

الاتصال الإداري هو نشاط تفاعلي بين مجموعة من الأطراف بهدف نقل المعلومات أو الأفكار أو المعتقدات من المرسل إلى المرسل إليه وذلك باستخدام قنوات الاتصال المختلفة، حيث يتميز الاتصال الإداري بعدة خصائص تميزه عن الاتصالات في المجالات الأخرى، كما يمكننا تقسيم أنواع الاتصال الإداري وفق عدة تصنيفات سنتعرف عليها من خلال هذه المحاضرة

1- خصائص الاتصال في المنظمة

- الاتصال عملية ديناميكية تفاعلية تمكننا من التكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة،
- الاتصال عملية مستمرة لا بداية لها ولا نهاية لذلك يعتبر المحرك الرئيسي للعملية الإدارية،
- الاتصال عملية دائرية حيث يشترك مجموعة من الأشخاص في عملية الاتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وتأثير وتأثر،
- استحالة إلغاء التأثير الناتج عن أي عملية اتصالية،
- الاتصال عملية معقدة يحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة.

2- أنواع الاتصال في المنظمة

هناك عدة أنواع للاتصال الإداري نذكر منها:

أولاً: الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية

أ. **الاتصالات الرسمية:** يقصد بالاتصالات الرسمية تلك الاتصالات التي تتم بين أعضاء التنظيم من خلال خطوط ومنافذ الاتصال التي يقرها التنظيم والسلطة ونظام تفويضها للمستويات الإدارية المختلفة، هذه الاتصالات قد تكون داخلية داخل المنظمة وقد تكون خارجية أي بين المنظمة ومحيطها الخارجي، يتم من خلالها نقل وجهة نظر ورغبات وتعليمات المستويات العليا إلى المستويات الدنيا، كما تنتقل انشغالات واحتياجات المستويات الدنيا إلى المستويات العليا، تتم عادة من خلال القنوات الرسمية التي تحددها المؤسسة.

ب. **الاتصالات غير الرسمية:** تتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم ولا يتطلبها وإنما تنشأ نتيجة وجود علاقات الصداقة والعلاقات الاجتماعية بين أفراد المنظمة، هذه الاتصالات تتم خارج حدود سلطة المؤسسة وتحكمها رغبة الأفراد في تبادل الأفكار والاتجاهات والمشاعر، فهي تنشأ بطريقة تلقائية غير مخطط لها، وتعتبر الاتصالات غير الرسمية مكملة للاتصالات الرسمية، يشكلان معاً مجموعة متكاملة للأنشطة المختلفة لنظام الاتصالات في المؤسسة.

ثانيا: الاتصالات حسب اتجاه التدفق

نميز وجود نوعين من الاتصالات وفق هذا التصنيف، هما الاتصالات العمودية والاتصالات الأفقية

أ. **الاتصالات العمودية:** تنقسم بدورها إلى اتصالات صاعدة واتصالات نازلة

الاتصالات الصاعدة: وهي عملية إرسال المعلومات من الجهات الإدارية السفلى إلى الجهات الإدارية العليا، أي من المرؤوسين إلى الرؤساء، تتضمن نقل الانشغالات والاقتراحات والملاحظات والمطالبة في الحقوق من المرؤوسين لرؤسائهم.

الاتصالات النازلة: تتمثل في عملية إرسال المعلومات من الجهات الإدارية العليا إلى الجهات الإدارية السفلى، أي من المدير على المرؤوسين، يتم من الأعلى إلى الأسفل حسب تسلسل السلم الإداري، يتضمن هذا النوع من الاتصالات نقل التعليمات وشرح القوانين ومختلف الأوامر المتعلقة بتنفيذ القرارات اليومية.

ب. **الاتصالات الأفقية:** وهي الاتصالات التي تجري بين مختلف أقسام ووحدات المؤسسة، هذا النوع من الاتصال لا تحكمه علاقة رئيس بمرؤوس، يهدف إلى تبادل المعلومات والخبرات والتشاور وزيادة التنسيق والتعاون بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة دون الرجوع إلى المستويات العليا.

ثانيا: الاتصالات حسب الوسائل والطرق

تصنف الاتصالات الإدارية حسب الوسائل والطرق إلى: اتصالات لفظية، اتصالات غير لفظية، اتصالات مكتوبة.

أ. **الاتصالات اللفظية:** تتميز هذه الطريقة بالاتصال المباشر بين أطراف الاتصال إما وجها لوجه أو من خلال الخطابات والاجتماعات واللقاءات، تعطي ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للأفكار بحيث يسهل فهمها وتعديلها.

ب. **الاتصالات غير اللفظية:** تقوم هذه الطريقة على نقل الأفكار والمعاني دون استعمال الألفاظ والكلمات، بل تقتصر على الحركات والإيحاءات وتعابير الوجه ولغة العيون، وهو ما من شأنه إعطاء دلالات مختلفة عن الرضا والقبول، الغضب، السعادة، اللامبالاة وغيرها.

ت. **الاتصالات المكتوبة:** وهي الاتصالات المدونة وفق شروط محددة، ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، يراعى في تحريرها الجوانب الشكلية واللغوية والأسلوب الدقيق والسليم، من فوائدها: أن الرسائل والوثائق الإدارية المختلفة يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة وتحديد المسؤوليات، كما تعمل على نقل المعلومات لعدد كبير من المرسل إليهم.

رابعا: الاتصالات حسب محيط المؤسسة

تنقسم إلى اتصالات داخلية واتصالات خارجية

أ. **الاتصال الداخلي:** وهو الاتصال الذي يحدث داخل المنظمة، يتم بموجبه نقل وتبادل المعلومات بين أقسام ووحدات المؤسسة.

ب.الاتصال الخارجي: وهو الاتصال الذي يجري بين المنظمة وجمهورها الخارجي من مستهلكين وموردين وموزعين وإدارات مختلفة وغيرها، تساهم هذه الاتصالات في تعزيز المكانة التنافسية للمؤسسة وتدعيم مركزها المالي وزيادة فرصها الاستثمارية.

المراجع المعتمد عليها:

- الأمين بلقاضي، "الاتصال الداخلي في المؤسسة"، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، المجلد2، العدد3، جانفي 2014.
- حسناء مشري، "مطبوعة في مقياس الاتصال والتحرير الإداري"، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة الماستر كل التخصصات، قسم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1.
- منية دحدوح، "محاضرات في مقياس الاتصال في المؤسسة"، موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة8 ماي 1945 قالمة، 2015 / 2016.