

الفصل الأول

مفهوم الاتصال

أشتمل هذا الفصل على:

- مقدمة 
- تعريف الاتصال. 
- طبيعة الاتصال. 
- أهداف الاتصال. 
- أهمية الاتصال. 
- الاتصال والحواس. 
- الاتصال والإدراك. 

مقدمة:

تعتبر اللغة Language أحد الإنجازات البشرية المهمة جداً، حيث إنها أهم وسيلة يستطيع أن يستخدمها الإنسان ليقوم بعملية الاتصال والتفاهم مع الآخرين. وعملية الاتصال Communication تمثل حاجة اجتماعية ضرورية لكل إنسان، وهي عملية أساسية للتعرف بين الناس، والتواصل بين الحضارات، والتفاعل بين الجماعات البشرية. والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي، فهو يمكننا من نقل معارفنا ويسر التفاهم بين الأفراد.

هذا وللقيام بأي شيء في الحياة لا بد من الاتصال بأطراف أخرى وجهات ثانية لتحقيق الهدف من الاتصال نفسه أولاً، والاتصال بحد ذاته يعتبر نشاطاً إنسانياً ذا أهمية كبيرة في أي منظمة عامة كانت أو خاصة وكذلك في حياة الأفراد والجماعات مهما كبر حجمها أو صغر.

ويحتاج العمل الإنساني الجماعي إلى أن يرتبط أعضاؤه ببعض ويتخاطبوا ويتبادلوا المعلومات والبيانات وينسقوا مع بعضهم البعض حتى يستطيعوا القيام بأعمالهم والمهام الموكلة إليهم، وحتى يمكن تحقيق أهداف المنظمة. بعبارة أخرى يحتاج الموظفون في المنظمة إلى ممارسة الاتصال وبشكل مستمر. وللتحقق من أهمية الاتصال علينا أن نتخيل منظمة بدون اتصالات، فالعمل يصبح مستحيلاً. ومما يزيد من أهمية الاتصال كونه لا يتعلق بالجانب الإداري والتنظيمي فحسب، بل له ارتباط بالجوانب الاجتماعية والنفسية للفرد، بالإضافة إلى أنه سلاح قوي للتأثير في الآخرين.

تعريف الاتصال:

لغويًا كلمة الاتصال مشتقة من الفعل Communicate وهي تعني يشيع عن طريق المشاركة. وهناك من يرى أن كلمة الاتصال ترجع إلى الكلمة اللاتينية Communism وتعني Common أي مشترك أو عام.

وفي الحالتين نجد أن كلمة الاتصال مرتبطة بمعنى المشاركة والتفاعل المتبادل بين طرفين.

هذا وهناك حوالي ألف تعريف لمصطلح الاتصال نذكر بعضها كالتالي :

- 1- الاتصال عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار أو معلومات معينة إلى رسالة مفهومة وبطريقة معينة، ونقلها إلى الطرف الآخر.
- 2- الاتصال حاجة اجتماعية أساسية للإنسان تتمثل في التفاعل مع الآخرين.
- 3- الاتصال عملية رئيسية لتفاعل الأفراد والجماعات والحضارات مع بعضها.
- 4- الاتصال عملية اجتماعية ذات اتجاهين، تستهدف نقل المعاني من الطرف المرسل إلى الطرف المستقبل، والحصول على استجابة من الطرف المستقبل.
- 5- الاتصال هو معلومات بين مرسل ومستقبل من خلال وسيلة اتصال وإيجاد تفاهم بين الطرفين يؤدي إلى تحقيق هدف.
- 6- الاتصال هو تبادل المعلومات خلال شبكة من العلاقات المرتبط بعضها ببعض.
- 7- الاتصال هو تبادل معلومات بين مرسل ومستقبل من خلال وسيلة اتصال شرط أن يوجد تفاهم بين الطرفين يؤدي إلى هدف.
- 8- الاتصال هو ظاهرة اجتماعية وحركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال، والمشتتة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة.
- 9- الاتصال هو عملية اجتماعية ذات اتجاهين تستهدف نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل والحصول على استجابة منه.
- 10- الاتصال هو مجموعة من الإجراءات يقوم خلالها المرسل - فرداً أو جماعة منظمة - بنقل بعض المعلومات - رسالة - إلى المستقبل - فرداً أو جماعة أو منظمة.

11- الاتصال هو عملية انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز.
وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف الاتصال بأنه :

عملية إرسال واستقبال للمعلومات وللأفكار وللآراء (رسالة) بين طرفين (مرسل ومستقبل). وهذا يشير إلى التفاعل والمشاركة بينهما حول معلومة أو فكرة أو رأي أو اتجاه أو سلوك أو خبرة معينة.. وذلك باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال المناسبة (مثل: المناقشة، المحاضرة، المقابلة، الاجتماع، الاتصال الهاتفي، ..).

طبيعة الاتصال :

يمكن تحديد طبيعة الاتصال في البنود التالية :

- 1- الاتصال اجتماعي (لا يتم إلا في وجود الآخرين).
- 2- الاتصال حركي (يشتمل الاتصال على مجموعة من الإشارات والإيحاءات والحركات الصادرة من جسم كل من المرسل والمستقبل).
- 3- الاتصال مسبب (له أسباب).
- 4- الاتصال مدفوع (وراءه دافع).
- 5- الاتصال تفاعلي (يتضمن تفاعلاً في اتجاهين بين كل من المرسل والمستقبل).
- 6- الاتصال نوعي (له أنواع عديدة).
- 7- الاتصال ضروري (حاجة أساسية لا يستطيع أي إنسان أن يعيش بدون الاتصال بالآخرين).

أهداف الاتصال:

إن الاتصال وسيلة وليس غاية في حد ذاته، فالالاتصال الفعال يساعد على:

- 1- تبادل المعلومات.
 - 2- تحقيق التفاهم والانسجام.
 - 3- الفوز بتعاون الآخرين.
 - 4- وضوح الأفكار والموضوعات والمضمون.
 - 5- إحداث التغييرات المطلوبة في الأداء والسلوك.
 - 6- أداء الأعمال بطريقة أفضل.
 - 7- منع حدوث الازدواجية أو التضارب في العمل من خلال التشاور.
- ويوصف الاتصال بأنه فعال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل.

وبشكل عام فإنه يمكن تحديد أهداف الاتصال في الآتي :

- 1- الإعلام.
 - 2- الإقناع.
 - 3- الترفيه.
- والملاحظ لأي عملية اتصال تحدث، فإنه سوف يجد أن عملية الاتصال الواحدة قد تجمع بين أكثر من هدف من الأهداف السابقة. فاتصال الرئيس بمرؤوسيه على سبيل المثال هدفه إعلام وإقناع المرؤوسين بالقرارات والمعلومات.

أهمية الاتصال :

يمكن القول أن الاتصال شيء خطير في حياة الإنسان. فكثير من المشكلات التي تنشأ في حياة الفرد بينه وبين الآخرين يكون سببها في الغالب سوء اتصال، سواء كان ذلك على مستوى العلاقات الشخصية داخل الأسرة، أو مع الأصدقاء، أو في العمل مع الزملاء والرؤساء والعملاء... فقد يحصل بين الزوج وزوجته. والأب وابنه، أو

الأخ وأخيه، أو الصديق وصديقه، خلافات حادة سببها سوء الفهم. وقد تحدث مشكلات بين الدول، وتتطور إلى قطع العلاقات الدبلوماسية، أو حتى الحرب بسبب الفهم الخاطيء، أو بعبارة أخرى سوء الاتصال.

يقول كل من هيربرت جي هيكس Herbert G. Hicks وسيري جليت C. Ray Gullet: «ربما كان صحيحاً أن قلب مشكلات العالم هو عدم القدرة على الاتصال، رغم اعتقاد الإنسان بأنه يجيد الاتصال بالآخرين بفعالية».

