

## 1-تعريف الاتصال:

يطلق على عصرنا الحالي "عصر الاتصال" بفضل الثورة التكنولوجية التي تبلورت معالمها واتضحت في منتصف القرن العشرين، لذا يمثل الاتصال لب العلاقات الاجتماعية وبقدر نجاح الفرد في الاتصال مع الآخرين بقدر نجاحه في الحياة، حيث ينعكس ذلك على صحته النفسية والاجتماعية، وبقدر نجاح الأمم في تواصلها مع ماضيها بتراثه وثقافته وفي الاتصال مع الأمم الأخرى، بقدر نجاحها في البقاء والاستمرارية والتطور. وعليه فكلمة اتصال مشتقة - لغويا- من كلمة تواصل، والتواصل في اللغة من الوصل، وهو يعني ربط شيء بشيء آخر ويعني أيضا أن الشخص قد ربط ما عنده بما عند الآخر، وليتحقق ذلك لابد أن يكون لدى فردين شيء واحد من الفكر أو الإحساس، وأن تكون هناك لغة مشتركة بينهما.

ومصطلح (communication) مشتق من الكلمة اللاتينية (communis) بمعنى مشترك أو شائع.

يعرف الاتصال بأنه العملية التي بها يتفاعل المرسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة، فهو ان تستمع إلى غيرك وتفهمه، وذلك لكي يفهمك بشكل أفضل، فهو عملية تبادل بين طرفين ولكل طرف شيء ما يقدمه للآخر. وتعرف جمعية إدارة الأعمال الأمريكية الاتصال بأنه " أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى "

## 2- أهمية الاتصال :-

يتم من خلال الاتصال نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة، مما يسهم بشكل أو بآخر في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المؤسسة ونموها وتطورها .

-تساهم الاتصالات في أحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المؤسسة من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات الإدارية المختلفة .

وبذلك يتمكن المدير من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لعالجتها بشكل يضمن كفاءة عالية في أداء المنظمة .

-الاتصالات هي المفتاح المؤدي للإدارة، فتنسيق الجهود يعد أساسا في النظام التعاوني، حيث يتم على أساس هذا التنسيق تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال .

-تعد عملية الاتصال بين الأفراد ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة، كما تعد العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد العاملين داخلها .

-يتم من خلال عملية الاتصال، اطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه، كما يستطيع التعرف أيضا على مدى تقبلهم لأرائه، وأفكاره، وأعماله داخل المنظمة .

## 2-أهداف الإتصال :

إن عملية الاتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل، حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها، (أو على اتجاهاته أو مهاراته).

الاتصال يساعد على :

-تبادل المعلومات .

-تحقيق التفاهم والانسجام .

-الفوز بتعاون الآخرين .

-وضوح الأفكار والموضوعات والمضمون .

-احداث التغييرات المطلوبة في الأداء والسلوك . .

-أداء الأعمال بطريقة أفضل .

-منع حدوث الازدواجية أو التضارب في العمل من خلال التشاور .

-تمكين القيادة في المنظمة من توصيل توجيهاتها وأفكارها، ونصائحها إلى العاملين، وفي

الوقت نفسه تمكين العاملين من توصيل مقترحاتهم وآرائهم ووجهات نظرهم وشكواهم إلى

القادة .