

يعد الاتصال اليوم أحد السمات الإنسانية البارزة في العصر الحديث سواء كان ذلك في شكل لفظي أو غير لفظي ومع دخولنا القرن الحادي والعشرون، إلا أن هناك الكثير من الأفراد الذين لا يجيدون مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين. أما على صعيد المؤسسات فمن الصعب تخيل أية مؤسسة من المؤسسات بدون ممارسة العملية الاتصالية، التي تكفل بناء الانسجام وخلق فرص التفاهم بين جميع الأطراف.

مفهوم الاتصال:

01

إن كلمة الاتصال "communication" وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية "communes" وتعني عام أو مشترك. ويتضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن (المشاركة، التفاهم) حول (موضوع - فكرة) لتحقيق هدف معين. إذن الاتصال هو عملية إنشاء المعاني والمشاركة مع الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بمشاركة أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين.

كما عرف (A.Parkinson) بالقول أن الاتصال هو: «عملية منظمة ونظمية، وعفوية أيضا تتطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين بها»

ويرى آخرون أن الاتصال يعني: «مجموعة الأفعال والتعبيرات والإشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الإبلاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار، ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني على الحقائق والأدلة والشواهد.»

إذن الاتصال هو عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما ينقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش.

خصائص الاتصال:

02

- الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث تمتلئ بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الشخصية والخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل متصل.

- الاتصال عملية مستمرة: إذ الاتصال لا يمكن إعادته تماما كما هو لأنه مبني على علاقات متداخلة.

- الاتصال يشكل نظاما متكاملًا: حيث تعمل جميع الوحدات حينما تتفاعل مع بعضها البعض من رسائل ومستقبل ورجع صدى وبيئة اتصالية، فإذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل

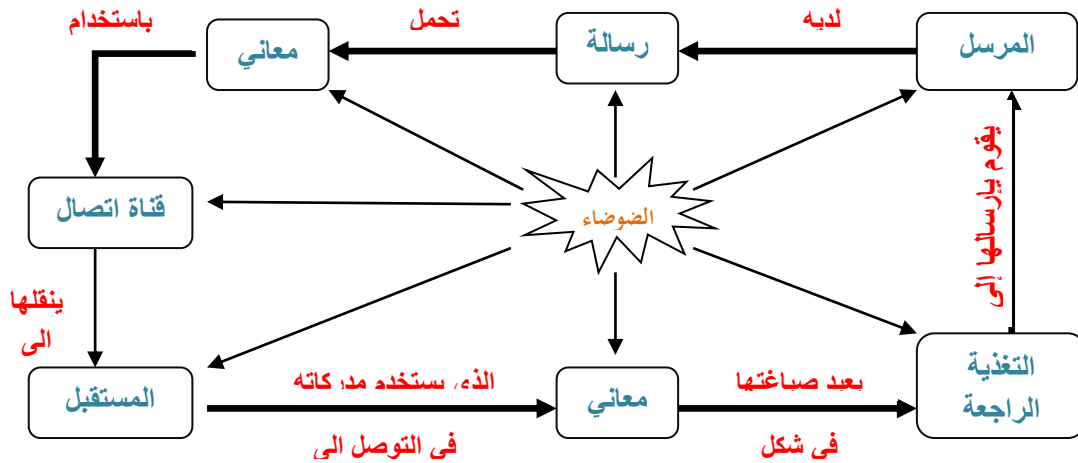
المحور الأول: مدخل عام للاتصال والاتصال الإداري

- الاتصال تفاعلي وأني ومتغير : الاتصال نشاط بيني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه، حيث لا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة فقد يحدث أن يكلمك شخص عن حادث وحتى قبل إكمال القصة تظهر عليك علامات الحزن.
- الاتصال غير قابل للتراجع أو التقادي غالبا: إذ ما قدر لشخص أن يرغب في التراجع عن الاتصال بعد حدوثه فإنه لا يمكنه ذلك فقد يستطيع التأسف أو الاعتذار ولكن لا يمكن مسحه أو الظن أنه لم يحدث.
- الاتصال قد يكون قصدي وقد لا يكون: قد يرسل شخص إلى آخر رسالة يقصد ويستقبلها الآخر بقصد وقد يرسل شخص رسالة بدون قصد ويستقبلها الآخر عن قصد كالتصت وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر فلا يتفاعل، وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلا دون قصد ويتمثل بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية.
- الاتصال ذو أبعاد متعددة : برغم أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفة مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة فكل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعاني (معنى ظاهر: يبرز من خلال محتوى الرسالة، ومعنى باطن: تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام .

عملية وعناصر الاتصال

03

الاتصال عملية مستمرة فالناس يفكرون حال الاتصال وحال الانتهاء منه فالاتصال عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة) وكل حالة اتصال تشمل العناصر التالية:
نموذج إدراكي لعملية الاتصال (عناصر الاتصال)



أولاً: المرسل

هو مصدر الرسالة الذي يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات ينقلها للآخرين
شروط لابد من توفرها بالمرسل :

المحور الأول: مدخل عام للاتصال والاتصال الإداري

- إيمانه بجميع عناصر الموضوع الذي سيقوم بإرساله.
- إيمانه بوسائل الاتصال ومصادرها وخصائصها.
- استخدامه الجيد للغة الجسد.
- إيمانه بالعمل الذي يؤديه ومحبا له
- معرفته الجيدة بنفسية الفئة المستهدفة وخصائصها.

ثانيا: المستقبل (الفئة المستهدفة):

هو الشخص أو الواجهة الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها وتفسير محتواها، وقد يكون شخصا واحدا أو مجموعة.

شروط لا بد من توافرها في المستقبل:

- منصتا جيدا - قارئا ماهرا - واعيا ومتابعا للمرسل

ثالثا: الرسالة: 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 والتي يجب ان تكون واضحة المعالم وعدم حشوها بالمصطلحات المعقدة.

شروط لا بد من توافرها في الرسالة:

- الدقة العلمية للمحتوى المعرفي. - بعدها عن التعقيد والتشعب ليسهل فهمها.
- أن تكون مناسبة لمستوى الفئات المستهدفة. - أن تشمل عناصر الإثارة والتشويق أثناء عرضها.

رابعا: قناة الاتصال (الوسيلة):

هي القناة أو القنوات التي تمر خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل، ومنها ما يلي: صوت المرسل، الهاتف، الانترنت، الفاكس، أو الوسائل التقليدية مثل البريد المباشر...

خامسا: التغذية الراجعة

وهي الوسيلة التي يتعرف بها المرسل على التأثير المقصود للرسالة التي قام ببيئها للمستقبل. وهي عبارة عن ردود فعل أو استجابة المستلم لرسالة المرسل وتعطي التغذية العكسية انطبعا عن مدى فهم وإدراك مستلم للرسالة لمضمونها.

وعلاقتها: ظهور علامات الانفعال على المستقبل من فرح أو حزن أو ضحك أو بكاء أو خوف أو انزعاج. وكذلك الرد أو إجابة المرسل برسالة أخرى.

سادسا: الضوضاء

وهي عبارة عن معوقات من شأنها التقليل من القدرة على إدراك معنى الرسالة أو فحواها وقد تتعلق بالضوضاء بالمرسل حيث قد لا تكون إدراكاته وشخصيته وقدرته على اختيار الوسيلة بالشكل الذي ينبغي أن تكون عليه،

وقد تتعلق الضوضاء بالمستلم ذاته أو بقناة أو وسيلة الاتصال ذاتها، ومن المؤكد أن الضوضاء تؤدي إلى إضعاف كفاءة الاتصال وفعاليتها.

العوامل التي تزيد من فعالية الاتصال

04

- الثقة في مصدر الرسالة - لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة
- اختيار الوقت المناسب لتوجيه الرسالة حتى لا تكون المعلومات عديمة الفائدة
- استخدام المؤثرات الدالة التي تعكس حقيقة المعنى والمفهوم المطلوب (نبرات الصوت، اختيار الكلمات، حركات الوجه)
- جذب الانتباه الكامل . - التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الإسهاب الزائد أو الإيجاز الشديد .
- ضرب الأمثلة واستخدام وسائل الإيضاح (كالبصرية، أو السمعية...).
- التعرف على ردود الفعل من جانبي مستقبل الرسالة والتأكد من فهمها.
- عدم التسرع في اتخاذ القرارات أو تكوين رأي إلا بعد تلقي الرسالة كاملة.
- اختيار المكان المناسب لإبلاغ المعلومات .
- يجب أن يكون المرسل حساساً لوجهات نظر المستقبل وإطارة الفكري واتجاهاته، ودوافعه، وأن يصوغ الرسالة بالأسلوب الذي يفهمه وينقلها إليه خلال القناة التي تناسبه، ويرسلها في الوقت الذي يلائمه.

أهمية الاتصال

05

- تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات والرقابة، كما أن القدرة على انجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يبرزها المدير في عمله.
- إن الاتصالات تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المدير اليومية ، بحيث يقدر الخبراء أنها تستهلك ما بين 75-95% من وقت المديرين.
- أنها تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة بما يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المؤسسات وتطورها.
- إنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأفراد والعاملين، وهو ما تسعى وتدور حوله كافة الجهود.

- أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المؤسسة، وتوحيد جهودها بما يمكنها من تحقيق أهدافها
- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة.
- وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات العاملين
- وسيلة لتحفيز العاملين والأفراد للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.

أنواع الاتصال

06

أولاً: نوع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

أ- اتصال لفظي: ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة للاتصال، أو لنقل رسالة من المرسل للمستقبل، ولا يجب أن ننسى أن الاتصال اللفظي يجمع بجانب الألفاظ المنطوقة الرموز الصوتية، فعبرة (أهلاً وسهلاً) قد تقال بنبرة صوت تحملها دلالات مختلفة عن معناها الأصلي. مثال: المقابلات الشخصية، الاجتماعات الندوات، الاتصالات الهاتفية

ب- اتصال غير لفظي

ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، مثل:

• لغة الإشارة: وهي تتكون من مجموعة الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان للاتصال بغيره.

• لغة الحركة والأفعال: وتتضمن جميع الحركات التي ننقل بها معان أو مشاعر، لمستقبل الرسالة وهي:

- لغة الجسد: تلك الحركات التي يقوم بها بعض الأفراد مستخدمين أيديهم أو تعبيرات الوجه أو أقدامهم أو

نبرات صوتهم أو هز الكتف أو الرأس، ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التي يريد أن تصل إليه.

- لغة الأشياء: مثل ارتداء الملابس السوداء ودلالاتها، أو وضع أدوات من عصر معين فوق المسرح؛

لتوحي للمشاهد بزمن المسرحية.

ثانياً: الاتصالات المكتوبة (التحريرية)

ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على إرسال أو نقل الرسائل والمعاني المطلوب إرسالها للآخرين

كتابياً سواء بشكل تقارير أو وثائق أو مستندات أو ملاحظات أو غير ذلك.

وهذا النوع من أساليب الاتصال عدة مزايا أهمها:

- سهولة التدوين والتوثيق، حيث أن الاتصالات المكتوبة تستجيب بشكل أكبر لمستلزمات وتقنيات التوثيق

باعتبارها اتصالات مرئية وملموسة، كما أن بعض المؤسسات والمنظمات لا تعترف، إلا بالوثائق المصدقة

لدرجة تفضل الوثائق الأصلية.

المحور الأول: مدخل عام للاتصال والاتصال الإداري

ب - إمكانية وسهولة بثها أو إرسالها إلى عدد كبير من الأفراد والمؤسسات دون أن يحصل أي تغيير أو تشويش فيها .

- إمكانية الرجوع إلى الوثائق والاتصالات التحريرية الأخرى في المستقبل

- إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل والشواهد والأدلة في الاتصالات التحريرية، علاوة على إمكانية استخدام الصور والرسوم والجداول وغيرها بشكل متقن للغاية.

- إمكانية صوغ الرسائل التحريرية بشكل متأن. واستحضار كافة المعلومات المراد إرسالها.

- إتاحة وقت كاف للمستلم لفهم الرسالة التحريرية ومن قم تمكينه من الإجابة عنها بوضوح وتأن أيضا.

ثالثا: نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية :

-الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، أو بين الفرد ونفسه، أي أنه الاتصال الذي يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته .

-الاتصال الشخصي: وهو الاتصال المباشر، أو الاتصال المواجهي، حيث يمكن فيه أن نستخدم حواسنا الخمس، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر، في موضوع مشترك، ويتيح أيضا فرصة التعرف السريع والمباشر على تأثير الرسالة، مما يتيح فرصة أمام القائم بالاتصال لتعديل رسالته، لتصبح أكثر فاعلية وتأثير.

-الاتصال الجمعي: وهو يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل أفراد الأسرة، زملاء الدراسة أو العمل، حيث يتاح المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي .

- الاتصال العام: ويعنى وجود الرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد، كما هو الحال في الندوات والمحاضرات والمسارح.

- الاتصال الجماهيري: وهو عملية الاتصال التي تتم عن طريق استخدام وسائل الإعلام الجماهيرية، وهو يتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، ولأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة، وبسرعة فائقة، مع مقدرة على خلق رأى عام.

-الاتصال الوسطى: وهو يحتل مكانا وسطا بين الاتصال المواجهي، والاتصال الجماهيري، وهو يشمل الاتصال السلكي من نقطة إلى أخرى، مثل الهاتف والتلكس...

