በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የፐብሊክ ሰርቪስና የሰው ኃብት ልማት ቢሮ

የተግባቦት ክህሎት/communication skill/

የስልጠና ሰነድ

ሕዳር/2016 ዓ/ም

የምንከተላቸው ደንቦች(Norms)

- ሰዓት ማክበር
- ንቁ ተሳትፎ ማድረግ
- የሌሎችን ሀሳብ ማክበር
- በስልጠናው ርዕሰ ጉዳይ ላይ ማተኮር
- ሞባይልዎን ድምጽ-አልባ ማድረግ

የስልጠና የጊዜ ሰሌዳ/Time schedule

2፡30 – 4፡00 ----------------- ስልጠና

4፡00 –4፡30 -------------------- የሻይ ዕረፍት

4፡30–6፡00 ------------------- ስልጠና

6፡00 – 7፡30 ----------------- ምሳ ሰዓት

7፡30 –9፡00 --------------------

9፡00–9፡30 ------------------- የ

9:30–11:00--------------------

Time Keeper:

ይዘት

- መግቢያ
- የማንዋሉ ዋና ዓላማ
- የተግባቦት ትርጉም
- የተግባቦት መርሆች/principles/
- የተግባቦት መሰረታዊ አካላት/Components/
- የተግባቦት ክህሎት አስፈላጊነት በተቋማት
- የተግባቦት መንገዶች
- የውጤታማ ተግባቦት ተግዳሮቶችና መፍትሔዎቻቸው

መግቢያ

- ተግባቦት በሰው ልጅ የእለት ተእለት ሕይወት ውስጥ የሚከናወን ተግባር ሲሆን በእነዚህም ተግባሮች ውስጥ እንናገራለን፣እናደምጣለን፣ መልእክት እንልካለን እንቀበላለን እንዲሁም ግንኙነቶችን እንፈጥራለን፡፡ በዚህ የሰው ልጅ ተግባቦት ሂደት ውጤታማነት ውስጥ የተሻለ የተግባቦ ክህሎት አስፈላጊ መሆኑ እሙን ነው ፡፡

የቀጠለ.....

- ስለሆነም በግል ህይወት፣በማህበረሰባዊ ህይወት እንዲሁም በተቋማት ግንባታ እና ውጤታማነት ውስጥ ወሳኙን ሚና የሚጫወት በመሆኑ በተለይም አሁን ባለንበት የመረጃ ዘመን ላይ ትኩረት ሊሰጠው የሚገባ ጉዳይ ተቋማት እንደ አስፈላጊነቱ ዘርፍ ፈጥረውለት የተቋሙ አካል እስከማድግ ትኩረት ሲሰጡት ይስተዋላል፡፡

የስልጠናው ዋና ዓላማ

- የዚህ ስልጠና ዋና አላማ ሰራተኞች በተግባቦት ክህሎት ላይ በቂ ግንዛቤ በመፍጠር የተሻለ የተግባቦት ክህሎት እንዲኖራቸው ማስቻል ነው፡፡

ክፍል አንድ
የተግባቦት ትርጉም

- ተግባቦት በተለያዩ ሙሁራን የተለያየ ትርጓሜ ያለው ቢሆንም ብዙዎችን የሚስማሙበት ትርጉም የሚከተለው ነው
    - ተግባቦት በላኪ እና በተቀባይ መካከል የሚደረግ የመረጃ ልውውጥ ሲሆን በተጨማሪም ምልክቶች መለዋወጥን ያካትታል፡፡

የቀጠለ...

- እነዚህ ምልክቶች የቃላት፣ቪዥዋል (ፎቶግራፍ)፣ በአይን መግባባት ፣ በሰውነት እንቅስቃሴ ወይም በድምፅ የተሰሩ ኮዶችን መጠቀምን ያካትታል
- እንዲሁም ተግባቦት ትርጉምን የመፍጠር እና የመግለጽ ሂደት እንዲሁም በቡድን አባላት መካከል የሐሳብ ልውውጥ እና መስተጋብር እንደሆነ ይገልፃል። ዳንኤል (2016).

የቀጠለ...

- ከትርጓሜው መረዳት የሚቻለው የተቋማት ግንባታ እና ውጤታማነትን ለማግኘት ተግባቦት በጣም አስፈላጊ ነው፡፡
- ግልጽ፣ ትክክለኛ እና ወቅታዊ ተግባቦት በተቋም ውስጥ ችግሮች እንዳይከሰቱ ይከላከላል፡፡

የቀጠለ…

- ጥሩ ተግባቦት ከሌለ ኃላፊዎች ለበታቾቻቸው መመሪያዎችን መስጠት፣እቅድ ማውጣት ፣ ውሳኔዎችን መወሰን እና የሚፈልገውን መረጃ ማስተላፍ እንዲሁም አፈፃፀማቸውን መገምገም አይችሉም፡፡
- ጥሩ የሐሳብ ልውውጥ ሠራተኞች በሥራቸው ላይ የበለጠ እንዲሳተፉ እና ስለ ሥራቸው የተሻለ ግንዛቤ እንዲያዳብሩ ይረዳቸዋል፡፡

የቀጠለ...

