1- تعريف الاتصال الإداري: يعرف الاتصال الإداري بأنه عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم، بهدف تحقيق غاية أو هدف محدد. ويعني ذلك وجود رسالة واضحة يتم نقلها بين طرفين داخل المنظمة.

كما يمكن تعريف الاتصال الإداري بأنه العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات بين المرسل والمستقبل، سواء كان ذلك بشكل شفهي أو كتابي، بما يضمن إيصال المعنى المطلوب وتحقيق الفهم المشترك بين الطرفين.

2- أهداف الاتصال: يتمثل الهدف الرئيسي للاتصال في التأثير في الأنشطة المختلفة بما يخدم مصلحة المؤسسة، إذ يعد الاتصال عملية أساسية لتزويد العاملين بالمعلومات الضرورية، وتحسين أدائهم، وتنسيق الجهود، وتوجيه المواقف والاتجاهات بما يسهم في الإنجاز والرضا الوظيفي، إلى جانب تلبية الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين.

كما يساهم الاتصال في تسهيل انسياب المعلومات ومعالجتها وما يترتب عليها من نتائج، ويحقق عدة أهداف أبرزها: الإخبار والإعلام، الإعداد لتقبل التغيير، وتوضيح وتصحيح المعلومات والأداء. وفي غياب الاتصال يفقد التنظيم فاعليته، إذ يعد ضروريا لشرح القرارات وتوضيحها ونقلها إلى المختصين والمعنيين بها. وباختصار، تبرز أهمية الاتصال الإداري في تحقيق تكامل الوظائف الإدارية وتنسيقها داخل المؤسسة.

3- أهمية الاتصال: يعد الاتصال عنصرا بالغ الأهمية في المنظمات العامة ومنظمات الأعمال، فهو ليس غاية بحد ذاته، بل وسيلة فعالة لتحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط وضمان الأداء الفعال والرقابة الإدارية. ويساهم الاتصال الجيد في تحسين أداء الأعمال، وكسب ثقة الأفراد، وتسهيل إدارة التغيير داخل المنظمة، سواء كان تغييرا كليا أو جزئيا.

كما يعد الاتصال الفعال أداة قيادية لتحفيز العاملين وتعزيز تعاونهم، إذ يرتبط نجاح المنظمة بدرجة كبيرة بمدى فاعلية الاتصال داخلها.

4- خصائص الاتصال: تعد عملية الاتصال عملية معقدة ومتشابكة، تعتمد على تبادل الرموز اللفظية وغير اللفظية بين المرسل والمستقبل، وتتأثر بخبراتهما الشخصية وخلفياتهما الثقافية وتصوراتهما. ولا يمكن أن يتحقق تطابق تام في الفهم بين أطراف الاتصال، لأن كل حالة اتصال تتميز بظروفها وسياقها الخاص.

لذلك، فإن فهم خصائص الاتصال أمر ضروري، لكونه عملية ديناميكية تفاعلية مستمرة تعكس حركة الاتصال ونشاطه الدائم.

4-1- الاتصال عملية مستمرة: يعد الاتصال عملية مستمرة لا بداية أو نهاية محددة لها، إذ يقوم على سلسلة من الأفعال المتغيرة والحركة الدائمة. لذلك يستحيل إيقاف الاتصال أو التحكم فيه كليا، كما لا يمكن إعادته بالشكل نفسه، لأنه يتأثر بالخبرات والمشاعر والمهارات والمواقف التي تتشكل عبر الزمن وفي سياق محدد.

4-2- الاتصال نظام متكامل: تقوم عملية الاتصال على مجموعة من العناصر المتكاملة التي تتفاعل فيما بينها، وتشمل المرسل والمستقبل والرسالة والتغذية الراجعة والبيئة الاتصالية. وإذا غاب أحد هذه العناصر أو لم يعمل بصورة سليمة، فإن عملية الاتصال تتعطل أو تفشل في تحقيق التأثير المطلوب.

4-3- الاتصال تفاعلي ومتغير: يقوم الاتصال على تفاعل متبادل بين الأفراد، حيث يتم الإرسال والاستقبال في الوقت نفسه دون انتظار اكتمال الرسالة. فغالبا ما يستجيب الأشخاص أثناء تلقيهم للرسائل، سواء بالكلام أو بالمشاعر أو بردود فعل غير لفظية. وتتداخل الرسائل وتتغير بسرعة وبشكل آني نتيجة هذا التفاعل المستمر، مما يجعل الاتصال عملية ديناميكية قائمة على التأثير المتبادل بين أطرافه.

4-4- الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي: يعد الاتصال عملية لا يمكن الرجوع عنها بعد حدوثها، فحتى الاعتذار أو التوضيح لا يمحو أثرها بالكامل، باستثناء حالات نادرة ومحدودة. ويستند الاتصال إلى التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين الأطراف، مما يجعل تكراره لتحقيق الغرض نفسه غير ممكن غالبا. كما أن تجنب الاتصال الشخصي قد يكون ممكنا أحيانا، لكنه قد يخلف آثارا سلبية على العلاقات، خاصة علاقات الصداقة، إذا تم خلافا لرغبات الآخرين.

4-5- قد يكون الاتصال عن أو دون قصد: تتخذ عملية الاتصال عدة حالات، فقد يكون الاتصال مقصودا عندما يرسل شخص رسالة بهدف التأثير ويتلقاها الطرف الآخر عن قصد. وقد يكون غير مقصود عندما تستقبل رسالة دون نية الإرسال، مثل التنصت على محادثة خاصة. كما قد يحدث أن ترسل رسالة دون قصد إلى شخص غير منتبه لها، أو تستقبل رسائل دون وعي من الطرفين، وهو ما يظهر بوضوح في الرسائل غير اللفظية كالمظهر العام ولغة الجسد ونبرة الصوت.

4-5- الاتصال متعدد الأبعاد: يقوم الإنسان بالاتصال بصورة مستمرة وعفوية، وله أهداف متعددة، إذ تحمل الرسائل مستويات مختلفة من المعاني. ويظهر للرسالة على الأقل نوعان من المعنى: معنى ظاهر

يتمثل في محتوى الرسالة، ومعنى ضمني يتجلى في طبيعة العلاقة بين أطراف الاتصال وأسلوب الحديث وما يصاحبه من إشارات وإيماءات ولغة غير لفظية. وبذلك يؤدي الاتصال وظائف متعددة نسعى من خلالها إلى تحقيق أهداف متنوعة.

5- عناصر العملية الاتصالية: تتمثل في:

5-1- المصدر: تؤكد الدراسات أن فعالية الاتصال وقدرته على التأثير ترتبط بدرجة كبيرة بخصائص المصدر، وعلى رأسها المصداقية والثقة، فالمصادر الموثوقة تمتلك تأثيرا أكبر في مواقف وسلوك الأفراد مقارنة بالمصادر غير الموثوقة.
كما أن بناء الثقة في مصدر الاتصال يتحقق من خلال اختياره كوسيط لنقل معلومات ذات مكانة علمية عالية، مثل المجلات العلمية المرموقة، مما يعزز مكانة المعلومات المنشورة ويزيد من درجة الثقة بها. كذلك تزداد الثقة بالمصدر كلما امتلك سلطة أو مكانة علمية تفوق المتلقي.

5-2- الترميز: تتمثل هذه العملية في تنظيم محتوى الرسالة بشكل يجعلها مفهومة للمتلقي، وذلك من خلال استخدام اللغة أو الرموز أو التعبيرات المتفق عليها، بما يساهم في تسهيل فهم مضمون عملية الاتصال.

5-3- الرسالة: وهي موضوع الاتصال، تتضمن الأفكار والآراء أو المعلومات التي إما أن تقال شفويا أو تكتب.

5-4- وسيلة الاتصال: تتمثل هذه العملية في اختيار وسيلة الاتصال الأنسب لتسهيل نقل الرسالة، سواء كانت سمعية أو كتابية أو مرئية أو حسية أو مزيجا منها. ويعتمد اختيار الوسيلة على طبيعة الرسالة، وخصائص الأفراد، والعلاقات بينهم، وسرعة الوسيلة وملاءمتها لضمان فهم الرسالة وحفظها لدى المتلقين.

5-5- مستلم الرسالة: مستلم الرسالة قد يكون فردا أو جماعة أو جهة أخرى، ويتأثر فهمه للرسالة بعدة عوامل أهمها خبراته السابقة وثقافته، لذلك يفسر الرسالة وفقا لتجاربه، فقد لا يصدق مضمونها إذا تعارض مع ما مر به سابقا، مثل التشكيك في وعود زيادة الأجور إذا لم تتحقق وعود سابقة.

5-6- تحليل رموز الرسالة وفهمها: تطلب استلام الرسالة من المتلقي فك رموزها وتحليلها لاستخلاص معناها الكامل، وقد يؤدي اختلاف تفسير الرموز إلى سوء الفهم، بينما يزداد وضوح المعنى كلما وجد تجانس واتفاق في الخلفية الفكرية والحضارية ومعاني الرموز بين المرسل والمتلقي.

5-7- التغذية العكسية: لا تنتهي عملية الاتصال بمجرد استلام الرسالة، بل يجب على المرسل التأكد من أن المستقبل فهمها بالشكل الصحيح، وذلك من خلال ملاحظة ردود الفعل التي قد تكون فورية أو متأخرة. ويعد قياس هذه الردود عنصرا أساسيا لتقييم نجاح عملية الاتصال ومدى فاعليتها في جميع مراحلها.

5-8- التشويش: تواجه عملية الاتصال صعوبات متعددة تؤدي إلى غموض الرسالة وضعف وضوحها، وقد تنشأ هذه المعوقات من المرسل أو أثناء الإرسال أو عند الاستقبال، وتشمل مصادر التشويش عوامل بيئية كالأصوات والمسافة والوقت، وعوامل لغوية مثل استخدام كلمات أو رموز غير واضحة، إضافة إلى عوامل إدراكية وثقافية تتعلق بالفهم والاتجاهات والميول والاختلافات الحضارية بين المرسل والمتلقي.