الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

الشعبة : تسيير واقتصاد المادة الإقتصاد والمناجمنت

المجال المفاهيمي الرابع : المناجمنت

الوحدة التاسعة : الإتصال

درس الإتصال

1 - تعريف الاتصال :

الاتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر. يتوقف نجاح أي مؤسسة على مقدرة المسير على تفهم المرؤوسين وعلى مقدرة المرؤوسين على تفهم المسير، حيث أن المسير الناجح لابد أن يكون ماهرا في الاتصال . وتجدر الإشارة إلى أن الاتصال يختلف عن الإعلام، لأن دور هذا الأخير يقتصر على ذكر المعلومات من جهة واحدة فقط .

2 - أشكال الاتصال :

هناك شكلان أحدهما رسمي والآخر غير رسمي :

2 - 1 - الاتصال الرسمي :

وهو الاتصال الذي يتم عبر القنوات والمسارات الرسمية التي تحددها القواعد التي تحكم المنظمة .

وللاتصال الرسمي ثلاث اتجاهات نستعرضها في ما يلي :

- ✓ **الاتصال النازل:** ونعني به الاتصال الذي يتجه من المدراء (المسيرين) إلى مرؤوسيهم، ويتضمن الأوامر والقرارات والتعليمات وخطط العمل .
- ✓ **الاتصال الصاعد:** وهو الاتصال الذي يتجه من المرؤوسين إلى رؤسائهم ويتضمن عادة التقارير والاقتراحات والرد والإجابات والشكاوى والتظلمات.
- ✓ **الاتصال الأفقي:** وهو الاتصال الذي يتم بين موظفي نفس المستوى الإداري الواحد، ويتضمن تنسيق الأنشطة وحل المشكلات وتبادل المعلومات.

قلم الجزائر
WWW.DZPEN.COM

2 - 2 - الاتصال غير الرسمي :

هذا النوع من الاتصال يتم عبر القنوات والمسارات غير الرسمية، ويمكن أن يكون أحد معوقات العمل داخل المنظمة مثل الإشاعات.

3 - مكونات عملية الاتصال:

- **المرسل :** هو شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات ويريد إرسالها لطرف آخر، وهو المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والأفكار.
- **المستقبل :** وهو الشخص الذي يتلقى الرسالة المتضمنة للمعلومات والأفكار.
- **الرسالة :** وهي عبارة عن تحويل الأفكار والمعلومات إلى مجموعة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل لتحقيق هدف معين مثل الكلمات والحركات والأصوات والحروف.
- **قناة الاتصال :** ويقصد بها الوسيلة أو الأداة التي تستعمل في نقل الرسالة. وتأخذ هذه الوسيلة أشكالا مختلفة مثل الاتصال الشفوي والاتصال المكتوب (الخطابات والنشرات والدوريات) والصوت والصورة.
- **الاستجابة (الرد) :** بعد تلقي المستقبل للرسالة الموجهة إليه يقوم بالرد عليها، وهنا يتحول المستقبل إلى مرسل آخر لرسالة أخرى.

4 - أغراض الاتصال :

إن الاتصال هو وسيلة يستخدمها مختلف أفراد المؤسسة في تسيير نشاط مؤسستهم بغرض تحقيق مختلف أهدافها. فمثلا يقوم المسير بالاتصال بالمرؤوسين لإصدار التعليمات والأوامر بغرض تنفيذها من طرفهم. ولضمان وصول التعليمات للمعنيين بالأمر بالشكل السليم وفي الوقت المناسب، ولمتابعة تنفيذ التعليمات وعملية التقويم يجب أن يتم الاتصال في مختلف الاتجاهات (النازل والصاعد والأفقي).

5 - نجاح عملية الاتصال:

حتى تكون عملية الاتصال ناجحة وذات فعالية يجب أن تخلو من كل معوقات عملية الاتصال سواء تلك المتعلقة بالمرسل أو بالمستقبل أو بعملية الإرسال ذاتها.

- **المعوقات المتعلقة بالمرسل:** قد يقع المرسل في عدة أخطاء عندما يريد الاتصال بالآخرين ففي بعض الأحيان يعتقد المرسل أن الآخرين يفهمون المعلومات كما يفهمها هو. ويعتقد كذلك أن حالته الانفعالية وميوله وقيمه ومعتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات والأفكار التي لديه.
- **المعوقات المتعلقة بالمستقبل:** يقع المستقبل في نفس الأخطاء التي يقع فيها المرسل.
- **المعوقات المتعلقة بعملية الإرسال:** ويتعلق الأمر هنا بالأخطاء التي تقع في الرسالة أو في قناة الاتصال.
  - ✓ الأخطاء المتعلقة بالرسالة: مثل الغموض الناتج عن أخطاء لغوية أو أخطاء في الترجمة أو فقد جزء من محتوياتها.

قلم الجزائر
WWW.DZPEN.COM

- ✓ الأخطاء المتعلقة بقناة الاتصال: الخطأ في اختيار وسيلة الاتصال المناسبة. والمقصود بوسيلة الاتصال المناسبة أن تكون ملائمة لمحتوى الرسالة، ولطبيعة الشخص المستقبل لها، و لزمن الاتصال.

وتجدر الإشارة إلى أن ما قيل عن المعوقات السابقة تنطبق على معوقات الاستجابة (الرد).

قلم الجزائر
WWW.DZPEN.COM