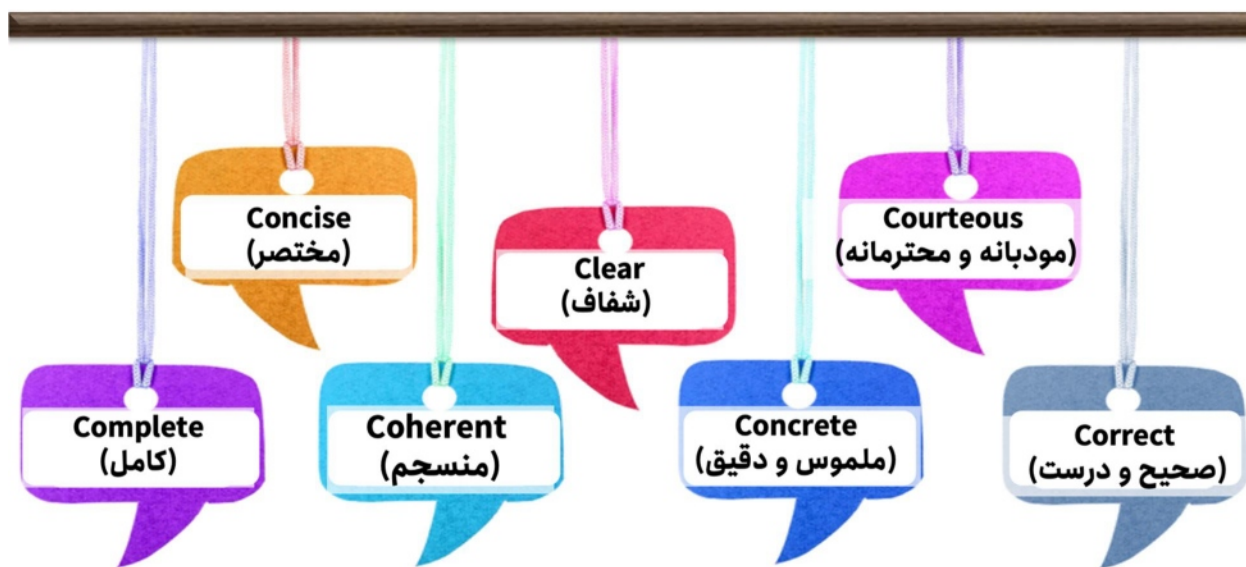


مدل "Seven C's" یا هفت C در ارتباط مؤثر

(Seven C's of Effective Communication)

مقدمه

در دنیای پیچیده و پرشتاب امروز، توانایی برقراری ارتباط مؤثر یکی از مهارت‌های کلیدی برای موفقیت در محیط‌های حرفه‌ای و بین‌فردی به‌شمار می‌آید. ارتباط مؤثر، انتقال پیام به‌گونه‌ای است که مخاطب پیام را دقیق، کامل و بدون ابهام دریافت کند. مدل "Seven C's" یا "هفت اصل ارتباط مؤثر" چارچوبی کاربردی و جامع برای بهبود کیفیت ارتباطات فراهم می‌کند که در تمامی زمینه‌ها از جمله کاروکسب، آموزش، روابط عمومی و مدیریت قابل استفاده است.



۱. Clear (شفاف)

تعریف:

پیام باید روشن و قابل‌درک باشد. هدف از ارتباط باید مشخص بوده و زبان به‌کاررفته فاقد پیچیدگی‌های غیرضروری باشد.

نکات کلیدی:

- از اصطلاحات تخصصی بدون توضیح اجتناب کنید.

- تنها بر یک ایده در هر پیام تمرکز کنید.
- از جملات کوتاه و مشخص استفاده کنید.

مثال:

نمونه اشتباه: "ما باید استراتژی‌های تعامل دینامیک را به کار بگیریم تا به KPI های منسجم برسیم".
نمونه صحیح: "بیایید روش‌های بهتری برای افزایش فروش در ماه آینده طراحی کنیم".

۲. Concise (مختصر)

تعریف:

پیام باید کوتاه و در عین حال کامل باشد؛ از زیاده‌گویی، تکرار یا اطلاعات غیرضروری پرهیز شود.

نکات کلیدی:

- از کلمات اضافی یا حشو اجتناب کنید.
- مستقیماً به اصل مطلب بپردازید.
- پیام را در کمترین حجم ممکن بیان کنید.

