**تقديم:**

تشير الدراسات إلى أن الانسان العادي المتفاعل مع مفردات الحياة اليومية بصيغها التقليدية، يتلقى أو يجري ما يقارب 1600 عملية اتصال في اليوم الواحد، وعلى افتراض أن الانسان يقضي في النوم ما يقارب 8 ساعات يوميا، فهدا يعني بأنه يجري في الساعة الواحدة ما يقارب 100 عملية اتصال مع مفرادات البيئة المحيطة به وفي كل أشكالها.

هذا الأمر يقودنا للقول بأن الوظيفة المهمة في حياة الانسان هي الاتصالات، والأهم من ذلك هو كيفية استجابته إلى ما هو الأهم ومن ثم المهم من تلك الاتصالات، لأنه لا يمكنه بأي شكل من الأشكال أن يستجيب إلى جميع تلك الاتصالات، مما يستوجب ايجاد نظام لترتيب أولويات اهتماماته وأحكام كيفية تنظيم عملية الاتصال لدى الفرد.

كما يعتبر الاتصال عصب حياة الإنسان ونجاحه، فمن خلال التواصل مع الآخرين يشبع الفرد رغباته وأحيانا فضوله في التعرف على الآخرين وعلى ما يدور في أذهانهم وما يحملونه من توجهات وآراء وفي نفس الوقت ينقل إليهم ما لديه من أفكار ومعلومات. والمنظمات الإدارية بمختلف أنواعها تشعر كذلك بأهمية الاتصال الإداري في تعزيز كفاءتها وقدرتها على المنافسة. فكلما كان أسلوب الاتصال الإداري كفئا وفعالا كلما أدى ذلك إلى نجاح الجهاز الإداري في تحقيق أهدافه.

سنتطرق في هذه المحاضرة النقاط التالية:

1- التطور التاريخي للاتصال؛

2- مفهوم الاتصال؛

3- الاتصال في الفكر الاداري؛

**أولا- التطور التاريخي للاتصال:**

إن الإنسان الذي يتصل الآن بالآخر بكل سهولة، والذي يدرس قواعد الاتصال، والإتيكيت، والإدارة الفعالة، أتى عليه حين من الدهر لم يكن لديه حتى القدرة على الكلام، ولا الكتابة؛ فالبشرية مرت بالعديد من المراحل حتى تكتسب القدرة على الاتصال السليم، ونحن هنا نعرض للتغيرات الجذرية التى حدثت فى قدرة الانسان على فهم المعانى ، وكيفية نقلها للآخرين.

**وهذا مايطلق عليه ( نظرية الانتقالات ) وهى النظرية التي تقسم مراحل تطور الاتصال كالتالي :**

**المرحلة الأولى : عصر الإشارات والعلامات**

إذ تفترض معظم التخمينات أن البشر كانوا يعيشون فى تجمعات صغيرة مثل الحيوانات منذ ملايين السنين، وبالتأكيد كان في تلك الفترة أيضا اتصال بين المجموعات والبشر بعضهم البعض، وإلا ما انتقلت خبراتهم من جيل إلى جيل، والاحتمال الأرجح أنهم مارسوا الاتصال عن طريق الأصوات ( الزمجرة، الهمهمة ،الصراخ ....) بالإضافة اإلى لغة الجسد وإشارات الأيدى والأرجل .

**المرحلة الثانية : عصر التخاطب واللغة**

حيث يرجح ظهور اللغة خلال 35 – 40 ألف سنة مضت بين مخلوقات تشبه الجنس البشرى الحالى يطلق عليها " إنسان الكرومانيون " الذى عثر على بقاياه فى كهف كرومانيون بفرنسا ، مما سمح بابتكار الكثير من احتياجاته فى هذا الوقت، وعاش كمزارع وروض الحيوانات واستأنسها خلال تلك الفترة ، وهنا تبدأ اهمية اللغة والاتصال فى الارتقاء بالانسان .

**إنسان الكرومانيون**: **هو اسم غير رسمي لأول إنسان عصري قديم (الإنسان الأول) من**[**العصر الحجري القديم**](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B5%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%AC%D8%B1%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85)**الأوروبي. وتفضل الكتابات العلمية الحديثة استخدام لفظ الإنسان الأوروبي الحديث الأول عن مصطلح 'الكرومانيون' الذي لا يحظى بوضع تصنيفي رسمي، إذ يشير إلى نوع رئيسي أو فرعي وليس المرحلة أو الثقافة الأثرية. وأقدم البقايا المعروفة للبشر الشبيهين بالكرومانيون يرجع**[**تأريخها بالكربون المشع**](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%A3%D8%B1%D9%8A%D8%AE_%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%B1%D8%A8%D9%88%D9%86_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%B9)**إلى 43,000 سنة**[**قبل الحاضر**](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%82%D8%A8%D9%84_%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%A7%D8%B6%D8%B1)**.**

