

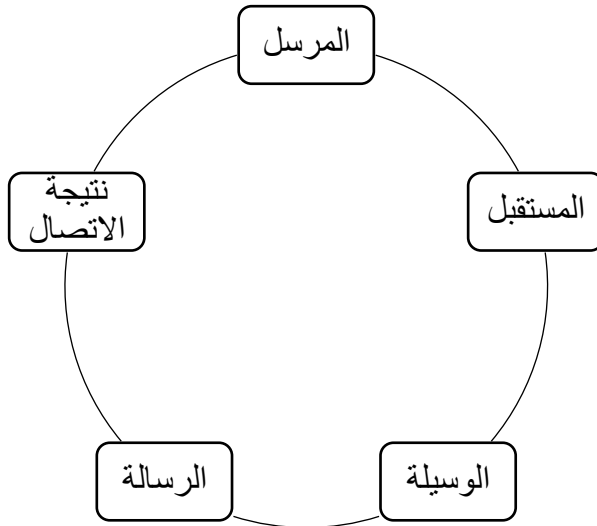
المحاضرة الرابعة عشر: (السلوك الجماعي في منظمات الأعمال)  
(الفصل الرابع: القيادة والاتصالات «الجزء الثاني: الاتصالات»)

أولاً: مفهوم الاتصال

تمهيد

- يعتبر الاتصال العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية.
  - أن الاتصال من أكثر الأنشطة ممارسة في حياة البشر، فهو يحدث لكل فرد منذ ولادته وحتى وفاته.
  - هو عملية تفاعلية بين شخصين لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين.
  - لتوجيه جهودات أفراد الجماعة بشكل فعال فإن الأمر يتطلب وجود نظام فعال للاتصالات يساعد على تبادل المعلومات بشكل يحقق أهداف المنظمة.
  - لا شك أن أهمية الاتصالات زادت في العصر الحديث بسبب تنوع وسائل الاتصال.
- يعرف الاتصال على أنه «ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما، يتم فيه تبادل المعلومات والأفكار من أجل تحقيق هدف معين أو حل مشكلة ما».

ثانياً: عناصر الاتصالات



- ١- المرسل: هو الشخص الذي يوجه الأمر أو يعرض المعلومات أي أن الاتصال يمكن أن يبدأ من الرئيس للمرؤوسين أو من المرؤوسين للرئيس أو من الموظف لزميله.
- ٢- المستقبل: هو الشخص أو الجماعة التي يصل إليها الأمر أو التوجيه أو الرئيس الذي يصل إليه الاقتراح أو الشكوى أو الملاحظة.
- ٣- الرسالة: هي موضوع الاتصال الذي قد يكون أمراً أو رجاء أو نصيحة أو ملاحظة... الخ.
- ٤- الوسيلة: هي الوسيط الناقل للرسالة وقد تكون كتابية كالتقارير أو آلية كالتليفون.
- ٥- نتيجة الاتصال: قياس مدى استيعاب وفهم المستقبل لموضوع الرسالة ومدى تجاوبه وتنفيذه.

## ثالثاً: أنواع الاتصال

أولاً: الاتصال الرسمي: تمثل الاتصالات التي تتم عبر خط السلطة الرسمي في إطار بناء تنظيمي يحدد مسارات الاتصال وقنواته، واتجاهاته:

- ١- اتصالات هابطة. ٢- اتصالات صاعدة. ٣- الاتصالات الأفقية.

ثانياً: الاتصال غير الرسمي: تعتمد على التفاعل والاتصالات الشخصية بين الأفراد ويسير في قنوات اتصال غير رسمية من أعلى لأسفل والعكس وأفقي، ويصعب تحديد قنواتها وتتميز بسرعة التغير فهي تتعدى العمل إلى الاتصالات الإنسانية والاجتماعية. وتظهر أهميتها في أنها تعمل كوسيلة يعبر بها العاملين عن مشاعرهم ورغباتهم، كما أنها أداة للحصول على معلومات يصعب الحصول عليها عن طريق الاتصالات الرسمية.

