

كلية علوم الاعلام والاتصال

قسم الاتصال

مقياس تقنيات الاتصال

الأستاذ د. عبد المومن بشيبش

bichbichemoumen@gmail.com

خاص بالسداسي الثاني في مقياس تقنيات الاتصال السنة الثالثة ليسانس

الأفواج: 21، 22، 43، 44.

تقنيات الاتصال الكتابية والشفهية:

تبقى لنا تقنية الاجتماعات في الاتصالات الكتابية، ووسيلة المقابلة في الاتصالات الشفهية، وسنتطرق الى الاجتماعات أولاً:

• مفهوم الاجتماعات:

من هنا فإن الاجتماعات وسيلة فعالة ومهمة للمشاركة الجماعية، وعن طريقها يتم تبادل وجهات النظر والإفادة من خبرات الآخرين، كما أنها وسيلة مقبولة للتنسيق بين وجهات النظر وتوصيل المعلومات بين الأفراد والدراسة العلمية للموضوعات المطروحة للنقاش.

أما الاجتماعات الفعالة فهي كما أوضح السيد، وآخرون فهي التي تحقق الأهداف المرجوة منها في اقل وقت ممكن وبرضى غالبية الأعضاء.

ومهما اختلفت وجهات النظر في تعريفهم للاجتماعات، فهي كلمة عادة للدلالة على التمام عدد معين من البشر في مكان ما لمناقشة موضوع معين بهدف التوصل إلى هدف محدد.

2- وجود عدة أنواع للاجتماعات تبعاً لتعدد أسس تصنيفها، وفيما يلي أهم أنواع الاجتماعات وتصنيفاتها:

- من حيث المدة أو الزمن:

أ- اجتماعات دورية: وهي التي تعقد بصورة دورية قد تكون أسبوعية أو شهرية أو سنوية أو خلافه، ويغلب عليها الطابع الرسمي ومن أمثلتها اللجان الدائمة والمجالس في الإدارات الحكومية والشركات.

ب- اجتماعات غير دورية: وهي التي تعقد كلما دعت الحاجة إليها (ليس هناك وقت محدد لعقدها) لبحث مشاكل أو مواضيع طارئة.

- من حيث الشكل:

أ- اجتماعات رسمية: وهي التي يتحكم في تكوينها وفي سير إجراءاتها قوانين وأنظمة محددة (أسلوب التصويت في الاجتماع، حق الأغلبية في إصدار القرار، عدد المرات التي يحق للعضو فيها الكلام، الفترة المحددة للعضو للكلام).

ب-اجتماعات غير رسمية: وهي التي لا يحكم تكوينها قوانين أو أنظمة محددة وتتسم بالمرونة والسهولة، ولا يوجد لها قواعد أو أصول للمناقشة أو كيفية اتخاذ القرار.

-من حيث المستوى:

أ-اجتماعات على المستوى العالمي أو الدولي: مثل اجتماعات الجامعة العربية وهيئة الأمم المتحدة، والاتحاد الإفريقي.

ب-اجتماعات على مستوى الدولة: مثل اجتماع مجلس الوزراء ومجلس الشورى، مؤتمر الشعب العام في الانظمة الجماهيرية.

ج-اجتماعات على مستوى المنظمات في القطاع الخاص: مثل اجتماع مجالس إدارات الشركات والمؤسسات وكذلك اللجان المشكلة في الشركات.

3-أهمية الاجتماعات:

تعد الاجتماعات من أكثر وسائل الاتصال أهمية ، وتأتي أهميتها كما أشار كل من العثيمين ، والسيد وآخرون ، في دورها الحيوي كوسيلة اتصال فعالة في حياة الشعوب سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى التنظيمات، حيث يمكن من خلالها تحقيق الأمور التالية-

- التوصل إلى دراسات كاملة وشاملة ومستفيضة ومتأنية للقرارات المتعلقة بالمواضيع الكبيرة ، وذلك من خلال تنوع خبرات وتخصصات الأعضاء ونقاشاتهم البناءة القائمة على المشورة وتبادل الرأي.

