

المحاضرة الثالثة " الوظائف شروط ومبادئ الاتصال

1-الوظائف الرئيسية لعمليات الاتصال :

أ-الانفعالات: إن عملية الاتصال بين الناس مع بعضهم البعض لها مضمون عاطفي أو انفعالي. فمن خلال عملية الاتصال يستطيع العمال التعبير عن إحباطاتهم وقناعاتهم للإدارة ولبعضهم البعض، وحل الغموض بشأن أعمالهم والأدوار التي يقومون بها والصراع القائم بين الأفراد والجماعات

ب- الدافعية: هي تحفيز وتوجيه ورقابة وتقويم أداء أعضاء المؤسسة. إذ يحاول الرؤساء السيطرة على سلوك مرؤوسيهم وأدائهم، ويعد الاتصال الوسيلة الرئيسية لهذه السيطرة من خلال إصدار الأوامر، مكافأة السلوك والأداء، مراجعة الأداء وتقويمه، تحديد المهام وتدريب المرؤوسين وتطويرهم

ت-التأثير والإقناع: توجه هذه الوظيفة غالباً إلى الأفراد الذين لا يخضعون للسلطة المباشرة للمدير، وبالتالي تستبدل وظيفة إصدار الأوامر والتعليمات بالتأثير والإقناع حتى يمكن الحصول على السلوك أو الاستجابة المطلوبة .

ث- تقديم المعلومات: يؤدي الاتصال وظيفة حيوية تتعلق بالمعلومات الضرورية لاتخاذ القرار، يأخذ الاتصال هنا توجه تقني حيث يكون التركيز على كيفية معالجة المعلومات وطرق تحسين قنوات الاتصال التي تساعد المؤسسة على التكيف مع المتغيرات الداخلية أو مع البيئة المحيطة.

ج-الرقابة: يرتبط الاتصال بالهيكل التنظيمي حيث تحاول المؤسسات السيطرة أو فرض الرقابة على نشاطات العمال من خلال الهياكل التنظيمية التي تمثل قنوات رسمية الاتصال داخل المؤسسات. إن طبيعة الأعمال الروتينية وإجراءات العمل المقننة تتم عن طريق الاتصال الرسمي إذن تمثل قنوات الاتصال الرسمي وسيلة هيكلية رئيسية للرقابة داخل المؤسسات.

ح- تحقيق التكامل: يعبر مفهوم الاتصالات التكاملية عن تلك الوظيفة التي تقوم بها الاتصالات للتأكد من وضع مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة والعلاقات فيما بينها، كما يمكن أن تقدم الاتصالات التكاملية خدمة تحقيق التكامل والتناسق بين المؤسسة وبينتها الخارجية.

2- شروط الاتصال

- من أجل إجراء أي اتصال يجب توافر عدة شروط وهي شروط كفاءة الإتصال وتشمل:
- ✓ وجود طرفي إتصال، أي مرسل ومستقبل، فالأول هو الذي يرسل المعلومات ويحاول التأثير على الآخر، والمستقبل هو الذي يتلقى هذه المعلومات ثم يبدي ردة فعله بقبول المعلومة أو رفضها أو الوقوف محايداً اتجاهها بحيث:
 - *أن يكون البادئ بالاتصال أو المرسل قادراً على التعبير عن أفكاره بوضوح
 - *أن يكون المستقبل على استعداد لاستقبال الرسالة أو الاتصال وقادراً على فهم واستيعاب الرسالة أو التفاعل معها
 - ✓ وجود موضوع ينشئ العلاقة بين الطرفين، فالموضوع هنا يقصد به الفكرة التي يريد المرسل نقلها إلى الطرف الآخر.
 - ✓ توافر لغة الاتصال مقبولة ومفهومة من قبل المرسل والمستلم، فمن شروط الإتصال الفعال أن تكون المعاني المتبادلة مفهومة وواضحة، وإلا ما جدوى إرسال رسالة باللغة الصينية إلى شخص عربي لا يجيد اللغة الصينية وليس لديه أحد يتحدث بالصينية، كما أنه لا قد يرغب بأن يستلم رسالة باللغة الصينية أصلاً
 - ✓ وجود وسيلة اتصال طبيعية أو تقنية توصل الخبر أو المعلومة، وهذه القناة متعددة الأشكال والأنواع، فمنها الشخصية التي تعتمد على الأفراد ومنها التقنية التي تعتمد على وسائل الاتصال الأخرى.

* **وسيلة للاتصال مقبولة** لتبادل المعاني والبيانات والمعلومات من المرسل إلى المستلم ، فمن خلال الوسيلة هذه تتم عملية الاتصال وبالتالي فإن كفاءة الوسيلة تحدد كفاءة الاتصال.

