

## الفصل السابع

# إدارة الاتصال بالمشروع

د.م. حسان أحمد

[Hassan.Ahmad@spu.edu.sy](mailto:Hassan.Ahmad@spu.edu.sy) , [istamo48@mail.ru](mailto:istamo48@mail.ru)

□ يعرف الاتصال بأنه تبادل المعلومات بين الأشخاص، أي أن الأشخاص يتشاركون الأفكار مع بعضهم، مع التوضيح والفهم لهذه الأفكار.

□ تتضمن إدارة الاتصالات للمشروع العمليات المطلوبة لضمان التوليد المناسب لمعلومات المشروع في وقتها المناسب وتجميعها وتخزينها واسترجاعها والترتيب النهائي لها.

**توفر عملية إدارة الاتصالات الروابط بين الأفراد والمعلومات اللازمة للاتصالات الناجحة، وتشمل:**

- تخطيط الاتصالات: أي تقرير احتياجات المعلومات والاتصالات لدى أصحاب المصلحة في المشروع.
- توزيع المعلومات: توفير المعلومات لأصحاب المصلحة في المشروع أولاً بأول.
- إعداد تقارير الأداء: جمع معلومات الأداء وتوزيعها.
- إدارة أصحاب المصلحة: إدارة الاتصالات على نحو يلبي متطلبات أصحاب المصلحة بالمشروع وحل ما ينشأ من مسائل معهم.

# 1. خطة الاتصالات بين أطراف المشروع

يهدف وضع خطة اتصالات بين أطراف المشروع إلى تحديد المعلومات التي يجب توفرها إلى جميع أفراد المشروع.

تحدد هذه الخطة بالنقاط التالية:

1. متطلبات مالكي المشروع من الخطة.
2. المعلومات التي يجب أن تتوزع عليهم.
3. المسؤوليات.
4. الطرق المستخدمة (اجتماعات، بريد الكتروني، هواتف، رسائل...).
5. تواتر الطرق المستخدمة.
6. طرق تصعيد المعلومات والمشاكل.
7. طرق التحديث.

## 2. مستويات الاتصال

1. **الاتصالات الداخلية:** تتضمن شخص واحد فقط وهي عبارة عن عملية تفكير لشخص واحد، ويستخدم هذا النوع من الاتصال عندما يتخذ الشخص قرار ما.
2. **الاتصالات التي تتم بين الأشخاص:** وهي عبارة عن اتصال مباشر بين شخصين، وتتضمن نقل الإشارات والرسائل ذات الصلة في كلا الطرفين. تتضمن شخصين وفي حال وجود عدد أكثر من الأشخاص فإن ذلك يعتبر اتصال بين المجموعات.
3. **الاتصالات التي تتم مع المجموعة:** تُرسل الرسالة إلى مجموعة، سواءً المجموعة ككل أو كل فرد ضمن المجموعة. تتضمن أكثر من شخصين ولكن محددة بمجموعة واحدة فقط.
4. **الاتصالات التي تتم مع أكثر من مجموعة:** يوصل شخص أو مجموعة رسالة إلى عدد من المجموعات المختلفة. تتضمن عدد من المجموعات (الأقسام ضمن الشركة).
5. **الاتصالات التي تتم بين الجماهير:** تُرسل الرسائل إلى أكبر عدد ممكن من الأشخاص وذلك عبر وسائل مختلفة (الراديو، التلفاز...).

## 3. التواصل خلال المشروع

### 3.1 طرق التواصل

- تواصل كتابي رسمي
- تواصل شفهي رسمي
- تواصل كتابي غير رسمي
- تواصل شفهي غير رسمي

### 3.2 اقتراحات لتحسين التواصل ضمن المشروع

#### 1) تطوير مهارات تواصل أفضل

- غالبًا ما تستخدم الشركات والبرامج الأكاديمية الخاصة بمحترفي تكنولوجيا المعلومات بأهمية تطوير المهارات المتعلقة بالتكلم والكتابة والإصغاء.
- ولكن مع توسع هذه المنظمات وعندما تصبح أكثر عالمية، فإنها تدرك أن عليها توظيف أو استخدام طرقًا لتحسين التواصل مع الأشخاص من بلدان مختلفة ومن ثقافات مختلفة.
- تطوير مهارات التواصل يتطلب القيادة بشكل يواكب التطورات.

