Posted by **04 academy** on **May 28, 2020**

****

يتطلب تعقيد عالم الأعمال اليوم أن يكون المديرون التنفيذيون قادرين على التواصل على مستويات متعددة.  على سبيل المثال، عليك إنشاء الرؤية وإقناع فريقك بجعل رؤيتهم أيضًا.  يجب عليك الاتصال على مستوى فردي وإلهام الناس على الانتقال من "أنا" إلى "نحن". وعليك أن تبني الثقة من خلال ضمان التواصل اللفظي وتدعم أفعالك غير اللفظية بعضها البعض.

التواصل الفعال صعب للغاية لأنه يأخذ الالتزام. يجب أن تجعل التواصل الفعال أولوية ويأخذ الانضباط والاتساق ووضوح الرسالة والاستعداد للاحتفاظ بها يوما بعد يوم.

من خلال وضع نظام اتصال منظم في المكان الذي يربط في المستوى الصحيح مع جميع أصحاب المصلحة، يمكنك تحسين فعاليتك كقائد ودفع نمو أسرع وأسفل خط.

**أهمية التواصل:**

تعد مهارات التواصل الجيد ضرورية عندما يتعلق الأمر بالنجاح في عالم الأعمال. عندما يكون أعضاء الشركة قادرين على العمل معًا بفعالية، فإن الفرص تنبع من القدرة على التواصل بشكل جيد. تحدد كيفية تفاعل الموظفين داخل الشركة ما إذا كانت المشروعات ستعمل بسلاسة أو ستكون مليئة بالتحديات.

تتطلب القيادة الفعالة معرفة كيفية التواصل مع المجموعات المختلفة داخل المنظمة، بما في ذلك الموظفين والمديرين والعملاء والمستثمرين.  قد تتطلب كل مجموعة أسلوبًا مختلفًا للتواصل والقيادة، وعلى الرغم من أن القادة يجب أن يكونوا قادرين على التكيف استنادًا إلى المجموعة التي يتواصلون معها في ذلك الوقت، فهناك مبادئ أساسية للتواصل القيادي الفعال التي تحرك التعاون والنجاح عالميًا.

هذا هو المكان الذي تأتي فيه القيادة، والقادة الجيدون يجب أن يكونوا أيضًا محاورين ممتازين نظرًا لأنهم يتفاعلون مع كل فريق وعدد كبير من الموظفين، فإن كيفية تواصل القائد تحدد نغمة بقية المنظمة. على مر التاريخ، كان أعظم القادة أيضًا محفزين، قادرين على تشجيع الآخرين على العمل من أجل تحقيق هدف مشترك.  فكر في أبراهام لنكولن ونستون تشرشل، وهما اثنان من أكثر القادة فعالية في التاريخ. على الرغم من أنهم واجهوا التحديات بطرق مختلفة، فقد تفوق كلاهما في التواصل.

التواصل الجيد يجعل العمليات التجارية تعمل بسلاسة. على الرغم من وجود العديد من الإدارات المختلفة التي تنفذ نتائجها الخاصة، فإن المنظمات الناجحة قادرة على ضمان عمل فرق منفصلة معًا كوحدة من خلال التواصل الواضح.  وفيما يتعلق بجودة الخدمة، يجب أن تكون خطوط الاتصال مفتوحة بين الشركة وعملائها.  من الضروري التفاعل بشكل متكرر مع العملاء من أجل تلبية احتياجاتهم وتحسين الخدمات باستمرار بناءً على الملاحظات.

هناك مجال آخر تلعب فيه الاتصالات دورًا مهمًا في العلاقات الداخلية. جميع المنظمات لديها تسلسل هرمي في مكانه، مع المديرين التنفيذيين في الأعلى والموظفين موجودة في هيكل مجموعة أدناه.  لخلق جو شامل، يجب أن يكون لدى الشركات اتصالات جيدة من أهم وظائف المستوى إلى أدوار أكثر للمبتدئين.

