

ارتباط در محل کار يك هنر است

امروزه هر قدر که دانش اجتماعي بشر پيش مي‌رود بيشتر مشخص مي‌شود که انسان منزوي، تنها و بدون ارتباط با ديگران، در معرض بسياري از آسيب‌هاي اجتماعي قرار دارد. ما انسان‌ها با آموختن ...



جام جم آنلاين: امروزه هر قدر که دانش اجتماعي بشر پيش مي‌رود بيشتر مشخص مي‌شود که انسان منزوي، تنها و بدون ارتباط با ديگران، در معرض بسياري از آسيب‌هاي اجتماعي قرار دارد. ما انسان‌ها با آموختن نحوه درست برقراري ارتباط مي‌توانيم کاري کنيم که ديگران هماهنگ با آرزوهاي ما فکر و عمل کنند و با استفاده از انديشه و احساس، نوعي رضايتمندي در خودمان و ديگران به وجود آوريم.

درست ارتباط برقرار کردن مي‌تواند به عنوان يك مهارت اساسي در همه جا به ما کمک کند. اين امر در مورد محيط کار نيز صدق مي‌کند. اگر ما انسان‌ها نتوانيم ارتباط موثري در محل کار خود برقرار کنيم، علاوه بر اين که دچار ناراحتي و استرس مي‌شويم، پيشرفتي نيز نخواهيم کرد.

خودتان را گرفتار نقش بازي کردن نکنيد

ما انسان‌ها اغلب در کودکی نقش خاصي را مي‌پذيريم و بر آن اساس در خانواده ارزش‌هايمان را تعريف مي‌کنيم. در محيط کار نيز خيالي‌ها هستند که نقش بازي مي‌کنند و از آن آگاهي ندارند. براي مثال اگر هميشه سعي مي‌کنيد فشار عصبي در محل کار را با گفتن لطيفه کم کنید يا احساس مي‌کنيد بايد همکارانتان را سرگرم و خوشحال نماييد يا اگر با رودر رو شدن با افراد مشکل داريد ممکن است در نقش سرگرم‌کننده به دام افتاده باشيد.

با توجه به اهميت نقش‌ها در محل کار در ذيل به برخي از نقش‌هايي که افراد در محل کار خود دارند، مي‌پردازيم:

قهرمان: اين افراد سوپرمن‌هاي محل کار هستند. يك قهرمان از حل هر مشکلي که سرراش قرار گيرد لذت زيادي مي‌برد و احساس افتخار مي‌کند. نياز به ستايش شدن باعث مي‌شود اين گونه افراد عملکرد بهتري نسبت به بقيه داشته باشند. امکان دارد قهرمان‌ها تا مرز از بين رفتن سلامتي‌شان يا خراب شدن زندگي خانوادگي‌شان کار کنند.

مراقب‌ها: اين افراد احساس مسووليت مي‌کنند و در مشکلات شخصي ديگران به آنها ياري مي‌رسانند. آنها قدرت گوش دادن دارند و مردم در کنارشان احساس راحتی و امنيت مي‌کنند. آنها از حل مشکلات ديگران لذت مي‌برند و با فراهم آوردن حمايت عاطفي براي ديگران احساس ارزش مي‌کنند. داشتن اين خصوصيات تا زماني که براي خود شخص مشکلي درست نکند نيز خوب است.

سرکش‌ها: افراد سرکش آن‌هايي هستند که در محل کار با ديگران سازگاري ندارند، آنها قوانين را نادیده مي‌گیرند و برخلاف جهت حرکت ديگران حرکت مي‌کنند حتي اگر اين کار مسير زندگي‌شان را تهديد کند. آنها دوست دارند همه چيز را تغيير دهند. اگر به شما به واسطه سرکش بودن برچسب #171; دردرساز» بخورد، ممکن است همکارانتان از مواجهه با شما خودداري کنند و رئيس شما از اين که تصميمات ديگران را به چالش مي‌کشيد کاسه صبرش به سر آيد.

