

الاتصال وأثره في الإدارة

مفهوم الاتصال:

عرف الاتصال بمجموعة من التعريفات وكلها تلقي ضوءاً على جانب من جوانبه :

- نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات
- تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الارسل أو الاستقبال
- عملية ارسل واستقبال وينتج عن ذلك تفاهم عام بين جميع الاطراف دون ان يستلزم ذلك بالضرورة وجود اتفاق بينهم
- أي سلوك يؤدي الى تبادل المعنى

عناصر الاتصال

- ١- المرسل
- ٢- الرسالة
- ٣- المرسل اليه
- ٤- قناة الاتصال
- ٥- التأثير في السلوك

أهمية الاتصال

الاتصال عملية أساسية ورئيسية في إدارة المنظمات وتحقيق الاهداف للاتصال أهمية كبيرة لأي منظمة فهو:

- ١- وسيلة رئيسية لتوجيه سلوك الافراد تجاه الاهداف المرغوبة
- ٢- توفر ونقل المعلومات الى مراكز اتخاذ القرار
- ٣- يقرب بين الافكار والمفاهيم للعاملين ويوحد انماط العمل
- ٤- ينقل افكار العاملين الى مراكز اتخاذ القرار
- ٥- يربط بين مراكز وضع السياسات والاهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركة
- ٦- يحافظ على بقاء المنظمة واستمرارها في السوق او البيئة المحيطة .

أهمية الاتصال بالنسبة للعاملين .

قبل الثلاثينات كان اهتمام الباحثين في مجال الادارة هو ترشيد العملية الانتاجية عن طريق أفضل الوسائل والاساليب المادية دون مراعاة الاعتبارات الانسانية والاجتماعية في الادارة

في اوائل الثلاثينات تحول الاهتمام للعنصر الانساني وذلك بظهور مدرسة العلاقات الانسانية فقد نادى هذه المدرسة بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الانسانية والاجتماعية للقوى العاملة .

يتأثر مستوى الاداء بعاملين رئيسيين .

- ١- القدرة على الاداء
- ٢- مستوى الدافع والرغبة والاستعداد للعمل

ويرتبط هذان العاملان ارتباطا وثيقا من حيث تأثيرهما على مستوى الاداء والانتاج
مستوى اداء الفرد = القدرة x الدافع

اهمية الاتصال بالنسبة للإدارة .

الاتصال كنشاط اساسي للإدارة

الاهداف

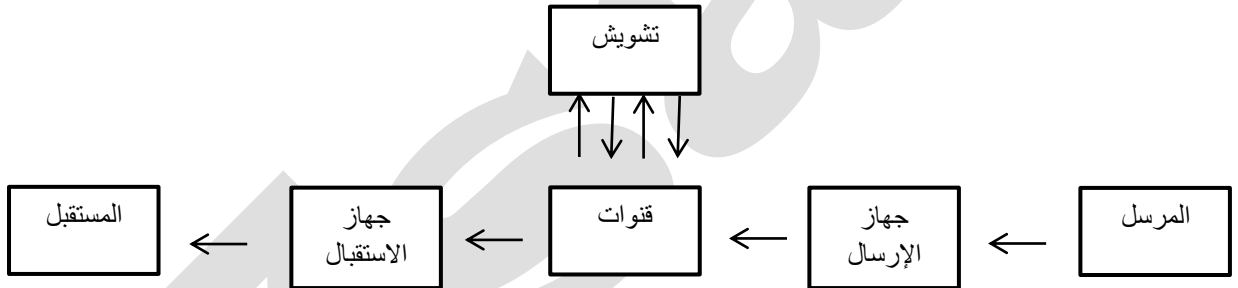
- الامداد بالمعلومات وفهمها وتبادلها كأمر ضروري لجهود فريق العمل
- تنبيه الاتجاهات الذهنية والمعنوية اللازمة للدافعية والتعاون والرضا الوظيفي

النتائج .

الاتصال الفعال يؤدي الى انجاز افضل للعمل مع الرضا الوظيفي

نماذج الاتصال

١- نموذج الاتصال البسيط : هو نموذج الاتصال ذا الاتجاه الواحد



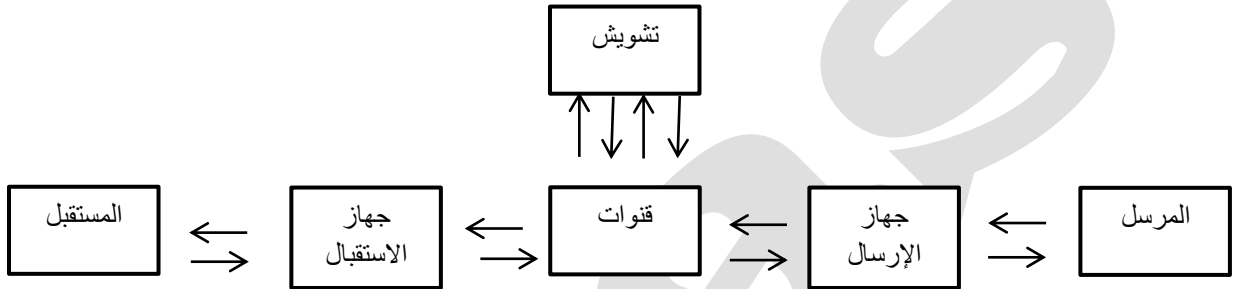
النموذج البسيط للاتصال ..

ويقصد بمصادر التشويش والضوضاء هو ما تتعرض له الرسالة من حذف أو أضافه غير مقصودة او معتمدة ويرى البعض ان نموذج الاتصال البسيط ذا الاتجاه الواحد يتكون من ست خطوات هي :

- ١- تكوين الفكرة لدى المرسل
- ٢- تحويل الفكرة الى رموز
- ٣- نقل الرسالة خلال قناة اتصال
- ٤- تسلم الرسالة
- ٥- تفسير الرموز وتحويلها الى رسالة مرة اخرى
- ٦- القيام بعمل او تصرف ما(السلوك)

أمثلة على نموذج الاتصال البسيط

- الرسائل البريدية
- الفاكس
- البريد الالكتروني
- التقارير المكتوبة
- البروشورات والنشرات
- الجرائد والمجلات
- البث الاذاعي والتلفزيوني

٢- نموذج الاتصال المزدوج .

والنموذج البسيط اذا اضيف اليه رد فعل او اجابة على تساؤلات كما هو الحال في المحادثات الشفوية او التليفونية فأنا بصدد (نموذج الاتصال المزدوج)

خطوات عملية الاتصال المزدوج

- ١- التفكير من جانب المرسل
- ٢- تنظيم الفكرة في رساله
- ٣- نقل الرسالة
- ٤- استقبال الرسالة من المستقبل
- ٥- فك الرموز وادارك معنى الرسالة
- ٦- الاستجابة: بعد فهم معنى الرسالة
- ٧- استرجاع المعلومات : محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتأكد ان الرسالة وصلتة على الشكل الصحيح
- ٨- التغذية الراجعة

أمثلة على نموذج الاتصال المزدوج (ذو الاتجاهين)

- الاتصال الهاتفي
- المقابلات الشخصية
- المحاضرات
- المؤتمرات
- الاتصال المرئي من خلال الكمبيوتر
- الاتصال الهاتفي من خلال الانترنت

■ المحادثات الكتابية من خلال الانترنت الطرق الرئيسية للاتصال

- الاتصال الكتابي
- الاتصال الشفوي
- الاتصال غير اللفظي

الاتصال الكتابي

يمكن ان يتخذ شكل الخطابات والمذكرات والنشرات والادلة والتقارير او لوحات الاعلانات .

مميزات الاتصال المكتوب

- ١- وتتميز هذه الطريقة في الاتصال بكونها تمد كلا من المرسل والمستقبل باطار مرجعي يمكن الرجوع اليه في أي وقت
- ٢- تعتبر طريقة منخفضة التكاليف حيث يمكن توزيع الرسالة المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين
- ٣- فعالية الرسالة المكتوبة تعتمد في المقام الاول على قدرة المرسل على صياغة الافكار وتوضيحها بطريقة فعالة
- ٤- يعتبر مرجعا قانونيا للجهات المعنية في حالة حدوث أية مشكلة او خلافات حول ما يحتويه هذا الاتصال
- ٥- يسهل الرجوع اليه لتحديد المسؤوليات
- ٧- يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل
- ٨- يضمن نقل بعض المعلومات والاجوبة لعدد كبير من العاملين

من الامثلة على الاتصال المكتوب :

*التقارير -المذكرات - المنشورات- الشكاوي-اللوحات البيانية-وسائل الايضاح البصرية -الصحف

المأخذ على الاتصال المكتوب :

