

عناصر عملية الاتصال

تتكون عملية الاتصال من اربعة عناصر :

١- المرسل : هو الهيئة او الفرد الذي يود أن يؤثر في الآخرين بها ليشاركوه في أفكاره وأحاسيسه واتجاهات معينة كالمفكرين والفلاسفة والمدرسين والمرشدين الاجتماعيين والمذيعين.

٢- المستقبل : هي الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة التي يقوم المرسل في إيصالها وإرسالها فالتلميذ في حجرة الدراسة والفلاحون المجتمعون مع المرشد الزراعي والجماهير التي تستمع وتشاهد التلفاز جميعهم مستقبلون.

٣- الرسالة : هي الأفكار والمفاهيم والاحساسات والاتجاهات ومجموعة المهارات والعادات والقيم والحقائق التي ينوي المرسل إيصالها للمستقبلين لاكتسابها فالحقائق العلمية التي يقدمها المعلم لطلبته والاتجاهات التي يرغب المصلح في تعليمها للناس والإحساس بالسرور والفرح والحزن التي يحاول الفنان أن يشرك الجمهور فيها تعتبر رسالة .

٤- وسيلة او قناة نقل الاتصال : المنهج الذي تمر خلالها أو تنقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، أي أنها عبارة عن قنوات للاتصال ونقل المعرفة وهي مثل اللغة اللفظية، والإشارات والحركات والصور والتمثيل والسينما وهذه جميعها وسائل لنقل الرسائل المختلفة واليوم يستعمل الراديو والتلفاز في توصيل الرسالة.

مفهوم الإدارة الصفية :

أخذت إدارة الصف مدلولات ومفاهيم متعددة فهناك من يعرفها انها :

- هي مجموعة الممارسات المنهجية واللا منهجية التي يؤديها المدرس أثناء تواجده داخل غرفة الصف، وهي علم له أسسه وقواعده وفي الوقت ذاته هي فن تطبيق هذا العلم.
- مجموعة النشاطات التي يقوم بها المعلم لتأمين النظام في غرفة الصف والمحافظة عليه . ويلاحظ في هذا التعريف أنه يقوم على أساس تركيز مهمة الإدارة الصفية في المعلم وينظر إلى الإدارة على أنها موجهة نحو حفظ النظام الصفي فقط. فهو تعريف يستند على الفلسفة التسلطية في الإدارة من جهة وهو محدود في مضمونه من جهة أخرى.

اهمية الاتصال

الاتصال حاجة نفسية واجتماعية اساسية لا غنى عنها للانسان انها تبدأ منذ اللحظات الاولى في حياته وتستمر مع استمرار الحياة ويمكن تلخيص اهمية الاتصال فيما يلي:

١- التعليم : يعمل الاتصال على نشر المعرفة الانسانية الهادفة وتعميمها ، ذلك ان نشر المعرفة يثري العقل والشخصية ويساعد في رقد مهارات الانسان.

٢- التنقيف : يعمل الاتصال على نشر الابداع الفني والثقافي وحفظ التراث وتطويره مما يؤدي الى توسيع افاق الفرد المعرفية.

٣- التقارب الاجتماعي : يتيح الاتصال فرصة للانسان كي يتزود بأنباء الاخرين في محيطه الاجتماعي والانساني مما يزيد من فرص التعارف الاجتماعي.

٤- التنشئة الاجتماعية : ان التنشئة الاجتماعية عملية مستمرة مدى الحياة يكتسب من خلالها المرء المعايير والقيم والسلوكيات المقبولة اجتماعياً .

٥- الحاجة الى توكيد الذات : ويتم تحقيق الذات من خلال تأثر الفرد بالآخرين وتأثيره فيهم.

٦- الحفز : بما يوفره الاتصال من اسباب المناقشة الشريفة الهادفة ، من خلال تسليط الاضواء على القوى التي حققت النجاح والانجازات المتفوقة وبيان العوامل والاساليب التي أدت الى ذلك لحفز الافراد واثارة امالهم وطموحاتهم لمحاكاة هؤلاء.

