

أنماط الاتصال الفعال

إن تحقيق الاتصال الناجح يعتمد بالدرجة الأولى على نمط الاتصال المناسب المستخدم للموقف وقدرة الإداري الناجح تتحدد على اختيار ذلك النمط المناسب من الاتصال الناجح، مثل الاتصال في اتجاهين بين طرفي علاقة تبادلية ملتزمة بهدف التفاعل

ويوضح النموذج التالي العناصر الأساسية في نموذج الاتصال البين شخصي:-

أولاً: الاتصال البين شخصي المباشر: عوامل نموذج الاتصال هي: البيئة: فهي تؤثر على فعالية الاتصال أثناء حالتي الإرسال أو الاستقبال.

60

المرسل: عادة ما يكون الشخص مرسلًا ومستقبلًا في آن واحد أثناء عملية الاتصال ﴿بَيِّنَ﴾ الطويل الأمد.

المستقبل: يقوم المستقبل بدور المتلقي للرسالة وبمجرد أن تصله التغذية الراجعة يتحول إلى مرسل.

الرسالة: هي الفكرة أو المفهوم الذي يرغب مدير المدرسة في إرساله.

التشفير: يحدث هذا (الترميز) عندما يقوم المرسل بإرسال الرسالة إلى المستقبل

بصورة يمكن أن يفهمها على هيئة (لغة، رموز، إيماءات، ... إلخ) وإذا فشل المستقبل في فك تشفير الرسالة يمكن أن يؤدي ذلك إلى سوء الفهم.

إعادة التشفير: عندما يحول المستقبل الرسالة التي تلقاها إلى أفكار مألوفة لديه

تمكنه من فهمها ونجاح هذه المرحلة مرتبطة بالنجاح في المرحلة السابقة لها.

التغذية الراجعة: وهي مهمة لإشعار المرسل أن رسالته قد أدت غرضها لدى المستقبل وهي مرحلة هامة من مراحل الاتصال ذو الاتجاهين.

الترشيح أو التنقية: هي من العوامل التي تؤثر في الرسالة ويؤثر فيها اتجاهات واهتمامات وتوقعات واتجاهات

والمستوى التعليمي والمعتقدات والقيم لدى الشخصين طرفي الاتصال.

الضوضاء: ونعني بها هي العوامل النفسية أو الفسيولوجية أو بيئة مثل الخصائص

الجسمانية والقدرة على التركيز، ووضوح الرسالة، وهذه تعمل كلها متداخلة مع الاستقبال الدقيق للرسالة.

ثانياً: الاتصال الكتابي:

ويتميز هذا النوع من الاتصال بوجود فرصة لاختيار كلمات الرسالة ومراجعتها بتأني قبل إرسالها، وبذلك تقل غموض الرسالة أو احتمالات سوء فهمها والإداري الناجح

61

يحتاج إلى إتقان مهارة الاتصال الكتابي الناجح وذلك لأن 30% من عمله تعتمد على ﴿بَيِّنَ﴾ أعمال كتابية، مثل كتابة

الخطابات الرسمية والتقارير، والمذكرات، والمحاضرات، والجلسات، والتعامل مع البريد الإلكتروني والفاكس، وأياً كان نوع ذلك الاتصال أن يتوافر فيه عنصرين الوضوح لكل من الكاتب والقارئ القدرة على توصيل المعلومات

المراد

إرسالها.

وتعتبر التقارير القصيرة من أهم أنواع الاتصال الكتابي ومن مميزات التقارير الناجحة:

1- نظام التقرير باستخدام رؤوسالموضوعات. 2- أن يكون التقرير مختصراً واضحاً ومفهوماً. 3- استخدام الرسومات إذا أمكن ذلك.

4- إعادة كتابة التقرير من 2-3 مرات. 5- التقرير النهائي يجب أن تتوافر فيه: (التأثير البصري-تناسب

الفقرات - الوضوح - السلاسة .)

