

٣/ الوسيلة : علي المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيراً وتأثيراً علي من يستقبل الرسالة وهناك وسائل كثيرة للاتصالات منها المنطوق أو الشفوي كالمقابلات والاجتماعات واللجان والتلفون والمحادثات والندوات ومنها المكتوب والمذكرات والتقارير واللوائح .

٤/ المستقبل : هو الطرف الآخر في عملية الاتصال وهو الذي يتلقي الرسالة بحواسه المختلفة ويقوم بتجربة الرسالة والتفاعل معها وفقاً لإدراكه أو يتعامل معها مع شكلها الذي أتخذ به كتعليمات يراد تنفيذها.

٥/ المعلومات المرتدة (الرد) :

وهنا يمكن أن المستقبل أن يصبح مرسل يتقدم لكل الادوات السابق الاشارة اليها في ارسال عبر وسيلة الي الطرف الذي أمامه .

٦/ بيئة الاتصال :

هي ما يصبوا الاتصال من أشخاص آخرين وعمل أو أصوات أو رموز أو أماكن تسهل أو تعيق عملية الاتصال^١.

وإذا كان شبهنا عملية الاتصال بالاتصال الهاتفي - حيث تتكون عناصر الاتصال هي :

١/ المرسل ٢/ الرسالة ٣/ المستقبل ٤/ الكود ٥/ القناة .

بان يكون كل واحد من طرفي الاتصال مرسلًا ومستقبلًا في الوقت ذاته بها يستتبع ضرورة كلا الطرفين لذات الكود ولذات القناة (عملية

^١ المرجع السابق ذكره - ص ٥٥٨

١. عجز المرسل عند صياغة رسالة واضحة .
٢. تركيز تفكير المرسل حول ذاته .
٣. التشويش الذاتي (غير ثابت) .
٤. الوقت العدائي من الطرق الآخر .
٥. قصور التخطيط لعملية الاتصال .
٦. خلل في قدرة المرسل علي تقييم درجة تفاعل المستقبل مع الاتصال .

ج/ معوقات الاتصال من قبل المستقبل :

بعض هذه مشتركة يعني المرسل والمستقبل ويمكننا تلخيص المعوقات الخاصة بالمستقبل في النقاط التالية :-

- ١/ سوء التقاط الرسالة : الذي قد بينهم في المتسرع في تفسير الرسالة أو عدد قصور حمي أو إدراكي في التقاطها :
- ٢/ الإدراك الانتقائي المفرط : بحيث يركز المستقبل علي بعض اجزاء الرسالة ويعطيها تفسيراً يتعارض مع تفسيرها الحقيقي .
- ٣/ سوء إرجاع الأثر : ويتجلي بعدم إعطاء ردود الفعل الدالة علي حسن استقباله للرسالة وتفاعله معها مما يؤدي إلي إرباك عملية الاتصال ومنها .
- ٤/ الأحكام والمواقف المسبقة : وهي قد تدفع المستقبل إلي التعامل مع الرسالة ومرسلها بناء علي إسقاطاته وتوقعاته المنبئية أساساً علي هذه الأحكام المسبقة مما يوقع المستقبل في حالة الإدراك الانتقائي المنجم مع هذه الأحكام والتوقعات .

المبحث الثاني

مبادئ الاتصال

أن نجاح الفشل عملية الاتصال تؤدي إلى نجاح أو فشل المنظمة في تحقيق أهدافها لذلك تدعو الحاجة لدراسة المبادئ والأسس التي تحكم في نجاح أو فشل عملية الاتصال وهي المبادئ:

أ/ مبدأ مراعاة الاتجاهات:

يختلف الناس في وجهات نظرهم لأنهم ينظرون وقيمهم ولهذا يجب على المديرين والرؤساء أن يستمعوا إلى مرؤوسيهم وبشكل عام يوجد ثلاثة اتجاهات رئيسية يجب أن تتوفر في أي عملية اتصال وهي:

١. الاتجاه نحو الذات: ويعني هذا الاتجاه ثقة المرسل بنفسه وقدرته على التأثير بالآخرين مما يؤدي إلى نجاح عملية الاتصال أما الشخص الذي يفقد الثقة في نفسه بالتأثير على الآخرين مما يؤدي إلى نجاح عملية الاتصال أما الشخص الذي يفقد الثقة بنفسه فإنه يفقد التأثير بالآخرين ويؤدي إلى فشل عملية الاتصال .
٢. يجب أن يظهر في الرسالة إقدام الشخص المرسل إلى الشخص المستقبل للرسالة وعلى المرسل أن يعرض في رسالته على مشاعر وأفكار وآراء الشخص المستقبل^١ .