- ١- لاتمد المرسل بالتغذية الراجعة (feedback) المباشرة والحالية
- ٢- قد يمر وقت طويل نسبيا قبل معرفة رد فعل لدى المستقبل بالنسبة للرسالة المكتوبة ومدى فهمها بالطريقة الصحيحة
- ٣- إمكانية تفسير الرسالة او الكتابة على غير محلها ومعناها المقصود
- ٤- الاتصال المكتوب لا يفيد كثيرا في تنمية العلاقات الانسانية وذلك بالمقارنة مع الاتصال الشفهي

٢-الاتصال الشفوي :

يأخذ هذا الشكل الحوار والاتصال التليفوني والمقابلات الشخصية والمؤتمرات المنقولة بالأقمار الصناعية والاجتماعات وتؤكد الدراسات الحديثة ان حوالي 70% من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي

أمثلة على الاتصال الشفوي:

- المقابلات الشخصية
- المكالمات الهاتفية
- الاجتماعات
- المؤتمرات
- المحاضرات

مميزات الاتصال الشفوي :

- ١- الميزة الاساس لهذه الطريقة في الاتصال أنه ينمي تفاعل سريع ومباشر بين المرسل والمستقبل
- ٢- تنمي قدرا كبيرا من العلاقات الانسانية والتفاعل
- ٣- يعطي التغذية الراجعة المباشرة
- ٤- يقوي روح التعاون والصداقة
- ٥- يزيل التوتر والضغط نتيجة اخراج ما في الصدور
- ٦- يشجع على تبادل الاسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم
- ٧- يسرع عملية تبادل الافكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد

المأخذ على الاتصال الشفوي :

- ١- هذه الطريقة مكلفة نسبيا من ناحية الوقت
- ٢- الاتصال الشفوي يمكن يؤدي الى نفور المستقبل من بعض التصرفات والسلوكيات للمرسل

٣-الاتصال غير اللفظي :

طريقة اتصال مختلفة عن الاتصال الكتابي والشفهي مثل الفعل وحركات الوجه والجسم أي انه احيان الافعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات من الامثلة على الاتصال الغير اللفظي:

- ١- الأيماءات
- ٢- حركة الوجه
- ٣- السكوت والغضب والانفعال
- ٤- السلام باليد
- ٥- الابتسامة

مميزات الاتصال غير اللفظي :

- ١- تعتبر هذه الطريقة مهمة لجميع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافتهم
- ٢- يتم اللجوء اليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفة واشخاص من بيئات مختلفة
- ٣- تعطي صورة واضحة عن انماط الاشخاص الذين تتعامل معهم
- ٤- توضح ردود الفعل العكسية
- ٥- مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات أحيانا

المأخذ على الاتصال الغير اللفظي :

- ١- يكشف انماط الاشخاص الذين يقفون أمامنا وعيوبهم
- ٢- يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه
- ٣- عدم وصول الرسالة المراد توصليها

العوامل المؤثرة في اختيار الاسلوب او طريقة الاتصال :

- ١- الهدف من الاتصال
 - تنمية التفاهم والعلاقات
 - إشباع الحاجات المعنوية
- يفضل الاتصال الشفوي

- الحاجة الى توحيد انماط العمل والإجراءات
- توصيل المعلومات الدائمة
- يفضل الاتصال الكتابي

- الثناء والتقدير أثناء تأدية العمل
- يفضل الاتصال غير اللفظي

- ٢- الوقت الممنوح للاتصال
- ٣- نوعية المعلومات وأهميته وسريتها
- ٤- عدد الأشخاص المطلوب إبلاغهم بالرسالة
- ٥- التكلفة
- ٦- المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين

عوامل تزيد من فاعلية الاتصال :

- ١- التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الإسهاب الزائد أو الإيجاز الشديد
- ٢- ضرب الأمثلة واستخدام وسائل الإيضاح البصرية (أو السمعية أو الرسوم التوضيحية أو النماذج أو البيانات)
- ٣- التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبل الرسالة والتأكد من فهمها
- ٤- عدم التسرع في اتخاذ القرارات أو تكوين رأي إلا بعد تلقي الرسالة كاملة
- ٥- اختيار المكان المناسب لإبلاغ المعلومات
- ٦- الثقة في مصدر الرسالة
- ٧- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات
- ٨- لغة مفهومة وانتقاء العبارات الواضحة

لا تنتظر طرق الفرص لبابك وأنت في بيتك ! قم، وابحث عن الفرصة أو اصنعها بنفسك! كن متوكلاً على الله، لا متواكلاً...

تذكر مراقبة الله لك

e7sas