

المحاضرة الأولى: مفاهيم أساسية حول الاتصال

تعد الاتصالات مهمة لنجاح وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين أفرادا أو جماعات، إذ تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، فمن خلالها تستطيع المؤسسات على اختلاف أنواعها ممارسة أنشطتها

أولا: مفهوم الاتصال: مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والإنتهاء إليه، فكلمة إتصالات Communications مشتقة من الأصل اللاتيني Communis بمعنى Commou أي عام و فعلها Communicare أي يذيع أو يشيع.

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الإتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمختصين في علوم المعلومات والإتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته و دوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الإتصال ومن بين هذه التعاريف نذكر:

- عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيله إتصال إلى الطرف الآخر
 - الإتصال على أنه العملية التي يتنقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين
- وفي قاموس أوكسفورد عرف الاتصال على أنه: "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات".

ثانيا: التطور التاريخي للإتصال: كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" والكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات وقع الإتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، الصوت، الدق للإشعار بالخطر أو الفرح، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع ولم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقي شخصيا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الإتصال فيها جماعيا، حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة. و بعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة واستعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو، التلفاز والهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات و حفظها ثم نقلها عبر الشبكات.

وبهذا فإن الإتصال عرف تطورا كبيرا و قطع أشواطا عديدة عبر العصور وهذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره و مشاعره و خبراته و حتى حاجاته للآخرين، فيرى علماء الإتصال والإجتماع أن الإتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي:

م1:مرحلة ما قبل اللغة: التي استخدم فيها الإنسان الأصوات والإشارات اليدوية والجسدية والنار وغيرها من الوسائل، وهو ما يعرف بالاتصال الشفوي والإتصال الرمزي.

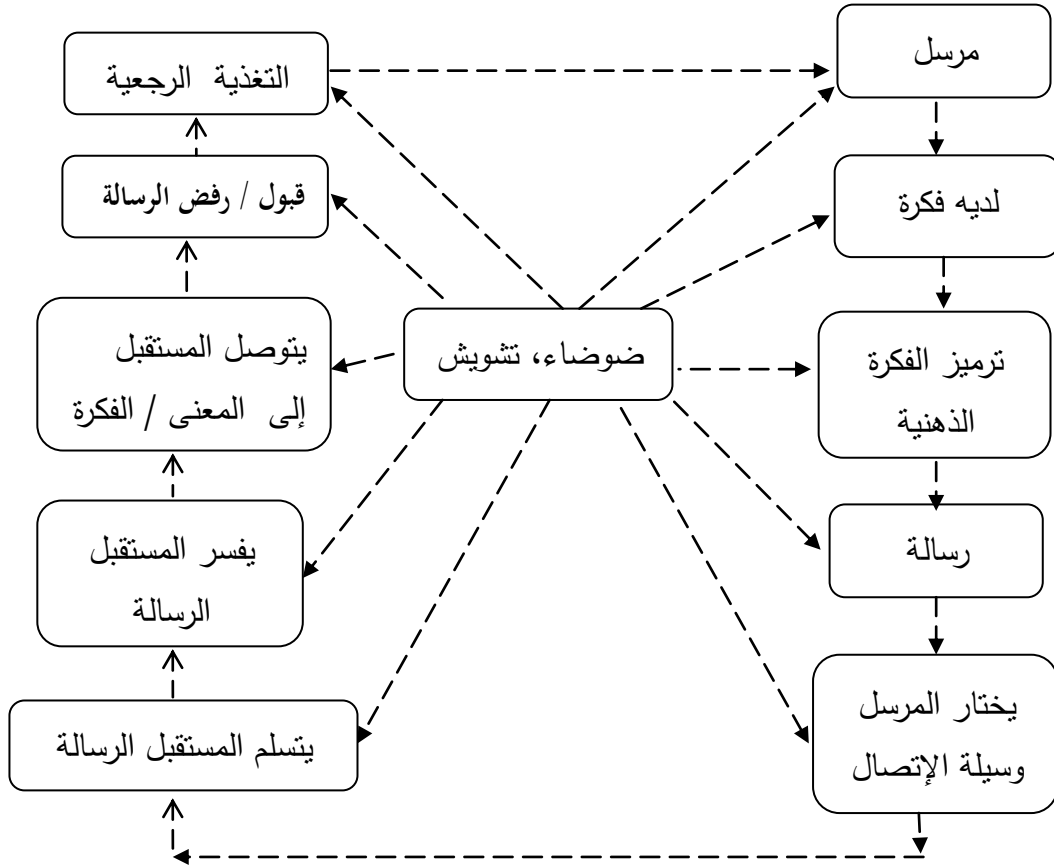
- م2:مرحلة نشوء اللغة: وفيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية
- م3:مرحلة الكتابة: فبظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال ووسائله، حيث لا يشترط في الكتابة وجود المرسل و المستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة
- م4:مرحلة الاختراع للطباعة: على يد الألمان "جونتبرغ" أسهمت في ظهور المواد المطبوعة في شكل كتب ومجلات وصحف وغيرها مما أسهم في نشر العلوم و الثقافة بشكل واسع
- م5:مرحلة تكنولوجيا الاتصالات: وفيما اخترع الهاتف والإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية وظهرت شبكات الاتصال والمعلومات

