خطة البحث

-مقدمة

-الاشكالية

-التساؤلات والفرضيات

-أهداف وأهمية الدراسة

-المفاهيم الاجرائية

-الدراسات السابقة

-الفصل الاول: -)الاتصال) المفهوم والألية

-المبحث الأول: مفهومه

-المبحث الثاني: -أشكاله

-المبحث الثالث: وظائفه

-المبحث الرابع: نماذجه

-الفصل الثاني: الاتصال الداخلي

-المبحث الأول: مفهومه

-المبحث الثاني: أشكاله

-المبحث الثالث: خصائصه

-المبحث الرابع: أهميته

-الفصل الثالث:الجانب التطبيقي

-المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة

-المبحث الثاني: أشكال الاتصال بالمؤسسة

المبحث الثالث: المقابلة

المبحث الرابع: تحليل النتائج

-الخاتمة

-قائمة المصادر والمراجع

-الملاحق

مقدمة

الاتصال عنصر الأساسي في التفاعل الانساني بحيث يعبر عملية مهمة في كل مجال من مجالات الحياة يتم وفقها نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد ومساهمته في التنظيم والانسجام داخل المؤسسات والانسان بفطرته يولد اجتماعيا مدفوعا نحو الاتصال لفهم بيئته ومجتمعه مما له دور هام في احراز تقدم ملموس في نمو المجتمعات ورفع الكفاءة الانتاجية للمؤسسات من خلال التائير على سلوكيات العاملين بها حيث اصبح يثير اهتمام الادارة فيما يتعلق بقرارتها للعاملين وركيزة أساسية في البناء التنظيمي للمؤسسة ويتوقف نجاح الاتصال داخلها على وجود مهارات يتميز بها المشاركون في هذا الاتصال كالملاحظة والانصات والحديث والحوار وعليه الانفتاح في قنوات الاتصال يجعل المؤسسة نظاما مفتوحا ونمط متعدد الاتجتاهات فالمرونة والتعاون هو العصب داخل المؤسسات الناجحة

كما قسمنا تقرير تربصنا الى ثلاث جوانب هي الجانب المنهجي.الجانب النظري وأخيرا الجانب التطبيقي .يتعلق الجانب الأول بالاطار المنهجي وفيه تم عرض مختلف الخطوات المنهجية الخاصة بالبحث وتضمن الجانب النظري فصلين في الفصل الأول تطرقنا الى الاتصال المفهوم والألية والفصل الثاني عرجنا على الاتصال الداخلي مفهومه.خصائصه.أشكاله وأهميته أما الجانب التطبيقي فقمنا بالتعريف بالمؤسسة وتحليل عرض النتائج التي عالجتها الاستمارة والمقابلة[[1]](#footnote-2).

الاشكالية:

الاتصال من أهم المواضيع التي تناولها الكثير من الدراسات والبحوث اذ يصبح هو احدى المقومات الرئيسية التي ترتكز عليها المؤسسات من أجل تنفيذ أعمالها وتحقيق أهدافها والمحافظة على استراتيجيتها ومن هذا المنطلق يمكننا الاشكالية التالية؛

-كيف تتجسد عملية الاتصال الداخلي بمؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية سعيدة؟

:التساؤلات

:لتبسيط هذه الاشكالية قمنا بطرح التساؤلات التالية

1-ماهو الدور الذي يؤذيه الاتصال الداخلي في تسيير مؤسسة الضمان الاجتماعي بسعيدة؟

2-ماهي الوسائل المستخدمة داخل المؤسسة بسعيدة؟

:الفرضيات

:دراستنا هذه ترتكز على الاتصال داخل المؤسسة وانطلاقا من هذا تبرز لنا الفرضيات التالية

-الاتصال هو احد الركائز المهمة في أي مؤسسة

-يؤثر الاتصال الداخلي سلبا او ايجابا على المردود الخدماتي

-عدم تفعيل الاتصال الداخلي يعرقل السير الحسن للمؤسسة

الإطار المنهجي

**أسباب اختيار الموضوع**

-لم يكن اختيارنا لهذا الموضوع عشوائي بل جاء نتيجة مجموعة من الدوافع والأسباب منها لم يكن

