

# المحاضرة ١٧

## الإتصالات

### الإدارية

- ❖ الإتصال ظاهرة اجتماعية تتم بين الافراد والجماعات.
- ❖ يهدف الإتصال إلى تحقيق العلاقات وتبادل الآراء والأفكار.
- ❖ قد أهتم الإسلام بوسائل الإتصال المختلفة لنشر الدعوة وتبليغ الرسالة .
- ❖ الإتصال في المنظمات كالشرايين في جسم الإنسان .
- ❖ يقضي الافراد ٥٠% من وقتهم في اتصالات والمدير يقضي حوالي ٧٥% من وقته .

#### تعريف الإتصال :

- لا يوجد تعريف دقيق ومحدد لماهية الإتصال .
- عرفته جمعية الاداره الامريكيه على انه : اي سلوك يؤدي الى تبادل المعلومات.
- عملية نقل المعلومات من شخص الى اخر بهدف ايجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما.

#### أي سلوك يؤدي الى تبادل المعلومات

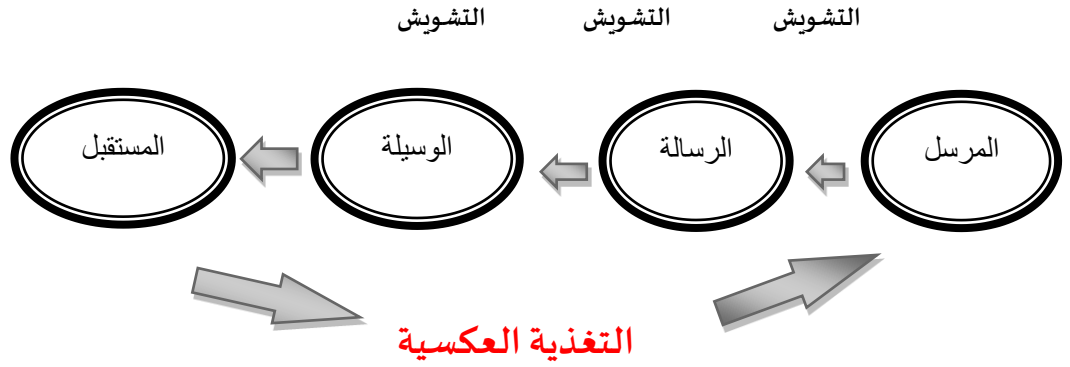
#### عناصر مفهوم الاتصالات الادارية:

- ان يكون هناك عدده اطراف لعملية الإتصال ادناها بين اثنين . ( المرسل والمستقبل).
- يتم الإتصال بأسلوب او فعل معين سواء كان الفعل لفظيا او غير لفظيا او شفويا او كتابياً.
- ان يكون للإتصال هدف..

#### أهمية الإتصال:

- فهم وإدراك طبيعة الأعمال والمهام التي يقومون بها.
- تساعد عملية الإتصال تنمية العلاقات الانسانية داخل المنظمه وخلق التعاون المشترك بين الافراد.
- معرفه معوقات العمل هل هي نابعة من التنظيم نفسه ام الأفراد.
- همزه وصل بين المدير ومراكز الاداء.
- تحديد دور كل فرد من المنظمه ومكانته في التنظيم واجراءات العمل وبناء عليه يسهل الإتصال بالأفراد والجماعات الأخرى.
- توحيد وتنسيق الجهود المختلفه في التنظيم (وسيلة لإحداث التغيير في السلوك).
- تمثل جزءا كبيرا من أعمال المديرين اليومية يمثل نحو ٧٥%

## عناصر الاتصال:-



## عناصر الاتصال:-

1. المرسل (المصدر أو القائم بالاتصال): يعد الطرف الأول بالعمليه الاتصالية وهو الذي يأخذ زمام المبادرة في عملية الاتصال وذلك عندما تحتاج الى نقل فكره او رسالة أو معلومة الى غيره من الاطراف قد يكون المدير او الإدارة او المنشأة نفسها.
2. الرسالة: هي الفكرة او المعلومة بعد صياغتها في لغة مفهومة للمرسل اليه تتضمن ما يرغب المرسل في ايصاله . ويتم التعبير عن الرسالة بمجموعة من الكلمات أو الجمل والعبارات أو الرسوم والحركات الإشارية التي تتم عندما يكون الاتصال شفهيًا.
3. الوسيلة: الأداة التي تستخدم لنقل الرسالة من المرسل الى المستقبل وقد تكون الوسيلة مرئية أو مسموعة يطلق عليها (قناة الاتصال) لانها حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل.
4. المستقبل: هو من يستقبل الرسالة ويقوم بتنفيذها وفك رموزها ثم ادراك محتواها.
- ✓ يتم هذا الادراك والفهم وفق تجاربه الماضية والمتوقعة وقدرته على الادراك والاستيعاب.
- ✓ ليتحقق الاتصال بفاعلية لابد ان يتطابق ما يقصده مرسل الرسالة مع فهم المستقبل لها.
- ✓
5. التغذية الراجعة: يطلق عليها التغذية المرتدة أو التغذية العكسية أو رجوع الصدى. وهي الاستجابة المتبادلة بين المرسل والمستقبل وهي تعبير عن رد فعل المستقبل للرسالة الاتصالية

## وتعد التغذية الراجعة من الامور المهمة في عملية الاتصال

- لكونها المقياس الحقيقي للحكم على مدى فاعلية عملية الاتصال برمتها.
- مدى قدرتها على ترك الاثر المطلوب.
- من خلال التغذية الراجعة يمكن اجراء تعديلات في قناة الاتصال او الرسالة اما بالحذف او الاضافة او التبسيط وإعطاء مزيد من الشرح والإيضاح

## انواع الاتصال:-

### (١) الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي:

#### ➤ الاتصال الشفهي:

- يعد من أقدم الاساليب المستخدمة في عملية الاتصال.
- يتطلب مقدرة معينة على التعبير من مرسل المعلومات.
- يدعم الاتصال الشخصي ويوفر الوقت ويخلق روح الصداقة بين الرئيس والمرؤوس.

#### ➤ الاتصال الكتابي:

- يساعد على امكانية اتصال المرسل بعدد كبير في الوقت نفسه.
- يمكن ان يتم عرض كثير من التفاصيل في حالة الاتصال الكتابي.
- الاتصال الكتابي يتطلب عدة اعتبارات حتي يحقق فاعليته مثل استخدام كلمات محده المعاني واستخدام الجمل القصيرة ومراعاة لغة المستقبل وثقافته وإدراكه .
- يعتمد بالدرجة الاولى على الكلمة المكتوبة ومن وسائله التعميم والخطابات والتقارير.

### (٢) الاتصال الرسمي والغير رسمي:

- الاتصال الرسمي / هو الاتصال الذي تحدد خطوطه وقنواته الهيكل التنظيمي في المنظمة.
- الاتصال الغير رسمي / هو الذي يقوم على اساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الافراد والجماعات في التنظيم.

### (٣) الاتصال الصاعد والاتصال النازل:

- الاتصال الصاعد / هو الاتصال الذي يحدث من اسفل التنظيم الى اعلى المستويات الادارية.
- ✓ من العاملين الى الادارة.
- ✓ يؤدي الى انسياب المعلومات من العاملين الى الادارة.

#### مثال: التقارير

- الاتصال النازل / هو الاتصال الذي يحدث من الأعلى الى الاسفل داخل التنظيم.
- ✓ من الادارة الى العاملين.
- ✓ ينطوي عادة على الاوامر والتعليمات.
- ✓ يهدف الى توجيه جهود العاملين نحو الاهداف الرئيسية المحددة.

## وسائل الاتصال:-

### **وسائل الاتصال العامة:**

١. الحديث الشفوي.
٢. الخطابات المكتوبة.
٣. البريد الالكتروني.
٤. الهاتف.
٥. لوحات الاعلانات.
٦. اللوحات الالكترونية.
٧. شاشات العرض.
٨. الاذاعة الداخلية.
٩. الدوائر التلفزيونية المغلقة.
١٠. النشرات والكتيبات.

### **وسائل الاتصال الادارية:**

١. التعليمات والقرارات وقواعد العمل.
٢. التقارير المالية والسنوية.
٣. المجلات ونشرات الاعمال.
٤. الاعلانات.
٥. الكتيبات والأدلة.
٦. الندوات والخطابات والاجتماعات.
٧. الوسائل السمع بصرية.
٨. اللجان.
٩. شبكات الحاسب والتقنية الحديثة.

### خصائص الاتصال الفعال:-

- (١)- الاعداد الجيد .
- (٢)- الوضوح والبيان .
- (٣)- الانسيابية .
- (٤)- اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال .
- (٥)- التوقيت السليم للاتصال .
- (٦)- الانصات .

٧- متابعة الاتصال .

**معوقات الاتصال:-**

- ١ . لغة الاتصال.
- ٢ . موضوع الاتصال.
- ٣ . الوقت.
- ٤ . العوامل التنظيمية.
- ٥ . العوامل الاجتماعية.

**فريق العمل:**

**رونق، بنت ابوها**

**أمين**

