

المحاضرة الثامنة: تقنية المحادثة وتقنية الاجتماع

أولاً: المحادثات:

1-تعريفها: تعتبر المحادثات من أكثر تقنيات الاتصال استخداماً بين الأفراد، وهي لقاء بين شخصين أو اتصال بين طرفين أو أكثر حول موضوع معين، تتم وجها لوجه أو بواسطة الهاتف أو تكون عن بعد باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

2-مميزاتها:

-تقنية اتصال آنية ومباشرة "رئيس ومروؤوس، أستاذ وطلبة....".
-تقنية اتصالية مؤثرة لاستخدام المتحدثين لغة الجسد "التعبيرات والإيماءات...".

-طريقة من طرق التعليم والتعلم.

-غير مكلفة.

3-أنواعها:

-محادثات حوارية.

-نقاش ومناظرة.

-محادثات مساعدة.

ثانياً - تقنية الاجتماع:

1-مفهوم الاجتماع:

الاجتماع هو إحدى الوسائل الهامة لمناقشة موضوع معين في زمان ومكان محددين بطرحه بين الأعضاء الضروريين والاستماع إلى وجهات النظر المختلفة

ومناقشتها، بهدف التوصل إلى قرار حكيم وصائب في ظل هدف الاجتماع المحدد مسبقاً.

أو هو: "لقاء بين مجموعة من الأفراد ينتمون إلى جهة تنظيمية واحدة، يجتمعون معا لتبادل الأفكار والمعلومات الخاصة بموضوع معين، أو لحل مشكلة معينة واتخاذ قرار بشأنها".

2- أهمية الاجتماعات وفوائدها: تعد الاجتماعات من أكثر وسائل الاتصال أهمية، يمكن من خلالها تحقيق الأمور الآتية:

-تقدم معلومات مهمة للقائمين بالأعمال.

-تعطي الفرصة لهؤلاء الأشخاص للتعبير عن آرائهم. من خلالها استكشاف وتقييم الأفكار ومعرفة الخبرات.

-يتم الوصول إلى اتفاق جماعي.

-مكان جيد للتدريب والتعليم "خاصة للموظفين حديثي الخبرة".

-تمنح الإدارة فرصة ذهبية لتشكيل فرق العمل.

-القرارات المتخذة من خلال الاجتماعات أكثر شرعية ونضج وعمق من الفردية.

-الاجتماع يخلق جوا من الالتزام بحيث يأخذ كل فرد على عاتقه مهمة تنفيذ ما اتفق عليه.

-الاجتماعات الفعالة تقلل من الأعمال الورقية.

إن الاجتماع الفعال يعود بالفائدة على المؤسسات والعاملين بها، حيث يمكن خلالها:

-تبادل الخبرات بين العاملين.

-تقديم أحدث المعلومات عن العمل ومن مصادر موثوقة.

- إتاحة الفرصة للجميع للمشاركة في اتخاذ القرارات.

- تكريس روح الفريق الواحد في العمل.

- تساهم في تبني المشاركين للقرارات التي شاركوا في اتخاذها خلال الاجتماع.

- تقييم العمل السابق وبيان العمل اللاحق.

3- أسباب عقد الاجتماعات: من أهم أسباب عقد الاجتماعات نذكر:

- التعرف على ما تم خلال الفترة السابقة، ومتابعة ما تم التخطيط له أو التوصية بعمله.

- بحث القضايا الهامة التي تتعلق بالجوانب المحاسبية الموسمية في مواعيدها.

- اعتماد بعض الميزانيات التقديرية أو الميزانيات الختامية أو التقارير المالية.

- دراسة عمليات التطوير والتحديث في الجانب البشري والفني والإداري قبل الإعداد للخطة الدورية أو السنوية.

- ما يراه الأعضاء ضروريا لعرضه ومناقشته في الاجتماع، أو الحاجة لدراسة موقف ما وعرض النتائج.

- الحاجة لاتخاذ قرارات عاجلة أو حل بعض المشكلات الطارئة.

- إبلاغ معلومات هامة والتعرف على ردة الفعل.

- التحذير من بعض المخاطر والتهديدات.

- إدارة الأزمات.

4 - أنواع الاجتماعات: تصنف إلى عدة أنواع:

أ- **من حيث الزمن:** تصنف إلى اجتماعات دورية واجتماعات طارئة أو غير عادية.

ب- **من حيث الشكل:** تصنف إلى اجتماعات رسمية واجتماعات غير رسمية.

ج-من حيث المستوى: تصنف إلى اجتماعات عالمية، واجتماعات محلية واجتماعات داخلية" على مستوى الشركات"

د-من حيث حساسية الموضوع: تصنف إلى اجتماعات سرية واجتماعات علنية، واجتماعات طارئة أو استثنائية.

5-الإعداد والتحضير لإدارة الاجتماعات:

أ-الإعداد والتحضير للاجتماع: ويتطلب ذلك الكثير من الجهد والوقت، من خلال:

أولاً-إعداد وتحضير مكان الاجتماع: أي اختيار المكان المناسب لعقد الاجتماع بحيث يكون مهئاً، يتسع للحضور، بالإضافة إلى تجهيزه بكل اللوازم الضرورية "أدوات كتابية، أجهزة سمعية بصرية، لوحات إرشادية....".

ثانياً-إعداد جدول أعمال الاجتماع: ويشمل ما يلي:

-توضيح أهداف الاجتماع بوضوح.

-وضع الخطة الزمنية لأداء الأعمال.

-تحديد وسيلة إخطار الأعضاء بموعد ومكان انعقاد الاجتماع.

-تحديد المعلومات التي يحتاج الأفراد إلى معرفتها قبل دخول الاجتماع....

ب-إدارة الاجتماع: وذلك من خلال:

أولاً-افتتاح الاجتماع: تلعب المقدمة الافتتاحية للجلسات دوراً هاماً في نجاح الاجتماع، حيث تساهم في إعداد وتجهيز الحضور للتعامل مع الموضوعات المطروحة، ومن القواعد التي ينبغي الالتزام بها في افتتاح الاجتماعات:

-البدء في الوقت المحدد.

-تحديد غايات الاجتماع وأهدافه.

-إعلان الإجراءات والجدول الزمني لإنهائه.

ثانياً-إدارة الحوار والمناقشات أثناء الاجتماع: يجب إدارة الحوار والمناقشات بصورة فعالة حتى يتحقق الهدوء والاستقرار في الاجتماع مما يؤدي إلى تحقيق الهدف من الاجتماع، ومن النصائح التي تقدم خلال هذه المرحلة:

-ضرورة طرح موضوعات الأعمال في الوقت المحدد، وتشجيع الأعضاء على إبداء وجهات نظرهم واستثارة حماسهم ودافعيتهم للمشاركة في النقاش.

-إعطاء العناية الكافية لنوع الأسئلة التي تثار في الاجتماع.

-توجيه النقاش ومنعه من الانحراف عن هدفه "إيقاف النقاشات الجانبية، استئثار بعض المشاركين بالكلام لفترة طويلة...

-حفظ النظام داخل الاجتماع، والحسم في مواجهة أي محاولات للخروج بالاجتماع عن هدفه.

-فرض آداب الحديث والحوار وقواعد المناقشة على المشاركين وعدم السماح لأي فرد بالانحراف عنها.

-بلورة النقاشات للحصول على إجماع على النتائج، وذلك من خلال الإعلان عن نقاط الاتفاق وتدوينها أولاً بأول، وإعادة مناقشة نقاط الاختلاف والإعلان عن أقرب النتائج المحتملة للاتفاق.

ثالثاً: اختتام الاجتماع: ينبغي على رئيس الاجتماع أن يختتم الاجتماع بطريقة تجعل جميع الحضور راضون عن الاجتماع ومخرجاته، ومن الأمور التي ينبغي مراعاتها في ختام الاجتماعات ما يلي:

-إعادة تذكير أعضاء الفريق بأهداف الاجتماع ومدى تحقيق هذه الأهداف.

-تلخيص أهم ما توصل إليه الاجتماع من نتائج وقرارات.

-توجيه الشكر للأعضاء على ما قدموه من جهد ووقت في سبيل إنجاح الاجتماع.

-تكليف الأعضاء ببعض المهام التي تمخض عنها الاجتماع.

-إبلاغ الأعضاء بموعد الاجتماع القادم إذا لزم الأمر

تعتبر مرحلة ما بعد الاجتماع مهمة جداً، فبعد القيام بتقييم الاجتماع وتوثيقه، وجب مراقبة ومتابعة مدى تنفيذ القرارات المتوصل إليها.

أسباب فشل الاجتماعات: أهمها:

-نقص الإعداد الجيد للاجتماع.

- عدم وضوح الهدف والغاية من الاجتماع.

-عدم وضع جدول أعمال للاجتماع أو عدم التقيد به.

-اختيار وقت غير مناسب للاجتماع أو غير كاف له.

-كثرة النزاعات الشخصية بين الأعضاء

-إحجام كثير من الأعضاء عن المشاركة.

-عدم المتابعة الجيدة من قبل القائد أو المدير أو باقي أعضاء المؤسسة.