

## المحاضرة الثانية

### مدخل إلى الاتصالات والمراسلات في منظمات الأعمال

عناصر المحاضرة

- تعريف الاتصال
- عملية الاتصال وعناصرها
- أنواع الاتصالات
- الإصغاء
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة
- معوقات الاتصال وسبل تحسين فاعليته

مقدمة:

- تعريف الاتصال :
- الإتصال هو :

- إرسال معلومات من طرف لآخر في المنظمة بما يؤدي إلى نتيجة معينة ، هي تغيير للسلوك أو تغيير للممارسات  
- تبادل الفهم المشترك من خلال إستعمال الرموز  
- الإتصال هو عملية نحاول من خلالها توصيل أفكارنا ، آرائنا ، رغباتنا ومشاعرنا للآخرين  
- فن إرسال المعلومة من قبل المرسل بغرض إيصالها إلى عقل الطرف الآخر(المستقبل) وإحداث الإستجابة لديه .وقد تكون الإتصالات مكتوبة أو غير ذلك .

**تعريف الإتصال في منظمات الأعمال :** الإتصال في منظمات الأعمال هو “عملية إجتماعية تبادلية تتضمن تقاسم الفهم والإدراك بين طرفي الإتصال والتأثير في سلوك الأفراد بقصد تحقيق أهداف المنظمة ،،  
**عملية الإتصال :** عملية الإتصال في الأصل بين طرفين يطلق عليهما المرسل والمستقبل وهما العناصر الأساسية في عملية الإتصال، والغرض من العملية نقل فكرة أو معلومة ، ويمكن توضيح ماسبق ذكره على النحو التالي :  
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 الإتصال  
ج- الرسالة : وتتمثل في محتوى عملية الإتصال .

**العناصر الأخرى في عملية الإتصال**

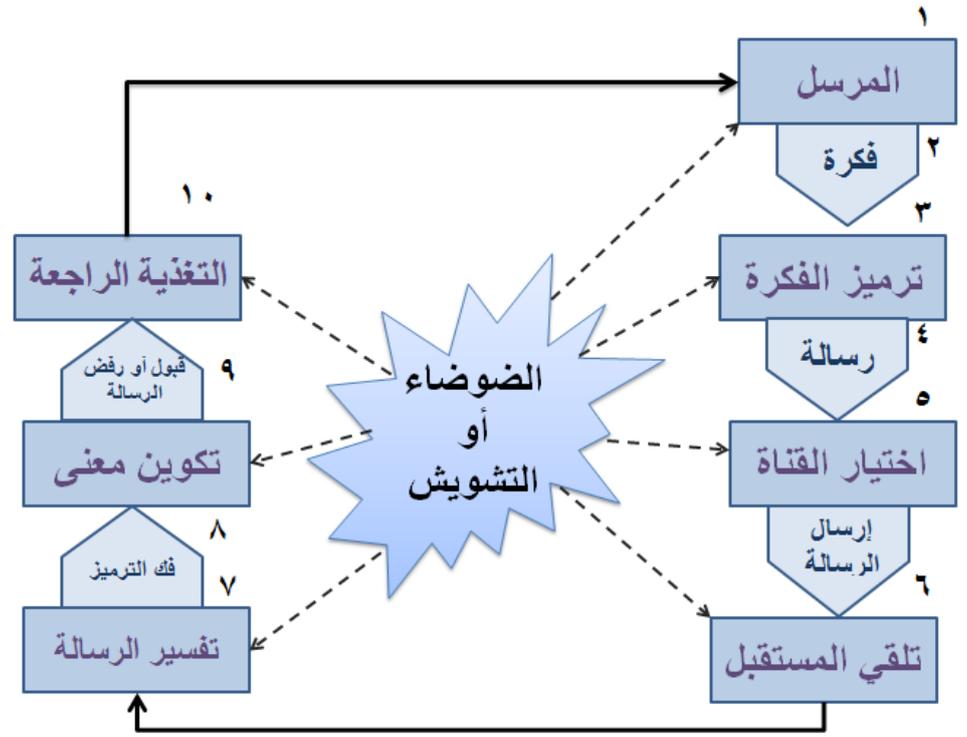
أ- الترميز : تضمن الرموز تحقيق الإتصال الفعال ،إضافة لعدم الإنحراف في المعنى ،ولوصول المعلومات للطرف الآخر بشكل صحيح

ب- قناة الإتصال : وهي الوسيلة التي يتم عبرها بث الرسالة ،مثل التلفاز والتليفون والجريدة

ج- فك الترميز : وهو تعبير عن الرموز والعبارات ولإشارات القابلة للفهم المشترك بين طرفي العملية المرسل والمستقبل

د- الضوضاء : من الطبيعي أن تتعرض الرسالة مهما كان شكلها الى درجة معينة من التشويش ،أو التأثير السلبي على المسار المطلوب من عملية الإتصال المستهدف

هـ- التغذية الراجعة : وهي تمثل مقياس لمستوى أداء العملية الإتصالية ومدى تحقيق التفاعل والفهم المتبادل .

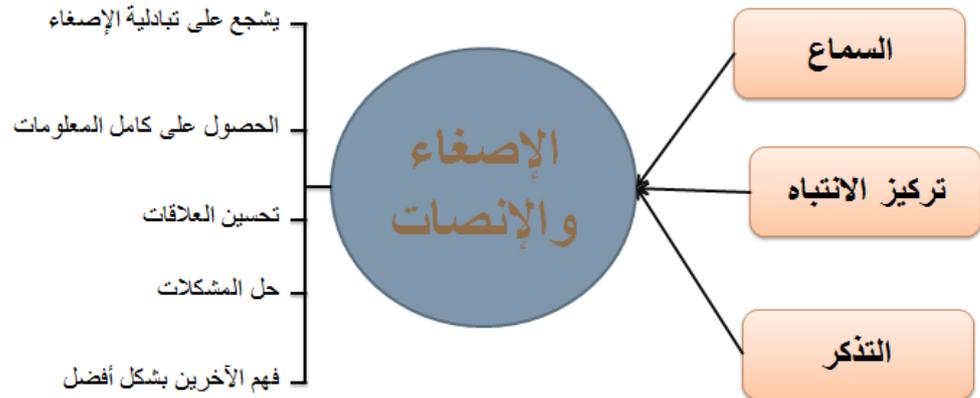


أنواع الإتصالات : تقسم انواع الإتصالات وفقاً للتقسيم التالي :

- ١- حسب الموضوع : أ- عملياتية ب- شخصية
- ٢- حسب قناة الإتصال : أ- رسمية ب- غير رسمية
- ٣- حسب إتجاهات المسار : أ- نازلة ب- صاعدة ج- أفقية
- ٤- حسب الوسيلة : أ- لفظية ب- كتابية ج- شفاهية

## الإصغاء

مبررات/ فوائد الإصغاء الجيد



إختيار وسيلة الإتصال المناسبة

يتوقف إختيار وسيلة الإتصال على :

- ١- الغرض من الإتصال .
- ٢- موضوع الإتصال .
- ٣- طبيعة مستقبل الرسالة .
- ٤- الوقت المتاح لإستقبال الرسالة
- ٥- مدى انتشار مستقبلي الرسالة
- ٦- تكلفة الإتصال

معوقات الإتصال : توجد العديد من المعوقات التي يمكن أن تحد من عملية الإتصال وهي :

- ١- معوقات تعود الى المرسل والمستقبل
- ٢- معوقات تعود إلى وسيلة الإتصال

٣- معوقات تعود إلى مضمون الرسالة

٤- معوقات تعود إلى الوسيلة المستخدمة

### تحسين فاعلية الإتصال

#### دور المرسل

١- وضوح وشمولية الرسالة وترابط معلوماتها

٢- ترميز وترجمة الفكرة الذهنية الى رسالة واضحة سهلة الفهم والإستيعاب

٣- إختيار وسيلة الإتصال المناسبة

٤- إختيار الوقت المناسب لإرسال الرسالة

٥- الصدق والنزاهة دور المستقبل

١- الإنصات التام لمحتوى الرسالة

٢- التفهم لمشاعر المرسل

٣- تحليل وتفسير الرسالة بشكل صحيح وسليم

٤- الإنتباه إتجاه الإشارات غير اللفظية التي تبدو من المرسل