



مهارت های ارتباطی و رفتار سازمانی



جزوه آموزشی مهارت های ارتباطی و رفتار سازمانی

پائیز ۱۴۰۱

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تبریز

مشخصات دوره آموزشی

- ❖ عنوان دوره: جزوه آموزشی مهارت های ارتباطی و رفتار سازمانی
- ❖ نوع دوره: اختصاصی شغلی
- ❖ نحوه برگزاری: غیر حضوری
- ❖ روش آزمون: کتبی
- ❖ مخاطبان دوره: گروه هدف: مسئولین دفاتر، بایگانی، مسئولین دبیرخانه ها

اهداف دوره آموزشی:

دوره ای که در آن زندگی می کنیم به نام عصر ارتباطات شناخته می شود. در این دوره تمامی سازمان ها و شرکت ها برای رسیدن به در آمد عالی و کسب رضایت حداکثری مشتریان خود باید و بالاجبار روی افزایش مهارت های ارتباطی و آداب معاشرت و مشتری مداری پرسنل و کارکنان خود کار کنند و این مهم امروزه رمز موفقیت یک سازمان به شمار می آید.

این دوره با هدف بررسی و اصلاح مشکلات ارتباطی و چالش های ارتباطی و همچنین ایجاد ارتباطات صحیح و تاثیر گذار تدوین شده است.

فهرست:

۴مقدمه
۵مهارتهای ارتباطی و رفتار سازمانی
۹ارتباط
۱۰هدف ارتباط
۱۲سطوح ارتباط
۱۳اصول ارتباطات
۱۵ارتباط موثر
۲۱اهمیت ارتباطات و آشنایی با انواع ارتباطات
۲۵زبان بدن و تأثیر آن در ارتباطات
۴۵آداب معاشرت اداری
۴۹انواع استرس شغلی
۵۷انواع استرس شغلی
۶۹منابع و مآخذ

مقدمه:

مهارت های ارتباطی و رفتار سازمانی **Management Skills** روابط انسانی که به مناسبات متقابل افراد در سازمان ها اشاره دارد از اوایل قرن بیستم و بعد از نتایج تحقیقات « هاثورن » در کارخانجات «التون میو» اهمیت فوق العاده یافت و به عنوان نظریه مدیریت روابط انسانی مطرح شد و مورد قبول قرار گرفت و معلوم نمود که حاکم بودن روابط انسانی مناسب و دوستانه، در محیط کار زمینه انگیزش و رشد و توسعه را فراهم می سازد و میل به زیستن و کار و تلاش را افزایش می دهد و در نهایت منجر به مسئولیت پذیری، مشارکت و فعالیت ثمر بخش فرد در راه انجام وظایف محوله و دست یافتن به اهداف سازمان می گردد. در حقیقت روابط انسانی به عنوان سرمایه اجتماعی در کنار سرمایه های طبیعی، تکنولوژی و انسانی اهمیت فوق العاده یافته است .

دوره ای که در آن زندگی می کنیم به نام عصر ارتباطات شناخته می شود. در این دوره تمامی سازمان ها و شرکت ها برای رسیدن به درآمد عالی و کسب رضایت حداکثری مشتریان خود باید و بالاجبار روی افزایش مهارت های ارتباطی و آداب معاشرت و مشتری مداری پرسنل و معاشرت کارکنان با رئیس و همکاران خود کارکنند و این مهم امروزه رمز موفقیت یک سازمان به شمار می آید.

این دوره با هدف ارائه مهارت های ارتباطی و نیز آموزش ارتباط موثر و مشکلات و چالش های ارتباطی و همچنین ایجاد ارتباطات صحیح و تاثیر گذار در سازمان ارائه می گردد.

مهارت های ارتباطی و رفتار سازمانی

مهارت های ارتباطی و رفتار سازمانی **Management Skills** روابط انسانی که به مناسبات متقابل افراد در سازمان ها اشاره دارد از اوایل قرن بیستم و بعد از نتایج تحقیقات « هاثورن » در کارخانجات «التون میو» اهمیت فوق العاده یافت و به عنوان نظریه مدیریت روابط انسانی مطرح شد و مورد قبول قرار گرفت و معلوم نمود که حاکم بودن روابط انسانی مناسب و دوستانه، در محیط کار زمینه انگیزش و رشد و توسعه را فراهم می سازد و میل به زیستن و کار و تلاش را افزایش می دهد و در نهایت منجر به مسئولیت پذیری، مشارکت و فعالیت ثمر بخش فرد در راه انجام وظایف محوله و دست یافتن به اهداف سازمان می گردد. در حقیقت روابط انسانی به عنوان سرمایه اجتماعی در کنار سرمایه های طبیعی، تکنولوژی و انسانی اهمیت فوق العاده یافته است. تعریف روابط انسانی در سازمان: روابط انسانی عبارت است از فرآیند برقراری، حفظ و گسترش روابط هدف دار، پویا و دو جانبه در بین اعضای یک سیستم یا سازمان اجتماعی مانند: اداره، کارخانه، مدرسه، آموزشگاه که با تأمین نیازهای مادی و معنوی افراد سبب ایجاد تفاهم، احساس رضایت و خرسندی متقابل شاغلین و کارگران با یکدیگر شده و زمینه انگیزش و رشد یافتگی افراد را در جهت رسیدن به اهداف سازمان فراهم می سازد. بدین منظور هرمدیری باید کوشش کند تا رابطه دو جانبه مثبت همراه با حسن تفاهم و احساس رضایت متقابل و سازنده به وجود آورد. اهمیت روابط انسانی در سازمان: روابط انسانی مظهر وجود ارزش انسان ها و عامل سازنده، مشوق و امید بخش در رفتار اجتماعی گروه های انسانی است و از میان همه عوامل شادی بخش و س عادت آفرین، شاید برقراری روابط انسانی مطلوب، عمده ترین عامل خوشبختی و موفقیت هر کس در زندگی است. اگر ارتباط انسان ها با یکدیگر نبود، بنای عظیم فرهنگ و تمدن انسانی به وجود نمی آمد و هیچ یک از دستاوردهای بزرگ انسان پدید نمی آمد، جامعه شکل نمی گرفت، همبستگی، انسانیت، همدلی و عشق معنی و مفهوم پیدا نمی کرد و زیبایی به وجود نمی آمد زیرا زیبایی در جمع انسان ها تجلی پیدا می کند. "رابرت کاتز" مه ارت های مورد نیاز مدیران را به فنی، انسانی و ادراکی طبقه بندی کرده است. مهارت فنی به معنی توانایی به کار بردن دانش، روش ها، فنون و ابزار است و از طریق تجربه، تحصیل و کارورزی کسب می شود. مهارت انسانی نیز عبارت است از توانایی و قدرت تشخیص در کار کردن با مردم و انجام دادن کار به وسیله آنها، درک و فهم انگیزش و به کار بردن رهبری مؤثر. او معتقد است مهارت انسانی از بی شترین اهمیت برخوردار است؛ داشتن مهارت های انسانی مستلزم آنست که شخص اعتماد به نفس داشته باشد، به نقاط ضعف و قوت خود آگاه باشد، به دیگران اعتماد کند، به عقاید، ارزش ها، و احساسات آنان احترام بگذارد، آنان را درک کند و محیط ایمن و قابل قبولی برای تمامی همکاران

ن به وجود آورد، این مهارت ها به راحتی قابل حصول نیستند، فنون و روش مشخصی ندارند و صرفاً از طریق تجربه و کارورزی و علم و دانش حاصل نمی شوند بلکه علاوه بر آن باید در زمینه جامعه شناسی، روانشناسی، روانشناسی اجتماعی و مردم شناسی اطلاعات کافی داشته باشیم. مهارت ادراکی نیز به توانایی فهمیدن پیچیدگی های کل سازمان و آگاهی از اینکه آیا شخص درخور شرایط سازمان عمل می کند یا نه، ارتباط دارد. مهارت های مدیریت چنانکه ملاحظه می شود، هر چه شخص از سطوح پایین به سطوح بالای سازمان ارتقا می یابد برای اعمال مدیریت اثر بخش به مهارت فنی کمتر ولی به مهارت انسانی و ادراکی بیشتری نیازمند است. سرپرستان سازمان به مهارت فنی قابل ملاحظه ای نیاز دارند. زیرا غالباً از آن ها خواسته می شود که شاغلین قسمت های خود را تعلیم دهند. در حالی که در مقابل مدیران سطوح بالای یک سازمان نیازی به دانستن مهارت های فنی برای انجام و ظایف خاص سطح عمل یاتی ندارند بلکه آن ها باید قادر باشند که رابطه متقابل همه این کارکردها و وظایف را در تحقق هدف های کل سازمان تشخیص دهند. بنابراین مهارت ادراکی مهمترین مهارت مدیر ارشد سازمان است. اما شاخص مشترکی که در همه سطوح مدیریت از اهمیت بالایی برخوردار است مهارت انسانی است. مهمترین هدف های روابط انسانی در سازمان عبارتند از: ۱- شناخت خصوصیات روانی، عاطفی و شخصیتی افراد ۲- شناخت کنش و واکنشها(تعامل) ۳- شناخت ریشه تفاوت ها و اختلافات ۴- پیدا کردن راه های عملی جلب همکاری ۵- پیدا کردن راه های تشویق و تنبیه مناسب میان شاغلین با یکدیگر ۶- به وجود آوردن محیط کار مناسب برای شاغلین، کارگران و ... ۷- تقویت روحیه و کسب رضایت مندی افراد ۸- ارضا و برآوردن نیازهای منطقی شاغلین اعم از مادی و معنوی ۹- برقراری روابط عمومی ۱۰- مطالعه و بررسی و یافتن شیوه های مدیریت و رهبری مناسب در سازمان شاخص های روابط انسانی در سازمان: ۱- انعطاف پذیری یعنی: پذیرش منطقی نظریات و آرای دیگران و دوری از مقاومت نابخردانه و ناروا در زمینه نظریات. بطور کلی مشخصه های اصلی مدیر انعطاف پذیر بدین شرح است: الف- نظریات منطقی دیگران را به راحتی می پذیرد. ب- از تحمیل نظریات خود به دیگران به شدت دوری می جوید. ج- صحبت های منفی و مثبت شاغلین را در کنار هم قرارداده و سپس قضاوت می کند. د- به جای توجه به ظاهر مذاکرات شاغلین، به ریشه و اصل آن توجه دارد. ۲- نگرش مثبت داشتن به خود و دیگران: داشتن نگرش مثبت به خود و دیگران از مقدمات برقراری روابط انسانی مطلوب در سازمان است. وقتی انسان استعداد های خود را شناخت، نگرش نسبت به خود مثبت می شود یعنی به توانایی های خویش اطمینان پیدا می کند و اعتماد به دست می آورد و در بیان ایده هایش احساس آزادی می کند و از اظهار نظر دیگران نمی هراسد. نیازهای خودیابی (شکوفایی استعداد) او ارضا می شود و به

موفقیت م ی رسد و به نوعی استقلال در عمل و رفتار خود دست می یابد. ۳- گوش دادن: برخی از خبرگان ارتباطات انسانی، بر این باورند که گوش دادن مؤثر به سخنان دیگران، سنگ بنای مهارت ارتباطی مدیران امروزی است. ۴- گروه گرایی: یکی از عوامل مهم دوام گروهی در سازمان، برقراری روابط سالم و انسانی است. مدیرانی که دارای مهارت انسانی قوی هستند، می توانند با تک تک شاغلین سازمان روابطه دوستانه برقرار کنند و از توان، استعداد و تخصص آن ها در حل و فصل مسائل مربوط به سازمان بهره ببرند. مدیرانی که دارای مهارت روابط انسانی قوی در بعد گروه گرایی هستند:

۱- صحبت کردن در گروه را دوست دارند. ۲- از گسترش روابط با افراد جدید لذت می برند. ۳- مشکلات سازمان را از طریق روابط دوستانه حل و فصل می کنند. ۵- ریشه کن کردن شایعه: شایعه زمانی در سازمان به وجود می آید و گسترش می یابد که مدیر سازمان با شاغلین و کارگران روابط سالم و دوستانه ای برقراری نکند و محیط سازمان خشک، بی روح و مستبدانه باشد. مهمترین راه های ریشه کنی شایعات عبارتند از: الف- اطلاع رسانی از طریق برگزاری جلسات ب- استفاده از بیان چهره به چهره ج- گفتگوی دوستانه به جای صدور بیانیه رسمی ۶- درک نیازها، استعدادها و مشکلات دیگران و کوشش برای حل آنها ۷- دوست داشتن دیگران، ۸- پذیرش تفاوت های فردی، ۹- ایجاد محیط مناسب بهداشت روانی.

محدودیت های نظریه روابط انسانی در سازمان: ۱- تأکید بیش از حد بر روابط انسانی باعث می شود که سازمان از اهداف اصلی و اولیه دور شود لذا توجه به عامل انسانی در محیط کار باید تا حدی باشد که سبب کاهش تولید و اهداف سازمان نگردد و آن ها را تحت الشعاع قرار ندهد. ۲- انسان موجودی است بسیار پیچیده و دانش و ابزار کافی برای شناخت آن وجود ندارد، در نتیجه حدس و گمان و تخمین به جای واقعیت به کار گرفته می شود. ۳- منتقدان عقیده دارند که نظریه روابط انسانی با یک پوشش ظاهری انسانی و عوامفریبی، در جهت هدف های مدیریت علمی یعنی بازدهی بیشتر و استثمار هر چه سریعتر به کار گرفته می شود. ۴- این نظریه سازمان را محیطی مجزا از جامعه قلمداد می کند و مسائل و مشکلات فرد و گروه را تنها به سازمان و مسائل آن مربوط می داند در حالی که چنین نیست و سازمان از جامعه جدا نیست. تقابل یا دوستی و طرفه، ثبات و تداوم، آگاهی یا درک متقابل از یکدیگر، بقا و دوام و توازن و تعادل اصول اساسی روابط انسانی در سازمان و بدین بودن به مسائل و مشکلات، انتظارات و پیش داوری ها، روحیه برد و باخت، فرار از واقعیت، خود مداری، عدم آمادگی برای تغییر، داشتن نگرش منفی و عدم همکاری سرپرستان با طرح های به سازی و تقویت روابط انسانی از مهمترین عوامل بازدارنده روابط انسانی سالم در سازمان می باشد. همچنین افزایش میزان غیبت شاغلین، انتقالی، استعفای

پایایی و تغییر های بی رویه ، شکایات، رقابت ناسالم میان افراد، دخالت های بی روی ه، اضطراب و نگرانی، رفتار چاپلوسانه، توقعات مادی کارشکنی، بهانه جویی، انزواگرایی کارمندان، شیوع خستگی و بی حالی شاغلین، بی اعتنایی به کار، تقلیل میزان کارآیی در سازمان، ارائه خدمات یا مصنوعات نامرغوب، کار امروز را به فردا انداختن، تقلیل احترام به همکاران، مدیر یا ارباب رجوع، عدم احساس مسئولیت ، عدم احساس تعلق سازمانی ، تحریک سایر شاغلین زیر پا گذاشتن ارزش های اخلاقی، تقلیل ابتکار و خلاقیت، انحراف از اهداف سازمان، ایجاد زمینه عداوت و کینه جویی و دلیل تراشی برای توجیه مسایل از علایم ضعف روحیه شاغلین یک سازمان است. این بحث را با فرمایشات حضرت علی (علیه السلام) در مورد ویژگی های یک مدیر به پایان می رسانیم:

- توجه به عبودیت پروردگار و بندگی خداوند.
- مهربانی با مردم و پرهیز از خشونت با آنان
- نجابت و پاکدامنی و اهل شرم، عفت و صیانت
- دوری از رذیلت و وقاحت
- صالح و متقی و پاکدامن
- دوری کردن از هر لغزش
- اهل تدبیر، تعمق و تفحص
- نظر نداشتن به مطامع مادی و داشتن سلامت نفس و حیثیت
- حقوق کافی رساندن به کارمندان
- دقت در اعمال کارمندان و به کار گماردن هر کدام از آن ها پس از آزمون های دقیق
- در انتخاب افراد بر اساس نظر شخصی و استبداد رأی رفتار نکردن
- به نظرات دیگران احترام گذاشتن و با آن ها مشورت کردن
- فرصت دادن به افراد برای بروز استعداد و لیاقت
- خوش خدمتی ها و نظرات شخصی را ملاک قرار ندادن
- گفتگو و بحث با متخصصان و دانشمندان

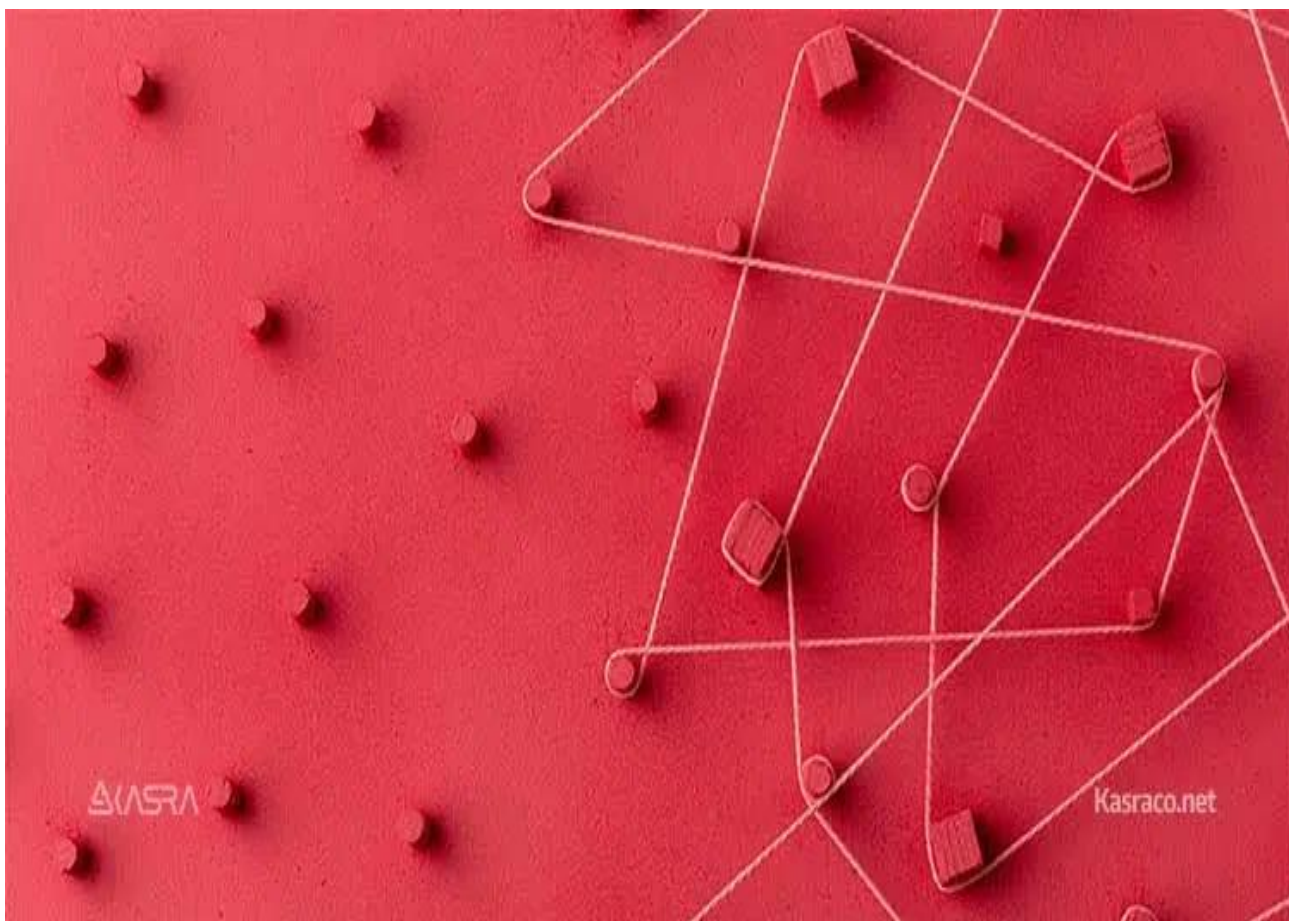
ارتباط:

تنهایی هراس دائمی بشر است ، انسان به طور ذاتی موجودی اجتماعی است . برقراری ارتباط با یکدیگر یکی از نیازهای اولیه ما انسان هاست؛ چه بخواهیم و چه نخواهیم با سایر افراد در حال مذاکره و ارتباط هستیم. انسان ها چه در کسب و کار ، چه در دولت و چه در خانواده، از راه مذاکره تصمیم می گیرند و با یکدیگر به توافق میرسند گرچه مذاکره و ارتباط همه روزه انجام میشود ولی برقراری ارتباط سالم و موثر کار سادهای نیست.

