

ارتباط: کلید موفقیت شما

مهارت‌های ارتباطی را فرا بگیرید،
رمز و راز افزایش بهره‌وری را بشناسید،
و به سمت آینده‌ای روشن‌تر و موفق‌تر پیش بروید

فهرست

سخن مترجمان	۹
مقدمه	۱۱
خودتان را ارزیابی کنید	۱۴
فصل ۱: چرا ارتباط مهم است؟	۱۹
فصل ۲: ارتباط از شما آغاز می‌شود	۳۷
فصل ۳: مهارت‌های گوش دادن	۶۰
فصل ۴: صحبت کردن - پیامی که می‌خواهید منتقل کنید	۸۱
فصل ۵: صحبت کردن - نه تنها آنچه می‌گویید، بلکه نحوه گفتن آن حائز اهمیت است	۹۷
فصل ۶: جرأت‌مندی	۱۱۵
فصل ۷: مهارت‌های ارتباطی در گفتگوهای تلفنی	۱۳۷
فصل ۸: برقراری ارتباط در گروه‌ها	۱۵۳
فصل ۹: ارتباط بین فرهنگ‌ها	۱۶۷
فصل ۱۰: غلبه کردن بر تعارض	۱۸۱
واژه‌نامه انگلیسی به فارسی	۲۰۰
واژه‌نامه فارسی به انگلیسی	۲۰۲
درباره مؤلفان	۲۰۵

سخن مترجمان

پرورش دادن مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در ابعاد مختلف زندگی ما، از زندگی شغلی و اجتماعی گرفته تا زندگی خانوادگی، بسیار مؤثر واقع شود. در دنیای پرتنش امروزی، زندگی ما شدیداً متکی به تبادل دانش و اطلاعات با دیگران است، و همین امر باعث می‌شود داشتن مهارت‌های ارتباطی خوب بیش از پیش اهمیت پیدا کند. به منظور فهم سریع و دقیق اطلاعات، لازم است که از مهارت‌های ارتباطی خوبی برخوردار باشیم. توانایی برقراری ارتباط مؤثر یکی از مهارت‌های اساسی در زندگی ما به حساب می‌آید که نباید کم اهمیت تلقی شود. در مقابل، مهارت‌های ارتباطی ضعیف می‌توانند تأثیری منفی در پی داشته باشند، به طوری که پیامی که به صورت ضعیف به دیگران منتقل می‌شود می‌تواند به سوء تفاهم، نومیدي و حتی در برخی موارد به فاجعه بینجامد.

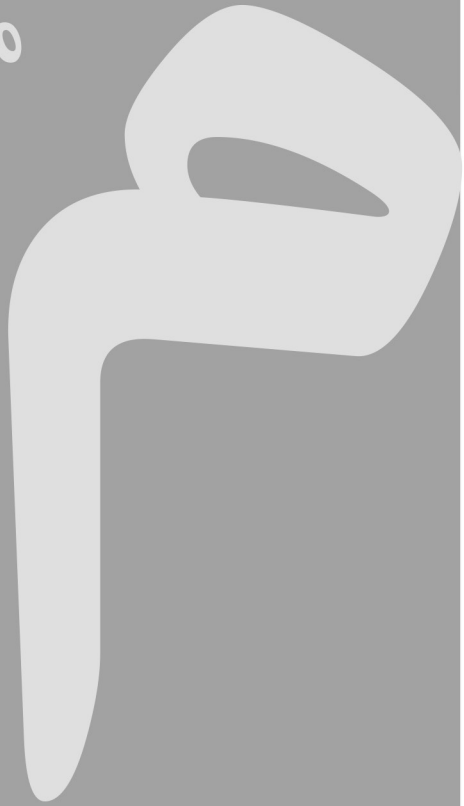
بنابراین، در محیط‌های کاری امروزی که شدیداً متکی به تعامل و کار گروهی هستند، توانایی‌های فنی و تخصصی به تنهایی نمی‌توانند موفقیت شما را تضمین کنند. مهارت‌های ارتباطی و بین‌فردی شما می‌توانند بین موفقیت و شکست در کارتان تفاوت ایجاد کنند. با وجود این، بسیاری از افراد جوان زندگی شغلی خود را در حالی آغاز می‌کنند که آگاهی چندانی نسبت به نحوه برقراری ارتباط مؤثر با ارباب رجوع، همکاران، و مدیران ندارند. برخی ترجیح می‌دهند به جای گفتگوی رو در رو از پیام استفاده کنند، برخی از اعتماد به نفس جهت صحبت کردن جلوی دیگران برخوردار نیستند، و برخی آنقدر به خود اطمینان دارند که مهارت‌های گوش دادن را دست‌کم می‌گیرند. در این میان، افرادی نیز وجود دارند که پس از سال‌ها فعالیت در شغل خود هم‌چنان از مهارت‌های ارتباطی ضعیفی برخوردار هستند و به موجب این ضعف نتوانسته‌اند آن‌طور که باید و شاید به خود شکوفایی برسند.

