

المحاضرة الأولى: الاتصال الإداري

(مفهومه، أهميته وأهدافه، أنواعه)

أولاً: مفهوم الاتصال الإداري

الاتصال في المؤسسة هو عملية ارسال او استقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء ومعلومات ضرورية عن إجراءات العمل والخبرات المختلفة من اجل تنفيذ سياسات المؤسسة، وقرارات من المستويات العليا الى المستويات الدنيا أو العكس في شكل تقارير وبيانات وشكايات، وذلك من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز متفق عليها بغرض تحقيق اهداف المؤسسة.

ثانياً: أهمية الاتصال الإداري

تظهر أهمية الاتصال الإداري كعملية حيوية و أساسية لكل إدارة أو منظمة في الجوانب التالية:

* تفهم الأفراد لطبيعة عملهم؛

* التعرف على أهم المشكلات التي تواجه العمل؛

* تنمية العلاقات الإنسانية؛

* توعية الافراد في المجتمع بأهداف المنظمة ونشاطها؛

* توطيد العلاقة مع المجتمع ؛

* تحقيق الفعالية لوظائف الإدارة ؛

ثالثاً: اهداف الاتصال الإداري

يهدف الاتصال الإداري إلى تحقيق عدة أهداف يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من معلومات عن الاجراءات والممارسات الخاصة بالعمل للقيام بمهام أعمالهم على أكمل وجه؛

- وضع كافة المعلومات والبيانات الدقيقة أمام متخذي القرارات في مواقع التنفيذ والقيادات المختلفة حتى يتمكنوا من صنع قرارات سليمة؛
- مساعدة الإدارة على القيام بأعمالهم الرئيسية في رسم سياسات المنظمة وخططها واتخاذ قراراتها؛
- تحقيق انسياب المعلومات والبيانات الضرورية لحسن سير العمل داخل الإدارة؛
- تحقيق قدر من الفهم المشترك بين مختلف العاملين في الإدارة؛
- التنسيق بين جهود العاملين في الإدارة وأقسامها وادارتها؛
- نقل أهداف وخطط الإدارة إلى العاملين فيها وإلى جمهورها خارج الإدارة لكسب دعمهم وتأييدهم؛
- مساعدة الإدارة على القيام بأعمالها الرئيسية في رسم سياسات الإدارة ووضع خططها واتخاذ قراراتها؛
- تمكين القيادة في الإدارة من إيصال توجهاتها وأفكارها ونصائحها إلى العاملين وفي الوقت نفسه تمكين العاملين من إيصال مقترحاتهم وآرائهم ووجهات نظرهم إلى المسؤولين؛
- شرح طريقة أداء العمل للمرؤوسين، وتوضيح علاقته بباقي الأعمال في الإدارة مع تحديد معايير الأداء، وتزويد العاملين بتغذية عكسية عن مستويات تقدمهم في الإنتاج.

رابعاً: أنواع الاتصال في المؤسسة

1- الاتصالات حسب الرسمية

1-1 الإتصال الرسمي:

هي الاتصالات التي تتم من خلال القنوات الرسمية التي حددها المؤسسة، باعتبارها قنوات رسمية يجب إتباعها عند القيام بالاتصال، وهي تحدد خطوط السلطة والواجبات والمسؤوليات، كما تحدد كافة التعليمات والإجراءات الواجب إتباعها، حيث توجد ثلاثة أنواع للاتصال الرسمي هي:

1-1-1 الاتصالات النازلة: هذا الشكل من الاتصال يكون من أعلى إلى أسفل أي من المديرين إلى المرؤوسين.

1-1-2 الاتصالات الصاعدة: في هذا النوع من الاتصالات تنتقل المعلومات من المستويات الدنيا في التنظيم إلى المستويات العليا.

3-1-1 الاتصالات الأفقية: يستخدم عندما يكون الاتصال على نفس المستوى الإداري سواء كان رسمياً أو غير رسمي.

2-1 الاتصال غير الرسمي:

الاتصالات غير الرسمية هي تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية و الاجتماعية بين الموظفين داخل المنظمة.

2- حسب محيط المؤسسة:

1-2 الاتصال داخل المؤسسة: تتم داخل المؤسسة يومياً بين مختلف العاملين من ناحية، وبين القيادات الإدارية من ناحية أخرى.

2-2 الاتصال خارج المؤسسة: تتم بين المؤسسة والجهات الخارجية.

3- الاتصالات حسب الوسائل أو الطرق

1-3 الاتصالات اللفظية: وهي المحادثة المباشرة بين طرفين وعبر استخدام وسيلة معينة أو دونها باستخدام الصوت لنقل الأفكار عبر عملية الاتصال، كالمقابلات الشخصية، الاجتماعات... الخ.

2-3 الاتصالات غير اللفظية: وهي كافة الاتصالات التي يستخدمها الإنسان دون استعمال الصوت في تلك العمليات، والتي تأخذ أشكال مختلفة منها حركة اليد والعيون، القدم، تعابير الوجه، حركة الرأس... الخ.

3-3 الاتصالات المكتوبة: وتشمل كافة الوسائل والأدوات التي يمكن استخدامها في الكتابة للتعبير عن الأفكار التي يراد إيصالها إلى المستقبل، كالرسائل المكتوبة، المذكرات، الكتب، التقارير، الصحف والمجلات.

4-3 الاتصالات الالكترونية: وتشمل القرارات أو المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق التقنيات الحديثة مثل الانترنت والفاكس. الخ.

4- الاتصالات حسب الاتجاه

1-4 الاتصالات في اتجاه واحد: حيث يشير هذا النوع إلى أوتوقراطية الإدارة، وعدم السماح للمرؤوسين بتصعيد آرائهم ومقترحاتهم وشكواهم إلى المستويات العليا.

2-4 الاتصالات في اتجاهين: الاتصالات في اتجاهين (صاعدة، هابطة).

5- الاتصال من حيث درجة التأثير

1-5 الاتصال الذاتي: وفيه يكون المرسل هو ذاته المستقبل في ان واحد، هذا النوع من الاتصال يفيد في تشكيل الرؤى والاتجاهات.

2-5 الاتصال الشخصي: يحدث بين شخصين، ويتم خلاله تبادل الرأي بين أطرافه مباشرة، ويحدث تغذية عكسية مباشرة.

3-5 الاتصال الجمعي: يتم بين عدة أشخاص بموجبه تنتقل الرسالة الاتصالية من مرسل الى عدة مستقبلين لا تربط بينهم خصائص مشتركة أو سمات ومع ذلك يشتركون معا في الموقف ويلتقون مباشرة مع القائم بالاتصال.

4-5 الاتصال الجماهيري: يحدث هذا النوع من الاتصال عن طريق قنوات الاتصال المتنوعة والتي من خلالها يستطيع المرسل إيصال محتوى رسالته الى عدد غير محدود من المتلقين. حيث يعتمد بصورة كبيرة على وسائل التكنولوجيا ووسائط نقل المعلومة، رسائله تتسم بالعمومية والتنوع.

6- الاتصال من حيث شخصية أطراف الاتصال:

1-6 الاتصال الإيجابي: وهو النموذج السليم للاتصال حيث يعرض الشخص وجهة نظره ويتيح للطرف الآخر فرصة عرض وجهة نظره أي أن الشخص يحافظ على حقه وحقوق الآخرين.

2-6 الاتصال السلبي: حيث يتنازل الشخص في حقه عن التعبير في رأيه أو مناقشة آراء الطرف الآخر ويعود ذلك الى ضعف الشخصية أو فقدان الثقة في نفسه أو نقص معلومات حول موضوع الاتصال.

3-6 الاتصال العدواني(الهجومي): حيث يتمسك الشخص بحقه في التعبير عن رأيه ولو كان ذلك على حساب حقوق الآخرين ويحاول فرض رأيه على الطرف الآخر دون أن يتيح له فرصة التعبير عن رأيه أو موقفه