1- الاتصال (مدخل مفاهيمي):

تعد عملية تحديد المفاهيم من بين العناصر ذات الأولية والأهمية في البحوث والدراسات العلمية حيث تساعدنا على معرفة ماهية المفاهيم التي يرتكز عليها البحث، لهذا سنحاول التركيز على المفاهيم الأساسية القديمة منها والمستجدة.

1-1- مفهوم الاتصال:

تشير كلمة اتصال إلى معان كثيرة فالبعض ينظر إليها على أنها علم والبعض الآخر يرى بأنها نشاط ويرى آخرون أنها مجال دراسة بينما يعتقد البعض الآخر أنها فن، ويستخدم مصطلح الاتصال في سياقات مختلفة على اختلاف العلماء والباحثين واختلاف تخصصاتهم والحقل المتداول فيه وهو ما يشير إلى ثراء المعنى.

أ- تعريف الاتصال لغة:

يرجع أصل كلمة اتصال إلى الكلمة اللاتينية "communis" والتي تقابلها في الانجليزية "communication" أي مشترك وعام، وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك ما. (منال طلعت،2001، 20)

جاء في لسان العرب لابن منظور الاتصال والوصلة: اتصال الشيء، وصلت الشيء وصلا وصلة والوصل ضد الهجران واتصل الشيء بالشيء لم يقطع، وصل الشيء إلى الشيء وصولا، وتوصل إليه، انتهى إليه وبلغه ويعني الصلة وبلوغ الغاية. (أحمد عزوز، 18،2016)

وجاء في قاموس المصطلحات الاعلامية أن مصطلح الاتصال يشير في المفرد Communication وكصفة للإشارة إلى عملية الاتصال التي يتم عن طريقها نقل المعنى، أما الاتصال في صيغة الجمع Communications فتشير إلى الوسائل نفسها أو مؤسسات الاتصال. (رحيمة طيب عيساني، دت، 13)

ب- تعريف الاتصال اصطلاحا:

يختلف مفهوم الاتصال من حقل علمي إلى آخر فالمفاهيم لا تحيا منفردة بل تولد وتزدهر في إطار سياق معين وهي ليست مجرد ألفاظ بل مستودعات للمعاني والدلالات التي تتأثر بالعديد من المتغيرات ومن بينها مجالات اختصاص باحثيها وحتى انتماءاتهم الجغرافية... فالفضاء المكاني وحتى الزماني له دور وأثر

في توليد مختلف المفاهيم وتبعا لذلك حاولنا تقديم بعض تعاريف الاتصال وفقا لمنظور علماء الاجتماع، علماء النفس وباحثين عرب في علوم الاعلام والاتصال.

- تعريف الاتصال وفق علماء الاجتماع:

استخدم علماء الاجتماع الأوائل أمثال تشارلز كولي وجون ديوي مصطلح الاتصال، فعرفه **تشارلز هورتون كولي**" في كتابه التنظيم الاجتماعي الذي قام بنشره سنة 1909م بأنه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.(محمد الجوهري وآخرون،1992، 17)

ويرى "**هيو دازيل دنكان**" " **Hugh Daziel Ducan**" أن الاتصال هو الأساس السليم للنظام الاجتماعي والتنظيم الاجتماعي الذي يؤدي إلى خلق مجتمع أكثر انسانية. (محمد الجوهري وآخرون، 1992، 17)

وعرفه **دور كايم** على أنه التفاعل الذي يحدث داخل شبكة تتبادل أو تتقاسم تصورات جماعية.

وعرف "**جورج لندبيرج**" –**عالم اجتماع أمريكي** –الاتصال بأنه صورة من صور التفاعل الإجتماعي بأو العملية التي يتفاعل بها أطراف هذه العملية عبر الرسائل في سياقات إجتماعية معينة.

ركز علماء الاجتماع في تعريفهم للاتصال على التفاعل في إطار السياق ويهدف الاتصال عموما حسب نظرة علماء الاجتماع إلى:

- **التفاعل بين أعضاء المجتمع.**
- **وحدة التفكير.**
- **الانتماء للجماعة.**
- **حل المشكلات والحفاظ على اتزان المجتمع ومصالح الجماعة.**

- تعريف الاتصال وفق علماء النفس:

عرف عالم النفس الأمريكي " **كارل هوفلاند**" الاتصال بأنه العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد منبهات لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة، بحيث ينقل القائم بالاتصال –عمدا وبشكل هادف– المنبهات لإحداث تأثير معين. (وسام فاضل ومهند حميد، 2017، 23)

كما عرف " **دافيد بيرلو**" الاتصال على أنه السلوك الاتصالي الذي يهدف إلى الحصول على استجابة معينة من شخص ما أو أنه الاستجابة المميزة للفرد نحو مثير معين. (وسام فاضل ومهند حميد، 2017، 24)

وعرف " **دفلور**" " **Defleur** " الاتصال على أنه عملية عصبية حيوية يتم فيها تسجيل معاني ورموز معينة في ذاكرة الأفراد وأنه عملية نفسية يتم اكتساب معاني الرموز فيها من خلال التعليم. (مي العبد الله،2006، 26)

ويقصد بالاتصال نقل وتلقي الأفكار والآراء والمشاعر والأحاسيس بواسطة رموز من شخص لآخر.

