

بسم الله الرحمن الرحيم

مهارات كتابيه اداريه

للدكتور حمزه الصمادي

المحاضرة الأولى :

الوحدة الأولى :

الاتصال وأثره في الإدارة

الأهداف

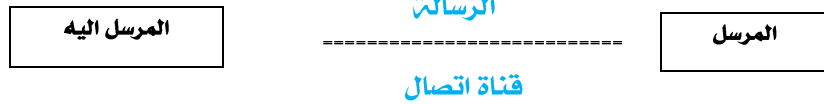
- تعريف الاتصال
- عناصر الاتصال
- أهمية الاتصال للعاملين والإدارة
- نماذج الاتصال
- الطرق الرئيسية للاتصال
- العوامل الرئيسية في اختيار أسلوب أو طريقة الاتصال
- عوامل تزيد من فاعلية الاتصال

مفهوم الاتصال :

- عرف الاتصال بمجموعة من التعريفات وكلها تلقي ضوءاً على جانب من جوانبه :
- نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات.
- تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الإرسال والاستقبال.
- عملية إرسال واستقبال وينتج عن ذلك تفاعل عام بين جميع الأطراف دون أن يستلزم ذلك بالضرورة وجود اتفاق بينهم .

عناصر الاتصال

- 1- المرسل
- 2- الرسالة
- 3- المرسل اليه
- 4- قناة الاتصال
- 5- التأثير في السلوك



أهمية الاتصال

- الاتصال عملية أساسية ورئيسية في إدارة المنظمات وتحقيق الأهداف. للاتصال أهمية كبيرة لأي منظمة فهو:
- 1- وسيلة رئيسية لتوجيه سلوك الأفراد تجاه الأهداف المرغوبة .
  - 2- توفر ونقل المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرار .
  - 3- يقرب بين الأفكار والمفاهيم للعاملين ويوحد انماط العمل .
  - 4- ينقل أفكار العاملين إلى مراكز اتخاذ القرار .
  - 5- يربط بين مراكز وضع السياسات والأهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركة .
  - 6- يحافظ على بقاء المنظمة واستمرارها في السوق أو البيئه المحيطة.

\* قبل الثلاثينيات كان اهتمام الباحثين في مجال الإدارة هو ترشيد العملية الانتاجية عن طريق أفضل الوسائل والأساليب المادية دون مراعاة الاعتبارات الإنسانية والاجتماعية في الإدارة.

\* في أوائل الثلاثينيات تحول الاهتمام للعنصر الإنساني وذلك بظهور مدرسة العلاقات الإنسانية فقد نادت هذه المدرسة بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الإنسانية والاجتماعية للقوى العاملة .

### اهمية الاتصال بالنسبة للعاملين

- يتأثر مستوى الاداء بعاملين رئيسيين:
  - 1- القدرة على الاداء
  - 2- مستوى الدافع والرغبة والاستعداد للعمل .
- ويرتبط هذان العاملان ارتباطا وثيقا من حيث تأثرهما على مستوى الاداء والانتاج .
- مستوى اداء الفرد - قدره\* الدافع

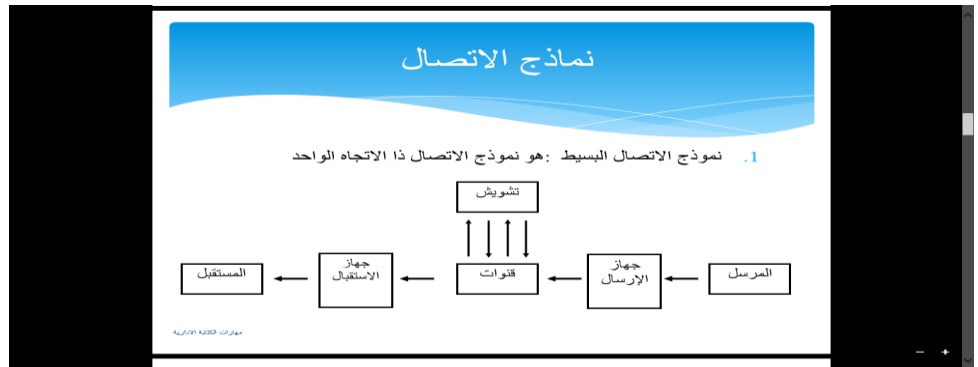
### اهمية الاتصال بالنسبة للإدارة

### الاتصال كنشاط أساس للإدارة

الأهداف	النتائج
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الامداد بالمعلومات وفهمها وتبادلها كأمر ضروري لجهود فريق العمل -</li> <li>• تنبيه الاتجاهات الذهنية والمعنوية اللازمة للدافعية والتعاون والرضا الوظيفي .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاتصال الفعال يؤدي الى إنجاز أفضل للعمل مع وجود الرضا الوظيفي .</li> </ul>

### نماذج الاتصال

- 1- نموذج الاتصال البسيط : هو نموذج الاتصال ذا الاتجاه الواحد .

