المحاضرة السادسة

الاتصال والعلاقات العامة

الاتصال

لا يختلف مفهوم الاتصال في المجال الرياضي عن المفهوم العام للاتصال , الى في بعض النقاط التي لها صفة الخصوصية , فالاتصال هو الاتصال أيا كان مجال استخدامه .وأن الاتصالات في المجال الرياضي يجب ان تبنى على مجموعة من الاجراءات والطرق والوسائل والتدريبات التي تمكن العاملين فيه من تجميع وتوصيل واستخدام مختلف البيانات اللازمة للتخطيط والتوجيه والتنفيذ والسيطرة في توقيت صحيح . وان اختيار العاملين في هذا المجال وادارته يتطلب مراعات طبيعته وفن ادارته واسلوب العمل وحسن تعريف الشؤون الإدارية والفنية التي تتطلب اعداد وتوجيه من يعمل فيه كل حسب اختصاصه .

وبما ان عملية الاتصال تعتمد اساساً على العلاقات الطيبة ومعرفة افكار الأشخاص ومشاعرهم , فأن نجاح عملية الاتصالات وجعلها فعالة يتطلب من الإداريين والمدربين والعاملين في المجال الرياضي أن يمارسوها بحيوية وأن يولدوا القناعة عند جميع الرياضيين الذين بأمرتهم , وأحداث الاستجابة الجيدة لتوجهاتهم من خلال تبادل الأفكار والمعلومات معهم مما يؤدي الى تحقيق الإنجازات المطلوبة .

ان عملية الاتصال تساعد القادة الإداريين النجاح في مهامهم اذا ما تم اجرائها في الوقت الملائم والظروف المواتية لان طرفا الاتصال يعتمد كل منهما على الاخر , وهذا هو المقياس الأساسي الذي يحدد كون الاتصال يحدث فعلاً أو لا يحدث . وهناك عوامل تتدخل في عملية الاتصال وباستطاعتها ان تشوه الرسالة لهذا يجب التركيز على طرفي الاتصال وهما المرسل والمستقبل ومضمون الاتصال والذي يتعلق بالفكرة والمعلومة التي يهدف المرسل تبليغها الى المستقبل هذا بالإضافة الى الوسيلة التي يتم بها تحقيق الاتصال .

وهناك مفاهيم وتعاريف عديدة للاتصال نتطرق للبعض منها لإعطاء مفهوم واضح ومحدد عنه اذ يعرفه **مريهيو** الاتصال بانه "أي سلوك مقصود من جانب المرسل، ينقل المعنى المطلوب الى المستقبل ويؤدي الاستجابة بالسلوك المطلوب منه". ويعرف **كونتنز** الاتصال بانه "ارسال وتحويل للمعلومات من المرسل الى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل" . وعرفه **كرفن** بأنه " عملية نقل المعلومات من شخص لأخر " . ويعرفه **مورفي** بأنه "عملية نقل وتسليم الرسائل اللفظية وغير اللفظية بهدف احداث الاستجابة ". أما **الفقيه المصري** فيعرفه بأنه " العملية الهادفة الى نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات ".ويذكر **محمود داود الربيعي** الاتصال هو " عملية تبادل الافكار والمعلومات بين المرؤوسين والعاملين بغرض توحيد افكارهم ومفاهيمهم من اجل تحقيق اهداف العمل الإداري " . أما **نصير قاسم** فيعرفه " هو عملية نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر , وتتفق المفاهيم , وتتخذ القرارات " .

اغراض أو أهداف الاتصال

1- الإقناع : إن الهدف من أي عملية اتصالية ليس فقط إيصال المعلومات والافكار إنما هو الإقناع فأي عملية ادارية لابد أن تهدف إلى الإقناع بأمر ما بطريقة أو بأخرى .أي توليد القناعة عند المواطنين عن سير عمل المؤسسة
2- نقل التعليمات والأوامر من القيادات العليا الى الدنيا (المرسل والمستقبل) .
3- اعادة وجهات النظر وردود الافعال لمستقبلي الأوامر والتعليمات الى الجهات العليا لغرض اعطاء صورة واضحة عن الأمور التي تعمل على تحقيق الهدف المطلوب .
4- تنسيق الجهود بين الاعضاء (رؤساء ومرؤوسين).
5- وضوح الصورة عن ما يقوم كل عضو في الجماعة لكي يكون الجميع على بينة بما يقوم كل منهم من اجل تحقيق الإنجاز المطلوب .
6- توفير المناخ الإيجابي الذي يرغب العاملين فيه وتوجيه الموارد البشرية والفنية والمالية.

انواع الاتصال :

يمكن تحديد انواع الاتصالات بما يلي:

1- الاتصال في اتجاه واحد: ويعتبر هذا النوع من الاتصال غير متكامل لأنه لا يأخذ بنظر الاعتبار المتصل به، اذ يقوم على مخاطبة شخص لغيره لهذا فان اثر الاتصال هذا يكون محدودا.

2- الاتصال في اتجاهين متقابلين: وهو اتصال مزدوج فالطرف الاول يأمر او يعطي المعلومات والثاني يستجيب.

3- الاتصال الرسمي: يتم من خلال السلطة الرسمية وقنواتها واضحة ويعرفها جميع اعضاء التنظيم ويقوم بالاتصال الشخصي المختص وحسب تسلسل المراجع.

وللاتصال الرسمي اربع اتجاهات هي:

أ- الاتجاهات الهابطة : الاتصال بشكل راسي من اعلى الى اسفل.

ب- الاتجاهات الصاعدة : الاتصال بشكل تصاعدي، ومن اهم وسائله التقارير وهي عبارة عن معلومات قائمة على اساس الحقائق.

ج- الاتجاهات الافقية : ويكون الاتصال بين اقسام المشروع المختلفة، وتكون بنفس المستوى حيث يركز التنسيق بين الاقسام والادارات وتطوير خطط العمل لتحقيق الاهداف.

د- الاتجاهات القطرية : يطبق هذا النوع من الاتصال بطرق عديدة ومختلفة بين العاملين والافراد التي نضع مراكزهم في مستويات ادارية مختلفة.

مثال للاتصال الرسمي في المجال الرياضي : **الاتصال بين المدرب واللاعب :** بالرغم من رسمية العلاقة بين المدرب واللاعب أو الفريق فغالباً ما تتخذ عملية الاتصال بينهم الشكل الودي , فالمدرب يقود اللاعب أو الفريق ويعمل على الارتفاع بمستواه الفني , واللاعب من ناحية

اخرى يقوم بتنفيذ تعليمات المدرب ويخضع لقيادته ويستجيب لرسائله داخل التدريب واثناء المباريات . وتتخذ الاتصالات بين المدرب واللاعب أو الفريق شكلاً تبادلياً فالرسائل المتبادلة ينقل فيها المدرب خبراته وتعليماته وأوامره للاعبين , وينقل فيها اللاعبون أحاسيسهم ومشاعرهم تجاه ما ينفذون من مهام .ويبرز في هذا النوع من الاتصال أهمية الرموز في الرسائل , اذ يكثر استخدام الإشارات والانفعالات والتغيير في طبقات الصوت أثناء الإرسال , كما يحدث نفس الشيء في استقبالها والرد عليها , حيث ان مثل هذا النوع من الاتصالات يعتبر اتصالاً فورياً يتم للحظات أثناء المنافسات .ويتميز الاتصال بين المدرب واللاعب بأنه اتصال مباشر يتصف بالرمزية المهنية المتخصصة (الرموز المتفق عليها في ذلك النوع من النشاط) . فقد يستخدم المدرب رموزاً ومصطلحات وإشارات لا يفهمها غير لاعبيه .