- التوصل إلى قرارات جماعية تتسم بالنضج والعمق والصدق والموضوعية بعكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات شخصية وتتسم أحيانا بالتحيز والمصالح الشخصية.

- التنسيق بين مختلف أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى.

- إتاحة الفرصة للموظفين حديثي الخبرة للاحتكاك بمن هو أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة

(التدريب).

- إتاحة الفرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع لتوصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى بقية العاملين عن طريق الأعضاء المشاركين ، كما تتيح في نفس الوقت توصيل مطالب وشكاوى العاملين.

- رفع معنويات الأعضاء المشاركين من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والمشاركة في صنع القرارات.

4- المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات:

لكي تحقق الاجتماعات أهدافها المرجوة، فلا بد من العمل على إدارتها بطريقة فعالة، ويشير كل من كينان والسيد وآخرون، إلى أن عملية إدارة الاجتماعات تنقسم إلى ثلاث مراحل أساسية:

المرحلة الثانية: مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع.

المرحلة الثالثة: مرحلة ما بعد الانعقاد.

ولأهمية كل مرحلة من هذه المراحل، واشتمال كل منها على عدد من الخطوات والأدوار الرئيسية، فإننا سوف نتطرق لكل منها بشيء من التفصيل.

المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع.

تسبق هذه المرحلة عقد الاجتماع، ويجب فيها الاهتمام بعدة أمور أو خطوات أشار إلى عدد منها كل من العثيمين، كينان، وذكرها السيد وآخرون وتلك الأمور أو الخطوات هي:

- تحديد الهدف من الاجتماع : المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع:

يبين كينان إن الاجتماعات تستغرق وقتا وجهدا كبيرا، ولكن مع "ذلك يدعو البعض إلى عقد اجتماع لأنهم لم يفكروا في البدائل المناسبة التي يمكن أن تعطي النتائج ذاتها" أو لأنهم يرون إن جمع الأشخاص معا يمكن أن يكون عنصر راحة نفسية وأسلوبا معتادا في معالجة الأمور وتجنب تحمل المسؤولية الشخصية.

ومع تحديد الأهداف يجب إن يتم صياغة الأهداف قبل عقد الاجتماع وأن تكون معروفة للجميع وإن تخاطب هذه الأهداف المشاركين بكلمات محددة، وإن يحتاج لكل عضو للإسهام فيها.

ويوضح السيد ، وآخرون وجود عدة أهداف للاجتماعات مثل: طرح بعض المعلومات أو تبادل الأفكار والآراء بشأن موضوعات محددة أو العمل على القيام ببعض التغييرات في طرق وأساليب العمل أو مناقشة بعض السياسات أو إعداد بعض التقارير حول موضوع معين أو توضيح بعض الأمور المرتبطة بالعمل أو الأفراد ، أو الحصول على تأييد بعض الأفراد لبعض الأفكار والمقترحات ... الخ ،

ويؤكد كلا الكاتبين السابقين على أهمية أن يفكر المدير مسبقاً قبل الاجتماع ويسأل نفسه عن الغرض أو الهدف منه ؟ هل هو أنسب وسيلة لتحقيق الهدف ؟.

- تحديد من الذي سوف يدعى للاجتماع : المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع أو من ينيبه.

يجب على المدير المسئول أن يفكر في تحديد ما إذا كان سوف يرأس الاجتماع بنفسه أم سوف ينيب شخصاً آخر عنه، وفي كلا الحالتين يجب عليه كما أشار كينان أن يتذكر أنه كلما قل عدد المشاركين كلما كان أفضل، وإن يتأكد كما أوضح السيد، وآخرون من توافر عدة شروط في الأعضاء المزمع دعوتهم لحضور الاجتماع أهمها ما يلي:

(أ) أن يكون ذا صلة بالموضوعات المطروحة للنقاش في الاجتماع.