يؤكد علماء النفس على المظاهر السيكولوجية للاتصال من بينها التأثير، الاستجابة، الفهم، الاستيعاب، تغيير الاتجاهات، نقل المشاعر، نقل منبهات أو تنبيه ....

- **تعريف الاتصال وفقا لباحثين عرب؛ عرف الباحثون العرب** الاتصال كما يلي:

عرفه "**محمود عودة**": بأنه العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين مختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة.

وترى "**جهان رشتي**" أن الاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي الرسالة ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع ما.

ويرى "**عاطف عدلي العبد**" أن الاتصال هو نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف لآخر خلال عملية ديناميكية مستمرة ليس لها بداية أو نهاية.

1-2- مفهوم الاتصال الشامل:

يشير الاتصال الشامل إلى مختلف الأنشطة الإدارية الداخلية والخارجية الممارسة من قبل المؤسسة تحت إدارة مدير اتصال من أجل تثمين صورتها.

أ- **الاتصال الداخلي:** يشير إلى عمليات وموضوع ووسائل اتصال داخل المؤسسة تستهدف جمهورا داخليا حيث يجسد جميع العمليات التي تحدث بين العمال داخل المؤسسة.

ب- **الاتصال الخارجي:** يعبر عن مجموع العمليات الاتصالية التي تمارسها المؤسسة لربط علاقتها مع جمهورها الخارجي – المتموقع في بيئتها الخارجية- باختلاف شرائحه (جماهير مستهدفة، ممولون، زبائن، وسائل الإعلام، ممثلون اقتصاديون واجتماعيون....).

1-2-1- مجالات الاتصال اشامل:

أ- اتصال المؤسسة: يركز في ساحته الاتصالية على مفاهيم اجتماعية، أخلاقية، بيئية وإنسانية فيتحدث باسم صورة المؤسسة، هويتها، سمعتها، التنمية المستدامة، المؤسسة المواطنة.

ب- الاتصال التجاري: يهتم بالدرجة الأولى بالبيع ويرتبط بتسويق المنتجات (سلع او خدمات)، ترقية المبيعات، ويهتم بعلامة المؤسسة والترويج لها.

ج- الاتصالي المالي: يشير هذا النوع من الاتصال إلى محتلف الأنشطة الاتصالية المالية التي تحدث بين المؤسسة ومحتلف الهيئات المالية (البنوك، المؤسسات المالية، أصحاب رؤوس الأموال، البورصات...).

وهو نظام معلوماتي مهيئ لتدفق المعلومات المالية بين المؤسسة وأصحاب المصلحة.

عرف أيضا بانه نشاط يساهم في خلق ديناميكية العلاقات التي تربط المؤسسة بمختلف جماهيرها وهو مجموع الجهود الاتصالية والإعلامية التي تقوم بها المؤسسة تجاه جمهورها المالي من خلال نشر المعلومات المرتبطة بأداء المؤسسة واستراتيجيتها وتموقعها ورؤيتها ونظرتها المستقبلية.

* **خصائص الاتصال:** يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

- **الاتصال عملية نفسية "سيكولوجية":** فكل من المتصل والمستقبل يحملان معاني ودلالات للكلمات الواردة في العملية الاتصالية والتي تحمل مشاعرا وعواطفا مختلفة.

- **الاتصال عملية ذهنية:** فكل من طرفا الاتصال يختزن ويتذكر معلومات معينة.

- **الاتصال عملية ثقافية:** لأن كل من طرفا الاتصال يستخدم عادة لغة وهذه اللغة تعد جزء من ثقافتهما.

- **الاتصال عملية اجتماعية "سوسيولوجية":** فالقيام بأنشطة اتصالية يعد تفاعلا اجتماعيا.

- **الاتصال عملية مستمرة:** فلا يمكن في أي زمن من الازمنة أو مكان الاستغناء عن الاتصال.

- **الاتصال عملية تفاعلية:** حيث تعتبر التغذية العكسية أو ما يسمى برجع الصدى عنصرا مميزا للعملية الاتصالية.

- **الاتصال عملية دائرية:** فلا يتخذ الاتصال شكل خطيا فيتحول المرسل من خلالها إلى مستقبل والعكس صحيح.

- **الاتصال عملية ديناميكية:** أي عملية حركية وغير ثابتة ومتغيرة.

- **الاتصال عملية هادفة:** فمن خلال الاتصال يتم نقل وتبادل المعلومات بهدف التأثير على المتلقي فلا تقتصر العملية الاتصالية على وصول الرسالة بل تركز على تحقيق الأثر