በኢ/ኦ/ተ/ቤ/ክ ማዕ/ጎ/ሀ/ስ ለደብረ ኀይል ወደብረ ጥበብ በአታ ለማርያም ካቴድራል የተሰጠ

የተግባቦት ኮርስ

አዘጋጅ፡- በትረማርያም አበባው ካሣ

(የመጻሕፍተ ብሉያት፣ የመጻሕፍተ ሊቃውንትና የመጻሕፍተ መነኮሳት ትርጓሜ መምህር)

ሰኔ ፴፣ ፳፻፲፫ ዓ.ም

ተግባቦት (Communication)

ተግባቦት ከሰው ጋር የአብሮነት ሕይወት ማጠናከሪያ መሣሪያ ነው፡፡ በተግባቦት ማነስ ምክንያት አላስፈላጊ ግጭቶች በሰዎች ከፍ ሲልም በሀገራት መካከል ይስተዋላል፡፡ ተግባቦት የሐሳብ መጋራት፣ የሐሳብ ግንኙነት፣ የሐሳብ መለዋወጥ ነው፡፡ በሰዎች መካከል የሚደረግ የሐሳብ፣ የስሜት፣ የመልእክት ወይም የመረጃ ልውውጥ ነው፡፡ ሰዎች በሌሎች አእምሮ ውስጥ ግንዛቤን ወይም መልእክትን ለመፍጠር የሚያደርጉት የቃል፣ የምልክት ወይም የጽሑፍ ግንኙነት ነው፡፡ ተግባቦት ተለዋጭና የሚያድግ ነው፡፡ በየጊዜው የሚፈጠሩ አዳዲስ የቴክኖሎጂ ግኝቶችንና የሰዎችን የአኗኗር ዘዬ ተንተርሶ በየጊዜው አዳዲስ ነገሮችን እየጨመረ እና የተወሰኑትንም እየተወና እያሻሻለ ይጓዛል፡፡ ተግባቦት ማለት አንድን መረጃ መሠረት በማድረግ የጋራ የሆነ የሚያግባባ ትርጉም የምንሠራበት ሂደት ነው፡፡ ተግባቦት የጋራ የሆነ ትርጉም መሥራትን ይሻል፡፡ ሚዲያ መረጃ ከምንጩ ወደ ተቀባዩ የሚተላለፍበት መንገድ ነው፡፡ በአሁኑ ዘመን በርካታ የመገናኛ ዘዴዎች ጥቅም ላይ ውለዋል፡፡ የመረጃ ተቀባይ የቀረበለትን መረጃ የመተርጎም ኀላፊነት አለበት፡፡ መግባባት ካልቻልን አብረን ማገልገል ወይም መኖር አንችልም፡፡

የተግባቦት አስፈላጊነት (ጥቅም)

በሰዎች የአብሮነት ሕይወት ውስጥ የተግባቦት ክሂሎት በጣም ወሳኝና አስፈላጊ ጉዳይ ነው፡፡ የሰዎች የመግባባት ክሂሎታቸው ከፍተኛ ከሆነ በራስ የመተማመን ደረጃቸው ከፍ ያለ ይሆናል፡፡ ከተግባቦት ጥቅሞች መካከል የሚከተሉት ይጠቀሳሉ፡፡

- የእርስ በእርስ ትስስራችንን ያጠነክራል፡፡ በአቀራረባችንና በንግግራችን ሰዎችን በእኛ ደስተኛ እንዲሆኑ እናደርጋቸዋለን፡፡ በዚህም ፍቅር ትደረጃለች፣ መተሳሰብ ይሰፍናል፡፡
- በሥራችን ውጤታማ እንሆናለን፡፡ ብዙ የአመራር ችግሮች መንሥኤያቸው ውጤታማ ካልሆነ የተግባቦት ሂደት ነው፡፡ ሰዎች እርስ በእርሳቸው የሚኖራቸው ግንኙነት ጥንቃቄ የተሞላበትና ሰብኣዊ መከባበርን መሠረት ያደረገ ሊሆን ይገባል፡፡
- በሕይወታችን ደስተኞች እንሆናለን፡፡ ሰው በደካማ ተግባቦት ምክንያት ከሚመጣ ጸብና ጭቅጭቅ ነጻ ከሆነ በሕይወቱ ደስተኛ በኑሮው የሚረካ ይሆናል፡፡
- መረጃ ለመለዋወጥ፣ ልምድ ለመቅሰም፣ ሰዎችን ለማሳመን
- እርስ በእርስ መተማመንን ለመፍጠር

