



سوء تفاهم در محیط کار

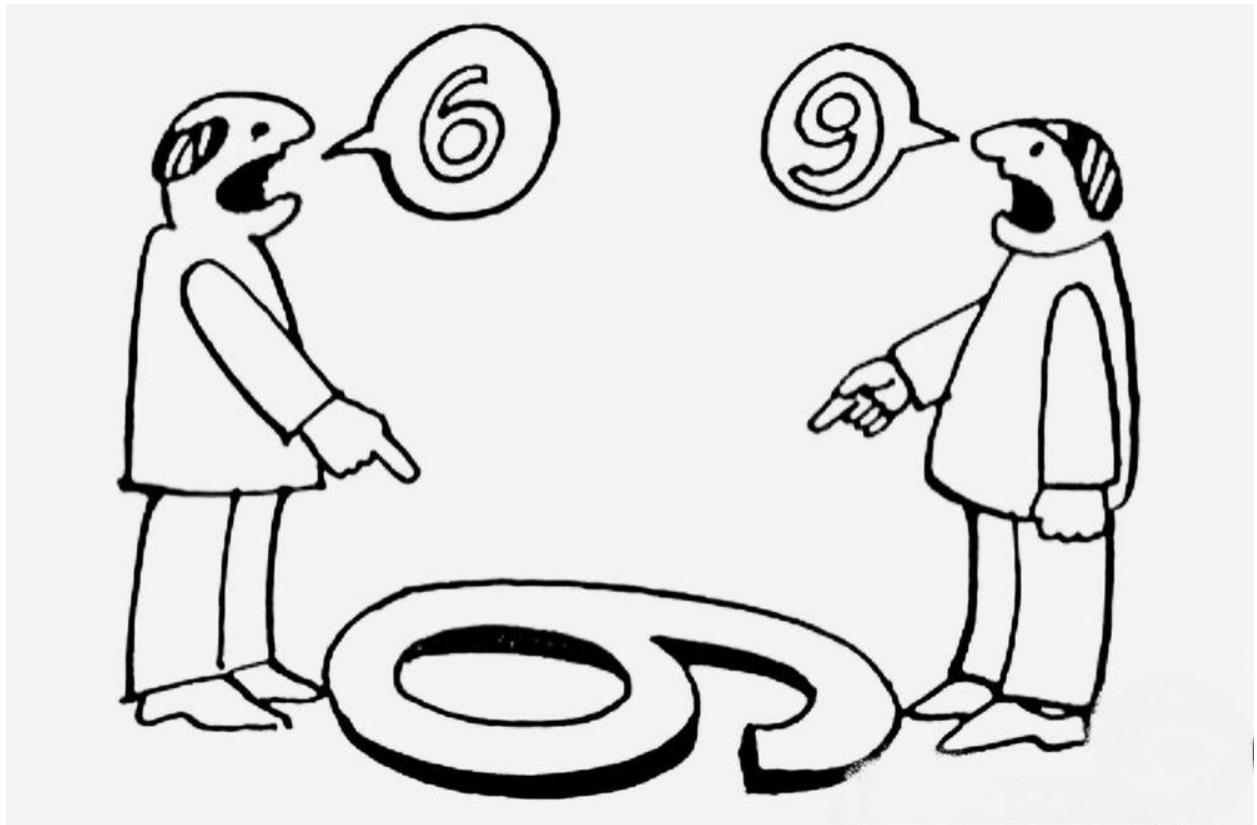
واحد روانشناسی بیمارستان آیت ا... موسوی

دانشگاه علوم پزشکی زنجان



سوء تفاهم در روابط بین فردی محیط کار زمانی رخ می دهد که پیام ها به درستی منتقل یا درک نشوند. این مسئله، که ریشه ای روان شناختی دارد، اغلب به دلیل تفاوت در نحوه ارتباط، برداشت های ذهنی، لحن گفتار، زبان بدن، پیش فرض های ذهنی یا تفاوت های فرهنگی میان افراد پدید می آید.

از نگاه روانشناسی، فرآیندهای شناختی افراد—یعنی نحوه پردازش و تفسیر اطلاعات—با یکدیگر متفاوت است. این تفاوت ها باعث می شود گاهی افراد یک پیام را به شکلی کاملاً متفاوت از منظور گوینده دریافت کنند. برای مثال، یک انتقاد ساده ممکن است برای فردی سازنده تلقی شود، اما دیگری آن را به عنوان حمله شخصی برداشت کند. چنین سوء برداشت هایی می توانند به پیامدهایی مانند کاهش اعتماد، تنش بین همکاران، افت بهره وری و حتی فرسودگی شغلی منجر شوند. در محیطی که ارتباطات شفاف و مبتنی بر احترام برقرار نباشد، همکاری مؤثر دشوار شده و فضای کاری آسیب می بیند.



چگونه می‌توان از سوء تفاهم جلوگیری کرد؟

شفاف‌سازی و وضوح در ارتباط: افراد باید تلاش کنند پیام‌های خود را به‌صورت واضح و بدون ابهام منتقل کنند و در صورت نیاز، منظور خود را دوباره توضیح دهند.

گوش‌دادن فعال: یعنی شنیدن با توجه، بدون قضاوت و با هدف درک طرف مقابل، نه صرفاً پاسخ‌دادن.

پرسشگری و بازخورد گرفتن: در صورت شک یا ابهام، سؤال پرسیدن و دریافت بازخورد به روشن شدن موقعیت کمک می‌کند.

همدلی و درک متقابل: توانایی دیدن دنیا از زاویه دید دیگران، به کاهش پیش‌داوری‌ها و تقویت ارتباط کمک می‌کند.

مدیریت استرس و هیجانات: وقتی افراد تحت فشار هستند، احتمال برداشت منفی بیشتر می‌شود. محیطی که از سلامت روان حمایت می‌کند، بستر مناسبی برای کاهش سوء تفاهم‌ها فراهم می‌سازد.

محیط کاری سالم، محیطی است که در آن ارتباطات باز، احترام متقابل، درک روانشناختی از رفتارهای انسانی و شفافیت گفتار برقرار باشد. در چنین فضایی، سوء تفاهم‌ها نه تنها کاهش می‌یابند، بلکه به فرصتی برای یادگیری، رشد و بهبود ارتباطات تبدیل می‌شوند.

خانم نگین رستم‌لو-واحد روانشناسی بیمارستان آیت الله موسوی