

## المحاضرة الثالثة : مفاهيم عامة حول الاتصال.

من يدرس الإتصالات يجد أن دوائر الإتصال قد اتسعت وتعددت بدرجة كبيرة، وأصبحت فيها من الوسائل مالا يعد ولا يحصى، حتى أصبحت مظاهر المعرفة في متناول البشر أينما كانوا حيث ما عملوا أو حلوا، أو رحلوا بل أكثر من ذلك أصبح نقل المعلومات بالسهولة واليسر حتى أن هناك من الممكن نقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، وهناك أكثر من ثلاثة آلاف قناة تليفزيونية تخدم رجال الأعمال وطلاب المعرفة في العالم كله .

كذلك عندما يقوم المدير بعملية اتخاذ القرارات، يلزمه العديد من المعلومات والحقائق التي تيسر له اتخاذ القرار، ولا بد أن تكون لديه الحقائق بدون تحريف أو تعديل، وبما أن مصطلح الإتصال ارتبط بمصطلح المعلومات، هذا الأخير الذي يعتبر من بين المصطلحات المراوغة، كما رأينا في المطلب الثاني، فإنه هو الآخر له عدة مفاهيم ويتميز بعدة خصائص وأنواع .

### الفرع الأول : مفهوم وأنواع الاتصال.

**1- مفهوم الاتصال :** ليس هناك تعريف متفق عليه لمصطلح ( الاتصال ) بين المشتغلين ببحوث ودراسات الاتصال وتذهب الموسوعة البريطانية ( ط 1998 ) إلى أنه يمكن تحليل (الاتصال) وتعريفه بأكثر من خمسين طريقة ...ومن بين التعاريف التي توردها الموسوعة أن الاتصال يعبر عن تبادل المعاني بين الأفراد من خلال نظام مشترك من الرموز

Symbole وكلمة اتصال Communication مشتقة في لفظها الإنجليزي من أصل لاتيني Communis أو Common ومعناها مشترك، عندما نقوم بعملية الاتصال يعبر عن تبادل المعاني بين الأفراد فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة Commonness مع شخص أو جماعة أخرى، أي أننا نحاول أن نشترك سويًا في المعلومات والأفكار أو مواقف واحدة .  
وهناك عدة تعاريف نذكر منها:

-عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة إتصال إلى الطرف الآخر" ، " الإتصال هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بغرض تحقيق تغيير في الرأي العادة، أو سلوك المستقبل " ، " العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك " ، " ظاهرة اجتماعية حركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل

المعلومات والأفكار، والمعاني المختلفة، وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين، من خلال قنوات معينة

- " عملية نقل الآراء والأفكار من شخص إلى آخر - أو داخل شخص واحد - بغرض خلق الفهم اللازم في تفكير الشخص الذي يتلقى التبليغ ."

من خلال هذه التعاريف يمكن أن نلاحظ بأنها تتمحور حول المكونات الأساسية للإتصال وهي عملية نقل وتبادل المعلومات من المرسل إلى المرسل إليه، عن طريق وسيلة معينة مع إنتظار تغذية عكسية مرتدة في بيئة معينة .

## 2-أنواع الإتصال :

بشكل عام يمكن أن نتحدث عن الأنواع الرئيسية التالية :

-الاتصال الذاتي : يحدث داخل الفرد، وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخصا واحدا.

-الاتصال الشخصي : ويتم بين شخصين أو أكثر وجها لوجه ويمكن أن يكون بين الأشخاص والآلة، كما يحدث في الاتصال بين الفرد والحاسوب .

-الاتصال المجتمعي : ويتم هذا النوع بين شخص ومجموعة محددة بشكل مباشر .

-الاتصال الإداري : ويقصد بالاتصال التنظيمي أو الإداري تلك الوسائل التي تستخدمها المؤسسة أو المديرين أو الأفراد العاملين بالمؤسسة لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى.

ويمكن تصنيف الاتصالات التي تتم في محيط الإدارة إلى نوعين رئيسيين هما :

- اتصالات رسمية : ويقصد بها الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، والاتصالات الرسمية على هذا النحو يمكن أن تسير في الإتجاهات الآتية :

- اتصالات رأسية وتنقسم الاتصالات الرأسية إلى نوعين : الاتصال الهابط والصاعد .

