الفصل الرابع

الجوانب السلوكية للإتصال المحاسبى

المبحث الأول: مفهوم ومقومات الإتصال فى المحاسبة.

المبحث الثانى: وظيفة الإتصال وعلاقتها بالمحاسبة.

الإتصال الإعلامى والإتصال التأثيرى فى المحاسبة.

الإتصال الإعلامى.

الإتصال التأثيرى.

تدفق الإتصال فى إتجاه ملائم.

المعايير الواجب مراعاتها فى نظام الإتصال فى المحاسبة.

المبحث الثالث: الجوانب السلوكية الواجب مراعاتها فى الإتصال الفعال.

تقديم المعلومات والإتصال الفعال.

السلوكيات المحاسبية والإتصال الفعال.

obeikandl.com

obeikandl.com

مقدمة

الإتصال يعتبر أحد المهارات الإنسانية، حيث يقوم الفرد بنقل الرسالة إلى آخر وذلك بلغه ومفاهيم واضحة ومقبوله.

ولقد أشتقت كلمة الإتصال من كلمة لاتينية الأصل بمعنى عام Communis وذلك لأن الفرد عندما يتصل بآخر فإنه يهدف عاده إلى الوصول إلى إتفاق عام، أو وحده فكر بصدد موضوع الإتصال.

وتنطوى كلمة الإتصال على معانى متعدده وواسعه، لذلك تعددت تعريفات الإتصال تبعًا للغرض الذى يهدف إليه البحث المعين وسوف يتركز الإهتمام فى هذا الجزء على الجوانب العريضة للإتصال على مستوى المشروع.

ويلعب الإتصال دورًا هامًا وحيويًا فى قيام الإدارة بوظائفها من تخطيط ورقابه وتنسيق وتوجيه وإتخاذ قرارات وغيرها، ولقد عبر البعض عن ذلك بأن عملية الإتصال هى قلب الإدارة حيث يتعذر إتمام جزء أو كل من العملية الإدارية قبل توفير نظام إتصال فعال بالمشروع.

وكما يقول الأستاذ الدكتور محمد الجزار «أن الإتصال كالدم فى جسم الإنسان، وكلما كان الإتصال فعال، كلما حقق الجسم أهدافه، أى أن الإتصال فعال، كلما حقق الجسم أهدافه، أن الإتصال يدفع المشروع إلى تحقيق أهدافه بكفاية».

ونجد أن المحاسب الإدارى يقوم بإعداد معلومات (تقارير) لكى تحمل رسالة أو أكثر موجهه لخدمة الإدارة كمستقبل لهذه الرسائل، وهو يهدف بذلك إلى التأثير فى سلوك المستقبل، بدلًا من الوقوف عند مجرد الإعلام أو الإخبار، بما تحتويه هذه الرسائل من معلومات، ومما يساعد على أن تكون التقارير المحاسبية وسيله إتصال تأثيرية، أنه يمكن تشغيل هذه التقارير فى صوره تغذيه عكسيه، موجهه للإدارة والمنفذين على السواء.

ويهدف هذا الفصل إلى توضيح مفهوم ومقومات الإتصال المحاسبى فى مجال المحاسبة، ودور التقارير كوسيلة إتصال تأثيرية، ومقومات فعاليتها فى هذا المجال.

وتتركز الدراسة فى هذا الفصل على الموضوعات الرئيسية التالية:

المبحث الأول: مفهوم ومقومات الإتصال فى المحاسبة.

المبحث الثانى: وظيفة الإتصال وعلاقتها بالمحاسبة.

المبحث الثالث: الإعتبارات السلوكية الواجب مراعاتها فى الإتصال الفعال.

obeikandl.com

المبحث الأول

مفهوم ومقومات الإتصال فى المحاسبة

إذا تتبعنا الإطار العام للمحاسبة الإدارية نجده يتكون من التخطيط والتوصيل والرقابه وإتخاذ القرارات، والتوصيل وظيفة من وظائف المحاسبة فى سبيل تحقيق أهدافها.. وكما يعرفها أحد الكتاب بأنها.

(الشريان الرئيسى لإطار المحاسبة الإداريــة وتهتم عملية الإتصال بتوصيل البيانات والمعلومات من المحاسب إلى متخذ القرارات فى الوحدة الإقتصادية).

ولا شك أن أى عملية إدارية لابد أن تعتمد على معلومات وبيانات لإتخاذ القرارات، ولا شك أن فعاليه أى قرار إدارى يعتمد إلى حد كبير على مدى دقة المعلومات التى يرتكز عليها ومدى سرعة توصيلها فى الوقت المناسب.

ولقد أدى ذلك إلى زيادة إهتمام المشتغلين بالإدارة ورجال الفكر المحاسبى بدراسة نظم المعلومات التى تهتم بتجميع البيانات سواء من داخل المنشأة أو من خارجها، ثم نقوم بتحويلها إلى معلومات مفيده ثم توصيلها بصورة دوريه إلى مراكز إتخاذ القرارات أو من يهمه ذلك بحسب حاجته فى الوقت المناسب له حتى يمكن الإستفاده من الظروف الجارية وتحقيق أقصى كفاية ممكنه، ويمكن للنظام المحاسبى تحقيق أهدافه عن طريق الترابط الكامل بين أجزائه وأجزاء

الهيكل التنظيمى ككل من خلال تدفق البيانات والمعلومات المحاسبية عبر مجموعة من قنوات الإتصال تعتبر حلقات وصل بين مصادر تجميع البيانات والمعلومات ومراكز إتخاذ القرارات الإدارية بالوحدة الإقتصادية.

ويلفت المؤلف النظر إلى ضرورة الربط بين الأنظمة الفرعية للمشروع، فمثلًا يتطلب إتخاذ قرارات وجود معلومات فى شكل تحليلى فى مكاتب متخذى القرارات دوريًا، كما أنه لا فائدة من المعلومات طالبًا أنها لا تصل لأيدى المسئولين عن إتخاذ القرارات التنظيمية أو تصل فى وقت متأخر.

ويجب أن تنطوى عمليه الإتصال أيضًا على شروط ومبادئ إتمام الإتصال بصفه عامة وعندما تؤدى المحاسبة وظيفة الإتصال، فإنها تمثل عملية إتصال متكامله الأركان والمقومات ويساعد ذلك على فهم المحاسبة كعملية سلوكية فى المقام الأول، ولكن كيف ينظر للمحاسبة كعمليه؟

إن العملية بمعناها المجرد، تعنى أى ظاهرة حقيقية متغيره على مر الزمن، والمحاسبه عمليه، لأنها لا تأتى من فراغ ولكنها نتاج تضافر مجموعة من العوامل المادية والبشريه، ومن هذه العوامل التنظيم أو مشروع الأعمال، المحاسبون والمراجعون، الأدوات والسجلات المحاسبية، المعاملات والمبادلات داخل المشروع، الجهات التى تحتاج إلى بيانات وغيرها من العوامل، ولا شك فإن هذه العوامل تمثل ظاهره لن تكون مستقرة على الإطلاق بمرور الزمن.

وتمثل المحاسبة عملية سلوكية لأنها كنظام إتصال تتشابه مع نظام الإتصال الإنسانى، وتشتمل على محدداته، أو مقوماته.. وأهم محددات أو سمات الإتصال الإنسانى ما يلى:

الإتصال الإنسانى عملية إجتماعية.

الإتصال الإنسانى يهدف إلى تحقيق غرض معين.

الإتصال الإنسانى يستخدم لغه ملائمه.

الإتصال الإنسانى شامل ويتفاعل مع البيئة المحيطة.

فالإتصال الإنسانى عملية إجتماعية لأن المستقبل والمتصل كليهما إنسان، والنشاط المحاسبى عمليه إجتماعية أيضًا، لأنه يوجد على الأقل طرفان:

* محاسب يعد قوائم ماليه وتقارير (معلومات) تمثل رسالة.

* إنسان آخر توجه إليه هذه الرسائل لإستخدامها فى غرض معين.

وعاده يوجد الإتصال الإنسانى لتحقيق غرض معين، أى أنه إتصال هادف، يعد عن قصد بهدف التأثير فى تفكير ومعرفه المستقبل وبنفس الطريقة فإن المحاسب يعد تقارير تحمل رسالة أو أكثر بهدف التأثير فى تفكير ومعرفه مستخدميها.

والإتصال الإنسانى يستخدم لغه معينه ينظر إليها كنظام من الرموز يعمل على بناء علاقات بين إنسان وآخر، ويحتفظ بها.. حيث يكون الطرفان متفقين على أهميه ومعنى النظام، وبالنسبة للمحاسبة، فطالما عرفت بأنها لغه الأعمال.

وأخيرًا فإن الإتصال الإنسانى يتأثر بالبيئة المحيطة ويتفاعل معها، ويتأقلم مع ما يصاحبها من تغيرات وبنفس الطريقة، تتأثر اللغة المحاسبية بما يحدث من تغيرات فى الظروف الإقتصادية والإجتماعية، وخلفيات ومعرفه وشخصية مستخدميها.

وإذا كان الهدف من الإتصال الإنسانى هو تحقيق الراسل للإستجابة التى يرغب فى أن تتم من جانب المرسل إليه فإنه لتحقيق هذا الهدف يجب أن يتوافر شرط فهمها.

ويمكن للمؤلف أن يقدم شرط الفهم بالطريقه التالية:

بالنسبة للمرسل إليه فإن هناك حقيقيه أساسيه لابد من أخذها فى الإعتبار، وهى أن ما يتم توصيله يخضع لتفسير المرسل إليه، حيث أن فهم المرسل إليه للمعنى الذى تحويه الرسالة، هو مسأله شخصية وذاتيه للغاية وذلك لأن المعنى الذى يفهمه الفرد يتوقف فى جانب كبير منه على خبراته وإتجاهاته، ومن هذا يجب أن يعطى أهمية للنقطتين التاليتين.

إن نقل المعنى يصبح أكثر سهوله عند توجيه آداة الإتصال (أى ما تحويه آداه الإتصال) وذلك بما يتلائم مع خبره المستقبل وإتجاهه وتفسير ذلك أنه لما كان من الصعب نقل المعانى، فإنه ينبغى العمل على تسهيل الرموز المستخدمة حتى يستطيع المرسل إليه أن يفهمها بسهوله، لكنه إذا إستخدمت الرموز التى يفضلها، فإنه يمكن بذلك ضمان الإستحواذ على إنتباهه وسهوله فهمه.

إن الإتصال الشخصى من جانب الراسل بالمرسل إليه له أهميه كبيره لضمان فهم المرسل إليه للمعانى التى يقصدها الراسل، ومن المعروف أن المستويات غير الفنية محاسبيًا هى التى تحتاج إلى التبسيط المحاسبى وذلك لإفتقارها إلى الثقافة المحاسبية، لذلك ينبغى تبسيط المفاهيم والمصطلحات، وإنما تقوم على لغه القارئ العادى، ويعتبر أدق حينما يبسط المحاسب المفاهيم، يترتب عليه أنه ينزل لمستوى القارئ العادى ليوصل إليه الحقائق باللغه التى يفهمها، وقد يتحقق هذا التبسيط على حساب المعنى المحاسبى الدقيق، ومع ذلك يرى الباحث أن الخروج عن دقة التعبير الفنى لن يحدث أى ضرر للمنشأة، بل على العكس يمكننا من نقل الصورة واضحة للقارئ العادى.

إذ ما الفائدة من إدراج مفاهيم ومصطلحات محاسبيه دقيقه فى القوائم المالية لمستخدم لا يفهم المقصود منها أو عن ماذا تعبر؟!!.

ويعتقد المؤلف أن تسهيل المحاسب لمفاهيم ومصطلحات القوائم

المنشورة لا يرجع إلى تنوع مفاهيم المستخدمين لهذه المصطلحات فقط، إنما يرجع أيضًا إلى عدم تمكن المحاسب ـ كمرسل ـ من الإتصال الشخصى بالمستفيدين ـ كمرسل إليهم ـ لتوضيح هذه المصطلحات، ونظرًا لتعذر الإتصال الشخصى بهم، فالتبسيط والوضوح يعتبر الوسيلة المناسبة لتحقيق الهدف.

ومن ناحيه أخرى يجب أن يكون هناك قبول للبيانات وقناعه بها من وجهه نظر المرسل إليهم، وفى إعتقاد المؤلف أن قبول المرسل إليه للبيانات وقناعته بها مرهون بفهمه لهذه البيانات إذ لا يعقل أن يتقبل شخص ما مضمون البيانات المقدمة إليه ويقتنع بها دون أن يتفهم ماهية هذه البيانات وماذا تعنيه، وحيث أن فهم المرسل إليه لمضمون الرسالة (المعلومات) يعتبر فى الواقع مسأله شخصيه وذاتيه للغاية، فضلًا عن أنه مرتبط إلى حد كبير بمدى خبرته وإتجاهاته، لذلك يجب أن يتوافر فى المرسل المقدرة على معرفة إتجاهات وخبرات المرسل إليه، وأن يحاول مخاطبته باللغه والأسلوب الذى يفهمه هذا الأخير وتأسيسًا على ما سبق يرى بعض الكتاب بحق أنه قبل البدء فى إيجاد الإتصال لابد من التركيز على الفرد والإهتمام به لأنه هو أساس الإتصال المتين، والتركيز على الفرد يتطلب من المرسل أن يضع الناس المرسل إليهم فى مستواه وأن يهتم بهم لذاتهم وأن يعاملهم على أنهم أشخاص ذو بصيره ولديهم الرغبة فى التقدم وجديرون بالإحترام.

ويمكن القول أن عملية الإتصال تكون مؤثره بالدرجه التى تكون فيها مقبوله لدى جميع العاملين، وهذا القبول أو عدمه يرتكز على العوامل والإعتبارات الإنسانية المختلفة كالتفاهم والولاء والعداء والمعارضه وعدم الإستلطاف... وكذلك تتأثر طريقه الإتصال بمدى التفاهم والتعاون القائم بين العاملين إذ مما لا شك فيه أن درجه التفاهم والإنسجام المتوافرة بين العاملين تحدد أسلوب

الإتصال ومداه.

مما سبق يتضح أهمية الإتصال كعمليه أساسيه وحيويه فى المحاسبة، إلى جانب كونها عمليه مستمره لا تقف عند وقت أو مرحله معينه وإنما تستمر طوال عمر المشروع وبها تستمر حياة المشروع.

وعن طريق الإتصال أيضًا يتم التأثير على السلوك الإنسانى وذلك بالطريقه التى يرغبها المحاسب أو معد المعلومات وذلك بهدف حفز المرسل إليهم على تحقيق وبلوغ أهداف المشروع.

oreikandl.com

المبحث الثانى
وظيفة الإتصال وعلاقتها بالمحاسبة

لا تقتصر وظيفة المحاسبة على مجرد قياس وتبويب البيانات الإقتصادية للوحدة المحاسبية، وإنما تمتد لتشمل توصيل نتائج القياس إلى الأطراف المعنية ذات المصلحة فى هذه الوحدة، أو ما يطلق عليهم مستخدمى المعلومات المحاسبية، فوظيفة الإتصال لها أهميتها وحيويتها كوظيفة القياس وذلك بإعتبار أن علم المحاسبة يؤدى وظيفة خدميه service function لهؤلاء الذين يستندون إلى المعلومات المحاسبية فى إتخاذ قراراتهم وتقييم الآداء.

والإتصال وظيفة عامة يتم آدائها فى كثير من المجالات والأنشطة فى عالمنا المعاصر، حيث تتعدد وتتعقد المشاكل وبالتالى يصعب إتخاذ القرار، وحيث يتزايد الإهتمام نحو إتباع الأسلوب العلمى المبنى على الدراسة والحقائق فى حل هذه المشاكل وفى إتخاذ القرارات، وأخيرًا حيث تتطور وسائل الإتصال بسرعة فائقه لتعمل على توصيل المعلومات إلى كل من يهمهم الأمر، كل هذا يكسب وظيفة الإتصال أهمية أكبر من ذى قبل ويحتاج الأمر إلى آدائها بدرجة عاليه من الكفاءة، حيث تزيد من فاعليه المعلومات التى سيتم إبلاغها.

ووظيفة الإتصال فى المحاسبة يتطلب القيام بها التعرف على الأطراف التى تكون عملية الإتصال وطبيعة العلاقات فيما بين هذه الأطراف ووضع الأسس

obeikandl.com

التى ينبغى مراعاتها فى هذا الشأن لزيادة فائدة المعلومات المحاسبية بالنسبه لمستخدميها.

الإتصال الإعلامى والإتصال التأثيرى فى المحاسبة

بصفه عامه يمكن أن يكون الإتصال بيئيًا أو دافعيًا أو إرشاديًا، فالإتصال البيئى يصف التصرفات والأحداث أو العمليات الكائنة بالبيئة، ويشير الإتصال الدافعى إلى ما يساعد أو يؤكد على هدف أو قيمة معينه، وأما الإتصال الإرشادى فيعد أكثر أهمية، لأنه يقدم أساليب للتصرف أو الفعل، يهدف ربط الإتصال البيئى بالإتصال الدافعى، من أجل تحقيق هدف معين.

ويستمد هدف الرسالة من هدف الإتصال.. وفى هذا الصدد يمكن التفرقة بين ثلاثة أنواع من الرسائل كالأتى:

أ ـ رسالة إخبارية أو إعلامية Information message.

يكون الهدف منها مجرد إعلام المستقبل بشىء معين، دون قصد التأثير فى رأيه أو سلوكه، ومن أمثله هذه الرسائل، إخبار المرؤوسين بحوافز معينه سيحصلون عليها كنتيجة لكفاءتهم فى تحقيق أهداف معينه.

ب ـ رسالة إقناعية، يكون هدفها ضمان أو تدعيم قبول المستقبل للرسالة، ومن أمثله هذه الرسائل الخطابات التى ترسل للعاملين للدفاع عن سياسات المنظمة، أو تقويه العلاقات العامة.

ج ـ رسالة بقصد إحداث فعل أو تصرف Action معين، حيث يكون الهدف حث أو إستماله أو إستثاره المستقبل لكى يؤتى تصرفًا معينًا ومن أمثله هذا النوع من الرسائل، التعبير عن المبيعات بصورة تجذب العملاء لإقتناء منتجات الشركة، مما يتوقع معه أن يشتروها حاضرًا ومستقبلًا، بعد إقتناعهم بها

وبالنظر إلى الأنواع السابقة من الرسائل، يمكن دمجها فى نوعين فقط، هما رسالة إعلاميه أو إخبارية، ورسالة بهدف إقناع أو الإستماله أو الإستثاره، لأن الرسالة التى تركز على إقناع المستقبل بشىء معين، سيكون من السهل أن تستميله، أو تستثيره لكى يسلك سلوكًا معينًا.

يستفاد مما سبق أن الرسالة لكى تصبح وسيله إستثاره يجب أن تكون إقناعيه، أو آداة إستماله، بحيث تقنع المستقبل وتحمله على إعتناق فكره أو إعتقاد معين، والقيام بتصرف معين، ويعنى الإقناع، أو الإستماله هنا، إستخدام قوه الكلمة لإستحضار الإحساس أو الإنفعال لاستثارة الفعل، أو بمعنى آخر جعل المستقبل يؤتى سلوكًا معينًا عن رغبة نابعه منه، ولرفع مقدرة الرسالة على الإستمالة أو الإستثاره، يفضل دائمًا أن يتعامل المرسل مع المستقبل بثقه وبما يشعر المستقبل بأهمية الإتصال به وجدوى ذلك.

وفى مجال الإتصال المحاسبى، يختلف هدف الإتصال بإختلاف موضوع الإتصال، ورد فعل مستقبل الرسالة تجاه محتواها.

وفى هذا المجال، يجب التفرقة بين المحاسبة الداخلية والمحاسبه الخارجية، ففى حين يهدف الإتصال فى المحاسبة المالية إلى إخبار أو إعلام مستخدمى القوائم المالية بما تحتويه الرسالة من معلومات، فإن هدف الإتصال فى محاسبه التكاليف والمحاسبه الإدارية إستثاره سلوك مستخدمى التقارير.

ويستمد الإتصال المحاسبى فى مجال المحاسبة المالية صفته الإخبارية أو الإعلامية من أن المحاسب هنا يعد قوائم ماليه وفقًا لإحتياجات مفترضه، وليست محدده من جانب مستخدمى هذه القوائم.

وحتى إذا أمكنه تحديد إحتياجات مستقره بالنسبه لمستخدمى القوائم المالية فسوف يظل هدف الإتصال المحاسبى الخارجى إعلاميًا.

أما فى مجال محاسبه التكاليف والمحاسبه الإدارية، فإن المحاسب يعد رسالة مفصله وفقًا لإحتياجات محدده مسبقًا من جانب مستخدم التقارير المحاسبية، والإستنتاج المنطقى فى الحالة الأخيرة أن الرسالة ستكون تأثيريه بطبيعتها، أى تؤثر فى سلوك المستلم. وإستنادًا إلى التمييز السابق بين أهداف ووظائف الإتصال بصفه عامه، والإتصال المحاسبى بصفه خاصة، يمكن بلوره أوجه الشبه والإختلاف بين الإتصال المحاسبى الإعلامى والتأثيرى.. على النحو التالى:

أ ـ الإتصال الإعلامى:

يهدف بصفه عامه إلى إخبار أو إعلام المستقبل بمحتوى الرسالة من معلومات، وهو النوع السائد فى المحاسبة المالية، وتعد القوائم المالية كأدوات إتصال، وفقًا للمبادئ المحاسبية المقبولة قبولًا عامًا، وتحمل بداخلها رسالة أو أكثر تعتمد عليها الإدارة وجهات أخرى خارجيه، بإعتبارهم مستقبلين لهذه الرسائل، وعاده لا تعد القوائم المالية وما تحمله من رسائل وفقًا لإحتياجات محدده مسبقه من جانب المستقبل، وإنما تعد وفقًا لإحتياجات مفترضه لا تعنى بأى حال من الأحوال أن هدف الإتصال سيكون تأثيريًا.

ب ـ الإتصال التأثيرى:

يهدف بصفه عامة إلى إقناع وإستماله وإستثاره مستقبل الرسالة لكى يؤتى تصرفًا وسلوكًا معينًا، ولذلك يجب أن تحتوى الرسالة هنا على ما يؤثر فى تفكير وبصيره ودوافع المستقبل ويلائم هذا النوع من الإتصال كلا من المحاسبة الإدارية ومحاسبه التكاليف، حيث الإدارة هى المستقبل المحدد والمعروف مسبقًا للرسالة، وتعد تقارير الآداء أهم أدوات الإتصال التأثيرى فى المحاسبة الإدارية، وهى تقارير مرنه فى شكلها ومحتواها، ولا يلتزم فى إعدادها بالمبادئ المحاسبية المقبولة قبولًا عامًا.

هذا ويمكن بلوره دور تقارير الآداء المحاسبية كوسيلة إتصال تأثيريه فى مجال المحاسبة الداخلية.. على النحو الأتى:

تزداد أهمية تقارير الآداء كأداه إتصال من خلال وضع وتحديد لأهداف وإستخدام هذه المعايير كقاييس آداء.

وفى هذا المجال تقوم تقارير الآداء بتوصيل الأهداف من أعلى إلى أسفل التنظيم، ثم تمد الإدارة بما تحتاجه من بيانات بشأن كفاءة سير العمل فى المستويات التنفيذية، وبذلك فهى تساعد الإدارة على إعادة التخطيط وتقييم الآداء فى آن واحد.

لا تستطيع الإدارة متابعه كافه العمليات داخل الوحدة، ولأن تقارير الآداء تعد وفقًا لمبدأ الإدارة بالإستثناء، فهى تساعد الإدارة على أن تركز إهتمامها فى النواحى الأكثر أهميه، والتى تعوق بدرجة كبيرة تحقيق الأهداف والسياسات.

تزداد فعاليه تقارير الآداء فى إستثاره الدوافع السلوكية فى حاله تقديم هذه التقارير كتغذيه عكسيه للمنفذين المسئولين عن تحقيق الأهداف، ويرجع السبب فى ذلك إلى أن المعرفة الإتصالية بشأن مدى كفاءة إنجاز الفرد بهدفه قد تكون ثوابًا أو عقابًا له، وبالتالى تخدم فى تقويه أو إضعاف السلوك السابق لديه، أضف إلى ذلك أن هذه المعرفة سوف تساعد الفرد فى تحديد مشاعر النجاح أو الفشل لديه ومستوى طموحه المقبل، وسوف ينعكس كل ذلك على دافعيته المستقبلة.

تدفق الإتصال فى إتجاه ملائم:

يمكن التفرقة بين ثلاث حالات لتدفق الإتصال داخل الوحدة.. هى:

الإتصال من القمة إلى القاعدة ـ إتصال هابط.

الإتصال من القاعدة إلى القمة ـ إتصال صاعد.

الإتصال فى مستوى واحد ـ إتصال أفقى.

ويتدفق الإتصال الهابط من أعلى إلى أسفل بين المستويات العليا والمستويات الدنيا داخل الوحدة، ومن أمثله هذا الإتصال، تعليمات إنجاز المهام وقوائم السياسات والإجراءات، ويتم خلال هذا الإتصال نقل الخطط والتعليمات والبرامج وتحديد الإختصاصات وذلك حتى يستمر المشروع فى القيام بأعماله.

أما الإتصال الصاعد، فيتدفق فى إتجاه معاكس للنوع السابق، ويساعد الإدارة على إتخاذ قرارات فعاله، ويتيح للعمال فرصة التعبير عن أنفسهم، ومن أمثله الإتصال الصاعد صناديق المقترحات ولقاءات المجموعات وإجراءات التنظيم والمشاركة.

ويتضمن هذا الإتصال عمليه نقل وتوصيل التقارير الدورية والإحصائيات والمقترحات وما إليها وذلك من أدنى درجات السلم الإدارى إلى أعلاها، وتساعد هذه التقارير والإحصائيات على تتبع سير العمل وتنفيذ الخطة وكفاية الآداء، وهى بذلك تعد بمثابه المادة الأولية التى يعتمد عليها المديرون فى القيام بمهام المتابعة والرقابة والتنظيم والتخطيط.

وقد أثبتت الدراسات العلمية أنه كلما زادت الإتصالات الصاعدة إلى الرئيس عن الإتصالات الهابطة أدى ذلك إلى كفاية المشروع وزيادة الإنتاجية، وهذا يعكس مدى أهمية الدور الذى يلعبه الإتصال الصاعد داخل المشروع.

ويتدفق الإتصال الأفقى فى مستوى واحد داخل التنظيم بهدف التنسيق بين الوظائف والمسئولين فى هذا المستوى، ومن أهم وسائل هذا الإتصال إجتماعات رؤساء الأقسام للوقوف على مستوى الآداء الحالى، وتوقع ما قد يواجه الوحدة من مشاكل فى المستقبل، ويقصد أيضًا به تبادل المعلومات والخبرات ووجهات النظر بين الرؤساء على نفس المستوى الواحد سواء

بطرق الإتصال الرسمية أو غير الرسمية، وذلك بهدف تنسيق العمل داخل المشروع.

وتتوقف فاعليه الإتصال الداخلى على مجموعة من العوامل.. ومن بينها:

من يتصل بمن ولماذا؟

عدد الأفراد الذين يتصل بهم الفرد؟

درجة تملك الفرد فى التنظيم للمعلومات؟

درجة المشاركة فى تكوين المعلومات؟

من يعتبره أفراد التنظيم كقائد فى المنظمة؟

درجة رضاء الأفراد عن أدوارهم التنظيمية ووظائفهم؟

عدم تعطل أو توقف قدرات الإتصال بسبب غياب الرؤساء أو خلو المناصب التى يشغلونها؟

المعايير الواجب مراعاتها فى نظام الإتصال فى المحاسبة

أن الإتصال حلقه حيويه فى النشاط المحاسبى، وهو لا يقل أهميه عن القياس أو تقديم المعلومات نفسها وبالرغم من أن عملية الإتصال يجب أن تعتمد على مرحله تقديم المعلومات وتتبعها أيضًا، وهذه الخطوط العريضة هى التى أوصت بها اللجنة المكلفة بإعداد بيان بالنظرية المحاسبية والتابعه لمجمع المحاسبة الأمريكية وترى اللجنة ضرورة الإلتزام بهذه الخطوط العريضة خلال القيام بإيصال المعلومات المحاسبية إلى مستخدمى هذه المعلومات، حتى يتسنى لهم فهمها ومعرفه إمكانيات الإستفادة منها، وتعد هذه الإعتبارات بمثابه الجوهريات الأساسية لنظام الإتصال فى المحاسبة.. وهى كما يلى:

الملائمة للإستخدام المتوقع.

obeikandi.com

إظهار العلاقات الهامه.

عدم إهمال العوامل المتعلقة بالظروف البيئية.

التوحيد فى التطبيق.

ثبات وتناسق أساليب الممارسة على مر الزمن.

وفيما يلى شرح موجز للعناصر السابقة:

١) الملائمة للإستخدام المتوقع:

ويتطلب هذا أن يؤخذ فى الإعتبار عند إعداد المعلومات المحاسبية الإحتياجات التى يبغيها مستخدمى هذه المعلومات، كما يتضمن هذا أيضًا أن يكون نقل المعلومات بصورة ملائمه وفى الوقت المناسب وأخيرًا فهو يتطلب أن تظهر التقارير المعدة للأغراض المختلفة مجال الإستفادة منها بوضوح.

ويجب ألا يؤثر إحتياجات معينه من المعلومات المحاسبية على إعداد التقارير العامة، أى أنه يجب أن لا تعطى حاجه معينه من المعلومات أو طريقه محاسبيه معينه أفضليه خاصة على ما عداها مما قد يؤثر على نوع وكمية البيانات التى تعرضها التقارير العامة.

٢) إظهار العلاقات الهامه:

وهذا المعيار يعنى أن البيانات والمعلومات التى تتضمنها التقارير والقوائم المحاسبية يجب أن تعكس بأقصى درجه ممكنه من الصدق والأمانه والموضوعيه الأهداف والآثار التى يتم إعداد التقارير والقوائم عنها، كما يجب تنسيق البيانات والمعلومات بالطريقة التى تظهر العلاقات الهامه بين مكوناتها المتعددة، بحيث لا يتسبب ذلك فى إتخاذ قرار خاطئ.

٣) عدم إهمال العوامل المتعلقة بالظروف البيئية:

يتطلب هذا المعيار أن تظهر القوائم أو التقارير المحاسبية كل المعلومات

obeikandl.com

المتعلقة بالظروف المحيطة بالمشروع والمؤثره فى نشاطه بصوره ملموسه والتى قد تكون مثار للأسئلة أو الشك فى بعض الأحيان من قبل مستخدمى هذه التقارير حتى تكتمل دلاله البيانات التى تظهرها هذه التقارير والقوائم.

٤) التوحيد فى التطبيق:

من المعروف أن هناك طرقًا بديله مختلفه لقياس النشاط الإقتصادى، ولذلك فإن إختيار أحسن هذه الطرق المتاحة وإستخدامها بصورة موحده على مستوى المشروع والمشروعات المختلفة بل وعلى مستوى الإقتصاد القومى سيكون له مزاياه، ويقصد بالتوحيد هنا التوحيد فى القياس والتبويب والمصطلحات المحاسبية المستخدمة، وتظهر الحاجة إلى التوحيد لمقابله إحتياجات مستخدمى القوائم المالية ولمقارنه النتائج والظروف المالية بين قطاعات مختلفة من المشروع والمشروعات المختلفة وبين المشروع الواحد على مدى فترات محاسبيه متتابعه.

٥) تباين وتناسق أساليب الممارسة على مر الزمن.

ويتطلب هذا المعيار الثبات على الأسس والقواعد والإجراءات المحاسبية التى يتم إتباعها فى الوحدة المحاسبية بمرور الزمن.. حيث أن ذلك يسهل من عملية التتبع الزمنى لمدى تقدم الوحدة فى تحقيق أهدافها على أساس من البيانات ذات الدلالة الموحدة.

وفى ظل هذا المعيار إذا إستجد من الظروف ما يستدعى الخروج عن قاعده محاسبيه معينه فإنه يجب أن تحتوى التقارير ما يفيد ذلك وبحيث تكون الرغبة هى زيادة المنفعة للبيانات والمعلومات دون تضليل.

يتضح مما سبق أهمية وظيفة الإتصال فى المحاسبة بإعتباره النشاط المحاسبى الذى يتم من خلاله إعداد وإيصال المعلومات المحاسبية المختلفة

إلى مستخدميها إلى جانب تفسير وفهم ما تحويه هذه التقارير والمعلومات من حقائق، وآداء وظيفة الإتصال فى المحاسبة يستلزم قبل كل شىء تحديد طبيعة ونوع المعلومات المحاسبية التى تحتاجها الجهة المقصودة وهى مستخدمى المعلومات المحاسبية، بحيث أن الدافع الأساسى لعملية الإتصال هى تلبيه هذه الإحتياجات بشكل مرضى كذلك ينبغى مراعاة بعض الإعتبارات فى إعداد وتفسير المعلومات حتى يتسنى لمستخدمى المعلومات فهمها ومعرفه إمكانيات الإستفادة منها.

obeikandl.com

المبحث الثالث

الإعتبارات السلوكية الواجب مراعاتها فى الإتصال الفعال

يرى المؤلف مما سبق أن فعاليه الإتصال المحاسبى يتوقف على عمليه فهم المعنى الذى أراد أن ينقله المحاسب إلى متخذى القرارات، مما يضمن تأثيره فى مدركاته وسلوكه كما هدف المرسل لهذا التأثير أن يكون، ويتوقف ذلك على عملية تقديم المعلومات وأطراف الإتصال من المحاسب كمقدم للرسالة ومتخذى القرارات كمستخدمين للرسالة وكذلك الرسالة نفسها.

تقديم المعلومات والإتصال الفعال

إن الحقيقة التى يجب إقرارها هى أن عملية «تقديم» البيانات والمعلومات هى عملية من نفس تركيب عملية الإتصال الإنسانى، حيث أنه إذا كان لابد من توافر الراسل والمرسل إليه والرسالة (آداء الإتصال) فى عملية الإتصال فإن عملية «التقديم» هذه هى فى الواقع من نفس هذا التركيب حيث أن الراسل هنا هو المحاسب، والمرسل إليه هو مستخدم المعلومات المحاسبية، والرسالة هى البيانات والمعلومات نفسها، كما أنه إذا كان المقصود بعملية الإتصال الإنسانى هو نقل الرسالة من شخص إلى آخر، فإن عملية الإتصال المحاسبى هى أيضًا نقل المعلومات من شخص إلى آخر.

obeikandl.com

ويقر هذه الحقيقة الأستاذ «بلادونى» Baladouni على أن نظام التقديم يعد من نفس تركيب نظام الإتصال الإنسانى ويؤيد هذه الحقيقة أيضًا كل من والش welch والأستاذ بوزى puzey.

فإذا كان الإتصال أساسًا عملية إجتماعية، بمعنى أن إنسانًا ما يتصل بإنسان أخر، فإن النشاط المحاسبى هو عملية إجتماعية بنفس هذا المعنى.. حيث يتضمن على الأقل طرفين هما المحاسب، الذى يقدم تقارير معينه من ناحيه ومستخدم التقارير المحاسبية الذى توجه إليه هذه التقارير من ناحيه أخرى، وإذا كان للإتصال الإنسانى هدف معين وهو التأثير على الحالة الذهنية للمرسل إليه لكى يتصرف بطريقه معينه أو فى إتجاه معين فإنه بتقديم المحاسب لتقرير معين، فإنه يقصد بذلك التأثير على الحالة الذهنية لمستلم مثل هذا التقرير، وأنه إذا كان الإتصال الإنسانى يتضمن لغه معينه، فالواقع أن المحاسبة هى لغه الإتصال، ويقول Baladouni إن ذلك كله ينم عن أن المحاسبة هى فى جوهرها عملية سلوكية لكونها تؤثر على التصرف الإنسانى، حيث أنه على أساس المعلومات التى يتسلمها المرسل إليهم، فإنهم يكيفون سلوكهم ويتصرفون بما يتفق مع هذه المعلومات، كل ذلك يدلنا على أن عملية تقديم المعلومات المحاسبية هى عمليه من نفس تركيب عمليه الإتصال الفعال، ومن ثم فإن عناصرها هى عناصر شبيهه بعناصر الإتصال.

وأن هدف التقديم هو التأثير على السلوك الإنسانى للإستجابة بالطريقه التى يرغبها المحاسب كشخص يريد حفز المرسل إليهم على تحقيق وبلوغ أهداف المشروع.

السلوكيات المحاسبية والإتصال الفعال

أن من أهم جوانب تطوير المحاسبة هو تطوير عملية الإتصال المحاسبى

بحيث يمكن نقل المعلومات المحاسبية إلى مستخدميها بالشكل الذى يفضله هؤلاء ويستطيعون فهمها حيث أن عملية الإتصال عمليه مستمره وديناميكية لا تنتهى إلا إذا حدث فهم تام للمقصود من عملية الإتصال وقبول وإستجابه ورد فعل مباشر أو غير مباشر من جانب الطرف الآخر وذلك بدون عوائق.. ويرى الباحث أن المشكلة الأولى تتجسد فى الإتصال بإعتباره وسيله لنقل المعلومات والبيانات بغرض التأثير فى سلوك الأفراد والجماعات الذين يتعامل معهم المحاسب إذ لابد من أن يتعرف العاملون فى المشروع ما هى القرارات والتصرفات الصادرة عن الإدارة وأن توفر لهم المعلومات والبيانات التى تكفل فهمهم لخطط وسياسات المشروع، وقد سبق المؤلف القول بأن عملية تقديم البيانات لا يختلف عن أى عملية إتصال لأننا لو أمعنا النظر فى النشاط المحاسبى فسوف يتبين لنا أن المحاسبة تمثل نظامًا متكاملًا للإتصال يحمل فى طياته نفس سمات نظام الإتصال، وزيادة فى التوضيح يمكن للمؤلف القول أنه لما كانت البيئة تؤثر على طرفى الإتصال مما يؤدى إلى خلق نوع من الترابط أو الإشتراك فى حالات فكرية معينه لذا فإنه يمكن تفهم الإتصال عن طريق نسبته إلى الظروف التى يتم فيها، وحيث أن هذه الظروف فى تغير مستمر، لذا فإن المدلولات اللغوية المتعارف عليها بين طرفى الإتصال تتأثر نتيجة لذلك، ولا يختلف الوضع بالنسبه لظروف المجتمع الذى يستخدم لغه المحاسبة، إذ تتأثر هذه اللغة بالتغيرات التى تحدث فى الظروف الإجتماعية والإقتصادية كما تتأثر بالتغيرات التى تطرأ على الحالة الذهنية أو العقلية للأفراد الذين يستخدمونها.

وإذا تم تحليل أى عملية إتصال إنسانى نجدها.. تتكون من:

حدث يقع.

تتم ملاحظة الحدث من قبل.

شخص يكون طرف فى الإتصال.

يتم ترجمه الحدث.

يعد تقرير عن الحدث.

يتم تقديم التقرير إلى:

أ ـ شخص يستفيد منه أو يستخدمه.

ب ـ يترتب نتائج على تصرف المستفيد من التقرير.

ومما تجدر الإشارة إليه أن هناك ثلاثه عناصر رئيسيه لا يمكن أن تتم عمليه الإتصال بدونها.. وهى:

المرسل (المحاسب).

مصدر الإتصال وهو التقرير أو الرسالة.

المرسل إليه (المستفيد).

وفيما يلى توضيح تأثير هذه العناصر فى الإتصال الفعال:

١) المحاسب:

إن المحاسب يقوم بملاحظه الحدث أو الواقعة بإنتاج أو إعداد التقارير عنها، والمحاسب كقائم بالملاحظه وأحد طرفى الإتصال يعتبر مسئولًا عن إختيار وملاحظه الوقائع والأحداث وكتابه التقارير عنها، وحتى يكون قادرًا على آداء هذه المهمة يجب عليه أولًا أن يحدد إحتياجات ومتطلبات مستخدمى التقارير لأن مراعاه هذه الناحية هى المبرر الوحيد والهدف الموضوعى لإحداث الإتصال.

obeikandl.com

٢) الرسالة أو التقرير:

إن القدرات الإدراكية للمحاسب هى التى تؤثر (بوصفه المرسل للرسالة) على علاقته بكل من الأحداث التى تهم الوحدة الإقتصادية من ناحيه، وأدوات الإتصال التى يتم من خلالها توصيل الرسائل المحاسبية من ناحيه أخرى ومعنى ذلك أن إدراك المحاسب هو أحد العوامل المحددة لفعالية الإتصال.

ومن ثم توصى البحوث المحاسبية فى هذا المجال بضرورة تحقيق الرضاء الوظيفى له ومحاوله التقريب بين بيئته النفسية وبيئة متخذى القرارات من خلال تنمية الصلات الرسمية وغير الرسمية بينهما.. كما حاولت تلك البحوث إثبات أن محتوى الرسالة تزيد فعاليته فى الكشف عن الخصائص الهامه لموضوع الإتصال إذا كان إختيار المحاسب لأدوات الإتصال يتلائم مع مستوى طموح وقيم وأهداف متخذى القرارات من مستخدمى المعلومات الظاهرة فى التقارير المحاسبية.

مع ملاحظه أن هناك فروق فرديه فى الإدراك لكل من المحاسب ومتخذى القرارات ولذلك يجب مراعاه الفروق الفردية فى الإدراك فالبيئة السلوكية هى التى تثير إهتمام الفرد وإنتباهه ونشاطه وتؤلف البيئة السلوكية الواحدة بيئات مختلفه لدى مجموعة من الأفراد حسب شخصية كل فرد فليس المهم ما يحيط بالفرد، بل كيفيه إدراكه له وشعوره به فلكى نفهم سلوك شخص معين يجب البحث عن عالمه كما يراه هو وبهذا يعد الإدراك مفهومًا ذاتيًا يرتبط بشخصية الفرد بحيث يمكن القول أن كل فرد ينظم مدركاته بطريقه إختياريه تتأثر بخصائص المدركات الحالية وبصفات شخصيته ومدى التغير فى حاجاته ومن ذلك لا يجوز إفتراض وجود مستوى واحد لإدراك المجموعات المختلفة من مستخدمى المعلومات المحاسبية أو حتى بالنسبه لمفردات المجموعة الواحدة يجعلهم يستجيبون بطريقه واحده لنفس المؤثر أيًا كان نوعه.

كما يمكن القول بأن مستوى الطموح وقيم وأهداف الفرد مفاهيم سلوكية ذاتيه تتعلق بالفرد نفسه لأنه يتحدد بناء على صوره ذاتيه بحته يستقل بها الفرد، وترتبط أيضًا بدوافعه وسلوكه وتعتبر هذه العلاقة معقده وغير مستقره حتى بالنسبه للفرد الواحد.

وبذلك يمكن القول بأنه مع التسليم بأهمية ما قد يكون للمعلومات المحاسبية من تأثير فى تحفيز مستخدميها، إلا أنه لا يمكن أخذها فى الإعتبار عند تحديد معايير الإتصال الفعال.. حيث تتوقف مقدرتها فى التأثير والتحفيز على خصائص وسمات شخصيات متخذى القرارات عن مستخدمى المعلومات المحاسبية.

ويؤيد ذلك عدم إتفاق البحوث المحاسبية السلوكية على تحديد المدى الذى تنجح من خلاله الأشكال المختلفة من التقارير المحاسبية فى توضيح المعلومات الملائمة للتأثير فى سلوك مستخدمى المعلومات الظاهرة فى الرسائل المحاسبية.

كما أن زيادة كفاءة الإتصال التأثيرى تعتمد على مقدره النظام المحاسبى على إستخلاص رموز مجرده عن عالم الواقع والتعامل معها بصوره واعيه تسمح بإتفاق رموز الرسالة المحاسبية مع موضوع القياس الذى يختص جزء منه بخصائص سلوك متخذى القرارات وذلك يتعارض مع نتائج وتحليل وتفسير السلوك الإنسانى، فمستخدموا المعلومات المحاسبية ليسوا ذوى قدرات نمطيه فى فهم اللغة المحاسبية، فكل فرد ينظم إختياره للحقائق التى يشاهدها ويرتبها فى تصوره، ثم يتقرر سلوكه بالقياس إلى الموقف الذى يواجهه دون أن يحاول تطوير معانى هذه الحقائق على أساس النسق الذى يكون المعنى المذكور عضوًا فى مجموعته.

كما أنه لا يمكن تنميط لغه الرسالة المحاسبية للإختلافات الفردية أيضًا عند مستخدمى المعلومات المحاسبية.

مما سبق يتضح أنه مع التسليم بأن المعلومات المحاسبية قد يؤثر فى سلوك مستقبليها من خلال الإهتمام بالجوانب السلوكية المتعلقة بمحتوى الرسالة، إلا أنه لا يمكن أن تتوافر شروط سلوكية عامه تكفل قيام العلاقة الملائمة بين الأركان الأساسية لوظيفة الإتصال بحيث تتحقق فعاليه عمليه الإتصال وذلك طبقًا للنتائج التى أسفرت عنها دراسه وتفسير السلوك.

٣) المرسل إليه (المستفيد):

إن القدرات الإدراكية لمستقبلى الرسالة تؤثر على تفسيرهم للمعلومات الموضحة بها.. ولذلك يجب أن تتوافق لغه عرض معلومات الرسالة مع الخصائص الإدراكية والقدرات الإستيعابيه لمتخذى القرارات، وذلك لضمان إعتمادهم على المعلومات المحاسبية عند إتخاذ قراراتهم مع مراعاه الإختلافات الفردية والمواقف الخاصة بمستخدمى المعلومات.

وخلاصه القول أن دراسه التأثير السلوكى للإتصال المحاسبى قد تمثلت فى تحليل ردود فعل مستقبلى الرسائل المحاسبية تجاه المعلومات الظاهرة بها، وسلوك القائمين بإعداد هذه الرسالة، وأن تفاعل الأفراد هو فى الواقع مجرد حكم شخصى ذاتى حينما يقرر كل فرد رضائه أو عدم رضائه عن المعلومات الموضحة ومدى ملائمتها بالنسبه له فاستمرار إستقبال مستخدم المعلومات لمثيرات من مصدر واحد فترة ما، ينتج عنه إنخفاض الإحساس أو الشعور بذلك المصدر.

بالاضافة إلى ذلك فإن تفاعل الفرد مع المعلومات لا يعنى بالضرورة وجوب أن يتفاعل معها بالطريقه الصحيحة ومن ثم إعتبار الرسائل المحاسبية بمثابه حلقه وصل تربط بين ظاهره معينه والواقع الفعلى لها يتوقف على إذا كان مستقبل هذه الرسائل ينظر إليها بطريقه صحيحة أو خاطئه.

لذلك يمكن القول بأنه عند دراسه أثر السلوك المحاسبى فى الإتصال يجب

أخذ الفروق الفردية فى الإعتبار لأن مستخدمى المعلومات ليسوا فردًا واحد وأن كل فرد منه له ذاتيتة المستقلة ومؤهلاته وخبراته وطريقته الخاصة فى الحكم على الأمور والمعلومات المحاسبية، لذلك أيضًا لا يجب النظر إلى متخذى القرارات بصفتهم الفردية وإنتاج معلومات تفى بهذا الغرض.

obeikandl.com