

المحاضرة 8: مقترحات التغلب على معوقات الاتصال

توجد عدة مقترحات للتغلب على معوقات أو مشكلات الاتصال، نذكر منها:

1- الوصايا العشر للاتصال الجيد

أولاً- وضح أفكارك قبل الاتصال: يجب التفكير بمحتوى الرسالة ومعرفة من الذي سيقوم باستلامها أو سيتأثر بها.

ثانياً- افحص الغرض الحقيقي للاتصال: يجب أن تقرر ما الذي تريده من عملية الاتصال أي تحديد الهدف أو الاهداف المطلوب تحقيقها بوضوح.

ثالثاً- عليك أن تأخذ بعين الاعتبار البيئة بشكل كامل المادية والانسانية: أي يجب فحص المحيط المادي والمناخ الاجتماعي والممارسات السابقة للاتصال حتى يتم تكييف الرسالة مع البيئة.

رابعاً- احصل على نصيحة الآخرين في تخطيط الاتصال عندما يكون لذلك قيمة، والتشاور مع الآخرين يمكن أن يكون أسلوباً مفيداً في الحصول على وجهات نظر إضافية، تتعلق بكيفية معالجة الاتصال.

خامساً- عليك أن تراعي أسلوب الرسالة كما تراعي محتواها: لا يتأثر المستمع بالمرسل، بماذا قيل فقط وإنما بكيفية إبلاغها وقولها، ونبرة الصوت وتعابير الوجه واختيار الكلمات واللغة التي تؤثر كلها في رد فعل المستمع.

سادساً- انقل معلومات مفيدة عندما يكون ذلك ممكناً، يتذكر الناس عادة الأشياء المفيدة لهم، فإذا أراد الرئيس من المرؤوسين أن يتذكروا رسالة فيجب عليه صياغتها بحيث تؤخذ بالاعتبار اهتمامات واحتياجات المرؤوسين وكذلك المنظمة.

سابعاً- تابع الاتصال: يجب أن يطلب المدير من المرؤوسين التغذية الراجعة، كي يتأكد ما إذا فهم المرؤوسين الرسالة وهل هم مستعدون للاستجابة لها.

ثامناً- تذكر عندما تقوم بالاتصال أن يتوافق ويقابل الظروف الحالية، بمعنى تصميم الاتصالات لغرض تحسين الأداء أو الروح المعنوية، وتكون ذات قيمة.

تاسعاً- اربط الأقوال بالأفعال: عندما يناقض المديرون أنفسهم بأن يقولوا شيئاً ويفعلوا شيئاً آخر.

عاشرا- كن مصغيا جيدا: فالمدير يستطيع أن يحصل على فهم أفضل بكثير، وذلك بتركيزه على المعاني الصريحة والضمنية للمتكلم.

2- الأشياء التي يجب مراعاتها عند الاتصال بالآخرين

- تعلم كيف تستخدم شخصيتك.
- تعلم كيف تعبر عن نفسك.
- تعلم كيف تفكر في مشاكلك من جميع نواحيها.
- تعلم كيف تفكر في طريقة تفكير موظف ما بالنسبة لقرار معين، لأنك ستضطر الى تفسير هذا الشيء عاجلا أو آجلا.
- تعلم أن تلتزم بقراراتك بعد اتخاذها على أساس الحكم السليم والسير على سياسة الشركة بشكل منطقي.
- تعلم كيف تجعل صوتك متسما بالثقة في النفس والهدوء واللين.
- أفسح المجال للأشخاص للتعبير عن أنفسهم أو التراجع أو الاختلاف معك في الرأي بشكل صادق ومنطقي.
- تعلم كيف تقدم أفكارك بالرغم من أن الآخرين قد لا يوافقون على هذه الأفكار أو يقتنعون بما تقوله.
- تعلم كيف تتقبل الاختلاف في الرأي دون أن تغضب أو تستاء أو تصبح سلبيا تجاه الشخص الآخر.
- تعلم كيف تتقبل أنه ليس كل شخص سيوافق على قراراتك.

3- الأشياء التي يجب الامتناع عنها عند الاتصال بالآخرين

- لا تتصرف كرئيس متسلط.
- لا تستخدم السخرية.
- لا تهدد.
- لا تتصرف بغضب.

- لا تتفوه بكلمات غير مناسبة.
- لا تأخذ الأشياء من زاوية شخصية أو تحول الأشياء الى مسائل شخصية.
- لا تفقد هدوءك أو تتصرف كالخائف المذعور.
- لا تفقد صبرك.