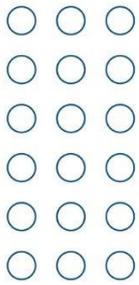




سلسلة مناخمت الصحة 07

إدارة الاتصال في المؤسسات الصحية



أد بوقفة رؤوف



إدارة الاتصال في المؤسسات الصحية

أد بوقفة رؤوف

Bougoufa.raouf@gmail.com

213771927111

يسمح بإعادة نشر ومشاركة هذا المصنف وباقي مصنفات الكاتب بوقفة رؤوف بكافة وسائل النشر سواء الكترونيا او ورقيا او صوتيا دون الحاجة للحصول على اذن مسبق من المؤلف.

جميع أعمال الكاتب متوفرة على النت مجانا.

- إدارة الاتصال لا تقتصر على مكتب التنظيم والاتصال في المؤسسة الصحية فقط.
- إدارة الاتصال لا تقتصر على المتحدث باسم المركز الاستشفائي الجامعي.
- إدارة الاتصال لا تقتصر على خلية الاعلام الالي المسؤولة على التغطية الإعلامية لنشاطات المؤسسة الصحية.
- إدارة الاتصال لا تقتصر على مسؤول صفحة المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- إدارة الاتصال تهتم كل موظف بالمؤسسة الصحية يعمل مع زميله تحت مسؤولية مسؤول الفريق.
- إدارة الاتصال تهتم كل طبيب مسؤول مصلحة.
- إدارة الاتصال تهتم كل منسق نشاطات شبه طبية.
- إدارة الاتصال تهتم كل موظف في المؤسسة يتصل بزميله او بالمريض او بمسؤوله
- لذلك هذا الكتيب يهـم جميع عمال الصحة الذين يريدون ان تنجح اتصالاتهم ولنتأكد بانه لا يوجد عمل او خدمة ناجحة مع اتصال فاشل او سيء.

تعريف إدارة الاتصال:

إدارة الاتصالات هي التخطيط المنهجي وتنفيذ قنوات الاتصال داخل المؤسسة الصحية يضمن تدفق الاتصالات هذا داخل المؤسسة أو بين المؤسسات الصحية أو مع الوسط الخارجي للمؤسسة الصحية أن يقوم كل مرسل بتسليم الرسائل بنجاح تتضمن إدارة الاتصالات تخطيط عمليات الاتصال وتنفيذها ومراقبتها وتحسينها داخل فريق العمل أو المكتب أو المصلحة أو المديرية أو المؤسسة الصحية

هناك نوعان من الاتصالات، داخلي وخارجي، تشير الإدارة الداخلية للاتصال إلى نقل الرسائل داخل المؤسسة، مثل تبادل المعلومات بين القادة والمشاركين وأعضاء الفريق، يركز الاتصال الخارجي على التعاون بين مؤسستين أو أكثر من المؤسسات يمكنه إنشاء علاقة بين المؤسسة وجمهورها المستهدفة، مثل المرضى ومرافقيهم ووسائل الإعلام، لنقل المعلومات ذات الصلة إلى أصحاب المصلحة هؤلاء.

يمكن أن يكون التواصل أيضًا شخصيًا وتنظيميًا يحدث الاتصال بين الأشخاص عندما يشارك أعضاء مؤسسة في مناقشة عمل (تحويل مريض مثلًا)

يحدث الاتصال التنظيمي عندما تتواصل مؤسستان أو أكثر مع بعضهما البعض يحدث على أعلى مستوى للمؤسسة ويتطلب تدفق المعلومات من مؤسسة إلى أخرى (عملية التوأمة مثلًا)

أهمية اتصالات الموظف

هناك الكثير من المزايا التي يمكن أن يجلبها اتصال الموظف إلى المؤسسة. فيما يلي بعض الأسباب التي تسلط الضوء على أهمية تواصل الموظف:

يحسن المشاركة يؤدي التواصل الفعال إلى مشاركة أفضل للموظفين. عندما يتمكن الأشخاص من الوصول إلى المعلومات المطلوبة لأداء جيد والقدرة على تقديم الملاحظات، يمكنهم المشاركة بشكل أكبر في مهامهم. قد يشعرون أيضًا بأنهم أكثر ارتباطًا بالمؤسسة وبعضهم البعض.

يحسن قدرات حل المشكلات تزداد احتمالية وضوح الفهم ومسارات النجاح عندما يكون هناك تواصل جيد. يمكن أن يقلل أيضًا من التوتر والصراع غير الضروري. من خلال التواصل المفتوح والصادق مع الموظفين، قد يكون الموظفون أكثر استعدادًا لمعالجة المشكلات عند وصولهم والحفاظ على علاقات عمل إيجابية.

يشجع التنوع والشمول يمكن للتنوع والشمول جمع الزملاء من مختلف الأصول والأيديولوجيات ووجهات النظر معًا وتوحيدهم في هدف مشترك. غالبًا ما يكون التواصل الجيد طريقة جيدة لتنفيذ التنوع والشمول. يمكن أن يكون هذا في شكل تدريب أو اجتماعات

أو من خلال توفير منصة مفتوحة للنقاش. قد تزدهر المؤسسات عندما يشعر الجميع أن صوتهم وأفكارهم لها قيمة.

يزيد من رضا الموظفين تواصل الموظفين هو أكثر بكثير من مجرد قناة لتوصيل أخبار المؤسسة. يعمل الاتصال الفعال على تحسين تجربة العمل من خلال غرس الشعور بالهدف في المهام اليومية. قد يشعر الموظفون بأنهم أكثر ارتباطًا وإدماجًا وتمكينهم من الأداء على أعلى مستوى عندما يكون لديهم إمكانية الوصول إلى جميع الموارد والأدوات والمعرفة لتحقيق النجاح.

يعزز الابتكار يمكن للتواصل الفعال مع الموظف تسهيل العمل الجماعي والابتكار من خلال السماح للجميع بالتعبير عن أفكارهم وآرائهم. هذا يمكن أن يجعل الناس يشعرون بالتقدير ويمكنهم من العمل كوحدة متماسكة. قد تخلق الفرق التي تعمل معًا بشكل وثيق وتتواصل بشكل جيد بيئة أكثر ملاءمة للأفكار الجديدة.

يحسن التنسيق بين الإدارات قد تعتمد المديرات الفرعية والمصالح المختلفة داخل المؤسسة على بعضها البعض لتحقيق النجاح، حتى لو كانت تخدم وظائف مميزة ومتباينة على ما يبدو. غالبًا ما تستخدم الإدارات الناجحة مهارات الاتصال الخاصة بها للتفاعل مع بعضها البعض لضمان التواصل ودعم أهداف العمل. يمكن للمؤسسات أن تزدهر عندما تعمل جميع الإدارات في وئام معًا. قد يعاني القسم، وبالتالي المؤسسة بأكملها، إذا تم عزله عن التواصل وخارج الخطى مع الآخرين.

كيف تطبق إدارة الاتصالات؟

يمكن للمؤسسة الصحية تنفيذ استراتيجيات اتصال فعالة لضمان نمو ثابت، يمكن أن تجعل إدارة استراتيجيات الاتصال الخاصة بك من السهل مشاركة المعلومات داخل المؤسسة، وتسهيل التواصل بين الأقسام وجعل الأعمال أكثر انسيابية ونجاحًا. فيما يلي بعض الطرق لتنفيذ طرق الاتصال بشكل فعال في المؤسسة:

استخدم أدوات الاتصال الحديثة يمكن للمديرين استخدام العديد من الأدوات المطورة المتوفرة في السوق لتبسيط الاتصالات الداخلية والخارجية. يمكن أن تساعدك تطبيقات إدارة المشاريع والاجتماعات عبر الإنترنت في تخطيط المهام والتقدم المحرز وتنظيمها وتتبعها. غالبًا ما تقدم هذه الأدوات ميزات شاملة، مثل مؤتمرات الفيديو عالية الدقة المستندة إلى مجموعة النظراء وخصائص التسجيل ومشاركة الشاشة وعرض ملء الشاشة، والتي يمكن أن تضمن الاتصال السلس عبر الإنترنت.

جدولة اجتماعات الفريق العادية طريقة اتصال أخرى يمكنك تنفيذها في المؤسسة هي عقد اجتماعات منتظمة مع فريقك، يمكن أن يساعدك هذا في تحسين التعاون بين أعضاء الفريق

والتواصل بشكل فعال مع أهداف الفريق والمواعيد النهائية، إذا تغيب بعض أعضاء فريقك، يمكنك تسجيل الاجتماعات، والسماح لهم بمراجعة المناقشات لاحقًا.

أعط تعليمات واضحة في بعض الأحيان، قد يؤدي الاتصال غير الواضح إلى تأخير أو أخطاء، مما قد يؤثر على كفاءة العمل، من المهم للمديرين إعطاء توجيهات واضحة لتجنب الغموض، تأكد من إرسال تعليمات مفصلة.

استخدام الوسائل السمعية والبصرية يمكن أن يساعدك استخدام الوسائل السمعية والبصرية، مثل العروض التقديمية أو الرسوم البيانية أو مقاطع الفيديو، في نقل وجهة نظرك بشكل أسرع وأكثر كفاءة. يمكن لمقاطع الفيديو والصور جذب الانتباه والاحتفاظ به، خاصةً إذا كان الموضوع معقدًا أو مفصلاً، الأدوات مثل اللوحات البيضاء وأجهزة العرض والنماذج التوضيحية الأخرى المصممة لتكملة المعلومات المنطوقة أو المكتوبة، يمكن أن تجعل عرضك التقديمي جذابًا بصريًا وأسهل في الفهم يمكنك أيضًا إنشاء عروض تقديمية لتوصيل رسالتك في مؤتمرات الفيديو أو الاجتماعات خاصة في اجتماعات المجلس الطبي ومجلس الإدارة.

اطلب التغذية الراجعة التواصل ثنائي الاتجاه مفيد دائمًا لنجاح المؤسسة الصحية، يساعدك على التعرف على مجالات التحسين أو تغييرات الخدمة الخاصة بك ويتيح لك طلب التعليقات لتعزيز مهارات الاتصال والقيادة والإدارة.

تعريف عملية الاتصال

عبارة عن إطار عمل ديناميكي يصف كيفية انتقال الرسالة بين المرسل والمستقبل باستخدام قنوات اتصال مختلفة، هدفه هو التأكد من أن المتلقي يفك تشفير الرسالة بشكل صحيح ويمكنه تقديم ملاحظات بسهولة وسرعة

جعلت التكنولوجيا في مكان العمل عملية الاتصال أكثر فعالية، لم تعد الرسالة تصل فقط من خلال الصوت أو الكتابة؛ يتم مشاركتها أيضًا من خلال الفيديو والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي. تبسط عملية الاتصال تدفق المعلومات وتستخدم من القنوات المتعددة بأفضل طريقة ممكنة.

تحتاج عمليات الاتصال إلى إدارة جيدة للحفاظ عليها على المدى الطويل. يحدد القادة في مكان العمل أسلوب ونبرة ووظيفة الاتصال .

المكونات الرئيسية لعملية الاتصال

فيما يلي سبعة مكونات أساسية تشكل عملية الاتصال:

المرسل: الشخص الذي تصور الفكرة ويريد تسليمها إلى المستلم.

الترميز: طريقة وصف المعلومات أو ترجمتها إلى رسالة.

الرسالة: الفكرة أو الحقيقة أو الرأي الذي يريد المرسل توصيله.

قناة الاتصال: طريقة إيصال الرسالة.

المتلقي: الجمهور المستهدف للرسالة.

فك التشفير: تفسير الرسالة.

التغذية الراجعة: الاستجابة أو الإجراء الذي يتخذه المتلقي بعد فك تشفير رسالة.

كيف تعمل عملية الاتصال؟

تتم عملية الاتصال من خلال سلسلة من سبع خطوات، تشمل:

يطور المرسل فكرة ليتم إرسالها يبدأ الاتصال بفكرة. لكي تبني رسالة واضحة وقابلة للتنفيذ، تحتاج إلى تنظيم أفكارك. لفهم الغرض من رسالتك، أجب على هذه الأسئلة الأساسية الثلاثة:

إلى من تريد أن تصل رسالتك؟

ما هي المعلومات التي يحتاج المتلقي إلى معرفتها؟

ماذا تريد أن يفعل المتلقي بهذه المعلومات؟

يقوم المرسل بترميز الرسالة بمجرد أن يطور المرسل فكرة، فإنه يحتاج إلى تقديم الرسالة في بنية متماسكة، اسأل نفسك الأسئلة التالية لفهم أسلوب اتصال المتلقي بشكل أفضل:

هل المتلقي على دراية بالموضوع؟

هل يفضل المتلقي نظرة عامة أو معلومات مفصلة؟

هل تحتاج إلى توفير أي موارد إضافية للمساعدة في حكمهم؟

هل يمكنك التفكير في أي مشتتات، مثل الأفكار المسبقة، التي يمكن أن تؤثر على تفسيرهم للرسالة؟

يقوم المرسل بتحديد قناة الاتصال التي سيتم استخدامها فكر في الطريقة التي تريد أن ترسل بها رسالتك. يجب أن تنظم قناة الاتصال التي تستخدمها معلوماتك بطريقة تعزز وجهة نظرك. ضع في اعتبارك الأنواع الأربعة الرئيسية لقنوات الاتصال عند اتخاذ قرارك:

اللفظية: وجهاً لوجه، ومؤتمرات الهاتف، والفيديو، والعروض التقديمية، والوسائط المرئية

غير اللفظي: التواصل البصري وتعبيرات الوجه ولغة الجسد وقواعد اللباس

مكتوب: رسائل البريد الإلكتروني والنشرات الإخبارية والبيانات الصحفية والرسائل النصية ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي والسجلات والمقترحات ووثائق العمل الأخرى.

مرئي: الرسوم البيانية

الرسالة تنتقل عبر قناة الاتصال يجب على المرسل تحديد وسيط مناسب للرسالة. سيعتمد هذا على علاقتك بالمتلقي والغرض من كتابتك وإلحاح الرسالة.

جعلت التكنولوجيا مشاركة المعلومات المهمة أسرع من أي وقت مضى. ومع ذلك، في بيئة خدمات الصحة، لا تزال الاتصالات الكتابية الرسمية، مثل العقود والوثائق القانونية، موجودة لحماية مصالح المؤسسة وموظفيها.

يتلقى المتلقي الرسالة بعد ذلك، يتلقى المستلم الرسالة. سيعالج المتلقي الرسالة وفقاً لقناة الاتصال التي يستخدمها المرسل. على سبيل المثال، يمكن للمرسل تسليم الرسالة من خلال التحدث إلى المتلقي وجهاً لوجه. لمزيد من الرسائل الرسمية، قد يقدم المرسل الرسالة أثناء اجتماع مجلس الإدارة بدلاً من ذلك.

يقوم المتلقي بفك تشفير الرسالة يقوم المتلقي بعد ذلك بفك تشفير رسالة المرسل في هذه المرحلة، يعالج المتلقي المعلومات ويفهم سياقها ويحلل آثارها. هذه واحدة من أهم المراحل في عملية الاتصال. إذا تمكن المتلقي من فك تشفير الرسالة بنجاح، فإن هذا يعني فعالية عملية الاتصال.

يوفر المتلقي التغذية الراجعة التعليقات هي أهم خطوة في عملية الاتصال. اطرح على نفسك الأسئلة التالية لتحليل اتصالاتك المستقبلية وتحسينها:

هل رتبت عملية لجمع الملاحظات؟

هل أعطيت المتلقي فرصة لطرح الأسئلة؟

هل يمكنك التقاط الإشارات غير اللفظية لفهم كيفية تلقي الرسالة؟

هل كان من الممكن أن تفعل شيئاً مختلفاً لتحقيق نتيجة أفضل؟

أنواع الضوضاء أثناء عملية الاتصال

يمكن أن يؤدي تقليل "الضوضاء" أو عوامل التشتيت إلى زيادة فرصك في توصيل وجهة نظرك بنجاح. يضمن عدم إساءة تفسير رسالتك أو تجاهلها، ويأخذها المتلقي على محمل الجد بدلاً من ذلك. للقضاء على الضوضاء بشكل فعال، يجب على المرسلين مراعاة المعتقدات الشخصية للمستقبل وبيئته المادية. فيما يلي الأنواع الأربعة للضوضاء التي تحتاج إلى التخلص منها للتواصل السلس:

ضوضاء نفسية يتداخل هذا النوع من الضوضاء مع الاتصال بين المرسل والمستقبل بسبب الحواجز الشخصية. تعتبر إدارة الضوضاء النفسية علامة على الاحترام. يساعد في بناء الثقة ويشجع الناس على التحدث بعض الأمثلة على الضوضاء النفسية هي:

المعتقدات المسبقة، التحيز، الأفكار النمطية، السخرية

الضوضاء المادية تصف الضوضاء الجسدية الانحرافات الخارجية في مكان عملك. إن الضوضاء الصادرة عن الزملاء الذين يتحدثون بصوت عالٍ أو ضوضاء بسبب شجار أو بكاء مرافقي مرضى حادث مرور فيمكن لمحيطنا أن يعيقنا عن فهم الرسالة أو فك تشفيرها.

الضوضاء البيئية تجعل الضوضاء البيئية من الصعب سماع رسالة أو التركيز عليها، على سبيل المثال، ضوضاء من موقع مصلحة الاستعجالات أو أصوات سيارات الإسعاف يمكن أن تؤثر الضوضاء على عواطفنا، وبالتالي على الطريقة التي نتصور بها الرسالة. هذا هو السبب في أنه من المهم التقليل من عوامل التشتيت إلى الحد الأدنى.

الضوضاء الدلالية الضوضاء الدلالية هي تدخل في نهاية المرسل. قد يكون هذا بسبب مشاكل فنية أو ضعف مهارات الاتصال. لتوصيل رسالة بوضوح، من المهم تجنب المصطلحات والأفكار المجردة واللغة الغامضة عند الكتابة وبالمثل، فإن التحدث بوضوح بنبرة هادئة وواثقة يمكن أن يوصل وجهة نظرك بشكل أكثر فعالية.

مهارات الاتصال

هي القدرات التي تستخدمها عند إعطاء وتلقي أنواع مختلفة من المعلومات. تتضمن بعض الأمثلة توصيل أفكار أو مشاعر جديدة، تتضمن مهارات الاتصال الاستماع والتحدث والملاحظة والتعاطف. من المفيد أيضاً فهم الاختلافات في كيفية التواصل من خلال التفاعلات وجهاً لوجه والمحادثات الهاتفية والاتصالات الرقمية مثل البريد الإلكتروني والوسائط الاجتماعية.

أمثلة على مهارات الاتصال

هناك أنواع مختلفة من مهارات الاتصال التي يمكنك تعلمها وممارستها لمساعدتك على أن تصبح متواصلًا فعالاً، تعمل العديد من هذه المهارات معًا مما يجعل من المهم ممارسة مهارات الاتصال في سياقات مختلفة كلما أمكن ذلك .

الاستماع الفعال الاستماع الفعال يعني الاهتمام الشديد بالشخص الذي يتحدث إليك، يحظى الأشخاص المستمعون النشطون بتقدير جيد من قبل زملائهم في العمل بسبب الاهتمام والاحترام الذي يقدمونه للآخرين، على الرغم من أنها تبدو بسيطة، إلا أنها مهارة يصعب تطويرها وتحسينها، يمكنك أن تكون مستمعًا نشطًا من خلال التركيز على المتحدث، وتجنب المشتتات مثل الهواتف المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو غيرها من المشاريع ومن خلال إعداد الأسئلة أو التعليقات أو الأفكار للرد بعناية.

تكيف أسلوب الاتصال الخاص بك مع جمهورك أنماط الاتصال المختلفة مناسبة في المواقف المختلفة، لتحقيق أقصى استفادة من مهارات الاتصال لديك ، من المهم أن تضع في اعتبارك جمهورك والصيغة الأكثر فاعلية للتواصل معهم. على سبيل المثال ، يختلف التواصل بين الطاقم الطبي بعضه مع بعض بين احد افراد الطقم الطبي مع شبيه طبي او اداري .

الود في الصداقات، غالبًا ما تعزز خصائص مثل الصدق واللفظ الثقة والتفاهم. نفس الخصائص مهمة في العلاقات في مكان العمل. عندما تعمل مع الآخرين، تعامل مع تفاعلاتك بموقف إيجابي، وكن متفتحًا واطرح أسئلة لمساعدتك على فهم من أين أتوا. يمكن أن تساعدك الإيماءات الصغيرة مثل سؤال شخص ما عن أدائه، أو الابتسام أثناء حديثه، أو تقديم الثناء على العمل الذي تم إجراؤه بشكل جيد، على تعزيز العلاقات المثمرة مع كل من الزملاء والمديرين.

ثقة في مكان العمل، من المرجح أن يستجيب الناس للأفكار التي يتم تقديمها بثقة. هناك العديد من الطرق للظهور واثقًا مثل التواصل البصري عند مخاطبة شخص ما، والجلوس بشكل مستقيم مع فتح كتفيك والاستعداد مسبقًا حتى تصبح أفكارك مصقولة، ستجد أن التواصل الوثائق مفيد ليس فقط في الوظيفة ولكن أثناء عملية مقابلة العمل أيضًا.

اعطاء وتلقي ردود الفعل يمكن للمتصلين الأقوياء قبول التعليقات النقدية وتقديم مدخلات بناءة للآخرين. يجب أن تجيب الملاحظات على الأسئلة أو تقدم حلولاً أو تساعد في تعزيز المشروع أو الموضوع المطروح.

الحجم والوضوح عندما نتحدث، من المهم أن تكون واضحًا ومسموعًا، يعد ضبط صوت التحدث بحيث يمكن سماعك في مجموعة متنوعة من الإعدادات مهارة وهي ضرورية للتواصل بشكل فعال، قد يكون التحدث بصوت عالٍ غير محترم أو محرّجًا في بعض الأماكن .

تعاطف التعاطف يعني أنه يمكنك فهم مشاعر الآخرين ومشاركتها، تعد مهارة الاتصال هذه مهمة في كل من إعدادات الفريق والفرد في كلتا الحالتين، ستحتاج إلى فهم مشاعر الآخرين واختيار الرد المناسب . على سبيل المثال، إذا كان شخص ما يعبر عن غضبه أو إحباطه، فيمكن أن يساعدك التعاطف على الاعتراف بمشاعره والتخلص منها . في الوقت نفسه، يمكن أن تساعدك القدرة على فهم متى يشعر شخص ما بالإيجابية والحماس في الحصول على الدعم لأفكارك ومجهودك.

احترام أحد الجوانب الرئيسية للاحترام هو معرفة وقت بدء الاتصال والاستجابة، في إطار الفريق أو المجموعة، يُنظر إلى السماح للآخرين بالتحدث دون مقاطعة على أنه مهارة اتصال ضرورية، يعني التواصل باحترام أيضًا استخدام وقتك مع شخص آخر بحكمة - البقاء في الموضوع وطرح أسئلة واضحة والرد بشكل كامل على أي أسئلة تم طرحها عليك.

