

المحاضرة الحادية عشرة

مقرر مبادئ الإدارة

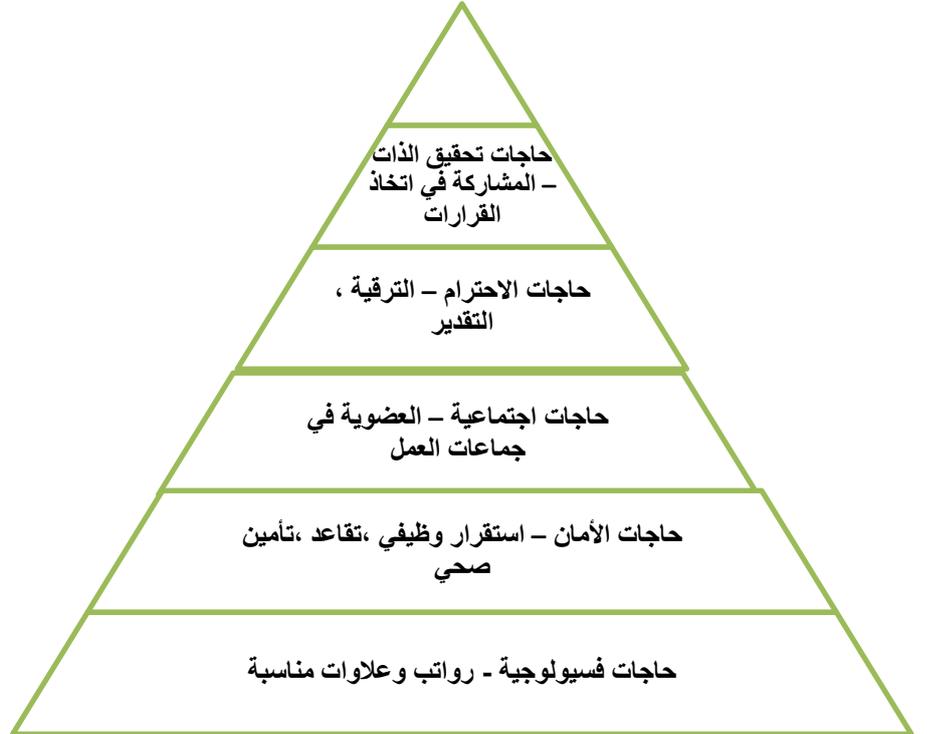
الدافعية والاتصال

الدافعية:

تذكير بتصنيف ماسلو

تصنيف ماسلو لحاجات الانسان

- 1- الحاجات الفسيولوجية (رواتب وعلاوات مناسبة)
- 2- حاجات الامان والسلامة (استقرار وظيفي، تقاعد، تأمين صحي)
- 3- الحاجات الاجتماعية (العضوية في جماعات العمل)
- 4- حاجات الاحترام والتقدير (الترقية والتقدير)
- 5- حاجات تحقيق الذات



الاتصال

- عملية الاتصال
- أهمية الاتصالات في المنظمة
- أغراض الاتصال
- أنواع الاتصال في المنظمات
- معوقات الاتصال
- تحسين فعالية الاتصال

عملية الاتصال

- مرسل
- تكوين فكرة ذهنية
- ترميز الفكرة الذهنية
- الرسالة
- اختيار وسيلة الاتصال
- المستقبل
- تفسير الرسالة
- التوصل الى معنى
- قبول أو رفض الرسالة
- التغذية الراجعة
- التشويش والمعوقات

أهمية الاتصال في المنظمة

- الاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة وبدون الاتصال لا يستطيع المدير الاضطلاع بمهام التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، واصدار التعليمات والتوجيهات.
- روح المنظمة والعنصر الحيوي في دينامية هذا التجمع البشري
- حاجة العاملين لتوصيل رغباتهم ومشكلاتهم واقتراحاتهم وغيرها لإدارة للتصرف بشأنها

أغراض الاتصالات

- نازلة (من الرئيس للمرؤوسين)
- صاعدة (من المرؤوسين للرئيس)
- أفقية (بين الوحدات والافراد)
- خارجية (بين المنظمة ومنظمات خارجية)

أنواع الاتصالات في المنظمة

1- اتصالات عملياتية مقابل اتصالات شخصية

اتصالات عملياتية موجهة للعمل وتتم من أجل انجاز العمل والانشطة وهذه الاتصالات قد تكون داخلية أو خارجية، أما الاتصالات الشخصية فتتضمن تبادل المشاعر والآراء والأفكار

2- اتصالات رسمية مقابل اتصالات غير رسمية

الاتصالات الرسمية تشمل خطوط ومسارات الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير رسمية تتم من خلال الاتصالات الشخصية

3- اتجاهات الاتصال

تسير قنوات الاتصال الرسمية داخل المنظمة في ثلاث مسارات وهى المسار النازل والاتجاه الصاعد والاتجاه الأفقي.

4- الاتصال الكتابي والاتصال الشفوي

وتشمل الاتصالات المكتوبة الرسائل والمذكرات والتقارير والنشرات والكتيبات والمذكرات ، والوسائل الشفوية تشمل الاتصال المباشر والمناقشات والاجتماعات والمقابلات.

معوقات الاتصال

- 1- غزارة وكثافة المعلومات
- 2- معوقات شخصية
- تضارب الاطار المرجعي
- الادراك الانتقائي من قبل المستقبل
- مصداقية المرسل
- ضغط الوقت
- الحكم المسبق من قبل المستقبل
- 3- مشكلات تتعلق باللغة

- 4- معوقات مادية مثل الضوضاء والتشويش
- 5- معوقات تنظيمية وتنشأ عن سياسات المنظمة وهيكلها وثقافتها
- 6- معوقات تقنية مثل وجود عيب أو خلل في أجهزة وسائل الاتصالات
- 7- عدم اختيار وسيلة الاتصال المناسبة من قبل المرسل
- 8- عدم قيام المرسل بترجمة الفكرة الذهنية المتعلقة بموضوع الرسالة الى رسالة واضحة

تحسين فعالية الاتصال

- 1- الوضوح
- 2- الشمول
- 3- الايجاز
- 4- الصدق والنزاهة
- 5- الترابط
- 6- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة
- 7- الاصغاء الجيد من قبل المستقبل
- 8- التعاطف
- 9- المتابعة من قبل المرسل
- 10- تنظيم تدفق المعلومات
- 11- تطوير اتجاهات ايجابية
- 12- توفير جميع التسهيلات المادية
- 13- بناء وتطوير علاقات انسانية جيدة في العمل
- 14- تدريب العاملين لزيادة مهاراتهم في الاتصال
- 15- اختيار الاسلوب الذي يتوافق مستقبل الرسالة