

تمهيد:

يعد مفهوم الاتصال من المفاهيم الأساسية في مختلف العلوم الانسانية، فهو قائم على التأثير الذي يتركه الأفراد من حولهم، ولا يتوقف عند حدود المنطوق والمكتوب فقط، بل يتعداه إلى كل المواقف والحركات والقيم والإيماءات والاتجاهات.

وقد بحث العلماء والمفكرون في مفاهيمه، ووضعوا له أنواعا وأنماطا مختلفة، وتناولوا بالدراسة أهدافه ووسائله، كما طوروا نظريات ومدارس فكرية تبحث في تفسيره وتحليله حسب انتماءاتهم الفكرية والعلمية، وفي هذا المحور الخاص بمدخل الاتصال سنحاول التطرق إلى مفهوم الاتصال في المؤسسة، أهميته، وظائفه، عناصره، أنواعه، خصائصه والشروط الواجب توفرها فيه.

أولاً: ماهية الاتصال:**1- مفهومه وأهميته:****1-1- مفهومه:**

¹ لغة: اتصل الشيء بمعنى التأم ولم ينقطع، واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه. معجم الطلاب، دار المجاني، بيروت، ط 5، 2001، ص1028، أما قاموس أكسفورد فيعرّف الاتصال بأنه: " نقل و توصيل أو تبادل الأفكار و المعلومات بالكلام أو الكتابة أو الاشارات. (دليو، 2003، ص15)

ويعود أصل كلمة communication في اللغات الأجنبية إلى جذور الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك، ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة commune التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر الجماعة المدنية قبل أن تكتسب الكلمة المعزى السياسي والايديولوجي في ما عرف (بكومونة باريس) في القرن الثامن عشر، أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة هو communicare فمعناه يذيع أو يشيع ومن هذا الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية نعت communiqué الذي يعني بلاغ رسمي أو بيان أو توضيح حكومي. (الحكيم، 2011، ص 19)

ب- اصطلاحاً: تتعدد مفاهيم الاتصال وتتنوع، ولكل مفهوم صفة ومعنى. ومن بين التعريفات الكثيرة للاتصال:

- الاتصال كما أورد حمدي وآخرون (1992): " عملية نقل أو تبادل أفكار أو آراء أو اتجاهات أو قيم أو مهارات من شخص إلى آخر ينتج عنها تفاهم وتفاعل بين المرسل والمستقبل (حمدي، 1992، ص

ويعرفه شلبي وموسى بأنه " نقل المعلومات والبيانات والحقائق والاستفسارات ووجهات النظر من فرد إلى آخر أو مجموعة أفراد باستخدام وسيلة معينة للاتصال، على أن يكون ذا اتجاهين، لتبادل وجهات النظر ولتحقيق الفهم والتجاوب بين الطرفين"(شلبي وموسى، 1428 هـ، ص 28)

يعرفه كارل هوفلاند: " إنَّ الاتصال هو العملية التي يقدّم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة تكون رموز لغوية) لكي يعدّل سلوك الأفراد الآخرين(مستقبلي الرسالة)" (مكاوي والسيد، 2001، ص24)
 أمّا بيرلو (BERLO) فيعرّف الاتصال بأنّه:" العملية التي يتم بها نقل المعلومات و الأفكار و الاتجاهات من شخص لآخر(عبد الرحمن، 2002، ص 24)

وفي بداية القرن العشرين قام "تشارلز كولي" بتعريف الاتصال بأنه " الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استعمال الرموز ووسائل نقلها وحفظها". أما "ريتشارد" فقد قام في العشرينات بتعريف الاتصال حيث قال " أن الاتصال يحدث حين يؤثر عقل في عقل آخر، الأمر الذي يؤدي إلى حدوث في عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل ونتجت عنها بشكل جزئي "

وقال "مارتن أندرسون" في الخمسينات بأن الاتصال هو العملية التي من خلالها نفهم الآخرين ويفهمونا، ولأن الاتصال ديناميكي فإن الاستجابة له دائمة التغيير حسبما يمليه الوضع العام كله، والاتصال هو العملية أو الطريقة التي تتم بواسطتها انتقال المعرفة من شخص لآخر، حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر.

أما في السبعينات فقد عرف "أميري ودالت واجي" الاتصال بأنه فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف عن طريق استعمال مجموعة من الرموز المحملة بالمعلومات. (أبو بكر، والبريدي، 2007، ص30)

ويتم في عملية الاتصال نقل المعرفة بأنواعها والمعلومات المختلفة من شخص لآخر أو من نقطة لأخرى وتتخذ لها مسارا يبدأ من المصدر الذي تتبع منه إلى الجهة التي تستقبلها ثم يرتد ثانية إلى المصدر وهكذا.

هذا يبين أن عملية الاتصال لا تسير في اتجاه واحد بل هي دائرية (مصدر، مستقبل، مصدر وهكذا) تحدث داخل مجال أوسع وأشمل يضم كل الظروف والإمكانيات التي تحيط بعملية الاتصال وتؤثر فيها وتتأثر بالتفاعل المستمر بين عناصرها. (أبو سمرة، 2009، ص10)

ويعرّف أيضا بأنه العملية الهادفة إلى نقل المعلومات وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات. (أبو شنب، 2006، ص12)

وفي ضوء التعاريف السابقة يتبين أن الاتصال يهدف إلى نقل المعلومات، ولا يتم ذلك إلا عن طريق مرسل متمكن يحدث الأثر المطلوب في المستقبل بما يحقق الهدف من الرسالة.

1-2- مفهوم الاتصال الإداري:

يقصد بالاتصال في الإدارة : "عملية نقل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم، زويرتكز على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف." (محمود، 2001، ص 22)

وهو عملية إدارية واجتماعية ونفسية داخل المنظمة، تساهم في نقل وتحويل الآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة وتحقيق أهدافها. (الصادقي ويدوي، 1999، ص 10)

1-3- أهمية الاتصال:

تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، فمن السؤال عن الاحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات. وقد أشار جون ديوي لثلاثة من أهمية الاتصال لحياة الجماعة هي:

- إن وجود المجتمع ومن ثم استمراره متوقف على نقل عادات العمل والتفكير والشعور من الكبار إلى الناشئين، ولا يمكن للحياة الاجتماعية أن تدور بغير هذا النقل الشامل للمثل العليا و القيم و الآراء من الأفراد الراحلين عن حياة الجماعة إلى أولئك الوافدين عليها.
- الناس يعيشون جماعة أفضل بفضل ما يشتركون فيه من أهداف وعقائد وأمانى ومعلومات.
- إن الحياة الاجتماعية واتصال الأفراد متلازمان، يتغير عن طريقهما الناس بتغير خبرات الأطراف المشتركة في عملية الاتصال.

ويعتبر الاتصال عملية ضرورية لسير العمل داخل المنظمة، ويعتبر من أهم عمليات الإدارة، فهو عملية تضم نواحي كثيرة ومعقدة منها توصيل التعليمات واستقبالها وقبولها ورفضها، وهكذا يتضح أن التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال مادام هو أداة نقل المعلومات والوثائق والأفكار والمشاعر من شخص إلى آخر، ومن مستوى معين إلى آخر، وهذا يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية. (محمود، 2001، ص 22)

2- خصائص الاتصال:

للاتصال خصائص وسمات تميزه عن باقي المفاهيم الأخرى و هي:

أ- الاتصال عملية مستمرة: عملية مستمرة لا تتوقف أو تتجمد في نقطة محددة لان الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية و لا نهاية محددة، فإنها دائمة التغير و الحركة، و لذلك يستحيل على

المرء أن يمسك بأي اتصال و يوقفه و يقوم بدراسته، و لو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال، إن الاتصال لا يمكن إعادته تماما كما هو لأنه مبني على علاقات متداخلة بين الناس وبيئات الاتصال.

ب- **الاتصال يشكل نظاما متكاملًا:** يتكون الاتصال من وحدات متداخلة، و تعمل جميعا حتى تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل و مستقبل و وسائل و رجع الصدى و بيئة اتصالية، و غذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فغن الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

ج- **الاتصال تفاعلي وآني ومتغير:** الاتصال نشاط مبني على التفاعل مع الآخرين، حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه، لا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه و يستجيب لرسالته. إننا عادة ما نرسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا فمثلا يحدثك شخص ما عن حصول حادث سير لصديق لك، وإذا بك قبل ان تكتمل قصة حدوث الحادث تظهر علامات الحزن عليك، أو ربما نزلت منك دمعة ألم وهو مازال مستمرا في حديثه، وبالتالي يستجيب هو بتأثره، فيختصر القصة، وقد يبدأ بتطمينك عليه وأنه بخير، وهكذا تتداخل الرسائل وتتفاعل وتتغير بسرعة وأنية.

د- **الاتصال قد يكون قصديا أولا:** هذا يتمثل في أربع حالات:

- قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد ويستقبلها الآخر بقصد، وبالتالي يكون الاتصال غالبا مؤثرا.
- وقد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كمن يتتصت على محادثة خاصة بين اثنين.
- وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها.
- وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منها بذلك، ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية كنوع ملابسنا ولونها وملامحها.

3- أهداف الاتصال: يمكن تلخيص أهداف الاتصال فيما يأتي: (بوحنية، 2010، ص ص 37-38)

- توفير البيانات والمعلومات بأسرع وقت ممكن وبأقل جهد وتكلفة مع مراعاة حداثة البيانات والمعلومات.
- نقل أهداف وخطط المنظمة إلى العاملين فيها وإلى الجمهور الخارجي.
- مساعدة الإدارة على القيام بأعمالها الرئيسية المتمثلة في وضع سياسات المنظمة، وضع الخطط والأهداف، تقييم العمل، اتخاذ القرارات، التوفيق بين جهود العاملين.
- تحقيق التنسيق بين أنشطة الإدارات المختلفة المكونة للمنظمة وتنسيق جهودهم.
- توفير البيانات والمعلومات لحل المشكلات التي تفرض على الإدارة بشكل سريع.

ثانيا: عناصر ووظائف الاتصال:

1- عناصر الاتصال: لعناصر الاتصال أهمية كبيرة في تحقيق الأهداف وتنمية المهارات، وتحقيق الأهداف، وهي تحتاج إلى مجموعة من المقومات لنجاحها حسب كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية، وهي:

- **المصدر (المرسل) (Sender):** ويقصد به منشأ الرسالة، و قد يكون المصدر فردا أو مجموعة من الأفراد وقد يكون مؤسسة أو شركة، وكثيرا ما يستخدم المصدر بمعنى القائم بالاتصال، غير أن ما يجدر التنويه إليه هنا أن المصدر ليس بالضرورة هو القائم بالاتصال، فمندوب التلفزيون قد يحصل على خبر معين من موقع الأحداث ثم يتولى المحرر صياغته و تحريره، و يقدمه قارئ النشرة على الجمهور. (محمد، 2011، ص31)
- **الرسالة (Message):** وهي لب أو جوهر عملية الاتصال، وهي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل، وتتضمن المعاني والأفكار والآراء التي تتعلق بموضوعات معينة يتم التعبير عنها رمزيا، سواء باللغة المنطوقة أو غير ذلك وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك لموضوع ولغة الرسالة التي تقوم عليها.
- **الوسيلة (Channel):** وتعرف بأنها الأداة التي من خلالها أو بواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، و تختلف الوسيلة باختلاف مستوى الاتصال، ففي الاتصال الجماهيري تكون الصحيفة أو التلفزيون...الخ، و في الاتصال الجمعي تكون المحاضرة أما في الاتصال المباشر تكون الوسيلة طبيعية(كالصوت، الكلام) (محمد، 2011، ص32)
- والرسالة هي التي تقوم بحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، والوسيلة قد تكون تقليدية مباشرة مثل الاتصال الشخصي في درس أو محاضرة، أو ندوة، أو قد تكون وسائل إعلامية غير مباشرة مثل الصحف والإذاعة والكتب. (الأحمدي، 1431هـ، ص33)
- **المستقبل (Reciever):** هو الجهة التي تنتهي إليها الرسالة، وقد تكون فردا أو مجموعة أفراد، وهي الجهة التي تتولى فك رموز الرسالة، وتفسيرها ويتخذ بعدها الموقف المناسب إزاءها(الأحمدي 1431هـ)، (ص34)، وهو الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية و يتفاعل معها و يتأثر بها و هو الهدف المقصود في عملية الاتصال. (محمد، 2011، ص135)
- **التغذية الرجعية (feed back):** يتخذ رد الفعل اتجاها عكسيا في عملية الاتصال، وهو ينطلق من المستقبل إلى المرسل، وذلك للتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة، ومدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لمعناها (سعيد، 2008، ص 28)
- وهي الإجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المرسل، و تأخذ نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة، وقد تأخذ شكلا مختلفا، و عملية الاتصال دون تغذية راجعة تعتبر عملية ناقصة مبتورة، لأن المرسل لا يكون لديه أي دليل على ان المستقبل قد تلقت الرسالة أصلا و إذا كان قد تلقاها فإنه

بدون تغذية راجعة لا يكون لدى المرسل أي فكرة على ان الرسالة قد أحدثت التأثير المقصود في المستقبل. (عدون، 2003، ص21)

- **التأثير (Impact):** يكون بعد تلقي الرسالة وفهمها، وهو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل، وهو النتيجة التي يتوخى تحقيقها القائم بالاتصال، وتتم على مرحلتين: تغيير التفكير ثم تغيير السلوك. (الحكيم، 2011، ص 29).
- **التشويش (Confusion):** هو كل معوقات الاتصال بين المرسل والمستقبل والتي تحول دون وضوح الرسالة، وبالتالي عدم وصولها بشكل تام أو مؤثر. ونظرا لهذا العنصر تفشل عملية الاتصال في تحقيق طموحاتها بوصول الرسالة الحقيقية من المرسل إلى المستقبل.

2-وظائف الاتصال:

- **التوجيه:** و يقصد به عملية تكوين اتجاهات فكرية في الأفراد يراها الجميع صالحة و محققة لأهدافه. (الجميل، 1997، ص50)
- **التثقيف:** و هو تزويد الأفراد أو الجماعات بعناصر معرفية جديدة، و التثقيف بمعناه الواسع المتعارف عليه يتناول النواحي العامة التي تعجز الأساليب الاكاديمية المتبعة عن القيام بها. ويكون الاتصال تثقيفيا عندما يتجه نحو تبصير و توعية المستقبل. (عطية ومهدلي، 2003، ص33)
- **الترفيه:** بما أن الترفيه قد أصبح نشاطا هاما و ضروريا في المجتمع المعاصر بفضل ما يؤديه للأفراد والجماعات، كونه يخفف عنهم و لو لوقت محدود في أغلب الأحيان الضغوط. (الجميل، 1997، ص33)
- **التبليغ:** أي توصيل أو الحصول على المعلومات وتبليغ الحقائق كما هي دون تدخل إنساني، ويكون في شكل تقارير، تنفيذ واجبات، شرح خطوات العمل في فترة معينة، تبليغ سياسات وقرارات الإدارة.
- **التعارف الاجتماعي:** بحيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير ببعضهم البعض، وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية، و يتحقق ذلك بما تنشره وسائل الاتصال المختلفة من اخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس. (الجميل، 1997، ص44)