

دراسة حالة : الاتصال

أمين مدير مؤسسة، حاول في الفترة الأخيرة وضع نظام وشبكة اتصال بينه وبين رؤوسيه، وبين رؤوسيه مع بعضهم البعض، وذلك على النحو التالي:

- 1- لا يحق لرؤساء الاقسام الاتصال بالمدير أمين مباشرة، فالاتصال سيكون من خلال مساعده.
 - 2- لا يحق للموظفين في الاقسام الاتصال بمساعد المدير مباشرة بل عليهم الاتصال برؤساء اقسامهم اولاً ثم مساعد المدير ثم المدير .
 - 3- خصص أمين موعداً يومياً ولمدة ساعة من أجل تلقي الرسائل والاتصالات.
 - 4- يكون الاتصال بالمدير أمين كتابياً اما الاتصال الشفهي فيجب ان يكون في اضيق الحدود وعند الحاجة والضرورة وذلك لوجود قناعة عند أمين بأن الاتصال الشفهي يضيع الوقت.
 - 5- يؤكد أمين على ضرورة وأهمية الاتصال الافقي بين رؤساء الأقسام لكن ليس بشكل مباشر بل من خلاله ليكون دائماً في الصورة .
 - 6- لا يسمح بالاتصال غير الرسمي بين موظفي الادارة لأنه يعتبر مضيعة للوقت.
 - 7- حدد أمين موعد اجتماع اسبوعي مع رؤساء اقسامه لعرض وتداول أمور العمل.
- في أول اجتماع دوري اسبوعي عقده أمين مع رؤساء اقسامه حضر في الوقت المحدد، حيث رحب بهم وبدأ بإعطاء بعض التوجيهات والإرشادات وكان يتوقف بين الحين والآخر ليتذكر بعض الامور التي كان ينيوي طرحها عليهم، وأثناء حديثه مع رؤساء الاقسام كانت نظراته دائماً تذهب لخارج الغرفة من خلال النافذة المجاورة لمكان جلوسه، وبعد انتهائه من حديثه أفسح المجال لهم للمشاركة بأرائهم وعرض مشاكلهم، واثناء استماعه لهم رد على الهاتف الذي بجانبه ثلاثة مرات وكان في كل مرة يعتذر لرؤساء الاقسام بلطف ولباقة عن انشغاله بالرد على الهاتف، كان امين يتشاءب بكثرة وينظر إلى ساعة يده، وبعد ساعة أنهى الاجتماع الأول، وذلك قبل أن ينتهي رؤساء الاقسام من حديثهم واعتذر لهم وأوضح أن السبب هو شعوره بالإرهاق حيث لم ينم ساعات كافية الليلة الماضية، وشكرهم على حضورهم وحسن استماعهم.

المطلوب:

- 1- ما هو رأيك في نظام الاتصال الذي وضعه المدير
- 2- ما هي الاخطاء التي وقع فيها المدير أمين خلال اجتماعه الأول مع رؤوسيه.
- 3- ما هي مقترحاتك لتطوير عملية الاتصال وزيادة فعاليتها في مؤسسة أمين.
- 4- في حالة أراد المدير أمين وضع نظام آخر للرقابة داخل المؤسسة، فما هي المجالات والأنشطة التي يمكن أن يطالها هذا النظام، وما هي خطوات أو مراحل عملية الرقابة التي تتصح بها.