**ملخص الأستاذة حول موضوع الاتصال الإداري الفعال**  
**1- تعريف الاتصال الإداري الفعال:**

الاتصال الإداري الفعال هو وسيلة تساعد على تحقيق الأهداف والخطط، يعمل على تحقيق النجاح الإداري والفعالية الإدارية، ويساهم في إحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أفراد المؤسسة بهدف متابعة ومراقبة سير العمل واحترام تنفيذ المهام والبحث عن الخطط الجديدة وعن التحسين المستمر

**2- أهمية الاتصال الإداري الفعال**

تكمن أهمية الاتصال الإداري الفعال فيما يلي:

**-** تمثل عملية الاتصال عنصر الربط الذي يجمع بين كافة أرجاء التنظيم الإداري ،

**-** تعتبر عملية الاتصال من أهم الأمور التي يعنى بها عملاء الإدارة بشقيها إدارة الأعمال والإدارة العامة،

**-** الاتصال الجيد والسهل والواضح والبسيط يساعد القائمين على وضع وإعداد الخطط والأهداف والسياسات في التمكن من معرفة حقيقة الثروة البشرية والمادية الموجودة في المجتمع أو في الدولة؛

**-** يساعد على اتخاذ القرار المناسب بالشكل المناسب في الوقت المناسب.

**المطلب الثالث: أهداف الاتصال الإداري الفعال**

يمكن إيجاز أهم المنافع المتوخى تحقيقها من خلال الاتصال الفعال فيما يلي:

**3- مقومات الاتصال الإداري الفعال**

تتوقف فعالية الاتصال على عدة عوامل أو مقومات، وفيما يلي نذكر أهم المقومات:

* **الإصغاء (الإنصات) :** ويقصد به الاستماع إلى الآخرين بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم
* **الحديث المؤثر (الشرح)**

**- استعمال لغة الإشارة:** ويقصد بها الوسائل غير اللفظية مثل حركات الجسم والإيماءات، وحركات العينين واليدين، وطريقة الجلوس والمشي، وطريقة اللبس والابتسامة وغيرها

**- السؤال والمناقشة**

**- الاستجابة**

**4- معوقات الاتصال الإداري الفعال**

يمكن الإلمام بمعوقات الاتصال الإداري الفعال من خلال تصنيفها إلى معوقات تنظيمية، بيئية، شخصية، ونفسية اجتماعية.

**- معوقات تنظيمية:**

**-**ويرجع أساسا إلى كبر حجم نطاق الإشراف وكثرة المستويات الإدارية التي تنقل الرسالة مما يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة.

**-**عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح الاختصاصات والصلاحيات ومراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في المنظمة، مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال غير الرسمي والذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية.

**-**عدم وجود السياسة الواضحة لدى العاملين لنظام الاتصالات في المنظمة التي توضح أهداف الاتصالات الإدارية في المنظمة وتساعد على تحديد السلطة والصلاحيات والمسؤوليات وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية، وتعبر عن نوايا الإدارة العليا تجاه الاتصال أو قصور هذه السياسة.

**-**عدم وجود وحدة تنظيمية لجمع ونشر البيانات والمعلومات، وعدم الاستقرار التنظيمي يؤديان أيضا إلى عدم استقرار نظام الاتصالات بالمنظمة.

**2-معوقات بيئية:** ويقصد بها المشكلات أو أي شيء يمكن أن يعوق الاتصال سواء حصلت على المرسل أو على عملية الإرسال أو على المستقبل وتحد من فاعلية الاتصال والتي ترجع إلى مجموعة العوامل الموجودة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المنظمة أو خارجها، ومنها درجة الحرارة والإضاءة وسوء التهوية ووجود الضوضاء ( الأصوات، المسافة البعيدة ). فكل ذلك يساعد على إعاقة الاتصال الفعال، فكما أن الحيز المكاني الضيق وبالأخص في الدوائر الحكومية مع كثرة المراجعين يعرقل الاتصال الفعال ويؤدي إلى التوتر.

* **معوقات شخصية:** تشمل على عدم القدرة على التعبير الجيد واختيار ألفاظ مبهمة وغلبة الغموض، وعدم إصغاء العاملين، واختلاف قدراتهم ومداركهم العقلية نتيجة الفروق الفردية.
* **معوقات نفسية اجتماعية:** تشمل على كون طرفي الاتصال من مجتمعات مختلفة، وضرورة تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العاملين على اختلاف مستوياتهم التنظيمية، وذلك لرفع الحواجز النفسية والاجتماعية بين المديرين والعاملين لتحقيق أهداف الاتصال، من خلال ما تقدم يتضح لنا أنه متى ما انتهجت المنظمات إلى تدعيم العلاقات الانسانية والاجتماعية بين العاملين وخلق جو ودي قيمي بين العاملين والمديرين فإن ذلك مؤداه إلى تحسين قنوات الاتصال بها وتعزيز فرص تحقيق أهدافها.