**أنواع وسائل الاتصال  
**

يمكن أن تكون استراتيجيات الاتصال لفظية أو غير لفظية أو بصرية.  سيسمح لك دمج جميع الاستراتيجيات معًا برؤية المزيد من النجاح.  هذا يسمح لرجال الأعمال لتلبية احتياجات الموظفين وزيادة المعرفة في مكان العمل.

* **التواصل اللفظي.**  
  يمكن تقسيم استراتيجيات التواصل اللفظي إلى فئتين من الاتصالات الكتابية والشفوية. تتكون الاستراتيجيات المكتوبة من طرق مثل البريد الإلكتروني والنص والدردشة. الأمثلة التي تندرج ضمن الفئة الشفوية هي المكالمات الهاتفية ومحادثات الفيديو والمحادثة المباشرة.
* **التواصل غير اللفظي.**  
  تتألف استراتيجيات التواصل غير اللفظي من إشارات مرئية في الغالب، مثل لغة الجسد، وتعبيرات الوجه، والمسافة المادية بين الاتصالات، أو نغمة صوتك. هذه العظة عادة ليست مخصصة. ومع ذلك، من المهم إدراك الرسالة التي ترسلها.  خلاف ذلك، قد تكون تقول شيئًا ما، لكن جهاز الاستقبال يسمع شيئًا آخر.
* **التواصل المرئي.**  
  يمكن رؤية استراتيجيات الاتصال المرئي من خلال العلامات وصفحات الويب والرسوم التوضيحية. تستخدم هذه الاستراتيجيات في مكان العمل لجذب الانتباه وتقديم الوثائق. الموارد البشرية مطلوبة لنشر صور معينة في جميع أنحاء مكان العمل للامتثال لقوانين السلامة.
* **التواصل الكتابي.**  
  التواصل المكتوب هو الكتابة أو طباعة الرموز مثل الحروف والأرقام لنقل المعلومات. إنه مفيد لأنه يوفر سجلًا للمعلومات كمرجع. يشيع استخدام الكتابة لمشاركة المعلومات من خلال الكتب والنشرات والمدونات والرسائل والمذكرات وغيرها.  رسائل البريد الإلكتروني والمحادثات هي شكل شائع من الاتصالات المكتوبة في مكان العمل.

فيما يلي بعض الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتطوير مهارات الاتصال المكتوبة:

يجب أن تسعى جاهدًا للبساطة.

يجب أن تسعى جاهدًا للبساطة.  يجب أن تكون الاتصالات المكتوبة بسيطة وواضحة قدر الإمكان.  على الرغم من أنه قد يكون من المفيد تضمين الكثير من التفاصيل في الاتصالات التعليمية، على سبيل المثال، يجب عليك البحث عن المناطق التي يمكنك الكتابة فيها بأكبر قدر ممكن من الوضوح حتى يفهمها جمهورك.

لا تعتمد على النغمة.

نظرًا لأنك لا تملك دقة التواصل اللفظي وغير اللفظي، كن حذرًا عند محاولة توصيل نغمة معينة عند الكتابة.  على سبيل المثال، محاولة ترجمة نكتة أو سخرية أو إثارة قد تترجم بشكل مختلف حسب الجمهور.  بدلاً من ذلك، حاول أن تبقي كتاباتك بسيطة وسهلة قدر الإمكان وتابعها مع الاتصالات الكلامية حيث يمكنك إضافة المزيد من الشخصية.

خصص بعض الوقت لمراجعة الاتصالات المكتوبة.

 إن تخصيص وقت لإعادة قراءة رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل أو المذكرات يمكن أن يساعدك في تحديد الأخطاء أو الفرص لقول شيء مختلف.  بالنسبة إلى المراسلات المهمة أو تلك التي سيتم إرسالها إلى عدد كبير من الأشخاص، قد يكون من المفيد أن يقوم زميل موثوق بمراجعتها أيضًا.

احتفظ بملف للكتابة تجده فعالًا أو ممتعًا.

 إذا تلقيت كتيبًا معينًا أو بريدًا إلكترونيًّا أو مذكرة تجدها مفيدة أو ممتعة بشكلٍ خاص، فاحفظها للرجوع إليها عند كتابة اتصالاتك الخاصة.  يمكن أن يساعدك دمج الأساليب أو الأنماط التي ترغب في تحسينها بمرور الوقت.

**مهارات التواصل  
**

إن مهاراتك القيادية تؤثر على طريقة تواصلك مع الآخرين، فيما يلي بعض مهارات الاتصال التي ستجعل منك قائدًا جيدًا ويمكن أن تحسن علاقتك مع الآخرين وتعمل على زيادة إنتاجية فريقك.

1. اعرف نفسك.

كل التواصل الجيد يبدأ من مكان الوعي الذاتي.  عندما تكون على اتصال مع أشخاص آخرين، عليك أن تكون على دراية بحديثك الداخلي حتى لا ينتهي بك الأمر إلى مزاج سيئ لشخص آخر، على افتراض أن الشخص الآخر يمكنه قراءة عقلك، كونه تمييزيًّا، ويبدو غير واثق وغير ذلك على.  من المهم أيضًا معرفة ما تأمل في تحقيقه من تفاعل معين حتى تتمكن من تكييف رسالتك وفقًا لذلك.

1. اعرف جمهورك.

ينشأ أفضل اتصال من فهم من تتحدث إليه.  تتيح لك معرفة دوافع جمهورك، وأساليب التواصل المفضلة، وأساليب التعلم، وما إلى ذلك، تكييف رسالتك وزيادة احتمالات التواصل الفعال.  إن إجراء اتصال شخصي يسهل التعاطف، ويريح الناس ويبني الثقة.

1. أن تكون مباشرًا ومحددًا وواضحًا.

تزيد الاتصالات الواضحة من احتمال أن يفهمها الناس ويتخذوا إجراءات بشأن أي شيء تطلبه منهم.  من الأفضل الإفراط في شرح شيء بدلاً من ترك مجال لسوء الفهم.

عندما تقوم بتقديم مهمة أو تطلب مساعدة من شخص ما، ركز على تقديم تعليمات بسيطة وقابلة للتنفيذ ومحددة.  من المفيد إعداد أفكارك سابقًا حتى تدرج جميع التفاصيل ذات الصلة.  لا تنهي محادثة حتى تتأكد من أن الشخص الآخر يفهم أهدافك وكيفية تحقيقها.  قدم هذه التعليمات بطريقة ودية ومفتوحة حتى يعلم الشخص الآخر أنه بإمكانه التواصل معك مع أسئلة المتابعة.

1. إعارة الاهتمام للاتصال غير اللفظي.

تشير الكثير من الأبحاث إلى أن التواصل غير اللفظي لا يقل أهمية عمّا يقوله الشخص، ربما أكثر من ذلك.  تلعب تعبيرات الوجه والإيماءات اليدوية والموقف والاتصال بالعين دورًا رئيسيًا في تأكيد رسالتك أو تقويضها.

كلما كنت تتحدث مع شخص ما، تدرب على أن تكون على دراية بلغتك الجسدية ولغة الجسد التي تتحدث إليها.  على وجه الخصوص، انتبه إلى ما إذا كانت لغة جسدك تتماشى مع ما تقوله - هذا سيساعدك على أن تكون جهة اتصال أكثر جدارة بالثقة ويمكن أن يساعدك في أن تبدو أكثر ثقة بالنفس.

1. استمع أكثر مما تتكلم.

واحدة من أفضل الطرق لتشجيع التواصل المفتوح والصادق داخل المجموعة هي نموذج الاستماع النشط.  عندما يتحدث إليك شخص ما، فعلاً، استمع إلى ما يقوله. اطرح أسئلة للمتابعة لإثبات أنك تهتم والتأكد من عدم وجود سوء فهم. ابق متفتحًا وركز على الرد بعناية على ما يقوله بدلاً من الرد على ذلك. تبني هذه الممارسة العلاقة والتفاهم بين الأطراف المتواصلة.

1. كن إيجابيا ومحترما.

