

ارتباطات کلید موفقیت



تألیف: مهندس احسان میرزاده - کارآفرین و پژوهشگر حوزه مدیریت و بازاریابی - مدیرعامل گروه ویوان

اولاً وظایف یک مدیر از قبیل برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری، هماهنگی و کنترل، همگی در بستر ارتباطات مؤثر شکل می‌گیرند و مدیران موفق از مهارت های ارتباطی خود برای انجام صحیح این وظایف بهره می‌برند.

در هر سازمان، اطلاعات باید طی فرآیند ارتباطی مستمر در اختیار مدیران و کارکنان قرار گیرد تا بتوانند با آگاهی کامل به انجام وظایف خود بپردازند. از این رو هنری مینتزربرگ «نقش ارتباطی» مدیران را جزو اساسی ترین نقش های آنان قلمداد کرده است.

ثانیاً ارتباطات فعالیتی است که مدیران قسمت اعظم وقت خود را به آن تخصیص می‌دهند. مینتزربرگ با بررسی رفتار مدیران سطوح عالی دریافت که ۷۸ درصد وقت این مدیران به ارتباطات اختصاص می‌یابد.

از ارتباطات اغلب به عنوان «جریان خون سازمان» یاد می‌شود و آن را به عنوان وسیله ای که از طریق آن سایر امور در سازمان انجام می‌شود، می‌شناسند.

بنابراین ارتباطات در سازمان از چنان اهمیتی برخوردار است که می‌توان نخستین وظیفه مدیران را توسعه و تقویت ارتباطات دانست. در کلیه فعالیت های یک مدیر در سازمان، رد پای ارتباطات به وضوح مشاهده می‌شود. شاید به همین دلیل است که رابرت کریتنر می‌گوید «مدیریت چیزی جز ارتباطات اثربخش نیست» زیرا هر یک از کارکردهای مدیریت، مستلزم نوعی از ارتباط است.

«کیفیت زندگی شما بستگی به کیفیت روابط شما دارد».

(آنتونی رابینز)

یکی از مهم ترین عناصر موفقیت در عصر امروز، ارتباطات موفق است و به همین دلیل عصر کنونی را «عصر ارتباطات» می‌نامند. ارتباطات، جزئی از زندگی انسان به حساب می‌آید و بدون آن زندگی اجتماعی قابل دوام نخواهد بود.

ارتباطات در بُعد سازمانی نیز حائز اهمیت است. تحقیقات نشان داده اند که ۷۰ درصد اوقات بیداری افراد مختلف به برقراری ارتباط می‌گذرد. بهبود ارتباطات فردی موجب دستیابی به فرصت ها و امکاناتی می‌شود که در صعود از نردبان ترقی به ما کمک می‌کند.

«بارنارد» در مورد اهمیت ارتباطات می‌گوید: «هر انسانی دارای هدفی است که رسیدن به آن مستلزم همکاری افراد و بخش های مختلفی است و این همکاری بدون وجود ارتباط و تماس های مکرر، غیرممکن خواهد بود».

از طرفی وجود ارتباطات مؤثر و صحیح، همواره یکی از عوامل موفقیت در سازمان بر شمرده شده است. تجربه نشان داده است که اگر ارتباطات صحیح در سازمان برقرار نباشد گردش امور مختل می‌شود و بدون وجود یک سیستم ارتباطی مؤثر، وظایف مدیران و سایر کارکنان نیز قابل تحقق نیست. به دیگر سخن در صورت فقدان چنین سیستمی، اداره سازمان امکان پذیر نخواهد بود.

ارتباطات مؤثر به دو دلیل برای مدیران حائز اهمیت است؛



موفقیت های مالی افراد و سازمان ها در اثر ارتباطات صحیح، همدلی و توانایی متقاعد سازی است و فقط ۱۵ درصد وابسته به مهارت های فنی و

دانش است. به گفته بیل گیتس، توانایی های فنی و نوآوری ها مثل هر توانایی دیگری مستلزم توانایی برقراری رابطه و به اشتراک گذاری ایده با دیگران است و بدون مهارت ارتباطات مؤثر عقیم است.

توانایی شما در برقراری ارتباط مؤثر و نفوذ در دیگران بیش از هر توانایی دیگری در موفقیت شما تأثیرگذار است. ممکن است با خود بگویید که «توانایی برقراری ارتباط مؤثر به شخصیت و توانایی ذاتی ما بستگی دارد و باید با آن متولد شویم».

سال ها قبل دانشمندان این گونه فکر می کردند اما پس از سال ها بررسی و پژوهش مشخص شد که هرگز این طور نیست. تردیدی در این نیست که بعضی ها به صورت ذاتی توانایی برقراری ارتباطات قوی تر و مؤثرتری دارند که البته این یک امتیاز است اما توانایی برقراری ارتباط مؤثر چیزی نیست که آن را در ژن ها جستجو کنیم.

