

الفصل الثاني

ملحق عام حول الاتصال

الفصل الثاني:

تمهيد :

لقد حظي ميدان الاتصال بصفة عامة باهتمام بالغ من قبل العلماء والباحثين من مجالات عدة (اجتماع، نفس، إدارة، سلوك،.....) ، حاولوا تقديم مفهوم لعملية الاتصال إلا أن كل من هؤلاء تأثر إلى حد كبير بالهدف الذي يسعى إليه منها وما يتماشى ومجال بحثه.

حيث يرى علماء الاجتماع أن أي عملية اجتماعية هي في الواقع عملية اتصال فالممارسات الاجتماعية والثقافية من عادات وتقاليد وعملية تبني أو التخلي عن قيم معينة هي في الأصل عملية اتصال، فالالاتصال هو العنصر الحاكم في إقامة العلاقات الإنسانية بصفة عامة والتفاعل الاجتماعي بصفة خاصة، حيث تعكس عملية الاتصال مدى التوافق والترابط والتكامل، وأيضا مدى التناقض والصراع والتباين بين الأطراف.

أما علماء الإدارة يرون بأن الاتصال وظيفة إدارية تتصل بطبيعة العمل الإداري من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة، ويعني الاتصال تبادل الأفكار والآراء والمعاني بقصد إحداث تصرفات معينة. فمعنى ذلك أن العمل الإداري يتطلب فهما بطبيعة العمل وعلاقاته الوظيفية ومجال السلطة المستخدمة وطبيعة المسؤوليات والاختصاصات وكل هذا يقتضي تبادل للمعلومات بغرض إيجاد فهم مشترك لطبيعة الأعمال والمهام. يضاف إلى ذلك أن الاتصال هو الذي يحدد الترابط التنظيمي، أي يحدد تماسك العناصر التنظيمية، عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها.

أولا * مفهوم العملية الاتصالية

إن العملية من العمليات الاجتماعية الأساسية التي يتم من خلالها نقل المعاني والأفكار المؤثرة في جميع العمليات الاجتماعية الأخرى وكذلك الأشكال الناتجة عن هذه العمليات مثل: الطرق الشعبية *folk ways* والسنن الاجتماعية *mores* والنظم *institutions* والرأي العام وغير ذلك من العمليات الاجتماعية التي تتأثر بأساليب الاتصال⁽¹⁾.

ولهذا نجد أن عملية الاتصال تمكن لطرفين من الاشتراك في فكرة معينة أو مفهوم أو اتجاه أو عمل، ونقصد بالطرفين شخص يخاطب شخص آخر أو أشخاص آخرين كالمعلم ومجموعة من التلاميذ أو هيئة تخاطب مجموعة كبيرة من الناس مثل: هيئة الإذاعة وجمهور المستمعين⁽²⁾.

كما أن مفهوم الاتصال كعملية يعني أن التفاعل الذي يتضمنه ذات طبيعة متبادلة وهذا التأثير المتبادل يحدث في جانبيين: أولهما: داخل الفرد، حيث يعطي الشخص معنى ومدلولاً معيناً للرسائل بعيد عن حضور الأفراد الآخرين. وثانيهما: تفاعل ما بين الأفراد، بين اثنين أو أكثر، وهو تفاعل معقد، ويرتبط بالإطار المرجعي، ومدى انتماء الأفراد أو ابتعادهم عن هذا الإطار.

وتؤدي العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية مجتمعة دوراً مهماً في فاعلية العملية الاتصالية، وفي تحقيق الأهداف التي يسعى القائم بالاتصال إلى تحقيقها. فالاتصال كما سبق أن أوضحنا من قبل عملية تفاعل بين الأطراف المشاركة فيه.

ويتأثر القائم بالاتصال بمكانته في النظام الاجتماعي والثقافي الذي يتم الاتصال فيه ولكي نحدد التأثير المطلوب من العملية الاتصالية التي يقوم بها، علينا أن نتعرف

(1) - الدسوقي عبده إبراهيم: وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري، الإسكندرية، دار الوفاء، لندنيا الطباعة والنشر، 2004، ص16.

(2) - عبد الرحمان عزي: علم الاتصال الجزائر، ديون المطبوعات الجامعية، ب ت، ص10.

على أنواع النظم الاجتماعية التي يعمل في ظلها .. ومكانته في النظام الاجتماعي والأدوار التي يؤديها والمهام التي يجب أن يقوم بها، والوضع الذي يراه الناس فيه، كما أننا في حاجة إلى معرفة المضمون أو الإطار الثقافي الذي يعمل فيه، والمعتقدات السياسية المطلوبة أو غير المطلوبة في ثقافته، فالذي لا شك فيه، أن مكانة القائم بالاتصال في البناء الاجتماعي والثقافي وآراءه السياسية تلعب دورا هاما في عملية الاتصال.

كما تلعب الظروف المحيطة بالعملية الاتصالية والسياق الذي تتم به دورا في مدى نجاح الرسالة الاتصالية: فالطريقة التي نستجيب بها لشخص أو حدث معين تتوقف على ما إذا كنا في منزلنا، أو في إجازة مثلا، أو كنا نعمل أو نقضي وقت فراغ. كما تغير هذه الطريقة حسب المكان أيضا، فهناك فرق بين استجابتنا ومعالجتنا للرسائل ونحن في المكتب أو مكان العبادة أو حجرة النوم أو المسرح أو قاعة الاجتماعات.

كما أن هناك دورا مهما للعلاقة التي تسود طرفي العملية الاتصالية فإذا كانت ودية تعاونية تتصف بالتماثل والتناسق، وكان الهدف مشتركا بين الجانبين فإن المادة الاتصالية ستكون موزعة ومشتركة بينهما، بمعنى آخر فإن الاتصال بين أطراف يمثل تجانسا وانسجاما في خلفياتهم يميل لأن يصاحبه مشاركة للجانبين في المادة الاتصالية المتاحة لكل منهما واقتسامها بينهما حيث يكون مستوى الثقة بينهما أعلى ومشاعرهما ايجابية نحو بعضهما البعض، وفي علاقة اقرب إلى التعاون والتناسق بين أطراف متساوية. ومن هنا تتأكد أهمية توافر الانسجام بين طرفي عملية الاتصال، وأهمية الاستناد إلى ظروف اجتماعية ونفسية وثقافية مواتية تؤدي إلى تحقيق التفاهم المطلوب وإنسانية المعلومات التي تتضمنها الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل بطريقة سلسة وبدون معوقات⁽¹⁾.