رابعا: الاتصالات حسب الاتجاهات

يمكن تصنيف الاتصالات وفق اتجاهاتها على النحو التالي:

الاتصالات المساعدة: تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا ضمن الهرم التنظيمي. وتكون في شكل التقارير مكتوبة، الاقتراحات، وتقارير الأداء، الشكاوى والمنازعات علاوة على المعلومات المحاسبية والمالية....

الاتصالات النازلة: وتصنف هذه الاتصالات ضمن إطار الاتصالات الرأسية أو (العمودية) وتعد الأكثر شيوعاً حيث تتساق المعاني والرسائل (مثل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والملاحظات... الخ) من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا.

الاتصالات الأفقية: ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات والآراء ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي، وغالباً ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصالات الأفقية لقناعتها بأنه يسهم بشكل كبير في تنسيق الأعمال، وحل المشكلات، وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها والحد من مشكلة الصراعات وغيرها من مشاكل العمل وإفرازاته.

خامساً: الاتصالات غير الرسمية

تمثل الاتصالات غير الرسمية أحد أكثر أنواع الاتصالات شيوعاً في العالم، فهذه الاتصالات لا تخضع للتنظيم الرسمي ولا تتحكم بها أطر تنظيمية، حيث تتساق المعلومات والمعاني في الاتصالات غير الرسمية خارج نطاق التنظيم الرسمي ما ينجم عن ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد أكبر من الأفراد.

مفهوم الاتصال الإداري

07

الاتصال الإداري: هذه العملية الأساسية والضرورية التي يستخدمها المدراء في التخطيط والقيادة والتنظيم والتوجيه، ليست بالأمر السهل، فمن أجل فهم رسالة المدير، يجب أن تكون قادراً على استيعابها وتفسيرها، وتصبح العملية أكثر تعقيداً عند الاتصال بمجموعة من الأشخاص، بسبب تعدد طرق الاستيعاب والتفسيرات الممكنة.

تعرف بأنها تدفق التعليمات والتوجيهات والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين وتلقي البيانات والمعلومات منهم في صورة تقارير أو مذكرات أو اقتراحات أو غيرها بهدف اتخاذ قرار معين.

يعتبر الاتصال الإداري أداة إجتماعية، يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد والجماعات في المنظمة وهو وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المنظمة، حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء بين الأفراد والجماعات بغرض تحقيق الأداء المستهدف للمنظمة

هي عملية تهتم بإيصال المعلومات الهامة والقرارات بين مختلف المستويات التنظيمية داخل أو خارج المنظمة، عن طريق مجموعة من الوسائل الاتصالية، بهدف تحقيق كل من أهداف الفرد والمنظمة

المحور الأول: مدخل عام للاتصال والاتصال الإداري

فيجب على المدير مراعاة ست خصائص للمستقبل قبل قيامه بالاتصال وهي: العلاقة الشخصية، المكانة، درجة الاهتمام بالرسالة، المشاعر، المعرفة، والمهارات الاتصالية، إن معرفة المرء لجمهوره ضرورة إستراتيجية، ومن ثم يحتاج المدير لتحليل الغرض من الرسالة، من أجل تحقيق الاتصال الفعال في المواقف الحاسمة.

ماهي العلاقة الشخصية بين المستقبل والمرسل؟

ماهي مكانة المستقبل النسبية؟

ما مدى اهتمام المستقبل بالرسالة؟

ما هي مشاعر المستقبل اتجاه الرسالة؟

ما هو مستوى معرفة المستقبل بموضوع الرسالة؟

ما هي المهارات الاتصالية لدى المستقبل؟

ولدى المدير أربعة أسباب رئيسية للاتصال:

- إن مجرد الاتصال مع زميل هو أمر ممتع بحيث لا يعني الاتصال دائما ممارسة الأعمال
- بحيث يمكن لبعض التفاعل الاجتماعي من قبل المدراء أن يرفع من الروح المعنوية للموظفين
- يتصل المدير بهدف عرض المعلومات
- للحصول على المعلومات
- يجري المدراء الاتصالات بغرض الإقناع، وهذا يتطلب إستراتيجية مناسبة للإقناع مثل إبلاغ المرؤوسين بإجراء جديد وفي نفس الوقت إقناعه بقبول الإجراء.

كما ينبغي على المدير أولا مراعاة البيئة المحيطة عند تحديد الإستراتيجية الاتصالية المناسبة ومن ثم هدف الاتصال وكلا من مرسل الرسالة ومستقبلها، بحيث هناك أربعة عناصر أساسية يجب على المدير أخذها بعين الاعتبار وهي :

- المحتوى الخاص بالرسالة على أنها إيجابية أو سلبية، تتعلق بحقائق أو آراء
- قناة الرسالة. - البيئة المادية التي حدثت فيها الرسالة. - وقت حدوث الاتصال.