

## المحاضرة الأولى: مفهوم الاتصالات الإدارية

### • المقدمة

- **الاتصال:** هو مهارة أساسية تشمل القراءة والاستماع والتحدث والكتابة، تتضمن الاتصالات الإدارية كتابة المراسلات التجارية مثل مذكرات والإشعارات والتقارير والرسائل والتحدث في الاجتماعات والعروض التقديمية والاستماع إلى جميع مستويات الموظفين وزملاء العمل والرؤساء ليكونوا منتجين وفعالين في وظائفهم، تؤثر جودة الاتصالات على الأعمال التجارية في العديد من المجالات، بما في ذلك علاقات العمل وفعالية المبيعات وتصورات القيادة.

### • الاتصال

- هو عملية سلوكية تنتهي على انتقال المعلومات وتبادل الأفكار والأراء من أجل تصور وفهم الأمور بين الشخص وأخر أو بين شخص وأخرين وهو يحتاج إلى طرف مرسل وطرف مستقبل وقناة اتصال ثم تنقل الرسالة ضمنون الاتصال. وتلعب العلاقة بين المرسل والمستقبل دور في وصول الرسالة وكذلك الاختلافات في المستويات الثقافية والتعليمية في المنظمات، قد يتم الاتصال من الأعلى إلى الأسفل وذلك على شكل منشورات أو تقارير أو قرارات أو أوامر أو إعلانات أو صحف أو مجلات.
- ومن ناحية أخرى فإن المدير كقائد في عمله يحتاج لكي يحقق أهداف المنظمة إلى التوجيه، هو كذلك يحتاج إلى أن يفهم العاملين معه ويوجه سلوكهم بشكل يضمن عدم تعارض هذا السلوك مع الأهداف التنظيمية.

### • ما هو تعريف الاتصال

- يمكن تعريف الاتصال على أنه عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم(أي تنظيم بغرض تحقيق هدف معين، وهذا معناه أن هناك رسالة معينة بين طرفين مختلفين)
- ويمكن أن نقول أن **الاتصال** هو عملية تبادل المعلومات بين الأفراد على كل المستويات الإدارية بغرض تحقيق النكاعل وبالتالي تحقيق ديناميكية الجماعة.

### • وظائف الاتصال في المجتمع

- يؤدي الاتصال وظائف عديدة في المجتمع نوجز منها أهمها:
  - (1) التوجيه.
  - (2) التثقيف.
  - (3) الترفيه.
  - (4) التعارف الاجتماعي.

### • التوجيه

- يقصد به عملية تكوين الاتجاهات الفكرية في الأفراد التي يراها المجتمع صالحة ومحقة لأهدافه، والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة الجهات ومؤسسات وأجهزة المجتمع.



### • التثقيف

- أقصد به تزويد الأفراد والجماعات بعناصر معرفية جديدة، والثقافى بمعناه المتعارف عليه يتناول النواحي العامة التي تعجز الأساليب الأكademie المتبعه في المؤسسات التعليمية عن القيام بها.

### • الترفيه

- أصبح الترفيه نشاطا هاما وضروريا في المجتمع الإنساني المعاصر بفضل ما يؤديه الأفراد والجماعات فهو ينتشلهم لوقت محدود في أغلب الحالات من الضغوط والتوتر الناجمين على تعقيد الحياة أو قيودها المتزايدة.

### • التعارف الاجتماعي

- يخلق الإتصال في مجالاته المختلفة فرسا للاحتكاك وتقارب الأفراد والجماعات على المستويين العاطفي والعقلي ويتحقق ذلك بما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والإذاعة من أخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس.

### ♦ أهمية الاتصالات

#### • أهمية الاتصالات كأداة إدارية

- تلعب الإتصالات دورا هاما في مساعدة المدير في أداء وظائف إدارية من تخطيط وتنظيم وتجهيز ومتابعة ورقابة:-

- ✖ الإتصال كأداة تخطيطية.
- ✖ الإتصال كأداة تنظيمية.
- ✖ الإتصال كأداة توجيهية.
- ✖ الإتصال كأداة رقابية.

#### • الإتصال كأداة تخطيطية

- يعتبر التخطيط الوظيفة الأولى ومن ثم فهي حجر الأساس لوظيفة التنظيم والتوجيه والرقابة وأساسيات عملية التخطيط هي:

- ✖ اتخاذ القرارات: أعتمد على دراسة البدائل المختلفة ويلزم الإتصال بالمصادر الداخلية والخارجية.
- ✖ التنبو بالمستقبل: استلزم دراسة تفصيلية للماضي والحاضر والمستقبل.
- ✖ مشاركة جميع المستويات في عملية التخطيط: يتطلب وجود اتصال بين كافة أفراد المنظمة المعنيين والمشاركة في التخطيط الفعال.

#### • الإتصال كأداة تنظيمية

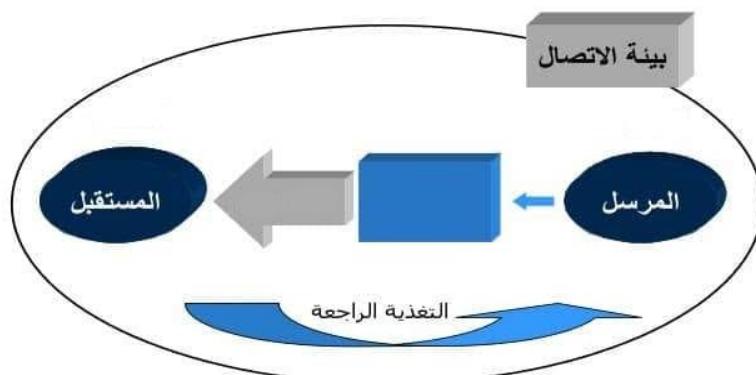
- التنظيم هو تكوين الهيكل التنظيمي وتحديد السلطات والمسؤوليات بالنسبة لكل فرد وكل وحدة وقسم وإدارة وعلاقة الأفراد بالوحدات والإدارات الأخرى بالمنظم مما يحقق إمكانية العمل كفريق عمل واحد لتحقيق هدف المنظمة.

- **الاتصال كأداة توجيه**
  - التوجيه كوظيفة إدارية تهدف إلى تنفيذ الأعمال المخطط لها وهي وظيفة دائمة ومستمرة طالما هناك أداء في المنظمة.
  - والتوجيه مرتبط بالاتصال بشكل أساسي فالتوجيه يتم من المدير إلى القائد إلى المرؤوسيين في المنظمة من خلال الاتصال بهم لتوجيه جهودهم نحو أهداف المنظمة.

- **الاتصال كأداة رقابية**
  - تتضمن وظيفة الرقابة إنجاز الاعمال ومدى مطابقة التنفيذ لأهداف وخطط المنظمة ثم تصحيح الإنحرافات ومنع تكرارها لجعل الأداء يتناسب مع تنفيذ الأهداف المطلوبة.
  - وبدون إتصال لن يكون هناك رقابة فالإتصال ضروري لنقل المعلومات التي ستبني عليها القرارات اللازمة لتصحيح المسار من أي انحرافات عن تنفيذ الخطط الموضوعة.

- **عناصر الاتصال**

**عملية الاتصال:**



- تتلخص عناصر الاتصال فيما يلي:

### عناصر عملية الاتصال



- **أهداف الاتصال**

- إعطاء معلومات محددة عن العمل.
- إعطاء الشخص معلومات عن كيفية أدائه للعمل.
- إيصال السياسات والإجراءات.
- أيضاً علاقة الوظيفة بغيرها من الوظائف.
- التعرف على مشكلات ومعوقات العمل.

- تحقيق التفاس في الأداء وتقليل الإشاعات في التنظيم.
- تحقيق الفاعلية لعمل الإدارة.
- تدعيم المركز التفاسي للمنشأة.
- إقناع الموظفين بضرورة تطبيق الخطط والبرامج وتحقيق الأهداف.
- تدعيم مفهوم العلاقات الإنسانية.
- تدعيم العلاقة مع المجتمع.

## • أهمية وفوائد الاتصال

- الاتصال يخرج الإنسان من عزلته.
- الاتصال يتيح المجال لتبادل الأفكار والأراء والانسجام حتى على المستوى الاجتماعي.
- الحوار الدائم بين شريكين يؤدي إلى إنجاح الشراكة أكثر في الحوار يخلفه من النزعة السلطوية داخل الإنسان.
- الاتصال يؤمن التفاعل الحضاري بين المجتمعات وهو أحد الأركان الأساسية للاتصال. الاتصال بين الحضارات العربية والأوروبية أدى إلى تطور العلوم والفلسفة.
- عملية الاتصال حولت العالم إلى قرية صغيرة.
- عملية الاتصال تساهم في عملية التنمية كجزء من التنمية الشاملة.
- الاتصال يصهر التجارب الإنسانية في شتى المجالات.

## • شروط نجاح عملية الاتصال

وتتلخص شروط نجاح عملية الاتصال فيما يلي:

- على المرسل أن يكون بارعا في عملية إرسال الرسائل.
- يجب على المرسل أن يكون دائما ملما بموضوع رسالة.
- يجب أن يحترم المرسل رد فعل المستقبل.
- على المرسل أن يوزع المعلومات بشكل صحيح مراعيا الفروق الزمنية.
- يجب على المرسل أن يطابق موضوع الرسالة مع الوسيلة.
- يجب توفير قناة اتصال متواقة مع الموضوع.
- يجب على المستقبل أن يتحلى بالذكاء والبديهة في التقاط رسالة.
- يجب أن تتوافق الرسالة مع المستوى المعرفي للمستقبل.
- على المستقبل أن يتميز بالقدرة على المبادرة الذاتية في فهم أو فك رموزها .

## • أنواع الاتصالات

○ الاتصالات الرسمية:

- 1) الاتصالات الهابطة.
- 2) الاتصالات الصاعدة.
- 3) الاتصالات الأفقية.

- الاتصالات غير الرسمية: تعتمد على قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه، ويلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفير الوقت في جمع المعلومات.

#### • أسئلة المحاضرة

1. أذكر ما هو تعريف الاتصال وأهميته؟
2. تحدث بإيجاز عن وظائف الاتصال في المجتمع؟
3. ما هي أهمية الاتصالات كأداء إدارية؟
4. أذكر ما هي عناصر الاتصال؟
5. أذكر أهداف وأهمية وفوائد الاتصال؟
6. عرف ما هي أنواع الاتصالات؟

👉 لينك بوت قناة هادف 🔍

[https://t.me/Hadef\\_bot](https://t.me/Hadef_bot)