

الإتصال والتحرير الاداري

2

غضبان فاطمة الزهراء

قائمة المحتويات

5	وحدة
7	I-أنواع الاتصال و عناصر العملية الاتصالية
7.....	أ. الأهداف الخاصة بالمحور الثاني (أنواع الإتصال وخصائصه).....
8.....	ب. أنواع الاتصال.....
8.....	1. الاتصالات حسب الوسائل والطرق.....
9.....	2. الاتصالات وفق الرسمية.....
9.....	3. الاتصال من حيث التفاعل بين المرسل والمستقبل.....
9.....	ب. عناصر العملية الاتصالية.....
11	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)

أنواع الاتصال و عناصر العملية الاتصالية

عملية الاتصال تتم بين شخصين حتى تصير الخبرة بينهما مشتركة، وقد تتم بين شخص ومجموعة أو مجموعة من الأشخاص ومجموعة أخرى بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، تتعدد أنواع الاتصالات الادارية ما بين اتصالات رسمية تتم وفق التسلسل الهرمي للمؤسسة، واتصالات غير رسمية تعتمد على مدى قوة العلاقات الشخصية التي تربط بين الاداريين والعمال، ويمتلك كل نوع من هذين النوعين قنواته الخاصة بالاتصال، وقد تكون لفظية او مكتوبة.

أ. الأهداف الخاصة بالمحور الثاني (أنواع الإتصال وخصائصه)

- بعد انتهاء من هذا الدرس سيكون قادر على:
- * تذكر الأنواع المختلفة للاتصال الإداري ، تسمية المكونات الأساسية لعملية الإتصال (المرسل، الرسالة ، الوسيلة، المستقبل، التغذية العكسية)، (المعرفة والتذكر).
 - * الفرق بين أنواع الاتصالات الإدارية المختلفة، مناقشة كيفية تحقيق أهداف الاتصال في المؤسسة، يمكن للطالب التفريق بين الاتصال اللفظي والغير اللفظي وإعطاء أمثلة لكلاهما (الفهم).
 - * استخدام وسيلة ونوع الاتصال اللازم لنقل المعلومات بوضوح وفهم داخل الفريق، تطبيق مبادئ الاتصال الفعال في سيناريوهات إدارية حقيقية (التطبيق).
 - تفكيك مكونات نظام الاتصال وتحليل كيفية التفاعل فيما بينها تأثيرها على نجاح عملية الاتصال، تحليل التغذية العكسية وتأثيرها على ردود الفعل والتفاعلات على تحسين عملية الاتصال (التحليل)
 - مقارنة بين أنواع الاتصال المختلفة(التقييم)



فرنسية

ب. أنواع الاتصال

تصنف الاتصالات وفق مجموعة من المعايير، من بين هذه التصنيفات نذكر مايلي:

1. الاتصالات حسب الوسائل والطرق

تختلف وسائل الاتصال حيث يعتمد اختيار الوسيلة المناسبة على مجموعة من العوامل أهمها: الهدف، نوع الجمهور المستقبل، طبيعة الرسالة، طبيعة الموقف الذي يملئ عليه العملية الاتصالية، رغبات الشخص المرسل

الاتصالات الشفوية أو اللفظية: يكون التواصل من خلال هذه الطريقة مباشرة بين المرسل والمستقبل إما وجه لوجه او من عن طريق خطاب أمام الجمهور او من خلال الاجتماعات

الاتصالات غير لفظية: لنقل المعلومات في هذا النوع يتم استخدام وسائل الاتصال غير لفظي، حيث تتم هذه الاتصالات عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركات الجسم للفرد، هذه التصرفات تعطي دلالات مختلفة عن الرضا وعدم الموافقة و اللامبالاة غالبا يعزز هذا النوع الاتصالات اللفظية، تعتبر الاتصالات غير لفظية أقوى تأثيرا من الاتصالات اللفظية في نقل المعاني والأفكار والمشاعر.

في هذا النوع تكون الاتصالات مكتوبة، تتميز بسهولة لغتها كما انها وسيلة اثبات يتم اعدادها وصياغتها بعناية كبيرة، يتم توزيعها باليد او عن طريق البريد ومن دواعي استعمال الاتصال التحريري(7)[8]:

-عندما تكون الرسالة موجهة لعدد كبير من العاملين والفروع

-عندما تحتاج الرسالة وقت طويل لدراستها وتحليلها.

-عندما تنطوي الرسالة على تعديلات إجرائية أو قانونية لتكون بمثابة مستند لدى المنفذين؛

-عندما تنطوي الرسالة على إحصاءات وتفصيلات متعددة؛

-عندما تكون الرسالة علاجا لموقف ينطوي على الإهمال مع المطالبة بتصحيح الأوضاع الخاطئة في زمن محدد؛

-عندما تبلغ الرسالة الى أشخاص أو فروع بعيدة عن المقر الرئيسي مثل الممثلين التجاريين في الخارج أو موظفي الجمارك على الحدود وغير ذلك.

يمكن تلخيص الاتصال الاداري وفقا لطريقة الاتصال في الجدول التالي:

أنواع الاتصال وفقا لطريقة ارتباط باختيار الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال أو وسيلة الاتصال		
الاتصال الشفوي (اللفظي)	الاتصال غير اللفظي	الاتصال الكتابي
<p>-يقوي روح التعاون والصدقة</p> <p>-يزيل التوتر والضغط نتيجة إخراج ما في الصدور</p> <p>-يشجع على تبادل الأسئلة، ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم</p> <p>-يسرع عملية تبادل الأفكار والمعلومات والأراء فهو يوفر الوقت والجهد</p>	<p>-يوضح ردود الفعل العكسية</p> <p>-مؤثر في الروح المعنوية للموظفين</p> <p>حيث أن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات</p> <p>-له أثره البالغ على الموظفين ذوي الكفاءات والثقافة العالية</p>	<p>-يسهل الرجوع إليه لتحديد المسؤوليات</p> <p>-يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل</p> <p>-يتضمن نقل بعض المعلومات والأجوبة لعدد كبير من العاملين</p>
<p>مثل:</p> <p>-المقابلات الشخصية</p> <p>-المكالمات التلفونية</p> <p>-اللجان والاجتماعات والمؤتمرات</p> <p>--المحاضرات</p>	<p>مثل:</p> <p>-الإيماءات</p> <p>-حركات الوجه</p> <p>-السكوت، الغضب، الانفعال</p> <p>-السلام باليد</p> <p>-الابتسامة</p>	<p>مثل:</p> <p>-التقارير، المذكرات</p> <p>-المنشورات، الشكاوى</p> <p>-اللوحات البيانية</p> <p>-وسائل الإيضاح البصرية</p> <p>-الجرائد الحائطية</p>

أنواع الاتصال الاداري وفقا لطريقة الاتصال.

2. الاتصالات وفق الرسمية

الاتصال الرسمي: تستند الاتصالات الرسمية الى قواعد والمعايير المنصوص عليها في المراسيم واللوائح ولا تسمح قواعد ولوائح الشركة للموظفين بتجاوز ذلك، في هذه الحالة يكون التواصل مدروسا وواعيا ومخططا له، يتسم الاتصال بالجدية المستمرة والرقابة والانضباط، الامتثال للقواعد التنظيمية، يشمل هذا النوع من الاتصال كل من الاتصال الافقي والعمودي، الاتصال الهابط والصاعد.

الاتصال غير الرسمي: ينبثق عن الاتصال الرسمي ويتم من خلال وسائل غير رسمية، لا يقرها التنظيم الرسمي وهو ناتج عن العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين داخل المنظمة وينشأ أيضا نتيجة المصالح المشتركة، يعتبر الاتصال الرسمي التزاما ثقيلًا على العمال حيث يقوم على المتابعة الادارية، لذلك يبحث العاملون عن وسائل اخرى للتواصل ويصبح التواصل الغير رسمي احد ركائز الاتصال داخل المؤسسة لانه يوفر المعلومات اكثر نوعية بسبب مرونته وسرعة انتقاله(8)[7]

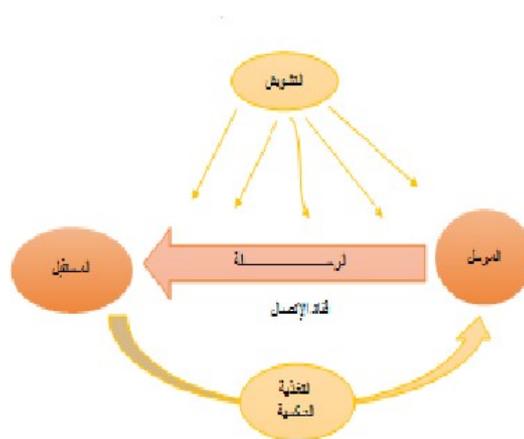
3. الاتصال من حيث التفاعل بين المرسل والمستقبل

الاتصال المباشر: هو الاتصال الذي يتيح للأطراف العلمية الاتصالية ويمكن المرسل من الحصول على رجع صدى بصفة مباشرة

الاتصالات غير المباشرة: مثل الأول ولكن يكون رجع الصدى بصفة غير مباشرة أي باستعمال وسيلة ما، حيث تعتبر الوسائل السمعية والبصرية من أهم الوسائل المستخدمة في طرق الاتصال غير المباشر من هذه الوسائل التي يجب أن يعرفها الأخصائي الاجتماعي ويستخدمها وأهم هذه الوسائل: الصورة الفوتوغرافية، الملصقات، السورة، لوحة الإعلان، المطبوعات، برامج الإذاعة، والتلفزيون وغيرها من الوسائل

ب. عناصر العملية الاتصالية

عملية الاتصال هي عملية ديناميكية ذات اتجاهين، وهذا يعني أن كل من يشارك في عملية الاتصال هو مرسل ومستقبل للمعلومات ولكي تتم عملية الاتصالات الإدارية لابد من توفر هذه العناصر الأساسية:



عناصر العملية الإتصالية

المرسل: هو الطرف الذي ينقل فكرة أو معرفة للآخر، وهو المؤثر في الآخرين بشكل أو بآخر ليشركو آراءه و أفكاره وخبراته، ويعد المرسل العنصر الأساسي في عملية الإتصال ويسمى المصدر، وتتوقف عملية الاتصال على شخصية المرسل ومهارته وقدراته وخبرته على إيصال الرسالة بشكلها السليم والمرجو، وتحدد هذه العوامل المعلومات المراد نقله 1.

الرسالة: هي محتوى أو جوهر الرسالة ينقلها إليه المصدر عبر وسيط، أي هي الفكرة أو المفاهيم، والمهارات، والمبادئ، والقيم، والاتجاهات، أو الأوامر، أو الاقتراحات، أو الشكاوى، ويجب إدراك محتوى الرسالة. حيث إن نفس محتوى الاتصال لا يعني بالضرورة نفس الشيء بالنسبة للأفراد والجماعات المختلفة. وهذا ينتج عنه تأثير في العوامل النفسية الاجتماعية. هذه الرسالة يجب أن تكون مدعومة بأفعال ونتائج، الحقائق وحدها ليست جذابة. ومع ذلك يمكن للحقائق والمعلومات أن تلعب دورًا مهمًا في ترشيده السلوك، كما أن تقديم البيانات وقت الحاجة له تأثير أكبر من حدوث العكس 2.

الترميز: يقصد به التعبير عن محتوى الرسالة بطريقة يفهمها المتلقي مثل استخدام اللغة والرموز وأي وسيلة من وسائل التعبير فالاتفاق عليها يساعد على تسهيل وفهم محتوى عملية الاتصال.

قناة الاتصال(الوسيلة): كل ما يستخدم لنقل رسائل الاتصال، وتشكيل القنوات والوسائط التي تنتقل من خلالها الرسائل من مرسل إلى مرسل إليه، يمكن أن يكون التواصل لفظيًا، باستخدام التواصل المنطوق أو الكتابي، أو يمكن أن يكون لغة الجسد غير اللفظية.

المرسل إليه(المستقبل): المتلقي والمستقبل عنصر مهم في التواصل وهو الشخص الذي يتلقى الرسالة،

وقد يكون المتلقي فرداً، كما في التواصل بين الأشخاص أو في التواصل الذاتي، حيث يكون الفرد مرسلًا ومستقبلًا في آن واحد، وفي بعض الحالات مثل التواصل الجماعي والتواصل الجماهيري، قد يكون المتلقي أكثر من فرد واحد.

التغذية العكسية: قد يؤدي الاتصال من جانب واحد إلى احتمالات التحريف أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقاة، وبالتالي عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل، بل يتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح، وملاحظة الموافقة أو عدم الموافقة على

مضمون الرسالة من قبل المستقبل، تسمى أيضًا التغذية الراجعة أو رد الفعل أو الاستجابة، وهي تصف عملية الفهم، ويشير إلى قرار توصيل الرسالة بشكل صحيح واستيعاب معناها بوضوح. قد يأخذ ذلك شكل استجابة، والتي تبدأ العملية من جديد (التفاعل وإعادة إرسال الرسالة في الاتجاه العكسي).

إعادة إرسال الرسالة في الاتجاه العكسي أو قد يأخذ شكل شكل سلوكي يشير إلى مدى فهم الرسالة. يمكن أن تكون الردود قوية أضعيفة، مباشرة أو غيرمباشرة، إيجابية أو سلبية، سريعة أو بطيئة.

التشويش: مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على معنى الرسالة، وتؤثر على جودة ودرجة فعالية الاتصال، مما يتسبب في تشويه وتشويش معنى الرسالة. يمكن إرجاع التشويش إلى المعلومات غير الصحيحة أو وسائل الإرسال غير المناسبة في أوقات غير مناسبة.

* *

*

يعد الاتصال أحد الأعمدة الأساسية لنجاح أي منظمة حيث أن فهم عناصر الاتصال (المرسل الرسالة القناة المرسل إليه التغذية العكسية) يعزز فعالية عملية الاتصال، كما أن تميز أنواع الاتصال سواء كانت لفظية أو غير لفظية ، رسميا او غير رسمية...الخ يساعد في اختيار الطريقة الانسب للاتصال في مختلف المواقف



قائمة المراجع

[7] سلوى عثمان الصديقي ، هناء حافظ بدوى ، أبعاد العملية الاتصالية ، المكتب الجامعي الحديث ، د ط ، الإسكندرية ، سنة 1999

[8] منير نوري، التسيير العمومي والاتصالات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2015 ص