فهم الإشارات غير اللفظية يحدث قدر كبير من التواصل من خلال الإشارات غير اللفظية مثل لغة الجسد وتعبيرات الوجه والتواصل البصري، عندما تستمع إلى شخص ما، يجب أن تنتبه لما يقوله بالإضافة إلى لغته غير اللفظية بنفس المقياس، يجب أن تكون مدرّجًا للغة جسّدك عندما تتواصل للتأكد من أنك ترسل إشارات مناسبة للآخرين.

إستجابة سواء كنت تعيد مكالمة هاتفية أو ترسل ردًا على بريد إلكتروني، يُنظر إلى الاتصالات السريعة على أنها أكثر فاعلية من أولئك الذين يتباطؤون في الاستجابة، إحدى الطرق هي النظر في المدة التي سيستغرقها ردك، هل هذا طلب أو سؤال يمكنك الإجابة عليه في الدقائق الخمس القادمة؟ إذا كان الأمر كذلك، فقد يكون من الجيد معالجتها بمجرد رؤيتها . إذا كان طلبًا أو سؤالًا أكثر تعقيدًا، فلا يزال بإمكانك الإقرار بأنك تلقيت الرسالة وإعلام الشخص الآخر بأنك ستستجيب بالكامل لاحقًا.

كيف تحسن مهارات الاتصال الخاصة بك؟

من خلال الخبرة والممارسة، يمكنك تعلم مهارات الاتصال وتحسينها، ابدأ بتحديد نقاط قوتك ثم مارس تلك المجالات وقم بتطويرها.

اطلب من صديق أو زميل مقرب النقد البناء. قد يكون من الصعب معرفة كيف يُنظر إليك كمتواصل للحصول على رأي موضوعي، اطلب من صديق موثوق به أن يقدم ملاحظاته الصادقة، يمكن أن يساعدك فهم مجالات تحسين الاتصال في تحديد ما يجب التركيز عليه.

تدرب على تحسين عادات الاتصال، العديد من مهارات الاتصال هي عادات قمت بتطويرها بمرور الوقت، يمكنك تحسين هذه المهارات من خلال ممارسة عادات جديدة تجعلك أفضل في التواصل، قد يشمل ذلك أن تكون أكثر استجابة للاتصالات عند إرسالها، وتذكير نفسك بإجراء اتصال بالعين، وممارسة تقديم ملاحظات إيجابية وطرح الأسئلة في المحادثات.

حضور ورش عمل أو دروس مهارات الاتصال، هناك العديد من الندوات وورش العمل والفصول الدراسية عبر الإنترنت وغير المتصلة بالإنترنت والتي يمكن أن تساعدك على أن تصبح متواصلًا بشكل أفضل.

ابحث عن فرص للتواصل. ابحث عن الفرص، داخل وخارج العمل، التي تتطلب منك استخدام مهارات الاتصال، سيساعدك هذا على تحسين المهارات الحالية ويسمح لك بممارسة مهارات جديدة.

التواصل الفعال في مكان العمل

في حين أن هناك العديد من مهارات الاتصال التي ستستخدمها في سيناريوهات مختلفة، إلا أن هناك طرقًا قليلة يمكنك من خلالها أن تكون متواصلًا فعالًا في العمل.

كن واضحًا ومختصرًا: إن جعل رسالتك سهلة الاستهلاك قدر الإمكان يقلل من فرصة سوء الفهم، ويسرع المشاريع ويساعد الآخرين على فهم أهدافك بسرعة، بدلاً من التحدث بجمل طويلة ومفصلة، تدرب على اختزال رسالتك إلى معناها الأساسي، بينما يعد توفير السياق مفيدًا، فمن الأفضل تقديم المعلومات الأكثر أهمية عند محاولة توصيل فكرتك أو تعليماتك أو رسالتك.

مارس التعاطف: يمكن أن يساعدك فهم مشاعر زميلك وأفكاره وأهدافه عند التواصل معه، على سبيل المثال، قد تحتاج إلى مساعدة من المصالح الأخرى لتنفيذ عمل، إذا لم يكونوا على استعداد للمساعدة أو كانت لديهم مخاوف، فإن ممارسة التعاطف يمكن أن تساعدك في وضع رسالتك بطريقة تعالج مخاوفهم.

تأكيد نفسك: في بعض الأحيان، من الضروري أن تكون حازمًا للوصول إلى أهدافك سواء كنت تطلب زيادة في الراتب أو تبحث عن فرص مشروع أو تقاوم فكرة لا تعتقد أنها ستكون مفيدة. بينما يعد التقديم بثقة جزءًا مهمًا من مكان العمل، يجب أن تكون دائمًا محترمًا في المحادثة، الحفاظ على نبرة صوت معتدلة وتقديم أسباب سليمة لتأكيداتك سيساعد الآخرين على تقبل أفكارك.

كن هادئًا ومتسقًا: عندما يكون هناك خلاف أو تعارض، قد يكون من السهل إدخال العاطفة في اتصالاتك، من المهم أن تظل هادئًا عند التواصل مع الآخرين في مكان العمل، كن على دراية بلغة جسدك من خلال عدم عقد ذراعيك أو تحريك عينيك، يمكن أن يساعدك الحفاظ على لغة جسد متسقة والحفاظ على نبرة صوت متوازنة في الوصول إلى نتيجة سلمية ومثمرة.

استخدم لغة الجسد واقرأها: لغة الجسد هي جزء أساسي من الاتصالات في مكان العمل، انتبه جيدًا للرسائل التي يرسلها الأشخاص بتعبيرات وجههم وحركاتهم، يجب أيضًا أن تنتبه جيدًا للطريقة التي قد تتواصل بها (بقصد أو بغير قصد) مع لغة جسدك.

كيف تبرز مهارات الاتصال؟

سوف تستخدم مهارات الاتصال الخاصة بك في كل خطوة من خطوات البحث عن وظيفة وفي الوظيفة. سيتطلب كل شيء من سيرتك الذاتية إلى مقابلة العمل وما بعدها أنواعًا مختلفة من مهارات الاتصال، فيما يلي بعض الطرق التي يمكنك من خلالها إبراز تلك المهارات في كل خطوة.

مهارات الاتصال للسيرة الذاتية

السيرة الذاتية المكتوبة بشكل جيد هي دليل على مهارات الاتصال القوية، تأكد من أن سيرتك الذاتية منظمة بشكل مناسب وخالية من الأخطاء الإملائية والنحوية بالإضافة إلى ذلك، قد ترغب أيضًا في تضمين بعض مهارات الاتصال الإيجابية في قسم مهارات سيرتك

الذاتية، خاصةً إذا كان منشور الوظيفة يستدعي مهارات اتصال محددة في الوصف الوظيفي .

مهارات الاتصال لمقابلة العمل

الطريقة الأولى والأكثر أهمية التي يمكنك من خلالها التواصل في مقابلاتك هي تقديمك لنفسك، احضر للمقابلة مبكرًا من 10 إلى 15 دقيقة وارتدِ ملابس مناسبة للوظيفة التي تتقدم لها. انتبه للإشارات غير اللفظية التي تعرضها من خلال لغة الجسد. تجنب الإجراءات مثل التراخي أو النظر إلى هاتفك أثناء المقابلة. إن النظر في عين المحاور الخاص بك، واستخدام مهارات الاستماع النشط وإظهار الثقة، كلها طرق إيجابية للتواصل في مقابلاتك. يمكن اعتبار كل ما تفعله تقريبًا، سواء في الوظيفة أو في الحياة، شكلاً من أشكال التواصل. من خلال تحديد نقاط القوة والضعف لديك وممارسة العادات الجيدة بانتظام، يمكنك تحسين طريقة اتصالك والتواصل مع الآخرين.

أسئلة وأجوبة مقابلة مهارات الاتصال

تعد مهارات الاتصال الممتازة شرطًا أساسيًا لأي وظيفة، بغض النظر عن الوظيفة التي تتقدم لها. يبحث أصحاب العمل عادةً عن موظفين يمكنهم التواصل بشكل جيد لفظيًا ومن خلال التواصل الكتابي. قد يطرح المحاورون بعض الأسئلة المتعلقة بالاتصال لقياس مهارات الاتصال الخاصة بك من خلال إجاباتك، نناقش هنا بعض أسئلة المقابلة حول مهارات الاتصال الشائعة ونشارك عينة من الإجابات، جنبًا إلى جنب مع نصائح حول كيفية الإجابة على هذه الأسئلة.

ما هي أسئلة مقابلة مهارات الاتصال؟

أسئلة مقابلة مهارات الاتصال هي أسئلة يطلبها المحاور لاختبار قدرة المرشح على التواصل في مواقف مختلفة، تساعد هذه الأسئلة على فهم كيفية عمل الشخص في إطار الفريق وفي العديد من الأدوار، غالبًا ما تكون مهارات الاتصال جزءًا مهمًا من النجاح في مكان العمل، قد يحاول القائمون بالمقابلات العثور على مهارات مثل الود والثقة والاحترام والمهارات الكتابية واللفظية والتعاطف ومهارات الاستماع من خلال طرح مثل هذه الأسئلة. بالإضافة إلى ذلك، من خلال طرح هذه الأسئلة، يمكن للمحاور:

تحديد ما إذا كان المرشح يمكنه العمل بشكل جيد مع فريق ويمكنه قيادة الفريق إذا لزم الأمر

معرفة ما إذا كان الشخص لديه القدرة على اتخاذ قرارات سريعة وإبلاغ هذه القرارات للفريق

مقياس المرشح متعاطف مع العملاء ويمكنه التواصل معهم بشكل احترافي

اكتشف ما إذا كان المرشح جادًا بشأن طلبه

تحقق مما إذا كان الشخص مستمعًا جيدًا ويمكنه اتباع التعليمات بشكل صحيح

أسئلة مقابلة مهارات الاتصال مع إجابات عينة

يمكن أن يساعدك التحضير المسبق لبعض الأسئلة حول مهارات الاتصال التي قد تصادفها في مقابلة في إعداد إجاباتك الفريدة على هذه الأسئلة. فيما يلي أمثلة على الأسئلة مع إجابات نموذجية:

أخبرنا لماذا أنت أفضل شخص لهذه الوظيفة.

قد يطرح عليك القائم بإجراء المقابلة هذا السؤال للتحقق من ثقتك في عملك ومهاراتك، حاول أن تجيب على هذا السؤال بالحديث بتواضع عن إنجازاتك في دورك السابق، احرص على أن تظل متواضعًا وقم بتضمين التفاصيل إن أمكن.

كيف تصف نفسك؟

قد يحاول القائم بإجراء المقابلة قياس قدرتك على التحدث بثقة عن مهاراتك من خلال طرح هذا السؤال، ابدأ بتسليط الضوء على مهاراتك الأكثر صلة وكيفية استخدامها بفعالية في مكان العمل، يمكنك متابعة هذا من خلال إخبارهم بمهاراتك في التعامل مع الأشخاص وكيف ساعدوك في حياتك المهنية.

تحدث عن أعظم إنجازاتك حتى الآن.

قد يطرح القائم بإجراء المقابلة هذا السؤال لتقييم شخصيتك وكيف تتحدث عن إنجازاتك، يمكن أن يساعدك ذلك في تحديد ما إذا كنت مناسبًا لثقافة المؤسسة، إنهم يريدون أيضًا معرفة ما إذا كنت شخصًا موجهًا للنجاح، لذلك في إجابتك، تحدث عن إنجازاتك في وظيفتك الحالية أو السابقة التي أحدثت فرقًا في حياتك المهنية.

أخبرني عن وقت قمت فيه بتسليم أخبار مخيبة للأمال إلى شخص ما.

قد يكون هناك وقت في مكان عملك قد يُطلب منك فيه تقديم ملاحظات صعبة أو مشاركة أخبار مخيبة للأمال، خاصة إذا كنت في منصب قيادي، قد يحاول القائم بإجراء المقابلة فهم ما إذا كان بإمكانك التعامل مع المواقف الصعبة مثل هذه من خلال التحلي بالصبر والأدب، حاول أن تكون صادقًا قدر الإمكان أثناء الإجابة على هذا السؤال، يمكنك إخبارهم

بأي من تجاربك في الماضي عندما تمكنت من نقل معلومات صلبة، مع مراعاة مشاعر الشخص الآخر.

صف مهارات الاتصال الخاصة بك.

قد يطرح القائم بإجراء المقابلة هذا السؤال لقياس مهاراتك في المنصب، خاصةً إذا كنت تجري مقابلة لوظيفة تواجه العميل، يريد مدير التوظيف أيضًا معرفة ما إذا كانت مهارات الاتصال لديك تتوافق مع مهارات المؤسس، يمكنك أيضًا استخدام هذا السؤال كفرصة لفهم أسلوب اتصال المؤسسة مع الموظفين أثناء شرح أسلوبك الخاص للمحاور، ابدأ بذكر كيفية استخدامك لمهارات الاتصال متبوعًا بمشاركة مثال عن كيفية مساعدتك لك.

نصائح للإجابة على أسئلة حول مهارات الاتصال

اتبع هذه النصائح لمساعدتك في الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بمهارات الاتصال بشكل فعال:

حافظ على نهج إيجابي. أثناء الإجابة على الأسئلة، تأكد من أن نهجك إيجابي وتجنب أي تعليقات سلبية، قد تساعد إجابتك القائم بإجراء المقابلة في تحديد موقفك وأسلوب الاتصال.

اجعل إجاباتك واضحة وموجزة، تجنب إعطاء إجابات مطولة والمغالاة في الكلام، اجعل إجاباتك قصيرة ومركزة.

انتبه، الاستماع هو مهارة اتصال مهمة للغاية يمكنك عرضها من خلال الاستماع إلى المحاور بعناية، افهم السؤال قبل الإجابة حتى تكون إجابتك على الموضوع.

مهارات الاتصال:

قد تكون مهارات الاتصال الفعال مفيدة خلال عملية المقابلة وفي حياتك المهنية، تتضمن القدرة على التواصل معرفة كيف يُطلب منك التحدث إلى الآخرين في مواقف أو أماكن مختلفة على سبيل المثال ، عند العمل مع فريق ، قد يُطلب منك التواصل عندما تعتقد أن فكرة أو عملية ما غير فعالة، إن إيجاد طريقة للاختلاف بلباقة ومهارة مع الآخرين في الوظيفة دون خلق نزاع هو مهارة مهمة يقدرها أصحاب العمل.

مهارات الاتصال ذات الصلة: الاستماع الفعال، ثقة، حل الصراع، منظمة، حل المشاكل

يقدر أصحاب العمل الأشخاص الذين يمكنهم حل المشكلات بسرعة وفعالية، قد يتضمن ذلك استدعاء المعرفة لإصلاح مشكلة على الفور، عند حدوثها، أو قضاء بعض الوقت في البحث والتشاور مع الزملاء لإيجاد حل قابل للتطوير وطويل الأجل.

مهارات حل المشكلات ذات الصلة:

إبداع، بحث، إدارة المخاطر، العمل بروح الفريق الواحد

إبداع: الإبداع هو قدرة واسعة تتضمن العديد من مجموعات المهارات المختلفة بما في ذلك المهارات اللينة والمهارات الفنية الأخرى، يمكن للموظفين ذوي الإبداع إيجاد طرق جديدة لأداء المهام أو تحسين العمليات أو حتى تطوير طرق جديدة ومثيرة لاستكشاف الأعمال، يمكن استخدام الإبداع في أي دور وعلى أي مستوى.

القدرة على التكيف: ما مدى سهولة التكيف مع التغييرات؟، فإن القدرة على التكيف مهمة بشكل خاص. يمكن أن تحدث التغييرات في العمليات أو الأدوات أو العملاء الذين تعمل معهم بسرعة، يعتبر الموظفون القادرون على التكيف مع المواقف الجديدة وطرق العمل ذات قيمة في العديد من الوظائف.

أخلاقيات العمل: أخلاقيات العمل هي القدرة على متابعة المهام والواجبات في الوقت المناسب وبطريقة جيدة. تساعد أخلاقيات العمل القوية في ضمان تطوير علاقة إيجابية مع صاحب العمل وزملائك حتى عندما لا تزال تطور مهارات تقنية في وظيفة جديدة، يفضل العديد من أصحاب العمل، العمل مع شخص لديه أخلاقيات عمل قوية ويتوق للتعلم من عامل ماهر يبدو غير متحمس.

قنوات الاتصال

هي الأساليب التي يستخدمها الموظف في مكان العمل للتواصل ونقل المعلومات إلى المديرين وأصحاب المصلحة وزملاء. باستخدام هذه القنوات، يمكن للمؤسسة إجراء اتصالات رسمية أو غير رسمية، يعد تنفيذ قنوات الاتصال المناسبة في المؤسسة أمرًا ضروريًا للحفاظ على مشاركة الموظفين وإنتاجيتهم وتوافقهم مع أهداف العمل.

يعتمد التواصل على كل من الإشارات غير اللفظية واللفظية في مكان العمل، يكون جزء كبير من التواصل غير لفظي، مما يجعل قنوات معينة أكثر فعالية من غيرها، توفر التكنولوجيا العديد من وسائل الاتصال للاختيار من بينها وتسمح لك بالاتصال بالآخرين في مختلف البلدان ومشاركة المعلومات في أي مكان، عندما تفتقر مؤسسة ما إلى وسيلة اتصال مناسبة، يصبح من الصعب دفع الابتكار في مكان العمل.

لماذا تعتبر قنوات الاتصال مهمة؟

التواصل الفعال يبني ويحافظ على علاقة طويلة الأمد عبر المؤسسة، تعد قنوات الاتصال ضرورية في مكان العمل لأنها تساعد على زيادة الإنتاجية والإبداع في مكان العمل وفيما يلي بعض الأسباب التي تجعل هذه القنوات ضرورية:

يحقق التوافق التنظيمي: باستخدام وسيلة اتصال مناسبة، يصبح من السهل على القادة والمديرين مواءمة الموظفين مع القيم الأساسية المشتركة والأغراض والرؤية والرسالة للمؤسسة.

يجعل الاتصال أكثر كفاءة: الاتصال الفعال ضروري لضمان مخرجات أعلى للحد الأدنى من المدخلات، تضمن هذه القنوات تقديم معلومات دقيقة.

زيادة إنتاجية الموظف ومشاركته: في مكان العمل، يشعر الموظفون بمزيد من الحماس عندما يبقوهم القادة والمديرون على اطلاع بأحدث تحديثات المؤسسة. تصبح مشاركة المعلومات حول احصائيات الخدمات الصحية وأهداف الموظفين أسهل من خلال قناة اتصال فعالة.

تقليل معدل دوران الموظفين: عندما يتواصل المديرون والقادة باستمرار ويطلعوا الموظفين على آخر التحديثات، فإن ذلك يساعد في تقليل معدل دوران الموظفين.

يحسن السلامة في مكان العمل: تعد قناة الاتصال الفعالة ضرورية للمؤسسات التي يعمل فيها الموظفون في بيئة خطيرة. إنها تحافظ على وعي الموظفين بالمخاطر المتغيرة في مكان العمل.

يحسن التعاون بين الإدارات: لا يمكن للإدارات المختلفة في المؤسسة العمل في صوامع لأن التعاون ضروري لتحقيق نتائج رائعة. عادة ما تكون المؤسسات التي تدعم التواصل الصادق والشفاف أكثر كفاءة من غيرها.

تحفز الابتكار: يمكن لقنوات الاتصال الفعالة أن تشجعك على مشاركة خبراتك مع الآخرين. كما أنه يضمن أن تتمكن الفرق من التركيز على جودة الأداء في مكان العمل.

أنواع قنوات اتصال

فيما يلي قنوات اتصال يمكن للمؤسسة استخدامها:

التواصل الشخصي أو وجهًا لوجه المحادثات الشخصية هي بعض قنوات الاتصال الشائعة والفعالة، إنه ينطوي على اتصال مباشر بين شخصين أو أكثر ممن هم في محادثة، يستخدم التواصل الشخصي كلاً من التعبيرات اللفظية وغير اللفظية لتوصيل رسالة، يمكن أن يساعد ذلك في تحسين فعالية وجودة المحادثات، أيضاً يمكن أن يؤثر اختيار الكلمات على التواصل.

عنصر أساسي آخر للتواصل وجهًا لوجه هو نبرة صوتك، عندما تتحدث وجهًا لوجه مع الآخرين، فإن لغة جسدك ونبرة صوتك ومفرداتك تجعل المحادثة واضحة وتضمن توصيل الرسالة المقصودة، عند استخدام قنوات الاتصال الشخصية أو وجهًا لوجه، يصبح من السهل نقل نعمة المحادثة. غالبًا ما يفتقر الاتصال الرقمي والمكتوب إلى النعمة التي يمكن أن تؤدي إلى الارتباك.

رسائل البريد الإلكتروني أحد قنوات الاتصال المكتوبة الأكثر شيوعًا التي ترسل المعلومات باستخدام الرسائل النصية، إنها قناة ممتازة لإرسال المرفقات أو تلقيها والاتصال

بمجموعة كبيرة من الأشخاص، يمكن للبريد الإلكتروني القصير أن ينقل المعلومات بسرعة ولا يستغرق سوى بضع دقائق للكتابة، ميزة أخرى لاستخدام البريد الإلكتروني هي أنه يسمح لك بتسجيل المحادثات أو الملفات المشتركة، تستخدم المؤسسات قناة الاتصال عبر البريد الإلكتروني لمشاركة المستندات الأساسية في مكان العمل وتزويد الموظفين بتحديثات منتظمة للمؤسسة.

يمكن للمؤسسة إرسال ملاحظة سريعة إلى موظف معين أو إرسال رسائل بريد إلكتروني جماعية للإعلان عن التحديثات القادمة باستخدام بريد إلكتروني، يساعد هذا كل فرد في المؤسسة على تتبع محادثة مستمرة للشركة، يعد البريد الإلكتروني قناة اتصال أساسية وطويلة الأمد لإرسال رسائل عاجلة إلى أعضاء الفريق ومشاركة التواصل على مستوى الشركة مع الموظفين، إنها قناة مباشرة لإبقاء الموظفين على اطلاع.

وثائق العمل الرسمية هي قناة اتصال مكتوبة أخرى مستخدمة على نطاق واسع، توفر هذه الوثائق إحساسًا بالسلطة وتحتوي على معلومات رسمية أساسية، يمكن أن تحتوي المستندات على صور ونصوص لتوصيل الرسالة الصحيحة إلى المستلم مثل المذكرة المصلحية ومقرر التوجيه واستمارة تحويل مريض

اتصالات هاتفية هي قناة اتصال شفوية تساعد في توصيل المشكلات العاجلة والحصول على إجابات بسرعة، باستخدام مكالمات هاتفية، يمكنك تحقيق الوضوح في الاتصال ونقل المعلومات عبر مسافات طويلة.

مؤتمر عبر الفيديو هو قناة اتصال لفظية حيث يشارك شخصان أو أكثر في مكالمات صوتية ومرئية حية، تتيح هذه القناة التواصل بين الأشخاص الذين يعملون في مواقع مختلفة، إنه يشبه إلى حد كبير التواصل الشخصي أو وجهًا لوجه، هذا يسمح بتفاعل شخصي أكثر من الهاتف أو رسائل البريد الإلكتروني، توفر معظم أدوات مؤتمرات الفيديو خيارًا لتسجيل المكالمات يتيح لك مراجعة المكالمات ومشاركة الملفات.

تطبيقات المراسلة الفورية تطبيق المراسلة الفورية عبارة عن قناة اتصال رقمية ومكتوبة تستخدم بشكل شائع من قبل المؤسسات للاتصال الداخلي، توفر تطبيقات المراسلة هذه طريقة أسرع وأكثر فاعلية للمؤسسات للتواصل، تعمل معظم تطبيقات المراسلة هذه على أرشفة المحادثات التي تتيح للمستخدمين الرجوع إلى سجلات الدردشة السابقة، يحتوي تطبيق المراسلة على تخطيط ونمط مشابهين لمنصات المراسلة الشخصية، يمكنك التحدث مع مشاركين متعددين بأشكال متعددة باستخدام تطبيق المراسلة، هذا يعني أنه يمكن للموظفين المختلفين مناقشة الموضوعات معًا أو إجراء جلسة سريعة فردية مع بعضهم البعض.

نصائح لاختيار قناة الاتصال

فيما يلي بعض النصائح التي يجب مراعاتها عند اختيار قناة اتصال:

شكلي بعض قنوات الاتصال رسمية أكثر من غيرها، رسائل البريد الإلكتروني غير رسمية أو شبه رسمية، في حين أن خطاب العمل هو وسيلة رسمية للاتصال، عندما تقوم بإنشاء خطاب عمل، فإنك تبذل جهدًا إضافيًا لكتابته. قد لا تتطلب قنوات الاتصال الأخرى مثل هذه الجهود، تطبيقات المراسلة الفورية هي وسيلة اتصال غير رسمية إلى حد كبير، تعد إجراء محادثة مع زميل أثناء الاستراحة مثلاً على الاتصال غير الرسمي، لكن تحديد موعد اجتماع وجهًا لوجه مع المديرين أو الزملاء يكون أكثر رسمية.

الاستعجال اختر وسيطًا بناءً على مدى إلحاح الرسالة وكيف يمكن أن يستقبل جمهورك ويستجيب عند محاولة إرسال رسالة عاجلة، تجنب قنوات الاتصال المكتوبة. على سبيل المثال، إذا كنت تحاول التواصل مع مدير خارج ساعات العمل، فمن المرجح أن يردوا على رسائل الدردشة الفورية أو المكالمات الهاتفية عبر البريد الإلكتروني.

غاية قبل اختيار قناة اتصال، افهم الغرض من الرسالة على سبيل المثال، عند تقديم التدريب للموظفين الجدد، قد تفضل الاجتماعات وجهًا لوجه أو مؤتمرات الفيديو على إرسال المواد التدريبية عبر البريد الإلكتروني، يوفر التواصل وجهًا لوجه للآخرين فرصة فورية لطرح الأسئلة، يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى المدير أو استخدام خطاب عمل لتقديم طلب إجازة عند التقدم بطلب للحصول على إجازة.

علاقة قبل اختيار قناة اتصال، تعرف على العلاقة مع مستلم الرسالة على سبيل المثال، قد تختلف قناة الاتصال الخاصة بالمدير عن القناة المستخدمة للاتصال بزميل نظرًا لأن كل شخص لديه علاقة فريدة معك، فإن التكيف مع قنوات الاتصال المختلفة يتيح لك التواصل بشكل فعال.

أهمية مهارات الاتصال في القيادة

مهارات الاتصال في القيادة مهمة لأنها تمكّنك من تحمل مسؤولية فريقك ونقل رسالتك بعبارات واضحة لا لبس فيها من خلال التواصل الممتاز، يمكنك ضبط نغمة مكان عملك وتسهيل فهم أعضاء فريقك لتوقعات عملك، قد يساعدك أيضًا في خلق جو يشعر فيه بالراحة في التعبير عن نفسه والحصول على التعليقات.

إذا كنت تقود فريقًا به عدة موظفين أو فرق متعددة تعمل في مصالح مختلفة، فإن مهارات الاتصال القيادي تصبح أكثر أهمية، يمكنك التأكد من أن الفرق تعرف أهداف عملها وتستمر في العمل عليها وفقًا للخطة الموضوعية وفي الموعد المحدد، قد يساعدك أيضًا في توصيل الإرشادات والتعليقات عبر الفرق بوضوح.

فوائد مهارات الاتصال للقادة

يمكن أن تكون مهارات الاتصال القيادي مفيدة لتحقيق ما يلي:

تحسين معنويات الفريق: يمكن أن تحدث معنويات الفريق الإيجابية فرقًا كبيرًا في بيئة مكان العمل، ويمكنك تحقيق ذلك من خلال التواصل بانتظام وبشكل واضح مع أعضاء فريقك، من خلال مزيج من مهارات القيادة والتواصل الجيدة، يمكنك إبلاغ الفريق بما تتوقعه منهم وتقديم التوجيه والتوجيه الذي يحتاجونه لإكمال عملهم، عندما يجد أعضاء الفريق عملهم مرضيًا، فمن المرجح أن يستمتعوا بوظائفهم وتكون معنوياتهم أفضل بشكل عام.

تعزيز الإنتاجية: مهارات الاتصال الجيدة للقادة تعود بفائدة على رفع مستويات إنتاجية الفريق، يمكنك مناقشة الأمور المتعلقة بالمشروع ومساعدة الفريق على فهم العمل المعين لهم، يمكنك تقديم التوجيه والرسائل التحفيزية لإلهامهم للقيام بعمل أفضل، عندما يدركون قيمة مساهمتهم في المشروع ككل، فقد يقومون بمزيد من العمل، مما يمكن أن يعزز إنتاجية مكان العمل.

تعزيز الكفاءة: من خلال توصيل أهداف المشروع والجدول الزمني لأعضاء فريقك، يمكنك التأكد من أن الجميع يفهم دورهم في المشروع، يمكنك إخبارهم بما يحتاجون إلى القيام به ومتى ومن المحتمل بعد ذلك أن يكونوا أكثر كفاءة في إكمال العمل وفي الموعد المحدد مع التركيز على أنشطة عمل محددة، قد يكون من الممكن توفير الوقت والمال والموارد الأخرى.

تسهيل الاتصال الداخلي: بصفتك قائد الفريق، يمكنك ضبط نغمة التواصل داخل الفريق، عندما تكون واضحًا بشأن توقعاتك وتشجع أعضاء الفريق على التعبير عن آرائهم وتقديم مداخلاتهم، فمن المرجح أن يتبعوا خطوتك ويصبحوا أكثر انفتاحًا في اتصالاتهم الشخصية، يمكن أن يمكنهم ذلك من التعاون بشكل أفضل داخل الفريق.

ضمان الشفافية في مكان العمل: الشفافية في مكان العمل مرغوبة لأنها تسهل مشاركة المعلومات الداخلية، إنه يجعل من الممكن للجميع البقاء على اطلاع فيما يتعلق بمشاريع العمل والفرص والمهام والتقدم، من خلال مهارات الاتصال القوية في القيادة، يمكنك ضمان شفافية مكان العمل ومساعدة كل فرد في الفريق على فهم المشروع وأهدافه والنتائج التي تتوقعها المؤسسة، يمكن أن يمكن ذلك أعضاء فريقك من تقييم خياراتهم واتخاذ قرارات مستنيرة قد نفيدهم ونفيد الشركة.

طرق تنمية مهارات الاتصال

يمكنك تطوير مهارات القيادة والاتصال الفعالة من خلال تبني الاقتراحات التالية:

كن حقيقي: يمكن للناس أن يشعروا عندما تكون صادقًا، وقد يكونون أكثر استعدادًا للاستماع إليك، يمكن أن يمكّنك هذا من بناء علاقات حقيقية معهم وتشكيل روابط قوية، عندما تتعامل بشكل جيد مع أعضاء فريقك وزملائك، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين التواصل داخل قسمك وفي جميع أنحاء المؤسسة، قد يكون الأشخاص أكثر انفتاحًا للتعبير عن أنفسهم معك وطلب ملاحظتك في أمور العمل.

تدرب على الاستماع الفعال: عندما تتواصل مع أعضاء فريقك، تأكد من منحهم اهتمامك الكامل والاستماع إلى ما يقولونه، إذا كنت لا تفهم شيئًا، فاطلب منهم إعادة صياغة الأمر وطرح الأسئلة ذات الصلة لمزيد من التوضيح. يمكن أن يساعدك أيضًا في الاستفسار عما إذا كان لديهم أي أسئلة لك أو يرغبون في إعادة شرح أي مشكلات تتعلق بالعمل.

ازرع التعاطف إلى جانب التعرف على أعضاء فريقك جيدًا، يمكنك التواصل معهم بشكل أفضل من خلال التعاطف معهم، يمكن أن تساعدك تنمية التعاطف أيضًا في التواصل مع أشخاص لا تعرفهم ولكنك تتطلب التفاعل معهم لأغراض تجارية، يمكن أن يمكّنك التعاطف من أن تكون أكثر حساسية تجاه الآخرين وتقيس مشاعرهم بشكل أكثر دقة، يمكنك بعد ذلك استخدام أسلوب اتصال من المحتمل أن يكون له صدى معهم ويسمح لك بالعمل معًا بشكل فعال.

القيادة بالقدوة الشخصية كقائد، يمكنك تحديد نغمة واتجاه العلاقات الشخصية في مكان العمل، إذا كنت جديرًا بالثقة وتمارس التواصل المفتوح والواضح، فقد يأخذ فريقك الإشارة منك ويصمم تقنيات الاتصال الخاصة بك على أسلوبك، هذا يعني أنه إذا كنت فعالاً في تواصلك، فمن المحتمل أن يتحسن فريقك في ذلك أيضًا.

كن متاحًا وودودًا من أجل التواصل الفعال في مكان العمل، من الضروري أن تظل حاضرًا في المكتب أثناء المشروع وأن تكون متاحًا لفريقك متى أرادوا مناقشة العمل معك، عندما تشجع الفريق على الاقتراب منك والتحدث معك، فقد يشعرون بالراحة في المجيء إليك للحصول على إرشادات وتعليقات، قد يكونون أيضًا على استعداد لتقديم اقتراحات ومساعدتك في إيجاد حلول جديدة للمشكلات المتعلقة بالمشروع، يمكن أن يؤدي الاتصال المفتوح إلى تحسين مستويات أدائهم وإنتاجية العمل بشكل عام.

تكيف أسلوب الاتصال الخاص بك عند التفاعل مع أعضاء فريقك، قد يكون من المفيد دراسة كيفية تواصل كل شخص وتفضيل الآخرين للتواصل معهم. على سبيل المثال، قد يطلب منك بعض أعضاء الفريق أن تقدم لهم تفسيرات مفصلة، وقد يستجيب آخرون بشكل أفضل لنظرة عامة موجزة، من خلال تكيف أسلوب الاتصال الخاص بك ليناسب كل فرد،

يمكنك الوصول إلى تفاهم متبادل أفضل، قد يسهل التأثير عليهم وتحقيق أهداف المشروع والمؤسسة.

إعطاء الأولوية للمعلومات للمشاركة بينما يمكنك الوصول إلى قدر كبير من المعلومات المتعلقة بالمشروع بصفقتك قائد المشروع، فقد لا يكون من مصلحة المشروع بالضرورة مشاركتها مرة واحدة، لذلك، عند العمل في مشروع، الأمر متروك لك لتحديد المعلومات التي تريد نقلها إلى فريقك، من خلال تحديد أولويات المعلومات الأساسية في الوقت المناسب، يمكنك تزويد أعضاء فريقك بالمعرفة الدقيقة التي يحتاجونها للقيام بعملهم.

يمكنك أيضًا اختيار المقدار الذي ترغب في مشاركته ومتى وفي أي مراحل، بهذه الطريقة، يمكنك تجنب إثقال كاهلهم أو إرباكهم بمعلومات ليست مهمة في تلك المرحلة، يمكنك توفيره عند الضرورة مع تقدم المشروع.

تواصل باستمرار يمكن أن يضمن الاتساق في اتصالاتك المهنية مع أعضاء فريقك أن تظل على اتصال منتظم معهم فيما يتعلق بعمل المشروع، بناءً على تفضيلاتك، يمكنك التواصل معهم شخصيًا في جلسات فردية أو في اجتماعات جماعية عبر الهاتف ومؤتمرات الفيديو والبريد الإلكتروني والرسائل النصية والمذكرات، إلى جانب الاتصال الرسمي، يمكنك أيضًا إجراء محادثات غير رسمية في مكان العمل لمناقشة قضايا العمل وتقديم تقييمات العمل.

قدم أمثلة عن العمل بالنسبة لبعض المشاريع، خاصةً إذا كانت معقدة، فقد يكون من الضروري توصيل توقعاتك من خلال عرض أمثلة الفريق على الأعمال السابقة أو ذات الصلة. يمكن أن تساعد الإشارة إلى مثل هذه العينات أعضاء الفريق في معرفة كيف تريد أن يستمر المشروع والنتيجة المتوقعة. يمكنهم أن يطرحوا عليك أسئلة ذات صلة لفهم ما تريده والقيام بالعمل المطلوب.

ضمان معاملة عادلة ونزيهة من الضروري الحفاظ على موقف محايد وأن تكون عادلاً مع الجميع عند التفاعل مع أعضاء فريقك، يمكنك توصيل توقعاتك بوضوح لفريقك وإخبارهم بأنه يتم تكليفهم بمهامهم وفقًا لقدراتهم على تلبية متطلبات المشروع، يمكنك أيضًا الإعلان عن مكافآت تستند إلى الأداء لأعضاء الفريق المستحقين، عندما يدرك الموظفون أنك تقدر عملهم وتقدر مساهماتهم، فمن المرجح أن يعملوا بجدية أكبر ويصبحوا أكثر انخراطاً في تحقيق أهداف المشروع.

مشاركة ملاحظات المشروع بعد الانتهاء من المشاريع، يمكنك مقابلة أعضاء فريقك لمناقشة ما سار بشكل صحيح مع العمل والأشياء التي يمكنك تحسينها. يمكنك مناقشة تفاصيل العمل التي يتطلبها الفريق إيلاء المزيد من الاهتمام والمهارات الجديدة التي قد يكتسبونها، من خلال تقديم ملاحظات صادقة ولباقة، يمكنك تحفيز الفريق للعمل بشكل أفضل في المشاريع المستقبلية.

تحسين مهارات الاتصال

يمكنك تحسين مهارات الاتصال لديك عن طريق إجراء تقييم ذاتي صادق، مع ملاحظة المجالات التي تفتقر إليها واتخاذ خطوات استباقية لتحسين أوجه القصور لديك، ستحتاج إلى العمل على مهارات الاتصال الشخصية الخاصة بك جنباً إلى جنب مع مهاراتك المهنية وفيما يلي الطرق التي قد تفيد في تحسين مهارات الاتصال الشخصية الخاصة بك:

افهم حاصلك العاطفي: للتواصل بشكل جيد، افهم نفسك أولاً وكيف تتفاعل مع الأشياء، من خلال تنمية الوعي الذاتي الصادق، ستمكنك من تطوير ضبط النفس والانضباط الذاتي بشكل أفضل، ستكون قادراً على أن تصبح أكثر استقراراً من الناحية العاطفية ويمكن أن يكون ذلك مفيداً في تحسين تفاعلك مع الآخرين، وبالتالي مهارات الاتصال الخاصة بك.

تنمية القدرة على الملاحظة والاستماع: التواصل الجيد يتعلق بالتفاعل المتبادل ويجب أن تتعلم السماح للشخص الآخر بالتحدث والاستماع إلى ما يقوله، قد لا يعبرون دائماً عما يفكرون به، ولكن يمكنك الحصول على فكرة من نبرة صوتهم وتعبيرهم ولغة جسدك، من خلال مراقبة كيف يتصرف الناس، ويتفاعلون ويتحدثون، وفهم إشاراتهم غير اللفظية، ستمكنك من الرد بطريقة أفضل عليهم، وبناء الثقة وممارسة المزيد من المحادثات الهادفة.

اعتمد على لغة العيون: إن النظر إلى الشخص الآخر في عينه من وقت لآخر سيضمنه أنك تهتم به وتستمع إلى ما يقوله، كما ستشجعهم على الرد بالمثل وإقناعهم بجدية ما تعبر عنه لهم.

كن واضحاً في حديثك: من أجل إقامة اتصال جيد، احرص على عدم وجود غموض في كلامك، تحدث ببطء، إذا كان لا بد من ذلك، وانطق كل كلمة، اسأل الشخص الآخر عما إذا كان يفهم ما تقوله، وضح أي شيء لا يفهمونه.

كن لبقاً: أن تكون لبقاً هو أيضاً جانب أساسي من جوانب التواصل الجيد، سيكون الناس منفتحين على سماع حتى الحقائق غير السارة إذا كنت تستطيع صياغتها بلباقة، يمكن للمتصلين الجيدين أن يشعروا كيف سيكون رد فعل شخص ما ويمكن أن يصمموا حديثهم لتوضيح وجهة نظرهم.

كن إيجابياً ومتعاوناً في الموقف: سيكون الناس أكثر استعداداً للاستماع إليك أو إخبارك بما تريد معرفته إذا أعجبهم موقفك من خلال كونك إيجابياً ومتعاوناً ومحترماً في موقفك تجاه الآخرين، ستمكنك من جعلهم يشعرون بمزيد من الراحة حولك، سيكونون بعد ذلك أكثر عرضة للانفتاح عليك.

انتبه للغة جسدك: نظراً لأن الأشخاص سيتلقون إشارات من لغة جسدك، يجب أن تكون حذراً بشأن كيفية تقديم نفسك عندما تتواصل مع شخص ما شخصياً أو عبر الفيديو، إنها لفكرة جيدة أن تسجل نفسك وتراقب كيف قد يراك الآخرون، شاهد كيف تقف أو تجلس،

وكيف تحرك ذراعيك ويديك وكيف توجه جسمك، لاحظ تعابير وجهك وحركات رأسك، ستحتاج إلى مواءمة لغة جسدك مع لغتك المنطوقة لتحسين مهارات الاتصال لديك.

تحدث دون تشتيت: كتم صوت هاتفك أو أغلقه أثناء المحادثة، إنه أمر محترم للشخص الآخر أن يبقي هاتفك بعيداً حتى تتمكن من التركيز أثناء حديثه معك، إذا كنت تتحدث معهم، فتجنب المشتتات حتى تتمكن من إيصال وجهة نظرك جيداً.

شارك في المناسبات الاجتماعية: سيوفر لك حضور الأحداث الاجتماعية المختلفة فرصاً كبيرة للالتقاء والتفاعل مع أنواع مختلفة من الأشخاص، ستكون قادراً على مراقبة سلوكهم ودراسته والتعلم منهم، ستتعلم أيضاً كيفية استخدام تقنيات الاتصال المتنوعة لتحقيق أقصى استفادة من تفاعلاتك.

كيفية تحسين مهارات الاتصال المهنية الخاصة بك

لتحسين مهارات الاتصال المهنية لديك، يمكنك القيام بما يلي:

اعرف جمهورك: اعتماداً على من هو الجمهور والمناسبة، يمكنك استخدام أساليب اتصال مختلفة على سبيل المثال، إذا كنت تتحدث مع زملائك في المكتب، فيجب عليك استخدام طريقة مختلفة عما إذا كنت تناقش مشروعاً معهم أثناء الاجتماع، من الناحية المثالية، قدم نفسك بشكل رسمي أكثر مع كبار السن والمديرين والعملاء.

استخدم الأمثلة أو القصص لتوضيح وجهة نظرك: زد من الاهتمام بما تقوله إذا استخدمت أمثلة أو قصصاً لتوضيح وجهة نظرك، يمكن أن تكون واقعية أو جادة أو روح الدعابة، سوف تمكن الناس من فهمك بشكل أفضل، بالإضافة إلى ذلك، من المرجح أن يتذكر المستمعون ما قلته.

كرر النقاط الرئيسية: قم بتدوين النقاط الرئيسية للموضوع الذي تريد مناقشته في اجتماع أو في خطاب تلقيه، للتأكد من أن المستمعين يفهمون جوهر حديثك، يمكنك تكرار النقاط الرئيسية في البداية وفي النهاية أيضاً، اشرح أهمية هذه النقاط ولماذا يجب أن يأخذها الجمهور على محمل الجد.

متابعة المناقشة: إذا كنت تتوقع نتيجة بعد المناقشة، فمن الجيد المتابعة برسالة بريد إلكتروني أو رسالة أو ملاحظة أو مكالمة هاتفية، كرر النقاط التي ناقشتها لتذكير الشخص الآخر بما قيل، اسألهم عما إذا كانوا على استعداد للرد.

ابق هادئاً ومكتسباً: من المرجح أن يستمع الناس إليك ويردوا عليك إذا صادفتك الهدوء، خاصة أثناء محادثة صعبة، إذا كنت بحاجة إلى تجميع أفكارك أو عواطفك، فسيكون من الأفضل الابتعاد ومواصلة المناقشة في وقت لاحق.

ابق على الموضوع: ضع في اعتبارك وقتك ووقت الآخرين وتجنب الاستطراد أثناء محادثة متعلقة بالعمل، ابق في الموضوع واطلب من زملائك القيام بذلك أيضًا، كن مستعدًا جيدًا للاجتماع واطرح الأسئلة الصحيحة للحصول على الإجابات ذات الصلة، دون ملاحظات أو سجل الإجراءات لتجنب نسيان أي تفاصيل قد تحتاجها لاحقًا.

استخدم أساليب اتصال مختلفة: يمكن أن يؤدي استخدام أساليب الاتصال المختلفة إلى تحسين المناقشات في مكان العمل، يمكنك مخاطبة فريقك بشكل فردي أو في مجموعة، شخصيًا أو عبر الإنترنت وإرسال رسالة بريد إلكتروني أو هاتف أو رسالة فيديو، تنظيم عروض الشرائح والفيديو، يمكنك إجراء استبيان حول النهج الذي يفضله الأشخاص واستخدام المزيد من ذلك للتواصل معهم.

لماذا تعتبر مهارات الاتصال مهمة؟

مهارات الاتصال مهمة لأنها يمكن أن تؤثر على كل جانب من جوانب حياتك تقريبًا فنحن كأفراد اجتماعية، وعلينا أن نتعايش مع الآخرين لنعيش بشكل جيد، سيحدد مستوى مهارات الاتصال الخاصة بك مدى نجاحك في تفاعلاتك الشخصية والمهنية وهذا بدوره سيحدد نوعية الحياة التي ستعيشها.

فيما يلي بعض الأسباب لتطوير مهارات الاتصال الخاصة بك:

هم ضروريون لمكان العمل: من المرجح أن يقوم أرباب العمل بتوظيف أشخاص يتمتعون بمهارات تواصل جيدة، لأن تلك المهارات ضرورية لتفاعلات العمل، قد يُطلب منك التحدث مع العملاء حول مشاريعهم أو التعاون مع زملائك في المشاريع الجارية، كلاهما ينطوي على تبادل المعلومات والمشاركة في المناقشات، ومهارات الاتصال الجيدة تترك انطباعًا جيدًا وإنجاز العمل.

يمكنهم تحسين آفاق حياتك المهنية: سيتطلع الناس إليك ويستعدون للاستماع إليك إذا كان بإمكانك التواصل بشكل جيد، سيجعلك ذلك مرشحًا جيدًا للمناصب التي تتطلب المزيد من المسؤوليات، ستكون قادرًا على التقدم في حياتك المهنية والحصول على راتب أعلى.

يمكنهم مساعدتك في اكتساب مهارات جديدة: ستمكنك القدرة على التواصل بشكل جيد من التفاعل مع الأشخاص الذين يعرفون أكثر منك يمكنهم تزويدك بأفكار ونصائح مهنية، وإبلاغك بالفرص الوظيفية وأيضًا توجيهك إلى البرامج الدراسية التي يمكن أن تحسن آفاق حياتك المهنية.

يمكنهم تعزيز علاقاتك: للتقدم في حياتك المهنية، يجب أن تكون قادرًا على بناء علاقات قوية مع عملائك وزملائك وغيرهم من المهنيين في مجالك والحفاظ عليها، من خلال مهارات الاتصال الجيدة، ستتمكن من ترك انطباع أفضل لدى كل شخص تقابله.

ما هو التواصل؟

الاتصال هو عملية مشاركة المعلومات أو نقلها بين شخصين أو أكثر أو مجموعة من الأشخاص من الناحية الفنية، تتطلب كل عملية اتصال مراسلاً ومستلمًا ورسالة ووسيلة.

غالبًا ما يكون لنقل الرسالة عواطف وأهمية ثقافية مرتبطة بها، بسبب الاختلافات في الإدراك والفهم، قد لا يفسر المستلم في نهاية سلسلة الاتصال الرسالة بنفس الطريقة التي يقصدها المرسل الأصلي، هذا هو السبب في أن أرباب العمل يبحثون عن مرشحين يتمتعون بمهارات تواصل جيدة يمكنهم نقل الأفكار والرسائل بدقة وفعالية.

لماذا الاتصال مهم؟

سواء كنت تقوم بإعداد تقرير عمل أو الرد على مكالمة هاتفية أو مجرد إيماء رأسك بالموافقة، فأنت تتواصل بشكل ما، قد تتطلب بعض الوظائف، مهارات شخصية قوية كمعيار أساسي للأهلية كالعامل في مكتب الاستقبال وبالتالي، تساعدك مهارات الاتصال الجيدة على أداء واجباتك بشكل أكثر فعالية، كما أنها تساعدك على بناء علاقات أفضل في مكان عملك وتزيد من فرص نجاحك في حياتك المهنية.

أنواع الاتصال:

هناك أربعة أنواع من الاتصال: اللفظي وغير اللفظي والكتابي والمرئي، في حين أن العديد من المواقف تستخدم نوعًا واحدًا من الاتصالات، فقد تجد أن بعض الاتصالات تتضمن مزيجًا من عدة أنواع مختلفة في وقت واحد، على سبيل المثال يتضمن إرسال بريد إلكتروني استخدام الاتصال الكتابي فقط، ولكن تقديم عرض تقديمي يمكن أن يشمل جميع أنواع الاتصال الأربعة: التواصل اللفظي، التواصل غير اللفظي، التواصل الكتابي، التواصل البصري.

الاتصال اللفظي الاتصال اللفظي هو أكثر أنواع الاتصال شيوعًا، يتضمن استخدام الكلمات المنطوقة أو لغة الإشارة لمشاركة المعلومات، يمكن أن يحدث الاتصال اللفظي إما وجهًا لوجه أو من خلال قنوات أخرى، مثل الهاتف المحمول والراديو ومؤتمرات الفيديو وبالتالي، إذا كانت وظيفتك تتضمن عقد اجتماعات عمل وتقديم عروض تقديمية وإجراء مكالمات هاتفية، يتوقع صاحب العمل أن تتمتع بمهارات اتصال لفظي جيدة.

التواصل غير اللفظي يتضمن التواصل غير اللفظي التواصل السلبي من خلال استخدام الإيماءات ونبرة الصوت ولغة الجسد وتعبيرات الوجه لمشاركة أفكارك ومشاعرك، يمكنك حتى التواصل بطريقة غير لفظية من خلال طريقة لباسك، غالبًا ما يدعم الاتصال غير اللفظي الاتصال اللفظي أو يضيف إليه. على سبيل المثال، يمكن أن تكشف نبرة صوتك وموقفك عن مزاجك أو عواطفك لمن حولك.

الاتصال الكتابي يشمل الاتصال الكتابي التواصل من خلال الكتابة أو الطباعة، يتم ذلك من خلال قنوات مثل الرسائل والرسائل النصية والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والكتب، قد تفضل المؤسسات التواصل الكتابي لأن فرص تشويبه أقل، على سبيل المثال، يضمن توصيل خطة عمل كتابيًا أن يحصل كل شخص على نفس الرسالة ويمكنه الرجوع إليها في أي وقت في المستقبل.

الاتصال المرئي يستخدم الاتصال المرئي الرسوم البيانية والمخططات والصور الفوتوغرافية والخرائط والشعارات لمشاركة المعلومات، يتم استخدامه في الغالب مع الاتصال اللفظي أو الكتابي من أجل تبسيط المعلومات على سبيل المثال، يؤدي استخدام الشرائح والمخططات الانسيابية أثناء العرض التقديمي إلى تسهيل استيعاب الجمهور للبيانات المعقدة.

نصائح للاتصال الفعال

يمكن أن يحدث سوء الفهم في أي نوع من الاتصالات، يسعى المتصل الفعال إلى تقليل فرص سوء الفهم والرسالة بطريقة مؤثرة، فيما يلي بعض النصائح العملية لمساعدتك على التواصل بشكل فعال.

نصائح مشتركة لجميع أنواع الاتصالات، نصائح التواصل اللفظي، نصائح التواصل غير اللفظي، نصائح التواصل الكتابي، نصائح الاتصال المرئي، نصائح مشتركة لجميع أنواع الاتصالات، ستساعد النصائح التالية في تحسين جميع أنواع الاتصال الأربعة:

التقليل من احتمالية سوء الفهم: حدد العوائق في كل مرحلة من مراحل الاتصال وحاول إزالتها إلى أقصى حد ممكن على سبيل المثال، إذا كان جمهورك يتحدث لغة مختلفة، ففكر في البحث عن مترجم (البعثة الكوبية أو الصينية في بعض مؤسسات الصحة).

افهم جمهورك: عندما تفهم التركيبة السكانية لجمهورك، يمكنك مشاركة رسالة وفقاً لمستوى فهمهم ومعرفتهم خاصة ان هناك كلمات في بعض المناطق عادية لكن في مناطق أخرى تعتبر كلمات مشينة.

اطلب ردود الفعل من المستلم: تساعدك الملاحظات في تحديد ما إذا كان المستمع قد تلقى رسالتك بشكل صحيح، يمكنك بعد ذلك اتخاذ تدابير تصحيحية وضبط عملية الاتصال المستقبلية وفقاً لذلك لتجنب سوء الفهم والارتباك.

اختر قناة الاتصال الصحيحة: هناك العديد من أنواع قنوات الاتصال المختلفة المتاحة اليوم، بما في ذلك المكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي والراديو والتلفزيون والبت المباشر عبر الإنترنت، كل قناة لها نقاط قوتها وضعفها وبالتالي، من المهم تحديد القناة الأكثر ملاءمة لاتصالاتك، على سبيل المثال، قد يكون البث المباشر لحدث ما أكثر فاعلية لمشاركة الأخبار مع جمهور كبير، بينما قد يكون من الأفضل إرسال البيانات الفنية المعقدة من خلال مستند مطبوع.

نصائح التواصل اللفظي

استخدم النصائح التالية لتحسين الاتصال اللفظي:

تحدث بثقة بصوت قوي: كن عاليًا وواضحًا عندما تتحدث إلى مجموعة من الأشخاص حتى يتمكن الجميع من سماعك بشكل صحيح، يجب أن ينضح صوتك بالثقة في الأفكار التي تحاول مشاركتها، ادعم تواصلك الشفوي بلغة الجسد الإيجابية.

استمع بصبر: الاستماع الفعال هو مفتاح التواصل اللفظي الجيد، سواء أكنت تجري محادثة فردية أو تجري اجتماعًا للفريق، فاحرص دائمًا على الاستماع إلى الآخرين، سيعطي هذا إحساسًا بالأهمية والمشاركة للآخرين، ومن المرجح أن يستمعوا إليك باهتمام أكبر، ستحصل أيضًا على فكرة عما يريده جمهورك وما يفكرون فيه.

كن واضحًا ومختصرًا: اختر كلماتك حسب مستوى جمهورك على سبيل المثال، يجب عليك تحويل المصطلحات الفنية إلى لغة الشخص العادي أثناء التحدث إلى جمهور غير تقني، إذا لزم الأمر، استبدل كلمات الحشو مثل "أم" و "موافق" بوقف مؤقت لالتقاط الأنفاس، حتى لا تشتت هذه الكلمات انتباه جمهورك.

نصائح للتواصل غير اللفظي

فيما يلي بعض النصائح العملية للمساعدة في جعل اتصالاتك غير اللفظي أكثر فعالية:

اشعر بمشاعرك: حاول ملاحظة كيف تؤثر المشاعر المختلفة على جسدك، على سبيل المثال، قد تجد أنه كلما شعرت بالارتباك، تبدأ في قضم أظفرك دون أن تعرف ذلك، بمجرد أن تدرك كيف يتفاعل جسمك مع مشاعرك، يمكنك بعد ذلك اتخاذ خطوات لتعديل رد الفعل أو سلوكك.

كن واعيا للغة جسدك: ابذل جهودًا مدروسة لتصحيح المواقف والتعبيرات السلبية في كل مرة تكون على دراية بها على سبيل المثال، قد تشعر بالتعب بعد يوم حافل وتميل إلى الانحناء في الكتفين خلال اجتماع نهاية اليوم مع فريقك، حاول تقويم وضعيتك بمجرد أن تدرك ذلك بمرور الوقت، قد تكتسب السيطرة على الطريقة التي يتواصل بها جسمك مع مشاعرك ومشاعرك.

تعلم من لغة جسد الآخرين: إذا صادفت إيماءات وتعبيرات معينة تعمل بشكل جيد لشخص آخر، فحاول تقليدها بنفسك على سبيل المثال، إذا رأيت أن شخصًا ما يبتسم فقط ويتجاهل ملاحظة ساخرة بدلاً من الرد عليها، يمكنك البدء في استخدام هذه التقنية لنفسك في وضع مماثل.

نصائح الاتصال الكتابي

ستعمل النصائح التالية على تعزيز فعالية اتصالاتك الكتابي:

أبقها قصيرة وبسيطة: هذه الممارسة سوف تتجنب الارتباك وتوفر الوقت، كن واضحاً في تدوين رسالتك، اجعل الأمور بسيطة لتجنب سوء الفهم، قم بتضمين التفاصيل الضرورية فقط لكي يعرفها المستلم.

احذر من سوء التفسير المحتمل في التواصل اللفظي وغير اللفظي ، لديك عدة عناصر أخرى ، مثل نبرة صوتك وتعبيراتك ولغة جسدك ، لمساعدة المتلقي على فهم ما تحاول نقله ومع ذلك ، في الاتصال الكتابي ، لا يستطيع المستلم الوصول إلى نبرة صوتك ، لذلك قد يفسر مشاعرك بطرق مختلفة على سبيل المثال ، قد لا يتمكن القارئ من التمييز بين النكتة أو العبارة الجادة.

تدقيق كتاباتك: تأكد من تصحيح رسائلك ورسائل البريد الإلكتروني وغيرها من الاتصالات الكتابية قبل إرسالها يمكنك أيضاً أن تطلب من شخص آخر مراجعة كتاباتك نيابة عنك سيساعدك هذا في تصحيح الأخطاء وتحسين اتصالاتك.

اجمع عينات من الكتابة الجيدة، متى وجدت بريداً إلكترونياً أو كتيباً أو مستنداً مكتوباً جيداً، فاحفظه في ملف يمكنك الرجوع إليها عندما تحتاج إلى إعداد قطعة اتصال مماثلة في المستقبل.

نصائح الاتصال المرئي

فيما يلي بعض النصائح للتواصل المرئي الفعال:

احصل على تعليقات على العناصر المرئية التي تخطط لتضمينها: في بعض الأحيان، قد تتسبب العناصر المرئية التي تخطط لإضافتها إلى الاتصال في حدوث ارتباك بدلاً من تبسيط المفهوم، يعد الحصول على منظور آخر طريقة جيدة لتقرير ما إذا كانت بصريتك فعالة أم لا.

تبقى جمهورك في الاعتبار: قم فقط بتضمين العناصر المرئية التي يمكن لجمهورك فهمها إذا لزم الأمر، فحاول شرح العناصر المرئية لهم بأبسط المصطلحات قدر الإمكان.

مهارات الاتصال غير اللفظي

مهارات الاتصال القوية مهمة في إقامة العلاقات الشخصية والمهنية. هناك نوعان رئيسيان من الاتصال: غير اللفظي واللفظي. يعرف معظم الناس كيفية استخدام الاتصال اللفظي في الحياة اليومية، لكن التواصل بطريقة غير لفظية غالباً ما يكون غير مقصود ويوفر معلومات كافية عن الأشخاص والحوادث، نوضح هنا ما يعنيه الاتصال غير اللفظي، ولماذا هو مفيد، وكيفية فهمه وكيفية تحسين أسلوب الاتصال الخاص بك.

ما هي مهارات الاتصال غير اللفظي؟

مهارات الاتصال غير اللفظي هي تلك المتعلقة بلغات الجسد، مثل التواصل البصري والإيماءات وتعبيرات الوجه والنبرة الصوتية. على العكس من ذلك، في الاتصال اللفظي، يمكنك استخدام النصوص أو الإشارات أو المحادثة للتعبير عن نفسك. يكشف هذا النوع من التواصل الكثير عن كيفية نقل المعلومات والتعامل مع الآخرين والتعاطف معهم.

إذا تعلمت واهتمت بالتواصل غير اللفظي، فمن المحتمل أن تكون مهارة لا تقدر بثمن للتقدم في حياتك المهنية.

أنواع التواصل غير اللفظي

يمكنك استخدام أنواع مختلفة من الاتصالات غير اللفظية لتوصيل رسائل مختلفة. تشمل الأنواع المختلفة:

لغة الجسد: يفهم الناس رسالتك جزئيًا من خلال الطريقة التي تضع بها جسدك. على سبيل المثال، إذا كنت تشعر بالتوتر أو الغضب، فقد تعقد ذراعيك.

الإيماءات: يمكن أن تكون مقصودة أو غير مقصودة.

تعبير الوجه: هذه هي الطريقة الأكثر شيوعًا للتواصل بطريقة غير لفظية. عند استخدام تعبير الوجه، يتواصل الناس عادةً من خلال عيونهم وحاجبيهم وفمهم وعضلات وجوههم. إنه مفيد في توصيل كل من المعلومات والعاطفة.

اللمس: يستخدم بعض الأشخاص اللمس للتعبير، على سبيل المثال، لتقديم الدعم أو الراحة. تأكد من استخدامه باعتدال فقط عندما تعرف كيف سيشعر الطرف المستقبل حيال ذلك.

النغمة: تؤكد النغمة على رسالتك. يمكن أن تعبر عن البهجة أو الحزن أو الأدب أو الغضب بصوت. يحتاج الناس إلى سماع النبرة المناسبة للانتباه إلى رسالتك، خاصةً عندما تخاطب عددًا كبيرًا من الأشخاص. تبدو النغمة الحيوية والمتعددة الاستخدامات أكثر تعبيرًا وستجذب اهتمام جمهورك للتركيز على رسالتك. لا يمكنك توضيح وجهة نظرك إلا عندما تحظى باهتمام جمهورك.

المظهر: من خلال المظهر، فإنك تخلق انطباعًا أوليًا إيجابيًا أو سلبيًا لدى الآخرين. الطريقة التي تقدم بها نفسك تظهر اهتمامك وذوقك الجمالي وعاداتك في الانضباط الذاتي.

المساحة: يعد الحفاظ على مساحة أثناء المحادثات أمرًا مهذبًا، لكن المسافة التي تقف عليها يمكن أن تظهر مستوى راحتك مع شخص ما.

كيف تفسر لغة الجسد؟

كل شخص يستخدم لغة جسد مختلفة للتواصل. ومع ذلك، هناك بعض الإشارات الشائعة لتفسير ما يقوله شخص ما. على الرغم من صعوبة قراءة لغة الجسد، إلا أنها مهارة مهمة للتقدم في حياتك المهنية. عند التواصل، من المفيد الاستماع إلى ما يقوله شخص ما لفظيًا وغير لفظي. تتضمن بعض الخطوات الرئيسية لفهم العبارات غير اللفظية ما يلي:

انتبه للعيون. تعطي العيون الكثير من المعلومات إذا كنت تراقبها عن كثب. على سبيل المثال، أنت تعرف أن شخصًا ما يريد مواصلة محادثته معك إذا كان يحاول الحفاظ على التواصل البصري. على العكس من ذلك، قد يبتعدون عن أعينهم إذا لم يكونوا مهتمين أو صادقين. يمكن أن يحدد اتجاه نظرة الشخص أيضًا ما قد يفكر فيه. إذا كانوا ينظرون إلى الباب، فقد يرغبون في إيقاف المحادثة.

لاحظ أدلة الموقف. تكشف الطريقة التي يقف أو يجلس بها الشخص أثناء التواصل الكثير عن اهتمامه بالمحادثة. على سبيل المثال، إذا كانوا واقفين أو جالسين وظهرهم مستقيمًا وأكتافهم متجهة للخلف، فهم يستمعون وينخرطون ويفتحون على المعلومات أو الأفكار التي تقدمها. من ناحية أخرى، إذا كان وضعهم سيئًا مع أكتاف مرتفعة أو مرتخية وعمود فقري منحني، فقد يكونون غاضبين أو قلقين أو عصبيين.

انظر إلى موضع الذراع. يعد وضع الذراعين طريقة أخرى لمعرفة ما إذا كان الشخص مهتمًا. تُظهر الأذرع على الطاولة أو على الجانبين أو أي نمط مفتوح آخر المشاعر الإيجابية للشخص واستعداده لاستيعاب المعلومات. إذا وجدت ذراعين مغلقتين أو متقاطعتين، فقد يشعر الشخص أو يمر بنوع من المشاعر السلبية.

اقرأ وضع الساقين والقدمين. تظهر الطريقة التي يضع بها الشخص أقدامه على الأرض اهتمامه بالمراقب. إذا تم وضع أقدامهم بالتساوي على الأرض، فهذا يعني أنهم منفتحون ومستعدون للاستماع إلى أفكارك. إذا وجدت أرجلهم متقاطعة أو في تشكيل مغلق، فقد يكونون أقل اهتمامًا بالتواصل معك.

افحص تعابير الوجه. قد يكون الشخص الذي لديه شفاه مشدودة أو جبين مجعد أو عبوس على وجهه غاضبًا أو مرتبًا أو أي عاطفة سلبية أخرى. في مثل هذه الحالة، قد ترغب في التوقف وتأكيده ما إذا كان هذا صحيحًا. إذا كنت تتحدث إلى شخص بحاجة مرفوعة بلطف وعضلات وجهه مسترخية وابتسامة ناعمة، فهذا يعني عادةً أنه يحب الرسالة التي تنقلها.

الرد على التواصل غير اللفظي

كن حذرًا عند الرد على المراسلات غير اللفظية. في كثير من الأحيان، لا يدرك الناس تعابيرهم غير اللفظية وقد يشعرون بالحرج إذا تم تسليط الضوء عليها. إذا وجدت شخصًا

ما يغضب أو مرتبًا أو قلقًا أثناء اتصالاتك، فقم بإعادة توجيه أسلوب الاتصال الخاص بك بناءً على سلوكه. يمكنك ضبط اتصالاتك غير اللفظية لجعلها تشعر براحة أكبر.

إذا كنت تعتقد أنه يمكنك مساعدتهم من خلال طلب تعليقاتهم أثناء المحادثة، فقم بمخاطبتهم بأدب بالطرق التالية:

أعتقد أنك قد تشعر بأنك مثقل بهذه المعلومات. هل لديك أسئلة؟

هل لديك الوقت لمناقشة عمليتنا الجديدة الآن؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فيمكننا الدردشة في وقت آخر.

أخبرني إذا كنت بحاجة إلى بعض الوقت للتفكير في هذا الأمر. أنا متواجد في وقت لاحق بعد ظهر اليوم.

إذا كنت في اجتماع مع مجموعة من الأشخاص، فيمكنك دائمًا تحديد موعد للتحدث مع الأفراد على انفراد إذا لاحظت أنهم يبدو غير مستجيبين لرسالتك. كثير من الناس لا يدركون لغة جسدهم، وهناك احتمال أن موقفهم ليس استجابة لما تقوله. قد تجد أنه من المفيد أن تسأل ببساطة، "كيف حالك؟"

كيف يمكنك تحسين لغة جسدك؟

يمكنك اتباع الخطوات أدناه لتحسين تواصلك غير اللفظي:

خذ وقتك في الابتسام. يمكن أن تريح الابتسامة من حولك. يبدو مرحبًا ومهذبًا، ويشجع الناس على الاستماع إليك أكثر.

كن نشيطًا. ابق دائمًا في صدارة منافسيك. تبدو الوضعية المستقيمة احترافية وتعطي انطباعًا باهتمام الآخرين. إذا كنت منتبهًا وحيويًا، فمن المحتمل أن يراك الآخرون كمصدر إلهام.

اختبر لغة جسدك. كتجربة، راقب لغة جسدك لمدة أسبوع. راقب وضعك وتعبيرات وجهك ولغة جسدك أثناء الاجتماعات والعروض التقديمية والتبادلات غير الرسمية. لاحظ كيف يتفاعل الآخرون مع تعابير وجهك وموقفك. يمكن أن تساعدك رؤية كيفية استجابة الآخرين لاتصالاتك غير اللفظية اليومية على إجراء التعديلات حسب الحاجة.

افهم كيف تؤثر مشاعرك عليك جسديًا. العواطف لها آثار عقلية وجسدية. المشاعر مثل الإحباط أو الملل أو القوة أو البهجة كلها لها تأثيرات مختلفة على جسمك. على سبيل المثال، قد تلاحظ ضيقًا في المعدة عند القلق. إن إدراك كيفية استجابة جسمك لعواطفك يمكن أن يجعلك خبيرًا في السيطرة عليها وتحسين عرضك الخارجي.

تصرف عمدا. كن يقظاً أثناء استخدام لغة الجسد أو تعابير الوجه عند التواصل مع الآخرين. حاول إعطاء إيماءة إيجابية عندما تكون متيقظاً ومنفتحاً ومقتنعاً في محيطك. إذا كنت قلقاً أو مرتبكاً بشأن جزء من المعلومات ، فيمكنك استخدام جبين مجعد كشكل من أشكال لغة الجسد للتأكيد على ما تقوله شفهيًا.

ابحث واستخدم طريقة فعالة أخرى للتواصل بطريقة غير لفظية. يمكن أن تساعدك مشاهدة من حولك وكيفية تواصلهم غير لفظياً في معرفة ما ينجح في بيئة عملك. يمكنك نسخ نموذج لغة الجسد أو تعبيرات الوجه التي تجدها مفيدة لتحسين تواصلك غير اللفظي. على سبيل المثال، عندما ترى شخصاً يهز رأسه للتعبير عن موافقتك، يمكنك أيضاً إيماء رأسك لإظهار موافقتك.

ما هي صفات المحاور الجيد؟

المتصل الفعال هو الشخص الذي ينقل رسالته بدقة ويتقبل مداخلات الآخرين ويستجيب لها. أولئك الذين يتواصلون أقوىاء يتحدثون بطريقة واضحة ومباشرة، باستخدام لغة يسهل فهمها، عادة ما يكونون حازمين في مشاعرهم ووجهات نظرهم، لكنهم منفتحون أيضاً على اقتراحات الآخرين.

المساهمة بنشاط في مكان عملهم: يعتبر التواصل الفعال أمراً أساسياً لعمليات المؤسسة، يعرف هؤلاء المحترفون أهداف المؤسسة وهم بارعون في التواصل مع زملائهم، يعرفون أيضاً كيف يستمعون إلى الآخرين ويتخذون التوجيهات حسب الحاجة.

يثق به الآخرون: نظراً لأن المتصلين الفعالين يتحدثون بصدق ويستمعون عن كثب، فهم عادةً من بين أول الأفراد الذين يلجأ إليهم الآخرون للحصول على المشورة، قد يكون من الأسهل التحدث إلى شخص ما بصراحة عندما تعرف أن مداخلاتك مهمة.

التعبير عن أنفسهم بحرية: الأفراد ذوو مهارات الاتصال الفعال يفهمون أهمية أن يكونوا صريحين مع آرائهم أو أفكارهم خلال المشاريع المهمة في العمل، على سبيل المثال، قد يقول المتصل الفعال عندما يعتقد أن فريقه لديه خطة قوية أو إذا كان هناك شيء يحتاج إلى تعديل. ومع ذلك، فإنهم يتأكدون من أن يظلوا حازمين ومحترمين إذا اختلفوا مع الآخرين.

لديك أسلوب اتصال خاص به: جزء من كونك متواصلاً فعالاً هو جعل مداخلاتك لا تُنسى على سبيل المثال، عندما تكون اتصالاتك فريدة من نوعها، فمن المرجح أن يتذكر الآخرون أفكارك عندما يحتاجون إلى منظور آخر، يمكن أن يتضمن أسلوبك في الاتصال التصريفات في خطابك، أو وضعية جسدك، بما في ذلك الفكاهة أو القصص الشخصية أو غيرها.

يمكن أن يجعل الموضوعات المعقدة بسيطة: عند توصيل الأفكار المعقدة، يعرف المتصلون الفعالون كيفية تقسيم المعلومات بطريقة يمكن لمعظم الناس فهمها.

كيف تصبح متواصلًا فعالًا

يتطلب كونك متواصلًا فعالًا قدرًا من الممارسة والتفاني، يمكنك تطوير مهارات الاتصال لديك باتباع الخطوات التالية:

تحديد الغرض الخاص بك قبل أن يبدأ الاتصال، خذ بعض الوقت لتقييم وفهم الغرض أو القصد من الاتصال بالتفصيل، يساعدك فهم الغرض على التخطيط لاستراتيجيتك للتواصل مسبقًا، قد يكون اتصالك عامًا أو إرشاديًا أو إعلاميًا أو مقتنعًا، اعتمادًا على ما يتطلبه الغرض، على سبيل المثال، لإجراء مناقشات مفيدة، يمكنك التفكير في استخدام الحقائق والإحصاءات لتحسين مصداقيتك.

تحديد جمهورك قم بتقييم الفئة العمرية والحالة المهنية لجمهورك وتقييم طبيعة التفاعل، للتواصل بطريقة جذابة.

تطوير استراتيجيات الاتصال للتواصل بشكل فعال، ضع في اعتبارك تطوير استراتيجية قبل الفعل وممارسة تنفيذها، يمكنك أيضًا توقع مدخلات الجمهور (مثل الأسئلة والاعتراضات) وإعداد الردود مسبقًا.

الحفاظ على الوضوح طوال الوقت قبل التحدث إلى الجمهور، حدد النغمة المناسبة للتواصل على سبيل المثال، إذا كان على المدير أن يمتدح الموظف لنجاحه في مسعى معين، فقد يتبنى لهجة غير رسمية ويقول، "أحسنتم. لم تفشل أبدًا في إدهاشي بأدائك." ومع ذلك، إذا اضطر المدير إلى توبيخ الموظف على رداءة جودة عمله، فقد يختار التحدث بشكل أكثر رسمية. للتواصل اللفظي، اضبط مستوى الصوت على مستوى يمكن سماعه تمامًا لجميع أعضاء جمهورك، الامتناع عن تغيير وتيرة حديثك بشكل مفاجئ لزيادة الوضوح.

كن ودودًا المتصلون الفعالون ودودون، ويشجعون بنشاط المزيد من التواصل من جمهورهم، تمكين الآخرين من المشاركة في المحادثات وتقديم المدخلات بشكل مريح، اطرح أسئلة لفهم آراء ومواقف الشخص الآخر بوضوح، عندما يشعر الناس أن مدخلاتهم يتم الاعتراف بها وتقديرها، فإنهم يشعرون بمزيد من الثقة في المساهمة في المحادثات، وهذا يحافظ على التواصل جاذبًا.

نصائح تساعدك على جعل اتصالاتك أكثر فعالية

إليك نصائح لمساعدتك على التواصل بشكل أكثر فعالية:

استمع بنشاط أثناء التواصل، دع المستمع يعرف أنك مهتم بما يقوله، حاول الحفاظ على وضعية نشطة وتجنب التملل وحافظ على التواصل البصري أثناء الاستماع للآخرين، للتعبير عن الاهتمام، يمكنك أيضًا حثهم على التوسع فيما يقولونه أو الخوض في مزيد من التفاصيل.

استخدم لغة الجسد المناسبة يمكن أن يشير الحفاظ على وضع مستقيم إلى أنك جزء نشط من المحادثة، يمكنك استخدام الإيماءات وحركات اليد أثناء التحدث، ولكن احذر من أنها لا تشتت انتباه الجمهور، انظر إلى وجوه الناس عندما تخاطبهم، بالنسبة للمجموعات الكبيرة، تأكد من قيامك بمسح أقسام من الجمهور بشكل دوري أثناء التحدث.

تجنب السرعة المتسرفة أو البطيئة عندما تتحدث بطريقة مستعجلة، قد يفقد المستمعون التركيز على الكلمات أو العبارات الفردية، قد يواجه جمهورك صعوبة في معالجة المعلومات التي تنقلها، وبالمثل، عندما تتحدث ببطء شديد، يصبح من الصعب الحفاظ على تفاعل المحادثة، حافظ على وتيرة جيدة وثابتة أثناء المحادثات للتأكد من أن المستمعين يمكنهم متابعتك بسهولة.

تجنب أن تكون عاطفيًا جدًا من السهل أن تصبح عاطفيًا عندما تتحدث عن أشياء أنت متحمس لها ومع ذلك، للحفاظ على المصداقية، حاول الحفاظ على المحتوى موضوعيًا ومفيدًا والامتناع عن الغضب أو الإحباط أثناء الاتصالات المهنية.

كن حذرًا من الاستطراد عندما تتواصل، احترم الاهتمام والوقت اللذين يمنحهما لك المستمعون، حاول أن تكون على دراية بأي انحرافات قد تقوم بها والعودة على الفور إلى نقاط المناقشة الرئيسية، هذا للتأكد من أن جمهورك لا يفقد مسار جوهر الرسالة.

كن متسقًا أثناء التواصل، تريد عمومًا أن تكون متسقًا، تجنب مناقضة نفسك في نقاط مختلفة أثناء المحادثة، في حالة حدوث تناقض، يمكنك الاستعانة بجمهورك للتعرف عليه وإعادة تقييم موقفك.

إعطاء ردود في الوقت المناسب يمكن للمتصلين الفعالين قراءة الموقف لمعرفة متى يستجيبون، من المهم أن تدع المشاركين الآخرين في المحادثة ينقلون كل أفكارهم قبل أن تعرض أفكارك، يمكن أن يظهر هذا للطرف الآخر أنك تفكر في أفكاره وتحضر الرد المناسب.

كن منفتحًا على الاقتراحات والطلبات على الرغم من أن بعض الحزم مطلوب للتواصل الفعال، كن منفتحًا على الاقتراحات والطلبات من الجمهور، هذا يسمح لهم بالمشاركة في المحادثة بشكل أكثر راحة، حاول فهم أوجه القصور في أسلوب الاتصال الخاص بك وتحسينها في المستقبل.

استخدم لغة مناسبة تحدد اللغة التي تستخدمها كيف ينظر إليك جمهورك، كقاعدة عامة، حاول أن تجعل اتصالك بسيطًا، بحيث يمكن فهمه من قبل جمهور أوسع للاتصالات المهنية، تجنب استخدام العامية.

ضع في اعتبارك طرح أسئلة متابعة للتأكد من فهمك بشكل صحيح بعد تغطية جزء أو قسم في محادثتك، اطرح أسئلة على الجمهور للتأكد من فهمهم للرسالة التي تحاول نقلها. شجعهم على طرح الأسئلة إذا كانت لديهم استفسارات حول الأشياء التي تمت مناقشتها.

مهارات الاتصال القيادي

مهارات الاتصال القيادي هي المهارات الأساسية والقدرات التي تساعد المديرين والمشرفين والقادة على تطوير الروابط بين أعضاء الفريق من خلال تطوير الشعور بالانتماء للمؤسسة تساعد هذه المهارات قادة الفريق على تخصيص المسؤوليات ومشاركة التعليقات وتتبع التقدم والحفاظ على المشاركة وتعزيز التعاون وزيادة الإنتاجية وتعزيز التركيز يمكن أن تكون حاسمة للمديرين والقادة لتحديد أهداف الفريق، وضمان التواصل المستمر وتحقيق النتائج، لفهم أهمية وغرض مهارات الاتصال القيادي، قد يكون من الضروري مراجعة القدرات والكفاءات المختلفة التي تشكل هذه المهارات. فيما يلي بعض الأمثلة على مهارات الاتصال القيادي الحيوية:

الاستماع الفعال: هو القدرة على التركيز على الاستماع بانتباه وفهم الرسالة والاستجابة بشكل مناسب، قد يكون من الضروري للقادة التأكد من أن أعضاء فريقهم يشعرون بالفهم.

رواية القصص: يمكن أن يساعد سرد القصص في بناء الثقة ومساعدة أعضاء الفريق على التواصل، يمكن للقادة استخدام هذه المهارة عند توصيل مقترحات القيمة وتحديد الأهداف وإجراء الدورات التدريبية مع فريقهم.

المرونة: يفهم القادة الفعالون أنه ليس كل عضو في الفريق يتواصل بنفس الطريقة ويتكيف وفقاً لذلك، إن المرونة في الاتصال تسمح للقادة باستخدام أنواع ووسائل الاتصال المختلفة بشكل فعال.

التحفيز: يمكن أن يكون تحفيز أعضاء الفريق من خلال التواصل ضرورياً للقادة، معرفة ما يحفز أعضاء الفريق المختلفين واستخدام هذه المعرفة بشكل فعال يمكن أن يحسن التواصل والتعاون والمشاركة والكفاءة.

الانفتاح: يمكن أن يساعد الانفتاح الذهني القادة على فهم وجهات النظر المختلفة وقبول النقد، يمكن أن يساعدهم ذلك على التواصل بشكل فعال واتخاذ قرارات مستنيرة.

التعاطف: إن التعاطف والرحمة يمكن القادة من فهم أعضاء فريقهم والاستجابة لتوقعاتهم بشكل فعال، الشفافية والأصالة جزء لا يتجزأ من بناء الثقة والتعاطف مع أعضاء الفريق.

التفويض: إن تخصيص المسؤوليات لأعضاء الفريق وفقاً لخبراتهم ونقاط قوتهم وإبلاغهم بوضوح أمر ضروري للقادة. يمكن أن يساعد التفويض الفعال للواجبات المديرين على تحفيز فرقهم وتحسين الإنتاجية.

الإيجابية: التحدث والعمل بإيجابية يمكن أن يشجع أعضاء الفريق على الأداء بشكل أفضل، يمكن أن يساعد أيضاً في رفع الروح المعنوية العامة وتحفيز الفريق.

الوعي: الوعي بالموقف والآخرين والذات يمكن أن يساعد القادة على التواصل والاستجابة بشكل فعال، من خلال إدراك نقاط قوتهم وتحيزاتهم وضعفهم، يمكن للقادة أن يكونوا أكثر مصداقية عند التواصل مع الفرق.

التواصل غير اللفظي: يمكن أن يساعد التعرف على مهارات الاتصال غير اللفظي، مثل لغة الجسد ورد فعل الوجه وإيماءات اليد، القادة على التواصل بشكل أفضل، يمكن أن يساعدهم أيضًا على زيادة الثقة والإيجابية في تواصلهم.

بناء مهارات الاتصال:

الاستماع هو أحد أهم جوانب الاتصال الفعال، سيساعدك امتلاك مهارات استماع قوية على معالجة المعلومات المهمة وبناء علاقات شخصية، يمكن أن يساعدك على فهم المهام أو المشاريع وحل النزاعات والتواصل مع الأشخاص في مكان العمل أو غير ذلك، يستخدم الأشخاص العديد من مهارات الاستماع في الحياة اليومية، اعتمادًا على الموقف الذي يعيشون فيه، يمكن أن يساعدك الفهم الجيد لمهارات الاستماع المختلفة على فهم المعلومات الجديدة ومعالجتها بسرعة وتحسين علاقاتك الشخصية والمهنية سنشرح هنا الأنواع المختلفة للاستماع وكيف يمكنك التدريب على الاستماع الفعال.

أنواع الاستماع الفعالة

في كثير من الأحيان، قد ينجذب الناس بشكل طبيعي نحو أسلوب استماع أو آخر، ولكن كل من مهارات الاستماع هذه مفيدة، اعتمادًا على الموقف، عندما تكون على دراية بأساليب الاستماع المختلفة هذه، فسوف تجعلك أكثر فاعلية في التواصل وتساعد على منع سوء التواصل، يمكنك أيضًا تحديد الأشخاص الذين غالبًا ما توظفهم واكتشاف أنواع جديدة لتحسين مهارات الاستماع لديك، فيما يلي بعض الأنواع الرئيسية للاستماع الفعال التي قد تواجهها أو تمارسها في مكان العمل:

الاستماع الشامل الاستماع الشامل هو الاستماع لتعلم المحتوى. المعروف أيضًا باسم الاستماع للمعلومات، يمكنك الاستماع لفهم واستيعاب المعلومات المقدمة، يشيع استخدام هذا النوع من الاستماع في الحياة اليومية، حيث يمكنك استخدام الاستماع الشامل إلى جانب الإشارات اللفظية لفهم الرسالة التي يتم توصيلها، يتطلب أسلوب الاستماع هذا التركيز والجهد الواعي للفهم

في الاستماع الشامل، يمكنك تمييز النقطة أو الفكرة الرئيسية عن التفاصيل، أثناء حضور عرض تقديمي أو محاضرة، هذه هي أكثر مهارات الاستماع أهمية التي تحتاجها.

عندما يستمع شخصان مختلفان إلى نفس الرسالة، فإنهما يفهمان معناها بشكل مختلف، أحد الأسباب المهمة هو أن الاستماع الشامل ينطوي على مهارات معرفية، حيث قد يفسر الناس

ويفهمون معنى الرسالة بناءً على معرفتهم وتوقعاتهم وخبراتهم ولتحسين الاستماع الشامل، عليك العمل على مفرداتك ومهاراتك اللغوية ومعرفتك ومهاراتك المعرفية.

الاستماع التمييزي يحدد هذا النوع من الاستماع الاختلاف في النغمات والأصوات، يفسر الإشارات اللفظية لفهم ما يقوله المتحدث حقًا

ستساعدك الفروق الدقيقة في صوتهم على التمييز بين المشاعر التي يمرون بها، الاستماع التمييزي هو نوع أساسي من مهارات الاستماع التي تم تطويرها في وقت مبكر جدًا من الحياة، حيث يتم التعرف على الأصوات المختلفة للكلمات دون فهم معناها. على سبيل المثال، إذا كان عميلك يتحدث بلغة أجنبية تجد صعوبة في فهمها، فيمكنك استخدام مهارات الاستماع التمييزية لفهم ما يحدث إلى حد ما، بناءً على لهجته أو سلوكه أو لغة جسده.

الاستماع الوجداني الاستماع الوجداني هو وسيلة للاستماع للحصول على الدعم العاطفي وتحسين الثقة والتفاهم المتبادلين .

الاستماع بتعاطف يعني أنك تضع نفسك في موقف المتحدث، من السمات الرئيسية للاستماع التعاطفي تقديم الدعم والتشجيع بدلاً من النصيحة أو النقد

سيساعدك هذا النوع من الاستماع على التعرف على منظور الشخص بغض النظر عن مدى اختلافه عن وجهة نظرك.

يستخدم المستشارون وغيرهم من المهنيين الاستماع التعاطفي لفهم ومساعدة عملائهم، في هذا النوع من الاستماع، لا تصدر أحكامًا غير ضرورية أو تقدم المشورة؛ بدلاً من ذلك، أنت تشجع المتحدث بلطف على وصف عواطفهم ومشاعرهم وتوضيحها، على سبيل المثال، عندما يعبر العميل عن عدم رضاه عن خدمة صحية ما، يمكنك استخدام التعاطف للتأكد من شعورك في وضعهم وفهم كيف لم يتم تلبية توقعاتهم.

الاستماع الناقد الاستماع النقدي هو الاستماع للتدقيق أو تحليل الفكرة التي يتم التعبير عنها، هنا تصدر أحكامًا عقلية بناءً على ما يقوله الشخص الآخر وتقييم مصداقية الرسالة والمتحدث، يتضمن هذا النوع من الاستماع، الاستماع الفعال، وعادة ما يتضمن نوعًا من اتخاذ القرار أو حل المشكلات

عندما تستمع بشكل نقدي، فإنك تفحص الحقائق وتقارن الرسالة المقدمة بالمعرفة التي قد تكون لديك بالفعل حول الموضوع ثم تشكل تفسيرك الخاص له.

أحد العناصر المهمة في الاستماع النقدي هو أن يكون لديك عقل منفتح دون أي أفكار أو قوالب نمطية مسبقة .

سيساعدك هذا على أن تصبح مستمعًا أفضل ويوسع نطاق معرفتك ويحسن مهاراتك في التعامل مع الآخرين، يمكّن هذا النوع من مهارة الاستماع المحترفين من إجراء جلسات عصف ذهني واستراتيجيات النقاش وتطوير حلول جديدة ومبتكرة.

الاستماع التقديري الاستماع التقديري هو عندما يبحث المستمع عن معلومات معينة سيقدرها لأنها تلبي احتياجاته أو أهدافه، يمكنك الاستماع بتقدير إلى موسيقى جيدة أو خطاب ملهم لقائد عظيم .

هذا النوع من الاستماع سيجعل المتحدث يشعر بالتقدير .على سبيل المثال، إذا كان زميل في العمل يقدم عرضًا تقديميًا، فيمكنك استخدام التواصل البصري والإيماء لإظهار أنك تستمع باهتمام.

الاستماع الكامل يحدث الاستماع الكامل عندما تنتبه جيدًا لما يقوله الشخص الآخر، في هذا النوع من الاستماع، تهدف إلى فهم المحتوى الكامل الذي يريد المتحدث نقله

قد يكون هذا نوعًا نشطًا جدًا من الاستماع، حيث يمكنك التوقف مؤقتًا للحصول على ملخصات أو إعادة صياغة للتأكد من أن ما فهمته كان صحيحًا .

عند انتهاء المحادثة، ربما توافق أنت والمتحدث على أنك قد فهمت تمامًا محتوى المحادثة، الاستماع الكامل هو مهارة مفيدة يجب امتلاكها عند محاولة فهم محاضرة أو عرض تقديمي.

أنواع الاستماع غير الفعالة

على غرار الاتصال الفعال، هناك العديد من أنواع الاتصال غير الفعالة أيضًا، يمكنك تجنب هذه الأنواع من خلال فهم ما هي وكيف تعيق التواصل، فيما يلي بعض مهارات الاستماع الأساسية التي تقع ضمن هذه الفئة:

الاستماع الانتقائي في الاستماع الانتقائي، تقوم بتصفية الرسالة بسرعة كبيرة، مع التركيز فقط على جوانب معينة، قد يؤثر ذلك على قدرتك على فهم الهدف الكامل للرسالة ويؤدي إلى سوء التواصل، عندما تقوم بتصفية بعض الرسائل، فقد يعزز ذلك تحيزك للاتصالات المستقبلية.

الاستماع الجزئي في حالة الاستماع الجزئي، يكون لديك نية للاستماع إلى شخص آخر ولكنك مشتت، قد يشتت انتباهك هاتفك أو ضوضاء أو منشغل بأفكار شاردة أو قضايا أخرى، قد تبدأ بالاستماع إلى الرسالة ولكن قد تتجرف، قد يؤثر هذا النوع من الاستماع على قدرة الشخص على الإجابة عن سؤال أو اتباع التعليمات بدقة.

يمكن أن يؤدي ذلك إلى مشكلات حرجة، خاصةً عندما ينتقل المتحدث ولا يمكنك التقاط الرسالة، في مثل هذا الموقف، عند مواجهتك، من الأفضل أن تعترف أنك فقدت التدفق واطلب منهم تكرار المحادثة.

الاستماع المتحيز الاستماع المتحيز هو نوع من الاستماع عندما يسمع الناس فقط ما يريدون سماعه ويشكلون آراء بناءً على الصورة النمطية التي قد تكون لديهم ضد المتحدث أو الرسالة، قد يسيئون تفسير ما يقوله المتحدث بناءً على تحيزهم.

الاستماع الكاذب في حالة الاستماع الخاطئ، أنت تتظاهر بالاستماع إلى الشخص الآخر ولكنك لا تستمع حقًا إلى الرسالة أو تفهمها، قد يتظاهر هؤلاء المستمعون بالاستماع بمساعدة الإيماءات المناسبة مثل الابتسام والإيماء، سيؤثر هذا النوع من الاستماع بلا شك على قدرتك على أن تكون فعالاً في وظيفتك.

ما هي أهمية مهارات الاستماع الفعال؟

تلعب مهارات الاستماع دورًا مهمًا في التواصل الفعال على كل مستوى تنظيمي . من الضروري أن تكون على دراية بنوع الاستماع المطلوب في كل موقف، تلعب مهارات الاستماع الجيد دورًا مهمًا في التواصل الفعال، إنه يعزز فهم أفضل للناس، ويعزز العلاقة ويقلل من النزاعات لذلك، من الضروري التركيز على تحسين مهارات الاستماع لديك لتكون موظفًا وظيفيًا أكثر فاعلية وفيما يلي بعض الأسباب التي تجعلك بحاجة إلى تحسين مهارات الاستماع لديك:

سيساعدك امتلاك مهارات استماع جيدة على فهم رسالة الشخص ومنظوره بشكل كامل.

يساعدك على التواصل مع الناس على الفور لأن معظم الناس يحبون المستمع المتعاطف.

تعتبر مهارات الاستماع القوية أمرًا بالغ الأهمية عند التواصل والتواصل مع زملائك في العمل وخاصة عندما تحاول كسب العملاء، يساعد في بناء علاقات شخصية ومهنية أعمق.

الاستماع الجيد مطلوب لضمان رضا العملاء وتحسين الإنتاجية.

من غير المرجح أن ترتكب أخطاء عندما تستمع وتفهم المعلومات الضرورية.

يؤدي الاستماع إلى المزيد من العصف الذهني ومشاركة المعلومات، مما يؤدي إلى عمل أكثر إبداعًا وابتكارًا.

يمكن للمستمع النشط حل النزاع الذي ينشأ من سوء التواصل.

مبادئ للتواصل

لأن الاتصال هو تبادل المعلومات أو الأفكار بين فرد أو مجموعة إلى أخرى، يصبح الاتصال ساريًا فقط عندما يتم استلام الرسالة التي تم تسليمها وفهمها بنفس الطريقة التي قصدتها المتحدث، إن التواصل الواضح والفعال سيعزز بلا شك الإنتاجية ويبنى علاقات قوية، تعد مبادئ التواصل عبارة عن قائمة تحقق يمكن استخدامها لضمان توصيل رسالتك بالشكل الصحيح والفعال.

مبادئ التواصل هي قائمة بالاستراتيجيات والمبادئ التي تساعدك على تطوير مهارات تواصل جيدة .

يعد التواصل الفعال في المؤسسة أمرًا ضروريًا للأسباب التالية:

حل المشاكل، كسر الحواجز وزيادة الإنتاجية، حل الخلافات، بناء العلاقات، تحفيز الزملاء والموظفين، إحداث تغييرات إيجابية

يمكن أن يؤدي اتباع المبادئ الأساسية السبعة للتواصل إلى جعل اتصالات عملك أكثر فعالية واحترافية. وينطبق على جميع أنواع الاتصال سواء كانت شفوية أو كتابية أو بصرية أو غير لفظية وفيما يلي العناصر السبعة للتواصل:

مختصرًا الرسائل المختصرة جيدة الصياغة سيكون لها تأثير أكبر على المستمعين وتوفر الوقت، يُنصح باستخدام أقل عدد ممكن من الكلمات لتوضيح وجهة نظرك، التفاصيل المفرطة يمكن أن تجعل جمهورك غير قادر على الاحتفاظ والتذكر، خاصة إذا كان الموضوع جديدًا بالنسبة لهم .

هذا مهم بشكل خاص عند كتابة مقترحات المشاريع أو المذكرات أو تقارير البحث، عندما تكون الرسالة موجزة، فإنها تكون أكثر جاذبية للجمهور المستهدف (جميع عمال المؤسسة الصحية / أطباء أخصائيون / أطباء عامون / طواقم شبه طبية / عمال مهنيين / اداريون ...) ومفهومة، ضع النقاط التالية في الاعتبار عند تقديم اتصال موجز:

تأكد من أن موضوع الموضوع يتم توصيله بشكل فعال من خلال إبراز النقاط الرئيسية.

احذف كل ما هو غير ضروري للنقاط الرئيسية للموضوع.

تجنب الجمل أو النقاط المتكررة.

أزل العبارات والكلمات غير الضرورية مثل "في الواقع" أو "كما تعلم".

افتراض أن الموضوع جديد على المستمعين.

كونك موجزًا سيجعل رسالتك الرئيسية أكثر فعالية ولا تنسى.

مكتمل يكتمل الاتصال فقط عندما يتم تزويد المتلقي بمعلومات كاملة أو حقائق تسمح له بالرد أو التقييم بشكل صحيح، زود جمهورك بجميع التفاصيل التي يحتاجونها لاتخاذ قرار مستنير أو اتخاذ إجراء.

إذا كان الموضوع معقدًا ويستخدم المصطلحات التقنية، هناك خطر أكبر لسوء الفهم، في هذه الحالات، من الأفضل أن تكون كاملاً بدلاً من الإيجاز، قد يؤدي حذف أي تفاصيل إلى تغيير فهم المستمع للقضية.

عندما لا تكون متأكدًا من تضمين معلومات معينة، ضع في اعتبارك ما إذا كنت لا تعرف أن التفاصيل المعنية ستؤثر أو تغير فهمك للقضية، أفضل طريقة لضمان اكتمال رسالتك هي جعل بعض المتطوعين يستمعون إلى العرض التقديمي مسبقًا ثم اختبارهم لتحديد ما إذا كانوا على دراية بالتفاصيل المهمة، يمكنك تعديل رسالتك لجعلها أكثر اكتمالاً بناءً على ردهم.

متماسك للتواصل الجيد، يجب أن تتبع الرسالة بنية منطقية يجب أن تكون جميع أفكارك مرتبطة جيدًا وذات صلة بالنقطة الحرجة. يُعرف هذا بالتماسك. سيضمن تنظيم رسالتك منطقيًا من البيانات التمهيديّة إلى الخاتمة أن الرسالة متماسكة. عندما تتدفق الأفكار في رسالتك بدقة من طرف إلى آخر في تسلسل مناسب، يصبح من السهل متابعة الرسالة العامة واسترجاعها.

ضع في اعتبارك تخصيص كلامك واختيار الكلمات بناءً على تجارب الجمهور وأسلوب حياته كلما أمكن ذلك. على سبيل المثال، عند التحدث إلى مجموعة من المتدربين في مؤسستك، سيكون من الأفضل استخدام المصطلحات غير الفنية دون تعقيدات. وبالمثل، فإن الجماهير التي تنتمي إلى فئات عمرية وخلفيات وبيئات مختلفة قد تستجيب بشكل أفضل للتفاصيل التي تعكس تجاربهم وأنماط حياتهم.

وضوح الوضوح في التواصل يعني تجنب المفردات والمصطلحات غير الضرورية والمربكة أو المفصلة. يجب أن تحتوي الرسالة الواضحة بشكل مثالي على جمل قصيرة وبسيطة وطلاقة. يتعلق الأمر برعاية المستمعين والتأكد من فهمهم لاتصالاتك. على سبيل المثال، من الضروري أن يكون لديك الوضوح في التواصل عند إرشاد الموظفين حول العمليات أو الإجراءات الجديدة المعقدة. فيما يلي بعض الطرق لتحسين الوضوح:

الحد من استخدام المصطلحات أو حذفها تمامًا.

اسأل نفسك عن الغرض من الرسالة وتأكد من إبراز النقاط الأساسية فقط.

أعط أهمية لفكرة واحدة في كل مرة لتجنب الالتباس.

احذف الصيغ العامية والمختصرة.

استخدم الصوت النشط.

افتراض أن المادة جديدة على المستمع.

تأكد من أن الجمل قصيرة لتجنب إرباك الجمهور.

تجنب الكلام السريع أو الغمغمة عند تقديم عرض تقديمي. تحدث بشكل أبطأ حتى يفهمك المستمع بوضوح.

مهذب يتطلب إيصال رسالة مهذبة التفكير من وجهة نظر الجمهور. اعترف بجمهورك بأن تكون مهذبًا ومحترمًا في جميع الأوقات. الامتناع عن التحيزات عند التواصل مع مجموعة من الناس. النقاط الرئيسية التي يجب مراعاتها في التواصل اللطيف هي:

تأكد من الحفاظ على التواصل البصري عند التواصل.

أظهر الاحترام والصدق عند التحدث إلى جمهورك.

لا تضع افتراضات حول المستمعين.

أظهر دائمًا تقديرًا لوقت واهتمام جمهورك.

استخدم نبرة ودية ومحادثة.

تأكد من أن الرسالة إيجابية وغير متحيزة.

استخدم تنسيقًا احترافيًا مناسبًا، خاصةً للتواصل الكتابي.

الهدف الأهم هو أن تقبل من قبل جمهورك. قم بتوليد اهتمام كبير بالموضوع من خلال التواصل معهم على مستواهم. لجذب انتباههم دون طلب ذلك، يمكنك إشراك جمهورك بقصص مضحكة يمكنهم الارتباط بها. ومع ذلك، فمن الضروري الاحتفاظ بحكاياتك المتعلقة بالموضوع. إن استخدام نبرة محادثة يدعو الجمهور إلى الاستماع بنشاط. من ناحية أخرى، فإن استخدام المصطلحات الملموسة واختيار الكلمات يذكرهم بأنه عرض تقديمي وليس مناقشة.

المفتاح هو فهم جمهورك وتكييف رسالتك لتناسبهم على أفضل وجه. على سبيل المثال، عند مخاطبة الموظفين المبتدئين، لا تستخدم المصطلحات الفنية المتخصصة، ولكن يمكنك استخدامها عند تقديم عرض تقديمي أكاديمي.

الدقة تكون الرسالة ملموسة عندما تدعمها الحقائق والأرقام والأمثلة الواقعية. التواصل الملموس ليس غامضًا أو عامًا ولكنه واقعي وذو صلة. كلما كان خطابك مباشرًا، كان إلقاءك أكثر فاعلية. هذه الخصوصية في اللغة مهمة للتواصل الفعال والمهني. فيما يلي بعض النقاط الرئيسية التي يجب تذكرها للتحقق من دقة رسالتك:

كن دقيقًا في عرض الحقائق والأرقام.

استخدم الصوت النشط أكثر من المبني للمجهول .على سبيل المثال، بدلاً من "يتم عرضه بالأرقام"، يمكنك استخدام "يوضح الشكل".

استخدم أفعال العمل لجعل فكرتك واضحة وقوية.

اختر كلمات حية لبناء الصورة بدلاً من الصفات والظروف العامة .على سبيل المثال، كلمة "العدو" أكثر واقعية من "الجري السريع".

صحيح من الضروري التأكد من أن اتصالك صحيح من الناحية الواقعية والنحوية .تأكد من أن اتصالك دقيق عن طريق التحقق مرة أخرى من جميع الحقائق والأرقام .بعض النقاط التي يجب مراعاتها هي:

يُنصح بمراجعة وتصحيح مستنداتك المكتوبة بواسطة مدقق لغوي ذي خبرة، إن أمكن.

تأكد من أن الحقائق والأرقام المستخدمة في الرسالة دقيقة ودقيقة.

استخدم اللغة الصحيحة والمناسبة في الرسالة.

أكمل المسودة الأولية من البداية حتى النهاية قبل تحرير محتواها.

اقرأ عملك بالكامل من البداية إلى النهاية للتأكد من خلو الرسالة من الأخطاء.

استخدم أدوات عبر الإنترنت مثل قاموس المرادفات والقواميس العكسية للتدقيق الإملائي وتوفير الاستخدام المناسب للمصطلحات .هناك العديد من الأدوات المجانية عبر الإنترنت التي يمكن أن تساعد في القواعد النحوية والتدقيق الإملائي.

تقديم الملاحظات

نظام ملاحظات الموظف الفعال هو النظام الذي يساعد في الحفاظ على كفاءة أعضاء المؤسسة وموجهة نحو النمو والوعي الذاتي . عادة ما يتحمل المديرون وقادة الفريق والموظفون الآخرون ربيعو المستوى مسؤولية تقديم الملاحظات لأعضاء فريقهم والموظفين المبتدئين الآخرين . من الأهمية بمكان أن يعرف هؤلاء القادة والمديرون كيفية تقديم الملاحظات لأنه عندما يتم تقديمها بالطريقة الصحيحة، يمكن أن تسفر عن نتائج رائعة في تحسين عمل المنظمة سنناقش هنا أهمية تقديم الملاحظات وشرح نقاط قد ترغب في أخذها في الاعتبار عند تقديم الملاحظات.

أهمية معرفة كيفية تقديم الملاحظات

معرفة كيفية تقديم الملاحظات لها فوائد شاملة داخل المؤسسة . سواء كان ذلك من مدير إلى موظف أو بين أعضاء الفريق والزملاء على نفس المستوى، يمكن لنظام جيد للتعليقات أن يؤثر بشكل إيجابي على إنتاجية أي فرد والمؤسسة ككل . يمكن أن يحدث تغييرًا إيجابيًا في طريقة عمل الأشخاص ومساعدتهم على التحسن . إن معرفة كيفية تقديم ملاحظات فعالة في مكان العمل له المزايا التالية:

يساعد في تحديد وتصحيح الأخطاء

يعزز الدافع للقيام بعمل أفضل

يزيد من كفاءة الأداء

يوفر نطاقًا مستمرًا للتعلم

قد يساعد في ضمان علاقة أفضل بين الزملاء

يساعد في التنمية الشخصية والتقدم الوظيفي

يساعد على تحسين جودة العمل

وفيما يلي بعض النقاط التي قد ترغب في التفكير فيها قبل تقديم الملاحظات وأثناءها وبعدها:

احصل على الموافقة قبل إبداء الرأي قد تبدو التعليقات، عند تقديمها بدون إذن أو إشعار مسبق، بمثابة نصيحة غير مرحب بها . إذا كان هذا هو الحال، فقد يكون متلقي الملاحظات غير مستعد عقليًا أو حتى مندهشًا . هذا هو السبب في أنه من الضروري التأكد من أن الشخص الذي تنصحه يتقبل ملاحظتك .

إذا كنت تعتقد أن أحد أعضاء الفريق يمكن أن يتحسن من بعض النصائح، فأخبرهم أن لديك بعض الملاحظات واسألهم عما إذا كانوا يريدون الاستماع إليها . تابع الملاحظات فقط عندما يقولون "نعم" . إذا كنت في منصب أعلى وترغب في تقديم ملاحظات إلى أحد المرؤوسين،

فأخبرهم أثناء الإعداد أنه يمكنهم توقع تعليقات منك . هذا يساعدهم على الاستعداد عقليًا وتقبل نصيحتك.

استعد قبل أن تتكلم أثناء تقديم الملاحظات، تأكد من أن تكون حساسًا ودقيقًا . هناك العديد من الأشياء التي يجب وضعها في الاعتبار، مثل النقاط المهمة في السياق ونبرة التسليم والحلول أو الاقتراحات القابلة للتطبيق . من الأفضل تحضير محتوى التعليقات مسبقًا . يمكن أن يشمل ذلك ما يلي:

لاحظ القضايا الأساسية

تنظيمها حسب الأولوية

فكر في طرق يمكنك من خلالها التعبير عنها بطريقة تعاطفيه وحازمة

فكر في حلول لمساعدة المتلقي على تصحيح المشكلات

قدم ملاحظتك في أقرب وقت ممكن يمكن أن يساعد تقديم التعليقات فور ظهور المشكلة في ضمان حلها بسرعة . إذا انتظرت اجتماعًا ربع سنويًا أو جلسة فردية شهرية، فقد تنسى معلومات مهمة أو ترهق الموظف بالكثير من التعليقات دفعة واحدة . قد يكون الموظف قد كرر نفس الخطأ عدة مرات إذا لم يتم تصحيحه في المرة الأولى . هذا هو السبب في أنه من الأفضل دائمًا تقديم الملاحظات في أسرع وقت ممكن لتصحيح الخطأ في البداية .

يضمن تقديم الملاحظات بشكل متكرر أن الموظفين مرتاحون لنظام التغذية الراجعة . ردود الفعل النادرة وغير المتوقعة قد تجعل الموظفين يظهرون مشاعر قوية . قد يصابون أيضًا بالقلق أو عدم تقبل الاقتراحات . كلما كانت ردود الأفعال طبيعية، زادت راحة الجميع .

التعرف على سبب إبداء الرأي قدم ملاحظات بهدف محدد في الاعتبار . عندما تكون واضحًا بشأن ما تنوي تحقيقه من خلال تقديم النصيحة، يمكنك توجيه المحادثة في هذا الاتجاه . هذا يؤكد أن الشخص الآخر يعرف بالضبط ما هي التحسينات التي تريد رؤيتها منه . يساعد الوضوح فيما يتعلق بالدوافع الخاصة بك في التحقق من كلماتك ونبرة الملاحظات . إذا كنت تعلم أن هدفك هو تحسين الأداء أو ضمان بيئة عمل أكثر صحة، فمن المرجح أن تستخدم نهجًا إيجابيًا وداعمًا بدلاً من نهج حاسم .

كن محددًا بشأن نصيحتك عندما تقدم ملاحظات، اذكر الحقائق الثابتة التي لا يمكن إنكارها . إذا استخدمت مصطلحات غامضة، يمكن أن يختلط الأمر على الشخص الآخر . قد يسيئون فهم تعليقاتك، مما قد يؤدي إلى نتائج معاكسة لما كنت تقصده . للحصول على أفضل النتائج، اشرح ما الذي دفعك إلى تقديم ملاحظات لهم، و اشرح لهم كيف يمكنهم تصحيح الأمور .

تقديم النقد البناء يشير تقديم النقد البناء إلى إعطاء ملاحظات قابلة للتنفيذ . هذا يعني أنك تقدم حلولاً محتملة للمشكلة أثناء تقديم الملاحظات . النقد البناء هو نهج ودي وإيجابي يساعد

على نحو التوتّر. هذا النوع من التعليقات فعال للغاية لأنه يساعد الموظف على معرفة ما يجب فعله والشعور بالتقدير.

التركيز على أفعالهم وسلوكهم أفضل طريقة لتجنب الحديث عن الأمور الشخصية هي التركيز فقط على سلوك الشخص الآخر بدلاً من شخصيته أو سماته. يمكنك التعليق بشكل موضوعي على عامل أو إجراء ملموس. ركز على ما يفعلونه بدلاً من ما يشبهونه. يمكنك شرح تأثير سلوكهم لتحفيزهم على التحسين وليس الإساءة إليهم.

اجعلها محادثة التعليقات هي تبادل محترم للأفكار وليس محاضرة من جانب واحد. لمحاكاة هذا الفكر أثناء تقديم الملاحظات، تدرب على الاستماع الفعال واطلب رأي الشخص الآخر. يمكنك دعوة الأسئلة والاقتراحات من المتلقي. قد يجعل هذا الموظف أو الزميل يشعر بالفهم والمشاركة.

قدر بقدر ما تنتقد من الأسهل قبول التعليقات النقدية إذا كانت متوازنة جيداً مع العناصر الإيجابية. عندما تقر بجهود المتلقي، فإنهم يشعرون بمزيد من الحماس تجاه تصحيح الأخطاء. إذا كانت التعليقات تحتوي على عناصر سلبية فقط، فيمكن أن تضعف معنوياتهم ويمكن أن تضر بثقتهم. لتجنب ذلك، قم بتضمين بعض النقاط التي تشعر فيها أنهم قاموا بعمل جيد. قد يشجعهم هذا على القيام بعمل أفضل في المرة القادمة. يمكنك إضافته إما بعد النصيحة الهامة أو قبلها.

حافظ على الخصوصية من الأفضل أن تظل التعليقات بينك وبين المستلم. قد يؤدي انتقاد أو حتى تقدير أي شخص علناً إلى إحراجهم، حيث قد يكره بعض الأفراد مثل هذا الاهتمام العام. يُظهر تقديم الملاحظات بشكل علني نقاط قوتهم وضعفهم للآخرين، مما قد يمثل مشكلة لبعض الأشخاص. لاحترام خصوصيتهم، يمكنك الاتصال بهم في مكتبك وإجراء محادثة فردية معهم. يمكنك أيضاً تقديم ملاحظاتك عبر مكالمة هاتفية أو عبر البريد الإلكتروني أو من خلال شكل من أشكال الاتصال الكتابي وتذكر ان النصيحة امام الملأ فضيحة.

مشاكل الاتصال:

قلنا ان الاتصال يعد مهارة أساسية في مكان العمل، حيث يتحدث المحترفون غالباً مع زملائهم وعملائهم أثناء عملهم لتحقيق أهدافهم. مع هذا التعاون المستمر، قد تنشأ أحياناً مشاكل يعمل المديرون والموظفون على حلها. يمكن أن يساعدك التعرف على هذه المشكلات المحتملة في تحديد سبب حدوثها وكيف يمكنك حلها

ما هي مشاكل الاتصال؟

مشاكل الاتصال هي القضايا التي توجد بين شخصين أو أكثر تؤدي إلى سوء الفهم. قد توجد هذه بسبب عدم الوضوح أو عدم اليقين من شخص واحد. يمكن أن تكون هذه المشاكل مشاكل نشطة، مثل الجدل بين الناس، أو مشاكل سلبية حيث قد لا يعرف شخص ما أن هناك مشكلة.

يمكن أن تختلف المشاكل المتعلقة بالاتصالات بناءً على المؤسسة والأطراف التي تتواصل مع بعضها البعض. على سبيل المثال، يمكن أن تختلف مشكلات الاتصال بين الموظفين عن تلك بين الموظف والعميل. فيما يلي المشكلات الشائعة المتعلقة بالتواصل التي قد تراها في مكان العمل:

الاختلافات الثقافية غالبًا ما تكون أماكن العمل الحديثة متنوعة، لا سيما المؤسسات المتعاقدة مع بعثات طبية اجنبية، من أجل التماسك والعمل الجماعي الناجح، يمكن للمديرين ابتكار حلول جديدة وجذابة لجمع الأفراد من خلفيات مختلفة معًا. حاول تنفيذ أنشطة بناء الفريق وتنظيم كل فريق بأفراد لا يعملون عادةً معًا وأولئك الذين لديهم خلفيات ثقافية مختلفة. اعمل على التأكد من أن الأفكار والعناصر والأشياء الأخرى غير الأساسية داخل مكان العمل شاملة ثقافيًا. تأكد من أن جميع أعضاء الفريق يفكرون بنشاط في هذه الاختلافات أيضًا.

بالإضافة إلى ذلك، يمكنك استضافة جلسة تدريبية حول الاختلافات الثقافية. هذا يتوقف الموظفين حول كيفية أن يكونوا أكثر حساسية للاختلافات الثقافية في مكان العمل بخلاف السلوك

سلوك يمكن أن يكون الموقف عاملاً رئيسيًا في التواصل، حيث يختبر الناس أحيانًا ولحظات مختلفة في مكان العمل بشكل مختلف. على سبيل المثال، قد يقاوم بعض الموظفين التغيير، لذلك عندما يؤدون مهمة جديدة أو يستخدمون أداة جديدة، قد يستجيبون بشكل سلبي. ضع في اعتبارك الاستماع إلى مشكلات الآخرين باهتمام حقيقي لإظهار أنك تدرك صحة عواطفهم وأنت تهتم بمخاوفهم.

يمكن للناس أيضًا أن يتمتعوا بتجارب فريدة خارج مكان العمل يمكن أن تؤثر على حالتهم المزاجية. على سبيل المثال، قد يعاني شخص ما من ضغوط إضافية من نقل المواقع التي تجعله يغير مواقفه. يمكن أن يساعد التعاطف مع الآخرين ومراعاة مزاجهم في الحفاظ على بيئة عمل إيجابية. إذا لاحظت تغييرًا في موقفك، يمكنك التفكير في كتابة مشاعرك لفهمها بشكل أفضل أو تجربة تقنيات الاسترخاء، مثل المشي أو التأمل.

عدم وجود الحافز يمكن أن يسبب نقص الحافز مشاكل في التواصل. على سبيل المثال، إذا شعر شخص ما بالإرهاق، فقد تقل احتمالية إبلاغه بحالة مشاريعه أو مشاركته أنه يحتاج إلى المساعدة. ضع في اعتبارك مراقبة إنتاجيتك أو إنتاجية فريقك إذا كنت مديرًا. إذا رأيت أي تغييرات، فيمكنك التواصل معهم بشأن ما تراه وسؤالهم عما إذا كانوا بحاجة إلى

المساعدة مع أي شخص. إذا شعرت بنقص شخصي في الدافع، فيمكنك التفكير في أخذ قسط من الراحة أو تجربة مهام مختلفة للمساعدة في تجديد نشاطك وتحفيزك على إكمال المهام.

يمكن أن يحفزك أيضًا تتبع إكمال المهام للمهام الصغيرة، حيث يمكنك الشعور بالإنجاز أثناء العمل في المهام. يمكنك تدوينها لتتبعها بشكل أفضل وشطبها من القائمة عند إكمالها. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين اتصالاتك أيضًا، حيث يمكنك مشاركة تقدمك بسهولة مع المديرين أو غيرهم من المهنيين.

مهارات الأصغاء تتيح لك مهارات الاستماع أن تفهم بشكل أفضل أو تتعاطف مع ما قاله شخص ما بدلاً من مجرد سماعه. ضع في اعتبارك التأكيد على أهمية الاستماع الفعال في جميع أنحاء المنظمة. إذا لزم الأمر، يمكنك استضافة ورشة عمل يتعلم فيها الموظفون المزيد حول أهمية الاستماع وكيفية تحسين مهارات الاستماع لديهم.

جودة الاتصال الكتابي تستخدم المؤسسات مجموعة متنوعة من طرق الاتصال والوسائط لنقل الرسائل. تشمل الأمثلة الرسائل الإخبارية ورسائل البريد الإلكتروني وبرامج الشركات. تأكد من أن نسختك مكتوبة بشكل جيد وخالية من الأخطاء النحوية. اسمح لأعضاء الفريق الآخرين بقراءة جميع المراسلات المكتوبة المهمة قبل إرسالها. السماح للآخرين بفحص عملك يزيد من فرص العثور على أصغر الأخطاء وتصحيحها.

أدوات الاتصال المناسبة اعتمادًا على الرسالة، غالبًا ما يكون الاتصال الشخصي أكثر فعالية من الاتصال عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني. يعد فهم متى يجب استخدام طرق الاتصال المختلفة هذه أمرًا ضروريًا لنجاح الاتصال العام للمؤسسة. يعمل البريد الإلكتروني بشكل أفضل مع المعلومات غير الحساسة. غالبًا ما تكون مكالمات الفيديو أكثر فاعلية في التعامل مع موقف معقد تسبب بالفعل في انتشار المعلومات الخاطئة. عند تقديم معلومات حساسة، اختر نهجًا شخصيًا ضمن بيئة خاصة، مثل المكتب.

المبالغة بينما تعمل الشفافية جيدًا لمعظم المؤسسات، فإن مفهوم الإفراط في المشاركة مهم للمراقبة. يؤدي الإفراط في المشاركة إلى القيل والقال أو تبادل معلومات حساسة أو غير ملائمة. ضع في اعتبارك الحاجة إلى السرية وأهميتها في مكان العمل. على سبيل المثال، عقد اجتماعات بشأن المعلومات الحساسة داخل مكتب خاص وآمن، والامتناع عن تضمين المعلومات السرية في البريد الإلكتروني وتثبيت النميمة أو غيرها من الاتصالات غير الملائمة حسب الضرورة.

محادثات صعبة قد يكون من المهم أيضًا أن تفهم أنه في بعض الأحيان يمكنك توقع محادثات صعبة في مكان العمل. على سبيل المثال، إذا كان أحد أعضاء الفريق يفقد أهداف أدائه، فقد يختار بعض الأشخاص تجاهلها ويأملون في تحسينها. قد يبدو إجراء هذه المحادثات الصعبة أمرًا مخيفًا، لكنها قد تؤدي إلى نتائج إيجابية. يُظهر هذا للفرق وزملائك أنك تهتم بهم لتحسين أو تحسين علاقتك للعمل معًا بشكل أكثر فعالية.

الاتصال الوظيفي

تكلّمنا سابقا ان التواصل الفعال مهم لنجاح الفريق والفرد في مكان العمل. يمكن أن يساعدك على تجنب سوء الفهم، وبناء علاقات جيدة مع زملائك، وترسيخ نفسك كعضو حيوي في الفريق من خلال الوضوح في اتصالاتك في العمل. كما هو الحال مع أي مهارة، يمكن أن تساعدك الممارسة المستمرة على تحسين قدرات الاتصال لديك.

ما هو اتصال الموظف؟

إذا كنت تتطلع إلى بناء علاقات مهنية أقوى، فقد ترغب في معرفة إجابة السؤال، "ما هو التواصل مع الموظف؟" التواصل بين الموظفين هو تبادل المعلومات والأفكار والعواطف بين الموظفين والإدارة. يمكن أن يتم ذلك شفهيًا أو إلكترونيًا عبر مجموعة متنوعة من المنصات، بما في ذلك الشبكات الداخلية وتطبيقات الهاتف المحمول والأدوات التعاونية. يمكن أن يكون تحديد طريقة الاتصال الأفضل لمؤسسة ما مفيدًا. من خلال التواصل الجيد، يمكن للمديرين توجيه الموظفين بشكل أكثر فعالية. قد يؤدي التنفيذ الفعال لاستراتيجية اتصال الموظف إلى جعلها أكثر نجاحًا.

ما هي الأنواع المختلفة لتواصل الموظفين؟

هناك العديد من الطرق المختلفة للتواصل. كل طريقة لها مزايا فريدة في مكان العمل. مع تحسن قدرات الاتصال لديك، يمكنك اكتشاف أشكال الاتصال المناسبة لظروف مختلفة. بعض طرق الاتصال الأكثر شيوعًا هي:

التواصل اللفظي التواصل اللفظي هو تبادل المعلومات من خلال اللغة المنطوقة. التواصل اللفظي ضروري لجميع تفاعلاتنا الاجتماعية اليومية تقريبًا، بما في ذلك الاجتماعات والعروض التقديمية والمناقشات. يمكنك إظهار ثقافتك ومعرفتك بالموضوع الذي تناقشه من خلال التواصل اللفظي الجيد.

التواصل غير اللفظي التواصل غير اللفظي هو تبادل المعلومات من خلال الإشارات، مثل الإيماءات وتعبيرات الوجه. يمكن أن تكون هذه الإشارات بنفس أهمية الكلمات في التواصل الفعال مع الموظف. يمكن للإشارات غير اللفظية أن تكشف عن النوايا الحقيقية ومشاعر الآخرين بغض النظر عما يقولون.

التواصل الكتابي الاتصال الكتابي هو أي شكل من أشكال الاتصال يستخدم الكلمة المكتوبة. الاتصال الكتابي ضروري للعديد من اللقاءات المختلفة، بما في ذلك الرسائل ورسائل البريد الإلكتروني والعروض التقديمية والمقترحات. يمكنك تحسين قدرات الاتصال الكتابي لديك للحفاظ على علاقات عمل إيجابية. على سبيل المثال، يمكن أن يساعد البريد الإلكتروني المختصر والمكتوب جيدًا في إعلام زملائك بكيفية إدارة المهام إذا كنت بعيدًا.

التواصل البصري التواصل المرئي هو تبادل الأفكار من خلال الوسائط المرئية. الصور والأفلام والرسوم البيانية هي أمثلة قليلة يمكن أن يكون الاتصال المرئي فعالاً في توصيل المعلومات التي قد يصعب على الآخرين فهمها. قد يساعد العرض التقديمي، على سبيل المثال، في نقل البيانات وأهميتها بإيجاز أثناء تقديم نتائج عدة أسابيع من البحث.

ماذا يمكنك أن تفعل لتنمية قدراتك على التواصل؟

يمكنك اتباع الخطوات أدناه لتحسين مهارات الاتصال الخاصة بك في العمل:

استخدم تقنيات الاستماع النشط الاستماع الفعال هو القدرة على الانتباه إلى المتحدث وفهم رسالته والرد بشكل مناسب. يستلزم الاستماع الفعال التفاعل مع الشخص الآخر في المحادثة، على عكس الاستماع السلبي، والذي هو أساساً السمع دون فهم أو استجابة. يمكن أن يساعدك هذا النوع من الاستماع على تنمية الثقة مع أعضاء فريقك حيث يمكنك فهم وجهات نظرهم بشكل أفضل وتسهيل المزيد من الحوارات ذات المغزى. يمكنه أيضاً أن يجعل التعاون أبسط، مما يمكن أن يحسن جودة العمل الذي تقوم بإنشائه.

شرح النص من خلال جعل الشخص الآخر يكرر ما قاله ويسألك عما إذا كنت قد فهمته بشكل صحيح، يمكنك التأكد من أن اتصالك واضح. يوضح هذا أنك تهتم وتحاول فهم ما يقوله الشخص الآخر، مما قد يعزز الصداقة الحميمة. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يوفر للشخص الذي تتحدث معه الفرصة لتوضيح ما قاله. على سبيل المثال، إذا كنت تتحدث أنت وزميلك عن عرض ما، فيمكنك إعادة صياغته على أنه "ما أسمع هو أن التصميم الحالي يصعب قراءته. هل هذا صحيح؟"

اطرح أسئلة مفتوحة في كثير من الحالات، يمكن أن تساعدك الأسئلة المفتوحة على تعلم أكثر بكثير من مجرد سؤال تقليدي بنعم أو لا. إذا طلبت من الشخص الآخر أن يشرح بالتفصيل شيئاً قاله بالفعل، فقد يمكّنه السؤال المفتوح من الكشف عن معلومات جديدة. إذا اقترح أحد الزملاء، على سبيل المثال، أن اجتماعاتك الأسبوعية يمكن أن تكون أكثر فعالية، فقد تستفسر عما يمكن لفريقك المساهمة فيه.

أظهر التعاطف تعتبر مراعاة وجهة نظر الشخص الآخر ومحاولة فهم استجابته لقضية ما طريقة فعالة لتحسين مهارات الاتصال. يمكنك كسب ثقتهم وتسهيل تعاون الفريق في المستقبل من خلال إظهار اهتمامك باحتياجاتهم. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول: أنا آسف لأنك تواجه هذه المشكلة. كيف يمكنني المساعدة؟ أو هذا يبدو صعباً. هل يمكنني فعل أي شيء للمساعدة؟

اطلب ردود الفعل يمكن أن تكون التعليقات الحقيقية طريقة رائعة أخرى للتحسين. قد ترغب في أن تسأل زملائك عن رأيهم في قدرات الاتصال الخاصة بك ودمج اقتراحاتهم في اقتراحاتك الخاصة. قد يكون من الصعب عليك التعرف على العديد من الأشياء بمفردك،

ولكن يمكن للزميل أن ينادي بها بسرعة ويقدم اقتراحات للتحسين. يمكن أن يساعدك طلب التعليقات في تحديد نقاط قوتك وعيوبك والعمل عليها.

فكر في المحادثات السابقة هناك طريقة أخرى جيدة لتحسين مهارات الاتصال لديك وهي تذكر المحادثات السابقة. على سبيل المثال، قد تحاول تذكر الأفكار والتفاصيل الرئيسية للمناقشة. توضح هذه الطريقة أيضًا مهارات الذاكرة لديك، والتي يمكن أن تزيد من إيمان الشخص الآخر بمواهبك كعضو في الفريق.

كيفية التغلب على حواجز الاتصال:

التواصل الفعال هو مفتاح نجاح كل أنواع التفاعلات الشخصية والاجتماعية والتجارية تقريبًا. إذا كانت هناك حواجز تحول دون ذلك، فقد تجد صعوبة في التعبير عن نفسك بشكل صحيح. من خلال فهم العوائق المختلفة للتواصل، يمكنك فهم كيفية التغلب عليها وتحسين مهارات الاتصال لديك. في هذه المقالة، نناقش حواجز الاتصال المختلفة، ونوضح كيفية التغلب على حواجز الاتصال ونقدم استراتيجيات يمكنك استخدامها في مكان عملك للتواصل بشكل أكثر فعالية.

لماذا من المهم التغلب على حواجز الاتصال؟

يعد فهم كيفية التغلب على حواجز الاتصال أمرًا مهمًا لمنع سوء التواصل وسوء التفاهم بين الناس. من خلال التغلب على العوائق التي تحول دون الاتصال الفعال، قد تتمكن من تحسين تفاعلاتك الشخصية والاجتماعية والتجارية مع الآخرين. مع الحد الأدنى من حواجز الاتصال، يمكنك تبادل المعلومات بكفاءة ومساعدة الزملاء والعملاء بشكل أفضل وبناء علاقات متبادلة المنفعة.

كيف تتغلب على حواجز الاتصال في مكان العمل؟

إذا كنت تتساءل عن كيفية التغلب على حواجز الاتصال في مكان العمل، فقد تجد هذه النصائح مفيدة:

فكر مليًا فيما تريد توصيله خطط لما ستقوله ولاحظ النقاط الرئيسية. قد يكون من الضروري إجراء بحث وجمع المزيد من المعلومات لتعزيز موقفك. يمكنك أيضًا محاولة توقع الأسئلة التي قد تحصل عليها وإعداد إجاباتك.

اختر قناة الاتصال الصحيحة حدد ما إذا كنت أنت والطرف الآخر بحاجة إلى التواصل وجهًا لوجه أو عبر الهاتف أو عبر مكالمة فيديو أو عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية. يتطلب وضع الاتصال أن يكون مقبولًا ومتاحًا ومتاحًا لكليهما. قد يكون من الضروري أيضًا التخطيط للوقت والمكان إذا كنت ستلتقي شخصيًا. أيًا كان وضع الاتصال الذي تختاره، تأكد من أنه يمكنك التواصل دون تشتيت الانتباه الخارجي. أثناء المحادثات

الشخصية أو الهاتفية أو الفيديو، قم بإيقاف تشغيل أي أجهزة قد تقاطعك. للاتصالات المكتوبة، قم بالتدقيق والتحرير من أجل الوضوح والدقة والنحو والتهجئة.

الحفاظ على موقف إيجابي وحازم كن على دراية بنبرة صوتك، وإذا التقيت وجهًا لوجه أو من خلال دردشة الفيديو، فاحذر من لغة جسديك. اجلس بشكل مستقيم للتعبير عن الاحترام والانتباه. تحدث بثقة وانطق كل كلمة بوضوح لتفهم نفسك جيدًا. ادغ الشخص الآخر للتعبير عن رأيه وشجعه بالإيماءات والتعليقات الموجزة. دعهم يتحدثون دون مقاطعة واستمع باهتمام لما سيقولونه. إذا كانت لديك وجهة نظر مختلفة، فشرحها بأدب. اطلب منهم ملاحظاتهم لإعلامهم بأنك تهتم بأرائهم.

ما هي أنواع الاتصال الرئيسية؟

فيما يلي الأنواع الخمسة الرئيسية للاتصال:

التواصل اللفظي

التواصل اللفظي هو التحدث مع الأشخاص شخصيًا أو من خلال أوضاع مختلفة حيث يمكنك سماع أصوات بعضكم البعض، مثل المكالمات الهاتفية أو المكالمات الجماعية أو مكالمات الفيديو أو الرسائل الصوتية. يشمل الاتصال اللفظي المحادثات والخطب والخطابات والمناقشات والعروض التقديمية. يمكن أن يشتمل الاتصال اللفظي على كلمات محددة ومعانيها ونواياها. ما يهم أيضًا هو الطريقة التي تتحدث بها أنت أو غيرك من الأشخاص بهذه الكلمات، وطبقة الصوت أو اللهجة التي تستخدمها وإيقاع الكلمات. تعتمد فعالية الاتصال اللفظي إلى حد كبير على هذه القرائن.

التواصل غير اللفظي

قد يكون التواصل غير اللفظي بنفس فعالية التواصل اللفظي أو حتى أكثر فاعلية في بعض الأحيان. يمكن أن يشمل تعابير وجهك، ووضعيتك، وحركات اليد، والتواصل البصري، والمظهر العام. عندما تتحدث مع شخص ما، وخاصة وجهًا لوجه، فإنك تأخذ الإشارات غير اللفظية دون وعي. يمكن أن يساعد التواصل غير اللفظي في تعميق فهمك للتواصل وجهًا لوجه أو عبر الفيديو. على سبيل المثال، قد تعطيك ملاحظة لغة جسد زميلك أدلة حول كيفية تحسين جهود التعاون معهم.

التواصل الكتابي

يغطي الاتصال الكتابي مجموعة متنوعة من المستندات المكتوبة أو المكتوبة بخط اليد، بما في ذلك: ملحوظات، المذكرات، التقارير، الإعلانات المكتوبة، محتوى الموقع، رسائل البريد الإلكتروني، منشورات مواقع التواصل الاجتماعي...

الغرض الأساسي من الاتصال الكتابي هو إنشاء وتبادل المعلومات بطريقة واضحة وسهلة الفهم. بفضل مهارات الكتابة الجيدة، يمكنك توصيل رسالتك من خلال قنوات اتصال مكتوبة

متنوعة. نظرًا لأن الاتصال المكتوب أصبح أسهل من أي وقت مضى للتداول والمحافظة عليه في العصر الرقمي، فمن المهم تعديل الكلمات التي تستخدمها عند التواصل عبر رسائل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من أشكال الاتصال الافتراضية ووضعها في الاعتبار.

الاستماع إلى الاتصال

يعد الاستماع جزءًا أساسيًا من الاتصال، حيث يتيح لك المشاركة والتفاوض مع الآخرين. من خلال الاستماع النشط لما يقوله شخص ما، قد تجد أنه من الأسهل فهم ما يقصده ويريده. بالإضافة إلى ذلك، نظرًا لأن الناس غالبًا ما يقدرّون سماعهم، فقد تجد أنه من الأسهل بناء علاقات ذات مغزى عندما تقوي مهارات الاستماع لديك.

الاتصال المرئي

يمكن أن يشمل الاتصال المرئي: الصور، المطبوعات، الإعلانات المرئية، مثل اللوحات الإعلانية، تصميمات الجرافيك، عروض الشرائح، أشرطة فيديو

يمكن أن يساعد التواصل المرئي في نقل معاني وأفكار وعواطف محددة إلى المشاهدين. ألق نظرة حولك ولاحظ الدور الذي يلعبه الاتصال المرئي في حياتك اليومية. تحاول العديد من شركات الإعلان والأخبار غالبًا جعل الاتصال المرئي جزءًا من استراتيجيتها للتأثير على الرأي العام.

ما هي حواجز الاتصال؟

حواجز الاتصال هي الأشياء التي يمكن أن تعيق فعالية اتصالاتك أثناء التفاعلات الشخصية أو الاجتماعية أو الوظيفية. ومع ذلك، إذا كنت تعرف أنواعًا معينة من حواجز الاتصال، فيمكنك وضع استراتيجيات أكثر فاعلية للحلول للتغلب عليها. فيما يلي أكثر أنواع حواجز الاتصال شيوعًا:

الحواجز المادية: يمكن أن تشمل وحدات العمل أو الشاشات أو الجدران أو الأبواب التي تمنع الأشخاص من الوصول بسهولة إلى الآخرين. قد تواجه أيضًا حواجز اتصال جسدية إذا كنت تعيش في منطقة أو بلد مختلف عن الشخص الذي تتواصل معه.

الحواجز الثقافية: يمكن أن تنشأ من عدم قدرتك على التكيف مع أو فهم الأنماط السلوكية للمجموعة.

الحواجز اللغوية: يمكن أن يؤدي عدم الإلمام باللغة واللغة المصطلحات والتعبيرات المحددة إلى صعوبة التواصل.

الحواجز العاطفية: المشاعر مثل الغضب أو الخوف أو الشك أو عدم الثقة يمكن أن تجعل من الصعب عليك التواصل بشكل مباشر وصادق وأدب.

الحواجز الإدراكية: تنشأ عن كيفية إدراكك أو وضع افتراضات عن غير قصد حول الأشخاص أو المواقف.

حواجز الموقف: قد يكون موقفك أو مواقف الآخرين بمثابة حاجز أمام إجراء مناقشة مفتوحة.

الحواجز التكنولوجية: تحدث حواجز التكنولوجيا عندما لا تتمكن أنت أو الشخص الذي تحاول التواصل معه من الوصول إلى البرامج أو الأجهزة أو الأدوات الرقمية الأخرى الضرورية. قد تحدث أيضًا حواجز تكنولوجية إذا كنت أنت أو الشخص الآخر لا تعرف كيفية استخدام أنواع معينة من التقنيات التي تساعد في الاتصالات، مثل مؤتمرات الفيديو أو عروض الشرائح الرقمية.

حواجز الهيكل التنظيمي: يمكن أن تمنع مواقف العمل والتسلسل الهرمي التبادل الصادق للأفكار والمعلومات بين الناس.

ما هي طرق التغلب على حواجز الاتصال؟

يمكنك تجربة ما يلي للتغلب على العوائق التي تحول دون التواصل الفعال:

خذ الوقت الكافي لفهم الناس ودوافعهم.

استخدم لغة يمكن أن يفهمها الشخص الذي تريد التواصل معه.

اختر الوقت والمكان والوضع المناسبين للتواصل.

اسأل الشخص عما إذا كان يرغب في مناقشة الأمور معك.

ناقش قضية واحدة فقط في كل مرة.

عبر عما تريد نقله بطريقة هادئة وواضحة ودقيقة.

تأكد من أن الشخص الآخر قد فهمك بشكل صحيح.

اسمح للشخص الآخر بالاستجابة والاستماع باهتمام لردده.

دعهم يعرفون أنك قد فهمتهم.

كن مهذبًا ومحترمًا طوال المناقشة.

الحواجز المادية للتواصل:

يعد الاتصال الفعال في أي عمل أو مكان عمل ضروريًا لضمان استمرار العمليات. هناك بعض الحواجز المادية التي قد تعطل في كثير من الأحيان الاتصال أحادي الاتجاه أو ثنائي الاتجاه. يمكن أن يساعدك التعرف على هذه الحواجز في التعرف عليها وإيجاد حلول فعالة للتغلب عليها..

ما هي العوائق المادية للتواصل؟

الحواجز المادية للتواصل هي عوائق في شكل مادي تعيق الاتصال بين الطرفين. كونها جسدية، تكون هذه العوائق مرئية في الغالب، ويمكنك تقليلها أو إزالتها من خلال التغييرات الجسدية. يمكن أن تحدث الحواجز المادية بسبب الكوارث الطبيعية مثل الرعد أو الأشياء التي من صنع الإنسان مثل الجدران أو الأبواب. أي اضطراب في الاتصال ناتج عن مثل هذه الحواجز يمكن أن يؤثر على عمليات الأعمال أو مكان العمل. التغلب على هذه الحواجز أمر ضروري لضمان التواصل الكامل والواضح.

أنواع الحواجز المادية

يمكن أن تحدث الحواجز المادية بأشكال مختلفة، اعتمادًا على مكان ونوع الاتصال. فيما يلي الأنواع الشائعة من الحواجز المادية التي قد تصبح عائقًا أمام التواصل الفعال:

ضوضاء بشكل عام، تعني الضوضاء صوتًا غير مرغوب فيه في الخلفية في أي مكان. يمكن أن يصبح هذا الصوت غير المرغوب فيه عائقًا ماديًا أثناء الاتصال. على سبيل المثال، إذا حاول شخصان التحدث مع بعضهما البعض في مصلحة الاستعجال وقت جلب سيارات الإسعاف لمصابين في حادث تصادم تسلسلي، فقد لا يسمعا بعضهما البعض جيدًا. يمكن أن يتسبب ذلك في عدم تلقيهم أو إساءة تفسير بعض المعلومات التي يشاركونها. هنا، تعمل أصوات ابواق سيارات الإسعاف الخلفية كحاجز مادي.

تشويه يحدث التشويه في الاتصال عندما يتم فقد معنى الرسالة أثناء توصيلها، ويرجع ذلك أساسًا إلى سوء التفسير أو التحريف. قد يحدث أيضًا بسبب عدم كفاية المعلومات الصحيحة أو الكاملة حول الرسالة. تصبح الرسالة مشوهة عند إعادة توجيهها أو تلقيها بطريقة تغير معناها الأصلي. في بعض الأحيان، يمكن أن يسبب الإدراك البشري تشويشًا في الاتصال بسبب سوء فهم المعلومات. يمكن أن يحدث التشويه أيضًا بسبب أجهزة الاتصال الخاطئة. على سبيل المثال، يمكن أن يتسبب الاضطراب غير المرغوب فيه في مكالمات هاتفية في أن يسيء المتلقي تفسير المعلومات التي ينقلها المرسل.

فيض المعلومات يمكن أن تعمل المعلومات الزائدة التي يتم مشاركتها في رسالة واحدة أيضًا كحاجز مادي. عندما يرسل المرسل كمية زائدة من المعلومات في وقت واحد، قد لا يتمكن المستلم من فهم أو تذكر كل تلك المعلومات. هذا يمكن أن يسبب فقدان المعلومات أو نتائج غير متوقعة. يمكن أن يحدث هذا الحاجز أيضًا في الاتصالات الرقمية. على سبيل

المثال، قد لا يقوم النظام بتخزين أو معالجة البيانات الزائدة التي يتلقاها من نظام آخر بسبب التخزين المحدود أو تكوين البرامج غير المتوافق.

أسباب العوائق المادية

يمكن أن يكون هناك العديد من الأسباب لحدوث حواجز مادية في الاتصال. بعض الأسباب السائدة هي:

بيئة يمكن أن تكون العوامل البيئية بمثابة حواجز مادية وتسبب اضطرابات في الاتصال. يمكن أن تؤدي الرياح والأمطار الغزيرة إلى سقوط الأشجار وتكدس المياه، مما قد يؤدي إلى انقطاع التيار الكهربائي. قد يتسبب أيضاً في حدوث مشكلات في الشبكة أو فشل كامل في الشبكة. هذا يمكن أن يعطل العديد من أشكال الاتصال الرقمي. يمكن أن يتسبب الرعد المطول في حدوث الكثير من الضوضاء، مما يؤدي إلى ضعف الاتصال. يمكن أن تؤدي درجات الحرارة المرتفعة أو المنخفضة للغاية إلى فقدان الكثير من التركيز، مما قد يتسبب في تشويه الاتصال.

وقت الوقت المحدود أو الرسالة التي يتم توصيلها في وقت غير مناسب يمكن أن تعيق التواصل الفعال. يمكن أن يؤدي إرسال رسالة طويلة إلى جهاز استقبال لديه وقت محدود إلى سوء تفسير لأن المتلقي قد لا يقرأ الرسالة بأكملها أو يستمع إليها. إذا كان المرسل والمتلقي في مناطق زمنية مختلفة، فقد يكون التواصل في وقت متبادل أمراً بالغ الأهمية. أيضاً، قد يكون إرسال رسالة في الوقت المحدد أمراً مهماً. قد يؤدي إرسالها قبل الوقت المقصود أو بعده إلى فقدان الرسالة أهميتها أو الغرض منها.

مسافة من العوائق المادية الرئيسية الأخرى التي قد تعيق الاتصال المسافة المادية. يمكن أن يحدث الاتصال عبر المواقع الجغرافية افتراضياً فقط. يؤدي هذا إلى زيادة الحاجة إلى الأدوات مثل الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر. في حين أن الاتصال من خلال المكالمات الصوتية قد يتطلب شبكة مستقرة، فإن الاتصالات الأكثر تقدماً، مثل مؤتمرات الفيديو، تتطلب بشكل عام اتصال إنترنت عالي السرعة. يمكن أن يؤدي أي عائق في أي من هذه إلى تعطيل الاتصال. بالإضافة إلى ذلك، بالنسبة لأي نوع من الأعمال الورقية، قد يتم تنفيذ غالبية الأعمال فقط من خلال نسخ إلكترونية من المستندات، حيث أن إرسال نسخ ورقية يمكن أن يستغرق وقتاً طويلاً ويؤخر الاتصال.

مشكلة تقنية يمكن أن تسبب المشكلات الفنية اضطرابات كبيرة في الاتصال. تتضمن معظم الاتصالات جانباً تقنياً واحداً على الأقل، مثل هاتف للاتصال ثنائي الاتجاه أو جهاز عرض لتقديم العروض التقديمية. يمكن أن تؤدي مشكلة بسيطة في هذه القطع من المعدات إلى إعاقة الاتصال. على سبيل المثال، يمكن أن يتسبب الهاتف المعيب أو اتصال الشبكة غير المستقر في حدوث تشويه. يمكن أن يؤدي انقطاع التيار الكهربائي المفاجئ أثناء نقل الملفات من محرك أقراص ثابت خارجي إلى جهاز كمبيوتر إلى تأخير النقل أو حتى فقدان البيانات المخصصة لمزيد من الاتصالات.

كيف تتغلب على الحواجز المادية في الاتصال؟

فيما يلي بعض الإجراءات التي يمكنك اتخاذها للتغلب على الحواجز المادية في التواصل:

تعزيز تصميم مساحات العمل المفتوحة يمكن أن تخلق مساحات العمل المغلقة التي تحتوي على مكاتب منفصلة ومقاعد مقسمة حواجز مادية، مما يعوق الاتصال المفتوح. يمكن أن يؤدي تصميم أماكن العمل المفتوحة إلى إزالة الحواجز المادية وتعزيز التواصل الأفضل والمباشر بين أصحاب العمل والموظفين. يمكن أن يحسن الوتيرة التي يتبادل بها الموظفون المعلومات. قد يسمح أيضًا للفرق المختلفة بالتعاون مع بعضها البعض دون أي حواجز مادية، مما قد يعزز تبادل المعلومات المهمة عبر الفرق. إلى جانب ذلك، يمكن أن تقلل أماكن العمل المفتوحة من الاعتماد على الأدوات التقنية وتعزز التواصل الشخصي.

استخدم رسائل موجزة قد يساعد استخدام الرسائل القصيرة في التغلب على قيود الوقت عن طريق تقليل الوقت المستغرق في تبادل المعلومات. يمكنهم تعزيز التواصل الفعال من خلال تضمين المعلومات ذات الصلة والمهمة فقط في الرسائل. يمكن أن يمنع هذا أيضًا نقل المعلومات الزائدة، والتي يمكن أن تضمن أن المتلقي يمكنه فهم الرسالة بوضوح. في الوسائط الرقمية، يمكن أن يساعد نقل المعلومات الموجزة في توفير مساحة التخزين على نظام جهاز الاستقبال.

ممارسة الاتصالات الشخصية من المرجح أن يكون الاتصال الشخصي هو أفضل شكل من أشكال الاتصال. يمكن أن يؤدي التحدث إلى شخص ما شخصيًا إلى إزالة جميع أنواع الحواجز المادية والسماح بتبادل المعلومات دون انقطاع. بالإضافة إلى ذلك، تسمح المحادثات وجهًا لوجه للأشخاص بملاحظة تعابير الوجه ولغة الجسد، مما قد يمنع حدوث أي تحريف أو تفسير خاطئ. يتيح هذا النوع من الاتصال أيضًا الاستماع الواضح الذي يمكن أن يساعد في نقل جزء من المعلومات إلى عدة أشخاص في وقت واحد بنفس النية. يمكن أن يساعد هذا في تجنب التواصل المشوه في الفريق.

الاستفادة من مؤتمرات الفيديو بعد الاتصال الشخصي، تعد مؤتمرات الفيديو طريقة رائعة لإزالة الحواجز المادية من الاتصال. يمكن أن يسمح بالمحادثات وجهًا لوجه في الوقت الفعلي. باستخدام الفيديو، يمكن للأشخاص فهم تعابير الوجه والإيماءات التي يمكن أن تساعد في توصيل الرسالة دون تشويه. تسمح مكالمات الفيديو أيضًا لعدة أشخاص بالتواصل مع بعضهم البعض في نفس الوقت. يمكن أن يساعد ذلك في إرسال رسالة إلى عدة مستلمين في مواقع مختلفة في وقت واحد.

تقليل الضوضاء يمكن أن يؤدي تقليل الضوضاء إلى تحسين الاتصال بشكل كبير بأي شكل من الأشكال. تتمثل إحدى طرق تقليل الضوضاء أو التخلص منها في إجراء محادثات في مكان مغلق مثل غرفة أو حجرة. يمكن أن يساعد عزل هذه المساحات أيضًا في تحسين الاتصال عن طريق منع دخول الضوضاء ومنع خروج المعلومات. يمكنك التحقق بانتظام من الأدوات مثل الهواتف المحمولة بحثًا عن أي أخطاء أو اضطرابات. يمكن أن تؤدي

صيانتها جيدًا إلى إبقائها في حالة عمل جيدة، مما يقلل على الأرجح من فرص حدوث انقطاع غير متوقع في الاتصال.

الحفاظ على الوسائط التقنية يمكن أن تتسبب الوسائط التقنية المعيبة مثل محركات الأقراص الثابتة التالفة أو إصدارات البرامج القديمة في حدوث اضطرابات في الاتصال. تأكد من أن جميع الأدوات التي تستخدمها للتواصل في حالة عمل جيدة ومحدثة. احتفظ بمساحة تخزين كافية على أجهزتك لتلقي البيانات بأحجام كبيرة. تحقق أيضًا من اتصالك بالإنترنت بشكل دوري لاكتشاف أي أخطاء في الاتصال في الوقت المناسب وحلها لتجنب حدوث اضطرابات في الاتصال .

توفر الموارد تأكد من أن لديك جميع الموارد التي تسمح بالاتصال الواضح وتمنع العوائق المادية من الحدوث. على سبيل المثال، أثناء التفاعل مع عميل (مريض أجنبي مثلًا) يتحدث لغة مختلفة، قم بإشراك مترجم بشري للتحدث بشكل فعال مع العميل. يمكن للمترجم أيضًا المساعدة في التواصل مع الأشخاص ذوي القدرات المختلفة. وبالمثل، يمكن للمبرمجين المحترفين المساعدة في ترميز أو فك تشفير المعلومات الهامة التي يتم إرسالها أو تلقيها بشكل سري. يمكن أن تساعد هذه الموارد في تقليل أو منع التحريف وسوء تفسير المعلومات المهمة.

استراتيجية اتصال فعالة

يستخدم المحترفون في كل مجال الاتصالات للتفاعل مع الزملاء ومشاركة المعلومات المهمة. يمكن أن يؤدي استخدام الاستراتيجيات لتعزيز التواصل في مكان العمل إلى تحسين التفاعلات مع الآخرين وخلق بيئة عمل أفضل. إذا كنت ترغب في تحسين تواصلك، ففكر في تنفيذ استراتيجيات لتطوير هذه المهارات.

يتواصل العديد من المهنيين مع أعضاء الفريق والمديرين والعملاء بانتظام، لذلك من المفيد أن يكون لديك العديد من استراتيجيات الاتصال للاستفادة منها.

تحدث بشفافية عندما تتفاعل مع الآخرين في مكان العمل، من المهم التحدث بشفافية. عندما يمكنك مشاركة العديد من التفاصيل، حاول تضمينها في رسالتك للتأكد من أن الجميع يفهم ما تنقله إليهم. الشفافية في التواصل هي استراتيجية مفيدة لبناء الثقة بين أعضاء الفريق لأنها تساعد الناس على الشعور بالاندماج.

كن محترمًا من الأهمية بمكان أن تكون محترمًا عند التواصل في مكان العمل. هناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكنك استخدامها لإظهار الاحترام للآخرين. تتمثل إحدى الاستراتيجيات في الامتناع عن المقاطعة عندما يتحدث شخص آخر، مما يدل على أنك تستمع إلى ما يقوله. هناك استراتيجية أخرى وهي الاستماع إلى الآخرين عندما يتواصلون معك. عندما يتحدث شخص آخر، أقر بأنك تسمع رسالته.

كن متسقًا يشير الاتساق في الاتصال إلى الرسائل المنتظمة والمعلومات الموثوقة. يشير أيضًا إلى طريقة اتصال تتوافق مع أهداف المؤسسة أو الفريق. عندما تتواصل باستمرار، يمكنك تطوير عقلية تعاونية داخل فريقك حيث يتعلم الآخرون الاعتماد عليك.

لقاء وجهًا لوجه إذا كان ذلك ممكنًا، ففكر في مقابلة الآخرين وجهًا لوجه عند عقد الاجتماعات. إذا كنت تعمل عن بعد، ففكر في استخدام برنامج اتصالات الفيديو حتى تتمكن من رؤية الشخص الآخر. يمكن أن يساعدك الاجتماع وجهًا لوجه في بناء علاقات مهنية والتواصل بوضوح وتطوير علاقة مع الآخرين في مكان عملك.

استخدم بصريًا من المفيد أحيانًا استخدام أحد العناصر المرئية، خاصة عند التواصل مع مجموعة. قد يكون المرئي عبارة عن نشرة ورقية أو عرض شرائح أو فيديو. قد تحتوي الصورة المرئية على معلومات تكميلية أو تفاصيل جديدة لم تتناولها في الاجتماع. يمكن أن يؤكد استخدام الصورة المرئية على رسالتك، وتحديد النقاط الأساسية ومساعدة الجمهور على تذكر ما قلته.

تدرب على الاستماع النشط ممارسة الاستماع النشط هي استراتيجية اتصال تعمل على تطوير التفاهم المتبادل وتعزيز الثقة بين الناس. الاستماع الفعال هو ممارسة محاولة الاستماع والاستجابة والتفاعل مع شخص آخر. يمكنك ممارسة الاستماع النشط في التفاعلات الفردية أو عند التحدث مع مجموعة.

خلق بيئة ترحيبية من المهم خلق بيئة ترحيب لتعزيز التواصل الفعال والصادق في مكان العمل. على سبيل المثال، إذا كان فريقك يعقد اجتماعات منتظمة ويشعر الجميع بالقدرة على مشاركة آرائهم، فيمكن للفريق تطوير حلول فريدة للتحديات في العمل. يمكن أن تؤدي البيئة الترحيبية إلى أفكار أفضل ومزيد من التماسك داخل الفريق. يمكنك إنشاء هذا النوع من البيئة من خلال الاستماع النشط من خلال الاستجابة بشكل إيجابي عندما يشارك شخص ما.

إنشاء نغمة مفيدة يمكن أن يكون لنبرة صوتك تأثير كبير على كيفية تفسير الآخرين لرسالتك. على سبيل المثال، إذا كنت تناقش موضوعًا جادًا، يمكن أن تكون نبرة صوتك واثقة وحازمة وليست مرحة أو غير متأكدة. حدد نغمة مفيدة من بداية رسالتك للتأكد من أن الجميع يفهم معنى كلماتك.

الحد من الانحرافات يكون التواصل مع الآخرين أكثر فاعلية عندما لا يكون لديك أي مشتتات. عند الاتصال، ضع في اعتبارك تجنب التحقق من جهازك المحمول وإغلاق جهاز الكمبيوتر الخاص بك والحد من أي مصادر تشتيت أخرى قد تمنعك من الاستماع إلى المحادثة. لا يؤدي ذلك إلى تحسين جودة التفاعل فحسب، بل يُظهر للطرف الآخر أنه يحظى باهتمامك الكامل.

عرض وطلب الملاحظات يُظهر تقديم الملاحظات وطلبها أنك تهتم بالآخرين وآرائهم حول موضوع أو قضايا معينة في مكان العمل. سواء كنت تناقش مشروعًا جديدًا أو تقدم سياسات جديدة أو تجري مراجعة للأداء، فإن التغذية الراجعة هي أداة مفيدة. فهو لا يوفر فقط للشخص الآخر فرصة للتحدث، ولكنه يمكن أن يؤدي أيضًا إلى أفكار جديدة وتضمن وجهات نظر جديدة.

انتبه إلى لغة الجسد يمكن للغة الجسد وتعبيرات الوجه توصيل بعض الرسائل بشكل فعال. لاحظ إشاراتك غير اللفظية عند التواصل واضبطها إذا كانت الإشارات لا تدعم ما تحاول توصيله. بالإضافة إلى ذلك، يُظهر الحفاظ على التواصل البصري أنك تستمع إلى الشخص الآخر وأنت تشارك في المحادثة.

استخدام آداب البريد الإلكتروني يعد استخدام آداب البريد الإلكتروني استراتيجية رائعة للتواصل الفعال. يتضمن هذا النوع من الآداب استخدام القواعد المناسبة والتهجاء، ومخاطبة الأشخاص بأسمائهم وتضمن التوقيع. قبل إرسال بريد إلكتروني أو رسالة مكتوبة أخرى، قم بالتدقيق وإجراء أي تعديلات ضرورية. هذا يضمن أن اتصالاتك الكتابية احترافي وينقل رسالتك بدقة.

استخدام نهج مختلف عندما تتواصل مع الآخرين بانتظام، من المفيد تجربة نهج مختلف لمشاركة رسالتك. على سبيل المثال، إذا كنت ترسل دائمًا رسالة إخبارية أسبوعية، ففكر في استضافة اجتماع مرة واحدة في الشهر لمناقشة محتوى الرسالة الإخبارية لضمان فهم الجميع للمعلومات. إن تقديم طرق إبداعية للتواصل مع الآخرين يحافظ على تفاعل الأشخاص من خلال استخدام استراتيجية فريدة أكثر من المعتاد.

تحديات الاتصال المحتملة

يتواصل الأفراد بطرق مختلفة كل يوم، ولكن ليست كل وسائل التواصل فعالة. يمكن أن يكون للطريقة التي ننقل بها المعلومات تأثير كبير على كيفية ترجمة هذه المعلومات وقد تخلق حاجزًا يمنع الشخص من فهمك بشكل صحيح. فيما يلي أنواع حواجز الاتصال التي يمكن أن تنشأ في مكان العمل:

بدني يشير حاجز الاتصال المادي إلى أي عوائق مادية يمكن أن تعيق الاتصال. على سبيل المثال، إذا كان المدير يعمل في مكتب منفصل، فقد لا يتواصل الموظفون مع مديرهم بشكل متكرر. تشمل الأنواع الأخرى من الحواجز المادية الأبواب المغلقة وتخطيط المكتب ومكان جلوس الأشخاص داخل المكتب.

عاطفي يشير حاجز التواصل العاطفي إلى عقبات عاطفية مثل عدم الثقة أو انعدام الثقة أو الشعور بعدم الدعم. يمكن أن تؤثر هذه الأنواع من الحواجز على جوانب العمل الأخرى أيضًا. إذا تعرفت على حاجز عاطفي، ففكر في جدولة لقاء مع هذا الشخص حتى تتمكن من تحديد الحل معًا.

لغة يتضمن حاجز اللغة أنواعًا عديدة من العوامل اللغوية. على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي استخدام المصطلحات التقنية المتقدمة إلى جعل رسالتك صعبة الفهم. تشمل الأمثلة الأخرى التعبيرات غير المألوفة والاختصارات والعامية.

نصائح لتطبيق الاستراتيجيات

عند تنفيذ استراتيجيات الاتصال، من الضروري أن تتدرب بانتظام قبل أن تصبح هذه الاستراتيجيات معتادة. فيما يلي بعض النصائح التي يجب مراعاتها عند تنفيذ هذه الاستراتيجيات:

احتفل بالإنجازات. إذا نجحت في التواصل مع فريقك أو مع زميل في العمل، ففكر في الاحتفال بهذا الإنجاز، خاصة إذا كنت تستخدم استراتيجية لتحسين تواصلك.

استخدم الأدوات. هناك العديد من الأدوات الرقمية وأدوات الطباعة التي يمكنك استخدامها لتحسين اتصالاتك. يمكن أن يوفر لك استخدام هذه الأدوات نماذج وأمثلة للرجوع إليها.

التواصل مع الأقسام الأخرى بدلاً من قصر الاتصال على الأشخاص في قسمك، حاول التواصل مع الأقسام الأخرى. يمكن أن يساعدك ذلك في معرفة المزيد عن المؤسسة وإنشاء علاقات مهنية مفيدة.

تذكر:

- مدلول الاتصال يكمن في الإجابة التي نحصل عليها.
- ليس المهم ما تقصده باتصالك او ما تفرضه من اتصالك، بل المهم هو ما يفهمه الشخص الاخر من اتصالك ورد فعله تجاه هذا الاتصال فاذا تناسب رد فعله مع ما تقصده من اتصالك معه تجاه هذا الاتصال فهذا يعني بانك نجحت في اتصالك والا فان اتصالك لم يحقق الحصييلة المطلوبة منه لذلك لا بد من ان تغير طريقة اتصالك وتستمر في ملاحظة ردود فعل الشخص الاخر حتى يتحقق هدفك من الاتصال.
- كل البشر لديهم عادات هذه العادات التي بدورها تقود الى أنماط سلوكية ثابتة، هذه الأنماط السلوكية تسمى بالأنماط الشخصية كل سلوكياتنا ولغتنا تعكس هذه الأنماط، يمكن الاستفادة من هذه الأنماط في تعزيز الاتصال.
- تذكر بان الأسلوب هو المهم وليس المضمون، ان المضمون يمثل هدفك من الاتصال والأسلوب يمثل اللغة التي تعبر عن اتصالك فاذا كان الشخص الاخر لا يفهم لغتك (طريقة الاتصال) فإنك مهما حاولت بالطريقة نفسها لن يفهمك حتى تغير طريقتك التي هي اسلوبك.
- لكي تغير الاخرين يجب ان تغير اسلوبك في الاتصال نفسه.
- اسلوبك في الاتصال له أهمية مضمون الاتصال نفسه.

صدر للكاتب:

- إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية / الكتروني
- إدارة الموارد البشرية الصحية / الكتروني
- إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية / الكتروني
- إدارة الأداء في المؤسسات الصحية / الكتروني
- إدارة مؤشرات قياس الأداء في المؤسسات الصحية / الكتروني
- إدارة التدريب في المؤسسات الصحية الكتروني



الأستاذ الدكتور بوقفة رؤوف

مواليد 1979/11/19 العوينات ولاية تبسة

حاصل على الاستاذية في إدارة المستشفيات من جامعة سمارت

حاصل على الدكتوراة في إدارة المستشفيات من جامعة دانتون

خبير دولي في إدارة المخاطر من الاكاديمية الأوروبية للتعليم

المستمر

شغل منصب مدير ومدير عام لمؤسسات صحية مختلفة في

الجزائر