

مقياس: الاتصال والتحرير الإداري

المحاضرة الأولى: مفهوم الاتصال، أنواعه، أهميته، وعناصره

1. مفهوم الاتصال:

للإتصال مفاهيم عديدة ومختلفة بسبب إختلاف تخصصات العلماء والباحثين، ومن هذه التعاريف نذكر مايلي:

- الإتصال هو تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة، وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى.
- عملية من خلالها يتم نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين شخصين أو جماعتين، أو فرد وجماعة، أو تنظيمين، باستخدام مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين (لفظية أو غير لفظية)، ولا يتم ذلك إلا من خلال وسائل الاتصال المختلفة، لتحقيق هدف معين، قد يكون خبر أو إقناع أو إستعلام، أو إصدار أوامر.
- عرفها جون كلود، كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز والتي تشمل الحركات والرموز، أو اللغة، أو أي شئ آخر منبه للسلوك.
- من خلال ماسبق ذكره، فإن الإتصال هو تلك العملية المستمرة التي تتم بين طرفين (مرسل، مستقبل)، لتبادل معلومات أو أخبار بشكل مكتوب أو شفوي، بإستخدام وسائل اتصال مختلفة، لتحقيق هدف ما.

2. أنواع الإتصال:

يتم الإتصال داخل المؤسسة أو الإدارة وفق نظام هرمي أو تسلسلي، بين طرفين (مرسل، مستقبل)، على شكل تعليمات و أوامر وقرارات، ومعلومات ضرورية تتعلق بإجراءات العمل، باستعمال وسائل إتصال معينة، لتحقيق الأهداف المسطرة مسبقا، وينقسم الإتصال إلى إتصال رسمي وإتصال غير رسمي:

1- **الإتصال الرسمي:** يعرف عند البعض بالاتصال التنظيمي، وتظهر مسارات هذا النوع من الإتصال في المنظمة وفق سلسلة الأمر بين المستويات الإدارية، والتي تكون وفق خطوط الخارطة التنظيمية للمؤسسة وينقسم إلى:

أ. **إتصال صاعد:** عملية إرسال المعلومات من المستويات الإدارية الدنيا، إلى المستويات الإدارية العليا، تتعلق بتقديم توضيحات و شروحات على الصعوبات والمشاكل التي تقابلهم عند التنفيذ.

ب. **إتصال نازل:** عملية إرسال المعلومات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا، تتضمن تعليمات، وأساليب تطوير الأداء، وإجراءات تنفيذ العقوبات، ومختلف التعليمات الخاصة بالقرارات اليومية.

ت. إتصال أفقي: تتم العملية بين العاملين في نفس المستوى، والهدف من ذلك التشاور وتبادل المعلومات.

ث. الاتصالات المحورية أو المتقابلة: وتشمل كل الاتصالات بين المدراء وجماعات العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيميا، ويحقق هذا النوع من الاتصال التفاعلات الاجتماعية الجارية بين مختلف التقسيمات في المنظمة، ويظهر هذا النوع خصوصا في المنظمات الكبرى.

ج. الاتصالات الخارجية: العملية الاتصالية مع بيئة المنظمة الخارجية، فتحقيق نجاح المنظمة وبقائها في سوق الأعمال لها يعتمد على حقيقة فاعلية عمليات الاتصال الخارجي مثل: العلاقة مع الزبائن، الموردين، المنافسين، الجهات الحكومية ذات العلاقة.

2- الاتصال غير الرسمي: هو وليد الاتصال الرسمي ويتم بوسائل غير رسمية، لا يقرها التنظيم الاداري الرسمي، ينشأ نتيجة العلاقات الإنسانية والاجتماعية والمصالح المشتركة، وفي هذا النوع من الاتصال يجري تدفق المعلومات، الآراء والأفكار بين الأفراد وحول مختلف الموضوعات، التوجهات والاهتمامات دون أية ضوابط رسمية مفروضة ولا تتضمنه اللوائح والإجراءات الرسمية، وتتسم عمليات الاتصال غير الرسمي بطابعها الاجتماعي بين العاملين، وينقسم إلى:

أ. الاتصالات العنقودية: وتأخذ شكل شبكة، يشبه عنقود عنب، وهي أكثر شيوعا واستخداما، وهي تشمل المنظمة بكل مافيهها.

ب. الإدارة بالتجوال: وهو يستخدم كثيرا في المنظمات و المؤسسات الصغيرة، حيث يكون المدير يعلم بكل صغيرة وكبيرة، وذلك بالمرور على جميع مساعديه المباشرين، وكذا العاملين الآخرين في المستويات الدنيا، هذا مايعزز الثقة لدى العاملين وينمي المشاعر الايجابية وروح العمل الجماعي.

