



جامعة البصرة

كلية الآداب

قسم المعلومات وتقنيات المعرفة

مادة: المدخل الى علم المعلومات والمكتبات

استاذ المادة : م. طارق طه عبود الملا

المرحلة : الاولى

المحاضرة الثامنة : الإتصالات الإدارية أنواعها وأشكالها

ماهية الاتصال الإداري:-

قد يعتمد كثير من الناس أن الاتصال ما هو إلا عملية بسيطة تحدث في حياتهم اليومية و تعتمد و سائل اتصالية معروفة ولكن هي في الحقيقة عكس ذلك؛ لأننا لو تمعنا في مفهوم الاتصال لوجدناها ظاهرة معقدة يصعب للكثير من الناس حسن استعمالها, باعتبارها عملية ديناميكية تتصف بالاستمرارية , خاصة بعد تطور العصور و ظهور التكنولوجيا التي تدفع إلى ضرورة تطوير وسائلها الاتصالية بمقتضى التطورات البيئية

مفهوم الاتصال

- لغة: اتصل بالشيء بمعنى التام و لم ينقطع, و اتصل فلان: بمعنى وصله و انتهى إليه.

- اصطلاحاً : يعرف الاتصال على أنه أي سلوك من قبل شخص مرسل (مصدر) معين لغرض نقل معنى مطلوب إلى طرف آخر مستقبل لهذا السلوك مما ينتج عنه استجابة سلوكية مرغوبة عن ذلك المستقبل و يعرف كذلك على أنه ظاهرة اجتماعية حركية تثير و تتأثر بمكونات السلوك الفردي و العوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على فعل و تبادل المعلومات و الأفكار و المعاني المختلفة و تفهمها باستخدام اللغة المفهومة للطرفين (المرسل و المستقبل) و هذا من خلال قنوات معينة و من التعاريف السابقة يمكن القول أن الاتصال هو عبارة عن عملية يتم من خلالها إيصال المعلومات والفهم و ذلك بغية إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين و يشترط فيها ان تتكون من المرسل و المستقبل على الأقل.

مفهوم الاتصال الإداري :

يعد الاتصال الإداري من الوسائل الهادفة و الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها إذ أن كافة الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال و سائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها, إن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم و التفاعل البناء في إطار تحقيق الأهداف المبتغي إنجازها. كما يعد الاتصال الإداري اتصال متواجد داخل المؤسسة , و ينحدر من السلطات و يشارك في تسيير الأفراد , بمعنى التأثير في دافعية الأفراد و

التماسك الاجتماعي للمؤسسة , ويستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية و اللوائح و الإعلانات.

و من خلال هذا يمكن القول ان **الاتصال الإداري** هو أهم عملية أو أهم المرتكزات التي تقوم عليها المؤسسة فهو بهذا يسهل عملية الاتصال الداخلي و الخارجي و التي تكون فيه الغاية الأساسية هي تحقيق الأهداف في أقل وقت و أكثر فعالية. و عملية الاتصالات الإدارية تحدث و تتم داخل المنظمات و المؤسسات المختلفة التي تسعى لتحقيق أهداف خاصة بها و ضرورية لاستمرارية وجودها، لذا فإن عدم توافر النظام الفعال و الخاص لهذا النوع من الاتصالات داخل المنظمات أو المؤسسات، يجعلها ضعيفة و غير فعالة، و هنا يعني أن عملية الاتصالات تعتبر العصب الحيوي المنظمة تدفعها و تقربها إلى اتجاه تحقيق الأهداف الرئيسية لها و عليه نقول **أن المنظمة أو المؤسسة في معظم الحالات تقوم على ثلاثة معلومات أساسية:**

- 1- هدف تسعى لتحقيقه بكل الوسائل و الإمكانيات.
- 2- اقتناع الأفراد و إقبالهم على تحقيق هذا الهدف.
- 3- وجود الاتصالات الفعالة التي تقوم بتحريك الأفراد في اتجاه الهدف، و تبقى و تدعم غاياتهم في الوصول إليه و إنجازه.

و الهدف يجب أن يكون معلوما و معروفا و محددًا بصورة واضحة لكي يتم تحقيقه، و لكي يكون الهدف معلوما و واضحًا يجب أن نقوم بشرحه بصورة واضحة، و عملية الاتصالات هي بمثابة وسيلة للتعريف بالأهداف، و وسيلة لتوضيحها، و شرحها لجميع العاملين في المنظمات أو المؤسسات، بالإضافة

لذلك هي ضرورية لعملية اتخاذ القرارات السليمة والصحيحة، التي تتعلق بالتنفيذ، وعملية تحديد الاختصاصات وتوزيع العمل وحل مشكلاته، والوقوف على مدى تقدمه وتقويم نتائجه، وتتبع الجهود التي تبذل من أجل الوصول إلى الهدف الذي تعمل من أجله.

