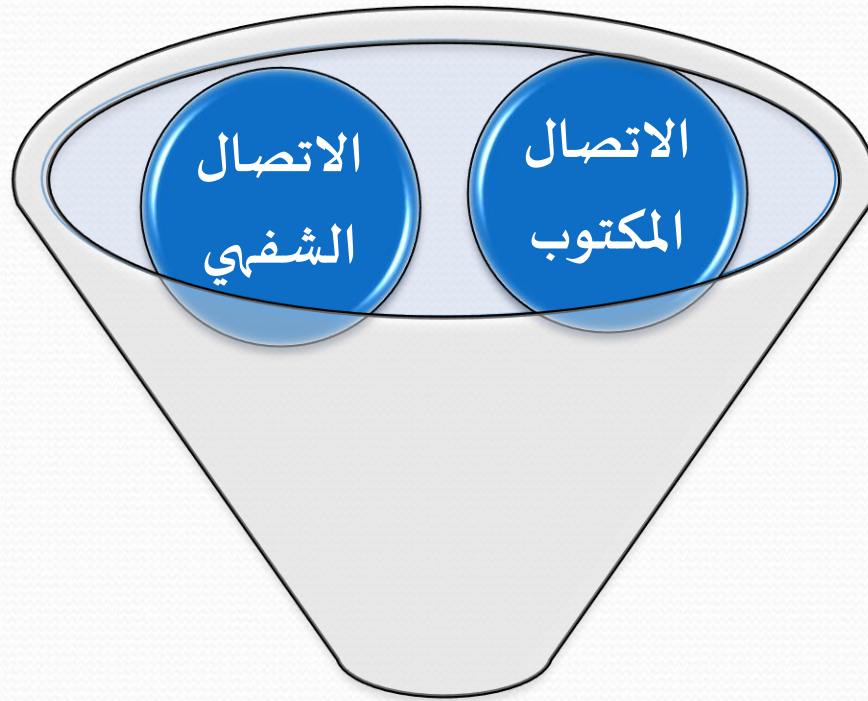


المحور الثاني

أنواع الاتصال الإداري ووسائله



1 = أنواع الاتصال





الاتصال الشفهي

- يصلح عادة في المواقف التي تتطلب **المواجهة المباشرة** بين المرسل والمستقبل ، وتعتبر الافضل لإرسال المعلومات للأسباب التالية:
- تشعر الفرد المرسل اليه بأهميته الذاتية؛
 - تتيح الفرصة للمرسل أصلا لكي يتأكد من استيعاب وفهم المرسل إليه المعلومات؛
 - أسرع وسائل الاتصالات.



