

الفصل السابع

استقصاءات عن مهارة الاتصال

أشتمل هذا الفصل على:

- استقصاء : تقدير مهاراتك في الاتصال بالآخرين. 
- تدريب سلوكي : قوم نمطك الشخصي في الاتصالات. 
- استقصاء : الاتصال مع الأفراد. 
- اختبر فاعليتك في الاتصال في بيئة العمل. 
- استقصاء : تقدير مهاراتك في الاتصال في بيئة العمل. 

استقصاء : تقدير مهاراتك في الاتصال بالآخرين

من فضلك أجب عن الأسئلة التالية بصراحة وصدق :

- 1- أستطيع أن أحدد أهداف اتصالي مع الآخرين.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 2- أستطيع أن أدرس خصائص المستقبل للرسالة
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 3- أستطيع إعداد الرسالة المناسبة المراد إرسالها.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 4- أستطيع اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال بالآخرين.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 5- أستطيع التحدث مع الآخرين بثقة.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 6- أرحب بتساؤلات واستفسارات الآخرين.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 7- أهتم بردود الأفعال عند اتصالي بالآخرين.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 8- أراعي قواعد الكتابة الجيدة عند كتابة الخطابات والتقارير.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 9- أسجل الملاحظات والمعلومات الهامة عند مناقشة الموضوعات الهامة مع الآخرين.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا

10- استخدم وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة (مثل : الفاكس والحاسب الآلي) المتاحة في المنشأة التي أعمل بها.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

11- أفضل الاتصال المباشر وجهاً لوجه عن الاتصال غير المباشر مع الآخرين (مثل الخطابات والتقارير).

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

12- أخطط للأحداث المهمة مثل المؤتمرات بمستوى عال من الكفاءة والفعالية.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

13- أؤمن بسياسة الباب المفتوح في الاتصال بالآخرين وفي اتصالهم بي.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

14- في عملي أرفع شعار الإدارة على المكشوف أو الإدارة المفتوحة .

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

15- أفهم كثيراً من الأمور من خلال ملاحظة لغة الجسم أو الجسد Body Language لدى الآخرين.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

16- أستخدم الأمثلة والقصص في توضيح الأشياء للآخرين.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

التعليمات:

1- أعط لنفسك درجتين في حالة الإجابة بـ «نعم» عن أي سؤال.

2- أعط لنفسك درجة واحدة في حالة الإجابة بـ «إلى حد ما» عن أي سؤال.

3- أعط لنفسك صفر في حالة الإجابة بـ «لا» عن أي سؤال .

4- أجمع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج :

- أ - إذا حصلت على 26 درجة فأكثر فأنت ذو مهارة مرتفعة في عملية الاتصال بالآخرين.
ننصحك بالاستمرار على هذا المستوى.
- ب - إذا حصلت على 19-25 درجة فإن مهارة الاتصال لديك متوسطة حاول تحسينها.
- ج - إذا حصلت على 18 درجة فأقل فإن مهارة الاتصال لديك ذات مستوى منخفض.
عليك أن تحدد نقاط ضعفك وأن تستفيد من الوصايا السابق الإشارة إليها.

تدريب سلوكي : قوم نمطك الشخصي في الاتصالات

هل لديك فكرة عن نمطك الشخصي في مجال الاتصالات؟ سوف يعاونك الاختبار الآتي - والذي وضعه كل من جيرالد جرينبرج وروبرت بارون - والمكون من أسئلة مشابهة للأسئلة التي استخدمها العلماء في التعرف على الأنماط الستة السابقة في التعرف على نمطك الشخصي في الاتصالات.

توجيهات :

اقرأ الجمل الثمانية عشرة الآتية، فكر في الطريقة التي تستخدمها فعلاً في الاتصال (ولست الطريقة التي تعتقد أنه ينبغي عليك استخدامها) إذا كنت تعتقد أن الجملة تصف أسلوبك الفعلي في الاتصال غالباً أكتب كلمة «نعم» على السطر المقابل للجملة. وإذا كنت تعتقد أن الجملة لا تصف أسلوبك الفعلي في الاتصالات في أغلب الأحوال اكتب كلمة «لا» على السطر المواجه للجملة.

(1) عندما أتحدث إلى الغير فإنني أعبر بطريقة مباشرة عما أقصده.

(2) أنا شخص أعبر عما أراه كما هو .

(3) أتناقش أفكارى بحرية مع غيري.

(4) أعبر عما يرد إلى ذهني دون أي تردد أو تفكير.

(5) لا أنصف بالصبر عندما يتحدث الآخرون.

(6) عادة ما أتجنب المناقشات التفصيلية مع الآخرين.

(7) أتمتع كثيراً بتجاذب أطراف الحديث مع الآخرين.

(8) عادة ما أعطي تعليقات تفصيلية مطولة للآخرين.

(9) غالباً ما أتهم بالتكرار.

(10) غالباً ما أستخدم الأمثلة والقصص في توضيح الأشياء.

- (11) أتمتع بالجدل والنقاش مع الآخرين.
- (12) رأيت فيما سبق من يطلب توقفي Time me out عن الحديث عندما أتكلم.
- (13) عادة ما يخبرني الناس عن مشاكلهم.
- (14) عادة ما أتجنب من يبدو عليهم الغضب.
- (15) عادة ما يكون صوتي منخفضاً أثناء الحديث.
- (16) ربما أخبر شخصاً آخر أنني موافق حتى ولو لم أكن موافقاً.
- (17) يميل الناس إلى مقاطعتي أثناء الحديث.
- (18) أميل إلى التحدث مع الآخرين بأدب وأدعمهم كذلك.

طريقة حساب الدرجات:

- 1- أضف عدد الإجابات «نعم» على الجمل 1-6. هذه هي درجاتك في أنماط الأمراء.
- 2- أضف عدد الإجابات «نعم» على الجمل 7-12. هذه هي درجاتك في أنماط الجدليين.
- 3- أضف عدد الإجابات نعم على الجمل 13-18. هذه هي درجاتك في أنماط المفكرين.
- 4- حتى تحدد نمط اتصالك قارن درجاتك مع بعضها.

أ - إذا كانت درجاتك على المجموعة الأولى أعلى الدرجات التي حصلت عليها؛ فأنت تتبع نمط الأمراء. أما إذا كانت درجاتك على المجموعة الثانية هي الأعلى؛ فنمطك جدلي، وأما إذا كانت درجاتك على المجموعة الثالثة هي الأعلى فنمطك نمط المفكرين. هذه هي أنماط الاتصال الرئيسية.

ب - إذا كانت درجاتك في المجموعتين 1 و 2 قريبتين من بعضهما ولكنها بعيدتان من درجاتك في المجموعة الثالثة، فنمطك نمط الحكام. أما إذا كانت درجاتك في المجموعتين 2-3 قريبتين من بعضهما، ولكنها بعيدتان من

درجتك في المجموعة 1؛ فنموذجك نموذج المرشحين للمجالس النيابية، وأخيراً فإذا كانت درجاتك في المجموعة 1 ، 3 قريبتين من بعضهما وبعيدتين من درجتك في المجموعة الثانية؛ فنمطك نمط أعضاء المجالس النيابية.

ج- إذا كانت درجاتك في المجموعة الثلاث قريبة من بعضها، فربما لا تكون على دراية بكيفية قيامك بعملية الاتصال. أعد الاختبار وركز على أسلوب اتصالاتك الفعلي بدلاً مما تعتقد أنه ينبغي عليك اتباعه.

أسئلة:

(1) ما نمط اتصالك وفقاً للاختبار السابق؟ كيف تقارنه بالنمط الذي توقعته لنفسك؟

.....

.....

.....

.....

(2) بناءً على توصيف أنماط الاتصالات الشخصية المذكورة في هذا الكتاب، هل تستطيع أن تخمن مبكراً أي العناصر تشير أكثر من غيرها إلى أي الأنماط؟ ما العناصر الأخرى التي يمكن إضافتها للاختبار لتحديد كل نمط من أنماط الاتصال.

.....

.....

.....

.....

(3) هل تستطيع بنجاح أن تغير نمط اتصالك ليتوافق مع نمط شخص آخر؟

.....

.....

.....

.....

استقصاء : الاتصال مع الأفراد

وضع كل من عبد الفتاح الشربيني وأحمد فهمي جلال الاستقصاء التالي والذي يمكن أن يساعدك في التعرف على درجة مهارة الاتصال مع الأفراد.

اقرأ العبارات الآتية ثم حدد درجة مهارتك في القيام بالمهام المذكورة بوضع دائرة حول الرقم الذي يناسبك.

(1) هي اقل مستوى من المهارة و (3) أعلى درجة من المهارة.

