

ADMINISTRATION COMMUNICATION OBSTACLES IN AGRICULTURAL EXTENSION ORGANIZATION AND ITS IMPACT ON PERFORMANCE OF WORKERS AS PERCEIVED BY THE AGRICULTURAL EXTENSION LEADERS IN THE EXECUTIVE LEVEL IN DELTA GOVERNORATES

Ali ,A. A. S.

Agricultural Extension And Rural Development Research Institute (AERDRI) , Agricultural Research Center

معوقات الاتصال الإداري وتأثيرها على أداء العاملين بالمنظمة الإرشادية كما يراها قيادات العمل الإرشادي على المستوى التنفيذي بمحافظة الدلتا
عادل عبد السميع على
معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية-مركز البحوث الزراعية

المخلص

استهدف هذا البحث بشكل أساسي التعرف على درجة وجود معوقات الاتصال الإداري بالمنظمة الإرشادية، وكذلك درجة تأثير وجود هذه المعوقات على الأداء الوظيفي للعاملين ومقترحات التغلب على تلك المعوقات. وقد أجري البحث على شاملة رؤساء أقسام الإرشاد الزراعي بالإدارات الزراعية بمحافظة الدلتا والبالغ عددهم ٨٤ رئيس قسم، وجمعت البيانات بالمقابلة الشخصية باستخدام استبيان اعد لتحقيق الأهداف، وجمعت البيانات خلال شهرى مارس وابريل ٢٠١٣م، واستخدم المتوسط الحسابى، والمتوسط النسبى، والنسبة المئوية فى تحليل بياناته، كما استخدم العرض الجدولى بالتكرار والنسب المئوية لعرض نتائجه، وكانت أهم النتائج التى توصل لها البحث هي:

- احتلت المعوقات الإدارية المرتبة الأولى من بين المعوقات الرئيسية للاتصال الإداري من حيث الوجود بمتوسط نسبي ٨٥,٩٩%، بينما جاءت المعوقات المتعلقة بالعاملين فى المرتبة الثانية بمتوسط نسبي ٧٠,٦١%، وجاءت المعوقات الفنية فى المرتبة الثالثة بمتوسط نسبي ٥٦,٩٤%، واحتلت المعوقات التنظيمية المرتبة الرابعة بمتوسط نسبي ٥٠,٧٩%.

- جاءت المعوقات الإدارية فى المرتبة الأولى من بين المعوقات الرئيسية من ناحية تأثير وجودها على الأداء الوظيفي للعاملين بمتوسط نسبي ٤٩,٠٠%، يليها المعوقات الفنية فى المرتبة الثانية بمتوسط نسبي ٤٨,٨٠%، ثم جاءت المعوقات التنظيمية فى المرتبة الثالثة بمتوسط نسبي ٤٦,٤٧%، وجاءت المعوقات المتعلقة بالعاملين فى المرتبة الرابعة بمتوسط نسبي ٣٩,٧٧%.

المقدمة

يعتبر الاتصال من ضرورات الحياة، بل انه أول سلوك يقوم به الإنسان في بداية حياته ليعبر عن حاجاته، فالأفكار والآراء والمقترحات ليس لها وجود في الواقع إلا بنقلها للغير من خلاله، فهو إذن ظاهرة اجتماعية تحيل المجموعة الساكنة إلى مجموعة متحركة ومتفاعلة، فالالاتصال يمثل عصب حياة البشر إذ أنه أداة أساسية فى تفاعل الفرد مع بيئته فعن طريقه يستطيع الفرد السيطرة على وسائل إشباع رغباته وحاجاته الأساسية والحصول على ما يحتاجه من الآخرين، كما يتم عن طريقه نقل الأفكار وتطورها وبناء كيان الإنسان ذاته وتطور واستمرار الحياة الاجتماعية(٢: ص ١٩). ويعرف الاتصال بأنه "عملية تفاعل وتأثير بين متصل ومتصل به لنقل فكرة أو إحساس أو اتجاه أو عمل ما من خلال قنوات اتصالية بغرض تحقيق هدف مشترك بينهما. وهو العملية التى يستطيع من خلالها شخصان أو أكثر تبادل الأفكار والحقائق والمشاعر والانطباعات بطريقة يتمكن معها كل منهما من الفهم المشترك لمعنى ومضمون ومحتوى تلك الأفكار والحقائق والمشاعر"(٢: ص ٢٠).

وفيما يتعلق بوظائف الاتصال يشير "المشاقبة" (٥: ص ١٠٥) إلى أن علماء الاتصال حددوا وظائف الاتصال ضمن معايير متنوعة فتارة يتم التركيز على المرسل أو الموجه للرسالة وتارة أخرى يتم التركيز على المستقبل أو المتلقي للرسالة الإعلامية وعلى ضوء ذلك تحددت وظائف الاتصال من طرف المرسل في الوظائف التالية: الأخبار والنشر، والوظيفة التعليمية، والترفيهية، والإقناع، أما الوظائف المتعلقة بالمستقبل فهي: تعلم ما يحيط بالبيئة من ظواهر جديدة، وتعلم واكتساب مهارات جديدة، والاستماع والاسترخاء والهروب من مشاكل الحياة اليومية، والحصول على معلومات جديدة تساعده في اتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول اجتماعيا.