የተግባቦት አካላት

- የመረጃ/ የመልክእት ምንጭ/ አመንጪ/ላኪ
- የመረጃው/የመልእክቱ ተቀባይ
- ከተቀባዩ ወደ ላኪው የሚመለስ ግብረ መልስ (Feedback)
- መልእክቱ የተላለፈበት መንገድ

የመግባቢያ መንገዶች

የመግባቢያ መንገዶች በዋናነት ሦስት ናቸው፡፡ እነዚህም፡- የጽሑፍ መገናኛ መንገድ (Written Communication)፣ የቃል መገናኛ መንገድ (Oral Communication)፣ የአካል እንቅስቃሴ መገናኛ መንገድ (Body language) ናቸው፡፡

- የጽሑፍ መገናኛ መንገድ፡- በአብዛኛው በድርጅት ውስጥ ለሚደረግ አስተዳደራዊ ግንኙነት የምንጠቀምበት የመግባቢያ መንገድ ነው፡፡ የውጤታማ ደብዳቤ ይዘት፡-

  -የወዳጅነት መንፈስ ያለበት መሆን ይገባዋል፡፡
  -የተቀባዩን ፍላጎት ያገናዘበና ዓላማችንን በግልጽ የሚገልጽ መሆን ይገባዋል፡፡
  -ሰዎችን በቅንነት የሚያነሳሳ መሆን ይገባዋል፡፡
  -ራስን በአንባቢ ቦታ በማስቀመጥ የሚጻፍ መሆን ይኖርበታል፡፡
  -ግልጽ፣ ትክክለኛ፣ ትሕትናን የተመላ፣ አሳማኝ፣ የተሟላ መሆን ይገባዋል፡፡
- የቃል ተግባቦት ዘዴ፡- ሐሳብን ከውስጣችን ባሰብነው መልኩ መግለጽን ይጠይቃል፡፡ እንዲሁም በተጨማሪ፡-

  -በሕዝብ ፊት ለሚደረግ ንግግር ንግግራችን ሰዎችን የሚስብ መሆን ይገባዋል፡፡
  -ንግግራችን አሳማኝ መሆን ይገባዋል፡፡
  -ዋናው ቁም ነገር ላይ ብቻ ማተኮር ይገባል፡፡
  -አጭር መሆን አለበት፡፡
  -በስልክ ንግግር እንቅስቃሴን ማየት ስለማይቻል የምንጠቀማቸው ቃላት ይበልጥ ገላጭና ቀላል መሆን ይገባቸዋል፡፡
- የአካል እንቅስቃሴ መንገድ፡- ንግግራችንን ይበልጥ አጽንዖት ለመስጠት አንዳንድ ጊዜ ከንግግራችን በተጨማሪ የአካል እንቅስቃሴ እናደርጋለን፡፡ ይህ በተለይ ለሕፃናት አስፈላጊ ነው፡፡ መስማት ለተሳናቸውም መልእክት ማስተላለፊያ መንገዱ ብዙ ጊዜ ይኸኛው ነው፡፡