ثالثا: عملية الاتصال: يمكن حصرها في الخطوات التالية:

1. تبدأ عملية الاتصال بوجود شخص (مرسل) يرغب في إبلاغ طرف آخر (مستقبل) معلومات معينة من أجل التأثير في سلوكه على نحو ما؛
2. يقوم المرسل بتطوير فكرة ذهنية (في عقل المرسل) حول موضوع معين يود إبلاغه للشخص؛
3. بعد إتمام المرسل بلورة الفكرة الذهنية، يقوم بتحويل هذه الفكرة إلى رموز أي لغة يستطيع المستقبل فهمها؛
4. ينتج عن عملية الترميز "الرسالة" التي يود المرسل إرسالها إلى المستقبل؛
5. بعد إتمام الترميز يختار المرسل وسيلة لنقل هذه الرسالة وقد تكون هذه الوسائل إما كتابية أو شفوية؛
6. يتسلم المستقبل الرسالة؛
7. يقوم المستخدم بتحليل الرموز وتفسير الرسالة؛
8. نتيجة لتفسير وتحليل الرسالة، يتوصل المستقبل إلى المعنى؛
9. بناء على ما توصل إليه المستقبل من معاني يقوم بقبول الرسالة أو رفضها؛
10. التغذية الرجعية حيث يقوم المستقبل بالرد على الرسالة وبالتالي يتحول المستقبل إلى مرسل حيث يقوم ببلورة رده وتحويله إلى رسالة واختيار وسيلة لتوصيلها (الرسالة) إلى المرسل؛
11. التشويش والضوضاء (المعوقات): وتتمثل في كل ما يمكن أن يتدخل ويعيق عملية الاتصال عند كل خطوة من الخطوات السابقة.

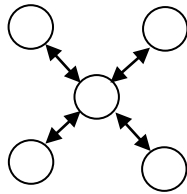
والشكل الموالي يوضح عناصر عملية الاتصال

شكل 01: العملية الاتصالية

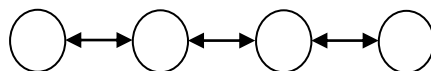


رابعا: أشكال الاتصالات التنظيمية: يمكن حصرها في أربع أنماط وهي:

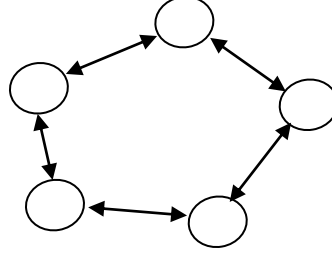
4-1- النمط الأول (شكل العجلة): وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، حيث يستطيع أعضاء المجموعة الإتصال في ما بينهم إلا عن طريق الرئيس أو المشرف فقط وإستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة إتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.



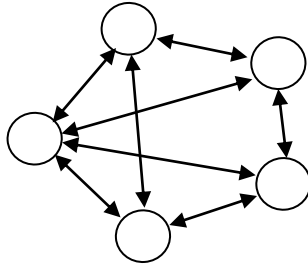
4-2- النمط الثاني (شكل السلسلة): وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الإتصال المباشر إلا بالفردين المتصقين به.



4-3- النمط الثالث (شكل الدائرة): وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين آخرين، أي أن كل عضو يمكنه اتصالا مباشرا بشخصين آخرين، يمكن إتصال ببقية الأعضاء المجموعة اتصالا غير مباشر بواسطة العضو الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.



4-4- النمط الرابع (الشكل الكامل المتشابك): هذا النمط يتاح لكل أعضاء التنظيم الإتصال المباشر بأي عضو فيها، غير أن إستخدام هذا النمط يؤدي إلى البطئ في عملية توصيل المعلومات و إلى إمكانية زيادة التخزين فيها وبالتالي يقلل من الوصول إلى القرارات السليمة.



خامسا: طبيعة الاتصال في المؤسسة: يمكن تقسيم الاتصالات (تدفق البيانات والمعلومات) في المنظمة تبعا لأسس مختلفة هي الاتجاه، أسلوب الاتصال، القناة وفيما يلي توضيح لهذه الأسس:

أ/ على أساس الإتجاه: تصنيف الاتصالات بموجبه كما يلي :

1. الإتصال باتجاه واحد (بسيط): يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاه واحد فقط أما بالإرسال البيانات والمعلومات فقط كالجهاز المايكروف الصوتي، أو لاستقبالها فقط كالجهاز التلفاز.
2. الإتصال نصف المزدوج: يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاهين ولكن ليس في نفس الوقت أي وجود فاصل زمني بين إرسال المعلومات والبيانات وإستقبالها.
3. الإتصال كامل الإزدواجية: يتم نقل البيانات والمعلومات بكلا الإتجاهين في آن واحد أي إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها يتم في آن واحد كما هو الحال بالنسبة لأنظمة الاتصال الهاتفي أو عملية الاتصال بين حاسبين.

ب/ على أساس الأسلوب: تصنف الاتصالات تبعا لهذا الأساس إلى نوعين هما:

1. الاتصالات المتسلسلة: يتم نقل البيانات والمعلومات بشكل رموز ثنائية الواحدة تلو الأخرى بشكل تسلسلي عبر خط نقل واحد، إن يفضل استخدام هذا الأسلوب في الاتصالات بعيدة المسافة والتي يتعذر فيها بناء عدد كبير من الكابلات بين طرفي الاتصال.
2. الاتصالات المتوازنة: يتم نقل البيانات والمعلومات على شكل بايت واحد في كل مرة من خلال استخدام قناة نقل واحدة كل رمز ثنائي على النحو الذي يسرع من عملية النقل بالمقارنة مع الاتصال المتسلسل.

ج/ على أساس القناة: تصنيف الاتصالات إعتقاد على قنوات الاتصال إلى نوعين هما:
الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية.

1. الاتصالات الرسمية: وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية أو خارجية.
- 1.1. الاتصالات الداخلية: أي تدفق البيانات والمعلومات والناجمة عن التفاعلات بين أقسام ونشاطات المؤسسة ويكون ذلك على ثلاثة أنواع، و يضاف إليها نوع آخر جديد هي كالاتي :
 - الاتصالات النازلة: ويكون الإتجاه هذا الإتصال من أعلى إلى أسفل، والتي تنطوي على القواعد والأمور والتعليمات والتوجيه.
 - الاتصالات الصاعدة: ويكون الإتجاه هذا الإتصال من أسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدني إلى مستوى إداري أعلي في الهيكل التنظيمي مثل الشكاوىإلخ.
 - الاتصالات الأفقية: ويقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم.
 - الاتصالات القطرية (التقاطي): وهو يكون ما بين شخصين من مستويين تنظيمي مختلفين و لا تربطهما علاقة رئيس بمرؤوس، يقصد من هذه الإتصالات تجاوز مستويات تنظيمية معينة بغرض إختصار الوقت والجهد، هذا النوع من الإتصالات يجب أن يكون في حالات محدودة جدا و واضحة لأن تكرار تجاوز مستوى تنظيمي معين سيشير حتما للإحتكاك والنزاع بين العاملين.
- 2.2. الاتصالات الخارجية: وهي عبارة عن تدفق البيانات والمعلومات الناجمة عن التفاعلات بين المؤسسة وبين بيئتها الخارجية ويكون على نوعين :
 - الاتصالات الداخلة: وهي عبارة عن تدفق البيانات والمعلومات من البيئة الخارجية إلى المؤسسة مثل ذلك التشريعات الحكومية، بيانات عن المنافسون والزبائنإلخ.