**الأسباب الموضوعية:**

-التعرف على ماهية ومفهوم الاتصال الداخلي للمؤسسة وعلى أسسه ومقوماته

-اعتبار الاتصال ذو أهمية كبيرة حيث لايمكن ان يقوم اتصال داخلي ناجح

**الأسباب الذاتية:**

-القيام بالتربص يسمح لنا على واقع الاتصال داخل المؤسسة

-محاولة الخروج بنتيجة مفيدة وواضحة عن طرق الاتصال وكيفية التعامل داخل المؤسسة

**أهمية الدراسة**:

ان دراستنا تبنى على معرفة مدى الاتصال الموجود في المؤسسة حيث تكمن أهميته على أنه أساس تبادل المعرفة العنصر المنظم في حياة الأفراد باعتبار انه يضمن عملية التواصل الاجتماعي ورفع الكفاءة المهنية والتنظيم داخل المؤسسة وذلك من خلال فهم العملية الاتصالية لتفادي العراقيل للرسالة الادارية بين الموظفين.

**أهداف الدراسة**:

-يهدف هذا البحث الى توضيح قدرة الاتصال على لعب دور المصدر الأساسي في التسيير الداخلي للمؤسسة

-تحديد أهمية الاتصال داخل المؤسسة من خلال تفعيل العلاقات الاجتماعية بين العمال وخلق الثقة بينهم

-التعرف على الوسائل المستخدمة وابراز كيفية استعمالها.

**منهج الدراسة:**

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة والاجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث والمناهج المتعددة في ميدان العلوم الانسانية والاجتماعية بتعدد الظواهر المدروسة ومادامت دراستنا هذه تهدف الى وصف الحالة فقد اتبعنا المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة الذي يهدف الى دراسة الاتصال الداخلي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بسعيدة

:-أدوات الدراسة

**المقابلة:**

هي وسيلة رئيسية في جمع البيانات فهي أكثر شيوعا وفعالية وتعرف المقابلة على أنها اتصال وجها لوجه يتم من خلالها طرح أسئلة محدودة للحصول على اجابات دقيقة

والمقابلة في البحث العلمي هي اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أو أكثر من ذلك في شكل مناقشة حول موضوع معين قضد الحصول على حقائق معينة او أراء محددة

**الملاحظة:**

كما اعتمدنا على عنصر الملاحظة حيث يتم توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين وتسجيل جوانب ذلك السلوك بهدف الوصول الى كسب معرفة جديدة عن تلك المؤسسة.

**المفاهيم الاجرائية**

**مفهوم الاتصال**

يعرف الاتصال من وجهة نظر علماء الادارة بأنه عملية توصيل قدر من المعلومات والحقائق من جهة نريدها لانجاز عمل أو اتخاد قرار أو تغيير سلوك

**مفهوم اجرائي للاتصال**

هو عملية تفاعلية بين المرسل و المتلقي بهدف ايصال الرسالة و تحقيق الرغبة والحاجة من هذه الرسالة وهو أيضا نشاط انساني لايخلق من التركيبة الاجتماعية [[2]](#footnote-3)

**2/الاتصال الداخلي**

وهو ذلك الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة بين مختلف مستوياتها ويهتم بسير المعلومات والحقائق بين العمال لتحقيق أهداف المؤسسة ويمكن استنتاج مفهوم الاتصال الداخلي على أنه أساس النظام الاجتماعي وعماد العلاقات المهنية في المؤسسة ذلك أنه يوظف للربط بين اعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات والحقائق [[3]](#footnote-4)

**مفهوم اجرائي**

هو تدفق التعليمات والتوجيهات والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوس وتتلقى البيانات والمعلومات منهم في صورة تقارير أو اقتراحات أو غيرها بهدف اتخاذ قرار معين وهو ذلك النوع من الاتصال الذي يتم على المستوى الاداري بين المدير ورؤساء المصالح أو الموظفين.