إذا فعلية الاتصال تسهم في نقل الرسائل بشكل علني، وغالبا ما يكون مخطط لها، بحيث تصل إلى اغلب أفراد الجمهور المنشود في نفس الوقت، فهي عملية أساسية

(1) - ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 65-66.

يتم من خلالها اتصال أفراد جيل بأفراد جيل آخر يليه، باعتبارها عملية تسهم بشكل مباشر في نقل الثقافة من الكبار إلى الصغار من خلال التفاعل الذي يحدث بينهم⁽¹⁾.

1- عناصر العملية الاتصالية :

على أساس ما تقدم فإن عناصر الاتصال متصلة ومتفاعلة مع بعضها بدورة منتظمة، تتوزع فيها الأدوار بين العناصر المختلفة بشكل نلخصه في الأمثلة الآتية:

أ- المحاضر (معلما كان أو مدرسا أو أستاذا جامعيًا) هو المرسل، والطالب هو المستقبل، وجدول الضرب أو نظرية في الفيزياء هي الرسالة، ولوحة الكتابة في الصف (السبورة) هي الوساطة أو قناة الاتصال، وعدم استيعاب بعض من الطلبة للموضوع هو رجوع الصدى. مما يضطر المحاضر إلى شرح المادة مرة أخرى وربما باستخدام وسيلة اتصال أخرى. ولكن قد يكون الطالب هو المرسل عندما يعيد شرح المادة للمحاضر. ويكون الأخير مستقبلا ورضاه عن إجابة الطالب هي رجوع الصدى. والفوضى من بعض الطلبة هم التشويش.

ب- مدير المؤسسة يكون مرسلا، والموظف فيها مستقبلا عادة. وقد يكون قرار نقل الموظف إلى دائرة أخرى هي الرسالة. الذي يستلمها عن طريق أمر إداري مطبوع (الوسيلة). إلا أن رد الفعل عند الموظف (رجوع الصدى) قد يكون في استئنافه للأمر الإداري وتقديمه طلبا لإعادة نقله إلى مكان آخر غير المكان الذي نقل إليه.

وهنا وفي الحالة الثانية هذه يكون الموظف مرسلا والمدير مستقبلا، وهكذا. (2)

وبهذا يتوضح لنا انه هناك (05) خمسة عناصر للاتصال وتتمثل في :

(1) - الدسوقي عبده إبراهيم: وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري ، مرجع سبق ذكره، ص 18-19.

(2) - ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي : مرجع سبق ذكره ، ص 66-67 .

1- المرسل : أن المرسل أو القائم بالاتصال هو الشخص الذي يود أو مجموعة أشخاص الذين يودون نقل الرسالة إلى طرف آخر ولديه مجموعة من المعلومات والأفكار وهو يتأثر بطريقة فهمه وتفسيره وحكمه على الأفكار، وهو ما يعرف بالإدراك كما انه يتأثر في ذلك بخيرته وخلفيته من المعلومات المتشابهة أو المكملة أو ذات صلة، ولاشك أن معلومات وأفكار المرسل تتأثر بالمكونات والخصائص الشخصية، من حيث ميوله واهتماماته وقيمه وانفعالاته وحاجته الشخصية كما أنها تتأثر كذلك بتوقعاته وطموحاته وأهدافه هذا ينعكس بدوره على كيفية معالجته للأفكار التي تحملها وعملية تفسيرها لها⁽¹⁾.

إذا فالمرسل هو المسؤول عن إرسال الرسالة وتوجيهها حيث بشكل منبع المعلومات والمعاني ومنطلق العملية الاتصالية يمكن أن تكون صاعدة أو نازلة أو أفقية أي يمكن أن يكون رئيس أو مرؤوس، ويعتبر المرسل كذلك مصدر للمعلومات كالمدرس والإمام والأخصائي مع الجماعات التي يعمل معها⁽²⁾.

2- الرسالة: وهي تعتبر من عملية الاتصال، فهي المحتوى والمضمون الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، فقد تكون الأفكار أو المفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو الاتجاهات التي يرغب المرسل في توجيهها لمن في حاجة إليها من الأفراد أو الجماعات لإشراكهم فيها ولإعداد الرسالة هناك مجموعة من الشروط الواجب مراعاتها لضمان استجابة المستقبل من بينها:

- أن يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل، فالرسالة التي يجد فيها المستقبل مصلحته أو تحقق له حاجاته معينة يهتم وتلقى استجابة كبيرة من جانبه ويتجاوب معها .

- صياغة الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.

(1) - صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الإنساني في المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص 251.

(2) - جميل احمد توفيق: إدارة الأعمال (مدخل وظيفي)، بيروت، دار النهضة العربية، 1986، ص 279.

- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة، فلكي تلقى الرسالة استجابة من المستقبل ينبغي أن توجه إليه في أوقات الفراغ وأزمان تتناسب مع ظروفه⁽¹⁾.

وتكون الرسالة عبارة عن معلومات أو أوامر أو اقتراحات في شكل رموز وإشارات قد تكون لغوية (شفوية) أو مكتوبة.

3-الوسيلة : يتم إرسال المعلومات بوسيلة ترتبط بين المرسل والمستقبل وهذه الوسيلة مختلفة الأنواع فمنها: المكتوب، المرئي، الشفهي، السلوكية واللاسلكية، بحيث تكون هذه الوسيلة مناسبة وتتلاءم تماما بموضوع الاتصال من حيث الأهمية، السرية، الوقت، السرعة⁽²⁾.

وتلعب وسيلة الاتصال دورا بارزا في فهم الرسالة المرسلة، لذلك على المرسل أن ينتقي ويختار الوسيلة الأكثر تعبيرا وتأثيرا وفعالية في المستقبل⁽³⁾.

4-المستقبل: هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة، ويقوم بفك رموزها وتفسير محتواها وفهم معناها. وقد يكون الشخص واحدا أو مجموعة من الأشخاص، ومن هنا نستطيع أن نطلق على المستقبل الفئة المستهدفة من عملية اتصال الفرد والجماعة في آن واحد⁽⁴⁾.

إذا هو أهم حلقة في عملية الاتصال والذي يستقبل الرسالة فقد يكون من الموظفين أو العاملين في المؤسسة الذين يستقبلون القرارات والتعليمات في الإدارة، وقد تقوم الإدارة بأدوارها في حالة المستقبل عندما يستقبل شكاوي الموظفين مثلا أو اقتراحاتهم⁽⁵⁾.

(1) - احمد محمد عليق، عبد الناصف يوسف شومان: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2004، ص 49.

