الفصل السابع :

الإتصال الإداري :

تعريف الإتصال الإداري :

لغـــــــــــة : كلمة الإتصال مشتقه لغة من المصدر ( وصل ) بمعنى أوجد علاقة بين طرفين .

اصطلاحاً : هو عملية تبادل الآراء والمعلومات من أجل إحداث تفاهم وثقة متبادلة بين العاملين .

أهداف الإتصال الإداري :

1. تسهيل عملية اتخاذ القرارات .
2. تمكين المرؤوسين من معرفة أهداف المنظمة .
3. تعريف المرؤوسين بالتعليمات المتعلقة بتنفيذ العمل .
4. التعرف على مدى تنفيذ الأعمال .
5. نقل كافة أشكال المعلومات ومنها :
   1. معلومات عن البيئة الخارجية .
   2. معلومات عن المنظمات المشابهة .
   3. معلومات داخلية عن المنظمة .
6. التأثير في الاتجاهات .

وسائل الإتصال :

* 1. وسائل الإتصال الشفوية والكتابية :
     1. وسائل الإتصال الشفوية :

هي الوسائل التي يتم بواسطتها نقل المعلومات من خلال الكلام .

ومن الأمثلة على الوسائل الشفوية :

* + - * الأوامر الفردية .
      * الاجتماعات .
      * الندوات والمؤتمرات .

مزايا الاتصالات الشفوية :

1. البساطة والوضوح .
2. مناسبتها للموظفين في المستويات الإدارية الدُنيا .
3. تُساعد المُستقبل على استيضاح النقاط الغامضة .
4. تُساعد على تقوية العلاقات الإنسانية .
5. تُتيح الفرصة للتعبير عن الآراء .

عيوب الاتصالات الشفوية :

1. عدم الدقة .
2. عدم إتقان البعض للاتصال الشفوي .
3. تفقد الرسالة جزء من محتواها بعد صدورها .
4. لا تصلح للمنشئات كبيرة الحجم .
5. غير موثقة وبالتالي لا تُعتبر دليل أمام المحاكم .
   * 1. وسائل الإتصال الكتابية :

أمثلة على وسائل الاتصال الكتابية : الشكاوى ، التقارير الدورية .

مزايا الإتصال الكتابي :

1. يعتبر وسيلة إثبات .
2. حسن صياغة الرسالة لتوفر الوقت الكافي .
3. يصلح عند الرغبة في تعميم الرسالة على عدد كبير من العاملين .

عيوب الإتصال الكتابي :

1. يحتاج إلى قدرة على التعبير .
2. تكدس ( أي تراكم ) الأوراق وصعوبة حفظها .

معايير اعتماد وسيلة الإتصال الشفوية أو الكتابية :

1. السرعة المطلوبة . 3- طبيعة وقُدرات المرسل .
2. طبيعة ومحتوى الرسالة . 4- طبيعة وقُدرات المستقبل .
3. التكلفة . 6- حجم وطبيعة نشاط المنشأة .
   1. وسائل الإتصال المباشر وغير المباشر :
4. الإتصال الشخصي : وهو الإتصال الذي يتم وجه لوجه بين المُرسل والمُستقبل.
5. الهاتف .
6. وسائل الأعلام مثل : الصحف والمجلات .
7. وسائل الاتصالات اللاسلكية مثل : الدوائر التلفزيونية .

معوقات الإتصال :

* 1. المعوقات النفسية والاجتماعية والشخصية :
     1. اختلاف الإدراك والاتجاهات بين الأشخاص يؤدي إلى سوء فهم الرسالة .
     2. اختلاف الدوافع يؤدي إلى سوء فهم الرسالة .
     3. اختلاف المستويات الإدارية يؤدي إلى تقليل التفاهم بين الأفراد .
     4. اختلاف العِرق والمنطقة الجغرافية يؤدي إلى سوء الإتصال .
     5. نقص المهارات الشخصية .
     6. تشويه الإتصال والمعلومات بشكل متعمد أو غير متعمد .
     7. سوء العلاقات بين الأفراد .
  2. المعوقات الناشئة عن طبيعة التنظيم :

1. غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات بدقة .
2. مركزية التنظيم تؤدي إلى بطئ عملية الإتصال .
3. عدم التجانس في الجماعات .
   1. المعوقات الفنية أو التقنية :
4. عدم كفاءة أدوات الإتصال .
5. عدم مناسبة أدوات الإتصال للرسالة المنقولة .
6. عدم وضوح الأهداف .
7. ضعف الخطط .

فعالية الإتصال :

لزيادة فعالية الإتصال يُنصح بتباع الأمور التالية :

1. وضوح الرسالة المنقولة .
2. مراعاة مستوى الفهم لدى المستقبل .
3. الاهتمام بعناصر الإتصال .
4. اختيار الوقت المناسب لعملية الإتصال .
5. توفير الحوافز .
6. إشراك الموظفين في تنفيذ التعليمات .
7. المتابعة والتقييم المستمرين لعملية الإتصال .

عملية الإتصال ( عناصر عملية الإتصال ) :

1. المرسل : يتمثل في الجهة التي ترسل المعلومات إلى المستقبل وقد تكون شخصاً   
   أو كتابً . . . الخ .
2. قناة الإتصال : تتمثل في الوسيلة التي يتم من خلالها نقل المعلومات .
3. الرسالة : تتمثل في موضوع الإتصال .
4. المستقبل : يتمثل في الجهة التي تتلقى الرسالة وتقوم بفك رموزها .
5. التغذية العكسية : تتمثل في المعلومات المرتدة عن المستقبل (استجابة المستقبل).
6. التشويش : يتمثل في معيقات الإتصال مثل : الضجة ، عدم وضوح الرسالة .

والشكل التالي يبين هذه العناصر :

أنواع الاتصالات غير المباشرة :

* + 1. الاتصالات الهابطة :

هي الاتصالات التي تنساب من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدُنيا ، ومن الأمثلة عليها : القرارات والتعليمات والأوامر .

* + 1. الاتصالات الصاعدة :

هي الاتصالات التي تصدر عن المستويات الإدارية الدُنيا إلى المستويات الإدارية العليا ومن الأمثلة عليها : الشكاوى ، والاقتراحات ، والاجتماعات التي تجمع المرؤوسين بالرؤساء .

* + 1. الاتصالات الأفقية :

هي الاتصالات التي تتم على نفس المستوى الإداري ،كأن يتصل مدير المشتريات بمدير الإنتاج أو التسويق والغاية الأساسية من هذه الاتصالات هي تحقيق التنسيق بين الأقسام المختلفة في المنشأة .

* + 1. الاتصالات القُطرية :

هي الاتصالات التي تربط مدير إحدى الإدارات بموظف في إدارة أو قسم   
خارج إدارته .

* + 1. الاتصالات الشبكية :

هي الاتصالات التي تتم في جميع الاتجاهات .