



الاتصالات الفعالة: EFFECTIVE COMMUNICATION

نحن نتواصل بصفة مستمرة ولكن هل هذه الاتصالات فعالة؟، فالاتصالات الفعالة من أهم العناصر لإنجاح الأعمال بالداخل أو في نظر الآخرين خارج المؤسسة.

ما هي الاتصالات:

هي الوسيط الذي نرسل عبره أفكارنا وحاجاتنا وأحاسيسنا ورسائلنا للآخرين. كانت الاتصالات حتى عهد قريب شفوية أو هاتفية أو بالحديث المباشر أو الراديو.. الخ، أما الآن فقد أصبحت الوسائط مختلفة مثل الأقمار حيث تتم الاتصالات المسموعة والمرئية، ولكننا نجد أحياناً صعوبة في فهم الآخرين أو العكس لاختلاف القيم والأفكار والتصرفات والاحتياجات والدوافع، لذا فإن المهارات المطلوبة للاتصال هي الاختصار، الصدق والفهم.

تتكون عملية الاتصال من المرسل – الرسالة – قنوات الاتصال – التغذية الراجعة – المتلقي.

فهم الرسالة يعتمد علي كيفية الإرسال والتلقي قد نقول جملة نعني بها شيء محدد، ولا يفهمها الآخرين بنفس المعنى. وفيما يلي نوضح ستة مراحل للاتصال المطلوب:

1. الرسالة نفسها: قد تكون تلقائية أو مدروسة.

2. لغة الرسالة:

✓ المكتوبة.

✓ المقروءة.

✓ الرقمية.

✓ الصور والرسومات والرموز.

✓ غير الحرفية مثل الإيماءات والتعبيرات والحركات.

3. اختيار وسيلة الاتصال: أفضل وأسرع وسيلة هي المقابلة الشخصية ولكن هناك عوامل تؤثر

علي اختيار الوسيلة وهي:

✓ الفعالية.

✓ تلقي المعلومة بتعاقب.

✓ الحاجة إلى الشيء المكتوب أو الحاجة للرد الفوري.

✓ مستوى تعقيد وتشعب الرسالة.

✓ الوقت أو التكلفة.

✓ الحاجة للسرعة.

4. فك شفرة الرسالة وفهمها.

قد يفشل المتلقي في تفسير الرسالة أو فهمها لأسباب منها:

- ✓ عدم معرفة لغة المرسل.
- ✓ تفسير الكلمات أو الجمل قد يختلف من شخص إلى آخر.
- ✓ المرسل قد يكون متخصص والآخر شخص محدود الفهم.
- ✓ أحياناً يكون التعليم والثقافة والمظهر الخارجي أو طريقة التعامل سبباً لإعاقة التفاهم بين المرسل والمتلقي.

5. تفسير الرسالة:

يحتاج المتلقي على تفسير الرسالة فقد يفهمها بغير ما قصده المرسل.

6. لذا فإن التغذية الراجعة مهمة للأسباب الآتية:

- ✓ يعني الرسالة تم استلامها.
- ✓ وتم فهمها.
- ✓ تم تفسيرها على الوجه الصحيح.
- ✓ المتلقي على استعداد لتلقي رسالة أخرى.

متى يحدث سوء الفهم؟

يحدث ذلك في الحالات الآتية:

1. الحكم السريع.
2. لا يفهم كل من الطرفين الطرف الآخر.
3. تظن أنك تعرف كل شيء عن الشيء المعني وأن ما تقوله هو شيء مهم.
4. تعاني من اضطرابات عاطفية.

يتفاعل كل فرد بطريقة مختلفة عن الآخرين في المواقف المختلفة، وقد لوحظ أن الكلمات تشكل 7% فقط من الرسالة بينما تشكل نبرة الصوت حوالي 38% وتشكل التعبيرات والإيماءات 55% من الرسالة.

الاتصالات غير المنطوقة:

1. المظهر.
2. نبرة الصوت عند الحديث.
3. كيفية استخدام لغة الجسد.
4. كيف تتعامل مع المساحة التي تقع بين المرسل والمتلقي وتنقسم المساحة إلى أربعة أنواع هي (الحميمة، الشخصية، الاجتماعية والعامة).

كيف تطور قدرتك على استخدام لغة الجسم؟

هناك عدد من الخطوات للوصول إلى هذا التطوير وهي:

- القناعة بأنه يمكننا أن نرسل رسالة دون حديث.
- القناعة بأن لغة الجسم لها عدة معانٍ مثلما هو الحال مع الحديث.
- ملاحظة الرسائل بخلاف الحديث والتي تصدر عن الأفراد.
- ترصد الإيماءات غير الحرفية الصادرة عن الآخرين.
- الانتباه إلى اللغة الجسمية التي تستخدمها أنت نفسك.
- راقب المتحدث الناجح وادرس حركات جسمه.

