

١٥ - المدير المحترف والاتصالات الفعالة

مفهوم الاتصالات:

إن الاتصالات تعني تبادل الأفكار والآراء والمعتقدات والعادات والتقاليد فيما بين فردين أو أكثر عن طريق رسائل شفوية أو خطية أو اعتمادا على إشارات رمزية لها دلالاتها، التي يدركها المرسل والمستقبل معا.

أهمية الاتصالات:

تبرز أهمية الاتصالات في العملية الإدارية في كونها عاملا استراتيجيا لازما لجميع مراحلها.

فإذا تناولنا التخطيط فإنه الوسيلة التي تكفل التحديد الأمثل للأهداف، وتكفل التعرف الواقعي على الاحتياجات، والإمكانيات، كما تعد أيضا أداة إعلان الخطة ومتابعتها.

وإذا تناولنا التنظيم، فإن الاتصالات هي العنصر الحيوي في فاعلية التنظيم، فإن نجاح التنظيم في تحقيق سيولة واكتمال الاتصالات، ومن ثم إرساء قنوات واضحة لمسارات العلاقات الإدارية، وخط واضح للسلطة، وتنظيم فعال للاتصالات، كان التنظيم فعالا في تحقيق أهدافه.

وإذا تناولنا التوجيه فالاتصالات دورها الأساسي في نجاح مهام القادة، وفي توافر الفاعلية للحوافز والتعرف على حاجات الأفراد ودوافعهم، وبالتالي إقرار الحافز الفعال الذي يستشير دافعية الأفراد.

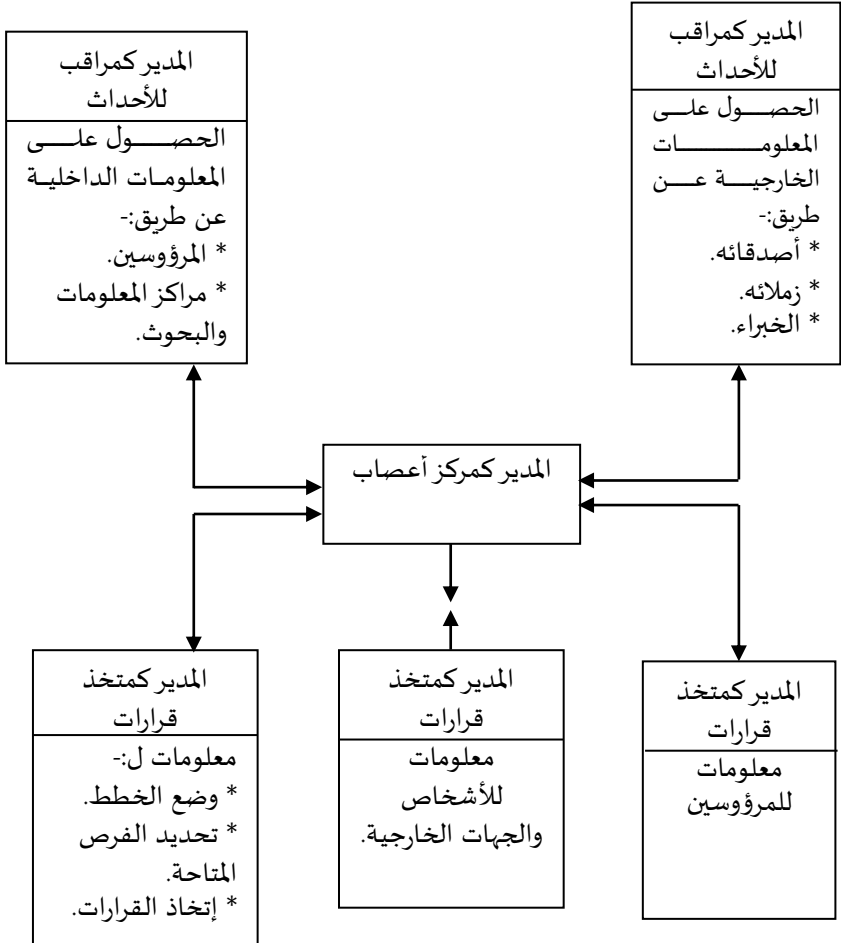
أما بالنسبة للرقابة فإنها عملية اتصالات تتخلل العملية الإدارية لتوفير المتابعة المتزامنة مع إيقاعات العملية الإدارية والتعرف على سلامة التنفيذ لدى اكتماله - التقييم - كما تعد أيضا بمثابة روح العملية الرقابية في كشف الأخطاء والانحرافات وتوصيل التوجيه المناسب والإجراءات التصحيحية الرشيدة.

أما بالنسبة للقرارات فلا تقل الاتصالات أهمية عن باقي العمليات الموضحة آنفا، حيث يمثل نظام الاتصال مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج أو توصيل واستخدام البيانات اللازم توافرها لإتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت.

ومن هنا تعتبر المسئولية الأولى للإدارة في كل منظمة هي إقامة نظام فعال للاتصالات والمحافظة عليه.

وهكذا فإن وظيفة المدير تدور تقريبا حول وظيفة الاتصالات، ذلك أنه من خلال الاتصالات يمكن للمدير الحصول على المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات بكفاءة، كما أنه من خلال الاتصالات يمكن للمدير أن ينقل لمرؤوسيه نواياه ورغباته، كما يمكن أن يتلقى معلومات

عن اتجاه العاملين، مشاكلهم الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى تعزيز قدرة المدير على القيادة والتأثير في الآخرين.



المدير عصب الاتصالات في المنظمة :

أنواع الاتصالات :

أولاً: رسمية وغير رسمية:

وتتم الاتصالات الرسمية عبر القنوات وخطوط التنظيم الرسمية كما وردت في القرار التنظيمي، أما الاتصالات الغير رسمية فلا تتقيد بمسارات التنظيم الرسمي وإنما تتم بين مستويات متناظرة أو غير متناظرة عليا أو دنيا أو العكس.. وتفرضها مقتضيات التعاون بين القطاعات أو دواعي العمل.

ثانياً: من أعلى إلى أسفل أو من أسفل إلى أعلى أو أفقية:

وتعتبر الاتصالات من أعلى إلى أسفل عن تلك الاتصالات التي تتم بين سلطة رئاسية أعلى أي تبدأ من أعلى إلى مستويات تنظيمية أدنى. وتعتبر الاتصالات من أسفل إلى أعلى عن مقترحات المرؤوسين وبحوثهم وأفكارهم وإنجازتهم.

ثالثاً: الاتصالات الأفقية:

وهي الاتصالات التي تتم بين فردين أو أكثر من مستوى وظيفي

واحد.

رابعاً: اتصالات شفوية أو مكتوبة:

لا غنى لأى منظمة عن نوعي الاتصالات وتأخذ الاتصالات الشفوية صورة المحادثة المتبادلة، والحوار، والمحادثات التليفونية، والأحاديث العابرة، أو تلك التي تتميز بالسرعة والفورية، وسهولة التعرف على رد الفعل المقابل والانطباعات المتبادلة ومدى الاستجابة التي تحققت.

معوقات الاتصال :

١- معوقات لغوية:

صعوبات في نقل المعاني عن طريق الرمز، فالكلمة الواحدة قد تعني أشياء مختلفة للأفراد كما أن هناك كلمات يصعب فهمها أو استيعابها على الأفراد.

٢- صعوبات نفسية:

وهي تتعلق بالإدراك والتصور، فالكثير من الأفراد يفهمون المعلومات حسب ما يتوقعونه وليس حسب ما تعنيه المعلومات. كذلك قد يخلط البعض بين الآراء والحقائق والشائعات، وكذلك يؤدي شعور الفرد بالخوف والقلق والغضب والاكنتاب إلى مقاومة التغيير ورفض الأفكار الجديدة.

٣- معوقات ناشئة عن الفروق الفردية:

فكثيرا ما نفترض أن الفرد المستقبل للرسالة يكون مهيئا ومستعدا ذهنيا لاستقبالها وأن له من الإمكانيات ما يمكنه من فهمها وإحداث الاستجابة المطلوبة، و غالبا ما تكون هذه الافتراضات غير سليمة.

٤- معوقات تنظيمية:

تنشأ بسبب بعد المسافة وتعدد المستويات الإدارية وعدم وضوح أو تحديد جهات الاتصال وعدم تحديد هدفها بوضوح، وعدم تنظيم وسائل التنظيم والتنسيق بينها.

٥- إساءة استعمال أدوات الاتصال أو استخدامها لتحقيق مصالحهم الشخصية:

عدم استخدام وسائل الاتصال في غير أغراض العمل.

٦- المقاطعة المادية للاتصال:

وتتمثل في الأحداث المادية التي تؤدي إلى إعاقة نقل المعلومات (انقطاع الحرارة أثناء الحديث في التليفون).

٧- الاختيار الخاطئ لوسيلة الاتصال:

استخدام المكالمات التليفونية بدلا من اللقاءات والاجتماعات لوسيلة الاتصال.

٨- غياب المعلومات المرتدة:

أي غياب المعلومات عن ردود الفعل التي قام بها الطرف المستقبل ومعرفة أنه قد تلقى الرسالة الصحيحة.

٩- معوقات خاصة بالبيئة:

فإذا كانت ظروف البيئة التي تعمل فيها المنشأة متغيرة وغير مستقرة فإنه يتعين أن تكون الاتصالات مستمرة ومتجددة.

الوصايا العشر للاتصال الجيد:

- * خطط جيدا.
- * حدد هدفك الحقيقي من الاتصال.
- * تعرف على الظروف الطبيعية المحيطة.
- * استشر الآخرين في تخطيط الاتصالات.
- * اهتم بنبرات صوتك.
- * استفد من الفرصة المتاحة لنقل شئ له قيمة.
- * متابعة الاتصال.
- * النظرة المستقبلية في الاتصال.
- * التوافق بين ما تقول وما تفعل.

* كن جيدا في فن الاستماع.

دورة الاتصال:

