

الاتصال

في المنظمات العامة

بين النظرية والممارسة

الدكتور بشير الحلاق



المحتويات

الموضوع

الصفحة

5 توطئة

7 المحتويات

الفصل الأول:

13 مفهوم الاتصال وآلياته

15 تقديم

16 أولاً: مفهوم الاتصال ومستلزماته

16 — تعريف الاتصال:

19 — مستلزمات الاتصال:

20 ثانياً: عملية الاتصال وعناصرها:

22 — الرسالة أو المعنى:

22 — التشفير:

22 — قناة أو وسيلة الاتصال:

22 — فك التشفير:

23 — الضوضاء:

23 — التغذية العكسية أو التغذية الراجعة

26 ثالثاً: نماذج الاتصال

26 — النموذج التقليدي

31 — نموذج الاتصال الرمزي

34 — النموذج الموقف في الاتصال (نموذج الملاءمة)

35	— نموذج الاتصال الإقناعي
14	رابعاً: ناقلات الاتصال:
58	أسئلة للمناقشة
	لفصل 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

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 تذليلها
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