

امهارت‌های ارتباطی مدیران

وحیده عطایی زاده



سراسر این گران پروردگار یکتا را که هستی مان به سبب
و به طریق هستشایی زده بان علم و دانش متعریف نمود
و غولچه چینی از علم و معرفت را روزی مان ساخت

فصلنامه علمی و پژوهشی ارتباطات

نشر سورمه	
	مهارت های ارتباطی مدیران
عنوان مقاله	
مدیر هنری: امیر جم: نورال نی طرح جلد و گوا: ک: مسه: ورالد شمارگان: ۱۰۰۰ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۶۳۰-۵۶-۴ قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان	
هر گونه اقتباس و استفاده از این اثر، مشروط به ابروی هستی نویسنده است.	
سرنوشت:	طالبی زاده رفسنجانی، وحیده، ۱۳۵۸
عنوان و نام پدیدآور:	مهارت های ارتباطی مدیران / مولف: وحیده طالبی زاده.
مشخصات نشر:	رفسنجان: سورمه، ۱۳۹۶
نوبت چاپ:	اول
وسعت فهرست نویسی:	فایا
مشخصات ظاهری:	۱۰۸ ص
موضوع:	ارتباط در مدیریت
موضوع:	Communication in management
رده بندی کنگره:	۱۳۹۵ م ۹ / ۳ / ۱۶ HDR۰۰
رده بندی دیویی:	۶۵۸/۴۵
شماره کتابشناسی ملی:	۴۳۱۹۰۲۶
رفسنجان خیابان امیرکبیر کوچه ۱۹ ساختمان نشر سورمه	
صندوق پستی: ۷۷۷۶۹۶۹۱۶	
دورنگار: ۰۳۴-۳۴۴۶۹۲۰۶	



@SOORMEHPUBLICATION



NASHRESOORME@GMAIL.COM

ارتباطات را می‌توان عنصر اساسی و توفیق در تمام سیستم‌ها و زیر سیستم‌های اجتماعی تلقی نمود. ارتباطات همان‌طور که از شرایط لازم برای استمرار زندگی اجتماعی است. پیچیدگی روز افزون اجتماعات که پیدایش سازمان‌های نوین نیز بر آن افزوده، موجب شده است که در مطالعات مربوط به سازمان و مدیریت بر اهمیت نقش ارتباطات بیش از پیش تأکید گردد.

شرط بقا و حیات هر سازمان در وجود ارتباطات به‌یادماندنی و دقیق با همه عناصر و اجزاء محیط اجتماعی پیرامون است. با این وصف، نقش مهم و دربر ارتباطات انسانی در پیشبرد فعالیت‌ها بر کسی پوشیده نیست. امروزه ارتباطات میانجی و مرزهای فرهنگی، طبیعی و ساختگی بین انسان‌ها را در هم نوردیده است و دگرگونی‌های شگرفی در ویژگی‌های انسان معاصر، اقوام و کشورهای حاضر در صحنه جهانی ایجاد کرده است.

ارتباط جزئی از زندگی اجتماعی انسان به حساب می‌آید. بدون آن زندگی اجتماعی معنا نداشته و قابل دوام نیز نخواهد بود. رشد و تکامل فعالیت‌های ارتباطی و دریافت جوامع از نقش کلیدی آن برای ایجاد تحولات اساسی، چنان پرشتاب و

عمیق بوده است که می‌توان زمینه اصلی هرگونه تغییر اجتماعی و فرهنگی را در گسترش شبکه‌های ارتباطی دانست.

انسان کنونی پس از تأمین نیازهای اولیه خود، برای رشد و توسعه ناچار به استفاده از شبکه‌های ارتباطی و نیز گسترش و توسعه ارتباطات اجتماعی است. در واقع بدون گسترش ارتباطات در همه جنبه‌های آن، جامعه دچار رکود خواهد شد و چنین جامعه‌ای یک جامعه مُرده به حساب خواهد آمد.