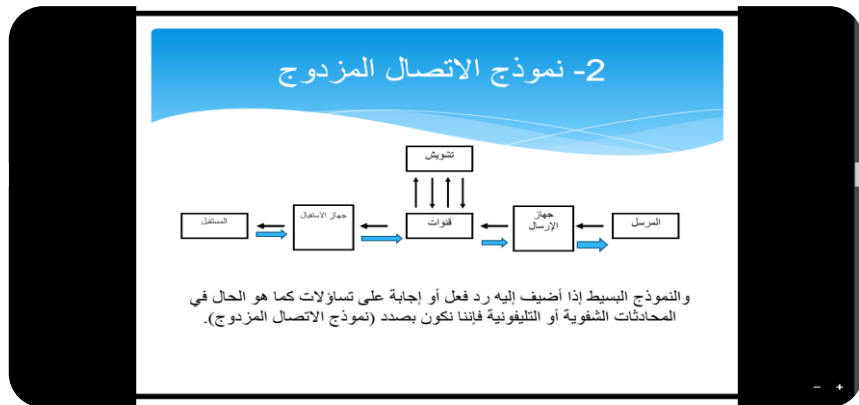


- ويقصد بمصادر التشويش أو الضوضاء هو ما يتعرض له الرسالة من حذف أو إضافة غير مقصودة أو متعمدة.
- ويرى البعض أن نموذج الاتصال البسيط ذا الاتجاه الواحد يتكون من ست خطوات هي :
  - 1- تكوين الفكرة لدى المرسل
  - 2- تحويل الفكرة إلى رموز.
  - 3- نقل الرسالة خلال قناة اتصال .
  - 4- استلام الرسالة .
  - 5- تفسير الرموز وتحويلها إلى رساله مرة أخرى .
  - 6- القيام بعمل أو تصرف ما ( السلوك ).

#### أمثلة على نموذج الاتصال البسيط

- الرسائل البريدية
- الفاكس
- البريد الالكتروني
- التقارير المكتوبة
- البروشورات والنشرات
- الجرائد والمجلات
- البث الاذاعي والتلفزيوني

#### 2- نموذج الاتصال المزدوج



#### خطوات عملية الاتصال المزدوج

- 1- التفكير من جانب المرسل .
- 2- تنظيم الفكرة في رسالة .
- 3- نقل الرسالة.
- 4- استقبال الرسالة من المستقبل .
- 5- فك الرموز وإدراك معنى الرسالة .
- 6- الاستجابة ؛ بعد فهم معنى الرسالة .
- 7- استرجاع المعلومات ؛ محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتأكد ان الرسالة وصلتة على الشكل الصحيح .
- 8- التغذية الامامية.

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

#### الطرق الرئيسية للاتصال

- 1- الاتصال الكتابي .
- 2- الاتصال الشفوي .
- 3- الاتصال غير اللفظي .

#### الاتصال المكتوب

- يمكن ان يتخذ شكل الخطابات والمذكرات والنشرات والأدلة والتقارير او لوحات الاعلانات.
  - مميزات الاتصال المكتوب:
    - 1- وتتميز هذه الطريقة في الاتصال بكونها تمتد كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي يمكن الرجوع اليه في أي وقت .
    - 2- تعتبر طريقة منخفضة التكاليف حيث يمكن توزيع الرسالة المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين.
    - 3- فعالية الرسالة المكتوبة تعتمد في المقام الاول على قدرة المرسل على صياغة الافكار وتوضيحها بطريقة فعالة .
    - 4- يعتبر مرجعا قانونيا للجهات المعنية في حالة حدوث اية مشكلتة او خلافات حول مايجتوى هذا الاتصال .
    - 5- يسهل الرجوع اليه لتحديد المسؤوليات .
    - 6- يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل .
    - 7- يضمن نقل بعض المعلومات والاجوبة لعدد كبير من العاملين
- من الأمثلة على الاتصال المكتوب :
- التقارير - المذكرات - المنشورات - الشكاوي- اللوحات البيانية - وسائل الايضاح البصرية - الصحف .

#### المآخذ على الاتصال المكتوب :

- 1- لاتمد المرسل بالتغذية الراجعة ( feedback ) المباشرة والحالية.
- 2- قد يمر وقت طويل نسبيا قبل معرفة رد فعل لدى المستقبل بالنسبة للرسالة المكتوبة ومدى فهمها بالطريقة الصحيحة .
- 3- امكانية تفسير الرسالة او الكتابة على غير محلها ومعناها المقصود.
- 4- الاتصال المكتوب لايفيد كثيرا في تنمية العلاقات الانسانية وذلك بالمقارنة مع الاتصال الشفهي .

#### 3- الاتصال الشفوي

- يأخذ هذا الشكل الحوار والاتصال التليفوني والمقابلات الشخصية والمؤتمرات المنقولة بالأقمار الصناعية والاجتماعات وتؤكد الدراسات الحديثة ان حوالي 70% من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي .
- أمثلة على الاتصال الشفوي :
  - 1- المقابلات الشخصية .
  - 2- المكالمات الهاتفية .
  - 3- الاجتماعات .
  - 4- المؤتمرات.
  - 5- المحاضرات .

- ١- الميزة الأساسية لهذه الطريقة في الاتصال انه ينمي تفاعل سريع ومباشر بين المرسل والمستقبل .
- ٢- تنمي قدرا كبيرا من العلاقات الانسانية والتفاعل .
- ٣- يعطي التغذية الراجعة المباشرة .
- ٤- يقوي روح التعاون والصدقة .
- ٥- يزيل التوتر والضغط نتيجة اخراج ما في الصدور .
- ٦- يشجع على تبادل الاسئلة ولذالك فهو فعال في تقريب المفاهيم .
- ٧- يسرع عملية تبادل الافكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد.

#### المآخذ على الاتصال الشفوي

- ١- هذه الطريقة مكلفة نسبيا من ناحية الوقت .
- ٢- الاتصال الشفوي يمكن ان يؤدي الى نضور المستقبل من بعض التصرفات والسلوكيات للمرسل .

#### ٣- الاتصال غير اللفظي

- طريقة اتصال مختلفة عن الاتصال الكتابي والشفهي مثل الفعل وحركات الوجه والجسم أي انه احيانا الأفعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات.

- من الأمثلة على الاتصال الغير اللفظي :

- الايماءات
- حركة الوجه
- السكوت والغضب والانفعال
- السلام باليد
- الابتسام

#### مميزات الاتصال غير اللفظي :

- ١- تعتبر هذه الطريقة مهمة لجميع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافتهم .
- ٢- يتم اللجوء اليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفة وأشخاص من بيئات مختلفة.
- ٣- تعطي صورة واضحة عن انماط الاشخاص الذين تتعامل معهم .
- ٤- توضح ردود الفعل العكسية .
- ٥- مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات احيانا .

#### المآخذ على الاتصال الغير اللفظي :

- ١- يكشف انماط الاشخاص الذين يقفون امامنا وعبوبهم .
- ٢- يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه .
- ٣- عدم وصول الرسائل المراد توصيلها .

١- الهدف من الاتصال :

- تنمية التفاهم والعلاقات
- إشباع الحاجات المعنوية
- يفضل الاتصال الشفوي
- الحاجات الى توحيد أنماط العمل والإجراءات. يفضل الاتصال الكتابي
- توصيل التعليمات الدائمة .
- الشناء والتقدير أثناء تأدية العمل
- يفضل الاتصال غير اللفظي
- ٢- الوقت المتاح للاتصال .
- ٣- نوعية المعلومات وأهميتها وسريتها .
- ٤- عدد الأشخاص المطلوب إبلاغهم بالرسالة .
- ٥- التكلفة .
- ٦- المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين .

عوامل تزيد من فاعلية الاتصال

- ١- التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الاسهاب الزائد او الايجاز الشديد .
- ٢- ضرب الأمثلة واستخدام وسائل الايضاح البصرية (أو السمعية أو الرسوم التوضيحية ، أو النماذج والبيانات )
- ٣- التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبل الرسالة والتأكد من فهمها .
- ٤- عدم التسرع في اتخاذ القرارات أو تكوين رأي إلا بعد تلقي الرسالة كاملة.
- ٥- اختيار المكان المناسب لإبلاغ المعلومات .
- ٦- الثقة في مصدر الرسالة .
- ٧- المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات.
- ٨- لغة مضمومة وانتقاء العبارات الواضحة .

شكرا لحسن استماعكم .  
تلخيص : soonah  
انتهت المحاضرة .