

الإتصال والتحرير الإداري

المحور الأول: ماهية الإتصال

فاطمة الزهراء غضبان

قائمة المحتويات

5	وحدة
7	I- ماهية الاتصال
7.....	أ. الأهداف الخاصة بالمحور الأول(ماهية الاتصال)
8.....	ب. تعريف الاتصال.....
8.....	1. لغة.....
8.....	2. اصطلاحا.....
9.....	پ. خصائص الإتصال.....
9.....	ت. أهمية الاتصال.....
9.....	1. من وجهة نظر المرسل.....
9.....	2. من وجهة نظر المرسل إليه(المستقبل).....
10.....	ث. أهداف الاتصال.....
13	قائمة المراجع

وحدة

بعد الانتهاء من هذا الدرس سيكون الطالب قادر على:

*التعرف على المفاهيم الأساسية للاتصال والاتصال الإداري وكذا التعرف على المصطلحات الأساسية في التحرير الإداري، تذكر المكونات الأساسية للرسالة الإدارية، تعداد الأنواع المختلفة للتواصل الإداري (المعرفة والتذكر).

*شرح أهمية الاتصال في الإدارة وتوضيح الفرق بين أنواع الاتصالات الإدارية المختلفة، مناقشة أهمية الدقة والوضوح في التحرير الإداري(الفهم).

*تطبيق مبادئ الاتصال الفعال في سيناريوهات إدارية حقيقية، يستخدم المفاهيم والمبادئ لتحليل وتقييم مواد الاتصال الإداري، كتابة تقارير إدارية تعتمد على أسس التحرير الإداري، استخدام تقنيات الاتصال الفعال في اجتماعات الفريق (التطبيق).

*تحليل عوائق الاتصال في بيئة العمل وكيفية التغلب عليها، تحليل مكونات نموذج الاتصال، مقارنة بين نماذج الاتصال المختلفة لتحديد مزايا وعيوب كل نموذج.

تقييم فعالية إستراتيجيات الاتصال المستخدمة في إدارة معينة، تفكيك عناصر رسالة إدارية لتحديد نقاط القوة والضعف، تحليل الأساليب المختلفة المستخدمة في الكتابة الإدارية وإجراء مقارنة شاملة بينها (التحليل)

*نقد تقارير إدارية بناء على معايير التحرير المهني ، تقييم كفاءة وسائل الاتصال المستخدمة في إدارة الازمات، تقييم فعالية جلسات العصف الذهني في تحسين الاتصال الجماعي

تقييم جودة التواصل الإداري داخل فريق العمل(التقييم)

ماهية الاتصال

7	الأهداف الخاصة بالمحور الأول(ماهية الاتصال).
8	تعريف الاتصال.
9	خصائص الإتصال
9	أهمية الاتصال
10	أهداف الاتصال

تكمّن أهمية الاتصال بشكل واضح في إدارة الأعمال، فوجود نظام سليم وفعال ضرورة ملحة للإدارة، فبدونه لا يمكن للعملية الإدارية أن تكتمل، وأي خلل في سيرورة الإتصال يؤثر سلباً على أداء المؤسسة، وحتى يتسنى فهم عملية الاتصال بكل تقنياتها يجب أن نتعرض لتعريف الاتصال وخصائصه، أهميته وأهدافه.



فرنسية

آ. الأهداف الخاصة بالمحور الأول(ماهية الاتصال).

بعد الانتهاء من هذا المحور سيكون قادر على:
*التعرف على المفاهيم الأساسية للاتصال، تحديد الأهداف الرئيسية للاتصال مثل نقل المعلومات والتأثير على الآخرين... الخ. (المعرفة والتذكر).
*شرح أهمية الاتصال في الإدارة (الفهم).
*تطبيق مبادئ الاتصال الفعال في سيناريوهات إدارية حقيقية، يستخدم المفاهيم والمبادئ لتحليل وتقييم مواد الاتصال الإداري، كتابة تقارير إدارية تعتمد على أسس التحرير الإداري، استخدام تقنيات الاتصال الفعال في اجتماعات الفريق (التطبيق)
تحليل عوائق الاتصال في بيئة العمل وكيفية التغلب عليها (التحليل)

تقييم جودة التواصل الإداري داخل فريق العمل، مقارنة بين طرق الاتصال المختلفة لتحديد الانسب استنادا لخصائص المطلوبة (التقييم)



فرنسية

ب. تعريف الاتصال.

1. لغة

يشتق مصطلح الاتصال في اللغة العربية من المصدر وصل وتعني وصل الشيء بالشيء التام به، بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين الأشخاص لتحقيق هدف معين أو عرض ما. أما في اللغة الإنجليزية فمصطلح Communication مشتقة من الإسم اللاتيني Communis ويعني Commun أي عام، شائع أو مألوف، ومن الفعل Communicare ويعني تبادل أطراف الحديث بين شخصين أو أكثر، تباحث وتساور، نقل وتبادل الرأي مع بعض(1)[1]

2. اصطلاحا

يعد الاتصال أحد أقدم جوانب النشاط البشري، وتلعب أنواع الاتصالات المختلفة دورًا مهمًا في النشاط البشري، يؤثر التواصل على حياة الإنسان، بغض النظر عن الوظيفة التي يقوم بها أو مقدار وقت الفراغ المتاح لديه، إذا طلبنا من أحد أن يصف لنا حياته اليومية، فالجواب إما أن يتصل أو يتلقى الاتصال لأن التواصل صفة إنسانية أساسية لأنها تمثل الطريقة التي نتعامل بها مع الآخرين(2)[2].
هو عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة فكرة أو الخبرة أو مهارة أو أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا بينهما(3)[3]
الاتصال في المؤسسة هو عملية إرسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام التسلسلي أو الهرمي في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء، ومعلومات ضرورية عن إجراءات العمل والخبرات المختلفة من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة، وقرارات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا أو العكس في شكل تقارير وبيانات وشكايات، وذلك من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز متفق عليها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة(4)[4]
[4]مما سبق الاتصال هو نقل الأفكار والمعلومات والمشاعر والأفكار من شخص إلى آخر من خلال الإيماءات والكلام والرموز والإشارات والتعبيرات لتحقيق التفاهم المتبادل.

ب. خصائص الإتصال

يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

الاتصال الإداري عملية ديناميكية: فعمليات التواصل هي تفاعلات اجتماعية تمكننا من التأثير والتأثر بالأفراد، وتغيير أنفسنا وسلوكنا من خلال التكيف مع المواقف الاجتماعية المختلفة تمكننا من القيام بذلك.

التواصل الإداري عملية مستمرة: حيث أن عمليات التواصل ليس لها بداية ولا نهاية، فنحن في عملية تواصل مستمر مع أنفسنا ومع المجتمع، وبهذا المعنى فإن التواصل هو أمر أساسي في عملية الإدارة.

الاتصال الإداري عملية دائرية: أي أن الاتصال الإداري لا يسير في خط مستقيم من شخص إلى آخر، بل إن جميع الأفراد عادة ما يشاركون في الاتصال بطريقة دائرية، إرسالاً واستقبالاً وأخذاً وعطاءً وتأثيراً وتأثراً.

التواصل الإداري لا يمكن إلغاؤه: وهذا يعني أنه من الصعب التراجع عن تأثير رسالة التواصل، حتى لو لم يكن التأثير مقصوداً، على الرغم من أنه قد يتم الندم عليه في المستقبل، بمجرد إيصاله يصعب التراجع عنها.

الاتصال عملية معقدة: بالإضافة إلى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أزمنة وأماكن ومستويات إدارية مختلفة، لأن هناك عدة أنواع من الاتصال الإداري وعناصر الاتصال الإداري وسلسلة من الشروط تتعلق جميعها بعملية التواصل الإداري يجب اختيارها بعناية عند تنفيذ التواصل، وإلا ستفشل عملية التواصل.

ت. أهمية الاتصال

يعتبر الاتصال في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمات العامة والأعمال، والاتصال في حد ذاته ليس غاية، وإنما وسيلة فعالة تساعد على تحقيق الأهداف والخطط والتنفيذ الفعال للتنظيم الإداري، وكذلك تحقيق الرقابة الإدارية من خلال قنوات ووسائل اتصال. كما أن الاتصال الجيد يساعد على أداء الأعمال بطريقة أفضل كما هو مخطط لها ويساعد أيضاً على كسب ثقة الأفراد والجماعات داخل المنظمة خصوصاً عند إجراء التغيير في أساليب العمل وأعمال تطويرية كلية أو جزئية. كما أن الاتصال الفعال يعتبر وسيلة لقيادة تحفيز الآخرين في العمل حيث أن نجاح المنظمة يعتمد بشكل كبير على فعالية الاتصال [5] [5]

[5] ويمكن تلخيص أهمية العملية الإتصالية من وجهتي نظر كل من المرسل والمرسل إليه كالتالي:

1. من وجهة نظر المرسل

تتمثل أهمية الإتصال من وجهة نظر المرسل في:

الإعلام: نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل (المستقبلين)، وإعلامهم بما يدور حولهم من أحداث.

التعلم: بمعنى تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بمختلف المعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بمهام ووظائف معينة أو إبتكار أمور حديثة، وتطوير إمكاناتهم العلمية والعملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.

الترفيه: وذلك من خلال الترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.

الإقناع: بمعنى إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين وتغييرها إلى الأحسن.

2. من وجهة نظر المرسل إليه (المستقبل)

تتمثل أهمية الإتصال من وجهة نظر المرسل في:

- فهم وإستيعاب ما يحيط به من ظواهر وأحداث

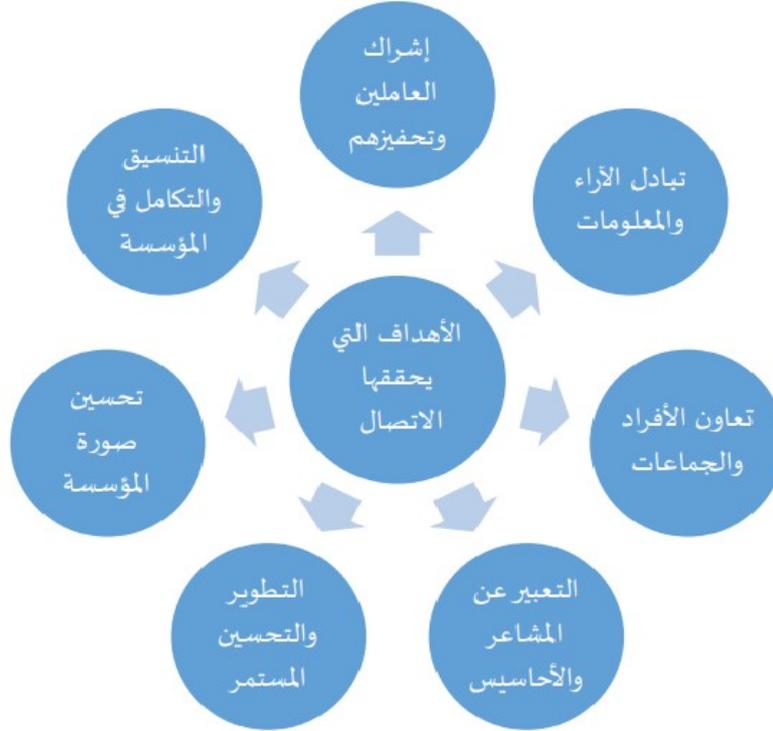
- تعلم مهارات وخبرات جديدة واختبار قدرته في تطوير إمكاناته العملية والعلمية، الإبداع والإبتكار وتحمل مسؤوليات جديدة.

- الشعور بالراحة، المتعة والتسلية.

- الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد في إتخاذ القرار والتصرف بشكل لائق ومقبول إجتماعياً.

ث. أهداف الاتصال

تسعى عملية الاتصال الى تحقيق مجموعة من الاهداف يمكن ايجازها في الشكل التالي:



أهداف الإتصال في المؤسسة

من خلال الشكل يمكن ايجاز الأهداف التي يحققها الاتصال كمايلي(6)[6]:

إشراك العاملين وتحفيزهم: يهدف الاتصال إلى إشراك العاملين في كل ما يجري داخل المؤسسة واستشارتهم بطريقة تبني علاقات الثقة والتفاهم وتزيل الشكوك والعوائق النفسية بين الدرجات السلمية المختلفة، مما يحفزهم على زيادة الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

تبادل الآراء وتسهيل المعلومات: يعمل الاتصال على تسهيل سير المعلومات وتبادلها وحل مشكلات الاتصال والتسيير واختلافات الآراء وكل أشكال الصراع في الدرجات السلمية المختلفة في أوانها، وهذا من شأنه أن يعزز من تحقيق أهداف المؤسسة.

تعاون الأفراد والجماعات: إن الاتصال الفعال يؤدي إلى خلق الأطر الواسعة في خلق التعاون بين الأفراد والجماعات والعاملين على حد سواء.

التعبير عن المشاعر والأحاسيس: يهدف الاتصال إلى التركيز على معالجة الصراع وتخفيف التوتر وتحديد الأدوار من خلال التوجه نحو المشاعر، إذ أن الاتصال يعد السبيل الأمثل لتمكين العاملين من التعبير عن المشاعر والتصورات وغيرها من الطموحات والآمال.

التطوير والتحسين المستمر: يهدف الاتصال إلى متابعة ومراقبة سير العمل واحكام تنفيذ المهام والبحث عن الخطط الجديدة وعن التحسين من خلال متابعة عملية الرجوع التي تتضمن تقييما مستمرا لخطط الإدارة. كما يعمل الاتصال على إمداد الإدارة بمختلف المعلومات التي تحتاجها لسير مهامها سواء المعلومات الخاصة بالبيئة الخارجية أو الداخلية وهي معلومات خاصة بحل المشاكل وتحسين الجودة وزيادة الفعالية من خلال البحث والإعلام والاستعلام في الوقت المناسب وفي المكان المناسب.

تحسين صورة المؤسسة: يساهم الاتصال في إعطاء صورة إيجابية عن طبيعة المؤسسة ودورها البناء في تحقيق المكانة السوقية الملائمة في ظل المنافسة السائدة في الأسواق.

التنسيق والتكامل في المؤسسة: من أهم أهداف الاتصال البحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة، وضمن هذا المسار يقوم الاتصال بربط قنواته الفرعية داخل المؤسسة ضمن أنساق المهام المختلفة، بحيث تنتظم شبكة الاتصال الفرعية بناء على طبيعة المهام، ليعاد ربط هذه الأنساق الفرعية ضمن النسق الاتصالي الكلي للمؤسسة، وهذا تماشياً مع منطلق الأهداف الكلية و الفرعية للمؤسسة فتحقيق الأهداف الكبرى للمؤسسة يكون من خلال تحقيق جملة من الأهداف الفرعية المتناسقة والمتكاملة فيما بينها.

لمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على الرابط التالي

https://www.youtube.com/watch?v=tEOffx_ZgCI

* *

*

تُعَدُّ عملية الاتصال من أساسيات التفاعل الإنساني، حيث يمثل الجسر الذي يربط بين الأفراد والمجتمعات. يُعرف الاتصال بأنه عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد من خلال وسائل متعددة، مما يجعلها أساسية في بناء العلاقات الفعّالة وفهم الآخرين. تتميز عملية الاتصال بعدة خصائص منها الثنائية، حيث يكون الاتصال بين شخصين أو أكثر، والديناميكية، حيث يتغير الاتصال باستمرار بسبب التأثيرات البيئية والثقافية، تبرز أهمية الاتصال في تحقيق التواصل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية، وهو أمر أساسي في مختلف جوانب الحياة اليومية والعملية.

قائمة المراجع

- [1] سلوى عثمان الصديقي و هناء حافظ بدوى : أبعاد العملية الإتصالية ، المكتب الجامعي الحديث ، د ط ، الإسكندرية، سنة 1999
- [2] Bittner, R.J, "Mass Communication: An introduction", 2 nd ed., N.Y, Prentice-Hall, Inc, 1986
- [3] جابر نصر الدين ، لوكيا الهاشمي ، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، د ط ، عين مليلة الجزائر ، سنة 2006
- [4] ? ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، سنة 2011
- [5] منير نوري، "التسيير العملي والاتصالات الإدارية- المفاهيم والتطبيقات-"، ديوان المطبوعات الجامعية، ، 2015
- [6] خضير كاضم حمود، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 34 + ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، ، 2011، ص:16-17.