کتاب حاضر یک جعبه ابزار مفید برای یادگیری مهارت‌های ارتباطی به حساب می‌آید. نویسندگان بر مبنای سال‌ها تجربه در زمینه برگزاری کارگاه‌های بسیار و با زبانی ساده و به شیوه‌ای جذاب و نظام‌مند، منبع منحصر به فردی به رشته تحریر درآورده‌اند که راهگشای مخاطبان در خصوص مهارت‌های ارتباطی خواهد بود. با مطالعه کتاب پیش‌رو،

نسبت به اهمیت ارتباط آگاهی پیدا می‌کنید، مهارت‌های گوش دادن، مهارت‌های صحبت کردن، مهارت‌های جرأت‌مندی، مهارت‌های مربوط به گفتگوهای تلفنی، نحوه برقراری ارتباط در گروه‌ها، نحوه برقراری ارتباط با افراد متعلق به سایر فرهنگ‌ها، و مهارت‌های حل تعارض را فرا خواهید گرفت. توصیه می‌شود کتاب پیش رو را از دست ندهید. پس وقت آن است که مهارت‌های ارتباطی خودتان را بهبود ببخشید، بهره‌وری خودتان را افزایش دهید، و از داشتن روابط شغلی و بین‌فردی مثبت و مؤثر لذت ببرید.

سید نادر آزادصفت
فریبا قلعه‌نوی

مقدمه



اکثر افراد قبول دارند که رضایت آنها در محیط کار تا حد زیادی بستگی دارد به شیوه‌ای که آنها، همکاران و مراجعان به صورت متقابل با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. توانایی منتقل کردن پیام خود به صورت گیرا و شفاف، و فهم و دریافت پیام‌های دیگران زیربنای ارتباط موفق را شکل می‌دهد. این امر به نوبه خود منجر به افزایش بهره‌وری^۱ و احساس بهزیستی شغلی می‌شود.

با وجود این، ارتباط در انسان‌ها امری پیچیده بوده و عواملی همچون شفاف نبودن انتظارات، امیدهای نهفته و سوء برداشتهای بدفراجم می‌توانند آن را تحت تأثیر قرار دهند.

در واقع، بسیاری از افراد جوان زندگی شغلی خود را در حالی آغاز می‌کنند که نسبت به نحوه برقراری ارتباط رو در رو با همکاران خود آگاهی ندارند، چه برسد به اینکه بدانند چگونه با کارفرمایان و مراجعان ارتباط برقرار کنند. به جای صحبت کردن به صورت مستقیم، آنها ترجیح می‌دهند حرف خود را به طور غیرمستقیم از طریق پیام منتقل کنند چرا که این شیوه ارتباط احساس راحت‌تری به آنها می‌دهد. در هنگام برقراری ارتباط، برخی افراد از اعتماد به نفس جهت صحبت کردن برخوردار نیستند، این در حالی است که برخی دیگر آنقدر اعتماد به نفس بالایی دارند که نمی‌دانند چگونه به دیگران گوش بدهند. با این اوصاف، آنها در فکر فرو می‌روند که چرا مسئولیت‌های بیشتری به آنها محول نمی‌شود و ترفیع نمی‌گیرند.

خوشبختانه، می‌توان مهارت‌های برقراری ارتباط موفق را یاد گرفت، و راهنمای برقراری ارتباط مؤثر هم اکنون در دست شماست! کتاب *ارتباط: کلید موفقیت شما* ابزارهای کاربردی و مؤثری جهت افزایش شفافیت^۲ و درک، بهبود اعتماد به نفس، تقویت کار تیمی، افزایش بهره‌وری، و ایجاد محیط کاری شاد و حمایت‌کننده در اختیار شما قرار می‌دهد.

