

اسم المقرر

مهارات الاتصال
د. أحمد عبد الرحمن بلالي



جامعة الملك فيصل

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

المحاضرة الأولى

مدخل الى الاتصالات و المراسلات في منظمات الأعمال



عناصر المحاضرة

- مقدمة
- تعريف الاتصال
- عملية الاتصال وعناصرها
- أنواع الاتصالات
- الاتصالات الشفهية والكتابية
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة
- الإصغاء
- الاتصالات غير اللفظية
- معوقات الاتصال وسبل تحسين فاعليته





تعريف الاتصال

- تعاريف الاتصال:

- إرسال معلومات من طرف لآخر في المنظمة بما يؤدي الى نتيجة معينة، تغيير السلوك او تغيير الممارسات.
- تبادل الفهم المشترك من خلال استعمال الرموز
- الاتصال هو عملية نحاول من خلالها ارسال / توصيل افكارنا، آرائنا، رغباتنا ومشاعرنا للآخرين.
- هي فن استخدام المعلومة من قبل المرسل بغرض إيصالها إلى عقل الطرف الآخر (المستقبل) وإحداث الاستجابة لديه. وقد تكون الاتصالات مكتوبة أو لفظية أو غير ذلك.



من هنا نستنتج ما يلي:

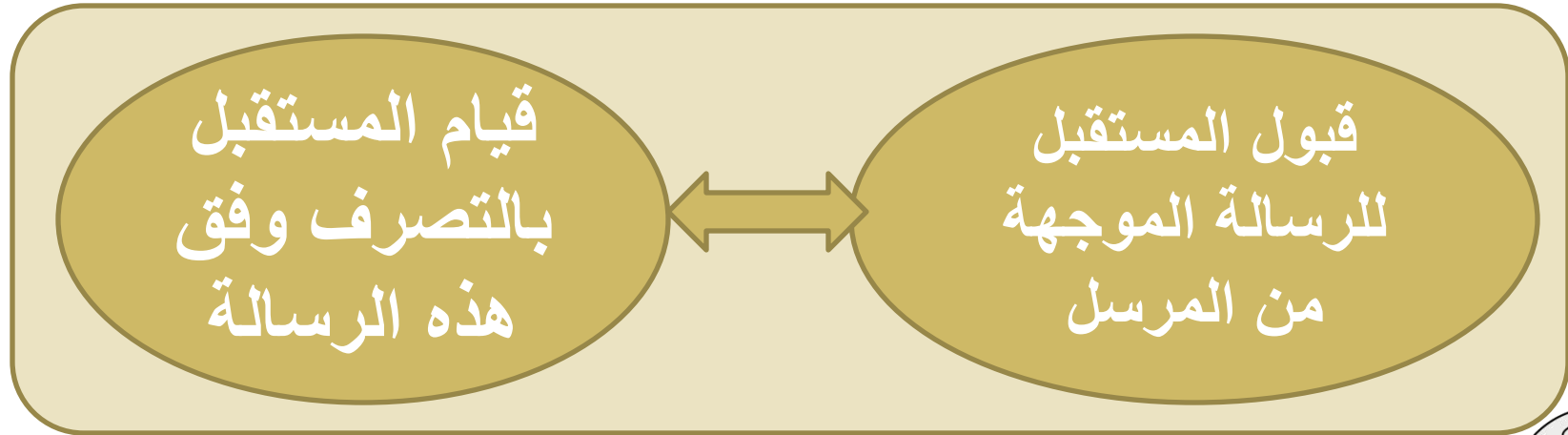
- ✓الاتصالات نشاط اجتماعي وإنساني تفاعلي؛
- ✓الاتصالات موضوع تتقاطع فيه الكثير من العلوم؛
- ✓وضوح الطرف المستهدف والفكرة المستهدف إيصالها لدى المرسل؛
- ✓لا يجب أن يكتفي المرسل بوصول رسالته وإنما عليه معرفة ما إذا كانت مفهومة وبالمعنى المقصود؛
- ✓يجب أن تكون مصاغة باللغة والرموز المفهومة لدى المستلم؛
- ✓يتم الاتصال عبر قناة مخصصة.



تعريف الاتصال في منظمة الأعمال

الاتصال في منظمات الأعمال هو عملية اجتماعية تبادلية تتضمن تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الاتصال والتأثير في سلوك الأفراد بقصد تحقيق أهداف المنظمة.

الاتصال في المنظمة يهدف إلى:



عملية الاتصال (Communication Process)

تبدأ عملية الاتصال عندما يرغب أحدهم (المرسل) بنقل فكرة أو أية معلومة إلى شخص أو أشخاص آخرين (المستقبل)؛ وتتشكل على هذا الأساس عناصر عملية الاتصال من:

أ- المرسل: ويتمثل في الجهة التي تستهدف إيصال فكرة أو معلومة أو منتج ما إلى جمهور مستهدف في السوق؛

ب- المستقبل: وهو المستلم أو المستهدف من عملية الاتصال.

ج- الرسالة: وهي جوهر عملية الاتصال لأنها تمثل المضمون أو المحتوى لعملية الاتصال ، علما أنها تتوافق مع قناة الاتصال وتتكامل معها (رسالة صوتية، رسالة مكتوبة، إشارات... الخ)؛



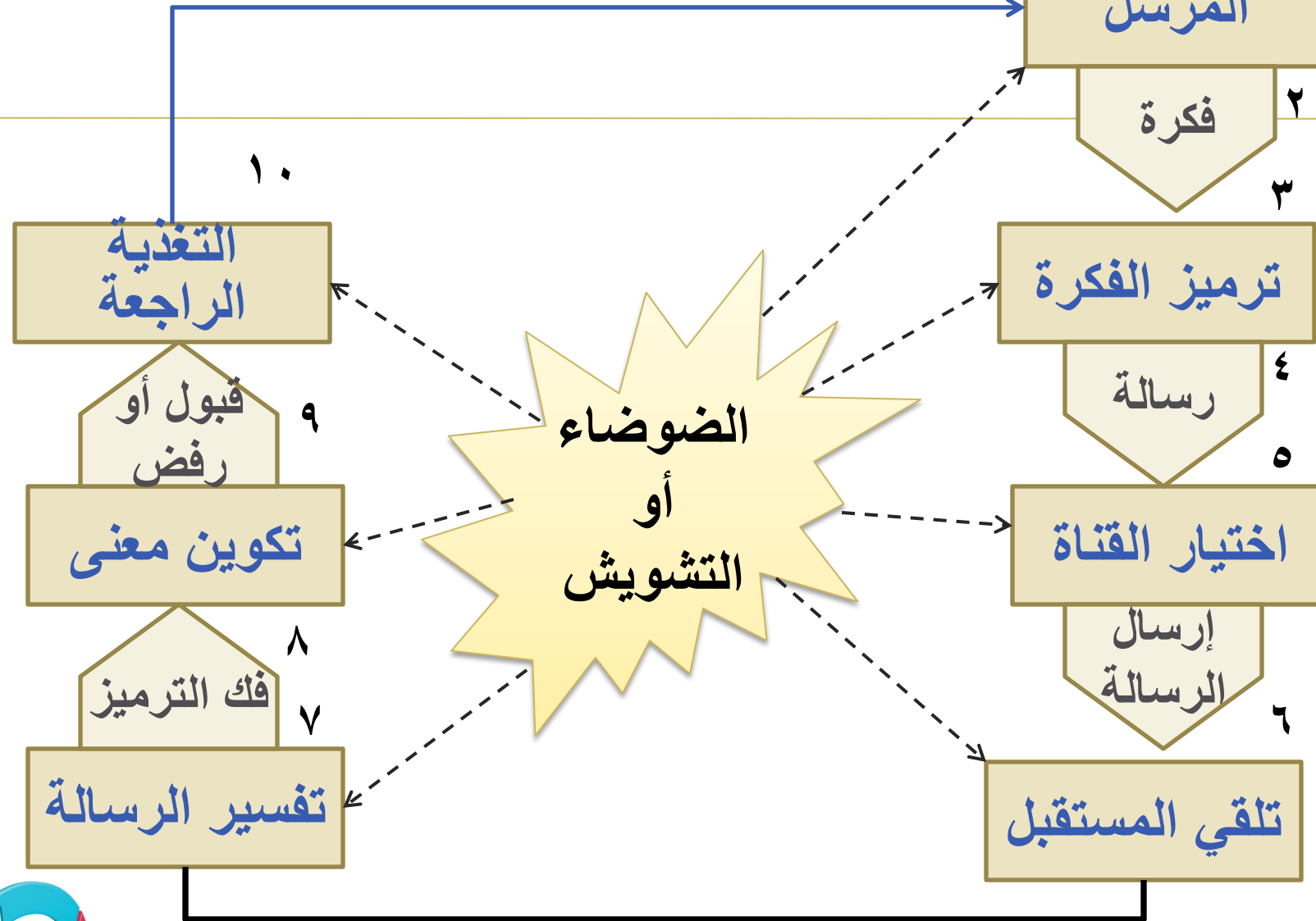
- د-الترميز:** فالرموز المستخدمة أساس مهم لتحقيق الاتصال الفعال وعدم الانحراف بالمعنى ولوصول الأفكار للطرف الآخر بشكل صحيح؛
- ه-قناة الاتصال:** وهي الوسيلة التي يتم عبرها بث الرسالة، علما بتعددتها وتنوعها (تلفزيون ،تليفون ، جريدة...الخ)، والاتصال الفعال يتطلب اختيار الوسيلة الملائمة؛
- و- فك التشفير:** وهو تعبير عن الرموز والعبارات والإشارات القابلة للفهم المشترك ما بين الطرفين المرسل والمستلم وأن تتوافق تلك الرموز مع قدرة المستلم على تفسيرها.



