

## أهمية الاتصال الفعال بالآخرين



هل يعودُ الارتقاءُ بمهاراتي عليّ بالفائدة؟ كيف يُمكنني الارتقاء بمهاراتي؟

ربما كانت المقدرة على تحقيق الاتصال بفاعلية من أكثر المهارات أهمية لأي فرد منا في عمله وفي الحياة بصفة عامة. فلا يمكن تحقيق شيء بدون اتصال جيد بالآخرين. فالاتصال هو الذي يجمع أطراف المجتمع بعضه إلى بعض، وبدونه نكون أفراداً نعتمد فقط على تجاربنا الذاتية لتعيننا على شؤون الحياة. فالمقدرة على تحقيق الاتصال - وتمرير الأفكار، والتجارب والمشاعر - هي التي أدت إلى تطور الجنس البشري. فللتصور الأثر الذي ينعكس على أسرتك وجميع المشكلات التي يمكن أن تحدث إذا أصبحت فجأة غير قادرين على الاتصال بالآخرين، فالاتصالات الهاتفية سوف تتوقف، بمقدورك تنفيذ الأعمال الرئيسية، وقد يضيع المال بسبب قيامك أنت وشريكك في العمل بتنفيذ الأعمال الأسبوعية مرتين لافتقاد الاتصال بينكما. فمؤسسة العمل هي مجموعة من الأفراد. وهؤلاء إن لم يتصل الأفراد بعضهم ببعض بفاعلية، تحدث المشكلة، والمشكلة التي تحدث بينهم هي ذات المشكلة التي تحدث عندما لا يستطيع أفراد العائلة الواحدة الاتصال ببعضهم البعض، والاتصال السيئ يؤدي إلى أداء سيئ، ومع ذلك فهو أمر شائع في مجالات العمل. غير أنَّهُ من حسن الطالع أنَّهُ يمكن تطوير مهارات الاتصال. وكلما زادت فاعلية الاتصال؛ كلما تحسن الأداء بأكملها؛ وكلما ارتفع مستوى الإنجاز. وينطبق

نفس الشيء على الأفراد. فكلما كنت فاعلاً في الاتصال؛ كلما كنت قريباً من تحقيق ما تريد.