هذا يجب أن يكون في الشخص من دون حتى المناقشة في الموضوع، ولكن للأسف هذا ليس هو الحال دائمًا.  إن إعطاء الأولوية للتواصل الشفاف والنزيه والاحترام داخل المجموعة هو واحد من أفضل الاستراتيجيات لتعزيز الولاء وتعزيز أداء الفريق. لا تمسك بوضعك على أشخاص آخرين أو تستخدم الإكراه أو الخوف كحافز. بدلاً من ذلك، ركز على جلب موقف صادق وإيجابي وأقل الأنا لكل موقف ينشأ. إن العمل كقائد مشجع بدلاً من أن يكون مستبدًا يساعد في الحفاظ على الروح المعنوية ويمكن أن يسهل حتى الإبداع وحل المشكلات بشكل فعال.

1. التوضيح من خلال القصص.

عندما تروي قصة جيدة، فإنك تعطي الحياة للرؤية أو الهدف أو الهدف. إن سرد القصص الجيدة يخلق الثقة ويلتقط القلوب والعقول، ويعمل بمثابة تذكير بالرؤية. بالإضافة إلى ذلك، يجد الأشخاص أنه من الأسهل تكرار قصة أو الإشارة إلى صورة أو اقتباس بدلاً من التحدث عن بيان الرؤية أو وثيقة الاستراتيجية أو خطة المشروع.

1. التأكيد عن طريق اتخاذ الإجراءات.

إذا سمع الناس شيئًا عنك ورأوا شيئًا آخر، فستكون مصداقيتك مطلقة.  يحتاج الناس أن يثقوا بك.  إن سلوكك وأفعالك تصل إلى عالم من المعلومات. كن واضحًا في الرسائل التي ترسلها عندما لا تتحدث كلمة.

1. الاستعداد بما يكفي للخروج عن السيناريو.

قد يكون من المغري تحديد ما تريد تغطيته في اجتماع أو عرض تقديمي تمامًا، ولكن يعرف أفضل المراسلين كيفية قراءة الغرفة وموعد الخروج عن الخطة. سواءً كان سؤالًا ثاقلاً من زميل في العمل أو غرفة مليئة بالتعبيرات المشوشة، فإن الاتصالات الفعالة على استعداد دائمًا للمغامرة حيث تأخذها المحادثة بشكل طبيعي. هذا يعني القيام بما يكفي من العمل التحضيري مقدمًا حتى تتمكن من تقديم الأسئلة بثقة وتقديم توصيات، ولكن ليس بالكثير من الإعدادية بحيث يكون لديك بنية جامدة في الاعتبار.

يمكنك أن تبدأ بسؤال نفسك عن الشكوك أو الأسئلة التي قد تطرحها إذا كان هناك شخص يشاركك رسالتك معك لأول مرة.  من خلال التوضيح بشأن ما تحاول التواصل ولماذا يهم فريقك، ستكون أفضل استعدادًا للرد على الأسئلة والمخاوف بمزيد من التعاطف والمعلومات.

**دور التواصل في التغلب على المشاكل التي تواجه القادة  
**

يلعب التواصل دورًا حاسمًا في ليس فقط التغلب على التحديات في القيادة ولكن أيضًا في تقوية الروابط بين الموظفين.  تحتاج الرؤساء للتواصل مع مرؤوسيهم وتوجيههم كلما لزم الأمر.  من الضروري أن يظل مديرو الفريق على اتصال دائم بأعضاء فريقهم.

**تعرف أكثر على**[**أفضل ممارسات الاتصال**](https://04academy.com/blogs/news/%D8%A3%D9%81%D8%B6%D9%84-%D9%85%D9%85%D8%A7%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84)

إذا راجعنا المشاكل الشائعة التي يواجها القادة سنجد أنها في الأغلب تتلخص في هذه الأمور:

- الموظفون لا يستمعون إليهم.

- الرؤساء ليسوا على دراية بما يصل إلى موظفيهم.

- لا يحقق الموظفون أهدافًا ضمن الإطار الزمني المحدد.

- الموظفون لا يحترمونهم وغالبًا ما يكذبون ومكتب بطابقين.

