**تمهيد:**

يعد الاتصال من أبرز العوامل التي أنشأت العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، حيث تطور بتطور الأفراد؛ ولأن الفرد لا يستطيع العيش بمعزل عن الآخرين فهو يتبادل معهم الأفكار والمعلومات والأحاسيس.

تعتبر الإدارة شريان الحياة في المجتمع بحكم المهمة التي تستند إلى المؤسسات في تنظيم مناحي حياة المجتمع، فالمؤسسة تعبر عن واقع اقتصادي وبشري واجتماعي تعمل في بيئة مجتمعية متعددة. إن تحقيق الغايات والأهداف داخل المؤسسة يبدأ من العلاقات الانسانية بين الأفراد؛ عن طريق تبادل المعلومات والأفكار، ولا يمكن تصور أي مؤسسة دون توفر عملية الاتصال، والتي يتفاعل من خلالها الأفراد، حيث تعبر هذه العملية أحد الركائز الأساسية للبناء الوظيفي داخل المؤسسة، فأصبح الاتصال الإداري يحظى بأهمية بالغة لأنه من أهم العوامل التي تسعى المؤسسة من خلالها لتحقيق أهدافها.

المحور الأول: الاتصال

1. **مفهوم الاتصال:**

لغة: كلمة مشتقة من مصدر وصل، أي وَصَلْتُ الشيء وصلا وصلة والوصل ضد الهجران، والصل خلاف الفصل، واتصل الشيء بالشيء لم ينقطع[[1]](#footnote-2).

اصطلاحا: كلمة مشتقة من مصطلح لاتينيCommunis وتعني في اللغة الإنجليزية Comman مشترك، والفعل المنبثق عنه هو Communicar والتي تعني اشاعة المعلومة. ومن هذا الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية نعت Communique الذي يعني بلاغ رسمي، أو بيان أو توضيح[[2]](#footnote-3).

تعني كلمة الاتصال Communication التعبير والتفاعل من خلال الرموز لتحقيق هدف معين.

**الاتصال الإداري:**

هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف يتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة إلى طرف آخر.

أو هو نقل المعلومات بين الموظفين ورؤسائهم على مختلف الاتجاهات والمستويات الإدارية في المؤسسة.

الاتصالات الإدارية هي عملية تدفق المعلومات في المؤسسة ، وكذلك تبادل المعلومات بين فردين أو أكثرفي المؤسسة.

1. **أهمية وأهداف الاتصال:**

**2-1 أهمية الاتصال:** تتمثل أهمية الاتصال في النقاط الآتية:

-يساهم الاتصال في شرح وتوضيح سياسات وأهداف المؤسسة؛

-يساعد الاتصال في اشعار الموظفين بأهميتهم وضرورة الحصول على كافة المعلومات داخل المؤسسة؛

-ابلاغ كافة الموظفين باللوائح والإجراءات التظيمية والتعديلات المتوقعة؛

-تحقيق التناسق وتعزيز الثقة بين الإدارة والموظفين أو الرؤساء والمرؤوسين، مما يساهم في تدعيم العلاقات الإنسانية وزيادة الرضا الوظيفي؛

-يعتبر الاتصال وسيلة فعالة لعمل الإدارة، وهو يعكس مدى فعالية الإدارة في تحقيق أهدافها؛

**2-2 أهداف الاتصال:** يرتبط الاتصال في المؤسسة بوجود هدف معين تسعى لتحقيقه، فيمكن أن نجد الاتصال من أجل جمع المعلومات، الرقابة والمتابعة .....، كما يمكن ان يكون الاتصال في بيئة المؤسسة الداخلية، أو الخارجية. ويهدف الاتصال الإداري إلى تحقيق عدة اهداف أهمها:

**- هدف توجيهي:**

يهدف الاتصال إلى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة؛ أو إدخال تعديلات على توجيهات قديمة ، أو تثبت توجيهات سابقة، ويكون الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

**-هدف تثقيفي:**

يتحقق هذا الهدفحينما يكون الاتصال وسيلة نحو توعية الموظفين بأمور تهمهم وتخص المؤسسة من أجل زيادة معارفهم وكل ما يحدث داخل محيط المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها

**- هدف تعليمي:**

يعمل الاتصال على اكساب المهارات والخبرات من خلال تبادل المعلومات والأفكار الجديدة فيما يخص مجالات الإدارة

**- هدف إداري:**

إن الاتصال يهدف إلى تحسين ومتابعة سير العمل داخل المؤسسة واحترام تنفيذ المهام والمسؤوليات، كما يدعم التفاهم بين الموظفين ومرؤوسيهم، وذلك من أجل تحقيق الأهداف والغايات التي تضعها المنظمة أمامها وتحاول الوصول إليها

**3-عناصر العملية الاتصالية:**

الاتصال عملية يستطيع من خلالها طرفان أن يتشاركا في فكرة أو مفهوم أو احساس أو اتجاه أو عمل معين، بمعنى أن أحد الطرفين لديه معلومات أو مهارات أو أفكار أو آراء معينة؛ يريد أن ينقلها إلى الطرف الأخر، واهم عناصر العملية الاتصالية ما يأتي:

**3-1 المصدر (المرسل):** هو المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والآراء، وهو المؤثر في الآخرين بشكل أو بآخر، ويسمى بالمصدر حيث تتوقف عملية الاتصال على شخصية المرسل ومهاراته وقدراته على ايصال الرسالة ، وهو العنصر الرئيسي في عملية الاتصال.

**3-2 الرسالة: وهي مجموع الكلمات والمعلومات والآراء والأفكار التي يسعى الطرف المرسل نقلها للطرف المستقبل، ويمكن أن تكون خبرا، أو معلومة أو أمرا أوطلبا......إلخ، ومن سماتها البساطة والوضوح لتحقيق الهدف المرجو منها.**

**3-3 وسيلة الاتصال:** وهي القناة أو القنوات التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل؛ فهي باختصار عبارة عن قنوات للإتصال ونقل للمعرفة، وقد تكون ملصق اعلامي، أو شريط سينمائي، أمواج الأثير، أو في كتاب أو غير ذلك من وسائل الاتصال الأخرى.

**3-4 المستقبل:** يعتبر المتلقي هو الهدف من عملية الاتصال الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بترجمتها إلى معنى معين

**3-5 فك الرموز:** يجب على المستقبل فك ترجمة الرسالة أو فك رموزها، بمعمى محاولة فهم أو تفسير الرسالة، ثم يقوم باتخاذ القرار المناسب والذي يتوقف على خبراته السابقة، وإدراكاته نحو المرسل.

**3-6 الرسالة العكسية:** ويقصد بها الجواب عن الرسالة الصادرة من الجهة المرسلة، ومن خلال محتوى الرد؛ يمكن أن نفهم مدى نجاح الجهة المرسلة في تبليغ الرسالة واختيار التوقيت المناسب لها.

**4-أنواع الاتصال:** الاتصال هو تفاعل بين شخصين أو أكثر تتم من خلاله تبادل المعلومات والآراء والأفكار وهناك عدة أنواع للاتصال:

**4-1 الاتصال الرسمي:**

وهو الاتصال الذي يتم من خلال القنوات الرسمية التي تحددها المؤسسة بين مرسل الرسالة والمستقبل لها، ويتم هذا النوع في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة، ويتبع المسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي. وتنقسم إلى:

* **الاتصالات النازلة(الهابطة):**

وهي الرسائل التي تصدر من الجهة العليا وتنتقل للأسف عبر الهيكل التنظيمي، حيث تنتقل فيه المعلومة عبر سلسلة التدرج الرسمي، سواء في شكل قرار أو توجيه أو في شكل مطالب من الرئيس إلى المرؤوس ويعد هذا النوع من الاتصال الأكثر انتشارا.

ويُقَسِمْ كاتز وكاهن(R.KAHN et D.KATZ) العناصر التي تعبر عن رسائل هذا النوع من الاتصال إلى:

* تعليمات وظيفية: وتتضمن التوجيهات الخاصة والدقيقة للعمل وتعطي الأولوية لهذا النوع من الاتصالات في المؤسسات الصناعية والعسكرية والاستشفائية.
* ترشيد العمل: وتشتمل على المعلومات الموجهة نحو تَفَهُم المهام وعلاقتها بالمهام التنظيمية الأخرى، كشرح المسؤولين الهدف من مزاولة أنشطة مرؤوسيهم ، وتحسيس الفرد بدى أهميته في المؤسسة.
* الايديولوجية:و هي إظهار أهداف و اتجاهات المؤسسة و فلسفتها و تفسير تصرفات الرؤساء اتجاه المرؤوسين بما يعود بالفائدة على الروح المعنوية لهؤلاء.
* الاجراءات والممارسات التنظيمية:وهي كل ما يتعلق بالتعرف على سياسات المؤسسة و إستراتيجيتها و احتمالات نموها و واجبات العمال و غيرها.
* ارجاع الصدى حول أداء المرؤوسين.
* **الاتصالات الصاعدة:**

وهي الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا، وذلك لحاجتها إلى البيانات والمعلومات لمعرفة مستوى الإنجاز المتحقق، ويعد هذا الاتصال حاسما ومهما لنمو وتطوير التنظيم، ويمكن تلخيص محتوى هذا النوع من الاتصال حسب ما جاء به كل من ليسلي وليود، في أربعة نقاط هي:

* معلومات حول أداء المرؤوس ومدى تقدمه وخططه المستقبلية.
* مشكلات العمل التي تحتاج وقفة من المدير، والتي تتضمن جملة من الشكاوي والمشاكل التي يعاني منها المرؤوسين.
* أفكار حول تحسين سبل العمل لطلب توضيحات وتفسيرات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم أو في أداء عملها.
* معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة.

**-الاتصال الافقي:**

يتم هذا النوع من الاتصالات بين مختلف الإدارات والأقسام والأفراد الواقعون في نفس المستوى التنظيمي، وتعتبر الاتصالات الأفقية ضرورية لإحداث التنسيق المطلوب والانسجام بين الادرارات والأقسام.

**4-2 الاتصال غير الرسمي:**

وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات، ويكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة، ويتميز بسرعته قياسا بالاتصال الرسمي، وتتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم ولا يتطلبها. وإنما تنشأ نتيجة وجود صلات شخصية وعلاقات اجتماعية بين العاملين في التنظيم، وقد يأخذ هذا النوع من الاتصال عادة أحد الإتجاهات التي تقرها الاتصالات الرسمية ( النازلة ، الصاعدة، الأفقية)

**5-طرق الاتصال:**

**5-1 الاتصالات المكتوبة:** تتميز بأنها مسجلة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة اثبات قانونية ، كما أنه تُبْذل مجهودات كبيرة في إعدادها وصياغتها حتى تكون واضحة وجيدة، ويمكن حفظها كسجلات رسمية أو كمراجع للاستفادة منها مستقبلا، ومن أهم عيوب هذه الطريقة تراكم الوثائق المحفوظة إضافة إلى ذلك أن صياغتها تأخذ وقتا كبيرا، ومن أهم الاتصالات المكتوبة نجد التقارير، النشرات، الأوامر الرسمية والقرارات الإدارية وغيرها.

**5-2الاتصالات الشفهية:** وتتم بالاتصال المباشر بين المرسل والمستقبل، إما وجها لوجه أو من خلال الاجتماعات أو القاء خطاب أمام الجمهور، ونجد هذا النوع من الاتصال في المواقف التي تتسم بالمواجهة هو أفضل الطرق لإرسال المعلومات، وذلك للأسباب الآتية:

* أنها طريقة رسمية لإشعار المستقبل بأهميته الذاتية؛
* تسمح للمرسل فرصة إرسال رسالته التي يريدها والتأكد من استيعاب المستقبل وقبوله له أيضا؛
* هي أسرع وسيلة للإتصال وتعطي لكل من المرسل والمستقبل فرصة المشاركة الفورية وإبداء الرأي حول مضمون الرسالة؛

**5-3 الاتصالات غير اللفظية:** وتتم عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركات الجسم، والوسائل البصرية والصور وأشرطة الفيديو وغيرها.

**5-4 الاتصال الإلكتروني**: هو الاتصال الذي يستخدم الوسائط الإلكترونية لنقل البيانات مثل؛ الصور، والرسومات البيانية، وملفات الصوت، والخرائط، والبرمجيات، أو الرسائل، باستخدام الحواسيب، أو الهواتف، أو البريد الإلكتروني، أو المكالمات الصوتية والمرئية، أو الفاكس.

1. محمد بن مكرم ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ج11، دت ن، ص 726. [↑](#footnote-ref-2)
2. لزهر حسناوي، الواضح في المراسلات الإدارية، نوميديا للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2010، ص9. [↑](#footnote-ref-3)