**3/مفهوم المؤسسة**

**لغة:**

Entreprise كلمة مؤسسة في أصلها ترجمة للكلمة الاتينية

وحسب القاموس العربي الشامل المؤسسة تعني الجمعية أو شركة أسست لغاية اجنماعية أو اقتصادية

**اصطلاحا**:

هي منظمة عامة أوخاصة تسمح بفصل مجموعة من الوسائل البشرية والمادية بتحقيق أهدافها المتمثلة في انتج منتجات وخدمات مختلفة حسب طبيعتها فقد تكون ادارية أو اقتصادية أو صناعية

**التعريف الاجرائي:**

المؤسسة هي عبارة عم مجموعة أفراد تجمعهم نفس الاهتمامات والأهداف التي تخدم المؤسسة وتخدمهم وفق تنظيم هيكلي محكم[[4]](#footnote-5).

**الدراسات السابقة**

1/مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر نظام ل.م.د اتصال وصحافة مكتوبة-عليلي نورية ،دور الاتصال الاتصال التربوي في تحقيق الأهداف التعليمية التربوية –دراسة حالة متوسطة رفاس ابراهيم نموذجا.جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة.

2/مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال وصحافة مكتوبة /زلماطي يونس ، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة الإعلامية الجزائرية – دراسة ميدانية في إذاعة سعيدة الجهوية .جامعة عبد الحميد ابن باديس- مستغانم.وجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة.

الفصل الأول

الاتصال المفهوم والآلية

**مفهوم الاتصال:المبحث الأول**

مأخوذة من الأصل الاتيني Communicationان كلمة اتصال

وتعني عام أومشترك ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة وفد عرفه مايكل ويسترون Communes

بأنه نقل المعاني وتبادلها يأي أسلوب يفهمه أظراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل

بالقول أن الاتصال وهو عملية منظمة ونظمية وعفوية أيضا تنطوي. كما عرفه أنجل باركينسون على ارسال

وتحويل المعلومات والبيانات من جهة الى جهة أخرى شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين بها[[5]](#footnote-6).

-والاتصال قد يكون بين فرد واخر وبين قيادة ومجموعة وبين دولة ومواطنين أو لدولة ودول أخرى أو منظمة أو منشأة وجمهور وعليه فالاتصال يختلف في ظاهره لكن مفهومه واحد .

-ويعرفه بعض الكتاب العرب على أنه العملية الهادفة الى نقل المعلومات وتبادلها والتي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات ويشير علماءالادارة العامة الى أن مايميز العملية الاتصالية عن غيرها بأن أطرافها هم المرسل والمستقبل والرسالة المطلوب توصيلها وبذلك فانهم يعرفونه بأنه يعني تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الاداري[[6]](#footnote-7).

**المبحث الثاني: أشكال الاتصال:**

هناك شكلان من الاتصال في أي مؤسسة وهما الاتصال الرسمي وغير الرسمي.

**:1-الاتصال الرسمي**

بالنسبة للاتصال الرسمي فان ادارة المؤسسة هي التي تحدده وتضع خطوطه وقنواته ومضمونه ويتم عادة في اطار التنظيم ويتعلق مباشرة بالعمل ويسير وفق أساليب واجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة كما أنه غاليا مايكون موثقا بصور مكتوبة ورسمية للسلطات والاختصاصات والوظائف وقد تنساب المعلومات أوالقرارات أو الأوامر من الادارة العليا الى الادارة الوسطى وتنقل الشكاوي او الاقتراحات في الادارة الوسطى الى الادارة العليا وكذلك تنتقل المعلومات بشكل أفقي بين أعضاء الادارة

:الواحدة حيث نجد

**أ/الاتصال الصاعد**

الاتصال الرسمي الرأسي يتجه من المستوى الأدنى الى المستوى الأعلى في الهيكل التنظيمي أي من المرؤوس الى الرئيس كما ان هذا النوع من الاتصال يستخدم في نقل المعلومات من المرؤوس الى الرئيس كي تساعده في اتخاذ القرارات في الخطط والسياسات والتعليمات التي تتبناها المؤسسة وتقوم. بتنفيذها.

رئيس

مرؤوس مرؤوس

**ب/الاتصال النازل**

وهو الاتصال من أعلى مستوى الى أدنى مستوى في المؤسسة أي من الرئيس الى المرؤوس ويكون هذا النوع من الاتصال في صورة خطط وأوامر وقرارات وهكذا الاتصالات النازلة هي التي تنقل الأفكار من مستوى الى مستوى أدنى منه وهنا يتمكن المرؤوس من التعرف على الحقائق المحيطة بموقف معين ويتفهم العمل المطلوب منه اداؤه. [[7]](#footnote-8)

رئيس

مرؤوس مرؤوس

## ج/الاتصال الأفقي

يتميز هذا النوع من الاتصالات بأنه يوفر عمليات التنسيق الضرورية للعمل بين الوظائف ذات المستوى الواحد ولاتتصف بالاتصالات المتبادلة بين المتصلين بعلاقة الرئيس بالمرؤوس كما هو في الاتصالات النازلة والصاعدة.

رئيس مرؤوس

مرؤوس مرؤوس

## :د/الاتصال المتقاطع

أو مايسمى بالاتصال القطري فيحدث عندما يتم الاتصال بين الأفراد في مستويات ادارية مختلفة لزيادة سرعة وصول المعلومات وتحسين الفهم وتنسيق الجهود لانجاز الأهداف بسرعة وبأقل جهد ممكن ودون المرور عبر المستويات الادارية المختلفة ومافيها من بيروقراطية هذا الاتصال مائلا وليس صاعدا أو نازلا.

## 2/الاتصال غير الرسمي:

ان الاتصال غير الرسمي يتم تلقائيا مابين الجماعات سواء داخل التنظيم أو خارجه كذلك حسب هذا الاتصال الموظفون لايتصلون ببعضهم البعض بحكم وظائفهم بقدر مايتصلون بحكم علاقاتهم وصلاتهم الشخصية والصداقة والثقة وغير ذلك وهذا الاتصال يساعد المنظمة في تحقيق أهدافها.

الاتصال غير الرسمي لايخضع لقواعد واجراءات وقوانين ادارية متبثة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها كما هو الحال في الاتصال

الرسمي ويتم غالبا عبر قنوات خارجية عن القنوات الرسمية داخل التنظيم كما يتم بين مستويات ادارية مختلفة متخطيا خطوط الرسمية. [[8]](#footnote-9)

بالإضافة إلى الاتصال الرسمي وغير الرسمي كنوعين رئيسين هناك أنواع أخرى يمكن إدراجها ضمن الاتصال الرسمي وغير الرسمي[[9]](#footnote-10).

-**الاتصال الداخلي**

هو الذي يتم بين العاملين في المؤسسة وداخل نطاقها وسواء كان ذلك بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو العاملين في جميع مستوياتهم أي يتم داخل المؤسسة.

-**الاتصال الخارجي**

أي هذا النوع من الاتصالات هو المرتبط أو الذي يهتم بتحقيق أهداف عمل المؤسسة الذي يقام مع الأفراد والجماعة خارج المؤسسة

-**الاتصال الفردي**

يمكن أن يكون الاتصال الفردي رسميا او غير رسمي من خلال مقابلة المعلومات التي تكون مع الرئيس من أجل تزويده بمعلومات محددة أو تبادل المعلومات وتكون المقابلة فردية استشارية تتعلق باتخاذ القرار أو معالجة طارئة وتكون تقييمية متعلقة بتقييم العمل وغيرها من العمليات الرسمية.

-**الاتصال الجماعي**

هو كذلك يمكن أن يكون رسميا من خلال اجتماعات العمل متعددة الأهداف والتي تحدد بناءا على جدول الأعمال بحيث يمكن أن تكون طارئة في حالة الصراعات والأزمات ويتم فيها مناقشة مشكلات تسيير المؤسسة[[10]](#footnote-11).

**المبحث الثالث: وظائف الاتصال**

ويمكننا تحديد ثماني وظائف أساسية للاتصال في أي نظام وهذه الوظائف هي التالية:

1/**الإعلام**

وهو جمع وتخزين ومعالجة ونشر الأنباء والبيانات والصور والحقائق والاراء والرسائل والتعليقات المطلوبة والتصرف اتجاهها عن علم ومعرفة والوصول الى وضع ممكن من اتجاه القرارات السليمة.

2/**التنشئة الاجتماعية**

وهي توفير رصيد مشترك من المعرفة يمكن الناس من أن يعملوا كأعضاء وفعالية في المجتمع الذين يعيشون فيه ودعم التازر والوعي الاجتماعيين.

3/**خلق الدوافع**

وهو دعم الأهداف المباشرة والنهائية لكل مجتمع.

:4/**الحوار والنقاش**

وهما العمل على توفير الحقائق اللازمة وتبادلها لتسيير الاتفاق أو توضيح وجهات نظر حول قضايا عامة.

5/**التربية**

وهي نشر المعرفة على نحو يعزز النمو الثقافي وتكوين الشخصيات واكتساب مهارات وقرارات.

6/**النهوض الثقافي**

وهو نشر الأعمال الثقافية والفنية بهدف المحافظة على الثراث والتطوير.

7/**الترفيه**

وهو اذاعة التمثيليات –الفن –الموسيقى –المسرحيات –بهدف الترفيه والامتاع.[[11]](#footnote-12)

8/**التكامل**

وهو توفير الفرص لكل الأشخاص والمجموعات والأمم بما يكفل لهم الوصول الى رسائل متنوعة تحقق حاجتهم إلى التعارف والتفاهم والتعرف على ظروف الآخرين ووجهات نظرهم[[12]](#footnote-13)

المبحث الرابع :نماذج الاتصال

لقد ظهرت عدة نماذج تحاول تقديم عملية الاتصال من خلال تحديد عناصرها ومكوناتها ويمكن توضيح نماذج الاتصال بنوعين هما

1/النموذج اللفظي: الذي يوضح لنا عناصر العملية من خلال الكلمات .

2/النموذج التصويري: والذي يوضح بالرسم عناصر ومكونات النموذج.

-يعد نموذج أرسطو أقدم نموذج للاتصال والاتصال عنده نشاط شفوي يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها أما نموذج الاتصال عند أرسطو فيتكون من المتحدث-المستمع ومن أشهر النماذج اللفظية وأقدمها نموذج لازويل الذي وضع عام 1948 ويلخص عملية الاتصال باختصار شديد ويفترض حدوث ثأثير في عمليةعلى الاتصال ويؤخد على نموذجه اغفاله للتغذية الراجعة

- ويتلخص نموذجه فيما يلي:

المستقبل To won ? ؟ لمن المرسلHo ? ؟ من هو

الرسالة Say white ? ؟ ماذايقول

القناة أو الوسيلة In wich channel ? ؟ بأية قناة

الثأثير With what affect ? ؟ وبأي ثاثير[[13]](#footnote-14)

-نموذج الإتصال عند اريسطو-

-وفي عام 1949 نشر شانون نتائج البحث الذي أجراه لشركة ويبل للهاتف وكانت النتائج هي أساس نموذج شانون ويفر للاتصال وقد وصف شانون ويفر الاتصال من خلال ستة عناصر.

1/مصدر المعلومات.

2/المرسل.

3/الوسيلة.

4/المستقبل.

5/الهدف.

6/مصدر الضوضاء[[14]](#footnote-15).

-**نموذج الإتصال عند شانون-**

**المستقبل القناة مصادر المعلومات**

**الهدف مصدر الضوصاء المرسل**

- نموذج شانون-

**- ويعد نموذج شانون ويفر من أكثر نماذج الاتصال شهرة حيث اعتبر أساسا من النماذج اللاحقة وقد أدخل شانون وزميله مصطلح ضوضاء ليرمز لأي تشويش يتداخل مع ارسال الاشارة من مصدرها الى هدفه.**

**- في عام 1954 نشر ويلبر شرام موضوعا بعنوان كيف يعمل الاتصال قدم فيه نماذج عن ديناميكية عملية الاتصال.[[15]](#footnote-16)**

**المصدر الهدف الهدف**

**تغذية راجعة**

**-نموذج شرام-**

**: وتتخلص العناصر الرئيسية لنماذج عملية الاتصال عند شرام فيما يلي**

**En code أو الرمز Source -المصدر**

**Décoder أو محلل الرمز Reurcerveur -المستقبل**

**Destination -الهدف**

**Signal -الاشارة**

**Field of exprience -مجال الخبرة أو الاطار المرجعي**

**- وفي عام 1965 قدم بيرو نموذجا مختصرا لعملية الاتصال يعرف باسم نموذج**

**:[[16]](#footnote-17) يضم أربعة عناصر أساسية هيSinc**

**message الرسالة -Source المصدر**

**recerveur المستقبل channel القناة**

**المستقبل الرسالة الوسيلة المستقبل**

**-نموذج بيرو للاتصال-**

الفصل الثاني

الاتصال الداخلي

**المبحث الأول**: مفهومه

-يعرفه محمد العطروزي بأنه الاتصال الذي يتم داخل المنظمات \*المؤسسات\* التي يسعى الى تحقيق التعاون والانسجام بين أعضاء المنظمة لتحقيق أهدافها وهو يدخل ضمن اطار استراتيجية الاتصال بهدف تحقيق سياسة الاتصال الداخلي.[[17]](#footnote-18)

-كما يعرفه د.أحمد ماهر بأنه تلك الرسائل التي تستخدمها المنظمة أو المدراء أو الأفراد العاملون لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى وهي وسائل تخدم أغراض وأهداف المنظمة كما أنها تسهل عمل المديرين والعاملين بالمنظمة.[[18]](#footnote-19)

-ويعرفه ـأحمد البدوي بأنه مجمل النشاطات والعمل المتخذة لإقامة علاقة بين العاملين ويهدف إلى انجار مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة كما يسمح لكل عامل داخل المؤسسة أن يكون معروفا بشخصيته ومهمته فيها ويعمل على ازدهاره وفعاليته فيها.

-ويعرف أبضا بأنه عملية تبادل معلومات أو أراء بين أفراد الدائرة أو أنه العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل الدوائر بواسطة تبادل الرسائل لتحقيق الأهداف التنظيمية ويعتمد الاتصال الداخلي على العلاقة التكاملية بين الإدارات والمديريات نظرا لاعتمادها على بعضها في تنفيذ التعليمات والأنظمة.[[19]](#footnote-20)

**المبحث الثاني**: أشكاله

**1/من حيث الاتجاه**

يطلق على الاتصال من الأعلى الى الأسفل ويتدفق من قمة التنظيم المؤسساتي الى أدنى مستويات الادارية في المؤسسة ويتضمن هذا الاتصال عدة قرارات وأوامر.

**2/الاتصال الصاعد**

الاتصال من الأسفل الى الأعلى ويتم من المرؤوسين الى الرؤساء ويتضمن التقارير التي يعد لها المرؤوسين والتي يوجهونها الى رؤسائهم وتوضح هذه التقارير مدة تنفيذ المرؤوسين لتعليمات وقرارات الرؤساء من حيث الدرجة الرسمية.

**3/الاتصالات الرسمية**

يحدد من طرف الإدارة حيث تضع خطوطه وقنواته ومفهومه ويتم الاتصال الرسمي عادة في اطار التنظيم ويسير وفق أساليب واجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة ويمكن ان يسير الاتصال الرسمي من أعلى الى أسفل ومن أسفل الى أعلى.

**4/الاتصالات غير رسمية**

ويعرف بهذا الاسم نظرا لأنها تحدث خارج المسارات الرسمية المحدودة للاتصال اذ تتم بأسلوب غير رسمي كما تظهر من خلال انتشار الأفكار والمعلومات والشائعات داخل المؤسسة حول أمور تتعلق بالأفراد فكل مؤسسة تحافظ على نظامها من خلال تجنبها هذه الاتصالات الغير الرسمية التي تعيق سير العمل[[20]](#footnote-21).

**المبحث الثالث: خصائصه**

-يتميز الاتصال الداخلي بمجموعة من الخصائص أهمها

1/الاتصال عملية دينامياكية حيث تعتير عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من الثأثير في الأفراد والثأثربهم مما يمكننا من تغيير أنفسنا وسلوكنا لتكييف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة.

2/الاتصال عملية مستمرة حيث لاتوجد بداية ولانهاية لعملية الاتصال فنحن في عملية اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا وبهذا يمكن القول بأن الاتصال هو قلب العملية الادارية.

3/الاتصال عملية دائرية ويعني ذلك ان الاتصال لايسير في خط مستقيم من شخص الى أخر بل يسير في شكل دائري حيث يشترك الأفراد جميعا فيه في نسق دائري وارسال واستقبال وثأثير وثأثر.