فداکار: افراد فداکار به خاطر تحمل درد و عذاب و از خودگذشتگي به خاطر ديگران شناخته و ستايش مي‌شوند. آنان از زمان و نيروي خود به خاطر ديگران مي‌گذرند. در حالي که قهرمان‌ها دوست دارند به خاطر کارهاي قهرمانانه‌شان شناخته شوند، فداکاران دوست دارند به خاطر آنچه به ديگران مي‌دهند از آنان قدرداني شود. اين افراد تنها چيزي که مي‌خواهند اين است که ديگران به خاطر تلاششان به آنها احترام بگذارند و براي‌شان ارزش قائل شوند. به ياد داشته باشيد اگر به خاطر از خودگذشتگي‌هاي‌تان احساس خستگي، انتقام و نادیده گرفته شدن مي‌کنيد، در دام اين نقش گرفتار شده‌ايد.

سرگرم‌کننده‌ها: افراد سرگرم‌کننده کسانی هستند که موجبات سرگرمی افراد را در محل کار فراهم می‌کنند. آنها همیشه حرفی برای گفتن و طنزی برای خنداندن دارند و حتی جدی‌ترین افراد را هم به خنده می‌اندازند. این افراد از لطیفه و کارهای سرگرم‌کننده برای از بین بردن فشار عصبی و خوشحال کردن دیگران استفاده می‌کنند. تا زمانی که این نقش شما را اسیر خود نکرده مشکلی وجود ندارد. اما اگر برچسب دلقک بودن بخورید و دیگران شما را جدی نگیرند در دام این نقش گرفتار شده‌اید. خیلی از افراد هستند که چون بقیه را سرگرم می‌کنند تا ایده‌هایشان نادیده گرفته شود و حتی وقتی حرف مهمی دارند بقیه آن را جدی نمی‌گیرند.

صلح‌جویان: افراد صلح‌جو هرکاری می‌کنند تا صلح و آرامش از بین نرود. آنان دوست دارند همه با هم کنار بیایند. این دسته از افراد سعی می‌کنند از هرگونه برخورد و رفتار ناخوشایندی پرهیز کنند. اگر 2 نفر در محل کار در موردی به توافق نرسند، صلح‌جوها سعی می‌کنند بینشان تفاهم ایجاد کنند. صلح‌جو بودن تا وقتی که برایتان مشکلی درست نکرده بسیار جالب است و احساس خوبی دارد، اما ترس از عصبانی کردن دیگران و مخالفت با شما می‌تواند برای یک صلح‌جو مشکل‌ساز شود همچنین اگر شما به عنوان یک فرد صلح‌جو نتوانید توانتان را به درستی بیان کنید و موضع درستی بگیرید، در دام این نقش افتاده‌اید.

نامرئی‌ها: این افراد کسانی هستند که در محل کار اصلا دیده نمی‌شوند، کسانی که ذاتا آرام و خوددار هستند و احتیاج زیادی به توجه دیگران ندارند. آنها می‌دانند چگونه سربزه‌زیر باشند و صحبت نکنند، افراد نامرئی کارشان را انجام می‌دهند و آن را در بوق و کرنا نمی‌کنند. فراموش نکنید اگر خیلی نامرئی شوید، بهترین ایده‌ها و بزرگ‌ترین موفقیت‌هایتان ممکن است نادیده گرفته شود و حتی ممکن است همکاران شما را گوشه‌گیر و سرد بدانند.

سبک‌های ارتباطی خود را در محل کار بشناسید

برای این‌که بتوانیم رفتارهای ارتباطی خود را در سطح اداری بهبود و ارتقا دهیم، لازم است سبک‌های ارتباطی‌مان را بشناسیم، برخی از شیوه‌های ارتباطی که شما در محل کار از آن استفاده می‌کنید شامل موارد زیر هستند:

سبک کنترلی: سبک کنترلی معمولا یکطرفه است. فردی که ارتباط برقرار می‌کند هدایتگر است و هدف او هدایت دیگران است. افراد با سبک کنترلی از قدرت و اختیار خود برای به دست آوردن اطلاعات دیگران استفاده می‌کنند.

سبک تساوی: سبک تساوی نوعی سبک ارتباطی دوطرفه است که در آن، فرستنده و گیرنده پیام (رئیس و مرئوس، از یکدیگر تاثیر می‌پذیرند. با به‌کارگیری این سبک در محل کار، فضای ارتباطی سازمان برای افراد، فضایی دوستانه می‌شود.