م	المهام	درجة المهارة		
1	تحديد الظروف المناسبة لتبادل المعلومات.	1	2	3
2	اختيار الوسيلة المناسبة لتحقيق الغرض من الاتصال.	1	2	3
3	إصدار التوجيهات الشفهية لتوضيح متى وأين وكيف يؤدي العمل في تسلسل منطقي وصبر وأناة.	1	2	3
4	إجراء مقابلة للحصول على المعلومات من شخص آخر.	1	2	3
5	توجيه المناقشة بالصورة التي تمكن من تبادل الآراء بإخلاص وأمانة.	1	2	3
6	التفاوض لتحقيق غرض محدد أو الاتفاق على حل وسط مرض لطرفي التفاوض.	1	2	3
7	الإصغاء التام لوجهة نظر وآراء المتحدث إليك.	1	2	3
8	توجيه عملية الاتصال بالصورة التي تحقق الغرض منه.	1	2	3



المجموع الكلي

المجموع الكلي هو مجموع الأرقام التي وضعت حولها دائرة

تفسير النتائج :

- 1- إذا حصلت على 17 درجة فأكثر فإن مهارة الاتصال مع الأفراد لديك مرتفعة.
- 2- إذا حصلت على 9-16 درجة فإن مهارة الاتصال مع الأفراد لديك متوسطة.
- 3- إذا حصلت على 8 درجات فأقل فإن مهارة الاتصال مع الأفراد لديك منخفضة.

اختبر فاعليتك في الاتصال في بيئة العمل

وضع أحمد سيد مصطفى هذا المقياس لمساعدتك على اختبار مدى فاعليتك في الاتصال في بيئة العمل كالتالي :

يتكون المقياس التالي من أوصاف متضادة لنمط الاتصال. فعلى كل سطر تجد جملتان تتدرجان على مقياس من (7) إلى (1). قيم نمطك في الاتصال بوضع دائرة حول الرقم الذي يتفق مع عاداتك في الاتصال. إن لم تكن تعمل كمدير، تخيل كيف سيكون الوضع من واقع عملك وتجاربك في الاتصال بالناس.

أعتقد أن اتصالي بمرؤوسي :

يزيد من مصداقيتي	1	2	3	4	5	6	7	يقلل من مصداقيتي
دقيق	1	2	3	4	5	6	7	غير دقيق
واضح	1	2	3	4	5	6	7	غير واضح
يجيب على الأسئلة أكثر مما يثير أسئلة	1	2	3	4	5	6	7	يجيب عليها
فاعل (*)	1	2	3	4	5	6	7	غير فاعل
كفاء	1	2	3	4	5	6	7	غير كفء
منتج	1	2	3	4	5	6	7	غير منتج
يؤدي النتائج التي أريدها	1	2	3	4	5	6	7	لا يؤدي النتائج التي أريدها
مؤثر	1	2	3	4	5	6	7	غير مؤثر

(*) الفاعلية هي قدرة على تحقيق أهداف أو نتائج مرغوبة، وهكذا فالاتصاف الفاعل هو الذي يحقق للمتصل ما يريد من آخر أو آخرين.

يهيئ صورة إيجابية عني	1	2	3	4	5	6	7	يهيئ صورة سلبية عني
جيد	1	2	3	4	5	6	7	سيئ
ماهر	1	2	3	4	5	6	7	غير ماهر
هادئ ومسترخ								مشدود متوتر
مجز								غير مجز
لا يربكني أو يحيرني								يربكني ويحيرني

الرصيد الإجمالي ... (يحسب بجمع الأرقام التي وضعت حولها دائرة)

- إن كان رصيدك الإجمالي 81 أو أكثر. فقد حللت نفسك كمتصل فاعل جداً.
- وإن كان رصيدك من 59 إلى 80، فقد حللت نفسك كمتصل فاعل.
- وإن كان من 37 إلى 58، فقد حللت نفسك كمتصل غير فاعل.
- وإن كان رصيدك الإجمالي من 15 إلى 36 فقد حللت نفسك إلى متصل غير فاعل للغاية.

ولزيادة دقة تقييم ذاتك، اسأل شخصاً آخر يعرفك ليقيم نمطك الاتصالي، باستخدام هذا الاختبار، ومن الطبيعي أنك ستستطيع تحسين اتصالك - إن كنت تحتاج لذلك فعلاً - بدراسة الكتاب وكذا كتب أخرى تناقش نفس الموضوع.

استقصاء : تقدير مهاراتك في الاتصال في بيئة العمل

تقدم لنا سلسلة الإدارة المثلى في كتاب «التواصل الفعال» استقصاء لتقدير مهاراتك في الاتصال في بيئة العمل كالتالي :

خلال استجابتك لمجموعة العبارات التالية يمكنك تقييم طريقتك في الاتصال. ضع علامة على ما تراه يعبر عنك. كن صادقاً في إجابتك إلى أقصى حد. فإذا كانت إجابتك «لا» : فضع علامة على رقم (1)، وإذا كانت «دائماً» ضع علامة على رقم (4)، وهكذا، اجمع درجاتك كلها، وبالتالي يمكنك أن تحدد مستوى مهاراتك في الاتصال. واستخدم إجاباتك في تحديد المجال الذي تحتاج فيه إلى تحسين وتطوير.

