

الاتصال في المنظمات العامة

(بين النظرية والممارسة)

الدكتور بشير العلاق

توطئة

إن من أبرز الانتقادات التي توجه للمنظمات العامة والمؤسسات الحكومية خصوصاً ضعف حلقة الاتصال بينها وبين الجمهور المستهدف، سواء كانوا أفراد أم منظمات. والواقع أن العديد من المنظمات العامة صارت تدرك خطورة أن تكون في وادٍ ويكون جمهورها في وادٍ آخر. فقد نجحت العديد من المنظمات العامة والكثير من المؤسسات الحكومية في تحقيق قدر مقبول من النجاحات في أداء رسالتها عندما صاغت لنفسها استراتيجيات من شأنها الارتقاء بأدائها أسوة بما يحصل في منظمات الأعمال الناجحة. وتشير الدراسات والأبحاث إلى أن المنظمات العامة قد حققت بعض النجاحات في مضمار أعمالها عندما لجأت مؤخراً إلى تدريب العاملين لديها على أفضل مهارات الاتصال والتواصل بجماهيرها في محاولة لجسر الفجوة القائمة بينها وبين هذه الجماهير، وهي فجوة تعدّ مسؤولة عن امتعاض المواطن من أداء المنظمات الحكومية.

ويأتي هذا الكتاب الشمولي في طروحاته، المبسّط في تحليله واستعراضه ونقاشاته، ليسد النقص الكبير الذي تعانيه المكتبة العربية التي تفتقر إلى كتاب يتناول الاتصال في المنظمات العامة بأسلوب علمي رفيع، مدعم بنتائج أحدث الدراسات والأبحاث في هذا المجال. فالكتاب تطبيقي في طروحاته، يتضمن أربعة فصول متسلسلة منطقياً، حيث يحتوي كل فصل على موضوعات ذات صلة وثيقة بالاتصال وآلياته ومهاراته قدر تعلق الأمر بالمنظمات العامة والمؤسسات الحكومية.

المحتويات

الموضوع	الصفحة
توطئة.....	5
المحتويات.....	7
الفصل الأول:	
مفهوم الاتصال وآلياته	13
تقديم.....	15
أولاً: مفهوم الاتصال ومستلزماته.....	16
— تعريف الاتصال:.....	16
— مستلزمات الاتصال:.....	19
ثانياً: عملية الاتصال وعناصرها:.....	20
— الرسالة أو المعنى:.....	22
— التشفير:.....	22
— قناة أو وسيلة الاتصال:.....	22
— فك التشفير:.....	22
— الضوضاء:.....	23
— التغذية العكسية أو التغذية الراجعة.....	23
ثالثاً: نماذج الاتصال.....	26
— النموذج التقليدي.....	26
— نموذج الاتصال الرمزي.....	31
— النموذج الموقفي في الاتصال (نموذج الملاءمة).....	34

- 35 نموذج الاتصال الإقناعي
- 14 رابعاً: ناقلات الاتصال:
- 58 أسئلة للمناقشة

الفصل الثاني:

- 85 أنواع الاتصال ونظرياته الموقفية في المنظمات العامة
- 87 تقديم
- 88 أولاً: الاتصال وفق نوع الرسالة الاتصالية.
- 89 - الاتصالات الشفوية
- 92 - الاتصالات المكتوبة (التحريرية)
- 94 - الاتصالات الإلكترونية
- 96 - الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد)
- 98 - الاتصالات البصرية
- 100 ثانياً: الاتصال وفق اتجاهاته
- 100 - الاتصالات الصاعدة
- 102 - الاتصالات النازلة:
- 103 - الاتصالات الأفقية
- 105 ثالثاً: الاتصالات غير الرسمية
- 105 - الاتصالات العنقودية
- 107 - الإدارة بالتجوال
- 107 - الاتصالات غير اللفظية
- 107 - السلسلة الاجتماعية

108.....	رابعاً: شبكات اتصال الفريق
108.....	— شبكة الاتصال المركزية.
109.....	— شبكة الاتصال اللامركزية
111.....	خامساً: الاتصالات الخارجية
113.....	سادساً: نظريات الاتصال الموقفية
113.....	— النظريات النقدية
115.....	— النظريات الإمبريقية
121.....	— نظرية الحتمية التكنولوجية
122.....	— نظرية ترتيب الأولويات
122.....	— نظرية دوامة الصمت
123.....	— نظرية مولس الثقافية
125.....	سابعاً: نظريات الاتصال الإنسانية / التفاعلية / الاجتماعية
125.....	— نظرية التبادل
125.....	— نظرية التفاعل
126.....	— نظرية اتخاذ القرار
127.....	— نظرية التعلم
127.....	— نظرية المعلومات
128.....	— نموذج المعلومات
129.....	— النموذج النفسي الاجتماعي
131.....	— نموذج الاتصال الجماهيري
133.....	أسئلة للمناقشة

الفصل الثالث :

- 145..... معوقات الاتصال وأساليب معالجتها في المنظمات العامة
- 147..... تقديم
- 148..... أولاً: معوقات الاتصال وعقباته
- 149..... — المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمُرسل:
- 152..... — المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسيلة الاتصال
- 154..... — المعوقات والمشاكل المتعلقة بمضمون الرسالة
- 155..... — المعوقات والمشاكل المتعلقة بالتغذية العكسية
- 156..... — معوقات مشتركة عامة
- 157..... ثانياً: أساليب وتقنيات التغلب على مشكلات الاتصال أو تدليلها
- 157..... — حلقة المُرسل:
- 159..... — حلقة الرسالة ومضمونها
- 160..... — حلقة وسيلة (قناة) الاتصال
- 162..... — حلقة التغذية العكسية
- 162..... — حلقة مُستقبل الرسالة
- 164..... — قائمة استرشادية حول تحسين فعالية الاتصال
- 167..... ثالثاً: استراتيجيات الاتصال الفعال
- 169..... — إستراتيجية انشر وتأمل
- 169..... — إستراتيجية اخبر ورغب
- 169..... — إستراتيجية تحديد ما هو مهم ثم الاستطلاع
- 170..... — إستراتيجية التقييد ثم التعزيز
- 171..... أسئلة للمناقشة

الفصل الرابع:

189	مهارات الاتصال في المنظمات العامة والمؤسسات الحكومية
191	تقديم:
192	أولاً: أجمل ما قيل حول الكتابة والتقارير الفعالة
194	ثانياً: مفهوم التقارير والبعد الإداري لها
196	ثالثاً: عناصر تعريف تقنية التقارير الإدارية
197	رابعاً: أهمية التقارير الإدارية
202	خامساً: أنواع التقارير ونماذجها
208	سادساً: الاجتماعات واللجان
214	سابعاً: تنظيم الاجتماعات واللجان
217	ثامناً: إدارة الوقت:
220	تاسعاً: مهارات إدارة الوقت
222	عاشراً: الخطب الفعالة
229	المراجع
229	أولاً: المراجع العربية
230	ثانياً: المراجع الأجنبية

9- ماكويل دينيس، وويندل، سفن (1998). نماذج الاتصال في الدراسات الإعلامية، تعريب حمزة أحمد بيت المال، الرياض، مطابع الفرزدق التجارية، المملكة العربية السعودية.

10- دليفير، ملفين (1998). نظريات وسائل الإعلام، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، ج.م.ع.

11- نصر الله، عمر عبد الرحيم (2001). مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

12- هاتير سللي، إي؛ ماكجنت، ليندا، وجلعوط، سامر (2000). الاتصال والاتصال الإداري: المبادئ والممارسة، القسم الأول، دار الرضا للنشر، دمشق، سوريا.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Angason, Q. (2007). "Behavioral Aspects of Communication: Tactics and Strategies, Vantage Press, New York, U.S.A.
2. Fisk, R. (2006). Communicating Effectively. Harcourt Publishing. California, U.S.A.
3. Hammilton, R. (2008). Feeding Back Communication. Albert Moore Publishers, Canada.
4. Lavender, S. (2008). Communication Strategies: Thoughts and Action. Vantage Press, New York, U.S.A.
5. Livesy, N. (2007). "Cultural Differences in Communication

- Patterns and Styles; A Comparative Study”, *Journal of Communication*, Vol. 13, No9, Summer, 207-221.
6. Mose, A. (2005). “Judging by Feelings and Expression”, *The Time Magazine*, 24th August, p.71.
 7. Parkinson, S, Nigel, W. (2007). *Creative Solution*. Vantage Press New York, U.S.A.
 8. Rosenfield, N. (2004). *Effective communication: Tactics and Strategies*, Vantage Press, New York, U.S.A.