

## مدیریت ارتباطات

مردم به طور میانگین ۳۰٪ از زمان بیداری خود را صرف گفت و گو با یکدیگر می کنند .

ارتباطات ، فرایندی است آگاهانه یا ناآگاهانه ، خواسته یا ناخواسته که از طریق آن احساسات و نظرات به شکل پیام های کلامی و یا غیر کلامی بیان گردیده ، سپس ارسال ، دریافت و ادراک می شود . این فرایند ممکن است ناگهانی ، عاطفی و یا بیانگر ( مبین اهداف خاص برقرارکننده ارتباط ) باشد . بر اساس تعریفی علمی ، ارتباط فرایندی پویا ، پیوسته ، برگشت ناپذیر ، تعاملی و زمینه ای است .

ارتباط فرایندی پویا است ، زیرا پیوسته از حالتی به حالتی دیگر تغییر می کند ، ارتباط فرایندی پیوسته است ، زیرا هرگز متوقف نمی شود .

ارتباط فرایندی پویا است ، زیرا پیوسته از حالتی به حالتی دیگر تغییر می کند ، ارتباط فرایندی پیوسته است ، زیرا هرگز متوقف نمی شود ، ارتباط فرایندی برگشت ناپذیر است ؛ زیرا هنگامی که پیامی می فرستیم نمی توانیم آن را بی اثر سازیم .

ارتباط فرایندی تعاملی است زیرا پیوسته با خود و دیگران در تماس هستیم ، ارتباط فرایندی زمینه ای است زیرا ارتباط وابستگی زیادی به کل تجربه انسانی ما دارد ..

محیط ارتباطی ، مولفه های ارتباط شامل منبع و دریافت کننده است ؛

منبع شامل ایده یا نیاز به برقراری ارتباط می شود ، فرد تصمیم می گیرد با بهره گیری از نمادهای زبانی ، ارتباط برقرار کند و به حافظه و تجربیات قبلی خود مراجعه می کند تا نمادهای زبانی مناسب را برای انتقال پیام خود بیابد .

دریافت کننده ؛ تحرک ها با ایجاد نیاز به برقراری ارتباط موجب تحریک حواس شدند ، نمادهای زبانی ( رمزها ) را به شکلی نامشخص دریافت می کند ، از حافظه و تجربیات قبلی خود به منظور معنا کردن نمادها بهره می گیرد . اطلاعات را ذخیره می کند و بازخورد را ارسال می کند .

تعاریفی از دریافت کننده و پیام و بازخور؛

قبل از تکمیل فرایند ارتباط ، در انتهای کانال پیام باید رمزگشایی شود . هنگامی که دریافت کننده نشانه های کلامی و غیر کلامی را دریافت می کند ، از طریق مراجعه به حافظه خود آنها را پردازش می کند تا بتواند با سیستم زبانی خود ترجمه نماید . پیام رمزگشایی شده توسط دریافت کننده ، با پیام رمزگذاری شده بوسیله منبع یکسان نیست زیرا سیستم نمادی هر فرد به وسیله مجموعه ای خاص از ادراکات همان فرد شکل

گرفته است . به عنوان مثال یک آشپز حرفه ای و یک آشپز مبتدی برداشت های متفاوتی از « چاشنی زدن به غذا » دارند .

بازخور؛

پس از اینکه پیام دریافت شده معنا یافت ، دریافت کننده در موقعیت پاسخگویی قرار می گیرد . این پاسخ که بازخور نامیده می شود ، می تواند یک واکنش کلامی یا غیر کلامی با مجموعه ای از هر دو باشد . بازخور نشان می دهد . که دریافت کننده تا چه حد متوجه منظور پیام شده بازخور نشان می دهد . که دریافت کننده

تا چه حد متوجه منظور پیام شده است یا پیام را می فهمد یا اینکه نمی فهمد به این ترتیب یا منبع را به ادامه صحبت تشویق می کند (با به جلو خم شدن و گفتن « بلی » یا مخالفت می کند (با عقب کشیدن و گفتن « نه ، ابدأ »).

در واقع جابجایی نقش دریافت کننده و ارسال پیام است . ارتباطات فرایندی آگاهانه یا ناآگاهانه ، خواسته یا ناخواسته است که از طریق آن احساسات و نظرات در قالب پیام های کلامی و یا غیر کلامی بیان و ارسال می شود و از سوی دیگر دریافت و درک می شوند . ارتباطات می توانند به شکل پیامهای فردی و عمومی در آیند . در هر رویداد ارتباطی سه عامل وجود دارد : ارتباط برقرار کنندگان ، غرض و مقصود و محیط .