3. أهمية الاتصال:

للاتصال أهمية بالغة في حسن سير العملية الإدارية، فهو يشبه في عمله، دوره وأهميته الدورة الدموية، تتدفق من خلاله كل المعلومات والبيانات اللازمة دخولا وخروجاً، صعوداً ونزولاً، بشكل رسمي وغير رسمي داخلي وخارجي، وفق نسق منظم يسمح بضمان السير الحسن لأي إدارة على مستوى أي منظمة وفق التنظيم الرسمي وغير الرسمي، وعليه يمكن تلخيص بعض النقاط التي تبين أهمية الاتصال كالتالي:

أ. الاتصال هو عصب العملية الإدارية ويجب على أي تنظيم تبنيه؛

ب. القدرة على التحكم في تسيير الاتصالات يتطلب تطبيق قوانين وتنظيمات، تنظيمها وتحكمها؛

ت. الاتصال يحافظ على عملية تدفق المعلومات وانسيابها داخل قنوات التنظيم الإداري بما يساعد على تحقيق كفاءة الأداء وجودته في التنظيم، التوجيه، التخطيط، التنبؤ وعملية اتخاذ القرار المناسب؛

ث. الاتصال الإداري وسيلة لأصحاب القرار في إدارة الأنشطة الإدارية وفي إدارة المورد البشري لتحقيق أهداف المنظمة؛

- ج. نشر أهداف المنظمة وقيمها، وإعلام الأفراد بخطط وأهداف المنظمة الحالية والمستقبلية؛
ح. إعطاء صورة واضحة عن المنظمة وتقارير العمل اليومي لكل المستويات في المنظمة.

4. عناصر العملية الاتصالية:

تتكون عناصر العملية الاتصالية من:

أ. **المصدر (المرسل):** قد يكون شخصا أو جماعة أو أي مصدر آخر (راديو، تلفزيون،...) . ويمثل الطرف الذي يقوم بعملية إرسال الرسالة عبر قناة الاتصال، وهو المصدر للمعلومة، الفكرة، التعليم أو الأمر بقصد التأثير على سلوك المرسل إليه بشكل معين.

ب. **المتلقي (المستقبل، المرسل إليه):** هو أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب، والمستمع المهم عندما نتحدث. فهو الطرف المستهدف من عملية الاتصال يستلم ويستقبل رسالة المرسل والتي يدركها من خلال حواسه المختلفة، حيث يقوم بفك رموز وشفرات الرسالة وتحويلها إلى أفكار ومعلومات واضحة ينظمها ويحاول تفسيرها وإعطاء الترجمة الصحيحة لها. فكلما كان تفهم المستقبل لمحتويات الرسالة موافقا لأهداف ونوايا المرسل، كلما زاد ذلك من نجاح عملية.

ت. **الرسالة:** هي مضمون السلوك الاتصالي، وهي عبارة عن المعلومات التي ترسل من المرسل إلى المستقبل بهدف التأثير في سلوكه، ووضوح الرسالة له أثر في تسهيل الاتصال. ولكل رسالة جانبان الأول له علاقة بالمضمون وهو يشير إلى المعلومات والحقائق والثاني يشير إلى الرموز التي تستخدمها للرسالة.

ث. **قناة الاتصال (وسيلة الاتصال):** وتعرف بأنها الأداة التي من خلالها أو بواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتختلف الوسيلة باختلاف مستوى الاتصال. وقد تكون وسيلة الاتصال إما لفظية (الاجتماعات، المقابلات الشخصية)، أو غير لفظية (النشرات، التقارير، الملصقات، الإعلانات...).

ج. **التشويش:** يشمل مختلف الظواهر الطفيلية التي تعمل على تحريف الرسالة وجعل إمكانية فهمها صعبة. وينقسم التشويش إلى نوعين:

- **تشويش ميكانيكي:** وهو تشويش يحدث من خلال عيوب مثل صوت المرسل، ضعف حاسة السمع أو البصر، أو الضوضاء.

- **تشويش دلالي:** يحدث حين يلقي المرسل رسالة غير واضحة مثل استخدام معاني مختلفة وعبارات غير مفهومة.

ح. **التغذية العكسية (المرتدة):** وهي ما يمكن تسميته رد الفعل الذي لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال. وهل حققت الرسالة التأثير المرجو والهدف المطلوب أم لا؟ بمعنى هل تم تحقيق المشاركة في الأفكار والمشاعر والتوجهات التي يود المرسل إبلاغها وتحقيقها؟ أم أن المستقبل فهم معنى آخر غير المقصود؟ وهو ما يعتبر البعض مكمل ومتمم لدائرة الاتصال بين المرسل والمرسل إليه.

خ. **الأثر:** هو نتيجة الاتصال، وهو يقع على المرسل والمتلقي على السواء.