إنّ الاتصال يربط بين مختلف المراحل عندما تقوم بتنفيذ أي عمل. بدءاً من لعب مباراة لكرة القدم حتى إدارة أحد الاجتماعات. وحتى تحقق أهدافك هناك حاجة لوجود تدفق للمعلومات في كلا الاتجاهين منك وإليك. إنّ الاتصال الفعال يسمح لك باستخدام جميع مهاراتك الأخرى حتى آخر مدى. إنّ المقدرة على حفز الهمم والتكليف بالأعمال والتنظيم وحل المشكلات والحصول على المعلومات، تعتمد كلها على مقدرتك على الاتصال بالآخرين. وما لم تستطع تحقيق الاتصال الجيد، فإنك سوف تجد صعوبة كبيرة في أن تكون فاعلاً في عملك، أو حتى في حياتك الشخصية. إن أكثر من 80% من أنشطة حياتنا - ونحن مستيقظون - تستنزف إما في إرسال رسالة أو في استقبالها. ولكي نعينك على فهم مقدار ما للاتصال من أهمية حقيقية خلال العمل، اكتب قائمة بالأشياء التي تفعلها؛ أثناء عملك، والتي تستلزم إجراء بعض الاتصالات. مثلاً: أن تستقبل أو تمرر رسالة هاتفية، أو تكتب خطاباً أو تشارك في أحد الاجتماعات. تستطيع أن تتوقف عندما تصل إلى خمسة وعشرين عملاً منها؛ هل يمكنك الآن أن تتذكر أي شيء تفعله في عملك لا يتضمن إجراء بعض الاتصالات؟ الاتصالات عملية مزدوجة الاتجاه. فكما أنّ من المهم أن تبلغ رسالتك، فمن المهم أن تبلغ رسالتك، فمن المهم كذلك الإنصات إلى محدثك وفهم ما لدى الآخرين من قول، وهي إحدى التقنيات التي يطلق عليها "الإصغاء النشط". الذي يضمن لك إعطاء الآخرين ما يريدون وأن تحصل أنت على ما تحتاج. وعندما تسمح للآخرين بالاتصال بك بفاعلية؛ فإن ذلك يساوي تماماً في أهميته أن تضمن الاتصال بهم بفاعلية. مثلاً: إذا كان رئيسك في العمل لا يحمل نفسه مشقة الإصغاء إليك، فمن الأرجح أن تفقد حماسك. وتبدأ الأمور بالتالي تسير في الاتجاه الخاطئ. إذا لم يصغ رئيسك إليك، فإن مشكلاتك (ربما نقص الموارد، أو تأخر استلام البضائع من المورد، أو مشكلات مع إدارات أخرى، أو ببساطة إصابتك ببعض الإجهاد) تظل مجهولة. ونتيجة لذلك لا يتم التعامل معها. وعندما لا يكن هناك استفسار عن سير العمل والإصغاء باهتمام إلى الرد؛ فإنّ العمل لن يتم بالصورة المطلوبة. من المهم إدراك حقيقة المؤثرات ذات الثقل التي يمكن لنقص الاتصال أن يخلفها على أدائك؛ وبالتالي على المؤسسة كلها. هل الارتقاء بمهاراتي يعود عليّ - بالفائدة؟ يمكن للاتصال الفعال أن يحقق مستوى الجودة الذي يجب أن يكون عليه مستوى عمل الأفراد. تخيل إحدى المؤسسات التي يكون كل فرد بها على اطلاع تام بما يجري، ويعرف بالتحديد ما عليه أن يفعله في الوقت الذي تتوفّر لديه المعلومات اللازمة. تخيل مكان عمل تلقى فيه أفكارك ومقترحاتك كل الترحيب، والآخرين يقدمون لك مساعداتهم ومعارفهم. ولا يوجد به أبداً أي خلط في فهم الأمور، أو شائعات أو قلق من قول رأيك بصراحة لمعالجة الأمور. إنّ مشاركة الآخرين في المعلومات أمر ضروري لتحقيق النجاح. فبدلاً من أن يلزم الآخرون الصمت يحسن بهم أن يسعوا إلى مشاركة الباقيين