**والكرومانيون كانوا مفتولي العضلات ويتمتعون بصحة جيدة. وكانت أجسادهم عمومًا ضخمة وصلبة البنية وعضلاتهم قوية. وكانت جبهتهم مستقيمة وطويلة وحواجبهم خفيفة. تبلغ قدراتهم الذهنية أكثر من متوسط**[**الإنسان**](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%B3%D8%A7%D9%86)**المعاصر.**

**المرحلة الثالثة : عصر الكتابة**

اعتمد الناس في هذه المرحلة على الكتابة التصويريَّة على الحجارة والمعابد، وكانت الحاجة إلى ذلك لتسجيل الأراضي والأملاك، حيث تزايدت درجة استقرار المجتمعات الزراعيَّة، ولا سيَّما عند قدامى المصريين، فكانت هذه الرسومات رموزاً للتواصل والتعبير، حيث ترمز كلُّ صورة إلى رمز معيَّن، أمّا السومريون العراقيون فقد طوَّروا الكتابة، حيث يُعَبَّرُ من خلال هذه الحروف عن الدلالات الصوتيِّة، حيث أصبح للغة العربيَّة 28 حرفاً، وللغة الانجليزية 26 حرفاً، وهكذا فلكل امّة لغتها الخاصة بها.

**المرحلة الرابعة : عصر الطباعة**

تطوَّرت وسائل الكتابة من الكتابة على الحجارة، ثمّ العصا المدببة للكتابة على ألواح الطين، وأخيراً اكتشف المصريون الكتابة على أوراق البردي، وقبائل المايا عرفت الكتابة على لحاء الأشجار، وأخيراً عرف الصينيون الورق، ليحققوا بذلك إنجازاً عظيماً، وانتشر بعد ذلك في العالم، وفي عام 1436م استُخدمت الطباعة من خلال آلة ضخمة لعصر النبيذ، ومع بداية القرن السادس عشر انتشرت مطبوعات الصحافة الورقية.

**المرحلة الخامسة : عصر الاتصال الجماهيرى**

شهد القرن التاسع عشر نقلة كبيرة في أدوات الاتِّصال ووسائله، فاختُرع التلغراف عام 1837م، واخترع جراهام بيل التلفون عام 1876م، واخترع أديسون الفونغراف عام 1890م، واخترع الايطالي ماركوني اللاسلكي ، حيث انتقل الصوت من خلاله إلى مسافات بعيدة، وَتُوِّجَ ذلك الاختراع بظهور الإذاعات الصوتيَّة لأول مرة في كندا وألمانيا عام 1919م، وبعد ذلك اختُرعت التلفزة في أمريكا، فظهر أول بثٍّ تلفزيوني عام 1941م وكذلك اختُرعت السينما عام 1895م حيث ظهر أول فيلم فرنسي صامت، وفي عام 1927م اخترعت السينما الناطقة.

**المرحلة السادسة :عصر الاتصال التفاعلى**

شهد القرن العشرين قفزة هائلة في وسائل الاتصال، فكان البث الفضائي، وكان القمر الصناعي السوفييتي عام 1957م، ثمَّ الأقمار الصناعيَّة الأمريكيَّة، ليكون أول بثٍّ تلفزيوني خلالها عام 1964م، وأطلق العرب القمر الصناعي عربسات عام 1990م، وأطلقوا كذلك النايلسات عام 1996م، وبعد ذلك كانت ثورة الإنترنت كثمرة للاندماج بين تكنولوجيا الأقمار الصناعيّة، وتكنولوجيا الحواسيب الالكترونية.

**ثانيا- مفهوم الاتصال:**

**1- الاتصال لغة واصطلاحا:**

لو جئنا إلى تحليل الاتصال باعتباره تعبيرا لغويا فـإن كلمـة "Communication "جـاءت مـن الكلمـة اللاتينيـة "Communis "والتـي يقـصد بهـا فـي اللغـة الإنجليزية "Common "أي مشترك أو اشتراك، فحينما نحاول أن نتـصل أو نتواصـل فإننـا نحاول أن نؤسس اشتراكا مع شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص، اشتراكا فـي المعلومـات أو الأفكار أو الاتجاهات.

أما في اللغة العربية فأصل كلمة "اتصال" مشتق من الفعل "وصل" ، أي أن الاتصال هو الصلة والبلوغ إلى غاية معينة من تلك الصلة. ويعرف قاموس أكسفورد (Oxford) الاتصال بأنه "نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارة.

