

نحوه برخورد با همکاران در محیط کار

8 ساعت، حداقل زمانی است که هر یک از ما در محیط کار سپری می کنیم به عبارت روشن تر بخشی از زندگی ما در محیط کار و در کنار همکارانمان می گذرد. پس کار و پیشه ما علاوه بر منبع در آمد مشخص کننده سبک زندگی مان هم هست.

درخشش و موفقیت در محل کار، هم در عرصه اجتماعی اهمیت دارد و هم در پذیرش اجتماعی مان تاثیر گذار است در این گزارش به شما می آموزیم که چگونه در محیط کار بدرخشید و علاوه بر هماهنگی و زندگی مسالمت آمیز با همکارانتان بتوانید به پیشرفت های شغلی هم دست یابید.

حدود یک سوم از روز را در کنار همکاران و در محیط کار سپری می کنیم. کیفیت کارمان به آن ها وابسته است و فضای محیط کار بر انرژی و روحیه ی ما بسیار تأثیرگذار است؛ بنابراین اهمیت تعامل درست و سالم با همکاران بر همه آشکار است. با این روش ابتدا اصول اولیه و عمومی ای که مستقل از شرایط خاص است را می آموزیم. اصولی که بهتر است به عادت رفتاری تبدیل شود و در هر محیط کاری به آن پایبند بود. سپس در آینده به رفتارهای مناسب در شرایط خاص می پردازیم.

نتایج تحقیقات جامعه شناسی و روانشناسی سازمانی و شغلی نشان میدهد که آن دسته از کارمندان دفتری که نسبت به نیازهای دیگران حساس بوده، با وجدان و وظیفه شناس باشد و در کل شخصی مطبوع به نظر برسد، بسیار کمتر از دیگران شانس ترفیع مقام خواهد داشت.

دکتر نیکوس بوزیونلوس از دانشگاه شفیلد انگلستان در این زمینه تحقیقات گسترده ای انجام داده است و میگوید دلیل این امر این است که کارمندان مذکور، نیازهای خود را در اولویت قرار نمیدهند. " افراد ملایم و مطبوع استعداد فراوانی در از خودگذشتگی دارند و مصالح خود را به خاطر دلخوشی دیگران به خطر می اندازند. وی در اینجا به نکته بسیار مهمی اشاره میکند: " از آنجایی که افراد " خوب " تنها برای رضایت دیگران کار میکنند، معمولاً وظایفی کم ارزش و پر زحمت که هیچکس دیگر انجام نمیدهد، به آنان واگذار میشود و این عده در نهایت تنها به انجام اموری می پردازند که در ارتقا حرفه ای آنان هیچ تاثیری ندارد.

امکان تاثیر گروه بر رفتار فرد نیز غیر ممکن خواهد بود!

ارتباطات تار و پود سازمان را به هم پیوند می زند و موجب وحدت و یکپارچگی سازمان می شوند. وظیفه ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان به عهده مدیریت است. مدیران از طریق ارتباطات هماهنگی ایجاد نموده،

کارکنان را هدایت می کنند، برنامه ریزی و کنترل را انجام می دهند. همانطور که ارتباطات مهمترین عامل پدیدار شدن سازمان ها هستند عامل تداوم بخش حیات آن نیز می باشند.

ارتباط، فرایندی حیاتی و پویا در سازمان است. سازمانی که کارکنان آن با یکدیگر، ارباب رجوع و سایر سازمان ها ارتباطات موثر نداشته باشند نمی توانند توانمندی های لازم را برای اجرای وظایف خود کسب کنند و در هر حال انگیزه آنان نیز به تدریج کاهش پیدا می کند. زیرا ارتباط خود بستری مناسب برای مبادله اطلاعات، دانش و تجربیات می باشد.

استونر و وانکل در کتاب مدیریت نقل می کنند که "مدیر افراد را اداره نمی کند بلکه آنها را برمی انگیزاند، راهنمایی می کند و برای دستیابی به هدف های سازمانی یاری می دهد". به تجربه ثابت شده که اگر ارتباطی صحیح در سازمان برقرار نباشد گردش کار مختل و گاها آشفتگی می شود. یافته های پژوهشی و تجربه روزمره گواه این امر است که 80 درصد از وقت مدیران صرف برقراری ارتباطات با دیگران می شود با توجه به چنین حجم عظیمی، بدیهی است که سبک مدیر در برقراری ارتباط با کارکنان، همکاران مقامات بالاتر و منبع برون سازمانی نقش تعیین کننده در عملکرد وی دارد.