(2) - محمد رسلان الجيوشي، جميلة جاد الله: الإدارة علم وتطبيق، دار المديرية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، ص 365.

(3) - صلاح الدين عبد الباقي: الجوانب العلمية والتطبيقية في ادارة الموارد البشرية ، مرجع سبق ذكره، ص 252.

(4) - شهاب محمد علي: السلوك الإنساني داخل التنظيم، القاهرة، دار الفكر العربي، ب.ت، ص 54.

(5) - Dictionnaire encyclopédique de sciences d'information et de la communication France, édition flippers 1997, p301

5-التأثير (رجع الصدى، التغذية العكسية): هي الإجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وقد يأخذ الرجوع نفس الرجوع الذي تأخذه الرسالة، وقد يأخذ شكلا مختلفا(1).

وهو أيضا إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه، فقد يكون رجع الصدى ايجابيا أو سلبيا، فرجع الصدى الايجابي يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة يتطلب تعديل شكل أو محتوى الرسائل، كما قد يكون رجع الصدى فوريا أو مؤجلا فرجع الصدى الفوري أو السريع يظهر مثلا في حوار المجموعات الصغيرة أوفي حالة الاتصال بين شخص وآخر عندما تتطلب المحادثات الأخذ والرد، أما رجع الصدى الناخر فهو يتأخر في الوصول إلى المرسل الأصلي للرسالة ويظهر ذلك النوع في حالة وسائل الاتصال الجماهيري (2).

2- أهمية الاتصال

1/2 داخل الإدارة :

إن اكبر مشكلة في مشاكل التعامل الإنساني في المنظمة، هي تحقيق القدرة على الإشراف الذي يتضمن تحقيق التفاعل الايجابي المتكامل بين مختلف المستويات في العمل لتحقيق الأهداف المرسومة والمشاركة، أما إذا حاولنا أن نلقي نظرة على هذه المشكلة، فإننا سنجد أن أساسها يتمركز في سوء التفاهم أو عدمه أحيانا بين مختلف المستويات في الجهاز الإداري أن الاتصال بين مختلف المستويات والمراكز أفقيا وعموديا ضرورة ملحة إلا انه ليس وسيلة أساسية لتحقيق هدف أساسي، ودقة في استعمال الوسائل كلما كانت هنالك نتائج أفضل في مجال تحقيق الأهداف(3).

(1) - احمد محمد عليق، عبد الناصف يوسف شومان: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص54

(2) - جمال مجاهد، شدوان شيبية : مدخل إلى الاتصال الجماهيري ، مرجع سبق ذكره، ص53.

(3) - عبد المعطي محمد عساف : السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة ، دار زهران، عمان، الأردن 1999، ص21.

ومن ناحية أخرى فالالاتصال الفعال يؤدي إلى تحسين أداء العامل وحصوله على رضا أكبر في العمل. فالفرد يستطيع أن يتفهم عمله بصورة أفضل، ويشعر بمشاركة أكبر كما أنه يتفهم أدوار الآخرين مما يشجع على التعاون والتنسيق. وقد وجدت بعض الدراسات أن للاتصال الفعال علاقة طردية مباشرة بالرضا عن العمل والأداء، والإبداع التنظيمي والأداء العام للمنظمة. (1)

ومنه فالالاتصال يمثل قلب العملية الإدارية، لأنه يوصل ويضم أجزاء المنظمة المختلفة على هيئة معلوماتية فاعلة تتيح المجالات المناسبة لاتخاذ القرارات المناسبة لكل موقف إداري (2)

ويتضح الدور الذي يلعبه الاتصال في المنظمة من مدى التوافق الذي يلاحظ في طبيعتها وميزتها من جهة، وطبيعة الاتصال من جهة أخرى، وكذا من خلال اعتماد المنظمة على المعلومات التي يفترض وجود شبكة اتصالات سليمة وفعالة، وقد أدى هذا إلى وصف المنظمات بأنها " وحدات لمعالجة المعلومات " أو كمرکز معلومات.

ولتحديد التوافق أو التشابه بين الاتصال والمنظمة يمكن العود إلى خصائص الاتصال كنشاط حركي، له أهداف ويتأثر طرفاه بمجموعة من العوامل من خلال المعاملات والممارسات المتداخلة بين عناصره.

وبمقارنة المجموعة هذه العناصر بالميزات العامة التي تميز المنظمات، نستطيع استنتاج مدى الترابط بين الطرفين: (3)

* فالمنظمة كائن حي متحرك تقوم بنشاطات من أجل تحقيق أهداف، وفي إطار محيط معين يتميز بالحركة والتغيير، ويفرض عليها متابعتها والتكيف معه، وهي نظام مفتوح على هذا المحيط.

(1) - حسين حريم : مهارات الاتصال ، دار حامد ، الاردن ، 2010 ، ص 332 / 333.

(2) - فريد عيشوش: الاتصال في ادارة الازمات ، دار الخلدونية ، الجزائر ، 2011 ، ص 21.

(3) - ناصر دادي عدون : الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر

* وحتى تستطيع القيام بهذا النشاط والدور، عليها بتوفير أداة تسمح لها بالتنسيق ونقل المعلومات، الأوامر، والآراء في مختلف الاتجاهات وهي العناصر التي تركز عليها معاملاتها، سواء داخل أو خارج المنظمة وكل هذا يجعل للاتصال أهمية ودورا فوق العادة في المنظمة.

وبهذا تكون وحدة وحيدة ومنسجمة، وتتحرك كذلك، لأن المنظمة تعد شخصية معنوية مكونة من أشخاص ماديين يقيمون علاقات فيما بينهم، ويؤثرون بذلك على حياة وتكوين الشخصية المعنوية للمنظمة⁽¹⁾.

ومما يزيد من أهمية الاتصال في المنظمات المعاصرة التضخم الكبير في حجمها والتعدد والتشعب الواسع في فروعها، والتنوع والتعدد الهائل في وظائفها والى الحد الذي أدى إلى ضرورة وجود نظام متطور من العلاقات والاتصالات التي تمكن من الربط بين هذه الأجزاء، الفروع والوظائف بشكل يضمن التماسق بينها وفي هذا ما يضمن للمنظمة قدرتها على تأدية وظائفها بصورة فعالة .

وفي ذلك يقول جون ففنر G.fifner "انه لا يمكن للناس أن يسيطروا على بيئتهم ولا للمدربين على منظماتهم إلا عن طريق الاتصالات المستمرة التي يجرونها مع هذه البيئة أو المنظمات، ويتناقلون المعلومات من خلالها " ⁽²⁾.

