

## محاضرة رقم 07 : الاتصال

### 1- مفهوم الاتصال

- لغة:الاتصال كلمة مشتقة من مصدر (وصل) بمعنى الربط والبلوغ والانتهاء إلى غاية وعموما الاتصال هو الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة من تلك الصلة.

و يمكن تعريف الاتصال إجمالاً أنه: "عملية انتقال المعلومات و الأفكار بين شخصين أو أكثر و إيصال الأوامر والقرارات في المؤسسة عن طريق كلمات أو رموز أو خطابات حول موضوع معين و يكون الاتصال فعال عندما تكون المعلومات كافية وواضحة لكل من المرسل و المرسل إليه .: خصائص الاتصال نخلص من كل هذا أن طبيعة الاتصال تتسم ب:

- الاتصال مسبب: لا بد من أسباب لمزاولته.
- الاتصال مدفوع: يرتبط بدوافع.
- الاتصال موجه: نظراً لتوجيهه اتجاه هدف معين.
- حركي: نظراً للاستمرارية في مزاولته.
- اجتماعي: لارتباطه بمكونات السلوك الإنساني.
- تفاعلي: نظراً لعلاقات التداخل والتأثير والتأثر.
- نوعي: لاختلاف أنواعه وصوره.
- ضروري: فهو ضروري للحياة في الأسرة، المدرسة العمل .

### 2-مكونات دائرة الاتصال هي:

- أ- الهدف المقصود به الغرض من الإتصال أو نقل الرسالة للمستقبل فيجب أن يكون واضحاً وبأسلوب جيد
- ب- المرسل : الشخص الذي يحدد الهدف من الاتصال وهناك مهارات يجب أن يتصف بها المرسل، بساطة ووضوح اللغة، التعبير عن الأهداف بدقة اختيار، أسلوب العرض المناسب، التحضير الجيد والإلمام بالموضوع .
- ج- المستقبل : الشخص الذي يستقبل الرسالة.
- د- الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل يفضل اتصافها بان تكون بسيطة وواضحة ومختصرة - لا تحتمل أكثر من

معنى - مرتبة ترتيبا منطقيا.

**ه- قناة الاتصال** حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل والتي ترسل عبها الرسالة فيجب أن تكون خالية من التشويش ومناسبة لطرفي الاتصال.

**و- التغذية الراجعة :** هي المعلومات الراجعة في المستقبل والتي تسمح للمرسل بتكون حكم موعين حول فاعلية الاتصال .

**ر- الاستجابة :** هو ما يقرر ان يفعله المستقبل اتجاه الرسالة بالقبول أو الرفض أو الامتناع.

**ي- بيئة الاتصال:** هو الوسط الذي يتم فيه حدوث الاتصال بكل عناصر: بيئة الاتصال، قناة الاتصال، تغذية راجعة.

**3- مهام الاتصال:** إن الاعتماد على الاتصال كوسيلة رئيسية في الإدارة يمكن إدراكها من خلال المهام المؤدات عند مزاولته وعلى حد قول بيتر أن الاتصال ينفرد بأربعة مهام رئيسية هي:

**أ- المهمة الإعلامية :** نجد في المؤسسة مستويات تنظيمية إدارية متوسطة تأطيرية وعليا تنفيذية فمهمة الاتصال تكمن في نقل المعلومات بينها وتزويد مراكز اتخاذ القرار بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرار سليم وإعلامه للإدارة المتوسطة والتنفيذية لتنفيذه كذلك نقل المعلومات غير المتعلقة بالمنظمة بين العاملين .

**ب- المهمة الانضباطية:** يعتمد سير العمل بالمنظمة على الرقابة والتنسيق والضبط إذ يستلزم وجود سياسات وقرارات لتوضيح ما يجب إتباعه وتجنبه وهذا لا يتم إلا بالاتصال.

**ج- المهمة الاقناعية :** لا تكفي قوة السلطة للإدارة لضمان سير العمل بل يجب تكفلها للعاملين حرية التعبير والموافقة أو الرفض وهذا يرتبط بالمهمة الاقناعية التي تتم بالاتصال وتظهر أبعادها في منح الفرصة للمستقبل بإجراء المزيد من الاستفسارات للاقتناع بشيء معين.

**د- المهمة التكاملية:** تنبع أبعادها من كون الاتصال تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الناس للتكامل الذاتي والجماعي وتساعد في سيادة روح الوحدة للمنظمة مما يوجب توفير وسيلة لتعرف الموظف على ذاته من خلال الانتساب إلى مجموعة معينة في المنظمة .

**4- مبادئ الاتصال:** تساعد المبادئ المدير في بناء نظام جيد للاتصال بالتركيز على أربعة جوانب للاتصال:

نوعية الرسالة، ظروف استقبالها، الحفاظ على الجهود المنظمة، الاستفادة من مزايا التنظيم غير الرسمي، وتمثل في:

**- مبدأ الوضوح:** حتى يتم الاتصال لابد من استخدام اللغة وهي من مسؤولية المرسل بالتعبير بطريقة مفهومه سواء كتابة أو كلام.

- مبدأ الاهتمام: أي توجيه كل الاهتمام والتركيز لاستقبال الرسالة للتغلب على الإهمال.
- مبدأ التكامل والوحدة: للوصول إلى أغراض وأهداف الاتصال.
- مبدأ إستراتيجية استخدام التنظيم غير الرسمي: الاستفادة منه في نقل و نشر المعلومات المكملة للاتصال الرسمي.

