

المحاضرة الأولى: مدخل إلى نظام التواصل الإداري

Introduction to the Administrative Communication System

تعني كلمة الاتصال *Communication* التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين، وتنطوي على عنصر القصد والتدبير. وهذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني *communis* بمعنى المشاركة أو تكوين العلاقة أو بمعنى شائع أو مألوف كما ارجع البعض هذه الكلمة إلى الأصل *Common* بمعنى عام أو مشترك وأي من هذه المفاهيم يوضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن (المشاركة-التفاهم) حول موضوع فكرة لتحقيق هدف برنامج معين.¹ ويرى ليف من الباحثين المتخصصين أن الاتصال أو التواصل الإداري هي الآلية التي تشير إلى التفاعل والتعاملات الخاصة ببيئة العمل والمهام الوظيفية، بحيث تتعدد أشكال هذا التواصل بين المديرين والموظفين والأطراف الأخرى في علاقة العمل داخل المنظمات، وتستهدف جميعها ضمان سير العمل والإنتاجية والمرونة في أداء المهام المطلوبة، وأيا كان شكل أو آلية التواصل الإداري التي سنستعرض أبرزها فهي تعد حلقة الوصل بين الرؤساء والمرؤوسين.²

في سياق البيئة الإدارية، تتنوع أنماط الاتصال وفقًا للهيكل التنظيمي والأهداف المحددة للإدارة. هذه الأنواع المختلفة من الاتصالات تلعب دورًا محوريًا في تحقيق "التواصل الداخلي الفعال؛ تدفق المعلومات؛ والمرونة الإدارية"³:

الاتصال الرسمي وغير الرسمي: الاتصال الرسمي يشمل الرسائل والتوجيهات المعتمدة من الإدارة؛ المضبوطة من حيث الشكل والاجراءات. في حين يقوم الاتصال غير الرسمي على التواصل الشخصي والمحادثات التي تتم خارج القنوات الرسمية. وعلى الإدارات الجمع بين الاتصالات الرسمية وغير الرسمية لضمان تدفق المعلومات وتحقيق الأهداف التنظيمية.

الاتصال الصاعد والهابط: الاتصال الصاعد ينتقل من الموظفين إلى الإدارة العليا، بينما يتجه الاتصال الهابط من الإدارة العليا إلى الموظفين. ويرى المتخصصون؛ أن هذان النوعان من الاتصال ضروريان لتحقيق التفاهم والتوافق في العمل بين مختلف المستويات الإدارية، وضمان المرونة الإدارية.

الاتصال الأفقي والمتقاطع: الاتصال الأفقي يحدث بين الأقسام والإدارات على نفس المستوى التنظيمي، بينما الاتصال المتقاطع يتم بين مختلف المستويات والأقسام. حيث يُعتبر هذا التنوع في أنماط الاتصال بمثابة الآلية التي تُعزز التعاون والتنسيق بين مصالح المرافق الادارية المختلفة، كما تعمل على تحسين تدفق المعلومات داخل الهيكل التنظيمي.

إن عملية التواصل الاداري تقوم على مجموعة من العناصر المسؤولة على انتقال الأفكار والمعلومات بين مختلف فرق الموظفين؛ بحيث أنه وجب تكاملها لتحقيق العملية⁴:

¹ سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، (المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية د ط، 1999)، ص. 10.

² أوس إكس، "ما هي أنواع التواصل الإداري بين المدراء والموظفين في المنظمات؟"، (2022)، تم التصفح يوم 15 نوفمبر 2024.

<https://insight.oceanx.sa/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A8%D9%8A%D9%86%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AF%D8%B1/%D8%A7%D8%A1-%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81%D9%8A>

³ رائد الأعمال العربي، "الاتصال الإداري"، 30 أبريل 2024: <https://ar-entrepreneur.com/مهارات-إدارية/الاتصال-الإداري/>

⁴ شوشة مسعود، دلاسي أحمد، "الاتصالات الإدارية في المنظمات (المفهوم، الأنواع، الوسائل والنظريات)"، مجلة العلوم الاجتماعية، م. 7، ع. 28 (جانفي 2018)، ص. 78.

1. المُرسَل: يُعتبر مصدر الرسالة أو العنصر الذي تبدأ منه عملية التواصل، ويُقصد به الفرد أو مجموعة الأفراد أو المرفق والهيئة الذي يقوم بإرسال الرسالة.

2. الرسالة: وهي الموضوع أو المضمون الذي يريد المُرسَل أن ينقله إلى جهة معينة؛ فهي الهدف الذي تهدف عملية التواصل الإداري إلى تحقيقه.

3. الأداة أو الوسيلة: هي القناة التي من خلالها تعبر الرسالة من المُرسَل إلى المُستقبل، وتُعرف بقنوات التواصل ونقل المعرفة.

4. المُستقبل: هو الفرد أو الجهة أو المرفق الذي تُوجه له الرسالة في عملية التواصل الإداري.

5. التغذية الراجعة: تتمثل في رد فعل المُستقبل على الرسالة التي تلقاها.