ب/ مبدأ التسلسل الإداري :-

^١ أحمد ماهر - كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال - الدار الجامعية الإسكندرية - ط بدون - ٢٠٠٩م - ص ٢٧-٣٠

هنالك أسلوبان رئيسيان للاتصال واختيار أي منهما يتوقف علي الظروف المتاحة وعلي نوعية الرسالة المراد نقلها والأسلوب الرئيسي.

أ/ الاتصال المباشر :

ويعبر عن علاقة المواجهة الشخصية التي تربط أفراد المنظمة أو المكتب أو غيرهم وللاتصال مباشر عدة قنوات منها المقابلات الشخصية والمحاضرات والندوات فيما فكرة موجزة لكل منها :-

أ/ المقابلات الشخصية :

تعد المقابلات الشخصية مجدية أو احد الأساليب الفعالة للاتصال والمقابلة الناجحة هي وسيلة مجدية لنجاح من يتقنها ومن أجل أن تعطي المقابلة الفوائد المرجوة يجب أن تكون معد لها بشكل مسبق وان تهيأ لها الظروف التي تساعد علي نجاحها .

أما بالنسبة لأغراض المقابلة الشخصية وغاياتها فهي متعددة فقد يتم الحصول علي معلومات وبيانات أو الوقوف علي قدرات طالب الوظيفة ومهاراته أو لقياس الاتجاهات أو الوقوف علي استعداد الموظف للتعليم أو التدريب أو الحصول علي الترقية أو علاوة للترشيح للسفر في بعثة .. الخ .

ب/ المحاضرات :

هي المعلومات والأفكار والآراء التي تدور حول موضوع معين ويقوم بها شخص متخصص يسمى محاضر¹ .

الندوات :

¹ المرجع نفسه - ص ٥٠

ت/ دائرة التلفاز المغلق :

التلفاز المغلق هو جهاز تلفاز عادي مزود بجهاز خاص لنقل الصورة والصوت إلى جهاز التلفاز ويقوم مبدأ عمله على ما يشبه عمل التسجيل الذي ينقل الصوت إلى جهاز المذياع غير أن جهاز التلفاز ينقل الصورة والصوت معاً ومن فوائد عدة يستخدم في المدارس والمعاهد والجامعات لتصنيف أغراض تعليمية كما تستخدمه الشركات التجارية لأهداف عقد الاجتماعات بين مديري الفروع في المناطق المختلفة بقصد توفير الوقت والمال .

د/ البرقيات :

تؤدي البرقيات خدمات جليلة لرجال المال والأعمال في جميع أنحاء العالم إذا تم ربط القارات بنظام آلي يؤدي سريعة ومتواصلة للأفراد والمنظمات ولذا تم تمديد خطوط البرقية تحت البحار والمحيطات وانتشرت استخدام البرقيات بين رجال الأعمال في جميع أنحاء العالم ومن فوائد البرقيات في الاتصال إنها تؤمن الاتصال السريع بين المرسل والمستقبل لاستقلال الفرص التجارية المؤاتية وسرعة الحصول على المعلومات وتوصيلها .

كما أن البرقية تحظى باهتمام المسؤولين كما تلفت النظر الي الأمور المهمة التي استدعي إرسال تلك البرقية كما تعتبر البرقية مستنداً مكتوباً ثابت بالتاريخ ولها قوتها القانونية في الإثبات عند نشوء الخلافات بين المتعاقدين .

هـ/ البريد الالكتروني :-