

المحور الأول الإطار العام للإتصال الإداري



أولاً-ماهية الإتصال

تعريف الإتصال: هو تفاعل أو تعامل بين طرفين أو أكثر في موقف أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أحد أو كلا الطرفين



تعريف الإتصال الإداري: هو عملية ارسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء، ومعلومات ضرورية عن إجراءات العمل والخبرات المختلفة من أجل تنفيذ سياسة المؤسسة، وقرارات من المستويات العليا الى المستويات الدنيا أو العكس في شكل تقارير وبيانات، شكايات ،،، وذلك من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز متفق عليها بغرض تحقيق اهداف المؤسسة



أهمية الإتصال الإداري

1 اتصال ضروري لنقل المعلومات والبيانات والإحصاءات التي ستبنى عليها القرارات

2 يساهم في إحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المؤسسة وذلك من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد على المستويات المتعدد للمؤسسة،

3 يؤدي الاتصال دورا هاما في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة

4 نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافها

5 يتم من خلال الاتصال اطلاع القائد على نشاط مرؤوسيه، كما يستطيع التعرف على مدى تقبلهم لآرائه وأفكاره وصيغ عمله داخل المؤسسة أي أن الاتصال يمثل وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات المرؤوسين

6 الاتصالات الداخلية في المؤسسة بمجموعها ومعظم حالاتها تعكس الثقافة المؤسسية للإدارة



أنواع الاتصال في المؤسسة

الاتصالات حسب اتجاه التدفق

الاتصالات الأفقية أو الجانبية

يحدث هذا الإتصال بين بين العاملين أو بين الإدارات والأقسام والوحدات من نفس المستوى الإداري أو في مستويات مختلفة لكن العلاقة بينهم ليست من نوع العلاقة بين الرئيس والمرؤوس

الاتصالات العمودية

الاتصالات النازلة: ارسال المعلومات من الرئيس الى المرؤوسين
-الاتصالات الصاعدة: من الجهات الإدارية الدنيا أي المستويات التنفيذية إلى الجهات العليا

الاتصالات الشبكية

هذا النمط من الاتصالات مفتوحة في كامل الإتجاهات من الرئيس الى المرؤوسين أو العكس، وما بين رؤساء الأقسام من نفس المرتبة الإدارية وبينهم وبين المستويات الي دونهم أو فوقهم

الاتصالات القطرية أو المتقطعة

تتم بين الرؤساء والمرؤوسين في إدارات غير تابعة لها تنظيميا أي في وحدات تنظيمية مختلفة يحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات بين مختلف التقسيمات في المؤسسة



أنواع الاتصال في المؤسسة

الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية

الاتصالات غير الرسمية

تتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم وإنما تنشأ نتيجة وجود علاقات شخصية بين العاملين، وقد كشفت الدراسات أن التنظيم غير الرسمي أكثر فاعلية في حل المشكلات لمعقدة وتمتاز بسرعتها مقارنة بالاتصالات الرسمية ولكن قد تستخدم أيضا للتشويش

الاتصالات الرسمية

تتم بين أعضاء التنظيم من خلال منافذ الإتصال المقررة، إن القواعد التي تحكم هذا النوع من الاتصال تتسم بالثبات والاستقرار وتتم بالأسلوب الكتابي كالتقارير الدورية، الأوامر، الاجتماعات وغيرها



أنواع الاتصال في المؤسسة

الاتصالات حسب الوسائل والطرق

الاتصالات غير اللفظية

تتم عادة عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركة الجسم للفرد

الاتصالات الشفوية

تتميز بالاتصال المباشر بين المرسل والمستقبل، من فوائدها إعطاء ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للأفكار

الاتصالات المكتوبة

تتميز بأنها مكتوبة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة اثبات قانونية

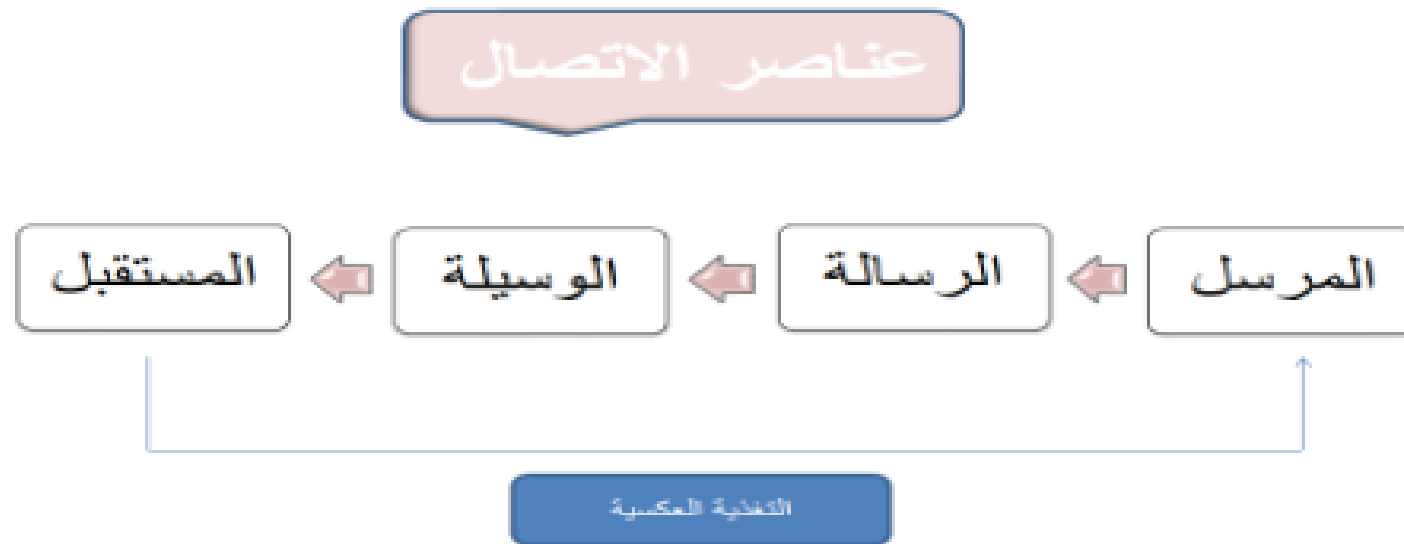


أنواع الاتصال وفقا لطريقة ترتبط باختيار الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال
أو وسيلة الاتصال

الاتصال الشفوي (اللفظي)	الاتصال غير اللفظي	الاتصال الكتابي
- يقوي روح التعاون والصدقة - يزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج ما في الصدور - يشجع على تبادل الأسئلة، ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم - يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد	- يوضح ردود الفعل العكسية - مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث أن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات - له أثره البالغ على الموظفين ذوي الكفاءات والثقافة العالية	- يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات - يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل - يتضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من العاملين
مثل: - المقابلات الشخصية - المكالمات التلفونية - اللجان والاجتماعات والمؤتمرات - المحاضرات	مثل: - الإيماءات - حركات الوجه - السكوت، الغضب، الانفعال - السلام باليد - الابتسامة	مثل: - التقارير، المذكرات - المنشورات، الشكاوى - اللوحات البيانية - وسائل الإيضاح البصرية - الجرائد الحائطية



عناصر عملية الإتصال



1-المرسل

هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، من صفات المرسل الجيد البلاغة، القدرة على الإقناع والتأثير، فن الإلقاء، المكانة الاجتماعية والشخصية المتميزة للمرسل، القدرة على التعبير بوضوح

3-صياغة الرسالة (الترميز)

تحويل الآراء والأفكار في شكل يفهمه المستلم، ويعتمد ذلك على المرسل وكيفية صياغته للرسالة، المرسل اليه وإمكانية إدراكه للرسالة ذاتها، درجة الثقة المتبادلة بينهما، الخلفية الفكرية المشتركة بين كل من المرسل والمرسل إليه

2-الرسالة

هي الموضوع أو المحتوى أو مجموع المعلومات الي يراد نقلها، من صفات الرسالة الجيدة الوضوح، الإيجاز والاختصار، المجاملة او اللطف والتهذيب، شمولية الموضوع، دقيقة

4-قناة أو وسيلة الإتصال

يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل، ويتم اختيارها على أساس
-مدى ملائمة الوسيلة المستخدمة مع مستقبل الرسالة وطبيعة الرسالة المنقولة،
-تحديد طبيعة عملية الاتصال وموضوعها،
-تحديد موضوع الاتصال
-سرعة وسيلة الاتصال وتكلفتها



5-المستقبل أو مستلم الرسالة

هو الشخص الذي يقوم باستلام الرسالة ويجب عليه أن يقوم بفك وحل رموز الرسالة بغية التوصل الى تفسير محتوياتها

6-تحليل رموز الرسالة واستيعابها

كلما كان هناك تجانس وتماثل في المركز والخلفية الفكرية للمرسل والمستلم وكان اتفاق على معاني الرموز كلما كانت هناك درجة أكبر في فهم المعنى المقصود بالرسالة

7-التغذية العكسية

تسمى أيضا المعلومات المرتدة أو المرتجعة أو ردة الفعل أو الاستجابة وتمثل عملية فهم الرسالة والقدرة على الإجابة عليها، يمكن أن يكون هذا على شكل اجابة حيث تبدأ العملية مرة ثانية من جديد(تداول وإعادة ارسال الرسالة في الاتجاه العكسي) أو انها تأخذ شكلا سلوكيا يصف مدى فهم الرسالة

8-التشويش أو الضوضاء

تعرف أيضا بمعوقات الاتصال وهي التي تؤثر على كفاءة إدراك المقصود في الرسالة قد تكون من طرف المرسل او المستقبل او المؤثرات البيئية، كسوء الأحوال الجوية، أو الأصوات المزعجة أو المسافة أو الوقت أو متغيرات أخرى مثل أنظمة الرقابة وأنظمة الإتصال،

