

ظهرت في العصر الحديث أشكال متعددة من المنظمات تهدف إلى تلبية الحاجات المختلفة للفرد المعاصر، وتنوعت هذه المنظمات فمنها الاقتصادية، المعاصرة و حاجتها المتعددة و بتطور الصناعة ازيد دور المنظمات الاقتصادية الكبيرة، دون استخدام الأتصال سواء داخل البيئة التنظيمية أو في علاقتها مع المحيط الخارجي لذا يمكن تشبيه الأتصال داخل المنظمات بالدم الذي يجري في عروق الإنسان، أعماله ما لم يكن هناك أنظمة اتصالات جيدة داخل التنظيم، الفردية اللازمة للأتصال الفعال بغيرهم، الأتجاهات داخل الهيكل التنظيمي و خارجه بحيث تيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين. خطورة في توفير المعلومات والبيانات الضرورية لتسيير العمل للمساهمة في اتخاذ قرارات موضوعية وناجحة. 2. يمثل الأتصال الإداري النظام الذي يتدفق من خلاله المعلومات اللازمة لتحسين بيئة العمل وتوفير أجواء فاعلة للعاملين لممارسة العمل بيسر وتفاعل. المطلب الثاني : أسباب اختيار موضوع البحث. يعتبر الأتصال التنظيمي الركيزة الأساسية داخل المنظمات كونه يعمل على تسهيل سير الإدارات وزيادة الانسجام . المطلب الثالث: أهداف البحث. 1. التعرف على طبيعة الأتصالات الإدارية المستخدمة من وجهة نظر العاملين في الإدارة من خلال معرفة أنماط ووسائل وممارسات الأتصالات الإدارية. 2. التعرف على خصائص المعلومات المتوفرة والناجحة عن الأتصالات الإدارية من حيث توقيت الحصول على المعلومات ودقتها وشموليتها ووضوحها وسهولة الحصول عليها. 3. التعرف على أثر فاعلية الأتصالات الإدارية وخصائص المعلومات الناتجة عنها في تحقيق فاعلية القرار الإدارية. المطلب الرابع: حدود البحث. مطلب الأول : مفهوم الأتصال الإداري . لقد وضع الباحثون والمختصون في علوم الإعلام والأتصال تعريفات عديدة للأتصال، بهدف نقل معلومات أو أفكار أو معتقدات أو اتجاهات أو رغبات من طرف يدعى مرسل إلى طرف آخر يدعى مستقبل ، وتعرف عملية الأتصال أيضاً بأنها نقل الحاجات والمشاعر والمعرفة والتجارب بشكل شفوي أو بأي وسائل أخرى ، يُعد الأتصال الإداري عموماً جوهر العلاقات الإنسانية وسبيل تطورها، الأولى وظيفة معرفية وتتمثل في نقل الرموز الذهنية لغوية وغير لغوية وتبليغها للآخرين، والثانية وظيفة تأثير وجدانية وتتمثل في التأثير في مواقف المستقبل وسلوكياته وأفكاره. وتركز الصورة المجردة للأتصال على ثلاثة عوامل أساسية: 1. الموضوع: وهو الإعلام أو التبليغ. الآلية: التي تتمثل في السلوكيات اللفظية وغير اللفظية. فيمكن تناوله بوصفه وظيفة للثقافة ووظيفة للتعليم والتعلم، وقد أجمع الباحثون في مطلع تعريفهم لمفهوم الأتصال على أنه يتكون من العناصر التالية: 1. المرسل: وهو شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى طرف آخر. 2. الرسالة: وهي المعلومات والآراء أو المشاعر أو الأتجاهات التي يرغب المتصل بنقلها إلى الآخرين عبر الرموز التي قد تكون صوتية مثل الكلام، 3. المستقبل: وهي الجهة - فرداً كانت أم جماعة - التي تقوم باستلام الرسالة وتحليل رموزها. 4. الوسيلة: وهي الأداة التي من خلالها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل. 6. التغذية الراجعة: يقوم المستقبل ببناء علماً تلقاهم من معلومات إدراكهم وفهمهم وتفسيرها بالرد على ما تلقاه ومحاولة إعادة إرسال الرسالة إلى المرسل مرة أخرى ليتأكد من فهمه لها. 7. بيئة الأتصال : يحيط عملية الأتصال ببيئة غزيرة في مكوناتها. المطلب الثاني : التعريف الأتصال لغةً و اصطلاحاً. فنقول (وصلني الخبر ووصل الى الخبر)(1) (يصل فلان وصولاً . ذلك ان الفرد حين يتصل بفرد اخر ، يستهدف عادة الوصول الى اتفاق عام أو وحدة فكر بصدد موضوع الأتصال(2) . شخص او اشخاص اخرين(4) . ويذهب هو فلافو الأتصال : انه العملية التي يحدث بمقتضاها القائم بالأتصال تأتي ار ، تعريف تشارلس موريس الأتصال : بأنه أي ظرف يتوافر فيه المشاركة في امر معين تعريف برلو الأتصال : هو فن نقل المعلومات والأفكار والدافع من شخص الى آخر . تعريف تشارلز كوني الأتصال : هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان وهي تتضمن الوجه والإيماءات والأشياء ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الجديدة والتليفون ، اصطلاحاً عملية نقل المعلومات من شخص الى اخر بهدف إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما. المرحلة الأولى الترميز : تبدأ عمليات الأتصال عندما يكون لدى أحد طرفيه فكرة يرغب في إرسالها إلى الطرف الآخر. وهذا ما يعرف بالترميز الذي يعني: تحويل الفكرة إلى شكل يمكن فهمه بواسطة المستقبل وذلك مثل كتابة الفكرة أو تسجيلها بالصوت. المرحلة الثانية قنوات الأتصال: تصبح الفكرة بعد ترميزها جاهدة لإرسالها خلال قناة أو أكثر من قنوات الأتصال إلى المستقبل. (كخطوط الهاتف والمذياع والتلفاز وكبلات الأتصال والبريد والموجات الهوائية. وطبعاً فإن الشكل الذي تتخذه عمليات الترميز يحدد كيفية نقل الرسالة أو قنوات الأتصال التي يمكن استخدامها. فالمعلومات البصرية والكلمات المكتوبة يمكن إرسالها بالبريد العادي أو السريع أو عن طريق الساعة، الوسائل الإلكترونية (الحاسوب أو الفاكس أو أطباق الالتقاط من الأقمار الصناعية). وأياً كانت الوسيلة المستخدمة فإن الهدف واحد، مرحلة الثالثة فك الترميز : ذلك على العديد من

العمليات الفرعية مثل فهم الألفاظ المسموعة أو المقروءة ، وكلما استطاع المستقبل فك رموز الرسالة بدقة ازد فهمه للرسالة بالطريقة التي أُردها المرسل. يمكن للمستقبل أن يبعث رسالة جديدة إلى صاحب الرسالة الأصلية فور قيامه بفك رموزه، بالرغم من البساطة الواضحة في إجراءات الاتصالات فإنها نادراً ما تتم من دون خلل، يمثل الاتصال الإداري روح التنظيم والغايات الخاصة الذي يربط مكوناته ومفاصله بعضها ببعض، كما أنه شبكة العمل التي يمكن من خلالها جمع المعلومات التي على أساسها تُصنع القرارات وتتخذ وتنفذ وتتابع. يسعى إلى تحقيق هدف من الأهداف الرئيسية التي تدخل ضمن أولويات عمل المؤسسة وضمان نجاحها، بحيث ينجم عنه تنفيذ القرارات وتحقيق للأهداف التنظيمية الأخرى. وبالتحديد فإن الاتصال الإداري هو نظام مفروض تتبناه كل منظمة وفق صيغة تلائم طبيعة نشاطها، وقواعد وإجراءات وبارمج المنظمة. المطلوب الرابع : العوامل المؤثرة في الاتصال. فإذا حصل انقطاع في أي مرحلة من مراحل الاتصال فسيحدث تشويش في محتوى الرسالة يؤدي إلى تعميم المعنى الذي يريد المرسل إيصاله. 1. مشاكل الإدراك واللغة: نتلقى دوماً من العالم المحيط بنا العديد من الإشارات، يقوم العقل بترتيب هذه العاصفة من الأحاسيس عن طريق خارطة ذهنية تمثل إدراكنا للعالم الحقيقي. حتى عندما يكون هنالك شخصان قاما بتجربة متماثلة فإن الصورة المتكونة في الدماغ ليست متطابقة؛ فالتفاصيل التي يختارها المرسل وتُعد مهمة بالنسبة إليه قد تكون مختلفة في أهميتها عما يراه الآخرون يستطيعون الحصول فقط على الرؤية الشاملة للوضع العام. 3. الالتقاء: التشتت الناجم عن أسباب فيزيائية مثل الاتصال غير الجيد والإنصات الضعيف أو النصوص غير المقروءة تؤدي إلى تدمير محتوى الرسالة أو حجبها.