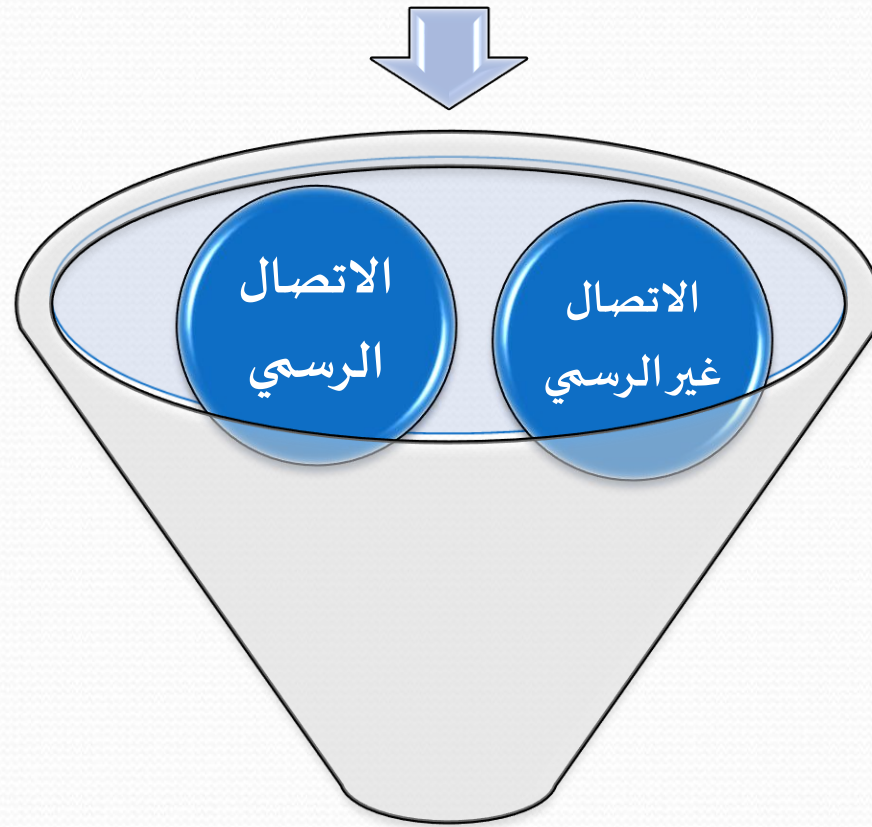
الاتصال الكتابي

✓ التواصل المكتوب يمثل جزء من الحياة المهنية، فالعمل في المكتب لا يتطلب منك التواصل يوميا؛

✓ امتلاكك مهارات الكتابة يساعدك على النجاح في عملك؛

✓ يستخدم الاتصال الكتابي بفعالية في حالة ما إذا كان **عدد العاملين المراد ارسال اليهم المعلومات كبير وعلى كافة المستويات؛**

✓ يتيح سجلا دائما للمعلومات مما يسمح **بأرشفة الرسائل** للرجوع إليها مستقبلا.





الاتصال الرسمي

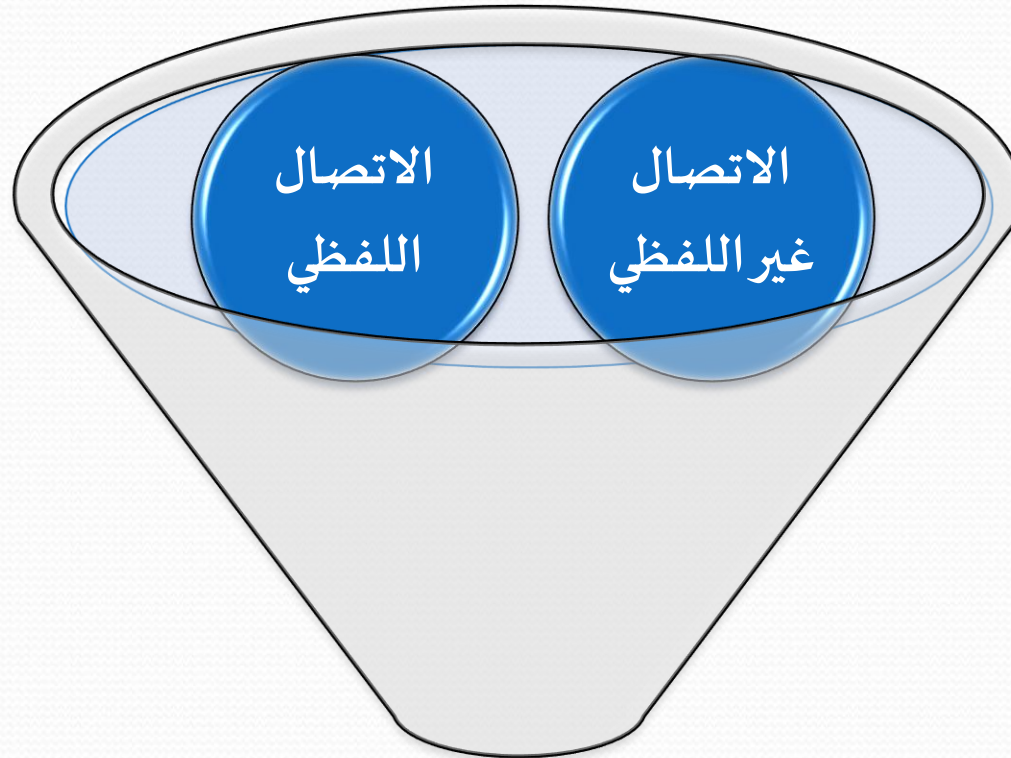
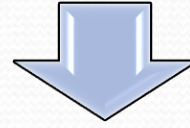
- تعد اتصالات رسمية تلك **الاتصالات المرتبطة بالهيكل الرسمي للمنظمة**، الذي يحدد خطوط السلطة والمسؤولية بين الإدارات والأقسام والأفراد؛
- تنقسم الاتصالات الرسمية بدورها إلى ثلاثة أنواع: نازلة، صاعدة، أفقية.



