

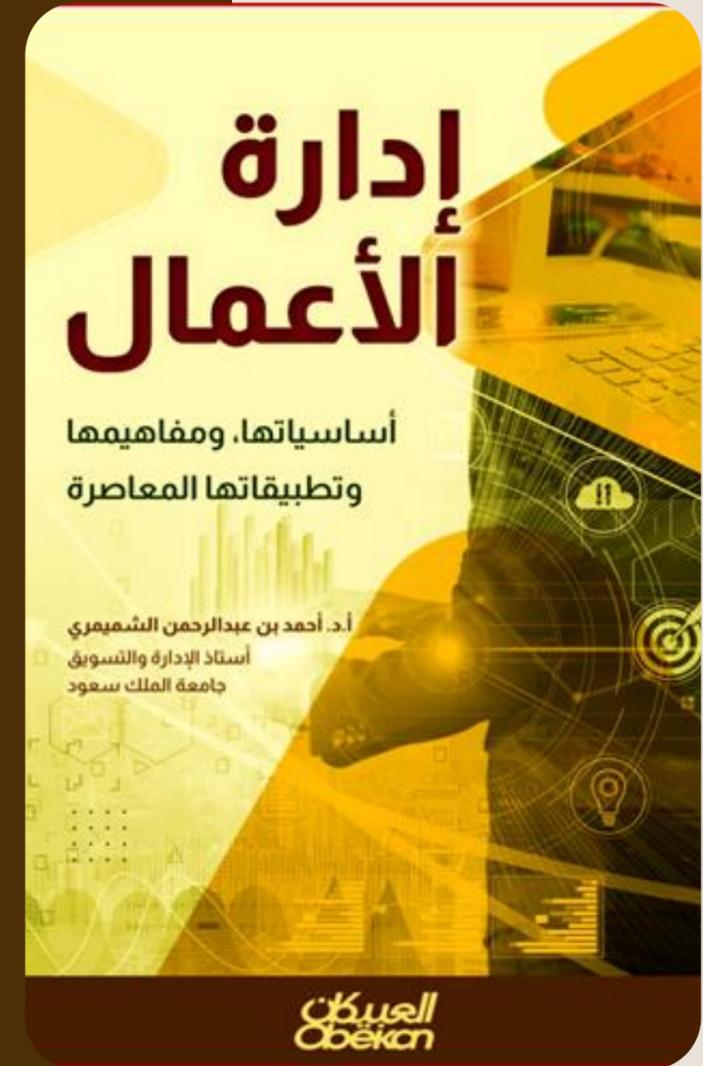
إدارة الأعمال

أساسياتها، ومفاهيمها، وتطبيقاتها المعاصرة

أ.د. أحمد الشميمري



www.edarah.net



الفصل التاسع الاتصالات الإدارية Management Communications

محتويات الفصل

وسائل الاتصال

05

خصائص الاتصال
الفعال

06

معوقات الاتصال

07

تعريف الاتصال

01

أهمية الاتصال

02

عناصر الاتصال

03

أنواع الاتصال

04

تعريف الاتصال

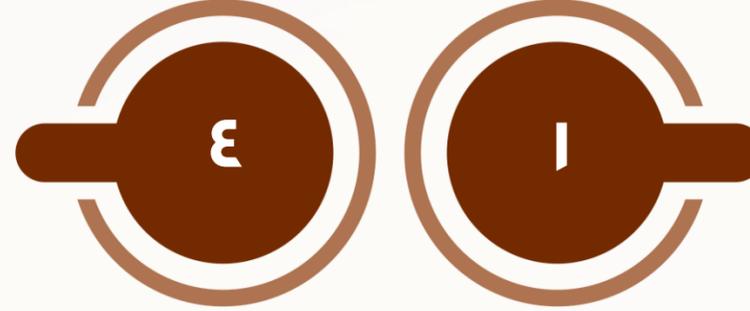
Definition Of Communication

عملية نقل المعلومات من شخص إلى آخر
بهدف إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما



أهمية الاتصال The Importance Of Communication

تساعد الأفراد على فهم وإدراك طبيعة الأعمال والمهام التي يقومون بها.



تعد همزة الوصل بين المدير ومراكز الأداء .

تساعد على تنمية العلاقات الإنسانية داخل المنظمة وخلق تعاون مشترك بين الأفراد.



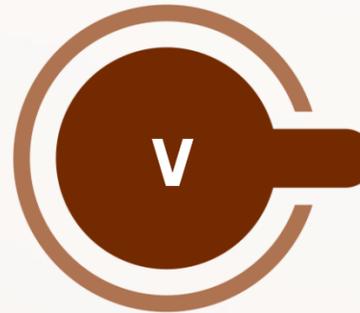
تساعد على تحديد دور كل فرد في المنشأة ومكانته في التنظيم وإجراءات العمل.

تساعد على معرفة معوقات العمل وهل هي نابعة من التنظيم نفسه أم من الأفراد.



تعد الوسيلة الأساسية لتوحيد وتنسيق الجهود المختلفة في التنظيم.

تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المديرين اليومية فحوالي ٧٥% من أوقاتهم تقضى في الاتصالات الإدارية.



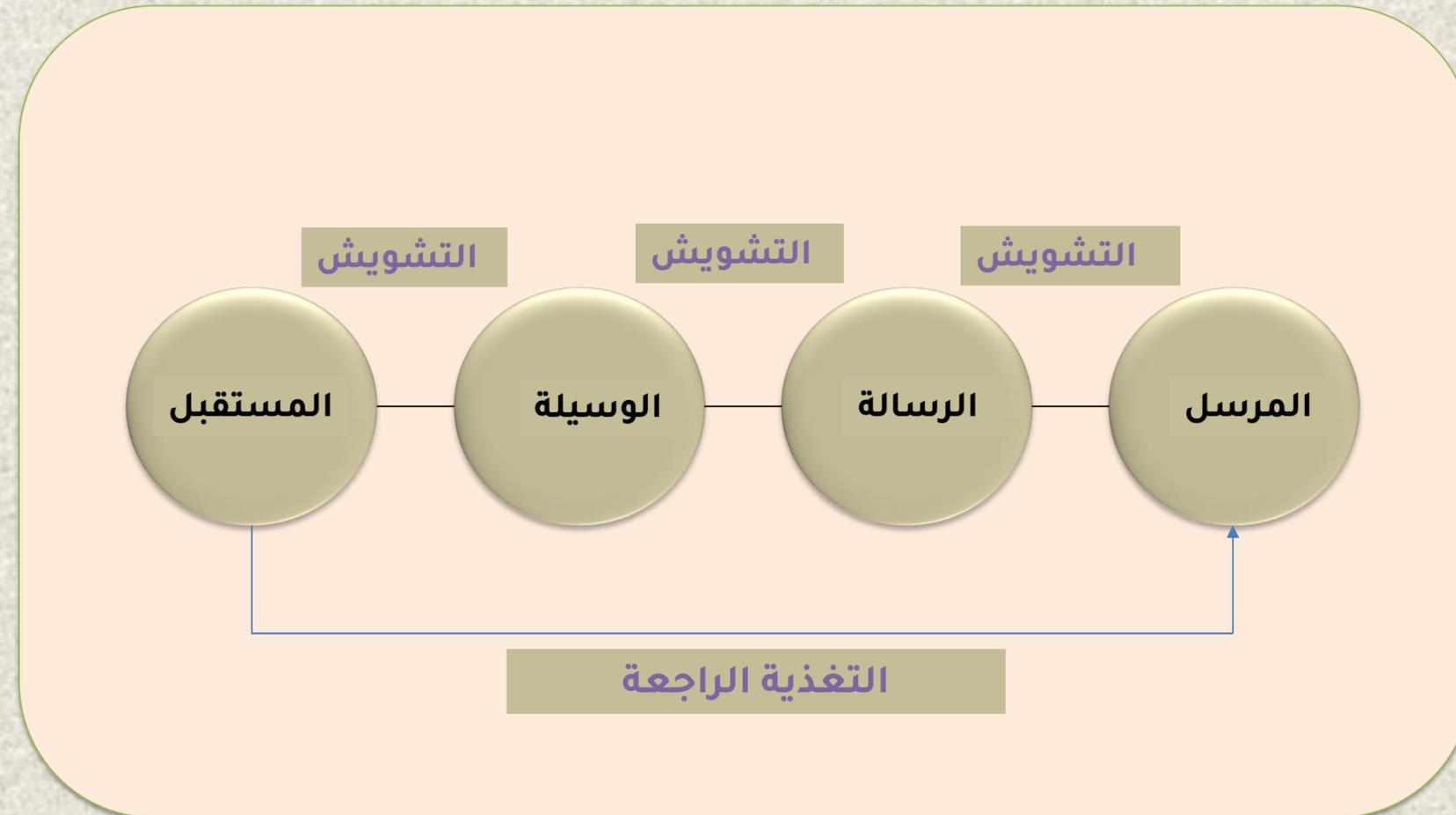
عناصر الاتصال Elements Of Communication

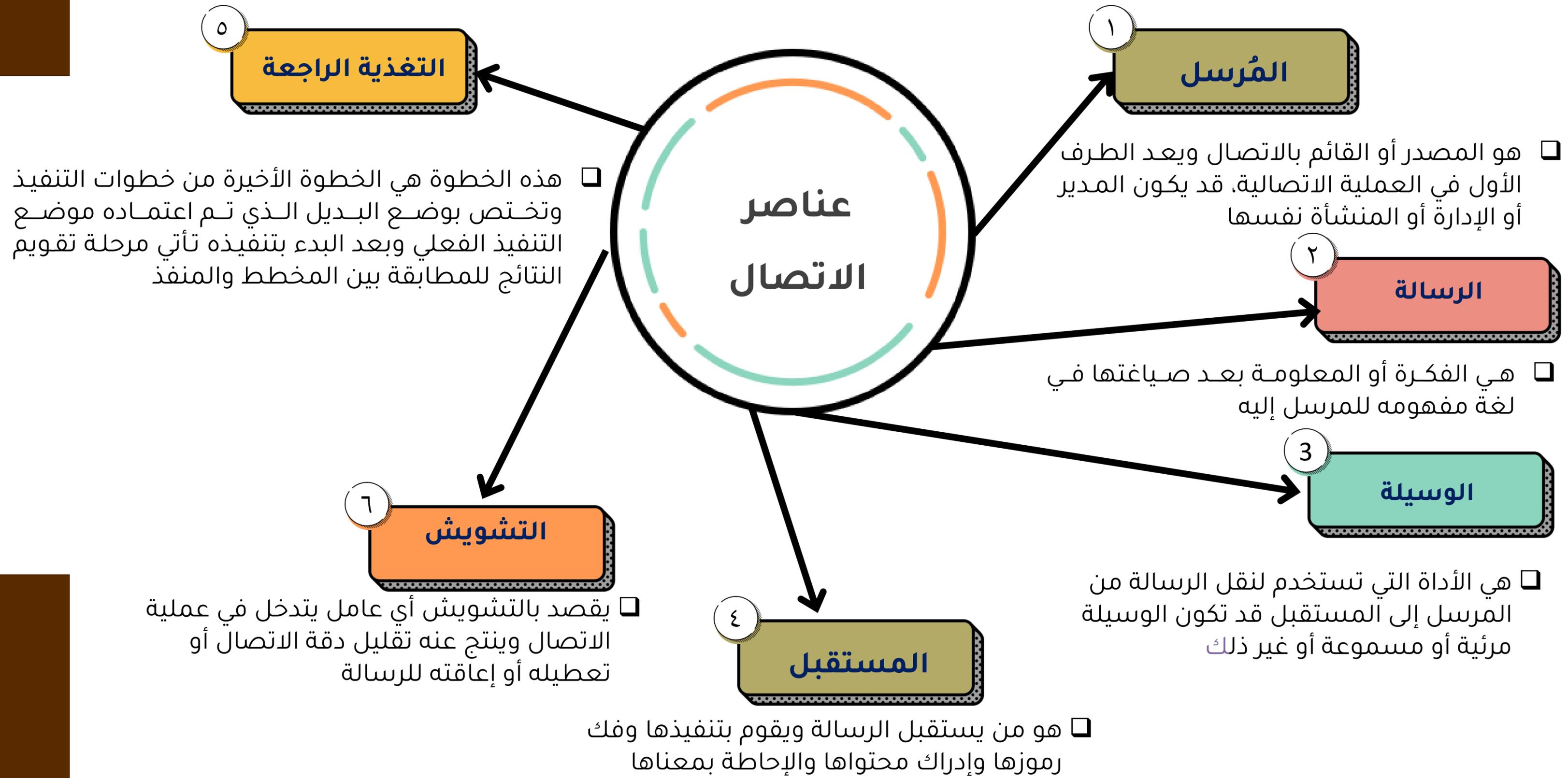
عناصر الاتصال



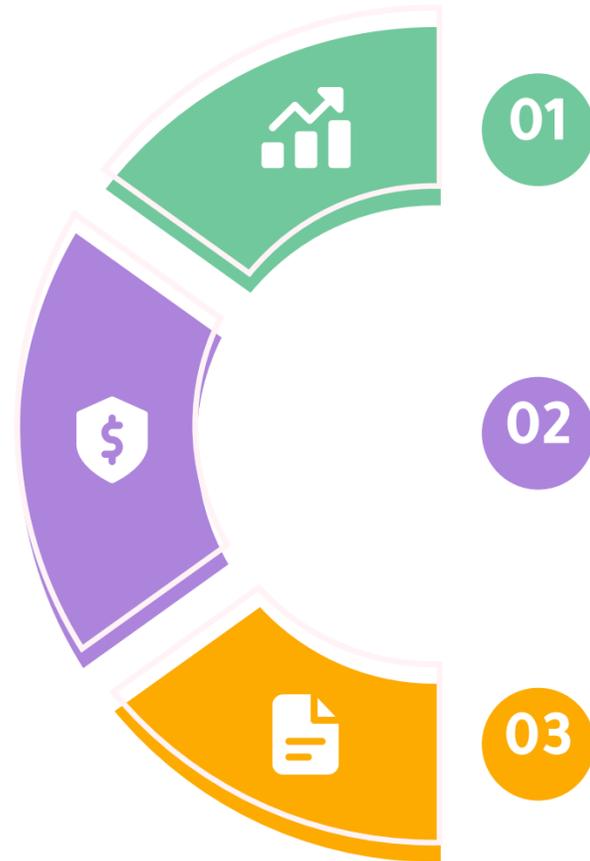
عناصر الاتصال

Elements Of Communication





Types Of Communication أنواع الاتصال



الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي

Oral and Written communication

الاتصال الرسمي وغير الرسمي

Formal and Informal communication

الاتصال النازل والاتصال الصاعد

Downward and Upward communication

أنواع الاتصال Types Of Communication



١- الاتصال الشفهي والاتصال الكتابي:

■ **الاتصال الشفهي:** يعد من أقدم الأساليب المستخدمة في عملية الاتصال وهو يدعم الاتصال الشخصي ويوفر الوقت ويخلق روح الصداقة بين الرئيس والمرؤوس أمثله : الهاتف والمقابلات والمناقشات.