- እንዲሁም ሰራተኞች የስራ ባልደረቦቻቸው ምን እንደሚሰሩ፣ስለ ግቦቻቸው እውቅናው አዲኖራቸው ስለሆነ የተግባቦት ስርዓት ለማንኛውም ተቋም እንደ የነርቭ ሥርዓት ሆኖ ያገለግላል። (Acer, 2014)

የቀጠለ...

- ተግባቦት ማለት በተለያየ የህብረተሰብ ክፍሎች ውስጥ የተለያየ እንቅስቃሴ በሚያደርጉ ሰዎች መካከል የሚደረግ የመልእክት ልውውጥ እና መረጃ የመሰብሰብ፣ የመተንተን እና የማሰራጨት ዘዴ ነው።

የቀጠለ...

- ተግባቦት በዓለማችን ማንኛውንም ስራ ለማከናወን ወሳኝ መሆኑ እና ከጥንት ጀምሮ በተለያየ መልኩ የሚከናወን እንደነበረም ጥናቶች ያመለክታሉ፡፡
- ከታሪክ መረዳት እንደሚቻለው ገና ዓለም ባልሰለጠነበት በጥንት ዘመን ተግባቦት በተለያየ መልኩ ይደረግ ነበር፡፡

ክፍል ሁለት
የተግባቦት መርሆች

- ስለ ውጤታማ ተግባቦት ስንነጋገር ወደ አእምሯችን የሚመጣው አንድ ነገር የ"ውጤታማ ተግባቦ መሰረታዊ መርሆች ምንድን ናቸው" የሚለው ነው::

- እነዚህ መርሆዎች ተግባቦት ውጤታማ በሆነ መንገድ መተሳሰፉን እና መርሆዎቹ የመልእክቱን ዘይቤ እና አስፈላጊነት የሚያሳዩ ናቸው::

- እነዚህ መርሆዎች 7Cs □መባል የሚታወቁ ሲሆን እንደሚከተለው ቀርቧል

1.ሙሉነት/ Completeness/

- የሚተላለፈው መልእክት የተሟላና መልዕክት ተቀባዮች የሚፈልጉትን ሁሉንም መረጃዎች ማስተላለፍ የሚችል መሆን አለበት።
- መልእክት ላኪ የተቀባዩን አእምሮ ግምት ውስጥ በማስገባት ማስተላለፍ አለበት።

የቀጠለ...

- እንዲሁም መልእክቱ ራሱን የቻለ መሆን አለበት ወይም ተጨማሪ ማብራሪያ የሚጠይቅ መሆን ሳይገባው በራሱ ጥሩ መረጃ ሊሰጥ የሚችል መሆንና ባግባቡ የተደራጀ መሆን አለበት፡፡

የቀጠለ...

- የተሟላ መለዕክት የሚከተሉትን ባህሪዎች አሉት
- የሚተላለፈው መረጃ/መልእክት/ የተሟላ ከሆነ የተቀባዩንና የላኪውን ተግባቦት ሲያዳብር ተጨማሪ መረጃ ሲያስፈልግ የሚሰጥ ሲሆን ተቀባዩ በአእምሮ ሊያነሳቸው የሚችለውን ጉዳዮች ያካተተ መሆን አለበት።

የቀጠለ...

- ተመልካች/አንባቢ/መልዕክት ተቀባይ የተፈለገውን እና ወሳኝ መረጃዎችን ስለሚያገኙ የተሻለ ውሳኔ ለማሳለፍ ይረዳቸዋል።
- እንዲሁም መልእክት ተቀባዮች በጥሞና እንዲያዳምጡ እና እንዲገመግሙ ያስችላል
- የተሟላ ተግባቦት የምንለው የሚከተሉትን አምስት /5/ ጥያቄዎች መመለስ ሲችል ነው።ለማን? ምን?መቼ? የት? እና ለምን?

ሀ. ማን ?

- የማናግረው ሰው ወይም የምጽፍለት አካል ማን ነው?
- ለመልእክቱ መልስ ለመስጠት በቂ ግንዛቤ ያለው ሰው ነው?

ለ. ምን?

- ለማስተላለፍ የፈለኩት መልእክት ምንድን ነው?
- ከመልእክቱ ጋር ማስተላለፍ ያለብኝ ዝርዝር ሐሳብ ምን አለ?
- መተው ያለብኝ ዝርዝር አለ?
- በጣም ጥሩ የግንኙነት ዘዴ የቱ ነው?

ሐ. ለምን?