ለቃል ተግባቦት መደረግ ያለባቸው ጥንቃቄዎች

- ✓ የንግግሩን ዓላማ በሚገባ/በደንብ ማወቅ
- ✓ ንግግሩን ደጋግሞ መለማመድ
- ✓ የሚናገሩበትን ጉዳይና የአድማጩን ሁኔታ ማገናዘብ
- ✓ የንግግሩ ይዘት ከዓላማው ጋር የተገናዘበ መሆኑን ማረጋገጥ
- ✓ ቋንቋው ቀላል ግልጽና የማያሻማ መሆኑን ማረጋገጥ
- ✓ በተቻለ መጠን ጊዜን በመቆጠብ በአጭሩ ማቅረብና አለመቸኮል
- ✓ የንግግሩን መግቢያ ግለጽ ማድረግና በመዝጊያው ላይ ነጥቦችን በጣም በአጭሩ ማጠቃለል ያስፈልጋል፡፡

የቃል ተግባቦት ደካማ ጎኑ ዝርዝርና ጊዜ የሚወስዱ መረጃዎችን ለማቅረብ አያመችም፣ መልእክቱ በቀላሉ ይረሳል ለወደፊቱ መረጃነትም አያገለግልም፡፡ የቃል ተግባቦት ጠንካራ ጎኖች ደግሞ የሚከተሉት ናቸው፡፡

- ቀላልና እንዲሁም ጊዜንና ወጪን የሚቆጥብ ነው
- ቢሮክራሲያዊ ውጣ ውረድንና መንተተን ይቀንሳል
- የመልእክት ተቀባይን አስተያየት ወዲያው ለማወቅ ስለሚያስችል ምላሽ ለማግኘት ያመቻል

የተግባቢ ሰው መለያዎች፡- ራስን በተገቢው መጠን መግለጽ መቻልና በእርጋታ መናገር፣ ማዳመጥና የማንበብ ልምድን ማዳበር እንዲሁም ቀና ቀናውን ማሰብ፣ መጠየቅና በሰዎች ፊት መናገር እንዲሁም ማሳመን መቻል፡፡

የጽሑፍ ተግባቦት ጠንካራ ጎኖች

በጽሑፍ ተግባቦት ቀለል ያሉ ቃላትን መጠቀም ያስፈልጋል፡፡ እንዲሁም የተለመዱ ቃላትንና አጫጭር ዓረፍተ ነገሮችን መጠቀም፣ የሚመለከተውን አካል በግልጽ ለይቶ መጻፍ፣ ሐሳብን በቅደም ተከተል ማደራጀት ይገባል፡፡ በተላከው መልእክት ዙሪያ የላኪውና የተቀባዩ ሐሳብ አንድ ከሆነ ተግባቦት ተፈጠረ ይባላል፡፡ የጽሑፍ ተግባቦት ጠንካራ ጎኑ ግንኙነቱ ሕጋዊነትን ያስገኛል ጽሑፉም በማስረጃነት ይቀርባል፣ ደግሞ ደጋግሞ ለማጤንና ለመረዳት እድል ይሰጣል፡፡

የጽሑፍ ተግባቦት ደካማ ጎኑ

- ጊዜንና ወጪን የሚጠይቅ ነው፣ ምስጢር ለመጠበቅም ያስቸግራል
- ግልጽነት የጎደለውና አሻሚ ሊሆን ይችላል
- የመልእክቱ ተቀባይ መልእክቱን በትክክል መረዳቱን ማረጋገጥ ያዳግታል

ውጤታማ የተግባቦት ክሂሎት መገለጫዎችና አመሠራረት

የተግባቦት ውጤታማነት የሚለካው የመረጃ ምንጩና የመረጃ ተቀባዩ በሚሠሩት የጋራ ትርጉም ተቀራራቢነት ላይ ነው፡፡ ይህ ዕውን የሚሆን፡-

- የቋንቋ ንግግር ብቃታቸውን በማሳደግ ግልጽና ሊደማመጡ በሚችሉበት ደረጃ ሲነጋገሩ
- የተምታታ፣ ጠቅለል ያለና ግልጽነት የሚጎድላቸውን መልእክቶች/ምልክቶች አለመጠቀም
- አድማጭ ተመልካቾች በቀላሉ ሊገነዘቡት በሚችሉት መልኩ መረጃን በቅደም ተከተል ማደራጀት
- የአድማጭን ትኩረት በቅርበትና በየጊዜው ተከታትሎ ማስተካከያ በየጊዜው ማድረግ
- ትኩረቱን በንግግሩ ወይም በውይይቱ ላይ ማድረግ
- ንግግርን በተቻለ መጠን አጭርና ግልጽ ማድረግ
- የሰዎችን ስሜት የሚጎዱ ቃላትን አለመጠቀም
- ቃላትን ከምንናገረው ሰው የመረዳት አቅም በላይ አለማራቀቅ