أنواع الاتصالات الادارية :

يمكن أن تقسم الأتصالات الادارية إلى قسمين أو نوعين رئيسيين هما الاتصالات الرسمية وغير الرسمية.

أولاً: الاتصالات الرسمية

هي الاتصالات التي تتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المنظمة أو المؤسسة، وأثناء حدوثها تتبع قنوات وطرق وأساليب محددة، من قبل البناء التنظيمي الرسمي، ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعالة، يجب أن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الذين يتبعون هذا التنظيم، أو موجودين داخل إطار هذه المؤسسة وتكون هذه القنوات والطرق لها فعالية وأهمية، في نقل المعلومات، كما ويجب على أصحاب المناصب الخاصة في هذا التنظيم، والتي تعتبر مركز الاتصال أن يدركوا أهمية أدوارهم، في عملية نقل المطالب والتعليمات الخاصة أو المعلومات، كما ويجب أن تأخذ جميع التدابير، التي تمنع تعطيل عملية الاتصالات، في حالة غياب صاحب المركز الاتصالي، (وهذا يحدث عن طريق تعيين بديل لصاحب المركز الخاص)، أيضاً يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة،

أي أن لا يقوم بالاتصال إلا من هو مختص بذلك، وأن لا يقوم بتجاوز المسؤولين عنه، بالمستويات الأعلى أو الأدنى، أيضا يجب أن تتفق خطوط واتجاهات الاتصال مع العوامل الإنسانية الموجودة داخل المنظمة، أو المؤسسة وأن يقتنع جميع الأعضاء به، وذلك لكي لا يحدث اختلاف حوله، أو وقوع العداء بين البعض أو وجود عدم الانسجام الذي من الطبيعي أن يؤدي إلى تعطيل الاتصالات.

والاتصالات الرسمية التي نحن بصدد الحديث عنها، تكون مؤثرة بالدرجة التي تكون فيها مقبولة لدى جميع العاملين في المنظمة أو المؤسسة، ووجود هذا القبول، أو عدم وجوده يعتمد على العوامل والاعتبارات الإنسانية المختلفة التي تسيطر على الوضع داخل المؤسسات المختلفة، مثل وجود التفاهم والولاء، أو العداء وعدم التقبل والمعارضة، بالإضافة إلى ذلك كبر حجم المنظمة أو المؤسسة والاتجاه نحو العمليات التخصصية تؤدي إلى زيادة الحاجة إلى القيام بالاتصالات الرسمية المخططة والمنظمة والتي تستطيع أن تنفذ من خلال المعوقات التي يفرضها التخصص، وتؤدي إلى تقصير المسافة بين مركز المنظمة أو المؤسسة، والفروع المختلفة.

وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يسير في الاتجاهات الآتية:

1- الاتصال الهابط: من أعلى إلى أسفل (من الرئيس إلى عامل الإنتاج أو من المدير إلى المعلم)

2- الاتصال الصاعد: من أسفل إلى أعلى (من عمال الإنتاج إلى رئيس مجلس

الإدارة أو من المعلم إلى المدير). 3- الاتصالات الأفقية: (التي تحدث بين

المعلمين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبار المسؤولين المختلف).

4- الاتصالات في خطوط مائلة: (التي تحدث بصورة فجائية وغير منظمة بين أفراد المستويات المختلفة وفي مواقف خاصة ومحددة)

ثانياً: الاتصالات غير الرسمية

هذا النوع من الاتصالات التي تحدث كغيرها من الاتصالات في المنظمات أو المؤسسات وبين الأفراد في جوانب الحياة المختلفة، أو يتم خلال التنظيمات غير الرسمية ويطلق عليها هذا الاسم لأنها تحدث خارج الأطر الرسمية المحددة للاتصال، وفي معظم الأحيان يكون من خلال مراكز عفوية وغير مختصة، ويكون بصورة علنية أو سرية ذلك حسب الأحوال والأمور التي يتحدث عنها وهو في معظم الأحيان يحدث إلى جانب الاتصالات الرسمية المتبعة داخل المؤسسات والذي يساعد على حدوثه كون المنظمة تضم عوامل اجتماعية ونفسية، التي ينتج عنها أنواعاً مختلفة من التفاعل والتعامل.