

مهارت های برقراری ارتباط موثر در پژوهش

مهارت‌های برقراری ارتباط موثر

در محیط‌های کاری ارتباطات بین افراد به دلایل مختلفی می‌باشد به عنوان مثال درخواست از مقام مافوق، مکالمه معمولی و یا تذکر دادن به همکاران در رابطه با یک موضوع. در هر نوع از این ارتباطات نکات و اصولی باید مورد توجه قرار گیرد که در ادامه تشریح شده است.

نوع اول - آشنایی و اولین برخورد با همکاران

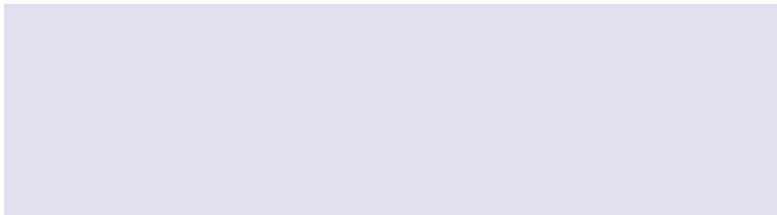
همواره به خاطر داشته باشید اولین برخورد، مهمترین برخورد است. بیشترین ذهنیت همکاران از شما، در همان برخورد اول شکل می‌گیرد. اگر رابطه‌ای برای اولین بار به درستی برقرار نشود، تا مدتی طولانی قابل اصلاح و ترمیم نخواهد بود. در اولین برخورد نکات زیر باید مورد توجه قرار گیرد:

- ۱- در سلام کردن پیش دستی کنید.
- ۲- خودتان را معرفی کنید (نام و نام خانوادگی).
- ۳- هنگام گفت‌وگو با همکاران، به صورت او نگاه کنید. بهتر است به جای خیره شدن در چشمان او، اجزای صورتش را نیز نگاه کنید. به هیچ وجه هنگام صحبت، به اطراف نگاه نکنید (مگر در مواقع اضطراری).
- ۴- هنگام صحبت کردن همکاران، با دقت به او گوش کنید. سرتان را هر چند وقت یکبار به علامت تأیید تکان دهید. به هیچ وجه حرف او را قطع نکنید.
- ۵- نرم و ملایم سخن بگویید.
- ۶- همواره لبخند به لب داشته باشید.
- ۷- نام طرف مقابل را به خاطر بسپارید و هنگام صحبت کردن با او، وی را با نام مورد خطاب قرار دهید، با این کار، اعتماد طرف مقابل بیشتر جلب می‌شود.



ارتباط چشمی حین گفت‌وگو

- ۸- از آشنایی با طرف مقابل ابراز خوشحالی کنید.
- ۹- به آراستگی ظاهر و نظافت شخصی بسیار اهمیت دهید. (لباس مرتب و تمیز، موهای منظم، دندان‌ها و دهان پاکیزه، معطر بودن)
- ۱۰- اگر جلسه‌ای برگزار شد خودکار و دفترچه یادداشتی به همراه داشته باشید و نکات مهم را یادداشت کنید.
- ۱۱- پشت میز صاف و مرتب بنشینید، کج شدن، لم دادن یا گذاشتن دست زیر چانه مناسب نیست.
- ۱۲- هنگام دست دادن دست طرف مقابل را به ملایمت بفشارید.
- ۱۳- هنگام صحبت از نام خانوادگی طرف مقابل برای مخاطب قرار دادن او استفاده کنید، مگر آنکه همکار شما خود را با نام کوچک معرفی کرده باشد.
- ۱۴- از الفاظ رسمی و افعال جمع استفاده کنید.
- ۱۵- اگر نام و سوابق او را قبلاً شنیده‌اید، در برخورد اول از نکات مثبت او تعریف کنید.
- ۱۶- بین نیم تا یک متر از همکاران فاصله بگیرید. به این فاصله **حريم ارتباطی** گفته می‌شود.



نوع دوم- ارتباط با مقام مافوق

- ۱- در سلام کردن پیش دستی کنید.
- ۲- هنگام سلام، اندکی سر خود را به حالت احترام فرود آورید. خصوصاً اگر از نظر سنی از شما بزرگ‌تر باشد.
- ۳- هرگز برای دست دادن پیش دستی نکنید. اگر مقام مافوق دستش را جلو آورد به آهستگی دست او را بفشارید و تا دست شما را رها نکرده است، شما دست خود را نکشید.
- ۴- حداقل حريم ارتباطی یک تا یک و نیم متر را رعایت کنید.
- ۵- برای سخن گفتن اجازه بگیرید.
- ۶- به هیچ وجه شوخی نکنید.
- ۷- همواره آراسته ظاهر شوید.
- ۸- به هیچ وجه صحبت او را قطع نکنید.
- ۹- اگر به اتاق یا محل کارش می‌روید تا اجازه نداده است، ننشینید.
- ۱۰- تبسم در چهره داشته باشید.
- ۱۱- اگر مقام مافوق عصبانی است، شما نیز چهره‌ای جدی بگیرید(البته بدون اخم و با احترام).



ایستادن صحیح

۱۲- هنگام ایستادن، صاف بایستید و دست در جیب خود نکنید. بهتر است دست‌ها جلوی شکم و روی هم قرار بگیرد.

۱۳- هنگام حرکت کردن یک قدم پشت سر او حرکت کنید.

۱۴- در هنگام عبور از درها (ورود و خروج) اجازه دهید ابتدا او حرکت کند.

۱۵- اگر جلسه‌ای دارید حتماً خودکار و دفترچه همراه داشته باشید و یادداشت بردارید.

۱۶- همواره با نام خانوادگی و استفاده از الفاظ رسمی او را خطاب قرار دهید. مانند جناب آقای/سرکار خانم. فعل‌ها همگی به صورت جمع باشد.

۱۷- با صدایی ملایم، لحنی مؤدبانه ولی محکم و صریح صحبت کنید.

۱۸- هنگام نشستن روی صندلی یا مبل، صاف بنشینید، روی دسته صندلی لم ندهید و پایتان را روی هم نیندازید.



نشستن نامناسب نزد مقام مافوق



نشستن مناسب نزد مقام مافوق

برای دریافت گواهی شرکت در دوره لطفاً در آزمون اولین قسمت به آدرس

<http://vmaz.ir/mod/quiz/view.php?id=48>

با مشخصات زیر وارد شوید:

Username: tvu

Password: 13991400

(یوزر و پسورد را به ذهن سپرده و چند لحظه این کادر را لمس نمایید)