مهارت‌های ارتباطی عالی احتمالاً نیرومندترین مهارت‌های شغلی و شخصی هستند که شما می‌توانید داشته باشید. این مهارت‌ها می‌توانند بین موفقیت و شکست در انجام کارتان، و در روابط شغلی و شخصی‌تان، تفاوت ایجاد کنند.

1 . productivity

2 . clarity

در کتاب پیش‌رو، دستورالعمل‌های عالی و مفیدی در زمینه بسیاری از ابعاد ارتباط موفق، شامل مهارت‌های گوش دادن، جرأت‌مندی، تفکر مثبت، و غیره در اختیار شما قرار داده شده است. ما توصیه‌های شفاف و مثال‌های مفیدی ارائه می‌دهیم و حتی داستان‌هایی را جمع به زندگی شخصی خودمان - یعنی تجاربی که به ما کمک کرده است بر دانش و آگاهی خودمان نسبت به پیچیدگی‌ها و چالش‌های ارتباط بیفزاییم - را در کتاب پیش‌رو گنجانده‌ایم. امید است که شما از خواندن این کتاب لذت ببرید و اطلاعات ارائه‌شده در آن راهگشای شما در جهت برقراری ارتباط موفق در محیط کار باشد.

ارتباط نیروی حیات‌بخش ما و هر سازمانی به حساب می‌آید. در هر زمینه‌ای، هر چه درون‌داد شما بیشتر باشد، برون‌داد بیشتری نصیب‌تان می‌شود. کتاب پیش‌رو نقطه آغازی برای شماست. هدف ما این است که دیدگاه تازه‌ای در خصوص نحوه متحول کردن مهارت‌های ارتباطی‌تان و بهره‌مند شدن از پاداش‌های بسیاری که این تغییرات به همراه می‌آورند، برای شما فراهم آوریم.

امید است که ابزارها و دستورالعمل‌های ارائه‌شده برای شما مفید و مؤثر واقع شوند. ما معتقدیم که وقتی شروع به پیاده‌سازی آنها کنید، آنگاه در مسیری روشن‌تر قرار خواهید گرفت و آینده‌ای موفق‌تر در انتظار شما خواهد بود. از این سفر لذت ببرید!

شرلی تیلور
آلیسون لستر

خودتان را ارزیابی کنید



رویکرد کنونی شما به ارتباط چیست؟

۱. می‌دانم که در هنگام صحبت کردن پیام خودم را به طور شفاف به طرف مقابل می‌رسانم چون:

(الف) هیچ کس چیزی نمی‌گوید.

(ب) آنچه را که به دیگران می‌گویم انجام می‌دهند.

(ج) می‌توانم واکنش‌ها را در چهره افراد ببینم.

۲. معنای ارتباط جرأت‌مندان^۱ از نظر شما کدام است:

(الف) حرف خود را به کرسی نشانند.

(ب) اطمینان از اینکه به اندازه حقوق خودم، به حقوق دیگران احترام می‌گذارم.

(ج) بلندتر فریاد زدن در مقایسه با دیگران.

۳. از طریق کدام یک از گزینه‌های زیر می‌توان تفاوت‌های فرهنگی را مدیریت کرد:

(الف) اصرار بر اینکه همه به شیوه مشابهی رفتار کنند.

(ب) هر کس اجازه داشته باشد به شیوه خودش رفتار کند.

(ج) همه تلاش کنند به درک مشترکی دست پیدا کنند.

(د) با هم فیلم تماشا کردن.

۴. وجود انسجام^۲ در ارتباط شغلی حائز اهمیت است چون:

(الف) انسجام به احترام و اعتماد منجر می‌شود.

(ب) انسجام جنبه یکنواخت دارد، و در نتیجه تهدیدکننده نیست.

(ج) هیچ کس تغییر را دوست ندارد.

۵. امکان برقراری ارتباط از راه دور باعث شده است که برقراری ارتباط خیلی آسان‌تر شود.

