

"مهارات الإتصال الفعال في المؤسسات الحكومية"

إعداد الباحث:

أحمد يونس أحمد عليان

مدير مكتب رئيس البلدية

بلدية عين الباشا الكبرى



الملخص:

الحاجة إلى التواصل المدروس والفعال في مكان العمل أمر بالغ الأهمية نادراً ما يعمل الموظف في عزلة مطلقة، بدلاً من ذلك، يتفاعل العمال مع العملاء والأقران والإدارة بشكل يومي؛ هذا يجعل التواصل بين الأشخاص مهارة أساسية لموظفي اليوم. يبحث أرباب العمل اليوم عن مهارات عالية الجودة في التواصل بين الأشخاص والتفكير النقدي وحل المشكلات، وليس فقط القدرة على إكمال واجبات الوظيفة في غياب التواصل الفعال، ستستسلم أهداف المنظمة للأهداف الشخصية والفردية مهارات الاتصال الفعال بين الأشخاص ضرورية للتواصل الاجتماعي وبناء والحفاظ على جميع العلاقات. يمكن لمهارات الاتصال الضعيفة تسبب أضراراً وخيمة؛ وهذه الأضرار تؤثر على العلاقات تؤثر على الإنتاجية والرضا والأداء والمعنويات، الثقة والاحترام والثقة بالنفس وحتى الصحة الجسدية إن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يعتمد إلى حد كبير على تواصل و قدرة و مهارات المدير و الأفراد في عصر التغيير المستمر تعد مهارات الاتصال بين المدراء والموظفين أمراً حيوياً لتعزيز ارتباط الموظف بالمنظمة لم يول الباحثون اهتماماً كبيراً بمهارات الاتصال الشخصية التي يحتاجها المديرون لتعزيز التزام مرؤوسهم بمنظمة يهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية.

المقدمة:

الحاجة إلى التواصل المدروس والفعال في مكان العمل أمر بالغ الأهمية. نادراً ما يعمل الموظف في عزلة مطلقة، وبدلاً من ذلك، يتفاعل العمال مع المستهلكين والأقران والإدارة على أساس يومي؛ هذا يجعل التواصل بين الأشخاص مهارة أساسية لموظفي اليوم. يبحث أرباب العمل اليوم عن مهارات عالية الجودة في التواصل بين الأشخاص، والتفكير النقدي، وحل المشكلات، وليس فقط القدرة على إكمال واجبات الوظيفة. وبالتالي، في غياب التواصل الفعال، ستخضع الأهداف التنظيمية للأهداف الفردية والشخصية. مهارات الاتصال الفعال بين الأشخاص ضرورية للتفاعل الاجتماعي، وبناء وصيانة جميع العلاقات. مهارات الاتصال الضعيفة يمكن أن تسبب ضرراً لا رجعة فيه للعلاقات؛ تؤثر على الإنتاجية والرضا والأداء والروح المعنوية والثقة والاحترام والثقة بالنفس وحتى الصحة الجسدية. في أي مؤسسة، يعتمد نجاح تحقيق أهدافها إلى حد كبير على قدرة ومهارات الاتصال لدى المدير.

في عصر التغيير المستمر الواضح و "تآكل ولاء الشركة"، تعد مهارات الاتصال بين الأشخاص في المديرين أمراً حيوياً لتعزيز ارتباط الموظفين بالمنظمة. المنظمة. الهدف من هذا البحث هو تحديد مهارات الاتصال الفعالة في المؤسسات الحكومية.

الدراسات السابقة

دراسة **Matin وآخرون، (2010)**، بعنوان: "العلاقة بين مهارات الاتصال الشخصي والالتزام التنظيمي (دراسة حالة: جهاد كيشافارزي وجامعة قم، إيران)"; الهدف من هذه الورقة هو تحديد مهارات الاتصال بين الأشخاص التي تعزز الالتزام التنظيمي. للقيام بذلك في مسح وصفي، تم استخدام النماذج التي قدمها باحثون لقياس مهارات الاتصال بين الأشخاص والالتزام التنظيمي على التوالي. كانت الأداة المستخدمة عبارة عن استبيان. شمل المجتمع الإحصائي مؤسسات عامة في مدينة قم تم اختيار منظميتين من بينها بشكل عشوائي. كما تم إجراء أخذ العينات بشكل عشوائي في كلا المنظميتين. أخيراً، أجاب 106 أفراد على بنود الاستبيان. تظهر نتائج البحث أنه من بين المهارات الموجودة في النموذج، فإن مجرد مهارة بناء الفريق لها علاقة كبيرة بالالتزام التنظيمي.

دراسة Okoro وآخرون، (1976)، بعنوان "مهارات الاتصال التي يحتاجها الأشخاص في منظمات الأعمال": يلخص البحث دور وأهمية فعالية العلاقات الشخصية وكفاءة الاتصال في التنافسية التنظيمية. خلصت العديد من الدراسات إلى أن مهارات الاتصال الشفوي لها أهمية حاسمة في تعليم إدارة الأعمال، ومن المتوقع أن يطور خريجو كليات إدارة الأعمال هذه الكفاءة في المهارات الأساسية / اللينة من أجل وضع أنفسهم في ميزة تنافسية لفرص العمل. حددت الدراسات الاستقصائية المؤسسية الحديثة باستمرار أن فعالية الاتصال بين الأشخاص تساهم بشكل كبير في زيادة أداء القوى العاملة والإنتاجية التنظيمية الشاملة. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يحسن فرص التوظيف لخريجي كليات إدارة الأعمال وكذلك يسهل التقدم الترويجي السريع في المنظمة. تشدد الورقة على الحاجة الملحة لجعل مهارات الاتصال الشفوية والكتابية مطلوبة في مناهج تعليم إدارة الأعمال.

