



أنواع الاتصال المؤسسي

إعداد الدكتور:
صغيري ميلود



خطة البحث :

الإتصال الداخلي في المؤسسات

1. مفهوم الإتصال الداخلي
2. أهداف الإتصال الداخلي
3. خصائص الإتصال الداخلي
4. أنواع الإتصال الداخلي
5. أنماط الإتصال الداخلي
6. وسائل الإتصال الداخلي

الإتصال الخارجي

1. مفهوم الإتصال الخارجي
2. أهداف الإتصال الخارجي
3. خصائص الإتصال الخارجي
4. أنواع الإتصال الخارجي
5. وسائل الإتصال الخارجي

الإتصال الخارجي المقارنة النظرية والتطبيقية بين أنواع الإتصال

1. أوجه التشابه
2. أوجه الاختلاف
3. أوجه التداخل

خاتمة

ببليوغرافية

الاتصال : يعرف على أنه نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات .
أول هو عملية التدفق الحر للمعلومات والبيانات والآراء عبر وسائل مختلفة .
الاتصال المؤسسي : هو العملية التي عن طريقها يمكن إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر قصد أحداث تغيير وقد يكون الإتصال من مستوى أعلى إلى أقل والعكس أو عن طريق المستوى الأفقي بهدف أحداث تغيير ويكون الاتصال إما للحصول على معلومات وبيانات لاعطاء تعليمات أو توجيهات بقصد تسهيل العمل .
الاتصال الإداري : عملية ديناميكية ومستمرة تهدف لنقل وتبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين الأفراد والجماعات عن طريق وسيلة اتصال شفوية أو كتابية وتوجيههم الوجهة الصحيحة وبذلك اتخاذ القرار السليم في المنظمة .
التنظيم : عملية تحليل الأنشطة وتحديد الوظائف وتقسيم العمل وتحديد العلاقات السلطة والمسؤولية وتجميع الوحدات في هيكل تنظيمي

الفصل الثاني : الإتصال الداخلي في المؤسسات

• 1- مفهوم الاتصال الداخلي

الاتصال الداخلي يعني تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري للمؤسسة
هو ذلك الاتصال الذي يقوم داخل المؤسسة ويعمل على التنسيق بين الوحدات الإدارية بغية تحقيق أهداف المؤسسة.

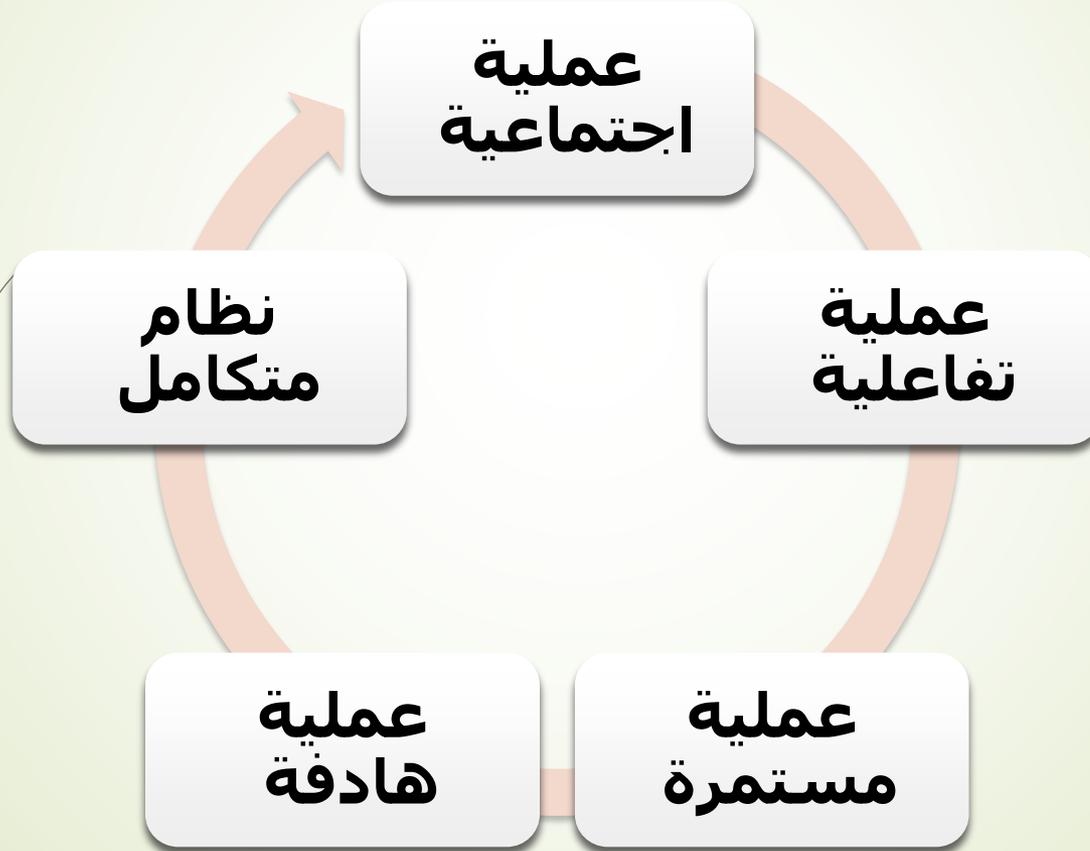
• 2- أهداف الاتصال الداخلي

أهداف خاصة بالعاملين : تعبير عن آرائهم وشكاوهم ومشكلاتهم ، تقديم اقتراحات لتحسين العمل ، اطلاع الإدارة على حاجات المرؤوسين وتطلعاتهم ، المشاركة في إتخاذ القرار

أهداف خاصة بالقيادة الإدارية : مساعدة على اتخاذ القرار ، التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة ، تحقيق تنسيق بين أنشطة الإدارة المختلفة

أهداف الداخلي بالنسبة للجمهور : توصيل رسالة المؤسسة ونشاطاتها والخدمات التي تقدمها ورأي الجمهور فيها وتحسينها من جهة أخرى

3- خصائص الاتصال الداخلي



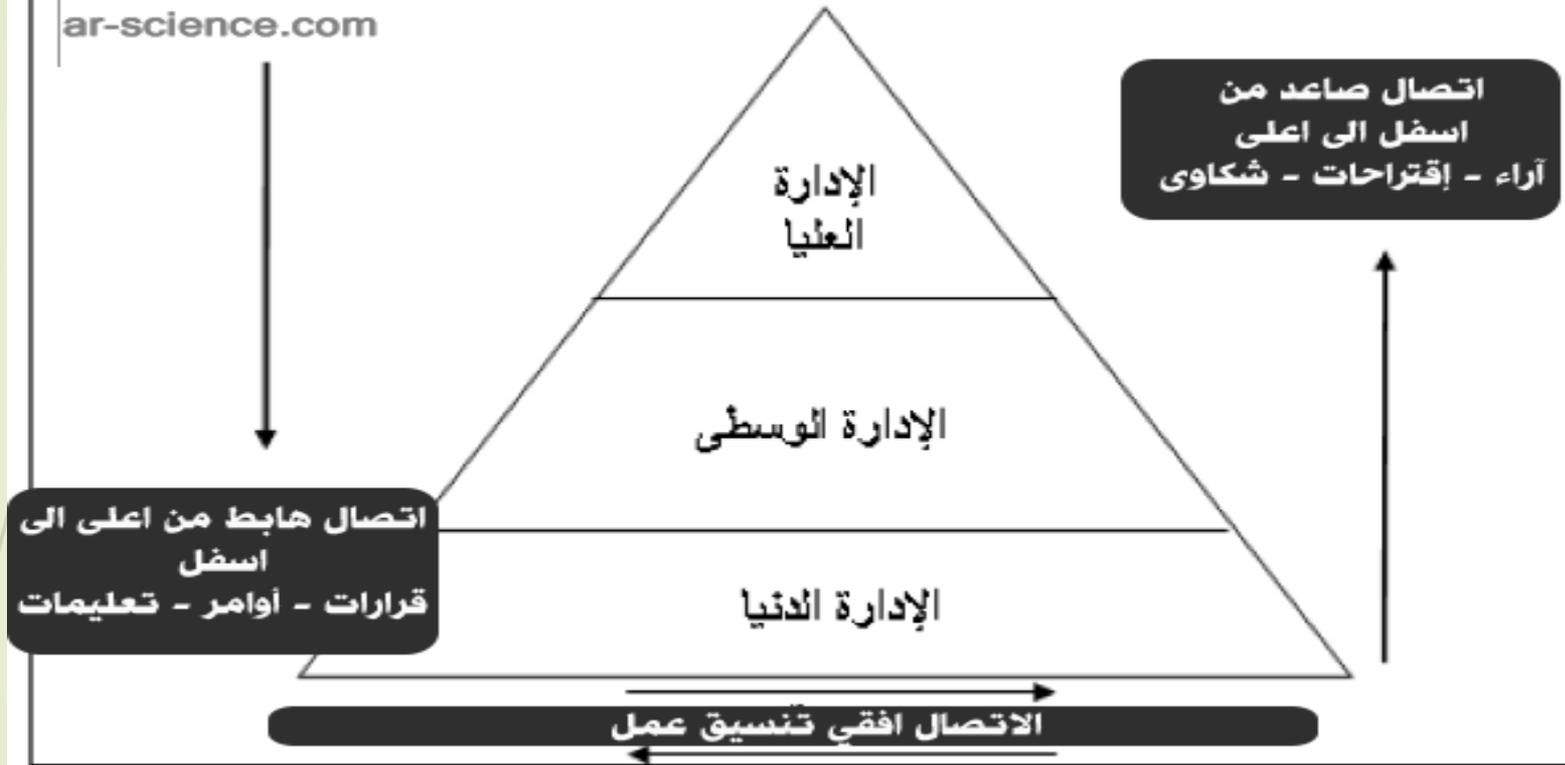
4- أنواع الاتصال الداخلي

الاتصال التنازلي والتصاعدي والاتصال الافقي	الاتصال الرسمي وغير الرسمي	الاتصال الشفهي و الاتصال الكتابي
<p>الاتصال التنازلي :- هو الاتصال الذي يحدث من اعلى الى اسفل داخل التنظيم وبالتالي هذا الاتصال يكون من الادارة الى العامة</p>	<p>الاتصال الرسمي :- هو الاتصال الذي يحدد خطوطه وقنواته الهيكل التنظيمي في المنشأة وأساليب الاتصال في التنظيم</p>	<p>الاتصال الشفهي : ١- من اقدم الاساليب المستخدمة في عملية الاتصال ٢- يوفر الوقت ٣- يخلق روح الصداقة بين الرئيس والمرؤوسين</p>
<p>الاتصال التصاعدي :- هو الاتصال الذي يحدث من اسفل التنظيم الى اعلى المستويات الادارية</p> <p>الاتصال الافقي :- هو الذي يحدث بين المستويات التي في نفس المستوى داخل التنظيم</p>	<p>الاتصال غير الرسمي : هو الاتصال الذي يقوم على اساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الافراد والجماعات في التنظيم</p>	<p>الاتصال الكتابي : ١- يعتمد بالدرجة الاولى على الكلمة المكتوبة ٢- من وسائله التعاميم والخطابات والنشرات والتقارير ٣- يساعد على امكانية اتصال المرسل بعدد كبير في نفس الوقت ٤- عرض الفكرة بأكثر من اسلوب ٥- يتطلب عدة اعتبارات حتى تتحقق فاعليته مثل استخدام كلمات محددة المعاني و استخدام الجمل القصيرة و مراعاة لغة المستقبل وثقافته وإدراكه</p>
<p>الاتصال المحوري /لمتقاطع بين افراد من مستويات مختلفة</p>		

اتصالات عملياتية

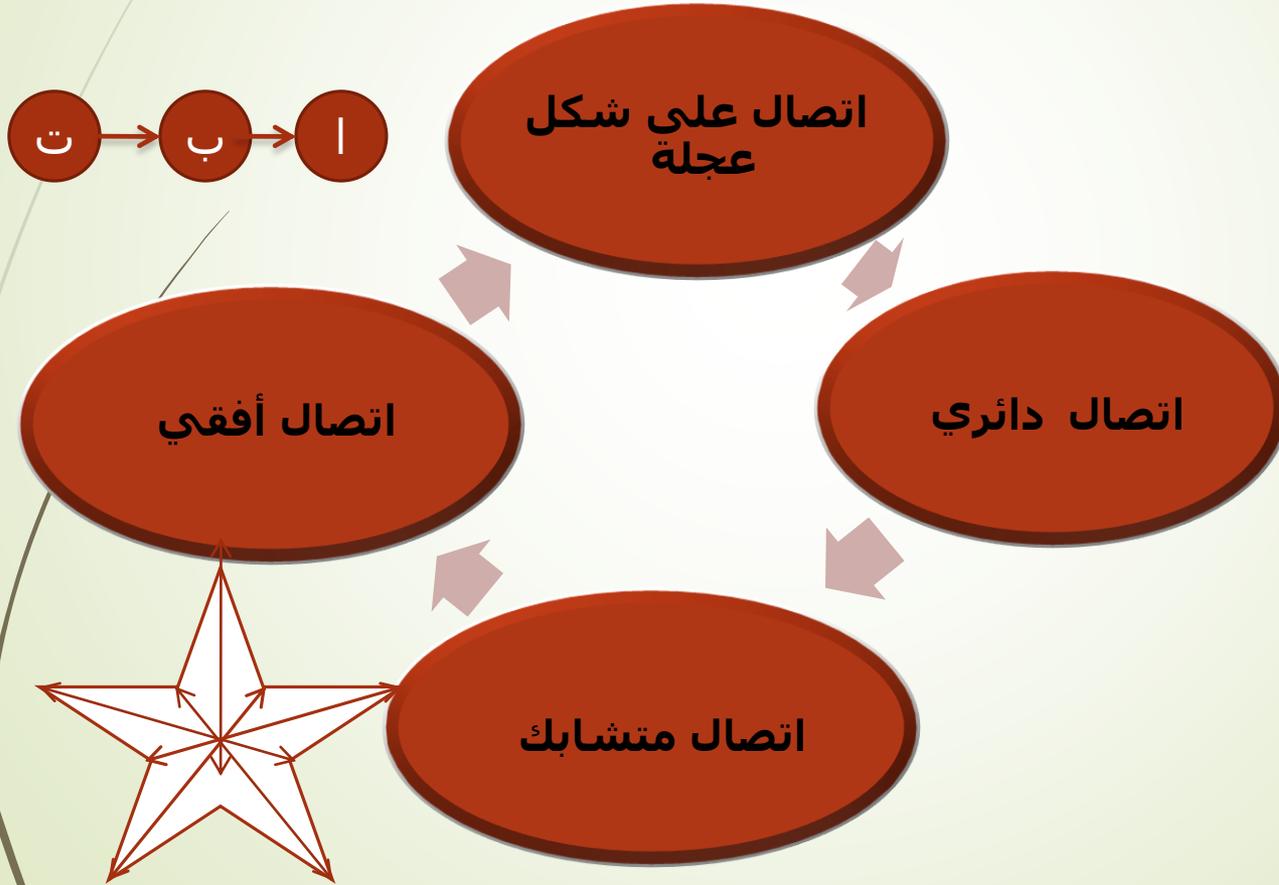
موجهة للعمل من أجل إنجاز أنشطة المنظمة سواء الداخلية أو الخارجية .

اتصالات العملياتية الداخلية تشير للاتصالات التي تتم بين العاملين داخل المنظمة لإنجاز الأعمال
أما الاتصالات العملياتية الخارجية تشمل جميع الاتصالات المتعلقة بالعمل تتم بين المنظمة والجهات الخارجية من مستفيدين ، موردين ، بنوك ، منافسين



مستويات الهيكل الاداري واتجاهات الاتصال فيه

أنماط الاتصال الداخلي



5- وسائل الاتصال الداخلي :

الحديثة التفاعلية

- ❖ البريد الإلكتروني
- ❖ الموقع الإلكتروني
- ❖ الشبكات الاجتماعية (فيسبوك ، تويتر ...)
- ❖ الدونات
- ❖ التأليف الحر
- ❖ المنتديات

السمعية أو السمعية البصرية

- الهاتف
- الفيديو
- الات
- العرض
- العروض التقديمية (power point)

الشفوية

- ✓ التعليمات والأوامر
- ✓ المقابلة
- ✓ الاجتماعات والمؤتمرات
- ✓ برامج تدريبية
- ✓ معارض وندوات
- ✓ حلقات دراسية
- ✓ توجيهات
- ✓ مقابلة جماعية

المكتوبة

- التقارير والمذكرات
- الملصقات الجدارية
- المجلات الداخلية
- التعليمات والأوامر
- إقتراحات والشكاوي
- دليل العاملين
- الادلة الإرشادية
- الرسائل الداخلية
- المناشير والمكتيبات

الإتصال الخارجي في المؤسسات

• 1- مفهوم الاتصال الخارجي

هو مجموعة الخطوات التواصلية التي تقوم بها المؤسسة بهدف التواصل مع محيطها الخارجي
هي الاتصالات التي يتم تبادلها بين المنظمة والبيئة التي تعمل فيها ، وتهدف إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة والجمهير الخارجية خاصة الموردين ، العملاء ، الإدارات والمجتمع المحلي ، وجمع المعلومات عن الظروف التي تعمل فيها

• 2- أهداف الاتصال الخارجي

• تقديم المعلومات التي يرغب الجمهور الخارجي في معرفتها عن طريق وسائل الاتصال الخارجي تحقيق التفاهم والانسجام بين المؤسسة والجمهور الخارجي

• الاهتمام والتأكيد على الاتصال بين المؤسسات الأخرى

• تحسين سمعة أو صورة الذهنية لدى الجماهير عن المؤسسة بشرح سياساتها

• التعميم الرسالة والأهداف والقيم الجوهرية

• الشرح دور المنظمة في تحقيق الصالح العام

• لتعاون إيصال رغبات وطلبات الجمهور الخارجي إلى الإدارة العليا في المؤسسة، حيث يساعد وصول هذه الطلبات والرغبات محاولة تلبيةها

الديناميكية

- هي الاحداث

التفاعلية

- تحقيق المشاركة
في فهم الفكرة
وتقبلها وتشجيع
بتنفيذها (الفعل
ورد الفعل)
تشابك

عملية ادراكية تفسيرية

- تحقيق الأهداف يجب
على المستقبل فهم
الرسالة وادراكها
بمعنى المرسل خاصة
وأنها تتأثر بالذاتية
والميول والقيم
والمعتقدات والمعارف

التمييز

- تمييز الأحداث والمواقف يؤدي الى تغير المحتوى الرسائل اختلاف الاطراف (الأسلوب ، الرسالة ، الوسيلة)

الشمولية

- الأفراد والجماعات بكافة المستويات حسب حاجاتهم ورغباتهم

تكاملية

- وحدات متداخلة تفاعلها

3- خصائص الاتصال الخارجي



• 4- أنواع الاتصال الخارجي

(2)

شكل (2) أنواع الاتصال المؤسسية⁽¹⁾

```
graph TD; A[الاتصال في المؤسسة] --> B[اتصال داخلي]; A --> C[اتصال خارجي]; B --> D[اتصال رسمي]; B --> E[اتصال غير رسمي]; D --> F[اتصال عمودي]; D --> G[اتصال أفقي]; F --> H[صاعد]; F --> I[نازل]; G --> J[تسويق]; G --> K[إشهار]; C --> L[حول السمعة]; C --> M[استراتيجي]; C --> N[عملياتي]; L --> O[علاقات عامة]; L --> P[السمع الخارجي]; M --> Q[رعاية]; M --> R[تمويل]; N --> S[الشبكات]; N --> K;
```

⁽¹⁾ بوينر جميلي، جوانب من إنكالية الاتصال الصاعد في المؤسسة الجزائرية، فعاليات الملتقى الوطني الثاني حول اتصال المؤسسة، مرجع سابق، ص ص 145-152.

⁽²⁾ من إنجاز الباحثة.

Page : 1 sur 1 Mots : 225 Français (France) 228 % 11:39 26/02/2019

5- وسائل الاتصال الخارجي :

الحديثة التفاعلية

- ❖ البريد الإلكتروني
- ❖ الموقع الإلكتروني
- ❖ الشبكات الاجتماعية (فيسبوك ، تويتر (...)

السمعية أو السمعية البصرية

- الهاتف
- الدورات التدريبية
- آلات العرض
- أعمال الفرق واللجان
- العروض التقديمية (power point)

الشفوية

- ✓ الحوارات الشخصية
- ✓ اللقاءات والاجتماعات
- ✓ الاستشارة
- ✓ الجمعيات
- ✓ مقابلة والدورات التدريبية

المكتوبة

- التقارير والجرائد
- الملصقات الجدارية
- المجلات
- اللوحات الإعلامية والارشادية
- الرسائل الإدارية
- المناشير والمكتيبات
- الاشهار
- والفاتورة

أوجه الاختلاف

الاتصال الخارجي	الاتصال الداخلي	مجال المقارنة
البيئة الخارجية	البيئة الداخلية	مجال التدخل
العملاء ، الموردین ، البنوك	الأفراد ، النقابات ، الإدارات ، مصالح ، فروع ، مساهمين	الغرض
نشاط الاتصال من المنظمة نحو شركائها	فعل الاتصال داخل المؤسسة	المفهوم
فاتورة ، اشهار ، رسالة	المجلة الداخلية ، تعليمات	الوسائل
دعائم النشر (المجلة ، الأنترنت إعلام ، الصحف ، التلفزيون ، الراديو)	دعائم الاندماج (الأوراق صحيفة المؤسسة ، الجداول اللوحات ، الإعلان ، الاجتماعات	الأدوات التقنية المستخدمة
الاتصال مع الشركاء الخارجين (تطوير سمعة وصورة المؤسسة - ترقية المنتجات والعلامات)	تعبئة أعضاء التنظيم - اعلامهم تطوير الانتماء - انشاء هوية محددة ومتجانسة - تنمية التضامن والاتحاد	الأهداف

رسالة تجارية	رسالة إعلامية (تعريفية)	الرسالة
اتصال مؤسساتي تجاري	اتصال نازل ، صاعد ، أفقي	نوع الاتصال



أوجه التشابه

- ❑ الاتصال احد العناصر الهامة في كفاءة و فعالية المنظمة واتخاذ القرارات
- ❑ المهمة الاعلامية تدفق المعلومات من الرئيس للمرؤوسين تحتاج إلى كثير من التفصيل المرتبطة بالأداء الوظيفي
- ❑ لا بد من الاتصال المؤسسي أن يتم بوسائل معنية لتوصيل الرسالة للمستقبل
- ❑ تكاملية الاتصالات المؤسسية كونه تعبير عن الممارسات المختلفة لنشاط المؤسسات
- ❑ كل نوع من الصالات يمس مشنوى معين من مستويات الإدارية
- ❑ نقل المعلومات والرسائل بين الأفراد الناشطين داخل وخارج المؤسسة
- ❑ علاقة تأثير وتأثر
- ❑ كل من الاتصال الداخلي والخارجي يعتمد على العملية الاتصالية (مرسل رسالة قناة مستقبل رجع الصدي)

أوجه التداخل

- يتداخل كل من الاتصال الداخلي والخارجي في تحقيق بعض الاهداف منها
- تحسين الانتاجية: والذي يشترك فيه كل من المسيرين والموردون والزائن كل بدوره وأدائه الفعال.
- التطور والنمو الاقتصادي والاجتماعي والسياسي: حيث تساهم المؤسسات على الصعيدين الداخلي والخارجي في رسم وبناء الاقتصاد والدفع بعجلة التنمية الى الامام وتحقيق النمو الاجتماعي والسياسي.
- التموقع الاستراتيجي في المحيط التنافسي : الاتصال الخارجي والخارجي هو عملية تهدف إلى تحسين صورة المؤسسة وخدماتها لدى مختلف جماهيرها وله أهمية بالغة لتحقيق أهدافها والوصول إلى ارضاء للجماهير الداخلي و الخارجي معا
- تكوين الموظفين :من خلال تنقل الموظفين من داخل المؤسسة الى مراكز التكوين خارج المؤسسة .
- ربط والانسجام بين مختلف التنظيمات الإدارية في الجهاز الإداري من أجل تكامل النشاط الإداري ابتغاء تحقيق وظائف الإدارة العامة وأداء دورها