الاتصالات غير الرسمية

- لا تستند إلى الهيكل التنظيمي الرسمي بل إلى **حقيقة التفاعل الاجتماعي بين الأفراد**؛
- موجودة في كل المنظمات، تمارس عملها كل يوم وعلى الإدارة أن تعترف بوجودها وألا تحاربها بل تعمل على استقطابها لتحقيق أهداف المنظمة؛
- لا تعد بديلا عن **الاتصالات الرسمية بل مكملتها لها**، نظرا لما تحققه من مزايا:

- زيادة سرعة انتقال وتبادل المعلومات التي يتعذر على الاتصال الرسمي ايصالها؛
- تنمية الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تعريفهم بتفاصيل العمل؛
- المساهمة في تسير عملية التفاوض مع النقابات العمالية؛
- المساهمة في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي من بيئة العمل.





الاتصالات اللفظية

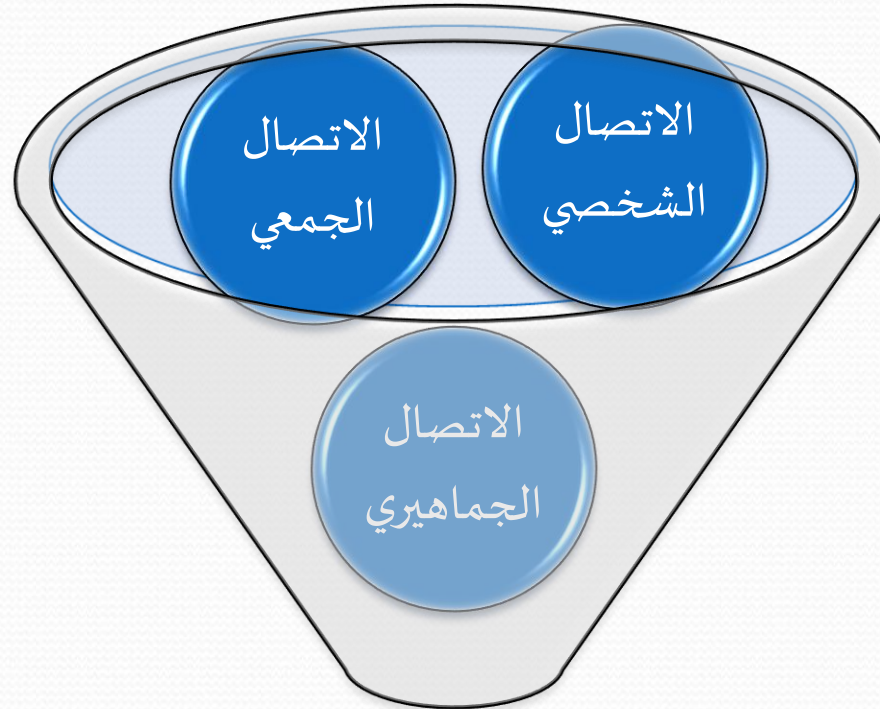
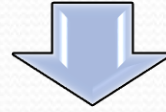
تعتمد على وسائل ذات كلمات معبرة عن المعاني المراد توصيلها إلى الطرف الآخر،
وإن كانت **هذه الاتصالات ضرورية إلا أنها لا تغني عن الاتصالات غير اللفظية.**

الاتصالات غير اللفظية



تنتقل من فرد لآخر دون استخدام الكلمات، بل تعتمد على تعابير الوجه، هذه الأخيرة تكون مقصودة وهادفة من طرف المرسل عند اتصاله بالمستقبل وتتميز بكونها وسائل غير لفظية.







الاتصال الشخصي (المباشر)

يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والمستقبل تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته.