ارتباط را به طور ساده می توان فرآیندی شامل یک فرستنده و یک گیرنده در نظر گرفت که در طی این فرآیند برخی پیام های متنوع با استفاده از شیوه های ارتباطی متنوع بین فرستنده و گیرنده رد و بدل شده و از این طریق تعامل میان این دو صورت می گیرد. در این میان ممکن است برخی عوامل بازدارنده در مسیر انتقال پیام وجود داشته باشد که باید بر آن ها فائق آمد.

تعریف فوق از ارتباط را باید یک تعریف کلی دانست که صرفا محدود به ارتباط انسانی نمی شود و این تعریف می تواند شامل موجودات دیگر که می توان آن ها را نیز نوعی فرستنده و گیرنده تلقی کرد در نظر گرفت. تقریبا همه انواع موجودات و همه گونه های حیات قادرند به توجه به مکانیسم های ارتباطی زیستی خود با یکدیگر تبادل اطلاعات و ارتباط برقرار کنند. اما در این بین انسان ها جایگاه خاصی دارند چرا که انسان ها قادرند نه تنها با استفاده از علامت ها و نشانه ها یا... بلکه با استفاده از نمادهای دارای معانی قراردادی نیز به نحو موثر با یکدیگر ارتباط برقرار کنند.

ارتباط در حقیقت نوعی انتقال و رد و بدل کردن اطلاعات و محتوای ذهنی است و هدف از ارتباط برقرار کردن انسان ها نیز به اشتراک گذاری اطلاعات ذهنی فردی و تبدیل آن به اطلاعات گروهی یا میان فردی است. ارتباط صحیح زمانی صورت می گیرد که درک فرستنده و درک گیرنده از امر واحد با یکدیگر تلاقی کرده و در واقع هر دو بتوانند در مورد یک امر واحد با یکدیگر تعامل کنند.



هدف ارتباط

اهداف برقراری ارتباط را می‌توان به شرح زیر خلاصه کرد:

۱. جریان اطلاعات

اطلاعات مرتبط باید به طور مداوم از بالا به پایین و بالعکس جریان پیدا کنند. کارکنان در تمام سطوح باید از اهداف سازمانی و سایر تحولات رخ داده در سازمان مطلع شوند؛ در عین حال، باید مراقب باشید که اطلاعات نادرست را منتشر نکنید. اطلاعات باید به گونه‌ای منتشر شوند که برای گیرنده مفهوم باشند؛ بنابراین، تلاش کنید از کلمات رسا برای ارائه‌ی اطلاعات مناسب استفاده کنید؛ همچنین، لازم است این کار در زمان مناسب و توسط شخص شایسته‌ای انجام شود.

۲. هماهنگی

با ایجاد ارتباط، می‌توان تلاش‌های همه‌ی افراد شاغل در سازمان را برای تحقق اهداف سازمانی هماهنگ کرد. هماهنگی پرسنل و تلاش‌های آن‌ها اساس مدیریت است که می‌تواند از طریق ارتباطات مؤثر حاصل شود.

۳. یادگیری مهارت‌های مدیریتی

ارتباطات فرایند جریان پیدا کردن اطلاعات، ایده‌ها، عقاید، یافته‌ها، توصیه‌ها و دستورالعمل‌ها را تسهیل می‌کنند. در واقع، ارتباط روشی است که مدیران و سایر عوامل نظارتی را قادر می‌سازد که مهارت‌های مدیریتی را از طریق تجربه‌ی دیگران بیاموزند. تجربه‌ی فرستنده‌ی پیام به گونه‌ای در آن منعکس می‌شود که در نهایت گیرنده می‌تواند با بررسی و تجزیه و تحلیل آن را بیاموزد.

۴. آماده‌سازی افراد برای پذیرش تغییرات

ارتباط مناسب و مؤثر ابزار مهم مدیریتی هر سازمانی برای ایجاد تغییرات کلی در سیاست‌ها، روال‌ها، شیوه‌ی کار و واداشتن پرسنل به برقراری ارتباطات مثبت است.

۵. توسعه‌ی روابط انسانی خوب

مدیران، کارمندان و سایر عوامل از طریق برقراری ارتباط، ایده‌ها، افکار و برداشت‌های خود را با یکدیگر ردوبدل می‌کنند. این کار به آن‌ها کمک می‌کند تا یکدیگر را بهتر درک کنند. در این حالت، افراد به دشواری‌های پیش‌روی همکاران خود در محل کار پی می‌برند که این امر به ارتقای روابط خوب انسانی در سطح سازمان منجر می‌شود.

۶. تشویق ایده‌های زیردستان

برقراری ارتباطات در سازمان می‌تواند بیان ایده‌های زیردستان در موارد خاص را تسهیل کند. در واقع، این کار تفکر خلاق را توسعه می‌دهد. احترام گذاشتن به ایده‌ها و نظرات زیردستان به آن‌ها انگیزه می‌دهد که با جدیت بیش‌تری فعالیت کنند و نسبت به سازمان احساس تعلق خاطر داشته‌باشند. این امر آن‌ها را دل‌گرمی می‌کند چنان‌که بدون هیچ‌گونه تردیدی، اطلاعات و دانش خود را با رئیسشان در میان بگذارند. مدیران باید ایده‌ها، افکار، نظرات و دیدگاه‌های زیردستان خود را جویا شوند و آن‌ها نیز باید همین کار را با کارمندان رده‌های پایین‌تر انجام دهند.

سطوح ارتباط:

ارتباط برقرار کردن می تواند بنا به ماهیت خود و همچنین مولفه های دخیل در آن شامل سطوح مختلفی باشد که می توان از سطوح ارتباط درون فردی، میان فردی، سازمانی و عمومی نام برد.

ارتباط درون فردی:

ارتباط درون فردی ارتباطی است که انسان ها به طور خاص با خویشتن خود و در واقع با خود و افکار خود برقرار می کنند. این نوع ارتباط ارتباطی درونی و غیر قابل دسترسی برای دیگران است. با توجه به این نوع ارتباط است که اموری مثل وجدان فردی و تاملات در مورد مفاهیم مختلف در فرد شکل می گیرد.

ارتباط در سطح میان فردی:

شامل ارتباط میان افراد و فرستاده شدن انواع پیام ها از قبیل پیام های کلامی و غیرکلامی از فردی به فرد دیگر است. ارتباطی که دائما در مناسبات روزمره ما انسان ها از جمله در خریدها در مناسبات شغلی و ... با یکدیگر داریم.

ارتباط سازمانی:

شامل ارتباط در بستر سازمان است که در این سطح پیام ها در سلسله مراتب گوناگون با استفاده از انواع شیوه های ارتباطی بین اعضای سازمان رد و بدل می شود. در این نوع ارتباط که می توان آن را ارتباطی سلسله مراتبی دانست اعضای یک سازمان یا شرکت متناسب با نوع رده شغلی خود در قسمتی از هرم مدیریتی سازمان قرار دارند و برای پیش برد سیاست های کلان آن سازمان با یکدیگر متحد شده و با هم ارتباط سازمانی برقرار می کنند.

ارتباط عمومی:

و در نهایت ارتباط عمومی نیز شامل فرستادن هم زمان پیام از یک فرد یا منبع به افراد متعدد به وسیله وسایل ارتباط جمعی مثل تلویزیون، رسانه های نوشتاری و ... است. امروزه با گسترش وسایل ارتباط جمعی از قبیل تلفن های هوشمند و ... و همچنین با استفاده از فناوری های نوین مثل اینترنت این نوع از ارتباط بیش از پیش نضج گرفته و فواید و ثمرات زیادی را برای ارتباط و تعامل سازمان یافته در حیطه های مختلف را به وجود آورده است. هر یک از این سطوح ارتباطی متناسب با نوع و شرایط فرستنده و گیرنده در انتقال پیام ها و اطلاعات استفاده می شود.



اصول ارتباطات

ارتباط کارآمد و موثر همیشه مبتنی بر برخی اصول و بنیادهای فراگیر است. که تحقق این اصول وجود ارتباط صحیح را میسر می سازد. اصولی که در هر نوع ارتباطی حضور دارند و ارتباط میان فرستنده و گوینده ارتباط را میسر می سازند.

اصل اول: فرآیند ارتباطی چرخه ای است

منظور از چرخه ای بودن ارتباط این است. که ایجاد ارتباط همیشه میان یک فرستنده و یک گوینده قابل تحقق است. و اساسا ارتباط یک طرفه یا یک سویه امکان تحقق ندارد. هر یک از ما ابتدا اطلاعات را از جهان پیرامونمان دریافت می کنیم. و سپس با تحلیل معنای آن نسبت به آن واکنش نشان داده و مجددا آن را تبادل می کنیم.

اصل دوم: فرآیند ارتباطی تکرارناپذیر است

هر داده یا اطلاعاتی تنها یک و فقط یکبار امکان تبادل دارد. و حتی در صورتی که این اطلاعات مجددا و به همان شیوه پیشین بیان شوند. چون مخاطب ما قبلا آن را شنیده است به آن پاسخ متفاوتی خواهد داد.

اصل سوم: فرآیند ارتباطی برگشت ناپذیر است

باید توجه داشته باشیم که سخنی که ما برای ارتباط با دیگران به کار برده ایم برگشت ناپذیر است و به اصطلاح جنس فروخته شده شما در این ارتباطات دیگر پس گرفته نمی شود. با بیان هر حرفی اثر آن تا ابد باقی خواهد ماند و دیگر نمی توان آن را بازیافت.

اصل چهارم: فرآیند ارتباطی پیچیده است

ساز و کار ارتباطی با توجه به عناصر دخیل در آن بسیار پیچیده و گمراه کننده است. ما از واژگان مشترکی در تعاملات خود با یکدیگر استفاده می کنیم. اما بار معنایی که در بافت های زبانی خاص به واژگان خود می دهیم. فرآیند فهم و پاسخگویی را بیش از پیش پیچیده و دشوار می سازد. این واژگان هر کدام ریشه در پیشینه و تحصیلات و تجربه های روزمره ما دارد و در واقع مبین زیست جهان ما هستند. و باید به گونه ای توسط فرستنده انتخاب و به کار گرفته شوند. که توسط گیرنده نیز قابل فهم باشد.

به عنوان مثال ما بر اساس شهر محل تولد و زیست خود برخی ضرب المثل ها. و حکایات عامیانه یا اصطلاحات خاصی داریم. که در محاورات خود از آن استفاده می کنیم. زمانی متوجه این پیچیدگی ارتباطی خواهیم شد. که از این واژگان و ضرب المثل های خاص خود برای ارتباط با غریبه ها استفاده کنیم. در اینجا مشاهده خواهیم کرد که مخاطب یا گیرنده این اطلاعات درک درستی از فحوای کلام ما نخواهد داشت. و از این رو نمی توانیم ارتباط درستی با گیرنده یا مخاطب برقرار کنیم.

اصل پنجم: فرآیند ارتباطی پیوسته و پویا است

ارتباط ما در طول فرآیند ارتباطی میان فرستنده و گیرنده دائما دست خوش تغییر و تحول می شود چرا که با توجه به آنچه فرستنده مراد می کند بینشی برای گیرنده به وجود می آید که نیازمند پاسخ خاصی خواهد بود. در ادامه این پاسخ خاص نیز که در بردارنده بینش دیگری است می تواند بینش مخاطب را تغییر داده و به همین شکل این فرآیند دائما در حال تکاپو و پویایی خواهد بود.

بایدها و نبایدهای ارتباط موثر در سازمان و انتقال پیام

از جمله مهم ترین اموری که مدیران کسب و کارها و سازمان ها. در مورد ارتباط موثر در سازمان با مخاطبان و خصوصا زیرمجموعه خود باید به آن توجه کنند. مجموعه ای از کارهاست که می توان از آن ها. تحت عنوان "بایدها و نبایدهای ارتباط و انتقال پیام" نام برد.

مدیران زمانی خواهد توانست ارتباط موثر در سازمان و تعامل مفید و موثری با زیرمجموعه خود برقرار کنند. که بدانند در فرآیند ارتباط چه باید‌ها و چه نبایدهایی دخیل بوده. و این امور را در ارتباطات خود همواره مدنظر قرار دهند. در ادامه به برخی از این باید‌ها و نبایدهای مهم اشاره خواهد شد:

باید مدیران یا فرستنده پیام، دانش هرچه بیشتری در مورد مخاطبان خود و طرز نگرش آن‌ها داشته باشند. زمانی پیام به درستی منتقل خواهد شد یا ارتباط موثر و کارآمد به شیوه درستی محقق خواهد شد. که فرستنده بداند مخاطب یا گیرنده پیام او کیست و او چه اطلاعات زمینه‌ای در مورد بحث دارد. این اطلاعات زمینه‌ای زمینه را برای رشد بحث آماده کرده. و در واقع به مثابه یک زمین حاصلخیز عمل خواهد کرد.

باید مدیران یا فرستندگان پیام، پیام خود را متناسب با نیازها و علائق خاص مخاطبان یا گیرندگان پیام به آن‌ها منتقل کنند. در واقع پیام مدیر زمانی به هدف خود اصابت می‌کند. که ذائقه مخاطب را به درستی هدف‌گیری کرده. و بر اساس این علائق ارتباط موثر با آن‌ها برقرار شود.

باید مدیران یا فرستندگان پیام دریابند. که تصمیم‌گیرندگان اصلی سازمان‌ها و کنش‌گران اصلی سازمان چه کسانی هستند. و بر مبنای نوع تفکر آن‌ها با ایشان ارتباط برقرار کرد.

باید مدیران یا فرستندگان پیام افرادی را که مخاطبان به آن‌ها احترام می‌گذارند شناسایی کرده. و از ایشان بخواهند تا ضمن تکمیل توصیه و راهکارهای ارائه شده در پیام فرستنده. در تکمیل و صحت‌گذاری بر این پیام‌ها نیز مشارکت کنند.

ارتباط موثر:

ارتباط موثر چیزی فراتر از تبادل اطلاعات و در مورد درک احساسات و اهداف موجود در اطلاعات است. به این ترتیب در ارتباط موثر علاوه بر اینکه پیامی را به طور واضح منتقل می‌کنید، باید به گونه‌ای گوش فرا دهید که معنای کامل گفته‌ها را بدست آورید و باعث شوید شخص مقابل احساس شنیده شدن و درک شدن کند.

به نظر می‌رسد ارتباط موثر باید یک امر غریزی باشد. اما اغلب اوقات وقتی می‌خواهیم با دیگران ارتباط برقرار کنیم، به بی‌راهه می‌رویم. ما یک چیز می‌گوییم، شخص دیگر چیز دیگری می‌شنود و سوء تفاهم، ناامیدی و درگیری ایجاد می‌شود. این امر می‌تواند در خانه، مدرسه و روابط کاری مشکل‌آفرین باشد.

برای بسیاری از ما برقراری یک ارتباط موثر نیاز به یادگیری برخی مهارت های مهم دارد. اگر در تلاش برای بهبود ارتباط با همسر، فرزندان، رئیس یا همکاران خود هستید، یادگیری این مهارت ها می تواند ارتباط شما با دیگران را تعمیق بخشد. این ارتباط همچنین اعتماد و احترام بیشتری ایجاد می کند. همچنین انجام کارهای گروهی، حل مشکلات و سلامت کلی اجتماعی و عاطفی شما را بهبود بخشد.

موانع و مشکلات ارتباط موثر و کارآمد

یکی از مهم ترین معضلاتی که یک ارتباط موثر و مفید را تحت الشعاع خود قرار می دهد. وجود موانع و مشکلات بر سر راه ارتباطات میان افراد است. این موانع به نحوی هستند که موجب می شود. ما اغلب در تلاش برای برقراری یک ارتباط صحیح با شکست مواجه شویم. بنابراین در این زمینه پرسش مهم این خواهد بود که

- چرا در برقراری ارتباط کامیاب نمی شویم؟
 - چه موانعی بر سر راه شکل گیری ارتباط موثر و مفید وجود دارد؟
 - چگونه می توان این موانع را به خوبی از میان برداشت و بر این مشکلات فائق آمد؟
- به طور کلی می توان گفت وجود دو عامل مهم ما را از برقراری یک ارتباط موثر و کارآمد باز می دارد.

اولین عامل در برقراری ارتباط موثر و کارآمد

اولین عامل ریشه در عملکرد بدن و ذهن ما دارد به طوری که باید توجه داشت. که ما اطلاعات خود را درباره جهان از راه حواس خویش دریافت می کنیم. احساسات دریافت شده از طریق حواس ما و مهم تر از آن احساسات فرستاده شده از طریق حواس ما هر دو نقش تعیین کننده ای در تبادل اطلاعات میان افراد دارد چنانچه اگر در یکی از این موارد نقصی وجود داشته باشد بنیان یک ارتباط صحیح نیز متزلزل می شود.

همان طور که بیان شد. اطلاعات و داده های ما از دنیای پیرامون ما به طور خاص از طریق حواس ما کسب می شود. این داده های دریافت شده از بدن ما توسط ذهن همیشه فعال ما رمزنگاری و پردازش می شود. و در نتیجه این پردازش

اطلاعات است که ما قادر به برقراری یک ارتباط صحیح خواهیم بود. حال در صورتی که حواس ما در دریافت این اطلاعات خام ورودی ضعیف عمل کنند.

یا در صورتی که اطلاعاتی که منبع فرستنده پیام میفرستد ناکافی باشد. یا در صورتی که عمل رمزنگاری و پردازش اطلاعات ورودی به درستی توسط ذهن ما انجام نگیرد. ارتباط موثر و کارآمدی نیز شکل نخواهد گرفت. بنابراین از طرفی لازم است حواس خود را در کسب اطلاعات ورودی توانمندتر و دقیقتر سازیم. و از طرف دیگر نیز لازم است ذهن خود را در پردازش و به کارگیری این اطلاعات قدرتمندتر سازیم.

دومین عامل در برقراری ارتباط موثر و کارآمد

دومین عاملی که ما را از برقراری یک ارتباط موثر و کارآمد باز می دارد. پندارها و پیشفرض های کاذبی است که بر مبنای آن ما گمان می کنیم. دیگرانی که در ارتباط ما هستند. دقیقاً دنیای پیرامون خود را شبیه ما درک کرده و به آن واکنش نشان می دهند. ما باید همواره یادمان باشد که با وجود یکسان بودن سیستم ادراکی ما انسان ها شامل. ادراکات پنج گانه و... ما به دلیل عوامل بسیاری از جمله تنوع فرهنگی، خانوادگی و... ذهن های متفاوتی داریم. این امر موجب می شود زمانی که داده های حسی مختلفی را از محیط پیرامونمان دریافت می کنیم. ذهن های متفاوت ما پردازش های متفاوتی را در مورد این داده ها انجام دهد. و بنابراین ما از دیگران در نوع خود متمایز خواهیم شد.

باید همواره به این امر توجه کنیم که ارتباط چیزی فراتر از ارسال و دریافت پیام است. ارتباط موثر و مفید نوعی درک متقابل بر اساس الگوهای ذهنی، رمزگذاری های ذهنی و پردازش های آگاهانه یا غیرآگاهانه ذهنی است. بر این اساس اگر پیامی صرفاً رسانده یا ادا شود. ولی ادراک و پردازشی درمورد آن صورت نگیرد عملاً ارتباط موثر و مفید محقق نخواهد شد. همه چیز می تواند بر چگونگی ادراک ما از پیام ها، رخدادها و تجربیات روزانه زندگی تاثیرگذار باشد.

ارتباط موثر در قالب ویژگی های فرهنگی

همه چیزهایی که می تواند بر چگونگی ادراک ما از داده های دریافتی ما تاثیرگذار باشد. می تواند دامنه ای گسترده از فرهنگی که در آن زندگی می کنیم. تا هنجارها و استانداردهای گروهی که به آن تعلق داریم را پوشش دهد. حتی باورهای پیش زمینه ای یا قالبی می تواند. به عنوان یک مانع مهم در درک ما از محرک های بیرونی و نحوه واکنش ما به این محرک

ها دخیل باشد. بنابراین باید سعی کنیم موانع ارتباط موثر و مفید بر ذهن و نحوه تفکر خود را شناخته و تلاش خود را بیش از پیش بر رفع این موانع معطوف سازیم. در ادامه به برخی از عواملی که به ما کمک می کنند. تا بتوانیم چنین موانعی را بر طرف کنیم اشاره می کنیم.

راهکارهایی برای رفع موانع ارتباطی برای داشتن ارتباط موثر

۱) به تفاوت های فرهنگی توجه کنید

یکی از مهم ترین عواملی که در برقراری ارتباط موثر و مفید نقش تعیین کننده ای ایفا می کند وجود تفاوت های فرهنگی میان افراد است. انسان ها در بسترهای فرهنگی متفاوتی متولد شده و رشد می کنند به همین دلیل ساز و کار ذهنی افراد تا حد زیادی توسط عوامل دخیل در این بسترها متعین می شود. علاوه بر این عواملی چند مثل پیشینه خانوادگی، شغلی و تحصیلی فرد؛ و همچنین تجربه های گوناگون فرد در طول زندگی او تا حد زیادی شخصیت فرد را شکل می دهد.

ظهور و بروز این عوامل در فرد به صورت دفعی و یک شبه به وجود نمی آید و این عوامل به صورت تدریجی و غالباً ناخودآگاه، ذهن و ضمیر فرد را درگیر کرده. و در نهایت موجب شکل دهی شخصیت فرد می شود. بر این اساس باید توجه کرد که نباید از دیگرانی که بنا به وجود چنین چنینی از ما متمایزند انتظار بیهوده داشته باشیم و بخواهیم که در طی ارتباط با ما دنیا را آن گونه که ما میبینیم ببینند.

۲) برای داشتن یک ارتباط موثر باید از پیش داوری کردن پرهیزید

قضاوت و داوری کردن در مورد افراد زمانی یک قضاوت صحیح خواهد بود که این قضاوت بر مبنای داده های کامل و صحیح باشد در غیر اینصورت قضاوت ما درواقع نوعی پیش داوری نا به جا و غیرصحیح خواهد بود. ارتباط موثر و کارآمد نیازمند کنار گذاشتن کلیه پیش داوری های مضر است.

پیش داوری هایی که منطبق بر واقعیت نیستند و مبتنی بر اطلاعات ناقص هستند بیش از هر چیز مخل برقراری ارتباط هستند. این پیش داوری ها ما را از مسیر خود دور می کنند و مانند مسیرهای هزارتوی بی سرانجامی هستند که اکثر آن ها راه به جایی نمی برند و صرفاً ما را از مسیر اصلی خود منحرف می کنند.

بنابراین باید همواره به یاد داشته باشیم که هرگز نباید در مورد موقعیتی که اطلاعات کافی در مورد آن نداریم قضاوت کنیم؛ و یا حداقل سعی کنیم قضاوت و داوری نهایی خودمان را به زمان دیگری که اطلاعات کامل در اختیار ما قرار خواهد گرفت موکول کنیم. اطلاعات کامل داشتن از وضعیت امور همانند نقشه راهی خواهد بود که ما را از پیچ و خم مشکلات و مسیرهای صعب العبور به راحتی رد کرده و سرانجام به مقصد می رساند.

۳) مراقب تفاوت های عملکردی زبان باشید

در برقراری ارتباط میان افراد زبان نقش تعیین کننده ای ایفا می کند. بنابراین زمانی یک ارتباط به معنای واقعی کلمه بین افراد شکل می گیرد که زبانی که توسط افراد به کار گرفته می شود و به طور کلی واژگان، ضرب المثل ها، استعاره ها و... به دور از هر گونه ابهامی بین افراد جریان پیدا کرده و مورد استفاده قرار گیرد. ما اصولاً با واژگان زبانی خود فکر می کنیم. این واژگان زبان ما هستند که برسازنده جملات روزمره ما هستند. زمانی می توانیم در گفتگوهای روزمره خود از این واژه ها به درستی استفاده کنیم که بین گیرنده و فرستنده پیام منتقل شده توسط واژه معنای یکسانی از آن واژه رد و بدل شود. ابهام واژگانی معمولاً در مورد واژگان دلالت کننده بر اشیاء و... به وجود نمی آید. به عنوان مثال همه در مورد معنای واژه درخت یا میز اتفاق نظر داریم. اما در مورد واژگان مفهومی ابهام معنایی. این قبیل واژگان منجر به کج فهمی و عدم ارتباط صحیح می شود. مثلاً در مورد واژه مفهومی "ماشین". ما گاهی در صحبت هایمان در مورد اتومبیل های شخصی از لفظ ماشین استفاده می کنیم. اما همین واژه می تواند در معنای فنی تر و در سیاق های مهندسی معنای دیگری داشته باشد. اگر طرفین ارتباط یعنی گیرنده و فرستنده پیام حین ارتباط خود از واژگان خود معنای واحدی را استنباط نکنند. یا منظور خود از این واژگان را به نحو دقیقی روشن نسازند. اساساً ارتباطی در مورد امر واحدی شکل نخواهد گرد. بنابراین باید به یاد داشت. که تفاوت های عملکردی زبان می توانند علی رغم فواید زیاد خود. گاهی نیز رهنم و چالش برانگیز باشند.

۴) بر احساسات خود مسلط باشید تا بتوانید ارتباط موثرتری داشته باشید

در فرآیند برقراری ارتباط بین افراد باید دانست که نه فرستنده و نه گیرنده پیام ماشین های خشک و بی روحی نیستند بلکه آن ها انسان های گوشت و پوست و خون داری هستند که به غیر از قوه تعقل احساسات شکننده ای نیز دارند. ما انسان ها در برقراری ارتباط خود با کامپیوترها یا ماشین ها ارتباط برقرار نمی کنیم بلکه با افرادی که مجموعه ای از احساسات و قوای عقلی هستند ارتباط برقرار می کنیم.

نباید همیشه انتظار داشته باشیم انسان ها کاملا معقول رفتار کنند و برعکس باید از انسان های دارای احساس انتظار رفتارهای احساسی به جای رفتارهای عاقلانه را نیز داشته باشیم. نه تنها در مواجهه با دیگران ما باید چنین انتظاری را داشته باشیم بلکه با دانستن این نکته مهم باید خودمان بتوانیم بر احساسات خود مسلط بوده و توانایی همدلی با دیگران را نیز داشته باشیم. (در این رابطه به مقاله هوش هیجانی: همدلی توجه کنید)



۵) از داشتن پیش فرض های مخل پرهیز کنید

گاهی اوقات ما در ارتباط خود با دیگران چنان پیش فرض هایی داریم. که گمان می کنیم این پیش فرض ها خلل ناپذیر و غیر قابل کتمان هستند. چنین نگرشی ما را در برقراری یک ارتباط دو سویه ناکام می گذارد. چرا که در این صورت با داشتن چنین پیش فرضی ما همچون انسان چشم و گوش بسته ای خواهیم شد. که دیگر نمی توانیم با دیگران تعامل برقرار کنیم. ارتباط موثر و کارآمد یعنی فرستادن و گرفتن پیام در طی یک ارتباط، نه صرفا فرستادن پیام. ارتباطی که تنها با یکی از این ارکان شکل بگیرد اساسا ارتباط نخواهد بود.

از طرف دیگر باید توجه کنیم که افراد هر کدام به طور مجزا انسان هایی خاص و متمایز هستند. چرا که این افراد باورها و احساسات متمایزی دارند که می تواند به کلی از همدیگر متمایز باشد. ارتباط موثری که به دور از پیش فرض های مخل باشد. در پی این است که با احترام گذاشتن نسبت به این تفاوت ها و تمایزها. در طی یک مبادله پیام دو طرفه از این تنوع باورها به سود خود بهره ببرد. و نه اینکه پیش فرض های ذهنی موجب شود از این تمایزها صرفنظر شوند. داشتن باورهای مختلف این امکان را به ما می دهد. که از فراز قله کوه های متفاوت واقعیت ها را ببینیم و بشنویم. با دیدن و شنیدن این واقعیت ها از دریچه ذهن های مختلف. مطمئنا بهتر می توانیم بر موانع ارتباطی خود مسلط شویم.

اهمیت ارتباطات و آشنایی با انواع ارتباطات

مفهوم ارتباطات

ارسال و دریافت پیام از طریق صحبت کردن را ارتباط کلامی گویند. اما اهمیت ارتباطات به طور کلی برای انتقال مفهومی از فردی به فرد دیگر که یا به صورت کلامی یا غیر کلامی است. ارتباطات یک جریانی چند سویه هست که دو نفر یا چند نفر به تبادل افکار، نظریات و احساسات و حقایق می پردازند و با ارسال پیامهایی که در این موارد مفهوم را منتقل می کند ارتباط برقرار می کنند.

اهمیت ارتباطات

ارتباط برقرار کردن از ضروریات زندگی اجتماعی است. ارتباط فرایند انتقال اطلاعات است. تمام اجزای جهان با هم ارتباط برقرار می کنند. همه موجودات با هم ارتباط دارند. ارتباط مؤثر لازمه رشد و بهبود فردی و توسعه روابط اجتماعی است. در صورت نیاز مقاله آموزش بهبود فردی را نیز مطالعه نمایید.

در تمام ارتباطات پنج عامل وجود دارند:

فرستنده یا ارسال کننده پیام

گیرنده یا دریافت کننده پیام

راه ارتباطی یا همان مسیری که اطلاعات از طریق آن منتقل می شود.

پیام یا مفهومی که منتقل می‌شود.

معنی یا مجموعه‌ای مفاهیم شناختی و عاطفی که با دریافت اطلاعات شکل می‌گیرد.

اهداف ارتباطات و اهمیت ارتباطات

هدف اصلی هر ارتباط انتقال صحیح و کامل معنی که در ذهن افراد قرار دارد. عوامل متعدد فردی مثل فرهنگ، سطح تحصیلات، تجربیات، حالات عاطفی بر معنی اطلاعاتی که در کلامان منتقل می‌کنیم تأثیر گذار است. باید مهارت ارتباطات را به خوبی بدانیم تا در هر زمینه لازم به راحتی مفهوم مورد نظرمان را انتقال دهیم. ارسطو مفهوم ارتباطات را جستجوی یک راه و روش با استفاده از امکانات موجود برای ترغیب افکار و عقاید می‌داند و میلر هدف ارتباط را گسترش دامنه‌های مفید برای گیرندگان پیام، بیان می‌کند.

ارتباط انسان‌ها سنگ بنای جامعه انسانی است و بدون آن فرهنگ هرگز به وجود نمی‌آید و از طرف دیگر در عصر ارتباطات قرار داریم چون اهمیت آن را به خوبی درک کرده‌ایم و به دنبال توسعه ارتباط رفته و اخیراً موضوع ارتباطات الکترونیکی نیز در حال توسعه مدل ارتباطات است.

ادوین امری می‌گوید: «ارتباط عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر» <<. ارتباط حالات چهره، رفتارها، حرکات، طنین صدا و کلمات، نوشته‌ها یا راه آهن و تلگراف و تلفن و تمام وسایلی که برای غلبه بر محدودیت زمان و مکانی ساخته شده را در بر می‌گیرد.

انواع ارتباطات

ارتباطات فرد گرایانه:

در این مرحله ارتباطات بر اساس تمایلات فردی است. فرد گرایش به وسایل ارتباط فردی دارد مانند موبایل یا کامپیوتر.

ارتباطات جمعی یا توده‌ای:

خبری شدن روزنامه و وجود وسایل تلویزیون و رادیو که مخاطبان جمعی هدف برقراری ارتباط با آن‌هاست.

ارتباطات شخصی: در مرحله اول ارتباط افراد، ارتباطات رودر رو و شخصی است و به شیوه مستقیم و چهره به چهره ارتباط می‌گیرند.

انواع چالش‌های موجود در اهمیت ارتباطات موثر

چالش اول: بیشتر بشنویم و پاسخ مناسب‌تر نشان دهیم

در مرحله نخست ما باید حرف دیگران را گوش کنیم و منظورشان را به درستی دریافت کنیم. نباید به مقابله کردن یا نقد دیدگاه و حرف دیگران پرداخت. و حرفشان را غیر منطقی جلوه دهیم. در این چالش هدف این است که من و شما حرف‌های دیگران را به خوبی بشنویم در مورد آن فکر کنیم و سپس آن را تکمیل یا تصحیح کنیم.

چالش دوم: در ابتدای صحبت کردن به طرف مقابل بگوییم قصد ما از این ارتباط و صحبت چی هست.

گاهی اوقات می‌خواهیم یک بحثی را مطرح کنیم که به هدف خودمان برسیم و جملاتمان را از قبل حاضر می‌کنیم تا به صورت یک نمایش ترتیب داده شده به فرد مقابلمان گفتگو را اعلام کنیم. در این موارد باید هدف را از اول به شنونده خودمان اعلام کنیم تا شاید دچار بدفهمی و سو برداشت در طی گفتگو نشود و از پنهان کردن مقصودمان باید خودداری کنیم. گفتگو زمانی اثر بخش است که طرف مقابل بداند برای چی این حرف‌ها را به او می‌گوییم. مثل جلسه سخنرانی است اگر شنوندگان در مورد موضوع و هدف آگاهای نداشته باشند دنبال کردن سخنرانی برایشان بی فایده است.

چالش سوم: به دلیل اهمیت ارتباطات نقدها و شکایت خود را به یک درخواست مشخص تبدیل کنیم و آنها را برای طرف مقابل شرح دهیم.

باید عادت کنیم در ارتباطات از چراها و بایدها و نبایدها استفاده نکنیم. و توضیح دهیم مثلاً اگر تو این کار را انجام بدهی برای من کمک مهمی است به جای شکایت کردن از نحوه ارتباط به طور دقیق و شفاف درخواست کنیم که ما در این رابطه چه انتظاری از فرد مقابلمان داریم و سوتفاهم ایجاد نکنیم.

در رابطه با ذهن و عملکرد فردی خودمان نیز باید به جای عصبانی بودن از رفتار خودمان دقیقاً در فرمان مشخص کنیم که چه رفتار و عملی را انجام دهیم که این عصبانیت یا عدم رضایت از خودمان از بین برود.

چالش چهارم: به طرف مقابل حس خوبی دهیم و او را تحسین کنیم.

قدردانی، تحسین و تشویق همیشه در ارتباطات مؤثر است و به دوام رابطه کمک می‌کند. زندگی سرشار از سختی‌هاست. ما همیشه به دنبال انرژی مثبت و رفع سختی‌ها و مهر ورزی هستیم. اگر پیام محبت آمیزی را به طرف مقابل بفرستیم و او را خوشحال کنیم قطعاً رابطه‌ای با دوام ایجاد می‌کنیم. برای رفع تنش‌های فردی و ارتباطی قدر دانی از دیگران مثلاً مدیری که از کارمندانش تقدیر کند می‌توانیم کیفیت ارتباطات را بهبود دهیم.

فن ارتباطات مؤثر

تسلط کلامی به معنای شناخت کلمات و به کارگیری آن‌ها برای داشتن بیانی شفاف و درست از کلیدی‌ترین زیرمجموعه‌های مهارت ارتباط مؤثر است. مهارت سخن گفتن و متقاعد سازی برای ارتباط مؤثر کارآمد است. مهارت خوب شنیدن نیز از موارد زیر مجموعه ارتباطات است.

ارتباطات غیر کلامی

نحوه زندگی و شیوه عملکردی ما و در کل مجموعه رفتارهای فردی همیشه حاوی پیامی برای افراد دیگر است. مثلاً اگر قراری داریم و دیر برسیم در محل قرار ممکن است یک پیام منفی را در ذهن فرد دیگر ایجاد کنیم. خوش رفتار بودن خود نشان دهنده مفهوم شخصیت خوب ماست که به غیر کلام نشان دهنده ذهنیت ما و نوع شخصیتمان است و این ارتباطی است که به غیر کلام با دیگران ایجاد می‌کنیم. به دلیل اهمیت ارتباطات باید مهارت‌های درست را فرا بگیریم.

ارتباطات غیر مستقیم

گاهی ارتباطات به جای حرف زدن و رابطه چهره به چهره مانند استاد و شاگرد به شکلی غیر مستقیم است. مانند کتاب که ارتباطی بین نویسنده و خواننده است اما رو در رو نیست.

در زمینه اهمیت ارتباطات، وسایل ارتباطی مانند کامپیوتر، صنعت فیلم سازی و تلویزیون و صنایع مخابراتی شاهراه‌های ارتباطی دنیا هستند که اطلاعات گوناگون تصویری و صوتی را منتقل می‌کنند. برای مثال اینترنت یک وسیله ارتباطی بسیار قدرتمند یکی از مهم‌ترین اختراعات بشر بوده است. روزانه ۶۰۰ میلیون کامپیوتر به وسیله آن باهم ارتباط می‌گیرند. با اتصال اینترنتی با کل جهان می‌شود ارتباط داشت. اینترنت محیطی بر اساس انواع پیام‌های مورد نیاز بشر است و رشد و کاربرد گسترده‌ای دارد.

جلسه از شیوه‌های ارتباطات

جلسه برگزار کردن از شیوه‌های ارتباط جمعی است. که اهمیتش در سازمان‌ها و ادارات هست. مهارت مدیریت جلسه، به عنوان مهارت مورد نیاز در حیطه آموزشی و کسب و کار است و باید آن را یاد گرفت.

زبان بدن و تاثیر آن در ارتباطات ما

زبان بدن زبانی جهانی است.

ممکن است گمان کنید که زبان اصلی سازمان یا مجموعه محل کار شما زبان فارسی است، اما اشتباه می‌کنید. بیشترین زبانی که به آن زبان صحبت می‌شود، آنی نیست که با کمک آن صحبت می‌کنید.

اولین زبانی که نیاز به یادگیری آن داریم زبان بدن است و شما نیاز دارید توجه بیشتری به آن بکنید.

پس باید بدانیم زبان بدن چیست؟ زبان بدن یا تنگفت به مجموعه‌ی رفتارهای غیرکلامی و فیزیکی اطلاق می‌شود که در آن فرد بدون صحبت کردن قادر به انتقال پیام و برقراری ارتباط با دیگران است. یادگیری تکنیک‌های زبان بدن باعث می‌شود که ما در ارتباطات غیر کلامی خود که بخش عمده‌ای از ارتباطات ما را تشکیل می‌دهند توانمندتر شویم و با استفاده بهینه از این تکنیک‌های زبان بدن می‌توانیم در ارتباطات و مذاکرات خود بهتر بدرخشیم.

اهمیت یادگیری زبان بدن چیست؟

زبان بدن یا Body Language یکی از اجزای ارتباطات غیر کلامی است که در برقراری ارتباطات روزمره ما جایگاه بسیار پررنگی دارد.

زبان بدن در متن زندگی ما قرار دارد، از ارتباطات روزانه‌ی ساده تا مذاکرات پیشرفته زبان بدن نتایج‌ی که ما به دست می‌آوریم را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

ما می‌توانیم با یادگیری زبان پیام‌های بهتری را در روابط کاری و اجتماعی خود ارسال و دریافت کنیم، به بیان بهتر وقتی زبان بدن را یاد می‌گیریم می‌توانیم کنترل بیشتری روی پیامی که می‌خواهیم ارسال کنیم داشته باشیم و پیام‌ها و رفتارهای دیگران را بهتر شناسایی کنیم.