از سبب موفقیت یک سازمان در گرو مهارت‌های ارتباطی تمام کارکنان آن سازمان است. بنابراین به منظور باقی ماندن در گردونه رقابت، در فضایی که هر لحظه با اطلاعات نوظهور می‌شود و تغییرات فناوری به سرعت در آن اتفاق می‌افتد، سازمان‌ها به مددکاری موفق و پویا که توانایی ایجاد و پردازش اطلاعات را دارند، نیازمندند.

علاوه بر این مدیران توانایی نقش حیاتی و حساس در پیشبرد اهداف تعلیم و تربیت دارد. مدیر باید دارای ویژگی‌ها، توانایی‌ها و مهارت‌های خاصی باشد تا بتوان با کمال اطمینان انسان‌های این سازمان را به دست او سپرد. ارتباطات یکی از ارکان مؤثر وظایف مدیر در فرایند مدیریت است. در واقع ارتباط مؤثر با افراد و درک انگیزه‌های آنان، توفیق مدیریت را برای انجام وظیفه رهبری موجب می‌گردد.

همچنین مدیریت یک سازمان برای انطباق با تغییرات، به منظور بقا و رشد در محیط جدید، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عمر مدیران برای پاسخ به آن‌ها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. یکی از مهم‌ترین مسیله‌ها که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش هیجانی است.

مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبرانی اثر بخش هستند که هدایت را با حداکثر بهره‌وری، رضایت‌مندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند و رویکردشان به کنترل از نوع خودکنترلی مبتنی بر خودآگاهی است. آنان سعی می‌کنند مدیرانی باشند که به خوبی از قابلیت‌های عاطفی خود بهره گرفته و رابطه اثر بخش و سازنده برقرار می‌کنند. در واقع مدیران موفق تأکید بر ارتقای هوش عاطفی و پرورش قابلیت‌های عاطفی دارند.

با توجه به موارد ذکر شده می‌توان به این نتیجه رسید که ارتباطات صحیح و موفق با افراد تعاملی است که اهمیت دادن به آن برای موفقیت در مدیریت یک اصل اساسی به شمار می‌رود، خصوصاً برای مدیران آموزشی که به بهبود، رشد و توسعه اصول آموزشی، ارتقاء سطح کیفی آموزش دانش‌آموزان و همکاران یک واحد آموزشی می‌اندیشند. آنچه که بیان آن در پی این مسائل ضرورت پیدا می‌کند این نکته است که برخلاف تصور بسیاری، میزان بالای ضریب هوشی (IQ) و توانایی فکری و ذهنی به تنهایی نمی‌تواند پاسخگوی این گونه تعاملات باشد، بلکه ویژگی خاصی دیگری نیاز است که مدیران برای پیشبرد اهداف خود در سایه همکاری و ارتباطات مؤثر با دیگران به آن احتیاج دارند و آن چیزی نیست جز هوش هیجانی.

هوش هیجانی نوعی استعداد عاطفی است که تعیین می‌کند از مهارت‌های خود چگونه به بهترین نحو ممکن استفاده کنیم و حتی کمک می‌کند خرد را در مسیری درست به کار گیریم. به عبارتی هوش هیجانی با توانایی درک خود و دیگران (خودشناسی و دیگرشناسی)، ارتباط با مردم و سازگاری فرد با محیط پیرامون خویش پیوند دارد.

موفقیت‌آمیزترین پشتیبان مدیر، ارتباطات مؤثری است که خوب برنامه‌ریزی و به طور کامل اجرا شود. مدیران موفق به طور مؤثر ارتباط برقرار می‌کنند و واحد کاری یا سازمان خود را به عنوان یک مجموعه کل می‌بینند. استادی در این مهارت شاید مهم‌ترین نیاز مدیران باشد.

در واقع ارتباط مؤثر با افراد و درک انگیزه‌های آنان، موفقیت مدیریت را برای انجام وظیفه رهبری موجب می‌گردد.

ارتباطات مؤثر نه تنها کلید فتح تمام درهای بسته جهان است، بلکه فعالیتی اجتناب‌ناپذیر و الزام‌آور برای زندگی فردی، گروهی، سازمانی و جمعی در تمام جوامع بشری می‌باشد و موفقیت در ارتباطات به منزله عامل بزرگی در بروندهای یک پدیده اجتماعی به شمار می‌آید.