2- أما الاتصال اصطلاحا فيعرف بأنه:

* نقل وإدراك الأفكار والمعلومات والمشاعر والمعاني بين الأفراد والمجموعات من أجل تحقيق أهداف معينة.
* نقل المعلومات ذو اتجاهين بغرض تحقيق هدف معين.
* عرف koontz فن الاتصال بأنه "ارسال وتحويل للمعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل )المستلم)".

يمكن تعريف الاتصال عمومًا على أنه (عملية تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الناس في إطار ثقافي اجتماعي ونفسي يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من أجل تحقيق الأهداف المرجوة).

والاتصال البشري عملية مستمرة ومتغيرة بشكل مستمر وناتجة عن تفاعل مجموعة من العوامل والمتغيرات التي تحدد اتجاه وقوة ونتائج عمليات الاتصال بين الأطراف المختلفة.

**ثالثا- الاتصال في الفكر الاداري:**

لقد تعددت المفاهيم الخاصة بالاتصال التنظيمي أي الاتصال الذي يحدث في إطار المنظمة، فهو أحد الوسائل الهادفة والرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها إذ أن كافة الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها، كما يعتبر الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتفاعل البناء في اطار تحقيق الأهداف المبتغي انجازها.

فقد تعددت آراء الكتاب والباحثين حول مفهوم الاتصال الإداري، حيث:

* عرفه Hoveland على أنه العملية التي يقوم فيها الفرد من المنظمة بإرسال إشارة بطريقة ما إلى فرد آخر بهدف التأثير في سلوكه وأعماله.
* كما يعرف على أنه نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد وبعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين المديرين التنظيميين وبين الادارة العليا و بين الموظفين و المشرفين، أي شبكة ربط تربط كل أعضاء التنظيم.
* وعُرف بأنه عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين عمال المؤسسة من أجل ايجاد فهم مشترك يسمح بقيامهم بنشاطهم في المؤسسة بصورة تحقق أهدافها وقد يكون رسمي أو غير رسمي.

ويمكن أن نعتمد التعريف التالي للاتصال الإداري: **هو العملية التي تهدف إلى توصيل البيانات والمعلومات على شكل حقائق بين الأقسام المختلفة للمؤسسة في مختلف اتجاهات الاتصال من نازلة وصاعدة وأفقية داخل الهيكل التنظيمي، وكل ذلك من أجل تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء ووجهات النظر المختلفة الخاصة بكل جوانب العمل، مما يحقق الفهم والتجاوب المطلوبين بين مختلف العاملين في المؤسسة.**

**3-1 - عناصر الاتصال الاداري:**

لكي تتم العملية الادارية لا بد من توافر عدة عناصر أساسية وهي:

أ- **المرسل**: تبدأ أي عملية اتصال بمرسل أو مصدر للمعلومات لديه فكرة أو رأي يرسلها الى طرف آخر بهدف اثارة سلوك والحصول على الاستجابة.

ب- **المستقبل**: هو ذلك الشخص الذي سوف يستلم الرسالة وقد يكون إما فردا أو جماعة قليلة أو جمهور كبير في المنظمة. ولا شك أن عملية استقبال الرسالة وتفسيرها تخضع لشخصية المستقبل وإدراكه.

ج- **الرسالة**: وهي عبارة عن المعلومات التي ترسل من المرسل الى المستقبل بهدف التأثير في سلوكه، ووضوح الرسالة له أثر في تسهيل الاتصال. و لكل رسالة جانبان الأول له علاقة بالمضمون و هو يشير الى المعلومات والحقائق والثاني يشير الى الرموز التي تستخدمها الرسالة.

د- **قناة الاتصال**: وهي الوسيلة التي يلجأ إليها المرسل لنقل الرسالة. لذا فأن الوسيلة الفعالة تفيد في تحقيق الاتصال الفعال إذا ما استخدمت كل وسيلة في مكانها الصحيح، و تتنوع الوسائل نجد اللفظية (مثل الاجتماعات أو المقابلات الشخصية)، الكتابية (النشرات، التقارير)، التقنية (التلفزيون، الراديو، التلغراف) ، التصويرية (الملصقات، الاعلانات)، و الانترنت وهي أحدث و أسرع قناة للاتصال.

ه- **التغدية الراجعة (العكسية):** و هي رد الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال مبينا هل حققت الهدف المطلوب أم لا؟ وهو المتمم لعملية الاتصالات بين المستقبل والمرسل. فعملية الاتصال لا تنتهي كما أشار البعض باستلام الرسالة بل يجب التأكد من وصولها و فهمها بالشكل الصحيح لأن عملية قياس ردود الفعل تعتبر أهم عنصر في عملية الاتصال.