## رابعاً: وسائل الاتصال

أولاً: وسائل الاتصال الشفوي وتكون مباشرة أو غير مباشرة:

فالمباشرة تتمثل بالتعليمات والأوامر الشفهية (وجه لوجه) والمقابلات والاجتماعات، أما غير المباشرة تتمثل باستخدام الهاتف.

ثانياً: وسائل الاتصال المكتوب وتتمثل بـ:

- |                      |                    |                               |
|----------------------|--------------------|-------------------------------|
| - التقارير           | - النشرات الدورية  | - الأوامر والتعليمات المكتوبة |
| - المقترحات المكتوبة | - الشكاوي المكتوبة | - الخطابات                    |
| - مجلة الشركة        | - لوحة الإعلانات   | - المذكرات                    |

ثالثاً: وسائل أخرى وتشمل:

- الاتصال التصويري غالباً تستخدم الصور والرسوم والخرائط والأفلام.  
- الاتصال بالتصريف حيث تصرف فرد على نحو معين قد ينقل بعض المعاني في الأذهان كتعبير الوجه.

## خامساً: معوقات الاتصال

أولاً: معوقات ترجع للأفراد وتشمل:

- ١- تباين درجة الفهم والإدراك: فالفرد داخل الجماعة يتعامل مع فئات مختلفة الحاجات والرغبات ويتوقف فهمه لمضمون الاتصال على طرق إدراكه للأمور.
- ٢- وجود بعض الاتجاهات السلبية لدى بعض الأفراد وتتمثل برغبة البعض في الانطواء والانزالية أو الميل للكبرياء والتعالي.
- ٣- القصور في مهارات الاتصال: لا بد من توفر مهارات مثل: التفكير، الملاحظة، الكلام، الاستماع، الفعل، الكتابة، القراءة.
- ٤- قيام بعض الأفراد بترشيح وتغيير المعلومات: فعند انتقال المعلومة من المستويات الإدارية المختلفة قد يعرضها للتعديل بقصد لمصلحة شخصية وقد يكون بدون قصد.

## ثانياً: معوقات تنظيمية وتشمل:

- ١- نظم ولوائح العمل الداخلية: مع وجود النظم يتم تقليل الاتصالات بالأخص في صالات الإنتاج.
- ٢- تباعد المسافات بين بعض الأقسام أو الإدارات: يؤثر على سرعة الاتصال ويظهر في المنظمات التي تعمل في أكثر من دولة.
- ٣- تزايد نطاق الإشراف: ما يؤدي إلى اتساع دائرة علاقات الفرد فيؤثر على كفاءة الاتصال.
- ٤- تعدد المستويات الإدارية: حيث تمر المعلومات والقرارات بعدد كبير من الأفراد ما يعرضها للتغيير والتأويل ما يجعلها تصل ناقصة أو غير كافية.

ثالثاً: معوقات ناشئة عن عدم وجود سياسة واضحة للاتصال: وقد يدل هذا على عدم رغبة الجماعة في إيجاد نظام سليم للاتصال قد يكون بسبب عدم وجود سياسة داخلية للاتصال أو عدم الإقتناع الكافي بأهمية الاتصال.

رابعاً: عائق التخطيط السيء لعملية الاتصال: فعدم التخطيط للاتصالات الهامة يؤثر سلباً فعملية التخطيط سهلة وتشمل الإجابة على عدة أسئلة على القائم بالاتصال أن يطرحها على نفسه أولاً ثم يجيب عليها بموضوعية كاملة.

خامساً: معوقات ناشئة عن حواجز لغوية: كاختلاف معاني الكلمات واختلاف لغة التخاطب من دولة لأخرى ويظهر بشكل أكبر في الجماعات التي تعمل بأنشطة دولية.

سادساً: معوقات ناشئة عن استخدام وسائل اتصال غير مناسبة: كاستخدام البريد لإبلاغ أمور تستدعي الاتصال السريع أو استخدام البريد العادي في نقل أمور سرية.

اللهم إني أسألك فهم النبيين، وحفظ المرسلين والملائكة المقربين، اللهم اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرك، وقلوبنا بخشيتك، وأسرارنا بطاعتك، إنك على كل شيء قدير، وحسبنا الله ونعم الوكيل.

تلخيص: \$lolo\$