

ارتباط موثر ، لازمه موفقیت در روابط عمومی است

تهیه و تنظیم : حسن خسروی

مدرس دانشگاه و کارشناس مدیریت و علوم ارتباطات

مقدمه

روابط عمومی ها همواره در صدد هستند تا به انحاء مختلف در نزد افکار عمومی و مخاطبان درون و برون سازمانی چهره موجه و مورد قبولی را از خود به نمایش بگذارند . اما با این حال چرا برخی روابط عمومی ها محبوب و مقبول نیستند و به نیکی از آنان یاد نمی شود ؟ شاید پاسخ اصلی این سؤال در نوع و نحوه برقراری ارتباطات این روابط عمومی ها با مردم و سازمانها می باشد که بعضا از آن غفلت شده است . گاهی رفتارها و برخوردهای ما بیشتر ضد ارتباطی است با اینکه تصور می کنیم در حال برقراری ارتباط هستیم ؟!؟ در واقع شاید خیلی از اوقات ما دچار توهم ارتباطی می شویم . بدین معنی که اخبار ارسال میکنیم ، تماس تلفنی می گیریم ، به جراید و مطبوعات پاسخ کتبی می فرستیم ، اطلاعیه می دهیم ، مصاحبه میکنیم و... . اما با این حال می بینیم که نتیجه لازم گرفته نشده و دیگران ما را قبول ندارند . درونمان خودمان را می سوزاند و بیرونمان دیگران را ؟!؟ اینجا است که مشاوران حرفه ای به داد ما رسیده و پیشنهاد میدهند که میبایست در نوع و نحوه برقراری ارتباطات با دیگران باید یک بازنگری و مهندسی مجددی صورت بگیرد تا به تبع آن نقاط کور موضوع برطرف شده ، گره ها گشوده شود و شرایط آنگونه گردد که مطلوب نظر مان می باشد . از آنجا که ارتباطات معمولا با ارتباط و روابط میان فردی شکل میگیرند فلذا هر چقدر ما بتوانیم روابط و ارتباطات میان افراد را توسعه و بهبود ببخشیم در نهایت تغییر و اصلاح در رفتار و روابط جمعی و گروهی را شاهد خواهیم بود. بنابراین در این نوشتار سعی داریم تا به اختصار راز و رمز ارتباطات موثر و مطلوب میان فردی را بررسی و راه حلهایی را برای موفقیت بیشتر ارتباطی مرور نماییم .

برقراری ارتباط موثر ، یکی از ویژگیهای بزرگ انسانهای هوشمند ، خرد ورز و عاقبت اندیش است . هرکس بتواند با دیگران ، اشیاء اطراف و حتی لحظه های زندگی خود ارتباط بهتر و مؤثر تری برقرار کند ، احساس موفقیت بیشتری خواهد داشت .

برای دستیابی به یک ارتباط خوب و مؤثر کلامی و یا غیر کلامی ، علاوه بر داشتن باورهای مناسب ، لازم است روش ها و مهارت های ارتباط برقرار کردن با دیگران رانیز فرا گرفت .

بسیاری از رفتارهای ما مثل نحوه برقراری ارتباط با دیگران ، محصول عادت های ماست . پس اولین گام کسب آگاهی و شناخت درست اصول ارتباطی برای اصلاح نگرش و کشف مهارت های جدید ارتباطی است ،

تنها در این صورت است که ما قادر خواهیم بود عادت های غلط را شکسته و از نوع ارتباط جدید خود احساس لذت کنیم .

ما با توجه به دید و نگرش خود می توانیم به دو گونه با دیگران ارتباط برقرار کنیم ؛ اگر به نکات مثبت طرف مقابل توجه کنیم از آن مهر ، محبت و صمیمیت و اگر روی نکات منفی او تمرکز کنیم ، از آن قهر ، دوری و نفرت متولد خواهد شد .

ارتباط مؤثر چیست ؟

ارتباط مؤثر رابطه ای است کلامی و غیر کلامی بین دو یا چند نفر که در طی آن ، افراد می توانند عقاید ، خواسته ها ، نیازها و هیجانات خود را بیان نموده و به نوعی احساس رضایت دست یابند .

