**الاتصال الشفهي**

لا يمكن تصور أحد المسؤولين أو المديرين دون أن يتحدث، ويتناقش، وصدر أوامره وتعليماته، ويتلقى تليفونات ويستقبل الزائرين ويدير المقابلات والاجتماعات. وكل هذه الأمور هي أمثلة للاتصال الشفهي كأحد الأجزاء الهامة في أنظمة الاتصالات الإدارية والتنظيمية. وعلى القارئ أن يعلم أن جزء كبير من هذا الكتاب يهتم بطريقة إدارة الاتصالات الشفوية. أما الجزء الحالي فسيتناول بعض أنظمة الاتصالات الإدارية والتنظيمية الشفهية، مع التركيز على بعض النصائح والإرشادات لكيفية استخدامها، وذلك سواء كان يتم استقبالها من الغير أو إرسالها بواسطة الموظف أو المدير.

أولاً- استقبال الاتصالات الشفهية

يمثل التليفون (وتوابعه من بريد إليكتروني)، وزيارات وأحاديث جانبية جزء هام مما يستقبله الموظف أو المدير من الاتصالات الشفوية. وسنقدم هنا بعض النصائح الخاصة باستخدام التليفون والزيارات كوسائل لاستقبال الاتصالات الشفوية.

(1) التليفون

نحن نتلقى يومياً كما هائلاً من التليفونات. بل تعتمد بعض الوظائف على التليفون في تخليص المعاملات. ولكي تستطيع أن تسيطر على ما تتلقاه من محادثات تليفونية نقدم لك النصائح التالية:

1- تعرف على الاتصالات التليفونية التي تتلقاها. ويمكنك أن ترسم جدول تجرد فيه ما تتلقاه (خلال أسبوع مثلاً) من محادثات تليفونية. وتحدد في هذا الجدول المتحدث، ونوع المكالمة، ومدتها، وأهميتها لك. فبناءً على هذه المعرفة يتحدد الأسلوب الذي ستتعامل به مع هذه المكالمات.

2- حاول أن يكون لديك سكرتير أو مساعد ينهي، ويرد بأدب على معظم المكالمات، ويحول إليك فقط تلك المكالمات المهمة، والتي تتفق حولها مع مساعدك على ضرورية تحويلها.

3- إذا كنت مشغول، أو إذا كانت المكالمة غير هامة وقمت أنت بالرد عليها فعليك أن تخبر المتحدث (بأدب) بأنك مشغول بشيء آخر، أو أن هناك شخص أمامك وأنك ستتصل به لاحقاً.

4- ألغ كل المكالمات وأعط التعليمات لمساعدك بذلك، على الأخص لو أنك مشغول بأعمال أهم من الرد على التليفون.

5- إذا كانت تليفونات مرؤوسيك كثيرة جداً وتزعجك، فعليك أن تعودهم بالحديث الشخصي وجهاً لوجه معك، وأن يكون ذلك مدعم بأوراق رسمية.

6- اقطع الخط التليفوني بيدك، واعتذر عن ذلك بتشابك الخطوط وأسأل المتحدث أن يسرع بإخبارك عما يريد قوله.

(2) الزيارات غير المرغوب فيها

ربما تواجه من وقت لآخر بمناقشات، وزيارات، وجدل غير ضروري، وطويل، وغير متوقع، وغير مطلوب، ويعطلك كثيراً عن أعمال أخرى هامة. ويمكنك بإتباع النصائح التالية السيطرة على الاتصالات الشفوية الواردة من خلال هذه الزيارات غير المرغوب فيها:

1- قلل عدد الكراسي في حجرتك، فالكراسي تشجع على الجلوس، والجلوس يشجع على الحديث والاستطراد في الحديث لفترة طويلة.

2- إذا رأيت واحداً من الزائرين المضيعين لوقتك يدخل مكتبك، قف وتحدث معه وقوفاً ولا تدعوه غلى الجلوس، ولا تجلس حتى يغادر مكتبك.

3- اخبر الآخرين أنك مشغول، ولا تستطيع استقبال زياراتهم، وقد يحتاج ذلك إلى جرأة، وربما يجب أن تكون مكشوف الوجه.

4- إذا جلس الزائرون دون دعوة أستأذن للذهاب إلى دورة المياه، وخذ معك عملك وأنجزه في مكتب آخر.

5- عود مرؤوسيك وزائريك أن يطلبوا موعداً للقائك، وقد يكون ذلك صعباً، ولكنه بالطبع ممكن. وإن يتعذر عليك ذلك خصص وقت للزيارات (من الساعة 12-1 ظهراً مثلاً).

6- إنه الزيارة بقولك "كي لا أخذ من وقتك الكثير يخيل لي أن المطلوب عمله هو..." أو قل "اعتقد أنك مشغول وأن ما يجب عمله هو...".

7- لاحظ وترقب أي مؤشر لإنهاء الحديث. ومن هذه المؤشرات: برهة سكون، وحديث تليفوني مفاجئ، وتدخل طرف ثالث في المناقشة، أو بلع الريق. تدخل في هذا الوقت بإنهاء الحديث بقولك "أعتقد أننا متفقين على..." أو قل "إذاً ما الذي يجب عمله، أو ما هو المطلوب الآن".