(ب) أن تتوافر لديه الخبرة والإلمام بالموضوع.

(ج) أن تتوافر لديه الرغبة والحافز للمشاركة في الاجتماع.

(د) أن يكون قادراً على العمل الجماعي التشاركي.

(هـ) أن يكون من النوع الديمقراطي الذي لا يفرض رأيه على الآخرين.

(و) أن يكون قوي الشخصية لا من النوع الذي الخجول الذي لا يستطيع التحدث أمام الآخرين.

ويضاف إلى الشروط السابقة بالنسبة للمدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع أو من يكلفه برئاسة الاجتماع، أن يلم بخطوات ومبادئ إدارة الاجتماعات وأن يكون فعالاً ، والرئيس الفعال كما أشار العثيمين ، هو الذي يبني علاقته مع بقية الأعضاء على التعاون والثقة والمساواة في إعطاء الفرص لجميع الأعضاء بحيث يتيح لكل عضو أن يعبر عن آرائه وأفكاره بحرية “

وتفيد هذه الخطوة السابقة كما أشار السيد ، وآخرون في عدة أمور أهمها : إرسال الدعوات والمعلومات للمدعوين للاجتماع قبل عقده بوقت كافي وبذلك يتمكنون من التحضير للاجتماع بشكل جيد ، واختيار وترتيب مكان الاجتماع.

- إعداد جدول أعمال الاجتماع: رئيس الاجتماع والسكرتير.

لجدول أعمال الاجتماع دور كبير جدا في إنجاح الاجتماع، ونظرا لذلك فإن يؤكد على ألا يكون عبارة عن ورقة توزع على المشاركين قبل الاجتماع مثل البيانات التي توزع في الشوارع، بل يجب أن يكون عبارة عن وثيقة عمل تعمل كدليل يبقي الجميع في مسار معين وتمنع استغراق اقل المواضيع أهمية بمعظم وقت الاجتماع ، كما يبين أن نقاط جدول الأعمال المثالي هي : الهدف من الاجتماع وتاريخه ومدته ومكان حدوثه ، وأسماء المشاركين فيه ، ومواضيع المناقشة الروتينية ، ومواضيع النقاش الصعبة أو القابلة للجدل ، وأي أعمال أخرى تستجد.

كما يؤكد السيد ، وآخرون على أهمية ترتيب الموضوعات في تناولها وفقا لأهميتها النسبية ، وتحديد وقت مناقشة كل موضوع (إن أمكن ذلك) ، وعلى مراعاة القواعد التالية عند إعداد جدول أعمال الاجتماع.

(أ) الاقتصار على الموضوعات ذات الصلة بالهدف من الاجتماع.

(ب) مراعاة ما يعرفه الأفراد المشاركين عن الموضوعات المطروحة للنقاش.

ج) العمل على عدم إطالة زمن الاجتماع قدر الامكان (تشير الدراسات إلى أن انتباه الأفراد وتركيزهم يمكن الحفاظ عليه إذا لم تزد المدة في المتوسط عن ساعتين.

د) اختيار الوقت الملائم لعقد الاجتماع

- اختيار وتنظيم قاعة الاجتماع بشكل مناسب وتحت إشراف مباشر من رئيس الاجتماع:

فنجاح الاجتماعات يتطلب توافر عدد من العوامل المهمة في مكان الاجتماع، ومن تلك العوامل كما أشار كل من كينان ، السيد هي : مناسبة حجم القاعة لعدد المشاركين ، ومناسبة ترتيب مائدة ومقاعد الاجتماعات ، و توافر كافة الأجهزة والأدوات اللازمة لعرض الموضوعات ، توافر درجة الإضاءة والتهوية والحرارة الملائمة ، خطة وبطاقات تحدد أماكن جلوس المشاركين حسب الأهمية.

ويخصوص شكل الاجتماع يشير السيد إلى أن ذلك يعتمد إلى حد كبير على الهدف من الاجتماع ، وان انسب شكلين هما الشكل الدائري والبيضاوي حيث يتيحان اكبر قدر من التفاعل بين المجتمعين.

