

الاتصالات داخل و خارج التنظيم

يعتبر الاتصال أحد الوظائف و العمليات الإدارية الأساسية، و التي بدونها لا يتم إنجاز العمل، فأى قصور في الاتصالات يمكن أن يؤثر سلبيا على مستوى أداء الأعمال في المؤسسات، التي لا تستطيع إهمال أو تأخير أي من العمليات و الوظائف الإدارية.

1. **تعريف الاتصال:** "هو عملية التفاعل التي تحدث عندما يحول الشخص أو جهة ما (المرسل) رسالة، و يستجيب لها طرف آخر (المرسل إليه) بشكل يرضي المرسل".

2. الفرق بين الاتصال و الإنباء:

كلمة الاتصال لغويا مشتقة من المصدر وصل بمعنى ربط أو وجد علاقة بين طرفين، أو بلغ الهدف. و يفيد ذلك بأن عملية الاتصال عملية تفاعل بين طرفين و تسير في اتجاهات مختلفة، أما عملية الإنباء أو الإعلام broadcasting فهي تقتصر على نقل المعلومات من وجهة واحدة و ذلك بهدف التأثير على الآخرين دون التواصل معهم و سماع وجهات نظرهم، فهي عملية أحادية و ليست عملية تفاعل بين طرفين.

3. وسائل الاتصال الرئيسية:

تتعدد أساليب ووسائل الاتصال الإداري في هذا العصر، لكونه عصر الاتصالات و التقنيات الحديثة إذ تنقسم وسائل الاتصالات الرسمية إلى ثلاث أنواع كالتالي:

❖ **الاتصالات الشفوية:** تمتاز عموما بالبساطة و الوضوح، كما أنها من ناحية تمكن المستقبل من استيضاح النقاط الغامضة، و تمكن من ناحية أخرى من التأكد من فهم و إدراك المستقبل للرسالة المرسلة إليه.

❖ **الاتصالات الكتابية:** يشمل هذا الأسلوب كل من المذكرات الداخلية و التقارير الرسمية، و تعبر هذه الأخيرة عن جانب كبير من الأهمية في الأعمال الإدارية سواء كانت تقارير أو أوامر إدارية أو شكاوي. حيث يجب أن تكون مكتوبة حتى يتمكن المستقبل من دراستها بإمعان.

❖ **الاتصالات الحركية:** يشمل هذا النوع من الاتصالات من استخدام لغة الجسم و تعبيرات الوجه و العيون في إرسال الرسائل.

4. أشكال الاتصالات الإدارية:

يمكن تقسيم أشكال الاتصالات الإدارية على النحو التالي:

❖ **الاتصالات النازلة:** يمثل هذا الشكل باتجاهه من الأعلى إلى الأسفل أي من المدير إلى المرؤوسين في ظل التنظيمات الهرمية، و تعتبر الإجراءات و الأوامر و التعليمات التي يصدرها القادة الإداريون للمستوى الأمامي.

❖ **الاتصالات الصاعدة:** يتمثل هذا النوع من الاتصالات بالمعلومات التي ينقلها العاملون في المستويات الأمامية إلى الإدارات في المستويات العليا لتوضيح أفكارهم و مشاكلهم بشكل يتيح لهذه القيادات اتخاذ القرارات و التوجيهات المناسبة.

❖ **الاتصالات الأفقية:** يتميز هذا الشكل من الاتصالات بحرية تبادل المعلومات بين العاملين من مختلف المستويات، و حسب الضرورات. تتميز هذه المستويات بالديمقراطية التي تقوم على وجود قنوات مفتوحة بين مختلف المستويات.

❖ **الاتصالات الشبكية:** يشير هذا النمط إلى أن الاتصالات مفتوحة في كل الاتجاهات من الرئيس للمرؤوسين، و من المرؤوسين للرؤساء، و ما بين رؤساء الأقسام من نفس المرتبة الإدارية، و بينهم و بين المستويات تحتهم و فوقهم.

5. أهداف ووظائف عملية الاتصال:

❖ تهدف عملية الاتصالات في أية منظمة إدارية إلى ما يلي:

- تسهيل عملية اتخاذ القرارات على المستويين التخطيطي و التنفيذي من خلال توفير المعلومات للأفراد و الجماعات.
- تعريف المرؤوسين بالتعليمات بالمعلومات المتعلقة بأصول تنفيذ العمال و دواعي تأجيلها أو تعديل خطط تنفيذها.
- التعرف على مدى تنفيذ الأعمال، و المعوقات التي تواجهها و مواقف المرؤوسين من المشكلات و سبل علاجها.

❖ و تخدم عملية الاتصالات التنظيم بما يلي:

- تساعد في عملية ضبط السلوك التنظيمي للعاملين.
- تعزز الدافعية لدى العاملين، لأنها تحدد ما يجب عليهم القيام به، و كيف يمكنهم تحسين أدائهم.
- هي وسيلة يعبر الأفراد من خلالها عن مشاعرهم و حاجاتهم و إحتياجاتهم.