با استفاده از مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی، این پیام را به همکاران خود منتقل کنید که به کارتان علاقه‌مندید و دنبال محیطی آرام و سرشار از انگیزه می‌گردید

سبک ساختاری: در این سبک، هدف آن است که محیط را به سمت نظام‌مند کردن محیط کار و خواسته‌های خود سوق دهیم. ماهیت ارتباطات در این سبک به این صورت است که احساسات قوی و پررنگ در آن بندرت دیده می‌شود.

سبک پویا: این سبک ارتباطی در سازمان‌ها توسط مدیرانی به کار گرفته می‌شود که کاملا فعال، جسور و بی‌پروا هستند. در این سبک، تمایل هر دو طرف در این است که اصل مطلب گفته شود و زیاد به درازا نکشد. ارتباط در این سبک به صورت کاملا باز، صریح و روشن و به دور از هرگونه طفره رفتن و شانه خالی کردن است.

سبک اجتناب: در سبک اجتناب از فرآیند ارتباطات دوری می‌شود. افرادی که از ارتباط با دیگران گریزان هستند و به برقراری ارتباط تمایلی ندارند، از این سبک ارتباطی استفاده می‌کنند. آنها علاقه دارند به تنهایی و کاملا مستقل به انجام کارها بپردازند.

روسایی که ممکن است درکنارشان دیوانه شویم

روسای بدقلق: این دسته از روسا ذاتا افراد بدی نیستند، اما از لحاظ احساسی و روانی به نوعی محدود شده‌اند. هر کدام از آنها در درون خود ترس یا عقیده‌ای از پیش دارند که فقط براساس آن عمل می‌کنند.

روسای افراطی: اینها افرادی هستند که با رفتار افراطی خود بقیه را در جایگاهی پست و در موقعیت بازنده قرار می‌دهند. بجز در مواردی خاص، کار کردن برای این افراد اصلا جالب نخواهد بود و از آنجا که آنها معمولا نمی‌توانند با کسی به جز خودشان همدلی کنند، به شیوه‌های مختلفی با کارکنان بدرفتاری می‌کنند.

روسای طفره‌رو: این دسته از روسا از رویارویی با دیگران می‌ترسند و از هر موقعیتی که واکنش منفی به وجود آورد، دوری می‌کنند. معمولا این افراد رفتار غلط کارکنانشان را می‌بینند اما ترس از رویارویی نمی‌گذارد تا وارد ماجرا شوند. آنها به جای این کار به نوعی چشم خود را به روی ماجرا می‌بندند و با وجود این که توانایی دخالت دارند، هیچ کاری انجام نمی‌دهند.

روسای خودبین سلطه‌جو: خودبینان سلطه‌جو معمولا افرادی خودساخته هستند که احتمالا در اوایل زندگی مشکلاتی داشته‌اند که توانسته‌اند بر آنها پیروز شوند. آنها در کنترل افراد استادند.

این افراد که بشدت با استعداد و با انگیزه هستند نمی‌توانند با انتقاد کنار بیایند. یکی از نشانه‌های وجود چنین رئیس‌های بالایی جابه‌جایی کارکنان است. از آنجا که این فرد بسیار سلطه‌جو بوده و از ارزش دیگران می‌کاهد، افراد کمتری حاضرند برای مدت طولانی با او کار کنند.

روسای غایب: اینها روسایی هستند که حضور فیزیکی دارند، اما بودن و نبودنشان فرقی نمی‌کند. این دسته از روسا هیچ توجهی به حوزه تحت مدیریت خود ندارند چون علایق آنها جای دیگر است. اگر برای چنین مدیری کار می‌کنید احتمالا مسوولیت‌هایی خواهید داشت که از شرح وظایف شما بسیار گسترده‌ترند.

روسای ناراضی: نوع دیگر از روسا که می‌توانند واقعا شما را دیوانه کنند، روسای ناراضی هستند. آنها در ابتدا بسیار بزرگوارند و شما را بسیار باهوش و با ظرفیت کاری بسیار بالا قلمداد کرده و از شما به گرمی استقبال می‌کنند. با این حال پس از گذشت زمان اندکی، احساس می‌کنید هیچ کدام از کارهایتان به اندازه کافی خوب نیست برای این احساس شما دلیل درستی وجود دارد. رئیس هیچ‌گاه راضی نمی‌شود.

