

المحاضرة الثانية: مهارات التواصل الاداري، أسلوب الكتابة، شروط نجاحه وأهم معوقاته.

Administrative communication skills, writing style, conditions for its success and its most important obstacles

تتشرط عملية التواصل الاداري مجموعة من المهارات حتى تضمن الاتصال الفعّال بين أفراد ومصالح المرافق الادارية المختلفة.

1. مهارات التواصل الاداري

توجد العديد من المهارات الواجب توفرها في عملية التواصل الاداري، وهي على سبيل الذكر لا الحصر فيما يلي:¹

✓ مهارة القراءة: يُمكن حصر أهمية هذه المهارة في عملية التواصل الاداري في النقاط التالية:

.القراء من أجل الحصول على المعلومات.

.القراءة من أجل الفهم والدراسة والتركيز.

.القراءة من أجل الرد وبناء التغذية الرجعية.

✓ مهارة الكتابة: يُمكن حصر أهمية هذه المهارة في عملية التواصل الاداري في النقاط التالية:

.التعبير بدقة على مضمون الرسالة الإدارية.

.نقل المعلومات والآراء والقرارات والأوامر والتعليمات في صورة مكتوبة.

✓ مهارة الاستماع

تساعد هذه المهارة على نجاح الكثير من أنواع الاتصالات في العمل الاداري؛ على غرار المقابلات والاجتماعات

والمحاضرات، وحالات أخرى مثل؛ الندوات وإلقاء التعليمات والأوامر.

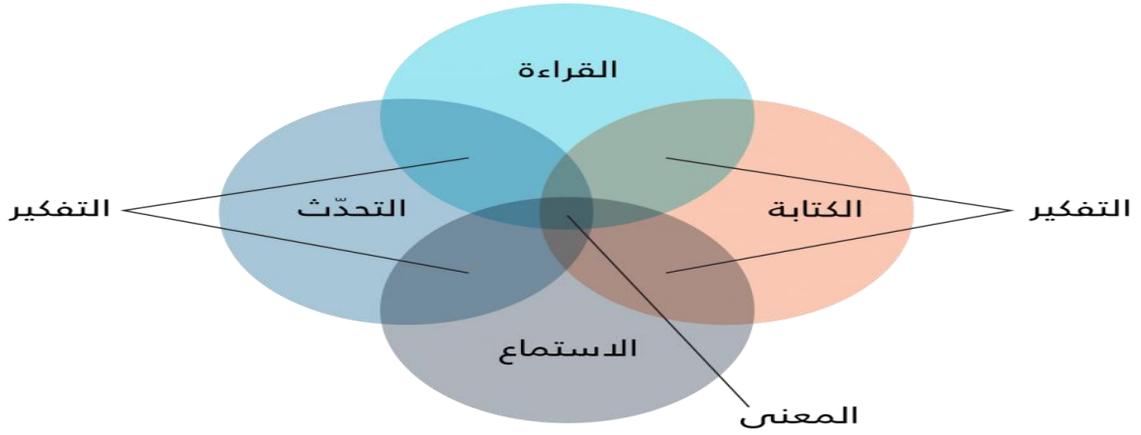
✓ مهارة التحدث

تقوم هذه المهارة على مجموعة من المميزات؛ هي:

.الصفات الشخصية: المتمثلة في الموضوعية والوضوح والدقة، الاتزان الانفعالي، المظهر.

.السمات الصوتية والاقناعية: القدرة على التحليل والابتكار، القدرة على التعبير وإدراك الانتقادات.

¹ رشيدة أويختي، الاتصال والتحرير الاداري، مطبوعة جامعية موجهة للسنة أولى ماستر علوم مالية ومحاسبة، جامعة تلمسان، السنة الجامعية 2022.2023، ص.



المصدر: يمان نعساني، "قنوات التواصل الإداري الأساسية: التحدث والاستماع والقراءة والكتابة"، (20 سبتمبر 2020): [/https://academy.hsub.com/entrepreneurship/organizational-behavior](https://academy.hsub.com/entrepreneurship/organizational-behavior)

في السياق نفسه، هناك من يُوسع في دائرة أنواع المهارات الواجب توفرها في عملية التواصل الإداري، وهذا حسب الشكل التالي:



المصدر: <https://tanmia-idaria.ipa.edu.sa/Pages/178-7.aspx>

2. شروط فعالية التواصل الإداري

هناك مجموعة من الشروط الواجب توفرها لنجاح عملية التواصل الإداري، وهي:

التخطيط الجيد للتواصل الإداري؛ من خلال تحليل الوضع الراهن للمرفق الإداري وتحديد أهدافه، بالإضافة إلى تطوير الاستراتيجيات وتخصيص الموارد وتوزيع المهام مع متابعة الأداء الوظيفي لكافة عناصر عملية التواصل الإداري.



المصدر: <http://www.nedreliid-ca.com/strategic-planning-advisory>

المشاركة في عملية التواصل الاداري؛ من خلال جعل عملية التواصل الاداري مرنة تتسم بالسلاسة في التخاطب بين مختلف عناصرها.

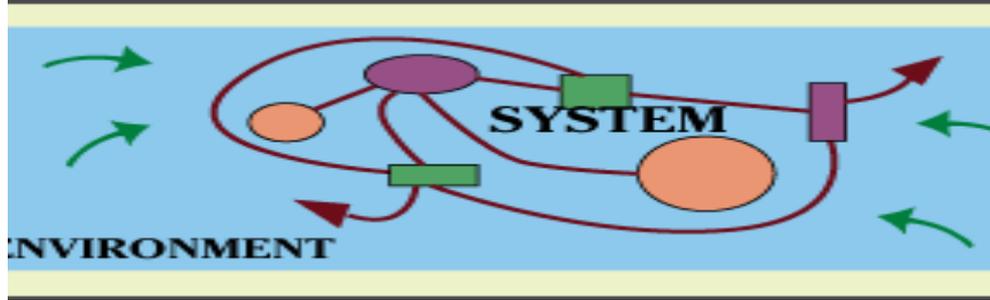
العمل على اتقان فن التواصل الاداري؛ بالإضافة إلى التحكم في الجوانب الموضوعية والشكلية، وجب على المشرفين عن العملية اتقان الجوانب الفنية؛ المرتبطة بخلق منتظم من تربط بين عناصره علاقة عملية صحية.

متابعة التغذية الرجعية (العكسية)؛ من خلال متابعة ردود الفعل من عملية التواصل الاداري، والتي قد تكون ايجابية، كما قد تكون سلبية تُبدي عدم الرضا على مخرجات عملية التواصل الاداري.



المصدر: <https://mirro.io/blog/importance-of-feedback>

. فهم البيئة والظروف المحيطة بعملية التواصل الاداري: يقتضي على المرفق الاداري أن يكون مدرك للبيئة والظروف المحيطة به أثناء تأدية المهام المسندة إليه؛ من خلال فهم جميع الظروف والتأثيرات التي من شأنها أن تُحدث تغييرات أة اضافات على عملية التواصل الاداري.



المصدر: <http://bconsi.blogspot.com/2012/12/definition-of-communication-environment.html>

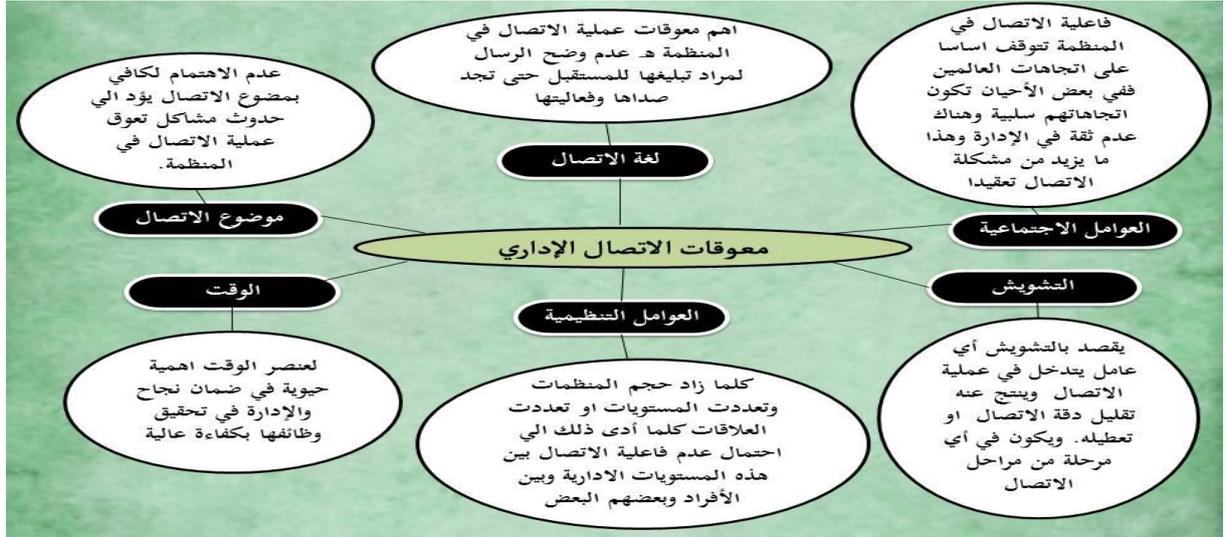
3. معوقات التواصل الاداري: يقصد بمعوقات الاتصال كافة المؤثرات التي تعيق وتؤخر وصول المعلومات للمستقبل أو تؤدي إلى تحريفها أو تزييفها أو التقليل من أهميتها بما يحول ودون الوصول إلى الهدف من عملية التواصل الاداري. وهذه المعوقات كثيرة ومختلفة يمكن الامام ببعضها من خلال تصنيفها إلى معوقات شخصية ومعوقات تنظيمية وأخرى بيئية:²

. المعوقات الشخصية: تتمثل في الصعوبات المتعلقة بالتحكم في اللغة والبعد المكاني والزماني بين المرسل والمستقبل، بالإضافة إلى تعدد المستويات الادارية بين المرسل والمرسل إليه والفروقات الشخصية بينهما، علاوة على الحالة النفسية المتغيرة للمرسل والمرسل اليه.

. المعوقات التنظيمية: وهي المعوقات المرتبطة بعدم وجود بيئة تنظيمية جيدة تُحدد بدقة ووضوح مراكز الاتصال والاختصاصات والصلاحيات لكل فرد في عملية التواصل الاداري.

. المعوقات البيئية: ترتبط بالمتغيرات الكثيرة في المجتمع، التي يصعب تحديدها والتنبؤ بالتأثيرات التي قد تُحدثها في عملية التواصل الاداري. بالإضافة إلى الجو النفسي السائد في بيئة عمل المرفق الاداري.

² فائزة رويم، "معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع. 7، (جانفي 2012)، ص. 56.



المصدر:

<http://zoba20.weebly.com/160515931608160215751578->

15751604157515781589160016001600160015751604-1575160415731583157515851610.html