4- الاتصال غير الرسمي:

ويتم من خلال التنظيمات غير الرسمية ويتخذ شكلا علنيا او سريا وفق الاحوال ويتطور هذا النوع من الاتصال عندما يحدث قصورا في توصيل المعلومات بالاتصال الرسمي وشبكة هذا الاتصال واسعة وليس لها حدود معينة. ومثال الاتصال الغير رسمي في المجال الرياضي **الاتصال بين اللاعب أو الفريق والجمهور :** ان الاتصال بين الفريق والجمهور ليس اتصال رسمي , وانما اتصالاً وجدانياً يعبر عن مستوى اداء الفريق خلال المنافسة ومستوى اقتناع أو رضا الجمهور عن هذا الاداء . ويتم التعبير عن ذلك من خلال الاصوات والهتافات التي يستخدمها الجمهور لتوصيل مشاعره للاعبين .اذ ان حضور الجماهير بأعداد كبيرة ما هو إلا رسالة حب للفريق تعبر عن الاهتمام والتأييد والمؤازرة لتحقيق الفوز , كما ان استخدام الالوان المميزة لفريق أو نادي يساعد اثارة حماس اللاعبين نحو بذل المزيد من الجهد . ولعلنا نشاهد هذه الجماهير (المرسل) في المناسبات الرياضية وهي تقوم بالتشجيع (الرسالة) لفريقها (المستقبل) من خلال اصواتهم واشاراتهم والوان ملابسهم وصمتهم احياناً (قناة الاتصال) كتعبير عن مستوى الاداء (رد الفعل) .واحياناً ما تكون الرسالة من اللاعب نفسه للجمهور , اذ يحاول اللاعبون في بعض المواقف حث الجمهور على مؤازرتهم فالأداء في حد ذاته ما هو الا رسالة من اللاعب للجمهور .

مما سبق يتضح ان مهارة الاتصال تمثل اهمية بالغة في نجاح العمل الاداري في المجال الرياضي , واذا ما تناولنا هذه الوظيفة من نفس المنطلق المرتبط بعملية التدريس والتدريب فسوف نجد ان الاتصال يتم من خلال رسالة لفظية بين المرسل والمستقبل , وهذه الرسالة تحمل في مضمونها بعض التعليمات أو المعلومات ويصاحبها احساس أو شعور لا يقل عن أهمية المعلومة أو التعليمات , وهو ما يطلق عليه عادة المضمون غير اللفظي للرسالة .

أساليب الاتصال

للاتصال ثلاثة اساليب هي :

1- **اسلوب الاتصال الكتابي:** ويتم هذا الاتصال عن طريق المادة المكتوبة. ويمكن أن يتخذ اشكال متنوعة مثل (المخاطبات , والمذكرات ، والنشرات , والأدلة , والتقارير, أو لوحة الإعلانات). ويتميز هذا النوع بكونه يدمج كلاً من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي مكتوب , يمكن الرجوع اليه في أي وقت .وكذلك يعتبر أسلوب منخفض التكاليف , و تعتبر مرجعاً قانونياً للجهات المعنية في حالة حدوث أي مشكلة أو خلاف

حول ما تحتويه عملية الاتصال .وتعتمد فعالية هذا الأسلوب في المقام الأول على قدرة المرسل بصياغة الأفكار وتوضيحها بطريقة فعالة .

2- اسلوب الاتصال الشفوي: ويتم الاتصال بين القائد والمجموعة او الفرد والتابع بصورة شفهية وعن طريق الكلمة المنطوقة. مثل (المقابلات الشخصية , والمكالمات التلفونية , واللجان والاجتماعات والمؤتمرات , والمحاضرات). ويتميز هذا الأسلوب بأنه يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد , وكذلك يشجع على تبادل الأسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم ,ويقوي روح التعاون والصداقة , ويزيل التوتر والضغوط .

3- اسلوب الاتصال التصويري: هذا النوع من الاتصال يتم عن طريق الصور او الرسوم لإيصال مضمون الاتصال، ويمكن تنفيذها عن طريق السينما او التلفزيون او المجلات او الاعلانات.

