

## المحاضرة الاولى: ماهية الاتصال الاداري:

### 1/تعريف الاتصال:

**\*لغة:** تعني الربط او الوصل و هي عكس الانفصال و القطع. و تعني كلمة الاتصال communication التعبير و التفاعل و هي مشتقة من الأصل اللاتيني communs التي تعني "عام او مشترك .

### \*اصطلاحا:

الاتصال هو: "عملية منظمة ونظمية، و عفوية أيضا تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين بها".

كما يعرف الاتصال على انه "عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش".

إذا عملية الاتصال عملية ديناميكية ذات اتجاهين. بمعنى أن كل فرد في عملية الاتصال هو مرسل ومستقبل للمعلومات التي تتضمنها هذه العملية.

### 2/ تعريف الاتصال الاداري:

يعتبر الاتصال أحد الوظائف والعمليات الإدارية الأساسية التي بدونها لا يمكن للعملية الإدارية أن تكتمل. و يعرف الاتصال الاداري على انه "عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم بغرض تحقيق هدف معين، وهذا معناه أن هناك رسالة معينة بين طرفين.

كما يعرف على انه "عملية يقوم الموظفون بواسطتها بتبادل المعلومات بشكل منظم ونقل مضمونها بينهم أو إلى الأشخاص أو المنظمات ذات العلاقة والموجودة خارج المنظمة، حيث ينطوي هذا التبادل على قدر عال من التفاعل والتفاهم بمعنى تقاسم المعنى أو المقصود من الاتصال وليس مجرد تقاسم معلومات".

اذ يعني الاتصال الاداري في معناه الواسع العملية الهادفة الى نقل المعلومات بين الافراد والجماعات بهدف التأثير في سلوكهم و توجيههم.

و عليه، يعتبر الاتصال الإداري ضروري في كافة المستويات الإدارية اذ يعتبر وسيلة الإدارة في نقل وتبادل المعلومات والأفكار المتصلة بأهدافها المنشودة وأدائها في تحقيق الكفاءة والفاعلية .

### 3/عناصر عملية الاتصال الاداري:

الاتصال عملية مستمرة و ديناميكية تشمل العناصر التالية:

**ا/المصدر أو المرسل:** تبدأ عملية الاتصال بالمصدر ، فهو المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والآراء أو المبادئ أو الاتجاهات التي يحتاجها من يتعامل معهم من الأفراد أو الجماعات في موقف معين، أي هو مصدر الرسالة الذي يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات ينقلها للآخرين. و هناك شروط يجب توفرها في المرسل و هي:

-إلمامه بجميع عناصر الموضوع الذي سيقوم بإرساله .

-إلمامه بوسائل الاتصال ومصادرها وخصائصها.

- استخدامه الجيد للغة الجسد.

**ب/ المستقبل:** هو الشخص أو الوجة الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها وتفسير محتواها، وقد يكون شخصا واحدا أو مجموعة أو أي مركز آخر للاستلام .

و يوجد مجموعة عوامل قد تؤثر على فهم الرسالة من قبل المستلم و هي

- المستوى التعليمي للمستقبل.

- الخبرات السابقة بمعنى أن يقوم المرسل اليه بتفسير الرسالة بشكل يعتمد على تجاربه السابقة.

- المهارات و المعرفة و الاتجاهات الموجودة لدى المستقبل.

### ج/الرسالة

و هي جوهر عملية الاتصال أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال. و هي تمثل الأفكار، المفاهيم، المبادئ، القيم، الاتجاهات والآراء التي تتعلق بموضوعات معينة ينقلها المصدر إلى المستقبل و التي يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير ذلك . و يجب أن تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف و من حيث

استخدام الرموز و المصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة، و أن تكون لغة الرسالة سليمة و تتناسب مع مقدرة المستلم اللغوية.

**د/ وسيلة الاتصال (قناة الاتصال)** وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهي مجموعة الرموز المستخدمة في نقل المعاني والأفكار التي تتضمنها الرسالة و هي عديدة منها اللفظية والغير لفظية.

وتتضمن اختيار الوسيلة المناسبة التي تسهل عملية الاتصال سواء آكانت سمعية أو كتابية أو مرئية، أو حسية أو جميعها معا بشكل يؤدي إلى فهم مضمون الرسالة.

و هناك شروط لا بد من توفرها في الرسالة:

- الدقة العلمية للمحتوى المعرفي

- بعدها عن التعقيد والتشعب ليسهل فهمها.

- أن تكون مناسبة لمستوى الفئات المستهدفة.

### **و/التغذية العكسية (الراجعة)**

وهي عبارة عن ردود فعل أو استجابة المستلم لرسالة المرسل اذ لا تنتهي عملية الاتصال باستلام الرسالة من قبل المستقبل بحيث تعطي التغذية العكسية انطبعا عن مدى فهم وإدراك مستلم للرسالة لمضمونها. فهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل

ليؤكد من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة. فالتغذية العكسية عملية تبين جدوى التعليمات ومدى نجاحها في تحقيق ما هدفت إليه ومؤشراتها:

ظهور علامات الانفعال على المستقبل من فرح أو حزن أو ضحك أو بكاء أو خوف أو انزعاج. و كذلك الرد أو إجابة المرسل برسالة أخرى.