با بهره گیری از حواس خود ارتباط برقرار می کنیم ، فرایند ارتباطات را می توان از طریق تحقیق و بررسی ( الگوهای خطی ، تعاملی و تبادلی ارتباطات و مولفه های مختلف سازنده فرایند ارتباط به خوبی شناخت . ارتباطات مستقیماً تحت تاثیر فرهنگ هستند .

#### ارتباطات فردی ؛

توانایی برقراری ارتباط با خود و بنای ارتباط با دیگران است . پیام های درونی که ما برای خودمان ارسال می نمایم ارتباط درون فردی نامیده می شود . فرهنگ ، گذشته ، خانواده سطح تحصیلات و میزان تجربیات هر فرد ، روش برخورد و تعامل وی را با دیگران مشخص می کند . نظر فرد در مورد خود ، بیشتر اعمال و رفتارهای وی را در زندگی تعیین می کند . تعدادی از نظریه پردازان علم ارتباطات معتقدند که نیازهای اساسی درونی مبنای ارتباط هستند ، آنچه که فکر می کنیم ، آنچه که به زبان می آوریم ، آن کار خاصی که انجام می دهیم و نحوه عکس العمل ، در برابر دیگران . همچنین باید به بدانیم که بیشتر مردم به نوعی از ارتباط گریزی رنج می بریم .

#### گوش دادن ؛

گوش دادن ، بخش مهمی از فرایند ارتباطات است . گوش دادن فرایند دریافت ، درک ، توجه ، معنا گذاری و پاسخ دادن به پیام هاست . گوش می دهیم تا محرک های شنیداری و دیداری را تشخیص می دهیم ، اطاعات را درک می کنیم ، بیماران را درمان می کنیم منتقدان پیام ها را ارزیابی می کنیم و بشناسیم .

برای تقویت مهارتهای گوش دادن ، می توان از شیوه ها و روش های مختلفی بهره گرفت . مثلاً آگاهی از اینکه فرستنده و گیرنده پیام در برقراری ارتباط موثر سهم یکسانی دارند ، در قضاوت عجله نکنیم ، شنونده صبوری باشیم ، از خود محوری پرهیز کنیم ، واکنش های اضافی خود را کنترل کنیم . بدانیم که طرز نشستن بر گوش دادن ما تاثیر می گذارد ، جهت انجام فرایند گوش دادن تلاشی آگاهانه به خرج دهیم ، عوامل پرت کننده حواس را کنترل کنیم ، به نشانه های غیر کلامی گوینده دقت کنیم و یاد بگیریم که چگونه از تعبیر و تجسم استفاده کنیم

#### طرز نشستن و ایستادن بر فرایند گوش دادن اثر می گذارد ؛

وقتی که به یک سخنرانی مهیج گوش می دهید چگونه می نشینید ، معمولاً کمی به جلو خم شده ، پاهایتان را به کف اتاق فشار می دهیم و مستقیم ب سخنران می نگریم . از سوی دیگر ، اگر شما به پایین خم شوید و بیرون از پنجره را نگاه کنید ، نمی توانید فعالانه در فرایند ارتباطی که در حال انجام است مشارکت کنید . آیا

تا به حال شده است که بعد از ترک کلاس احساس خستگی و کوفتگی کرده باشید . شاید علت این باشد که آنقدر دقیق و سخت تمرکز کرده اید که از نظر بدنی خسته شده اید . به هر حال گوش دادن کار دشواریست . یه شنونده خوب یاد می گیرد که چه موقع باید دقیقاً گوش بدهد و چه موقع باید تمدد اعصاب کند و راحت باشد . یک مقایسه می تواند این موضوع را روشن کند . هنگامی که یک اتومبیل دنده اتوماتیک را می رانید ، اتومبیل هر موقع که لازم باشد دنده را عوض می کند . متأسفانه افراد به سیستم های تغییر وضعیت اتوماتیک مجهز نیستند . ما باید خود ، دنده خود را عوض کنیم . هنگامی که باید تمرکز کنید ، باید موقعیت گوش دادن فعال را اتخاذ کنید . ( پاها را کف زمین ، صاف بنشینید و مستقیماً به سخنران یا گیرنده نگاه کنید تا نشانه های غیر کلامی لازم را نیز دریافت کنید .) بعد از آنکه احساس کردید می توانید نکته موجود در پیام را درک کنید ( یکه راه سنجش این موضوع آن است که بتوانید آنچه را که گفته شده ، دوباره به زبان خود تکرار کنید .) ممکن است بخواهید طرز ایستادن و نشستن خود را به حالتی راحت تر تغییر دهید . هنگامی که موضوع جدیدی مطرح میشود یا هنگامی که کلمات یا عبارات انتقالی ( که موضوع را عوض می کند ) می شنوید ( نظیر بنا بر این ، یا ، ..... ) شما مجدداً به موقعیت گوش دادن فعال بر می گردید .

ادامه دارد .....

محمد مرادی : روابط عمومی زندانهای کردستان