المقياس: علم النفس الاجتماعي للمنظمات

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم- ماستر1-

الأستاذة:أ.د. فتيحة كركوش

المحاضرة السابعة: الاتصالات

تمهيد:

لا أحد ينكر ما للاتصال من أهمية في حياة الإنسان؛ فهو أداة للتعبير والتفاعل ونسج العلاقات وبناء الصلات وما إلى ذلك من خدمات يقدمها هذا الاتصال باختلاف أنواعه وغاياته.

لذلك يفترض أن يصل الطالب إلى فهم الغاية من هذا الاتصال خاصة وأن نظريات كثيرة قدمت هيكلة وتفسيرات للعلاقات المعقدة منها والبسيطة لفهم عملية الاتصال (مرسل ومرسل إليه...). كما أن للاتصال بعض المعيقات يستلزم منا التعامل معها بفعالية لمعالجتها.

1.في ماهية الاتصال:

الاتصال علاقة بين عنصرين مهما كان نوعهما، وتبـــدأ عملية الاتصال البشري مــن ولادة الإنسان، فصرخته الأولى التي تعتبر تعبيرا رمزيا على علاقته بالعالم الخارجي، بحيث يأخذ اتصال الناس بهذا العالم –بمكوناته- أشكالا كثيرة عبر دورة الحياة؛ فهو من أكثر الأنشطة تأثــرا وتأثيرا بالمتغيرات والمعايير والأطر الاجتماعية والدينية والأخلاقية والنفسية والسياسية والقانونية والتقنية ومناحي الحياة الأخرى وكذا ميادين العلم التي استفاد منها الاتصال وتفاعل معها وأفادها، إذ أشار المؤرخ الإنجليزي ويلن إلى أن تطور التاريخ الإنساني هو ظاهرة اجتماعية واحدة تدفع بالإنسان للاتصال بأخيه الإنسان في مكان أخر أو مجتمع أخر، وأن قصة تطور التاريخ البشري هي قصة تطور الاتصال.

عرض ماكلوهان أربعة مراحل لتطور الإنسان الاتصالي:

-المرحلة الشفوية القبلية.

-مرحلة كتابة النسخ التي ظهرت في اليونان القديم واستمرت 2000 سنة.

-مرحلة الطباعة من 1500م إلى 1900.

-عصر الوسائل الإلكترونية منذ ذلك التاريخ إلى يومنا هذا.

يعد الاتصال أساسا للوجود الإنساني وأحد أقوى دعائم الحياة الاجتماعية ومفتاحا للعلاقات الإنسانية وجوهر التفاعل الاجتماعي؛ فهو من الحاجات النفسية الاجتماعية التي تحّولت إلى عملية اجتماعية مستمرة، وأحد أكثر الموضوعات تناولا بين مختلف التخصصات العلمية التي تعددت زوايا تعاطيها معه متعرضة لموضوعه من خلال محاولة إيضاح عناصره وأبعاده وأساليبه ووظائفه ونظرياته ومعيقاته ومهاراته الأساسية وأساليب إكسابها لكل فرد في المجتمع بــاعتباره طرفا في عديد العــمليات الاتصالية .

بخصوص تعريفات مفهوم الاتصال من الجوانب الإنسانية والعلائقية والإدارية والعلمية والتقنية، فإننا نجدها قد تعددت بالرغم من اتفاقها على أهمية هذه العملية الحيوية في نمو شخصية الفرد و تطوير البناء الاجتماعي وتفعيل شبكة العلاقات والسير الحسن لمختلف المنظمات.

-موسكوفيسي (Moscovici): ظاهرة الاتصال الاجتماعي هي تلك الرسائل اللغوية وغير اللغوية بين الأفراد والجماعات وهو وسيلة للتأثير على الآخرين.

-سيلامي (Sillamy): الاتصال علاقة بين أفراد إنها إدراك يستلزم نقل مقصود للمعلومات، تهدف إلى الإخبار أو التأثير على مجموعة من المستقبلين.

