

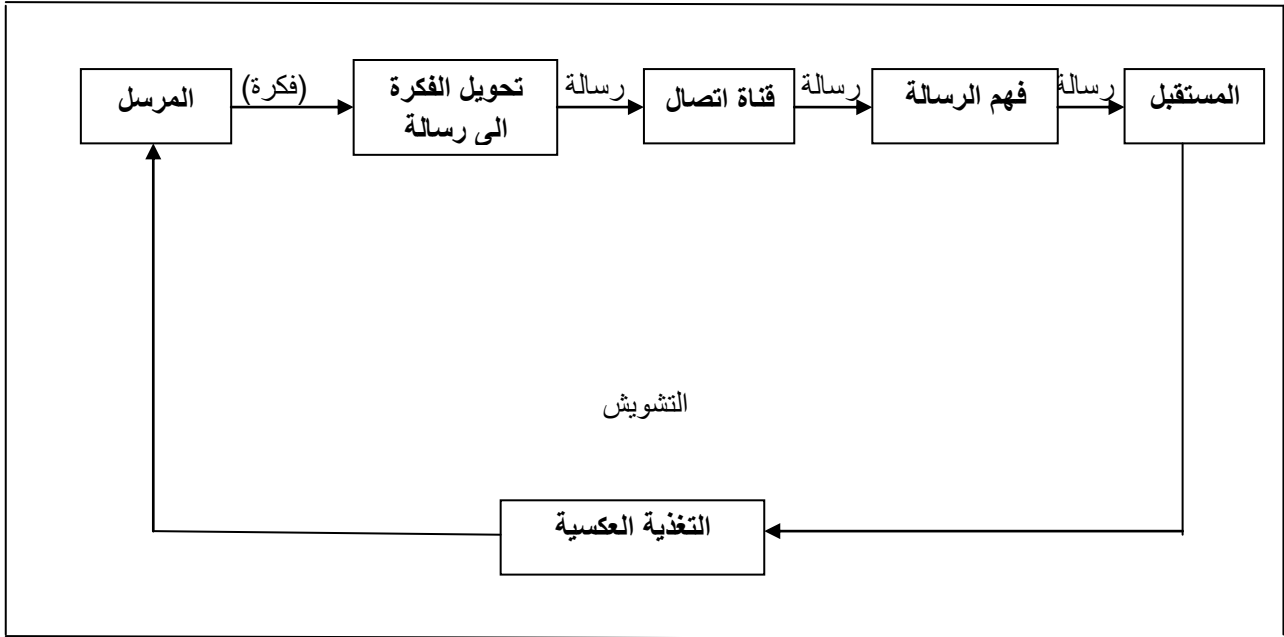
المبحث الثالث مفهوم الاتصال واهميته

هنالك تعاريف كثيرة للاتصال من اهمها تعريف Louis E. Boone وزميله اللذان عرفا الاتصال بأنه تحويل المعلومات التي تكون على شكل رسالة مفهومة من المرسل الى اخرين من خلال قناة معينة وكذلك فقد عرفها A. Sanford وزملاءه بأنها عملية ارسال واستقبال المعلومات بين الناس ولعملية الاتصال عدة عناصر نوجز اهمها فيما يلي :

- ١- وجود فكرة او معنى محدد في ذهن المرسل الذي يرغب بنقلها الى شخص او اشخاص اخرين .
- ٢- قيام المرسل بتحويل الفكرة او المعنى الى رسالة مناسبة تتضمن تعبيراً عن الفكرة على شكل كلمات او ارقام ورموز او اشارات .
- ٣- اختيار التوقيت الملائم لاطلاق الفكرة الى المرسل اليهم
- ٤- نقل الرسالة من خلال قناة اتصال محددة اما شفاهه او كتابة او بأي وسيلة اخرى من قبل المرسل الذي يقوم بعملية الاتصال فقد يكون المرسل سياسياً يريد ان يخطب في الناس لاقتناعهم بتأييده فقد يكون استاذاً في الجامعة يقوم بشرح منهاج مادة .
- ٥- قيام المستقبل باستقبال الرسالة
- ٦- استيعاب الرسالة وفهم ما جاء بها من قبل المستقبل ولا تكتمل عملية الاتصال الا اذا كان هنالك شخص يستقبل او يسمع او يفهم ما يقال
- ٧- استجابة المستقبل اما بتنفيذ ما جاء بالرسالة او الامتناع عن تنفيذ ما جاء بها .
- ٨- التغذية العكسية والتي تعتبر من عناصر الاتصال المهمة فالمرسل يجب ان يتلقى معلومات مرتدة عما حدث لرسائلته وهل فهم القصد منها .