اختيارات : 1- لا 2- أحياناً 3- غالباً 4- دائماً

1- أؤمن بسياسة الباب المفتوح في الاتصال بالآخرين وفي اتصاليهم بي.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

2- في عملي أرفع شعار الإدارة على المكشوف أو الإدارة المفتوحة.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

3- أنا أستمع بعناية، وأؤكد من أنني قد استوعبت الرسالة قبل أن أستجيب

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

4- أنا أفكر جيداً في الرسالة التي أريد توصيلها للآخرين قبل أن أحدد وسيلة الاتصال المناسبة.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

5- أرحب بالمعلومات المرتدة وردود الأفعال عند اتصالي بالآخرين.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

- 6- أحاول أن أستبعد أغراض الشخصية تماماً عند إصدار حكمي على الآخرين.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 7- أخطط للأحداث المهمة مثل المؤتمرات بمستوى عال من الكفاءة والفعالية.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 8- أستخدم أسلوب الاجتماع مع كل فرد على حدة لتقييم الأداء والتوجيه.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 9- أكتب بيدي كل الملاحظات التي تعطي كل المختصين معلومات يحتاجون إليها عن وظائفهم.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 10- أستخدم كل وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة المتاحة في شركتي.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 11- أستخدم نظاماً فعالاً لأخذ الملاحظات، والمقابلات الشخصية وإجراء البحوث.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 12- أقضي وقتاً في إعطاء الآخرين المعلومات التي يريدونها ويحتاجون إليها.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 13- أسأل الآخرين لاكتشاف طريقة تفكيرهم وكيفية أدائهم.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 14- أستغل إمكانات الهاتف المتاحة عندي لتحسين عملية الاتصال.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

- 15- أطبق كافة قواعد الكتابة الجيدة في جميع اتصالاتي الداخلية والخارجية.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 16- أراجع الخطابات والمستندات المهمة بأمانة قبل أن أتخذ القرار.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 17- أستخدم أساليب القراءة السريعة لزيادة كفاقي في العمل.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 18- لي دور فعال وملموس في التدريب الداخلي.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 19- أطبق قواعد البيع الهادئ وغير الهادئ بكفاءة لخدمة أهداف الشركة.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 20- أعد تقاريري بدقة، وتكون واضحة ومرتبطة بشكل جيد.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 21- أحاول أن أنفهم تماماً ماهية ردود أفعال الجمهور تجاه المؤسسة التي أعمل بها.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 22- أعد خطبي بعناية وألقيها بشكل جيد بعد تجربتها أولاً.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 23- أخطط للأحداث المهمة مثل المؤتمرات بمستوى عال من الكفاءة والقدرة.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐
- 24- أشارك في المفاوضات وأنا مستعد لها تماماً، وأعرف أهدافي وأهداف الآخرين فيها.
- 1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

25- لا أقدم أي اقتراح للتطوير إلا بعد البحث الدقيق، وتحديد كافة المقومات اللازمة لتطبيقه.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

26- أنا أعرف تماماً ما يمكن أن يقوم به المعلنون المؤهلون في تحسين العلاقات العامة للمؤسسة.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

27- لي اتصالات مفيدة مع الصحفيين وبعض المسؤولين عن وسائل الإعلام.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

28- علاقتي مع وكالات الإعلان مبنية على التحديد الواضح لأهداف العمل.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

29- أستلم المعلومات المرتدة من الآخرين، وأنصرف بإيجابية تجاهها.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

30- أنا أو من بالتخصص في العمل حيث أن تصميم الأعمال يجب أن يقوم به متخصصون.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

31- أعطي أهمية كبيرة للاتصالات المستمرة مع الموظفين.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

32- لدي إستراتيجية متعلقة بالاتصالات، وأقوم بتقييم مستمر لسياستها.

1- لا ☐ 2- أحياناً ☐ 3- غالباً ☐ 4- دائماً ☐

التحليل :

إذا كنت قد قمت بالإجابة عن جميع العبارات السابقة، فاجمع الدرجات الكلية، ومن ثم سوف تتعرف على درجتك عندما تمارس مهام الاتصالات الداخلية والخارجية. ومن المهم دائماً أن تعرف إنه إذا كان هناك قصور فإنه يمكن تحسينه، فما عليك إلا أن تحدد نقاط الضعف، وتحدد موقع الحديث عنها في هذا الكتاب، فلا شك أنك ستجد بعض النصائح العملية التي سوف تساعد على علاج هذا القصور وتحسين فعاليتك في الاتصال.

- الدرجات من 32-64 تعكس انخفاض كفاءة الاتصال، أو أن الاتصال غير كفء.
- ومن 65-95 تعني أن مهارات الاتصال متوسطة، حاول تحسينها.
- ومن 96-128 تعكس ارتفاع مهارات الاتصال، حاول المحافظة على هذا المستوى.