معلوما تهم. ولا شك أن من حصل على الخبرة سوف يساعد الآخرين الذين لم يحصلوا عليها. ومن خلال ذلك يتم حل المشكلات باستخدام المعلومات التي لدى كل فرد بينهم، وذلك يساعد على التعجيل بتطوير مهارات الأفراد ذوي الخبرات الأقل، ويسمح بالمزيد من المشاركة وتحقيق حل للمشكلات بسرعة. عليك الآن أن تفكّر فيما تقدمه مؤسسة كهذه من طاقة وحرية وحماس للعاملين بها، ثمّ عليك أن تفكر مرة أخرى. هل ينطبق ذلك على المؤسسة التي تعمل بها؟ إن كل فرد يشعر بالحماس في عمله؛ فهو دون شك يعمل في مكان جيّد. هذا هو ما يمكن أن يحققه الاتصال الفعال. لقد استطاعت بعض الشركات تحقيق ذلك في الواقع الملموس، واستثمرت جانباً عظيماً من الوقت والجهد والمال في تطوير الاتصال. إنّ الإتصال السيئ، في أي صورة من صوره، يحمل بين جوانبه مخاطر إضاعة الوقت والموارد مع احتمال تنفيذ الأوامر بصورة خاطئة؛ وهو ما يسبب الخلافات بين الآخرين. كلاهما يضعف قدرة الفريق على إتمام المهام، وقد يسبب استمرار الضرر في حالة انقطاع العلاقات. وتبين الحقائق أنّ الإتصال السيئ هو على الأرجح السبب وراء أكثر المشكلات التي يقابلها الآخرون في العمل. تذكر واحداً ممن يجيدون الاتصال فكّر في أمثلة للاتصال الضعيف قابلتها في حياتك - اذكر خمس وقائع للاتصال السيئ سبق أنك مررت بتجربتها. حاول أن تحدد ما الذي جرى بطريقة خاطئة؟ وما حدث نتيجة لذلك؟ تذكر أيضاً بعض الأفراد الذين عرفتهم وكانوا يجيدون الاتصال. ربما يكون هذا الشخص أحد مدرسيك. اضرب أمثلة لصور من اتصالاتهم، والفوائد التي عادت منها، وكيف أنها ساعدتك على تحسين أداء العمل؟ عندما تكتب تجارب لكل من الاتصال الجيّد والسيئ على حد سواء وما الذي جعله جيّداً وما الذي جعله سيئاً والفوائد أو العواقب التي نتجت عنها؛ فإن كل ذلك سوف يساعدك في إلقاء الضوء على مقدار جودة اتصالك بالآخرين. تذكر التجارب التي دونتها واسأل نفسك "هل أقوم بفعل الشيء بهذه الطريقة؟". ثمّ الإتصال السيئ؛ لا يعرف الآخرون بوضوح ما يجب عليهم فعله، وهذا إلى ضياع الوقت والموارد. عندما يفهم الآخرون ما يقال على الوجه الخطأ؛ فإنّ هذا يؤدي إلى خلق علاقات سيئة في مجال العمل عندما لا يتم تواصل أفكار الناس ومعارفهم فيما بينهم؛ فإنّ هذا يؤدي إلى بطئ تطور المهارات وخلق المشكلات التي تستغرق كلها وقتاً طويلاً. أحياناً لا يكون الآخرون على علم بما يقومون بعمله. إنّ انخفاض معنويات طاقم العمل؛ يؤدي إلى ارتفاع معدل التغيير بين الأفراد العاملين. إنّ المؤسسة لا تستجيب ولا تبدي المرونة؛ وهذا يؤدي إلى ظهور هذه المؤسسة بصورة سيئة أمام العملاء؛ وبالتالي يتسبب في خسارة كثير من العمليات والتعاقدات. فوائد الاتصال الجيّد:

- الآخرون يعرفون بوضوح ما يجب عليهم فعله. • الآخرون يعرفون على الوجه الصحيح سبب ما يؤدون؛ وأن ذلك يتطابق مع أهداف المؤسسة. • الموارد تنفق في مكانها المناسب وفي الوقت المناسب. • أن تكون لديك جميع المعلومات التي تتعلق

بالمهمة. • هناك ترحيب بأي فكرة ترتقي بالأداء، ويتم استخدامها. • الآخرون يتعلمون المهارات ويطورونها بسرعة أكبر. • يتم حل جميع المشكلات باستخدام كل المعارف المتوفرة داخل المؤسسة. • المؤسسة لديها المرونة؛ كما أنها سريعة الأخذ بالأراء المفيدة. كيف يُمكنني الارتقاء بمهاراتي؟ حتى لو كنت ممن يستطيعون تحقيق الاتصال جيداً، فإنك تستطيع دائماً عمل ما هو أفضل. ربما تعتقد أنك تستطيع تحقيق الاتصال جيداً، ولكن الأرجح أنك نادراً - لم يكن أبداً - ما تقوم بتقييم مدى صحة أدائك. وهنا فرصتك لترى مدى جودة أدائك؛ وبالتالي يمكنك تحسين طريقتك للاتصال بالآخرين أسهل كثيراً مما تظن. ومما لا شك فيه أن لديك العديد من التجارب على صور الاتصال بالآخرين، انخرطت في الاتصالات الاجتماعية منذ الطفولة؛ مما يكون قد ساعدك على تفهم بعض الأساسيات. ولكنك لتحقيق الاتصال الفعال في مجال الأعمال، تحتاج إلى مهارة الفهم الدقيق حتى يمكن لرسالتك أن تبلغ هدفها بأفضل طريقة، وبحيث يمكنك إنجاز ما تسعى إليه. ► عليك بتطوير تجاربك وتحديثها + قم بتقييم مهاراتك بانتظام + رأس مالك هو نقاط قوتك + اعمل على تطوير نقاط ضعفك = الاتصال بفاعلية أكبر المصدر: كتاب الإتصال الفعال (برنامج للتطوير الذاتي) / سلسلة الإدارة العملية