

ملخص الجزء الاول من محاضرات الاتصال و التحرير الاداري

تعريف الاتصال:

***لغة:** تعني الربط او الوصل و هي عكس الانفصال و القطع. و تعني كلمة الاتصال communication التعبير و التفاعل و هي مشتقة من الأصل اللاتيني communs التي تعني "عام او مشترك".

*اصطلاحا:

الاتصال هو: "عملية منظمة ونظمية، وعفوية أيضا تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين بها".

/ تعريف الاتصال الاداري:

يعتبر الاتصال أحد الوظائف والعمليات الإدارية الأساسية التي بدونها لا يمكن للعملية الإدارية أن تكتمل. و يعرف الاتصال الاداري على انه " عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم بغرض تحقيق هدف معين، وهذا معناه أن هناك رسالة معينة بين طرفين.

3/عناصر عملية الاتصال الاداري:

الاتصال عملية مستمرة و ديناميكية تشمل العناصر التالية:

ا/المصدر أو المرسل: هو مصدر الرسالة الذي يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات ينقلها للآخرين.

ب/ المستقبل: هو الشخص أو الوجهة الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها وتفسير محتواها. ج/ الرسالة: هي تمثل الأفكار، المفاهيم، المبادئ، القيم، الاتجاهات والآراء التي تتعلق بموضوعات معينة ينقلها المصدر إلى المستقبل و التي يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير ذلك

د/ وسيلة الاتصال (قناة الاتصال) وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهي مجموعة الرموز المستخدمة في نقل المعاني والأفكار التي تتضمنها الرسالة و هي عديدة منها اللفظية والغير لفظية.

و/التغذية العكسية (الراجعة): وهي عبارة عن ردود فعل أو استجابة المستلم لرسالة المرسل.

4/ وسائل الاتصال الإداري: هناك ثلاثة وسائل أساسية في عملية الاتصال الإداري:

أ/ الوسائل الشفوية: هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل المقابلات الشخصية، المكالمات الهاتفية، الندوات والاجتماعات، المؤتمرات ...

ب/ الوسائل الكتابية: وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة مثل المنشورات، التقارير، المذكرات وهو الأسلوب المعمول به في مختلف المؤسسات.

ج/ الوسائل غير اللفظية: وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات عن طريق الإشارات أو التعبيرات الوجه، ويطلق عليها أيضا بلغة الجسم.

5/ أنواع الاتصالات: و هي:

أ/ الاتصالات الرسمية:

ويقصد بها مجموعة الاتصالات الرسمية التي تتم بين أعضاء التنظيم سواء الرؤساء أو المرؤوسين، وتتم من خلال خطوط ومنافذ الاتصال التي يقرها التنظيم بمقتضى نظام السلطة ومدى تفويضها للمستويات الإدارية المختلفة وذلك وفقا للوائح والتعليمات والانحراف التي يقرها التنظيم.

وجدير بالذكر أن الاتصال الرسمي قد يكون اتصال داخلي أي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة داخل المنظمة سواء كانت رسمية عمودية (صاعدة أو نازلة) أو أفقية ،

1 / اتصالات عمودية: تنقسم بدورها الى:

* اتصالات صاعدة: هي تلك الاتصالات التي تتدفق من أسفل إلى أعلى التنظيم.

* اتصالات نازلة: وهي تلك الاتصالات التي تتدفق من أعلى إلى أسفل التنظيم .

2 / اتصالات أفقية: وهي اتصالات جانبية تتم بين الأفراد والجماعات في المستويات المتقابلة.

3 / الاتصالات المتقابلة (المحورية): وهي اتصالات بين أفراد وجماعات لا ينتمون لنفس التنظيم، أي اتصال بين أفراد وجماعات ينتمون لمؤسسات مختلفة.

ب/ الاتصالات غير الرسمية : وهي التي تتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم ولا يتطلبها ، وإنما تنشأ نتيجة وجود صلات شخصية وعلاقات اجتماعية بين العاملين في

التنظيم، وهذه الاتصالات تقوم بجوار الاتصالات الرسمية وتكملها. ومما يساعد على نشوء هذا النوع من الاتصالات وجود علاقات الصداقة التي تنمو بين الموظفين في التنظيم.

6/ أهمية الاتصال:

تلعب الاتصالات الإدارية دورا هاما داخل الإدارات، فهي تحافظ على تدفق وانسياب العمل داخلها وكلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات كلما زادت كفاءة العمل، و تتمثل اهمهم اهداف الاتصال في:

* تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم، وتحسين مواقفهم واتجاهاتهم بشكل يكفل التنسيق والإنجاز والرضا عن الأعمال.

* الإخبار والإعلام و الإعداد لتقبل التغيير وتوضيح و تصحيح المعلومات والأداء.

7/ معوقات الاتصال:

رغم أهمية الاتصالات الفعالة في الإدارة، إلا انها تتعرض داخل التنظيمات إلى العديد من الصعوبات والمعوقات التي تحد من فعالية عملية الاتصال. و يمكن تقسيم هذه المعوقات الى داخلية و اخرى خارجية:

ا/ المعوقات الداخلية: وهي التي تتعلق بأحد عناصر الاتصال.

ب/ المعوقات الخارجية: هي تلك المعوقات التي يكون السبب فيها خارج عناصر الاتصال، والتي نذكر منها:

*معوقات البيئة الداخلية: وهي جميع المعوقات التي يكون سببها متعلق بالمجتمع الداخلي الذي يعمل فيه الموظف أي البيئة الداخلية للمنظمة.

*معوقات البيئة الخارجية: وهي جميع المعوقات التي سببها متعلق بالمجتمع الخارجي الذي يعمل فيه الموظف أي البيئة الخارجية للمنظمة.