

تنظيم اعمال الاتصالات

ملخص محاضرة

الدكتور / محمود صلاح الدين الدعوش

المحتوى :

- مقدمة •
- اهمية الاتصالات واتجاهها •
- وسائل وانماط الاتصالات •
- تنظيم اعمال الاتصالات •

أعمال الاتصالات :

مقدمة :

تعتبر المنظمة أو المؤسسة أو الهيئة نوعاً من التنظيم الاجتماعي للتفاعلات الاجتماعية ويقصد بالتفاعل *Interaction* وجود اتصال بين مختلف العناصر والاجزاء بحيث يؤثر كل منها في الآخر ويتأثر به .

وتعنى عملية الاتصال انتاج و توفير وتجميع البيانات والمعلومات وتبادلها واداعتها والاعلام بها بحيث يمكن الاحاطة بأمور واخبار ومعلومات جديدة أو التأثير في سلوك الافراد والجماعات أو التغيير أو التعديل في هذا السلوك أو توجيهه وجهه معينه وتنتمي هذه العملية عادة في صور متبادلة من الجانبين لا من جانب واحد بمعنى نقل أو اعطاء البيانات والمعلومات الى الآخرين وبالعكس .

وتعتبر الاتصالات والتفاعلات أساس التنظيم ، ولا يمكن تحقيق نظام ناجح بدون توفير اتصالات فعالة تؤدي الى خلق نشاط موجه نحو الأهداف المطلوبة ، ولذا يقول أحد الخبراء في هذا المجال "دون اتصال لا يكون هناك تنظيم" . وعلى ذلك فان عملية الاتصال تعتبر أساسية في تنظيم الحركة بالجهاز أو المؤسسة وأن أي خلل في هذه الاتصالات قد يؤدي الى ارتباك في العمل وبالتالي ينعكس على الانتاج .

١ - أهمية الاتصالات واتجاهها :

ان في صالح الادارة وجود طرق محكمة للاتصالات *Communication* حتى تصل اليها الحقائق عن جميع الواقع كما هي دون تحرير أو تغيير فكلما زاد البعد بين الادارة وبين افراد القرى العاملة ، كلما زادت المسافة الاجتماعية *Social Distance* التي تفصل بين طرفى الانتاج في المؤسسة أو الهيئة الامر الذي تزداد معه امكانيات سوء التفاهم المتبادل لوجهات النظر وسوء الفهم .
ويتطلب اقامة نظام محكم للاتصالات ، تصميم عملية صالحه ، وتهيئة مسالك وسبل ملائمة لتبادل البيانات والأراء والاقتراحات والانتقادات بين طرفى الانتاج ، أى من أعلى المستويات الادارية الى أسفلها ومن اسفلها الى أعلىها .

ولما كان الفرض الرئيسي من إقامة نظام سليم للاتصالات هو الوقوف على وجهة نظر الطرف الآخر وفهم آرائه وحاجاته ، كانت عملية الاتصال هي الأساس المتبين للعلاقات الادارية والانسانية السليمة .

ولقد فضلت الادارة الحديثة الى أهمية الاتصالات وضرورتها وجود نظام للاتصالات ذو ثلات اتجاهات :

ـ الاتصال الهابط هو أكثر أبعاد الاتصالات شيوعا في تنظيمات العمل وهو يشير إلى عملية نقل التوجيهات والمعلومات من المستويات الادارية العليا في التنظيم إلى مستوياته الدنيا .

ـ الاتصال الصاعد وهو نقل آراء واتجاهات واقتراحات المستويات الدنيا إلى الادارة العليا من خلال رؤسائهم البashirin أو عن طريق قنوات محددة للاتصال وهو الوسيلة التي تمكن المستويات الدنيا من المشاركة في اتخاذ القرارات .

ـ الاتصال الافقى الذي يشير إلى عمليات ارسال واستقبال المعلومات بين وحدات متوازنة في التسلسل التنظيمي وبين أشخاص يشغلون مراكز رئاسة مماثلة . وهذا الاتصال هو الذي يحقق التسبيق بين الوحدات المختلفة التي يتولى كل منها انجاز بعض الاهداف التنظيمية . ويرتبط الاتصال الافقى ارتباطا وثيقا بتنقسم العمل والتخصص والتكرر الادارى للتنظيم .

٤ - وسائل وانماط الاتصالات :

تم الإقلاع عن طريق :

ـ التليفون : حيث يزداد يوما بعد يوم الاعتماد عليه في تيسير الاجراءات الادارية والاتصالات ويعد انجاز الاعمال من خلال التليفون ذو فاعلية كبيرة تتعكس أثره على الاجراءات الادارية في الارسال والاستقبال .

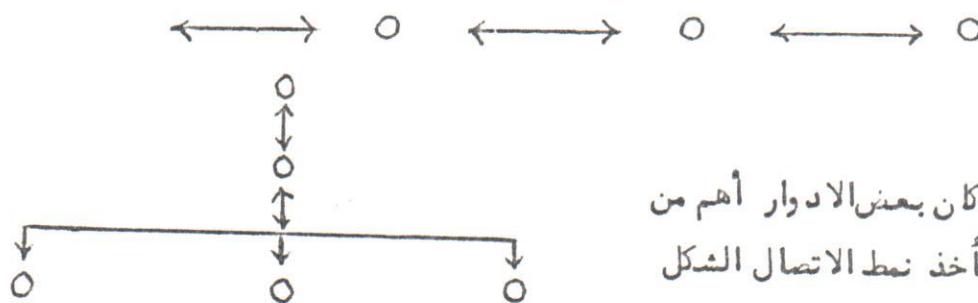
ـ الرسائل والبرقيات والتلسك : حيث تعتبر القنوات الخاصة بالرسائل (البريد والبرقيات) الصادر منها والوارد هي بمثابة الشريان الحيوي لأى ادارة حيث أن أى ارتباط في هذه العملية يؤدي إلى خلل كامل ليس في الجهاز الاداري فقط ولكن أيضا

يؤدي الى عجز في اتمام الاعمال الفنية علاوة على عدم السيطرة على مجريات الامور .

اللقاءات والاجتماعات : حيث تتم لتبادل الآراء وجهها لوجه ، وقد تتم اللقاءات فردية بين شخص وآخر أو تتم في إطار جماعي لعرض وجهات النظر المختلفة ، بهدف الوصول الى قرار جماعي .

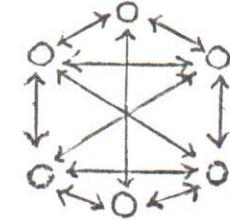
يمكن أن تحدد أنماط الاتصال ، سواً كان هذا الاتصال عن طريق التليفون أو عن طريق الرسائل والخطابات والبرقيات والتلكس أو عن طريق اللقاءات والاجتماعات وفقا للنماذج الأربع التالية :

الاول : يستطيع كل شخص أن يتصل بمن على يمينه أو شماليه فقط ، ويوجد هذا النمط من الاتصال في بعض المجالات الصناعية حيث يتطلب إلى العامل عدم الاتصال بأى قسم من الأقسام باستثناء القسمين المجاورين له .

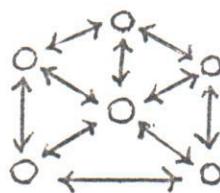


الثاني : اذا كان بعض الادوار أهم من البعض الآخر فيأخذ نمط الاتصال الشكل

الثالث : اذا كانت الادوار متماثلة ويستطيع كل فرد أن يؤثر ويتأثر بالآخرين فان نمط الاتصال يأخذ الشكل



الرابع : يستطيع كل فرد أن يتصل بمن على يمينه أو بمن على يساره مباشرةاما اذا اراد الاتصال بشخص بعيد ، فينبغي ان يتم ذلك عن طريق شخص آخر كما هو موضح بالشكل .



٣- تنظيم اعمال الاتصالات :

تنقسم الاتصالات الى قسمين :

الاتصالات الداخلية التي تتم في اطار الوحدة الادارية ما بين الادارات والاقسام

المختلفة وتمثل هذه الاتصالات في :

الاتصال بين رئيس الهيئة او المؤسسة ونوابها .

الاتصال بين نواب الرئيس ومديرى العموم

الاتصال بين مديرى العموم ومديرى الادارات

الاتصال بين مديرى الادارات ورؤساء الاقسام

الاتصال بين رؤساء الاقسام والعامليين بالاقسام

الاتصالات الخارجية التي تتم مع الجهات المرتبطة بالعمل التخطيطي سواء في اطار

اجهزه الحكم المحلي أو الاجهزه المركزية .

ويعتمد تنظيم العمل الادارى على تحديد اسلوب الاتصالات وله اثره الكبير على قيام الادارة بمسئوليتها بصورة فعالة .

ويوضح دليل العمل "تنظيم وادارة اجهزة التخطيط العقاري المحلية" (٦-١) تنظيم اعمال الاتصالات الخارجية والداخلية بالتلفون والبرق والتلكس والتسجيل والمتابعة ويبين الخطوات والمهام الملقاة على عاتق المسؤولين المكلفين بالقيام بعملية الاتصال والاشياء التي يجب أن يحتفظ بها لتسهيل اداء مهمته وكيفية استقبال وارسال الرسائل والبرقيات والتلكس حيث تعتبر القنوات الخاصة بالرسائل بمثابة الشريان الحيوي لأى اداره ، وأى ارتباك قد يؤدي الى خلل في الجهاز الادارى وعجز في اتمام الاعمال الفنية .

ويوضح الدليل (٦-٢) الهدف من الاتصالات الداخلية والذى ينحصر في انجاز العمل واعطاء التعليمات والتوجيهات وعقد الاجتماعات أو مؤتمرات . ويضع نماذج للاتصالات تتضمن كافة جوانب الاتصالات الداخلية والخارجية .

وتعتبر الزيارات والمقابلات أحد الاساليب الهامة للاتصال ، وغالبا ما تتم للتعرف على

النشاط أو الرقوف على الانجازات ومناقشة بعض الموضوعات الفنية المتعلقة بالعملية التخطيطية أو بعض الموضوعات الادارية أو بعض المشاكل أو الحصول على بعض البيانات والمعلومات اللازمة للعملية التخطيطية .

وتنتمي الاجراءات والخطوات الالازمة والمناسبة لعملية الزيارة أو الاستقبال بعد معرفة الهدف من الزيارة .

وفي اطار هذا الهدف يجرى اعداد الاعمال المطلوبة سواء من الادارات والاقسام الفنية أو الادارية .

ويوضح الدليل (٤-٦) تنظيم لعمال الاتصال باعضاً لجنة التخطيط العمراني بهدف مناقشة المشروعات الاجلية أو العاجلة .

ويقع على عاتق الامانة الفنية لشئون لجنة التخطيط تنظيم اعمال واختصاصات اللجنة والتي تتلخص في :

- الدعوة لعقد الاجتماعات
 - متابعة اعمال اللجان الفرعية
 - عرض مشروع التخطيط العام على الجمهور
 - تنظيم اعمال الدعوه للجتماع الخاص بمناقشة التخطيط العام
 - تنظيم العلاقة مع المجموعات الاستشارية
 - تنظيم عمل التظلمات من قرار التخطيط والتنظيم
-