2/2 أهمية الاتصال في اتخاذ القرارات

اعتماد عملية اتخاذ القرارات التي تمثل المحور الأساسي الذي تقوم عليه أية منظمة إدارية على المعلومات وان نجاح أو فشل القرارات الإدارية يعتمد على مدى نجاح أو فشل في إجراء الاتصالات، التي تهدف إلى الحصول على المعلومات الدقيقة والمباشرة عن مواضيع هذه القرارات، وبهذا يقول سان سيمون Saint Simon "تصبح

(1) - فريد عيشوش: الاتصال في ادارة الازمات ، مرجع سبق ذكره ، ص 113 .

(2) - جمال الدين محمد الرسي ، ثابت عبد الرحمان إدريس : السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، القاهرة

عملية الاتصال متطابقة مع عملية اتخاذ القرارات وبصورة لا يمكن فصلها عن بعضها " (1).

كما تتمثل مهمة التنظيم في اتخاذ القرارات بناء على مختلف الاستشارات والمعلومات المتوفرة من مختلف المصادر، وإصدار القرارات والتوجيهات إلى الجهات المعنية بتنفيذها والتعرف على رد فعل المنفذين والعراقيل التي تواجههم، كلها عوامل تكون أساس عملية الاتصالات والتي هي بمثابة الجهاز العصبي داخل التنظيم، وقد قيم "هورن" المدة التي يقضيها المديرون في عملية الاتصال من إرسال واستقبال المعلومات بأنها تتراوح ما بين 50 و90 بالمائة من أوقات عملهم.

يستطيع العاملون تقديم اقتراحات لتحسين أو تطوير جوانب معينة من نشاط الشركة وإنتاجها وتقوم هيئة اتخاذ القرارات في الشركة بفحص هذه الاقتراحات وما توافق عليه يتم تنبيه وتنفيذه (2).

وتعني المشاركة في اتخاذ القرارات إتاحة الفرصة أمام العاملين لتقديم الخطط والاقتراحات ومناقشة أيجابياتها وسلبياتها ودعوتهم للاشتراك في التصويت على ما ستخذه الجماعة أو الشركة من سياسات أو إجراءات (3).

(1) - المرجع نفسه، ص 618

(2) - رونالدي ريجيو: مدخل إلى علم النفس الصناعي، ترجمة: فارس حلمي، دار الشروق للنشر، عمان والأردن ص338

(3) - المرجع نفسه، ص340.

ثانيا: نماذج ووسائل ووظائف الاتصال

1- نماذج الاتصال وأنواعه :

1/1 نماذج الاتصال :

لقد ظهرت نماذج تحاول تقديم عملية الاتصال من خلال تحديد عناصرها ومكوناتها الرئيسية وترتيبها وطبيعة العلاقات فيما بينها، ويعرف النموذج بأنه بناء من الرموز والقوانين العامة التي يفترض أن تماثل مجموعة من النقاط ذات العملية ببناء قائم أو بعملية ما، والنموذج لا غنى عنه لفهم العمليات المعقدة مثل: عملية الاتصال وهو طريقة مفيدة للتفكير حول عملية أو بناء متا، إذ انه وصف واضح يتيح لنا النظر إلى الأجزاء الرئيسية والعلاقات بينها .

ويمكن توضيح أو عرض نماذج الاتصال بنوعين رئيسين هما:

- النموذج اللفظي، يوضح لنا عناصر العمليات من خلال الكلمات.
- النموذج التصويري، الذي يوضح بالرسم عناصر ومكونات النموذج.

ويعد نموذج أرسطو أقدم نموذج للاتصال، والاتصال عنده نشاط شفوي يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وان يحقق هدفه مع مستمع عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها، أما نموذج الاتصال عند أرسطو فيتكون من: المتحدث، القضية الكلام، المستمع⁽¹⁾، ومن أشهر النماذج اللفظية وأقدمها نجد :

نموذج لازويل : وهو الذي يعبر عنه في صيغة تساؤلات فقد كان ولا يزال مجال نقاشات كثيرة حول العملية الاتصالية ومضامينها، وقد قدم لازويل نموذجه في عبارته الشهيرة⁽²⁾ :

(1) - ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص71.

(2) - حميد جاعد محسن الديلمي: التخطيط الإعلامي المفاهيم والإطار العام، جامعة بغداد كلية الآداب، ط 1، 1998، ص22.

Who says?

- من الذي يقول ؟

What?

- ماذا يقول ؟

How?

- كيف يقول ؟

In wich Channel ?

- بأية وسيلة ؟

To who ?

- لمن يقول ؟

- ما هو التأثير الناجم عن ذلك ؟ ? with what effect

مع أن نموذج لازويل يمثل أشهر تساؤل، كان ولا يزال يعمل بمثابة الموجه للعديد من الدراسات الإعلامية، لكنه أهمل وبصورة واضحة الواقع الاجتماعي والاقتصادي الذي تتم فيه وعبره عملية الاتصال، بمعنى آخر أن نموذج لازويل أو عبارته تحوله إلى واحدة من الأسس العملية في دراسة الاتصال، كل تساؤل من التساؤلات الستة المذكورة له معنى وقصد محدد، من يقول؟ يعني دراسة المصدر، ماذا يقول؟ تعني دراسة الرسالة ومضمونها وما تحمله من معلومات وآراء وربما أفكار جديدة، ولمن يقول؟ يعني دراسة المستقبل، فردا أو جمهورا، وكيف يقول؟ يشير إلى دراسة الوسيلة المستخدمة في إيصال الرسالة، ثم الأثر أي دراسة النتائج المترتبة عن عملية الاتصال .

- أما "برادوك" فقد أضاف إلى نموذج لازويل عنصرين من عناصر عملية الاتصال وهما:

1- تحت أي ظرف يتم إرسال الرسالة.

2- ما هو هدف المتصل من يقول شيئا (من إرسال الرسالة) .