- إعداد وإرسال الدعوة والمعلومات اللازمة للاجتماع : سكرتير الاجتماع تحت إشراف الرئيس:

ويراعي أن يكون ذلك قبل موعد عقد الاجتماع بوقت كاف ، وان يرفق بها جدول أعمال الاجتماع.

المرحلة الثانية: مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع:

وهي تشمل كافة الفعاليات التي تتم خلال فترة عقد الاجتماع (الفترة المحددة لبداية ونهاية الجلسة) ، ويتوقف نجاح إدارة الاجتماع في هذه المرحلة على مدى جودة الإعداد لها في المرحلة السابقة ، كما يعتمد على مدى تفهم كل من رئيس وأعضاء الاجتماع للأدوار المطلوبة منهم وتنفيذها على الوجه المطلوب.

أولا : الأدوار المطلوبة من أعضاء الاجتماع:

- معرفة الهدف من الاجتماع والدور الذي يلعبه فيه.

- قراءة المعلومات المرتبطة بموضوعات الاجتماع قبل حضوره حتى يشارك في الاجتماع بفعالية.

- الحضور إلى مكان الاجتماع في الوقت المناسب ، أو الاعتذار وإنابة عضو آخر ملم بالموضوع في الحضور عنه.

- عدم مغادرة قاعة الاجتماعات أثناء الانعقاد إلا لأسباب ضرورية يأذن بها رئيس الاجتماع.

- الاستئذان للمشاركة في إبداء الرأي والمناقشة ، وأن تكون بشكل موضوعي وخالي من التحيز أو التعصب.

- الاستفسار عن المعلومات أو الموضوعات غير الواضحة أو غير المفهومة أثناء الاجتماع.

- الاستعداد العالي لتقبل الآخرين والإصغاء إليهم.

- الابتعاد عن الاتجاهات السلبية نحو الاجتماع أو بعض الموضوعات المطروحة فيه للنقاش.

9- الالتزام بأداب الحديث مع الآخرين أثناء النقاش أو الاستفسار.

ثانيا : أهم الأدوار المطلوبة من رئيس الاجتماع:

-مراجعة كافة التعليمات والمعلومات والتجهيزات اللازمة للاجتماع قبل حضور الأعضاء ، وتوجيه لجنة السكرتارية باستقبال الأعضاء المشاركين في الوقت والمكان المحدد.

- أن يستحضر في ذهنه المراحل الأربع التي يمر بها الاجتماع وأن يعمل على الاستفادة منها ، وتلك المراحل الأربع هي:

أ) تشكيل الاجتماع: مرحلة البدء بالاجتماع ، وفي هذه المرحلة يدرس المشاركون بعضهم بعضا ويسعون لمعرفة مواقف الآخرين وخلفياتهم.

ب) المرحلة العاصفة: مرحلة النقاش والرد ، وفي هذه المرحلة يبدأ المشاركون بالانفتاح والانهماك في مناقشات وتحديات كلامية ، قد تؤدي إلى سوء تنظيم الاجتماع.

ج) مرحلة التطبيع : مرحلة العمل بإنتاجية ، وفيها تتطور الأفكار ويتم الوصول إلى تسويات ، وترسيخ إطار عام واضح يمكن الجميع من معرفة ما هو مطلوب منهم.

د) مرحلة الأداء : مرحلة النتائج ، وفيها يولد المجتمعون إجماعا ويحصلون على النتائج.

- افتتاح الاجتماع في الوقت المحدد مع مراعاة النواحي التالية : الترحيب بالمشاركين ، وإتاحة الفرصة لهم للتعريف بأنفسهم ، وحصر الغائبين ، والتذكير بهدف وأهمية الاجتماع أو مراجعة نتائج الجلسة السابقة ، والتعريف بالمواضيع المحددة للمناقشة ، والتأكيد على الالتزام بالوقت.