بالنسبة إلى التنظيمات، فان مهمة التنظيم تتمثل 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 تُكوّن أساس عملية الاتصالات، التي هي بمثابة الجهاز العصبي داخل التنظيم (غياث، ب-ت، ص 35)

وهو ما أكده محمد علي (1985، ص200)، إذ يرى أن التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال، طالما أنه أداة نقل المعلومات والوقائع والأفكار والمشاعر من شخص إلى آخر، ومن مستوى معين إلى مستوى آخر داخل كل التنظيمات، وهذا بدوره يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية.

كما أن للاتصال وظائف كثيرة، إذ يعد أرضية للبناء وجسور للانتماء و هو العملية الاجتماعية المعقدة التي بواسطتها تتم عمليتي النقل أو التنشئة والتغيير؛ فهو موقف تفاعلي بما يختزنه من عناصر مركبة من تصور وإدراك وتقييم وعواطف واتجاهات وغيرها مما ينقل ويستقبل ويترجم واقع التأثير المتبادل، إذ يحدث في الجماعات المتنوعة بين الأفراد من ذوي التنظيمات النفسية والمعرفية والاجتماعية المتعددة ويحدث داخل المؤسسات والهيئات فيشكل العلاقات على اختلاف أشكالها ومستوياتها. لذلك فإن إحراز مهارات الاتصال المستخدمة في الحياة العملية يعد أحد المتطلبات الأساسية للتطوير الشخصي والمؤسسي بما يمكن من الترويج الذاتي وتحقيق الأهداف.يمكن للاتصال تأدية مجموعة من الوظائف، منها:

- **على المستوى الفردي:** يساعد الحصول على معلومات حول الأخر على التفاعل والتنبؤ بردود أفعاله وتفهم أفكاره ومشاعره وبناء سياق معين لفهم الرسالة والتفاعل معها، كما أنه يساعدنا على تشكيل هويتنا الخاصة وعلى إشباع الحاجات الوجدانية والمعرفية والاجتماعية.
- **على مستوى الجماعة:** الاتصال ينمي مشاعر الانتماء للجماعة، ويعمل على تحسين صورتها وعلى حل مشكلاتها وتحقيق أهدافها.

2. مكونات عملية الاتصال:

يتشكل الاتصال من مجموعة من العناصر التي تساعد على تجسيده وتحويله من فكرة نظرية إلى واقع تطبيقي أو منتج مادي أو معنوي فلا يمكن نجاح هذه العملية في غياب أحد هذه العناصر.

1.2.المرسل: هو مصدر الرسالة التي تبدأ منها عملية الاتصال فهو طرف لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات يود نقلها إلى الطرف الأخر متأثرا بفهمه وتفسيره وتحليله لهذه الأفكار، كما أن للمرسل خبرات وخلفيات ومعلومات حول الفكرة التي يود تبليغهاوالتي يضعها في نسق خاص بالاتصال لبلوغ الأهداف المسطرة بشكل منظم يترجم نواياه وأفكاره بهدف تحقيق نوع من الاشتراك بينه وبين مستقبل الرسالة. ويتأثر المرسل بمستواه وطبيعة شخصيته وكيفية معالجته للأفكار من خلال العمليات الوجدانية والمعرفية.

2.2.الرسالة: عبارة عن تحويل أو صياغة الأفكار والمعلومات إلى مجموعة من الرموز والمعاني المشتركة بين المرسل والمستقبل. يمكن التعبير عليها بأنها الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة مفهومة أو أن تأخذ أشكال رموز وكلمات وحروف وسكون وحركات وصور وأصوات وتعبيرات الوجه والجسد وغيرها، ولمعرفة مدى تمكن الرسالة من تحقيق هدفها علينا ملاحظة سلوك الطرف المستقبل.

3.2.المستقبل: هو الطرف الذي توجه إليه الرسالة، فيقوم بحل رموزها للوصول إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها بما يحقق نوع من الانسجام بينه وبين الطرف المرسل بما ينعكس على أنماط السلوك التي يؤديها، فنجاح عملية الاتصال يقاس بما يؤديه المستقبل من سلوك متوقع.

