|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **جامعة الملك سعود**  **كلية الآداب**  **قسم الإعلام** | **C:\Users\habib 2015\Desktop\ksu_logo.png** |  | **بكالوريوس الإعلام**  **مقرر إدارة المؤسسات الإعلامية**  **د. حبيب بن بلقاسم** |

**المحاضرة الثامنة : وظائف الإدارة في المؤسسة الإعلامية**

**وظيفة الاتصال**

# مقدمة :

الاتصال بمعناه العام هو المشاركة و النقل مع الآخرين و هو من الأهمية بمكان بحيث لا غنى عنه لأي نشاط تنظيمي فردي أو جماعي. و تعتبر وظيفة الاتصال في أي منظمة من المنظمات همزة الوصل الرابطة لهذه المنظمات لما تقوم به من مهام ووظائف تيسر العمل الإداري والفني . فالاتصالات الإدارية أساسية في أي منظمة مهما كان حجمها و أي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات الأخرى. فقرارات المنظمة و أهدافها و توجهاتها و خططها تتعلق بعملية الاتصالات. كيف لا و هي الجسر الموصل بينها و بين العاملين فيها و بينهم و بين العالم الخارجي.

و الجدير بالذكر أن للاتصالات مفاهيم و أسس و قواعد أي أنها تخضع لمعايير يجب على القائمين في المنظمات اعتبارها لكي تيسر عملية الاتصالات الإدارية تحقيق أهداف المؤسسة.

# مفهوم الاتصال

أورد معجم المصطلحات الإدارية تعريفًا للاتصال بأنه "عبارة عن تبادل الأفكار و الآراء و المعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية و غير الشفهية و ذلك للتأثير على السلوك و تحقيق النتائج المطلوبة. و عرفّـه الصّحاف في معجمه بأنه "إثارة رد فعل أو تحريك السلوك لدى الطرف الآخر, و هو في اللغة الصِّلة و العلاقة و بلوغ غاية معينة من وراء تلك الصِّلة, و يعتبر الاتصال مقومًا أساسيًا لوجود الإنسان و ينشأ من خلال عملية خلق و تبادل رسائل معينة في شبكة من العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق أمرٍ في ظل البيئة المحيطة.

# عناصر عملية الاتصالات الإدارية:

لكي تتم عملية الاتصالات الإدارية لا بد من توافر عدة عناصر أساسية و هي :   
  
المرسل [sender]

أو المصدر وهو ذلك الشخص الذي لديه الرغبة في مشاركة الآخرين معلوماته أو أفكاره. و قد دلت الدراسات كما أشارا آل علي و الموسوي أن مصادر الاتصال الموثوق بها لها قدرة أكبر على التأثير من المصادر الأخرى و أن محتويات الرسالة غالبًا ما تُفسر بناءً على مَنْ هو مرسلها.  
  
الرسالة [message]  
وتعني الفكرة أو المعلومة من المرسل إلى هؤلاء الذين يريد أن يشاركهم أفكاره أو معلوماته. يقول عبد الباقي "و لا شك أن الاختيار الحسن لصياغة الرسالة و رموزها من الأهمية بمكان لكل من المرسل و المرسل إليه كما أن سوء الاختيار يقود إلى مشكلات عديدة  
  
قناة الاتصال [channel]  
وهي الوسيلة التي تنتقل بها الرسالة بين المرسل و المستقبل. ولا يمكن للرسالة أن تنقل بواسطة الفراغ بل لا بد من وسيلة لنقل هذه الرسالة. لذا نرى أن الوسيلة الفعّالة تفيد في تحقيق الاتصال الفعّال إذا ما استخدمت كل وسيلة في مكانها الصحيح و تتنوع الوسائل ما بين كتابية و شفوية و تقنية أو الكترونية  
  
المستقبل [receiver]  
وهو ذلك الشخص الذي سوف يستلم الرسالة و قد يكون كما يقول الشيخ فرد أو جماعة قليلة أو جمهور كبير في المنظمة. و لا شك أن عملية استقبال الرسالة كما يقول عبد الباقي و تفسيرها تخضع لشخصية المستقبل و إدراكه و شخصيته

التغذية الراجعة [feedback]  
وهي رد الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال مبينًا هل حققت الهدف المطلوب أم لا؟ وهو المتمم اللازم لعملية الاتصالات بين المستقبل والمرسل. فعملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة بل يجب التأكد من وصولها و فهمها بالشكل الصحيح لأن عملية قياس ردود الفعل تعتبر أهم عنصر في عملية الاتصال.