6. بيئة الاتصال: هي كل الظروف والعوامل المؤثرة بصفة مباشرة أو غير مباشرة المحيطة بالمرسل والمستقبل "المكان، الزمان، الأفراد، السياق السياسي، السياق الاجتماعي، السياق الثقافي... الخ" وكل المتغيرات التي من شأنها أن تؤثر في عملية التواصل الإداري داخل التنظيمات والمرافق الإدارية.

بالنسبة لأهداف عملية التواصل الإداري فهو وسيلة أساسية في التبادل الفكري، علاوة على أنه عملية شاملة يتم فيها تبادل ونقل المعلومات بين الرؤساء والمُؤوسين وبين مختلف المصالح الإدارية. فهي الإطار الذي يجمع الأفراد في التنظيم الواحد لتحقيق الهدف المُرتبط بعملهم. فبفضل الاتصالات التنظيمية؛ يُمكن لكل المرافق الإدارية الحصول على مختلف المعلومات والبيانات الخاصة بعمل المرفق الإداري. كما يُساعد على توضيح التغيرات والإنجازات وتعديل الاتجاهات، واستقصاء ردود الأفعال "التغذية العكسية". وقد بيّن الباحث في جامعة منتوري. قسنطينة صالح بن نوار أن عملية التواصل الإداري تهدف إلى تحقيق:⁵

.التنسيق بين أفعال وتصرفات أقسام المرفق الإداري المختلفة؛

.المشاركة في المعلومات؛

.التعبير عن المشاعر المرتبطة بظروف العمل؛

.تماسك أفراد التنظيم وحل النزاعات بين الأفراد؛

.تحسين إنتاجية وفعالية العمل الإداري؛

✓ عوامل وشروط نجاح عملية التواصل الإداري

من أجل الوصول إلى عملية التواصل الإداري الناجح يجب توفر الشروط التالية:

.تحديد الأهداف من عملية التواصل الإداري؛

.تحديد المضمون الجيد لموضوع الرسالة؛

. تحديد المرسل إليه بدقة؛

. ضرورة توفر القدر اللازم من الوضوح؛ وأن يكون مُختصرا ومباشرا؛

. اختيار الوسيلة المناسبة لإجراء عملية التواصل؛

. تجنب الأخطاء الشكلية والموضوعية؛

خصائص عملية التواصل الاداري

توجد مجموعة من الخصائص المميزة لعملية التواصل الاداري، وهي:⁶

. التواصل الاداري عملية موضوعية وواقعية تتصف بالفعالية؛

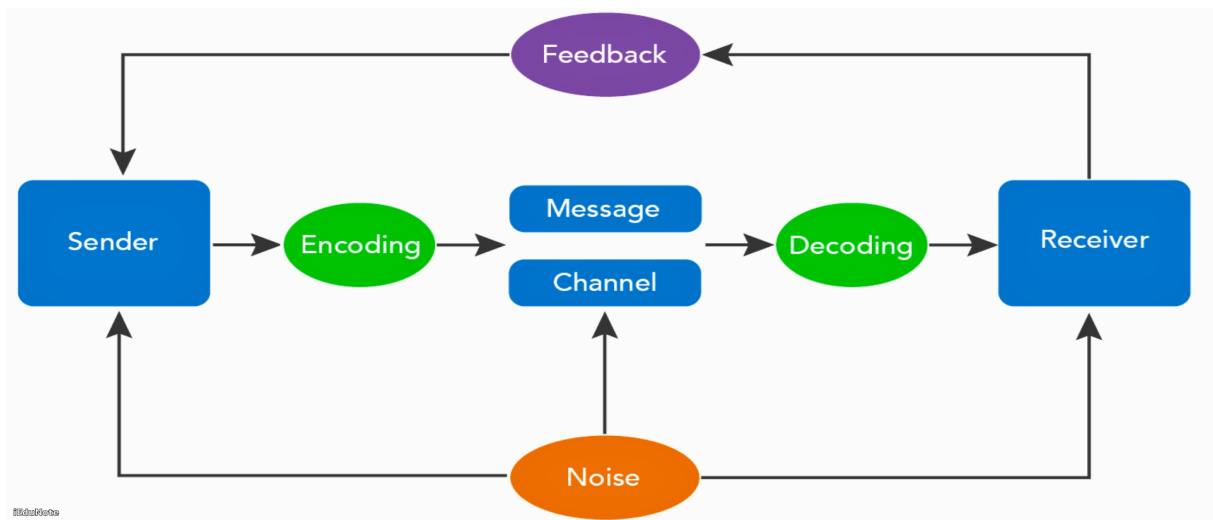
. التواصل الاداري عملية تحقق الترابط بين مختلف مصالح المرافق الادارية؛ بحيث أنها تتصف بصفة الشمولية والانتشار؛

. التواصل الاداري عملية هادفة؛

. التواصل الاداري عملية منظمة ومتسلسلة، مُرتبطة بعناصر ثابتة؛

✓ نظام عملية التواصل الإداري

Communication Process



المصدر: <https://www.iedunote.com/fr/processus-de-communication>

⁶ Catherine Vallée, "Modalités de la communication administrative", Connecté: 15 Nov 2024.
<https://www.ih2ef.gouv.fr/sites/default/files/2021-01/-crits-professionnels---modalit-s-de-la-communication-administrative-789.pdf>