**خصائص الاتصال الفعال في المنظمة**

يتوقف الإتصال الناجح داخل تنظيمات العمل على الاعتراف بالتباين في أسلوب التفكير بين المستويات الإدارية العليا وبين أولئك الذين يشغلون أدنى مستوى التسلسل الرئاسي، فهو عملية ضرورية لسير العمل داخل منظمة ما ويعتبر من أهم عمليات الإدارة فهو عملية تتضمن نواحي كثيرة معقدة منها توصيل التعليمات واستقبالها وقبولها ورفضها.وهكذا يتضح آن التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال مادام نقل المعلومات والوقائع والأفكار والمشاعر من شخص إلى آخر ومن مستوى معين إلى مستوى آخر،وهذا ما يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية[[1]](#footnote-1).

حيت يشير كل من ويلي و وايت (1985) بأن البداية السليمة للعملية الاتصالية والتي تتعلق بالمعلومات وأصول تبادلها هي وجود ما يريد الفاعل مثلا الرئيس الإداري توصيله وتبليغه إلى مرؤوسيه أو وجود المعلومات نفسها[[2]](#footnote-2)، إذ يرى صلاح الشنواني إن القدرة على الإتصال تعني القدرة على نقل المعلومات وتحقيق فهم مشترك بين القائم بالاتصال والطرف الآخر الموجهة إليـه رسالـة معينـة ويكون الإتصال ناجحـا إذا ترتب عليه ردود فعل إيجابية[[3]](#footnote-3)

كما أنه و" لكي يعمل الإتصال بكفاءة يجب على المرسل أن يختار إشارات الترميز الملائمة والتي يكون المستقبل ينتظرها من المرسل أو حتى في معناها."[[4]](#footnote-4)

ومن أهم العوامل التي يجب مراعاتها مايلي:

1. أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل باعتبار أن هذه الثقة تعد الأساس الذي يبني عليه المستقبل تفاعله، كما يجب أن تتوفر لديه مهارات اتصالية عالية وملما برسالته عارفا لكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على إدراكها حتى يضمن هذا نجاح عملية الإتصال.
2. دافعية المستقبل إلى المعرفة حيث لوحظ أن الإنسان يدرك ما يريد أن يدركه ويترك مالايريد إدراكه، وذلك طبقا لدوافعه، أو حاجاته التي يريد إشباعها، وكل ذلك في ظل حريته في اختيار مايشاء من الرسالة المتاحة له، وعليه فكلما كانت الرسالة محققة لحاجات معينة لدى المستقبل كلما سعى إليها هو نفسه دون غيرها من الوسائل.
3. ضرورة التناسق والتكامل والتساند بين نظام الإتصال وبين طبيعة التنظيم الرسمي وغير الرسمي من حيث احتياجات المنظمة وطبيعة وظروف بيئة العمل[[5]](#footnote-5).
4. صياغة الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تتضمن استمرارانتباه المستقبل وتشويقه لمتابعة الرسالة ولا يستعمل إلا الوسائل والرموز التي يفهمها هذا المستقبل.
5. 5-ضرورة الإقلال من عدد المستويات الإدارية بتفويض الاختصاصات وتشجيع اللامركزية الإدارية والعمل على رفع الحالة النفسية لدى العاملين وبث روح الثقة والتعاون بينهم.
6. ضرورة وجود نظام شامل للمعلومات والبيانات لمختلف مجالات وقطاعات العمل بالمنظمة مع ضرورة تحقيق الارتباط والتكامل بين هذا النظام ونظام الإتصالات حتى تتضح كافة الأمور المستهدفة كما وكيفا وبما يحقق الأهداف المطلوبة للمنظمة ككل.
7. ضرورة توفر قدر من مهارات الاتصال بل العمل على تنمية مهارات الإتصال وتنمية القدرات الخاصة بحسن الاستماع والإنصات والحديث لدى جميع العاملين في مختلف المستويات الإدارية وكذلك مهارات التفكير والكلام والفهم والتحليل في المستويات الإدارية العليا وكذلك الكتابة والقراءة خصوصا في المستويات الدنيا قدر المستطاع. حتى يمكن للمشاركين في عملية الإتصال في مختلف المستويات الإدارية التعبير بوضوح وبدقة عن مشاعرهم وميولهم وآرائهم ورغباتهم ومقترحاتهم والفهم والاستيعاب الواضح عما يقوله الآخرون[[6]](#footnote-6).
8. لابد أن يكون الإتصال مزدوجا بحيث يتفاعل المستمع مع المتكلم ليتأكد من المعلومات التي تسلمها كما يجب أن يكون إتصالا مفتوحا من جميع الجهات أي معرفة أثار المواقف والبيئات والثقافات المختلفة على استجابات المستمعين وأخيرا فان الإتصال يجب أن يكون على أساس التفاهـم لا على أساس الأمر كمـا يقول "هوايت" كمـا أن الإتصال كمـا يقول" بلزيري ملز" بل لابد أن تكتسب من خلال المعاملة ونوعيتها[[7]](#footnote-7).

من خلال كل ما ذكر يمكن أن نقول أن الإتصال الجيد هو الذي تدعم فيه الأقوال الأفعال وضرورة توفر الثقة والمصداقية بين العاملين والإدارة في المعلومات المتبادلة كشرط أساسي دون إهمال أن يوضع الإتصال وفقا لإحتياجات المنظمة بما يخدم أهدافها ويجعل منها ضمن المنظمات الناجحة بفضل نمط اتصالاتها

1. - جمال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الأزاريطة، 2002: ص220. [↑](#footnote-ref-1)
2. - جمال الدين عويسات: السلوك التنظيمي والتطوير الإداري، دار هومة، الجزائر، 2002: ص 50. [↑](#footnote-ref-2)
3. -صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية- مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1999: ص 161. [↑](#footnote-ref-3)
4. - Richard Arcand: la communication efficace, debock université, paris, 1998: p22. [↑](#footnote-ref-4)
5. - هالة منصور: مرجع سابق، ص58 [↑](#footnote-ref-5)
6. -محمد يسرى دعبس: مرجع سابق، ص ص 291-292 [↑](#footnote-ref-6)
7. -عبد المعطي عساف: مرجع سابق، ص 237. [↑](#footnote-ref-7)