

المحاضرة الثانية:

4/ أهمية الاتصال:

نحن نعيش في عصر الاتصال، حيث تقدمت تقنياته بشكل مثير و تعددت وسائله الى حد جعل الأقمار الصناعية توحد بين القارات لتنتقل الكلمة و الصورة عبر الاف الكيلومترات و تعرضها مباشرة على جميع سكان العالم. ومن هنا نال موضوع الاتصال أهمية كبرى حيث أصبح بمثابة ضرورة حتمية للأفراد و الجماعات و التنظيمات و يمكن أن نوجزها فيما يلي:

* من خلاله يمكن زيادة مشاركة الأفراد في مشاريع التنمية، وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم وذلك لأن المعلومات التي يتحصلون عليها من العملية الاتصالية تتسم بالصدق و الصراحة و الوضوح في غالب الأحيان.

* يكسب الأفراد معلومات جديدة كما يزيد من عملية التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال الصحف و المجلات و الهاتف النقال و الانترنت.

* يعتبر الاتصال أداة فعالة لمواجهة الشائعات و تحسين الأداء و التبادل الفكري بين الأفراد.

* يمثل احدى العمليات الإدارية الهامة وهذا لما يوفره من معلومات تساعد القائمين على وضع واعداد الخطط وتنفيذها وحل مشاكل التخطيط والتنسيق والعلاقات الإنسانية.

5/ شروط نجاح الاتصال:

يقول " اندي ريكارد": طالما أن الاتصال هو إيصال رسالة الى الغير بغية تغيير أفكارهم أو اقناعهم بشيء ما فإن نجاحه يتوقف على توفر جملة من الشروط ملخصة فيما يلي:

* وجود طرفي اتصال (مرسل و مستقبل): فالاول هو الذي يرسل المعلومات و يحاول التأثير على الاخر. والمستقبل هو الذي يتلقى هذه المعلومات ثم يبدي ردة فعله بقبول المعلومة أو رفضها أو الوقوف محايدا اتجاهها.

* وجود موضوع ينشئ العلاقة بين الطرفين: فالموضوع هنا يقصد به الفكرة التي يريد المرسل نقلها الى الطرف الاخر.

* وجود قناة اتصال طبيعية أو تقنية: توصل الخبر أو المعلومة، وهذه القناة متعددة الأشكال و الأنواع. فمنها الشخصية التي تعتمد على الأفراد ومنها التقنية التي تعتمد على وسائل الاتصال الأخرى.

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

* يجب أن تكون هذه البيئة (خلو البيئة) خالية من التشويش: الذي يحول دون حدوث عملية الاتصال أو التشويش على المعاني و الأفكار ونقل المعلومات.

* يجب أن تكون البيئة خالية من المعوقات التي تعيق عملية الاتصال.

6/ خصائص العملية الاتصالية:

الاتصال عملية متداخلة العناصر ولا يمكن أن تتطابق عمليتا اتصال تطابقا تاما، لأن كل حالة اتصال فريدة و مستقلة بذاتها وظروفها و سياقها. ولذلك لا بد من معرفة خصائص الاتصال التي تعبر عن ديناميكيته أو حركته النشطة التفاعلية الدائبة.

* الاتصال عملية مستمرة: بسبب احتوائه (اشتماله) على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة، لذلك فهو دائم التغير و الحركة.

* الاتصال يشكل نظاما متكاملًا: يتكون الاتصال من وحدات وعناصر مترابطة و تعمل بتفاعلها مع بعضها البعض، حيث لا ينجح الاتصال في غياب أحد عناصره.

* الاتصال تفاعلي واني ومتغير: الاتصال مبني على التفاعل مع الآخرين، حيث يقوم الشخص بارسال واستقبال الرسائل في الوقت نفسه، وهكذا تتداخل الرسائل وتتفاعل و تتغير بسرعة وانية.

* الاتصال غير قابل للتراجع أو التقادي غالبا: إذا أراد شخص ما التراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يستطيع ذلك. قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو اصلاح ما أفسده الاتصال، ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث.

* الاتصال قد يكون قصديا وقد لا يكون: وهذا يتمثل في 4 حالات هي:

- قد يرسل شخص الى اخر رسالة بقصد و يستقبلها الاخر بقصد، و بالتالي فإن الاتصال غالبا يكون مؤثرا.

- قد يرسل شخصا رسالة بدون قصد الى اخر فيستقبلها عن قصد، كمن يتنصت على محادثة خاصة بين اثنين.

- قد يرسل شخص رسالة عن قصد الى اخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها.

- قد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك. ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير الكلامية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام وملامحنا.

* الاتصال ذو أبعاد متعددة: بمعنى أبعاد عادة مثل: البعد الظاهري للمعنى و الذي يبرز من خلال محتوى الرسالة، ومعنى باطن اخر تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة الحديث و التوكيد على بعض مقاطع الكلام، وما يصاحب اللغة اللفظية من ايماءات وإشارات فالاتصال يؤدي لنا وظائف متعددة.

7/ كفاءة الاتصال: تتميز الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية:

* السرعة: إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات قد يعود الى الرسالة المرسلة والوسيلة المستخدمة، فمثلا عند مقارنة التليفون بالخطاب يتبين أن الأول أسرع بكثير من الثاني.

وهناك بعدا اخر للسرعة و هو وصول المعلومات في الوقت المناسب حيث تفقد المعلومات قيمتها إذا لم تصل في الوقت المناسب.

* الارتداد: تسهل وسائل الاتصال الشفهية من إمكانية الحصول على معلومات مرتدة تساعد على رد الفعل السليم واتمام عملية الاتصال بنجاح. أما الوسائل المكتوبة و المذكرات والتقارير فهي بطيئة و غير فعالة في تقديم معلومات مرتدة الى أطراف الاتصال.

* التسجيل: يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ سجلات وملفات، حيث يفيد ذلك في إمكانية الرجوع اليها لمتابعة التقدم في الإنجاز. أما الوسائل الشفهية فيصعب تسجيلها و الاحتفاظ الرسمي بها.

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

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

* التكلفة: كلما كانت وسيلة الاتصال غير مكلفة كلما كان ذلك أفضل. وهذه التكلفة تشمل الأدوات المكتبية المستخدمة، الطبع و البريد والهاتف وقد تشمل أيضا أجور العمال المشتركين في الاتصال.

وفيما يلي جدول يبين فعالية مختلف وسائل الاتصال وفق المعايير السابقة الذكر للحكم على كفاءة الاتصال.

وسيلة الاتصال	السرعة	الارتداد	التسجيل	الكثافة	الرسمية	التكلفة
مقابلة غير رسمية	سريع	عالي	غير مسجل	متوسط	غير رسمي	منخفض
اجتماع رسمي	سريع نسبيا	عالي	مسجل	متوسط	رسمي	متوسط
تليفون	سريع	متوسط	غير مسجل	متوسط	غير رسمي	منخفض
مذكرة داخلية	متوسط	منخفض	مسجل	عالي	رسمي	متوسط
تقرير	بطيء	منخفض	مسجل	عالي	رسمي	متوسط
خطاب	متوسط	منخفض	مسجل	عالي	رسمي	عالي

8/ عناصر (مكونات) الاتصال:

إن نجاح العملية الاتصالية يفرض توفر عناصر معينة، من أجل ضمان الترابط والانسجام و التكامل بينها، حيث بدونها لا يمكن لعملية الاتصال أن تكتمل بشكل فعال و مؤثر وأهم هذه العناصر هي:

* المرسل: ويقصد به الشخص أو الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يؤثر في الآخرين بشكل معين ليشاركوه أفكاره و آراءه أو اتجاهات و خبرات معينة ويسمى أيضا المصدر أو المتصل.

* الرسالة: يقصد بها المضمون أو الموضوع المراد نقله أو توصيله الى المستقبل سواء كان معلومة أو خبر أو شكوى أو تقرير.... وهو يعبر أيضا عن الهدف من عملية الاتصال. ولا بد أن تتوفر مجموعة من الشروط في الرسالة منها: الدقة، الوضوح، استخدام لغة سليمة ذات فائدة حتى يتسنى للمستقبل استيعاب الرسالة و تحقيق هدف العملية الاتصالية.

* القناة (وسيلة نقل المعلومة): تعبر عن الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الرسالة أو ارسالها وهي بمثابة الرابط بين المرسل و المستقبل. وقد تكون: شفهية، كتابية أو سمعية أو بصرية أو سمعية بصرية معا، أو الكترونية كالانترنت و المواقع الالكترونية.

* المستقبل: هو المرسل اليه أو الشخص الذي توجه اليه الرسالة عبر قناة معينة، وقد يكون المستقبل شخصا واحدا أو مجموعة أشخاص. والمستقبل يقوم بفك رموز الرسالة المرسلة من أجل ادراك معناها بغية التوصل الى تفسير محتواها، وتتم بالتالي الإجابة سواء بالقبول والتنفيز أو بعدم القبول والرفض.

* التغذية العكسية (الراجعة): وتعبر عن إجابة المستقبل عن الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وقد تكون هذه الاستجابة إيجابية أو سلبية حسب ادراك المستقبل لمعناها.

إضافة الى العناصر الخمس المهمة هناك عنصر اخر مهم وله تأثير كبير في نجاح العملية الاتصالية.

* الضوضاء (التشويش): وهي الظروف المحيطة بعملية الاتصال لها تأثير كبير على نجاح العملية و قد يكون هذا التشويش إنساني أو تقني.....