- اختيار مقرر ولجنة صياغة لوقائع جلسة الاجتماع ، وذلك بالاتفاق مع أعضاء الاجتماع.

- طرح موضوعات الأعمال في الوقت المحدد ، وتشجيع الأعضاء على إبداء وجهات نظرهم واستثارة حماسهم ودافعيتهم للمشاركة في النقاش.

- إعطاء العناية الكافية لنوع الأسئلة التي تثار في الاجتماع.

- توجيه النقاش ومنعه من الانحراف عن هدفه (إيقاف النقاشات الجانبية ، استئثار بعض المشاركين بالكلام لفترة طويلة ... الخ).

- حفظ النظام داخل الاجتماع ، والحسم في مواجهة أي محاولات للخروج بالاجتماع عن هدفه.

- فرض آداب الحديث وقواعد المناقشة على المشاركين وعدم السماح لأي فرد بالانحراف عنها.

- بلورة النقاشات للحصول على إجماع على النتائج ، وذلك من خلال الإعلان عن نقاط الاتفاق وتدوينها أولاً بأول ، وإعادة مناقشة نقاط الاختلاف والإعلان عن اقرب النتائج المحتملة للاتفاق.

- اختتام الاجتماع في الوقت المحدد بشكل مثير لحماس الأعضاء ، وبراعى في ذلك إعادة تذكير الأعضاء بأهداف الاجتماع وما تحقق منها ، تلخيص أهم ما توصل إليه الاجتماع من

نتائج وقرارات ، توجيه الشكر للأعضاء على ما قدموه ، تكليف الأعضاء بإنجاز ما أوكل إليه من مهام ، إبلاغ الأعضاء بموعد الاجتماع القادم إن لزم الأمر.

المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد:

وهي المرحلة التي تلي انتهاء جلسة الاجتماع ، ويتم فيها القيام بعدة خطوات أهمها ما يلي:-

أولاً : توثيق الاجتماع:

يجب فور انتهاء الاجتماع إعداد محضر مطبوع بذلك ، ويجب أن يتضمن المحضر كما أشار كل من العثيمين ، وكينان ، والسيد وآخرون النقاط التالية:-

-عنوان يشير إلى موضوع الاجتماع وتاريخ ومكان انعقاده.

-قائمة بأسماء الأشخاص المشاركين.

-اعتذارات الأشخاص الذين لم يحضروا.

-اسم رئيس الاجتماع.

-جدول الأعمال.

- ملخص عن ما تم القرار عليه في كل بند في جدول الأعمال.

- خلاصة توزيع المسؤوليات بالأسماء على الإجراءات التنفيذية.

- تحديد نهاية الاجتماع وموعد الاجتماع التالي.

ويؤكد كينان على مراعاة النواحي التالية عند كتابة محضر الاجتماع : استعمال صيغة الماضي ، وصف الحقائق والوقائع فقط بدون إعطاء آراء شخصية ، الإشارة إلى أي إجراء تنفيذي بالأحرف العريضة وبجانبه الأحرف الأولى من اسم أو مركز الشخص المسئول عنه.

وبعد الانتهاء من إعداد المحضر وتأكيد الرئيس من خلوه من الأخطاء فإنه يقوم وكافة الأعضاء الحاضرين بالتوقيع عليه ومن ثم توزيع نسخة منه على كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

ويؤكد السيد وآخرون على أهمية قيام رئيس كل اجتماع وكافة الأعضاء المشاركين بتقييمه كل اجتماع بعد الانتهاء منه ، وذلك بهدف التعرف على المشكلات التي تعرض لها الاجتماع والعمل على تفاديها في الاجتماعات المقبلة.

من هنا فلا يمكن أن يمر وقت دون أن يشهد اجتماعاً، فإدارة أي شيء تعني ضرورة حصول الاجتماعات، وتعد إدارة الاجتماعات بفعالية وبشكل مثمر عملية مباشرة نسبياً، فالتحضير المسبق والاستعداد لتوجيه الأمور والسيطرة عليها خطوات كبيرة على طريق التأكد من تحقيق الاجتماع لأهدافه.