(الف) درست

(ب) نادرست

(ج) هم درست و هم نادرست

1 . assertive communication

2 . consistency

۶. در هنگام صحبت کردن با تلفن، نیاز است که انرژی بیشتری به صدای خودم اضافه کنم چون:

- (الف) دیگران در شنیدن صدای من مشکل دارند.
- (ب) این کار به من کمک می‌کند حرف‌های موردنظرم را به خاطر بیاورم.
- (ج) تا زمانی که تلفن وصل شود مقداری از انرژی من از دست می‌رود، بنابراین کمتر از حد واقعی علاقه‌مند به نظر می‌رسم.

۷. قبل از رسیدگی کردن به تعارض در محیط کار، باید تا حد ممکن صبر کنم چون:

- (الف) ممکن است خود به خود حل و فصل شود.
- (ب) دوست ندارم کسی را آزرده خاطر کنم.
- (ج) بهتر است به دیگران اجازه دهم به آن رسیدگی کنند.
- (د) این همان کاری است که هر فرد دیگری انجام می‌دهد.

۸. گوش دادن به معنای این است که سکوت مطلق را در هنگام صحبت کردن دیگران رعایت کنیم.

(الف) درست

(ب) نادرست

۹. گروه‌ها از دستورالعمل‌های ارتباطی توافق‌شده سود می‌برند چون:

- (الف) افراد به طور کلی نادان هستند.
- (ب) دستورالعمل‌ها به ما کمک می‌کنند اطمینان حاصل کنیم از اینکه انتظارات اعضای گروه در یک راستا قرار دارند.
- (ج) دستورالعمل‌ها باعث کاهش بروز تعارض می‌شوند.
- (د) همه موارد بالا
- (ه) گزینه‌های ب و ج

۱۰. وقتی احساس خیلی نیرومندی در خصوص مسئله‌ای راجع به یک همکار دارم، بهتر است:

- (الف) بلافاصله با شخص دیگری صحبت کنم. این کار جرأت‌مندی را می‌رساند.
- (ب) راجع به آن با همه همکارانم صحبت کنم.

ج) یک ایمیل برای او بفرستم و او را به طور شفاف نسبت به این مسئله آگاه کنم.
د) اول خونسردی خودم را حفظ کنم، راجع به آن فکر کنم و سپس به طور مناسب به آن بپردازم.

اکنون پاسخ‌ها را چک کنید تا ببینید چه اتفاقی رخ داده است.

۱. سکوت طرف مقابل در هنگامی که شما دارید صحبت می‌کنید متضمن فهم پیام شما نیست. در اینجا، پاسخ صحیح گزینه (ج) است. اگر شما پاسخ بصری از سوی مخاطبان دریافت نکنید، بهتر است از آنها بپرسید که پیام شما را دریافت کرده‌اند یا خیر. در فصل ۴، در خصوص نحوه ساختار دادن به پیامتان بحث خواهد شد.

۲. رفتار جرأت‌مندانه به معنای رفتار پرخاشگرانه^۱ نیست. اگر واقف باشید به اینکه جرأت‌مندی با احترام به خودتان و احترام به دیگران ربط دارد، شما گزینه (ب) را انتخاب می‌کنید. در فصل ۶، رویکرد جرأت‌مندانه به ارتباط مورد بحث قرار گرفته است.

۳. گزینه (ج) بهترین پاسخ به حساب می‌آید. ما نمی‌توانیم انتظار داشته باشیم که فرهنگمان مقدم و برتر از فرهنگ دیگران باشد، و همچنین نمی‌توانیم به طور کامل قبول کنیم که خودمان را با فرهنگ دیگران وفق دهیم. جهت دریافت اطلاعات بیشتر در این خصوص، فصل ۹ را مطالعه کنید.

۴. امیدواریم گزینه (الف) را انتخاب کرده باشید. در خصوص ارتباط شغلی، انسجام به معنای یکنواختی نیست. انسجام انگیزه‌دهنده است! فصل ۲ دلایل مهم بودن انسجام را تشریح می‌کند.

۵. پاسخ در واقع گزینه (ج) است. درست است که پیشرفت‌های فناورانه باعث فراهم آمدن امکان برقراری ارتباط سریع با بخش عمده‌ای از جهان شده‌اند، اما هم اکنون وضع فرق کرده است چراکه در مقایسه با گذشته، نیاز است که ما با افراد بسیار متفاوتی ارتباط برقرار کنیم. مبحث فصل ۱ به این موضوع اختصاص دارد.