- ይሄንን መልእክት ለማስተላለፍ ለምን ፈለኩ?
- ጠቀሜታው ምንድነው?
- ተቀባዩ መረጃውን ለምን ይፈልገዋል?

መ. መቼ?

- መልእክቱ ማስተላለፍ ያለብኝ መቼ ነው?
- እርሱ/እርሷ መልእክቱን ለመቀበል ዝግጁ የሚሆነው/የምትሆነው መቼ ነው?

ሠ. እንዴት?

- መልእከቱን እንዴት ማስተላለፍ ይኖርብኛል
- መልእክቱ እንደገባው ወይም እንዳልገባው /ወይም እንደሰማ /እንዳልሰማ እንዴት ማረጋገጥ ይቻላል?

2. የተመጠነ/ Conciseness/

- የተመጠነ /አጭር እና ቀላል መግለጫ ከመደበኛ የተግባቦት መርሆዎች በተጨማሪም የውጤታማ ተግባቦት ቅድመ ሁኔታዎች አንዱ ነው፡፡
- መልእክት አጭር እና ግልፅ ከሆነ የተቀባይን ጊዜ ስለሚቆጥብ ለላኪውም ሆነ ለተቀባዩ ሁል ጊዜ ጠቀሜታው የጎላ ነው፡፡
- የተመጠነ /አጭር/ መልእክ ትርጉሙን በቀላሉ ለመረዳት ስለሚረዳ ምጥን ቃላትን በመጠቀም የሚተላለፈውን ፍሬ ነገር ውጤታማ በሆነ መልኩ የተፈለገውን ሐሳብ እዲተላለፍ ማድረግ ነው፡፡

ግምት/ Consideration/

- ግምት ማለት መልእክት በሚላክበት ወቅት በማንኛውም መንገድ በሚደረግ ተግባቦት የተመልካቾችን ወይም የተቀባዮችን አጠቃላይ ሁኔታ ማወቅ ሲሆን በሌላ መልኩ ሳኪው መልዕክቱን ከመላኩ በፊት የተቀባዩን ፍላጎት ግምት ውስጥ ማስገባት ማለት ነው።

4. ተጨባጭ Concreteness/

- በላኪና ተቀብዩ መካከል ውጤታማ የሆነ ተግባቦት እንዲኖር ተጨባጭነት አስፈላጊ ገጽታ በመሆኑ ከአጠቃላይ ይልቅ የተወሰነ እና የተብራራ መሆን አለት፡፡
- መልእክቱ የተወሰነ ከሆነ ጊዜ የሚቆጥብና የመደመጥ እድሉን የሚጨምር ይሆናል፡፡
- በሚደረገው ተግባቦት የመልእክት ተቀባዮችን የሕይወት ታሪክ ማወቅ ለተጨባጭነት ጠቃሚ ነው፡፡

5. ግልጽነት/Clarity/

- ግልጽነት ከመደበኛ የግንኙነት መርሆዎች አንዱ ሲሆን የምንናገረው/ የምንለዋወጠው ማንኛውም መረጃ ግልጽ ሊሆን ይገባል።
- የመልእክቱ ሐሳብ በላኪው አእምሮ ውስጥ በጣም ግልጽ መሆን የሚጠበቅበት ሲሆን ላኪው የሚያስተላልፈውን መልእክት በግልፅ መተላለፉን እና መግባባት መፈጠሩን ማረጋገጥ አስፈልጊ ነው።

የቀጠለ…

- ግልጽ ለመሆን ከሚያስችሉ ጉዳዮች ቀላል ቋንቋ መጠቀም እና በሚተላለፈው መልእክት ዋና ዋና ነጥቦች ላይ ማተኮር እንዲሁም ማንኛውንም ውዥንብር እና ግራ መጋባትን ለመከላከል ፈሊጣዊ ንግግሮችን አለመጠቀም ይመከራል፡፡

6. ትህትና /Courtesy/

- ትህትና ማለት ጨዋነት የተሞላበት ባህሪ ሲሆን በተግባቦት ጊዜ ሁሉም ሰው ለሌሎችን ትህትና ማሳየት ይኖርበታል ፡፡
- ሰዎችን ማክበር ተግባቦትን ያሳድጋል፣ግንኙነቶችን ያጠናክራል፣ በጎ ፈቃደኝነት ላይ የተመሰረተ ትብብርን ለመፍጠር ይረዳል፡፡

የቀጠለ...