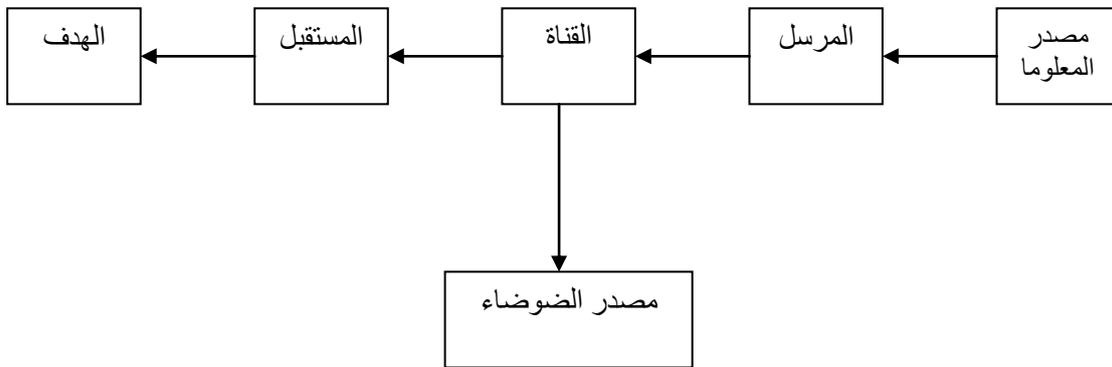
ومع أنهما عنصران مهمان في عملية الاتصال، إلا أن "برادوك" أيضا أهمل

ردة الفعل أو التغذية الراجعة في نموذج الذي يتلخص على النحو التالي:

- من ؟ ماذا يقول؟
 بأية وسيلة ؟
 لمن ؟ تحت أي تأثير ؟
 لأي هدف؟
 وبأي تأثير ؟

نموذج " شانون، ويفر " : في عام 1949 نشر شانون نتائج البحث الذي أجراه لشركة (بيل) للهاتف وكانت النتائج هي أساس نموذج شانون ويفر للاتصال، وقد وصف شانون و ويفر الاتصال من خلال ستة عناصر رئيسية : (1)

- 1- مصدر المعلومات 2- القناة أو الوسيلة 3- المرسل
 4- المستقبل 5- الهدف 6- صدر الضوضاء



الشكل رقم (01): شكل يمثل نموذج " شانون، ويفر

ويعد نموذج شانون .ويفر من أكثر نماذج الاتصال شهرة، حيث اعتبر أساسا للنماذج اللاحقة، وقد ادخل شانون وزميله مصطلح ضوضاء ليرمز لأي تشويش يتداخل مع إرسال الإشارة من مصدرها إلى هدفها كالتشويش في جهاز الراديو، أو صفحات الجريدة غير الواضحة shannan 1949. (2)

(1) - ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص71.

(2) - المرجع نفسه، ص74.

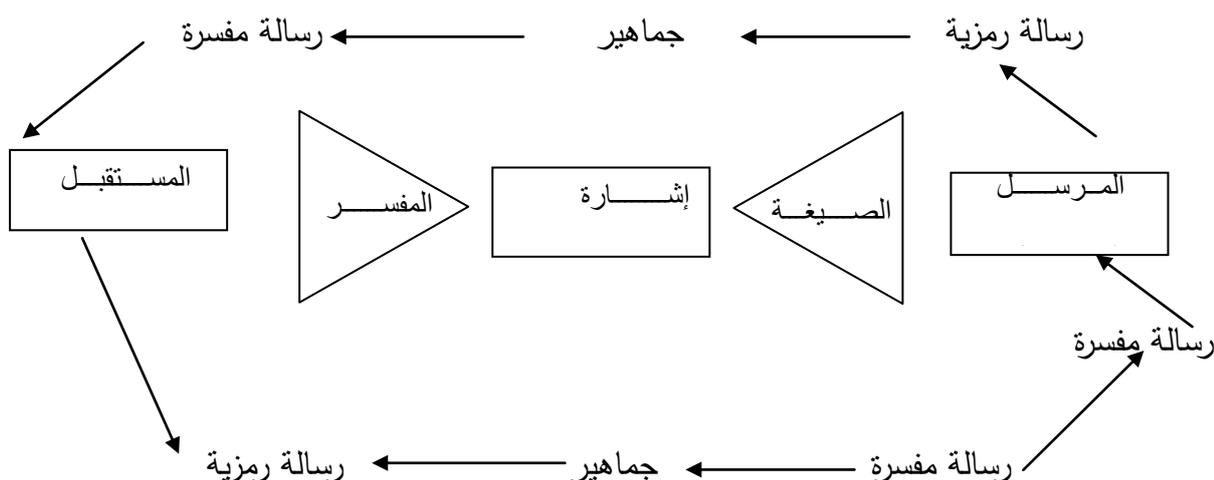
نموذج شرام :

يعد من أهم النماذج التي أثارت اهتمام الباحثين، يؤكد فيه على أهمية الخبرات المشتركة بين طرفي العملية الاتصالية: المرسل والمستقبل، فهولا يعتمد كثيرا على وضوح لغة الرسالة أو رموزها بل يؤكد على العناصر التالية :

1- وجود خط مشترك بين الطرفين لفهم معاني الرموز.

2- خبرة مشتركة بين المرسل والمستقبل تمثل الإطار الدلالي .

3- خبرة متراكمة لدى الطرفين: المرسل والمستقبل⁽¹⁾



الشكل رقم (02): شكل يمثل نموذج شرام

فقد أضاف شرام في نموذجه مفهوم مجال الخبرة الذي اعتبره ضروريا ليقدر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الهدف بالطريقة التي قصدها المصدر، وقد خلص إلى انه حالة عدم وجود ميادين خبرة مشتركة وخلفيات مشتركة وثقافة مشتركة وما إلى ذلك فان احتمال أن تفسر الرسالة بطريقة يكون ضعيفا وقد اقترح شرام أهمية التغذية الراجعة كوسيلة للتغلب على مشكلة الضوضاء أو التشويش وقال: أن التغذية الراجعة تخبرنا

(1) - حميد جاعد محسن: التخطيط الإعلامي المفاهيم والإطار العام ، مرجع سبق ذكره، ص 22.

بالكيفية التي فسرت بها رسائلنا، وكم هو موضح في نماذجه فان شرام يؤمن بان المستقبل عندما يعطي التغذية الراجعة يصبح مرسلًا، فالالاتصال عنده دائري وليست في اتجاه واحد وتتخلص العناصر الرئيسية لنماذج عملية الاتصال عند شرام فيما يلي :

- المصدر source أو الرمز en coder.

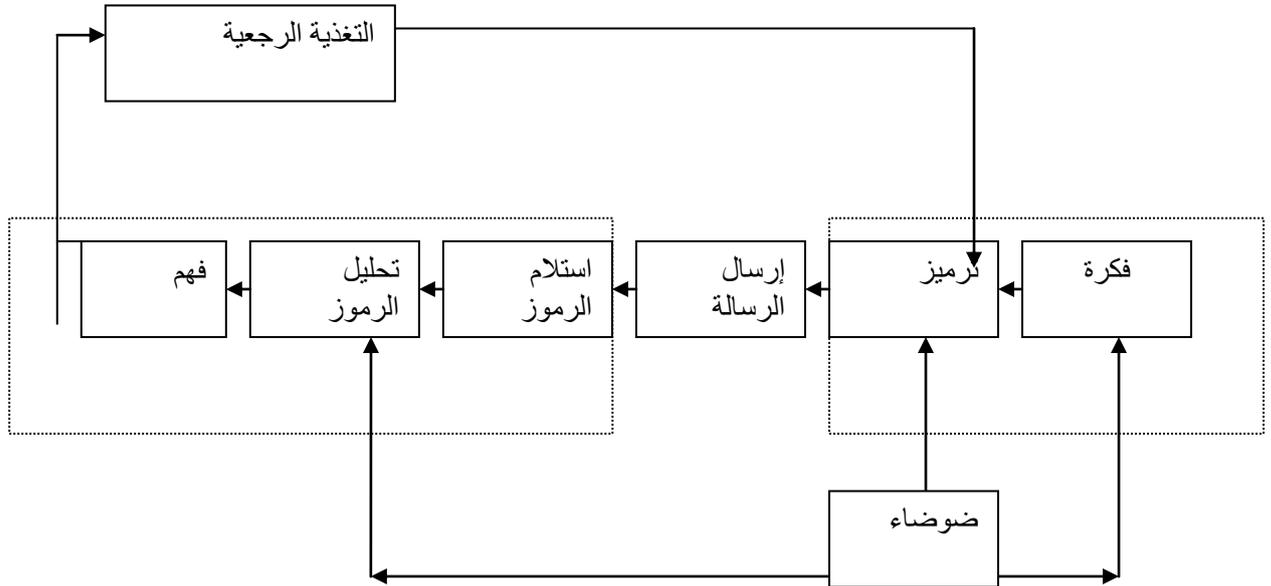
- المصدر receiver أو محلل الرمز décuver.

- الإشارة signal.

-الهدف destination.

-مجال الخبرة أو الإطار المرجعي filed of experience .

- الشكل رقم (03) يوضح نموذج عملية الاتصال⁽¹⁾:



(1) - مصطفى نجيب شاوشي: الإدارة الحديثة، مفاهيم وظائف وتطبيقات، دار الفرقان، ط1، عمان، 1993، ص569

2/1 أنواع الاتصال :

1/2/1 أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

ويقوم هذا الاتصال على أساس اللغة المستخدمة من حيث الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

أ- الاتصال اللفظي:

ويخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المستقبل هذا اللفظ في الأصل منطوقا يصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع وقد تكون اللغة مكتوبة ومن الأمثلة على استخدام اللغة اللفظية في المحاضرات، الندوات، المؤتمرات... الخ، أمثلة عن الرسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة نجد: الكتب، المجلات، الصحف اليومية والتقارير⁽¹⁾

ب- الاتصال غير اللفظي:

ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، وهذا النوع من الاتصال يمتد ليشمل تعبير الوجه والإيماءات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية فتمثل هذه اللغة في الإشارات، الحركات، الصمت، الصور، الرسوم النقوش،..... الخ⁽²⁾.

2/2/1 أنواع الاتصال من حيث اتجاهه :

أ- الاتصال النازل أو الهابط : هي الاتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله وهذه الاتصالات تكون من الإدارة العليا إلى الوسطى وقد تكون من الإدارة الوسطى إلى الإدارة الدنيا فهي غالبا ما تستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم .

(1) - احمد محمد عليق، عبد الناصف يوسف شومان: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 136.

(2) - فضيل دليو: اتصال المؤسسة، القاهرة دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص 25.

تكون وسائلها شفوية كالأوامر الشفهية، المناقشة، المحاضرات، المؤتمرات، الهاتف وقد تكون كتابية كالنشرات، الخطابات، الكتيبات، المذكرات⁽¹⁾.

هذا النوع من الاتصال يمكن المدير من نقل أفكاره إلى مستويات الدنيا، التي يقع على عاتقها واقع التنفيذ ويمكن المرؤوسين من التعرف على مشكلات التنظيم وتفهم طريقة العمل المطلوب .

ب- **الاتصال الصاعد:** هي الاتصالات التي تبدأ من أسفل التنظيم صاعدة إلى أعلى وتستخدم هذه الاتصالات في التقرير والطلب والاقتراح والاستفسار وهي قد تكون من العمال في الإدارة الدنيا إلى الإدارة الوسطى أو من الإدارة الوسطى إلى الإدارة العليا بهدف تزويدها بالمعلومات والبيانات لاتخاذ القرارات السديدة والتعرف على عوائق العمل وحل الخلافات داخل التنظيم وعليه لابد للمديرين أن يشجعوا حرية تدفق المعلومات إلى الأعلى ليتمكن المرؤوسين من التعبير عن آراءهم ومقترحاتهم المتعلقة بالتطوير، حيث أن هذا الاتصال غير توجيهي فهو يشكل استفسارات وتقارير، شكاوي وتظلمات مكتوبة، مقترحات، فهو يزود الإدارة بالحقائق والمعلومات التي تساعد في اتخاذ القرار

ج- **الاتصالات الجانبية أو الأفقية:** يتم هذا النوع من الاتصالات بين المديرين في مستوى إشرافي واحد (أي نفس المستوى الرئاسي) أو بين العاملين الذين لا يكونون نفس المستوى الإشرافي ولكن تربطهم ببعض علاقات سلطة تنفيذية (أي عاملون ينتمون إلى مستويات مختلفة لا تربطهم علاقة سلطة رئاسة ولا ينظمهم خط سلطة واحدة).

ولا تقتصر الاتصالات الأفقية على العلاقات الداخلية في المنظمة أو الإدارة الواحدة وإنما قد تكون بين منظمة وأخرى أو إدارة وأخرى بمعنى أن الاتصالات الأفقية قد تكون خارجية على الرغم من الأهمية البالغة للاتصالات الأفقية إلا أن تطبيق مبدأ تقسيم العمل داخل المنظمة خلق أنواعا من الولاء داخلها بما يحول دون تحقيق هذا النوع من

(1) - إبراهيم عبد العزيز شيحا: أصول الإدارة العامة، منشأ المعارف، الإسكندرية، 1993، ص 383.

الاتصالات وان تحققت فهي لا تتم بالسرعة المطلوبة نظرا لشدة التمسك بالشكليات والمبالغة في إطالة الإجراءات والتعقيدات الإدارية⁽¹⁾.