۶. اینکه تماس‌های تلفنی اندکی انرژی ما را تحلیل می‌برند کاملاً درست است. افزون بر این، ما در هنگام صحبت کردن با تلفن معمولاً در حالت نشسته هستیم، و در نتیجه تحرک و پویایی کمتری داریم. بنابراین، پاسخ این سؤال گزینه (ج) است. جهت کسب بینش بیشتر در خصوص مهارت‌های ارتباط تلفنی، فصل ۷ را مطالعه کنید.
۷. آیا این سؤال شما را دچار سردرگمی کرد؟ امیدواریم که این گونه باشد، چون هیچکدام از گزینه‌ها درست نیست! در واقع، همان‌طور که در فصل ۱۰ خواهید دید، بهتر است که به محض اطلاع از وجود تعارض و اختلاف، در جهت رسیدگی به آن و حل آن اقدام کنید.
۸. گوش دادن مستلزم رعایت کردن سکوت است، اما این فقط بخشی از داستان است، بنابراین پاسخ این سؤال گزینه (ب) است. مهارت‌های گوش دادن آنقدر مهم هستند که ما یک فصل کامل را به این موضوع اختصاص داده‌ایم. برای کسب اطلاعات در خصوص این موضوع، فصل ۳ را مطالعه کنید.
۹. آیا شما گزینه (ه) را انتخاب کردید؟ می‌توان اختلاف و تعارض در گروه‌ها را کاهش داد در صورتی که انتظارات و اهداف مشترکی وجود داشته باشد. فصل ۸ در زمینه ترویج ارتباط گروهی مناسب به بحث پرداخته است.
۱۰. امیدواریم پاسخ (د) را انتخاب کرده باشید. هر زمان که قبل از صحبت کردن در ابتدا خونسردی خود را حفظ کنید، متعاقب آن از خودتان تشکر خواهید کرد. در فصل ۵، در خصوص هیجانانگیز و استفاده از لحن و زبان بدن مثبت بحث شده است.

چرا ارتباط مهم است؟

«گشودگی و تمایل به برقراری ارتباط مزیت‌های خارق‌العاده‌ای به همراه دارد. مزیت‌ها و بهبودی حاصله آنقدر چشمگیر هستند که باعث می‌شوند این گشودگی ارزش ریسک کردن را داشته باشد.» (استفن کووی، نویسنده کتاب *پرفروش عادت‌های هفتگانه شخصیت‌های بزرگ جهان*)

مهارت‌های ارتباطی را کم اهمیت تلقی نکنید

از بدو تولد، برقراری ارتباط جزء جدایی‌ناپذیر زندگی همه ما بوده است. آیا این بدان معناست که چیزی در خصوص مهارت‌های ارتباطی جهت یادگیری وجود ندارد؟ قطعاً این گونه نیست! می‌توان در خصوص نحوه برقراری ارتباط صحیح به مطالعه پرداخت و مهارت‌های ارتباطی را به طور مداوم بهبود بخشید. توانایی برقراری ارتباط مؤثر یک موهبت بزرگ به حساب می‌آید و من مطمئن هستم که افراد بسیاری اذعان دارند به اینکه ما غالباً آن را کم اهمیت تلقی می‌کنیم.

پیشرفت‌های حوزه فناوری در طی دو دهه گذشته شیوه کار کردن ما را دگرگون کرده‌اند، و به ما امکان داده‌اند سریع‌تر، مؤثرتر و کارآمدتر ارتباط برقرار کنیم. با وجود این، تکامل حوزه فناوری باعث افول در هنر برقراری ارتباط مؤثر شده است. ایمیل به سرعت به ابزاری اساسی جهت برقراری ارتباط با مراجعان و همکاران تبدیل شده است. با وجود این، بسیاری از ما باید اذعان کنیم که گاهی اوقات به فرستادن ایمیل بسنده می‌کنیم، آن هم وقتی که مطلقاً می‌دانیم که برداشتن تلفن، یا شاید قدم برداشتن به سمت میز یک همکار جهت رساندن پیام به او، شیوه بهتری است (شما هم همین‌طور، درست‌ه؟). بنابراین، تعجبی ندارد اگر بگوییم که بسیاری از ما خودمان را پشت ایمیل مخفی می‌کنیم، و در نتیجه به توانایی برقراری ارتباط شفاهی، چه به صورت تلفنی و چه به صورت رو در رو، صدمه می‌زنیم. استفاده مفراط از ایمیل کارآمدی ما را در هنگام گشودن دهانمان کاهش می‌دهد. تعامل شخصی هسته توسعه روابط کاری مؤثر را تشکیل می‌دهد. افزون بر این، گسترش دادن روابط همان چیزی است که ما را در شغل مان موفق‌تر می‌کند.

نمی‌توان قدرت گفتار و قوه بصری را دست‌کم گرفت، اما افراد جوان بسیاری در واقع زندگی شغلی خود را در حالی آغاز می‌کنند که نسبت به نحوه برقراری ارتباط با همکاران، کارفرمایان و مراجعان خود آگاهی چندانی ندارند. در مقایسه با صحبت کردن به صورت رو در رو، فرستادن پیام احساس راحتی‌تری در آنها ایجاد می‌کند. در هنگام گفتگوی رو در رو، افراد بسیاری از اعتماد به نفس جهت صحبت کردن برخوردار نیستند، چه برسد به اینکه این کار را در گروه‌ها و جلسات انجام دهند. آنها کلمات مناسبی برای استفاده در صحبت خود نمی‌یابند و نمی‌دانند که چگونه این کلمات را به طور شفاف بیان کنند، و آن وقت با خودشان فکر می‌کنند که چرا مسئولیت‌های بیشتری به آنها محول نمی‌شود یا ترفیع نمی‌گیرند.

واقعیت محض



کارفرمایان نسبت به رابطه مثبت بین ارتباط و موفقیت یک سازمان واقف هستند. بنابراین، برخورداری از توانایی برقراری ارتباط مؤثر غالباً یکی از خصوصیات است که بسیاری از آگهی‌های شغلی بر آن تأکید می‌کنند.

ما هر روز و در تمام طول روز در حال برقراری ارتباط هستیم

گاهی اوقات فراموش می‌کنیم که حتی وقتی صحبت نکردن را انتخاب می‌کنیم در واقع باز هم در حال برقراری ارتباط هستیم. وقتی پشت میزمان نشسته‌ایم و تمرکز کرده‌ایم، این وضعیت حامل این پیام است که «من بر کارم تمرکز کرده‌ام». با ساکت نشستن در یک جلسه، ما در حال انتقال پیامی هستیم، به طوری که این پیام می‌تواند مواردی مثل «من خیلی کمرو هستم»، «من جهت فکر کردن نیاز به زمان دارم»، یا «شما همگی کودن هستید» را در بر بگیرد. وقتی تصمیم می‌گیریم از کلمات استفاده کنیم، خواه در قالب صحبت کردن خواه در قالب نوشتن، ما پیام‌های بسیاری را منتقل می‌کنیم، به طوری که برخی از این پیام‌ها می‌توانند کاملاً ناخواسته باشند.

امروزه، انتظار می‌رود که ما بیش از هر زمان دیگری صحبت کنیم، و با همکاران و مراجعان، هم‌تایان و افراد مافوق، چه به صورت تلفنی و چه به صورت شخصی، در ارتباط باشیم. امروزه به دلیل باز بودن فضای اداره‌ها و تأکید زیاد بر کار تیمی، یادگیری نحوه برقراری ارتباط با دیگران بیش از پیش حائز اهمیت است. بنابراین، نظر به اینکه ارتباط تقریباً تمام روز کاری ما را در بر می‌گیرد، این وضعیت باید اهمیت یادگیری نحوه صحیح برقراری ارتباط را به ما نشان دهد. شغل شما هر چه باشد، و در هر سنی که باشید و هر تجربه‌ای که داشته باشید، تقویت کردن مهارت‌های ارتباطی باید جزء اولویت‌های شما باشد.

یافتیم!



حتی وقتی که نسبت به برقراری ارتباط آگاهی ندارم، من در حال برقراری ارتباط هستم. سکوتم گویای چیزی است، بدنم گویای چیزی است، چهره‌ام گویای چیزی است. حتی لباس‌هایم گویای چیزی هستند. بنابراین، هم اکنون می‌دانم که حتی وقتی حرفی نمی‌زنم باز هم در حال انتقال پیام به دیگران هستم.

