MERIT

Mongolia:
Enhancing Resource
Management through
Institutional Transformation

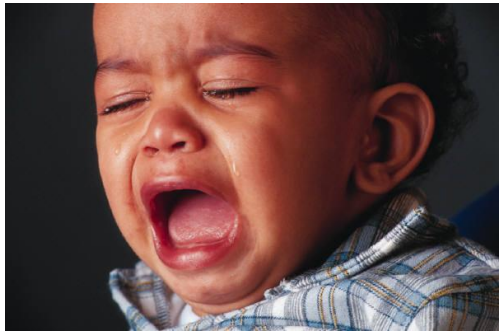
Харилцаа

Удиртгал

Харилцаа гэж юу вэ?

Харилцаа гэдэг нь хоёр буюу түүнээс олон хүн хүссэн үр дүндээ хүрэхийн тулд мэдээлэл солилцож буй үйл явц юм.

Харилцаа гэдэг нь Латин гаралтай communicare буюу хуваалцах, дамжуулах, хамтрах гэсэн утгатай үг юм.



Бид яагаад харилцдаг вэ?

Бид үндсэн 3 шалтгаанаар харилцдаг:

- харилцаа холбоо тогтоох болон хадгалж үлдэх
- мэдээлэл хүлээн авах болон хуваалцах
- **ятгах (үйлдэх, зан байдлыг өөрчлөх, хандлага, итгэл үнэмшил өөрчлөх гэх мэт)**

Харилцааны энгийн загвар

Илгээгч → Мэдээлэл → Хүлээн авагч

‘сувгаар’ дамжуулан

Эргэх холбоо



Мөн чимээ!

‘Чимээ’ хэмээх ойлголт

‘Чимээ’ гэдэг нь бид мэдээллийг хэрхэн илгээж, хүлээн авч буйд нөлөөлж буй зүйл юм. Энэ нь:

физик чимээ (бодит чимээ, хэтэрхий хүйтэн/халуун, дамжуулалтын интерференц, гэх мэт)

сэтгэлзүйн чимээ (анхаарал сарниулсан, зөрөлдөөн, гадуурхал гэх мэт)

утгазүйн чимээ (үгэнд өгч буй ялгаатай утга, техникийн нэр томьёо, мэргэжлийн үг хэллэгийн хэрэглээ гэх мэт)

Харилцааг үр дүнтэй байлгах

Харилцааг үр дүнтэй байлгахын тулд - тухайн мэдээллийн хүргэхээр зорьж буй утгыг гуйвуулсан эсвэл өөрчилсөн ‘чимээ’-гүйгээр илгээх болон хүлээн авах

Эргэх холбоог хангах нь харилцааг үр дүнтэй байлгахад чухал үүрэгтэй

Өөрийнхөө харилцагчийг танихаас эхэлнэ

Бид хүнтэй харилцахаасаа өмнө тухайн хүнийхээ мэдлэг, ойлголт, үнэ цэн, итгэлийг таньж мэдэх тусам бидний харилцаа илүү үр дүнтэй болох боломж нэмэгдэнэ.

Харилцаанд хэрэг болох мэдээлэл авах, зөвлөлдөх, харилцагчтайгаа урьдчилан хамтран ажиллах нь бидний харилцааны үр дүнтэй байдлыг нэмэгдүүлдэг.

Тохиромжтой сувгийг сонгох

Харилцаа нь дараах хэлбэрүүдтэй байж болно:

- ганцаарчилсан, нэг хүн эсвэл жижиг хэмжээний бүлэг хүмүүстэй харилцах, нэг хүн олон хүнтэй харилцах
- хүмүүс хоорондын бодит харилцаа, олон нийтийн мэдээллийн хэрэгслээр, сошиал орчинд
- идэвхгүй (мэдээллийн нэг чигийн урсгал) эсвэл харилцан оролцоотой (мэдээлэл, санал хүсэлт сонссон)
- нүүр тулсан (уулзалт, пресентаци), бичгийн (тайлан, зар мэдээлэл, и-мэйл гэх мэт); аудио болон видео ашиглан
- хяналттай (бид юу хэлж байгаа болон хэнд хэлж байгаагаа хянах боломжтой), эсвэл хяналтгүй тархалт (олон нийтийн мэдээллийн хэрэгсэл, сошиал орчин)

та бүхний харилцааны зорилгоос хамаарч эдгээр арга нь өөрсдийн гэсэн давуу болон сул талуудтай.

Анхаарал хандуулах бусад зүйлс...

