المحاضرة 9 الاتصال في المؤسسة

الاتصال في المؤسسة ضروري لاحداث التفاعل وبناء العلاقات داخل المؤسسة من جهة ومد أواصر هذه العلاقات بين المؤسسة ومحيطها الخارجي. وقد ازداد الاهتمام بالاتصال في المؤسسات بعد أن عرفت هذه الأخيرة تطورا ملحوظا نظرا لزيادة حجمها وتعقيدها.

مفهوم الاتصال في المؤسسة

– الاتصال في المؤسسة هو نشاط حديث وقد ازدادت أهميته في الوقت الراهن، حيث أصبحت الميزانية المخصصة له تتجاوز 5 بالمئة من رقم الأعمال، والتي تحتل المرتبة الثانية بعد تكاليف الانتاج في المؤسسات في الدول المتطورة.

– إن الاتصال في المؤسسة يعتبر حلقة ضمن نظام كلي لها، انطلاقا من تدفق للمعلومات والتبادل بين الأفراد لتحقيق التوازن المعلوماتي، والمعلومة تعتبر المادة الخام لاتخاذ القرارات وهي غير متاحة بل يتم إنشاؤها. واتصال المؤسسة ما هو إلا إنتاج للمعلومات على المستويين الداخلي والخارجي.

– ويعرف الاتصال على أنه النشاط المعني بضمان انسيابية تدفق البيانات والمعلومات بين نواحي المنظمة الداخلية المختلفة من جهة وضمان هذه الانسيابية بين المنظمة وبيئتها الخارجية من جهة أخرى

– كما يرى Peter Drucker الاتصال بمثابة الغراء والصمغ الاجتماعي الذي يستخدم لتحقيق التماسك بين أجزاء المنظمة وتحسين مستواها.

– الاتصال الذي يتم بين المؤسسات، والذي يكتسب خصائص المؤسسات ويعنى بنشر المعلومات بين الجماعة في إطار حدود معينة في المنظمة من أجل تحقيق أهدافها ".

– كتعريف شامل الاتصال في المؤسسة ما هو إلا تدفق رسمي للمعلومات والأفكار بين الأطراف الداخلية لتحقيق التفاعل فيما بينها في شكل غير رسمي وعبر عدة اتجاهات هذا من جهة، ومن جهة أخرى لتحقيق الربط بين المؤسسة وبيئتها الخارجية خارج الإطار الداخلي للمؤسسة.

أهمية وأهداف الاتصال في المؤسسة:

أ– **أهمية الاتصال:** إن المنظمات كل يوم في حركة اتصالية دائمة فهي تعمل دائما على تبادل الرسائل فيما بين مستوياتها أو في المستوى نفسه، وبالتالي نستطيع القول أن الاتصال يعتبر العصب الرئيسي في المنظمة. ويمكن إيجاز الأهمية التي تنطوي عليها وظيفة الاتصال في المنظمة فيما يلي:

– الاتصال نشاط إداري واجتماعي ونفسي داخل المنظمة، حيث أنها تساهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها.

– إن عملية الاتصال تعد ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة.

– الاتصال وسيلة أساسية لإنجاز الأعمال والمهمات والفعاليات المختلفة في المنظمة.

– الاتصال وسيلة هادفة لتحقيق التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمنظمة.

– من خلال عملية الاتصال يستطيع الرئيس الاطلاع على عمل مرؤوسيه من جهة، كما يستطيع من جهة أخرى التعرف على مدى تقبلهم لأفكاره وآرائه، وبالتالي فهو وسيلة رقابية وإرشادية للرئيس مع مرؤوسيه.

– يساهم الاتصال في اتخذا القرارات الإدارية وتحقيق نجاح وتطور المنظمة وذلك من خلال نقل البيانات والمعلومات والإحصاءات عبر القنوات المختلفة.

ب – **أهداف الاتصال :**

– **تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات** وذلك من خلال الربط بين أقسام المؤسسة المختلفة، لأن غياب الاتصال يؤدي إلى انفصال الموظفين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض، وبالتالي لا يكون هناك تنسيق بين العمال وتصبح الأهداف الشخصية أولى من تحقيق الهدف العام للمؤسسة.

– **المشاركة في المعلومات** حيث تساعد المعلومات على:

– توجيه سلوك الأفراد باتجاه تحقيق الأهداف.

– توجيه الأفراد عند أداء مهامهم وتحديد بدقة الواجبات المطلوب أداؤها.

– تعريف الأفراد بنتائج أدائهم.

– **اتخاذ القرارات** عند اتخاذ قرار معين يجب توفر المعلومات اللازمة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل واتخاذ القرار المناسب من بين البدائل المتاحة وتنفيذ هذا القرار ثم تقييم النتائج بناء على القرار المتخذ.

– **التعبير عن المشاعر الوجدانية** من خلال قدرة العمال على التعبير عن مشاعرهم ومدى ثقتهم بالآخرين، حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف معين دون حرج أو خوف. كما يعمل الاتصال على تسهيل عمل المدير من حيث تمكينه من التفاعل مع الموظفين في جميع المستويات الإدارية، وبهذا يصبح ا الاتصال موجودا في جميع وظائف وأنشطة المنظمة.

– **التقليل من الدور السلبي للإشاعة وسط العمال:** باعتبار أن انتشارها يؤدي إلى عواقب وخيمة بالنسبة للمنظمة ككل.