1/2/3 أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره :

أ- **الاتصال الشخصي المباشر**: يقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه دون قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية، حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه في مكان محدد .

ب- **الاتصال الجماهيري**: ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات إلى عدد كبير نسبيا باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية وهذا النوع من الاتصال يتم بطريقة غير مباشرة حيث يكون المستقبلين في مكان محدود⁽²⁾.

ج- **الاتصال الذاتي**: هو الاتصال الذي يتم بين الشخص ونفسه، دون وجود وسطاء أو قناة.

د- **الاتصال المؤسسي**: هو الاتصال الخاص بالمنظمات ويأخذ أشكالا عديدة مثل: اجتماعات صنع القرارات، الندوات التوجيهية، برامج التدريب المهني، حفلات التكريم.....الخ.

1/3 أنواع الاتصال في المؤسسة :

1/3/1 **الاتصال الداخلي**: هي الاتصالات التي تتم داخل نطاق المنظمة الإدارية سواء كان ذلك بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو بين العاملين بالمنظمة في جميع مستوياتهم

(1) - إبراهيم عبد العزيز شيحا: أصول الإدارة العامة ، مرجع سبق ذكره، ص392.

(2) - احمد محمد عليق، عبد الناصف يوسف شومان: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره، ص153.

والاتصالات الداخلية قد تتخذ شكل الاتصالات الراسية سواء كانت نازلة أو صاعدة وقد تتخذ شكل الاتصالات الأفقية .

وبصفة عامة هو مجمل التدابير والعلاقات التي تقوم داخل نطاق المؤسسة سواء كانت بين أقسامها المختلفة أو بين العاملين بداخلها، ويهدف إلى خلق جو من الاستقرار والثقة بين القمة والقاعدة داخل المؤسسة .

2/3/1 الاتصال الخارجي : هي الاتصالات التي تتم بين المنظمة الإدارية الواحد وبين غيرها من المنظمات الأخرى إدارية كانت أو غير إدارية وكذلك بينها وبين الجمهور، وتجدر الإشارة إلى انه يجب الاهتمام بالاتصالات الخارجية التي تتم بين المنظمة من ناحية والجمهور من ناحية أخرى لما لها من أهمية بالغة إذ تستطيع المنظمات الإدارية عن طريق هذا النوع أن تعلن للجمهور عن مبادئها وتوجيهاتها وإرشاداتها بدورها تعمل على إيصال آراء الجمهور ومقترحاته إلى المنظمة الإدارية، قد يكون لها تأثير كبير على تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمات، وهذا النوع من الاتصال يساعد على التعرف على آراء الجمهور المنتفع بخدمات الإدارة العامة والوقوف على ما يواجههم من العقبات والمشاكل .

2- وظائف الاتصال وعوامل زيادة فعاليته :

1/2 وظائف الاتصال : تتعدد وظائف الاتصال وفقا لهوية المرسل والمستقبل ولمضمون الرسالة والأهداف المتوخاة منها ويقصد بوظيفة الاتصال مدى استقبله في مختلف الظروف من اجل تحقيق أهداف معينة وتأثير الاتصال في عملية التنظيم بصفة عامة ويمكن تحديد هذه الوظائف فيما يلي :

- **الوظائف التعليمية والمعرفية:** وتتمثل في نقل المعلومات والخبرات والأفكار إلى الآخرين، بهدف تنويرهم ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرة وتكييف مواقفهم إزاء الأحداث والظروف الاجتماعية وتحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة .

- **الوظائف الإقناعية** : وهذه الوظيفة تساعد النظام الاجتماعي والسياسي في تحقيق الاتفاق أو الإجماع بين أفراد المجتمع وفئاته المختلفة عن طريق إقناع وضمأن قيام كل فرد بالدور المطلوب منه اتجاه المجتمع ومؤسساته المختلفة .

أما القصد من وظيفة الإقناع للاتصال فهي أحداث التحولات أو التغييرات المطلوبة في وجهات نظر المجتمع حول حدث معين أو فكرة ومعينة تساعد النظام الاجتماعي أو السياسي أو تثبيت وجهات نظر أو أفكار قائمة والتأكيد عليها.

- **الوظيفة الترفيهية** : حيث يلعب الاتصال دورا في الترويج عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومناعبها عنهم، وذلك من خلال البرامج الترفيهية إذ تلعب وسائل الاتصال الجماهيرية دورا بارزا في هذه الوظيفة⁽¹⁾

- **وظيفة الإبداع** : هو عملية ابتكار أفكار وأنماط سلوكية جديدة ترفع من المستوى التنظيمي وتطوير المنشأة، وتعد الوظيفة الإبداعية من الوظائف غير الممارسة في عملية الخروج من النمطية.

- **وظيفة الإنتاج** : عملية الاتصال داخل المؤسسة هي تحديد سير الإنتاج من حيث الكمية والنوعية كما تجدد التوجهات المرتبطة بالتنفيذ والآراء كالأذونات الموجهة بسبب التغيب عن العمل وإبداء الإعجاب أو الإعلان عن مكافأة الآراء الجيد للعمل أو عقد اجتماعات لمناقشة المشاكل المطروحة ورفع الإنتاج وتحسين النوعية⁽²⁾ .

- **وظيفة الاستماع** : تكمن هذه الوظيفة في مدة تشجيع العملية الاتصالية داخل المؤسسة حيث تساعد هذه الأخيرة على انتقال المعلومات بين العمال والمسؤولين .

- **وظيفة التحفيز** : وذلك بتحسين العامل بالاستقرار والاطمئنان كما يعتبر الاتصال الفعال كحافز يدفع العامل إلى العمل وإتقانه أكثر والانسجام بين أعضاء الجماعة بصورة اكبر .

(1) - ربحي مصطفى عليان ، عدنان محمود الطوباعي: **الاتصال والعلاقات العامة** ، مرجع سبق ذكره، ص38-39.

(2) - حمدي حسن : **مقدمة في دراسة وسائل الاتصال** ، دار الفكر ، القاهرة، مصر، 1998، ص22.

- وظيفة التقارب الاجتماعي : يعمل الاتصال عن طريق هذه الوظيفة على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات والمسؤولين العلمي والعاطفي وبالتالي تحقيق الأهداف⁽¹⁾.

