محاضرة الاتصال:

الاتصال أساسي حيوي في العلاقات الإنسانية، ففي غيابه لن تكون هناك علاقات ذات معنى، وفي غياب العلاقات بين الناس لن تكون هنالك حاجة للاتصال.

حيث يعتبر الاتصال الجهاز العصبي لكل مؤسسة اجتماعية فإذا كانت الجماعة مجموعة من الأفراد الذين اجتمعوا لتحقيق أهداف معينة فإن الاتصال هو الرابط بين هؤلاء الأفراد، وبالتالي أصبح من أهم العوامل المساعدة على بناء جماعات تسودها العلاقات الجيدة، فالاتصال يتم من خلاله التأثير في سلوك الأفراد و الجماعات وتوجيهها بما يحقق أهدافها.

و قد اتفق العلماء والباحثين أن الاتصال عملية تقوم عليها المنظمات بأنواعها الصناعية، الخدماتية التعليمية و التربوية، الصحية وغيرها على حد سواء. من هنا تتأكد الحاجة إلى إتقان مهارة الاتصال بكافة وجوهها لكافة عناصر التنظيم من خلال عمليات المشاركة و تبادل الأفكار و المعلومات و المهارات و الكفاءات و الحوار، فلا يمكن للمنظمة أن تنجح إلا عن طريق الاتصال الفعال المباشر و غير المباشر، الرسمي و غير الرسمي بين مختلف الأطراف داخل المؤسسة". (عبده فليه و عبد المجيد، 2005، ص170)

1- تعريف الاتصال:

والاتصال لغةً: هو التخاطب أو التواصل، أما اصطلاحاً فهو عملية تبادل الآراء والمعلومات بواسطة وسائل خاصة قد تكون بالكلام أو بالكتابة أو عبر وسائل التكنولوجيا، ويعتبر الاتصال الشخصي من أكثر أنواع الاتصالات أهمية، إذ تعتبر وسيلة للتعبير عن الآراء والأفكار والرغبات، وكما يمكن تعريفها بأنها عملية تتكون من طرفين، ووجودهما شرطاً لإتمامها، واعتبارها عملية وهما المرسل والمستقبل.

ويعرف قاموس اكسفورد الاتصال بانه "نقل وتوصيل او تبادل الافكار والمعلومات(بالكلام أو الكتابة بالاشارات)". ويتم تبادل المعلومات أو الأفكار بين مرسل ومستقبل.(Wilbur schramm,p12)

ويعرفه تشارلز كولي: الاتصال هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقة الانسانية، وتنمو وتتطور الرموز العقلية، بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه والايماءات ونبرات الصوت والكلمات.

ويعرفه تومس رونالد بأنه عملية تبادل المعلومات أو التبادل المشترك للحقائق والافكار والانفعلات وتحقيق مفهومية مشتركة لها بين الاطراف المعنية بالأمر.(اللوزي،1999، ص106)

والاتصال عملية تلقائية يومية، بدأ ظهورها منذ بدء الخليقة، ولا يمكن للإنسان الاستغناء عنها، ونظراً لأهميتها البالغة فقد شهدت تطورات كثيرة منذ بدء ظهورها وحتى وقتنا هذا، وتسعى هذه العملية في طبيعتها إلى جمع طرفين بعدة وسائل وأساليب قد تكون من خلال الإشارة أو الكلام أو القراءة والكتابة لتبادل الأفكار والمعلومات، وكما يمكن اعتبارها حلقة وصل أساسية في كل نطاقات المجتمع.

2- أهمية الاتصال:

يحظى الاتصال بأهمية بالغة في حياة الأفراد:

- وسيلة لنقل الأفكار والمعلومات.
- أداة ذات فعالية وكفاءة عالية في مواكبة التطوير.
- متطلب أساسي لصقل الشخصية ونموها.
- أداة للربط بين الوحدات الإدارية في المنظمات والمنشآت.
- وسيلة لتواصل المنظمة مع البيئة المحيطة بها.
- وسيلة يستخدمها الانسان للتعبير عن إحساسه.
- أداة أو أسلوب للتأثير على الأفراد والسيطرة عليهم.