## (2) إدارة اجتماعات فعالة

- تحديد إمكانية تجنب أو إلغاء الاجتماع
- تحديد الغاية والنتيجة المرغوبة من الاجتماع
- تحديد من عليه حضور الاجتماع
- تزويد المشاركين بأجندة قبل الاجتماع
- تحضير نشرات أو ملخصات لتوزيعها
- صور أو أي أشياء تساعد على الشرح والتوضيح
- إدارة وتوجيه المشروع بشكل محترف
- بناء علاقات

## (3) استخدام القوالب الجاهزة للتواصل خلال المشروع

- استخدام قوالب سيؤدي إلى توفير الوقت والمال.
- يمكن أن تقوم المنظمات بتطوير قوالب خاصة بها أو استخدام قوالب جاهزة من منظمات أخرى أو استخدام أمثلة من الكتب
- الشركات التي تنجح في إدارة المشاريع تستخدم القوالب على نحوٍ فعال.

## 4 استخدام البريد الإلكتروني بفاعلية

هناك مجموعة من الملاحظات يجب الانتباه إليها لضمان الاستخدام الفعال للبريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل ضمن المشروع:

- التأكد من أن البريد الإلكتروني هو وسيط مناسب لما تريد توصيله؛
- التأكد من إرسال البريد الإلكتروني إلى الأشخاص المناسبين؛
- استخدام عنوان ذو معنى لموضوع رسالة البريد الإلكتروني؛
- حصر المحتوى بموضوع رئيسي واحد، والتركيز على الوضوح والدقة قدر الإمكان؛
- تحديد أو تقييد عدد وحجم المرفقات؛
- حذف البريد الذي لا نحتاجه، وعدم فتح أي رسالة نشك بمصدرها؛
- التأكد من أن البرمجيات المضادة للفيروسات محدثة؛
- الرد على البريد بسرعة؛
- تعلم كيفية استخدام بعض الخصائص والمزايا الهامة في البريد الإلكتروني

- تتضمن لغة الجسم جميع أشكال الاتصال بخلاف الكلمات الفعلية ومعانيها.
- أحياناً ما يشار إلى لغة الجسم: بالحركات غير اللفظية، الحركات الجسمانية، نبرة الصوت،...الخ.

### فمثلاً :

- مس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام.
- قد يلجأ البعض إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم.
- عندما يعقد اجتماع ما لمؤسسة أو إدارة ويلقي المدير نكتة عرضية نجد أن كلاً من الحاضرين يصطنع ابتسامة مزيفة تظهر بوضوح في عضلات زاويتي فمه التي تُشدّ وتُرخى في اتجاه الأعلى أما في الابتسامة الحقيقية فإن عضلات أطراف العينين تتقلص أيضاً.
- عندما يهز البعض رؤوسهم في إشارة إلى التأييد والاهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه.
- يشير تشابك الذراعين وتباطؤ ررفة العينين إلى الملل أو إلى عدم الموافقة ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ في كلامه
- أن يكون الإبهامان متلاصقين فهذا يعني أن المتحدث عقلاني وكريم ومتقف ويستطيع التأقلم مع الظروف العامة.
- عندما تكون اليد مفتوحة فهذه الإيماءة تقترن بالصدق والخضوع.
- في حال كون الذراعان متقابلتين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية.
- **تعتمد مطاعم الوجبات السريعة للإكثار من الألوان الفاقعة والحادة مثل الأحمر والأصفر وذلك لكي لا يشعر الزبون بالراحة ويطيل الجلوس في المطعم.**



نهاية المحاضرة الثامنة

&

نهاية الفصل السابع