



جامعة العلوم الحديثة
UNIVERSITY OF MODERN SCIENCES

الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم الحديثة
كلية التعليم المفتوح وعن بعد

علوم سلوكية

الماضرة السادسة

1

جامعة العلوم الحديثة – التعليم المفتوح وعن بعد

www.ums-edu.com/distance

distance@ums-edu.com

Tel: +967- 01- 530380

فصل : الجماعة

تعريف الجماعة

((عبارة عن عدد من الافراد _ شخصين او اكثر _ يتفاعلون فيما بينهم ويؤثروا كل فرد على الاخر))

☒ شروط عناصر الاعضاء

✓ وجود شخصين او اكثر

✓ وجود هدف للجماعة

✓ وجود التفاعل والتأثير بين افراد الجماعة

❖ انواع الجماعات

☒ جماعات رسمية ((وهي التي تنشأ وتوجد في منظمات بموجب قرارات ادارية

وتنقسم الى

✓ جماعة القيادة . هي جماعة رسمية تتكون من مدير ومساعديه المباشرين وعادة تعمل الاعمال الروتينية

مثال ذلك جميع الإدارات الموجودة في المنظمات

✓ جماعة المهام . جماعة من الافراد يأتون من اقسام ادارية ومستويات مختلفة في المنظمة يكلفون بأداء عمل

ما وبعد انتهاء ذلكم العمل تنتهي تلك الجماعة

✘ الجماعات غير رسمية (وهي جماعة تكون نتيجة التفاعل الطبيعي بين الأفراد

✓ جماعة المصالح ((يتم الالتحاق بها من قبل الافراد بسبب وجود مصالح مشتركة

✓ جماعة الصداقة : وتشكل في المنظمة بسبب انسجام شخصي بين الاعضاء

❖ العوامل المؤثرة في اداء الجماعة

❖ مدى تجانس تكوين الجماعة

❖ الحجم (يبدى بعضون وينتهي باي عدد يتيح لاعضاء الجماعة

❖ المعايير السلوكي للجماعة

❖ ((وهي القواعد غير الرسمية التي تؤسسها الجماعة

❖ تماسك الجماعة ((وهي درجة الجاذبية التي يشعر بها الفرد نحو الجماع

❖ الجماعة والاداء

الجماعة المتعاونة والمتربطها معا بعضه البعض تكون أكثر فائدة وفاعلية وتكون اداءها رائع .

فصل : الاتصال

أولاً ما هو مفهوم الاتصال ؟ ومفهوم الاتصال الفعال ؟

1- مفهوم الاتصال :

الاتصال بشكل عام يعرف بأنه عملية نقل المعلومات من شخص (أشخاص) إلى آخر (آخرين) .

2- الاتصال الفعال :

هو عملية إرسال الرسالة بطريقة تجعل المعنى الذي يفهمه المستقبل مطابقاً إلى حد بعيد للمعنى الذي يقصده المرسل .

ثانياً : أهداف الاتصال التعليمي :

- 1- إعلام المرؤوسين بالتعليمات الخاصة بتنفيذ أعمال او الامتناع عن تنفيذ أعمال .
- 2- إعلام المرؤوسين بالأهداف المطلوب تحقيقها والسياسات والخطط والبرامج التي وضعت .
- 3- إعلام الرؤساء بما تم او يتم ،او بالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ .
- 4- طلب توفير متطلبات العمل في المواقع الخارجية والداخلية .

ثالثا : عناصر عملية الاتصال :

1- المرسل:

هو الشخص الذي يقوم بإرسال رسالة معينة إلى شخص (او اشخاص) آخر (آخرين) لهدف معين .

2- وسيلة (طريقة/قناة) الاتصال:

وهي الطريقة التي تسلكها الرسالة حتى تصل الى الطرف الآخر وتتمثل الوسائل في الاجتماعات والمذكرات والتقارير والمقابلات والرسائل بمختلفها وهناك عدة وسائل تستخدم منها .

❁ الاتصالات المكتوبة :

تتميز بانها مدونة، ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، وتقليديا تعتبر الاتصالات المكتوبة بطيئة.

❁ الاتصالات غير مكتوبة (الشفوية) :

وتتم عادة بالاتصال المباشر ما بين المرسل والمستقبل ،اما وجهها لوجه، وخلال الاجتماعات وغيرها.

❖ الاتصالات الشخصية وغير الشخصية:

❁ الاتصالات الشخصية:

يتم بموجب هذه الوسائل التقاء المرسل بالمستقبل وجها لوجه ،أو صوتا لصوت، وقد يكون الاتصال لفظيا .

❁ الاتصالات غير الشخصية (غير المباشرة):

حيث لا يتم فيها مقابلة المستقبل وجها لوج او صوتا لصوت، كالاتصال من خلال المراسلات المكتوبة عبر البريد مثلا.

3- مستقبل الرسالة:

هو الطرف او الشخص (الموظف/المدير) الذي يتلقى أو يتسلم رسالة المرسل، والتي يدركها من خلال حواسه (سمع، بصر، 000)

4- الضوضاء:

أي شيء يمكن أن يعوق الاتصال سواء كانت للمرسل او على عملية الارسال او المستقبل

5- التغذية العكسية :

يقصد بها جميع أنواع ردود الافعال والاستجابات التي يقوم بها المستقبل.

رابعاً: انواع الاتصال:

✓ الاتصالات الرسمية:

- الاتصال النازل (من اعلى الى اسفل):
عملية نقل المعلومات من اعلى الهيكل التنظيمي الى ادنى مستوى تنظيمي.
- الاتصال الصاعد(من اسفل الى اعلى):
عملية نقل المعلومات من المستويات الادارية المباشرة في التنظيم الى المستويات العليا عبر المستويات الادارية المختلفة.

● الاتصال الافقي:

عملية نقل وتسليم المعلومات بين العاملين في نفس المستوى الاداري داخل التنظيم الواحد .

• الاتصال القطري:

يحدث هذا النوع من الاتصال بين أفراد تقع مراكزهم في مستويات إدارية مختلفة على خارطة التنظيمية.

✓ الاتصالات غير المباشرة :

هي الاتصالات التي لا تتقيد بخطوط السلطة الرسمية وتحدث بين الأفراد الذين ينتمون الى تجمعات غير رسمية داخل المنظمة .

2.2.2 معوقات الاتصال :

تعريفها: هي أي عقبات يمكن ان تتدخل لتعوق او تمنع التفاهم المتبادل بين المتصلين .

تقسيمها :

✓ معوقات قد يحدثها مرسل الرسالة منها:

- سوء اختيار وسيلة نقل الرسالة.
- استخدام مفردات غير مألوفة.
- عدم وضوح فكرة الرسالة لدى المرسل.

✓ معوقات تتعلق بمستقبل الرسالة منها:

- الادراك الانتقائي لمضمون الرسالة التي يستقبلها.
- الحالة النفسية للمستقبل .

✓ معوقات تحدثها البيئة الخارجية منها:

- معوقات سياسية مثل الرقابة.
- تشويش وسائل الاتصال.

✓ معوقات اخرى مثل :

- كثرة المستويات الادارية في المنظمة.
- الفارق الكبير في المستوى الثقافي بين المرسل والمستقبل .
- اختلاف الثقافات يمثل عنصرا عائقا في عملية الاتصال الفعال.

أساساً: زيادة فعالية الاتصال :

بعد ان تعرفنا على أهمية الاتصالات وعلى المعوقات التي تقلل من فعاليتها، يجدر بنا ان نبحث عن وسائل للتقليل من هذه العوائق، وللحصول على الكفاءة والفاعلية المثلى في عملية الاتصال . وفي هذا الصدد يمكن إبراز ثلاثة محاور أساسية تساعد على تحسين فاعلية ألاتصال وهي (حسب الشكل):

العوامل المساعدة على تحسين فعالية الاتصال:

❖ تطوير مهارات الإصغاء:

- النظر الى المتكلم أثناء الحديث .
- إظهار إيماءات وتعبيرات إيجابية بالرأس او الجسم.
- تجنب القيام بأفعال جانبية مشوشة أثناء الاستماع .
- طرح الاسئلة على المتحدث .
- إعادة صياغة ما يقوله المتحدث .
- تجنب مقاطعة المتحدث .
- عدم الاكثار من الكلام .
- الموضوعية.
- تحمل مسؤولية الانجاز .

❖ تطوير مهارات التحدث:

- التركيز على موضوع محدد عند الحديث وتجنب التعميم في الكلام.
- اجعل محور حديثك العمل وليس الشخص .
- الحديث يجب ان يكون موجها بالهدف .
- اختيار الوقت المناسب للحديث.

❖ عوامل أخرى:

- تكييف المعلومات بحسب إمكانات المستقبل.

- إرسال المعلومات في وحدات صغيرة.
- تأكد أن مستقبل الرسالة قد فهمها.
- تأكد من احتواء الرسالة لمعلومات جديدة .
- الالتزام بالتسلسل الهرمي عند الاتصال.

سابعاً : الإتصال والإجراء :

أشارت العديد من الدراسات الى ان الاستخدام المكثف للاتصال بأنواعه المختلفة ألساعدة أنزلة الافقية ، والاتصالات غير الرسمية ،يزيد من تدفق المعلومات والمعرفة ،ويقلل من عدم التأكد لدى العاملين وهكذا بدورة يؤدي الى تطوير أداء العاملين ، ونيل رضاهم.

أسئلة المحاضرة السادسة

- س1/ عرف الجماعة ؟
- س2/ تكلم باختصار عن الجماعات الرسمية داخل المنظمة ؟
- س3/ ما علاقة الجماعة بالأداء ؟
- س4/ عرف الاتصال ؟
- س5/ تكلم باختصار عن أنواع الاتصالات الرسمية داخل المنظمة ؟
- س6/ ما علاقة الاتصال بالأداء ؟