خبر خوب این است که همه مهارت ها از جمله مهارت برقراری ارتباطات مؤثر آموختنی هستند و می توانیم از طریق آموزش و تمرین آن را تقویت کنیم.

می توانید بیاموزید که گرم، دوست داشتنی و جذاب باشید و متقاعد کننده تر سخن بگویید. کافی است روش ها و فنون برقراری ارتباطات موفق را مؤثرترین و نافذترین مردم دنیا امروز بر آن اشراف دارند، بیاموزید.

وقتی بدانید که چگونه می توانید ارتباطات مؤثر داشته باشید از بزرگ ترین عناصر موفقیت را در اختیار گرفته اید. موفق ترین و مؤثرترین رهبران، ترغیب کنندگان خوبی هستند و برای ترغیب کردن دیگران چه مهارتی مهم تر از ارتباطات مؤثر است.

بنابراین چه شما شخصی باشید که به دنبال رشد و موفقیت در زندگی شخصی خود هستید و چه مدیری هستید که سازمانی را اداره می کنید با تقویت ارتباطات خود و استفاده از استراتژی های ارتباطات موفق می توانید پله های نردبان موفقیت را به سرعت طی کنید.

در همین راستا کتاب «ارتباطات» که حاوی ده مقاله ارزشمند دانشگاه هاروارد درباره راهکارهای ارتباطات موفق در کسب و کار است با حمایت گروه ویوان به چاپ رسیده است.)

اما به راستی تعریف ارتباطات اثر بخش چیست؟

زمانی که اثر بخشی به عنوان یک صفت در کنار هر اسمی قرار می گیرد، یک مفهوم اصلی را می رساند که آن « رسیدن به هدف» است. پس برای تعریف ارتباطات اثر بخش ابتدا باید بدانیم هدف از برقراری ارتباطات چیست؟ هدف برقراری ارتباطات، فهم مشترک است. ارتباطات فرآیندی است که طی آن انتقال پیام از فرستنده به گیرنده صورت می پذیرد به طوری که برای هر دو طرف قابل درک مشابه باشد. بنابراین ارتباطات اثر بخش به معنای درک مشابه پیام در دو طرف می باشد.

زبان گفتاری تنها وسیله ارتباطی انسان نیست زیرا پیام های انسانی چنان پیچیده اند که هیچ کلامی گویای آن نیست. به همین دلیل یک نگاه، لحن صدا یا یک حرکت سر و دست، حامل پیامی است که از عمق درون سرچشمه می گیرد و معنای ارتباط را مشخص می سازد. زبان رفتار (زبان بدن) هم کامل ترین وسیله ارتباط نیست اما غالباً روشن تر از زبان کلمات و گفتار سخن می گوید زیرا زبان احساسات و عواطف است. زبان رفتار که بخش عمده ارتباطات غیرکلامی را تشکیل می دهد شامل رفتارهایی است که به کمک آنها می توانیم بهتر با دیگران ارتباط برقرار کنیم.

ناتوانی در برقراری ارتباطات اثر بخش برای هر فرد و سازمانی پیامدهای مخربی از جمله سوء تفاهم در مسائل کاری، بی علاقه گی کارکنان به سازمان، کاهش اعتماد به نفس، کاهش خلاقیت، گسترش خصومت و مشکلات، کاهش انگیزه و ... را در پی خواهد داشت.

دانیل گلن در کتاب «هوش هیجانی» داستانی جالبی را تعریف می کند که حاکی از لزوم توجه به ارتباطات مؤثر است: خلق و خوی یک خلبان هواپیمای محلی آمریکایی چندان مناسب نبود و با خدمه هواپیما به طور مناسبی ارتباط برقرار نمی کرد و آنها او را شخصی بداخلاق و بددهن می شناختند. یک بار در هنگام فرود، یکی از چرخ های هواپیما باز نشد و خلبان تصمیم گرفت که از فراز فرودگاه دور بزند. هیچکدام از خدمه به خاطر بدخلقی خلبان حاضر نشدند این خبر را به او برسانند. بنابراین بنزین هواپیما تمام شد و هواپیما سقوط کرد.

دانیل گلن در این داستان به هوش هیجانی پایین و ارتباطات نادرست خلبان و سکوت افراد اشاره می کند و آن را نمونه ای از صدماتی می داند که ممکن است یک فرد به خود و اطرافیانش وارد سازد. اگر در سازمانی سکوت سازمانی اتفاق بیفتد آن سازمان محکوم به سقوط است.

طبق گزارش مجله معتبر فوربس از تحقیقات جذاب و جامع موسسه تکنولوژی کارنگی، مشخص شد که ۸۵ درصد