مدخل مفاهيم حول الاتصال

نشير إلى أن مفهوم الاتصال يتغير وفق المداخل المتعددة التي تتناوله بالدراسة والتحليل، فمن منظور علوم الاتصال الجماهيري والصحافة ، إلى اتجاهات علم النفس العام ، نلاحظ تدويرا للمفهوم ، وفق القواعد المنهجية والتوجهات النظرية ، التي يستند عليها كل علم، وبذلك نكتشف زخما أمبريقا ، وطرحا نظريا متميزا ، يتناول عملية الاتصال بشكل مفصل، وما يهمنا هنا هو التناول العلمي للاتصال بناءا على مقاربات علم النفس وعلم الاجتماع على وجه التحديد .

1 مناقشة مفهوم الاتصال:

الاتصال عملية ديناميكية في جوهرها تتطلب مهارات شخصية وإجراءات وهياكل تنظيمية لنجاحها، ولا تتوقف آثار الاتصال على مستوى العلاقات الشخصية بين الأفراد والجماعات أو بين المشرفين والمنفذين بل يتعدى كل ذلك ليشمل الوظيفة الإنتاجية وفعالية التنظيم ككل [1]

وبخصوص مفهوم الاتصال فهو ليس حديثا في علم الاجتماع، فقد استخدمه علماء الاجتماع الأوائل وخاصة **تشارلز كولي** و **جون ديوي** حيث ركزوا على انه عملية اجتماعية بواسطتها يتم نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد. وعرف الاتصال بكونه عملية تفاعل بين طرفين وضرورة لاستمرارية الحياة الاجتماعية.. ويعرف أيضا بكونه عملية اشتراك في فهم المعاني والرموز [2]

ويقصد بالاتصال التنظيمي عموما تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات والبيانات اللازمة لاستمرار سير العمل الإداري داخل المنظمة أو المؤسسة وذلك عن طريق التجميع أو النقل إلى مختلف المستويات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه.. ويرى بعض الباحثين مثل **كلود هيبر** و **بورتز** و **يتسن** و **لزنياك** 1978 بان البحوث الميدانية

أثبتت إسهام الاتصال التنظيمي في حل مشكلات التنسيق والتخطيط إلى جانب تنمية الموارد البشرية للمنظمات [3]

2 عناصر عملية الاتصال :

المرسل : مصدر الرسالة ونقطة بداية الاتصال، ويتعدد المرسل من آلة إلى مطبوعة إلى كائن حي وعادة ما يحول المرسل الرسالة إلى رموز عبر قنوات اتصال مختلفة، ونلاحظ أن الآلة ليس لها خبرات سابقة أو خصائص نفسية أو اجتماعية فهي غير قابلة للنمو أو الاستفادة من الوضع القائم [4]. وفي هذا الشأن يرى **ميشال ارجايل** M.Argyle أن نجاح تصميم أساليب الاتصال الجمعي يعتمد على سمعة مصدر المعلومة، وان شخصية الشخص المرسل ومهاراته وقدراته من عوامل نجاح عملية الاتصال [5]

المستقبل: الجهة أو الشخص الذي توجه نحوه الرسالة حيث يقوم بتفكيك رموزها لتفسير المحتوى، وينعكس ذلك على أنماط السلوك التي يقوم بها.

الرسالة : هي الموضوع أو المحتوى والهدف من عملية الاتصال ، ونجاحها أو فشلها يعتمد على نوع السلوك الذي يقوم به المستقبل ، ومن اجل ذلك ، يعرف بعض الباحثين الرسالة بكونها مجموعة رموز مرتبة ، قابلة للحل والتفكيك ، يتضح معناها بسلوك معين ، يقوم به المستقبل، وحتى تؤدي الرسالة غرضها المطلوب يجب أن تتوافر فيها بعض الخصائص المختلفة اهمها :

- الملاءمة :وهو ان تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله ، ويمكن الحكم عليها من خلال مدى تاثيرها على سلوك مستخدميها .
- الوقتية : تقديم المعلومات في الوقت المناسب ، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة .

- السهولة والوضوح (المفهومية) : يجب أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها .
- الصحة والدقة (الاعتمادية) : يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية ودقيقة بمعنى عدم وجود اخطاء اثناء الجمع والانتاج والتقرير
- **الشمول (الاكتمال):** بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة، تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدمها او جوانب المشكلة المطروحة وان تكون في شكلها النهائي .
- **القبول:** بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة، أو بالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه
- المعلومات من حيث الشكل ومن حيث المضمون [6]

الوسيلة: القناة التي تمر عبرها الرسالة بين المرسل والمستقبل فهي ناقل وموجه المعرفة، وتتعدد وسائل الاتصال حسب التقدم العلمي والتكنولوجي، ومن أهمية الوسيلة أنها تعمل على تشكيل الرسالة وتوضيح الهدف، ونلاحظ ان وسائل الاعلام تقدم خبرات مقروءة أو مسموعة أو رمزية ولها تأثير كبير في النواحي الثقافية والاجتماعية [7].

3 اهمية الاتصال

حسب المفكر الإعلامي **أليكسيس نان** يحقق التواصل الاجتماعي جملة من الإشباعات :

–هي ما يأتي:

- الحاجة إلى الانتماء والاندماج الاجتماعي
- الحاجة إلى الطمأنينة والاستقرار
- الحاجة إلى تحقيق الذات
- الحاجة العاطفية أو الوجدانية

- الحاجة إلى المعرفة والمعلومات [8]

اما على مستوى المؤسسة او المنظمة فيساهم الاتصال في الحفاظ على المناخ الملائم للعمل المتقن بتدعيم التفاعلات بين الفاعلين ، وتقوية القيم التنظيمية عندهم، والتي تؤثر كثيراً في سير المنشأة، ومدى تكيفها مع البيئة الخارجية وذلك بإعطاء مميزات للمنشأة تسمح لها بالسير الحسن، والتكيف مع البيئة الموجودة فيها، هذه المميزات هي :

- الانفتاح : الاتصال بالبيئة
- التطور : القضاء على الروتين والإجراءات البيروقراطية
- المرونة : التكامل بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي
- الغائية : وضوح الهدف ودقته

هذه المميزات جميعها تتحقق بواسطة الوظائف التي لا تنفصل عن الهيكل التنظيمي ، ذلك أن مفهوم الوظيفة يتعلق بمضمون الرسالة (العملية الاتصالية) وأهدافها، أما هيكل الاتصال فإنه يعبر عن المسارات والأشكال والمستويات التي تتحرك فيها المعلومات، مما يسمح بتكوين شبكات وقنوات للاتصال داخل المؤسسة او المنظمة [9]

4 أهداف عملية الاتصال :

يرى رائد ومؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية **إلتون مايو** ا ناي دراسة اجتماعية يجب أن تبدأ بملاحظة دقيقة لعملية الاتصال لأنها نقطة ضعف تواجه الحضارة الحديثة [10] ويعتبر الاتصال عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش بمعزل عنها أي جماعة أو تنظيم اجتماعي معين وذلك عن طريق التفاعل المستمر.. وتهدف عملية الاتصال إلى تحقيق:

- **التوجيه** : يكتسب المستقبل اتجاهات جديدة أو يعدل القديمة أو يثبت المرغوب فيها، وقد أثبتت الدراسات أن الاتصال الشخصي اقدر على تحقيق هذا الهدف.

- **التعلـيم** : مـن خـلال الاتصـال يكتسـب المسـتقبل خـبرات جديـدة أو مهـارات أو مفاهيم.
- **التثقيـف**: يعمـل الاتصـال نحـو تبصـير وتوعيـة المسـتقبل وبالتـالي زيـادة معارفـه وثقافته
- **الترفيه** : يتحقق هذا الهدف حينما يؤدي الاتصال إلى إمتاع وترفيه المستقبل
- **تحقيق سير العمل الإداري**: يعمل الاتصال على تحسين سير العمل وتوزيـع المهام وبالتالي استمرارية كل العمليات الخاصة بالمؤسسة أو التنظيم.
- **تنميـة العلاقـات الاجتماعيـة**: يتـيح الاتصـال الفرصـة لـدعم التفاعـل بـين الأفـراد وبالتالي تنمية العلاقات الاجتماعية بنقل القيم وترسيخ المعايير..[11]