• **الاتصالات الخارجية:** أي تدفق المعلومات من المؤسسة إلى البيئة الخارجية مثال ذلك تقارير الأداء المرسله إلى الجهات الأعلى التي تتبعها المؤسسة إداريا أو إلى الدوائر الحكومية التي تتطلب مثل هذه التقارير.

2. **الاتصالات الغير الرسمية:** وهي الاتصالات التي تتم بطريقة غير رسمية بين العمال حيث يتبادلون المعلومات والأفكار ووجهات النظر في الموضوعات التي تخصهم وتخص عملهم وهذا خارج الشبكة الرسمية.

إن هذه الإتصالات هي جزء من واقع الحياة في المؤسسات ويمكن أن يكون لها نتائج و آثار للإشاعات والأقويل ويتطلب الأمر من المديرين إستمرار اليقظة والإصغاء إلى ما يدور ويقال وإطلاع العاملين بإستمرار على ما يجري في المؤسسة والإصغاء إليهم، كما تعد هذا نوع من الاتصالات أقل تكلفة و أكثر سرعة.

سادسا: أهمية الاتصال: تكمن أهمية الاتصال فيما يلي:

• يمكن الاتصال من نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة.

- كما يمكن من إحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المنظمة.
- يتم من خلال عملية الاتصال إطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه.
- إن عملية الاتصال هي جوهر وأساس العمليات والوظائف وعن طريقها ترتبط أجزاء وأقسام المنظمة ببعضها البعض ويتحقق التكامل في أعمالها.
- إن نجاح عملية اتخاذ القرارات تعتمد إلى حد كبير على دقة المعلومات اللازمة وإمكانية الحصول عليها في الوقت المناسب وهو ما يوفره الاتصال الفعال.

سابعا: أهداف الإتصال: تسعى الاتصالات الإدارية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تمكين المرؤوسين من التعرف على الأهداف المطلوب تحقيقها من قبل المؤسسة.
- وسيلة للتعاون والتنسيق والتكامل وتوحيد الجهود لتحقيق الأهداف من خلال اتخاذ القرارات المناسبة.
- تساعد على معرفة مدى التقدم في تحقيق وتنفيذ المخططات والبرامج والمعوقات التي تحول دون ذلك.
- وسيلة فعالة لجمع المعلومات وتحليلها وفهمها وتحسين القرارات المستقبلية.
- وسيلة تساعد المسؤولين على تغيير سلوك المرؤوسين.
- شرح أهداف المنظمة للعاملين .

- نقل المعلومات والتأكيد على التعاون بين أفراد المنظمة والتي تساعد في اتخاذ القرارات .
- توجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم .
- وحدة القرار .
- الاتصال يوفر معلومات الرقابة .
- ممارسة التأثير على الآخرين بهدف دعم ما هو مناسب من تصرفات واتجاهات وتغيير ما هو غير مناسب وذلك بما يخدم أهداف المنظمة.

ثامنا: خصائص الاتصال: للاتصال خصائص يتميز بها وهي:

- **الاتصال عملية ديناميكية:** فالالاتصال عملية تفاعلية اجتماعية تستطيع بها التأثير في الآخرين والتأثر بهم؛
- **الاتصال عملية مستمرة:** فهو لا يوجد له نهاية محددة ولا بداية، فنحن في اتصال مستمر؛
- **الاتصال عملية دائرية:** لا يسير الاتصال في خط مستقيم من شخص لآخر فقط، بل عادة يسير في شكل دائري؛
- **لا يمكن إلغاء الاتصال:** ويقصد بذلك أن هناك صعوبة في إلغاء تأثير الرسالة الاتصالية حتى وإن كان التأثير غير مقصود حيث لا يمكن سحب كلام أو الرسالة الاتصالية إذا ما تم إرسالها وتوزيعها؛
- **الاتصال عملية معقدة:** حيث يمكن أن يكون الاتصال فاشل.