چرا شما به مهارت‌های ارتباطی مؤثر نیاز دارید؟

تفاوت بزرگ و خیلی واضحی وجود دارد بین افرادی که به طور مداوم در جهت بهبود ارتباط خود تلاش می‌کنند و افرادی که احساس می‌کنند همه چیزهای موردنیاز را می‌دانند. گروه دوم چه نگرشی خواهند داشت وقتی امور به نتیجه مطلوبی منتهی نمی‌شوند؟ آیا آنها غالباً دیگران را مقصر می‌دانند؟ این جملات برای شما آشنا نیستند؟ «کاش آنها منظور خود را شفاف‌تر ابراز می‌کردند. کاش آنها با دقت بیشتری گوش می‌دادند. کاش آنها این موضوع را همان بار اول می‌گفتند. کاش آنها سؤال می‌پرسیدند وقتی نسبت به آن موضوع اطمینان نداشتند.» آیا شما با این قبیل افراد کار می‌کنید؟

به عبارت دیگر، آیا شما یکی از این قبیل افراد هستید؟ احتمالاً نه، چون شما دارید کتاب پیش‌رو را می‌خوانید! با وجود این، این یکی از ویژگی‌های ما انسانهاست که گاهی اوقات سعی می‌کنیم سایر افراد را به خاطر لغزش‌های خودمان سرزنش کنیم. آنچه باعث ایجاد تفاوت می‌شود این است که در هنگام انجام دادن این کار نسبت به آن آگاهی داشته باشیم، و یاد بگیریم مسئولیت فراز و نشیب‌های ارتباط خودمان را متقبل شویم.

بنابراین، نیاز است که شما مهارت‌های خودتان را بهبود ببخشید، چراکه این همان چیزی است که همه نیاز دارند. ارتباط قلب تپنده هر سازمان به حساب می‌آید. هر کاری که شما در محیط کار انجام می‌دهید محصول برقراری ارتباط است. بنابراین، اگر بخواهید وظایف خود را به خوبی و به طور کامل انجام دهید و به اهدافتان دست پیدا کنید، داشتن

مهارت‌های خوب خواندن، خوب نوشتن، خوب صحبت کردن و خوب گوش دادن یک ضرورت به حساب می‌آید. همچنان که در مسیر شغلی خود پیش می‌روید، شما دلایل مختلفی پیدا خواهید کرد مبنی بر اینکه چرا مهارت‌های برقراری ارتباط موفق برای شما حائز اهمیت هستند، برای مثال:

- **به منظور خاطر جمع بودن از مصاحبه.** شما به مهارت‌های ارتباطی خوب نیاز دارید جهت اطمینان حاصل کردن از اینکه فرم تقاضای شما خوانده می‌شود و مورد توجه واقع می‌شود.
- **به منظور به دست آوردن شغل.** اگر می‌خواهید خودتان را غالب کنید و شغل موردنظرتان را به دست آورید، نیاز خواهید داشت در طی مصاحبه به خوبی ارتباط برقرار کنید.
- **به منظور خوب انجام دادن شغل‌تان.** شما نیاز خواهید داشت اطلاعاتی را از دیگران درخواست و دریافت کنید، در مورد مسائل بحث کنید، دستورالعمل‌ها را ارائه دهید، به صورت تیمی کار کنید، و با مراجعان و همکاران تعامل برقرار کنید. اگر می‌خواهید به همکاری و کار تیمی مؤثر دست پیدا کنید، مهارت‌های برقراری روابط خوب ضروری هستند. افزون بر این، نظر به اینکه محیط‌های کار روز به روز به میزان بیشتری در حال جهانی شدن هستند، عوامل بسیاری را باید مدنظر داشته باشید در صورتی که بخواهید به خوبی در یک محیط ناهمگون ارتباط برقرار کنید.
- **به منظور پیشرفت کردن در شغل‌تان.** کارفرمایان خواهان کارکنانی هستند که از قدرت تفکر برخوردار باشند، ابتکار عمل داشته باشند و بتوانند مسائل و مشکلات را حل کنند - کارکنانی که علاقه‌مند به موفقیت شرکت در درازمدت هستند. اگر می‌خواهید به عنوان عضو ارزشمند یک سازمان در نظر گرفته شوید، نه تنها باید کارتان را به خوبی انجام دهید، بلکه باید قادر باشید تفکرات خودتان را در خصوص نحوه بهبود فرایندها و محصولات یا خدمات منتقل سازید.