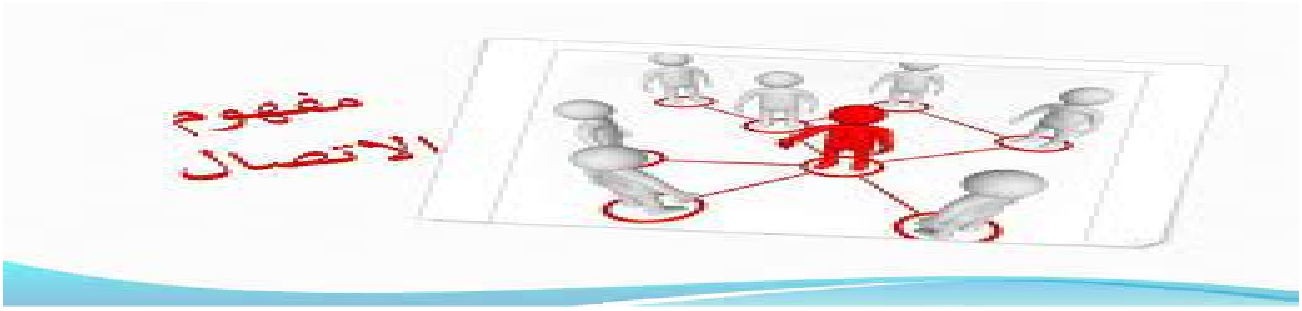


المحاضرة الاولى

أولا: مدخل مفاهيمي للاتصال

تمهيد:

يعد الاتصال التنظيمي العمود الفقري لأي تنظيم مهما كانت أهدافه لذلك يجب على العاملين على تسيير المنظمات والمؤسسات أن يعطوا الاتصال أهمية كبيرة ضمن أساليب تسييرهم وذلك لضمان السير الحسن لكل عمليات التواصل داخل المنظمة.

1- مفهوم الاتصال:

أ- لغة: اتصل بالشيء و لم ينقطع و اتصل بفلان بمعنى بلغه و انتهى إليه، و يقال كان على اتصال به أي على علاقة به، كما يرد بمعنى التصاق، تقارب و اشتراك، ويقال وصل الشيء بالشيء وصلا بمعنى نقل المعلومات و المعاني و الأفكار و المشاعر بين شخص وآخر، وبين مجموعة من الأشخاص لتحقيق هدف ما و غرض معين.

ومنه فلفظ الاتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع أو فكرة معينة بغية تحقيق هدف معين.

ب- اصطلاحا:

- الاتصال هو عملية نقل المعلومات من طرف لآخر.

- تبادل المعلومات من شخص أو أكثر عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه.

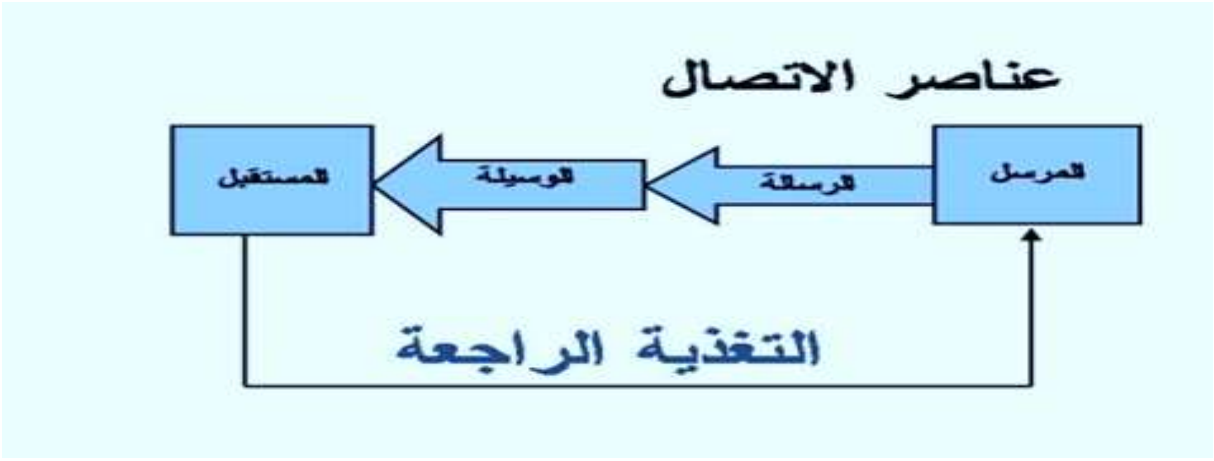
-كما عرفته منظمة الإدارة الأمريكية على أنه عملية خلق التفاهم، أي تبادل الأفكار ونقلها ونشرها بين الأفراد.

-**كما يعرفه آخر بأنه نقل الرسالة بين فرد أو أكثر باستخدام مجموعة** رموز،عبر استخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التواصل والتأثير.

-**ولقد ركز علماء النفس على أن الاتصال هو وسيلة تأثير لذلك فإنه الاتصال من وجهة نظرهم هو** السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر.

2- عناصر الاتصال:

لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكوناته أو عناصره الأساسية حتى يمكن فهمها وزيادة فعاليتها، وتتألف عملية الاتصال من ثلاث عناصر أساسية وهي:



2-1- المصدر(المرسل)

2-2- الرسالة

2-3- القناة(الوسيلة)

2-4- المستقبل

2-5- التغذية الراجعة

أولا: المرسل:

المرسل هو الشخص الذي تصدر عنه الرسالة الاتصالية بمحتوياتها المختلفة ولإيصال الرسالة إلى الجهة المستهدفة لابد على المرسل من ايجاد طريقة لتحويل الرسالة المقصودة ونقلها بدقة إلى الجمهورالمستهدف، يمكن استخدام إشارات أو مفردات لغوية أو كتابية أو صور أو تعابير الوجه لتمكين المستقبل من فهم الهدف او المعنى الطلوب.

ثانيا: الرسالة:

هي جوهر عملية الاتصال فبدون الرسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال ويجب أن تكون واضحة من حيث الهدف ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى تحتمل تفسيرات مختلفة وأن تكون لغة سليمة وتتناسب مع مقدرة فهم المستقبل اللغوية.

ثالثا: القناة أو الوسيلة:

هي الوسيلة أو الواسطة التي تقوم بتوصيل الرموز التي تشكل الرسالة وتوجد عدة قنوات منها:

***القناة اللفظية:** يتم نقل المعاني في رموز صوتية وجه لوجه أو مباشرة

***القناة الكتابية:** يتم فيها نقل المعلومات كتابة على ورق .....

***القناة التقنية:** مثل الهاتف، تلفزيون، راديو.....

***القناة التصويرية** :مثل الملصقات، لوحة الاعلانات.....

رابعا: المستقبل

وهو الذي يستقبل الرسالة من المرسل بالشكل الذي استهدفه المرسل وحتى يتم ذلك لا بد أن يكون المستقبل على استعداد تام لقبول الرسالة وتفسيرها التفسير المناسب وللتأكد من أن المستقبل قد استقبل الرسالة يكون من خلال التغذية الراجعة الواردة من المرسل.

خامسا: التغذية الراجعة

قد يؤدي الاتصال من جانب واحد إلى احتمالات التحريف أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقاتوبالتالي عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل بل يتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح.