

المحاضرة 01: الاتصال الإداري

ديسمبر 2024

قرميطي وردة



قائمة المحتويات

5	وحدة
7	مقدمة
9	I-المكتسبات القبلية
11	II-الاتصال
11.....	آ. مفهوم الاتصال:
11.....	ب. عناصر الاتصال:
12.....	ب. وسائل الاتصال :
15	III-الاتصال الإداري
15.....	آ. مفهوم الاتصال الإداري:
15.....	ب. أهمية الاتصال الإداري:
16.....	ب. أهداف الاتصال الإداري:
16.....	ت. أنواع الاتصالات الإدارية:
16.....	1. الاتصالات الرسمية:
16.....	2. الاتصالات غير الرسمية:
17.....	ث. خصائص الاتصال الإداري:
19	قائمة المراجع

وحدة

تهدف هذه المحاضرة إلى ما يلي:
تمكن الطالب من معرفة ماهية الاتصال وعناصره وأشكاله.
يتعرف الطالب إلى الاتصال الاداري ومدى أهميته وأهدافه وخصائصه.
تمكن الطالب من التمييز بين أنواع الاتصال الاداري ومتى يستخدم كل نوع.

مقدمة

يعد الإتصال أحد الأساسيات التي ترتكز عليها المؤسسة حتى تقوم بتنفيذ أعمالها وبرامجها، بإعتبار الإتصال همزة وصل بين مختلف أقسام الإدارة أو المؤسسة مما يؤهلها لأداء مهامها بكفاءة وفعالية، فالإتصالات الإدارية تعتبر أساسية في أي مؤسسة مهما كان حجمها ونوعها، وأي خلل في نظام الإتصال سوف يؤخر سير كافة الأعمال، وبالتالي فهو ضروري في نجاح أي مؤسسة.

المكتسبات القبلية

- لمتابعة مقرر الاتصال والتحرير الإداري على الطالب أن يكون ملما بالعناصر التالية:
1. على الطالب أن يكون على إطلاع بالمبادئ الأساسية للإدارة التي تناولها في مقياس تسيير المؤسسة ومدخل إدارة الأعمال التي هي من ضمن مكتسباته السابقة.
 2. التمكن الأولي من أدوات التحرير باستعمال البرامج المكتبية خاصة ماتم التعرض إليه في مقياس الإعلام الالكتروني.

الاتصال



11	مفهوم الاتصال:
11	عناصر الاتصال:
12	وسائل الاتصال :

آ. مفهوم الاتصال:

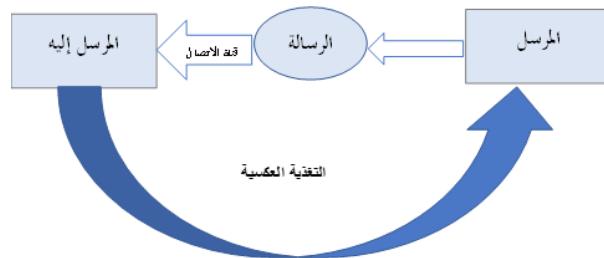
هو عملية إرسال واستقبال للمعلومات بين طرفين (مرسل ومستقبل) وهذا يعني التفاعل والمشاركة بينهما حول معلومة أو رأي أو اتجاه أو سلوك، وكلمة الإتصال هي مشتقة من الأصل اللاتيني لفعل (communicare) وهي تعني المشاركة وهناك من يرى أن كلمة الإتصال ترجع للكلمة اللاتينية (communis) أي مشترك أو عام، وفي كلتا الحالتين، نجد أن كلمة الإتصال مرتبطة بمعنى المشاركة حول فكرة أو شئ أو فعل ما.[1].

ب. عناصر الاتصال:

إن عملية الإتصال تتكون من أربعة عناصر أساسية هي:[1]:

- المرسل:** وهو الجهة التي تقدم الرسالة
- المرسل إليه:** وهو الجهة التي تستقبل الرسالة;
- الرسالة:** وهي عبارة عن رموز أو كلمات أو صوت أو صورة تفيد معنى معين;
- قناة الرسالة:** وهي الطريقة التي يتم بها إرسال الرسالة
- التغذية العكسية:** يقصد بها الجواب الذي يكون عن الرسالة الصادرة عن الجهة المرسلة .

والشكل التالي يوضح عناصر الاتصال وهي:



فرنسية

ب. وسائل الاتصال :

1. **الاتصال الشفهي (اللفظي)**: وهو ذلك الاتصال الذي يستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جمل أو عبارات دالة على معنى مفيد، و ت تكون منها الفكرة أو الموضوع الذي يريد المدير نقله للسامعين، وعادة ما تلجأ الإدارات إلى هذا النوع من الاتصال الذي يتسم بالسرعة عندما تتطلب الرسالة توضيحاً خاصاً للتأكد من إيصال المعنى الصحيح، و من صور هذا الاتصال نجد الاجتماعات، المقابلات، الندوات، المؤتمرات والإتصالات الهاتفية .[1]

2. **الاتصال الكتابي** : فهو يعتمد على الكلمات والعبارات والمصطلحات المكتوبة في نقل البيانات والمعلومات، حيث يومياً يستخدمها الموظفين على اختلاف مستوياتهم الإدارية والتنظيمية، إذ يقومون بكتابة الرسائل والمذكرات والتقارير الخ.[2]

3. **الاتصال الإلكتروني**: وتشمل القرارات أو المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق التقنيات الحديثة مثل الانترنت والفاكس، والاتصالات الالكترونية من الممكن أن تعزز نمو وفاعلية الاتصال بين العاملين إلا أنها من الممكن أن تحاط بعدم الفهم الصحيح إذا لم تكتب بطريقة واضحة مثل الاتصالات الكتابية.[1]



فرنسية

الاتصال الإداري

III

15	مفهوم الاتصال الإداري:
15	أهمية الاتصال الإداري:
16	أهداف الاتصال الإداري:
16	أنواع الاتصالات الإدارية:
17	خصائص الاتصال الإداري:

آ. مفهوم الاتصال الإداري:

- يُعرف الاتصال الإداري بأنه: عملية إدارية واجتماعية وسلوكية تعمل على إيصال البيانات والمعلومات والقرارات إلى أفراد المؤسسة للوصول إلى الهدف المشترك، من خلال تفاعل الاتصال بين مجموعة من الأفراد المرسلين والمستقبلين اجتماعياً، مما يخلق روابط وصلات وتشابكات يجعلهم يؤثرون ويتأثرون في بعضهم البعض.[3]
- وهناك تعريف آخر للاتصال الإداري: هو مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سلية الاتجاه صحيحة التوقيت.[4]

ب. أهمية الاتصال الإداري:

- تظهر أهمية الاتصال الإداري كعملية حيوية وأساسية لكل إدارة أو منظمة في الجوانب التالية:[5]
- يعكس الاتصال فعالية الإدارة وقدرتها على تحقيق التميز.
- يسمح الاتصال للعاملين داخل الادارة من فهم المطلوب في العمل والأهداف وطرق الأداء لتحقيق أهداف المنظمة.
- البحث عن أنجح الحلول بكل المشاكل التي تعرّض عمل المنفذين بتفعيل الاتصال المناسب في التوقيت المناسب وللمستوى المناسب.

- يسمح الاتصال الناجح بتحقيق التناسق وعدم التداخل داخل المنظمة بإزالة كل الغموض وكل مامن شأنه أن يحدث سوء الفهم.
- يسمح بتوطيد العلاقات الإنسانية بين الأفراد والجماعات وتحسين الأداء الجماعي.

ب. أهداف الاتصال الاداري:

يهدف الاتصال الاداري إلى ما يلي:[6]

- تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من معلومات عن الإجراءات والممارسات الخاصة بالعمل للقيام بمهام أعمالهم على أكمل وجه.
- وضع كافة المعلومات والبيانات الدقيقة أمام متذبذبي القرارات في موقع التنفيذ والقيادات المختلفة حتى يتمكنوا من صنع قرارات سليمة.
- مساعدة الإدارة على القيام بأعمالهم الرئيسية في رسم سياسات المنظمة وخططها .
- تحقيق انساب المعلومات والبيانات الضرورية لحسن سير العمل داخل الإدارة .
- تحقيق قدر من الفهم المشترك بين مختلف العاملين في الإدارة .
- التنسيق بين جهود العاملين في الإدارة وأقسامها وادارتها.
- تمكين القيادة في الإدارة من إيصال توجيهاتها وأفكارها ونصائحها إلى العاملين.

ت. أنواع الاتصالات الادارية:

تتعدد أنواع الاتصالات الإدارية ما بين اتصالات رسمية تم وفق التسلسل الهرمي للمؤسسة، واتصالات غير رسمية تعتمد على مدى قوة العلاقات الشخصية التي تربط بين أجزاء الإداري وبين أعضائه، ويمتلك كل نوع من هذين النوعين قنواته الخاصة بالاتصال كما سيتم التوضيح فيما يلي:

1. الاتصالات الرسمية:

هي الاتصالات التي تتم من خلال القنوات الرسمية التي حدتها المؤسسة، باعتبارها قنوات رسمية يجب إتباعها عند القيام بالاتصال، وهي تحدد خطوط السلطة والواجبات والمسؤوليات، كما تحدد كافة التعليمات والإجراءات الواجب إتباعها، حيث توجد ثلاثة أنواع للاتصال الرسمي هي:[1]

ا) الاتصالات العمودية:

1. الاتصالات النازلة: يتمثل هذا الشكل من الاتصال الذي يكون من أعلى إلى أسفل أي من المديرين إلى المرؤوسيين، ويتمثل في التعليمات التي يصدرها القادة الإداريون للمستويات الدنيا والتي تتضمن نقل التعليمات الازمة والتوجيهات لحسن سير العمل.

2. الاتصالات الصاعدة: في هذا النوع من الاتصالات تنتقل المعلومات من المستويات الدنيا في التنظيم إلى المستويات العليا، كوسيلة يستطيع بها العمال في المستويات الدنيا الاتصال بمدراء المستويات العليا في المؤسسة والتعبير عن آرائهم وأفكارهم والشعور بالمشاركة والقيمة الفردية داخل المؤسس

الاتصالات الأفقية:

يستخدم عندما يكون الاتصال على نفس المستوى الإداري سواء كان رسمياً أو غير رسمياً وترتبط الرسائل المنقولة على هذا المستوى بمشاركة المعلومات وحل المشكلات، وبالرغم من الأهمية الكبيرة للقنوات الأفقية إلا أنها تعاني من بعض الصعوبات مثل اضطرار العمال للتعامل مع العديد من الزملاء وتطوير علاقات عمل رؤساء الوحدات الأخرى على اختلاف شخصياتهم وسلوكياتهم.

2. الاتصالات غير الرسمية:

هي تلك الاتصالات غير الرسمية هي تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الموظفين داخل المنظمة.

ث. خصائص الاتصال الإداري:

1. **عملية ديناميكية:** تنظر إلى الأحداث وال العلاقات على أنها متغيرة غير أنها لا تحمل أي إهمال أو تأخير لأنه يتوقف على سرعة إنجازها بكفاءة وفعالية نجاح العملية الإدارية;
2. **عملية إنسانية:** حيث تؤدي دوّار باراز في إقامة الثقة والإحترام والتفاهم المتبادل وتوسيع العلاقات بين المنظمة الإدارية وجمهورها من ناحية وبين الرؤساء والعاملين وزملاهم من ناحية أخرى.
3. **عملية تفاعل بين طرفين:** سواء كانا شخصين، أو مسخاً ومجموعة من الأفراد والهدف من التفاعل تحقيق مشاركة المستقبل للمرسل في فهم الفكرة وتقبّلها والتّحمس لتنفيذها.
4. **عملية اجتماعية ونفسية:** يمكن للقادّة استعمالها في تحريك الجماعة نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، كما أنها تمكن القادة من فهم اتجاهات العاملين وتنسيق الروابط بينهم وبين أجزاء التنظيم وتنمية وتوجيه العلاقات الإنسانية داخل الإدارة.
5. **عملية مستمرة:** تعنى أنها لا تقتصر على مرحلة زمنية من نشأة المنظمة وإنما تصاحب الإدارة منذ تأسيسها لتهيئة جو العمل وتحافظ على مستنداته وتزود الباحثين والمسؤoliين وغيرهم بالمعلومات والأنشطة التي تمارسها الإدارة عبر مراحل تطورها المختلفة.



قائمة المراجع

- [1] بن قايد الشيخ،مطبوعة في مقياس الاتصال والتحرير الاداري،مقدمة لسنة ثانية ماستر تدقيق ومحاسبة،جامعة غرداية،2020/2019
- [2] مصعب اسماعيل،دور نظم وتقنيات الاتصال الاداري في خدمة اتخاذ القرارات -حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة- رسالة ماجستير ،جامعة الاسلامية غزة،2008
- [3] فؤاد القاضي،السلوك التنظيمي والإدارة،جامعة مصر للتكنولوجيا،القاهرة،2006
- [4] فؤاد شريف،نظام الاتصال وعملية الادارة،المعهد القومي للادارة العليا،ط 2،القاهرة،1967
- [5] عمار مصطفاوي، محاضرات في مقياس الاتصال والتحرير الاداري،موجهة لطلبة أولى ماستر مختلق التخصصات،جامعة الشهيد حمة لحضر الوادي، 2018/2019
- [6] محمد بن علي مانع ، تقنيا الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير ،في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض، 2006