

الاتصالات

تعريف الاتصال:

عبارة عن عملية نقل وتلقى الأفكار والآراء وتبادل المهارات والمعلومات للتأثير على الآخرين.

أهمية الاتصال:

هى وسيلة الفرد لنقل خبراته وآرائه ومهاراته ووجهات نظره للآخرين كما أنها وسيلة أيضا لتلقى خبرات الآخرين وآرائهم ووجهات نظرهم.



أهمية الاتصال في المكتب:

يتم على مستويين :داخلي- خارجي

أهمية الاتصال الداخلي:

أ- تسهيل عملية الحصول على المعلومات والبيانات وتوصيل الارشادات والاوامر والتوجيهات

ب-تسهيل عملية الحصول على الاراء والمقترحات والصعوبات التى تواجه المرؤوسين وتبليغها للرؤساء

ج-تسهيل عملية الترابط والتنسيق بين الادارات لانجاز العمل

أهمية الاتصال الخارجى:

تعريف المجتمع او البيئة التى تعمل بها بطبيعة عملها وأهدافها وسياساتها

ترويج سلعتها وخدماتها

تلقي ردود الفعل من البيئة التى تعمل بها للتعرف على احتياجاتها ومتطلباتها ورغباتها

عناصر الاتصال :

مكونات او اجزاء الاتصال:

أولا المرسل :

وهو عادة الذى يبدأ عملية الاتصال

العوامل التى تؤثر على فاعلية الاتصال هى:

- اتجاهات المرسل وتنقسم الى ثلاث اقسام:

- اتجاهات المرسل نحو نفسه: اى لابد ان يكون واثق بنفسه والا اذا كان مهزوز الشخصية لا يكون قادر على توصيل الرسالة.

- اتجاهات المرسل نحو الرسالة: بحيث أن يكون المرسل مستوعبا لما فى الرسالة من مضمون ومؤمن بها تماما لكي يكون أقدر على توصيلها.

- اتجاهات المرسل نحو المستقبل: بحيث يكون راغبا فى المساعدة وينظر بإيجابية الى المستقبل

- مستوى ثقافة المرسل: يجب ان يتكيف مع المستقبل من حيث البساطة فى الالفاظ والمعايير بحيث يتناسب مع مستوى ثقافة المستقبل كانت أعلى من مستوى المرسل او اقل من مستواه .

- المستوى الاجتماعى والاقتصادى للمرسل: لابد أن يكون المستوى الاجتماعى والاقتصادى للمرسل والمستقبل متقارب لكي يتم انجاح عملية الاتصال وتؤدي الغرض منها.

ثانيا : مادة الاتصال:

وهى تعنى مجموعة الاراء والافكار او المعانى والمفاهيم التى تتضمنها مادة الاتصال وقد تتخذ شكلا من الأشكال التالية وهى -
اما كلمات مكتوبة او ارشادات او صوتى

ثالثا : المستقبل :

وهو الشخص المراد نقل الرسالة اليه

رابعا : وسيلة الاتصال او الوسيط الناقل:

الوسائل كثيرة ومتعددة مثل الهاتف - الفاكس - التلكس - الرسالة - الصحف - والمجلات

خامسا : التغذية العكسية (رد الفعل) :

وتعتبر هي نتيجة الاتصال ومدى فهم المستقبل لمادة الاتصال واستيعابه للمعنى ومدى نجاحه فى تنفيذ ما جاء فى الرسالة.

سادسا: التشويش :

هى العوامل التى تدخل بين المرسل والمستقبل أثناء نقل الرسالة أو أن يكون ضمن الرسالة فتجعلها غامضة غير واضحة مما يعيق عملية الاتصال.

أنواع الاتصال:

يمكن تقسيم الاتصال الى عدة معايير:

أولا : تقسيم الاتصال من حيث طبيعة قانونية الاتصال:

- اتصالات رسمية: وهى تتم من خلال الهيكل التنظيمى للمنشأة لبحث امور خاصة بسير العمل بالمنشأة - دراسة المقترحات - دراسة مشروعات جديدة ولا بد أن تأخذ موافقة المسؤولين
- اتصالات غير رسمية: تتم خارج الهيكل التنظيمى للمنشأة

ثانيا : التقسيم من الاتجاه:

- اتصالات صاعدة: وهى صادرة من قاعدة الهيكل أى من أسفل الى أعلى كالتقارير والشكاوى والمقترحات
- اتصالات هابطة: وهى صادرة من قمة الهيكل التنظيمى الى المستويات الدنيا وهى عبارة عن ارشادات وتوجيهات
- اتصالات افقية: وهى الاتصالات التى تتم بين العاملين فى نفس المستوى التنظيمى كالمدرء مثلا

ثالثا : تقسيم الاتصال من حيث المكان:

- اتصالات داخلية: وهى التى تتم داخل المنشأة الواحدة بين الادارات والاقسام
- اتصالات خارجية: تتم بين المنشأة والبيئة الخارجية المحيطة بها.

أهداف الاتصال الداخلى (مباشر - غير مباشر)

- انجاز الاعمال بسرعة ويتم ذلك عن طريق:
- توصيل الاوامر والتوجيهات والارشادات وغيرها للعاملين
- توصيل وجهات النظر والآراء والمقترحات والشكاوى الى الرؤساء
- التنسيق بين الادارات المتعددة

-تقوية العلاقات الانسانية داخل المكتب

- تساعد على وجود تفاهم متبادل بين الادارة والعاملين.

طرق الاتصال الداخلي :

يمكن تقسيمها الى نوعين رئيسين:

-الاتصال المباشر- الاتصال الغير مباشر

