

## الثقافة الاتصالية في المؤسسة

الأساسية	الوحدة
05 أرصدة	الرصيد
02	المعامل
الثالث	السداسي
الماستر	الطور
الثانية	السنة
اتصال وعلاقات عامة	التخصص



## المحاضرة الرابعة

## الاتصال الفعال في المؤسسة

أستاذ المقياس : د. غزال عبد الرزاق

السنة الدراسية : 2021/2020

## تمهيد :

الاتصال هو شبكة العمل التي يمكن من خلالها جمع المعلومات وهي عملية ضرورية لصنع القرار الفعال ، فهو الوسيلة التي تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات وهو أساسي لتنفيذ القرارات ، والاتصال في المنظمات الإدارية سواء كان مكتوباً أو شفويًا ، رسمياً أو غير رسمي ، يكون متوجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسية التي تدخل ضمن أولويات عمل المؤسسة وضمان نجاحها . وبصورة عامة يقصد منه ضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة وبأعلى معايير الجودة، بحيث ينتج عنه تنفيذ القرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية الأخرى

## مفهوم الاتصال الفعال

تعريف مبسط للاتصال الفعال بأنه " نقل (تناقل) المعلومات أو إرسالها (تراسل) بين شخصين أو أكثر " كما يتضمن الاتصال تبادل المعلومات بين الناس والآلات. ويعد عملية حيوية للمنظمات الحديثة ، لأنه مهم للقيادة الفعالة وعمليات التخطيط والتنسيق والتدريب وإدارة الصراع واتخاذ القرارات والعمليات التنظيمية الأخرى. ملاحظة :

كثير من الدراسات التي أجريت في مجال " السلوك الإداري " الى أن الجزء الأكبر منه وقت رجل الإدارة يقضيه في الاتصال مع الآخرين، وقد أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريين يقضون ما بين 70% و80% من وقتهم في شكل من أشكال الاتصال . كل جانب من جوانب الإدارة يرتبط بطريقة عملية الاتصال وهو بدوره مؤثر كعامل من عوامل نجاح الأداء في هذه الجزئية أم فشلها.

● هو الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة أو خارجها على المستوى الفردي والجماعي، ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.

● هو الاتصال القادر على إيصال أي رسالة أو معلومة أو طلب أو أمر ذي هدفٍ وغاية بشكلٍ سلسٍ وبسيط؛ بحيث يتمكن كلا الطرفين من استيعاب الرسالة وتقبُّل كل ما يصدر عن الطرف الآخر من أفعالٍ أو أقوالٍ لأجلِ الهدفِ الذي جاء لأجله هذا الاتصال، وهو اتّصال يتميّز بأنّه مريحٌ ومُجدٍ لكلّ من الطرفين، ويُساهم في تقويض جميع العقبات والحواجز بينهما؛ لكونه لا يتمُّ إلا في أجواء من التصالح والتفاهم، ويتطلّب جهد كلّ من الطرفين في إنجاحه.

التواصل المثالي أمر بالغ الأهمية لأي مؤسسة ويمكن أن يساعدها بطرق عديدة. في الواقع ، يلعب التواصل دوراً في تطوير المنتجات ، وعلاقات العملاء ، وإدارة

الموظفين -. يمثل الموظفون جمهورًا رئيسيًا لأنهم غالبًا ما يكونون بمثابة قناة لجمهور آخر. إذا تم إعلام الموظفين ومشاركتهم

يكرس المدراء جزءًا كبيرًا من وقتهم في التواصل. يكرسون عادة حوالي 6 ساعات في اليوم في التواصل. يقضون وقتًا كبيرًا في التواصل المباشر أو الاتصال الهاتفي مع رؤسائهم أو مرؤوسيه أو زملائهم أو العملاء أو الموردين. يستخدم المديرون أيضًا الاتصال الكتابي في شكل رسائل أو تقارير أو مذكرات حيثما لا يكون الاتصال الشفوي ممكنًا.

**نتيجة :** التواصل الفعال هو لبنة من المنظمات الناجحة". وبعبارة أخرى ، فإن التواصل بمثابة دم تنظيمي.

### مقومات الاتصال الفعال:

الاتصال هو شبكة العمل التي يمكن من خلالها:  
جمع المعلومات: وهي عملية ضرورية لصنع القرار الفعال ، فهو الوسيلة التي تنتقل عبرها المعلومات المتعلقة بالقرارات وهو أساسي لتنفيذ القرارات ،  
تعدد الأساليب الاتصالية : الاتصال في المنظمات الإدارية سواء كان مكتوباً أو شفويًا ، رسمياً أو غير رسمي .  
مرتبط بالأهداف: يكون متوجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسة التي تدخل ضمن أولويات عمل المؤسسة وضمان نجاحها .

مرتبط بالأداء: وبصورة عامة يقصد منه ضمان تحقيق الأداء على المستويات كافة وبأعلى معايير الجودة، بحيث ينتج عنه تنفيذ القرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية الأخرى.  
مرتبط بالتوقع : ساعد الاتصالات الفعالة في تحديد توقعات واضحة للموظفين ، وربما بشكل مفاجئ ، للعملاء أيضًا. بالنسبة للموظفين ، فإن التوقعات الواضحة سوف تنقل كيف سيؤثر أداءهم على الشركة ويعطيهم مؤشرًا على ما يتعين عليهم القيام به لتحقيق ردود فعل إيجابية. بالنسبة للعملاء ، يمكن أن يساعد التواصل الواضح في إدارة توقعاتهم حول مشكلات الخدمة أو حتى حول أفضل طريقة للتفاعل مع المنظمة.

## أهمية الاتصال الفعال

### • بناء علاقات عمل قوية من الداخل والخارج :

التواصل الفعال يبني علاقات قوية. الثقة والولاء عاملان أساسيان في أي علاقة ، ويعزز كلاهما التواصل الذي يركز على تلبية الاحتياجات الفردية ، ونقل المعلومات الهامة وتقديم ردود الفعل - إيجابية وبناءة. تقوم العلاقات القوية مع الجماهير الخارجية أيضًا ببناء تواصل قوي حول المنتجات والخدمات وثقافة الشركة وقيمتها.

### • خلق الأفكار وبعث الابتكار:

يمكن أن تؤدي قنوات الاتصال المفتوحة إلى أفكار وابتكارات جديدة في عدد من المجالات. يمكن للموظفين الذين يفهمون ما هو مهم لشركاتهم التركيز على إجراء التحسينات وتحديد فرص الابتكار التي يمكن أن تساعد في المزيد من النجاح. عندما يعلم الموظفون أنه سيتم البحث عن أفكارهم ، وأن قادة الشركة لديهم عقول متفتحة ويستجيبون لتعليقاتهم ، فمن المرجح أن يساهموا بأفكارهم. يمكن للعملاء أيضًا أن يكونوا مصدرًا لأفكار رائعة للمساعدة في تحسين المنتجات والخدمات.

### • تعزيز العمل الجماعي القوي وتحقيق الأهداف

سوف يؤدي التواصل التنظيمي الفعال إلى العمل الجماعي القوي وقدرة الموظفين على جميع مستويات المؤسسة على العمل سويًا لتحقيق أهداف الشركة. بالإضافة إلى ذلك ، سوف يوفر التواصل التنظيمي الفعال للموظفين المعرفة والهيكل وبيئة العمل الإيجابية التي يحتاجون إليها لتشعر بالراحة في التعامل مع الصراع وحل المشكلات بشكل فعال.

### • تسويق صورة المؤسسة : الموظفين، العملاء: سفراء المؤسسة

كلما زاد عدد الموظفين الذين يعرفون عن الشركة وثقافتها ومنتجاتها وخدماتها واستجابتها لأية مشكلات سلبية ، كلما كان من الأفضل أن تقوم بعملها كسفراء للمجتمع وأصدقائهم وأقاربهم وغيرهم من صلات العمل. الموظفون الذين يشعرون بأن لديهم علاقة قوية وإيجابية مع أرباب عملهم ويثقون في المعلومات التي يتلقونها من أرباب عملهم سيكونون أكثر عرضة لمشاركة تلك المعلومات مع الآخرين. يمكن أن يكون الموظفون مصدرًا موثوقًا به للغاية وموثوقًا به للمعلومات حول الشركة ومنتجاتها وخدماتها.