Харилцагчаа таних, харилцааны тохиромжтой ‘суваг’-ийг сонгохоос гадна, дараах зүйлүүдийг анхаарах хэрэгтэй:

- мэдээллийн зорилго, агуулга, формат, өнгө аяс
- хугацаа
- байршил, газар
- тохиромжтой ‘төлөөлөгч’-ийг сонгох
- нөлөөлж, саад болж болзошгүй нөлөөллийг тодорхойлох
- эргэх холбоог бий болгох

Харилцах гэдэг нь ярилцахаас давж гарсан ойлголт ...



Насанд хүрсэн хүн амьдралынхаа 70%-ийг бусадтай харилцан өнгөрүүлдэг.

Үүнээс 45%-г сонсоход, 30%-г ярихад, 16%-г уншихад, 9%-г бичихэд зарцуулдаг байна. (Р. Адлер болон бусад, 2001)

Сонсох



“Хэрвээ бид сонсохоосоо илүү ярих ёстой байсан бол бидэнд 2 ам, 1 чих заяах байсан.” Марк Твайн

Сонсох нь үр дүнтэй харилцааны түлхүүр юм. Сонсох гэдэг нь:

- зөвхөн хэлсэн зүйлийг сонсох биш, хэлээгүй үлдсэн, дутуу зүйл юу байна гэдгийг сонсох
- биеийн хэлэмжийг ажиглах, үгэн болон үгэн бус хэлэмжийн зөрчилдөөнтэй байдлыг ажиглах
- бусдын оронд өөрийгөө тавих – бусдын өнцгөөс харж, ойлгохыг хичээх
- зөвхөн үгийг бус, хэлж буй санааг сонсох
- бид минутад ойролцоогоор 450 үг сонсож, 125-175 үг хэлдэг; хий мөрөөдөх, хариултаа бэлдэх гэх мэтээр цагийг үр бүтээлгүй өнгөрөөхгүй байх

Үр дүнтэй харилцааны шаардлагууд:

Төлөвлөх болон бэлтгэх

Ур чадвар, чадавх

Харилцах *эрмэлзэлтэй байх*

Үнэнч, нээлттэй байх

Итгэлцэл бий болгох

‘Ямар ч сонирхолгүй’ сэдвээр ч гэсэн ярилцах бэлтгэлтэй байх

Байнгын, нээлттэй, шударга харилцаатай байх

Мэдрэхүйд тааламжтай байдлыг бий болгох: дүрс ашиглах нь ойлголтыг сайжруулж, дамжуулах хурдыг нэмэгдүүлж, сэтгэл хөдлөлийг өдөөж, мэдээллийн тогтцыг нэмэгдүүлдэг

Мэдээлэл өгөх болон эргэн холбогдохыг санал болгох, хариу өгөх

Байгууллагын харилцаа

Гол үүрэг хариуцлага, ялангуяа ахлах удирдлагуудын түвшинд

Брэндинг, маркетинг, нийгмийн сүлжээ, дотоод гадаад харилцаанд анхаарах

Нийгмийн холбоо, нийтийн холбоо, хэвлэл мэдээллийн холбоо, хөрөнгө оруулагч, Засгийн Газартай харилцах харилцаа; *харилцаа холбоо* болон *харилцаа холбоо тогтоох* гэдгийг тодотгосон байгааг анзаараарай

Стратеги боловсруулах, үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг мэдэх; олон нийт болон хамтрагч талуудын туршлага, итгэл үнэмшил, хандлага, мэдлэгийг байгууллагын зорилго, зорилттой харьцуулан ойлгох, нөлөөлөх;

Амжилттай харилцахад хугацаа шаардлагатай!



Харилцаанд итгэлцлийг бий болгоход хугацаа шаардагдана.

Ур чадвар/чадавхыг бий болгоход хугацаа шаардагдана.

Байнгын, нээлттэй, үнэнч харилцааг бий болгоход хугацаа шаардагдана.

Зөвлөх, үйл ажиллагаандаа мэдээлэл оруулах үйл явцад хугацаа шаардагдана.

Эргэн холбогдож санал сэтгэгдлийг сонсохыг урих, төлөвлөхөд хугацаа шаардагдана.

Мэдээлэл оруулах, эргэн холбогдох үйл ажиллагааг нэвтрүүлэхэд хугацаа шаардагдана.

Мэдээллийн давтамж/мэдээллийг нэвтрүүлэхэд хугацаа шаардагдана

Энэ нь байнга өөрчлөгдөж байдаг, динамик үйл явц юм.

Асууж тодруулах зүйл байна уу?



Баярлалаа!

MERIT

Thank you