ويشير فرد لوثن Red Luthans في كتابه السلوك التنظيمي Organizational Behavior: «إن الاتصال سبب في الخلافات التي تحدث بين المحبين وسبب في التعصب ضد بعض الأعراف والأقليات البشرية والتميز العنصري. والاتصال سبب فيما يحدث بين الشعوب، وهو السبب في ما يسمى بالفجوة بين الجيلين والخلافات العمالية والصراع داخل المنشأة».

فالالاتصال يلعب دوراً هاماً في حياة الإنسان ومستقبله. ولذلك فإن توفر مهارات الاتصال أمر ضروري، ليس للموظف فحسب بل للإنسان عامة.

وتشير بعض الدراسات إلى أن الإنسان يقضي من 70٪ إلى 85٪ من وقته في الاتصال بالآخرين؛ إما عن طريق الإنصات لهم، أو الحديث معهم، أو القراءة، أو الكتابة للآخرين.

كذلك فإن الاتصال يلعب دوراً هاماً في حياة المنظمات، فمن خلاله على سبيل المثال يتحقق الفهم المتبادل بين أعضاء العلاقة، ومن ثم تمثل عمليات الاتصال الشرايين التي تربط بين أعضاء المنشأة، وبين وحداتها، وأنشطتها المختلفة، وبين الوظائف الإدارية المختلفة لتحقيق الترابط والانسجام بينها.

ويؤدي غياب الاتصال الفعال داخل المنظمة إلى مشكلات حادة، وإلى تبديد الموارد وتعطيل الإنتاجية، كما هي الحال في الدول النامية، حيث تعاني الكثير من الشركات والبنوك من الصراعات بين موظفيها وإدارتها. فيجب على المدير أن يتعرف

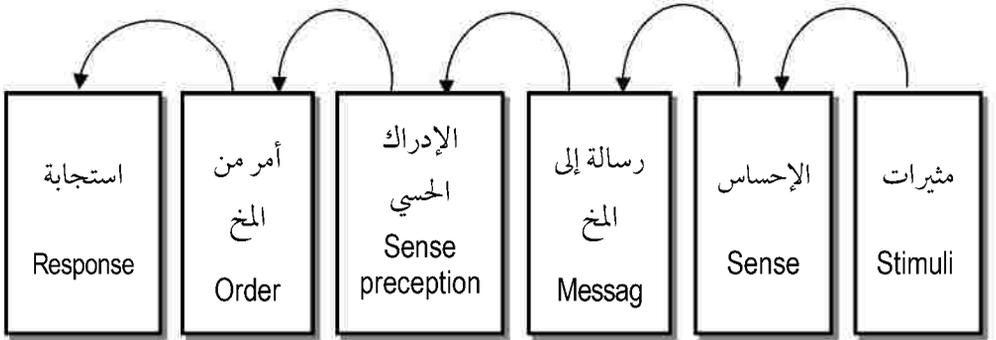
على المشكلات التي يكون الاتصال سبباً فيها ويعمل جاهداً على إيجاد اتصال فعال يقضي على تلك المشكلات.

الاتصال والحواس:

يستخدم الإنسان حواسه في الاتصال بالآخرين. فهناك على سبيل المثال: الاتصال بالعين أو الاتصال البصري، وهناك الاتصال باللمس، والاتصال بالأنف والاتصال باليد... ويعتبر الاتصال بالآخرين باستخدام الحواس أو ما يطلق عليه أحياناً الاتصال الحسي أو الإحساسي Sensory Communication جزء من لغة الجسم كما سيتضح بالتفصيل في الفصل الخامس والذي يتحدث عن الاتصال غير اللفظي.

الاتصال والإدراك:

تتم عملية الإحساس لدى الإنسان على مراحل كما هو موضح في الشكل التالي :



شكل رقم (1)
مراحل عملية الإحساس

يصور علماء النفس والخبراء السيكلولوجيون كيفية إدراك الإنسان لواقعة معينة من الوقائع بمعادلة مركبة هي: وجود جهاز الحاسة + أعضاء موصلة + مراكز خاصة بالمخ^(*)، فالواقعة يكتسبها الإنسان أو تنتقل إليه من العالم الخارجي عن طريق الحواس في صورة تيار كهربائي يقوم بتوصيل هذه الواقعة إلى المخ باعتباره الجزء الرئيسي في الجهاز العصبي المركزي.