اثرات برقراری ارتباط مؤثر با دیگران :

- ۱- تقویت اعتماد به نفس
- ۲- درک متقابل
- ۳- رضایت خاطر
- ۴- احساس سودمندی
- ۵- تقویت رشد اجتماعی ، روحی ، روانی و عاطفی
- ۶- تامین بخشی از نیازهای اساسی انسان
- ۷- انتقال صریح پیام به دیگران

نکات مهم روانشناختی در برقراری ارتباطات مؤثر :

- ۱- افراد باهم تفاوت دارند : با همه افراد نمی توان به یک گونه حرف زد یا ارتباط برقرار کرد مهمترین گام مخاطب شناسی است ؛ یعنی شناخت ویژگی های شخصیتی دیگران و رفتار کردن متناسب با آن .
- ۲- روحیه هر فردی در رفتار او تأثیر گذار است : افراد در وضعیت های روحی متفاوت ، رفتارهای مختلفی دارند .

مثلاً : آیا وقتی خسته ایم سؤال طرف مقابل را همان گونه پاسخ می دهیم که شاد و با نشاط هستیم ؟

بنابراین بهتر است مخاطب ما در وضعیت روحی خوبی قرار گیرد تا ارتباط مؤثر برقرار شود .

بیاد داشته باشیم هر کس با احترام وارد شود یقیناً با مهر خارج خواهد شد .

۳- نگرش و دنیای هر فردی متفاوت است : برخورد غیر منطقی وجود ندارد ! هر کس بر اساس منطق خود رفتار می کند ، چون هرکس دنیا را از دید خود درک می کند ؛ بنابراین بهتر است با افراد متفاوت رفتار متناسب داشته باشیم . برای برقراری ارتباط مؤثر ، با دنیا و نگرش دیگران مقابله نکنیم بلکه نخست دنیای آنها را بپذیریم ، به دنیای آنها پا بگذاریم و بعد او را به دنیای خود دعوت کنیم ، به تعبیر شهید باهنر « از آنجایی شروع کنیم که او دوست دارد و به آنجایی ختم کنیم که خود دوست داریم » .

۴- آدم ها را دوست داشته باشیم : ما با کسانی که دوستشان داریم راحت تر به نتیجه می رسیم بنا بر این برای برقراری ارتباط مؤثر لازم است که به اصول دیگران احترام بگذاریم حتی اگر آنها را قبول نداریم ، با این کار محبت و دوست داشتن خود را به آنها نشان می دهیم .

۵- باور اینکه هم من خوبم ، هم شما خوبید : توماس هریس در کتاب « وضعیت آخر » چهار وضعیت را در ارتباط فرد با دیگران مطرح می کند ، از جمله :

من خوبم ، تو خوب نیستی

باور این وضعیت موجب خود بزرگ بینی شده و مانع ارتباط است .

من خوب نیستم ، تو هم خوب نیستی

باور این وضعیت موجب احساس مقابله ، تلافی و دعوا می شود و مانع ارتباط است .

من خوب نیستم ، تو خوب هستی

باور این وضعیت موجب احساس حقارت و کوچکی شده و مانع ارتباط است

من خوبم ، شما هم خوب هستی .

تنها باور این وضعیت است که می تواند موجب برقراری ارتباط مؤثر با دیگران شود .

۶- کوشش غیر مستقیم مؤثر است : برای مثال در جلسه ای برگه هایی که پشت آنها پیامهایی مفید و هدفمند نوشته شده بود به عنوان کاغذ یادداشت بین اعضاء توزیع شد ، با وجود اینکه به افراد توصیه ای برای خواندن مطالب نشده بود ، اما همه اعضای جلسه پیام ها را خوانده بودند !

۷- مقاومت دیگران را درک کنیم : اگر ضمن تلاش ، برای ارتباط با فرد مقابل ، او از خود مقاومت نشان داد و عباراتی از این قبیل به کاربرد : تو مرا درک نمی کنی ، به او بگوییم « من احساس تو را می فهمم ، اگر دوست داری درباره اش صحبت کنیم » .

۸- همیشه « بُرد ، بُرد ، بیافرینیم : اگر بپذیریم همه انسانها در حال تغییر و تحول اند ، ، می بینیم برای برقراری ارتباط مؤثر بهرت است قصد و نیت هایمان را خیره کرده و به سویی حرکت کنیم که دو طرف برنده باشند . برای رسیدن به این هدف باید مدام از خود بپرسیم که در این ارتباط ، من برای او چه فایده ای دارم . یا چرا بایستی دیگران برای من کاری را انجام دهند ؟ !

پاسخ به این سؤال میتواند ارتباط ما را با دیگران مؤثر تر نماید . همیشه در برقراری ارتباط با دیگران به روشی عمل کنیم که دو سر برنده باشیم و بازنده ای نداشته باشیم .

شخصیت افراد را از رفتارشان جدا کنیم : اگر رفتار مقابل برای ما قابل قبول نبود برای برقراری ارتباط مؤثر بهتر است فقط همان رفتار ناپسند او را زیر سؤال ببریم نه کل شخصیت او را ، به کسی که خطایی کرده نگوییم تو تنبل ، کودن ، بی عرضه و ... هستی ، چرا که این عمل ما را از برقراری ارتباط جهت انتقال پیام اصلی باز می دارد .

۹- خوب گوش دهیم : در برقراری ارتباط مؤثر بادیگران خوب گوش کردن (گوش دادن فعال) به حرفهای طرف مقابل علاوه بر یک مهارت ، یک هنر است ، وقتی کسی با ما حرف می زند باید سعی کنیم در چشمهایش نگاه کنیم و احساسات بیان شده او را درک کرده و باحرکات چشم ، ابرو و ... به او نشان دهیم که مشتاقانه به سخنان او گوش می دهیم ، از ارائه راه حل ، نصیحت ، قضاوت کردن و دستور دادن اکیداً بپرهیزیم چون اینها همه جزء سدها و موانع ارتباطی به شمار می آیند .

۱۰ - دیگران را بدون قید و شرط بپذیریم : دیگران را همانگونه که هستند بپذیریم و سعی نکنیم آنها را در قالب انتظار و خواسته خود شکل دهیم .

۱۱ - ارتباط خود را باکلمه « من » شروع کنیم : اگر در ارتباط بادیگران مسأله ای پیش آمده ابتدا مشخص کنیم ابتدا چه کسی بیش از دیگران ناراحت شده وآن گاه پیام را با کلمه « من » و بدون مقصر دانستن یا سرزنش کردن دیگران بیان کنیم ، مثلاً : « من امروز خسته ام ، لطفاً صدای ضبط صوت را کم کنید . » .

۱۲- روشن ، کوتاه و گزیده سخن بگوییم : عموماً پرحرفی و زیاد سخن گفتن نه تنها به ارتباط بهتر کمک نمی کند بلکه مانع از ارتباط بیشتر هم می شود . به فرمایش ، امام علی (ع) : « خیر الکلام مقلّ و مدالّ » بهترین کلام سخن کوتاه و گزیده است .

۱۳- نیازهای دیگران را در حد ممکن بر آورده کنیم : برای برقراری ارتباط بهتر بادیگران متوجه نیازهای اساسی زیستی ، روانی ، عاطفی و اجتماعی اطرافیان خود باشیم و با برآورده کردن نیازها آنها درحد توان خود به سوی برقراری ارتباط بهتر با آنها گام برداریم .

« کونوا دعاه الناس بغير ألسنتکم کونوا دعاه الناس باعمالکم » حضرت محمد (ص)

۱۴- صحبت بادیگران را خوب شروع کنیم : سلام و احوالپرسی ومقدمه چینی مناسب در آغاز صحبت با دیگران می تواند ما را در برقراری ارتباط بهتر کمک کند .

۱۵- مقدمه چینی زیاد و حاشیه پردازی مانع ارتباط است .

۱۶- اگرتوانیم احساسات و هیجانات خود را کنترل کنیم : درایجاد ارتباط با دیگران موفق خواهیم بود .

۱۷- در برقراری ارتباط با دیگران موقعیت زمانی و مکانی را مد نظر داشته باشیم .

۱۸- از تُن صدای مناسب استفاده کنیم : مثلاً تن صدای بالا نشانه عصبانیت بالا برده ، کی پایین بیاوریم و کجا کش دار صحبت کنیم .

۱۹- از آهنگ صدای مناسب استفاده کنیم : بدانیم در کجا صحبت خود را بالا برده ، کی پایین بیاوریم و کجا کش دار صحبت کنیم .

۲۰- از تماس چشمی مناسب استفاده کنیم : در زمان صحبت به صورت مخاطب خود نگاه کنیم چرا که تماس چشمی یک تماس مستمر است ولی به او خیره نشویم و به مردمک چشم او نگاه نکنیم.

۲۱- از حالات چهره مناسب استفاده کنیم : متناسب با صحبتی که می کنیم تاجر و یا خوشحالی را در چهره خود نشان دهیم .