ثالثاً: الاتصال الشفهي

يقول دوسكو دروموند: " لو قدر على أن أفقد كل مواهبي وملكاتي وكان لي اختيار في أن أحتفظ بواحدة فقط فلن أتردد

في أن تكون هذه هي القدرة على التحدث ، لأنني من خلالها سأستطيع أن أستعيد البقية بسرعة " وتعتبر الخطابة

كأداة من أدوات الاتصال الشفهي فن مشافهة الجمهور للتأثير عليهم أو استمالتهم، فالخطابة علم ذو قواعد وأصول

وأساليب لابد من تعلمها ثم التدريب عليها مع امتلاك المقدرة النفسية والموهبة الإلهية المعززة له فهي تتركز على

أمرين أساسيين هما: العلم والموهبة، وهي تحتاج إلى تمرس لأنها توجه إلى الطرف الآخر مباشرة والأصل فيها

الارتجال مع سبق

الإعداد ومن صفات الخطيب الجيد الذي يجيد الالتزام بالقواعد الستة التالية:

62

1- أنهم يعرفون متى يتحدثون ومتى يتوقفون ﴿بَيِّنَ﴾ 2- يستخدمون عدة أشياء تهم الآخرين. 3- يستخدمون اللغة

اليومية السهلة. 4- يتحدثون دون تفاخر. 5- يشيرون بإشارات طبيعية. 6

عاً : الاتصال بأسلوب العرض التقديمي ﴿بَيِّنَ﴾

يرى بعض الأخصائيين في علم النفس وعلم الاجتماع أن عملية القيام بالعروض

عاً : الاتصال بأسلوب العرض التقديمي ﴿بَيِّنَ﴾

يرى بعض الأخصائيين في علم النفس وعلم الاجتماع أن عملية القيام بالعروض

سبة للأفراد والإداريين وبالرغم من ذلك إلا أنها أسلوب وواجب وظيفي مهم يحتاج إليه الإداري الناجح ولإتقان ذلك عليه أن :

□ مدير العلاقات العامة

من أهم المسؤوليات الأساسية الملقاة على عاتق مدير العلاقات العامة، هي قيادة برنامج إيجابي متطور باستمرار للعلاقات العامة، ضمن فهم واقعي متجدد تقوم عليه علاقة المؤسسة بجمهورها الخارجي والداخلي، هذا الجمهور الذي قد يتغير اتجاهه وتتعدد آراؤه حسب الظروف والمواقف.

لا بد لجهاز العلاقات العامة أن يتابع المتغيرات بشكل مستمر، وأن يقوم بما يجب القيام به من دراسات للرأي العام ومن مراقبة ومتابعة لهذه الجماهير وفهم حاجاتها والقوى المؤثرة التي تحكم الرأي العام، إلى واجباته في نصح الإدارة العليا وتقديم المشورة لها حول كل ما يتعلق بذلك، وخاصة في مجال الاتصالات والحلول المطلوبة لحل مشاكلها، كما يتوجب على مدير العلاقات العامة أن يلاحظ ويحلل ما يحدث من تحولات داخلية، على مستوى رجال الإدارة في المؤسسة. وعليه كمدير للعلاقات العامة أن ينبه إلى أي انحراف أو تذبذب سلبي يستوجب التصحيح، وأن يقوم تبعاً لذلك بالحملات الإعلامية والاتصالات التي تعيد الأمور إلى نصابها، هذا إلى جانب إحاطة الجماهير بما يجب أن يعلموه.

ولا بد لمدير العلاقات العامة أن يتمتع بالآتي:

1- القدرة الإدارية: أيا للقدرة على إدارة جهاز العلاقات العامة، وتوجيه الخبراء والأخصائيين فيه مع تنمية قدراتهم بشكل مستمر.

81

2- القدرة على تحديد الأهداف: أيا للقدرة على وضع أهداف وتبويب (تصنيف) أولوياتها حسب درجة أهميتها، ورسم الخطط الناجحة والكفيلة بتحقيق أهداف العلاقات العامة.

□ موهبة الإبداع والتحليل

□ القدرة على دراسة الرأي العام وتحليله.

□ تحديد وسائل الاتصال مع الجمهور بشكل صحيح، واختيار التوقيت المناسب لتنفيذ العمليات.

□ القابلية على استخدام أفضل السبل لاستثمار القوى البشرية، والإمكانات المادية المتاحة لجهاز العلاقات العامة.

□ قوة الشخصية الكامنة، حتى يتمكن من عرض آرائه ومقترحاته بصراحة وموضوعية والدفاع عنها أمام رئيس المؤسسة وإدارتها العليا.

ثالثاً: ادار