التنفيذ الصحيح للاتصال خلال العمل

◄أنت في حاجة لبناء مهاراتك باستمرار. هنا نلقي نظرة على المواقف التي غالباً ما تظهر فجأة خلال العمل، كما نزودك باستراتيجيات تستخدمها فوراً، حتى تجعل اتصالاتك أكثر فعالية. المجالات الرئيسة التي تغطيها هي الاتصال بين فرد وآخر، والاجتماعات الجماعية، والاتصال المكتوب والاتصال بالهاتف.

الاتصال وجهاً لوجه مع شخص آخر:

يمكن من خلال إجراء مناقشة موضوع ما وجهاً لوجه أن ندخر الوقت الثمين: فيمكن لهذه الطريقة أن تيسر لك تداول موضوعات معقدة. الموقف بين فرد وآخر يعني أنّك في موقف لحظي، وأنّك مستعد للتعامل مع أية موضوعات ومشكلات في ذاك الوقت. يمكن لهذا النوع مِن الاتصال أن يشكل أثراً دافعاً قوياً أيضاً على أعضاء فريقك. هنا تتوفر لديك الفرصة لأن تجعل الفرد الآخر مهتماً تماماً بالموضوع الذي تُجرى مناقشته، وهذا يعني أنّ جميع الأطراف المشاركة تتفهم تماماً ما يحتاجون إلى عمله ولماذا. كذلك فأنت بحديثك مع الآخرين وجهاً لوجه سوف تستطيع أيضاً الاحتفاظ بالمبادرة. سوف تستطيع توقع الشائعات وما يدور مِن حديث بين الآخرين والعمل على إنهائه قبل أن يبدأ. وقد يكون في بعض الأحيان من الأفضل ترك الأمور تجري في أعنتها، وعليك أن تتذكر أنّه من الأفضل للآخرين أن يكونوا على علم بما يجري، خاصة القرارات والتطويرات حتى لو لم يعجبهم ذلك. قم بإعداد نفسك جيداً قبل التحدث مع أحد الأشخاص وجهاً لوجه. قبل أن تبدأ تأكد أنّك قد استوضحت النقاط التالية في ذهنك:

- ما موضوع الرسالة؟
- ما خلفية الرسالة؟
- ما أهميتها لك؟

- ما أهميتها للمتلقي؟
- ما أهميتها للشركة؟
- كيف ستعود الرسالة بالفائدة على متلقيها؟

استمر في تطوير نفسك:

خلال المواقف العديدة التي تقابلها في العمل، ليس هناك ردّ بسيط لتواجهها بطريقة صحيحة. عليك أن ترجع دائماً إلى النماذج الأساسية للاتصال التي توفر لك عملية منطقية تنتج بها الرسالة والإرشاد الصحيح عن الخطوات الأساسية للتسليم الفعّال للرسالة. عليك بعد ذلك عمل "الإعداد الدقيق" لأساليبك مستخدماً الأقسام التالية، التي تغطي المجالات الرئسة المختلفة للاتصال، والتي تقابلها خلال العمل، بحيث تتطابق مع المواقف والفرد والجماعة المشاركة.

حالة للدراسة..

قد ترغب أن يتولى خالد مسؤولية فتح مكتب فرعي جديد في باريس – فهو يملك المهارات الإدارية والخبرة، كما أنّه يتكلم اللغة الفرنسية بطلاقة.

ما الذي أريد إنجازه؟ أن أجعل خالد يفتح ويدير العمل في مكتب جديد بباريس.

ما المطلوب عمله؟ يجب فتح مكتب في باريس وخالد أفضل المرشحين.

متى يتم تنفيذه؟ يجب فتح المكتب بحلول أكتوبر القادم.

كيف يتم ذلك على أحسن وجه؟ بإعفاء خالد من وظيفته الحالية خلال ثلاثة أشهر حتى يتفرغ للإعداد لافتتاح مكتب في باريس.

أين؟ لندن وباريس.

مَن؟ خالد وبعض العاملين الإداريين المساعدين.

لاحظ ما تشمله هذه الرسالة:

خالد لتشغيل المكتب الجديد في باريس.

أفضل المرشحين الافتتاح أوّل أكتوبر القادم

يمكن إعفاؤه ليبدأ العمل في باريس خلال ثلاثة أشهر

التمركز لندن/ باريس

سوف يتم توفير الدعم الإداري له

السؤال عن تأكيد ذلك ثمّ طلب نتائج تنفيذ ذلك

الرسالة النهائية هي:

"خالد كما تعلم أنّ هناك مكتباً جديداً سوف يفتتح في باريس بدءاً من قرب نهاية العام القادم. سوف يكون ذلك هو الخطوة الأولى – لانتشارنا في أوروبا – لذا فالنجاح في هذا الأمر مهم جدّاً. وبسبب خبراتك وإجادتك اللغة الفرنسية أريدك أن تدير هذا المكتب. من الواضح أنّها فرصة جيدة لك في ارتقائك الوظيفي، كما أنّها وسيلة جيدة يمكن أن تساعد على تطوير الشركة. يمكنك أن تبدأ العمل خلال ثلاثة أشهر، ونحن نضمن لك الدعم الإداري. ما رأيك: في هذا العرض؟".►

المصدر: كتاب الاتصال الفعّال/ سلسلة الإدارة العملية