የጋራ ትርጉም መሥራት የሚቻለው በጉዳዩ ዙሪያ ሁለቱም አካላት ሲወያዩ ወይም በጥልቀት ሲነጋገሩበት ነው፡፡ ለመግባባት አንዱ አካል የሌላውን አካል ስሜት፣ ልምድ፣ ባህል…ወዘተ መረዳት ያስፈልገዋል፡፡ በሌላ አባባል አንዱ በሌላው ጫማ ውስጥ ቆሞ ማሰብና ለመረዳት መጣር ያስፈልገዋል፡፡ ምክንያቱም ሰዎች ትርጉም የሚሠሩት ከራሳቸው ልምድ ባህል ወዘተ አንጻር በመሆኑ ተግባቦትን ስኬታማ ማድረግ እንችል ዘንድ የግድ የሌላውን አካል ስሜት፣ ልምድና ባህል መረዳት ያስፈልገናል፡፡

ሰዎችን ለመረዳትና ለማዳመጥ የሚረዱ ክሂሎቶች

- በትንሹ ማበረታታት
- ጽብረቃ (Reflecting)
- ግብረ መልስ መስጠት
- ጸጥ ማለት
- ስሜትን በምልክት ማሳየት
- ማረጋገጥ (Validation)

የንግግርና የማድመጥ ችሎታን ማዳበር

የተግባቦት ዋና ተግባር በሰዎች መካከል መግባባትን መፍጠር ነው፡፡ ተግባቦት በሌለበት ሁኔታ ሥራን መሥራት አይቻልም፡፡ መልእክት አላስፈላጊ ትርጉም እንዳይሰጠውና ተግባቦትን እንዳያስቀር ከመተላለፉ በፊት በደንብ መደራጀትና ቀለል ተደርጎ መዘጋጀት አለበት፡፡ መልእክቱ በሐሳብ ደረጃ በአእምሮ ውስጥ ከተቀነባበረ በኋላ በምን መንገድ መተላለፍ እንዳለበት ታስቦ ሊቀረጽ ይገባል፡፡ የንግግርና የማድመጥ ችሎታን ለማዳበር፡-

- ተገቢውን ቋንቋ መጠቀምና የተወሰኑ ሰዎች ብቻ የሚያውቋቸውን ቃላት ማስወገድ
- የንግግር ፍጥነታችን በተገቢው ደረጃ ላይ መሆኑን ማረጋገጥ
- ከአንድ ሐሳብ ወደሌላ ሐሳብ በምንሸጋገርባቸው ነጥቦች መለስተኛ ክለሳ ማድረግ
- ቁልፍ ቃላትን በተለያየ መንገድ ማጉላትና አንደበተ ርቱዕ መሆን
- ግልጽነት የጎደለውና የተምታታበት ከመሆን ይልቅ ተጨባጩን እውነታ መናገር
- ልንናገር የምንፈልገውን ንግግር አስቀድሞ መለማመድ

በንግግራችን እንዴት ውጤታማ መሆን እንችላለን?

ከሰዎች ጋር በሚኖረን ግንኙነት የተለያዩ ዓይነት ሰዎች ሊገጥሙን ይችላሉ፡፡ ምናልባትም በግል ሕይወታቸው ላይ ባጋጠሟቸው የተለያዩ ሁኔታዎች ያለምክንያት የሚቆጡ፣ ቶሎ የሚናደዱ፣ የማያዳምጡ፣ ያለጥፋታችን የሚነቅፉንና የሚሰድቡን ሰዎች ሊያጋጥሙን ይችላሉ፡፡ ስለዚህ፡-

- የሰውን ስሜት (መብት) በማይነካ መልኩ የራስን ስሜት (መብት) መግለጽ
- ትንፋሽ ዋጥ ማድረግ/መጀመሪያ ላይ ከመናገር መቆጠብ (በተለይ በቁጣና በደስታ ጊዜ)
- ጥቂት ጊዜ ማሰብ
- አቋምን በተረጋጋና ትሑት በሆነ መንገድ አስረግጦ መናገር

አለብን፡፡ በመግባባት ክሂሎት ውስጥ ትልቁን ሚና የሚወስደው ማዳመጥ ነው፡፡ ሁለት ጆሮ አንድ አፍ የተሰጠን ብዙ ለማዳመጥና ጥቂት ለመናገር ነው እንዲሉ፡፡ ከሰዎች ጋር በደንብ ለመግባባት ጆሮህን ስጣቸው የሚባል አባባልም አለ፡፡

የውጤታማ ተግባቦት ባሕርያት

- ✓ እያዩ መናገር፣ መጠየቅን ማበረታታት
- ✓ አሳጥሮ መናገር፣ ዝምታ/ማዳመጥ
- ✓ ፈገግታ፣ መረዳትን ማረጋገጥ

የምንናገረው ለምንድን ነው?

- መረጃ ለመስጠት ወይም ለመቀበል
- የራስን አስተዋጽኦ ወይም የሌሎችን ውጤት ለመገምገም
- ሌሎችን ለማነሳሳት ወይም በሌሎች ለመነሳሳት

የተግባቦት ዘዴዎች

ኢመደበኛ ተግባቦት፡- በየዕለት ከዕለት ሕይወታችን ለምሳሌ ከጓደኛ፣ ከቤተሰብና ከሌላው ጋር የምናደርገው ንግግር ነው፡፡

መደበኛ አሠራርን የተከተለ ተግባቦት፡- ይህ ብዙ ጊዜ በመሥሪያ ቤቶች አካባቢ የሚደረግ ተግባቦት ነው፡፡ ይህም ብዙ ጊዜ ከላይ ወደ ታች፣ ከታች ወደላይና የጎንዮሽ በመባል በሦስቱ መንገድ ይደረጋል፡፡ የመረጃ ልውውጡን መሠረት ባደረገ አከፋፈል ደግሞ ሁለት ዓይነት ነው፡፡ ይህም፡-

- የአንድ አቅጣጫ ተግባቦት፡- በዚህ ጊዜ ላኪው የተቀባዩን አስተያየት አይቀበልም፡፡
- የሁለት አቅጣጫ ተግባቦት፡- በዚህ ጊዜ ላኪና ተቀባይ መልእክት ይለዋወጣሉ፡፡

የአንድ የሥራ ኀላፊ የተግባቦት ውጤታማነት እንዴት ሊሻሻል ይችላል?

- ከላይ ወደ ታች የሚደረግ ተግባቦትን ማሻሻል፡- ይህም የሥራ መመሪያዎችን ግልጽ አድርጎ በማዘጋጀት ሌሎች በትክክል እንዲረዷቸው ማድረግ፣ ሥራዎች ለምን እንደሚሠሩና አገልጋዮችም ለምን እንደሚሠሩ አጠቃላይ ግንዛቤ ማስጨበጫ መርሐ ግብሮችን ማዘጋጀት፡፡
- ከታች ወደ ላይ የሚደረግ ተግባቦትን ማሻሻል፡- ይህም ሠራተኞች ሐሳብ በሚያቀርቡበት ጊዜ አለማጣጣል፣ ማንኛውም ሰው ሐሳቡን በአግባቡ እንዲገልጽ ማበረታታትና ሁኔታዎችን ማመቻቸት፡፡
- ወደጎን የሚደረግ ተግባቦትን ማሻሻል፡- ከሰዎች ጋር ተግባብቶ ለመሥራት መጣር፣ ከተለያዩ ክፍሎች ጋር የሚደረጉ መደጋገፎችን ማበረታታት፡፡