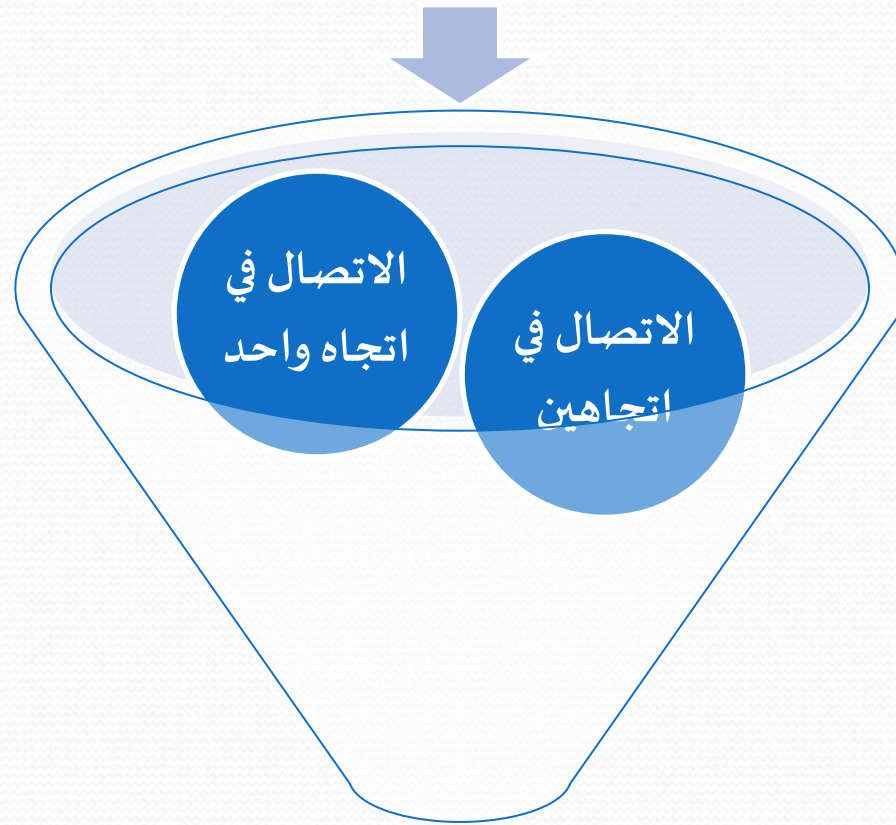
الاتصال الجمعي

عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون وجود قنوات أو عوامل وسيطة.



الاتصال الجماهيري

- لا يحدث فيه لقاء مباشر بين المرسل وجمهور المتلقين، ويستخدم المرسل وسائل (وسائل) الاتصال الجماهيرية لنقل الرسالة إلى الجمهور؛
- يتجه المرسل من خلال رسالته إلى مجموعات ضخمة وغير متجانسة من الجمهور المستهدف في نفس الوقت تقريبا.





الاتصال في اتجاه واحد

- يشير الى **أوتوقراطية الادارة** ، وعدم السماح للمرؤوسين برفع آرائهم ومقترحاتهم وشكواهم إلى المستويات العليا؛
- يساهم في انتشار **التنظيمات غير الرسمية المضادة** للمؤسسة؛
- يعيق تنمية المهارات والقدرات الإبداعية لدى العاملين.

الاتصال في اتجاهين



- الاتجاهين يعني صعودا ونزولا؛
- يعكس **ديمقراطية الإدارة** من خلال السماح للمرؤوسين بتبادل وتداول المعلومات وحرية التعبير من خلال عرض الأفكار والآراء والمقترحات والشكاوى والإلتماسات والتقارير؛
- يتيح الفرصة لتكوين **التنظيمات غير الرسمية المؤيدة** للمؤسسة والمساهمة في تنمية المهارات والقدرات الابداعية لدى العاملين.

الاتصال
خارج
المؤسسة

الاتصال
داخل
المؤسسة



الاتصال خارج المؤسسة

- يتم بين المؤسسة والجهات الخارجية؛
- تستخدم فيه تقنيات الاتصال الشامل :
اشهار - علاقات عامة - علاقات مع الصحافة.

الاتصال داخل المؤسسة

يأخذ صورا متعددة يوميا بين مختلف العاملين من جهة، وبين القيادات الإدارية من جهة أخرى.

2- وسائل الاتصال

الوسائل المكتوبة

- كتابة الأفكار والمعلومات باستخدام كلمات، أرموز ونقلها إلى الأشخاص؛
- تتميز بكونها مسجلة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية؛
- تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها.