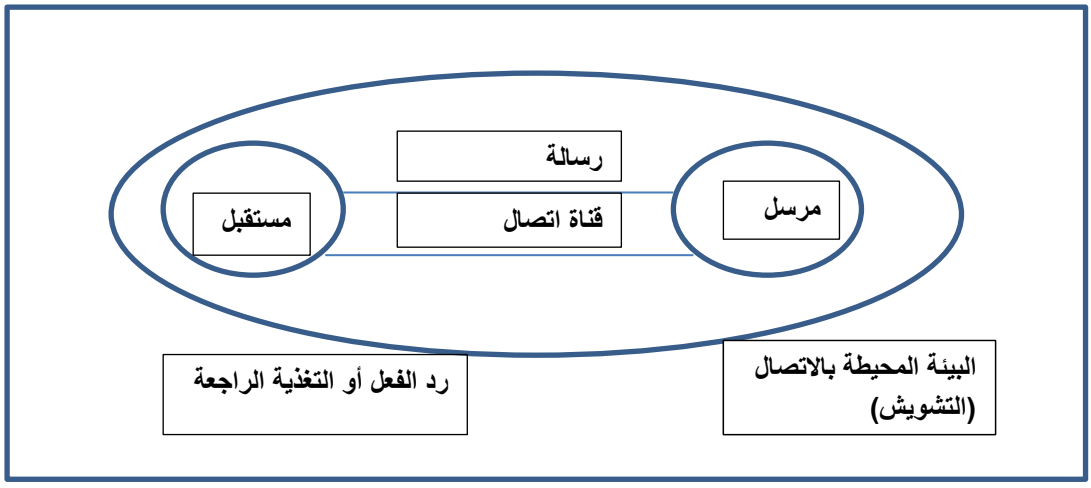
وظائف الاتصال

تؤدي عملية الاتصال الوظائف التالية :

1- نقل الرسالة من طرف الى آخر .
2- استقبال البيانات والاحتفاظ بها .
3- تحليل البيانات واشتقاق المعلومات منها .
4- التأثير في الاشخاص الأخرين وتوجيههم .

عناصر عملية الاتصال ومكوناتها (دورة الاتصال)

تمر عملية الاتصال اثناء حدوثها بما يمكن ان نطلق عليه دورة الاتصال والتي تعني كل من المكونات والاسلوب كما في الشكل التالي الذي يوضح دورة الاتصال بمكوناتها .



اذ يتضح من الشكل ان الاتصال يتكون من المرسل , والمستقبل ,والرسالة , وقناة الاتصال , والبيئة المحيطة بالاتصال (التشويش) , ورد الفعل أو التغذية الراجعة. وهذه العناصر الستة هي التي تتكون منها عملية الاتصال ذاتها , والتي اذا ما فقدت إحداهما اختلت عملية الاتصال , ويعتبر تحديد هذه المكونات بدقة خلال أي عملية اتصال , العامل الرئيسي في نجاحها .

العلاقات العامة

ان العلاقات العامة نشاط حيوي من انشطة الإدارة يعمل على خلق الروابط الطيبة بين العاملين في اي مؤسسة رياضية أو عامة كما انها تقوم في نفس الوقت بإقامة جسور المحبة والألفة والروابط الطيبة بين الهيئة الرياضية وجمهورها الخارجي والداخلي وبذلك فهي تعمل في اتجاهين في وقت واحد اتجاه داخلي وآخر خارجي فعلى المستوى الداخلي تعمل على رعاية الجانب الانساني من حيث رعاية العاملين وتوفير الأنشطة المتعددة سواء كانت ترفيهية أو رعاية مصالحهم , كما انها تقوم بشرح الأهداف التي تتبناها الإدارة العليا بصراحة وصدق وأمانة , وتحاول خلق الروابط الطيبة بين جميع العاملين داخل المؤسسة الرياضية .

ان فلسفة العلاقات العامة وهدفها هو اقامة طريق للاتصال يتم من خلاله الفهم المتبادل بين التنظيم وبين الجمهور المستند على الحقائق والمعرفة والمعلومات الكاملة. والعلاقات العامة هي من وظائف التنظيم التي تهتم بتقييم الاتجاهات العامة، وتوضح السياسات والاجراءات التي يستخدمها التنظيم مع الجمهور، وتتضمن كذلك تنفيذ البرامج التي تهدف الى الفهم والقبول لهذا البرنامج. وللعلاقات العامة تعاريف عديدة نذكر منها التالي :