#### 5- أنواع الاتصال: هناك عدة تصنيفات للاتصال و أهمها ما يلي:

- أ- الاتصال الرسمي: هو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة و مستقبلها له عدة أشكال:
  - الاتصال اللغوي: يتم تبادل المعلومات إما شفويا أو كتابيا كالمحادثات، التقارير، الرسم. ويفضل الاتصال الكتابي حيث تكون المعلومات المطلوبة متعلقة بإجراء مستقبلي، أما الشفوي فقط في المواقف التي تتطلب إجراء فوري ولفت النظر.
- الاتصال غير اللغوي: يتضمن: السكوت والإنصات للفت الانتباه، الحركات وإيماءة الرأس كالدموع، الغضب وهي دالة على نقل الرسالة. التدريب العملي؛ فالمدير أو المدرب هو موجه يراقب ما تقوم به وأنت تتعلم كيفية الأداء.
- ب- الاتصال غير الرسمي: هو اتصال غير مباشر ويأخذ الشكل العنقودي الذي من مزاياه السرعة ويمر عبر المستويات التنظيمية ويتصف بالفعالية، يتم بين الأصدقاء والأفراد في أعمال مستقلة عن الوظيفة وله منفذ في الهيكل التنظيم الرسمي.
- ج- الاتصال الداخلي: يتم داخل نطاق المؤسسة الإدارية سواء بين أقسامها أو فروعها وقد تأخذ شكل الاتصال النازل أو الصاعد أو الأفقي .
  - الاتصالات النازلة: تبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله تستخدم للأمر والتوجيه والتعليم من الإدارة العليا إلى الوسطى إلى الدنيا.
  - الاتصالات الصاعدة: تبدأ من أسفل التنظيم إلى أعلاه تستخدم في التقارير والطلب والاقترحات والأخبار من العمال في الإدارة الدنيا
  - الاتصالات الأفقية أو الجانبية: يقصد بها انسياب المعلومات بين مختلف الإدارات لأقسام في نفس المستوى الإداري ويعتبر ضروري لإحداث التنسيق بين الأقسام وله مزايا منها: العمل على تكتل و تنسيق جهود المديرين في ذات المستوى الإشرافي لتحقيق الأهداف، والاتصال السريع والمباشر بين المديرين.

**د- الاتصال الخارجي:** يتم بين المؤسسة الإدارية و غيرها من المؤسسات أو الجمهور فيتم إعلان المبادئ للجمهور والوصول إلى آرائهم لتحسين الخدمات المقدمة .

**6- وسائل الاتصال:** نلمس نوعين من وسائل الاتصال الكتابي، الشفهي.

**- الكتابي:** يتضمن وسائل منها: التقرير السنوي للموظفين، الخطابات، الملصقات على الحائط.

**- الشفهي:** المقابلات الخاصة، الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم الاجتماعات العامة، المؤتمرات، المكالمات الهاتفية.

وكل وسيلة لها استخداماتها الخاصة و اختيارها يتوقف على نوع الرسالة، درجة السرية، السرعة، في حين غير الرسمي يتمتع بدرجة من التصديق من أعضاء هذه الجماعات بالرغم من هذا فمعلوماته لا تأتي من مصدر رسمي وهنا يكمن خطره فقد ينقل معلومات لا تمثل الحقيقة .

**7- أهداف الاتصال:** من وجهة نظر مدير المنظمة ذو المسؤوليات المتعددة تجاه العاملين و المساهمين و المجتمع، العملاء، الإدارات الحكومية فأهداف الاتصال هي: الاستعلام، التحري، الإخبار، والتأثير. يجب على المدير البحث و الحصول على المعلومات اللازمة (الاستعلام) وتزويد الآخرين بها وتوسيع الفهم (إخبار) وتدعيم الاتجاهات والتصرف (التأثير). الإعلام والإخبار +التأثير=العمل الجماعي . إضافة إلى أهداف أخرى:

- تنمية المعلومات و الفهم الجيد بين جميع الموظفين.

- تصحيح أي معلومات خاطئة أو مواقف مضللة أو غموض أو إشاعات هادفة.

- إعداد الموظفين لأي تغيير في الأساليب أو البيئة بواسطة تزويدهم بالمعلومات مقدما.

- تشجيع المرؤوسين على تقديم أفكارهم و اقتراحاتهم لتحسين الإنتاج.

- تحسين العلاقات بين العمال و الإدارة بالمحافظة على قنوات الاتصال المفتوحة.

- تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العمال بتعزيز الاتصالات بينهم .

**8-عوامل نجاح الاتصال:** يتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء دورها ويمكن تفسيرها إلى:

**أ-عوامل تتصل بالمرسل:** يجب أن يكون موضع ثقة من المستقبل و توفر مهارات اتصالية عالية لصياغة الرسالة وللتأكد من تحقق هدفه، كذلك حسن اختياره للوقت والوسيلة الملائمة لطبيعة المرسل و الرسالة.

**ب-عوامل تتصل بالرسالة:** يجب تناسب موضوعها مع المستقبل من حيث إدراكه وحسن صياغتها و تضمينها

مقياس تسيير المؤسسات

السداسي الثالث لطلبة سنة ثانية مالية ومحاسبة

عنصر التشويق و الإثارة.

ج-عوامل تتصل بالمستقبل: يؤثر الإطار الدلالي للمستقبل على استجابته للرسالة و كذا مستوى الإدراك الحسي

له باعتبار أنه الطريق إلى التعرف على الرسالة (سمع،بصر).

د-عوامل تتصل بوسائل الاتصال: إن التنوع في استخدام الوسائل المختلفة يزيد من فرص إنجاح عملية

الاتصال .