٧- الترفيه : يعمل الاتصال على التخفيف من المعاناة والتوتر الذي يستشعره الانسان الحديث نتيجة ضغوط الحياة ، ويأتي هذا الترفيه عن طريق تقديم المسرحيات والتمثيليات وفنون الرقص والغناء والموسيقى .

اساليب الاتصال

• الاتصال اللفظي عن طريق المحادثة او الكتابة ويتم ذلك من خلال الاجتماعات والمؤتمرات والمقابلات والتقارير والمذكرات والتعليمات المكتوبة والشفوية والشكاوي وغيرها.

• الاتصال غير اللفظي كأن يتم عن طريق الحركات التعبيرية والاشارات والايحاءات مثل الابتسام والتجهم والعبوس وحركة الرأس والمصافحة باليد والمعانقة او عن طريق الصور الفوتوغرافية والملصقات والافلام السينمائية.

الوعي البشري، وأصبحت الكفاءة هي المعيار الأساسي، عملاً بمبدأ الديمقراطية، وحقوق الإنسان، واحتراماً لمبدأ تكافؤ الفرص.

٢- الانتخاب :

وتمثل هذه الطريقة أسلوباً منفتحاً يترك المجال رحباً أمام كل الكفاءات لترشيح نفسها لشغل المناصب القيادية المطلوبة، وتاريخياً، كان الإغريق يختارون حكامهم وقادة الجيش، وأعضاء المجالس النيابية عن طريق الانتخاب.

ومن محاسن هذه الطريقة أنها تفتح باب التنافس أمام الكفاءات مما يضمن وجود قياديين ذوي خبرة، ويتصفون بالنزاهة والإخلاص، "إذ بالإخلاص ترفع الأعمال، وبالإخلاص يتفاضل العمال".

السلوك القيادي

هو دور اجتماعي تربوي يقوم به المرء في أثناء تفاعله مع جماعة الطلاب وتتسم بالقدرة على التأثير في العاملين وتوجيه سلوكهم لتحقيق الأهداف التربوية.

التعريف النظري للسلوك القيادي : هو السلوك الذي يتبعه المدير للتأثير في الآخرين وتوجيه سلوكهم لتحقيق الأهداف المرسومة للمدرسة.

الاتصال الإداري

لتوضيح المقصود بالاتصال بمعناه العلمي لا بد من الرجوع إلى مجموعة من التعاريف التي وضعها عدد من الباحثين كي تساعدنا في إعطاء صورة واضحة لمعنى الاتصال ومن أبرز هذه التعاريف :-

• تعريف مارتن اندرسون :- بأن الاتصال هو العملية التي من خلالها نفهم الآخرين ويفهموننا، ولأن الاتصال ديناميكي فإن الاستجابة له دائمة التغيير حسبما يمليه الوضع العام كله.

• تعريف برنسون وستايز :- الاتصال عملية نقل المعلومات والأفكار والمهارات بواسطة استعمال الرموز (الكلمات والصور والأشكال والرسومات).

• تعريف ليلاند براون :- هو عملية نقل وتلقي الأفكار والآراء وتبادل المهارات والمعلومات للتأثير بالآخرين .

- الصفات الإنسانية: إن الاهتمام برغبات العاملين وطموحاتهم المختلفة والعمل على إنصاف الجميع، وخلق روح التضامن والتكافل الاجتماعي، والرعاية والعطف والشعور بمشكلات الأفراد والجماعات، وتقديم العون، وتأمين الحلول بحب ووفاء، كلها سلوكيات تضيف على شخصية المدير القدسية والطهر، وتجعله في نظر العاملين معه مثالا للقيم الإنسانية النبيلة . كما أن صدقه وإخلاصه، وأمانته تجعله واحدا متوحدا أمام الجميع في حضوره وغيابه، فكرا وحديثا ومواقفا، إذا أصاب يفرح له الجميع وإذا أخطأ لا يؤاخذ على خطئه، لأنه صادق وعادل ونواياه حسنة.

