

يلعب الاتصال أهمية كبيرة في بناء وتقوية العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين الأفراد والمجتمعات، كما يساهم في تحسين وتدعيم العلاقات المهنية داخل المنظمة الواحدة، وكذا بين المنظمة ومحيطها الخارجي، وعليه سنتعرف من خلال هذا المحور على مفهوم الاتصال وكذا مفهوم الاتصال الإداري، عناصر الاتصال، وأهمية الاتصال في المنظمات.

1- تعريف الاتصال

لغة: في اللغة العربية أخذت كلمة اتصال من الفعل اتصل، ومن الاسم الوصل، أي وصل الشيء بالشيء وصلا، بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين اثنين أو أكثر لتحقيق هدف ما وغرض معين.

وقد جاء عن ابن منظور في لسان العرب: وصل الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران، ووصل الشيء إلى الشيء وصولا ووصل إليه أي انتهى إليه وبلغه.

اصطلاحا:

- الاتصال هو عملية إرسال واستقبال المعلومات في صورة متبادلة بين طرفين، عن طريق تجميع المعلومات أو نقلها أو تبادلها أو إذاعتها، بحيث تعلم فرد أو جماعة بأمور ومسائل يجهلون بها، وتؤثر في سلوكهم وتوجههم إلى الوجهة المطلوبة.

- وعرفه قاموس أكسفورد بأنه: " نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارة"

- كما عرفته الجمعية القومية لدراسة الاتصال على أنه: تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو الأحاسيس، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني.

2- عناصر الاتصال

إن المفهوم البسيط لعملية الاتصال يوضح لنا أنه لابد من توفر ثلاث عناصر رئيسية في عملية الاتصال، وهي: مرسل الرسالة، مستقبل الرسالة، الرسالة نفسها، لكن في الواقع العملي تعد عملية الاتصال أكثر تشعبا وتعقيدا وتضم عناصر أخرى تؤثر في عملية الاتصال، وفي ما يلي العناصر المختلفة لعملية الاتصال:

✓ مرسل الرسالة: وهو المصدر، أي النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، قد يكون مصدر الرسالة فردا أو جماعة أو مؤسسة... الخ، يرغب في نقل معلومات وأفكار لأطراف أخرى.

✓ مستلم الرسالة: هو هدف عملية الاتصال، وهو الشخص الذي يستلم الرسالة ويجب عليه أن يفك رموز الرسالة لتفسير محتواها وفهم معناها.

✓ الرسالة: أي موضوع الاتصال، وهي مجموع الأفكار والآراء (محتويات الرسالة) التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبل، وتأخذ عدة أشكال كتابية، شفوية...

- ✓ الترميز: أي صياغة الآراء والأفكار في شكل يفهمه المستلم (اللغة، الرموز الرياضية، الخرائط، البيانات...)
- ✓ وسيلة الاتصال: وهي قناة نقل الرسالة، أي الوسيلة التي تسهل عملية الاتصال: كلام شفهي، محاضرة، مطبوعة، هاتف...
- ✓ تحليل رموز الرسالة واستيعابها: إن استلام الرسالة من المستقبل يتطلب منه فك رموزها لفهم المعنى كاملاً، ويعتمد الفهم على قابلية المستلم على فهم الرسالة وإدراك معانيها.
- ✓ التغذية العكسية: ردة الفعل أو الاستجابة، أي فهم الرسالة والقدرة على الإجابة عليها
- ✓ التشويش أو الضوضاء: وهي معوقات الاتصال التي تؤثر في عدم وضوح الرسالة، هذه المعوقات قد تتعلق بصياغة المرسل أو القناة، أو عدم وضوح الرموز، المسافة، الوقت...

3- تعريف اتصال المنظمة (الاتصال الإداري)

- الاتصال الإداري هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين العمال في المنظمة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة، تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهم بنشاطهم في المنظمة بصورة تحقق أهدافها وقد يحدث ذلك وفق التنظيم الرسمي أو وفق التنظيم غير الرسمي.
- الاتصال في المؤسسة هو عملية إرسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي، في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء، ومعلومات ضرورية عن إجراءات العمل والخبرات المختلفة من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة، وقرارات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا أو العكس، في شكل تقارير وبيانات وشكايات، وذلك من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز متفق عليها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة.

4- أهمية اتصال المنظمات

يمكن إيجاز أهمية الاتصال الإداري في النقاط التالية:

- ✓ الاتصال ضروري لنقل المعلومات والبيانات والإحصائيات التي ستبنى عليها القرارات؛
- ✓ يساهم في إحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المؤسسة، وذلك من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين أفراد المنظمة؛
- ✓ يؤدي الاتصال دوراً هاماً في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة؛
- ✓ يساهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافها؛
- ✓ اطلاع الإدارة العليا في المؤسسة على نشاط مرؤوسيه؛

✓ يعكس الثقافة المؤسسية للإدارة

المراجع المعتمد عليها:

- السعيد مبروك إبراهيم، "الاتصال الإداري"، ط1، دار وفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2013.
- علي العبسي وجمال كرثيو وحمزة تجانية، "دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري - دراسة ميدانية بجامعة التكوين المتواصل مركز الوادي"، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد6، العدد1، جامعة الوادي، جانفي 2021.
- حسناء مشري، "مطبوعة في مقياس الاتصال والتحرير الإداري"، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة الماستر كل التخصصات، قسم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1.