برای مثال می‌توانیم با یادگیری این اصول و قواعد در هنگام صحبت با تکنیک‌های زبان بدن کلام خود را تایید کنیم که این کار در اثر بخشی کلام ما تاثیرگذار است.

آنچه بیان می‌کنید چندان مهم نیست...

در هر دیدار شما قبل از اینکه سخنی بگویید یا حرفی بشنوید رفتار و حالات طرف مقابل رو می‌بینید. هنگامی که در یک جمع برای اولین بار فردی را ملاقات می‌کنیم درباره دوستی یا دشمنی آنها یا احتمال صمیمی شدن با آنها را از روی آنچه می‌بینیم قضاوت می‌کنیم. امروزه بیشتر محققان این حوزه بر این امر توافق نظر دارند که واژه‌ها و کلمات عمدتاً برای انتقال اطلاعات هستند در حالیکه زبان بدن برای ارائه نگرش‌های شخصی است که در برخی موارد نیز از آن به عنوان جانشین پیام‌های شفاهی استفاده می‌شود. به عنوان مثال یک زن می‌تواند با نفوذ نگاهش نگاهی به مرد بیاندازد که او را قبض روح کند؟

شخص ماهر با گوش دادن به صدای افراد باید بتواند تشخیص دهد که او چه حرکتی می‌خواهد انجام دهد و حتی با مشاهده حرکات شخص، زبانی که می‌خواهد با آن صحبت کند را پیش بینی نماید.

آنچه بیان می‌کنید مهم نیست مهم حالت چهره است

زبان بدن چگونه احساسات و افکار ما را لو می‌دهد

وضع عاطفی ما از طریق زبان بدن منعکس می‌شود. هر حرکت یک کلید ارزشمند برای درک عواطف هر شخص می‌باشد. بگذارید یک مثال برای روشن شدن مطلب برایتان بیان کنم، مرد چاقی که نگران اضافه وزن خویش است، در بیشتر اوقات غبغب خود را می‌کشد و یا زنی که نگران چربی‌های اضافه پهلویش است مدام پیراهنش را به سمت پایین صاف می‌کند. کسی که احساس ترس یا تدافعی بودن می‌کند ممکن است دست به سینه بنشیند یا پایش را روی پایش بیندازد یا هر دو کار را با هم انجام دهد.

کلید خواندن زبان بدن این است که ضمن گوش دادن به آنچه دیگران می‌گویند و توجه کردن به شرایط صحبتشان بتوانیم وضعیت عاطفی آنها را درک کنیم. این کار به ما کمک می‌کند تا حقیقت را از دروغ تمیز دهیم.

اما زبان بدن پیچیده تر از این است که با دانستن چند نکته بتوان رفتار طرف مقابل را بررسی کرد. برای پی بردن به زبان بدن معمولاً باید چند حرکت و رفتار را همزمان با هم بررسی نمود تا به درستی بتوان زبان بدن را تشخیص داد.

مهارت زبان بدن ذاتی است یا اکتسابی؟

با یک سوال شروع می کنیم. وقتی دست به سینه می نشینید دست چپ را روی راست می اندازید یا راست را روی چپ؟ بیشتر مردم تا موقعی که امتحان نکنند مطمئن نیستند که چطور این کار را می کنند. همین الان دست به سینه بنشینید و بعد به سرعت وضعیت خود را تغییر دهید. بالاخره متوجه خواهید شد که یکی از این دو وضعیت برایتان راحت تر خواهد بود. شواهد نشان می دهد که این یک ژست ژنتیکی است که نمی توان تغییرش داد.

درست است که تفاوت های فرهنگی بسیارند اما نشانه های اصلی زبان بدن در همه فرهنگ ها و اقشار حدوداً یکی است. البته این بحث که کدام حرکات اکتسابی بوده و به تدریج به عادت تبدیل شده و چه حرکاتی ذاتی هستند هنوز ادامه دارد. مثلاً بیشتر مردان ابتدا آستین راست کتشان را می پوشند در حالی که بیشتر زنان اول آستین چپ را به تن می کنند. البته این امر حاکی از آن است که مردان بیشتر از نیمکره راست استفاده می کنند و زنان از نیمکره چپ، تحقیقات ثابت می کند که مردان بیشتر از نیمکره سمت چپ شان استفاده می کنند، این نوشته که مردان بیشتر از نیمکره سمت راست خود استفاده می کنند برگرفته از کتاب *body language* نوشته خانم الیزابت کوهان می باشد که در قسمتی از کتاب خود به این موضوع اشاره کرده و گفته شده که مردان بیشتر از نیمکره سمت راست خود استفاده می کنند.

مهارت زبان بدن قابل یادگیری است

نکات مهم در یادگیری زبان بدن

آنچه که شما از افراد مختلف در وضعیت های متفاوت می شنوید و یا می بینید لزوماً نگرش واقعی و حقیقی افراد را نشان نمی دهد. شما باید از این سه قانون زیر برای اظهار نظر درست پیروی کنید

قانون اول: مجموعه حرکات را با هم در نظر بگیرید

یکی از متداول ترین اشتباهات خواندن زبان بدن این است که یک حرکت را جدا از سایر حرکات یا شرایط تعبیر کنید. مثلاً خاراندن سر معانی متفاوتی مانند غرق ریختن عدم اطمینان، شوره موی سر، کک، فراموشکاری و دروغگویی دارد و فهمیدن اینکه کدام معنی در مورد کدام فرد صدق می کند بسته به سایر حرکات همزمان فرد دارد.

زبان بدن مانند هر زبان دیگری دارای واژه، جمله و نقطه گذاری است. هر حرکت مثل یک واژه تنهاست و هر واژه معانی متفاوت و متعددی دارد.

مثلا در زبان انگلیسی واژه “dressing” ده معنی متفاوت دارد که شامل لباس پوشیدن، چاشنی غذا، مایه داخل شکم مرغ، مرهم زخم، کود و مهتری اسب است.

فقط هنگامی که یک واژه را با واژه دیگر در یک جمله قرار می دهید می توانید معنای آن را به طور کامل درک کنید. مجموعه حرکات و ژست های ما در قالب یک جمله قرار می گیرند و نگرش واقعی شخص را لو می دهند. یک مجموعه زبان بدن درست مثل یک جمله باید حداقل سه واژه داشته باشد تا دقیقا بتوان معنی هر واژه را تعبیر کرد. شخص شهودی کسی است که می تواند جملات زبان بدن را بخواند و آنها را با رفتار فرد مطابقت دهد.

قانون دوم: دنبال هم خوانی بگردید

تحقیقات نشان می دهد که تاثیر نشانه های غیر کلامی تقریبا پنج برابر کلام است، به عنوان مثال اگر ببینید سیاستمداری برای شما سخنرانی می کند و به شما می گوید که نظرات: جوانان را با آغوش باز می پذیرد در حالیکه دست به سینه ایستاده و چانه اش پایین است. آیا حرفش را باور می کنید؟ حالا اگر در حالیکه ضربات کوتاه و تندی روی میز میزند سعی کند متقاعدتان کند که فرد دلسوزی ست چطور؟ زمانی فروید گفت که یکی از مراجعانش از ازدواجش اظهار رضایت کرد در حالیکه با حلقه ازدواجش بازی می کرد آن را از انگشتش خارج می کرد دوباره به انگشت می کرد. فروید متوجه شد که او دروغ می گوید و در واقع در زندگی اش مشکل دارد.

قانون سوم: حرکات شخص را در چارچوبی که رخ می دهند بخوانید

همه حرکات باید در چارچوبی که رخ می دهند تعبیر شوند. مثلا اگر فردی در یک روز سرد برفی دست به سینه در حالیکه پاهایش را محکم روی هم انداخته و چانه اش هم رو به پایین است به احتمال قوی به این معناست که سردش شده و معنای واکنش دفاعی نمی دهد. اما اگر همان شخص با همان حالات سر میز فروش روبروی شما نشست باشد به درستی می توان حرکت او را به این معنا دانست که نسبت به پیشنهاد شما احساس منفی دارد.

نکته مهم در استفاده از زبان بدن

احتمالا برای شما هم پیش آمده که یکی از دوستانتان به تازگی کتابی در مورد زبان بدن می خواند یا در دوره ای شرکت می کند و سریع شروع به تحلیل زبان بدن افراد می کند. که فلانی که دست به سینه ایستاده “گارد دارد” و در حالت دفاعی

قرار دارد. یکی از اشتباهات معروفی که در تعبیر زبان بدن افراد صورت می گیرد در زمینه ی ژست دست به سینه بودن افراد است. در صورتی که ممکن است فرد در محیطی قرار داشته باشد که سردش باشد و دست به سینه شود تا مقداری دست هایش گرم شود یا این که ممکن است به نشانه ی احترام دست به سینه ایستاده است.

مهم ترین نکته ای که در این قسمت باید یاد بگیریم این است که نشانه به خودی خود معنی ای ندارند و نمی توان از روی آن ها قضاوت کرد و باید دقیقا تمام، این مورد در سخنرانی هم رخ می دهد افرادی که در دوره های سخنرانی شرکت می کنند اغلبشان به جای این که به تمرینات سخنرانی و فن بیان بپردازند و مهارت خودشان را در این زمینه افزایش دهند به نقد کردن دیگران می پردازند. احتمالا شما هم از افرادی شنیده اید یا جایی خوانده باشید که در خواند نحوه قرارگیری ما، حرکات بدن و دست به هنگام صحبت کردن، همه و همه در شکل دادن و تأثیرگذاری ارتباطات ما - علی الخصوص ارتباطات کلامی - نقش موثری دارند.

اهمیت یادگیری زبان بدن در ارتباطات

تا به حال به این موضوع دقت کرده اید که وقتی می خواهید در مهمانی یا مراسمی با فرد جدیدی آشنا شوید، اولین پیام هایی که جابجا می شود از طریق زبان بدن است؟

فرض کنید می خواهید با فردی ارتباط برقرار کنید، ابتدا به زبان بدن او توجه می کنید، به طرز ایستادن او و حالات چهره اش دقت می کنید که آیا عصبانی است یا خوشحال،

سپس تصمیم می گیرید که چطور جلو بروید و ارتباط را شروع کنید، مثلا این که اگر از حالت چهره ی فرد متوجه شدید که خوشحال است، می توان گفتگو را به سمت این برد که کمی شادتر باشد،

اما وقتی از حالات چهره و زبان بدن او متوجه شدید که او آدم جدی و عصبانی است احتمالا در استفاده از طنز در گفتگو کمی حساس تر می شوید و گفتگو را رسمی تر ادامه می دهید.

البته باید به این نکته هم توجه کنیم که یادگیری زبان بدن باعث می شود که بتوانیم در رفتار خودمان هم دقیق تر شویم. گفتیم یکی از ابتدایی ترین پیام هایی که ارسال می کنیم از طریق زبان بدن است. فرض کنید قرار است به یک جلسه یا مهمانی بروید، اگر در مورد اصول زبان بدن اطلاع داشته باشید می دانید که قبل از این که حتی گفتگویی بین شما و کسانی که قرار است با آن ها جلسه داشته باشید اتفاق بیوفتد، ظاهر شما، از جمله نوع پوشش شما و نوع راه رفتن و حرکات بدن

شما در مورد شما اطلاعاتی را به افراد منتقل می کند، حالا که می دانید زبان بدن امری مهم و ضروری در ارتباطات است می توانید کاری کنید که افراد تا حد زیادی پیامی که شما می خواهید را دریافت کنند.

نوع نگاه شما به افراد حاضر در جلسه، نوع دست دادن و ارتباطات چشمی شما با افراد می تواند تا حد زیادی در روند جلسه تاثیر گذار باشد.

دست دادن چگونه باید باشد؟ محکم و با چهره ای منقش به لبخند

فن بیان و آموزش فن بیان:

فن بیان در حقیقت همان توان سخن گفتن (در هر شرایط و هر زمان) است. برای آن که بیشتر با جایگاه فن بیان در میان مهارت های انسانی آشنا شویم، بهتر است ابتدا ارتباطات کلامی انسانی را بررسی کنیم.

به طور کلی اگر ارتباطات کلامی انسانی را شامل پنج دسته مذاکره، مناظره، مباحثه، گفتگو و سخنرانی بدانیم، میتوان گفت سخنوری عالی ترین نوع ارتباط کلامی انسانی است؛ بنابراین اگر ما مهارت های لازم برای سخنرانی و سخنوری را کسب کنیم، می توانیم مدعی باشیم که در سایر مهارت های ارتباطات انسانی هم به تسلط کافی و وافی رسیده ایم. برای رسیدن به جایگاه سخنوری حرفه ای ما به مهارت های مختلفی نیازمندیم. این مهارت ها عبارت اند از:

- تحلیل زبان بدن
- اشراف به مهارت های ارتباطی
- بیان موثر
- فن بیان
- مبانی سخنوری حرفه ای
- خبرخوانی
- نحوه تهیه نطق
- محتوا سازی
- آشنایی با مبانی شعر و ادبیات
- روانشناسی
- ... و

همانطور که می بینید فن بیان نیز در میان این مهارت ها وجود دارد و از اهمیت بالایی برخوردار است. در اکثر تعریف هایی که در کتاب های فن بیان نوشته شده است خوانندگان این برداشت را میکنند که فن بیان تنها مرتبط با لحن سخن گفتن و تن صداست اما با توجه به آنچه ملک الشعراى بهار در کتاب سبک شناسی اش نوشته است: فن بیان فقط به پرورش صدا، بیان، کار فنی و فیزیکی ختم نمی شود؛ بلکه بیان خوب، با دانش ما از زبان و نیز با آگاهی ما نسبت به آنچه که "بیانش می کنیم" ارتباطی تنگاتنگ دارد.

در نتیجه اگر بخواهیم برای این مهارت تعریفی ارائه دهیم میتوانیم بگوییم:

فن بیان یعنی انتخاب درست کلمات و توانایی سخن گفتن به شیوه ای بلیغ و روان به گونه ای که تاثیر گذار باشد و پیام گوینده را به خوبی منتقل کند.

همچنین توجه داشته باشید که فن بیان لزوماً پر حرفی و یا حاضرجوابی نیست.

چگونه فن بیان خوبی داشته باشیم؟

داشتن فن بیان خوب کار خیلی سختی نیست، فقط نیاز به تمرین دارد! همچنین برای تقویت این مهارت کافیست، هنگام صحبت کردن موارد زیر را رعایت کنید:

- شمرده صحبت کنید.
- اعتماد به نفس داشته باشید.
- به نوع ایستادن، نشستن، حرکات دست و صورتتان دقت کنید.
- تن صدای خود را کنترل کنید. (یکنواخت صحبت نکنید)
- حتماً پیش از صحبت اگر امکانش را دارید متن صحبت را تمرین کنید.
- تمرین های گرم کردن صدا و آماده سازی آن را مرتباً انجام دهید.
- آرامش خودتان را حفظ کنید. (به این منظور بخش راهبرد های کنترل اضطراب در تمرین های فن بیان را مطالعه کنید.)
- از خود پرستی یا به عبارت دیگر تعریف از خودتان بپرهیزید.
- به مخاطبان احترام بگذارید.
- از استفاده کردن از تیکه کلام ها و عبارات اضافی بپرهیزید.

- نه تند حرف بزنیډ و نه خپلی آرام، علاوه بر تن صدا باید سرعت ادای کلمات را نیز کنترل کنید.
- سعی کنید تمام کلمات را درست تلفظ کنید.
- حتماً به آنچه می‌گویید اول از همه خودتان اعتقاد داشته باشید.
- حواستان به آنچه می‌پوشید باشد، همیشه سعی کنید آراسته و تمیز لباس بپوشید؛ (این کار اعتماد به نفستان را افزایش می‌دهد)
- حتماً برای صحبتتان یک مقدمه بچینید و یک بستر ذهنی مناسب ایجاد کنید.
- با مخاطبتان ارتباط برقرار کنید. (متکلم وحده نباشید)
- اگر دچار اشتباه تلفظی، تپق و یا غیره شدید اصلاً استرس نگیرید و به خودتان مسلط باشید؛ استرس گرفتن فقط باعث می‌شود اشتباه کوچک شما به یک فاجعه تبدیل شود!
- برای صحبت هایتان دلیل داشته باشید؛ (بیهوده، بی پایه و اساس صحبت نکنید تا کم نیاورید)
- حتی اگر موضوع صحبت جدی است، با خوشرویی صحبت کنید. (از انتقادات، سوال‌ها و... عصبانی نشوید).
- خودتان برای همه چیز آماده کنید تا اتفاقات غیرمنتظره رشته‌ی کلام شما را پاره نکند.

آموزش فن بیان: تمرین‌های فن بیان

برای آنکه در رعایت موارد بالا موفق‌تر عمل کنید نیاز است که با تمرین‌های فن بیان آشنا باشید. در واقع می‌توان تمرین‌های فن بیان را به چند دسته‌ی تمرین‌های کنترل صدا، تمرین‌های حفظ اعتماد به نفس و تمرین‌های کنترل اضطراب تقسیم بندی کرد. به عبارت دیگر می‌توان گفت کنترل و مدیریت هر آنچه که روی لحن و تن صدای شما می‌تواند موثر باشد جزئی از تمرین‌های فن بیان است که ما در این بخش تعدادی از این تمرین‌ها را به صورت جداگانه بررسی می‌کنیم و آموزش می‌دهیم.

تمرین خودکار: با خودکار صحبت کنید!

نه‌اشتباه متوجه نشوید، منظورمان این نیست که خودکار را مخاطب خود قرار دهید منظورمان این است که یک خودکار را به صورت افقی بین دندان‌هایتان قرار دهید. سپس به مدت ۳ دقیقه بخشی از یک کتاب یا متن را بخوانید و سعی کنید دهانتان کاملاً باز و بسته شود و تا حد ممکن رسا و واضح صحبت کنید.

برای سطح پیشرفته تر این تمرین می توانید متنی را انتخاب کنید که لغات سخت تری دارد و یا یک شعر را برای خواندن انتخاب کنید.

فواید این تمرین عبارت است از:

- افزایش رسایی و وضوح صدا.
- افزایش هوای خروجی از دهان و به دنبال آن افزایش بلندی و بُرد صدا (یعنی افراد بیشتری صدایتان را می شنوند و اثرگذاری بیشتر خواهد شد).
- محکم تر و قدرتمندتر کردن صدا.
- افزایش انرژی هنگام صحبت کردن.
- ایجاد حالت لبخند زدن در صورت.

شنیدن: خودت شنونده ی خودت باش!

گاهی برای آنکه بتوانید ایرادات خود را برطرف کنید نیاز است که آنچه را میگویید خودتان نیز در قالب یک مخاطب بشنوید؛ برای این کار صدایتان را ضبط و به آن گوش کنید. ممکن است در دفعات اول از صدایتان خوشتان نیاید که این موضوع کاملا طبیعی است و به مرور زمان و با برطرف کردن اشکالات از بین خواهد رفت. تمرین شنیدن یکی از تمرین هایی است که نیاز به تکرار و تمرین زیادی دارد پس نباید توقع نداشته باشید که همان بارهای اول صدایتان بهتر شود و بی اشکال صحبت کنید. برای افزایش اعتماد به نفس و کمبود اضطراب نیز این تمرین را می توانید انجام دهید با این تفاوت که بجای ضبط صدا از خودتان هنگام صحبت کردن فیلم بگیرید. اگر بجای ضبط کردن صدا، فیلم بگیرید می توانید مواردی مانند حرکات دست، حرکات صورت و نوع ایستادنتان را نیز مورد بررسی قرار دهید و ایرادات آن را برطرف نمایید.

در این تمرین می توانید موارد زیر را بررسی و ایرادات آن را برطرف کنید:

- سرعت صحبت کردن (با چند سرعت مختلف صدایتان را ضبط کنید و بهترینش را انتخاب کنید)
- نوع ایستادن و حرکات دست (به طور مثال هنگام صحبت کردن نباید با چیزی بازی کنید (اصطلاحا ور بروید!) این کار باعث می شود که بعضی از مخاطبان به جای آن که به شما و صحبت هایتان توجه کنند، توجهشان به آن وسیله جلب شود.)
- تن صدا (میزان فراز و نشیب صدایتان را بسنجید و ببینید کجا باید بلند صحبت کنید و کجا آرام؟)

- تلفظ و نوع ادای کلمات
- میزان تسلط روی متن
- ...