2/2 عوامل زيادة فعالية الاتصال : إن الاتصالات التي تجري يوميا كثيرة ومتعددة لكنها ليست كلها فعالة ومن أهم مقومات وعوامل زيادة الاتصال ما يلي⁽²⁾:

- الإصغاء : من مقومات الاتصال الفعال إصغاء المدير لموظفيه حيث يعطي الموظف الفرصة للتعبير الكامل عما يريد. وكذلك أيضا أصفاء الموظفين للمدير بكل عناية لكي يتسنى لهم فهم الموضوع ويستطيعون مناقشة إذا أرادوا ويتمثل إصغاء المدير إلى موظفيه من خلال الاهتمام بمقترحاتهم ومشكلاتهم ووجهات نظرهم وان يكون بعيدا عن كل ما يشعر الموظف بعدم الأهمية مثل الانشغال على سبيل المثال .

- الشرح : يتطلب الاتصال الفعال من المدير أن يوضح أفكاره حتى تكون مؤثرة وسهلة الفهم وان يكون أسلوب التخاطب من الدقة والجذب بحيث يجلب انتباه العاملين وأن يحرص على أن تكون أفكاره منظمة ومتسلسلة مما يكون الأثر له الواضح على فاعلية وكفاءة الاتصال.

- السؤال والمناقشة : وهو سؤال المدير لنفسه مثل الاتصال عن الهدف الذي يريد من خلال الاتصال وكذلك عن ردة فعل العاملين من جراء هذا الاتصال وبنفس الوقت أن يتيح الوقت إلى الموظفين من اجل أن يسالوا ويستفسروا وان يشجعهم على المبادرة وطرح الأفكار وبذلك يتحقق الاتصال الفعال .

(1) - مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، مطبعة النخلة، المؤسسة الوطنية للكتاب ص 199.

(2) - محمد رسلان الجيوشي، جميلة جاد الله : الإدارة علم وتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 161.

- التقييم : تقييم المدير لاتصالاته يفيد كأسلوب رقابة وأسلوب تحفيز حيث يساعد على تحسن الأداء معتمداً ذلك على التغذية العكسية للاتصال التي تفيد في تعديل وتغيير بعض النواحي .

- الاستجابة : وهي عبارة عن مراعاة الظروف والوقف في الكلمات والقرارات وأوجه سلوك الاتصال الأخرى فتوقف الاتصال له الأهمية في نجاح الاتصال .

كما أن مراعاة النواحي النفسية والظروف الخاصة والعامّة يكون من أسباب نجاح الاتصال .

3- وسائل الاتصال وأهدافه :

1/3 وسائل الاتصال: وسائل الاتصال الجماهيري هي تلك الوسائل التي نطلق عليها اسم وسائل الإعلام وهي تشمل على الأنواع التالية:

- الوسائل المقرّوة: وهي تشمل كل ما هو مطبوع بهدف التعميم على الجمهور مثل: الخطابات، المذكرات، المقالات، النشرات، التقارير، الكتب، الصحف اليومية..... الخ .

ويكون الاتصال عبر هذه الوسائل عن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المرسل إليه، وهو أسلوب كثير الاستخدام في المنظمات الكبرى والمعقدة التنظيم، وعليه لا بد أن يتسم الاتصال الكتابي بالبساطة والوضوح والدقة .

- الوسائل المرئية المسموعة: وهي تشمل السينما والتلفزيون والتسجيلات المرئية المسموعة مثل: الفيديو كليب، ويتم الاتصال عن طريق استخدام الصور والنماذج بمختلف أنواعها لنقل الأفكار والمعلومات من المرسل إلى المستقبل.

- الوسائل المسموعة : وهي تشمل الإذاعة والتسجيلات كالاسطوانات والأشرطة المسجلة والكاسيت والمكالمات الهاتفية... الخ.

ويتم هذا الاتصال عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل شفهيًا أي عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة ويتميز هذا الأسلوب عن الكتابي أكثر سهولة

وإقناعا للمستقبل ويكثر استخدامه في الموضوعات التي تحتاج إلى شرح وتفسير ما يعاب عليه انه قد يعرض المعلومات المراد نقلها لسوء الفهم والتحريف إذا لم تستخدم بشكل مناسب .

2/3 أهداف الاتصال: يمكن تصنيف الاتصال إلى ما يلي:

- **هدف توجيهي:** يتحقق ذلك عند ما يتجه الاتصال إلى الحساب حول المستقبل، اتجاهات جديدة أو تعديل أو تثبيت واتجاهات قديمة.
- **هدف تثقيفي:** يتحقق عندما يتجه الاتصال إلى تبصير وتوعية المستقبل بأمر تهمة بقصد زيادة معارفه وإتباع فهمه إلى ما يدور حوله من أحداث.
- **هدف تعليمي :** حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور إلى نفس المستقبل
- **هدف إداري :** يتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات وعدم التفاعل بين العاملين في المؤسسة .
- **هدف اجتماعي :** يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم البعض الأخرى، وبذلك تقوى الاتصالات الاجتماعية بين الأفراد.
- **هدف سياسي :** يمكن الاتصال من مساندة السياسة الخارجية للدولة وذلك بخلق الرأي العام .
- **هدف إعلامي :** يمكن الاتصال من تقديم المعلومات إلى الأفراد وإقناعهم بها .
- **هدف حضاري:** يتمثل في المستوى القومي في تأكيد الشعوب بالولاء وخلق الثقافة قومية على المستوى الإقليمي يمكن تأكيد الشعوب بالاعتقاد بقومية ما .

أما على المستوى العالمي فيساعد على تحقيق نوع من التوصل الحضاري للدولة أو مجموعة من الدول القائمة وتعزيز ثقافة الدول⁽¹⁾.

(1) - محمد نصر مهنا : مدخل إلى الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب، ص79، 80.

الخلاصة :

يعد الاتصال عنصر أساسي في الحياة ، إذ انه العملية التي يمكن من خلالها نقل وتبادل الأفكار و المعلومات ولأراء بين الأشخاص في مختلف المجالات والميادين ن ويتم ذلك بالوسائل المختلفة للاتصال سواءا كانت مكتوبة أو شفوية او تصويرية .

كما أن عملية الاتصال تتم بعدة طرق بحيث يتم التخطيط لها مسبقا لتحديد الأهداف الاتصالية أو أشكال الاتصال والوسائل التي يتم الاعتماد عليها في نقل الرسالة وتعيين المستقبلين ولكي تكون عملية الاتصال فعالة يجب أن تكون الرسالة واضحة وموجزة ، والاختيار الجيد لنوع الاتصال والوسيلة المناسبة لبلوغ الرسالة وبذلك التوصل إلى تحسين عملية الاتصال والتقليل الأمكن من معوقاته .