- የሚተሳለፈው መልክት የተቀባዩን ባህል/ ወግ እና እሴት ያከበረ መሆን እና በእውነተኛ ጨዋነት/ True courtesy/ የሌሎችን አመለካከት ብቻ ሳይሆን ስሜታቸውንም መረዳትን ያካትታል።
- ትህትና የተላበሰ አገላለጽ ስንል በቅንነት፣ አሳቢ እና አመስጋኝ በመሆን ለሌሎች አክብሮትን የሚያሳይ መግለጫዎችን መጠቀም ነው።

7. ትክክለኛነት/ Correctness/

- ትክክለኛነት ማለት የአስተሳሰብ፣ የቁጥር እና የቃላት ትክክለኛነት ማለት ነው።
- የተሰጠው መረጃ በትክክል ካልተላለፈ ላኪው አስተማማኝነትን ማረጋገጫ ያጣል የሰዋስው ትክክለኛ አጠቃቀም፣ የመልእክት ቅንብር እና ተገቢ ቃላት ስለመጠቀማችን መጠንቀቅ አለብን።

የቀጠለ...

- በሥነ ፅሑፍ ውስጥ ትክክለኛ ሰዋሰው፣ ሥርዓተ-ነጥብ እና የፊደል አጻጻፍ የትክክለኛነት ምሳሌዎች ናቸው፡፡
- ምንም እንኳን ስህተቶች ሆን ተብሎ የተፈጸሙ ባይሆኑም የተቀባዩን ትኩረት ይቀንሳል የተቋምን ገጽታም ያበላሻል፡፡

የተግባቦት መሰረታዊ አካላት (Components)

- ተግባቦትን በተሻለ መንገድ ለመረዳት ዘጠኝ ተከታታይ

ክፍሎችን ማየት ያስፈልጋል

1. ምንጭ

- ሊተላለፍ የሚፈለገው መልእክት ማሰብን፣ መፍጠርን እና መላክን ምንጭ እንለዋለን::
- ምንጭ መልእክቱን የሚሰጠው ሰው በአደባባይ በድምፅ ቃና፣በሰውነት ቋንቋ በአለባበስ ምርጫ መልእክት የሚነገርበት ሁኔታ ሲሆን ተናጋሪው በመጀመሪያ መልእክቱን ማለትም ምን እንደሚናገር እና እንዴት እንደሚናገር በመወሰን ይጀምራል::

2 ላኪ (Sender)

- መልእክትን በመፍጠር እና ለተቀባዩ በማድረስ የተግባቦት ሂደቱን የሚጀምረው ይህ አካል ነው።
- ላኪው ስለ መልእክቱ ዓላማ ግልጽ መሆን እና መልእክቱን በብቃት ለማስተላለፍ የተሻሉ ቃላትን፣ ቃና እና ሚዲያዎችን መምረጥ አለበት።
- ተቀባዩ ማን እንደሆነ በማጤን መልእክቱንም በትክክል ማስተካከል አለበት።

የቀጠለ...

- በተግባቦት ሂደት ውስጥ የላኪው ሚና የሚከተሉትን ያጠቃልላል።
  - የመልእክቱን ዓይነት መምረጥ ፣
  - ተቀባይን ማወቅ ፡- እሴቶቻቸውን፣ አመለካከታቸውን እና ለመልእክቱ ሊሰጡት የሚችሉ እምቅ ስሜታዊ ምላሽን መመርመር
  - የተግባቦት እንቅፋቶችን ማስወገድ

3 መልዕክቱ (Message)

- መልእክቱ በሚቀረጽበት ጊዜ ተመልካቾች/አድማጮቹ ማን እንደሆኑ እና ምን ማወቅ እንዳለባቸው ማጤን አስፈላጊ ነው።
- የሚላከው መልዕክት ግልጽ ካልሆነ ወይም ጠቃሚ መረጃ ከሌለው ተቀባዩ ላይረዳው ይችላል።
- በተጨማሪም በጣም የተወሳሰበ ከሆነ ተቀባዩ ሊደክም ወይም ግራ ሊጋባ ይችላል።
- ስለዚህ ላኪው በተቻለ መጠን ግልጽ እና አጭር መሆኑን ማረጋገጥ አለበት።

4.የተግባቦት መንገድ (Channel of communication)

- የተግባቦት መንገድ በላኪ እና በመልእክት ተቀባይ መካከል ያለ ድልድይ ነው።
- በምሳሌነት ሊጠቀሱ የሚችሉ የተግባቦት (ግንኙነት) መንገዶች እንደ ስልክ፣ ኢ–ሜል፣ ደብዳቤዎች፣ የድር ውይይት (web chat) ፣ የፊት ለፊት ስብሰባዎች፣ የቪዲዮ ኮንፈረንስ፣ መደበኛ ያልሆነ የቡድን ስብሰባ እና የጽሑፍ መልዕክቶችን ያካትታል።

የቀጠለ...

- የተግባቦት መንገድ በሚመረጥበት ጊዜ ግምት ውስጥ ማስገባት ያለበት፡
  - ይህ መንገድ ግልጽ መልእክት ለመላክ ጥሩ እድል ይሰጣል?
  - በዚህ አውድ ውስጥ ይህን ልዩ መንገድ መጠቀም ተገቢ ነው?
  - ተቀባዩ መልእክቱን በትክክል መቀበል ይችላል?

ለእነዚህ ጥያቄዎች መልስ መስጠት ተግባቦቱ ስኬታማ መሆኑን ለማረጋገጥ ይረዳል።

5. ተቀባይ (Reciever)

- ተቀባይ የተግባቦት አንዱና አስፈላጊ አካል ነው::
- ተቀባይ መልእክቱን ተቀብሎ ትርጉሙን የሚፈታ ግለሰብ ነው::
- መልእክቱ እንዲሰማና እንደታሰበው እንዲረዳው ተቀባዩ ለላኪው ግብረ መልስ መስጠቱን እርግጠኛ መሆን አለበት::

6. ዐውድ (Context)

- የተግባቦት አካላትን ስናነሳ የተግባቦቱ አውድ አስፈላጊ አካል ነው።
- ዐውድ በመልእክት ላኪ እና ተቀባይ መካከል ያለ የቦታ ርቀት፣ ባህላዊ ደንቦችን እና ማናቸውንም የጋራ ልምዶችን ሁሉ ጨምሮ ተግባቦቱ የሚካሄድበት አካባቢ(Environment) ነው።
- የንግግሩን አውድ ማወቃችን ምን አይነት ቋንቋ እና መልእክቶች ተገቢ እንደሆኑ ለማወቅ ይረዳናል።

7. አካባቢ (Envionment)

- "አካባቢ መልዕክቶችን የምናስተላልፍበት እና የምንቀበልበት አካላዊ እና ስነ ልቦናዊ ድባብ ነው" ሲል **አልበርት አንስታይን ተናግሯል**
- አካባቢ የተግባቦት ውይይት የሚካሄድበት መቼት እና አካላዊ፣ ባህላዊ እና ማህበራዊ ክፍሎችን የሚያጠቃልል ነው።

8 ጣልቃ ገብነት (Interference/ Noise)

- ጣልቃ ገብነት የተግባቦት ሂደት ውስጥ የሚያጋጥም ማንኛውም እንቅፋት/ተግዳሮት ነው። ውጫዊ ወይም ውስጣዊ ጣልቃ ገብነት የአድማጮችን ትኩረት ይከፋፍላል።

9.ግብረ መልስ (Feedback)

- ተቀባዩ ለላኪው የሚሰጠው ምላሽ ግብረ-መልስ በመባል ይታወቃል፡፡
- ግብረ-መልስ መልእክታችን በተቀባዩ የደረሰ እና የተረዳ መሆኑን እንድንረዳ ስለሚያስችለን ለተግባቦት አስፈላጊ አካል ነው፡፡
- እንዲሁም ላኪው አስፈላጊ ከሆነ መልእክታቸውን እንዲያስተካክሉ እና በሁለቱም ወገኖች መካከል የተሻለ ተግባቦት ለመፍጠር ያስችላል፡፡

የተግባቦት ክህሎት አስፈላጊነት በተቋማት ምንድ ነው?

ክፍል ሦስት

የተግባቦት ክህሎት አስፈላጊነት በተቋማት

- የተግባቦት ክህሎት አስፈላጊነትን እንደሚከተለው ይገለጻል፤

ሀ) የስራ ላይ እርካታን ይፈጥራል

- በሥራ ቦታ ውጤታማ የሆነ የሐሳብ ልውውጥ ታማኝነትን እና መተማመንን ለማዳበር ይረዳል።
- ይህም ከፍተኛ የሥራ እርካታን ይፈጥራል።

ለ) የስራ ላይ ግጭትን/አለመግባባትን ይቀንሳል

- በስራ ቦታ ጥሩ የሚባል ተግባቦትን መፍጠር ከስራ ጋር በሚመጡ ተያያዥ ችግሮችን ወይም አለመግባባቶችን በቀላሉ ለመፍታት ይጠቅማል፡፡
- በሥራ ቦታ ክፍት የሆነ ተግባቦት ብዙ ግጭቶችን ለመከላከል እና ለመፍታትም ይረዳል፡፡

ሐ) ውጤታማነት ይጨምራል

- እንደ ባርኒ (1991) አገላለጽ የተቋማትን አመራርና ሰራተኞች የእርስ በርስ ተግባቦት ክህሎት ለተቋሙ ስኬት ወሳኝ ነው፡፡
- በዚህ ውድድር በበዛበት ዓለም የስራ አካባቢን የውስጥና የውጪ ተግባቦት በእያንዳንዱ ድርጅትና ግለሰብ ውጤት ላይ ከፍተኛ በሚባል ሁኔታ ተጽዕኖ አለው

መ) ፈጠራን ያበረታታል

- ጥሩ የእርስ በእርስ ተግባቦት/ግንኙነት/ ለማዳበር ፈጠራዎች እንዲበረታቱ ማነሳሳት ይችላሉ፡፡
- ዴኒንግ (2005) የተባለ ጸኃፊ የተግባቦት ክህሎት ፈጠራንና መፍትሄዎችን ያካተተ መሆን እንዳለበት ይናገራል

ሠ) የተቋማዊ ምላሽ ሰጪነትን ያሻሽላል

- በዚህ የውድድር ዘመን ተወዳዳሪነትን ለመጨመር ለደንበኞች አስፈላጊውን ምርጫ ማቅረብ ያስፈልጋል፡፡
- የላቀ የእርስ በርስ ተግባቦትን መፍጠር ለተገልጋዮች ተገቢውን ምላሽ ለመስጠት ያስችላል፡፡
- በዚህም የረኩ ደንበኞችን መፍጠርና ማቆየት ይቻላል

ለ) የህዝብ ግንኙነትን ያሳድጋል

- የአንድን ተቋም የውድድር ብልጫ ፣ መልካም ስም፣ ትርፋማነት እና ቀጣይነት ያለው ህልውና እንዲኖረው በህዝቡ ዘንድ ግቦቹንና ፖሊሲዎቹን የሚደገፍበት ደረጃ ከፍ ሊል ይገባል።
- የህዝብ ግንኙነት በተቋማት በተጠናከረ መልኩ ጥቅም ላይ ሊውል የሚገባው ቁልፍ መንገድ ነው

የተግባቦት ፍሰት በተቋማት

1. ወደ ታች የሚደረግ የተግባቦት ፍሰት፡–
2. ወደ ላይ የተግባቦት ፍሰት፡-
3. የጎንዮሽ ተግባቦት፡-
4. ከሌሎች ጋር ሚደረግ ተግባቦት ፡-
5. የውጭ ግንኙነት /ተግባቦት፡-

የተግባቦት መንገዶች/ ዘዴዎች እነማን ናቸው?

5 ደቂቃ

ክፍል አራት
የተግባቦት መንገዶች/ ዘዴዎች

- የተግባቦት ዘዴዎች በተግባቦት ሂደት ውስጥ ከምንጠቀምባቸው ልዩ መሳሪያዎች እና ከምንገናኝባቸው መንገዶች ጋር ሊዛመዱ ይችላሉ።
- ሁሉም ግንኙነቶች አንድ አይነት የተግባቦት ዘዴ ሊኖራቸው ወይም አንድ አይነት መንገድ ሊጠቀሙ አይችሉም
- የተግባቦታችን መንገድ የሚወሰነው ከማን እና ለምን ተግባቦት ይፈጠራል በሚለው ጉዳይ ነው።

እነዚህም የተግባቦት መንገዶች/ዓይነቶች እንደሚከተለው ቀርቧል፡-

1. የነባቢት/የንግግር ተግባቦት /Verbal Communication/

- የነባቢት/የንግግር ተግባቦት በቃል ወይም በፅሑፍ መልእክት ማስተላለፍ ነው::

2.ኢ-ነባቢት/ቃል አልባ ተግባቦት /Non-verbal Communication/

ከቃል እና ከፅሑፍ ተግባቦት ውጪ በተለየ ባህሪ ትርጉም የሚያስተላልፍ የተግባቦት መንገድ ነው:: ምልክቶችን፣ የሰውነት ቋንቋን እና የፊት ገጽታዎችን በመጠቀም ተግባቦት የምንፈጥርበት ሂደት ነው::

ክፍል አምስት
የውጤታማ ተግባቦት/ግንኙነት ተግዳሮቶች

ውጤታማ ተግባቦትን እንዳናደርግ የሚከለክሉ ተግዳሮቶች ምንድ ናቸው? 10 ደቂቃ

የተግባቦት ተግዳሮቶች

- ተግባቦትን ውጤታማ እንዳይሆን የሚያደርጉ ተግዳሮቶችን በአስራ ሁለት ዋና ዋና ክፍሎች ከፍሎ ማየት ይቻላል፡፡

1) ሥነ ልቦናዊ ተግዳሮት/እንቅፋት፡- እንደ ፍርሃት፣ ጭንቀት ወይም በራስ መተማመን ያለ ውስጣዊ ሁኔታዎች ውጤታማ ግንኙነትን ያደናቅፋሉ።

2) አካላዊ ተግዳሮት/እንቅፋት፡- ውጫዊ ሁኔታዎች እንደ ጫጫታ፣ ርቀት ወይም የአካባቢ ሁኔታዎች የመልዕክቶችን ስርጭት ያበላሻሉ።

3) የመግባቢያ ባህላዊ ተግዳሮት/እንቅፋት፡– የልማዶች፣ የእምነት፣ የእሴቶች እና የመተዳደሪያ ደንቦች ልዩነት ከተለያየ ባህል በመጡ ሰዎች መካከል አለመግባባትና የተሳሳተ ትርጓሜ እንዲፈጠር ያደርጋል።

