

## المحاضرة الأولى: مدخل إلى الإتصالات والمراسلات في منظمات الأعمال

### • تعريف الإتصال (تعريف الإتصال):

- إرسال معلومات من طرف لآخر في المنظمة بما يؤدي إلى نتيجة معينة، تغيير السلوك أو تغيير الممارسات.
  - تبادل الفهم المشترك من خلال إستعمال الرموز.
  - الإتصال هو عملية نحاول من خلالها إرسال / توصيل أفكارنا، آرائنا، رغباتنا ومشاعرنا للآخرين.
- هي فن إستخدام المعلومة من قبل المرسل بغرض إيصالها إلى عقل الطرف الآخر "المستقبل" وإحداث الإستجابة لديه. وقد تكون الإتصالات مكتوبة أو لفظية أو غير ذلك.

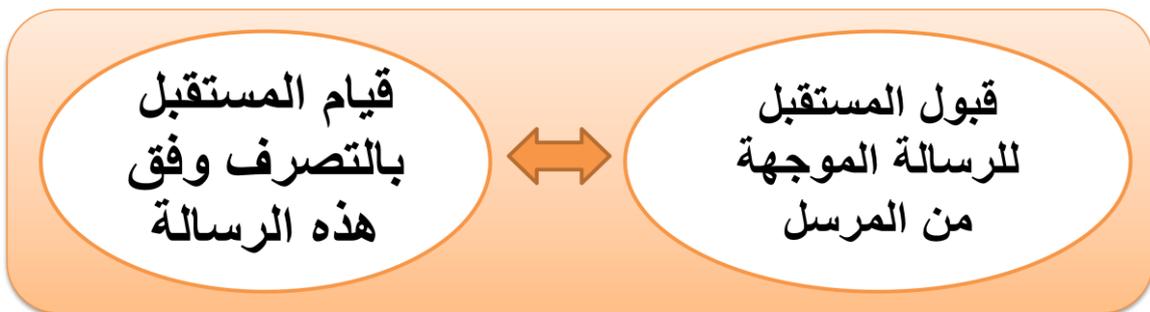
### من هنا نستنتج ما يلي:

- الإتصالات نشاط إجتماعي وإنساني وتفاعلي.
- الإتصالات موضوع تتقاطع فيه الكثير من العلوم.
- وضوح الطرف المستهدف والفكرة المستهدف إيصالها لدى المرسل.
- لا يجب أن يكتفي المرسل بوصول رسالته وإنما عليه معرفة ما إذا كانت مفهومة وبالمعنى المقصود.
- يجب أن تكون مصاغة باللغة والرموز المفهومة لدى المستلم.
- يتم الإتصال عبر قناة مخصصة.

### • تعريف الإتصال في منظمة الأعمال

الإتصال في منظمات الأعمال هو عملية اجتماعية تبادلية تتضمن تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الإتصال والتأثير في سلوك الأفراد بقصد تحقيق أهداف المنظمة.

الإتصال في المنظمة يهدف إلى:

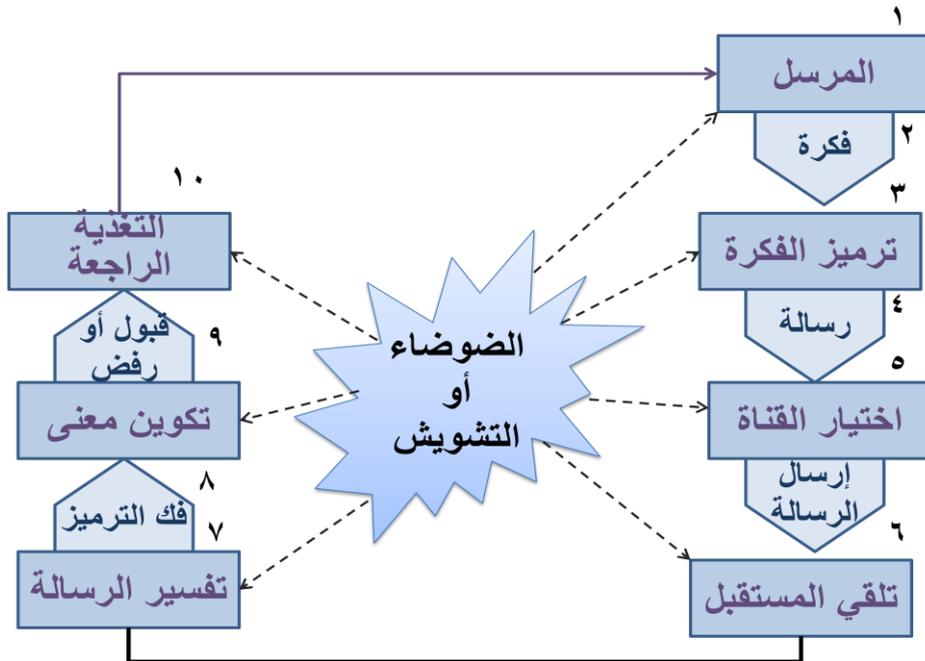


## • عملية الإتصال Communication Process :

تبدأ عملية الإتصال عندما يرغب أحدهما "المرسل" ينقل فكرة أو أي معلومة إلى شخص أو أشخاص آخرين "المستقبل" وتتشكل على هذا الأساس عناصر عملية الإتصال من:

- A. **المرسل:** يتمثل في الجهة التي تستهدف إيصال فكرة أو معلومة أو منتج ما إلى جمهور مستهدف في السوق.
- B. **المستقبل:** هو المستلم أو المستهدف من عملية الإتصال.
- C. **الرسالة:** وهي جوهر عملية الإتصال لأنها تمثل المضمون أو المحتوى لعملية الإتصال، علماً أنها تتوافق مع قناة الإتصال وتتكامل معها "رسالة صوتية، رسالة مكتوبة، إشارات، ألح....".
- D. **الترميز:** الرموز المستخدمة أساس مهم لتحقيق الإتصال الفعال وعدم الإنحراف بالمعنى ولوصول الأفكار للطرف الآخر بشكل صحيح.
- E. **قناة الإتصال:** هي الوسيلة التي يتم عبرها بث الرسالة علماً بتعددتها وتنوعها "تلفزيون، تليفون، جريدة، ألح...."، والإتصال الفعال يتطلب إختيار الوسيلة الملائمة.
- F. **فك التشفير:** هو تعبير عن الرموز والعبارات والإشارات القابلة للفهم المشترك ما بين الطرفين المرسل والمستلم وأن تتوافق تلك الرموز مع قدرة المستلم على تفسيرها.
- G. **الضوضاء:** من الطبيعي ان تتعرض الرسالة مهما كان شكلها إلى درجة معينة من التشويش، أو التأثير السلبي على المسار المطلوب من عملية الإتصال المستهدف بفعل عوامل عديدة، كعدم وضوح الصوت في الوسيلة مثلاً، مثال: "عرض الإعلان مباشرة بعد عرض إعلان منافس".
- H. **التغذية الراجعة:** تسمى أيضاً بالتغذية العكسية أو المرتجعة، فهي توفر المعلومات التي تعبر عن مستوى التفاعل والفهم المتحقق من عملية الإتصال، كما أنها تمثل مقياس لمستوى الأداء.

### عملية الإتصال:



## • أنواع الإتصالات:

- (1) حسب الموضوع :
  - A. اتصالات عملية
    - داخلية تتم بين العمال في المنظمة لأغراض العمل.
    - خارجية بين المنظمة وبينتها
  - B. اتصالات شخصية: تتعلق بتبادل المعلومات والاتجاهات والعواطف بين الأفراد. لا تتعلق بالعمل لكنها تؤثر فيه إيجاباً و سلباً
- (2) حسب الرسمية:
  - الرسمية: هي التي تتم وفق قنوات الاتصال المؤسسية
  - غير الرسمية: هي التي تتم عبر القنوات الشخصية
- (3) حسب اتجاهات المسار
  - الاتصالات النازلة
  - الاتصالات الصاعدة
  - الاتصالات الأفقية
  - الاتصالات الجانبية أو المائلة
- (4) حسب القناة أو نوع الوسيلة
  - اتصالات كتابية
  - اتصالات شفوية

## • الاتصال الكتابية والشفوية في المنظمة

- (1) الاتصالات الكتابية:
 

تشمل الرسائل المذكرات، التقارير، النشرات... و تتميز ب:

  - تمثل مستندات دائمة
  - أداة للتوثيق
  - تتضمن كم غزير من المعلومات
  - تسمح بالقراءة في الوقت المناسب
  - أقل تكلفة
  - تمنح الوقت لتخطيط الرسالة وتنظيمها جيداً
- (2) الاتصالات الشفهية:
 

تشمل الاتصالات المباشرة وجها لوجه او بالهاتف او النقاشات الجماعية او المؤتمرات... تتميز ب:

  - تتيح التعبير عن المشاعر اكثر
  - تسمح باستخدام الاتصال غير اللفظي
  - تسمح بالاستفسار الفوري
  - تتيح التعرف على رف الفعل فوراً
  - هي الأفضل في حالات ضرورة التفاعل
  - الوسيلة الوحيدة التي يمكن استخدامها مع الاميين
  - تكون الأفضل في حالة المعلومات السرية