بعض أشكال الاتصال المكتوب في بيئة العمل

رسائل البريد الإلكتروني Emails	تُستخدم في نطاق واسع، من الرسائل الداخلية السريعة إلى المراسلات الخارجية الرسمية. غالبًا ما تتضمن سطر موضوع واضحًا، وتحية مناسبة، وتوقيعًا.
التقارير Reports	مستندات منظمة تُقدم معلومات مُفصلة حول موضوع أو مشروع مُحدد، وغالبًا ما تتضمن بيانات وتحليلات.
المذكرات Memos	مراسلات داخلية موجزة تُستخدم لمشاركة المعلومات الهامة للمنظمة، مثل تغييرات السياسات أو تحديثات المشاريع.
المقترحات Proposals	تُستخدم لعرض مشروع أو حل على العميل أو أصحاب المصلحة الداخليين.
محاضر الاجتماعات Meeting Minutes	سجلات مكتوبة للمناقشات والقرارات وبنود العمل الصادرة عن الاجتماعات.
كتيبات الموظفين Employee Manuals/Handbooks	مستندات تُحدد سياسات المنظمة وإجراءاتها وتوقعات الموظفين.
أوصاف الوظائف Job Descriptions	مستندات مكتوبة توضح مسؤوليات ومتطلبات دور معين.
العروض التقديمية Presentations	يُمكن استخدام المحتوى المكتوب، لدعم العرض الشفهي ونقل المعلومات.
العقود Contracts	مستندات رسمية وقانونية تُحدد شروط الاتفاقية بين الأطراف.
الاستطلاعات ونماذج الملاحظات Surveys and Feedback Forms	أدوات لجمع المعلومات والآراء من الموظفين أو العملاء.

● من عيوب الوسائل المكتوبة:

➤ تراكم الأوراق المحفوظة؛

➤ صياغتها تأخذ وقتا طويلا؛

➤ ليس كل المدراء ماهرين وقادرين على الكتابة بشكل جيد؛

● حتى تكون جيدة وواضحة يجب استعمال لغة بسيطة ، كلمات مألوفة،

خرائط ورسوم توضيحية ، وتجنب الكلمات غير الضرورية التي تزيد من

حجم الرسالة.

● من المزايا:

➤ إمكانية بثها وإرسالها إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد دون أي تشويش على محتوى

الرسالة؛

➤ إمكانية الرجوع إلى الوثائق مستقبلاً؛

➤ إمكانية استخدام الصور والرسومات والجداول وغيرها.

الوسائل الشفهية

- اتصال مباشر بين المرسل والمستقبل ، وجهها لوجه أو من خلال الاجتماعات أو اللقاء أمام جمهور كبير؛
- تستخدم فيه الالفاظ المنطوقة (كلمات، جمل أو عبارات)، وتتكون من الفكرة التي يريد الشخص نقلها إلى المعني؛

● **من المزايا:** تعطي ردود فعل مباشرة وتبادل سريع للأفكار بحيث

يسهل فهمها وتعديلها، تزيد من ثقة الرؤوس بالرئيس مما ينعكس على

روحه المعنوية؛

● **من العيوب:** قد لا توفر في الوقت، فالكثير من الاجتماعات تستغرق

أوقات طويلة دون التوصل إلى نتائج تذكر.

من الوسائل المستخدمة فيه:

➤ المقابلات الشخصية؛

➤ المناقشات والندوات والمحاضرات والاجتماعات؛

➤ الاتصالات الهاتفية.

بينت دراسة أن **75 %** من التعليمات والمهام التي يصدرها

الرؤساء تتم بشكل شفهي، وأن المديرين يفضلون الاتصالات الهاتفية والاجتماعات.

الوسائل غير اللفظية (لغة الجسد)

- الاقدم تاريخيا (استخدمت منذ ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة)؛
- يتم عادة عن طريق الاشارات تعابير الوجه ولغة العيون، وحركات الجسم؛
- هذه الحركات تعطي دلالات مختلفة عن الرضا وعدم الرضا وعدم الموافقة واللامبالاة ...
الخ
- في كثير من الأحيان تتبع وسائل الاتصالات غير الكلامية وسائل الاتصالات الكلامية
لتعزيز ما يقال وتأكيده. (كأن يضرب المدير الطاولة بقبضة يده للتأكيد على جدية الأمر)

الوسائل الالكترونية

- تقنيات حديثة مثل الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)؛
- يستخدم هذا النوع من الاتصالات بأسلوبين هما الاتصال الكتابي (الرسائل الالكترونية) والاتصال الشفوي (المؤتمرات والفيديو).