

## الوحدة الاولى - المحاضرة الثانية - الاتصال وأثره في الاداة

### المقدمة:

- البعض يبالغ بالقول ان الإدارة ما هي إلا مجموعة من الاتصالات، ويسند هذا الرأي الى ناتج الابحاث التي اثبتت ان المدير يقضي ٨٠% من وقته في العمل بالاتصال فهو يستمع ويتحدث ويقرأ ويكتب المذكرات والتقارير، وفي بحث آخر كانت النتيجة كما يلي:
  - ٢٠% من وقت المدير او الرئيس تنفق في اتصالات خارجية خاصة بالعمل
  - ٣٠% اتصالات بالمرؤوسين والمنفذين
  - ٤٠% اتصالات بالمستوى الاداري الاعلى
  - ١٠% تنفق في اعمال فنية

### الاهداف:

- التعرف على مفهوم الاتصال
- التعرف على اهمية الاتصال
- توظيف هذه المعرفة في تحقيق اهداف العمل
- ادراك علاقة الاتصال باعداد التقارير وعرضها

### مفهوم الاتصال:

للاتصال مفهوم مادي او ضيق وهو استخدام وسائل الاتصال المادية في نقل البيانات او المعلومات بين طرفين او اكثر، اما المفهوم الواسع والشامل للاتصال (أي سلوك يؤادي الى تبادل المعنى) وقد عرف الاتصال بمجموعه من التعريفات وكلها تلقي الضوء على جانب من جوانبه

- **المفهوم الاول:** وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات
- **المفهوم الثاني:** تبادل الحقائق والافكار والاراء والمشاعر من خلال عمليات الارسال والاستقبال
- **المفهوم الثالث:** هو عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والافكار والاراء والمشاعر من شخص الى اخر بقصد التأثير فيه واحداث الاستجابة المطلوبه
- **عناصر الاتصال:** المرسل - الرسالة - المرسل اليه - التأثير في السلوك

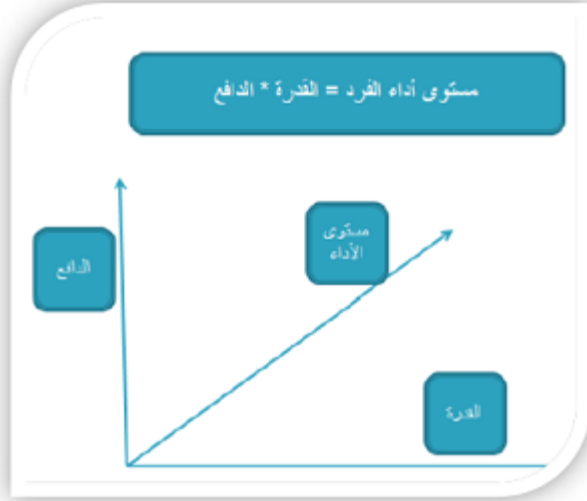


### اهمية الاتصال للمنظمة :

- ١/ توجيه سلوك الافراد تجاه الاهداف المرغوبه
- ٢/ توفر ونقل المعلومات الى مراكز اتخاذ القرار
- ٣/ يقرب بين الافكار والمفاهيم للعاملين ويوجد انماط عمل
- ٤/ ينقل افكار العاملين الى مراكز اتخاذ القرار
- ٥/ يربط بين مراكز وضع السياسات والاهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركة
- ٦/ يحافظ على بقاء المنظمة واستمرارها في السوق او البيئه المحيطة

• اهمية الاتصال بالنسبة للعاملين:

- ١/ كان اهتمام الباحثين في مجال الاداره قبل الثلاثينات من القرن الماضي هو ترشيد العمليه الانتاجيه دون مراعاة الاعتبارات الانسانيه والاجتماعيه في الاداره
  - ٢/ ثم تحولت بعد ذلك لدراسه السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الانسانيه والاجتماعيه للقوى العامله لتحقيق الرضا الوظيفي الذي بدوره يعد اهم مقومات ترشيد العمليات الانتاجيه وزيادة الانتاج
  - ٣/ نتيجته لظهور مدرسة العلاقات الانسانيه التي نادى بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الانسانيه والاجتماعيه للقوى العامله دفعت هذه المدرسه الباحثين لدراسة الجانب السلوكي للافراد
- عوامل مستوى الاداء: القدرة على الاداء – مستوى الدافع والرغبة الاستعداد للعمل

