

الاتصال

الاتصال

ويعني نقل المعلومات والبيانات بين فردين او اكثر من اجل زيادة الفهم وتبادل وجهات النظر، او لتنسيق المواقف الفكرية او السلوكية بطريقة مباشرة (وجهاً لوجه) او عن طريق قنوات الاتصال .

أهمية الاتصال

1. الاقتصاد في الوقت: لقد ادى التطور الكبير في تقنيات ووسائل الاتصال الى زيادة قدرتها على سرعة ايصال المعلومات، كما ان انشاء شبكات المعلومات واتصالاتها (الانترنت) قد اسهم الى حد كبير في ثورة الاتصالات و زاد من قدرة الادارة على الحاسبات الآلية من تقنيات الاتصال التي لعبت دوراً مهماً ومؤثراً في زيادة فعالية الاعمال الادارية.
2. ضرورة الاتصال في كافة المستويات: بما ان الاتصال الاداري ضروري في كافة المستويات الادارية التي تعمل في مجال تقديم الخدمات، وتنفيذ المشروعات، فالاتصال هو وسيلة الادارة في نقل وتبادل المعلومات والافكار المتصلة بأهدافها المنشودة و أدائها في تحقيق الكفاءة والفاعلية. لذلك تبرز أهمية الاتصال الاداري في كونه أداة فعالة للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين و توجيه جهودهم، حيث يرفع الاتصال الفعال الروح المعنوية للرئيس والمرؤوس و ينمي لديهم روح الفريق ويقوي عندهم الشعور بالانتماء الى المؤسسة، كما انه يعرف الرئيس بحاجات مرؤوسيه واهدافهم و ردود الفعل تجاه اهداف المؤسسة و سياستها.
3. سهولة تحقيق الاهداف: يسهم الاتصال الفعال في نقل الاوامر والتعليمات التي تصدرها الادارة العليا المتعلقة بطبيعة المهام التي يقوم بها الموظفين على تفهم طبيعة اعمالهم المختلفة والاهداف التنظيمية التي يسعون اليها ومدى مساهمة جهودهم في تحقيقها حتى يتم تعاونهم مع بعضهم البعض مما يحقق رضائهم و ارتفاع معنوياتهم.
4. المام الادارة العليا بمجريات الامور للادارة الوسطى والتنفيذية: يساعد الاتصال في احاطة الادارة العليا بمجريات الامور بنقل ما لدى العاملين من ملاحظات و آراء و مقترحات و

شكاوى وبالتالي يمكن للإدارة العليا تفهم و معاشية الظروف المحيطة بهم، مما يساعد على تحسين مستوى أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية.

5. يساعد على تدفق المعلومات بين المستويات الادارية الثلاثة مما يساعد في تبادل الخبرات والتجارب فيما بينهم ويسهل عمليات التدقيق والرقابة من قبل الجهة المختصة.

أنواع الاتصالات

1. الاتصالات الشفهية:

التي تتم عبر اللقاءات الشخصية المباشرة وجهاً لوجه وعبر اللقاءات الجماعية من خلال المؤتمرات والاجتماعات او عبر اجهزة الاتصال التلفوني.

2. الاتصالات التحريرية :

التي تعتمد الرسائل والكتب المرسله عبر الدوائر المتخصصة بايصال البريد العام، او من خلال موظفين متفرغين في المنظمة لهذه المهمة. وتأخذ هذه الاتصالات شكل الاوامر والقرارات النازلة من الاعلى للاسفل او شكل التعليمات التي تعلن وتنشر للجمهور، او شكل التقارير او الشكاوى او المقترحات الصاعدة.

1. الاتصالات الالكترونية:

يعتبر من النوع الثالث من انواع الاتصالات ويتميز بالسرعة والدقة في نقل المعلومات بين كافة المستويات بنوعها الشفهي والتحريري.

عناصر الاتصال

- اولاً (المرسل
- ثانياً (الرسالة
- ثالثاً (قنوات الاتصال
- رابعاً (المستلم
- خامساً (التغذية العكسية

1 - المرسل:

وهو الجهة التي ترسل المعلومات بقصد اثاره سلوك محدد. ويفترض بالمرسل أن يتحسس العالم المحيط بالمستلم ويتوقع استجابته لما يستلمه، فالتحسس المتبادل بينهما والتصور للمصالح يكون ضرورياً للتواصل المستمر.

2 - الرسالة:

وتعني مجموعة المعاني (وتتكون من رموز وحقائق وتعبيرات قد تكون كتابية او شفوية او تقتصر على تعبيرات الوجه) التي يرسلها المرسل للمستقبل عبر القنوات المناسبة بهدف التأثير في سلوكه.

