

برقراری ارتباط موثر پیش شرط برگزاری کارگاه آموزشی



عکس: [lugar a dudas](#)

فیروزه فروزانفر - روزنامه نگار

ارتباط موثر رابطه ای است که در آن شخص به گونه ای عمل می کند که علاوه بر اینکه خودش به خواسته هایش می رسد، افراد مقابل نیز احساس رضایت دارند. از نکات کلیدی یک کارگاه آموزشی موفق، توانایی تسهیل گر یا تسهیل گران در برقراری ارتباط موثر است. ارتباطی که بتواند پیام کارگاه آموزشی را به خوبی منتقل کند و بازخورد مناسب پیام را دریافت کند. پیش نیاز ایجاد ارتباط موثر احترام به افرادی است که با دیدگاه های مختلف فکری در یک دوره آموزشی شرکت می کنند. تسهیل گرخوب اندیشه های متفاوت را به رسمیت می شناسد و به نظرات و دیدگاه های شرکت کنندگان فعالانه گوش می دهد و شنونده خوبی است. تسهیل گر خوب زمانی که صحبت می کند شمرده، پراثر، صمیمانه و بشاش حرف می زند. طعنه نمی زند و شرکت کنندگان را تخریب و مقایسه نمی کند و از قضاوت پرهیز می کند، شفاف و واضح صحبت می کند و فضل فروشی نمی کند. تماس چشمی و حرکات بدن تسهیل گر از نکات تعیین کننده برای برقراری ارتباط موثر با شرکت کنندگان است چرا که چشم و حرکات بدن می تواند بخشی از انتقال پیام را انجام داده و احساسات را منتقل کنند. اصولاً کارشناسان مدیریت نیز ارتباطات موثر را همواره در دو بخش کلامی و غیر کلامی بررسی کرده و به مطالعه می پردازند.

در هنگام برگزاری کارگاه آموزشی همواره باید برای ایجاد ارتباط موثر با توجه به مطالعه و بررسی سوابق روحی و علمی شرکت کنندگان برنامه ریزی کرد و بدون برنامه وارد کارگاه آموزشی نشد و به شیوه ها و شگردهای مختلف آن فکر کرد. داشتن اعتماد به نفس و انتقال آن به شرکت کنندگان از خصوصیات ضروری برای تسهیل گر است. با اعتماد به نفس می توانید به قلب افراد دست پیدا کنید و اعتماد آنها برای مشارکت فعال در طول کارگاه را با خود داشته باشید. طرح موضوعات جذاب مطابق با روحیه شرکت کنندگان نیز برای ارتباط هرچه بیشتر دارای اهمیت است. بنابراین برای شکستن یخ هایی که دور افراد شرکت کننده در کارگاه آموزشی را گرفته از موضوعات مورد علاقه آنها استفاده کنید. خوب به آنها گوش دهید، تمرکز کنید و هنرمندانه سوال بپرسید. فراموش نکنید که ارتباط جریانی است که از یک فرد در وجود دیگری نفوذ می کند و با ایجاد تفاهم، آنها را به مشارکت دعوت می کند بنابراین اگر به مشارکت اهمیت می دهید برای ایجاد ارتباط در کارگاه آموزشی، کلاس درس و حتی زندگی شخصی و کوشا باشید.

بیان موثر

درهرارتباطی مایک فرستنده و یک گیرنده پیام داریم. فرآیند ارتباط شروع می شود که فرستنده پیامی را به گیرنده ارسال کند و گیرنده پیام، بتواند آن را به طور کامل و صحیح دریافت نماید. پس باید در ارسال پیام قوانینی را رعایت کنیم:

الف- پیام باید مستقیم باشد. (از کنایه استفاده نکنیم) به درگفتن تادیوار بشنود.

ب- پیام باید واضح باشد. (پیام نباید دو پهلو باشد یعنی از یک پیام نباید برداشت های متضاد و متفاوتی ممکن شود.)

ج- پیام باید مسالمت جویانه باشد. (پیام باید باعث ازین رفتن رنجش باشد)

د- فاصله مکانی و فیزیکی بین ما و شرکت کنندگان مناسب باشد. فاصله مکانی و فیزیکی بین ما و دیگران در ارتباط بسیار موثر است. چهارنوع حریم مکانی داریم که شامل موارد زیر می باشد:

1. سانتی متر. این فاصله مخصوص والدین و فرزندان وزن و شوهر می باشد. 15-45 **حریم صمیمانه:**
2. سانتی متر. این فاصله مخصوص اقوام و فامیل در یک مهمانی است. 45-75 **حریم شخصی:**
3. سانتی متر. این فاصله مخصوص رئیس و مرئوس می باشد. 75-120 **حریم اجتماعی:**
4. متر. این فاصله بین معلم و شاگرد یا سخنرانی کردن در یک جمع است. 3-6 **حریم عمومی:**

۵- **لحن، شتاب و تن صدا** با توجه به بزرگی اتاق، تعداد شرکت کننده و موضوع مورد بحث تنظیم شده باشد.

همچنین حفظ یک وضعیت باز و پذیرا، مانند دست به سینه نبودن و پا روی پا نینداختن، بخش مهم دیگری از قیافه درگیر بودن است. دست به سینه بودن و پا روی پا انداختن، اغلب بسته بودن و حالت دفاعی داشتن را به ذهن طرف مقابل متبادر می کند. نشستن بر روی لبه میز، در حالی که مخاطب روی صندلی نشسته و یا ایستادن هنگامی که او نشسته است، می تواند مانع مهمی برای ارتباط موثر است. خم شدن به سمت گوینده، در مقایسه با تکیه کردن به عقب یا لم دادن بر روی مبل، انرژی و توجه بیشتری را انتقال می دهد. اغلب افراد نه تنها تمایل دارند خود را به جلو خم کنند که در صندلی هایشان نیز رو به جلو می نشینند. اما برعکس، بعضی شنوندگان چنان به صندلی هایشان تکیه می دهند که مثل مجسمه هایی نشسته و خشک، به نظر می آیند. و این حالت برای گوینده بسیار ضدانگیزه است. از حرکات اضافی و کارهای انحرافی مانند بازی با مداد تکمه و مرتباً به ساعت نگاه کردن و... نیز پرهیز نمایید.

بنابراین می توان نتیجه گرفت برای برقراری ارتباط موثر در کارگاه آموزشی که به مثابه یک چسب برای جذب شرکت کنندگان عمل می کند تا چه حد باید ریز بین بود و دقت کرد و از هیچ نکته ای به سادگی عبور نکرد. اما همواره ارتباط با یک موضوع آغاز می شود، موضوعی که نوشتاری یا کلامی آغاز می شود تا تغییری را ایجاد نماید. برای برقراری یک ارتباط خوب باید مطمئن شویم که ایده ها یا پیام هایی که می فرستیم دریافت، درک و به آن عمل می شود. ارتباط، مجموعه احساسات، طرز برخوردها، ارزش ها، امیدها و رویاها را دربرمی گیرد. بنابراین انتخاب موضوع دارای اهمیت است. تسهیل گر می تواند موضوع را در ارتباط با هدف کارگاه انتخاب کند یا از موضوعات مشترک برای ورود استفاده نماید.

در پایان به یک نکته اساسی دیگر برای ارتباط موثر اشاره می کنیم. موضوع و پیام شما هر چه هست باید دارای خصوصیتی به لحاظ محتوا نیز باشد این خصوصیات عبارتند از:

صحت: پیامی معتبر و عاری از خطا در واقعیت، تفسیر و قضاوت

فراهم بودن: پیام (پیام های مورد نظر یا سایر اطلاعات) در جایی ارایه شود یا فراهم باشد که مخاطب بتواند به آن دسترسی یابد.

پایداری: ساختار درونی پیام با گذشت زمان غیر قابل انکار باشد و در قبال اطلاعاتی که از سایر منابع کسب می شود نیز پایدار باشد. عبارت فوق، وقتی که محتوای معتبر یا در دسترسی وجود نداشته باشد، آسان نیست.

قابلیت فرهنگی: طراحی، اجرا و ارزشیابی فرآیند با توجه به مباحث ویژه گروه های هدف منتخب (برای مثال: قومی، نژادی و زبانی) و نیز سطوح آموزشی و ناتوانی آن ها انجام گیرد.

متکی بر شواهد: شواهد علمی مناسب منتج از بررسی های جامع و تحلیل های همه جانبه برای تنظیم دستورالعمل های کاربردی

رسیدن به گروه هدف: پیام به بیشترین تعداد ممکن از جمعیت گروه هدف برسد یا در دسترس آن ها باشد.

اعتبار: منبع پیام موثق و خود پیام منطبق با زمان باشد.

تکرار: ارائه / دسترسی به پیام تداوم یافته یا در طول زمان تکرار شود، هم برای تقویت تاثیر بر مخاطبان معین و هم برای رسیدن به گروه جدید مخاطبان

به موقع بودن: پیام هنگامی که مخاطب بیشترین پذیرش یا نیاز به اطلاعات ویژه را دارد، ارائه شود یا در دسترس باشند.

قابل فهم بودن: سطح خواندن یا زبان (یا فرمت مولتی مدیا) برای مخاطب مربوط مناسب باشد.

حال چنانچه در تدارک یک کارگاه آموزشی هستید به نکات ذکر شده دقت کرده و از همین حالا تمرین را آغاز کنید. تمرین می تواند از محیط کار، خانه و روابط با دوستان و آشنایان شروع شود. از یک جلسه اداری یا مهمانی دوستانه ارتباط موثر مهارتی است که شما برای زندگی بهتر به آن نیاز دارید.