

مقياس الاتصال والتحرير الإداري

تهميد:

للاتصال أهمية كبيرة في عصرنا الحاضر، ولاسيما بعد توفر الإمكانيات المساعدة على عملية الاتصال، الذي أصبح اختصاصا علميا منذ أواخر أربعينات القرن العشرين على يد المهندس كلود شانون CLAUDE Shannon والذي وضع عناصر عملية الاتصال الهاتفي.

1- مفهوم الاتصال:

عملية تبادل الأفكار ونقل المعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك؛ أو إدراك لمعانيه لتحقيق هدف معين أو حصول أثر على أطراف عملية الاتصال.

2- أهداف الاتصال: يمكن إيجاز أهدافه في ما يلي:

- الالتزام بالأهداف التنظيمية (سواء على مستوى المؤسسة أو الدولة...)
- زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية (من قبل الموظفين)؛
- توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات؛
- تحديد وتوضيح الواجبات والمسؤوليات.

3- عناصر الاتصال: تتكون عملية الاتصال من:

أ/ المرسل:

مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، ويجب أن يكون المرسل مصدرا للمعلومات الصادقة والهادفة؛ كما يجب أن يتمتع بمهارة الكتابة التحدث والاستماع والتفكير والموضوعية.

ب/ الرسالة:

الموضوع أو المحتوى (المعاني والأفكار) يريد المرسل أن ينقله إلى المرسل، ويتم عادة بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معا.

ج/ الوسيلة:

الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه.

د/ المستقبل:

الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة، ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة؛ ثم يقوم بتفسير الرموز ويحاول إدراك معانيها.

هـ/ التغذية العكسية (الاستجابة):

إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل، واستلامه لها وتأكيده من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة.

4- وسائل الاتصال: تنقسم وسائل الاتصال إلى:

أ/ الوسائل الشفهية:

مقياس الاتصال والتحرير الإداري

هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمستقبل، شفهيًا عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة (المقابلات الشخصية، المكالمات الهاتفية، الندوات والاجتماعات، المؤتمرات).

ويعتبر الأسلوب الأقصر لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسرا وصراحة؛ إلا أنه يعاب عليها تعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم.

ب/ الوسائل الكتابية:

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمستقبل، عن طريق الكلمة المكتوبة مثل (الأنظمة، المنشورات، التقارير، المذكرات، المقترحات، الشكاوى...); وتعتبر الأسلوب المعمول به في أغلب الأنظمة الحكومية. وتوجد خمسة شروط للرسالة المكتوبة تبدأ جميعا بحروف "C":

كاملة (Complete) ومختصرة (Cocise) وواضحة (Clear) وصحيحة (Correct) ولطيفة (Courteous).

من مزاياها:

- إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة.
- حماية المعلومات من التحريف وقلّة التكلفة.

من عيوبها:

- البطء في إيصال المعلومات.
- التأكد من احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصا عندما يكون للكلمة أكثر من معنى.

ج- الوسائل غير اللفظية:

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمستقبل عن طريق الإشارات، أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين، وطريقة الجلوس...)، ويطلق عليها بلغة الجسم (Body Language).

5- أنواع الاتصالات: تنقسم هذه الأنواع إلى:

أ/ الاتصالات الرسمية:

تحصل الاتصالات من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية (داخل المؤسسة)، وقد تكون خارجية (مع مؤسسات أخرى)، وتنقسم إلى:

1/ الاتصالات العمودية:

تنقسم الاتصالات العمودية إلى:

1-1/ اتصالات نازلة:

تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل؛ وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات، وتتم بواسطة (المذكرات، المنشورات، الاجتماعات...); بما يتوافق مع الأهداف أو الخطط الموضوعة من قبل الإدارة، وغالبا ما تكون التغذية العكسية في هذا النوع منخفضة.

مقياس الاتصال والتحرير الإداري

1-2/ اتصالات صاعدة:

وتتمثل في المعلومات المتحصل عليها من المستويات الدنيا في المؤسسة إلى الإدارة العليا، من خلال البيانات والمعلومات للتعرف على نسب التقدم أو إنجاز الأعمال المحققة؛ وقد يكون الاتصال شفهيًا أو كتابيًا على شكل تقارير.

ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بينهم وبين المدير، واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير، وتعزز هذه الاتصالات عن طريق سياسة الباب المفتوح من قبل المدير وعن طريق صناديق المقترحات وغيرها.

2- الاتصالات الأفقية:

وهو الاتصال الذي يحدث بين المستويات المتساوية داخل المؤسسة، بهدف المشاورات والتنسيق في ما بينها لتحقيق الأداء الأفضل في العمل.

3- الاتصالات المتقابلة أو المحورية:

وهي اتصالات بين المديرين وجماعة العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيميًا، ويحقق هذا النوع من الاتصالات تفاعلات بين مختلف إدارات المؤسسة.

ب/ الاتصالات غير الرسمية:

وهي الاتصالات التي تنشأ بوسائل غير رسمية، ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية، لكن تحددها العلاقات الاجتماعية والصلات الخاصة (تبادل المعلومات في الحفلات وغيرها، الشكاوى...); ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعه قياسا بالاتصالات الرسمية، لأنه يعتمد على وسائل الاتصال الشفهية. ويتزايد هذا النوع من الاتصالات في ظل ضعف نظام الرقابة الإدارية أو ضعف فاعلية الاتصالات.

ج/ الاتصالات الخارجية:

وهي جميع الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة أو العاملين بها مع مؤسسات أخرى أو إدارات أخرى (وقد تكون مع أفراد أو متعاملين...).

ويعتبر هذا النوع من الاتصالات مهمًا بالنسبة للمؤسسات والإدارات؛ من خلال التفاعل مع البيئة المحيطة بها وتطبيق خططها والحفاظ على مكانتها فيها، مع ضرورة استغلال التكنولوجيا والأدوات الحديثة لتطوير عملية الاتصال لدى المؤسسة أو الإدارة.

6- معوقات الاتصال:

هناك عدة معوقات تحول دون عملية الاتصال، ويمكن تصنيفها في عدة عناصر:

مقياس الاتصال والتحرير الإداري

أ/ تحريف المعلومات:

نظرا للأخطاء أو المفوات التي يحدث في كل مرحلة من مراحل عملية الاتصال؛ قد تتسبب في نشوء معنى أو معان غير مقصودة من الاتصال، وتنجم هذه الأخطاء عن:

1- خصائص المستقبل:

يتباين الأشخاص في درجة الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية مختلفة منها المستوى التعليمي والتجارب السابقة، وبناء على ذلك يختلف رد فعل الأشخاص حول موضوع واحد، كما تؤثر الدوافع الشخصية أيضا في فك رموز الرسالة وتفسيرها وتحليل مدلولها.

2- التناقض المعرفي:

قد يتجه المتلقي أو المستقبل إلى سماع جزء من الرسالة، وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفي؛ التي ضمتها بعض المعلومات الواردة في الرسالة، كذلك المتعلقة بما يمس المعتقدات من أقوال أو أفعال أو رموز... إلخ.

3- المشكلات اللغوية:

تعتبر اللغة وسيلة مهمة لعملية الاتصال، إلا أن المشكلة تكمن في الكلمات الشائعة الاستخدام في عملية الاتصال، لأنها تحمل لكل شخص معنى (تحمل أوجها لغوية متعددة)، مما يعطي لرسالة الاتصال تفسيرات مختلفة؛ وقد تكون اللغة خاصة لمجموعة فنية معينة من الصعب على منهم خارج هذه المجموعة فهمها.

4- عامل الزمن:

يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة، من خلال اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية، كأن يصدر المدير أمرا شفويا لأحد الموظفين بإنجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام، ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات الرسمية لتحديد من خلاله المسؤوليات، إضافة إلى أن الموظف بسبب ضيق الوقت قد ينفذ هذا الأمر بشكل لم يكن أصلا في ذهن المدير.

ب/ حجم المعلومات:

يعتبر حجم المعلومات من المعوقات الرئيسية لعملية الاتصال، من خلال تسببها في إشغال أذهان المديرين؛ وهذا ما يبطئ عملية الاتصال، ويؤخر الأعمال المنوطة بالمؤسسة أو الإدارة؛ ومن مزايا الإدارة الفعالة تحكّمها الجيد واستغلالها الأمثل للمعلومات؛ من خلال انتقاء المعلومات المهمة لدفع وتسريع عملية الاتصال في المؤسسة لتحقيق الأهداف المسطرة لديها.