3 - قنوات الاتصال:

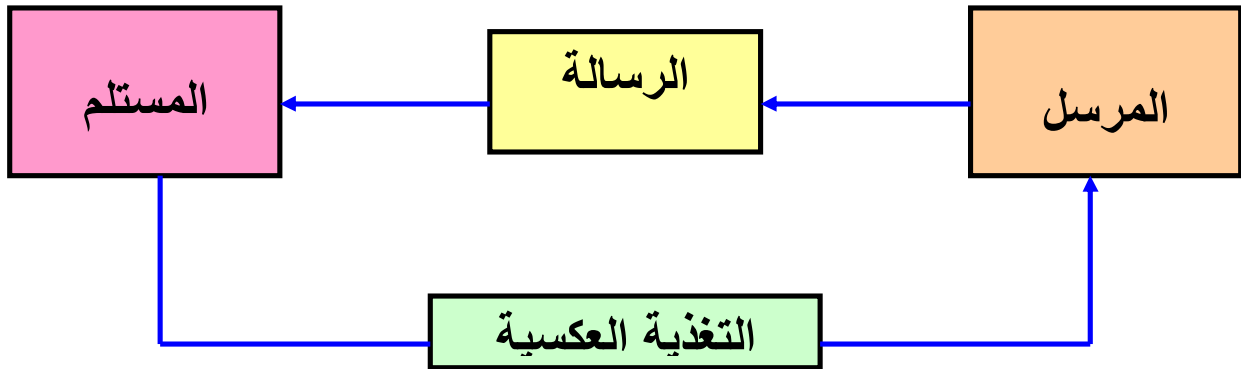
وجود قنوات للاتصال اما رسمية او لارسمية، والقنوات الرسمية اما نازلة او صاعدة او جانبية او بين المواقع اللامرتبطة مباشرة، ويعتمد السلم الهرمي هنا اساساً لهذه الاتصالات. اما اللارسمية فهي العنقودية التي تناسب عبر الافراد والجماعات خارج اطار الهيكل والسلم الهرمي وتكون عفوية وعشوائية، كما ان قنوات الاتصال ممكن ان تكون اما بصرية او سمعية او تحريرية او مزيجاً منها.

4- المستلم:

وهو الجهة الذي يتلقى الرسالة من المرسل ويعتمد رد فعل المستلم او المستقبل للرسالة على مدى دقة ووضوح مضمون الرسالة وكذلك المهارات الشخصية للمستلم.

5- التغذية العكسية :

هي ردة الفعل التي تحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال وهل حققت التأثير او الهدف المطلوب ام لا.



مقومات الاتصال الفعال

1. توفير نظام معلومات فعال يتضمن تدفق واستمرارية وكفاية البيانات والمعلومات المطلوب ارسالها بطريقة سهلة مفهومة.
2. دقة و وضوح المعلومات المطلوب ارسالها من شخص لآخر.
3. اختيار الوقت المناسب لنقل المعلومات من المرسل الى المستقبل مع ضرورة التعرف على مختلف الظروف العملية والبيئية المحيطة بمستقبل الرسالة لضمان قبوله وتنفيذه لمضمون الرسالة الاتصالية.
4. دراسة قدرات الموظفين المستقبلين من الجوانب الفنية والعملية والسلوكية.
5. وضوح الهدف من الرسالة بصورة تتناسب مع المعاني المستخدمة.
6. ضرورة توفير لغة مشتركة و مفهومة بين الموظفين الداخليين في عملية نقل المعلومات.
7. عند تطابق نوعية العمل مع الاختصاص (الرجل المناسب في المكان المناسب).

مشاكل الاتصال الرديء

1. عدم اتفاق نوعية العمل مع الدراية العلمية والخبرة العملية.
2. انعدام التنسيق بين جهود الافراد.
3. المشكلات المرتبطة بادراك الانسان ونظرتة للآخرين ومشاعره نحوهم.
4. عدم وضوح دوافع المرسل .
5. مشاكل البعد الجغرافي و المادي، وتنجم عن تباعد المسافات بين المنظمات و فروعها او المنظمة و المنظمات الاخرى المتعاملة معها.

1. مشاكل هرمية و تنجم عن تعثر الاتصالات الصاعدة عبر السلم الهرمي و تعدد المستويات او كثرة الاختناقات او التعديلات التي تجري على الرسائل الصاعدة.
2. مشاكل نفسية يصطنعها بعض العاملين لتأخير و تحريف او منع وصول الرسائل للتعبير عن مشاعر الكره و الحقد و عدم الرضا ازاء المنظمة او بعض المستويات فيها.
3. مشاكل لغوية و تقنية : و تنجم عن سوء انتقاء المصطلحات والكلمات او عدم وضوح المعاني او الاتفاق على مضامينها ، مما يؤدي الى اختلاف التفسيرات و خاصة في الرسائل المصاغة بلغات اخرى او برموز او ارقام او ارشادات غير مالوفة.
4. مشاكل فلسفية و ادراكية مصدرها اختلاف مستويات الافراد او تباين قدراتهم العقلية واتجاهاتهم او مستويات تحسبهم لما يحيط بهم او لما يستلمون من معلومات او رسائل تتطلب مواقف محددة في ضوء تفسيراتهم لما سمعوه او قرؤوه.

المراجع

1. الكبيسي ، عامر(2006) " التنظيم الاداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة : التصميم التنظيمي " . دمشق . دار الرضا للنشر . ط1.
2. المانع .محمد بن علي (2006) " تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الاداء " ، رسالة ماجستير منشورة . الرياض . جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
3. القربوتي ، محمد قاسم (1987) " عملية الاتصالات واهميتها في الادارة " . مجلة تنمية الرافدين ، جامعة الموصل ، كلية الادارة والاقتصاد ، العدد (21) .