وبشيء من التفصيل يمكن أن نقول أن هناك مثيرات عديدة مسببة للإحساس، قد تكون خارجية نابعة من البيئة المحيطة كالصوت والضوء والحرارة أو تكون داخلية نابعة من الكائن الحي نفسه كالإحساس بالجوع والعطش والتعب.

ويقوم عضو الحس باستقبال هذه المثيرات، فيحدث الإحساس. ويقوم الجهاز العصبي (البصري أو السمعى على سبيل المثال) بإرسال رسالة أو إشارات إلى المخ عبارة عن معلومات عن المثير. علماً بأن سرعة انتقال الإشارات في الجهاز العصبي لدى الإنسان تصل إلى 30.000 سم في الثانية. ثم يقوم المخ في ضوء الخبرات السابقة بتفسير هذه الإشارات أو المعلومات وفهمها، فيحدث الإدراك الحسي.

أي أن الإدراك الحسي عملية يتم فيها ترجمة الإحساس بالصوت المسموع مثلاً إلى شيء له معنى. فهل الصوت المسموع هذا هو صوت إنسان أم حيوان أم صوت قطار أم سيارة؟ .. وهل الصوت بعيد أم قريب؟ .. وهل لا بد من اتخاذ إجراء بشأنه أم لا؟ .. بعد ذلك يصدر المخ أمراً إلى الجسم حتى يستجيب للمثير. فإذا كان المثير صوت سيارة وقريباً جداً فإن الإنسان سوف يستجيب سريعاً بالانتباه والجري بعيداً عن السيارة.. أما إذا كان المثير عبارة عن الإحساس بالعطش فإن الإنسان سوف يستجيب بشرب كوب من الماء.

ويرى جيمس ميكونيل James McConnell بأن الإدراك عملية مركبة يقوم الإنسان

(*) يمتلك المخ حوالي 30 مليار خلية متخصصة.

بها بمشاركة حواسه المتعددة. وتبدأ هذه العملية باكتشاف المثير والشعور به، ثم تفسير وتصنيف هذا الشعور أو المشاعر بطريقة لها معنى.

فالإدراك عملية كلية تتدخل فيها الشخصية برمتها، فهي فضلاً عن تأثرها بطبيعة المنبه الخارجي تتأثر أيضاً بطبيعة الحواس التي تملكها، وبالحالة الشعورية الراهنة، واتجاه التفكير، وبالمعلومات والخبرات السابقة، وهذا كله يجعل الاستجابة الإدراكية لموقف واحد معين مختلفة باختلاف ظروف كل شخص من الأشخاص.

ونود أن نوضح أن سلامة الحواس لدى الإنسان من المرض أو الإعاقة ليست وحدها كافية لصحة المدركات التي وصلت إلى المخ، لأن العوامل النفسية والاجتماعية تتدخل وتعمل على تحريف المدركات، وتشويهها، أو عدم إدراكها كلية.

وفي ضوء ما سبق يمكن أن نقول أن الإدراك هو عملية عقلية يستخدم فيها الفرد خبراته السابقة وحاجاته الحالية وطموحاته في تفسير المؤثرات البيئية المحيطة به.

إن سبب حدوث الفجوة في التعامل والاتصال بين المرسل والمستقبل هو وجود الاختلاف بينهما في إدراك الحديث المتبادل، حيث أن الموضوع الواحد يتم إدراكه بطريقة مختلفة. فكل من المرسل والمستقبل يكون لهما رأي تجاه نفس الموضوع. والقاعدة المفيدة هنا: ضرورة احترام الاختلاف، واحترام الرأي الآخر، وأن الاختلاف في الرأي لا يفسد للود قضية، والتزام الموضوعية، وأن رأيك صواب يحتمل الخطأ، والرأي الآخر خطأ يحتمل الصواب.