የተግባቦት መሰናክሎች

በመረጃ ላኪውና በመረጃ ተቀባዩ ዘንድ አንድን መረጃ በተመለከተ የሚፈጠረው ትርጉም እንዲለያይ የሚያደርጉ ሁኔታዎች የተግባቦት መሰናክሎች ይባላሉ፡፡ ከእነዚህም ጥቂቶቹ የሚከተሉት ናቸው፡፡

- ትክክለኛ የተግባቦት ዘዴን አለመምረጥ
- የውጫዊ አካላት መሰናክሎች (የማሽን ድምፅ፣ የስልክ ንግግር)
- ጊዜና የቦታ ርቀት
- የትርጉም መሰናክል (የቃላት ትርጉም፣ ትእዛዝን በትክክል አለመረዳት)
- ጉዳዩን የመረዳት ልዩነት (ሰዎች ተጨባጩን ጉዳይ የሚረዱበት ሁኔታ የተለያየ መሆን)
- የማኅበራዊና ሥነ ልቡናዊ መሰናክሎች፡-

  -የሰዎች አስተያየትና አመለካከት (አንዳንዶች ከግል አመለካከታቸው ጋር ያልተስማማ ነገርን መረጃውን ሊያጣምሙት ወይም ሊያጠፉት ይችላሉ)፡፡

  -የግል ስሜት

  -ጆሮ ያለመስጠት

  -የሥልጣን ደረጃ (ብዙ ሠራተኞች ከአለቆቻቸው ጋር በግልጽ መነጋገርን ይፈራሉ፡፡ ይህንን ማስወገድ ይገባል)

  -የመረጃ ምንጭ መለያየትና ተነሳሽነት

- የመልእክት ይዘት መጓደል፡- ይህ የሚከሠተው ላኪው አውቆም ሆነ ሳያውቅ ያልተሟላ መልእክት ሲያስተላልፍ ወይም መልእክት ተቀባዩ መልእክቱን በአግባቡ ሳይረዳ ሲቀር ነው፡፡

የተግባቦት መሰናክሎች በዋናነት ሦስት ናቸው፡፡ እነዚህም፡-

- ግለሰባዊ መሰናክሎች፡- ለሌላው ሰው ምቹ ያሆነ ግለሰባዊ ጠባይ፣ ግልፍተኝነት፣ ቁጡነት፣ ንቀት…ወዘተ፣ ትኩረቱን ከተግባቦቱ ሁኔታ ወይም ይዘት ይልቅ ወደ ሌላ ማድረግ፣ መርጦ መረዳት
- አካባቢያዊ መሰናክሎች፡- የእንስሳት፣ የአራዊት፣ የማሽን…ወዘተ ድምፆች
- የትርጉም ፍቺን ማዕከል ያደረጉ መሰናክሎች

የተግባቦት መሰናክሎችን ለመቀነስ

- ምቹ የተግባቦት ሁኔታዎችን መፍጠር፡- ምሳሌ ቁጡነትን፣ ንቀትን፣ ግልፍተኝነትን…ወዘተ ማስወገድ፡፡ ይልቁንም ከሰዎች ጋር በፍቅር፣ በመተሳሰብ፣ በመራራት፣ በግልጽነት…ወዘተ የመኖር ልማድን ማዳበር
- በተግባቦት ሂደት ትኩረትን ከተናጋሪውና ከሚተላለፈው መልእክት ማድረግ
- ቅንነትን ተአማኒ ባሕርይን ማዳበር፣ ስጋትንም ማስወገድ
- የተናጋሪውን ወይም የምንነጋገረውን ሰው ልምድ፣ ችሎታ፣ የቋንቋ ዘዬ ወዘተ መረዳት ወይም ለመረዳት ጥረት ማድረግና ከዚያም አንጻር ራስን ብሎም የተግባቦቱን ሂደት ማስተካከል፡፡