المحاضرة الأولى :مفاهيم أساسية في الاتصال

يعد الاتصال عملية هامة من ضمن الوظائف الأساسية بالمؤسسة الاقتصادية، التي تتميز اليوم بتوجهها نحو الكبر والتعقيد بعدما كانت الوحدات الحرفية والمؤسسات الرأسمالية التي يملكها ويديرها نفس الشخص ذات أحجام ومهام بسيطة غير معقدة.

حتى تقوم المؤسسة والإدارة بشكل خاص بالمهام المنوطة إليها، فمن واجبها الاهتمام بالاتصال وجوانبه النظرية وعلاقته بالمؤسسة الاقتصادية، حتى تتمكن من الاستفادة منها في التأطير والتوجيه والمتابعة لمختلف تحركاتها منذ الأعداد للخطط والبرامج إلى التنفيذ والمراقبة وتقييم النتائج.

1- مفهوم الاتصال:

لغة يعود أصلها communicationإلى اللغة اللاتينية فهي مشتقة من كلمة communesبمعنى عام و مشترك commun ,بمعنى أن الفرد حين يتصل بالآخر فهو يهدف عادة إلى الوصول إلى اتفاق عام أو وحدة فكر بصدد موضوع الاتصال.

اصطلاحا :الاسم اتصال يعني الربط بين شخصين أو عدة أشخاص هدفه إيصال معلومة أو رسالة. لكن هذا التعريف محدود في مجال الاقتصاد لان الاتصال بالنسبة للمؤسسة يهدف إلى تغيير رغبة أو موقف.

الاتصالات هي تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أيّ (أو كل) من الطرفين. أو هي تبادل رسائل (Messages) بين أطراف مختلفين باستخدام وسائل (قنوات) للتوصيل.

- **تعريف الاتصال Charles Cooley** ذلك الميكانيزم الذي أمكن من خلاله للعلاقات البشرية بأن تقوم و تتطور، و أمكم من خلاله لرموز العقل الانساني أن تترابط و تنتقل عبر الزمان و المكان بواسطة وسيلة للارسال.
- **تعريف الاتصال George D. Lundberg** بأنه: التفاعل بواسطة الرموز و الإشارات التي تعمل التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكا معينا عند المتلقي.
- **تعريف الاتصال Carl Hovland** أنه: عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره.
- **تعريف الاتصالShannon and Weaver** يمثل كافة الأساليب و الطرق التي يؤثر بموجبها عقل في عقل آخر باستعمال الرموز.
- **تعريف الاتصال لـ : LAMBIN** هو مجموعة إشارات مرسلة من طرف المؤسسة باتجاه الجماهير المختلفة بمعنى إلى زبائنها ، موزعيها و مموليها والقوى الجماهيرية."

2- أهمية الاتصال:

* يسمح الاتصال بنقل المعلومات، حيث أن هذه الأخيرة تؤدي دورا محددا في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة، فالمعلومات بالكمية والنوعية ترتبط بشكل مباشر بشبكة الاتصال وقنواتها وأعوانها

* يؤدي الاتصال دورا مهما في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.

* يسمح بممارسة مختلف العمليات الإدارية بالمؤسسة، فانطلاقا من عملية التخطيط، التنظيم، التنسيق، القيادة والرقابة وغير ذلك من الأنشطة التي تتوقف على الاتصال، والمرتبط بشكل كبير بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، الذي يوضح المهام ومواقع المسؤولية وغيرها.
* ربط المؤسسة بالعالم الخارجي، فالمؤسسة كنظام مفتوح بمحيطها الأمر الذي يستوجب ضرورة توفير شبكة اتصال تقوم باستقطاب المعلومات، التي تعتبر متغيرة ومستمرة والتي تفيد في التخطيط الاستراتيجي وفي أداء مختلف الأنشطة.

3- أهداف الاتصال:

* إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة،
* تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم، ومن أجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات
* تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين
*يسهل انسياب هذه المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها. وهنا نلخص الأهداف المتعلقة بالاتصال في النقاط التالية:
- تأثير سلوك الغير.
- الإقناع
-التقاسم

4- خصائص الاتصال:

* أن الاتصال يمكن أن يتم بعدة طرق وليس فقط الطرق الكتابية أو اللغوية، حيث يمكن أن يكون إبراز أحاسيس أو معاني، تتم بواسطة سلوكات أو إشارات معينة
.* أن الاتصال له مستقبل ومرسل، وهدف هذا الأخير في العملية هو التأثير على المستقبل.
* إذا خلا الاتصال من وجود معنى ينتقل بين المرسل والمستقبل فلا يمكن القول أن هناك اتصالا، كما أن هناك ضرورة إتمام عملية الاستقبال للطرف الثاني كشرط لإتمام عملية الاتصال.
* يهدف الاتصال أيضا إلى تحقيق التكامل والتفاهم بين المتصلين، وهي من بين المهام ذات الاعتبار في المجتمعات الحديثة وخاصة في المؤسسة الاقتصادية.