

مقدمة في الإتصال

تتكون المنظمات من أناس عديدين ، فترى البعض منهم يعمل أمام الآلات والآخرين يعملون خلف المكاتب ، والبعض الآخر يتعامل مع عملاء وموظفين وموردين وغيرهم من الأطراف الهامة لهذه المنظمات . وكل هؤلاء الناس مشغولين باستمرار في إستقبال معلومات ، وتوجيهات وأوامر وخطابات وتقارير ومذكرات ، وهم أيضا مشغولين بإرسال غيرها لآخرين ، سواء داخل المنظمة أو غيرها ، أي أنهم مشغولين بالإتصال .

وهؤلاء الناس يتعاملون مع تفاصيل دقيقة عن وظائفهم أكثر مما يتعاملون مع الإتصالات نفسها ، وبالتالي فإن الإتصالات هي الوسيلة لتحريك المعلومات الخاصة بوظائفهم . أي أن الناس يستخدمون الإتصالات كوسيلة لتحقيق أهداف معينة في العمل الذي يؤدونه ، ولا يستخدمونها كغاية أو هدف نهائي . فالواقع أننا نستخدم الإجتماعات واللجان والخطابات والمذكرات والتقارير ليس حبا فيها ، وإنما هي الوسيلة المناسبة لنقل المعلومات الخاصة بالعمل من طرف إلى طرف آخر .

ويتوقف نجاح أو فشل عملية الإتصال ليس فقط على علم الفرد القائم بالإتصال ، بل وأيضا على إعتبارات كثيرة منها: خبرته في صياغة الأفكار ، وإستخدام وسيلة الإتصال المناسبة لهذه الأفكار ، وكفاءة إستقبال وفهم تصرف الفرد الآخر الذي يستقبل هذه الأفكار .

ماهية وأهمية الإتصال :

يمكن تشبيه الإتصالات داخل المنظمات بالدم الذي يجري في عروق الإنسان ، ويحمل الغذاء إلى كافة أنحاء الجسم ، وبالمثل لا يمكن تسيير أمور المنظمات ، ولا يمكن للمديرين أن يؤديوا أعمالهم مالم يكن هناك أنظمة إتصالات جيدة داخل المنظمة ، ومالم يكن لديهم المهارات الفردية اللازمة للإتصال الفعال بغيرهم .

يستخدم الناس لفظ الإتصال Communication سواء كانوا في منظمات الأعمال أو المدراس أو الأندية أو غيرها . وقد يتفقوا أو يختلفوا أحيانا فيما يقصدونه بالإتصال ،

فرجل العلاقات العامة قد يقصد " توصيل وتحسين صورة المشروع أمام المجتمع " ، ورئيس مجلس الإدارة قد يقصد " تقريب وجهة النظر بين المشروع والحكومة " ، ورجل المبيعات قد يقصد " إخبار العملاء والمستهلكين بمزايا المنتجات " ، ومدير إدارة الأفراد قد يقصد " توفير معلومات كاملة عن سياسة المشروع للعاملين " ، والمدير الممارس قد يقصد " تبادل المعلومات بينه وبين المرؤسين " ، والمرؤسين قد يقصدون " الطرق السليمة لإخبار المشروع بمشاكلهم " .

من كل التعريفات السابقة يمكن أن نقول أن كلا منها يقدم وجهة نظر معقولة لتعريف الإتصال ، أما تعريفنا للإتصال فسيحاول أن يوفق بين التعريفات السابقة ويقدم مفهوما يتماشى مع طريقة العرض لموضوع الإتصال في هذا الكتاب ، وهذا التعريف يقول بأن الإتصال هو :

" عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة ، تنتقل من خلال وسيلة إتصال إلى الطرف الآخر " .