شمارش: نفس بکشید و بشمارید!

این تمرین ساده است ولی بسیار مهم است؛ اگر هنگام صحبت کردن نفس کم می آورید و این موضوع باعث مکث های ناگهانی شما موقع صحبت کردن می شود این تمرین ساده را حتما انجام دهید. اگر نفس کم می آورید نگران نباشید چرا که به علت وجود شرایط خاصی چون استرس، گرمای هوا، لباس های رسمی، بالا نگاه داشتن تن صدا و... نفس کم آوردن اتفاقی طبیعی است و با تمرین های مختلف می توانید آن را به کمترین حالت ممکن برسانید.

تمرین این گونه است: یک نفس عمیق بکشید و هنگامی که می خواهید نفستان را بیرون دهید شروع به شمارش کنید. شمارش باید به این صورت باشد که با نفس اول عدد یک را با صدای بلند بگویید، بعد از نفس دوم اعداد یک و دو را با صدای بلند بگویید، سپس اعداد یک و دو و سه را و به همین ترتیب تا عدد ۱۰ ادامه دهید. بهترین حالت این است که این تمرین را روزانه ۴ الی ۵ بار انجام دهید تا با افزایش حجم ریه هایتان، انرژی و رسایی صدای شما نیز افزایش یابد.

تمرین هایی برای کاهش اضطراب و افزایش اعتماد به نفس:

ورزش کنید: !

هنگام سخنرانی کردن برای دیگران باید هم از نظر ذهنی و هم از نظر جسمی آمادگی و آرامش داشته باشید. برای این کار می توانید از روش های کاهش استرس مانند ورزش کردن، داشتن خواب کافی، تغذیه مناسب، یوگا و نظایر آن ها استفاده کنید. تمرینات ورزشی و اهمیت دادن به سلامت جسم علاوه بر اینکه برای آرامش ذهن مفید هستند اعتماد به نفس را نیز افزایش می دهند و احساس اضطراب را تا حد زیادی می توانند از بین ببرند.

با قدرت آغاز کنید: !

فرقی نمی کند که برای چه کسانی و در کجا صحبت می کنید، در هر صورت باید صحبتتان را مقتدرانه آغاز کنید. اگر از همان ابتدای کار آهسته صحبت کنید مرتکب اشتباه بزرگی شده اید!! چرا که اگر چنین شروعی داشته باشید دیگر امید چندانی به تغییر آن نمیتوان داشت و خطر "یکنواختی صدا و خسته کننده شدن صحبت هایتان برای مخاطبان"، به وجود خواهد آمد. دلیل این اتفاق این است که اگر آرام صحبت کنید هنگامی که می خواهید به صدایتان قدرت و دهید دهید حس

میکنید که در حال انجام دادن یک کار عجیب و نامعقول هستید و به همین دلیل از این کار منصرف میشوید بنابراین از همان اول با صدای بلند، رسا و پر انرژی صحبت کنید؛ این کار اعتماد به نفستان را بالا برده و اجازه نمی دهد تا رفتارها و احساسات منفی در شما شکل بگیرد. البته منظور از مقتدارانه صحبت کردن فقط بلند صحبت کردن نیست بلکه باید توجه داشته باشید که هنگام صحبت کردن شل و خوابالو صحبت نکنید!

خودت را خجالت بده تا خجالت نکشی: !

یکی از تمرین های موثر برای کاهش ترس از صحبت کردن در جمع، مقابله با کم رویی است؛ اگر خجالتی هستید به جای فرار کردن از آن، با آن مقابله کنید این کار را آنقدر تمرین کنید تا احساس کم رویتان کاملاً از بین برود. معمولاً بیشتر افراد از انجام برخی فعالیت ها مانند آواز خواندن با صدای بلند در بین مردم، پوشیدن لباس های عجیب و غریب در جمع و نظایر آن خجالت می کشند؛ پس اگر می خواهید بر خجالتتان غلبه کنید باید به دنبال انجام چنین فعالیت هایی بروید. البته منظور این نیست که قرار است همیشه دست به چنین کارهایی بزنید، فقط تا جایی این کار ها را ادامه بدهید که احساس خجالتتان کاملاً از بین برود. همچنین توجه داشته باشید که از موقعیت ها و کار های کوچکتر شروع کنید، مثلاً برای شروع سعی کنید در جمع دوستانه ای خاطره بگویید و از خندیدن خجالت نکشید، یا در جمعی ناشناس شروع کنید به صحبت کردن با تلفن با صدای بلند (حواستان باشد کجا این کار را می کنید تا مزاحم دیگران نشوید، مثلاً تاکسی و کتابخانه برای این کار اصلاً انتخاب های خوبی نیستند!)

چرا فن بیان خوبی نداریم؟

یکی از مهم ترین چیزهایی که در دوره فن بیان به آن پرداخته می شود، مباحث مربوط به اعتماد به نفس است. نداشتن اعتماد به نفس از ترس نشات می گیرد. چه زمانی ترس به وجود می آید و باعث نابودی اعتماد به نفس ما میشود؟ قطعاً ترس، از تفکر غلط متولد می شود.

پس بیاییم به افکارمان توجه کنیم. ما باید در زندگی ابتدا افکارمان را پرورش دهیم؛ تا بر احساس ترس، ناامیدی، ناتوانی و هر احساس دیگر به خوبی مسلط شویم. در این مطلب راهکار فیلتر را پیشنهاد میکنیم.

اگر در افکارمان فیلتر قرار ندهیم نباید برای بدست آوردن اعتماد به نفس تلاش کنیم. در ادامه سه مورد از مهمترین فیلترهایی که باید در افکار خود به آن پردازیم را مورد بررسی قرار می دهیم. این را در نظر داشته باشید که هر مهارتی مانند فن بیان، نیاز به تمرین و تکرار دارد. فرض کنید شما می خواهید آموزش وردپرس را فرا بگیرید. قطعاً بدون هیچ تمرین

و تکراری به نتیجه خوبی نخواهید رسید. پس سعی کنید تمامی مطالبی که در ادامه گفته می شود را تمرین و تکرار کنید و در دوره آموزش فن بیان، به صورت هر چه کامل تر آن ها را فراگیرید.

1- فیلتر من میتوانم

هر انسانی نسبت به ناشناخته ها یک ترس طبیعی را خواهد داشت اما این یک ترس درست و به جا می باشد که باعث میشود ما قبل از انجام هر کاری به مطالعه ، تحقیق و جست و جو پردازیم. پس بهتر است در برنامه ریزی روزانه مطالعه در مورد هر موضوعی را داشته باشیم زیرا مطالعه باعث میشود نسبت به موضوعات یک شناخت ابتدایی داشته باشیم پس اگر در شرایط صحبت قرار گرفتیم در ذهن خود تنها جمله های من میتوانم را نگه می داریم و تمام فکرهای من نمی توانم را دور می ریزیم. چگونه؟ به محض شکل گرفتن جملات من نمیتوانم به سرعت به خود بگوییم من میتوانم. حتی اگر در قلب تان نسبت به این جمله باور دروغ دارید باید بدانید این درست ترین دروغی است که همیشه به ذهن مان باید بگوییم. این باعث خواهد شد سرعت پیشرفت در فن بیان هر چه بیشتر شکل بگیرد.

2- فیلتر کسب تجربه

یکی از اصلاحات تفکر تغییر نوع دیدگاه نسبت به اتفاقات است. مثلا ما می توانیم نسبت به شکست دو نوع تفکر داشته باشیم ۱- به معنای پایان همه چیز، ناپیدی مطلق ۲- شروعی دوباره، داشتن شجاعت و جسارت پس به هر فعالیت یا کاری که از آن ترس داریم به چشم تجربه نگاه کنیم یعنی به خود بگوییم نتیجه هر آنچه شد باز هم من موفق هستم چون تجربه کسب کردم این فیلتر بار روانی ما را کاهش میدهد و ذهن ما را منوط به نتیجه نمی کند . ما انسان ها آمده ایم تا بیاموزیم پس بپذیریم شکست یک هم یک مدرسه است که باعث کسب تجربه و ایجاد ذهن خلاق می شود. جالب است بدانید ذهن تجربه نگری داشتن نسبت به عملکردها ما را به سمت دقت و توجه بیشتر سوق می دهد و صفت شجاعت و جسارت درست را در ما پرورش می دهد و زمانی که ما به درجه ی از شجاعت و جسارت درست دست پیدا کنیم در اصل احساس ترس بی مورد در ذهن و قلب ما کم رنگ خواهد شد.

3- فیلتر رضایت دیگران

این فیلتر یکی از مهم ترین عامل های ترس و اضطراب در انسان هاست که همراه داشتن آن در زندگی چه در صحبت کردن و چه در هر فعالیتی در زندگی چیزی جز نابودی اعتماد به نفس را در پی خواهد داشت. در تاریخ زندگی بشر هیچ گاه نشده و نخواهد شد که فردی بتواند همه را راضی نگه دارد پس چه اهمیتی دارد ذهن مان را درگیر حرف، قضاوت، خنده و

نارضایتی دیگران از عملکرد یا صحبت خود کنیم. از همه بدتر اینکه قصاص قبل از جرم کنیم مثلاً قبل از صحبت کردن تصور کنیم دیگران چه فکر می کنند و چه خواهند گفت. سوخت ذهن مان را صرف اندیشه های دیگران نکنیم؛ حتی باید نگران همیشه بدترین حتی بیاییم بهترین حالت ممکن را تصور کنیم. باور کنیم با تجزیه و تحلیل بیش از حد نسبت به اتفاقی که نیفتاده فقط خراش به بدنه ی ذهن خود وارد می کنیم. ممکن است بسیار پیش آمده باشد تا در هنگام کارهای روزمره خود مانند آموزش زبان انگلیسی و صحبت کردن با دیگران خجالت بکشید یا نخواهید این صحبت را انجام دهید؛ اما باید این نکته را بدانید که رضایت دیگران نباید برای شما مهم باشد و برای بهبود هرچه بیشتر مهارت فن بیان باید صحبت های خود را انجام دهید.

انبار ذهن مان را که از طرق این سه فیلتر پر از افکار مثبت کردیم به طرز عجیبی اعتماد به نفس بالایی در ما شکل می گیرد. بدون شک صحبت کردن یا سخنرانی نه تنها به کابوسی برای شما تبدیل نخواهد شد که به لذت مبدل می گردد و روابط عاطفی و فن بیان خوب داشتن باعث شکل گیری یک قدرت شخصیتی خواهد شد که روابط عاطفی و اجتماعی را بسیار بهبود می بخشد.

چند راهکار برای به کارگیری این فیلترها

از صحبت در خانه شروع می کنیم. در اوقات مناسب در خلوت خانوادگی موضوعی را انتخاب و آن را مورد بحث قرار دهیم. قطعاً در صحبت های خانوادگی فیلتر من میتوانم و کسب تجربه به طور خود به خود فعال است اما هدف از انجام این راهکار چیست؟ تقویت این دو فیلتر برای رسیدن به باور قلبی در موقعیت های اجتماعی می باشد. فیلتر رضایت دیگران در این راهکار باعث می شود ما بر ترس از کسب رضایت خانواده غلبه کنیم. اکثر کسانی که اعتماد به نفس پایینی دارند ریشه در ترس رضایت خانواده دارند یعنی همیشه تلاش کرده اند صحبت هایی خلاف صحبت اعضای خانواده نداشته باشند یا نوع صحبت کردن آنها، اشکالات و کم و کاستی های صحبت شان باعث نکوهش و تمسخر اعضای خانواده قرار نگیرد. بنابراین ترجیح داده اند خیلی در صحبت ها مشارکت نداشته باشند. این افراد اغلب با ترس از ناتوانی و نارضایتی دیگران خیلی کم صحبت می کنند و صحبت در جمع برای آنان یک وحشت باور نکردنی به همراه دارد.

با دوستانی که صمیمی هستید ابتدا به طور نوشتار یا صوتی بدون حضور عینی در رابطه با موضوعات متفاوت صحبت کنیم.

صحبت با دوستان صمیمی باعث میشود ما را برای صحبت در جمعی جز خانواده و سخنرانی حضوری آماده کند. این یه راهکار فوق العاده برای تقویت فیلتر شماره ۳ می باشد که اعتماد به نفس اولیه را برای بدست آوردن یه اعتماد به نفس درست و قوی برای مصاحبت در جمع آماده و مهیا می کند.

جمع بندی

برای خوب صحبت کردن به مهارت فن بیان نیاز دارید؛ برای آنکه بتوانید نکات فن بیان را رعایت کنید نیاز به افزایش اعتماد به نفس، کاهش اضطراب و انجام تمرین های تقویت صدا دارید. در دوره آموزش صفر تا صد فن بیان شما هر آنچه که برای یک فن بیان عالی نیاز دارید مورد بررسی قرار خواهد گرفت و شما در انتهای دوره خواهید توانست یک فن بیان خوب را داشته باشید.

نقش زبان بدن

پروفسور آلبرت محرابیان (Albert Mehrabian) استاد دانشگاه UCLA و کارشناس موضوعات روانشناسی با رویکرد ارتباطات کلامی و غیر کلامی که از یک خانواده ارمنی در ایران متولد شده است در تحقیقات خود به موضوع بسیار جالبی رسیده که افرادی همچون برایان تریسی نیز در کتاب های خود به آن استناد کرده اند. او در بررسی های خود نشان داده که میزان اثرگذاری ارتباطات ما از ۳ قسمت کلی تشکیل شده است.

۱. کلام

۲. لحن صدا

۳. زبان بدن

و موضوع متحیر کننده در این بررسی، میزان اثرگذاری هرکدام از اجزا در ارتباطات است! خواندن مقاله افسانه منسوب به پرفسور آلبرت محرابیان در مورد ارتباطات و زبان بدن خالی از لطف نیست همانطور که می دانید بیشتر سخنرانان، متخصصان و افراد تمرکز خود را بر روی کلام می گذارند و توجه کمتری به لحن و زبان بدن خود دارند در حالی که در این تحقیق نشان داده شده که کلام کمترین میزان اثرگذاری را دارد و سهم آن فقط ۷٪ از ارتباطات است در حالی که لحن صدا ۳۸ درصد از اثرگذاری در ارتباطات را شامل می شود و ۵۵ درصد باقی مانده نیز سهم زبان بدن خواهد بود!

این اعداد واقعاً متحیر کننده هستند! یعنی یک سخنران یا مدرس که پشت میز می‌نشیند و با لحن یکنواختی فقط حرف می‌زند فقط ۷ درصد از توان کل خود برای اثرگذاری را مورد استفاده قرار داده و این واقعاً فاجعه است زیرا بسیاری از افراد - نه فقط مدرسان - در ارتباطات خود این عوامل را نادیده می‌گیرند.

یعنی برای جمع‌بندی می‌توانیم بگوییم:

۱. کلام ۷٪

۲. لحن صدا ۳۸٪

۳. زبان بدن ۵۵٪

شاید با این توصیفات برای ما واضح‌تر باشد اگر بگوییم که چرا اکثر مردم جامعه تلویزیون دیدن را به رادیو گوش کردن و رادیو گوش کردن را به کتاب خواندن ترجیح می‌دهند...

در اینجا ۵۰ قاعده زبان بدن برای موفقیت بیشتر را به شما دوستان معرفی می‌کنیم:

۱. خیره نشدن

این اصل زبان بدن می‌گوید خیره شدن‌های طولانی می‌تواند مخاطب‌تان را کاملاً معذب و کلافه کند. از سویی دیگر، اجتناب از برقراری ارتباط چشمی نیز نشان‌دهنده بی‌میلی به گفتگو با شخص مقابل یا عدم اعتماد به نفس است.

۲. خلاصی از شر وسایل مزاحم

وسایل اضافی را از جلوی دست خود دور کنید، موانعی که جلو حرکت آزادانه شما را می‌گیرد. جیب هایتان را خالی کنید، آنها را زیاد سنگین نکنید. زبان بدن

۳. چهار دقیقه

۸۰ درصد ذهنیت افراد، در همان ۴ دقیقه اول آشنایی با شما تعیین می‌شود، پس مواظب برخورد اول خود در ۴ دقیقه اول باشید. نقش کسی دیگر را بازی نکنید. خودتان باشید.

۴. راه رفتن با وقار و مطمئن

این اصل زبان بدن می‌گوید نحوه راه رفتن مان می‌تواند ما را حتی واقعا در خطر حمله و تهاجم دیگران قرار دهد. راه رفتن با اعتماد به نفس و هماهنگی بسیار مهم است. هنگام راه رفتن پاهای‌تان را روی زمین نکشید.

۵. لبخند زدن

لبخند زدن را فراموش نکنید. لبخند زدن نورون‌های آینه‌ای طرف مقابل را تحریک می‌کند، و باعث می‌شود وی نیز در پاسخ به شما لبخند بزند. افراد بدون لبخند، غالباً عبوس و کناره‌گیر شمرده می‌شوند.

۶. راحت نشستن

این اصل زبان بدن می‌گوید راحت بنشینید. البته نه آنقدر راحت که در منزل روی کاناپه می‌نشینید. راحت نشستن باعث می‌شود بهتر فکر کنید و اندام تان طبیعی کار کند.

۷. حفظ فاصله

افراد، حریم شخصی خود را دارند. همیشه فاصله مجاز با افراد و جنس مخالف را حفظ کنید. افراد از اینکه بیش از حد به آنها نزدیک شوید ناراحت می‌شوند و حالت تدافعی به خود می‌گیرند.

۸. ور نرفتن با خود

با صورت، دماغ و گوش هایتان بازی نکنید. با این کار حس بدی به بقیه منتقل می‌کنید.

۹. استفاده از دست‌ها و صورت

این اصل زبان بدن می‌گوید از دست‌ها و چهره خود با قدرت برای بیان حرف هایتان استفاده کنید.

۱۰. درست نوشیدن

هنگام نوشیدن چای یا هر نوشیدنی دیگر مواظب حرکات خود باشید. لیوان را جلوی سینه یا دهان خود نگه ندارید چون حالت تدافعی تان را بیشتر می‌کند.

۱۱. داشتن احساس خوب

احساس خوبی داشته باشید، همین احساس خوب باعث می‌شود تمام مدتی که از زبان بدن استفاده می‌کنید کارایی بیشتری و بهتری داشته باشید.

۱۲. آراستگی

هنگام شرکت در جلسات مذاکره یا قرار ملاقات، لباس خوب و آراسته به تن کنید.

۱۳. آرایش موی متعارف

این اصل زبان بدن می‌گوید همیشه از مدل موی متعارف استفاده کنید و از مد، به دور باشید.

۱۴. تحلیل حرکات دیگران

همه حرکات فرد مقابل تان را تحلیل کنید و همان دفعه اول در مورد او قضاوت نکنید.

۱۵. احترام به عقاید

در برخورد با جنس مخالف، همه جوانب دینی و شرعی را رعایت فرمایید و به عقاید دیگران احترام بگذارید.

۱۶. دروغ نگفتن

از دروغ گفتن پرهیز کنید. هنگام دروغ گفتن، بدن ما غیر ارادی از خود واکنش نشان می‌دهد، ممکن است این واکنش به زبان بدن شما آسیب برساند و باعث حرکت در اندام‌های شما شود، در نتیجه افراد با دیدن این حرکات به دروغگو بودن شما پی می‌برند.

۱۷. غذای سبک و سالم

این اصل زبان بدن می‌گوید غذای سبک و مناسب طبع خود میل کنید.

۱۸. تن صدا

هنگام صحبت، درجه صدایتان مشخص و مناسب باشد و برای تاکید یا نفی موضوعی می‌توانید با بلند و کوتاه کردن درجه صدا موثرتر واقع شوید.

۱۹. رو به رو نشستن

روبه‌روی طرف مقابل تان بنشینید.

۲۰. نکته برداری

چنانچه برایتان مقدور باشد و در صورتی که فرد مقابل تان متوجه نشود، برای مطالعه بیشتر از حرکات او نکته برداری کنید.