- اتصالات أفقية أو مستعرضة، ويقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم .

- **الاتصالات غير الرسمية** : وتعرف بهذا الاسم لأنها تحدث خارج المسارات الرسمية المحدودة للاتصال، ومن أمثلتها، ما يدور بين زملاء العمل، ما ينقل بين الرؤساء والمرؤوسين، الأحاديث الخاصة التي تتم بين المديرين وسكرتير يهتم والتي ترمي في أحيان كثيرة إلى تفريغ الشحنات الانفعالية .
- ويصنف البعض الآخر الاتصال في الإدارة إلى اتصالات شفوية وأخرى كتابية :
- **الاتصال الشفهي**: يساعد على توفير الوقت ويسمح بالاتصال الشخصي ويخلق روح الصداقة والتعاون وتشجيع الأسئلة و الأجوبة.
- **الاتصال الكتابي**: حيث يعتمد الكثير من الموظفين على التعليمات المكتوبة بغرض معرفة كيفية إنجاز أعمالهم والمنشورات المطبوعة وغيرها، وتعتبر من الأمور الحيوية للقيام بالعمل الإداري .
- **الاتصال الجماهيري** : وهو ذلك النوع من الاتصال الذي توجه فيه الرسائل إلى جماهير واسعة من المستقبلين عن طريق استخدام عدة وسائل كالراديو والتلفزيون والصحف والسينما، والكتيبات واللافتات والملصقات وغيرها .
- ويمكن أن نضيف لهذه الأنواع، الاتصال السمعي، المرئي، والسمعي البصري .
- **الاتصال السمعي** : يعتمد هذا النمط من الاتصال على حاسة السمع في استقبال الرسائل من مسافات بعيدة، أكثر ما يمثل هذا النوع من الاتصال هو الراديو ويتميز بالإثارة والتشويق وسرعة الانتشار وله سلبيات عديدة منها:
- أنه يلزم المستمع بتحديد وقته كونه اتصال زماني .
  - لا يتيح فرصة استقبال رسالتين في وقت واحد .
  - مسافة بث الرسائل المسموعة أحيانا تكون محدودة .
  - تكون عرضة للنسيان لأنها تعتمد فقط على ذاكرة الإنسان .
- **الاتصال المرئي** : ويعتمد على حاسة البصر من أشكاله المختلفة : الصور، اللوحات الفنية الملصقات، الخرائط، والمجسمات والأرقام الصامتة وغيرها ..وقد خدمت الصور وسائل الاتصال الأخرى كالكتب والصحف والمجلات والنشرات الإعلامية غير أنه له سلبيات أهمها، محدودية المكان والزمان،محدودية المستقبلين أحيانا، ولا يخدم فاقد البصر إطلاقا .
- **الاتصال السمعي البصري**: يشمل على مزايا الاثنين،وهو أكثر فاعلية، وقد ظهر مع ظهور الموارد السمعية البصرية كالتلفزيون والفيديو،... إلخ .

## الفرع الثاني : مستويات واتجاهات الاتصال

**1-الاتصال الصاعد :** يكون اتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي .  
ويكون هذا الاتصال الصاعد عادة في شكل تقارير وشكاوى واقتراحات وملاحظات وتغذية عكسية مرفوعة إلى القادة أو الإدارة العليا .

يواجه هذا الاتصال عددا من المعوقات من بينها :

- بعد المسافة بين الإدارة العليا والمستويات التنظيمية الدنيا .
- تحريف أو تشويه المعلومات أثناء نقلها إلى أعلى .
- اتجاهات وتقييم الرؤساء والمشرفين نحو المرؤوسين .
- انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين .
- عزلة الرؤساء .

