المحاضره الثانيه (الوحده الاولى)

الاتصال واثره في الادارة

مقدمه

- البعض يبالغ بالقول ان الاداره ماهي الا مجموعة من الاتصالات ويسند هذا الراي الى نتائج الابحاث التي اثبتت ان المدير يقضي ٨٠% من وقته في العمل بالاتصال ..
- فالمدير يسمع ويتحدث ويتكب المذكرات والتقارير
- وفي بحث اخر كانت النتيجه كما يلي :
- ٢٠ % من وقت المدير او الرئيس تنفق في اتصالات خارجيه وداخليه بالعمل
- ٣٠% اتصالات بالمرؤوسين والمنفذين
- ٤٠ % اتصالات بالمستوى الاداري الاعلى
- ١٠ % تنفق في اداء اعمال فنيه

الاهداف :

-التعرف على مفهوم الاتصال

-التعرف على اهمية الاتصال

-توظيف هذه المعرفه في تحقيق اهداف العمل

- ادراك علاقة الاتصال باعداد التقارير وعرضها

مفهوم الاتصال : للاتصال مفهوم مادي او ضيق وهو استخدام وسائل الاتصال الماديه في نقل البيانات او المعلومات بين طرفين او اكثرعندما نتكلم عن المفهوم المادي نعني الوسائل الملموسه في عملية الاتصال وهذه الوسائل يمكن تقسيمها

الي عدة مواضيع منها :

وسائل اتصال تقليديه : المقابله الشخصيه و التقارير والخطابات
والوسائل التقنيه : يمكن تقسيمها الى قسمين رئيسين
وسائل اتصال سلكيه : الهاتف الثابت و الفاكس
وسائل اتصال لا سلكيه : اجهزة التلفاز والمذياع والانترنت

اما الفمهوم الواسع والشامل للاتصال : اي سلوك يؤدي الى تبادل المعنى وقد عرف الاتصال بمجموعه من التعريفات وكلها تلقي الضوء على جانب من جوانبه
المفهوم الاول : نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارت
الفمهوم الثاني : تبادل الحقائق والافكار والاراء والمشاعر من خلال عمليات الارسال والاستقبال
المفهوم الثالث : عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والافكار والاراء والمشاعر من شخص الى اخر بقصد التاثير فيه واحداث الاستجابه المطلوبه

عناصر الاتصال المرسل : هو الشخص الذي يحدد الهدف من الاتصال من اجل التاثير على الاخرين

وهنالك صفات يجب ان يتصف بها المرسل
١ بساطة ووضوح اللغه
٣ التعبير عن الاهداف بدقه
٢ اختيار اسلوب العرض المناسب
٤ التحضير الجيد والالمام بالموضوع
٥الانتباه الى ردود الفعل وملاحظة مايطرء على المستخدم من تغيرات
٦ اظهار الاهتمام بالمستقبل وتشجيعه

عناصر الاتصال :

- المرسل
- الرساله
- المرسل اليه :
- التاثير في السلوك (الاستجابه)

اهمية الاتصال للمنظمه : ١ توجيه سلوك الافراد تجاه الاهداف المرغوبه
٢ توفر ونقل المعلومات الى مراكز اتخاذ القرار ٣ يقرب بين الافكار والمافهيم للعاملين ويوجد انماط عمل
٤ ينقل افكار العاملين الى مراكز اتخاذ القرار
٥ يربط بين مراكز وضع السياسات والاهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركه
٦ يحافظ على بقاء المنظمه واستمرارها في السوق او البيئه المحيطه

- **اهمية الاتصال بالنسبه للعاملين**

_كان اهتمام الباحثين في مجال الاداره قبل الثلاثينات من القرن الماضي هو ترشيد العمليه الانتاجيه دون مراعاة الاعتبارات الانسانيه والاجتماعيه في الادارة
_ثم تحولت بعد ذلك لدراسه السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الانسانيه والاجتماعيه للقوى العامله لتحقيق الرضا الوظيفي الذي بدوره يعد اهم مقومات ترشيد العمليات الانتاجيه وزيادة الانتاج
_نتيجه لظهور مدرسة العلاقات الانسانيه التي نادت بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات
الانسانيه والاجتماعيه للقوى العامله دفعت هذه المدرسه الباحثين لدراسة الجانب السلوكي للافراد

عوامل مستوى الاداء :

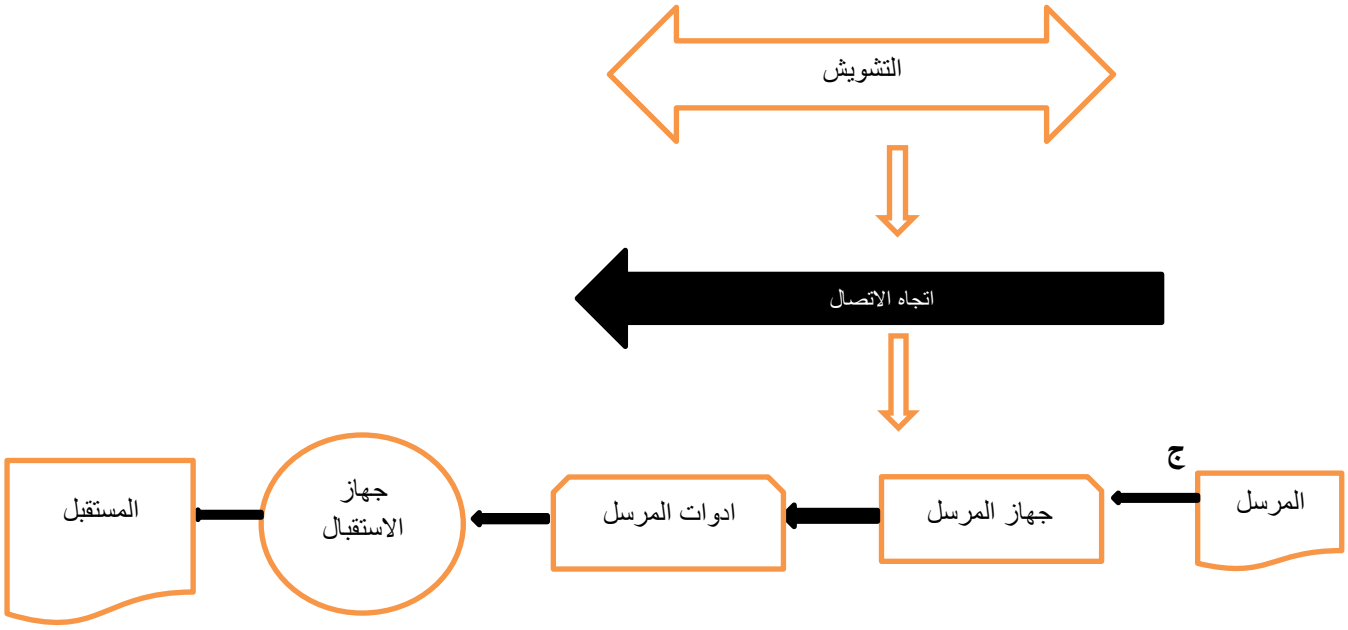
- القدره على الاداء
- مستوى الدافع والرغبه والاستعداد للعمل

مستوى اداء الفرد = القدر * الدافع

اهمية الاتصال بالنسبه للاداره :
* الامدادبالمعلومات كا امر ضروري لجهود فريق العمل
* تنبيه الاتجاهات الذهنيه والمعنويه اللزمه للدافعيه والرضا الوظيفي
* اما ناتج الاتصال الفعال يودي الى انجاز افضل للعمل مع وجود رضا وظيفي

نماذج الاتصال

- ١ نموذج الاتصال البسيط



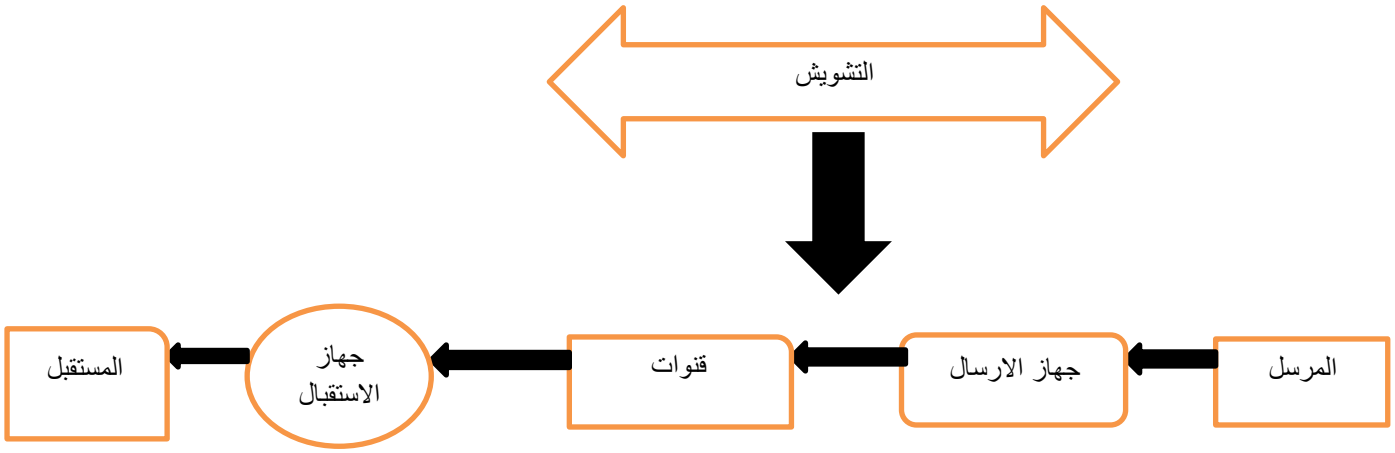
التشويش ماتتعرض له الرساله من حذف او اضافه مقصوده او غير مقصوده اثناء انتقالها من المرسل الى المستقبل

خطوات الاتصال البسيط

- **تكوين الفكره لدى المرسل**
- **تحويل الفكره الى رموز كتابيه او لفظية**
- **نقل الرساله خلال قنوات الاتصال**
- **تسليم الرساله**
- **تفسير الرموز وتحويلها الى رساله مره اخرى**
- **القيام بعمل او تصرف ما (السلوك)**

امثله على نموذج الاتصال البسيط : البريد ، الفاكس . البريد الالكتروني . التقارير المكتوبه . البروشرات .الجرائد والمجلات . البث الايذاعي والتلفزيوني .

٢ نموذج الاتصال المزدوج



- **في هذا النموذج من الاتصال يضاف اليه رد فعل او استجابه على تساؤلات كما هو الحال في المحادثات الشفويه ويطلق عليه اسم اتصال ذو اتجاهين**

خطوات عملية الاتصال المزدوج : ١ التفكير من جانب المرسل ٢ تنظيم الفكره في رساله ٣ نقل الرساله

٤ استقبال الرساله من المستقبل ٥ فك الرموز وادارك معنى الرساله ٦ الاستجابه بعد فهم معنى الرساله

٧ استرجاع المعلومات : محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتاكد ان الرساله وصلته على الشكل الصحيح

٨ **التغذيه الاماميه وتكون على اربعة مراحل :**

١ تعريف المستقبل بما هو ات من اتصالات لاحقه
٢ معرفة قابلية المستقبل واستعداده لاستقبال الرساله
٣ تتم عمليه الاتصال بعد ان يستجيب المستقبل للتغذيه الاماميه
٤ يقوم المستقبل عند نقل المعلومات بدور المرسل : وتكون العلاقه بين الطرفين علاقة فعل وردة فعل

- **امثله على نموذج الاتصال المزدوج (ذو الاتجاهين)**

- **الاتصال الهاتفي – المقابلات الشخصيه – المحاضرات – المؤتمرات – الاتصال المرئي من خلال الكمبيوتر - المحادثات الكتابيه من خلال الانترنت – الاتصال الهاتفي من خلال الانترنت**

عرفنا التغذيه الاماميه فما هي التغذيه الراجعة ؟

دنيتي بعيونه