و- **الضوضاء ومناخ الاتصال:** وهو التشويش أو التداخل أو المعيقات لوصول الرسالة إلى المستقبل بالشكل المستهدف من خلال المرسل.

ز- **التشفير والتفسير**:

* التشفير أو الترميز: هو مجموعة الصور والرموز والكلمات وما شابه والتي يختارها المرسل أو من ينيبه ليعبر بها عن الرسالة المطلوب توصيلها ومشاركتها مع المستقبل.
* أما التفسير: فهو الطريقة التي يدرك بها المستقبل الرسالة التي سبق ترميزها بمعرفة المرسل أو من أنابه.

ي- **تحليلات الاستجابة:** تعرف الاستجابة بأنها ردود فعل المستقبل بعد تعرضه للرسالة.

و الشكل التالي يوضح عناصر عملية الاتصال الاداري:

**الشكل الرقم (1): عناصر عملية الاتصال الاداري**

**3-2- أهداف الاتصال الإداري:**

إن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام الاتصالات بها، وهذا يعني أن الاتصالات لا ينبغي النظر إليها على أنها عملية مستقلة قائمة بذاتها وإنما عملية الاتصال تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المنظمة. وفي هذا الصدد يمكن تحديد أهم الأهداف التي يسعى الاتصال الإداري إلى تحقيقها فيما يلي:

- إعلام المرؤوسين بالأهداف المطلوب تحقيقها، والسياسات التي تم إقرارها و البرامج والخطط التي وضعت، والمسؤوليات والسلطات التي تم تحديدها، أو أية تغييرات أخرى.

-إعلام المرؤوسين بالتعليمات الخاصة المتعلقة بتنفيذ بعض الأعمال، و إرجاء البعض الآخر، أو تعديل كيفية تنفيذ بعض الأعمال وتحديد الوقت المناسب لتنفيذ كل عمل من الأعمال.

-إعلام الرؤساء بما تم إنجازه، أو بما لم يتم إنجازه وكذلك بالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ، أو بالانحرافات التي لم تكن في الحسبان، وكيفية التغلب عليها، وكذلك باقتراحات ومشاكل المرؤوسين بصفة عامة.

- تحقيق التنسيق بين الأفراد، فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلون عن بعضهم البعض لأداء مهام مستقلة، وبالتالي تفقد التنسيق فيما بينها وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب الأهداف العامة.

- رفع المستوى العلمي والفكري، حيث يتجه الاتصال الإداري إلى اكساب المستقبل.

**3-3- أهمية الاتصـال الإداري:**

تظهر أهمية الاتصال الاداري كعملية حيوية و أساسية لكل منظمة في الجوانب التالية:

* تفهم الأفراد لطبيعة عملهم؛
* التعرف على أهم مشكلات التي تواجه العمل؛
* تنمية العلاقة الإنسانية؛
* توعية الأفراد في المجتمع بأهداف المنظمة و نشاطها؛
* يعمل الاتصال الإداري على تدعيم العلاقة بين المنظمة وبين القوى الاجتماعية التي بإمكانها فرض تأثريها على المنظمة وعلى تحديد أهدافها وسياساتها و قرارتها، حيت يمكن عن طريق الاتصال الفعال مع هذه القوى كسب تأييدها و تشجيعها؛
* تحقيق الفعالية لوظائف الإدارة: تأتي أهمية الاتصال لعلاقته المباشرة و القوية بوظائف الإدار ة المختلفة كالتخطيط والتوجيه والرقابة و اتخاذ القرارات؛
* يساعد الإتصال على تكوين علاقات انسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين المرؤوسين وبعضهم البعض، فمقدرة الفرد على تعبير عن وجهة نظره وتوصيل رأيه للإدارة، يضمن إلى حد كبير حلا لمشاكله.
* أما أهمية الاتصال بالنسبة للمديرين:
* يساعد الاتصال الاداري على تحقيق و انجاز الأهداف الخاصة بأي مؤسسة؛
* أنه يؤدي إلى ممارسة السلطة وتنظيم سري العمل بالمؤسسات؛
* يعتبر الاتصال وسيلة جيدة لتوحيد الجهود المختلفة في المؤسسة و العمل على إحداث تغيير في سلوك العاملين وتوطيد العلاقة بينهم و بين المؤسسة في إقامة الثقة و الاحترام و التفاهم المتبادل وتوثيق العلاقات والاتصال بين المؤسسة و الأفراد.
* يلعب الاتصال دورا المتعاملين معها سواء أم مؤسسات.