تلقی می شوند . آنها علایمی مانند اخم کردن ، بالا انداختن شانه و یا حرکتی با دست و . . . هستند .

یکسری از این حرکات شامل **حرکات سر** میشود :



بایستی در به کار بردن زبان بده **دقت** کافی شود زیرا گاهی سوء تعبیر هم می شوند .
مثلاً : تکان دادن مداوم سر (بالا و پایین) نشان دهنده موافقت با گوینده است. تکان دادن سر (چپ و راست) نشانه عدم موافقت است.

زبان بدن :

➤ یکسری از این حرکات شامل حرکات چشم و ابرو میشود :



بالا بردن چشم و ابرو ها ممکن است علامت تردید ، تعجب ، و دودلی باشد .
جمع کردن چشمها غالبا به معنی ناباوری است

زبان بدن :

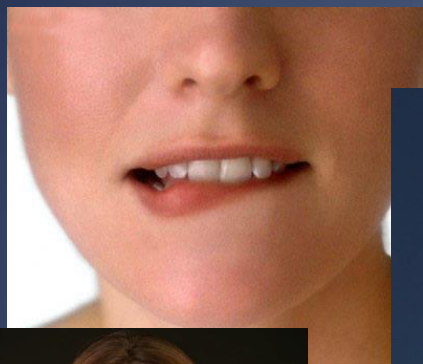
➤ یکسری از این حرکات شامل **حرکات انگشتان** میشود :



ضربه زدن با انگشتان دست یا ضربه ملایم با پا یا نگاه کردن به ساعت به معنی این است که :
عجله کن طاقتم تمام شد یا اینکه وقت ندارم .

زبان بدن :

➤ یکسری از این حرکات شامل حرکات لب و دهان میشود :



جمع کردن لبها با اخم ، نشان دهنده نارضایتی یا حتی نفرت است . لذت ، تاسف ، خستگی و ... از حالات نشان داده شده در زبان بدن لب و دهان است .

زبان بدن :

بسیاری از حرکات بدن **غیر ارادی** و عمیقا ریشه دارند و تغییر آنها برای شما در شرایط خاص دشوار است همچنین بسیاری از حرکات بدن برای شما **ناموس و سخت** است ، اما شما باید سعی کنید بسنجید آیا مردم ابتدا به کلمات شما واکنش میدهند یا به زبان غیر کلامی شما؟؟ آنگاه به سمت استفاده از حرکات بدن سوق پیدا خواهید کرد .
به علایم **غیر کلامی دیگران** دقت کنید چرا که میتواند سرنخ هایی در مورد تفکر آنها به شما بدهد .



برای ادامه این آموزش لطفا ارتباطتان را با ما قطع نکنید . . .

mojtabatalebi.com



تماس با من
Contact

آدرس
اصفهان - خیابان همدانیان - روبروی
ترمینال جی - مجتمع سپیده - واحد 3

شماره تماس
تلفن همراه: 09133033677
تلفن ثابت: 031-35234849

پست الکترونیک
Email: info@mojtabatalebi.com

شبکه های اجتماعی
 

عضویت در خبرنامه
پست الکترونیک

ارسال



Map Satellite

HAMEDANIYAN
همدانیان

Google
Map data ©2019 Terms of Use

یادتان نرود : آموزش هزینه نیست ، سرمایه گذاری ست

mojtabatalebi.com



پیروز و سربلند باشید