عناصر الإتصال :

بالنظر إلى التعريف السابق للإتصال ، يتضح أن هناك عناصر للإتصال تتمثل في :

١. **المرسل :** وهو شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات يود أن ينقلها إلى الطرف الآخر ، وهو في ذلك متأثرا بطريقة فهمه وتفسيره وحكمه على هذه الأفكار (أو ما يطلق عليه بالإدراك) ، كما أنه يتأثر في ذلك بخبرته وخلفيته من المعلومات المتشابهة أو المكملة أو ذات الصلة ، (وهو ما يطلق عليه بالتعلم أو الخبرة المكتسبة) . كما تتأثر الأفكار والمعلومات والمعاني التي لدى المرسل بالمكونات الخاصة والإهتمامات والميول الشخصية للمرسل ، وأيضا القيم والإنفعالات والحاجات الشخصية لهذه المرسل (وهو ما يطلق عليه بالشخصية) . كما أن النمط الحماسي للفرد ، وتوقعاته ومستوى نشاطه وطموحه وأهدافه ، جميعها لها تأثير على ما لدى المرسل من أفكار. وكل هذا يتأثر ويؤثر في كيفية معالجة المرسل للأفكار من خلال العديد من العمليات الوجدانية (أي العقلية أو المعرفية) كالتقييم ، والتذاكر ، والحكم ، والإضافة ، والحذف ، والربط وغيرها من العمليات الوجدانية .

٢. **الرسالة :** وهي عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل ، وتحليل الأفكار قد يأخذ أشكال عديدة منها الرموز التالية : الكلمات ، الحركات ، الأصوات ، الحروف ، الأرقام ، الصور ، الرسوم ، السكون ، تعبيرات الوجه والجسم ، المصافحة ، الصراخ ، الهمسات ، وغيرها من الرموز . إن الإختيار الحسن لصياغة الرسالة ورموزها من الأهمية بمكان لكل من المرسل والمستقبل . أما سوء الإختيار فيؤدي إلى مشاكل كثيرة ، فعلى المرسل أن يعرف أن الصياغات والرموز قد تكون لها معاني مختلفة بإختلاف الناس ، كما قد تحتوي على معاني ضمنية أو خفية أو مترادفة أو متعارضة .

٣. **الوسيلة :** على المرسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيراً وتأثيراً وفعالية على من يستقبلها . وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالإتصال ، فمنها المنطوق (أو الشفهي) كالمقابلات الشخصية ، والاجتماعات ، واللجان ، والتلفون ، والندوات والمحادثات الشخصية ، والمؤتمرات ، والندوات . وهناك الإتصالات المكتوبة كالخطابات والمذكرات والتقارير والمجلات والمنشورات الدورية ، والفاكس ، واللوائح ، وأدلة وإجراءات العمل .

وينبغي على المرسل أن يراعي في إختياره للوسيلة ، الوسيلة التي تتناسب مع المستقبل ، والتي تتناسب مع محتوى وهدف الرسالة .

٤. **المستقبل :** يستقبل الطرف الآخر الرسالة من خلال حواسه المختلفة (السمع ، البصر ، الشم ، الذوق ، اللمس) ، ويختار وينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها ويعطي لها معاني ودلالات . إن هذه العملية الإدراكية وما يؤثر فيها من عناصر الشخصية والدافعية والتعلم ، تحدد ما يفهمه ، وما يقبله الشخص المستقبل للأفكار والمعلومات المرسل إليه ، وبنا على هذه العمليات يقوم مستقبل الرسالة بالتصرف والسلوك .

٥. **التغذية العكسية :** يقوم المستقبل هنا بناء على ما تلقاه من معلومات ، وإدراكه وفهمه وتفسيره لها بالرد على ما تلقاه من معلومات ، وهنا ينقلب المستقبل إلى مرسل والمرسل إلى مستقبل . التغذية العكسية مفيدة للمرسل في وضعين الأول أنها تجعله يتأكد من أن المستقبل قد فهم الرسالة بالشكل المطلوب ، وتجعله يتأكد من أن الهدف من عملية الإتصال قد تحقق .

٦. **البيئة الخارجية :** يحيط بالإتصال بيئة مليئة بالمكونات ، والأشخاص والأحداث والمواقف ، والوقائع ، التي يمكن أن تسهل وتعزز من عملية الإتصال ، ويمكن أن تشوش أو تلغي عملية الإتصال .

ويبدو من عرض العناصر السابقة أن لكل عنصر أهميته ، ولكل تتجلى الأهمية العظمى في عنصر (المستقبل) لأنه لو لا وجوده لم تمت عملية الإتصال ، كما أن مجهود المرسل الذي يبذله في إختيار الرسالة والوسيلة ، يضيع هباء دون وجود المستقبل .