4) የቋንቋ መሰናክሎች፡- የቋንቋ ወይም የአነጋገር ዘይቤ ልዩነት አንድ ቋንቋ በማይጋሩ ግለሰቦች መካከል ያለውን ግንዛቤ የሚያደናቅፍ ነው።

5) **ስሜታዊ ተግዳሮቶች፦** እንደ ቁጣ፣ ብስጭት ወይም ጭንቀት ያሉ ስሜታዊ ሁኔታዎች በውጤታማ ግንኙነት ላይ ጣልቃ ስለሚገቡ የተዛቡ መልእክቶችን እና ተግባቦትን ይፈጥራሉ።

6) **የትርጓሜ ተግዳሮቶች፡-** የቃላትን፣ ምልክቶችን እና የቋንቋ አጠቃቀምን የተሳሳተ ትርጉም መስጠት።

7) **ተቋማዊ ተግዳሮቶች/እንቅፋቶች፡-** ውጤታማ ተግባቦትን የሚገድቡ እንደ ተዋረዳዊ መዋቅሮች፣ በቂ ያልሆነ የተግባቦት መስመሮች ያሉ መዋቅራዊ ወይም የሥርዓት ገጽታዎች ናቸው ።

8) **የግንዛቤ ተግዳሮቶች፡-** ግለሰቦች ከግል ልምዳቸው፣ አድሏዊነታቸው ወይም ግምቶቻቸው ላይ ተመስርተው መረጃን እንዴት እንደሚገነዘቡ እና እንደሚተረጉሙ ላይ ያሉ ልዩነቶች ናቸው ።

9) **የአመለካከት ተግዳሮቶች/እንቅፋቶች፡-** በግለሰቦች የተያዙ አሉታዊ አመለካከቶች፣ አድልዎች፣ ወይም የተዛባ አመለካከቶች ለማዳመጥ፣ ለመረዳት ወይም ውጤታማ በሆነ ግንኙነት ውስጥ ለመሳተፍ ያላቸውን ፍላጎት የሚነኩ ናቸው።

10) **የሥርዓተ-ፆታ ተግባቦትን የሚያደናቅፉ ነገሮች፡-** በጾታ መካከል ያለው የተግባቦት ዘይቤ፣ የሚጠበቁ ነገሮች ወይም የህብረተሰብ ደንቦች ልዩነት ወደ አለመግባባት ያመራል።

11) **የአካል ጉዳት ተግዳሮት/ ፊዚዮሎጂካል ፡-** እንደ የመስማት እክል ወይም የንግግር ችግር ያሉ ተግባቦትን የሚነኩ አካላዊ ሁኔታዎች ወይም እክሎች ናቸው ።

12) **የቴክኖሎጂ ማነቆዎች፡-** ከመገናኛ ቴክኖሎጂ አጠቃቀም ጋር የተያያዙ ተግዳሮቶች፣ የቴክኒክ ችግሮች፣ የግንኙነት ጉዳዮች፣ ወይም የመገናኛ መሳሪያዎችን አለማወቅ ነው ።

የተግባቦት ተግዳሮቶች መፍቻ መንገዶች

- ከዚህ በታች የተዘረዘሩትን ውጤታማ የተግባቦት መንገዶችን በመተግበር የተግባቦት ችሎታን ማሻሻል እና ከሌሎች ጋር ጠንካራ የሆነ ተግባቦት መፍጠር ይችላል።

1. ግልጽ እና አጭር ቋንቋን መጠቀም

- ተግባቦት ውጤታማ እንዲሆን ቀጥተኛ እና አጭር ቋንቋን መጠቀም ወሳኝ ነው።
- ይህንን ስልት ለመተግበር የሚከተሉትን ምክሮች ግምት ውስጥ ማስገባት ይገባል
  - የሚተላለፉ መልእክቶችን ቀላል ማድረግ፡
  - አሻሚነት ያላቸውን ቃላቶቸች ማስወገድ፡
  - ሐሳብን ማደራጀት፡
  - ድምጸትን መቆጣጠር፡
  - መዝገበ ቃላት መጠቀም ፡

2. በንቃት ማዳመጥ:-

- በንቃት ማዳመጥ የተግባቦት ተግዳሮቶችን /እንቅፋቶች/ ለማለፍ ወሳኝ ስልት ነው።
- በንቃት የማድመጥ ቁልፍ ገጽታዎች፡
  - በተናጋሪው ላይ ማትኮር
  - ጣልቃ-ገብነትን ማስወገድ
  - ርህራሄን ማሳየት
  - የማብራሪያ ጥያቄዎችን መጠየቅ
  - ሐሳብን ማንጸባረቅ

3.ከተለያዩ የተግባቦት ዘይቤዎች ጋር መላመድ

- ከተለያዩ የተግባቦት ዘይቤዎች ጋር ለመላመድ የሚከተሉትን ምክሮች ያስቡ።
  - መመልከት እና መገምገም :
  - የድምፅ ፍጥነት መለዋወጥ፡
  - ታጋሽ እና አስተዋይ መሆን:

4. ግብረ መልስ መቀበል፡-

- ግብረ መልስ መቀበል የተግባቦት ተግዳሮቶችን /እንቅፋቶችን ለማሸነፍ ወሳኝ ስልት ነው።
- ግብረ-መልስን ለማግኘት ጠቃሚ ምክሮች
  - ➢ ጥያቄዎችን መጠየቅ፡
  - ➢ ግብረ-መልስን በንቃት ማዳመጥ፡
  - ➢ በሚነሱ ሃሳቦች ላይ መንጻበረቅና እርምጃ መውሰድ፡

5. ትክክለኛውን ተግባቦት መምረጥ

- ውጤታማ ተግባቦትን ለመፍጠር ተስማሚ የመገናኛ ዘዴን መምረጥ አስፈላጊ ነው፡፡
- የሚከተሉትን ምክንያቶች ግምት ውስጥ ማስገባት ያስፈልጋል፡፡
  - የመልዕክቱ ተፈጥሮ፡
  - የታዳሚ ምርጫዎች፡
  - የሰነድ አስፈላጊነት፡

6.የድምጽ/ኢ-ነባቢት ተግባቦትን መጠንቀቅ:-

- ድምጽ አልባ ተግባቦት የመልዕክት ስርጭትን እና የግለሰቦችን ግንዛቤ በእጅጉ ይነካል።
- ድምጽ አልባ ተግባቦት የሚከተሉትን ገጽታዎች ያካትታል።
  - የሰውነት ቋንቋ:
  - የፊት መግለጫዎች:
  - የድምጽ ቃና፡
  - የዓይን ግንኙነት:
  - የማዳመጥ ምልክቶች:

7.የዕይታ መርጃ መሳሪያ/ቪዥዋል ኤይድስ/ መጠቀም፡-

- የእይታ መርጃዎች ተጨማሪ አውድ፣ ግልጽነት እና ተሳትፎን በማቅረብ ተግባቦትን በእጅጉ ሊያሻሽሉ ይችላሉ።
- የእይታ መርጃዎችን ለመጠቀም የሚከተሉትን ግምት ውስጥ ማስገባት ይገባል፡፡
  - ተዛማጅ ምስሎችን መምረጥ፡
  - ተገቢውን ቅርጸት መጠቀም፡
  - ተሳትፎን ማሳደግ፡
  - ከቃል ተግባቦት ጋር ሚዛናዊ መሆን፡

8. የባህል ግንዛቤን ማዳበር፡-

- በተለያየ እና መድብለ ባህላዊ አካባቢዎች የባህል ግንዛቤ ወሳኝ ነው።
- የባህል ግንዛቤን ለማዳበር የሚከተሉትን መከተል ይገባል፡፡
    - ግምቶችን ማስወገድ፡
    - የሰውነት ቋንቋን እና ምልክቶችን ማስተዋል
    - ግብረ መልስ እና መመሪያን መፈለግ

9.ምሳሌዎችን እና ታሪኮችን መጠቀም፡-

- ምሳሌዎችን እና ታሪኮችን መጠቀም ተመልካቾችን ለማሳተፍ፣ የተወሳሰቡ ፅንሰ ሀሳቦችን ለማብራራት እና የግንኙነት መሰናክሎችን ለማሸነፍ ውጤታማ ስልት ሲሆን መልእክቶችን የበለጠ የማይረሳ እና ለመረዳት የሚቻሉ የእውነተኛ ህይወት አውድ እና ተዛማጅ ተሞክሮችን ያቀርባሉ።

- ምሳሌዎችን እና ታሪኮችን ለመጠቀም የሚከተሉትን መከተል ይገባል፡፡
    - ተዛማጅ ምሳሌዎችን መምረጥ፡
    - ምሳሌውን ከመልዕክቱ ጋር ማገናኘት:
    - የተረት ቴክኒኮችን መጠቀም፡

10. ገለጻ እና ማጠቃለያ መጠቀም፡-

- ገለጻ እና ማጠቃለያ መረዳትን ለማብራራት፣ ትክክለኛነትን ለማረጋገጥ እና የተግባቦት እንቅፋቶችን ለማሸነፍ ውጤታማ ቴክኒኮች ናቸው።
- ገለጻንና እና ማጠቃለያን ለመጠቀም የሚከተሉትን መጠቀም ይገባል
    - **ማብራራት፡-** ቃላቱን መግለፅ የተናጋሪውን መልእክት በራስ ቋንቋ እንደገና መፃፍን እና ከዋናው ትርጉም ተመሳሳይ መሆኑን ማረጋገጥን ያካትታል።
    - **ማጠቃለያ፡** ማጠቃለያ የተብራሩትን ዋና ዋና ነጥቦች አጭር መግለጫ መስጠትን ይጨምራል።

አመሰግናለሁ