مثال:

نمونه اشتباه: "در صورتی که بتوانید لطف کنید و گزارشی در مورد عملکرد هفتگی تیم تهیه بفرمایید، ممنون می‌شوم".
نمونه صحیح: "لطفاً گزارش عملکرد هفتگی تیم را ارسال کنید".

۳. Concrete (ملموس و دقیق)

تعریف:

پیام باید مبتنی بر واقعیت، داده یا مثال‌های مشخص باشد تا ابهام نداشته باشد.

نکات کلیدی:

- از داده‌ها، آمار یا مثال‌های واقعی استفاده کنید.
- به جای کلی‌گویی، جزئیات معنادار بدهید.
- مخاطب باید بتواند تصویر واضحی از منظور شما داشته باشد.

مثال:

نمونه اشتباه: " باید کیفیت خدمات را بهتر کنیم."

نمونه صحیح: " می‌خواهیم نرخ رضایت مشتری را از ۷۵٪ به ۹۰٪ در سه ماه آینده افزایش دهیم."

۴. Correct (صحیح و درست)

تعریف:

اطلاعات ارائه‌شده باید از نظر دستور زبان، واژگان و محتوای تخصصی صحیح باشند.

نکات کلیدی:

- از صحت نگارشی، دستوری و فنی مطمئن شوید.
- از کلمات مناسب برای مخاطب و زمینه استفاده کنید.
- پیام را پیش از ارسال بازبینی کنید.

مثال:

نمونه اشتباه: " ما نیاز داریم تا اون داکيومنت رو ASAP بفرستی."

نمونه صحیح: " لطفاً سند را در اسرع وقت ارسال کنید."

۵. Coherent (منسجم)

تعریف:

پیام باید ساختاریافته و منطقی باشد؛ بخش‌های مختلف پیام باید به خوبی به یکدیگر مرتبط باشند.

نکات کلیدی:

- ایده‌ها را با نظم و ترتیب ارائه کنید.
- از جملات پیوسته و مرتبط استفاده کنید.
- از کلمات ربط برای انتقال روان استفاده کنید.

مثال:

نمونه اشتباه: " ما جلسه داریم. گزارش فروش هم باید آماده بشه. حتما این هفته تحلیل بازار رو هم بررسی کن."

نمونه صحیح: " برای جلسه این هفته، لطفاً گزارش فروش را آماده کنید و تحلیل بازار را هم مرور نمایید."

۶. Complete (کامل)

تعریف:

پیام باید حاوی تمام اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری یا اقدام باشد.

نکات کلیدی:

- به سؤالات احتمالی مخاطب پاسخ دهید.
- اطلاعات مورد نیاز (تاریخ، مکان، مهلت، شخص مسئول) را ذکر کنید.
- هیچ بخش مهمی را حذف نکنید.

مثال:

نمونه اشتباه: " جلسه فردا برگزار می‌شود."
نمونه صحیح: " جلسه فردا، پنج‌شنبه ساعت ۱۰ صبح در سالن کنفرانس طبقه دوم برگزار می‌شود."

۷. Courteous (مودبانه و محترمانه)

تعریف:

پیام باید با احترام، حسن نیت و بدون تحقیر یا قضاوت نوشته شود.

نکات کلیدی:

- از زبان مثبت و حرفه‌ای استفاده کنید.
- به اختلاف‌نظرها با احترام پاسخ دهید.
- لحن خود را متناسب با مخاطب تنظیم کنید.

مثال:

نمونه اشتباه: "اگه دقت می‌کردی این اشتباه پیش نمی‌اومد!"
نمونه صحیح: "اگر نیاز به بررسی مجدد هست، خوشحال می‌شوم با هم مرور کنیم."

نتیجه گیری

مدل Seven C's ابزاری قدرتمند برای بهبود ارتباطات است. با رعایت اصول **شفافیت، اختصار، دقت، صحت، انسجام، کامل بودن و احترام آمیز بودن**، می توان پیام هایی اثربخش تر، تأثیرگذارتر و حرفه ای تر ارائه کرد. این اصول، نه تنها در نگارش پیام های مکتوب، بلکه در جلسات، ارائه ها و مکالمات روزمره نیز کاربرد دارند.