تاسعا: شروط الاتصال: يعد الاتصال عملية تفاعل يتم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات وبالتالي لنجاح هذه العملية لابد من توافر شروط هامة في مقدمتها:

- **الوضوح:** بمعنى أن يكون مضمون الاتصال واضح؛
- **البساطة:** بمعنى أن يتم الاتصال بشكل مبسط، خال من التعقيد؛
- **سلامة الوسيلة:** بمعنى أن تكون وسيلة الاتصال سليمة، تشير إلى المطلوب؛
- **عدم التعارض:** بمعنى أن يكون هناك توافق بين الوسيلة المستخدمة في عملية الاتصال، فلا يكون بينها تعارض يؤدي إلى قصور فعالية الاتصال؛
- **الإيجاز:** أي الابتعاد عن التطويل أو الإسهاب الذي قد يخل بالمعنى مما يصيب المستقبل بالملل والفتور؛
- **التكامل:** أي شمول الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف؛
- **الملاءمة:** بمعنى أن يكون الاتصال ملائما من حيث طبيعة المستقبل للمعلومات ومن حيث الهدف من عملية الاتصال وكذلك التوقيت وعملية التنفيذ

عاشرا: معوقات عملية الاتصال

هناك مجموعة من العوامل التي تعمل كمعوقات للاتصال، وتؤدي هذه المعوقات إلى التشويش على عملية الاتصال، ويتم هذا التشويش في أي خطوة من خطوات الاتصال، أي أن أي عنصر من عناصر الاتصال يمكن أن يتضمن أو يتعرض لمجموعة من المعوقات التي تخفض من فعالية الاتصال، ولهذا فإننا سنقوم بتقسيم معوقات الاتصال إلى معوقات في المرسل، ومعوقات في الرسالة، ومعوقات في قناة الاتصال، ومعوقات في المستقبل، ومعوقات في بيئة الاتصال.

1-معوقات في المرسل: يقع المرسل في أخطاء عند اعتزامه الاتصال بالآخرين، ومن الأمثلة على هذه الأخطاء عدم التبصير بالعوامل الفردية أو النفسية الموجودة بداخله، والتي يمكنها أن تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى المستقبل ومن هذه العوامل: الدافع، والخبرة والتعلم، والفهم والإدراك والشخصية، والعمليات الوجدانية والعقلية.

2-معوقات في الرسالة: تتعرض المعلومات أثناء وضعها في الرسالة لبعض المؤثرات التي تغير من أو تسيء إلى طبيعة وشكل وحجم ومعنى المعلومات والأفكار، إن الخطأ في الرسالة يحدث عند القيام بالصياغة، أو ترميز المعلومات، وتحويلها إلى الكلمات، وأرقام وأشكال وحركات، وجمل وغيرها.

3-معوقات في قناة الاتصال: إن عدم مناسبة قناة الاتصال لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل إليه تسبب في كثير من الأحيان فشل الاتصال، وعليه يجب أن يقوم المرسل بانتقاء وسيلة الاتصال الشفوية أو المكتوبة المناسبة، وذلك حتى يزيد من فعالية الاتصال.

4-معوقات في المستقبل: يقع المستقبل أو المرسل إليه في أخطاء عند استقباله للمعلومات التي يرسلها المرسل، وتتشابه الأخطاء التي يقع فيها المستقبل مع المرسل.

5-معوقات في بيئة الاتصال: يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتغافلون عن تأثير البيئة المحيطة بهم وبعملية الاتصال، وعدم الأخذ بعين الاعتبار لعناصر البيئة وتأثيراتها على الاتصال يجعل الاتصال أما غير كامل أو مشوشا، وفي ما يلي هذه المعوقات:

- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم الأهداف المشتركة بينهما.
- أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر في الاتصال.
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفته أو وظيفة الآخر على خير وجه.
- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال.
- أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه من جراء سوء الاتصال.
- عدم اتسام البيئة بالابتكار والمبادرة والتعزيز يحبط عمليات الاتصال.
- عدم اتسام البيئة بالعدالة والثقة يحبط عمليات الاتصال.
- عدم توفر التغذية الراجعة عن مدى التقدم في الاتصال يحبطها.