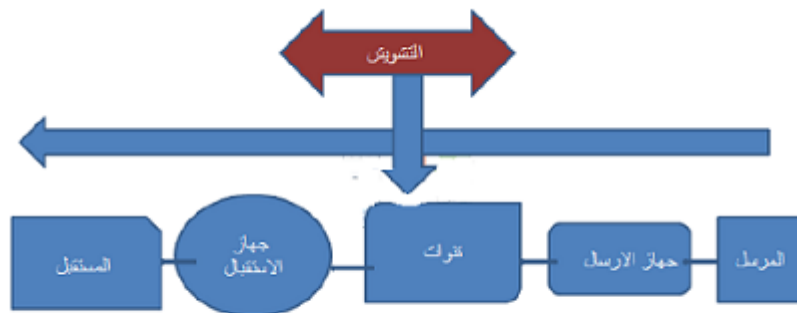


• اهمية الاتصال بالنسبة للادراء :

- ١/ الامداد بالمعلومات كأمر ضروري لجهود فريق العمل
  - ٢/ تنبيه الاتجاهات الذهنيه والمعنويه اللازمه للدافعيه والرضا الوظيفي
  - ٣/ اما ناتج الاتصال الفعال يؤدي الى انجاز افضل للعمل مع وجود رضا وظيفي
- نماذج الاتصال:

- نموذج الاتصال البسيط

\*التشويش: ماتعرض له الرساله من حذف او اضافته مقصوده او غير مقصوده اثناء انتقالها من المرسل الى المستقبل



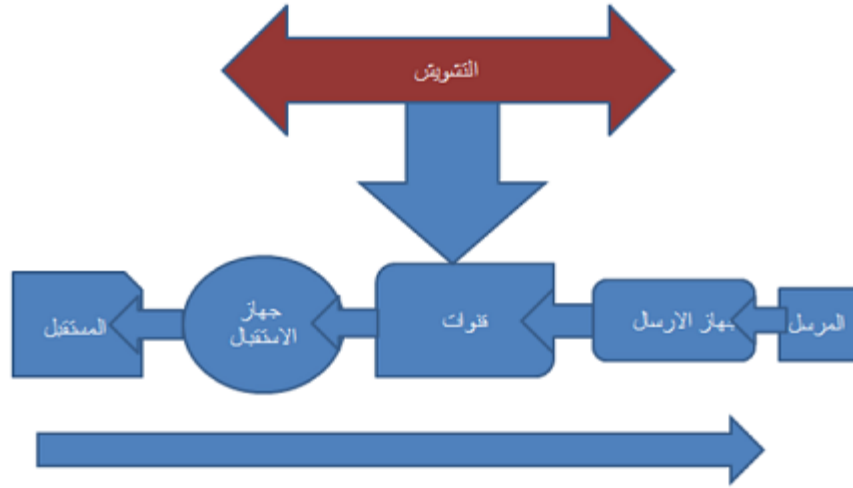
• خطوات الاتصال البسيط :

- تكوين الفكره لدى المرسل
- نقل الرساله خلال قنوات الاتصال
- تحويل الفكره الى رموز كتابيه او لفظية
- تسليم الرساله

- تفسير الرموز وتحويلها الى رسالة مره اخرى
- القيام بعمل او تصرف ما ( السلوك )
- امثله على نموذج الاتصال البسيط : الرسائل البريدية، الفاكس - البريد الالكتروني - التقارير المكتوبة - البروشرات والنشرات - الجرائد والمجلات - البث الاذاعي والتلفزيوني

### - نموذج الاتصال المزدوج

\* في هذا النموذج من الاتصال يضاف اليه رد فعل او استجابة على تساؤلات كما هو الحال في المحادثات الشفوية ويطلق عليه اسم اتصال ذو اتجاهين



### • خطوات عملية الاتصال المزدوج :

- 1/ التفكير من جانب المرسل
- 2/ تنظيم الفكره في رسالة
- 3/ نقل الرسالة
- 4/ استقبال الرسالة من المستقبل
- 5/ فك الرموز وادارك معنى الرسالة
- 6/ الاستجابة بعد فهم معنى الرسالة
- 7/ استرجاع المعلومات : محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتأكد ان الرسالة وصلته على الشكل الصحيح

### • مراحل التغذية الامايه :

- 1/ تعريف المستقبل بما هو ات من اتصالات لاحقه
- 2/ معرفة قابلية المستقبل واستعداده لاستقبال الرسالة
- 3/ تتم عملية الاتصال بعد ان يستجيب المستقبل للتغذية الامامية
- 4/ يقوم المستقبل عند نقل المعلومات بدور المرسل : وتكون العلاقة بين الطرفين علاقة فعل وردة فعل

### • امثله على نموذج الاتصال المزدوج ( ذو الاتجاهين ) :

- الاتصال الهاتفي - المقابلات الشخصية - المحاضرات - المؤتمرات - الاتصال المرئي من خلال الكمبيوتر - المحادثات الكتابيه من خلال الانترنت - الاتصال الهاتفي من خلال الانترنت