4.2.القنـــــاة: أو الوسيلة التي تمر بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فهي أداة نقل للمعلومات والأفكار والمحرك الرئيسي لعملية الاتصال. تتمثل في مجموعة من الوسائل والأدوات والتقنيات والمحاضرات وغيرها.

3.أساليب الاتصـــال:

تتم عملية الاتصال من خلال أسلوبين، هما:

1.3.الاتصال اللفظي: تمثل فيه اللغة عنصرا فعالا فهي أساسه وأداته، وهي نظام من الرموز والمعاني والدلالات أقرها الأفراد واتفقوا عليها. تتمثل أشكال الاتصال اللفظي فيما يلي:

الاتصال المنطوق: يكون بالكلام ويتم حين نريد استجابة مباشرة من المستقبل المستهدف وعندما تكون الرسالة بسيطة ومن السهل قبولها وعندما لا نريد الاحتفاظ بسجل دائم أو نود تشجيع التفاعل الاجتماعي لحل مشكلة أو الوصول لقرار ما.

الاتصال المكتوب: إذ نكتفي بالكتابة عندما لا نريد استجابة مباشرة من المستقبل وتكون لدينا رسالة اتصالية مفصلة معقدة، وكذا عند حاجتنا لسجل دائم والوصول إلى جمهور عريض.

2.3.الاتصال غير اللفظي: يساعدنا على التعبير على أفكارنا ومشاعرنا بدقة ووضوح؛ مما يجعل عملية الاتصال سريعة وحيوية. من أشكاله: لغة الإشارة، لغة أعضاء الجسد الرأس، العيون، اليدين، الابتسامة، لغـــة الصمت، نبرات الصوت وغيرها.

4. أشكال الاتصال:

يمكننا تقديم جملة من الأشكال المختلفة للاتصالات القائمة بين الناس، إلا أننا سنركز بشكل أساسي على الاتصالات التي تحدث على مستوى التنظيمات.

1.4.الاتصال الذاتـي: يعد من أهم أشكال الاتصال فهو نقطة البداية، يكون المرسل فيه هو المستقبل والرسالة تتضمن مجموعة الأفكار والمشاعر والقناعات لأنه اتصال مع النفس.

2.4.الاتصال الشخصي: يبدأ في السنتين الأوليين من العمر وتبدأ معه العمليات النفسية والانفعالية. يكون لفظيا أو غير لفظيا يتأثر بالبيئة والتنشئة، ويعد من أدوات الإشباع المتبادل لذا فإن رجع صداه يكون سريعا.

3.4.الاتصال الجماهيري: هو توزيع متعدد للرسائل من خلال الأدوات التكنولوجية، ويختلف عن الأنواع الأخرى للاتصال في المصدر الذي يتمثل في مؤسسة أو منظمة كبيرة وكذلك في النقل إلى المرسل أو شركة التوزيع أو محطات البث ومنها إلى أجهزة الاستقبال(التلفزيون، الراديو، الصحف...) كما أن هناك اختلاف في رجع الصدى الذي يكون غير مباشر أو مؤجل.

4.4.الاتصال التنظيمي أو المؤسسي: يمكن حصر الاتصالات حسب اتجاهاتها إلى أربعة أنماط، هي:

- اتصالات هابطة (الاتصال من أعلى إلى أسفل): هي أكثر شيوعا وانتشارا، تكون صادرة عن المديرين والمشرفين إلى أفراد المستويات الدنيا من السلم الإداري للتنظيم. تهدف هذه الاتصالات إلى نقل الأوامر والتوجيهات والإرشادات (غياث، ب-ت، ص).

حدد كاتز وكاهن (Katz & Kahn, 1978, p440) أغراض الاتصالات الهابطة في العناصر الآتية:

- توفر التوجيهات والتعليمات الخاصة بالمهام والمهن.
- توفر المعلومات عن عقلنة المهمة.
- توفر المعلومات عن التطبيقات والإجراءات التنظيمية
- مد المرؤوسين بالتغذية الراجعة عن أدائهم
- تقديم معلومات تساعد على تثبيت الأهداف في الأذهان.

- **اتصالات صاعدة (الاتصال من أسفل إلى أعلى):** هي الاتصالات التي تصدر عن العمال والمنفذين الموجودين بأدنى السلم الإداري في اتجاه المسؤولين والإطارات داخل التنظيم. لهذا فان زيادة حجم المعلومات الصاعدة دليل على سيولة الاتصالات وفعالية قنواتها. عادة ما يحتوي هذا النوع من الاتصالات على انشغالات العمال ومشكلاتهم المهنية واقتراحاتهم المختلفة، كما يوضح مدى التجاوب مع توجيهات الإدارة العليا؛ فتوفر بذلك التغذية الراجعة اللازمة لضبط العملية الإنتاجية والتنظيمية؛ وبالتالي يمكن للعمال أن يساهموا –بطريقة غير مباشرة- في التأثير على القرارات التي تؤخذ في المستويات العليا. تعتبر النقابة أحد صور الاتصالات الصاعدة.

- **اتصالات أفقية:** هي الاتصالات التي تحدث بين أفراد من نفس المستوى الإداري، مثلما يحدث بين الإطارات أو بين المشرفين أو المنفذين كل على حدة، ويكون ذلك عادة للإشعار والتنسيق بين مختلف المصالح والدوائر الإدارية والإنتاجية.

- **اتصالات نجمية:** تكون في صورة متطورة ومعقدة، يمكن تشبيهها بنجمة متشابكة، حيث تكون الاتصالات مختلفة الاتجاهات (أفقية وعمودية ومائلة). يعد هذا النوع من الاتصالات الطريقة الأكثر نجاعة وفعالية في مواجهة تعقد التنظيمات الحديثة، لأنها تساهم في إيصال المعلومات في كل الاتجاهات وعلى كل المستويات.

كما توجد الاتصالات الرسمية وغير الرسمية، بحيث أن الاتصالات الرسمية تحدث عن طريق المواثيق والمنشورات والقرارات والأوامر الكتابية، بينما الاتصالات غير الرسمية فهي تحدث بطرق غير مضبوطة وغير مقننة.وقد تؤدي عدم فعالية القنوات الرسمية إلى ازدهار الطرق غير الرسمية وما يصاحبها من إشاعات وتشويهات للأخبار المنقولة مما يولد مشكلات أساسها سوء الاتصالات الرسمية(غياث، ب-ت، ص 39).

5. النماذج المفسرة للاتصـــال :

سنعمل على تقديم بعض النماذج التي سعت واجتهدت إلى فهم السلوك الاتصالي، حيث تستخدم النماذج الرسم لشرح عملية الاتصال المجردة وقد ترقى لمستوى النظرية فبينهما علاقة تشابه؛ فهي تمثيل مبسط يساعد على فهمها وشرح العلاقات بين متغيرات معينة.

1.5.نموذج هارولذ لاسويل: ظهر سنة (1958) منظورا عاما يتجاوز حدود العلوم السياسية، حيث لخص مفهوم الاتصال في طريقة مختصرة: من يقول؟، ماذا؟، لمن؟، بأي وسيلة؟، وبأي تأثير؟، وقد ركز على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال التـــي تتمثل في: المرسل، الرسالة، القناة، الجمهور المستقبل والأثر، ويعد هذا النموذج تطويرا لما جاء به أرسطو ومن بعده.

2.5.نموذج كلود شانون وويفر(Shannon & Wever): قام كل من شانون وويفر بدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات في شركة "بيل للهاتف" ونشرا كتاب "النظرية الرياضية للاتصال"، حيث وصفاه بكونه يستعمل بصورة واسعة تشمل جميع الطرائق التي يمكن التأثير بها على عقل الأخر وهذا الكل يشمل المنطوق والمكتوب والفنون والسلوك. تظهر عملية الاتصال في ستة عناصر: مصدر المعلومة ، المرسل، القناة، المستقبل، الهدف، مصدر الضوضاء، فالمصدر يختار رسالة ثم يحولها جهاز الإرسال إلى

رموز ترسل بواسطة قناة سلكية بما يحول الصوت إلى ذبذبات بتيار كهربائي، ويقوم المستقبل بتغيير الإشارات المرسلة لينقل هذه الرسالة إلى الهدف. الجديد في هذا النموذج إدخاله لمصطلح الضوضاء في عملية الاتصال و المقصود به أي تشويش يدخل في إرسال الإشارة من مصدرها إلى هدفها كالتشويش في أجهزة الراديو و الهاتف وعلى صفحات الجرائد.

3.5.نموذج إلياهو كاتزوبول لازارسفيلد(Katz & Lazarsfeild): قدم نموذجهما سنة 1955في كتاب "التأثير الشخصي" الذي يُعبّر عن دراسة علمية تثير مشكلات الاتصال وتأثير قرار الناخبين في عمليات التصويت، وأنطلق في دراستهما من إشكالية أن المعلومات المقدمة في الوسائل الجماهيرية لاتصل كما ينبغي ولا يكون لها أثر؛ فالرسائل السياسية المذاعة والمسموعة تبدو ذات تأثير ثانوي ضئيل على قرار الناخبين في عملية التصويت، ومنه تمّكن من تطوير بحثهما الذي يوضح الصلة بين الحركة الديناميكية الذاتية ووسائل الاتصال الجماهيري: فالناخبون المترددون في اتخاذ قرار الترشح إنما يتأثرون بمن حولهم من الناس عادة أكثر مما يتأثرون بالمعلومات المقدمة عن طريق وسائل الاتصال الجماهيري فالأفكار تنساب من هذه الوسائل إلى قادة الرأي ومنهم إلى قطاعات السكان.

4.5.نموذج ديفيدس بيرلو(Davids ,Berlo): يطلق عليه عناصر الاتصال حيث يقدم في كتابه "عملية الاتصال" نموذجا بسيطا وشاملا لعملية الاتصال البشري، المستند على شكل « SMCR » فلكل عنصر تأثيراته المختلفة في حدوث العملية:

- يتضمن المصدر الذي يرمز له بـ S خمسة عوامل تؤثر فيه: المهارات، الاتجاهات النفسية، مستوى المعرفة، النسق الاجتماعي، النسق الثقافي.
- **الرسالة M** تتضمن أيضا خمسة عناصر (البنيان، التنظيم، العناصر، المحتوى، الرمز، المعالجة).
- **القناة C** هي ناقلة الرسالة مهما كان نوعها(بصرية، سمعية، حسية وغيرها).
- **المستقبل R** يتضمن القدرة على الإنصات بكل وجدانياته، والقراءة بتعاطف والتفكير بوضوح، إضافة إلى اتجاهاته نحو نفسه والرسالة والمصدر ومستوى معرفته للنسق الثقافي والاجتماعي الذي يوجد فيه بما يؤثر على مدى مقدرته على تفسير و فك رموز الرسالة.

5.5.نموذج تيودور نيو كومب(Newcomb): نشر نموذجه في كتاب "عملية التعرف" الذي هدف من خلاله إلى وصف ما يجري بين شخصين حصل تقارب بينهما، حيث انطلق من فكرة الاتساق أو التوازن مؤمنا بأن الناس بحاجة للمحافظة على الانسجام بين معتقداتهم ومشاعرهم وسلوكياتهم ، فأكد على توافق الاتجاهات وتوازنها ومقاومتها للتغير، كما أشار إلى تغيير الأفكار وتكوين الرأي العام والدعاية وهو ما يشبه نظرية "التنافر المعرفي" التي قال بها فيستنجر: وهي أن المعلومات الجديدة قد تخلق نوعا من عدم الاتساق الأمر الذي يؤدي إلى عدم الراحة النفسية وبالتالي يسعى الفرد للبحث عن معلومات تؤيد قراراته واختياراته.

6.معيقات الاتصال:

تتشكل في واحد أو أكثر من مكونات العملية الاتصالية ما يعرقل سيرورتها، فقد تظهر عند **المرسل** من خلال عدم التبصر بالعوامل الفردية أو النفسية التي تعتمر بداخله، وفي **الرسالة** بوجود بعض المؤثرات المسيئة لطبيعتها وحجمها ومعناها، أو في **وسيلة الاتصال** كعدم اختيار الوسيلة التي تتناسب مع الموضوع وعدم ملائمتها للوقت المتاح للاتصال، وقد يقع **المرسل إليه** في خطأ عند استقباله للمعلومات المرسلة، تشبه الأخطاء التي يقع فيها المرسل، وكذا معيقات في **بيئة الاتصال** تجعل الاتصال غير كامل أو مشوش أو عدم اتسام البيئة بالعدالة والثقة، إضافة إلى المعيقات **الفيزيقية** كالضوضاء المؤثرة على عمليتي الإرسال والاستقبال، وعوامل **البيئية الخارجية** الأخرى ككبر الحيز الجغرافي للمستقبل مقارنة بالمرسل.

معنى ذلك أن الاتصالات داخل التنظيمات قد تعاني من الكثير من العوائق، لخصها غياث (ب-ت، ص ص41-42) وفق ما نقدمه في الجدول رقم (01).

جدول رقم (01): مختلف عوائق الاتصال داخل التنظيمات

العوائق	أمثلة
عوائق شخصية	ادراكات اختيارية، اختلاف كفاءات الأفراد وقدراتهم على الاتصال، أفكار مشوهة وناقصة...
عوائق ما بين الأشخاص	الأجواء السائدة (سوء تفاهم، صراعات تنظيمية...)، درجة الثقة والمصداقية...
عوائق تنظيمية	اختلاف المكانات (عامل، مدير...)، سلم الاتصال ومداه...
حجم الجماعة	كلما كانت صغيرة كان بالإمكان تركيز العناية واستقبال الاستفسارات والرد عليها...
مكان المستقبل	وسط ورشة فيها ضجيج، مكان معزول...
عوائق تكنولوجية	درجة تطور القنوات الموصلة: خيوط الهاتف، ألياف بصرية، وغيرها

المصدر: بتصرف من غياث (ب-ت)

7.إجراءات عملية لتحسين عملية الاتصال:

بالإمكان تحسين عملية الاتصال في حالة وجود عوائق تحول دون تحقيق أهداف التنظيم، أو تجويد هذه العملية نحو الأفضل من خلال العناصر التي ذكرها غياث(ن6ت، ص45):

إنشاء قنوات إضافية لتسهيل سيولة المعلومات في مختلف الاتجاهات والمستويات.

إنشاء لجان مشتركة تضم عناصر وممثلين عن مختلف المصالح ومستويات الهيكل التنظيمي لمناقشة الأفكار وتسهيل انتشارها.

تنظيم جمعيات عامة دوريا تناقش خلالها قضايا التنظيم التي يسودها الغموض وتحتاج إلى شروحات.

الاعتماد على مسيّرين أكفاء في مواقع العمل التي تعتمد في تنفيذها على الاتصالات، وتجنيب الأشخاص العدوانيين والمتعصبين لأفكارهم شغل هذه المناصب.

تسهيل الحصول على التغذية الراجعة والاهتمام بانشغالات العمال والمنفذين الصاعدة إلى المشرفين والمسؤولين، والعمل على تفهمها والاستجابة لها قدر الإمكان.

إمكانية اللجوء إلى استشارات خارجية للمساعدة على التعرف على أي خلل بقنوات الاتصالات داخل التنظيم، وتقديم النصائح أو القيام بالإجراءات الضرورية لإصلاح الخلل وتنمية التنظيم.

خلاصة:

تعبّر الاتصال عن ديناميكية وحياة داخل الجماعات، وذلك بمختلف قنواته وأشكاله. إلا أنه في مقابل ذلك قد تعترضه معيقات تحول دون الغاية المرجوة منه، وتزداد الأمور سوءا إذا كانت هناك مشكلات في نشاط التنظيمات بسبب اضطرابات اتصالية وطرق تسييرها. لذلك على المديرين الانتباه لأهمية الاتصال وتعزيزه بالشكل الذي يسمح بتحقيق الغايات منه.