**2-الاتصال النازل أو الهابط :** وهو اتصال من أعلى إلى أسفل، ويكون من الرؤساء إلى المرؤوسين أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى. وفي واقع الحال نجد هذا النوع الأكثر شيوعا وخاصة عندنا نحن في العالم الثالث، ويكون في شكل قرارات، وأوامر، تعليمات،... إلخ إلى المرؤوسين أو إلى قاعدة الهرم، ومن معوقاته :

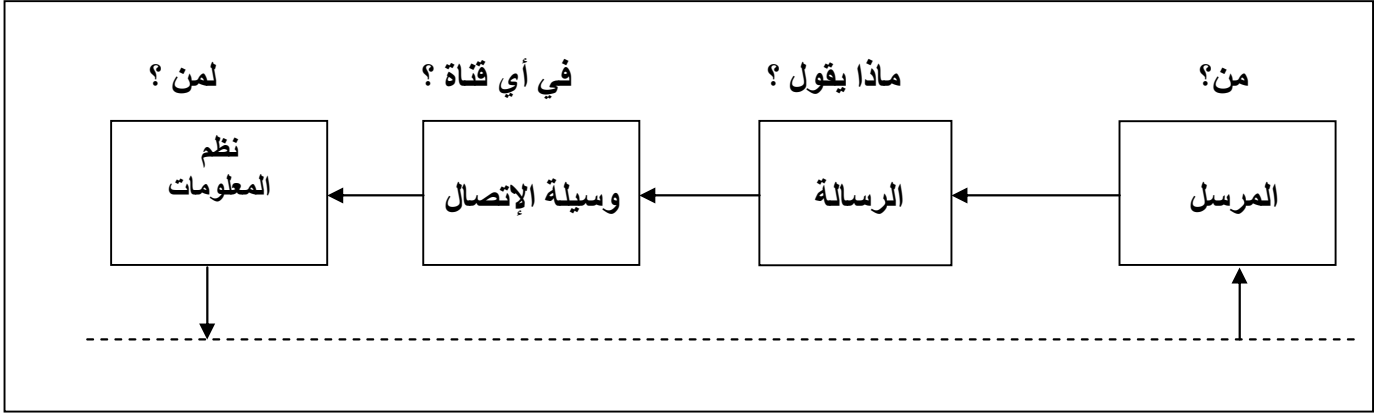
- كثرة المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة .
- البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحيانا .
- الفروق في الدافعية بين المرسل (الرئيس) والمستقبل (المرؤوس).
- البطء وعدم الفعالية، وخاصة إذا كانت القرارات إستراتيجية .
- نوع الرسالة أو الوسيلة التي يعتمدها الرئيس قد تكون غير مفهومة من طرف المستقبل (المرؤوسين).

**3-الاتصال الأفقي** ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية، التي تقع في نفس المستوى الإداري أو الوظيفي، ويتم في غالب الأحيان بتبادل الزيارات، الاجتماعات اللقاءات، العلاقات الشخصية، والسلوكيات المختلفة .

## الفرع الثالث : عناصر عملية الاتصال

بصفة عامة يمكن التعبير عن عناصر عملية الاتصال في شكل نموذج عام، وذلك بالإجابة على عدة أسئلة وهي من يقوم بالاتصال، وماذا يريد أن يقوله وماهي الطرق الملائمة للاتصال ومن هو الشخص الذي سيتم الإتصال به، والشكل التالي يوضح ذلك.

### الشكل رقم(04): النموذج العام للاتصال



المصدر : محمد فريد الصحن، العلاقات العامة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2004، ص 226.

ويتكون نموذج الاتصال من أربعة عناصر رئيسية:

- المرسل : وهو مصدر الرسالة المطلوب نقلها إلى المرسل إليه .
- الرسالة : وهي مجموعة المعاني المطلوب إرسالها أو تسليمها للمرسل إليه.
- المرسل إليه : وهو متلقي الرسالة أو الطرف المطلوب أن تصل إليه .
- الوسيلة: هناك العديد من الوسائل السمعية والكتابية والبصرية تستخدم في عملية الاتصال فيما يتعلق بالوسائل الشفهية فهي تشمل المقابلات الشخصية والاتصال الهاتفي والمقابلات الجماعية أما الوسائل الكتابية فتشمل التقارير، المذكرات والأوامر والتعليمات بالإضافة إلى بعض الوسائل البصرية. ويمكن إضافة الهدف من الاتصال، توقيت الاتصال، ومكان الاتصال، إلا أن وسائل الاتصالات الحديثة يمكنها التغلب على البعد الأخير ( البعد الجغرافي ) .