كيف تنمي مهارات الاتصال الخاصة بك؟

بالنسبة للمرسل:

1. عند إعداد رسالة حدد بالضبط ما هو رد الفعل الذي تريده من المتلقي.
2. اختر اللغة المناسبة لحاجتك والموقف المحيط بذلك.
3. عند كتابة الرسالة خذ الوقت الكافي لإصدار أفكار منطقية.
4. اختر أفضل وسيلة تناسب الموقف (الهاتف أم الخطاب أم المحاضرة أم الراديو.. الخ)
5. تأكد من اختيار اللغة التي يمكن أن يفهمها المتلقي.
6. أحرص على أن تكون الرسالة واضحة لتحاشي سوء التفسير.
7. تأكد من تلقي التغذية الراجعة أو رد الفعل علي رسالتك.

بالنسبة للمتلقي:

1. ركز في الرسالة ومعناها.
2. تأكد من أن الوسيلة المستخدمة في الاتصال تناسب حاجتك.
3. تأكد من أنك تفهم الرسالة كاملة.
4. كن حذراً وفسر الرسالة التفسير الصحيح.

معوقات الاتصال:

1. العناد وعدم الرغبة لمناقشة أي مشكلة أو اختلاف في وجهات النظر.
2. الحسد.
3. عدم الاهتمام بالموضوع.
4. الاتصال من طرف واحد دون الاهتمام لرأي الطرف الآخر.
5. الغضب والمشاعر والصوت العالي أو التصرفات غير الطبيعية.
6. الشعور الزائد بمكانتك.

ما هو تصرف الواثق من نفسه:

الواثق من نفسه يخبر الآخرين بما يريد أو يحتاج أو يفضل بوضوح وثقة بالنفس، وهي طريقة إيجابية، مباشرة وصادقة ومحترمة. مثل:

(أ) " أين تريد أن تذهب للغداء؟"

" يقولون أن المطعم الصيني هو الأفضل " (غير واثق من نفسه).
 (ب) " أين تريد أن تذهب للغداء؟"
 " حقيقة أفضل الذهاب إلى ذاك المطعم الجديد " (واثق من نفسه).

الطريقة التسلطية في الاتصال:

وعادة تكون عندما يعبر الشخص عن إحساسه أو رأيه بطريقة يقصد بها معاقبة الآخرين أو تخويفهم أو إحباطهم، وبذلك يشق طريقه دون الاهتمام لأي شيء، أو أي شخص، هذا النوع من الناس يقف دائماً قريب جداً من الطرف الآخر أو لا يقف عندما يجلس الآخرون أو يؤشر بإبهامه عند الحديث ويستخدم الأصوات العالية أو النبرة المستفيدة.
 مثال: " يجب أن تنجز المهمة الآن وبدون نقاش".

التصرف الذي يوحي بعدم الثقة بالنفس:

يعتقد البعض أنهم غير واثقين من أنفسهم، ويشعرون بأنهم غير مهمين، وغير جديرين بالاهتمام، هذا الشخص يتحدث وهو مطأطئ الرأس يتكئ على رجليه اليمنى تارة وعلى اليسرى تارة أخرى، ولا ينظر إلى الآخرين، بل إلى الأرض ويبدو محرجاً. مثال: يقول هذا الشخص " أنا آسف لأنني أزعجتك، ولكن هل تسمح لي بكلمة معك؟" وهذا يعني أنه:

1. يخاف أن يرد طلبه.
2. يخشى أن يهرج أحد.
3. تربيتهم تتطلب أن يكونوا مهذبين.

إيجابيات الثقة بالنفس:

يقول هذا الشخص " كلما تصرفت بإيجابية شعرت بأنني قادر وكلما زادت ثقتي بنفسي كلما قل عندي الإحساس الاستغزازي".

خلاصة لصفات الواثق من نفسه والاستغزازي وغير المعتد بنفسه .

واثق من نفسه	استغزازي	غير واثق من نفسه
- تطلب ما تريد.	- تحاول اخذ ما تريد.	- تتمنى أن تحصل على ما تريد.
- واضح ومباشر.	- بأي طريقة ممكنه.	- تحجز على أحاسيسك.
- بالطريقة الصحيحة والمناسبة.	- تتسبب دائماً في الشعور غير الطيب.	- تعتمد على الآخرين.
- لديك حقوقك.	- تستخدم	

- تطلب بثقة بدون لهفة.	- الترهيب وتحقير الآخرين	- تطلب ما تريد.
- ليس لديك الحق في.	- والسخرية بهم	- تعبر عن رغبتك.
- تتوقع إن يفعل لك الآخرون.	- ومحاربتهم.	- أنت تحتاج إلي.
- يستطيع تخمين ما يريد أن يطلب.	- لا تفعل.	- تحاول جذب الانتباه.
	- يتبع ما يلبي له حاجاته.	
	- تصيد المواقف.	
	- لا تقبل إلا بالفوز ثم الفوز.	