● اختيار وسيلة الاتصال المناسبة

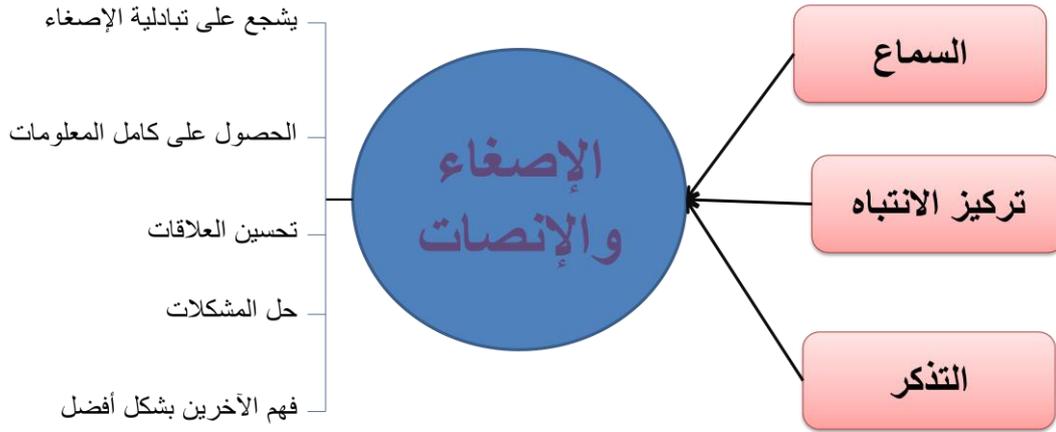
يتوقف اختيار الوسيلة على:

- الغرض من الاتصال
- موضوع الاتصال
- طبيعة مستقبل الرسالة
- الوقت المتاح
- مدى انتشار مستقبلي الرسالة
- تكلفة الاتصال

يتوقف اختيار الوسيلة على:

- هل هناك حاجة إلى تغذية راجعة فورية؟
- هل هناك حاجة لتوثيق الاتصال؟
- هل هناك حاجة لتوثيق الاتصال؟
- هل هناك حاجة لتفاصيل دقيقة؟

● الإصغاء



● الاتصالات غير اللفظية

هي استجابات إنسانية غير كلامية مثل حركات الجسم وملامح الوجه ونبرة الصوت وخصائص البيئة المدركة التي يتم فيها إرسال الرسائل اللفظية وغير اللفظية.

- تسمى لغة الجسد أو اللغة الشارحة.
- تؤثر على المستقبل في حالات التفاعل وجها لوجه
- تؤدي الكثير من المعاني أفضل من الاتصالات الكتابية

**تتخذ الاتصالات غير اللفظية أشكالاً عديدة:**

- اللغة المساعدة مثل نبرة الصوت وسرعته
- حركات وإيماءات جسمانية كتعبير الوجه وحركات الأصابع
- المسافة بين المتحدث والمستمع
- الملامح المادية مثل بنية الجسم، الالتزام بالوقت

**• معوقات الإتصال:**

لا تتعلق فقط بالمرسل أو المستقبل وإنما تتعدى كذلك إلى وسيلة الإتصال ومضمون الرسالة والوسائل المستخدمة، من أهمها:

- الإختيار غير الموفق لقناة الإتصال
- التعبير "مكتوب أو شفوي" الضعيف وغير المؤثر.
- الفشل في فهم وإدراك الإشارات غير اللفظية للرسالة.
- الإرباكات المادية أثناء عملية الإتصال "المقاطعة مثلاً".
- الإزدحام في قنوات الإتصال وبشكل لا تتحقق معه الفاعلية المطلوبة.

**• تحسين فاعلية الإتصال:****A. دور المرسل:**

- وضوح وشمولية الرسالة وترابط معلوماتها.
- إختيار وسيلة الإتصال المناسبة.
- إختيار الوقت المناسب لإرسال الرسالة.
- الصدق والنزاهة.
- ضبط وتنظيم تدفق وتحويل المراسلات إلى المستقبل بصورة معقولة.

**B. دور المستقبل:**

- الإنصات التام لمحتوى الرسالة.
- الإصغاء والانتباه لمشاعر مرسلها.
- الإستجابة لهذه المشاعر وإشعار المرسل بذلك.
- الإنتباه والحساسية تجاه الإشارات غير اللفظية التي تبدو من المرسل.
- الإمتناع عن إصدار حكم مسبق عن أي رسالة قبل قراءتها أو سماعها.

**C. دور الإدارة:**

- تهنئة الأجواء الملائمة.
- تنمية مهارات الإتصال لدى المنسوبين وبخاصة المديرين.
- تحسين العلاقات بين العاملين.
- تشجيع حل المشكلات فور ظهورها.
- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي وثقافة المنظمة بما يناسب الإتصالات الفاعلة.