4/لايمكن الغاء الاتصال ونقصد هنا أنه من الصعب الغاء الثأثير الذي حصل من هذه الرسالة الاتصالية حتى وان كان غير مقصود وقد تتأسف للمستقبل ولكن صعب ان تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية اذا ما ثم توزيعها.

5/الاتصال عملية معقدة بالاضافة الى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة فهي معقدة أيضا لما تحويه من أشكال وعناضر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال والا سيفشل الاتصال[[21]](#footnote-22).

**المبحث الرابع**: أهميته

-الاتصال الداخلي هو عملية مهمة للمدراء والقائمين على المؤسسة تساعدهم في ادارة أنشطتهم الادارية وفي ادارة وتحقيق أهداف

: العمل وذلك باعتبار الاتصالات التنظيمية تساعد في القيام التالي[[22]](#footnote-23)

1-تحديد الأهداف الواجب تنفيذها.

2-تحديد المشاكل وسبل علاجها وازاحتها.

3-التنسيق بين العمل والعاملين في مختلف المستويات داخل المنشأة.

4-التعريف بالمنشأة والتشهير بها واكسابها قدرا من الاحترام في الوسط الداخلي ومقدارا من الاهتمام من الوسط الخارجي.

5-الاتصال ضروري لتبليغ المعلومات التي ستبني عليها القرارات.

6-الثأثير في الأخرين وقيادتهم.

7-توفير علاقات انسانية طيبة حسنة.

8-تبادل المعرفة والخبرة.

9-الاستمرارية في المؤسسة.

-وهناك أهمية نظرية محورية لنظام الاتصال داخل المؤسسات أنه هو الوسيلة التي بموجبها يتم نقل المعلومات كما أنه يؤثر على العلاقات بين الأفراد فينشأ التعاون والتكامل بين الادارة والعمال أيضا في اطار قيام علاقات ايجابية وسلمية بينهم[[23]](#footnote-24).

- ومايؤكد أهمية عملية الاتصال الداخلي ماذهب اليه\*ألثون مايو\*مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية من حيث أن الدراسة الاجتماعية يجب أن تبدأ بملاحظة دقيقة لما يسمى بالاتصال فهذه المشكلة بدون شك هي نقطة الضعف التي تواجه الحضارة اليوم وهنا نشير الى أهمية الاتصال باعتباره أحد العوامل الرئيسة لقيام العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة وعادة ما ينظر الى عمليات الاتصال بوصفها مجيبة على كل التساؤلات[[24]](#footnote-25).

الياته:

الاستيراتيجية العامة للمؤسسة فالتطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي في مختلف الميادين والخصائص التي تميز تغيرات محيط المؤسسة جعلت الاتصال اليوم لم يعد محدودا في الاستراتيجية والموافقة لتنفيذ المشاريع بل يجب أن يكون جزءا لايتجزأ من التفكير الاستراتيجي فهو يدعم معنى منطق السيناريوهات التي تستعملها العملية الاستراتيجية وادخال بعد الاتصال وفي هذا الاتجاه يعتبر ضروريا وهذا يثري التفكير ويمنع المشاكل في اطار الوضع الحالي والمستقبلي للمؤسسة مقابلة مع الأطراف المعنية وذات الارتباط المهم للادارة بالمحيط وتستجيب الاستراتيجية المتعلقة بالاتصال أكثر من هدف فهي تبين طريقة وهوية المؤسسة في النشاط

: من خلال خطابها سواء مع المتعاملين داخلها أو خارجها ومن المميزات التي يجب ان تتوافر في هذه الإستراتيجية

-الانسجام بين مخططيها.

-الانسجام بين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة.

-الانسجام بين مختلف مجالات الاتصال.

-الانسجام بين مختلف مشاريعها.

-ان خطة الاتصالات كخطط في المجالات الأخرى فهي جزئية من الخطة الاستراتيجية العامة وهي عملية مكونة من القرارات التي تظهر المبادئ و الخطاب فيها وتحديد نظام الاتصال وعناصره وبذلك نجد وسيلة لتوجيه واختيار وبرمجة الأعمال الاتصالية في المؤسسة وهي تسمح بوضع الوسائل المتابعة وتقييم الأعمال الاتصالية.

ولتفعيل استراتيجية اتصالية يجب:

-تنمية التفاهم المشترك والمتبادل بين المؤسسة والجمهور.

-تقييم اتجاهات الجمهور والتنيؤ بها والاستجابة لها.

-العمل كنظام تحذير مبكر يساعد الادارة على اتخاذ القرارات.

-تزويد الجمهور بالحقائق حول أنشطتها وفعاليتها[[25]](#footnote-26).

الإطار التطبيقي

1. - **مي عبد الله:البحث في العلوم والإتصال ،دار النهضة العربية، ط 1 بيروت ص 10-11.** [↑](#footnote-ref-2)
2. - **أمين ساعاتي،أصول علم الادارة وتطبيقاته ،دار الفكر العربي ،القاهرة ،1998 ،ص141**  [↑](#footnote-ref-3)
3. - **صالح خليل أبو الاصبع،استراتيجية الاتصال وسياسته وتأثيراته ،دار مجد لاوي ،ط1 ،2005 ،ص70**  [↑](#footnote-ref-4)
4. - **عمر صخري ،اقتصاد المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،جامعة الجزائر،ط2 ،1995 ،ص24** [↑](#footnote-ref-5)
5. - بشير العلاق: الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع، 2009، عمان، ص16-17. [↑](#footnote-ref-6)
6. - محمد عبد أبو سمرة: الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر، ط1؛ 2008، عمان، ص9-10. [↑](#footnote-ref-7)
7. -محمد صاحب سلطان:مبادئ الإتصال الاسس والمفاهيم،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،ط 1 عمان 2014 ص11. [↑](#footnote-ref-8)
8. -محمد صاحب سلطان: المرجع نفسه ص 12 . [↑](#footnote-ref-9)
9. - **محمد صاحب سلطان،المرجع السابق ،ص12.**  [↑](#footnote-ref-10)
10. - **محمد صاحب سلطان ،المرجع السابق ،ص13-14.**  [↑](#footnote-ref-11)
11. -محمد منير حجاب:نظريات الإتصال،دار الفجر للنشر والتوزيع ط 1 مصر، 2010 ص 47. [↑](#footnote-ref-12)
12. -محمد منير حجاب:المرجع نفسه ص 47. [↑](#footnote-ref-13)
13. -خيري خليل الجميلي:الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث،المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية ص 25. [↑](#footnote-ref-14)
14. - **خيري خليل الجميلي: المرجع نفسه ص 25** [↑](#footnote-ref-15)
15. -خيري خليل الجميلي: المرجع نفسه ص 26. [↑](#footnote-ref-16)
16. - **خيري خليل الجميلي ،المرجع السابق ص27.**  [↑](#footnote-ref-17)
17. - العطروزي محمد فهمي: العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة ،عالم الكتب ،القاهرة ،ص34. [↑](#footnote-ref-18)
18. - ماهر أحمد: كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال،الدار الجامعية ،2000 ،الإسكندرية ،ص46. [↑](#footnote-ref-19)
19. - رضوان بلخيري وصارة الجابري دخل للاتصال والعلاقات العامة،الجسور للنشر والتوزيع ، ص213. [↑](#footnote-ref-20)
20. - عادل حسين العلاقات العامة ،دار النهضة للنشر والتوزيع ،ط1 ،بيروت ،1994 ،ص66.. [↑](#footnote-ref-21)
21. - تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية ،الطالبة بوعلي فريدة ،فضيل حكيمة/ :مذكرة دور تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ،2013-2014 جامعة البويرة. [↑](#footnote-ref-22)
22. - شعبان فرج ،الاتصالات الادارية ،دار أسامة للنشر والتوزيع ،ط1 ،عمان ،2009 ،ص 139-140. [↑](#footnote-ref-23)
23. - منصور فهمي، ادارة الأفراد والعلاقات الإنسانية،دار الشعب ،القاهرة ،1976 ،ص25. [↑](#footnote-ref-24)
24. - مصطفى حجازي ،الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية ،دار الطايعة ،بيروت، ط2،1992 ،ص 119. [↑](#footnote-ref-25)
25. - أحمد كمال ،العلاقات العامة والرأي العام المفاهيم والتحقيقات الادارية ،مطبعة زهران ، القاهرة،1991 ،ص 25. [↑](#footnote-ref-26)