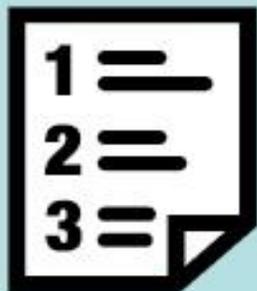


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفصل السادس: استراتيجية الاتصال



COMMUNICATION
Strategy

الهدف من الفصل:



✓ التعرف على مفهوم استراتيجية الاتصال

✓ معرفة أهداف استراتيجية الاتصال

✓ التعرف على أنواع استراتيجية الاتصال

✓ التطرق إلى مبادئ استراتيجية الاتصال

✓ التعرف على مراحل اعداد استراتيجية اتصال المؤسسة

٧١. استراتيجية الاتصال:

١. تعريف استراتيجية الاتصال:

- ❑ " المخطط العام للسياسة الاتصالية للمؤسسة، أو هي مشروع إجمالي متوسط أو طويل المدى يحدد الأهداف ويختار الوسائل ".
- ❑ " مجموعة من القرارات الرشيدة والمترابطة التي تسعى إلى تحقيق الأهداف المخططة (من عملية الاتصال) والوسائل اللازمة لتحقيقها "
- ❑ " مجموعة من القرارات الكبرى التي تتخذ من اجل التعريف بالخيارات الهامة في الاتصال تحديدا للأهداف المرجوة منه والوسائل المستعملة فيه "

٧١. استراتيجية الاتصال:

(2) أهداف استراتيجية الاتصال:

❖ الأهداف الخارجية:

✓ الوصول إلى الصورة التي ترغب المؤسسة أن تكون عليها.

✓ تحديد وترتيب الجمهور المستهدف حسب مساهمته في تحقيق الأهداف.

✓ تحديد الوسائل والتقنيات التي تستعملها في عملية الاتصال.

✓ التنسيق بين الأشكال المختلفة للاتصال التي تقوم بها المؤسسة.

٧١. استراتيجية الاتصال:

(2) أهداف استراتيجية الاتصال:

❖ الأهداف الداخلية:

✓ تنمية المعلومات وكذلك الفهم الجيد بين جميع الموظفين.

✓ تشجيع كل موقف من شأنه تحفيز الموظفين وخلق الرضا الوظيفي.

✓ تصحيح أي معلومة خاطئة أو مواقف مظلمة أو غموض في السياسات أو إشاعات مغرضة.

✓ إعداد الموظفين لأي تغيير في الأساليب أو البيئة بواسطة تزويدهم بالمعلومات الضرورية مقدما.

٧١. استراتيجية الاتصال:

(3) أنواع استراتيجية الاتصال:

❖ استراتيجية الاتصال الداخلي :

تعرف على أنها: "فن تسيرووضع مختلف أشكال الاتصال داخل المؤسسة في تناغم وانسجام من أجل تلبية الأهداف ذات المصلحة العامة وتحقيقها"

❖ استراتيجية الاتصال الخارجي :

خطة عمل واضحة يتم فيها تحديد المسؤوليات والأولويات والميزانية والأطر والإجراءات لخلق وتوزيع المعلومات فيما يخص علاقات المؤسسة مع الخارج.

٧١. استراتيجية الاتصال:

(4) مبادئ استراتيجية الاتصال:

لكي تحظى إستراتيجية الاتصال بالقبول من طرف المؤسسة عليها أن تجيب على المبادئ الثمانية الأساسية التالية:

✓ الوجود

✓ الاستمرار

✓ التميز

✓ الوضوح

٧١. استراتيجية الاتصال:

(4) مبادئ استراتيجية الاتصال:

✓ الواقعية

✓ الاستغلال

✓ التناسق

✓ القبول الداخلي

٧١. استراتيجية الاتصال:

(5) مراحل اعداد استراتيجية الاتصال:

❖ مرحلة التحليل (التشخيص):

❖ مرحلة صياغة الاستراتيجية الاتصالية: وتتطلب اتخاذ القرارات فيما يخص:

- ✓ تحديد الأهداف من عمليات الاتصال (الداخلي والخارجي).
- ✓ تحديد الجمهور المستهدف
- ✓ تحديد الرسائل المراد توصيلها للجمهور المستهدف.
- ✓ اختيار تقنيات ووسائل الاتصال المناسبة.
- ✓ اعداد ميزانية خاصة بالاتصال الداخلي والخارجي.

٧١. استراتيجية الاتصال:

(5) مراحل اعداد استراتيجية الاتصال:

❖ مرحلة التنفيذ:

❖ مرحلة مراجعة وتقييم الاستراتيجية الاتصالية: وذلك من خلال:

- ✓ مراجعة العوامل الداخلية والخارجية
- ✓ قياس الأداء الاتصالي بمراجعة النتائج والتأكد من أن الأداء في الاتجاه الصحيح
- ✓ اتخاذ الإجراءات التصحيحية

شكرا على الحضور وحسن الاصفاء