- القدرة على حل المشكلات : إن الكثير من الحلول لا تخضع للقواعد العلمية، ولا للقدرة بل تحتاج إلى خبرات متراكمة تمكن المدير من القدرة على التشخيص، والتحليل للفعل ورد الفعل البشري اتجاه مواقف مختلفة. فلكل فرد طريقة للتعامل معه. فالغاضب يحتاج إلى تهدئته، والكسول لا بد من دفعه وتحفيزه، والمحبط في حاجة لبدرة أمل والمغرور في حاجة لتعديل وهكذا.

- كما أن المدير الناجح يقطع الطريق عن كل المحسوبيات والزيونيات والمنسوبيات في تقويم الآخرين وإعطاء كل ذي حق حقه، متبعا لسلوكيات موحدة مع الجميع وفقا لمعايير الأداء والكفاءة.

٦- معايير انتقاء القيادات :

تختلف معايير اختيار القيادات الإدارية باختلاف في النظم الإدارية السائدة.

فالأنظمة الديمقراطية مثلا تعتمد مقاييس مفتوحة وواضحة ومرنة في الغالب، في حين أن الأنظمة الشمولية الديكتاتورية تعتمد مقاييس مغلقة ومستبدة . وقد مرت طرق ومعايير انتقاء القادة بمراحل مختلفة من التطور، حتى وصلت إلى مناهج جديدة أكثر إبداعا وعلمية، وتعتمد بشكل كبير على الكفاءات والخبرات والتخصصات بالإضافة إلى القدرات الذاتية للمترشح.

وعلى العموم يمكن التمييز بين طريقتين رئيسيتين لاختيار القائد :

١- الطريقة القديمة والتقليدية :

لقد كانت هذه الطريقة حتى وقت قريب هي الغالبة، وتتميز بما يسمى ب"التنصيب الفوقي" أي أن أصحاب النفوذ والقرار يتحكمون في التعيينات، ولهم كل الصلاحيات في تنصيب من يريدون، فكانت المقاييس التي يراعونها لا تخرج على الولاء الحزبي أو الأسري والمحسوبية، مما كان يقطع الطريق عن الكفاءات.

ولعل الأحوال الكارثية التي وصلت إليها الأوضاع الإدارية خير شاهد على أن هذه الطريقة لا تخلو من عيوب، وبالتالي لا تشجع على تبنيها أو القبول بها في وقتنا الحاضر، حيث تطور مستوى

مواصفات القيادة الناجحة :

يرى الدكتور فاضل الصفران القيادات الناجحة تقوم على توافر جملة من المواصفات الشخصية للقائد. ويقصد بالصفات الشخصية مجموعة الخصائص الفكرية والنفسية والجسدية التي تمكنه من ممارسة مهامه بكفاءة ونجاح. ويمكن تلخيص هذه الخصائص فيما يلي :

- البنية الجسدية السليمة التي تؤهله للقدرة على الانتظام في عمله، ومراعاة واحترام المواعيد بالدفقة اللازمة، وقوة التحمل والعمل لساعات طويلة.

- المظهر الشخصي الذي يليق بمكانة القائد، وبدوره كمشرف. فالمظهر اللائق يوحي بالثقة في النفس وفي المركز، ويمنح الهبة والاحترام، فكم من قائد أصبح محط سخرية واستهزاء بسبب إهماله لمظهره الشخصي.

إن النظافة والاعتناء بالهندام أصبحتا من المعايير المهمة في انتقاء القيادات.

- النضج الانفعالي الذي يساعد القائد على السيطرة على نفسه، وحفظ توازنها في حالة الرضا أو الغضب. ففي حالة التعرض للمواقف الصعبة، يتعين على القيادي الإمساك بزمام الأمور، وإعطاء المثل في ضبط النفس ومواجهة الأمور بثبات. كما أن القيادي الناجح لا يظهر التحيز أو التحامل على البعض انجراراً وراء أحكام مسبقة أو حماس زائد.

- الذكاء والتركيز، وهما خاصيتان تضيفان على القائد القوة والحنكة في اتخاذ القرارات. فالذهن الوقاد والذاكرة القوية يساعدان على الاستذكار واستنباط الحلول المناسبة في المواقف المختلفة، بخلاف كثرة النسيان أو الغفلة والبلادة وضعف التركيز تجعل القائد غير قادر على التدبير والتأثير، وتجعل المتعاملين معه ناقمين عليه متذمرين من أدائه محتقرين لشخصه.