2-تقنيات الاتصال الشفهية: المقابلات:

وبما أن هذا النوع خالي من التوثيق فإنه يشجع على الصراحة التي من الممكن أن لا تكون في الطرق الأخرى للاتصال ، حيث في هذا النوع من الاتصال يسهل على العاملين ذكر الخلل أو العيوب الموجودة في المؤسسة، وفي عمليات توجيه شفويا، في الوقت الذي لا يملك الشجاعة لذكر هذه الجوانب بصورة كتابية، كذلك الأمر بالنسبة للمسؤولين الذين يصرحون بالسياسة العليا والأسرار التي تحيط بالمؤسسة وجوانبها المختلفة وعمليات توجيه فيها، لأنه يفضل عدم الإشارة إليها أو ذكرها بصورة كتابية.

وطرق الاتصال الشفوي ووسائله عديدة وسوف نقف عندها فيما يلي:

المقابلات :

1. المقابلة الشخصية :

هي إحدى الأساليب والوسائل الفعالة المتبعة في عمليات الاتصال وجوانبها المختلفة، وفي ميادين الحياة اليومية العملية ، وتعتبر المقابلة وسيلة ناجحة ومقيدة ومدعمة لمن يقوم بها ويتقن استعمالها، لأن من مهارة الإدارة الهامة هي المقدرة على القيام بعمل مقابلات مجدية مع الأفراد الذين يعملون في إطار منظمة أو مؤسسة معينة، وحتى تكون المقابلة منجزة ومثمرة وتصل إلى تحقيق الغاية منها يجب أن تكون منظمة ومرتبطة على تحضير وتهيئة الظروف التي تعمل على نجاحها.

ومن مميزاتها أنها تتم وجها لوجه، أي أنها تجمع بين المرسل والمستقبل في مكان واحد، مما يعطي الفرصة المناسبة للمناقشة والمحادثة والاستفسار عن جميع الأمور المراد التحدث عنها، والتي تهم الطرفين وهذا يؤدي إلى تحقيق عملية الاتصال في اتجاهين، التي تعني الحصول على التغذية العكسية بصورة مباشرة وسريعة مما يعطي الفرصة لمعرفة مدى نجاح العملية الاتصالية وتأثيرها على الطرفين.

والأهداف الاتصالية التي تسعى المقابلة لتحقيقها كثيرة ومتعددة فهي تصلح للوصول إلى الحقائق أو لتقديم الشكوى والتظلم، أو لمحاولة معرفة القدرات المميزة لكل فرد من الأفراد الذين يتقدموا بطلبات للعمل، أو لمعرفة قدرات الطلاب وقياس اتجاهاتهم المختلفة أو لمعرفة مدى رغبة الموظفين واستعدادهم للتدريب والتعلم، أو تستعمل المقابلة الشخصية في الحالات التي تريد قبول عدد من الطلاب إلى الجامعات والكليات المختلفة وهكذا في معظم مجالات الحياة.

ولكي نضمن نجاح المقابلة وتأثيرها يجب أن تراعى الأمور الآتية:

- 1- القيام بتحديد موعد مسبقا لها.
- 2- إجراؤها في الموعد المحدد دون تأخير أو تأجيل ، لأن ذلك يحدث الملل والشعور والتفكير بأن الطرف الآخر لا يرغب في إتمام المقابلة.
- 3-التأكد من أن الشخص الذي نريد مقابلته لا يتذمر من ذلك، لأنه متعب أو أن الوقت لا يسمح بذلك ، بسبب العمل والارتباطات الأخرى.
- 4- قبل المقابلة يجب أن نهتم في بعض الأمور التي لها دور مهم في عملية إنجاز المقابلة ، مثل كون مقاعد الجلوس مناسبة ومريحة.
- 5- العمل على تهيئة الظروف المعنوية المناسبة مثل الانتظار، أو تذليل الصعوبات التي من الممكن أن تواجه الطرفين، أو تخفيف صعوبة الفرق في المكانة والعمل، إذا كان الشخص الذي يجري المقابلة من الإدارة.

