

## أهمية الحوار المفتوح في الاتصال



«العالم المعاصر، عالم معقد، يجرنا إلى اتصالات وثيقة مع مختلف الشرائح من البشر من مختلف الميول والمجالات المختلفة، وبالنتيجة فإننا نؤثر ونتأثر ونتفاعل مع أولئك الذين نتواصل معهم باستمرار وهكذا فإنّ الاتصال وفي الحالتين معاً، يمكن أن يكون أداة ضخمة في يد الإدارة.

إنّ الاتصال الإداري وبشكله التقليدي كان أحادي النظرة أو الاتجاه، إنما بعد هذا التطور والتخصية.. لا بدّ أن يحظى بنظرة شمولية عصرية ملائمة من قبل المدير والإدارة.. إذا أراد لمؤسسته النجاح ورغم أنّ التقدم التكنولوجي الهائل قد قفز بوسائل الإتصال إلى مواقع متقدمة ومثيرة في عصر ثورة الاتصالات الفضائية وقنوات الاتصال الحديثة، عبر الفاكس والإنترنت وشبكاتها الواسعة خلال المواقع التي أخذتها لها على الكمبيوتر.. وتطور وسائل الإعلان والتسويق وتبادل المعلومات عبر هذه القنوات.. إلّا أنّ العامل والعنصر البشري لا يمكن إهماله أو الاستغناء عنه.. إذ يبقى هو الفاعل المحرّك والمبدع والمخطط في آن واحد.. وبدونه لم نكن لنصل إلى هذا المستوى من التطور في كلّ المجالات.. ومنها مجال الاتصال والمعلومات.

ومن أبسط الدلائل والشواهد على أهمية العنصر البشري القصوى والدائمة هو أسلوب الحوار المفتوح للاتصال.. الذي يؤكد أنّ الإنسان ليس جزيرة منعزلة عن العالم.

- الحوار المفتوح ذو طرفين: تكلّم واستماع. وإذا لم يكن كلام وإصغاء متبادلاً.. فسيتحول إلى (مونولوج) أي صوت أحادي أو استماع أحادي.. الحوار المفتوح أداة مهمة، كما أنّ خصائص المشارك، أو المحاور وسماته الشخصية مهمة جداً في التأثير.. وكلّ مَنْ له ما يميزه في ملكات فكرية، أو جسمانية، تؤثّر في المتلقي.. مما يعزز هذا الاتصال ويعمق تأثيره.

بإمكان الحوار المفتوح أن يلعب دوره الإيجابي في الإدارة وجميع مناحي الحياة في علاقات العائلة، علاقات الرئيس والمرؤوس، اللقاءات على المستوى العالي ويمكن أن يتم الحوار عبر قنوات متعددة للاتصالات.

بواسطة الكتابة المتبادلة، الهاتف، التلفزيون، عبر الصحافة، البريد الإلكتروني... إلخ.

ولا بدّ أن نكرر هنا أنّ للحوار أدوات واستعدادات يجب تحضيرها قبل البدء به.. كما أنّنا نؤكد على ضرورة الإصغاء مرة أخرى كسلاح هام لاستيعاب المعلومات ومن ثم استخدامها لتكوين الرأي الصائب الذي تبني عليه الإجابة الدقيقة وكذلك السؤال الدقيق.. اللذان يكوّنان أساس وجوهر الحوار بل هما الحوار كلّهما..

وحوار لا يقوم على معلومات دقيقة، وتحضيرات كافية.. لا يمكن أن يؤدي إلى النتيجة المثمرة المتوقعة منه.. وقد يحدث أثراً معاكساً، مضاداً لما يؤمل منه.. فيسيء إلى الهدف.. ويضر بالإدارة أو الجهة المشاركة فيه..

كيف يتم الإعداد للحوار:

- اعتماد الوضوح والاختصار.
- تهيئة الإحصاءات والأرقام الدقيقة.
- تجنب الإثارة والملاحظات العدوانية.
- إعطاء الفرصة للإجابة والاستجابة.
- اعتماد النزاهة بإبداء نقاط الاختلاف وجهاً لوجه. ▶

المصدر: كتاب المدير الناجح والتخطيط الإداري الفعّال/ سبيلك إلى فن الإدارة