در عصر حاضر به دلیل گسترش و تنوع فعالیت ها، پیچیدگی ساز و کارهای اقتصادی، رقابت شدید در عرصه تولید و خدمات، لزوم برقراری ارتباط سازمان ها با مردم، مصرف کنندگان، مدیران و رهبران سازمان های مسئول امری اجتناب ناپذیر است. تا آنجا که شرط بقا و حیات هر سازمان را در وجود ارتباطات پویا و عمیق با همه عناصر پیرامون آن است. امروزه ارتباطات موانع و مرزهای فرهنگی، طبیعی و ساختگی بین انسانها را درهم نوردیده است و دگرگونی های شگرفی در ویژگی های انسان معاصر، اقوام و کشورهای حاضر در صحنه جهانی ایجاد کرده است. ارتباطات انسانی چه در جنبه میان فردی و چه در ابعاد گروهی یکی از شاخه های ارتباطات انسانی است که جایگاه ویژه ای دارد. امروزه ارتباطات انسانی نیاز به مهارت ها و شرایط ویژه ای دارد که بدون توجه به آن نمی توان به یک ارتباط موثر با دیگران دست یافت.

جاده دو طرفه ارتباط

به این موضوع اشاره کرده اید که فکر می کنید کسی دوست ندارد با شما ارتباط داشته باشد. آیا تا به حال از خود پرسیده اید که شما چگونه رفتار می کنید که دیگران چنین برخوردهایی با شما دارند؟ واقعیت این است که ارتباط جاده ای دو طرفه است. زمانی که شما روش های برقراری ارتباط دوستانه را رعایت می کنید مسلماً ارتباط دوستانه و صمیمی را تجربه خواهید کرد. ایجاد ارتباط خوب و دوستانه با دیگران یک مهارت است.

همکاران ما در حکم مشتریان داخلی هستند.

از آنجایی که ما علاوه بر مشتریان به همکارانمان نیز خدماتی ارائه می دهیم و انتظار حمایت از آن ها داریم، می توان گفت هم ما و هم آن ها به نوعی مشتریان یکدیگریم و تنها تفاوتمان با سایر مشتریان این است که جزو اعضای شرکت هستیم. درواقع ما و همکارانمان به نوعی مشتریان داخلی شرکت محسوب می شویم. حتی مشتریان اصلی برخی از واحدهای هر شرکتی، کارکنان آن شرکت هستند. واحدهایی مثل منابع انسانی، سیستم های اطلاعاتی، خدمات اداری، مالی و حسابداری و... حتی اگر وظیفه مان به شکلی باشد که عمدتاً با مشتریان سر و کار داشته باشیم، باز هم در مواردی به حمایت همکارانمان نیازمندیم. بنابراین بسیار مهم است که در برخورد با آن ها نیز مثل مشتریان، اصول مشخصی را رعایت کنیم.

اصول درست و موثر ارتباط با همکاران

رمز موفقیت در ارتباط با همکاران مان این است که آن ها را مشتریان مهمی بدانیم که باید خدمات با کیفیتی به آن ها ارائه دهیم. درواقع باید در ارتباط با همکاران همان اصولی را رعایت کنیم که در برخورد با مشتریان مورد توجه قرار می دهیم.

این اصول را می توان به صورت زیر خلاصه کرد:

نیازهای مشتری را مشخص کنیم

بر چگونگی برطرف کردن این نیازها تمرکز کنیم

به زبانی ساده و قابل فهم صحبت کنیم

به دنبال راه حل باشیم

به قول هایی که می دهیم عمل کنیم.

بنا به تحقیقات موسسه گالوپ (Gallup)، کسانی که یکی از همکاران شان دوست صمیمی شان است، هفت برابر بیشتر از دیگران برای کارشان فعالیت می کنند. گالوپ دریافت که حتی دوست صمیمی بودن هم لازم نیست؛ بلکه کسانی که صرفاً یک دوست خوب و مناسب سر کار داشته باشند، از کارشان راضی تر هستند.

چرا بهتر است روابط خوب و دوستانه داشته باشیم؟

انسان‌ها ذاتاً موجوداتی اجتماعی هستند. ما خواهان دوستی‌ها و تعاملات مثبت هستیم، درست همان‌طور که نیازمند آب و غذاییم. پس عجیب نیست که هرچه روابطمان با دیگران سر کار بهتر باشد، خوشحال‌تر خواهیم بود و عملکرد بهتری خواهیم داشت. روابط خوب و سازنده منافع دیگری هم به همراه دارند: وقتی ارتباطمان با اطرافیانمان خوب باشد، از کارمان هم بیشتر لذت می‌بریم. دیگران با تغییراتی که می‌خواهیم ایجاد کنیم بیشتر موافقت و همکاری می‌کنند و در نتیجه خلاقیت و نوآوری‌مان نیز بیشتر می‌شود.

روابط خوب به ما آزادی عمل می‌دهند. به جای اینکه وقت و انرژی‌مان را روی حل مسائلی بگذاریم که در نتیجه ارتباطات منفی و غیر دوستانه به وجود آمده است، می‌توانیم روی موقعیت‌ها و فرصت‌های خوبی که برای‌مان پیش می‌آید تمرکز کنیم. اگر بخواهید در کارتان پیشرفت کنید، به اینکه روابط کاری خوبی با همکاران‌تان بسازید، نیاز دارید. به هر حال اگر رئیس‌تان به شما اعتماد نداشته باشد، احتمالش کم است که وقتی دنبال فردی مناسب برای یک سمت بالاتر می‌گردد، به شما هم فکر کند.

در مجموع، همه‌ی ما دوست داریم با کسانی کار کنیم که با آنها خوب می‌جوشیم. علاوه بر همکاران، افراد دیگری نیز که در حلقه‌ی شغلی‌مان هستند نیز اهمیت دارند. مشتری‌ها، تامین‌کننده‌ها و ذی‌نفعان کلیدی شرکت همه از ضروریات رسیدن به موفقیت‌اند. بنابراین ایجاد و حفظ روابط دوستانه با آنها خیلی اهمیت دارد.

تعریف یک رابطه‌ی خوب

به نظر شما یک رابطه‌ی خوب چیست و چگونه به وجود می‌آید؟

یک رابطه‌ی خوب، سالم و موفق از چند ویژگی حاصل می‌شود:

- اعتماد: اساس هر رابطه‌ی خوبی اعتماد است. وقتی به تیم و همکاران‌تان اعتماد می‌کنید، به پیوند مستحکمی با آنان شکل می‌دهید که در کار و تعامل موثرتر، یاریگرتان خواهد بود. اگر به کسانی که با آنها در یک جا کار می‌کنید اعتماد داشته باشید، دیگر نیازی نیست تا مدام حواس‌تان به اینکه فلانی چه گفت و آن یکی چه مشکلی با شما دارد، باشد. می‌توانید در مورد کارها و افکار‌تان با آنها روراست باشید.
- احترام دوجانبه: با احترام گذاشتن به همکاران‌تان، برای حرف‌ها و ایده‌های آنها ارزش قائل می‌شوید و در مقابل، آنها هم همین کار را می‌کنند. وقتی با هم کار کنید، می‌توانید راه‌حل‌هایی بیابید که دستاوردی از دانش، خلاقیت و بینش جمعی‌تان باشند.

- ذهن آگاهی : یعنی مسئولیت گفتار و رفتار تان را بر عهده بگیرید. کسانی که ذهن آگاهی بالایی دارند حواسشان هست که چه می‌گویند و در نتیجه اجازه نمی‌دهند احساسات منفی خودشان بر آدم‌های اطرافشان هم تاثیر بگذارد.
- استقبال از تنوع: کسانی که روابط خوبی دارند نه تنها تنوع و تفاوت در افراد و عقایدشان را می‌پذیرند، بلکه از آن استقبال هم می‌کنند. برای مثال اگر نظرات دوستان و همکاران تان متفاوت از نظر شما باشد، بهتر است زمانی را به تامل در باب ایده‌های آنان اختصاص داده و بینش‌های آنان را نیز در تصمیم‌گیری‌هایتان مد نظر قرار دهید.
- آزادی و راحتی در ارتباط برقرار کردن: ما تمام روز با دیگران در ارتباطیم؛ چه با ایمیل و پیام‌های شبکه‌های اجتماعی و اس‌ام‌اس باشد و چه ملاقات‌های رودررو. هرچقدر تعامل تان با اطرافیان تان بهتر بوده و تاثیرگذارتر باشد، روابط تان هم غنی‌تر خواهند شد. اگر هر دو طرف بتوانند در گفتگو با هم راحت باشند و بدون سانسور و ترس حرف‌شان را بزنند، راه را برای ایجاد یک رابطه‌ی دوستانه باز کرده اند؛ چرا که هر رابطه‌ی خوبی به تعامل راحت، آزاد و صادقانه وابسته است.

پیشنهاداتی در آداب معاشرت با همکاران و هم رده های خود در محیط های کاری ما با افراد گوناگون با مذهب و ملیت های و نژادهای متفاوت ارتباط داریم .و این نباید باعث شود که ما آنها را با اصلیت قومی یا نژادیشان شناسایی کنیم و یا جک های قومی ملیتی تعریف کنیم .انسان ها انسان هستند باید شان و منزلت آن ها حفظ شود .از نام ها و عناوین آنها استفاده کنیم و از برچسب زده به آنها خود داری کنیم .

باید عناوین شغلی را با دقت به کار ببریم .مسول دبیر خانه منشی نیست و مسول فن آوری اطلاعات هم تعمیر کار کامپیوتر نیست

در شرکت ها ممکن است افراد مسن هم رده و هم رتبه ی افراد باشند و یا حتی جوان ترها مدیران کارکنان مسن تر باشند .در چنین شرایطی لازم است مراقب رفتارهایتان باشید و در نظر داشته باشید همکاران مسن تر و با تجربه تر به دلیل مدت اشتغال و سابقه و مهارتشان لایق احترام بیشتری هستند .

نسبت به نیازهای ویژه ی همکاران خود مسول باشیم و به آنها اهمیت دهیم برای مثال اگر یکی از همکاران ما برای کاری و مساله ای مجبور به مرخصی شد این اطمینان را به او بدهیم که مسولیت او را در روزی که نیست انجام خواهیم داد .

به نوع شخصیت و تیپ های شخصیتی آنها توجه کنیم. بنا به شناخت شخصیت آنها توضیحاتی که در فصل یک دادم و وفق دادن خود با آنها و داشتن رفتار مناسب که دوست دارند یک همکار موثر و مفید باشیم.

همکاران ما یک بخش حیاتی از زندگی اجتماعی ما هستند. داشتن روابط شایسته مهم ترین عامل موفقیت در شغل ماست. در روابط با همکاران باید حدی مشخص کنیم و مواظب باشیم که صمیمیت بیش از حد مرزها و حرمت ها را نشکند.

به عنوان یک شخص همیشه شاکي و غرغرو یا کسی که با خود انرژی و حال و هوای بد به محل کار می آورد معروف نشوید در مورد هر کاری که در محیط کار خود انجام می دهید نگرش مثبتی ایجاد کنید و برای گفتن نه به درخواست یا پیشنهادی نیاز نیست بی ادبو یا کنایه گو باشیم.

مهارت سخنوری

یکی دیگر از مهارت های ارتباطی، سخنوری است. تسلط ما بر شیوهی بیان موضوع، بیشترین تاثیر را بر مخاطب می گذارد و او را برای شنیدن ایده های ما ترغیب می کند. با مهارت در سخنوری، ایجاد تعامل و ارتباط امکان پذیر می شود. تیلور در این باره می گوید: «اگر در شیوه های گفتاری و نوشتاری، از استعداد کافی برخوردار باشید، موفقیت از آن شما خواهد بود. در جهان امروز که وقت بسیار مغتنم است و تکنولوژی اسباب ارتباط مستمر و دائم را فراهم آورده، بیان واضح و روشن مسائل بسیار حائز اهمیت است.»

پارنل در ادامه توضیح می دهد: «چون جهان بینی افراد و درک آنها از مسائل، با ما تفاوت دارد باید از بروز ابهامات معنایی در کلام خود جلوگیری کنیم. افرادی که به اصول ارتباطات آگاه هستند با شفاف سازی گفتار خود از بروز ابهام در کلامشان خودداری می کنند.»