6- في الوقت المخصص الذي تجري فيه المقابلة يجب على الطرفين التفرغ التام لها ، وعدم الانشغال بأعمال أو مشاغل أخرى وخصوصا المسؤول.

7- بداية الحديث يجب أن يكون فيها شيء من القبول والود، البساطة والثناء.

8- شرط أساسي لنجاح المقابلة، هو المقدرة على الإنصات عندما يتحدث الطرف الآخر، والانتباه التام له ولما يقوله، حتى يشعر بالأهمية والمكانة وحتى يكون رد فعله موضوعي.

9- أثناء المقابلة يجب أن لا نسمح لأي شخص بالدخول إلى مكان المقابلة، وذلك لضمان عدم المقاطعة والتشويش من أي نوع كان ، كما وعلى الطرفين عدم مقاطعة بعضهم البعض.

10- خلال حدوث المقابلة على الطرف المسؤول الحذر من الغضب أو التعصب أو التذمر من أي شيء، أو أن يكون غير واضح فيما يقوله.

11- على المسؤول الذي يجري المقابلة أن يعني الطرف الآخر الشعور بأنه استمع بصورة حسنة لما قاله، وهنا يأتي عن طريق الرجوع إلى النقاط والحقائق الأساسية الهامة التي قالها، ثم البدء الفعلي في اتخاذ الإجراءات لتنفيذ الموضوعات المتعلقة في المقابلة.

- المحادثات الشفوية :

هذا النوع من الاتصال من الممكن أن يحدث أو يتم مباشرة أي وجها لوجه أو من الممكن أن يحدث بصورة سريعة ودون احتمال التأجيل لأهميتها، وتحدث عن بعد، وذلك بواسطة استعمال الأجهزة الخاصة بالاتصال مثل التلفون أو الأجهزة اللاسلكية، بالإضافة إلى ما ذكر نقول إن هذا النوع من الاتصال يحدث بصورة رسمية ومنظمة، أو من الممكن أن يتم بطريقة غير رسمية، والاتصال غير الرسمي هنا يكون في العادة مناسب أكثر، وقريب إلى التفاهم والوصول إلى النتائج من عملية الاتصال أكثر من حالة الاتصال الرسمية.

وفي حالة الاتصال من هذا النوع إذا تضمنت الوسيلة أوامر وتعليمات أو معلومات هامة، الاتصال الشفوي وحده لا يكفي ، بل يجب أن يكون معزز كتابيا، وإذا كان موضوع الاتصال طرح الشكاوي أو التظلمات، يجب معالجتها واتخاذ الإجراءات المناسبة المطلوبة والسريعة، لكي

يرتاح وبطمئن الطرف الذي قام بطرحها، وإذا تضمن هذا النوع من الاتصال الشفوي مقترحات وأفكار حسنة يجب الاهتمام بها والتفكير بصورة خاصة بها وأخذ الجوانب المفيدة منها والعمل على تشجيع من قدمها.

ومن الصفات الخاصة التي تميز هذا النوع من الاتصال الشفوي، أن تأثيره كبير، لأن المحادثة تظهر فيه بصورة واضحة التعبيرات على وجه الطرف المتحدث، أو القيام بالتأكيد على بعض الألفاظ والعبارات أو الجمل الأمر الذي يشعر الفرد المستمع بأهمية الموضوع أو جوانب منه، أيضا هذا النوع يعطي المتحدث الفرصة لإدراك فهم الآخرين ومدى استجابتهم وذلك عن طريق رد الفعل الذي يظهر منهم أو على وجوههم.

بالإضافة إلى الصفات التي ذكرت، فإن هذا النوع من الاتصال يؤدي إلى القيام بالاتصال المباشر بين المسؤولين أو رجال الإدارة والعاملين، وهذا بطبيعة الحال يشعروهم بمدى أهميتهم وقربهم من عملية اتخاذ القرارات، الأمر الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية ومضاعفة الجهود في إنجاز المهام والعمل المطلوب.

