



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

الاتصالات التنظيمية

Lecture 2

PRL 615

ماجستير العلاقات العامة

Prepared by
Dr. Hala Elalfy Fawzy

www.midocean.ae

Chapter
01

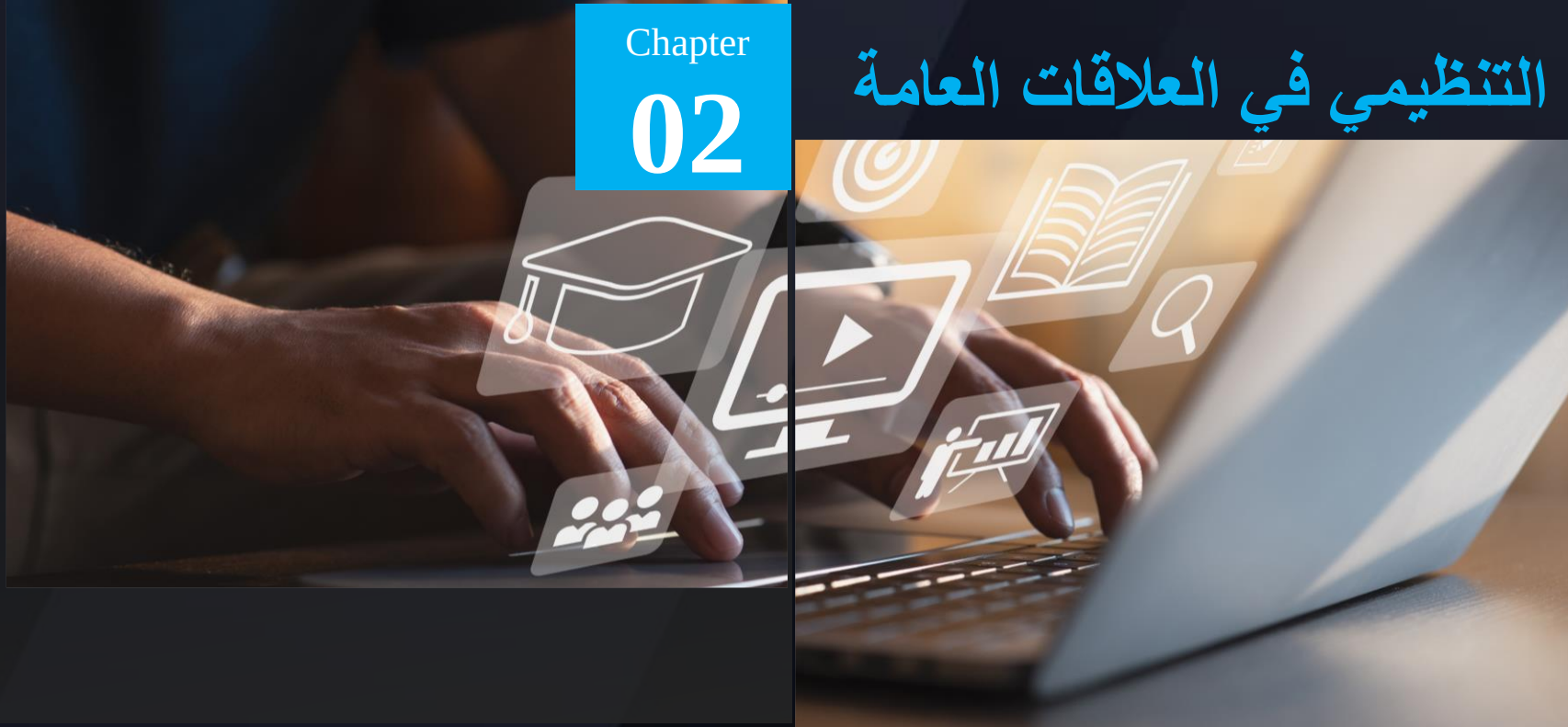
تذكير بالمحاضرة الأولى

1. مفهوم الاتصال بصفة عامة والاتصال التنظيمي بصفة خاصة.
2. مكونات عملية الاتصال.
3. الفرق بين الاتصال والإعلام.
4. أهمية الاتصال التنظيمي داخل بيئة العمل.
5. المبادئ الأساسية للاتصال الفعال.
6. أهداف الاتصال التنظيمي.
7. أهداف الاتصال في العلاقات العامة.
8. تطبيقات عملية لرسائل وأبحاث في موضوع الفصل.

Chapter

02

أنواع الاتصال التنظيمي في العلاقات العامة



يمثل الاتصال التنظيمي جزءًا أساسيًا من نجاح أي منظومة، فهو يشكل رافدًا يربط مختلف المستويات الإدارية ويحفز العمليات التشغيلية والإجرائية داخل المنظمة. ويمكن تجسيد أنواع الاتصال التنظيمي في العديد من الصيغ، فقد يكون من خلال الاتصال الشفوي أو الكتابي، أو يمكن الاعتماد على الاتصال الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

محتويات الفصل

Chapter 01

نتناول في هذا الفصل:

- (1) شبكات الاتصال التنظيمي
- (2) أنواع الاتصال التنظيمي وتنقسم كما يلي:
أولاً: أنواع الاتصال وفقاً للغة المستخدمة
ثانياً: أنواع الاتصال من حيث الاتجاه.
ثالثاً: أنواع الاتصال من حيث درجة التأثير.
رابعاً: أنواع الاتصال من حيث مصدر الاتصال.
خامساً: أنواع الاتصال من حيث نطاق الاتصال
سادساً: أنواع الاتصال من حيث مدى السيطرة على عملية سريان المعلومات.
- (3) المفاتيح السبع الواجب توافرها في عملية الاتصال

لتحقيق أهداف العلاقات العامة في المؤسسات، يجب أولاً على الإدارة أن تدرك طبيعة شبكات الاتصال الموجودة لديها، حتى تتمكن من تحديد فاعلية الاتصال والوسائل المناسبة لتحقيق ذلك. علاوة على ذلك، يسهل فهم طبيعة الشبكات على الإدارة تجهيز رسالة فعالة لتحقيق أقصى قدر من التأثير. يمكن للاتصال الجيد أن يساعد في اتخاذ قرارات أفضل عن طريق إتاحة فرصة للتعرف على الاختيارات والبدائل من خلال دمج المعلومات المختلفة في صنع القرارات. بالإضافة إلى ذلك، الرسائل والمعلومات المتداولة داخل المؤسسة تعكس خطوط الاتصال التنظيمية وتؤثر على فعالية الرسالة بشكل كبير.

(2) أنواع الاتصال التنظيمي:

يتم تقديم أنواع مختلفة للأقسام الاتصال التنظيمي، غير أن دكتور محمد منير حجاب قام بتقسيمها إلى أصناف محددة وفقا لعدة معايير كما يلي:

✓ اللغة المستخدمة.

✓ الاتجاه.

✓ درجة التأثير.

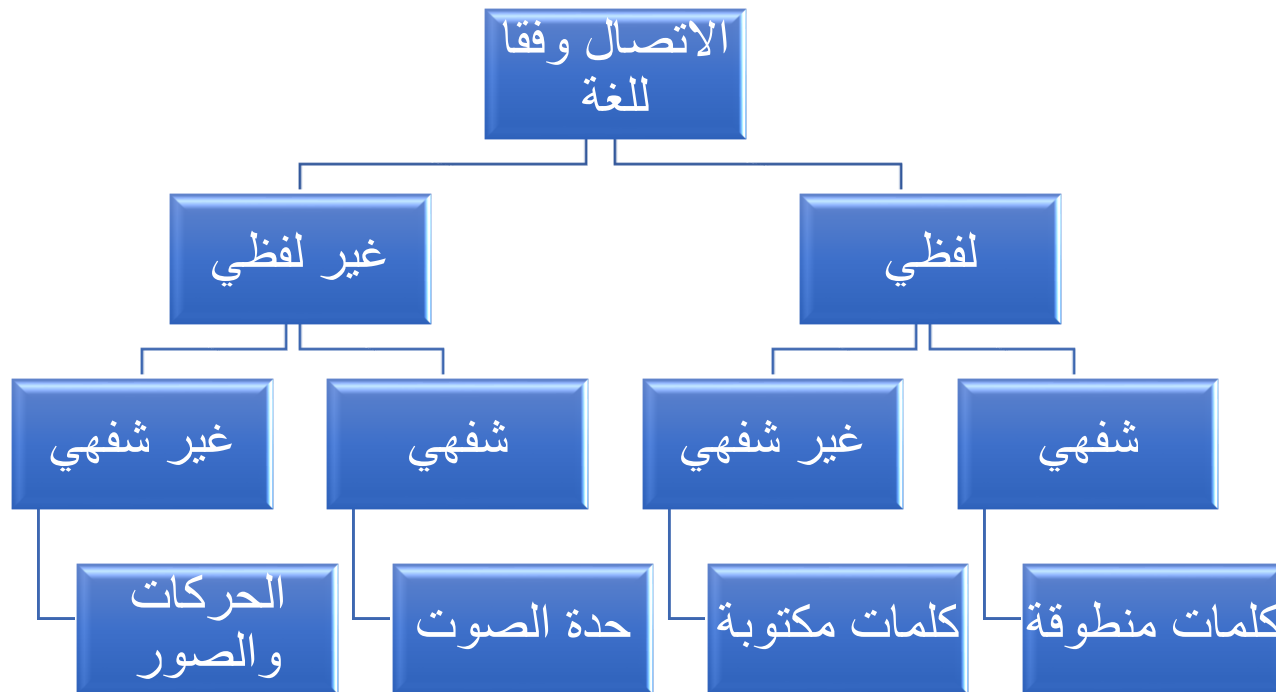
✓ مصدر الاتصال.

✓ نطاق الاتصال.

✓ مدى السيطرة على عملية سريان المعلومات.

وفيما يلي استعراض أنواع الاتصال التنظيمي بشكل من التفصيل.

أولاً: الاتصال وفقاً للغة المستخدمة:



من وجهة نظر خبراء العلاقات العامة، تفوق كلمة "الغة" على مجرد اللغة اللفظية، إذ يمكن التعبير عن فكرة بأي منهج منظم ثابت يستخدمه الإنسان ويعبر به عن إحساس يحسه في صدره. وبالتالي، يمكن تقسيم الاتصال الإنساني حسب اللغة إلى قسمين. إحداهما لفظي، والآخر غير لفظي

أقسام الاتصال اللفظي

في الاتصال اللفظي يتم الاعتماد على الكلام أو اللفظ كوسيلة للتواصل ونقل الرسالة من المصدر للمستقبل، وهو ينقسم إلى نوعان:

كتابي



شفهي

الاتصال الشفهي

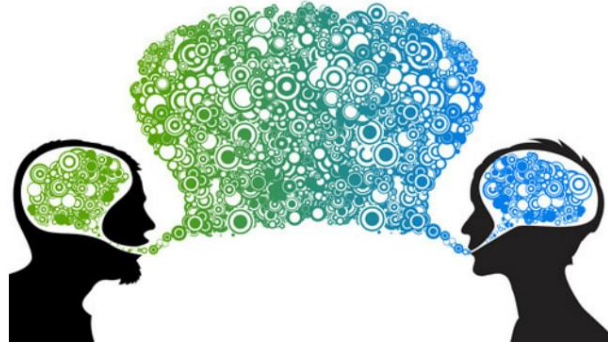
وهو عبارة عن التواصل بين الأفراد باستخدام اللغة الشفوية (الكلام)، ويشمل الحوارات والمحادثات والمشاركات في النقاشات والتجمعات الاجتماعية، ويعد من أهم وسائل التواصل البشري. ويتضمن الاتصال اللفظي العديد من المكونات مثل اللغة المنطوقة، والنبر والتشديد، والاستخدامات الخاصة باللغة مثل الأمثال والمثل والمصطلحات الشائعة.



ويتوقف نجاح الاتصال الشفهي على عدد من العناصر والتي من بينها:

Chapter

02



- استخدام لغة واضحة ومفهومة.
- النطق بشكل صحيح وواضح واستخدام النبر والإيقاع المناسب.
- إظهار الاهتمام والتركيز على المتحدث.
- الابتسام والتعبير عن الانفعالات بشكل مناسب.
- الاستماع الفعال والتأكد من فهم المتحدث جيداً.
- تجنب التعرض لمواقف محرّجة أو النقاش في مواضيع حساسة.
- العمل على تقليل الضوضاء والتشويش في محيط الحوار.
- الانتباه إلى الاتصال غير اللفظي مثل حركات الجسد وتعابير الوجه.
- القيام بالإجراءات اللازمة لتوثيق الاتفاقات بعد الاتصال الشفوي مثل إرسال ملخص أفكار الحوار عبر البريد الإلكتروني.

الاتصال الكتابي

وهو التواصل بين الأفراد باستخدام الكتابة. ويشمل الاتصال الكتابي الرسائل الإلكترونية، والرسائل النصية، والرسائل الورقية، والإعلانات وأي وسائل تواصل أخرى تتم من خلال الكتابة. ومن خلال الاتصال الكتابي يتم تبادل المعلومات والأفكار بشكل مختلف تمامًا عن الاتصال الشفوي وقد يحتاج الاتصال الكتابي إلى مزيد من الدقة والتركيز والتفاصيل في الكتابة حتى يتم فهم المعلومة بشكل صحيح، كما أنه يتطلب مهارات الكتابة والتعبير بطريقة صحيحة وواضحة لتوصيل المعلومة بشكل دقيق.