يعرفها **ميلتون** " هي الأداء الصادق والإعلام عنه ". ويعرفها **حسن ناجي** " فلسفة اجتماعية للإدارة يتم التعبير عنها بسياسات المؤسسة وممارساتها وانجازاتها ويتوفر لديها وسائل اتصال متبادلة مع جماهيرها من اجل إيجاد التفاهم المتبادل والشهرة الطيبة " . وعرفها **ميلر** "دراسة دقيقة لمسببات السلوك الإنساني ونتائجه" . وتعرفها **النشرة المهنية لمستشاري العلاقات العامة** "الجهود التي يبذلها فريق ما لبناء العلاقات الطيبة واستمرارها بين اعضائه , وبينه وبين مختلف قطاعات الرأي العام". ويعرفها **معهد العلاقات العامة البريطاني** " الجهود الإدارية المرسومة المستمرة التي تهدف إلى اقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين الهيئة وجمهورها " .

هذه المجموعة من التعاريف مركزة على الجانب التأثيري للعلاقات العامة، فهي تعرض لها كمهنة ابتكار اسلوب منظم للتأثير في الراي باستخدام الطرق المختلفة للاتصال ومهارات النشر والاعلان.

ويعرف لسلي: ثلاثة ادوار للعلاقات العامة طبق كل منها على الاحتياجات المحددة لجماهير المنظمة المختلفة وكذلك تطبق على كافة انواع المنظمات وهذه الادوار هي:

1- الاتصال مع جماهير المنظمة.

2- خلق تفاهم متبادل بين هذه المجموعات.

3- خلق صورة ذهنية للمنظمة في عيون جماهيرها.

أهداف العلاقات العامة

1- تهدف العلاقات العامة إلى توعية الجماهير بالأهداف العامة للمؤسسة الرسمية والغير رسمية وتعليم الجمهور على السياسة العامة ومسؤوليته ودوره في تنفيذها .
2- تهدف العلاقات العامة إلى اقامة علاقات طيبة وزيادة فرص التفاهم المتبادل والانسجام بين المؤسسة لكي يشعروا بالرضا والارتياح ورفع الروح المعنوية من اجل زيادة الانتاج .

3- معرفة الرأي العام فيما يخص بتقييمه السنوي لمستوى الاداء العام للخدمات والعمل على تلبية طلباته قدر الامكان .
4- دحض الإشاعات والحملات المقرضة التي يقوم بها مناوئي المؤسسة وابراز الحقائق والمكاشفة .
5- تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والقومية لدى المواطنين ومساعدتهم على تحمل المسؤولية في رسم السياسة العامة للمؤسسة وحل مشاكلها .

وظائف العلاقات العامة (مجالاتها):

1- البحث : ويقصد به الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات الراي العام بين جماهير المنظمة في الداخل او الخارج وتقدير مدى نجاح الحملات والبرامج الاعلامية ووسائلها بمقاييس احصائية دقيقة.

2- التخطيط : ويقصد به تخطيط ورسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمنظمة وذلك بتحديد الهدف والجماهير المستهدفة وتصميم البرامج الاعلامية وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية وتوزيعها على الانشطة.

3- الاتصال : ويقصد به القيام بتنفيذ الخطط المختلفة والاتصال بالجماهير المستهدفة وتحديد وسائل الاعلام المختلفة والمناسبة تصل الجمهور والاتصال بالهيئات والافراد في الخارج وقادة الراي ومراكز المعلومات المختلفة.

4- التنسيق : تقوم ادارة العلاقات العامة بالتنسيق بين اقسامها وبين الادارات الاخرى في المنشاة وذلك يؤدي الى فعالية القيام بالنشاط.

5- التقويم : ويقصد به قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة والقيام بالإجراءات التصحيحية لضمان فعالية البرنامج وتحقيقه لأهدافه.

أغراض العلاقات العامة في الهيئات الرياضية

1- شرح الهدف .
2- توضيح السياسات .
3- بناء الألفة .
4- إبراز الجهود .
5- توضيح المشكلات .
6- تحويل الاتجاهات .
7- إقامة العلاقات البناءة .
8- تعميق التفاهم بين المؤسسات المختلفة .

أركان العلاقات العامة :

تشتمل العلاقات العامة على اربعة أركان رئيسية هي :

1- النواحي الانسانية . 2- النواحي الأخلاقية . 3- النواحي الاجتماعية .4- النواحي السياسية