المقابلات الجماعية (المؤتمرات والاجتماعات) :

هذا النوع من أنواع الاتصال الشفوي الذي يتحدث عن المقابلات الجماعية، والتي تتمثل في شكل اجتماعات ، أو ندوات ، وهو يعتبر أوضح الأنواع وأكثرها فائدة، وعن طريقها تكون محاولات معرفة المشاكل التي تواجه الإدارة وطرق حلها أو التخلص منها ، أيضا يعطي الفرصة لعملية تبادل الآراء والافكار كي تكون منها فائدة لجميع الحاضرين والمتواجدين في نفس المكان.

وبما أن هذا النوع يؤدي إلى تجميع الكثيرين من العاملين مع بعض في نفس الوقت والمكان فإن هذه الطريقة تقابل بالاهتمام ، لأنها تفسح المجال أمام الآراء والأفكار الجديدة التي تأتي من المسؤولين.

وحتى تحقق الفائدة المطلوبة من هذا النوع من الاتصال الشفوي يجب مراعاة الأمور والجوانب الآتية:

- القيام بالتخطيط للاجتماع الذي نريد الاتصال بالآخرين عن طريقه.
- يجب أن يحدد الموضوع الرئيسي للاجتماع، بالإضافة إلى إعداد جدول أعمال مختصر له.
- على رئيس الاجتماع أن يكون ملما بجميع جوانب الموضوع يدرسه دراسة كاملة وشاملة وأن يقوم بإعداد المعلومات والبيانات الأساسية.
- يجب أن يحضر الاجتماع الأشخاص الذين يهمهم الأمر ويعنيهم ولديهم معلومات أو خبرات وإمكانات تساعد على النجاح المرتقب والمطلوب من الاجتماع.
- يجب أن يحدد موعد عقد الاجتماع أو المؤتمر في وقت ومكان مناسب، وذلك لضمان تحقيق اشتراك القسم الأكبر من المشتركين مع ترك المجال والوقت الكافي بين الإعلان عن الاجتماع واليوم المحدد لعقد الاجتماع وذلك بهدف إعطاء المشتركين الفرصة والوقت لدراسة الموضوعات التي سوف تبحث.
- يجب أن يتصف رئيس الاجتماع بالسلوك الديمقراطي، ولديه المقدرة والرغبة الجادة والصادقة للاستماع إلى ما يقوله العاملين واقتراحاتهم ومناقشاتهم. وفي نفس الوقت على الرئيس أو المدير الابتعاد عن إعطاء الأوامر أو فرض الرأي أو تحديد وفرض الحلول من جانبه فقط، أو أن يظهر الغضب والاستياء لكي لا يمتنع المشاركون عن المشاركة والتعبير عن آرائهم.
- يجب القيام بتسجيل المناقشات التي تدور في المؤتمر أو الاجتماع، والنتائج التي يصل إليها المشتركين وتوزيعها على جميع المشتركين ومن يهمهم الأمر.

جامعة الجزائر 03

كلية علوم الاعلام والاتصال

قسم الاتصال

الأستاذ د. عبد المومن بشبيش

bichbichemoumen@gmail.com

سؤال تقييمي خاص بالسداسي الثاني في مقياس تقنيات الاتصال السنة الثالثة

ليسانس

الافواج: 21، 22، 43، 44.

سؤال تقييمي: كل الطلبة معينين بالاجابة على السؤال.

- متبعا المراحل الثلاثة المتعلقة بكيفية انجاح تقنية الاجتماع، قم بوضع نموذج تطبيقي لاجتماع يكون موضوعه من اختيارك؟

ملاحظة: الإجابة تكون بشكل فردي وترسل على الإيميل الخاص بالأستاذ، تقبلوا مني فائق التقدير والإحترام، تمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح.