

المحاضرة الثانية: الاتصال الإداري

(خصائصه، عناصره، مراحلها)

أولاً: خصائص الاتصال الإداري

يتميز الاتصال الإداري بعدد من الخصائص الرئيسية التي يمكن تحديدها في ما يلي:

1- عملية ديناميكية

2- عملية إنسانية

3- عملية تفاعل بين طرفين

4- عملية اجتماعية و نفسية

5- عملية مستمرة

ثانياً: عناصر الاتصال الإداري

وتتضمن هذه العملية العناصر الرئيسية التالية :

1- المرسل:

هو مصدر الرسالة أو نقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال عادة، ويحول هذا المصدر الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة.

2- الرسالة:

وهي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه.

3- المستقبل:

هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها بغية التوصل إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها.

4- التغذية العكسية:

يمكن تعريف التغذية العكسية بأنها عبارة عن ردود الفعل التي تنعكس على المستقبل في فهمه أو عدم فهمه للرسالة، ومدى تفاعله معها وتأثره بها.

5- قناة الاتصال:

هي طريقة أو وسيلة نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

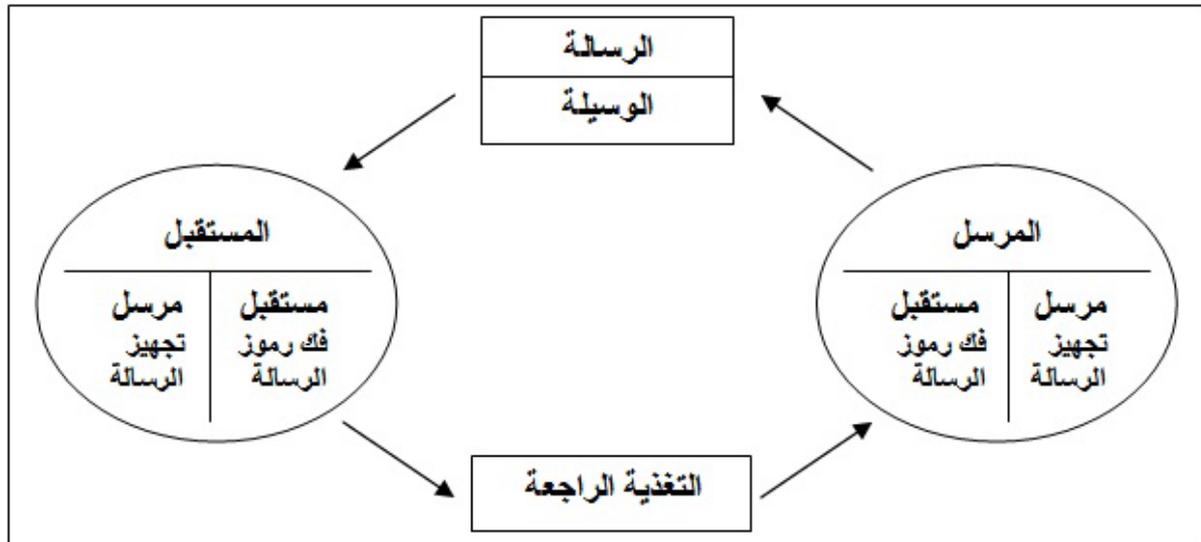
6- بيئة الاتصال:

وهي المحيط العام الذي تتم فيه عملية الاتصال، فكلما خلت هذه البيئة من المعوقات والتشويش كلما زادت جودة الاتصال وتحقيقه لأهدافه.

ثالثاً: مراحل عملية الاتصال

تمر عملية الاتصال بالمراحل التالية:

الشكل رقم (01) مراحل عملية الاتصال



1- مرحلة ادراك الرسالة: يتخذ المرسل أو المصدر في هذه المرحلة قراره بإرسال الرسالة الاتصالية التي تنبت عن فكرة أو مشاعر أو مؤثر يدفعه إلى إرسال رسالته إلى المستقبل.

2- مرحلة الترميز: هنا يقوم المصدر بصياغة او تحويل أفكاره أو مشاعره أو نواياه الى رسالة اتصالية تكون على شكل رموز لفظية أو مكتوبة أو غير لفظية (إشارات حركية).

3- مرحلة اختيار وسيلة أو قنوات الاتصال: هنا يتم اختيار الوسيلة التي تناسب طبيعة الرسالة وطبيعة المستقبل .

4- مرحلة فك الرموز: في هذه المرحلة يقوم المستقبل باستقبال الرسالة وتحليل رموزها وتفسيرها وفهم معانيها ومدى تطابقها مع حاجته وقيمة أفكاره.

5- مرحلة استجابة او ردود الفعل على الرسالة: في هذه المرحلة يقوم المستقبل بالاستجابة للمرسل بصياغة استجابته (فهمه وافكاره ومشاعره) في رسالة اتصالية و يبعثها للمصدر.

6- مرحلة فك الرموز الجديدة: وهي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية الجديدة الى معان .