

المحاضرة الأولى: ماهية الاتصال الإداري

إن عملية الاتصال هي مبدأ عمل أي مؤسسة، فلا يمكن لهذه الأخيرة العمل بدون وجود اتصال، لأنه إن لم يتم إيصال المعلومات في الوقت المناسب والمحدد تصبح دون فائدة.

1/ مفهوم الاتصال الإداري

جاء تعريف الاتصال في اللغة بمعنى الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة. قال ابن منظور في لسان العرب: وصل الشيء وصلا اوصلة، والوصل ضد الهجران ووصل الشيء إلى الشيء وصولاً، ووصل إليه أي انتهى إليه وبلغه.

ويعرف الاتصال اصطلاحاً بأنه: نقل وإدراك الأفكار والمعلومات والمشاعر والمعاني بين الأفراد والمجموعات.

وتعني كلمة الاتصال Communication التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين . وتنطوي على عنصر القصد و التدبير. وهذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني communs بمعنى المشاركة أو تكوين العلاقة أو بمعنى شائع أو مألوف كما ارجع البعض هذه الكلمة إلى الأصل Common بمعنى عام أو مشترك وأي من هذه المفاهيم يوضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن (المشاركة- التفاهم) حول (موضوع، فكرة) لتحقيق (هدف ، برنامج).

أما الاتصال الإداري فيعرف بأنه "نشاط تفاعلي يتم بين طرفين ، بهدف نقل معلومات أو أفكار أو معتقدات أو اتجاهات أو رغبات من طرف يدعى مرسلًا إلى طرف آخر يدعى مستقبلًا ، وذلك باستخدام قنوات إرسال مناسبة مثل اللغة المنطوقة أو الرسائل غير اللفظية ، بهدف إحداث تغيير أو تعديل في السلوك.

2/ أهمية الاتصال الإداري

يعتبر الاتصال الإداري غاية في الأهمية بالنسبة للمنظمات العامة ولكن الاتصال في حد ذاته ليس غاية، وإنما هو وسيلة فعّالة تساهم في تحقيق الأهداف والخطط والتنفيذ الفعّال للتنظيم الإداري، وكذلك ليحقق الرقابة الإدارية عن طريق قنوات ووسائل الاتصال .

وبالتالي تعتبر عملية الاتصال ذات أهمية للمنظمات المختلفة للأسباب التالية :

- يؤدي إلى دعم العلاقات الإنسانية داخل التنظيم، ما قد يترتب عليه رفع الكفاءة الإنتاجية ، وهذا يتطلب العناية بالموارد البشرية ، والعلاقات بين الإدارة العليا والإداريين والمشرفين والمرؤوسين في المنظمة .

- تؤدي عملية الاتصال كذلك دورا مهما وحيويا في مرحلة تطبيق ومتابعة تنفيذ القرارات المتخذة ، فبعد عملية اتخاذ القرار تأتي مرحلة التنفيذ التي تحتاج إلى معلومات يمكن الحصول عليها من خلال الاتصالات ، تساهم في متابعة تنفيذ تلك القرارات ، وتقييم النتائج المترتبة عليها ، والتعرف على المشاكل التي تواجهها .

- وتعتبر عملية الاتصال من المكونات الرئيسية للعملية الإدارية وقد تؤدي الاتصالات عدة وظائف تتعلق بجمع المعلومات لاتخاذ القرارات وتغيير الاتجاهات، كذلك تمكن الاتصالات الفعالة الرؤساء والمشرفين من ممارسة وظائفهم في التوجيه والتدريب بشكل فعال ويمكن تشبيه عملية الاتصالات بالأعصاب في الجسم التي تتولى نقل الأوامر من وإلى الدماغ .

- والاتصال الجيد يسهل عملية إصدار الأوامر والتعليمات بالصيغة التي تلقى تفهمة وقبولا من المرؤوسين ، من خلال فتح المجال أمام الجميع للنقاش والتحاور المباشر حول المواضيع المهمة المتعلقة بأداء الأعمال ويدعم الاتصال الجيد بين الأفراد ويساعدهم في التعرف على كافة المعلومات المتعلقة بكيفية أداءهم لأعمالهم، ويبين كذلك حدود السلطة والمسؤولية والوصف الوظيفي لكل وظيفة في التنظيم.

-ويفيد الاتصال الفعال كذلك في عملية التوجيه، وتقديم النصح والإرشاد للمرؤوسين في المنظمة ،
يهدف إحداث التأثير الإيجابي في سلوكياتهم ودفعهم نحو تطوير الأداء وزيادة الإنتاجية .
-كما تعتبر الاتصالات وسيلة الإداريين في إدارة أنشطتهم الإدارية ، وفي إدارة وتحقيق أهداف العمل،
وذلك

3/عناصر العملية الاتصالية

قد تبدو عملية الاتصال في غاية البساطة الا انها على قدر عال من الدقة، فهي في الحقيقة عملية
اجتماعية معقدة تتداخل فيها عديد الاطراف والعناصر، حتى تؤدي المراد منها على أكمل وجه، ومن
العناصر الأساسية لعملية الاتصال نجد:

* **المصدر أو المرسل:** وهو البادئ بعملية الاتصال، فهو المسؤول عن نشر المعلومات للطرف الثاني أو
توجيه آراء ومفاهيم نحو من يريد التواصل معهم، بهدف تغيير فكر أو سلوك أو تكليف بعمل معين، ولا
يشترط في المرسل أن يكون شخصا طبيعيا كالمدير الذي يريد تبليغ معلومات للمرؤوسين أو المعلم الذي
يلقن تلاميذه أو المرشد الذي يوجه غيره، فقد يكون شخصا معنويا كهيئة نظامية أو إعلامية أو مؤسسة
ذات سلطة ومسؤولية؛

* **الرسالة:** وهي فحوى أو مضمون ما يراد نقله من المرسل إلى المستقبل، سواء كانت أفكار أو مفاهيم أو
مبادئ وقيم وتوجهات، أو أوامر أو اقتراحات، استفسارات وشكاوى وغيرها كثير...؛

* **وسيلة الاتصال:** يمكن تشبيهه وسيلة الاتصال بالقناة التي تمر عبرها الرسالة، وهي الأداة التي تنتقل
عبرها الرسالة للوصول إلى المستقبل، فقد تكون ألفاظا تنقل مشافهة من المصدر إلى المستقبل أو وسائل
أخرى سمعية وبصرية ومحسوسة تنتقل عبرها الرسائل المكتوبة والمرئية والمسموعة أو المشفرة برموز
وإشارات إلى الطرف الآخر؛

* الترميز: قد تكون على شكل ألفاظ ومصطلحات لفظية وهو ما يطلق عليها اللغة الحقيقية أو غير لفظية كالإشارات والرموز التي تحكمها قواعد تسلسل وتتابع مشكلة بذلك معنى مفهوما وواضحا يستطيع من خلاله الإنسان أن يعبر عما يريد؛

* التغذية الرجعية: وهي العملية الأخيرة أو التفاعلات التي تبين جدوى ومدى نجاح الإرسال، فمعرفة المرسل بنتيجة إرساله من مختلف طرق الاتصال، تمكنه من تقويم مجهوداته حال مجانبه الهدف الذي أراده من عملية الاتصال؛

* التشويش: هو كل ما يؤثر على فهم رسالة المرسل من تجهيزات أو عوائق فيزيائية أو انفعالية أو مشاكل اجتماعية وبيئية؛

* المستقبل: والمقصود به الشخص الذي يستلم مضمون الرسالة سواء للتنفيذ أو الرد أو إبداء الرأي أو الاطلاع. والمستقبل قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد، ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، فك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة.

* فك الترميز: تتضمن الرسالة رموز لفظية وغير لفظية لاستثارة معينة لدى المستقبل، وبما ان الرسالة لا يمكن تفسيرها دائما بطريقة واحدة لدى كل المستقبلين فإن كل مستقبل سيقوم بمعالجة الرسالة في ذهنه ويقارنها بالرسائل والتجارب السابقة ليكتشف ماذا تعني له. وتبعا لخلفية المستقبل وتجاربه فان تلك الرموز إذا لم يصاحبها توافق مع خبرات المرسل أو صاحبه التحيز فإن تفسير الرسالة قد يأتي بغير النتائج المرغوبة.

4/ مراحل الاتصال الإداري

تم عملية الاتصال عادة عبر عدة مراحل وخطوات محسوبة إلا أن هذه الخطوات قد تكون ضرورية في كل عمليات الاتصال وقد نحتاج إلى بعض منها فقط في عمليات دوم أخرى، وهذه المراحل هي:

- 1/ مرحلة الإدراك: وهي المرحلة التي يعي فيها المستقبل ويعرف موضوع او فحوى الاتصال الوارد إليه؛
- 2/ مرحلة الاهتمام: وهي المرحلة التي يهتم فيها المستقبل بأكثر تفاصيل ومزيد من المعلومات حول موضوع الاتصال من اجل التعمق فيه وفهمه بشكل جيد؛
- 3/ مرحلة التقييم: وهي المرحلة التي يقوم فيها المستقبل بتقييم والتحقق من صحة معلومات الاتصال وفائدتها بالنسبة له، أو مدى صلاحيتها وملاءمتها لظروفه وقدراته؛
- 4/ مرحلة المحاولة أو التجربة: وفيها يعتمد المستقبل إلى تجربة تطبيق فحوى الرسالة ومحاولة تجسيدها إذا كان تقييمه لمحتواها ايجابيا ويتناسب مع قدراته وظروفه؛
- 5/ مرحلة الممارسة: وهي المرحلة الأخيرة والمهمة وفيها يبدأ المستقبل بتطبيق محتوى الرسالة وتجسيده على أرض الواقع بصفة نهائية ودائمة بعد اجتياز عملية التقييم ونجاح عملية التجريب.

5/ شروط نجاح الاتصال الإداري

- *الوضوح: يجب أن تكون الرسالة تتميز بالوضوح حتى يتمكن المستقبل من فهمها، فهذا يوفر له القدر الأكبر من الفائدة وتحقيق الهدف من الاتصال؛
- * البساطة: أن يتم الاتصال بشكل بسيط بعيد عن التعقيد ليسمح للرسالة الوصول إلى المستقبل في أقصر وقت وحتى يتم العمل بمحتوياتها بدقة؛
- *عدم التعارض: قد يتم استخدام أكثر من وسيلة في عملية الاتصال، وبالتالي فإنه يفترض الحرص على ألا يكون هناك تعارض بين هذه الوسائل وأن تكون ملائمة مع الهدف والطريقة التي يتم بها الاتصال؛
- *السلامة: يجب أن يكون الاتصال مناسب من حيث الهدف والتوقيت ومن حيث طريقة التنفيذ.