ما هو الاستماع ؟

هو سلوك معقد يتطلب المهارة ويحتوي على:

1. الأعداد: الأعداد الذهني والفيزيولوجي للفرد.
2. الاستيعاب: استيعاب الرسالة بكل حواسه (الأذن والعين والداغ).
3. Processing تفسير المعلومة المتقاة.
4. التغذية الراجعة : هي ردود أفعال المتلقي الشفهية . وغير الشفهية للإيحاء بأنه يستمع.

ما هي معوقات الاستماع ؟

1. عدم القدرة على التركيز في اللحظة المعينة، كأن يكون ذهنك مشغول بشيء آخر في تلك اللحظة.
2. فكرة مسبقة عن الموضوع المعين, كأن يكون للمتلقي أفكار مسبقة عن الموضوع ولا يقبل أي آراء آخر.
3. الثرثرة: كأن يظل المرسل يتحدث دون توقف ولا يبالي بردود الأفعال ولا بتوقعها.
4. عدم الاهتمام بالحديث الدائر.

كيف تصبح مستمعاً جيداً وكيف تكتسب مهارات الاستماع؟

1. ابحث عن مجال اهتمامك.
2. احكم على المحتويات وليس طريقة الإرسال.
3. كن صبوراً.
4. استمع للأفكار والآراء.
5. كن مرناً.
6. قاوم المعوقات والتشويش.
7. درب عقلك أثناء عملية الاستماع.

على ماذا يعتمد الاستماع الفعال؟

1. السلوك الإيجابي، بأن تسعى إلى فهم المتحدث ولا تفرض رأيك عليه.
2. التداخل interaction بأن تستخدم الوسائل غير الحرفية مثل لغة الجسد لخلق حوار مع المتحدث.
3. التركيز، ويساعد في ذلك تدوين كل ما يقال في مفكرة.
4. أسلوب التساؤل، وذلك بطرح الأسئلة على المتحدث (مثل ماذا ؟ وكيف ؟ ومن ؟ ومتي ؟ ولماذا؟).

أهمية مهارات الاتصال:

مهارات الاتصال تهم الجميع، وخاصة رجال الأعمال، سواءً كانت أعمالهم كبيرة أو متوسطة أو صغيرة، حيث يتطلب العمل الاتصال بالمؤسسات المالية مثل البنوك، ومع العاملين في المؤسسات المختلفة عند الحاجة إلى الأرض والمباني والرخص 00 الخ، ثم الاتصالات اللاحقة بعد بدء العمل مثل التعامل مع العمال. ومع من يوفر الموارد والخدمات ومع الزبائن 00 الخ، وكذلك مع المؤسسات والأعمال الأخرى التي تعمل في نفس المجال، على أن تكون مهارة الاتصال بالإقناع والتأثير عند التعامل مع العمال أو العاملين، ويجب أن نستخدم الاتصالات بطريقة فعالة تضمن لنا الزيادة والجودة في الإنتاج والإنجاز و إلا سوف نواجه إضراباً وامتناعاً عن العمل، التأكد من الاتصالات من الاتجاهين، من الإدارة للعاملين وبالعكس بغرض مناقشة كل المواضيع التي لها صلة بالعلاقة الإدارية بين الطرفين أو ما يخص شئون العاملين، كذلك من الواجب خلق قنوات اتصال لتوضيح أو معرفة ما يدور في المؤسسة أو العمل بغرض حل المشكلات واتخاذ القرار المناسب لزيادة وجودة الإنتاج.

عند طلب التمويل تذهب ومعك مقترح متكامل للمشروع وكلك أمل في موافقة الجهة الممولة، وبالطبع تركز على جدوى المشروع و إمكانية تنفيذه، وتكمن أهمية مهارة الاتصال هنا في إقناع الممول عن رغبتك الجادة وإصرارك بالإضافة إلى قدراتك ومهاراتك الإدارية 000 الخ. أما في حالة التعامل مع الزبائن، إذ لا بد من بيع المخرجات من أي نوع كانت، يجب إيجاد السوق المناسب وإيجاد الزبون، ولا يتم ذلك إلا من خلال الاتصالات الفعالة لإقناع الزبائن بمزايا المنتج.