ويتوقف نجاح الاتصال الكتابي على عدد من العناصر والتي من بينها

- **الدقة والوضوح:** يجب عليك كمرسل أن تحرص على الكتابة بشكل دقيق وواضح، والتأكد من استخدام القواعد اللغوية الصحيحة وتجنب الأخطاء الإملائية.
- **الموضوعية:** يجب أن يكون كلامك موضوعياً، وتجنب التعابير العاطفية أو الكلمات المسيئة.
- **الاختصار:** يمكن استخدام الاختصارات في الرسائل النصية والمحادثات عبر الإنترنت، ولكن يجب التأكد من أن المستلم سوف يفهم هذه الاختصارات.
- **التركيز على المحتوى:** يجب عليك التركيز على المحتوى وجعله واضحاً ومفيداً للمتلقي.
- **الرد السريع:** يجب أن يكون الرد سريعاً وفي وقت قصير، خاصة إذا كان الرد يخص عمل أو اجتماع أو موعد محدد.
- **الودية:** يحتاج الاتصال الكتابي الناجح إلى براعة في استخدام كلمات الودية مثل "من فضلك" و"شكراً لك" و"أهلاً وسهلاً" وغيرها.

تابع العوامل التي يتوقف عليها نجاح الاتصال الكتابي

Chapter

02

- **التنظيم:** يجب تنظيم الرسائل بطريقة منطقية مثل ترتيب الأفكار والتفاصيل في فقرات متسلسلة، وأيضاً تقديم المعلومات في شكل جذاب وسهل الفهم.
- **التحكم في المزاج:** يحتاج الاتصال الكتابي الناجح إلى أن يتم التحكم بشكل صحيح في المزاج الذي ينشئه نمط الكتابة، بحيث يكون المزاج مهذباً ومحترماً، ويناسب سياق الرسالة ومنطوقها.
- **الاهتمام بتوقيت الإرسال:** يجب تجنب إرسال الرسائل في أي وقت، وخاصة في فترات متأخرة من الليل أو في أوقات العمل، وأيضاً ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الفروق الزمنية في حالات الاتصال الدولي.
- **التأكد من صحة المعلومات:** يجب التأكد من صحة المعلومات وقبول المسؤولية عما يتم كتابته وما سيأتي منه، ويجب الالتزام بالقوانين والأخلاق في كتابة الرسائل والمشاركات.

ب- الاتصال غير اللفظي:

Chapter

02

يشير هذا النوع من أنواع الاتصال إلى كافة الأمور التي يتم الاعتماد عليها من أجل نقل الرسالة ولكن من دون الاعتماد على عناصر الاتصال اللفظي. بحيث يشير الاتصال غير اللفظي في العلاقات العامة إلى جسد الرسالة أو التعبير عنها بدلاً من الكلمات المنطوقة. وهو أحد العناصر الأساسية في الاتصال البشري والتي تساعد على تسهيل وتعزيز فهم الرسائل أو المعلومات التي نتلقاها في علاقاتنا العامة.

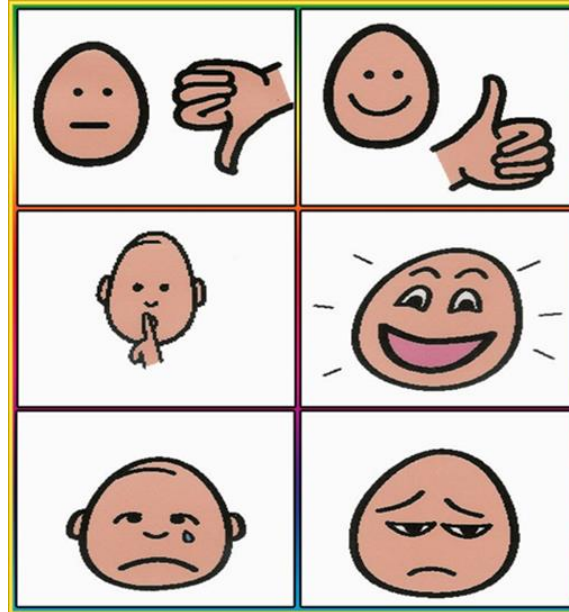


أنواع الاتصال غير اللفظي

- **الملابس:** يمكن أن تعكس الملابس الأسلوب الشخصي والثقافة والهوية الفردية وتعزز الصورة العامة للشخص.
- **المظهر الخارجي:** يشمل المظهر الشخصي والحرفية ونظافة وضرورة العناية بالعناصر الصغيرة مثل الشعر وأظافر اليدين والقدمين للحفاظ على مظهر لائق.
- **الألوان والرموز:** يمكن استخدام الألوان والرموز في تصميم اللوحات الإعلانية والمواد التسويقية لتوصيل المعلومات أو الرسائل المعينة.
- **البيئة:** يمكن استخدام البيئة المحيطة للتواصل غير اللفظي من خلال تصميم المكاتب والأماكن التي يتواجد بها الأفراد لإيجاد أجواء إيجابية وملائمة للقيام بالتفاعلات والمناقشات.
- **الرسوم والصور:** يمكن استخدام الرسوم والصور في الإعلانات وتصميم الصفحات الإعلامية لتوصيل رسائل محددة أو المساعدة في توصيل الفكرة.

أكثر أنماط الاتصال غير اللفظي أهمية

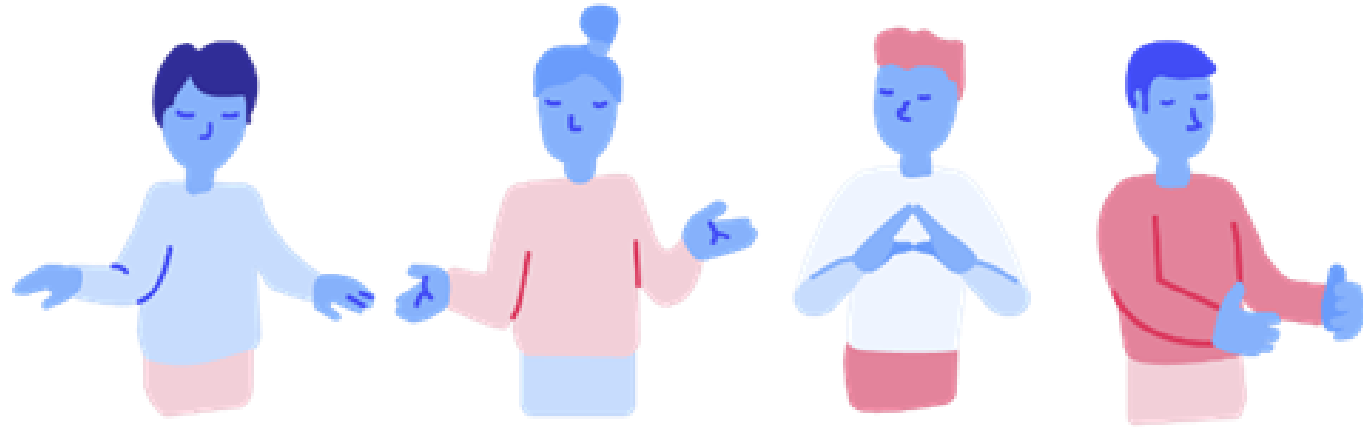
- **لغة الجسد:** وتشمل تعابير الوجه، والحركات، وموقف الجسم والإيماءات التي تعبر عن الشعور والمشاعر والمواقف الإيجابية أو السلبية.



قراءة لغة العيون



وضعية الوقوف وحركة اليد



قوي

جدير بالثقة

مسترخي

واثق

كيف تقرأ لغة الجسد؟

قراءة لغة أجساد الآخرين عمل صعب، إلا أن الدليل التالي يقدم 10 رؤى عالمية في أهمية لغة الجسد، وكيفية قراءتها، وبالتالي معرفة كيف يفكر الآخرون في بعض الأحيان.



رفع الحواجب

عدم الراحة، والمفاجأة أو القلق أو التخوف من أمر ما



حينما ينظر الشخص إلى عينيك طويلاً فذلك يعني أنه يكذب عليك



رفع اليدين عالياً يدل على نوع من الإنجاز أو تحقيق الهدف المنشود



إن كان الشخص الذي تتحدث معه مقابلاً لجسدك فمعناه أن المحادثة تجري جيداً



فتح الذراع

هو دليل معروف على الصدق والولاء والحقيقة



رفع الكتف

إشارة عالمية لعدم معرفة ما يحدث



غياب التجايع حول العينين

يشير إلى أن الشخص يحاول اصطناع سعادة غير موجودة



إن لمس الشخص وجهه أو يديه مراراً وتكراراً فربما يعاني القلق أو التوتر



الشخص الذي يضحك معك بكثرة، يعني ذلك أنه معجب بك

7 ملامح لتعلم لغة الجسد

الأكتاف

تحريك الكتفين دليل على عدم فهم الحديث



الأصابع

النقر باستخدامهما على الطاولة أو المكتب مؤشراً على الشعور بالعصبية



الفم

الوسيلة الأكثر استخداماً عند الأطفال عند اللجوء إلى الكذب، وإخفاء أمر ما على الوالدين؛ فيلجأ على وضع يديه على فمه



العين

تعتبر المفتاح الرئيسي لشخصية الإنسان، فتتسع بؤبؤ العين خلال الحديث دليل على السعادة والعكس هو دليل الحزن والهروب من النظر في أعين الآخرين مؤشراً على الخجل



الحواجب

رفع حاجب واحد يشكل مؤشراً على شيء صعب تصديقه أو مستحيل من وجهة نظر الشخص، أما رفع كلا الحاجبين يدلّ على الشعور بالتفاجئ



الأذن

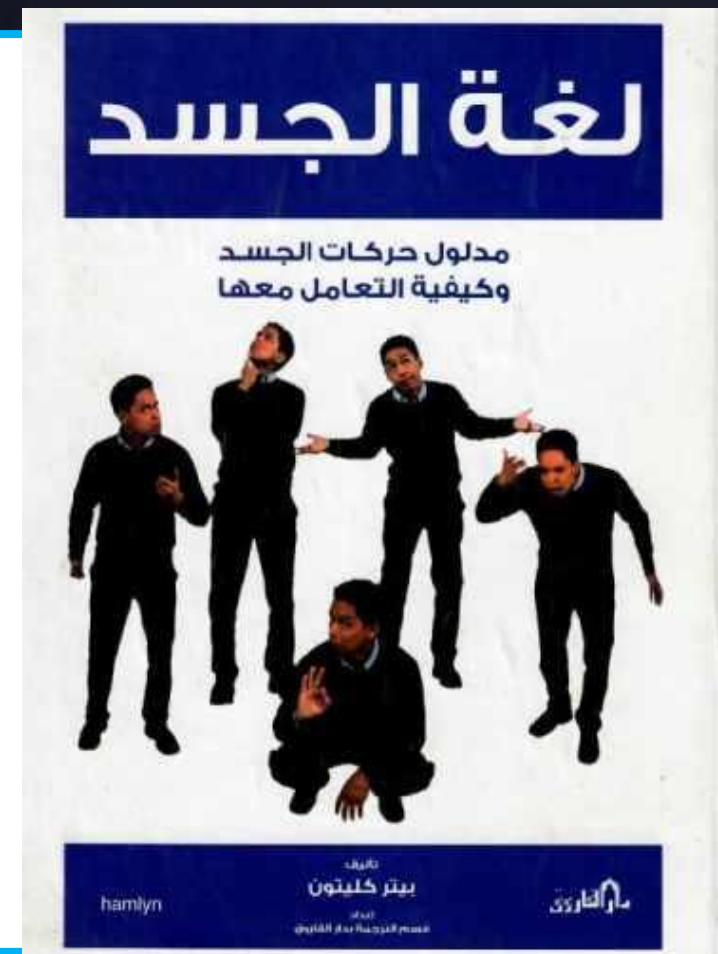
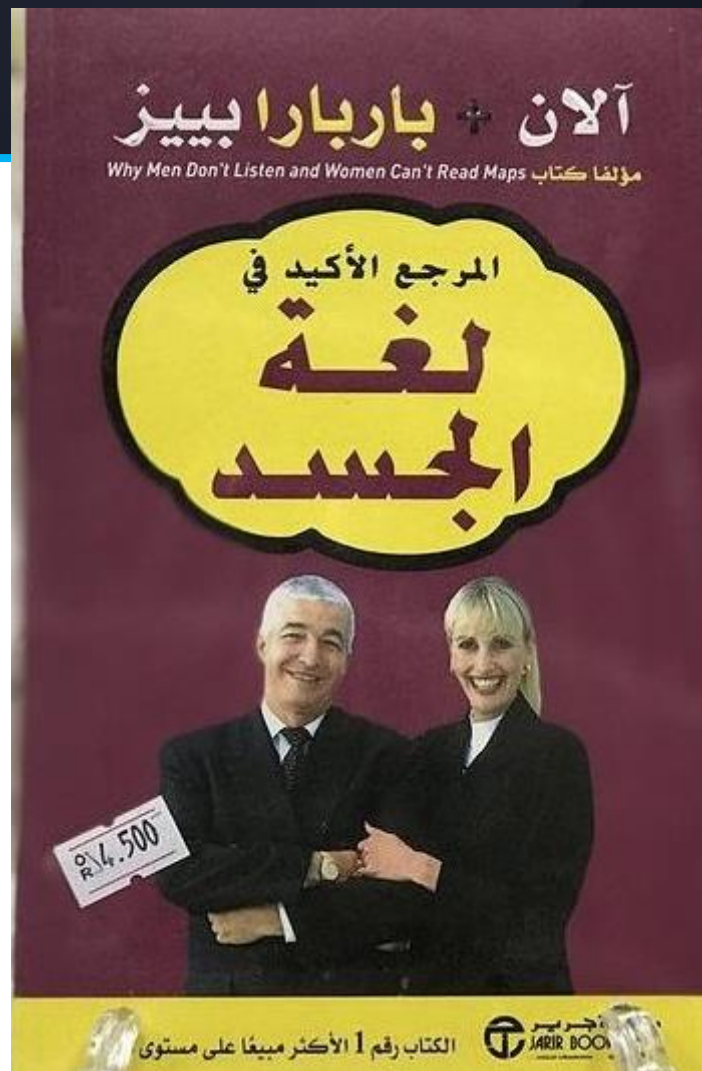
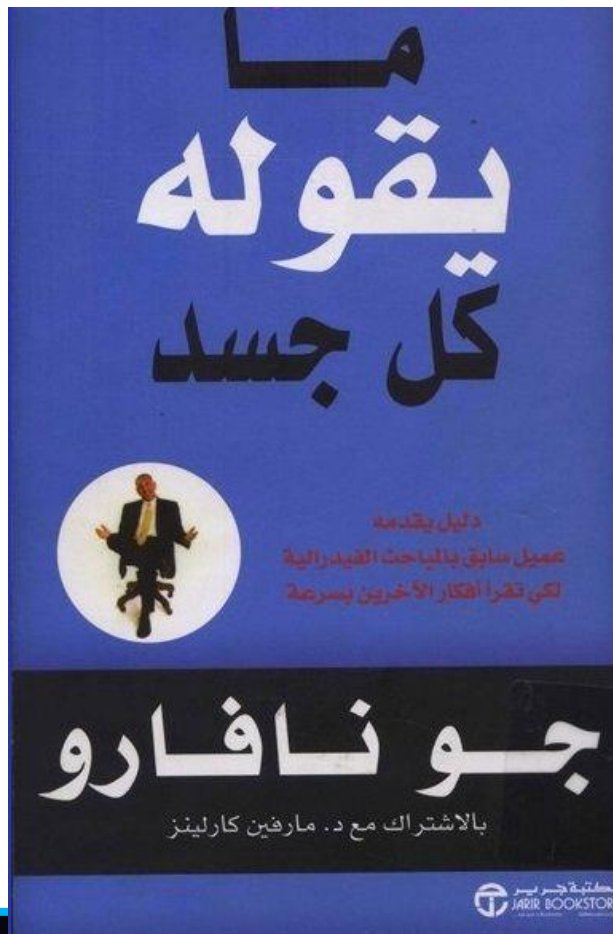
حك الأذن أو تمرير اليدين عليهما وسحبهما إلى الخارج، يشكل مؤشراً على الوقوع في الحيرة أو الشك، أو فقدان القدرة على التصرف وأخذ قرار مناسب



الجبين

تقطيب الجبين والنظر إلى الأسفل في نفس الوقت مع القليل من العبوس، دليلاً على الارتباك، وعدم الرضا بما سمع، أما العكس أي رفعه للأعلى فهو دليل على الدهشة





أهمية الاتصالات غير اللفظية



أهم الفروق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
✓ هو ما تتحكم فيه قواعد اللغة.	✓ تتحكم فيه عوامل بيولوجية (أحاسيس، مشاعر، عواطف..الخ).
✓ مقصور على ثقافة واحدة ويحمل معان محددة للجماعة الداخلية.	✓ لغته عالمية (الابتسامة)، ولكن هذا لا يعني أن بعض الرموز تحمل معاني مختلفة في ثقافات أخرى.
✓ نتعلمه في مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق التنشئة الاجتماعية أي أنه يأتي بعد الاتصال اللفظي.	✓ نتعلمه في مرحلة مبكرة بعد الولادة بحسب التنشئة الاجتماعية فالطفل يبتسم قبل أن يكتب.
✓ يمكن أن يخاطب العواطف.	✓ مفعم بالعواطف ويخاطبها بقوة وهو أصدق تعبيراً عن المشاعر والأفكار من الاتصال اللفظي.

ثانيًا: أنواع الاتصال وفقًا للاتجاه:

أ- الاتصال في اتجاه واحد:

هو النوع الأول من الاتصال الذي يكون تأثيره في اتجاه واحد فقط، حيث يكون المرسل هو الشخص الذي يحدد الرسالة ويقوم بإيصالها إلى المتلقي، ولا يوجد تفاعل حقيقي من المتلقي. ويتم الاعتماد على هذا النمط من أنماط الاتصال عندما تكون السرعة أو النظام مطلوبين أو خوف المرسل ألا تكتشف أخطأؤه أو لا يستمع لنقد الآخرين أو يرغب في حماية قوته وهيبته.

من مميزات هذا الاتصال أنه يتيح للمرسل التحكم الكامل في الرسالة وسهولة الإيصال، وقد يكون مناسبًا للعلاقات التجارية والإعلانية. ومن عيوبه عدم وصول الرسالة على نحو فعال أو من الممكن أن يؤدي إلى فشل الاتصال إذا لم يتم فهمها بشكل صحيح من المتلقي.

تابع أنواع الاتصال وفقا للاتجاه

ب-الاتصال في اتجاهين:

أن الاتصال في اتجاهين من الأمور التي تسهم زيادة ثقة الأفراد وقدراتهم على فهم الرسالة وأثرها عليهم، وتمكين الجانبين من تعديل الرسالة بطريقة تحقق الأهداف. حيث يتم تبادل الرسائل بين الجانبين. يتعاون كل من المرسل والمتلقي في تحديد الرسالة وفهمها والرد عليها. ويمكن استخدام تقنيات مختلفة مثل المقابلات والندوات والاجتماعات، على سبيل المثال، اجتماعات المجالس التأديبية لاتخاذ قرارات بشأن الغش في الامتحانات وتحديد العقوبات المناسبة للمتهمين.

