بسم الله الرحمن الرحيم

تلخيص المحاضره الثانيه : مهارات كتابيه اداريه

للدكتور :حمزه الصمادي

|  |
| --- |
| الوحدة الاولى :  الاتصال وأثره في الادارة |

|  |
| --- |
| الاهداف |

* **تعريف الاتصال**
* **عناصر الاتصال**
* **أهمية الاتصال للعاملين والادراة**
* **نماذج الاتصال**
* **الطرق الرئيسة للاتصال**
* **العوامل الرئيسة في اختيار اسلوب أو طريقة الاتصال**
* **عوامل تزيد من فاعلية الاتصال**

|  |
| --- |
| مفهوم الاتصال : |

* **عرف الاتصال بمجموعة من التعريفات وكلها تلقي ضوءاً على جانب من جوانبه :**
* **نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات.**
* **تبادل الحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المشاعر من خلال عمليات الإرسال والاستقبال.**
* **عملية أرسال واستقبال وينتج عن ذلك تفاهم عام بين جميع الأطراف دون أن يستلزم ذلك بالضرورة وجود اتفاق بينهم .**

|  |
| --- |
| عناصر الاتصال |

1. **المرسل**
2. **الرسالة**
3. **المرسل اليه**
4. **قناة الاتصال**
5. **التاثير في السلوك**

|  |
| --- |
| **المرسل اليه** |

**رسالة**

|  |
| --- |
| **المرسل** |

**===========================  
 قناة اتصال**

|  |
| --- |
| اهمية الاتصال |

**الاتصال عملية أساسية ورئيسية في إدارة المنظمات وتحقيق الأهداف. للاتصال أهمية كبيرة لأي منظمة فهو:**

1. **وسيلة رئيسية لتوجيه سلوك الافراد تجاه الاهداف المرغوبة .**
2. **توفر ونقل المعلومات الى مراكز اتخاذ القرار .**
3. **يقرب بين الافكار والمفاهيم للعاملين ويوحد انماط العمل .**
4. **ينقل افكار العاملين الى مراكز اتخاذ القرار .**
5. **يربط بين مراكز وضع السياسات والأهداف والقرارات وفريق العمل مما يحقق الاندماج والمشاركة .**
6. **يحافظ على بقاء المنظمة واستمرارها في السوق او البيئه المحيطة.**

|  |
| --- |
| أهمية الاتصال بالنسبة للعاملين |

\*قبل الثلاثينيات كان اهتمام الباحثين في مجال الأدارة هو ترشيد العملية الانتاجية عن طريق أفضل الوسائل والأساليب المادية دون مراعاة الاعتبارات الإنسانية والاجتماعية في الإدارة.

\* في أوائل الثلاثينيات تحول الاهتمام للعنصر الإنساني وذلك بظهورمدرسة العلاقات الأنسانية فقد نادت هذه المدرسة بدراسة السلوك البشري وتحليل الدوافع والحاجات الإنسانية والاجتماعية للقوى العاملة .

|  |
| --- |
| اهمية الاتصال بالنسبة للعاملين |

* **يتأثر مستوى الاداء بعاملين رئيسيين:**

1. **القدرة على الاداء**
2. **مستوى الدافع والرغبة والاستعداد للعمل .**

**ويرتبط هذان العاملان ارتباطا وثيقا من حيث تأثرهما على مستوى الاداء والانتاج .**

**مستوى اداء الفرد = القدره\* الدافع**

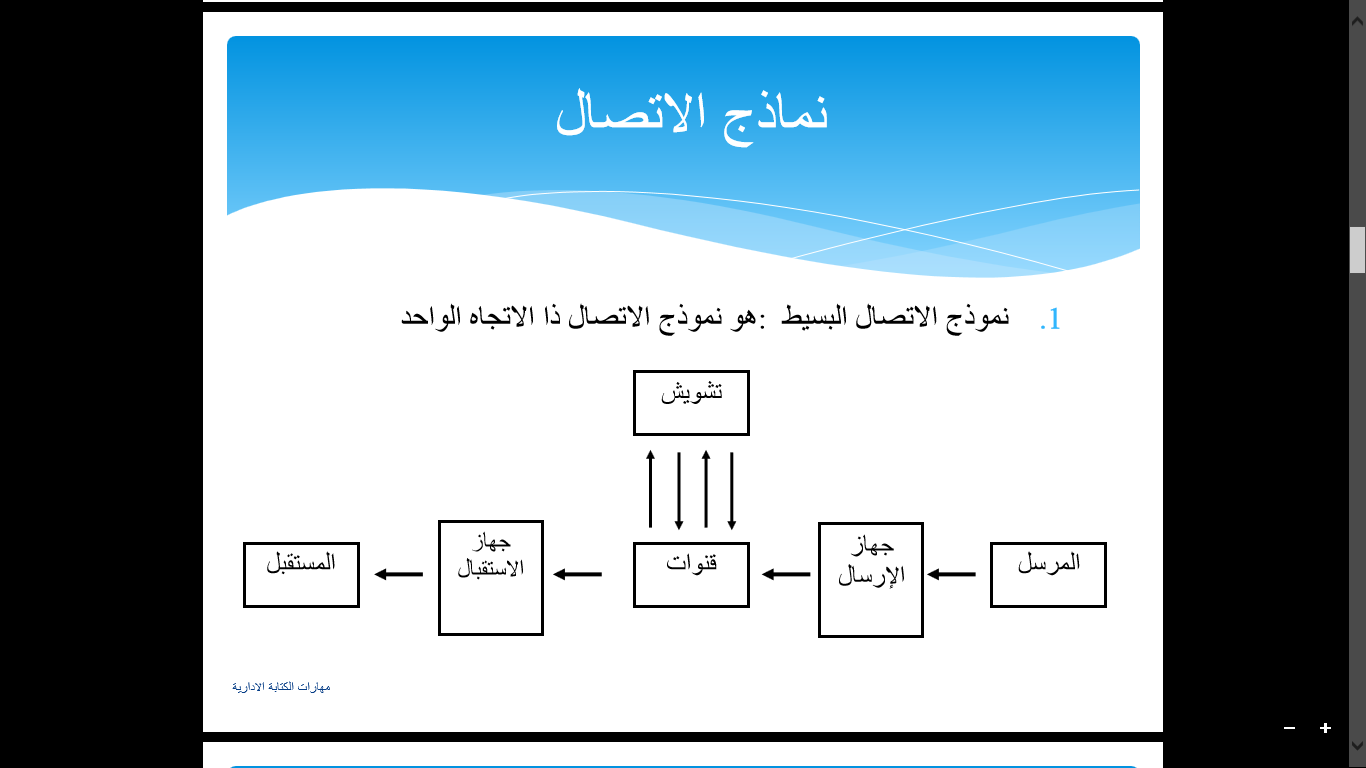
|  |
| --- |
| اهمية الاتصال بالنسبه للإدارة |

|  |
| --- |
| **الاتصال كنشاط أساس للإدارة** |

|  |  |
| --- | --- |
| الأهداف | النتائج |
| * الامداد بالمعلومات وفهمها وتبادلها كأمر ضروري لجهود فريق العمل . * تنبيه الاتجاهات الذهنية والمعنوية اللازمة للدافعية والتعاون والرضا الوظيفي . | * **الاتصال الفعال يؤدي الى إنجاز أفضل للعمل مع وجود الرضا الوظيفي .** |

|  |
| --- |
| نماذج الاتصال |

1. نموذج الاتصال البسيط : هو نموذج الاتصال ذا الاتجاه الواحد .

****

|  |
| --- |
| النموذج البسيط للاتصال |

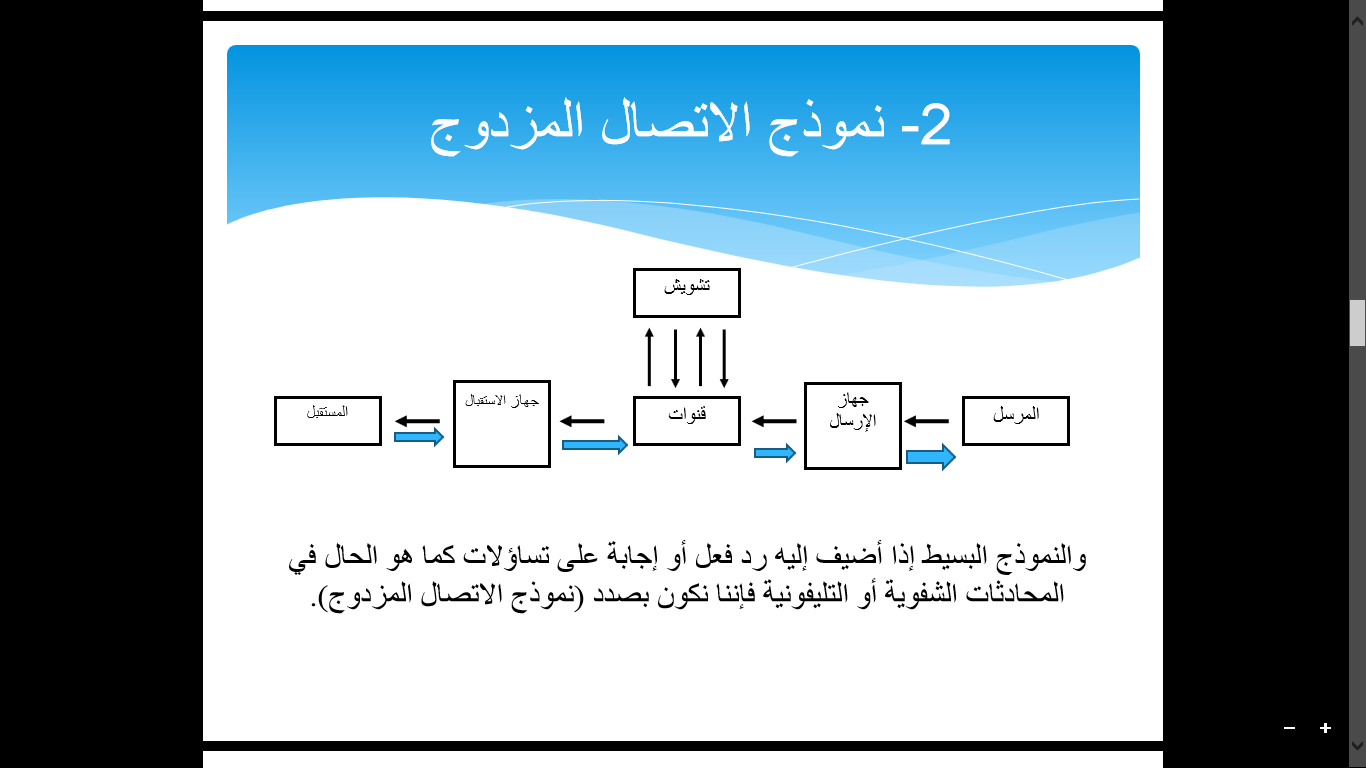
* **ويقصد بمصادر التشويش أو الضوضاء هو ماتتعرض له الرساله من حذف أو إضافة غير مقصودة أومتعمدة.**
* **ويرى البعض أن نموذج الاتصال البسيط ذا الاتجاه الواحد يتكون من ست خطوات هي :**

1. تكوين الفكرة لديالمرسل
2. تحويل الفكرة إلى رموز.
3. نقل الرسالة خلال قناة اتصال .
4. استلام الرسالة .
5. تفسير الرموز وتحويلها إلى رساله مرة أخرى **.**
6. القيام بعمل أو تصرف ما ( السلوك **).**

|  |
| --- |
| أمثلة على نموذج الاتصال البسيط |

* الرسائل البريدية
* الفاكس
* البريد الالكتروني
* التقارير المكتوبة
* البروشورات والنشرات
* الجرائد والمجلات
* البث الاذاعي والتلفزيوني

|  |
| --- |
| 1. نموذج الاتصال المزدوج |



|  |
| --- |
| خطوات عملية الاتصال المزدوج |

1. التفكيرمن جانب المرسل .
2. تنظيم الفكرة في رسالة .
3. نقل الرسالة.
4. استقبال الرسالة من المستقبل .
5. فك الرموز وإدراك معنى الرسالة .
6. الاستجابة : بعد فهم معنى الرسالة .
7. استرجاع الملعومات : محاولة المرسل الحصول على ردود فعل من المستقبل حتى يتأكد ان الرسالة وصلته على الشكل الصحيح .
8. التغذية الامامية.

|  |
| --- |
| أمثلة على نموذج الاتصال المزدوج ( ذو الاتجاهين ) |

* الاتصال الهاتفي
* المقابلات الشخصية
* المحاضرات
* المؤتمرات
* الاتصال المرئي من خلال الكمبيوتر
* الاتصال الهاتفي من خلال الانترنت
* المحادثات الكتابية من خلال الانترنت

|  |
| --- |
| الطرق الرئيسية للاتصال |

1. الاتصال الكتابي .
2. الاتصال الشفوي .
3. الاتصال غير اللفظي .

|  |
| --- |
| الاتصال المكتوب |

* **يمكن ان يتخذ شكل الخطابات والمذكرات والنشرات والأدلة والتقارير او لوحات الاعلانات.**
* مميزات الاتصال المكتوب:

1. وتتميز هذه الطريقة في الاتصال بكونها تمد كلا من المرسل والمستقبل بإطار مرجعي يمكن الرجوع اليه في أي وقت .
2. تعتبر طريقة منخفضة التكاليف حيث يمكن توزيع الرسالة المكتوبة على عدد كبير من المستقبلين.
3. فعالية الرسالة المكتوبة تعتمد في المقام الاول على قدرة المرسل على صياغة الافكار وتوضيحها بطريقة فعالة .
4. يعتبر مرجعا قانونيا للجهات المعنية في حالة حدوث اية مشكلة او خلافات حول مايحتوى هذا الاتصال .
5. يسهل الرجوع اليه لتحديد المسؤوليات .
6. يوثق المعلومات للاستفادة منها في المستقبل .
7. يضمن نقل بعض المعلومات والاجوبة لعدد كبير من العاملين

من الامثلة على الاتصال المكتوب :

التقارير – المذكرات – المنشورات – الشكاوي- اللوحات البيانية – وسائل الايضاح البصرية – الصحف .

|  |
| --- |
| المآخذ على الاتصال المكتوب : |

1. لاتمد المرسل بالتغذية الراجعة ( feedback) المباشرة والحالية.
2. قد يمر وقت طويل نسبيا قبل معرفة رد فعل لدى المستقبل بالنسبة للرسالة المكتوبة ومدى فهمها بالطريقة الصحيحة .
3. امكانية تفسير الرسالة او الكتابة على غير محملها ومعناها المقصود.
4. الاتصال المكتوب لايفيد كثيرا في تنمية العلاقات الانسانية وذلك بالمقارنة مع الاتصال الشفهي .

|  |
| --- |
| 1. الاتصال الشفوي |

* يأخذ هذا الشكل الحوار والاتصال التليفوني والمقابلات الشخصية والمؤتمرات المنقولة بالأقمار الصناعية والاجتماعات وتؤكد الدراسات الحديثة ان حوالي 70% من المعلومات تتدفق من خلال الاتصال الشفوي .
* **أمثلة على الاتصال الشفوي :**

1. المقابلات الشخصية .
2. المكالمات الهاتفية .
3. الاجتماعات .
4. المؤتمرات.
5. المحاضرات .

|  |
| --- |
| مميزات الاتصال الشفوي : |

1. الميزة الاساسية لهذه الطريقة في الاتصال انه ينمي تفاعل سريع ومباشر بين المرسل والمستقبل .
2. تنمي قدرا كبيرا من العلاقات الانسانية والتفاعل .
3. يعطي التغذية الراجعة المباشرة .
4. يقوي روح التعاون والصداقة .
5. يزيل التوتر والضغوط نتيجة اخراج ما في الصدور .
6. يشجع على تبادل الاسئلة ولذلك فهو فعال في تقريب المفاهيم .
7. يسرع عملية تبادل الافكار والمعلومات والآراء فهو يوفر الوقت والجهد.

|  |
| --- |
| المآخذ على الاتصال الشفوي |

1. هذه الطريقة مكلفة نسبيا من ناحية الوقت .
2. الاتصال الشفوي يمكن ان يؤدي الى نفور المستقبل من بعض التصرفات والسلوكيات للمرسل .

|  |
| --- |
| 1. الاتصال غير اللفظي |

**- طريقة اتصال مختلفة عن الاتصال الكتابي والشفهي مثل الفعل وحركات الوجه والجسم أي انه احيانا الأفعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات.**

- من الأمثلة على الاتصال الغير اللفظي :

* الايماءات
* حركة الوجه
* السكوت والغضب والانفعال
* السلام باليد
* الابتسامة

|  |
| --- |
| ميزات الاتصال غير اللفظي : |

1. تعتبر هذه الطريقة مهمة لجيمع الناس بمختلف مستوياتهم وثقافاتهم .
2. يتم اللجوء اليها عند وجود ثقافات ولغات مختلفة وأشخاص من بيئات مختلفة.
3. تعطي صورة واضحة عن انماط الاشخاص الذين تتعامل معهم .
4. توضح ردود الفعل العكسية .
5. مؤثر في الروح المعنوية للموظفين حيث ان الافعال تتحدث بصوت اعلى من الكلمات احيانا .

|  |
| --- |
| المآخذ على الاتصال الغير اللفظي : |

1. يكشف انماط الاشخاص الذين يقفون امامنا وعيوبهم .
2. يعدد تفسيرات السلوكيات التي تصدر عنه .
3. عدم وصول الرسالة المراد توصيلها .

|  |
| --- |
| العوامل المؤثرة في اختيار الأسلوب أو طريقة الاتصال : |

|  |
| --- |
| 1. الهدف من الاتصال : |

* تنمية التفاهم والعلاقات **يفضل الاتصال الشفوي**
* إشباع الحاجات المعنوية
* الحاجات الى توحيد أنماط العمل والإجراءات. **يفضل الاتصال الكتابي**
* توصيل التعليمات الدائمة .
* الثناء والتقدير أثناء تأدية العمل **يفضل الاتصال غير اللفظي**

1. الوقت المتاح للاتصال .
2. نوعية المعلومات وأهميتها وسريتها .
3. عدد الأشخاص المطلوب إبلاغهم بالرسالة .
4. التكلفة .
5. المستوى الثقافي والوظيفي للمستقبلين .

|  |
| --- |
| عوامل تزيد من فاعلية الاتصال |

1. التحدث بطريقة مشوقة وتجنب الاسهاب الزائد او الايجاز الشديد .
2. ضرب الأمثلة واستخدام وسائل الايضاح البصرية (أو السمعية أو الرسوم التوضيحية , أو النماذج والبيانات )
3. التعرف على ردود الفعل من جانب مستقبلي الرسالة والتأكد من فهمها .
4. عدم التسرع في اتخاذ القرارات أو تكوين رأي إلا بعد تلقي الرسالة كاملة.
5. اختيار المكان المناسب لأبلاغ المعلومات .
6. الثقه في مصدر الرسالة .
7. المعرفة والوعي الكامل لقيمة المعلومات والبيانات.
8. لغه مفهومة وانتقاء العبارات الواضحه .

|  |
| --- |
| شكرا لحسن استماعكم .  تلخيص : soonah  انتهت المحاضره . |