اما بالنسبة الى التشويش فإنه قد يحدث اما اثناء قيام المرسل بتحويل الفكرة او المعنى المحدد الى رسالة مناسبة بكلمات مفهومة او اثناء عملية نقل الرسالة او اثناء استقبالها واستيعابها من الطرف المستقبل لها .

ويمكن تصوير عملية الاتصال حسب الشكل التالي والذي يبين فيه العناصر الاساسية لعملية الاتصال :



الشكل (٤) العناصر الأساسية لعملية الاتصال

خصائص الاتصال

يتميز الاتصال بعدة خصائص اهمها :

١- **الاتصال عملية مستمرة** : يمتد الاتصال من الماضي مارا بالحاضر ومتجها نحو المستقبل وليس للاتصال بداية او نهاية واضحة وفاصلة فهو جزء من حياة الانسان يتدفق ويتغير كلما تتغير بيئته ومن حوله ممن يفاعل معهم والحاجات الاتصالية للانسان ليست ثابتة او مستقرة ولذلك فهي تحتاج باستمرار الى التوافق الذي يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية .

٢- **الاتصال تفاعل اجتماعي بين الناس** : حيث يعتمد على النقاشات وتبادل الآراء وردود الفعل فالانسان يناقش ويبيدي وجهة نظره ويتصل بالآخرين وعندما يستقبل ردود فعل الآخرين فانه قد يتمكن من بناء اتصاله بعد ذلك على اساس تفسيره لردود افعال الآخرين واستجاباتهم ان الشخص يتأثر بالرسائل التي تصله من الغير فتغير معلوماته او اتجاهاته وبالمقابل فان الشخص نفسه يؤثر في الغير من خلا تبادل الرسائل معهم .

٣- **الاتصال هادف** : اذ لا بد من وجود هدف من الاتصال له علاقة بالمرسل او المستقبل او بالبيئة التي تحيط بهما .

طرق الاتصال

١- الاتصالات الشفوية :

وتعتبر الاتصالات الشفوية هي الاكثر شيوعا حيث تستخدم لاصدار الاوامر والتعليمات من المدير الى مساعديه او عند قيام المرؤوس باستشارة الرئيس او من خلال اجراء المقابلات الشخصية بين المدير ومرؤوسه لحل مشكلة معينة او قضية محددة .

الا اننا نجد ان لغات العالم ولهجاتها مختلفة مما يعيق بعض عمليات الاتصال وحتى لو كانت اللغة بين المرسل والمستقبل مفهومة وواضحة الا اننا قد نجد هنالك بعض المصطلحات العلمية الصعبة تعيق من عملية الاتصال الفعال .

٢- الاتصالات المكتوبة :

ان الاتصالات المكتوبة تعتبر من طرق الاتصال المهمة وذلك لانها تستخدم غالبا في الاتصالات الرسمية سواء داخل المنشأة او خارجها وقد تتخذ الاتصالات المكتوبة صورة اصدار تعليمات واوامر او مذكرة داخلية او دليل للموظفين او تقارير دورية او اقتراحات وشكاوي او غير ذلك من الاتصالات .

٣- الاتصالات غير اللفظية :

وقد تشمل هذه الاتصالات ما يلي

أ- الصور والرسوم البيانية والخرائط التي تستخدم لتوضيح معلومات معينة او افكار محددة .