روسای دزد: آخرین نوع روسا کسانی هستند که ایده‌های خوب دیگران را به خود نسبت می‌دهند. این دزدان محل کار، شما را تشویق می‌کنند تا ایده‌های عالی خود را مطرح کنید و بعد در جای دیگر آنها را به خود نسبت می‌دهند.

اگر هم در مورد این که چرا این کار را کرده است از او سوال کنید، یا دلیل می‌آورد و یا کرده خود را انکار می‌کند. در نهایت از این که مورد سوءاستفاده قرار گرفته‌اید احساس خشم و ناراحتی می‌کنید.

واکنش شما نسبت به کشمکش در محل کار

معمولا اختلاف‌ها در محیط کار ایجاد می‌شوند، زیرا تفاوت وجود دارد. تفاوت در عقیده، شخصیت، اهداف، سلیقه، ارزش‌ها، دیدگاه‌ها و... اگر شما به اختلاف به صورت درگیری، کشمکش، برنده‌ها و بازنده‌ها بنگرید ممکن است تدافعی یا تهاجمی شوید پس سعی کنید به کشمکش به عنوان فرصتی برای حل اختلاف‌ها، رسیدن به یک راه حل رضایت‌بخش، فرصتی برای پیشرفت و بهبود بخشیدن به روابط و شرایط کاری ببینید. این دیدگاه کمتر احتمال دارد منجر به تنش شود، برای از بین بردن کشمکش و تنش در محیط کار:

– قبول داشته باشید که اختلاف وجود دارد چرا که اگر در مرحله اولیه آن را نادیده بگیرید حل آن بعدا مشکل‌تر خواهد شد.

– مسائل و نگرانی‌های اصلی را مشخص کرده و صداقت را تشویق کنید.

– در پی راه‌حل‌های مناسب برای حل اختلاف باشید. خلاق و عاری از تعصب باشید و ارزیابی یا قضاوت نکنید.

– همیشه از زبانی استفاده کنید که واقعی و بی‌طرف باشد و از احساسات و سرزنش بپرهیزید.

این موارد را رعایت کنید

– در ارتباط اداری، رفتارهای کلامی و غیرکلامی را که به نظر بی‌اهمیت می‌رسند، دست‌کم نگیرید. بعضی کلمات به ظاهر بی‌اهمیت، ممکن است در ارتباط اداری معنای بسیاری داشته باشد.

– در محیط‌های اداری کشور معمول این است کارمندی را که ارتباط موثری با رئیس خود برقرار می‌سازد، به چاپلوسی و دورویی متهم می‌کنند، پس لازم است که فرد همزمان ضمن حفظ ارتباط موثر با مقام مافوق، به اعتمادسازی و همدلی با همکاران خود بپردازد.

– متواضع و فروتن باشید. در محیط‌های اداری، اشخاص دوست ندارند که فردی مرتب از خود تعریف کند و برای تحت تاثیر قراردادن

آنها تلاش نماید.

– اشتباه خود را بپذیرید. اعتراف به اشتباه در محیط کار، یکی از بهترین کارهاست. پذیرفتن اشتباه به معنای خلع سلاح دیگران است. البته لازم نیست در این کار زیاده‌روی کنید. گفتن يك جمله #171;من اشتباه کردم و متوجه آن می‌شوم» کفایت می‌کند.

– خودمحور نباشید و به قابلیت‌های دیگران اعتماد کنید. به دیگران در انجام دادن کارها به بهترین وجه ممکن اطمینان داشته باشید.

– در مورد کلمات خود فکر کنید. هرگز تصور نکنید که دیگران درباره کلمات شما مثل شما فکر می‌کنند.

– با انتقادهایی که از عملکرد شما می‌شود، با حساسیتی مثبت و حالت پذیرش برخورد کنید.

– اگر همکاری لطفی به شما کرد یا برای انجام دادن کاری برای شما از خواسته خود گذشت، قدردانی و سپاسگزاری کنید.

معصومه اسدی / جام‌جم