وكما أن الاتصال عنصر هام في حياة الإنسان، فهو كذلك بالنسبة للمنظمة إذ يعتبر الطاقة المحركة لجميع نظمها، فالدوافع، والقيادة، واتخاذ القرارات، والتخطيط، والتنسيق، والرقابة..... وغيرها ليس لها قيمة بدون تنفيذها في شكل اتصال، حيث أنه عن طريق الاتصال بين الأفراد في المنظمة يمكن وضع هذه النظم في مجال الواقع الفعلي "فالعمل الإداري في حقيقته هو سلسلة متصلة من عمليات الاتصال المتكررة والمستمرة والمحددة" (٨: ص ٢٩٣).

وللاتصال أهمية بالغة في المنظمات وتتوقف فعالية العلاقات الإنسانية بالمنظمة ومستويات الأداء والانجاز للفرد أو الجماعة أو المنظمة على درجة فعالية الاتصال بها، وقد قدر نسبة الوقت المستغرق في الاتصال بالمنظمات بنسب تتراوح من ٧٠% إلى ٩٠% من وقت العمل الإجمالي بالمنظمة، وتدل هذه النسبة على الأهمية البالغة لعمليات الاتصال وتأثيرها على فعالية الأداء والعلاقات الإنسانية السائدة بالمنظمة (٩: ص ٤٣).

وكذلك فإن الاتصالات الإدارية مهمة جدا في كافة الأعمال فالعاملين في المنظمات في حاجة إلى الاتصال لتنسيق العمل وإعلام الآخرين خارج العمل عن خدماتهم ومنتجاتهم كما أن مهارات الاتصال أمر حيوي للنجاح في العمل فالقدرة على التواصل مع العملاء وزملاء العمل والمشرفين هي شرط لا غنى عنه في التقدم الوظيفي (١٦: ص ٣-٢).

ويمكن القول أن الاتصالات تمثل قلب العملية الإدارية لأنها تقوم بتوزيع المعلومات على الأعضاء المختلفة للمنظمة كما يقوم تماما القلب بتوزيع الدم على الأعضاء المختلفة لجسم الإنسان وفي حالة ارتفاع أو انخفاض الدم أو عدم وصوله لعضو معين معناه موت هذا العضو، فان نظام الاتصالات أيضا يقوم بتوزيع المعلومات على جميع أعضاء المنظمة وعدم وصول المعلومات لجزء معين من المنظمة معناه شل فعالية هذا الجزء (٨: ص ٢١٧).

ولا يمكن لمنظمة ما أن تستمر بدون اتصال حيث يعمل الاتصال الفعال في المنظمات على القضاء على الشائعات ويقال الصراع ويشجع الحوار (١٢: ص ١١١).

ويشير "درويش" (١٢: ص ١١١) إلى أن الاتصال الإداري هو الذي يتم داخل المنظمات والذي يهدف إلى ضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة من المستويات الإدارية المختلفة إلى المرؤوسين، وانتقال رجع الصدى من هؤلاء المرؤوسين إلى المستويات الإدارية المختلفة.

والاتصال الإداري ليس مجرد تبادل في المعاني والمعلومات ولكن تبادل يؤدي إلى أعمال متوقعة تتصل بطبيعة العلاقات التنظيمية والإدارية، فهو يحدد الترابط التنظيمي، أي يحدد تماسك العناصر التنظيمية عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها.

وتشير المعلومات في عملية الاتصالات الإدارية إلى البيانات والحقائق والأفكار والآراء والاستفسارات والشكاوى والرغبات والمواقف والاتجاهات ووجهات النظر والأوامر والقرارات والتعليمات التي يتعين توصيلها وتنفيذها للإبقاء على حياة المنظمة ونموها وتقدمها وازدهارها في المجتمع (٧: ص ٢٨).

ويمكن تقسيم الاتصالات الإدارية الى قسمين هما :

١- الاتصالات الرسمية: وهي التي تتم عبر القنوات والخطوط المحددة وفق سياسات المنظمة وتعليماتها وهيكلها التنظيمي (١٥: ص ٥٦٣).

٢- الاتصالات غير الرسمية: وهي الاتصالات الشخصية التي تتم خارج مسارات وخطوط السلطة الرسمية. وهناك أشكال عديدة للاتصال في المنظمات، ففي الاتصال الرسمي بهذه المنظمات تنقل المعلومات من خلال القنوات الواضحة وفي اتجاهات محددة وتقليدية (١٢: ص ١١١) وهناك ثلاث اتجاهات لتدفق المعلومات هي:

١- الاتصال من أعلى لأسفل (الاتصال النازل) Downward communication ويرتبط بإعطاء الأوامر والتعليمات من الإدارة العليا، وهدفه إعطاء تعليمات محددة والإمداد بمعلومات بشأن الإجراءات