دراسة سيهارودين، (2018)، بعنوان "تأثير مهارات التعامل مع الآخرين على أداء موظفي الأمانة الإقليمية في كابواس هولو ريجنسي": وتدل الحقائق الميدانية على أن أداء موظفي الحكومة في الخدمات العامة لم يحقق زيادة في الأداء حتى الآن. استنادًا إلى تقرير مساءلة أداء الوكالة الحكومية الصادر عن الأمانة الإقليمية لـ Kapuas Hulu Regency في عام 2012. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير المهارات الشخصية على أداء موظفي الأمانة الإقليمية لـ Kapuas Hulu Regency. تستخدم هذه الدراسة نهج البحث الكمي والطريقة المستخدمة هي طريقة المسح. كان السكان في هذه الدراسة جميعهم من الموظفين (من فئة موظفي الخدمة المدنية) الذين عملوا في الأمانة الإقليمية لكابواس هولو ريجنسي، وبلغ عددهم 137 موظفًا. تستخدم تقنية أخذ العينات أخذ العينات العشوائية البسيطة. بناءً على نتائج حسابات العينة في هذه الدراسة كان هناك 102 موظف. كانت أداة البحث المستخدمة عبارة عن استبيان. تم تحليل البيانات في هذه الدراسة باستخدام تقنيات التحليل الإحصائي الوصفي والاستنتاج الإحصائي. بناءً على نتائج اختبار الفرضية، يمكن استنتاج أن المهارات الشخصية لها تأثير إيجابي مباشر على أداء الموظف. أي، يمكن تحسين أداء الموظفين في الأمانة الإقليمية لـ Kapuas Hulu Regency عن طريق زيادة المهارات الشخصية التي يمتلكها الموظفون.

دراسة Babatunde، (2015)، بعنوان "أهمية الاتصال الفعال في المنظمات العامة": الاتصال له تأثيرات حاسمة داخل أو فيما بين مجموعات العمل في كل من المنظمات الخاصة والعامة. يمكن أن يكون الاتصال قناة لتدفق المعلومات والموارد وحتى السياسات. نظرًا لأهمية الاتصال التنظيمي وتأثيراته الإدارية، هناك حاجة إلى مزيد من البحث لاستكشاف هذا الموضوع من حيث صلته بمجالات الإدارة الخاصة والعامة. تحقيقًا لهذه الغاية، تقيم هذه الدراسة آثار الاتصال التنظيمي على تصور الروتين من خلال مقارنة الاتصال الداخلي بالاتصالات الخارجية، وخاصة الموجهة نحو العميل، في كل من المنظمات العامة وغير الهادفة للربح. باستخدام الأدبيات الحالية، ستدرس هذه الورقة الاتصال التنظيمي الفعال داخل المنظمات الخاصة والعامة. غالبًا ما تنتظر العديد من المنظمات اليوم إلى الاتصال والقيادة على أنها أحادية البعد؛ عدم قدرة القادة في المؤسسات الصغيرة على التكيف مع أسلوب القيادة الذي يتواصل بشكل فعال مع الموظف يعيق الأداء التنظيمي. تبحث هذه الدراسة في تبادل الاتصالات داخل منظمة خاصة وعامة وتأثيراتها على الثقافة التنظيمية وأداء الموظفين. تلخص هذه الدراسة الأهمية المتزايدة للاتصال التنظيمي، والمنظورات النظرية الأساسية التي توجه دراسة الاتصال، والاختلافات الرئيسية التي توجه دراسة الاتصال التنظيمي، والوظائف الرئيسية للاتصال في المنظمات. نظرًا لأن الاتصال التنظيمي أصبح موضوعًا كبيرًا، فإن هذه الدراسة تقتصر على معالجة الاتصال التنظيمي الداخلي والخارجي.

الإطار النظري

التواصل بين الأشخاص

مهارات الاتصال لها أهمية كبيرة في مجال العمل تمامًا كما هو الحال في جميع مجالات الحياة. بالنسبة لمعظم المهن، فإن مهارات الاتصال مثل القدرة على التعبير عن واحد أو فهم الآخرين بشكل صحيح مطلوبة للنجاح والرضا على الأقل في المستوى الابتدائي. على الرغم من أن المنظمة تؤدي مهامها بشكل أكثر كفاءة مما هو متوقع، يجب على المرء أن يعرف أن هذا النجاح لن يستمر طويلًا إذا كان يفتقر إلى نفس الفعالية في الاتصال. نجاح الاتصال يعتمد على عدة عوامل. إن نقل الرسالة من خلال عملية ترميز وفك تشفير الرسالة، والذي قد ينتج عنه إدراك قصير المدى، لا يكفي لنجاح الاتصال. يجب أن يكون الاتصال بطريقة تتيح الفرصة للمدعى عليه أو المتلقي لاتخاذ قرار فيما يتعلق بالرسالة التي يتصورها.

تم تقديم مفهوم مهارات الاتصال بين الأشخاص لأول مرة في الخمسينيات من القرن الماضي. تم تعريف مهارات الاتصال بين الأشخاص على أنها القدرة على العمل بشكل جيد مع الناس، وتتضمن قبولك للآخرين، دون تحيز. هذا لا يعني دائمًا أنك تحب الشخص، لكنك قادر على التغلب على كرهك من أجل تحقيق مهامك.

الالتزام

تم العثور على طريقتين لتحديد الالتزام التنظيمي في الأدبيات. أولاً، يُفهم الالتزام على أنه نية الموظف في مواصلة العمل في المنظمة ثانيًا، يمكن تعريف الالتزام التنظيمي على أنه موقف في شكل ارتباط موجود بين الفرد والمنظمة، وينعكس في القوة النسبية للموظف. التعريف النفسي والمشاركة مع المنظمة).

عرّف المفهوم العام للالتزام التنظيمي بأنه "رابط نفسي بين الموظف ومنظمته، مما يقلل من احتمالية مغادرة الموظف طوعية للمنظمة". في الآونة الأخيرة، صنف العديد من الباحثين مفهوم الالتزام التنظيمي إلى ثلاثة محاور رئيسية: الالتزام العاطفي والمعياري والاستمراري. الالتزام العاطفي هو "ارتباط الموظف بمؤسسة ما، والمتعلق بالمشاركة مع المنظمة".

يحدد الالتزام المعياري الشعور بالالتزام بالحاجة إلى استمرار العمل، وينشأ الالتزام المستمر عن طريق التكاليف المرتفعة المرتبطة بمغادرة المنظمة ويخلق شعورًا بالحاجة إلى مواصلة العمل.

روابط الاتصال للالتزام

يتواصل المديرون يوميًا مع مرؤوسيهام عادةً لإعطاء ملاحظات حول الأداء وتنفيذ تقييومات الأداء وتوفير المعلومات وما إلى ذلك. هذه الإجراءات بدورها تسهل تطوير أو إبطال الالتزام التنظيمي الثانوي لأن الطريقة التي يُنظر بها إلى هذه الممارسات هي التي تؤثر على مستويات الالتزام.

إن مفهوم الالتزام التنظيمي متعدد الأبعاد في طبيعته، وكثيرًا ما يتم فحص هذه الأبعاد في البحث بشكل منفصل. في هذا البحث، لم يتم التحقيق في هذا المتغير على مستوى البعد لدراسة العلاقة بين الالتزام التنظيمي ومهارات الاتصال بين الأشخاص.

القيادة

يجب أن يعرف القائد المهارات في قيادة المجموعة والتي تشمل الحاجة إلى إنجاز المهمة المشتركة ، وكيفية تثبيط الإحباط الجماعي، والتنافر، والنقد المتبادل، والتفكك النهائي للمجموعة. يجب أن يحافظ القائد على وحدة اجتماعية متماسكة من خلال الروح المعنوية العالية للمجموعة وروح الفريق. أخيراً، يجب على المدير فهم الاحتياجات الفردية لعماله واختياره ومدى ملائمة الكلمات واللغة. يتكون التواصل مع القائد من عدة طبقات، وتوسيع المهارات من تطوير الإستراتيجية الأساسية والكتابة والتحدث الفعال إلى استخدام هذه المهارات في المواقف التنظيمية الأكثر تعقيداً. مع توسع منظور المدير وسيطرته، سيحتاج إلى تحسين مهارات الاتصال الأساسية ليصبح فعالاً في المواقف التنظيمية الكبيرة والأكثر تعقيداً. تشمل أبعاد القيادة المكونات التالية:

1. أسلوب القيادة

يمكن للمرء دراسة أداء القائد على مستويين مختلفين. تشير الملاحظة العملية للقادة على المستوى الكلي إلى أن أسلوب القيادة يمكن أن يؤثر على ناتج المجموعة ووجهات نظر أعضائها. على مستوى ثانوي ، يمكن للمرء تقديم مهارات خاصة لكل أسلوب قيادة. هنا ، يتم دراسة أسلوب القيادة على المستوى الكلي.

2. التعامل مع النزاعات

قادة المنظمات مسؤولون عن خلق بيئة عمل تمكن الناس من الازدهار. عندما تتصاعد الخلافات والاختلافات في الرأي إلى صراع بين الأشخاص، يجب على القادة التدخل على الفور. أن يكون لديك مهمة / غرض مشترك، وقيم وأهداف مشتركة، واتفاقيات وسياسات واضحة وخطية، وعادلة، وعملية صنع القرار التشاركية ، وخلق روح المجتمع، ونظام الأصدقاء، ودوائر الحكمة، والبقاء على اتصال مع بعضنا البعض عاطفياً ، واعتماد اتفاقيات التواصل تتكون من: عدم التحدث حتى ينتهي شخص آخر من التحدث، ومخاطبة بعضهم البعض باحترام، إحضار وسيط خارجي، بمثابة "شهود عادل" في الاجتماعات بين أفراد المجتمع المتنازعين، والاستماع الفعال، واللاعنف التواصل، وعملية العمل، والحوار الصوتي، وحالة أخرى هي طرق التعامل مع الصراع.

3. فريق البناء

إذا كان من الممكن أن تتأثر مستويات الإنتاجية بعدم رغبة الموظف في مشاركة المعلومات في عملية بناء الفريق، فمن الضروري تحديد الإنتاجية من حيث المنظمة وعلاقاتها. تتطلب المرحلة المبكرة من تطوير الفريق اتصالاً واضحاً بما يستلزمه المشروع وكيف سيتناسب كل عضو في الفريق مع النطاق العام للعمل. يحتاج مدير المشروع إلى التواصل باستمرار بشأن الحاجة إلى مشاركة المعلومات، والتعرف على أعضاء الفريق الزملاء، وإلغاء التركيز على الفرد على المجموعة.

4. الترويج للتغيير

إن تعزيز التغيير وخلق طرق تحسين جديدة ليست روافع ميكانيكية بل هي حركة تعتمد على الجوانب المادية والروحية والعقلية والأخلاقية التي لا يمكن تحقيقها فقط بالأدوات التقنية والحاجة إلى التأهب والإيمان والثقة والرضا والحماس والانتماء. يجب أن تستند إدارة التغيير الفعال إلى فهم طبيعة المنظمة كنظام وكذلك تصور التفاعل بين الهيكل وعملية التشغيل والثقافة.

كفاءة الاتصال والميزة التنافسية المستدامة

في تحليلهم "لنهج القائم على المعرفة للميزة التنافسية المستدامة"، لاحظوا أن المنظمات تتنافس في سياق عالمي مليء بالتحديات يتطلب اكتساب المهارات الأساسية التي من شأنها أن تمكن القوى العاملة لديها من التفوق على منافسيها. أعربت عن وجهة نظر مفادها أن منظمات الأعمال يجب أن تحدد مصادر جديدة للمعرفة، وأن توسع نطاقها التنافسي، وأن تطور قوة عاملة قادرة على أداء المهام بشكل مختلف من أجل أن تكون ناجحة وتستفيد من العولمة. حدد الباحثون والزملاء الموارد القائمة على المعرفة على أنها تشير إلى المهارات والقدرات والقدرة على التعلم، والتي يمكن تطويرها من خلال التدريب الرسمي أو غير الرسمي. بعض هذه المهارات الأساسية، والمعروفة باسم المهارات اللينة، والتي يطلبها أرباب العمل اليوم تشمل القدرة على التواصل الشفهي بشكل فعال، والقدرة على العمل بفعالية مع الآخرين في فرق وفي مجموعات متنوعة، والقدرة على التواصل الفعال في الكتابة، والقدرة لإظهار مهارات التفكير النقدي والتفكير التحليلي. هناك حاجة ماسة لهذه المهارات من قبل المنظمات لخريجي الجامعات الجدد والأشخاص الراغبين في تطوير حياتهم المهنية في المنظمات التنافسية.

النهج القائم على الاتصال للميزة التنافسية

في بيئات العمل، هناك حاجة إلى الكثير من الاتصالات من أجل إنجاز المهام والمشاريع الشخصية والجماعية لأن الموظفين بحاجة إلى التواصل مع زملاء العمل والمشرفين والمديرين وغيرهم من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين في المنظمة. المهارات الشخصية، والتي يتم تحديدها أيضًا على أنها مهارات أساسية، هي المهارات الحاسمة التي تُظهر الكفاءة الشخصية وفعالية الاتصال التنظيمي والتي تعتبر ضرورية للنجاح الإداري أو الإداري. تم التحقق من صحة مركزية مهارات الاتصال في أداء القوى العاملة والإنتاجية في المنظمات من خلال العديد من الدراسات في العقد الماضي. كما لوحظ في استطلاع حديث في تقرير الاستعداد لمهارات القوى العاملة، من المطلوب الآن أن يتواصل خريجو الجامعات الذين يدخلون القوى العاملة لأول مرة بثقة، ويعبرون عن أنفسهم بكفاءة، وأن يكونوا بارعين في التحدث أمام الجمهور في إعدادات المجموعة. يحذر الاستطلاع من أن مهارات الاتصال الضعيفة يمكن أن تمنع الطلاب بشدة وأي شخص يطمح إلى منصب إداري من تحقيق الهدف أو التوقعات. من الواضح أن منظمات الأعمال على جميع المستويات مستعدة لتوظيف وترقية المتقدمين للوظائف الذين لديهم خلفية شاملة في المهارات الشفوية والكتابية والعرض التقديمي. لذلك، يجب على خريجي الجامعات المدربين تدريباً جيداً وغيرهم من المرشحين الباحثين عن عمل السعي لاكتساب هذه المهارات اللينة التي ستعزز بشكل كبير ميزتهم التنافسية في سوق العمل. هذه الكلمات / العبارات ذات اللغة المناسبة واللياقة والكلمات / العبارات المهنية للتعبير عن الأفكار أثناء اجتماعات العمل والاجتماعات الاجتماعية والتفاعلات الجماعية والعروض التقديمية تخلق انطباعاً إيجابياً عند التفكير في طلب وظيفة من أجل التوظيف.

الفعالية الشخصية كمورد استراتيجي

تماشياً مع التركيز على كفاءة التواصل بين الأشخاص، لوحظ أنه في ضوء الركود الاقتصادي الصعب والصعوبات المالية في الوقت الحاضر، لا يكفي لخريجي الجامعات امتلاك المعرفة والمهارات المتعلقة بانضباطهم الأكاديمي وتدريبهم، ويجب على الطلاب المتخرجين وغيرهم من الباحثين عن الوظائف السعي لاكتسابها. المهارات الأساسية / الشخصية التي من شأنها أن تضعهم في ميزة تنافسية. وقد تردد صدق هذا التأكيد أيضًا في الدراسة الأخيرة في تقرير الاستعداد لمهارات القوى العاملة لعام 2016، والذي سلط الضوء بوضوح

على المهارات اللينة التي يبحث عنها أصحاب العمل لخريجي الجامعات الجدد. يشير تقييم نطاق تنظيم الأعمال إلى أن خريجي كليات إدارة الأعمال الذين يطمحون للنجاح في القوى العاملة التنافسية يجب أن يكونوا قادرين على التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية والوطنية والعالمية للمؤسسة التي يعملون فيها. تشير الدراسات أيضًا إلى أن التواصل الفعال بين الأشخاص ضروري للفعالية الإدارية والتنفيذية والتخطيط التنظيمي الاستراتيجي والتنفيذ. أشار إلى أن مهارات الاتصال الشخصية السليمة من شأنها أن تساعد المديرين التنفيذيين في تقديم المعلومات وشرحها، بما في ذلك التفاوض بنجاح مع النظراء. في الواقع، تتضمن الأنشطة والتخطيط الاستراتيجي التواصل الفعال السياقات غير اللفظية وغير اللفظية والجماعية والشخصية. بالإضافة إلى ذلك، من خلال مهارات الاتصال بين الأشخاص، يمكن للشركات الصغيرة والشركات المتوسطة الحجم ورواد الأعمال التفاوض بنجاح على العقود والتنافس على حصة سوقية كبيرة بمصادقية معززة.

أنواع الاتصال

يمكن أن يكون الاتصال إما رسميًا أو غير رسمي.

1. الاتصال الرسمي

يقال إن الاتصال الرسمي، إذا كان نشر المعلومات والرسائل والأفكار يتم وفقًا لقواعد وعادات محددة أو ثابتة. إنه خارجي أكثر منه طبيعي لأنه يُلاحظ كنتيجة للمشاعر الجوهرية للفاعلين ولكن تم فرضه عليهم من قبل المنظمة. عادة ما يكون هذا الاتصال جامدًا للغاية ويتبع نمطًا محددًا وهو رسمي بطبيعته. قد يكون شفهيًا أو مكتوبًا، رأسياً أو أفقياً. عادة ما تكون بيروقراطية بطبيعتها ويجب تنفيذ التوجيهات أو التعليمات.

2. الاتصالات غير الرسمية

يوصف هذا بأنه أي تفاعل أو علاقة موجودة في أي منظمة غير متعمدة أو جامدة أو منظمة. هذا التفاعل والعلاقة هما نتيجة لمشاعر طبيعية دون أي تدخل خارجي أو قيد أو سبق إصرار. قد يُنظر إليه أيضًا على أنه رسائل يتم نقلها من خلال حركات الجسم، أو التنغيم أو التركيز الذي نعطيه للكلمات، وتعبيرات الوجه، والمسافة المادية بين المرسل والمستقبل.

3. الحواجز التي تحول دون الاتصال الفعال

في الاتصال، بصرف النظر عن التشوهات العامة في عملية الاتصال، هناك حواجز أخرى أمام الاتصال الفعال. يمكن أن تأتي حواجز الاتصال من عدد من المصادر. قد تكون المشكلة مع مرسل الرسالة الذي قد يكون غير قادر أو غير راغب بالفعل في توصيل الرسالة الضرورية بوضوح شديد، أو مع المتلقي الذي قد يكون غير قادر أو غير راغب في فهم الرسالة التي يتم إرسالها، أو قد تكون هناك عوامل بيئية تؤثر على الظروف التي يتم فيها نقل الرسالة، مثل الضوضاء. لذلك، يمكننا دراسة العوائق التي تحول دون الاتصال من المستويات الأربعة المهمة للتواصل.

• مستويات المرسل

- مهارات الاتصال الضعيفة للمرسل؛ قد لا يكون مرسل أي رسالة معينة واضحًا بشكل خاص سواء شفهيًا أو كتابيًا، وبالتالي سيفشل في نقل المعلومات بدقة.
- نقص المعلومات في المعلومات: عندما تكون المعلومات شحيحة للغاية بحيث لا يستطيع المتلقي إعطاء ردود فعل مناسبة أو اتخاذ قرار، تصبح عائقًا.
- الحمل الزائد للمعلومات: يتم فقد العديد من الرسائل بسبب الحجم الهائل للمعلومات التي يتم تمريرها إلى جهاز الاستقبال. عندما يتلقى شخص ما عددًا كبيرًا جدًا من المذكرات الداخلية حول قضايا تافهة نسبيًا، فقد تضع الرسائل المهمة ما لم يتم لفت الانتباه الخاص إليها بطريقة ما.
- عدم الإعجاب بين المرسل والمستقبل: في بعض الأحيان، عندما يكون هناك كراهية - بين الاثنين، ستؤثر حالتهم العاطفية على طريقة فهم هذه الرسالة. قد لا يستمع المرسل أو المستلم أو ينتبه أو قد لا يكون موضوعيًا للغاية بشأن ما يقال حول هذا الموضوع.
- الفشل في عرض الرسالة على مستوى لغة وخبرة المتلقي: لا شك في أن الاتصال نفسه يتم تحديده من خلال مهاراتنا ومعرفتنا وموقفنا ومن نريد التواصل معه.
- لا يمكننا التواصل بشكل جيد إلا عندما نضبط معرفتنا ومهاراتنا على مستوى المتلقي. خلاف ذلك، لن تكون الاتصالات فعالة.

• مستويات الإرسال / القنوات

- يمكن للضوضاء المادية أن تشوه بسهولة تدفق الاتصالات.
- السفر عبر العديد من الروابط قبل الوصول إلى وجهتها. كلما زادت المستويات التي يجب أن تمر بها الرسالة للوصول إلى أسفل التسلسل الهرمي، زادت احتمالية فقدان جزء كبير من المعلومات الأصلية أو تشويهه إلى حد كبير.
- قد يؤدي اختيار قناة / إرسال رديء أيضًا إلى حدوث تشويه.

• مستوى المستقبلات

- يعد عدم فهم المتلقي للرسالة عائقًا خطيرًا.
- حيث يتم تهديد المتلقي بالرسالة.
- حيث يظهر المستلم نفاذ صبره لأي سبب من الأسباب عند استلام الرسالة.
- الانشغال: عندما ينشغل متلقي الرسالة بأمور أخرى، قد لا يتم تقدير محتوى الرسالة التي يتم تلقيها بشكل كامل.
- عندما يكون هناك موقف سلبي تجاه المتلقي نفسه والرسالة والمرسل، فقد لا يكون الاتصال فعالاً على الأرجح.
- قد تمنع الظروف المادية أو العوامل البيئية المتلقي من الفهم.
- عندما لا يفهم المتلقي "مصطلحات" معينة مستخدمة في الرسالة، يصبح الاتصال غير فعال.

• مستوى الملاحظات

- لم يتم تقديم ردود الفعل على الإطلاق
- عندما تتأخر التعليقات، فقد تؤثر أيضًا على التواصل الفعال.

سبع خطايا مميتة للاتصالات الإدارية

إذا كنت تتوقع أن تكون مديرًا ناجحًا، فعليك أن تكون مدركًا للخطايا السبع المميتة. إن ارتكاب أي منهم سيقول من فعاليتك.

- عدم إدراك أن رسالتك قد تحصل على استجابة مختلفة عما تتوقع. يرى الناس العالم بشكل مختلف، بناءً على تجاربهم وقيمهم ومواقفهم وتصوراتهم. توقع أن يساء فهمك وقم بتعديل رسالتك مع توقع الطرق التي يمكن أن يساء تفسير أفكارك بها.
- الإعجاب بدلاً من التعبير. أولاً وقبل كل شيء، الهدف من الاتصال هو نقل المعلومات، وليس ممارسة السلطة. في كثير من الأحيان، يهتم المديرون بالظهور بمظهر مثير للإعجاب والظهور على دراية أكثر من اهتمامهم بالتأكد من وصول الأفكار.
- اختيار الوسيط الخطأ. من السهل التعود على استخدام نفس الوسيلة مرارًا وتكرارًا. لديك خيارات: الهاتف، والمذكرات، والخطابات، والمقابلات، والاجتماعات الجماعية، والبريد الإلكتروني، وما إلى ذلك. استخدم الخيار الأكثر فعالية في نقل الرسالة التي تريدها.
- فشل في إغلاق حلقة التغذية الراجعة. يتطلب الاتصال الفعال فهم المتلقي. استخدم الملاحظات للتأكد من أن الرسالة المستلمة هي الرسالة المرسل.
- تطبيق الفيتو غير اللفظي. تشير الدراسات إلى أن ما يصل إلى 78 بالمائة من المعنى ينتقل بشكل غير شفهي من خلال نبرة الصوت والمظهر والتوقيت وما شابه. ضع في اعتبارك كيف يمكن لهذه الرسائل غير اللفظية أن تشوه رسالتك المقصودة.
- لا تساعد القارئ أو المستمع في الحصول على الرسالة. لا تحول بيانك إلى مطاردة بيض عيد الفصح. وضح النقاط الأكثر أهمية في رسالتك. كما يذكرنا دليل الخطابة، "أخبرهم بما ستقوله لهم؛ أخبرهم، ثم أخبرهم بما قلته لهم".
- النظر إلى التواصل على أنه فائدة هامشية. التواصل هو جوهر عمل المدير. إنه ليس معنويات ممارسات الاتصال الجيدة ليست مجرد صفة مرغوبة؛ إنه مطلب للإدارة الفعالة.

أهمية الاتصالات الإدارية

المشكلة الأولى التي تواجه الإدارة على أنواعها وأشكالها المختلفة، في أيامنا هي مشكلة الاتصال بسبب الأهمية الكبرى والسريعة للقيام في جمع البيانات والمعلومات اللازمة والضرورية للعملية الإدارية، لذا فإن مشكلة الاتصال أساساً هي مشكلة إيجاد طرق ووسائل خاصة، للقيام بعملية نقل البيانات من جميع المستويات الموجودة والمتفاعلة مع بعضها البعض، في المنظمة أو المؤسسة والتي يؤثر ببعضها البعض، في معظم الجوانب سواء من الخارج إلى الداخل أو من الداخل إلى الخارج أو من الداخل إلى الداخل، وفي حالة وقوع خلل في عملية الاتصال الإداري ووسائلها، يؤدي إلى خلل في عملية توصيل البيانات الصحيحة والدقيقة إلى المستويات المختلفة، خصوصاً في عملية توصيل البيانات الصحيحة والدقيقة إلى المستويات العليا، معنى ذلك أن الإدارة يوجد لديها مجموعة من البيانات الخاطئة، وغير الصحيحة عن هذا الموقف الذي تعيشه.

مثل هذا الوضع يفرض ويؤكد على الاهتمام الخاص بعملية الاتصال الإداري، ومدى تسهيل عملية إيصال البيانات والمعلومات الحقيقية والصحيحة، التي تأتي من الخارج سواء كانت مساعدة أو هابطة، والاتصال الإداري يقوم بعملية توجيه وإرشاد وتقييم وتعليم وخلق حوافز وإشراف من المساعدين وإصدار التعليمات الصحيحة، والاتصال الإداري المباشر الذي يحدث داخل بناء المؤسسة البيروقراطية، وبين العاملين فيها، يعتبر من أهم وسائل الاتصال التي تعمل على تحقيق التفاعل، والتكامل بالإضافة لهذا توجد وسائل أخرى غير مباشرة للاتصال الإداري، وهي الاتصالات التي تحدث عن طريق الرسائل أو النشرات المكتوبة، وعملية استخدام أجهزة الاتصال الحديثة التي تزداد في كل يوم جميعها تستخدم لأهمية تبادل الرأي لكل نصل إلى تحقيق الفهم الكامل والمعرفة المتبدلة بين الأفراد داخل المؤسسة، تظهر أهمية الاتصالات كعملية أساسية وحيوية، بالإضافة لكونها عملية مستمرة لا تقف عند وقت أو مرحلة معينة، بل هي مستمرة طوال حياة الفرد أو الأفراد داخل المجتمع والأسرة التي يعيش فيها، كمرحلة أولى يمر بها ويكتسب الخبرة والتجربة التي تساعده في

عملية التفاعل الاجتماعي، وفي جميع مجالات الحياة التي يتواجد بها، أو يعمل بها، والعملية الاتصالية تستمر طوال الفترة الزمنية التي تعيشها المنظمة أو المؤسسة التي يتواجد ويعمل وينتمي إليها الفرد أو الأفراد، ومن هذا المنطلق يتوجب على الإدارة في المنظمات المختلفة القيام بالتخطيط والتنظيم، والتنسيق والإشراف واتخاذ القرارات التي تهم المنظمة وجميع الأفراد العاملين فيها، مما يؤدي إلى القيام بالاتصالات والاستمرار بها، بين جميع العناصر المتواجدة والمتأثرة بما يحدث فيها، والمبادرة بالقيام بعملية الاتصال الجيد مع جميع الأطراف التي يهمها ما يحدث داخل المنظمة هي التي تساعد وتعمل على نجاح الكثيرين من القائمين بالاتصال، وأصحاب المسؤوليات في أعمالهم الرسمية والخاصة.

العلاقات الاتصالية والسلوك الإنساني

معظم العلوم التي تحاول البحث في السلوك الإنساني تفهم ما يصدر عن الفرد من تصرفات ومسالك سلوكية، وعن طريق ذلك التعمق في شخصيته، تستطيع التوصل إلى الكشف عن طبيعة وحقيقة التصرفات التي تصدر منه، ودوافعها المختلفة والمتعددة، لأن هذه الدوافع وقوتها هي التي تشكل عنصراً هاماً جداً في مجال الاتصال، الذي يقوم به الفرد في جميع المواقف التي يتواجد فيها ويتفاعل معها، وفي العمليات الإعلامية الجماهيرية التي تقوم بتصرف خاطئ ومعين نريده أو نريد الوصول إليه من خلال العملية الاتصالية، أو إجراء سلوك معين وخاص يؤدي إلى زيادة نسبة التجانس في السلوك الذي يقوم به الأفراد.

ومن خلال معرفة السلوك الإنساني، وفهمه بصورة تامة أو شبه تامة، مع تنوع التصرفات من الممكن أن نصل إلى وضع نتعرف منه على الدوافع والمثيرات الموجودة لدى كل فرد، ونؤثر على عملية الاتصال، وهذه المعرفة التي نتحدث عنها، هي الوسيلة الهامة التي تساعد الناس على تحقيق أهدافهم التي تقف من خلف القيام بالاتصال، وهذا يعني أن المعرفة هي من أهم وسائل الاتصال الجماهيري، بالإضافة إلى كل هذا هناك حقيقة نظرية سلوكية تقول "إن الإنسان تحرك ميوله واتجاهاته ودوافعه الشخصية، للقيام بعمليات اجتماعية مختلفة مع محاولة إظهار الاستعداد الناجح والحقيقي لمواجهة معظم المشكلات، والقيام بتقسيم الحلول السريعة والناجحة لها مثيرات خاصة التي لها علاقة، وصلة بالمواقف السلوكية الاجتماعية المختلفة التي يتواجد فيها".

الخاتمة

يجذب مجال الإدارة العامة، سواءً في القطاعات الحكومية أو المؤسسات غير الربحية، الأشخاص الذين يولون اهتماماً كبيراً بالخدمات العامة، فهم يعملون في وظائف يواجهون فيها مطالب متعددة من أصحاب المصلحة، لذلك ومن أجل تطبيق وإنجاح أسس وركائز الإدارة العامة، يجب استخدام وسائل فعالة للاتصال من أجل تحقيق ممارسات إدارة حكومية منفتحة ونزيهة.

قبل التركيز على أهمية الاتصال في الهيئات العامة، ينبغي علينا إيلاء اهتمام كبير بكيفية تأثير وسائل الاتصال على وظيفة المدير الحكومي، حيث إن الشخص الذي يشغل منصباً قيادياً يعمل مع العديد من أصحاب المصالح الذين تتباين أدوارهم واهتماماتهم، بمن فيهم موظفو المؤسسة الواحدة، وأعضاء مؤسسات أخرى، والمشرعون والناخبون بالإضافة إلى المستفيدين من البرامج الحكومية، لذا فإن كيفية التواصل مع أصحاب المصالح المختلفة ستؤثر على النتائج التي ستحققها المؤسسة.

ويتجلى تأثير وأهمية الاتصال والعلاقات العامة عندما تلنقي اهتمامات ومصالح المديرين العاملين مع اهتمامات الأعضاء المشاركين في الشركة أو المؤسسة، وهذا أمر صحيح عندما تلجأ الشركات الخاصة إلى تكليف مجموعات ضغط للتأثير على التشريعات واللوائح

الإدارية الموضوعية من قبل الدولة والتي يمكن أن تؤثر على نماذج أعمالها . وعلى الذي يتولى إدارة منصب عام أن يحرر نفسه من الضغوط والتأثيرات غير الضرورية التي يحاول بعض أصحاب المصالح الخاصة ممارستها عليه، كما ينبغي على المدير العام أن يتحلى بمهارات اتصال قوية وفعالة.

المصادر والمراجع:

م. دانية المكارى، (٢٠١٣)، أنواع الاتصالات داخل المؤسسات والمنظمات المختلفة، مقالة منشورة على موسوعة مقالات مهارات النجاح، متوفرة على الرابط الإلكتروني التالي: <https://sst5.com>، تمت الزيارة بتاريخ: ١٤-١١-٢٠٢٢، الساعة: ١١:٠٦ مساءً.
مخلوف سعاد، غرابي خولة، (٢٠١٩)، مهارات الاتصال الفعال في المنظمات، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، العدد ٣، ص ٧٩-٩١.

جعرون، & امينة. أثر مهارات الإتصال على فعالية العلاقات العامة" دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة (Doctoral dissertation).

Matin, H. Z., Jandaghi, G., Karimi, F. H., & Hamidizadeh, A. (2010). Relationship between interpersonal communication skills and organizational commitment (Case Study: Jahad Keshavarzi and University of Qom, Iran). *European Journal of Social Sciences*, 13(3), 387-398.

Okoro, E., Washington, M. C., & Thomas, O. (2017). The impact of interpersonal communication skills on organizational effectiveness and social self-efficacy: A synthesis. *International Journal of Language and Linguistics*, 4(3), 28-32.

Syahrudin, H. (2018). The effect of interpersonal skills on performance of regional secretariat employees in Kapuas Hulu Regency. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 192-201.

Babatunde, O. (2015). Importance of effective communication in public organizations. *Issues in Social science*, 3(2), 78-89.

Abstract:

The need for thoughtful and effective communication in the workplace is critical. Employees rarely work in absolute isolation. Instead, workers interact with clients, peers, and management on a daily basis; this makes interpersonal communication an essential skill for today's employees. Today's employers are looking for high-quality skills in interpersonal communication, critical thinking and problem solving, not just the ability to complete job duties. In the absence of effective communication, the goals of the organization will succumb to personal and individual goals. Effective interpersonal communication skills are essential. To socialize and build and maintain all relationships. Poor communication skills can cause severe damage; these damages affect relationships, affecting productivity, satisfaction, performance, morale, trust, respect, self-confidence, and even physical health. Vital for enhancing employee engagement with the organization the researchers did not pay much attention to the interpersonal communication skills that managers need to enhance the commitment of their subordinates to the organization. This research aims to identify the interpersonal communication skills that enhance organizational commitment.