

المادة : الإتصال التذليلي

محتوى المادة

المحور الأول : مفهوم الإتصال التذليلي .

المحور الثاني : الإتصال التذليلي وواقعه في فكر التذليل

المحور الثالث : أنواع الإتصال التذليلي (إتصال رسمي ، إتصال غير رسمي ، صاعد ، نازل ، أفقي ، شعوي ، كتابي ...) .

المحور الرابع : الإتصال الداخلي والإتصال الخارجي (الإتصال الداخلي

تقنياته ، الإتصال الخارجي بأنواعه مثل : الإتصال المؤسسي ،

الإتصال التجاري ، التسويقي ، الإتصال المنتج ، إتصال العلامة ... ، الإتصال المالي ، إتصال الأثرية ...

المحور الأول: ماهية الاتصال التنظيمي

الاتصال التنظيمي هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات، الأفكار، والمسابقات داخل المنظمات وبين أعضائها لتحقيق أهدافها، يعتبر الاتصال التنظيمي عنصراً أساسياً لإدارة وتنظيم الأنشطة المختلفة في المؤسسة، حيث يساهم في تعزيز التعاون، التنسيق، واتخاذ القرارات الفعالة.

1- خصائص الاتصال التنظيمي

- أ- رسمي وغير رسمي
- ب- الرسمية: يتم عبر قنوات محددة ووفق هيكل تنظيمي معين (مثل الإدارات).
- ج- غير الرسمية: يحدث بشكل عفوي بين الأفراد خارج القنوات الرسمية (مثل المحادثات الجانبية).
- د- ثنائي الاتجاه:

الاتصال يكون غالباً ثنائياً، يتم التبادل بين المرسل والمستقبل مع توفير ردود فعل.

ج- متعدد الاتجاهات
يمكنه أن يكون الاتصال رأسياً (من الإدارة إلى الموظفين أو العكس) أو أفقياً (بين زملاء العمل في نفس المستوى).

د- مرتبط بثقافة التنظيمية
يعكس الاتصال التنظيمي ثقافة المؤسسة وقيمتها.

2- أهداف الاتصال التنظيمي

- أ- تحقيق التنسيق بين الأنشطة المختلفة.
- ب- توضيح الأدوار والمسؤوليات.
- ج- تعزيز الروح الجماعية وزيادة الولاء المؤسسي.
- د- تمكين اتخاذ القرارات المستندة إلى معلومات دقيقة.
- هـ- حل المشكلات والصراعات داخل المنظمة.
- و- أهمية الاتصال التنظيمي
- ز- تحسين الأداء والإنتاجية.
- ح- تعزيز العلاقات بين الموظفين والإدارة.

المحور الثاني : الإرسال التنظيمي وواقعه في فكر التنظيم

1- أهمية الإرسال التنظيمي في الفكر التنظيمي

الإرسال التنظيمي هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والمعلومات بين الأفراد أو الجماعات داخل التنظيم أو بين التنظيمات الخارجية. يعتبر الإرسال التنظيمي عنصراً حيوياً لتحقيق الفعالية والكفاءة في الإدارة والتنظيم حيث يساهم في تحقيق التنسيق والتعاون بين مختلف أقسام التنظيم لتحقيق الأهداف المشتركة. تتمثل أهمية الإرسال التنظيمي في النقاط التالية :

- تحقيق الأهداف المشتركة : يساهم الإرسال التنظيمي الفعال في توضيح الرؤية والأهداف بين العاملين، مما يؤدي إلى تحقيق تعاون أكبر.

- تعزيز التعاون والتنسيق : يمكن للإرسال التنظيمي تحسين التنسيق بين الإدارات والأقسام المختلفة داخل التنظيم.

- حل المشكلات واتخاذ القرارات : يعتبر الإرسال وسيلة لطرح الأفكار المقترحة / نقل المعلومات والأوامر باستخدام الإرسال التنظيمي لتقليل الأخطاء والتحديات من مستويات الإدارة العليا إلى المستويات الدنيا في الهرم التنظيمي.

2- واقع الإرسال في فكر التنظيم

في الفكر التنظيمي الحديث ينظر إلى الإرسال التنظيمي على أنه أساس لنجاح التنظيم. حيث تطورت أدوات الإرسال مع التقدم التكنولوجي، مما سمح بوجود وسائل أسرع وأكثر فعالية للتواصل داخل التنظيمات، مثل البريد الإلكتروني، وأنظمة إدارة الموارد البشرية، ومنصات التعاون عبر الإنترنت.

3- دور الإرسال في الفكر التنظيمي

3-1 التنسيق والإشراف : يساهم الإرسال في تسهيل التنسيق بين

المحور الثالث: أنواع الاتصال التنظيمي

1- الاتصال الرسمي

هو نوع من الاتصال الذي يتم عبر قنوات وأدوات محددة ومعمدة داخل المؤسسة أو المنظمة. يتميز هذا الاتصال كونه حصيل المعلومات والتوجيهات بشكل رسمي بين مختلف المستويات الوظيفية والإدارية.

1- خصائص الاتصال الرسمي:

- هيكلية محددة: تتم عبر تسلسل هرمي منظم عبر مستويات إدارية واحدة.
- الوثائق: غالباً ما يكون مكتوبة مثل التقارير...
- الالتزام: يتبع قواعد سياسات واحدة يجب الالتزام بها من طرف الموظفين.
- الدقة: يتم نقل المعلومات بدقة لتجنب سوء الفهم.
- الأهداف: تصف الأهداف التنظيمية، والتأكد من الالتزام بالسياسات.

أهمية الاتصال الرسمي:

- الإجراءات الرسمية، التقارير الدورية، والوثائق التنظيمية، نشر الإدارة...

2- أهداف الاتصال الرسمي:

- توجيه العمل وتوزيع المهام.
- نقل المعلومات والسياسات.
- تعزيز الانضباط والالتزام.

- التوثيق والمراجعة.

- التخطيط والتقييم.

- حل المشكلات واتخاذ القرارات.

- التواصل مع الأطراف الخارجية.

- ضمان التنسيق بين الأقسام.

المحور الرابع: الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي

أولاً: الاتصال الداخلي
الاتصال الداخلي ليس كعملية تبادل المعلومات والتواصل داخل المنظمة، بل هو عملية تبادل المعلومات والتواصل بين الممثلين والإدارات المختلفة. ويرتبط الاتصال الداخلي إلى مجموعة من الأهداف تتمثل في الآتي:

أهداف الاتصال الداخلي:

- تنسيق الجهود: ضمان أن جميع الموظفين يعملون وفقاً لخطة موحدة.
- نقل المعلومات: تبادل المعلومات والتعليمات بشكل فعال.
- تحفيز الموظفين: خلق بيئة عمل إيجابية ودائمة.
- حل المشكلات: تعزيز الحوار الداخلي لحل النزاعات أو التحديات.
- بناء ثقافة مؤسسية: دعم قيم ومبادئ المؤسسة.

2- أهمية الاتصال الداخلي:

- تحسين أداء الموظفين.
- تعزيز الشفافية داخل المؤسسة.
- تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم.
- تحسين العلاقات بين الموظفين والإدارة.

3- أنواع الاتصال الداخلي:

- أ. الاتصال الرسمي: يتم عبر قنوات محددة مثل الاجتماعات، التقارير، المراسلات الداخلية، سائل البريد الإلكتروني الرسمية، تقارير الأداء، وتعليمات العمل.
- ب. الاتصال غير الرسمي: يحدث بين الموظفين بشكل غير رسمي مثل المحادثات الجانبية، كما يعتبر مهماً لبناء العلاقات وتحسين التفاهم المتشخص.
- ج. الاتصال الأفقي: يتم بين الموظفين أو الإدارات على نفس المستوى التنظيمي بهدف تعزيز التعاون والتسليم.
- د. الاتصال العمودي: يشمل الاتصال الصاعد (من الموظفين إلى الإدارة) والاتصال النازل (من الإدارة إلى الموظفين)، يستخدم لنقل التعليمات أو التغذية الراجعة.