1. يكمن الحل لكل مشكلة مذكورة أعلاه في التواصل الفعال. لا يعني كونك رئيسًا أن عليك تبني موقف حازم مثل أن تكون صارمًا مع مرؤوسيك.
2. بصفتك رئيسًا، ليس عليك تخويفهم ولكن جعلهم يعملون كوحدة واحدة.  تذكر أن نصف المشكلات تختفي عند مناقشتها.  تحتاج فقط إلى الجلوس والتحدث وترتيب الاختلافات والتوصل إلى حلول لن تفيد المؤسسة فحسب بل فريقك أيضًا. في معظم الأوقات، نأخذ كل مبادرة لحل مشكلة ما عدا مناقشة الأمر نفسه فيما بيننا. في اللحظة التي نبدأ فيها الحديث بيننا، ندرك أن نصف الحل هو معنا فقط. يحتاج قادة الفريق إلى تحفيز مرؤوسيهم على الجلوس معًا ومناقشة المشكلات وجهاً لوجه وحل الأمور فيما بينهم.
3. تذكر أن أي مشكلة بسيطة تُترك دون مراقبة تؤدي إلى مشاكل كبيرة لاحقًا. إذا كنت تشعر أن أيًا من أعضاء فريقك لا ينصف العدالة في العمل، فلديك كل الحقوق للمناقشة مع الفرد المعني.  ببساطة إظهار الموظفين باب الخروج ليس هو الحل الأمثل.  بعد كل الموظفين كم كنت ستنهي؟  في نهاية اليوم، فأنت بحاجة إلى أن يعمل الناس ويقدمون خدماتهم.  حتى الموظف الأكثر عنادًا سيبدأ في الاستماع إليك، إذا كنت تجلس معه على انفراد وتتناول مشاكله.
4. ابدأ بمفهوم الاجتماعات الأسبوعية حيث يمكن لجميع الموظفين الاجتماع على منصة مشتركة لتبادل خبراتهم وتبادل الأفكار والمساهمة في الاستراتيجيات والسياسات. نادرًا ما يشارك الموظفون مشاكلهم مع رؤسائهم. من واجب قائد الفريق الجلوس مع فريقه ومعرفة نقاط قوتهم وضعفهم والعمل على حل مشاكلهم.  تذكر أنه يتم تعيينك كمدير فريق لأن مؤسستك تشعر بأنك قادر على جعل فريقك يعمل. لا يمكنك استخراج أفضل النتائج من أعضاء فريقك إلا عند التواصل معهم بشكل منتظم.  نعم، لا تساعد المحادثة عبر الهاتف والبريد الإلكتروني دائمًا.  من المهم أيضًا الالتقاء وجهًا لوجه لأنه يمنح الموظفين الثقة بأن رئيسهم دائمًا ما يقف بجانبهم حتى في الأوقات الأكثر أهمية.
5. تحتاج إلى جعل فريقك يشعر بخصوصية بالنسبة له لتطوير شعور من التعلق ليس فقط مع فريقهم ولكن أيضا مع المنظمة. أتمنى لهم في أعياد ميلادهم، واحتفالات الذكرى السنوية أو أي مناسبة أخرى مهمة.  ثق بي، سيبدؤون باحترامك أكثر إذا أرسلت إليهم بطاقة عيد ميلاد لطيفة أو على تهنئتهم على هذه الإنجازات. لا تنسى أبدا أن نقدر لهم، إذا كان أداء جيدا.  هذا لن يحفزهم على أداء أفضل في المرة القادمة فحسب، ولكن أيضًا يشجع الآخرين على رفع الجوارب ويعملون بجد أكبر لوضع معايير جديدة.
6. ناقش مع أعضاء فريقك قبل الوصول إلى أي استراتيجية محددة للفريق.  يحتاج كل موظف أن يكون له رأي في القرارات الرئيسية.  اسمح للموظفين بالتحدث ومشاركة تجاربهم ومناقشة العمل والاستفادة أيضًا من معرفة بعضهم البعض.
7. يعد التواصل أداة فعالة لا تجعلك رئيسًا مشهورًا ومفضلاً في المؤسسة فحسب، بل تحفز أيضًا أعضاء فريقك على الحب والرعاية والدعم دون قيد أو شرط.