ب- الاشارات والتعابير الجسمية والتي يجب ان تكون مفهومة من قبل الطرف المرسل والمستقبل والا اردت الى عدم اتمام عملية الاتصال ومن اهم الاشارات والتعابير الجسمية التي تستخدم في عملية الاتصال :

١- **الابتسامة** : فالابتسامة التي ترسم على وجه اي شخص لها معاني عالمية وحتى الابتسامة قد تختلف في معانيها من واحدة الى اخرى فقد تعتبر الابتسامة عن الالفة والمحبة او السعادة والفرح او قد تعبر عن اللطف .

٢- **حركات اليد** : وقد تستخدم ايضا لاكثر من معنى فما يسترى الاوكسترا عندما يستخدم عصاه يعني بذلك معاني مختلفة عن المعاني التي يقصدها السياسيون عندما يستخدمون ايديهم بحركات محددة للتأكيد على بعض النقاط .

- ٣- ايماءه وهز الرأس : وتعني الموافقة في معظم دول العالم الا انها تعني العكس تماما في اليونان وبلغاريا والهند .
- ٤- اشارات الاصابع : ومنها اشارة "V" التي تعني النصر واستخدام اصبع الابهام لطلب الركوب بسيارة مجانا وتدوير الابهام والسبابة والتي تدل على اشارة O.K. في الولايات المتحدة بينما تعني النقود في فرنسا وكذلك التلويح باليد والتي تعني وداعا في معظم دول العالم بينما تدل على معاني اخرى في اليونان ونيجيريا .

الاتصالات المؤسسية :

تصنف الاتصالات المؤسسية الى مجموعتين رئيسيتين

اولا: الاتصالات الرسمية

وهي الاتصالات التي تكون ضمن اطار رسمي ومن خلال العلاقات التي تحكمها اللوائح والقوانين والهيكل التنظيمية فكل مدير في الشركة بحاجة الى اجراء اتصالات لنقل اوامره وتعليماته وتوجيهاته ومروسيه وكذلك فان كل موظف في الشركة بحاجة الى اجراء اتصالات لرفع تقاريره الى رؤسائه ولعقد الاجتماعات المتعلقة بالعمل وتوجيه الاستفسارات عن نظم واجراءات وتعليمات العمل والحصول على اجابات على ذلك من رؤسائه وتقسيم الاتصالات الرسمية الى نوعين رئيسيين :

أ- الاتصالات الرأسية : وهي الاتصالات التي تكون في المنشأة بشكل رأسي اي تلك التي تحدث بين الرئيس ومروسيه او بين المرؤوسين ورئيسهم والاتصالات الرأسية قد تأخذ احد الاتجاهين التاليين :

١- الاتصالات الرأسية الصاعدة : وهي تلك التي تكون من موظف الى

رئيسه المباشر وقد تكون من عامل عادي الى الرئيس الاعلى .

٢- الاتصالات الرأسية الهابطة : والتي تكون من الرئيس الى مروسيه

وتتخذ صور تعليمات واوامر وتوجيهات تتعلق بالعمل .

وسواء أكانت الاتصالات الرأسية صاعدة او هابطة فان طريقة الاتصالات

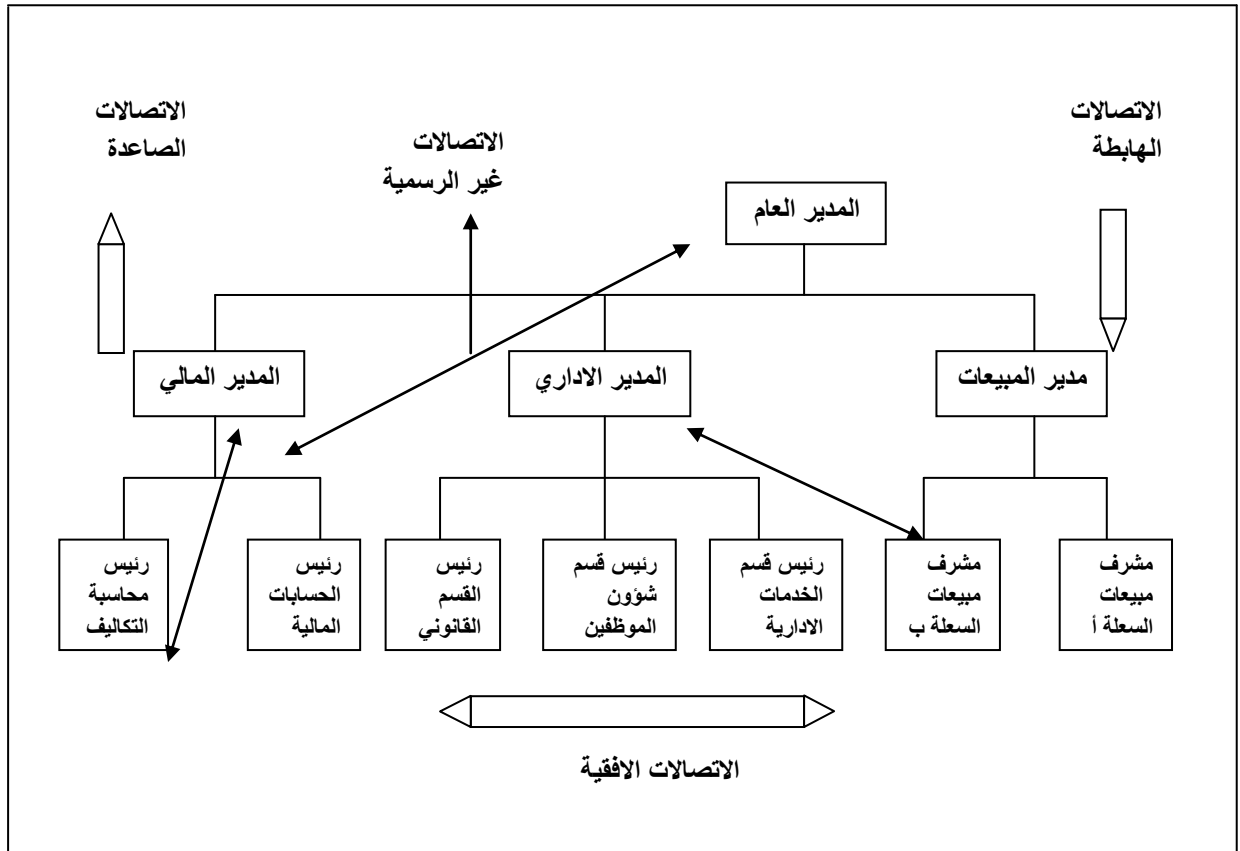
قد تكون شفوية او مكتوبة او غير لفظية .

ب-الاتصالات الأفقية : وهي الاتصالات التي تكون عادة بين موظفين من نفس المستوى الاداري وتحديث هذه الاتصالات بين مدراء المشتريات والتسويق والمالية والافراد مثلا او بين مشرف في قسم المبيعات ومشرف اخر في نفس القسم .

ثانيا: الاتصالات غير الرسمية

الاتصالات غير الرسمية هي تلك الاتصالات التي تجري بشكل غير رسمي سواء بين موظفين من داخل الشركة او بين موظف وشخص اخر خارج الشركة وتكتم هذه الاتصالات العلاقات الشخصية كعلاقات الصداقة والقربى والزمالة وغيرها .

ان الاتصالات غير الرسمية موجودة في كل منظمة وهي نتاج طبيعي للعلاقات غير الرسمية التي تتكون بين الموظفين الذين لا يوجد علاقات رسمية بينهم ولكن يجري تبادل المعلومات فيما بينهم سواء وجها لوجه او بواسطة التلفون او بغير ذلك من الوسائل .



الشكل (٥)
الاتصالات الرسمية وغير الرسمية

