المحاضرة الأولى:

مفهوم الإتصال(تعريفه، أهدافه، أهميته، عناصره)

أولا: تعريف الإتصال

1-مفهومه لغة وإصطلاحا:

أ.لغة: اتصل الشيء بمعنى التأم ولم ينقطع، واتصل يفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه. معجم الطلاب، دار المجاني ،بيروت ط 5 2001، ص 1028، أما قاموس اكسفورد فيعرف الاتصال بأنه: " نقل و توصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو الإشارات .

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 المغزى 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.

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

- الاتصال هو: " عملية نقل أو تبادل أفكار أو آراء أو اتجاهات أو قيم أو مهارات من شخص إلى آخر ينتج عنها تفاهم وتفاعل بين المرسل والمستقبل".

-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.

-كما يعرفه كارل هو فلاند " إنّ الاتصال هو العملية التي يقدّم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة تكون رموز لغوية) لكي يعدّل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي "الرسالة")

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.

2.مفهوم الاتصال الإداري

يقصد بالاتصال في الإدارة : عملية نقل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم، ويرتكز على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.

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.

ثانيا: أهمية الاتصال

يمكن إيجاز أهمية الإتصال في النقاط التالية:

- 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 الواقدين عليها.
- الناس يعيشون جماعة أفضل بفضل ما يشتركون فيه من أهداف وعقائد وأماني ومعلومات.
- إن الحياة الاجتماعية واتصال الأفراد متلازمان يتغير عن طريقهما الناس التغرير خيرات 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.

ثالثا: أهداف الاتصال

يمكن تلخيص أهداف الاتصال فيما يأتي :

- 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 الرئيسة 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.

رابعا: 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، وقد 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.

- **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 الموضوع 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).

- **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، وهو الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية و يتفاعل معها و يتأثر بها و هو الهدف المقصود في عملية الاتصال.

- **التغذية الرجعية (feedback)** 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.

- **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.

- **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.