

المادة: الاتصال والتحرير الإداري ماستر 01

الوحدة: منهجية الرصيد: 04 المعامل: 02

المحور الأول: الاتصال

1-تعريف الاتصال

2-شروط الاتصال

3-مكونات العملية الاتصالية

4-طرق الاتصال

1-تعريف الاتصال

-الاتصال لغة

فالاتصال لغة يعني الانتماء والانتساب. ويرجع أصل كلمة اتصال إلى الاشتقاق اللاتيني Communis والتي تعني بالانجليزية Commons أي مشترك وبالفرنسية Commun أي عام ومشترك. الاتصال لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا بلوغ الغاية، أما قاموس أكسفورد فيعرفه بأنه: "نقل و توصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات".

-الاتصال اصطلاحا

أما اصطلاحا فهو : عملية اشتراك ومشاركة في المعنى من خلال التفاعل الرمزي ، تتميز بالانتشار في الزمان والمكان ، فضلا عن استمراريتهما ، وقابليتها للتنبؤ .

وقد عرف فاروق مداسي في قاموسه مصطلحات علم الاجتماع الاتصال بقوله : " أن الاتصال انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى أخرى ، من خلال الرموز والأشكال وهو أساس كل تفاعل اجتماعي " .

وتعرف الجمعية القومية لدراسة الاتصال بأنه: "تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار، أو الآراء أو الأحاسيس، مما يتطلب عرضاً و استقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف، بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني".

أما علماء نظم المعلومات فينظرون إلى الاتصال من وجهة النظر الرياضية الإحصائية والهندسية فالشيء محل الاتصال هو المعلومات و يتم استقبالها أو إرسالها من خلال إشارة كهربائية، ويتم تخزين المعلومات وفقاً إلى نظام محدد للتوثيق، و الاتصال وفقاً لنظم المعلومات هو: "استقبال وترميز، وتخزين، وتحليل، واسترجاع، وعرض، وإرسال المعلومات".

2- شروط الاتصال

يعتبر الاتصال عملية تفاعلية يتم فيها نقل الأفكار والمعلومات، وحتى تُعتبر هذه العملية ناجحة يجب توافر شروط معينة في الاتصال وهي:

✓ الوضوح: أي أن يكون محتوى الاتصال واضحاً.

✓ البساطة: وذلك بأن يتم الاتصال بشكل بسيط يخلو من التعقيد، حيث تصل المعلومات المراد توضيحها بشكل ميسر.

✓ سلامة الوسيلة: أي أن تكون الوسيلة المستخدمة في الاتصال سليمة تُحقق الهدف المطلوب، وتكون موافقة لمستوى المستقبل، كي لا تُفسر تفسيراً خاطئاً، أو خلاف ما هو مقصود.

✓ عدم التعارض: وذلك عند تعدد وسائل الاتصال، حيث يجب أن يكون هناك توافق بين الوسائل المختلفة ليؤدي الاتصال الغرض المطلوب.

✓ الإيجاز: لأن التطويل والإسهاب قد يعمل على الإخلال بالمعنى، وقد يُصيب المستقبل بالفتور والملل.

✓ الملاءمة: بحيث يكون الاتصال ملائماً للهدف من هذه العملية، وملائماً للوقت وعملية التنفيذ، وكذلك ملائماً للمستقبل ليتم استقبال المعلومات.

3- مكونات العملية الاتصالية

ولفهم الاتصال بشكل أفضل وجب معرفة مكونات العملية الاتصالية حيث تتم العملية الاتصالية من خلال مجموعة من العناصر هي:

- 1- المرسل: هو مصدر الرسالة الذي يقوم بعملية تنشيط فعل التواصل، يقوم المرسل بإنشاء رسالة عبارة عن رموز معينة وينقلها إلى المستقبل، والمرسل هو العنصر الرئيسي في عملية الاتصال.
- 2- الرسالة: هي عبارة عن ترجمة للمعاني والأفكار والاتجاهات التي لدى المرسل، تجاه المتلقي في شكل رموز تتركب مع بعضها بأسلوب معين، تكون فيه قناة تعزيز التواصل إما لفظية لغوية على شكل كتابة الكلمات والتراكيب أو غير لفظية على شكل حركات في اليدين، أو تعبيرات في الوجه، أو أي إشارات أخرى يمكن ترجمتها إلى معان تتبادلها الأطراف المتواصلة.
- 3- الوسيلة: وهي الوسيط الذي يحمل الرسالة كي تصل إلى المستقبل، فتخاطب حواسه، وتحدث فيه أثرا وقد تحمل- أي الرسالة - على مصور أو ملصق إعلامي، أو شريط سينمائي، أو على أمواج الأثير، أو في كتاب، أو صفحة ... أو غير ذلك من وسائل الاتصال الأخرى.
- 4- المستقبل /المتلقي: يعتبر المستقبل / المتلقي هو الهدف من عملية الاتصال الذي توجه إليه الرسالة، فبعد استقباله الرسالة يفك رموزه ويفسرهما ليصل إلى ما يقصده المرسل.

4- طرق الاتصال

هناك أكثر من طريقة يمكن استخدامها لتسهيل عملية الاتصال ، إحدى هذه الطرق يعتمد على طبيعة المرسل وطبيعة المستقبل وكذا الموقف الذي يملئ عليه عملية الاتصال، وبشكل عام يمكن ذكر الطرق الثلاثة التالية:

➤ **الاتصالات غير اللفظية :** ويتم هذا النوع من الاتصالات عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركات الجسم ، إذ كل تصرفات الجسم المختلفة تعطي دلالات ومؤشرات مختلفة عن القبول أو عدم القبول.

➤ **الاتصالات الشفهية :** وتتم بالاتصال المباشر بين المرسل والمستقبل إما وجها لوجه أو خلال الاجتماعات أو إلقاء خطاب أمام الجمهور، والاتصالات الشفهية تحدث أساسا في المواقف التي تتسم بالمواجهة ، إذ عادة ما ينظر إلى هذا النوع من الاتصالات على أنه أفضل الطرق لإرسال المعلومات إلى الغير بصفة عامة لأسباب ثلاثة هي :

- أنها طريقة رسمية لإشعار المستقبل بأهميته الذاتية .
- تسمح للمرسل فرصة إرسال رسالته التي يريدونها والتأكد من استيعاب المستقبل وقبوله لها أيضا.

- هي أسرع وسيلة للاتصال وتعطي لكل من المرسل والمستقبل فرصة المشاركة الفورية وإبداء الرأي حول مضمون الرسالة .

➤ **الاتصالات المكتوبة (التحرير الكتابي الإداري) :** وتتميز هذه الطريقة بأنها مسجلة ومدونة ويمكن إيصالها عن طريق البريد أو بطريقة شخصية ومن مزاياها إمكانية حفظها كسجلات رسمية أو كمراجع للاستفادة منها مستقبلاً ، وتتصف بدقة التعبير مقارنة بالاتصال الشفهي، وما يعاب عليها أن عملية إعدادها وصياغتها تأخذ جهداً كبيراً، ومن أهم الاتصالات الكتابية نجد: التقارير والنشرات، الأوامر الرسمية، القرارات الإدارية وغيرها. وهو ما سنتطرق إليه في المحور التالي.

المحور الثاني: اتصال المنظمات

1- الاتصال داخل المنظمة ، وأنواع الاتصالات داخل المنظمة :

عملية تقسيم الاتصالات إلى أنواع مختلفة تعتمد بشكل أساسي على المعايير والمقاييس التي نستخدمها للنظر في الاتصالات وطبيعتها، إلا أنه يمكن القول إجمالاً أن الاتصالات التي نستخدمها في محيط العمل تنقسم إلى الأنواع التالية :

2-أنواعه:

1-2-الاتصالات الرسمية: هي الاتصالات التي تتم وفق خطوط السلطة الرسمية، وتُطبق بناءً على قواعد وإجراءات محددة رسمياً، مع العلم أن الاتصالات الرسمية تسلك المسارات التالية:

-الاتصالات الهابطة: وهي الاتصالات التي تكون من الرئيس إلى المرؤوسين، وتأخذ أسلوب التوجيهات أو التعليمات أو القرارات أو الأوامر .

-الاتصالات الصاعدة: هي الاتصالات التي تكون من المرؤوسين إلى الرئيس، وتأخذ شكل الآراء أو التقارير أو البحوث أو الشكاوى والاقتراحات.

-الاتصالات الأفقية: هي الاتصالات التي تتم بين الإدارات المختلفة في المؤسسة الإدارية الواحدة، وتأخذ شكل المشورة، والحوار، وتبادل الآراء، والاستماع إلى وجهات النظر المختلفة لتنسيق العمل .

2-2-الاتصالات غير الرسمية الاتصالات غير الرسمية: هي الاتصالات التي تتم داخل البناء التنظيمي في مختلف الاتجاهات بطريقة خارجة عن القنوات الرسمية، أي أن العلاقات الشخصية والاجتماعية لها دور كبير وفعال في عملية تحقيق الأهداف الخاصة بالاتصال الرسمي، مع العلم أن

حجم شبكة الاتصالات غير الرسمية تعتمد بشكل أساسي على حجم المنظمة أو المؤسسة، وطبيعة أعمالها وأهدافها.

خاتمة

يُمكن تقسيم الاتصال بناءً على مصدر الاتصال كما يأتي: اتصال داخلي: وهو الاتصال الذي يتم داخل أجزاء الهيكل التنظيمي إلى أجزاء مختلفة فيه سواء كان بشكل رسمي أو غير رسمي. اتصال خارجي: هو الاتصال الذي يكون من وإلى خارج الهيكل التنظيمي بصورة رسمية أو غير رسمية.