- ز- الضوضاء:** من الطبيعي أن تتعرض الرسالة مهما كان شكلها إلى درجة معينة من التشويش، أو التأثير السلبي على المسار المطلوب من عملية الاتصال المستهدف بفعل عوامل عديدة، كعدم وضوح الصوت في الوسيلة مثلا، (مثلا: عرض الإعلان مباشرة بعد عرض إعلان منافس).
- ح- التغذية الراجعة:** وتسمى أيضا بالتغذية العكسية أو المرتجعة، فهي توفر المعلومات التي تعبر عن مستوى التفاعل والفهم المتحقق من عملية الاتصال ، كما أنها تمثل مقياس لمستوى الأداء .



عملية الاتصال



أنواع الاتصالات

حسب اتجاهات المسار

- الاتصالات النازلة (من الرئيس للمرؤوسين)
- الاتصالات الصاعدة (من المرؤوسين للرئيس)
- الاتصالات الأفقية (بين الأفراد من نفس المستوى)
- الاتصالات الخارجية (بين المنظمة والجهات الأخرى)

حسب القناة أو نوع الوسيلة:

- اتصالات كتابية
- اتصالات شفوية

• حسب الموضوع :

• اتصالات عملياتية

- داخلية تتم بين العمال في المنظمة لأغراض العمل
- خارجية بين المنظمة وبيئتها

• اتصالات شخصية: تتعلق بتبادل المعلومات والاتجاهات والعواطف بين الأفراد. لا تتعلق بالعمل لكنها تؤثر فيه إيجاباً و سلباً

• حسب الرسمية:

- الرسمية هي التي تتم وفق قنوات الاتصال المؤسسية
- غير الرسمية هي التي تتم عبر القنوات الشخصية



الاتصال الكتابية والشفهية في المنظمة

الاتصالات الشفهية:

- تشمل الاتصالات المباشرة وجها لوجه او بالهاتف او النقاشات الجماعية او المؤتمرات... تتميز ب:
- تتيح التعبير عن المشاعر اكثر
- تسمح باستخدام الاتصال غير اللفظي
- تسمح بالاستفسار الفوري
- تتيح التعرف على رد الفعل فورا
- هي الأفضل في حالات ضرورة التفاعل
- الوسيلة الوحيدة التي يمكن استخدامها مع الاميين
- تكون الافضل في حالة المعلومات السرية

الاتصالات الكتابية:

- تشمل الرسائل المذكرات، التقارير، النشرات... و تتميز ب:
- تمثل مستندات دائمة
- أداة للتوثيق
- تتضمن كم غزير من المعلومات
- تسمح بالقراءة في الوقت المناسب
- اقل تكلفة
- تمنح الوقت لتخطيط الرسالة وتنظيمها جيدا



اختيار وسيلة الاتصال المناسبة

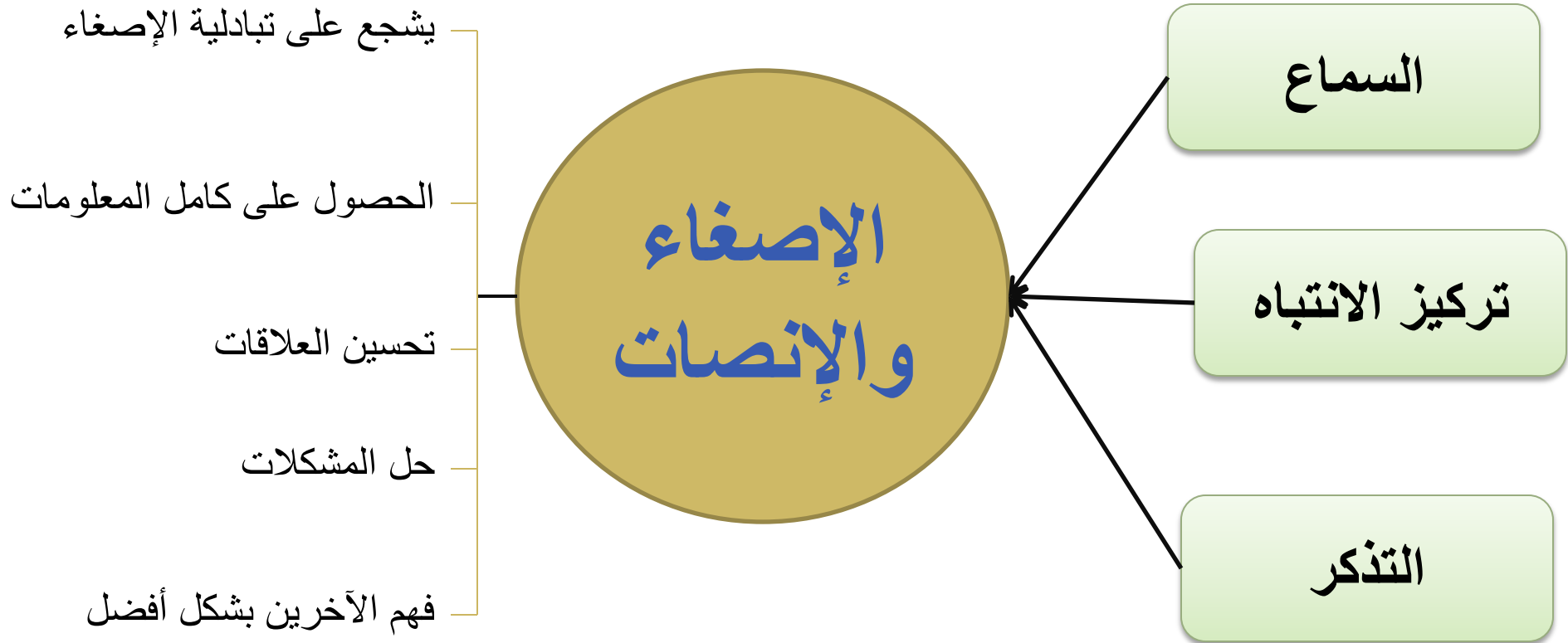
يتوقف اختيار الوسيلة على:

- الغرض من الاتصال
- موضوع الاتصال
- طبيعة مستقبل الرسالة
- الوقت المتاح
- مدى انتشار مستقبل الرسالة
- تكلفة الاتصال

يتوقف اختيار الوسيلة على:

- هل هناك حاجة إلى تغذية راجعة فورية؟
- هل هناك حاجة لتوثيق الاتصال؟
- هل هناك حاجة لتفاصيل دقيقة؟





الاتصالات غير اللفظية

هي استجابات إنسانية غير كلامية مثل حركات الجسم وملامح الوجه ونبرة الصوت وخصائص البيئة المدركة التي يتم فيها إرسال الرسائل اللفظية وغير اللفظية.

تسمى لغة الجسد أو اللغة الشارحة.

تؤثر على المستقبل في حالات التفاعل وجها لوجه
تؤدي الكثير من المعاني أفضل من الاتصالات الكتابية
تتخذ الاتصالات غير اللفظية أشكالاً عديدة:

- اللغة المساعدة مثل نبرة الصوت وسرعته
- حركات وإيماءات جسمانية كتعبير الوجه وحركات الأصابع
- المسافة بين المتحدث والمستمع
- الملامح المادية مثل بنية الجسم، الالتزام بالوقت...



معوقات الاتصال

- لا تتعلق فقط بالمرسل أو المستقبل وإنما تتعدى كذلك إلى وسيلة الاتصال ومضمون الرسالة والوسائل المستخدمة؛ ومن أهمها:
- الاختيار غير الموفق لقناة الاتصال؛
- التعبير (مكتوب أو شفوي) الضعيف وغير المؤثر؛
- الفشل في فهم وإدراك الإشارات غير اللفظية للرسالة؛
- الإرباكات المادية أثناء عملية الاتصال (المقاطعة مثلا)؛
- الازدحام في قنوات الاتصال وبشكل لا تتحقق معه الفاعلية المطلوبة.



تحسين فاعلية الاتصال:

ا- دور المرسل:

- وضوح وشمولية الرسالة وترابط معلوماتها؛
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة؛
- اختيار الوقت المناسب لإرسال الرسالة؛
- الصدق والنزاهة؛
- ضبط وتنظيم تدفق وتحويل المراسلات إلى المستقبل بصورة معقولة.



ب- دور المستقبل:

- الإنصات التام لمحتوى الرسالة؛
- الإصغاء والانتباه لمشاعر مرسلها؛
- الاستجابة لهذه المشاعر وإشعار المرسل بذلك؛
- الانتباه والحساسية تجاه الإشارات غير اللفظية التي تبدو من المرسل؛
- الامتناع عن إصدار احكم المسبق عن أية رسالة قبل قراءتها أو سماعها.



ج- دور الإدارة:

- تهيئة الأجواء الملائمة؛
- تنمية مهارات الاتصال لدى المنسوبين وبخاصة المديرين؛
- تحسين العلاقات بين العاملين؛
- تشجيع حل المشكلات فور ظهورها؛
- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي وثقافة المنظمة بما يناسب الاتصالات الفاعلة.





مَشْرِقٌ
بِحَمْدِ اللَّهِ