۲۱. خندیدن به جا

از خندیدن بی‌مورد و بدون دلیل در جلسات مذاکره جداً خودداری نمایید.

۲۲. شوخی به جا

این اصل زبان بدن می‌گوید با هر کسی شوخی نکنید.

۲۳. در جای مناسب ایستادن

از ایستادن بی‌مورد کنار صندلی‌ها و تکیه به دیوارها اجتناب کنید.

۲۴. اجتناب از حرکات احساسی

از سر احساس، دست و پای خود را به حرکت در نیاورید، بگذارید دست‌ها و بدن تان بنا به نیاز طبیعی خود حرکت کنند.

۲۵. ایمان به زبان بدن

به زبان بدن ایمان داشته باشید و هر روز از آن استفاده کنید.

۲۶. خلاقیت برای کودکان

چنانچه برای کودکان از زبان بدن استفاده می‌کنید، خلاقیت بیشتری به خرج دهید و با زبان بدن خودشان با آنها صحبت کنید.

۲۷. استفاده بیشتر در مذاکرات

در جلسات مذاکره، زمان بیشتری را به استفاده از زبان بدن اختصاص دهید و سعی کنید همه مدتی که در حال سخنرانی یا مذاکره هستید از زبان بدن تان استفاده کنید.

۲۸. تکان دادن سر و چشم

وقتی به صحبت طرف مقابل تان گوش می‌دهید، با تکان سر و چشم خود، فرد را جذب کنید تا بیشتر با شما مذاکره کند.

۲۹. دندان‌های مسواک زده

این اصل زبان بدن می‌گوید مسواک زدن را قبل از جلسات و قرار ملاقات‌ها هرگز فراموش نکنید.

۳۰. کاربرد تدریجی

اگر به تازگی دارید از زبان بدن در روابط خود استفاده می‌کنید، با آرامش و به تدریج آنها را به کار ببرید تا بتوانید بر انجام صحیح آنها مسلط باشید.

۳۱. استفاده تدریجی از زبان بدن صمیمی

به سرعت و بدون شناخت کافی با افراد صمیمی نشوید و از زبان بدنی که برای دوستان نزدیک به کار می‌برید، استفاده نکنید.

۳۲. استفاده به جا از وسایل

این اصل زبان بدن می‌گوید از لوازم خود به خوبی و با آرامش استفاده کنید.

۳۳. عطسه و سرفه ی درست

هنگام عطسه یا سرفه ناگهانی از دستمال استفاده کنید و سعی کنید صورت خود را به سمت مخالف فرد برگردانید.

۳۴. تمرین لحن صدا

صدای خود را چند بار ضبط کنید و بعد از پایان مذاکره خوب به آن گوش دهید و بر لحن صدای خود تمرین کنید.

۳۵. تمرین حرکات دست

قبل از حضور در جلسه مذاکره اهمیتی ویژه دارد. قبل از استفاده از حرکات دست در مذاکره جلو آینه آنها را تمرین نمایید.

۳۶. دست دادن درست

هنگام دست دادن با فرد مقابل دقت کنید کف دست او را کاملاً لمس کنید و از هر گونه فشار اضافی به دست وی خودداری کنید.

۳۷. طمانینه

این اصل زبان بدن می گوید زود تصمیم نگیرید. با دیدن نخستین برخورد و تحلیل آن نتیجه گیری نکنید. برای پی بردن به حالتها و نیتها باید چند زبان بدن را همزمان بررسی کنید.

۳۸. عدم غفلت از چشمها

از چشمهای دیگران غافل نشوید، ممکن است وقتی با فردی صحبت می کنید چشمهای او بهترین راهنمای شما در شناخت زبان بدن آنها باشد.

۳۹. بغل کردن و بوسیدن به جا

در بغل کردن و بوسیدن افراد دقت کنید، اگر فاصله خود را با شما کم کنند، به این معناست که آمادگی خود را برای بغل کردن و بوسیدن اعلام می کنند.

۴۰. استفاده از زبان بدن در مکالمات تلفن

مکالمه تلفنی خود را با حرکت دستها و حالات چشم انجام دهید. این کار باعث کیفیت بهتر مکالمه شما در تماسهای تلفنی خواهد شد.

۴۱. نفس عمیق

این اصل زبان بدن می گوید چنانچه عصبانی شدید، نفسهای عمیق بکشید و سعی کنید فکر و ذهن خود را بر افکار خوب متمرکز کنید، شتابزده قضاوت نکنید و تصمیم نگیرید.

۴۲. قانون ارتفاع

قانون ارتفاع را رعایت کنید. هرگاه شخصی نشسته باشد، ایستاده با او مذاکره نکنید، این قانون ارتفاع در زبان بدن مذاکره است.

۴۳. شناخت زبان بدن آدم های هر منطقه یا کشور

حالات و اشارات زبان بدن هر منطقه یا هر کشور را به خوبی بشناسید، معنی بعضی از اشارات در کشورها با یکدیگر متفاوت است و امکان دارد در یک کشور مفهوم خوبی داشته باشد، اما در کشوری دیگری نوعی توهین یا تمسخر قلمداد شود.

۴۴. تماس بدنی

این اصل زبان بدن می گوید تماس بدنی را فراموش نکنید، همان طور که وقتی می خواهید کسی را به آرامی بیدار کنید همزمان با دست و صدا عمل می کنید تا به هدف خود برسید، برای مکالمه های خود نیز از تماس بدنی مناسب استفاده کنید.

۴۵. اجتناب از تابش مستقیم نور

محل نشستن یا ایستادن خود را طوری تنظیم کنید که نور، مستقیم به چشم هایتان نتابد.

۴۶. اجتناب از زبان بدن سردرگمی و خستگی

بازی کردن با موها، حلقه ازدواج و یا تکان دادن پاها می تواند نشان از سردرگمی و خستگی باشد. حواستان باشد در یک جلسه یا برخورد مهم از این حرکات دوری کنید.

۴۷. اجتناب از نگاه سربالا یا نگاه به راست

این اصل زبان بدن می گوید از نگاه سر بالا یا نگاه به سمت راست خودداری کنید- زیرا نماد جهانی بی علائقی و بی توجهی است.

۴۸. حفظ تماس چشمی

همه مدت ارتباط چشمی خود را با چهره و چشم های گوینده و شنونده حفظ کنید. البته همانطور که در بند ۱ گفتیم خیره نشوید، فقط نگاه تان را بر چهره فرد مقابل تقسیم کنید.

۴۹. کنترل رفتارهای غیر کلامی

طبیعتاً برخی آدم‌ها تلاش می‌کنند رفتارهای غیرکلامی خود را “کنترل” کنند. اما معمولاً موفق نمی‌شوند و آنچه به شکل غیرکلامی از آنان بروز پیدا میکند همان کلامی است که می‌خواسته‌اند بگویند اما خودشان را کنترل کرده‌اند. به این ترتیب معمولاً دروغگوها لو می‌روند و رفتارشان چیز دیگری را می‌گوید.

۵۰. حفظ آرامش

زمانی که صحبت می‌کنید و به دیگران نگاه می‌کنید، آرامش داشته باشید. آرامش شما امتیاز مثبتی است برایتان.

آداب معاشرت اداری:

انسان بعنوان موجودی اجتماعی پیوسته دارای ارتباطات بسیاری با اطرافیان خویش است. در این ارتباطات، شخصیت یا پرستیژ کاری، فردی، اجتماعی و بین‌المللی شکل می‌گیرد. ارتباطات اداری از اصول، قوانین و آداب خاصی پیروی می‌نماید. خیلی از کارکنان و کارمندان ادارات و سازمان‌ها بدلیل نا‌آشنایی با آداب معاشرت اداری صحیح و عدم رعایت این آداب، موقعیت و اعتبار سازمان را به خطر می‌اندازند و یا موقعیت‌های شغلی و فردی خود را از دست می‌دهند. بدیهی است فراگیری و آموزش آداب معاشرت اداری موجب ارتقای هر سازمانی می‌شود.

لزوم فراگیری و اجرای آداب روابط شغلی و اجتماعی

رعایت بهینه آداب اجتماعی شرایط بسیاری را در بر می‌گیرد. آنچه که ما را به سوی مسئله رعایت آداب اجتماعی هدایت می‌کند شدیداً تحت تاثیر اماکن، سن افراد، و دیگر شرایط موجود قرار می‌گیرد. برای اینکه در یک محل یا موقعیت خاص شرمندگی نداشته یا از شما به عنوان فردی ناشی یاد نشود می‌بایست از آداب خاص آن محیط پیش از ورود به آن اطلاع داشته باشید.

هسته اصلی رعایت آداب اجتماعی رفتار همراه با احترام در رابطه با دیگران است. برای دستیابی به موفقیت‌های تجاری برقراری ارتباطات امری ضروری است و برای برقراری ارتباطات موثر می‌بایست رفتار متناسبی با افراد داشته باشید.

رفتاری که از خود در ملاقات با همه افراد اعم از همکاران، مرئوسان، روسا یا مشتریان نشان می‌دهید اهمیت خاصی بر انجام موفقیت‌آمیز مناسبات شما دارد. سعی کنید همیشه رفتارتان با دیگران توأم با مهربانی، احترام و توجه باشد.

ارتباط مفید و موثر نتیجه میزان دانش ما از ارتباطات غیر کلامی و کلامی است که هر لحظه با ما همراه است و زندگی ما را تحت تأثیر قرار می دهد. پیام های ما بواسطه آموختن شکل می گیرند، گاهی حتی پیام های غیر کلامی ما آموخته می شوند و ژست ها و حرکات ما به واسطه آموزش شکل می گیرند. پیام های غیر کلامی به آداب و تشریفات بر می گردد زیرا آداب معاشرت و تشریفات فرایند ارتباطات غیر کلامی است و حرکات، اشارات و احساسات ماست که به عنوان پیام های غیر کلامی به تکمیل، تایید، رد و یا جایگزینی پیام های کلامی می انجامد.

هر انسانی وقتی ارتباط برقرار می کند و (در حین ارتباط) به واسطه گفتار و کردار (حرکات) خود اعتبار خاصی را کسب می کند که به اصول و آداب معاشرت و تشریفات بر می گردد. هر کدام از ما در کنار روابط فردی، روابط اجتماعی نیز داریم و دوست داریم در این روابط نیز موفق باشیم زیرا روابط اجتماعی باعث میشود آنگونه که میخواهیم شناخته شویم. حال برای بهبود روابط اجتماعی، رعایت نکات مهم آداب معاشرت امری مفید و ضروری است.

مهمترین نکته در مورد آداب معاشرت این است که ما به فکر دیگران باشیم. یعنی ما تمام این نکات را یاد می گیریم که به فکر دیگران باشیم و دیگران را هم ببینیم و به دیگران اجازه دیده شدن بدهیم. شما اگر دوست دارید در ارتباطات خود پیشرفت کنید می توانید در دوره آموزشی آداب معاشرت شغلی موسسه پایا شرکت کرده و با یادگیری آداب معاشرت شغلی در کار خود حرفه ای دیده شوید.

معاشرت با رئیس محل کار

معاشرت با رئیس، مجموعه ای کاملاً متفاوتی از چالش ها را در بر دارد. معاشرت پس از کار با رئیس می تواند شیوه ای عالی برای گفت و گوی رودررو و دو نفره در محیطی آرام باشد. از سوی دیگر، فرا رفتن از مرز صمیمیت و رسیدن به مرز بسیار صمیمی، سریع رخ می دهد. پس تفاوت این دو را چگونه می فهمید؟

۱. به یاد داشته باشید که این مسئله ای کاری است

وقت گذراندن با رئیس همیشه در خصوص کار است. فارغ از اینکه هر دوی شما چقدر خوب با هم کنار آمده اید، او هنوز هم رئیس شماست. خط قرمزها را فراموش نکنید و انتظار رفتارهای خاصی نداشته باشید.

۲. احساس راحتی کنید ولی نه خیلی زیاد

معاشرت با رئیس ممکن است به او فرصت دهد تا به منظور ترفیع یا دادن مسئولیت‌های بیشتر، شما را بهتر بشناسد. خودتان باشید، اما بیش از حد احساس راحتی نکنید! چیزی نگویید یا کاری انجام ندهید که فردا پشیمان شوید. لباس مناسب بپوشید و محترمانه برخورد کنید.

۳. انتظارات غیر معقولانه نداشته باشید

همین که در بازی بیلارد به هر دوی شما خوش گذشته، به این معنی نیست که به طور خودکار به ترفیعی که می‌خواستید دست خواهید یافت. در ضمن وقتی با رئیس‌تان معاشرت می‌کنید، با تقاضای ترفیع یا درخواست افزایش حقوق، او را در رودربایستی قرار ندهید. حرف زدن در مورد کار خوب است (به ویژه اگر رئیس‌تان بحث کاری را آغاز کند) اما چنین تقاضاهایی را به زمان درستی در دفتر کار موکول کنید.

معاشرت با همکاران

اینجاست که افراد بزرگ‌ترین اشتباهات خود را مرتکب می‌شوند. معاشرت با همکاران مطمئناً آسان‌تر از معاشرت با مشتری یا رئیس است، پس برخی از افراد به اندازه‌ی کافی محتاط نیستند و در رویدادهای شرکتی، کمی بیش از حد سر و صدا می‌کنند. شما با همکاران خود احساس راحتی بیشتری می‌کنید اما نباید کنترل‌تان را از دست بدهید. هم‌چنان باید اعتبار خود را حفظ کرده و احترام دیگران را نگه دارید.

۱. گفت‌وگویتان به جا و مناسب باشد

در مهمانی لطیفه‌هایی را تعریف نکنید که در دفتر هرگز به زبان نخواهید آورد. آزدن اعضای گروه ممکن است باعث شود احساس راحتی نداشته باشند و شاید احساسات آنها را جریحه‌دار کند. این موضوع چیزی است که آنها به این زودی‌ها فراموش نخواهند کرد.

۲. گرسنه سر قرار نروید

کارشناسان آداب کاری پیشنهاد می‌کنند که قبل از رفتن به جمع، حتما چیزی بخورید، چون هرگز نمی‌دانید چه مقدار غذا سرو خواهد شد و مطمئنا دوست ندارید تنها کسی باشید که مقدار زیادی غذا در بشقاب خود انباشته‌اید.

۳. در مورد موضوعات غیر کاری بحث کنید

هدف‌تان دور نگه داشتن گفت‌وگو از موضوع کاری باشد. سعی کنید گروه‌تان را بشناسید. از آنها در مورد سرگرمی‌ها، خانواده و علائق‌شان بپرسید. صحبت کردن در مورد گزارشی که نوشته‌اید، یا بحث کردن در مورد ترفیع اخیرتان نه تنها خسته‌کننده، بلکه آزاردهنده هم هست.

۴. با افراد جدید وقت بگذرانید

رویدادهای شرکتی روشی برای شناختن همکاران و ایجاد ارتباطات نزدیک در قالب گروه هستند. اما در مقابل وسوسه شدن به صحبت با حلقه‌ی همیشگی همکاران‌تان مقاومت کنید. به اطراف بروید و با افرادی از بخش‌های دیگر آشنا شوید. شانس اینکه رئیس‌تان شما را ببیند بالاست. پس اگر شما با افراد مختلفی دیده شوید این امر بازتاب‌دهنده‌ی توانایی‌تان به عنوان برقرارکننده‌ی ارتباط خواهد بود.

تعریف استرس شغلی:

طبق نظر سازمان ملی امنیت و سلامت شغلی ایالات متحده (NIOSH) در پاسخ به سوال “استرس شغلی چیست؟” میتوانیم فشار روانی ناشی از کسب و کار را چنین تعریف کنیم:

پاسخ‌های فیزیکی و احساسی مضر هستند که، وقتی الزامات کار مطابق توانایی‌ها، منابع یا نیازهای کارگر نیست، به وجود می‌آید. این امر ممکن است به بیماری یا جراحت منجر شود.

به زبان ساده‌تر انواع استرس شغلی زمانی تجربه می‌شود که رابطه متقابل میان فرد شاغل و محیط کاری به گونه‌ای باشد که درخواست‌های محیط از توانایی و ظرفیت فرد بیشتر باشد. در این شرایط حالتی در فرد شاغل پدید می‌آید که ترکیبی از واکنش‌های فیزیکی و گفتگوهای ذهنی استرس‌زا است.

ارتباط استرس شغلی با عملکرد

عملکردی که فرد دارد، با توجه به ویژگی های شخصی و تجربی او، میزان و شدت فشار روانی حس شده و ایدئولوژی تشکیلات مربوطه شکل می گیرد.

در این شرایط مدیریت استرس شغلی در سطح فردی یا در سطوح بالاتر (سطح مدیران) میتواند موجب رفع فشار و حرکت رو به جلو در جهت اهداف سازمانی و اهداف فردی شاغل شود.

زمانی که تنش های روانی ناشی از کار رخ می دهد، نتیجه آن مثبت یا منفی تحت تاثیر شرایط است و کاملاً واکنشی است یا عکس العمل محسوب می شود.

برای داشتن عملکردی سازنده و مثبت لازم است استرس خود را با روش کارآمد رفع کنیم. برای این منظور به روند بررسی و رفع آن می پردازیم.

استرس به همان میزان که می تواند آسیبزا باشد به شرط مدیریت و هوشیاری به آن، میتواند سازنده و تاثیر گذار نیز باشد. از این جهت تعریف استرس شغلی مفید به میان می آید.

انواع استرس شغلی

فرسودگی شغلی

خستگی در محیط کار امری عادی است و معمولاً با خواب و استراحت برطرف می شود. در واقع خستگی فیزیولوژیک قابل جبران است اما فعالیت های یکنواخت و طولانی و انجام کار در شرایط نامساعد به تدریج باعث کوفتگی، اختلالات خواب و آسیب های روحی و جسمی خواهد شد. در صورتی که این علائم نادیده گرفته شوند، در نهایت منجر به خستگی مفرط شده که یکی از انواع استرس شغلی است و تمام اعمال جسمی و ذهنی فرد را مختل می کند.

استرس مبنی بر ترس

یکی دیگر از انواع استرس شغلی، از ترس نشئت می گیرد. این استرس می تواند به دلیل ترس از دست دادن شغل و یا یک رئیس سمی در محیط کار ایجاد شود که تجربه ی ناخوشایندی خواهد بود؛ بنابراین یا می توانید با بالابردن توانایی های خود،

به دنبال فرصت‌های شغلی بهتر بگردید یا درباره‌ی این ترس‌ها با سرپرست واحدتان صحبت کنید و قدمی در راه مدیریت استرس شغلی بردارید.

کارکردن بیش از حد

نشانه‌های رایج کار کردن بیش از حد شامل عوامل زیر می‌شود:

بی انرژی بودن

بی‌خوابی

نادیده‌گرفتن خواب

احساس پریشانی و نداشتن تمرکز

ضعیف شدن سیستم ایمنی بدن

روحیه و حال بد

افزایش یا کاهش وزن

ناتوانی در ایجاد تعادل بین کار و زندگی اجتماعی

استرس شغلی مفید

استرس شغلی مفید آن مقدار از هیجان پروسه و اتمام کار است که از قبل از شروع و تا پایان انجام کاری احساس می‌کنیم که موجب توسعه فردی نیز می‌شود. این مفهوم نباید با نگرانی اشتباه شود. وقتی استرس وجود نداشته باشد کارکنان دچار تنبلی و کسالت می‌شوند و وقتی درصد آن افزایش یابد عملکرد و سرعت بالا می‌رود و کارکنان آمادگی ذهنی برای رویارویی با چالش‌ها را به دست می‌آورند.

فاکتورهای اساسی برای بررسی استرس شغلی:

۱. شناسایی عوامل و نشانه‌ها استرس شغلی

۲. شناسایی افراد مستعد به استرس شغلی

۳. شناسایی راهکارهای مدیریت استرس شغلی

عوامل و نشانه‌های استرس شغلی:

همانطور که گفتیم فشار روانی کاری به دلیل رابطه متقابل میان فرد شاغل و شرایط کاری ایجاد می‌شود. در این بین عناصر سازنده این رابطه ممکن است منبع ایجاد یا شدت‌گیری استرس ما باشند.