همواره در پیرامون ما هستند افرادی که به دلیل شایستگی در برقراری ارتباط با دیگران همچنین در محیط کار موفقیت‌دوچندان دارند حال آن‌که افرادی با

برخورداری از بسیاری امکانات که آنان را در رفاه قرار داده در برقراری ارتباط موفق نبوده و در سایر مسائل روزمره نیز با این مشکل مواجه می‌شوند. اطلاع از چنین واقعیتی در محیط‌های اجتماعی مدیران و نظریه پردازان را نیز به این حقیقت نزدیک کرده که تا چه حد نحوه ارتباط مؤثر می‌تواند در موفقیت و یا عدم موفقیت آنان در دستیابی به اهداف سازمانی، بالا رفتن تراز بهره‌وری و رضایت‌مندی کارکنان ذینفع باشد.

این توجه به ویژه در آغاز هزاره سوم میلادی شدت بیشتری یافته و مدیران را بر آن داشته است که با دقت و وسواس بیشتری به آن‌ها بپردازند. زیرا که دریافته‌اند به اندک قصوری، از آن کارآمد آن‌ها به سازمانی ناکارآمد و مخدول بدل خواهد شد. همچنین مدیری که هم خواهان پیشرفت خود و هم سازمان باشد، مجبور به استفاده مؤثر از فرآیند ارتباط می‌اشد.

از آنجا که برقرار کردن ارتباط مؤثری نیاز به مهارت‌های خاصی دارد، برای ایجاد یک ارتباط اثر بخش سه مهارت را به عنوان مهارت‌های ارتباطی نام می‌برد و معتقد است که مهارت‌های لازم مهارت شنود و مهارت بازخورد از مهارت‌های ارتباطی هستند که فرستنده پیام برای برقرار کردن یک ارتباط اثر بخش به آن‌ها احتیاج دارد.

مهارت کلامی را می‌توان بدان منظور دانست که مدیر باید پیام خود را به زبان ساده بدهد و دقت کند که مخاطب او کیست و زبان و طرح را فهم او باشد. مدیران آموزشی با توسعه این مهارت ارتباطی، می‌توانند به برقرار کردن ارتباط مؤثر و صحیح با دانش‌آموزان و همکاران خود، کمک کنند.

شاید بتوان گفت که مهارت شنود به همان اندازه مهارت کلامی در برقراری جریان ارتباطات از اهمیت برخوردار است. توانایی خوب گوش دادن یک دارایی برای مدیران است که در طول مدت اشتغال به سمت مدیریت، قسمت زیادی از وقت‌شان را در برقراری ارتباط با کارکنان می‌گذرانند. کسانی که ارتباطات فعال برقرار می‌کنند نه فقط موانع ارتباطی را می‌فهمند و با آن‌ها سرو کار دارند، بلکه آن‌ها به طور استثنایی در گوش دادن نیز خوب عمل می‌کنند. آن‌ها می‌دانند یک دریافت کننده خوب بودن به همان اندازه یک فرستنده دقیق بودن حائز اهمیت و

گاه از آن هم مهم‌تر است.

بازخور به عنوان آخرین حلقه فرآیند ارتباطات مطرح می‌باشد و مدیران کراراً به دیگران به شکل ارزیابی عملکرد، بازخور می‌دهند. دادن بازخور به طریقی که دریافت کننده آن را بپذیرد و به طور سازنده به کار برد یک هنر است. به عبارتی بازخور، فرآیندی است که از طریق آن دریافت کننده، برقراری ارتباط را اعلام می‌کند و در پاسخ می‌گوید که پیام اصلی را چگونه احساس کرده است.

در پایان باید خاطر نشان کرد که هرچند هوش هیجانی می‌تواند چهارچوب مناسبی را برای بررسی سازش یافتگی اجتماعی و عاطفی افراد در تعامل‌های بین فردی آنان محسوب شود و در ایجاد ادامه روابط بین فردی و کیفیت آن نقش داشته باشد.