أما أهمية الاتصال في المنظمات فتعود لعدة اعتبارات أهمها:

- الاتصال وسيلة فعالة في إحداث التأثير المطلوب على الفاعلين بالمنظمة من أجل إنجاز الأهداف المطلوبة.

-الاتصال وسيلة هامة لإبلاغ القيادات العليا ما تم إنجازه من أهداف وما هي المشكلات التي ظهرت أثناء تنفيذ الخطط الإدارية أو الانحرافات التي لم تكن متوقعة والاقتراحات اللازمة لعلاج تلك المشكلات .

- الاتصال يعتبر الوسيلة الضرورية لتوحيد الجهود المختلفة في المنظمة و إحداث التغيير في سلوك الأفراد.

-الاتصال يلعب دورا أساسيا في تناول مشكلات المنظمة وطرق علاجها.

- عملية الاتصال تحتوي على جانب انفعالي وآخر نفسي، مما يكون له الأثر الأكبر على المناخ التنظيمي. (المعاطية، 2007، ص145)

- الاتصال عملية حيوية تساعد على اتخاذ القرار السليم الذي يتوقف بدرجة كبيرة على كمية المعلومات وتدفقها وسلامتها.

– يساعد الإتصال على تكوين علاقات إنسانية سليمة بين الأفراد، فمقدرة الفرد على التعبير عن وجهة نظره وتوصيل رأيه يتضمن إلى حد كبير حلا لمشاكله في العمل وخارجه (حمادات، 2008، ص 284) لهذه الأسباب التي ذكرناها فإن القدرة على الإتصال الجيد و الفعال تعد أحد الأبعاد الأساسية لنجاح المؤسسات الاجتماعية المختلفة.

3– أنواع الاتصال:

أولا– حسب الرموز المستخدمة

1–1اتصال لفظي: وهو الاتصال الذي يستخدم فيه اللفظ أو اللغة كوسيلة لنقل الرسائل من المرسل إلى المستقبل، و ينقسم إلى قسمين:

أ– اتصال شفهي: وتكون فيه اللغة منطوقة من أمثلة هذا النوع، المحاضرات و الندوات والمقابلات و الخطب ، و حتى يكون الاتصال الشفهي ناجحا يجب أن يكون هناك إصغاء جيد من طرف المستقبل حتي يتمكن من فك رموز الرسالة وفهمها و الرد عليها.

ب– الاتصال الكتابي: ويتم عن طريق اللغة المكتوبة من خلال الرسائل، الكتب المخطوطات، و حتى يكون الاتصال الكتابي فعالا يجب أن تكون الكتابة واضحة وبعبارات سهلة و مفهومة

1–2 الاتصال غير اللفظي: وهو الاتصال الغير منطوق أي باستعمال الإشارات باستخدام حركات الجسم و تعبيرات الوجه و هو أكثرها شيوعا.(ماهر،2003،ص32)

ثانيا– حسب درجة التأثير

ويقسم حسب درجة التأثير إلى:

–1اتصال ذاتي: يحدث بين الفرد وذاته.

–2اتصال شخصي او فردي: يحدث بين فرد وفرد اخر او اكثر.

–3اتصال جمعي: ويكون بين فرد ومجموعة من الاشخاص كالخطاب الديني مثلا.

–4اتصال جماهيري: وهي عملية الاتصال التي تشمل مجموعة من الناس بواسطة وسائل الاتصال الجماهيري كالتلفاز والاذاعة و الصحف والمجلات.(دليو واخرون،2003ص 19)

ثالثا– حسب الهدف

يقسم الاتصال حسب الهدف إلى:

-1اتصال إقناعي

-2اتصال ثقافي

-3اتصال تسويقي

-4اتصال تنظيمي

4- أهداف الاتصال:

يهدف الاتصال إلى التغيير في:

1- المعلومات

2- الاتجاهات

3- السلوك

التغيير في المعلومات ويتم على النحو التالي:

- تزيد المستقبل بمعلومات صحيحة وصادقة تمكنه من اتخاذ القرارات الصائبة والسلوك السوي فالمعرفة هي القوة.
- تزيد المستقبل بمعلومات جديدة إضافية لم يطلع عليها أو يعرفها من قبل عن الفكرة أو الموضوع او الشخص مدار البحث.
- تصحيح معلومات او مفاهيم او أفكار خاطئة علقت في ذهن
- إعطاء المستقبل معلومات ناقصة أو خاطئة او انصاف حقائق المستقبل أو حظر على المعلومات أو تعتيم اعلامي بطريقة مقصودة او غير مقصودة لتضليل المستقبل اة المستقبلين كما هو الحال في الحرب النفسية .