در مورد دلیل ایجاد تنش‌های روانی نظرات و دیدگاه‌های متفاوتی وجود دارد اما اتفاق نظر

در باره‌ی مولفه‌های اصلی آن این دلایل را به سه دسته تقسیم میکند. از این مولفه‌ها با عنوان محرک‌های استرس‌زا یاد میکنیم.

۱. عوامل فردی

۲. عوامل محیطی

۳. عوامل سازمانی

بررسی عوامل فردی:

سوال‌های بسیاری در این زمینه وجود دارد که ویژگی‌های شخصیتی شاغل اهمیت بیشتری دارد یا شرایط کاری وی؟

در واقع این سوال‌ها مهم است چرا که پاسخ به آن‌ها در شیوه‌های مربوط به کاهش یا جلوگیری از ایجاد استرس موثرند.

برخی بر این باورند که تفاوت‌های فردی شامل شخصیت، مهارت‌ها و توانایی‌های منحصر به فرد، طیف تغییرات در ظرفیت و انعطاف پذیری که از مهمترین عوامل این مساله هستند، نقش پررنگتری را ایفا میکنند.

چیزی که برای یک فرد استرس‌زاست شاید برای فرد دیگری آزردهنده نباشد. توجه به ایجاد تفاوت‌های فردی در خلق راهکارهایی کارآمد در جهت مداخله در تنش‌های کاری بسیار مهم هستند.

چند نمونه از شخصیت‌هایی که ایجاد استرس میکنند

۱- افرادی که موقعیت‌های استرس‌زا را تکرار میکنند:

این افراد در ذهنشان مدام تجربه‌های استرس‌زای گذشته را مرور میکنند. ممکن است هر بار راه حل‌های بهتری را برای مقابله با آن مسأله‌ی تنش‌زا را پیدا کنند، اما زمان اکنون را از دست میدهند که در واقع تنها زمان‌بست که در اختیار دارند تا عملکرد بهتری نسبت به قبل نشان دهند.

ساختار ذهن به گونه‌ای عمل میکند که تفاوتی میان چیزی که به آن فکر میکنیم و اتفاقی که واقعا در حال انجام است نمیگذارد. در نتیجه وقتی به چیزی فکر میکنیم احساسی را در ما ایجاد میکند که تشخیص میدهد در این شرایط باید تجربه کنیم.

توصیه‌ای که به این افراد میکنیم داشتن افکار و گفتگوهای درونی مثبت است. گذشته در گذشته است و آینده جایی است که در حال حاضر مقدماتش را فراهم میکنیم. لازم است زمانی را برای مدیتیشن یا مراقبه و آماده سازی ذهنمان برای دریافت انرژی‌های مثبت در نظر بگیریم.

۲- افرادی که آماده اتفاقات ناگواراند:

این افراد در گفتگوهایشان با خودشان پیش از وقوع واقعه‌ای یا انپتمام کاری بدترین حالت ممکن را تجسم میکنند و حتی ممکن است یک مرحله جولوتر رفته و راه حلی برای مسأله پیش نیامده و ساختگی خود تعریف کنند. این افراد در حقیقت بازی‌های از پیش باخته را شروع و تمام میکنند. حتی اگر به موفقیت هم دست بیابند، نمیتوانند لذت آن را کامل بچشند، زیرا نگرانی شکست و دلهره اتفاقات ناگوار به آن‌ها اجازه لذت بردن از پیروزی‌هایشان را نمیدهد.

توصیه‌ای که به این افراد میکنیم در سیستم پرسش و پاسخ در ذهنمان بررسی میشود.

ذهن ما بسیار قدرتمند و آماده است، درواقع ذهن ما همانطور که تربیتش میکنیم بار می‌آید. وقتی خوراک ذهنمان از جنس موفقیت و دلگرمی باشد، تمام تلاش و پتانسیل درونی ما طوری مدیریت میشود که در جهت اهدافمان کارایی داشته باشیم. برعکس اگر خوراک ذهن ما شکست و دلهره باشد به سختی بر تحقق خواسته‌هایمان تمرکز میکند.

۳- افرادی که کارهایشان را به تعویق می‌اندازند:

این نوع شخصیت‌ها به اضطراب همیشگی‌شان شناخته میشوند. این افراد مدام در حال انجام کاری هستند، اما همچنان از نداشتن وقت کافی غر میزنند و از نتایج کارهایشان احساس رضایت نمیکنند. احساس کافی نبودن زمان و عدم رسیدن به نتیجه دلخواه نه تنها به این افراد استرس و تنش وارد میکند بلکه میتواند در نقش فرد و تاثیر این نقش در محیط خانواده، گروه همکاران و مراجعین کاری موثر باشد. نتیجه این نوع از مولفه شخصیتی در کار بازدهی پایین و پایین آمدن نمودارهای رشد سازمانی است.

توصیه‌ای که به این افراد میکنیم در یک جمله میتواند خلاصه شود، کاری که الان میتوانی انجام دهی به یک دقیقه بعد موکول نکن.

لازم است برنامه‌ای منظم و هدفمند تهیه کنیم و این برنامه باید انعطاف پذیر و قابل اجرا در زمان تعیین شده باشد، همچنین توجه به توانایی‌های فردی و عامل زمان برای تنظیم آن اهمیت دارد.

داشتن یک برنامه هدفمند مرحله اول است. در مرحله بعدی لازم است وقت خود را ارزشمند بدانیم. باید کارها را اولویت بندی کنیم و هر الویت را در زمان خودش انجام دهیم.

۴- افرادی که مدام خود را مقایسه و نقد میکنند:

این افراد دائما در حال مقایسه خود با دیگران و یا خودشان هستند. اتفاقی که میتوانیم در یک مدت مشخص رقم بزنیم، نیازمند زمان و تمرکز و مهارت ماست. اما زمانی که وقت بیشتری داشته باشیم ممکن است نتایج بهتری را حاصل کنیم. این حرف میتواند تنها یک امکان باشد و لزومی ندارد همینطور باشد. هیچکس از آینده خبر قطعی ندارد.

تنها میتوانیم با بررسی عملکردها حدس‌هایی بزنیم. اما اگر مدام خود را شکنجه دهیم که اگر زمان بیشتری داشتم بهتر عمل میکردم، فقط به خودمان آسیب میزنیم و رسیدن به نتیجه را به تعویق می‌اندازیم.

سختگیری بیش از حد و غیر منطقی نسبت به خودمان، همچنین انتقادهای نا عادلانه میتواند برای ما ایجاد تنش کند.

توصیه‌ای که به این افراد میکنیم پذیرفتن خود واقعی است.

باید این نکته را بپذیریم که ما در یک زمان خطی حرکت میکنیم و هر کدام یک ظرفیت و توانایی جداگانه داریم، پس نباید خود را با دیگران مقایسه کنیم. همچنین همه ما میتوانیم در طول زمان پیشرفت کنیم و فردای بهتری را ایجاد کنیم که هم

سرعت بالاتری را داشته باشیم و هم کیفیت بهتری، اما در حال حاضر نمونه‌ی کاملی از خودمان هستیم پس تمامیت خود را برای کاری که انجام می‌دهیم می‌گذاریم. از نتایج خود لازم است راضی باشیم اما همواره جا برای بهتر بودن و دستاوردهای بزرگتر داریم.

به یاد داشته باشید که شما می‌توانید مدام پیشرفت کنید.

۵- افرادی که همواره دیر میرسند:

همانطور که گفتیم کمبود زمان از جمله عوامل استرس‌زاست که در افراد ایجاد تنش و فشار روانی مضاعف میکند. برای برخی از افراد کمبود زمان کم کم تبدیل به یک خصوصیت میشود. این افراد کسانی هستند که در تمام موقعیت‌هایی که باید حضور داشته باشند دیر میرسند، و همیشه بهانه‌هایی برای توجیه خود دارند.

همه ما ممکن است تجربه دیر رسیده به یک قرار مهم را داشته باشیم و یا برخی از ما در حال حاضر دچار این مساله هستیم. در این حالت دلهره‌ای در ما پدید می‌آید، ممکن است حتی سرعت عمل ما را پایین بیاورد و ما را دچار سردرگمی نیز کند.

توصیه مقابله با انواع استرس شغلی ناشی از دیر رسیدن در منظم بودن و ارزشگذاری است.

دیر رسیدن نباید مولفه شخصیتی ما باشد و باید با نظم عادت آن را برطرف کنیم.

برای برطرف کردن این عادت می‌توانیم برنامه ریزی زمانی کنیم و در آن شرایط جوی، شدت ترافیک، فاصله زمانی، مقدمات و تجهیزات مورد نیاز و زمان آماده سازی را در نظر بگیریم. باید این کار را برای تمام قرارهایمان انجام دهیم و تمرین کنیم تا تبدیل به یک عادت سازنده گردد. همچنین باید علاوه بر اینکه برای زمان خود ارزش قائلیم برای زمانی که دیگران به ما اختصاص می‌دهند نیز ارزش بگذاریم. احساس اعتماد به نفس و شرافت در کلام و خود باوری نتیجه‌ای است که از این تجربه خواهیم داشت.

در محیط کسب و کار زمانی که اشخاص با تاخیر وارد میشوند معمولاً زمانی را صرف جا آمدن حالشان میکنند و همین باعث میشود تا زمانی را از دست بدهند. این اتفاقات مانند یک دومینو میتواند کل روزشان را تحت تاثیر قرار دهد.

عادت سازنده مدیریت زمان یک مهارت است که در تمام ابعاد زندگی میتواند به ما یاری برساند تا نمونه‌ی کارآمد تری از خودمان را خلق کنیم.



عوامل محیطی:

البته که توجه به ویژگی‌های فردی مهم است اما تجربه نشان داده است، اما طبق شواهد تجربی و عملی پر تنش ترین افراد حاصل قرار گیری در شرایط محیطی استرس‌زا هستند. شرایط پر استرس کاری، شرایطی است که در آن فرد شاغل توانایی و ظرفیت لازم برای اجرای توقعات محیط کاری را ندارد یا هنوز کسب نکرده است.

طبق تحقیقات NIOSH عوامل محیطی پر تنش به صورت مستقیم به روی امنیت و سلامت فرد شاغل اثر میگذارد. برخی از این عوامل را مختصر بررسی میکنیم.

۱- کمبود یا نبود امکانات تجهیزات:

مثل عدم دسترسی به وسایل رفاهی و عدم دسترسی به منابع مورد نیاز کاری

۲- شرایط فیزیکی نامطلوب یا خطرناک:

مثل شلوغی یا سکوت آزاردهنده در محیط، صدای مزاحم یا تکرار شونده، عدم تهویه مناسب و دمای مطلوب محیط، عدم نورپردازی مناسب در فضا، آلودگی هوا یا شرایط ارگونومیک، خطرات شغلی و امکان آسیب دیدگی از کار

۳- نگرانی‌های محیطی:

مثل عدم حضور به موقع پرسونل، عدم وجود سیستم پیگیری و اصلاح، عدم شفافیت در نوع پرداخت‌ها و موقیت شغلی

۴- عوامل اقتصادی:

مثل نداشتن درآمد کافی، عدم تناسب میزان کار و درآمد حاصل از آن و نداشتن بودجه کافی برای زندگی

۵- عوامل تکنولوژیکی:

مثل نداشتن دانش دیجیتال کافی برای کسب و کار مورد نظر و عدم انطباق با سیستم‌های جدید و تکنولوژی‌های روز در محیط کاری

۶- عوامل اجتماعی:

مثل نوع نگاه و رویکرد های غالب در سیستم ارزشگذاری به مشاغل و رویکردهای حاکم.

عوامل سازمانی:

۱- ساختار سازمان

۲- فرایندهای سازمان

۳- خط مشی‌های سازمان

۴- عوامل ارتباطی در سازمان

۵- سیستم طراحی وظائف (شامل توجه به حجم کاری، مهارت نیروهای آماده، مدیریت شیفت‌های کاری و بررسی مولفه نقش‌ها)

در مبحث مدیریت استرس شغلی در سطح مدیران راهکارهایی برای بهینه کردن عوامل محیطی و سازمانی خواهیم داشت.

مدیریت استرس بهترین راهکار:

شناخت روش‌های مدیریت استرس می‌تواند به ما کمک کند تا با انجام تمرین‌های شخصی و تکرار آن‌ها به سرعت نشانه‌های استرس در خودمان شناسایی کنیم و در جهت رفع آن بر بیاییم.

باید این نکته را در نظر بگیریم که در شرایط استرس‌زا و پرتنش تنها مولفه‌ای که قابلیت دخالت سریع و کارآمد ما را دارد مدیریت روی خودمان است.

باید تمرکزمان را از عواملی که نمیتوانیم آن‌ها را کنترل کنیم، برداریم و به جای آن بر خودمان و احساساتی که بر ما میگذرد مدیریت داشته باشیم.

در آخر این ما هستیم که قرار است تحت هر شرایطی که پیش آمده و با توجه به تمام فشارها و خواسته‌هایی که از ما دارند، نه تنها دوام بیاوریم بلکه کیفیت خوبی نیز ارائه دهیم.

مدیریت استرس:

کنترل و مدیریت استرس یکی از مهارت‌های ضروری است که هر کسی باید آن‌ها را یاد بگیرد. از این رو در این مطلب از درمانکده قصد داریم به بررسی راه‌های مدیریت استرس و غلبه بر آن بپردازیم.

چرا کنترل و مدیریت استرس بسیار مهم است؟

اگر فرد با استرسی هستید، سلامتی خود را در معرض خطر قرار می‌دهید. زیرا استرس باعث ایجاد عدم تعادل عاطفی و همچنین سلامت جسمانی شما می‌شود.

از طرفی نیز توانایی شما را برای تفکر واضح، عملکرد موثر و لذت بردن از زندگی محدود می‌کند. ممکن است به نظر برسد که هیچ کاری در مورد استرس نمی‌توانید انجام دهید. اما حقیقت این است که صورتحساب‌های شما متوقف نخواهد شد، هرگز ساعات بیشتری در روز وجود نخواهد داشت و مسئولیت‌های شغلی و خانوادگی شما همیشه طاقت فرسا خواهد بود. اما شما بسیار بیشتری از آنچه تصور می‌کنید بر روی اوضاع کنترل دارید.

مدیریت استرس به شما کمک می‌کند فشار روانی که در زندگی تان وجود دارد را از بین ببرید. بنابراین می‌توانید زندگی شادتر، سالم‌تر و سازنده‌تری داشته باشید.

هدف نهایی داشتن یک زندگی متعادل، با زمان کافی برای کار، روابط، آرامش و تفریح و انعطاف‌پذیری برای تحمل فشار و پاسخگویی به چالش‌ها است.

مدیریت استرس برای همه افراد یکسان نیست. به همین دلیل مهم است که آزمایش کنید و بدانید چه چیزی برای شما بهتر است. نکات زیر در زمینه مدیریت استرس می‌تواند به شما در انجام این کار کمک کند.

راه‌های مدیریت استرس و نکاتی برای کنترل استرس

(۱) منابع استرس زای زندگی خود شناسایی کنید

مدیریت استرس با شناسایی منابع استرس زای زندگی شروع می‌شود. البته این کار آنقدر که به نظر می‌رسد ساده نیست. اگرچه شناسایی عوامل اصلی استرس را مانند تغییر شغل، جابجایی یا طلاق آسان است. اما شناسایی منابع استرس مزمن پیچیده تر است.

نادیده گرفتن افکار، احساسات و رفتارهایی که بر روی سطح استرس روزمره شما تأثیر می‌گذارد خیلی ساده است. مطمئناً ممکن است دقت کرده باشید که دائماً نگران مهلت انجام کارهایتان هستید. اما شاید این استرس بیشتر باعث به تعویق انداختن کارها شده باشد و نه چیزی که در واقع برای شغل شما موردنیاز است.

برای شناسایی منابع واقعی استرس خود، به عادت‌ها، طرز فکر و بهانه‌های خود دقت کنید:

- آیا استرس را به عنوان موضوعی موقتی توضیح می‌دهید؟
 - آخرین باری که استراحت کردید را به خاطر نمی‌آورید؟
 - آیا شما استرس را به عنوان جزئی جدایی‌ناپذیر از زندگی شغلی یا خانوادگی خود یا بخشی از شخصیتتان تعریف می‌کنید؟
 - آیا استرس خود را به گردن افراد دیگر یا حوادث بیرونی می‌اندازید، یا اینکه آن را کاملاً طبیعی و غیر استثنایی می‌دانید؟ باید همواره به این نکته توجه کنید که تا زمانی که مسئولیت نقشی را که در ایجاد یا حفظ آن بازی می‌کنید نپذیرید، سطح استرس شما خارج از کنترل باقی می‌ماند. برای مدیریت استرس می‌توانید از یک ژورنال استرس بهره بگیرید.
- یک ژورنال استرس می‌تواند به شما کمک کند عوامل استرس زای منظم در زندگی و نحوه کنار آمدن با آنها را شناسایی کنید. هر بار که دچار استرس شدید، این موضوع را در ژورنال خود ثبت کنید. با ثبت یک گزارش روزانه، مشاهده الگوها و مضامین مشترک را شروع خواهید کرد. این مطالب را بنویسید:

- دلیل استرس شما چیست؟ (اگر مطمئن نیستید آن را حدس بزنید)
- از نظر جسمی و روحی چه احساسی دارید؟
- در پاسخ به استرس چگونه رفتار کردید؟
- چه کاری برای بهتر شدن احساس خود انجام دادید؟



۲) راه مدیریت استرس را تمرین کنید

استرس پاسخی اتوماتیک از جانب سیستم عصبی شما است. برخی عوامل استرس زا نیز در زمان های قابل پیش بینی وجود می آیند. به عنوان مثال رفت و آمد شما به سمت محل کار و ملاقات با رئیس یا اجتماعات خانوادگی. هنگام مواجهه با چنین عوامل استرس زای قابل پیش بینی، می توانید وضعیت یا واکنش خود را تغییر دهید. هنگام تصمیم گیری برای انتخاب یک گزینه در هر سناریو، مهم است که به راه های مدیریت استرس یا چهار A فکر کنید: اجتناب، تغییر، سازگاری یا پذیرش.

چهار A مدیریت استرس: اجتناب، تغییر، سازگاری و پذیرش

۱) از استرس غیرضروری جلوگیری کنید

- هر چند جلوگیری از یک وضعیت استرس زا که باید به آن توجه شود کار درستی نیست، اما ممکن است از عوامل استرس زای متعددی که در زندگی تان وجود دارد و می توانید آنها را از بین ببرید متعجب شوید.

- **بیاموزید که چگونه “نه” بگویید.** محدودیت های خود را بشناسید و به آنها پایبند باشید. چه در زندگی شخصی و چه در زندگی شغلی، پذیرفتن بیش از مقدار توانایی یا تحمل شما یک عامل اصلی استرس زا است. بین “باید ها” و “نباید ها” تمایز قائل شوید و در صورت امکان به مسئولیت های بیش از حد “نه” بگویید.
- **از افرادی که به شما استرس می دهند اجتناب کنید.** اگر کسی به طور مداوم در زندگی شما استرس ایجاد می کند، مدت زمانی را که با آن فرد می گذرانید محدود کنید یا رابطه با او را خاتمه دهید.
- **کنترل محیط خود را در دست بگیرید.** اگر اخبار شبانگاهی شما را مضطرب می کند، تلویزیون را خاموش کنید. اگر ترافیک شما را متشنج می کند، مسیری طولانی تر اما بدون ترافیک را طی کنید. اگر رفتن به بازار برایتان کار ناخوشایندی است، خرید آنلاین انجام دهید.
- **فهرست کارهای خود را کاهش دهید.** برنامه، مسئولیت ها و کارهای روزمره خود را تجزیه و تحلیل کنید. اگر بیش از حد کار دارید، کارهایی را که واقعا ضروری نیستند در اولویت های پایینی لیست رها کنید یا آنها را کاملاً حذف کنید.

۲) شرایط را تغییر دهید

- **اگر نمی توانید از یک موقعیت استرس زا جلوگیری کنید، سعی کنید آن را تغییر دهید.** غالباً، این کار شامل تغییر روش برقراری ارتباط و عملکرد در زندگی روزمره است.
- **احساسات خود را به جای مهار کردن، ابراز کنید.** اگر چیزی یا شخصی شما را اذیت می کند، قاطعانه رفتار کنید و نگرانی های خود را به روشی باز و محترمانه اعلام کنید. اگر امتحان مهمی دارید و هم اتاقی پرحرفتان به خانه رسیده است، به او بگویید که فقط پنج دقیقه فرصت دارید تا با او صحبت کنید. اگر احساسات خود را ابراز نکنید، کینه ایجاد می شود و استرس بیشتر می شود.
- **مایل به مصالحه باشید.** وقتی از کسی می خواهید رفتار خود را تغییر دهد، حاضر باشید خودتان هم همان کار را انجام دهید. اگر هر دوی شما مایل باشید حداقل کمی انعطاف داشته باشید، فرصت خوبی برای یافتن یک حالت متعادل و میانه خواهید داشت.

- یک برنامه متعادل ایجاد کنید .داشتن کلی کار و انجام ندادن هیچ کدام به معنای شکست شغلی است. سعی کنید تعادلی بین زندگی شغلی و خانوادگی، فعالیتهای اجتماعی و کارهای انفرادی، مسئولیتهای روزمره و استراحت خودتان برقرار کنید.

۱۳) عوامل استرس زا سازگار شوید

- اگر نمی توانید عامل استرس زا را تغییر دهید، خودتان را تغییر دهید .با تغییر در انتظارات و نگرش خود می توانید خود را با شرایط استرس زا وفق دهید و حس کنترل خود را بازیابید.
- مشکلات را مجدداً بررسی کنید .سعی کنید موقعیت های استرس زا را از دید مثبت تری مشاهده کنید. به جای این که در مورد ترافیک گله و شکایت کنید، آن را فرصتی برای مکث و تجدید قوا، گوش دادن به برنامه رادیویی مورد علاقه خود یا لذت بردن از اوقات تنهایی خودتان بدانید.
- به تصویر کلی نگاه کنید .یک چشم انداز در مورد وضعیت استرس زا داشته باشید. از خود بپرسید که در طولانی مدت چقدر مهم خواهد بود. آیا یک ماه دیگر یا یک سال دیگر برایتان مهم خواهد بود؟ آیا واقعاً ارزش ناراحت شدن دارد؟ اگر جواب منفی است، وقت و انرژی خود را در جای دیگری متمرکز کنید.
- استانداردهای خود را تنظیم کنید .کمال گرایی یک منبع اصلی قابل اجتناب برای استرس است. با اجتناب از کمال گرایی، خود را برای مواجهه با ناکامی آماده کنید. استانداردهای معقولی را برای خود و دیگران تعیین کنید و یاد بگیرید که "به اندازه کافی خوب بودن" هم خوب است.
- سپاسگزاری را تمرین کنید .وقتی استرس باعث بهم ریختگی شما می شود، لحظه ای وقت بگذارید و در مورد همه چیزهایی که در زندگی خود دارید قدردانی کنید. در مورد ویژگی های مثبت و موهبت های خود تأمل کنید. این استراتژی ساده می تواند به شما کمک کند تا همه چیز را در ذهن خود نگه دارید.

۱۴) چیزهایی را که نمی توانید تغییر دهید بپذیرید

- برخی از منابع استرس اجتناب ناپذیر هستند .شما نمی توانید عوامل استرس زایی مانند مرگ یکی از عزیزان، بیماری جدی یا رکود اقتصادی را تغییر دهید یا از آنها پیشگیری کنید. در چنین مواردی، بهترین راه برای کنار آمدن با استرس،

پذیرش شرایط به همان شکل که هستند است. پذیرش ممکن است دشوار باشد، اما در طولانی مدت آسان‌تر از جبهه گرفتن در برابر موقعیتی است که نمی‌توانید تغییر دهید.

- **سعی نکنید موارد غیرقابل کنترل را کنترل کنید**. بسیاری از مسائل زندگی، خصوصاً رفتار افراد دیگر از کنترل ما خارج است. به جای اینکه بر آنها فشار بیاورید، روی مواردی که می‌توانید کنترل کنید مانند روش انتخاب خود برای واکنش به مشکلات تمرکز کنید.
- **به دنبال موارد مثبت باشید**. هنگام مواجهه با چالش‌های اساسی، سعی کنید به آنها به عنوان فرصت‌هایی برای رشد شخصی نگاه کنید. اگر انتخاب‌های ضعیف‌تان باعث ایجاد یک وضعیت استرس‌زا شده است، روی آنها تأمل کنید و از اشتباهات خود درس بگیرید.
- **آموختن را بیاموزید**. این واقعیت را بپذیرید که ما در جهانی ناقص زندگی می‌کنیم و مردم اشتباه می‌کنند. عصبانیت و کینه‌ها را کنار بگذارید. با بخشش و ادامه دادن کار، خودتان را از انرژی منفی رها کنید.
- **احساسات خود را به اشتراک بگذارید**. بیان آنچه که درگیرش هستید، حتی اگر نتوانید کاری انجام دهید تا شرایط استرس‌زا را تغییر دهد، می‌تواند بسیار مفید باشد. با یک دوست مطمئن صحبت کنید یا با یک درمانگر قرار ملاقات بگذارید.

۳) حرکت کنید

وقتی استرس دارید، آخرین کاری که احتمالاً دوست دارید انجام دهید بلند شدن و ورزش کردن است. اما فعالیت بدنی یک تسکین‌دهنده استرس بسیار موثر است. نیازی نیست که ورزشکار باشید یا ساعتها از وقت خود را در ورزشگاه بگذرانید تا مزایای آن را تجربه کنید.

در اثر ورزش اندورفین آزاد می‌شود که احساس خوبی در شما ایجاد می‌کند و همچنین می‌تواند به عنوان یک حواس‌پرتی ارزشمند نسبت به نگرانی‌های روزمره شما باشد.

اگرچه ورزش منظم ۳۰ دقیقه یا بیشتر بیشترین ثمره را خواهد داشت. اما اشکالی ندارد اگر به تدریج سطح تناسب اندام خود را افزایش دهید. در طول یک روز حتی فعالیت‌های ورزشی روزانه بسیار کوچک نیز می‌توانند به تدریج تاثیر گذار

باشند. اولین قدم این است که بلند شوید و حرکت کنید. در اینجا چند روش آسان برای گنجاندن ورزش در برنامه روزانه وجود دارد:

- موزیک بگذارید و برقصید.
- به پیاده روی بروید.
- با پیاده یا دوچرخه به سمت فروشگاه مواد غذایی بروید.
- در خانه یا محل کار خود به جای آسانسور از پله ها استفاده کنید.
- ماشین خود را در دورترین نقطه پارک کنید و بقیه راه را پیاده روی کنید.
- با یک شریک ورزشی جفت شوید و هنگام تمرین یکدیگر را تشویق کنید.
- پینگ پنگ یا یک بازی ویدیویی مبتنی بر فعالیت بدنی انجام دهید.

تقریباً هر نوع فعالیت بدنی می تواند به از بین بردن تنش و استرس کمک کند، اما فعالیت های موزون به ویژه تاثیر بیشتری دارند. گزینه های خوب شامل پیاده روی، دویدن، شنا، رقص، دوچرخه سواری و ایروبیک هستند. اما هر کدام را که انتخاب کردید، مطمئن شوید که ورزشی است که از آن لذت می برید، به این ترتیب احتمال اینکه به آن پایبند باشید بیشتر است. در حین ورزش، سعی کنید آگاهانه تلاش کنید تا به بدن خود و احساسات جسمی و عاطفی که هنگام حرکت تجربه می کنید توجه کنید. برای مثال، هماهنگی تنفس خود را با حرکات متمرکز کنید، یا وزش باد هوا یا تابش نور خورشید را روی پوست خود احساس کنید. افزودن این عنصر ذهن آگاهی به شما کمک می کند تا از چرخه افکار منفی که غالباً با فشار روانی همراه است، خارج شوید.

۴) با دیگران ارتباط برقرار کنید

هیچ چیزی آرام بخش تر از گذراندن وقت با فردی که باعث می شود شما احساس امنیت و درک شدن کنید نیست. در حقیقت، تعامل رو در رو باعث ایجاد یک آبشار هورمونی می شود که با پاسخ دفاعی “جنگ یا گریز” بدن مقابله می کند. این یک مسکن طبیعی برای مدیریت استرس است که به شما کمک می کند افسردگی و اضطراب را از بین ببرد. بنابراین برقراری ارتباط منظم و به صورت حضوری با خانواده و دوستان خود را مهم بشمارید. بخاطر داشته باشید که افرادی که با آنها صحبت می کنید لزوماً نباید قادر باشند که استرس شما را برطرف کنند. آنها به سادگی باید شنونده خوبی باشند.

سعی کنید نگرانی در مورد ضعیف به نظر رسیدن یا بار اضافی بودن مانع از صحبت کردن شما نشود. افرادی که به شما اهمیت می دهند از اعتماد شما خوشنود خواهند شد. این کار پیوند بین شما را نیز تقویت می کند.

مطمئناً وقتی احساس فشار شدید و استرس می کنید، همیشه فردی نزدیک نیست که بتوانید به او تکیه کنید. اما با ایجاد و حفظ شبکه ای از دوستان نزدیک می توانید انعطاف پذیری خود را در برابر عوامل استرس زای زندگی بهبود ببخشید. برای این منظور:

۱. در محل کار با یک همکار دوست شوید.
۲. با فعالیت های داوطلبانه به شخص دیگری کمک کنید.
۳. ناهار یا قهوه را با یکی از دوستان خود بخورید.
۴. از یکی از عزیزان خود بخواهید که مرتباً با شما ارتباط برقرار کنند.
۵. کسی را در سینما یا کنسرت همراهی کنید.
۶. با یک دوست قدیمی تماس بگیرید یا به او ایمیل ارسال کنید.
۷. با یک دوست به پیاده روی بروید.
۸. یک تاریخ شام هفتگی برنامه ریزی کنید.
۹. با شرکت در یک کلاس یا عضویت در یک باشگاه با افراد جدید آشنا شوید.
۱۰. با یک معلم یا مربی ورزشی ارتباط برقرار کنید.

۵) برای تفریح و آرامش خود وقت بگذارید

فراتر از یک رویکرد مسئولیت پذیر و یک نگرش مثبت، شما می توانید استرس را در زندگی خود کاهش دهید و وقت خود را صرف خودتان کنید.

- آنقدر درگیر شلوغی زندگی نباشید که فراموش کنید که از نیازهای خود مراقبت کنید.
- پرورش خود یک ضرورت است، نه صرفاً یک موضوع تجملاتی. اگر به طور منظم وقت خود را برای تفریح و استراحت اختصاص دهید، برای کنترل فشارهای روانی زندگی اوضاع بهتری خواهید داشت.

- **اوقات فراغت برای خود داشته باشید.** استراحت و آرامش را در برنامه روزانه خود بگنجانید. اجازه ندهید که سایر تعهدات در اوقات فراغت اختلال ایجاد کند. این وقت برای شماس است که از همه مسئولیت‌ها فاصله بگیرید و باتری‌های خود را دوباره شارژ کنید.
- **کاری کنید که هر روز از آن لذت می‌برید.** زمانی را برای فعالیتهای لذتبخش خود اختصاص دهید، خواه تماشا کردن ستاره‌ها باشد، نواختن پیانو، یا دوچرخه سواری.
- **شوخی طبیعی خود را حفظ کنید.** این کار شامل توانایی خندیدن است. عمل خندیدن به چندین روش به بدن شما کمک می‌کند تا با استرس مقابله کند.
- **یک تمرین آرامش بخش را انجام دهید.** تکنیک‌های آرامش مانند یوگا، مدیتیشن و تنفس عمیق پاسخ آرامش بدن، حالتی از استراحت که مخالف وضعیت فرار یا پاسخ استرس است، را فعال می‌کنند. با یادگیری و تمرین این تکنیک‌ها، سطح استرس شما کاهش می‌یابد و ذهن و بدن شما آرام و متمرکز می‌شوند.

۶) وقت خود را بهتر مدیریت کنید

- **مدیریت ضعیف زمان می‌تواند استرس زیادی ایجاد کند.** وقتی بیش از حد لاغر شده‌اید و دوندگی دارید، حفظ آرامش و تمرکز سخت است. به علاوه، وسوسه خواهید شد که از همه کارهای سالمی که برای کنترل استرس باید انجام دهید، مانند معاشرت و خواب کافی، اجتناب کرده یا آنها را کاهش دهید.
- **بیش از حد خود را متعهد نکنید.** از برنامه ریزی پشت سر هم کارها یا تلاش برای جا دادن بیش از حد کار در یک روز خودداری کنید. اغلب اوقات، ما مدت زمان طول کشیدن کارها را دست کم می‌گیریم.
- **وظایف مهم را در اولویت قرار دهید.** لیستی از وظایفی را که باید انجام دهید تهیه کنید و به ترتیب اهمیت آنها را بنویسید. ابتدا موارد با اولویت بالا را انجام دهید. اگر کار خاصی دارید که ناخوشایند یا استرس‌زا است، زودتر آن را انجام دهید. در نتیجه بقیه روز شما خوشایندتر خواهد شد.
- **پروژه‌ها را به مراحل کوچک تقسیم کنید.** اگر یک پروژه بزرگ طاقت فرسا به نظر می‌رسد، یک برنامه گام به گام تنظیم کنید. به جای اینکه همه کارها را یک باره انجام دهید، هر بار روی یک مرحله قابل کنترل تمرکز کنید.

- **تفویض مسئولیت** .چه در خانه، مدرسه یا در محل کار لازم نیست همه این کارها را خودتان انجام دهید. اگر افراد دیگر می توانند از عهده انجام وظیفه برآیند، چرا به آنها اجازه نمی دهید که کارها را انجام دهند؟ اشتیاق به کنترل یا نظارت بر هر قدم کوچک را رها کنید. در این مرحله استرس غیرضروری را رها خواهید کرد.

۷) با یک سبک زندگی سالم تعادل خود را حفظ کنید

- علاوه بر ورزش منظم، سایر گزینه های سبک زندگی سالم نیز وجود دارد که می تواند مقاومت شما در برابر استرس را افزایش دهد.
- رژیم غذایی سالم داشته باشید .بدن هایی که تغذیه خوبی دارند برای کنار آمدن با استرس آمادگی بیشتری دارند، بنابراین مراقب آنچه می خورید باشید. روز خود را با صبحانه درست شروع کنید و با وعده های غذایی مغذی و متعادل در طول روز انرژی و ذهن خود را روشن نگه دارید.
- **مصرف کافئین و شکر را کاهش دهید** .افزایش انرژی ” ناشی از کافئین و قند موقتی است و اغلب با از بین رفتن روحیه و انرژی خاتمه می یابد. با کاهش میزان قهوه، نوشابه، شکلات و میان وعده های قندی در رژیم غذایی، احساس آرامش بیشتری خواهید کرد و خواب بهتری خواهید داشت.
- **از مصرف الکل، سیگار و مواد مخدر خودداری کنید** .خود درمانی با الکل یا سایر داروها ممکن است به راحتی شما را از استرس فراری دهد، اما تسکین آن موقتی است. از مسئله موجود اجتناب نکنید و صورت مسئله را پاک نکنید. با مشکلات پیش رو با ذهن باز برخورد کنید.
- **به اندازه کافی بخوابید** .خواب کافی موجب سلامت ذهن و همچنین بدن شما می شود. احساس خستگی استرس شما را افزایش می دهد. زیرا ممکن است باعث شود شما غیر منطقی فکر کنید.

۸) یاد بگیرید که در لحظه استرس را از بین ببرید

- وقتی از رفت و آمد صبحگاهی خود احساس ناراحتی می کنید، در یک جلسه پرتنش در محل کار گیر می کنید یا از مشاجره دیگری با همسرتان سرخ می شوید، به روشی برای کنترل سطح استرس خود در لحظه نیاز دارید. این همان جایی است که تسکین سریع استرس باید انجام شود.

سریعترین راه برای کاهش استرس کشیدن نفس عمیق و استفاده از حواس پنجگانه است. آنچه می بینید، می شنوید، مزه می کنید و یا از طریق یک حرکت آرامبخش لمس می کنید.

چرا مدیران باید مدیریت استرس شغلی بدانند؟

محرک‌های استرس‌زا در محیط کاری میتوانند در طولانی مدت و با مداومت شرایط تنش‌آور پیامدهای فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری در فرد شاغل داشته باشند.

افرادی که استرس شغلی زیادی را تحمل میکنند تحت تاثیر فشار روانی، بیشتر انرژی خود را صرف رهایی از آن میکنند، در نتیجه ممکن است توجه کمتری نسبت به کسب و کار خود داشته باشند. در نهایت این آسیب‌ها به فردشاغل و در مرحله بعد به گروه همکاران و در آخر به سازمان مربوطه وارد میشود.

به طور کلی فشار روانی کاری بازدهی و بهره‌وری کارکنان را پایین می‌آورد. راهکارهایی که میتوانیم به مدیران مجموعه‌ها ارائه دهیم مدیریت هوشمندانه از جنس شفافیت و انعطاف‌پذیری است.

راهکار حرفه‌ای در ریشه کن کردن استرس شغلی و بهینه سازی سیستم:

یکی از راهکارهای کاهش استرس شغلی راهنمایی مشاوران و کارشناسان است. این روش مستقیم‌ترین راه برای شناسایی و رفع تنش کاری و حتی فردی است. مشاوران و کارشناسان میتوانند از جنبه‌های مختلف کار و سازمان مربوطه را رصد کنند و استراتژی‌های لازم را تدوین کنند.

راهکارهای سازمانی برای مدیریت استرس شغلی

یکی از کارهایی که هر سازمان باید انجام دهد، تلاش برای مدیریت استرس شغلی کارکنان است. توجه به این عامل سبب می‌شود تا بازدهی کارکنان یک سازمان بیشتر شود.

برای مدیریت استرس کارکنان در محیط کار بهتر است تا در مورد ماهیت و منابع استرس و اثرات آن بر روی سلامت آن‌ها توضیح داده شود.

همچنین آنان را در جریان نقش مهارت فردی در کاهش استرس قرار داد. بهتر است یک محیط مشاوره‌ای برای مشاوره با کارکنان ترتیب دهیم.

تغییر روش سازمانی به معنی تغییر روش کار، تولید یا تغییر ساختار سازمانی نیز از راهکارهایی است که می‌تواند بر روی مدیریت استرس شغل، تأثیرگذار باشد.

همچنین باید تلاش شود تا در یک سازمان مسئولیت‌ها متناسب با توانایی فردی کارکنان تقسیم شوند. باید مشاغل را به‌گونه‌ای طراحی کرد که در فرد انگیزه و هدف ایجاد کند. بهبود ارتباطات بین کارکنان و تعامل با افراد زیر دست می‌تواند سبب کاهش استرس در آن‌ها شود.

بطور کلی می‌توان استرس را یکی از مهم‌ترین عوامل ایجاد و دامن زدن به مشکلات روحی و جسمی دانست. سپری شدن بخش زیادی از روز در محیط کار سبب می‌شوند تا افراد همواره درگیر استرس شغلی باشند.

شرایط کار، شرایط محیط کار، میزان دستمزد و توانمندی‌های هر فرد از عوامل مهمی هستند که می‌توانند این تنش‌ها و اضطراب را در هر فرد ایجاد کنند.

اما با مدیریت صحیح می‌توان تنش و استرس محیط کار را به حداقل رساند. کار مدیریت استرس می‌تواند به‌صورت فردی انجام شود. همچنین هر سازمان نیز می‌تواند برای بازدهی بهتر بر روی مدیریت استرس کارکنان خود مانور دهد.

منابع و مأخذ:

<https://www.kasraco.net/successful-organizational-marketing>

<https://farhangel.com/>

<https://pendarcc.ir/>

<https://office-skills.com/office-etiquette-training.aspx>

<https://www.darmankade.com/blog/stress-management/>

<http://saghasemy.blogfa.com/post/58>