المحور الأول : مدخل للاتصال

أولا: المفهوم الاتصال

أ. **تعريف الاتصال:**

عرف مايكل ويستر ون weestroun الاتصال بأنه نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم

وعرفه باركينسون انجل A Parkinson أنه عملية منظمة ونمطية وعفوية ، تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من المستهدفين بها

أما الاتصال التنظيمي

فقد عرف بأنه عملية عن طريقها ايصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي إلى عضو آخر قصد إحداث التغيير ، فهو أداة للتأثير على الأفراد وإحداث التغيير في سلوكاتهم.

ب. **أهداف الاتصال التنظيمي:** يمكن توضيح هذه الأهداف فيما يلي

- ✓ **التوجيه**: من خلال تعديل اتجاهات المستقبل إلى الاتجاه المرغوب (عواج، 2020، صفحة 9)
- ✓ **التثقيف والتعلم**: من خلال العمل على اكساب المستقبل معلومات ومعارف ومهارات ومفاهيم جديدة، وتوعيته بأمور تهمه (عواج، 2020، صفحة 9)
- ✓ **أهداف إدارية**: من أجل سير العمل وتوزيع المهام والمسؤوليات ودعم التفاعل بين العمال بالمؤسسة. (عواج، 2020، صفحة 9)
- ✓ **اجتماعي**: لتقوية العلاقات الاجتماعية (عواج، 2020، صفحة 10)
- ✓ **الإعلام**: والاخبار بما يفيد الفرد أو بما لم يصله من أخبار. (عواج، 2020، صفحة 10)
- ✓ **الاقناع**: وذلك للتخلص من حالة التعارض والصراع للوصول إلى درجة من التوازن في الرأي ، وبالتالي وصوح الرؤية أو الفكرة. (عواج، 2020، صفحة 10)
- ✓ **التعبير عن العواطف**: وهذا يكون من خلال العلاقات الانسانية حيث يتم التعبير عن الغضب، الحزن والفرح...من خلال الاتصال. (عواج، 2020، صفحة 11)

1. **وظائف الاتصال:** تتعدد وظائف الاتصال التنظيمي ولعل من أهمها ما يلي:

أ. **وظيفة إعلامية**: والتي تعنى بتدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية .

ب. **وظيفة إقناعية:** العمل الإقناعي يختلف في الجودة والنوعية عن العمل الروتيني القائم على التنفيذ وتطور الفكر الإداري أكد على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي.

ج. **وظيفة إبداعية**: الإبداع هو إنشاء ووضع أفكار جديدة لتحسين السلوك التنظيمي وتطوير المنظمة.

د. **وظيفة رقابية:** يرتبط الاتصال بالهيكل التنظيمي ارتباطا وثيقا، حيث تحاول المنظمات السيطرة أو فرض الرقابة على نشاطات الأفراد من خلال الهيكل التنظيمي باستخدام قنوات الاتصال الرسمي.

هـ. **الوظيفة الترفيهية والتثقيفية:** يلعب الاتصال دورا في الترويح عن منتسبي المنظمة وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنهم، وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويح عن العمال.

ثانيا: نماذج الاتصال:

هناك العديد من النماذج التي تطورت عبر الزمن والتي اقترحها المختصون في الاتصال، قدموا من خلالها تصوراتهم للعملية الاتصالية ومكوناتها، ويمكن أن نعرض عدد من تلك النماذج كما يلي:

1. **نموذج أرسطو :**

يعد أقدم نموذج للاتصال حيث اعتبره نشاط شفوي يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره ويحقق هدفه مع مستمع عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها ويتكون نموذج الاتصال عنده من:

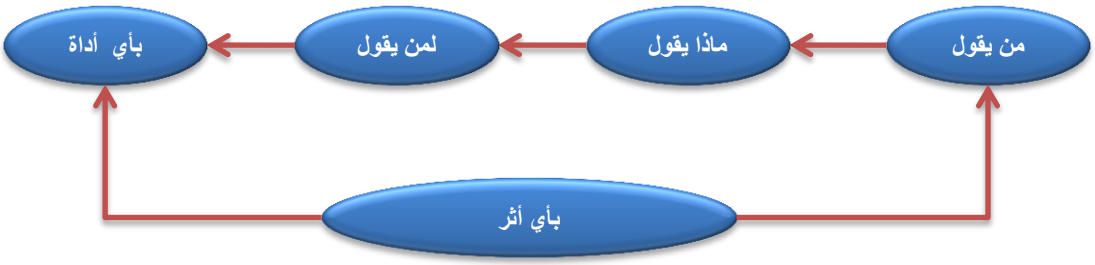
- **المتحدث – القضية – الكلام – المستمع** .أو (**الخطبة، الخطيب، الجمهور/ الجماعة**)

2. **نموذج لاسويل :**

يعد التحليل الذي قدمه السياسي هارولد دوايت **لاسويل (H. D. Lass Well)** أفضل ما قدم في هذا المجال، حيث تضمن صيغته أو عبارته الجامعة المانعة الشهيرة:

من يقول ماذا بأي وسيلة، لمن وبأي أثر؟ Who says what in witch channel to whom with what effect?

هذه العبارة وصفت العملية الاتصالية وصفا دقيقا وموجزا لمكوناتها الأساسية، حيث حددت مصدر الاتصال(**المكون الأول للعملية الاتصالية: المرسل**) بـ: **من**، وبالسؤال **ماذا يقول**، فهي تحدد مضمون الرسالة(**المكون الثاني للعملية: الرسالة**) وبسؤاله عن **بأي وسيلة** فهو يريد تحديد **المكون الثالث وهو (أداة الاتصال)**، أما **لمن**، فمن خلاله تتحدد وجهة الاتصال(**المكون الرابع : المستقبل**)، ليصل في النهاية لاسويل إلى التساؤل عن **الأثر** وردود الأفعال وهو **المكون الخامس التغذية العكسية، والشكل التالي يلخص النموذج**



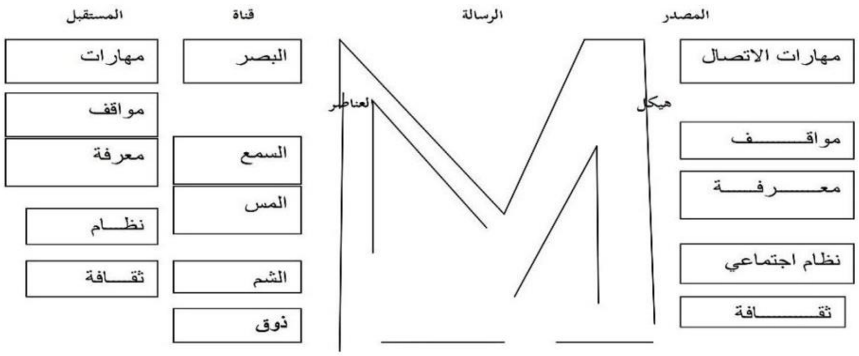
3. نموذج **شانون وويفر:**

وضع أسس هذا النموذج **شانون** الذي كان يعمل في مختبر شركة **بيل** الأمريكية للتلفونات ومساعده **ويفر** سنة **1949** ويصف هذا النموذج عملية الاتصال بأنها خطية أي تسير **في اتجاه واحد**، ويذكر **خمس مراحل لعملية الاتصال بالإضافة إلى عنصر التشويش** الذي يعيقها وهي : **مصدر المعلومات، المرسل، القناة أو الوسيلة .المستقبل، الهدف، التشويش**

4. نموذج ديفلور: هذا النموذج هو عبارة عن تطوير نموذج شانون قام به سنة 1966 ويناقش مدى التطابق بين الرسالة المنتجة Produced Messageمن قبل المصدر والرسالة الواصلة إلى المستقبل Received Message حيث لاحظ ديفلور بأنه أثناء عملية الاتصال يتحول المعنى Meaningالموجود في ذهن المرسل إلى رسالة اتصالية ومن ثمة يقوم جهاز الإرسال Transmitter بتحويل هذه الرسالة إلى معلومات تمر عبر قناة قد تكون جماهيرية مثلا لتصل إلى المستقبل فيقوم المستقبل بتحليلها كرسالة اتصالية ليحصل على المعنى المطلوب فإذا كان هناك تطابقا بين معنى الرسالة الصادرة عن المصدر ومعنى الرسالة الواصلة إلى المستقبل يكون الاتصال قد تم ويظهر النموذج كما يلي:

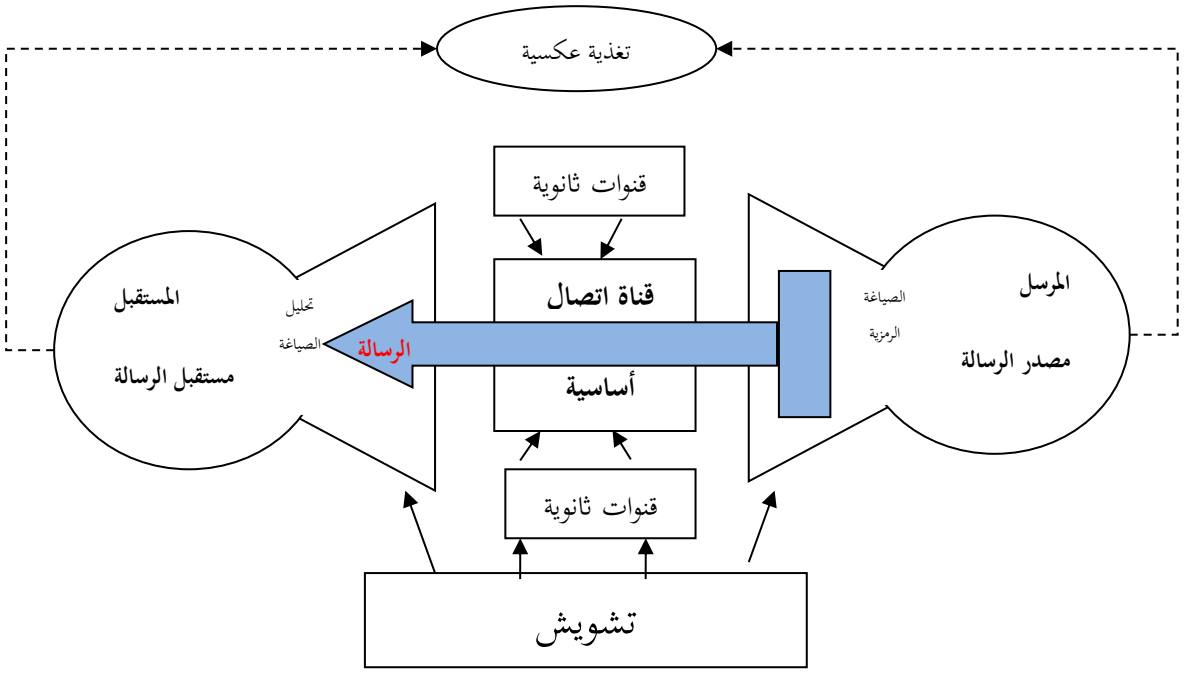
5. **نموذج بيرلو:**

قدم دافيد بيرلو نموذجا طوره اعتمادا على بحوث ونماذج كلود شانون ونموذج ويفر ووران، وقد تضمن النموذج الاتصالات اللفظية وغير اللفظية كما ركز على الجوانب العاطفية للرسالة، حيث أكد على أهمية المعنى المرتبط والملازم للرسالة الذي يرتكز في الأساس على المصدر والمستقبل، فالمهارات والثقافة والمعرفة والنظم الاجتماعية والمواقف للمصدر مهمة لفهم الرسالة كما اهتم بالحواس الخمس باعتبارها قنوات رئيسية للمعلومات وأن العوامل نفسها تؤثر على المستقبلين، ويظهر النموذج كما يلي:



I. النموذج العام للاتصال:

تعد النماذج السابقة محاولات لعدد من المفكرين في ضبط مفهوم عملية الاتصال،على مر الزمن، وعلى العموم فإن النموذج العام للاتصال والذي يتشكل من عدد من العناصر الأساسية لأي عملية اتصال يظهر كما يلي:



ثالثا: أشكال الاتصال:

I. الاتصال اللفظي:

يتم من خلال استخدام الرموز اللفظية ويطلق عليها : اللغة التي تعتمد أساسا على الكلمة المنطوقة أو المسموعة أو المكتوبة، تعتبر أساس تلك العملية الاتصالية اللفظية (أي تعتبر الوسيلة في ذلك). الاتصال اللفظي غير نمطي باعتبار أن الألفاظ ذات معاني مختلفة حسب موقعها وطريقة إلقائها،

1. **مكونات الاتصال اللفظي:** إن اللغة المعتمدة في الاتصال اللفظي تتكون من العناصر التالية: النطق، الأصوات الكلامية، قواعد النحو والصرف، والتراكيب اللغوية ودلالات المعاني
2. **وظائف اللغة:** للغة وظيفة تعبيرية عن حاجات ورغبات الأفراد وعن حالاتهم النفسية أيضا، كما للغة وظيفة تفسيرية بالإضافة إلى الوظيفة التحليلية والتفاعلية للتواصل،
3. **مهارات الاتصال اللفظي:**

اهتم ديننا الحنيف بهذا الصنف من الاتصال حين قال عز وجل"وعلم آدم الأسماء كلها"(31 من سورة البقرة) وحين حذر الرسول عليه الصلاة والسلام من قوة الكلمة حين قال"إن أخوف ما أخاف على أمتي كل منافق عليم اللسان"كم قال" وهل يكب الناس في النار على وجوههم أو على مناخرهم إلا حصائد ألسنتهم"،لذلك لا بد من التحكم في مهارات الاتصال اللفظي:

أ. **مهارات التحدث:** تتحدد بسرعة الصوت، مستوى الصوت، حدة الصوت

ب. **مهارات الإصغاء:** وهو يمر بمراحل أساسية: السماع، التذكر، التفسير، التقييم، الاستيعاب، الاستجابة.

ت. **مهارة الترميز:** يمكننا إضافة هذه المهارة، حيث تكون عملية الترميز بشكل تلقائي ومباشر لكن ذلك يحتاج إلى مهارة عالية كي تتم، ويتوقف ذلك على طبيعة العملية الاتصالية ذاتها من خلال عناصرها والهدف منها وكذا طبيعة الموقف الاتصالي، وتتحكم في العملية في احيان كثيرة الارضية الثقافية، الاجتماعية لأطراف العملية.

II. الاتصال غير اللفظي:

يشار إلى هذا النوع من الاتصالات بلغة الجسد أو لغة الإشارة ، حيث يتم نقل المعلومات باستخدام الإشارات والإيماءات أو جوانب سلوكية تعبيرية معينة، ويعد هذا النوع الأقدم من بين أساليب الاتصال المستخدمة بين الأفراد بالمؤسسات أو في أي مكان، ويعتبر الاتصال الغير لفظي الأكثر تأثيرا باعتباره الأكثر ارتباطا بالعين وبالحواس المختلفة للانسان وبالتالي يكون الأكثر تذكرا.

1. **أبعاد وأساليب الاتصال غير اللفظي:**

أ. <u>التواصل البدني:</u>وهو كل ما تعلق بالحركات والإيماءات المرئية ويتعلق الأمر:

التواصل بالعين حركة الفم حركات الساقين والقدمين حركات الرأس تغييرات الوجه حركات الكتفين

حركات اليدين والذراعين وحركات الجسم ككل

ب. التواصل غير اللفظي المرتبط باللغة: ويتعلق الأمر هنا بالأصوات أو ما يعرف بنظائر اللغة، والتي تتشكل من:

نبرة الصوت نغمة التوكيد المقامات الصوتية درجة الخشونة والليونة

وفي هذه الحالة فالإهتمام يكون مركزا ليس على ما يتم قوله فقط ولكن على كيفية أو طريقة قول ذلك.

كما يمكن أن نجد أساليب أخرى للاتصال كما يلي:

الاتصال عن طريق الإشارة أو اللمس لغة الأشياء لغة القرب المكاني لغة الألوان...