تغيير التجاه: يتكون الاتجاه من ثلاث مكونات ، مكون معرفي ويتمثل في مجموع المعلومات والحقائق والمعتقدات، مكون عاطفي وهو مجموع المشاعر حول الموضوع، وكون سلوكي وهو افعال الفرد اتجاه الموضوع.

ويهدف المرسل أن يؤثر على اتجاه المستقبل في الجوانب التالية:

- تقوية او تعزيز الاتجاه الموجود لدى المستقبل . وغالبا ما يحدث التغيير في المعلومات والاتجاهات والسلوك على التوالي، أي أن التغيير في المعلومات يتبعه تغيير في الاتجاهات ومن ثم تغيير في السلوك.
- تعديل اتجاه المستقبل نحو الأفضل أو الأسوء.
- تغيير اتجاه المستقبل. (حمادات،2008، ص290)

تغيير السلوك: تعديل أو تغيير السلوك للمستقبل أو المستقبلين. كالقيام إلى الصلاة عند استماع الاذان أو المسارعة للتبرع بمشروع خيري عند الاستماع الى نداء التبرع، أو لشراء سلعة بعد مشاهدة اعلان تجاري.(أبو عرقوب، 1993، ص45)

5- خصائص عملية الاتصال:

1- **الاتصال عملية مستمرة:** نظرا لان الاتصال يشتمل على سلسلة من الافعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة، فإنه دائم التغير والحركة. ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك باي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته، ولو اراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال. إن الاتصال لا يمكن إعادته تماما كما هو لانه مبنى على علاقات مستمرة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمراقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد.

2- **الاتصال يشكل نظاما متكاملا:** يتكون الاتصال من وحدات متراكبة، وتعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل لا يحقق النتائج المرجوة منه.

3- **الاتصال تفاعلي واني ومتغير:** الاتصال نشاط ينبنى على التفاعل مع الاخرين حيث يقوم الشخص بإرسال واستقبال الرسائل في الوقت نفسه، بل إننا عادة ما نبدأ في إرسال رسائل إلى الاخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا. فمثلا يحثك شخص عن حصول حادث سير لصديق لكما، وإذا بك قبل أن يكمل قصة حدوث الحادث تظهر علامات الحزن عليك فيستجيب هو لتأثرك ويختصر القصة، وقد يبدأ بتطمينك عليه وأنه بخير. وهكذا تتداخل الرسائل وتتفاعل وتتغير بسرعة وانية.

4- **الاتصال غير قابل للتراجع او التفادي غالبا:**

إذا اراد شخص ما أن يتراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يستطيع ذلك. قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال. ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. وبما أن الاتصال لا يمكن التراجع عنه، فإنه ينبني على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال. إذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام ولم تجده، فإنك غالبا لن تعيد الاتصال بهذا المطعم لطلب نفس الطعام.(ص44)

5- **الاتصال قد يكون قصديا وقد لا يكون:**

هذا يتمثل في أربع حالات:

أ- قد يرسل شخص اخر رسالة بقصد ويستقبلها الاخر بقصد، وبالتالي فإن الاتصال يكون غالبا مؤثرا.

ب- وقد يرسل شخص رسالة بدون قصد لاخر يستقبلها عن قصد كمن يتنصت على محادثة خاصة بين اثنين.

ت- وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى اخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها.

ث- وقد يرسل شخص رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك، ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير الكلامية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام وملامحنا.

6- الاتصال ذو أبعاد متعددة:

برغم أن الانسان يقوم بالاتصال بصفة مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني.