المحاضرة الرابعة: استراتيجيات الاتصال الداخلي والخارجي

يشير الاتصال الداخلي إلى اتصال الإدارة العليا بالمستويات الإدارية التي تليها داخل الهيكل التنظيمي ويعبر عنها أنها الاتصالات التنظيمية التي تتم رأسيا وأفقيا داخل المنظمة ومن خلال ذلك يعرف الاتصال الاستراتيجي الداخلي بأنه فن تسيير وانسجام ووضع مختلف أشكال الاتصال في المؤسسة وهي (الرسمي، النازل، الصاعد، الأفقي، غير الرسمي) في انسجام من أجل تلبية الأهداف ذات المصلحة العامة، وتحقيقها يمر عبر تطوير وتنمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية لأفراد الجمهور الداخلي، ومن خلال هذا السياق يتبين أن القائم بالاتصال أو واضع الخطة الاستراتيجية للاتصال الداخلي للمنظمة يجب أن يقف عند أهداف بعينها وهي:

- هدف توجيهي: بمعنى التوجيه المستمر للعاملين بالمنظمة .

- تحفيز المستخدمين: أي تمكين الجمهور الداخلي من التعبير عن الرأي.

- تنسيق الأفعال: قد يؤدي غياب المعلومة عند الجمهور الداخلي إلى نشوء خلل وظيفي.

- تغيير التصرفات السلبية: بمعنى توزيع الاتصال الداخلي بشكل جيد سيكون واجهة لمجابهة المواقف الندية أو المعارضة

ثانياً: استراتيجية الاتصال الخارجي: بمعنى أطر وإجراءات توزيع المعلومات حول المنتج أو الخدمة أو الهوية أو التنظيم أو تقديم حل مشكلة تخص المنتج أو الخدمة.

وتتمثل هذه الاستراتيجية في الآتي:

<u>أولا استراتيجية القوة والإكراه</u>: وتستعمل هذه الأخيرة من أجل إحداث المنظمة

<u>ثانيا استراتيجية المكافأة</u>: بمعنى جعل السلوك سهل التبني ومرغوب فيه