# **أهداف الاتصال في المؤسسة :**

1. لإقناع فلا يقف حد المرسل عند إيصال الرسالة إلى المستقبل بل يتعدى ذلك إلى إقناعه بمحتواها
2. اطلاع المرؤوسين على تعليمات الأهداف المطلوب تنفيذها
3. مساعدة الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسة
4. توفير المناخ الايجابي الذي يرغّب العاملين في الانجاز و ينظم قيادة و توجيه الموارد البشرية و الفنية و المالية.
5. ربط المديريات و الدوائر و الأقسام مع بعضها و تنسيق وصول و تدفق المعلومات من أجل تحقيق الأهداف.

# جوانب الاتصال بالمؤسسة :

الاتصال بالنسبة لأي مؤسسة ذو جانبين :

## اتصال داخلي :

ومن خلاله يمكن معرفة طريقة سير عمل المؤسسة من خلال قنوات الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.

## اتصال خارجي:

ويتمثل باتصال المؤسسة بما هو خارجها من مؤسسات اخرى او حرفاء.

وبالنسبة للمؤسسات الاعلامية فان نشاطها الاساسي هو نشاط اتصالي ولذا فان الاتصال الخارجي يعتبر اساس عملها فهي وسائل اعلامية اتصالية تتوجه اساسا لمخاطبة جمهورها ( الحرفاء ). وقدرة الادارة على الاتصال الداخلي الناجح في المؤسسة هي اولى خطوات نجاح ادارة المؤسسة الاعلامية في اتصالها الخارجي .

# قنوات الاتصالات الإدارية :

1. من الأعلى إلى الأسفل أي من الإدارة العليا إلى الدنيا وتعتمد على أسلوب القرارات والتوجيهات
2. من الأسفل إلى الأعلى أي من الإدارة الدنيا إلى الإدارة العليا ويهدف هذا الاتصال إلى زيادة فرصة مشاركة العاملين مع الإدارة و إعطائهم فرصة لتوصيل صوتهم للإدارات العليا
3. الاتصالات الأفقية وهي التي تكون بين أقسام الإدارة الواحدة
4. الاتصالات المحورية و يشمل هذا النوع من الاتصالات العلاقات القائمة بين المدراء و العاملين في إدارات أخرى غير تابعة تنظيميًا لهم

# طرق الاتصالات الإدارية :

1. **كتابية** :و هو الاتصال الذي يستخدم كتابة الأفكار و المعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز و توزيعها للعاملين في المنظمة.
2. **شفهية :** يستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جُمل أو عبارات دالة على معنى مفيد و تتكون منها الفكرة أو الموضوع الذي يريد المدير نقله للسامعين. و من صور هذا الاتصال المحادثات و الندوات و الاجتماعات و المقابلات و البرامج التدريبية
3. **الالكترونية :** و هي القرارات أو المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق التقنيات الحديثة الانترانت أو الانترنت أو الفاكس. فالاتصالات الالكترونية من الممكن أن تعزز نمو و فاعلية الاتصال بين العاملين إلا أنها من الممكن أن تُـحاط بعدم الفهم الصحيح

# **معوقات الاتصال بالمؤسسة :**

# معوقات شخصية : مثل عدم القدرة على التعبير الجيد و اختيار ألفاظ مبهمة و غلبة الغموض و عدم إصغاء العاملين و اختلاف قدراتهم و مداركهم العقلية نتيجة الفروق الفردية والعقلية.

# معوقات تنظيمية : مثل كبر حجم نطاق الإشراف وكثرة المستويات الإدارية التي تنقل الرسالة مما يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة, أضف إلى ذلك عدم وجود هيكل تنظيمي يؤدي إلى وضوح الاختصاصات و الصلاحيات ، أيضًا غياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المنظمة التي توضح أهداف الاتصالات الإدارية في المنظمة و تساعد على تحديد السلطة و الصلاحيات و المسؤوليات و تمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية.

# معوقات بيئية : أن درجة الحرارة و الإضاءة و سوء التهوية و وجود الضوضاء تساعد على إعاقة الاتصال الفعّال. والحيزالمكاني الضيق و بالأخص في الدوائر الحكومية مع كثرة المراجعين يعرقل الاتصال الفعّال و يؤدي للتوتر.

# معوقات نفسية واجتماعية : مثل كون طرفي الاتصال من مجتمعات مختلفة

# ملخص : وظيفة الاتصال في المؤسسة الإعلامية

* ضمان الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في جميع مرافق المؤسسة
* تأمين تداول المعلومات أفقيا وعموديا بمرونة كل بحسب اختصاصه وصلاحياته
* توفير معلومات كافية لمتخذ القرار
* توفير التفاهم بين أطراف المؤسسة داخليا ومع المؤسسات والأشخاص خارجها