* **وسيلة الاتصال ملائمة** ، حيث أن وسائل الاتصال غير الملائمة أو العاجزة قد تؤثر بالسلب على عملية الاتصال وتفقد معناها ومغزاها فالالاتصال الإلكتروني عبر الانترنت مثلا: لا قد يكون فعالا أو مؤثرا بالنسبة لأناس لا يمتلكون

✓ **أن يحكم الاتصال نظام أو قواعد أو مدونة أخلاقيات**، لأن الافتقار إلى مثل هذا النظام قد يفسد عملية الاتصال، ويربك الجهات المستهدفة به ، فنحن كثيرا ما نشكو وتضايق من اتصال هاتفي من جهة أو شخص لا نعرفه أو من أشخاص مشاغبين يسعون إلى إزعاج الآخرين باتصالات هاتفية بعيدة عن أخلاقنا وعاداتنا

✓ **وجود بيئة اتصال ملائمة**، وهي كل العناصر المحيطة بالعملية مثل العوامل الخاصة بتصميم الرسالة، ظروف العمل.

* **البيئة خالية من التشويش** الذي يحول دون حدوث عملية الاتصال أو التشويش على المعاني والأفكار، ونقل المعلومات

* **البيئة خالية من معوقات**. خالية من المعوقات التي تعوق عملية الاتصال.

3- **كفاءة الاتصال**: تتميز الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية :

❖ **السرعة**: إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات، قد يعود إلى الرسالة المستخدمة. فمثال عند مقارنة التليفون بالخطاب يتبين أن الأول أسرع بكثير من الثاني. وهناك بعدا آخر للسرعة وهو وصول المعلومات في الوقت المناسب، حيث تفقد المعلومات قيمتها إن لم تصل في الوقت المناسب.

❖ **الارتداد**: تسهل وسائل الاتصال الشفهية من إمكانية الحصول على معلومات مرتدة، تساعد على رد الفعل السليم، وإتمام عملية الاتصال بنجاح. أما الوسائل المكتوبة، المذكرات والتقارير، فهي بطيئة ، وغير فعالة في تقديم معلومات مرتدة إلى أطراف الاتصال .

❖ **التسجيل**: يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ سجلات وملفات، ويفيد ذلك في إمكانية الرجوع إليها لمتابعة التقدم في الإنجاز. أما الوسائل الشفهية فيصعب تسجيلها والاحتفاظ الرسمي بها.

❖ **الكثافة**: تتميز بعض الوسائل بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات والتقارير، الأمر الذي يمكننا من استخدامها في عرض المعلومات المعقدة، والوقائع والخطط، ونتائج المتابعة والرقابة. وبصفة عامة كلما قدمت وسيلة اتصال معلومات كثيفة كلما كان أفضل.

❖ **الرسمية**: إذا كان موضوع الاتصال رسميا أي متعارف عليه ومكتوب، أمكن استخدام وسائل اتصال تناسب ذلك. الاتصالات الداخلية بين زملاء العمل، والأقسام قد تحتاج إلى وسائل أقل رسمية مثل المذكرات الداخلية، والتليفون. وهناك اتصالات داخلية قد تحتاج إلى الشكل الرسمي مثل الاجتماعات، اللجان والتقارير .

❖ **التكلفة**: كلما كانت وسيلة الاتصال غير مكلفة كلما كان أفضل. وهذه التكلفة تشمل الأدوات المكتبية المستخدمة، والطبع، والبريد والتليفون، وأجور العمال المشتركين في الاتصال.

مراحل العملية الاتصالية :

يتم على مراحل متعددة والشخص الذي يقوم بعملية الاتصال غالبا ما يمر بكل أو بعض المراحل وقد يطول أو يقصر الوقت الذي يقضيه الشخص في كل مرحلة طبقا لظروفه الخاصة، وفيما يلي توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الاتصال.

- ❖ **مرحلة الإدراك :** في مرحلة الإدراك يسمع المرء (المستقبل) عن الوسيلة الجديدة، وعن الغرض منها و عما يمكن أن تحققه من أهداف، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الإعلام الجماهيرية كالإذاعة والتلفزيون والصحافة والمطبوعات
- ❖ **مرحلة الاهتمام :** يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التي يسمع عنها، ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى ما يمكن أن تحققه من أهداف و الأغراض المختلفة التي تستعمل من أجلها ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات أو الزيارات المنزلية.
- ❖ **مرحلة التقييم :** فيقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التي حصل عليه عن الوسيلة وبعد أن ينتهي الشخص من تقييم المعلومات التي حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق أغراضه فإنه يتقبل الوسيلة ، و يبدأ في اتخاذ قراره بنفسه دون ضغط خارجي، ويجب أن يتم ذلك عن طريق عملية الاتصال المباشرة وعن طريق الاجتماعات أو الزيارات المنزلية أو المقابلات الفردية.
- ❖ **مرحلة المحاولة والتجربة :** يسعى المرء إلى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها بتحفظ في هذه المرحلة يكون دور المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته ومعاملته معاملة حسنة والعناية والاهتمام به ولن يتحقق ذلك إلا عن طريق الاتصال الشخصي في الاجتماعات الصغيرة والزيارات الفردية.
- ❖ **مرحلة الممارسة :** يقوم الفرد فعلا باستعمال الوسيلة التي تم اختيارها وممارستها على أن يستمر الاتصال الشخصي دوريا و بانتظام في مقابلات تتبعية، حتى يتأكد من إشباع المستقبل بالفكرة الجديدة وممارستها من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف الذي خططنا للوصول إليه.