- القدرة على الإقناع، ولا تتم إلا من خلال النظر الثاقب للأمور والانتباه المتواصل والمركز على العمل والعاملين، بالإضافة إلى اللباقة في التعامل والكلام والرقى الثقافي والفكري والاجتماعي. فلكي ينجح القائد في إقناع أتباعه بالانخراط الفعال في العمل، لابد أن ينجح في نقل المعلومات إليهم والتحاور معهم وعرض الأفكار والأهداف والخطط بأسلوب حضاري ولبق.

- المبادرة الشجاعة: قد يتصف المدير بقوة التفكير والبصيرة واللباقة في الإقناع وقد يكون ذا مستوى عال من الذكاء والتركيز، إلا أن نجاحه يبقى رهينا بمبادراته وشجاعته في اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب، وبالسرعة اللازمة والحزم اللازم في التنفيذ.

القيادة، فتفاعلهم معه واستجابتهم إليه أمر ضروري حتى تتجسد القيادة على أرض الواقع، فالقائد هو مركز العملية الإدارية وأتباعه يطوفون حوله، يحققون له السلطة والنفوذ والتأثير.

ويمكن أن نفهم مدلولات القيادة الإدارية من خلال ثلاث اتجاهات :

١- القيادة القائمة على السلطة الرسمية : (القيادة الدكتاتورية)

من أهم مميزات هذا الاتجاه ربطه بين السلطة والقيادة، وجعلها في قبضة واحدة، وتعد السلطة القوة المحركة لدور القائد وسبيله في فرض إرادته ومكائنه واحترامه بين أتباعه، وفي غالب الأحيان يتم الخضوع لمثل هذه القيادات تحت طائلة الخوف من العقاب والمساءلة، إلا أن العيب الظاهر في هذا الاتجاه يتجلى في أن شخصية المدير لا تؤثر في المرؤوسين إلا بمقدار ما تفرضه سلطته المستمدة من وظيفته، فضلا على أن هذا السلوك يقتل روح الإبداع والمبادرة والحماس عند الأفراد، وتنتفي فيه أساليب الحوار والمشاركة المثمرة.

٢- القيادة القائمة على العلاقات الإنسانية: (القيادة الديمقراطية)

تقوم القيادة الإدارية في هذا الاتجاه على قوة شخصية المدير وما يملكه من صفات وملكات ينفذ بها إلى قلوب أتباعه وأرواحهم، فيقبلون به قائدا عن قناعة، إنها قيادة غير قائمة على السلطة الرسمية، بل نابعة من قوة الشخصية، ومدى تأثيرها في الآخرين، فيكون هذا الاتجاه أكثر انسجاما وأوفر إبداعا وتحقيقا للنجاح كما أن العمل سينتقل من مجرد وظائف ومسؤوليات روتينية إلى فريق متماسك ومتكامل ومتناسق متوحد الأفكار والأهداف وهذا ما تسعى إليه كل قيادة ناجحة.

٣- القيادة القائمة على الوظيفة : (القيادة الآلية).

يعتبر هذا الاتجاه أخف ضررا من الاتجاه الأول، لكنه لا يرقى إلى مستوى القيادة في الاتجاه الثاني. فهو اتجاه يربط بين ممارسة القيادة وانجاز الوظائف تماشيا مع التعليمات والتوجيهات الرسمية، فالقائد يحرص على تحقيق الأهداف وفق المساطر الرسمية و حسب ما يمليه التسلسل الهرمي للوظائف، مما يحول المؤسسة إلى آلة متحركة بأسلوب دقيق ورتيب يقوم فيها القائد بدور الموجه والمنسق والرقيب وصاحب القرارات فيما يكتفي الأتباع بالتنفيذ الممكن، فلا يتحسسون قيمتهم ولا قيمة ما ينجزون كأفراد لهم قدرات وطموحات وأهداف سامية، لأن الجميع، وبكل بساطة، يعمل بمقدار ما تمليه عليه وظيفته.