من مميزات هذا الاتصال هو زيادة الفهم والتفاعل والتواصل وتبادل المعلومات الأكثر دقة وصحة، وقد يكون مناسباً لإقامة علاقات دائمة وبناء علاقات قوية بين الجانبين. ومن عيوبه التأخير في الوصول إلى الاتفاق وزيادة تعقيد العملية.

ثالثاً: أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره:

أ- الاتصال الشخصي:

يشير هذا المصطلح إلى عملية تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد في وجود عامل وجهها لوجه وفي اتجاهين دون وسطاء. ويتميز هذا النوع من الاتصال بأن المرسل والمتلقي يكونان على اتصال مباشر وفي مكان محدد، وبالتالي فإنه يساعد على بناء علاقات قوية وزيادة الثقة. وللأمثلة على هذا الاتصال، يمكن ذكر اتصال الطبيب بمرضاه أو العلاقة بين ضابط الشرطة والمواطنين الذين يعتمدون عليهم. فهذه العلاقات البسيطة يمكن رؤيتها بشكل واضح من خلال مدى تقدير المرضى والمواطنين لتعامل الأشخاص المعنيين معهم، بالإضافة إلى تأثير ذلك على ثقتهم وإقبالهم عليهم أو الابتعاد عنهم.

تابع أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره:

ب- الاتصال الجماعي:

يمثل الاتصال الجماعي أحد العناصر الأساسية في إدارة المؤسسات ويساعدها على تحقيق وظائفها المهمة. تتضمن هذه الوظائف اجتماعات صنع القرارات واجتماعات الأقسام وندوات التوجيه وبرامج التدريب وغيرها من الأنشطة ذات الصلة.

على الرغم من أهمية الاتصال الجماعي، إلا أن هناك عدة تحديات تواجه خبراء الاتصال الجماعي، حيث قد لا يوفر هذا النوع من الاتصال فرصا كافية لنقل المعلومات الحديثة بسبب الحاجة إلى وقت طويل. كما أنه يصعب استخدامه عند عدم تواجد الأفراد المراد الاتصال بهم في نفس المكان، مما يؤدي إلى الحاجة إلى وقت وجهد إضافي للاتصال بأعداد كبيرة.

تابع أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره:

ج - الاتصال الجماهيري:

يشير هذا المصطلح إلى العملية التي تتم من خلالها نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات إلى جماهير كبيرة باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيري. ويتميز هذا النوع من الاتصال بالغير مباشر وابتعاده عن الاتصال الشخصي المباشر، ويتم الاتصال بعدد كبير من الأفراد المتواجدين في مكان غير محدود. تستخدم المنشآت هذا النوع من الاتصالات لتوفير أكبر قدر ممكن من المعلومات والمعارف بتكلفة منخفضة.

ومع ذلك، فإن هذا النوع من الاتصالات يواجه بعض الصعوبات، حيث يكون ذلك الاتصال ذو اتجاه واحد دون تفاعل مع الجمهور الذي تم التواصل معه. لذلك، فإننا لا نعلم مدى قبول الجمهور للرسالة ومعرفة التفاعلات الناتجة عنها. ورغم وجود بعض الأساليب لفهم هذه الجوانب، إلا أن مستوى الردود أقل بكثير من الاتصال الشخصي.

تابع أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره:

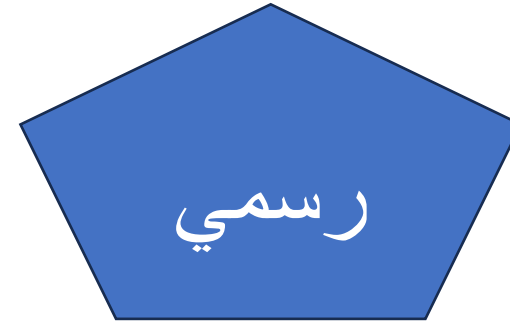
د- الاتصال التفاعلي:

تأثرت وسائل الاتصال الحديثة بالتطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. ومن بين هذه الوسائل نجد البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية وصفحات العرض الإلكترونية ومجموعات المناقشة والمجموعات الإخبارية وعقد المؤتمرات عن بعد.

تساعد هذه الوسائل على التفاعل الإداري وتعتمد على شبكة الإنترنت. وهذه الشبكة تمرر كم هائل من المعلومات بسرعة عالية وبتكلفة منخفضة وبصورة تسمح لنا بمخاطبة المهتمين فقط وتسمح لهم بالتواصل والتفاعل مع مصدر الرسالة وعرض أفكارهم وآرائهم. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه لا توجد حدود قصوى للمساحات الإعلامية والإعلانية مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أن الوصول إلى المعلومات والتعامل معها سريع جداً.

رابعًا: أنواع الاتصال وفقًا لطبيعة مصدر الاتصال

تتعامل العلاقات العامة مع الاتصال الرسمي وغير الرسمي على حد سواء. ومن المهم فهم الفرق بين الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي من أجل العمل بفعالية في مجال العلاقات العامة. وينقسم إلى



الاتصال الرسمي

يشير الاتصال الرسمي إلى الاتصال الذي يتم بشكل رسمي وفقًا للإجراءات والقواعد الموجودة في المنظمة أو الشركة. يمكن أن يشمل هذا الاتصال الرسائل الرسمية المكتوبة مثل الخطابات والإعلانات الرسمية الصادرة عن المنظمة أو الشركة. ويهدف الاتصال الرسمي إلى توثيق الرسائل والإشعارات بشكل صحيح، وتأكيد المسؤوليات، والحقوق بشكل واضح.

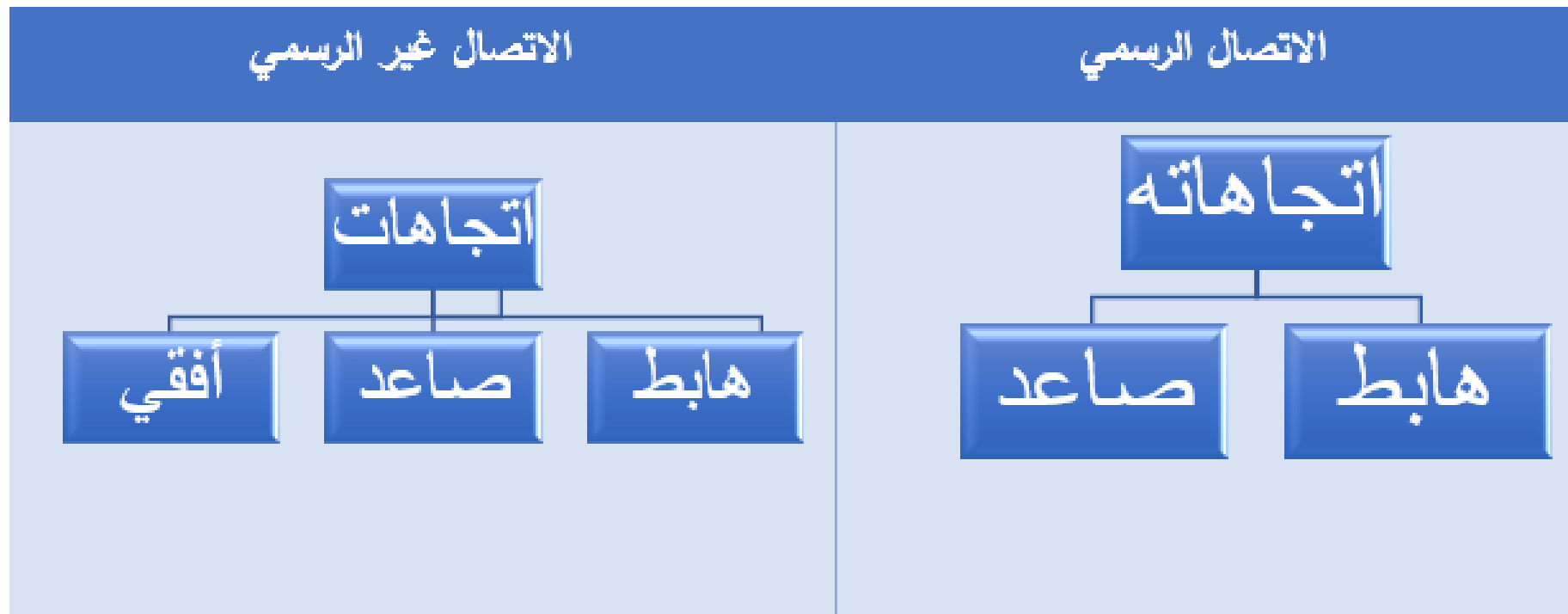
الاتصال غير الرسمي

يشير إلى الاتصال الذي يتم دون توثيق رسمي وفقًا للإجراءات والقواعد الموجودة في المنظمة أو الشركة. ويشمل هذا الاتصال العديد من التفاعلات الشخصية التي يتم فيها إيصال الرسائل والإشعارات بشكل غير رسمي، مثل الاجتماعات والمناسبات الاجتماعية والتواصل مع الزملاء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني. ويهدف الاتصال غير الرسمي إلى إيصال الرسالة بصورة أكثر إخلاصًا وإنسانية وتطوير العلاقات الشخصية بين الأفراد.

الفرق بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي

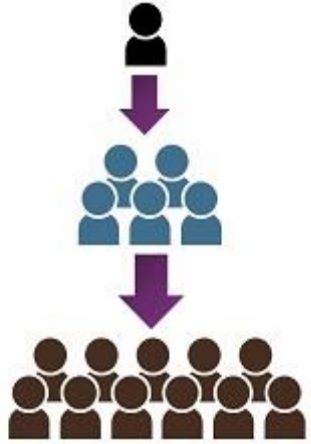


اتجاهات الاتصال الرسمي وغير الرسمي



أ- الاتصال الهابط:

وهي الاتصالات التي تكون من الرئيس إلى المرؤوسين، وتأخذ أسلوب التوجيهات أو التعليمات أو القرارات أو الأوامر، ويستهدف تحقيق عدد من الأمور والتي من بينها:



توضيح وشرح رسالة المنظمة، وأهدافها، وسياستها. [?]

إطلاع العاملين على نشأة المنظمة، وتطورها، ومستقبلها. [?]

توضيح مبررات القرارات التي تتخذها الإدارة. [?]

إصدار التوجيهات، والإرشادات، والتدريب، والتحفيز، وتقييم المرؤوسين. [?]

حل مشكلات المرؤوسين. [?]

ب- الاتصال الصاعد:

هي الاتصالات التي تكون من المرؤوسين إلى الرئيس، وتأخذ شكل الآراء أو التقارير أو البحوث أو الشكاوى والاقتراحات. ويستهدف تحقيق عدد من الأمور والتي من بينها:

التعبير عن آراء المرؤوسين، وشكاواهم، ومشكلاتهم. [?]

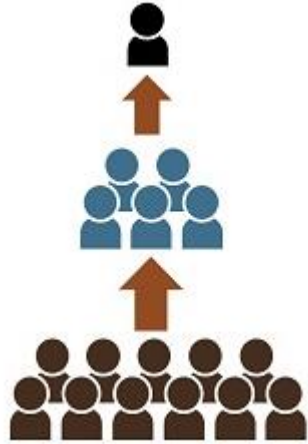
تأكيد قبول أهداف المنظمة، وسياستها، وخططها. [?]

إطلاع الإدارة على حاجات المرؤوسين، وتطلعاتهم، ورغباتهم [?]

المشاركة في صنع القرارات. [?]

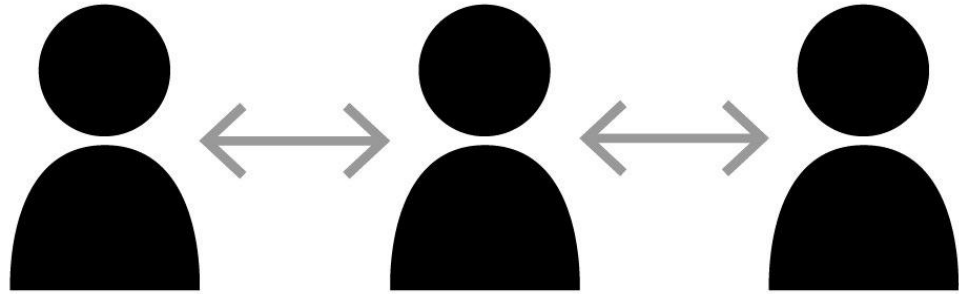
طلب التوجيه، والنصح، والإرشاد. [?]

توجيه الأسئلة، والاستفسارات حول العمل. [?]



ج- الاتصال الأفقي:

هي الاتصالات التي تتم بين الإدارات المختلفة في المؤسسة الإدارية الواحدة، وتأخذ شكل المشورة، والحوار، وتبادل الآراء، والاستماع إلى وجهات النظر المختلفة لتنسيق العمل. ويستهدف تحقيق عدد من الأمور والتي من بينها:



توثيق التعاون بين الوحدات المختلفة. ?

تحسين نوعية، وفاعلية القرارات. ?

تنسيق الأعمال، والنشاطات المختلفة. ?

حل المشكلات المشتركة بين الوحدات المختلفة. ?

خامسًا: أنواع الاتصال وفقا للنطاق :

أ-الاتصالات الداخلية:

هي الاتصالات التي تؤخذ داخل المؤسسة أو الشركة، من أجل تبادل المعلومات والأفكار بين الموظفين، وتكوين فريق عمل متماسك وفعال. يتمثل هذا النوع من الاتصالات في إرسال الإعلانات والرسائل الإلكترونية والمذكرات الداخلية وورش العمل والاجتماعات والندوات. وتعتبر الاتصالات الداخلية عنصراً أساسياً في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسة، وتعزيز دور الموظفين في تحقيق أهداف المؤسسة، وإيجاد بيئة عمل إيجابية ومتعاونة.



تابع: أنواع الاتصال وفقاً للنطاق :

ب- الاتصالات الخارجية:

فهي الاتصالات التي تستهدف الجمهور الخارجي للمؤسسة، سواء كان ذلك على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي، وتكون هذه الاتصالات في شكل حملات إعلانية، أو من خلال التواجد في المعارض والمؤتمرات والندوات والفعاليات الأخرى. والاتصالات الخارجية تلعب دوراً رئيسياً في تحقيق الأهداف التسويقية والتجارية للمؤسسة، وزيادة حجم المبيعات، وتوسيع شبكة العملاء والمستهلكين، وتحسين وتعزيز سمعتها ومكانتها في السوق.

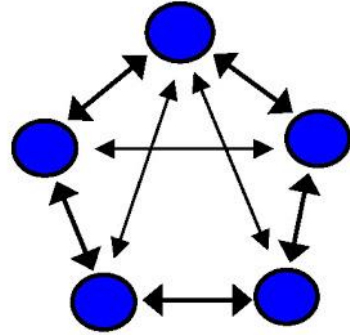


سادسًا: أنواع الاتصال وفقا لنظام السيطرة على المعلومات

وفقا لدراسة ليفييت في عام (1951)، والتي حاول فيها دراسة بنية الشبكات الرئيسية للاتصال في المنشآت وأساليب الاتصال والفعالية في كل منها، وقد انتهى إلى طرق خمسة يتم عبرها تحديد طرق ترحيل الوسائل وأسلوب التعامل معهما في حالة الاستقبال أو الإرسال داخل المنشآت.



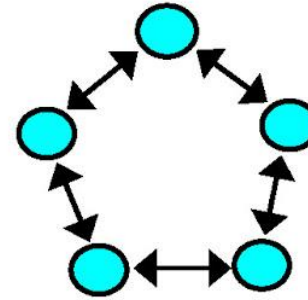
الواي



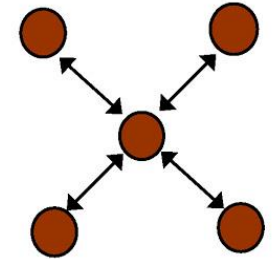
النجمة



السلسلة



الدائرة



العجلة

تابع: أنواع الاتصال وفقا لنظام السيطرة على المعلومات

أ-الاتصال المركزي:

العجلة: تمتاز شبكة العجلة ببيروتوكول مركزي للاتصال، حيث يتم توجيه الرسائل الاتصالية من خلال شخص مركزي يتحكم بإرسالها واستلامها وتوجيهها إلى باقي المستلمين في الشبكة.

الواي: فهي أقل مركزية من العجلة، حيث يتم تحديد شخصيات في الشبكة يتميزون بموقعهم الاستراتيجي الذي يسمح لهم بتوجيه الرسائل إلى عدة أفراد في وقت واحد، ويكون لديهم قدرة على التحكم في توجيه الرسائل بين أفراد الشبكة.

تابع: أنواع الاتصال وفقا لنظام السيطرة على المعلومات

ب- الاتصال غير المركزي:

الدائرة: تتميز شبكة الدائرة بعدم وجود قيادة مركزية، حيث يتم التواصل بين جميع أفراد الشبكة دون تحديد شخص مركزي للتوجيه والمراقبة.

السلسلة: أما شبكة السلسلة، فتتشابه في بنيتها مع الدائرة، ولكن يمكن للشخص الموجود في المنتصف التواصل مع أي من أفراد المؤسسة في نفس الوقت، بينما يكون البقية على قدم المساواة في الأدوار الاتصالية حيث يمكن لأي فرد التواصل مع الجار المجاور له.

النجمة: أما شبكة النجمة، فتشبه الدائرة في بنيتها ومساواة أفرادها في الأدوار التفاعلية، ولكنها تتميز عن الدائرة بإمكانية اختيار أي فرد في الشبكة للتواصل معه، دون تحديد شخص معين للتوجيه والمراقبة، مما يتيح فرصة التواصل لجميع أفراد المؤسسة.

3) المفاتيح السبع الواجب توافرها في عملية الاتصال

الصدق: يجب أن يكون التواصل صادقاً وموثوقاً وخالياً من التلاعب والخداع.

الصبر: يجب الصبر في الاستماع للآراء والأفكار والشكاوى، وعدم الاندفاع في اتخاذ القرارات بسرعة.

الاهتمام: يتطلب التواصل في العلاقات العامة الاهتمام بالآخرين واستيعاب آرائهم واحترامها.

الوضوح: يجب أن يكون التواصل واضحاً ومفهوماً، لجعل المستلمين يفهمون المعلومات بسهولة ودون أي ابهام.

التفاعل: يجب أن يكون التواصل تفاعلياً، بحيث يكون هناك استجابة وفعالة من المستلمين.

الثقة: يتطلب التواصل في العلاقات العامة بناء ثقة المستلمين وإثبات الجدية والاهتمام بمصالحهم.

الاتصال المخصص: تحتاج العلاقات العامة إلى التركيز على التواصل المخصص، بحيث يكون التواصل متعدد المستويات ويضع المستلمون في اعتبارات مختلفة مثل العمر والجنس والخلفية الثقافية.

خلاصة الفصل

يتأثر أداء المؤسسة بشكل كبير بنوع وطريقة الاتصال التنظيمي، حيث يمكن أن يحدث تأثير كبير إيجابيًا أو سلبياً على عمل المؤسسة. وتعتبر أنماط الاتصال من أهم العوامل التي تؤثر على الأداء العام للمؤسسة.

لذلك فقد ركزنا من خلال هذا الفصل على شرح أنواع الاتصال التنظيمي في العلاقات العامة، مع التركيز على شبكات الاتصال التنظيمي.

وتفصيل أنواع الاتصال التنظيمي وتصنيفها وفقاً للغة المستخدمة والاتجاه ودرجة التأثير ومصدر الاتصال ونطاق الاتصال ومدى السيطرة على عملية





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY



Thank You

