



معهد المشير للتدريب
Almusheer Leading Training

دورة مهارات الاتصال المؤسسي



معهد المشير للتدريب
Almusheer Leading Training

الجزء الأول

يوم

يومان

دورة مهارات الاتصال المؤسسي

ما المقصود بمهارات الاتصال المؤسسي؟؟

□ مقدمة في الاتصال المؤسسي واستراتيجياته

- مفهوم مهارات الاتصال المؤسسي
- أهمية الاتصال المؤسسي
- أساسيات الاتصال المؤسسي
- أنواع مهارات الاتصال المؤسسي

□ مقدمة في الاتصال المؤسسي واستراتيجياته

- مهارات الاتصال المؤسسي
- ممارسات الاتصال المؤسسي
- تحديد استراتيجية التواصل الداخلي والخارجي في المؤسسة
- وظيفة التواصل في المؤسسة

مقدمة في الاتصال المؤسسي واستراتيجياته

يُعد الاتصال المؤسسي أحد الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الحديثة. يهدف إلى تنظيم عملية التواصل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف المؤسسة. كما يساهم في بناء صورة ذهنية إيجابية وتعزيز الثقة مع مختلف أصحاب المصلحة.

مفهوم الاتصال المؤسسي

هو منظومة متكاملة من الأنشطة والأساليب الاتصالية التي تعتمد عليها المؤسسة لإدارة تواصلها داخليًا وخارجيًا بشكل منظم واحترافي

اهداف مفهوم الاتصال المؤسسي

- ✓ تنظيم عملية التواصل
- ✓ بناء صورة ذهنية إيجابية
- ✓ تعزيز الثقة مع أصحاب المصلحة
- ✓ دعم تحقيق أهداف المؤسسة

يشمل الاتصال المؤسسي:

•الاتصال الداخلي:

بين الإدارة والموظفين (التعاميم، الاجتماعات، البريد الرسمي).

•الاتصال الخارجي:

مع العملاء، الشركاء، الإعلام، والمجتمع.

•الهوية والصورة الذهنية:

توحيد الرسائل والأسلوب بما يعكس قيم المؤسسة.

يشمل الاتصال المؤسسي أيضاً :

• إدارة السمعة:

تعزيز الثقة والتعامل مع الأزمات باحترافية.

• العلاقات العامة والإعلام:

نقل إنجازات المؤسسة ورسائلها بوضوح

• توحيد الرسائل والخطاب المؤسسي :

ضمان انسجام الرسائل بما يعكس هوية وقيم المؤسسة

أهمية الاتصال المؤسسي

- يضمن وضوح الرسائل داخل المؤسسة وخارجها
- يعزز الثقة والمصداقية بين المؤسسة وجمهورها
- يساهم في تنظيم العمل وتنسيق الجهود بين الإدارات
- يدعم اتخاذ القرار ويقلل الأخطاء وسوء الفهم

أهمية الاتصال المؤسسي

• يرفع الانتماء الوظيفي وتحفيز الموظفين

• يحسّن الصورة الذهنية والسمعة المؤسسية

• يساعد في إدارة الأزمات والتعامل معها باحترافية

أساسيات الاتصال المؤسسي

هي الركائز التي يقوم عليها أي تواصل ناجح داخل المؤسسة وخارجها، وتضمن وضوح الرسائل وتحقيق الأهداف باحترافية.

أهم أساسيات الاتصال المؤسسي:

١. وضوح الرسالة

أن تكون الرسالة مفهومة، مختصرة، وخالية من الغموض.

٢. توحيد الخطاب

انسجام الرسائل الصادرة من جميع إدارات المؤسسة وعدم تعارضها

٣. المصداقية والشفافية

الصدق في نقل المعلومات وبناء الثقة مع الموظفين والجمهور.

أهم أساسيات الاتصال المؤسسي:

٤. التوقيت المناسب

إيصال الرسالة في الوقت الصحيح لتحقيق أفضل تأثير.

٥. اللغة والأسلوب المهني

استخدام لغة رسمية محترمة تتناسب مع هوية المؤسسة.

٦. التغذية الراجعة (Feedback)

إتاحة الفرصة للاستفسار والتفاعل وتحسين التواصل.

أهم أساسيات الاتصال المؤسسي:

٧. الالتزام بالهوية المؤسسية
توافق الرسائل مع رؤية وقيم وأهداف المؤسسة.

٨. إدارة الأزمات الاتصالية
الاستعداد للتعامل مع الأزمات بهدوء وخطة واضحة.

٩. الاستمرارية والتطوير
مراجعة وتطوير أساليب الاتصال بشكل مستمر.

أنواع الاتصال المؤسسي

تنقسم أنواع الاتصال المؤسسي بحسب اتجاه الاتصال وطبيعته ووسيلته، وكل نوع له دور مهم في نجاح المؤسسة ومن أنواع الاتصال المؤسسي :

أنواع الاتصال المؤسسي

أولاً: حسب اتجاه الاتصال

ثانياً: حسب طبيعة الاتصال

ثالثاً: حسب اتجاه التدفق الإداري

رابعاً: حسب وسيلة الاتصال

خامساً: حسب الهدف

أولاً: حسب اتجاه الاتصال

١. الاتصال الداخلي

يتم داخل المؤسسة بين الإدارة والموظفين. مثل: التعاميم، الاجتماعات، البريد الرسمي.

يهدف إلى:

- نقل المعلومات والتعليمات بوضوح
- تعزيز الانتماء والثقة بين الموظفين
- تنظيم العمل وتنسيق الجهود

وسائله:

- التعاميم والبريد الإلكتروني الرسمي
- الاجتماعات واللقاءات المباشرة
- المنصات والأنظمة الداخلية

أولاً: حسب اتجاه الاتصال

٢. الاتصال الخارجي

يتم بين المؤسسة والأطراف الخارجية. مثل: العملاء، الشركاء، الإعلام، المجتمع.

يهدف إلى:

- تحسين الصورة الذهنية
- تعزيز الثقة
- توضيح الخدمات والأنشطة

من وسائله:

- البيانات الصحفية
- الحملات الإعلامية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الفعاليات والمؤتمرات

ثانيًا: حسب طبيعة الاتصال

١. الاتصال الرسمي

- يتم وفق قنوات معتمدة وأنظمة محددة . مثل: الخطابات الرسمية، القرارات، التقارير.
- يتميز بالدقة والوضوح
- ويهدف الى تحقيق الانضباط التنظيمي وضمان وصول المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب مع إمكانية توثيقها والرجوع إليها عند الحاجة

ثانيًا: حسب طبيعة الاتصال

٢. الاتصال غير الرسمي

- يتم بشكل تلقائي بين الأفراد. مثل: الأحاديث الجانبية، النقاشات غير الرسمية.
- يتميز الاتصال غير الرسمي بسرعة انتقال المعلومات، لكنه قد يكون غير دقيق أو غير موثق، مما قد يؤثر إيجابًا أو سلبًا على بيئة العمل والصورة المؤسسية

ثالثًا: حسب اتجاه التدفق الإداري

ينقسم الاتصال المؤسسي حسب اتجاه التدفق الإداري إلى :

- الاتصال الهابط
- الاتصال الصاعد
- الاتصال الأفقي

ويعكس هذا التقسيم طبيعة انتقال المعلومات داخل المؤسسة بين مستوياتها الإدارية المختلفة .

ثالثًا: حسب اتجاه التدفق الإداري

١. الاتصال الهابط :

يكون من الإدارة العليا إلى المواطنين ويهدف إلى توجيه العمل وتوضيح السياسات والتعليمات

أمثلة :

القرارات الإدارية
التعاميم الرسمية
السياسات واللوائح
التعليمات التنظيمية

أهميته :

يساعد على وضوح المهام وتقليل الأخطاء

ثالثًا: حسب اتجاه التدفق الإداري

١. الاتصال الصاعد:

ينتقل من الموظفين إلى الإدارة ويعبر عن آرائهم وملاحظاتهم

أمثلة:

المقترحات التطويرية

الشكاوى

التقارير الدورية

استبانات رضا الموظفين

أهميته:

يعزز المشاركة الوظيفية ويدعم اتخاذ القرار

ثالثًا: حسب اتجاه التدفق الإداري

١. الاتصال الأفقي :

يتم بين الإدارات أو الزملاء في نفس المستوى الوظيفي

أمثلة :

التنسيق بين الأقسام
فرق العمل المشتركة
الاجتماعات بين الإدارات

أهميته :

يعزز التعاون ويحقق الانسجام المؤسسي

رابعًا: حسب وسيلة الاتصال

ينقسم الاتصال المؤسسي حسب وسيلة الاتصال إلى عدة أنواع، تختلف باختلاف طبيعة الرسالة وسرعة إيصالها.

رابعًا: حسب وسيلة الاتصال

(١) الاتصال الشفهي

هو الاتصال الذي يتم عبر التفاعل المباشر بين الأفراد.

أمثلة على الاتصال الشفهي:

- الاجتماعات الدورية
- المكالمات الهاتفية
- المقابلات
- ورش العمل

مميزاته:

- سرعة نقل المعلومات
- إتاحة التفاعل الفوري

رابعًا: حسب وسيلة الاتصال

(٢) الاتصال الكتابي

هو الاتصال الذي يعتمد على توثيق الرسائل كتابةً.

أمثلة على الاتصال الكتابي:

- البريد الإلكتروني
- المذكرات الإدارية
- التقارير
- الخطابات الرسمية

مميزاته:

- التوثيق والرجوع للمعلومة
- الوضوح والدقة

رابعًا: حسب وسيلة الاتصال

(٣) الاتصال الإلكتروني / الرقمي

هو الاتصال الذي يتم عبر الوسائل الرقمية الحديثة.

أمثلة على الاتصال الإلكتروني:

- المنصات الداخلية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- أنظمة إدارة العمل

مميزاته:

- سرعة الانتشار
- الوصول لعدد كبير من الجمهور

خامسًا: حسب الهدف

ينقسم الاتصال المؤسسي حسب الهدف من الرسالة، حيث تختلف طبيعة الاتصال باختلاف الغاية المراد تحقيقها داخل المؤسسة..

خامسًا: حسب الهدف

١. الاتصال المعلوماتي

هو الاتصال الذي يهدف إلى نقل البيانات والمعلومات والحقائق.

أمثلة على الاتصال المعلوماتي:

- التقارير الدورية
- الإحصائيات
- النشرات الداخلية
- عرض النتائج

أهميته:

يساعد على وضوح المعلومات ودقة العمل.

خامسًا: حسب الهدف

٢. الاتصال التوجيهي

هو الاتصال الذي يهدف إلى إصدار التعليمات والتوجيهات واتخاذ القرارات.

أمثلة على الاتصال التوجيهي:

- التعليمات الإدارية
- القرارات التنظيمية
- توجيه فرق العمل

أهميته:

يساهم في تنظيم العمل وضمان الالتزام بالسياسات.

خامسًا: حسب الهدف

٣. الاتصال التحفيزي

هو الاتصال الذي يهدف إلى تعزيز الانتماء ورفع الروح المعنوية لدى الموظفين.

أمثلة على الاتصال التحفيزي:

• عبارات الشكر والتقدير

• التحفيز المعنوي

• إشادة بإنجازات الموظفين

أهميته:

يعزز الولاء الوظيفي ويرفع مستوى الأداء.

مهارات الاتصال المؤسسي

• وضوح التعبير

• الإنصات الفعّال

• الكتابة الرسمية

• التواصل اللفظي والغير لفظي

• اختيار القناة المناسبة

مهارات الاتصال المؤسسي

• إدارة الحوار والنقاش

• اللباقة والاحترام المهني

• التغذية الراجعة البناءة

• إدارة الخلافات

• الالتزام بالهوية المؤسسية

ممارسات الاتصال المؤسسي

تشمل ممارسات الاتصال المؤسسي ما يلي:

- توحيد الرسائل الصادرة عن المؤسسة
- الالتزام بالوضوح والدقة في نقل المعلومات
- استخدام القنوات الرسمية المعتمدة
- تعزيز التواصل الداخلي بين الإدارة والموظفين
- بناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة

ممارسات الاتصال المؤسسي

- إدارة الاتصال أثناء الأزمات باحترافية
- قياس رضا الجمهور الداخلي والخارجي
- التفاعل الإيجابي مع وسائل الإعلام
- الالتزام بأخلاقيات الاتصال المهني
- التطوير المستمر لأساليب الاتصال