■ **الاتصال الكتابي:** يعتمد بالدرجة الأولى على الكلمة المكتوبة أمثله : التعاميم والخطابات والتعليمات والتقارير.

٢-الاتصال الرسمي وغير الرسمي:

■ **الاتصال الرسمي:** هو الذي يحدد خطوطه وقنواته الهيكل التنظيمي في المنشأة وأساليب الاتصال في التنظيم.

■ **الاتصال غير الرسمي:** هو الذي يقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الأفراد والجماعات في التنظيم.

أنواع الاتصال Types Of Communication

٣- الاتصال النازل والاتصال الصاعد:

■ **الاتصال النازل:** هو الذي يحدث من أعلى الى أسفل داخل التنظيم وبناء عليه يكون من الإدارة للعاملين.

■ **الاتصال الصاعد:** هو الذي يحدث من أسفل التنظيم الى أعلى المستويات الإدارية أي الذي يتم من العاملين

الى الإدارة، وتعد التقارير من الأساليب الشائعة في هذا النوع من الاتصال .



أنواع الاتصال Types Of Communication



وسائل الاتصال Communication channels

مجلات
ونشرات
العمال

التقارير
المالية
والسنوية

مجموعات
العمل
الالكترونية

الخطابات
الورقية
والالكترونية

الوسائل
السمعية
والمرئية

الندوات
والاجتماعات

وسائل
الاتصال

التعليمات
والقرارات
وقواعد العمل

الهاتف
والجوال
والإيميل

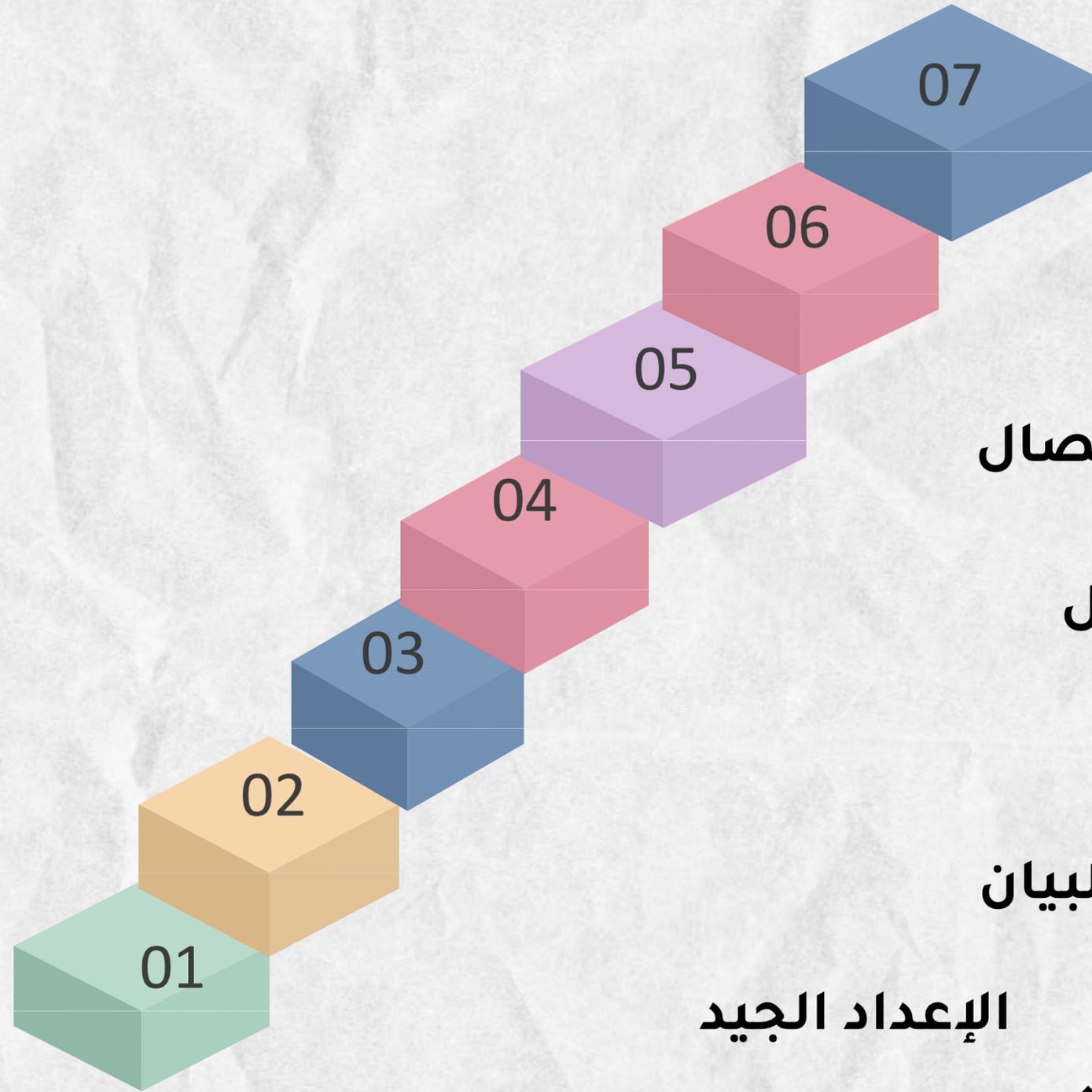
اللجان

الكتيبات
والأدلة

الإعلانات

التقارير

Effective Communication خصائص الاتصال الفعال



الإنصات

متابعة الاتصال

اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال

التوقيت السليم للاتصال

الانسيابية

الوضوح والبيان

الإعداد الجيد

Obstacles Of communication معوقات الإتصال

لغة الاتصال:

يجب أن تكون الرسالة المراد تبليغها للمستقبل واضحة وتعتمد الرسالة المطلوب ابلاغها للمستقبل على الكلمة أو لغة الاتصال وهذه قد تكون مسموعة أو مقروءة أو مكتوبة ولا بد أن يتناسب استخدام اللغة مع نوعية المستقبل.

موضوع الاتصال:

يعتمد أساساً موضوع الاتصال على مدى توافر البيانات والمعلومات اللازمة لبلورة الفكرة وتحقيق الغرض من الاتصال.

الوقت:

لوقت دور كبير في جعل الاتصال ضعيفاً أو قوياً ولعنصر الوقت أهمية في تقديم المعلومات فإن اتخاذ القرارات على أساس سليم يتطلب توافر المعلومات في الوقت المناسب.

معوقات الإتصال

1

2

3

Obstacles Of communication معوقات الإتصال

العوامل التنظيمية:

كلما زاد حجم المنظمات وتعددت المستويات الإشرافية وتعددت العلاقات كلما أدى ذلك الى احتمال عدم فعالية الاتصال بين هذه المستويات الإدارية وبين الأفراد بعضهم بعضاً.

العوامل الاجتماعية:

تتوقف فعالية الاتصال في المنظمة أساساً على اتجاهات العاملين ففي بعض الأحيان تكون اتجاهاتهم سلبية وهناك عدم ثقة في الإدارة وهذا مما يزيد مشكلة الاتصال تعقيداً وبناء عليه تؤثر حجم ونوعية المعلومات المتبادلة بين أطراف التنظيم.

معوقات الإتصال



المصطلحات

Communication	الاتصال
Message	رسالة
Sender	مرسل
Medium	وسيلة
Receiver	مستقبل
Noise	تشويش
Oral Communication	اتصال شفوي
Written Communication	اتصال كتابي
Formal Communication	اتصال رسمي
Informal Communication	اتصال غير رسمي
Downward Communication	اتصال نازل
Upward Communication	اتصال صاعد
Communication	الاتصال
Message	رسالة

نشكركم لحسن الاستماعكم



لمزيد من الوسائل
والكتب:

www.edarah.net