

فهرس

.....	تقديم	
1		مقدمة
الفصل الأول		
مفهوم التواصل وعناصره وبعض نظرياته		
5		1. تعريفه
5		1.1. على المستوى اللغوي
6		2.1. التواصل طريقة أو أسلوب لتبادل المعلومات بين الأفراد
8		2. عناصر سيرورة التواصل
9		2.1. المرسل
10		2.2. الرسالة
10		3.2. المرسل إليه/ المتلقي
10		4.2. القناة
12		5.2. القانون أو الشفرة
14		6.2. المرجع
15		7.2. رد الفعل/ الاستجابة
15		8.2. التشويش
15		3. نظريات التواصل
16		1.3. النموذج التوجيهي أو الرياضي
19		2.3. النموذج الكلاسيكي ذو العناصر الستة
19		3.3. النماذج المستوحاة من البسيكو سوسيولوجيا
20		4.3. وظائف اللغة عند رومان جاكبسون
22		1.4.3. الوظيفة التعبيرية
22		2.4.3. الوظيفة التأثيرية

22	 3.4.3. الوظيفة الاتصالية
23	 4.4.3. الوظيفة المرجعية أو المعرفية
23	 5.4.3. الوظيفة ما وراء اللغة أو الوصفة
24	 6.4.3. الوظيفة الشعرية أو الجمالية
24	 5.3. بالوالطو (Palo Alto) : مدرسة التواصل
29	 4. التواصل ضرورة أم اختيار؟
31	 5. التواصل ظاهرة متواجدة في كل وقت
32	 6. التواصل بدون لغة

الفصل الثاني

مفهوم الإدارة

35	 1. ما هي الإدارة؟
37	 2. ظهور علم الإدارة العامة
37	 1.2. التايلورية (Taylorisme)
38	 2.2. الفايولية (Fayolisme)
39	 1.2.2. الوظائف الخمس للإدارة عند فايول
40	 2.2.2. المبادئ العامة للإدارة عند فايول
43	 3. أهمية الإدارة العامة
44	 4. طبيعة الإدارة العامة
47	 5. وظائف الإدارة العامة
49	 6. الإدارة العامة وعلاقتها بمختلف الحقول المعرفية
50	 1.6. الإدارة العامة وعلاقتها بعلم الاجتماع وعلم النفس
51	 2.6. الإدارة العامة وعلاقتها بالعلوم السياسية
51	 1.2.6. مرحلة التبعية للسياسة والخضوع إليها
52	 2.2.6. فصل الجهاز الإداري عن الجهاز السياسي
53	 3.2.6. السياسة والإدارة: توازن وترابط وتكامل

54	 3.6 الإدارة العامة وعلاقتها بالقانون الإداري
56	 4.6 الإدارة العامة وعلاقتها بإدارة الأعمال
47	 1.4.6 أوجه الائتلاف أو التلاقي أو التشابه
58	 2.4.6 أوجه الاختلاف

الفصل الثالث مستويات التواصل

64	 1. التواصل الذاتي (Intra Personal Communication)
64	 2. التواصل بين الأشخاص (Inter Personal Communication)
65	 1.2 المشاركة المتعاطفة (Phatic Communication)
65	 2.2 منع التواصل
66	 3.2 التسجيل والبيت
66	 4.2 التواصل النفعي (Instrumental Communication)
66	 5.2 التواصل العاطفي (Affective Communication)
66	 6.2 التواصل التطهيري (Catharsis)
66	 7.2 السحر (Magic)
67	 8.2 الطقوس والشعائر (Rituals)
67	 3. التواصل الوسيط (Medio Communication)
68	 4. التواصل الجماهيري (Mass Communication)
69	 1.4 إعادة الإنتاج
69	 2.4 التوزيع (Distribution)
70	 3.4 الاستجابة أو رد الفعل (Feed-back)
73	 4.4 التمويل
74	 5.4 الغريزة (Gatekeeping)
76	 6.4 التشويش (Noise)
78	 7.4 السياق أو البيئة
79	 5. التواصل وطرق أدائه

79	1.5. التواصل اللفظي (Speech Communication)
80	2.5. التواصل غير اللفظي (Nonverbal Communication)
80	1.2.5. شفرات رموز الأداء (Performance code)
80	2.2.5. شفرات رموز اصطناعية
81	3.2.5. شفرات رموز إعلامية
81	4.2.5. شفرات رموز ظرفية
83	6. التواصل وأنشطته المختلفة من حيث الرسالة والجمهور المستهدف
83	1.6. التواصل عبر الثقافات (Intercultural Communication)
84	2.6. التواصل الدولي (International Communication)
86	3.6. التواصل السياسي (Political Communication)
87	4.6. التواصل التنظيمي (Organizational Communication)
87	7. التواصل التنظيمي أو المؤسسي
93	1.7. التواصل الشخصي (Interpersonnal Communication)
95	2.7. التواصل بين الجماعة (Intergroup Communication)
96	3.7. عوامل التأثير في التواصل
96	1.3.7. تأثير طبيعة المعلومات
97	2.3.7. تأثير بنية الجماعة على التواصل
99	3.3.7. تأثير سياق أو مناخ التواصل
100	8. طرق التواصل التنظيمي ووسائله
103	9. شبكات التواصل الإداري
103	1.9. شبكات التواصل العمودية
103	1.1.9. شكل الهرم
105	2.1.9. شكل الدولاب أو المروحة (Fan net)

107	 3.1.9 أشكال أخرى
109	 2.9 شبكات التواصل الأفقية
109	 1.2.9 شبكة السلسلة
110	 2.2.9 شبكة النجمة

الفصل الرابع

شبكات التواصل الداخلي في الإدارة العامة

117	 1 أشكال الشبكة التواصلية بالإدارة العمومية
117	 1.1 تواصل داخلي أحادي الاتجاه
119	 2.1 تواصل داخلي ثنائي الاتجاه (في اتجاهين اثنين)
121	 3.1 مقارنة بين الشبكتين الأحادية والثنائية الاتجاه
123	 2 الشبكة التواصلية المباشرة والشبكة التواصلية غير المباشرة
124	 1.2 التواصل الداخلي المباشر
126	 2.2 التواصل الداخلي غير المباشر
127	 1.2.2 إيجابيات التواصل الداخلي غير المباشر
130	 2.2.2 سلبيات التواصل الداخلي غير المباشر
131	 3 الشبكة التواصلية وعلاقتها بالسلمية الإدارية
132	 1.3 الشبكة التواصلية الداخلية وتسلسل القرارات الإدارية
132	 1.1.3 تطاول سلطة إدارية عليا على اختصاصات سلطة إدارية أقل منها
133	 2.1.3 تطاول سلطة إدارية دنيا على اختصاصات سلطة إدارية أعلى منها
135	 2.3 الشبكة التواصلية والجانب القانوني

الفصل الخامس

أسس التواصل الإداري ومرتكزاته (وركانه)

140	 1 الأساس اللغوي
142	 2 الأساس السيكوجتماعي
143	 1.2 الجانب النفسي
147	 2.2 الجانب الاجتماعي

154	3. الأساس الثقافي (الأنترولوجي)
157	4. الأساس القانوني
160	1.4. التوقيع أو الإمضاء
161	2.4. الاختصاص
162	3.4. التفويض
163	1.3.4. تفويض الاختصاص أو السلطة
165	2.3.4. تفويض التوقيع أو الإمضاء

الفصل السادس الأسلوب الإداري

172	1. مفاهيم عامة
176	2. خاصيات الأسلوب الإداري ومميزاته
177	1.2. طابع الرسمية
177	2.2. اللباقة والتأدب
	3.2. الموضوعية
181	4.2. الانسجام في التعبير
182	5.2. الوضوح والاختصار
182	6.2. وجوب الرد
187	7.2. احترام السلمية الإدارية
189	8.2. الحذر
191	9.2. الدقة
192	10.2. المسؤولية

الفصل السابع كتابة الرسالة الإدارية

197	1. تحديد الهدف من الكتابة
198	2. تقنية كتابة المراسلات الإدارية
200	1.2. المرسل
205	2.2. المرسل إليه

208	 3.2 الرسالة (Message)
212	 4.2 القانون (أو السنن)
215	 5.2 القناة (Canal)
221	 6.2 التواصل الإداري ودور عنصري رد الفعل والتشويش
223	 1.6.2 تبادل الأدوار بين المرسل والمرسل إليه
225	 2.6.2 الاستجابة أو رد الفعل أو إرجاع الأثر (Feed back)
227	 3.6.2 التشويش أو الضوضاء

الفصل الثامن

المراسلة الإدارية: تقنيات عامة في التواصل اللفظي الكتابي

234	 1. تحديد الموضوع والمرسل إليه ومعرفتهما
234	 1.1 فكرة أساسية واضحة
235	 2.1 تحديد المرسل إليه
237	 3.1 تحديد الغاية من تشفير الرسالة
238	 4.1 انتقاء الموضوع المناسب
240	 2. التخطيط وترتيب الأفكار
241	 1.2 التخطيط والتفكير
241	 2.2 ترتيب الأفكار المكونة للرسالة
245	 3.2 التركيب (أو الترميز) وعلاقته بالتصميم (Plan)
247	 3. مراجعة المراسلة الإدارية

الفصل التاسع

أنواع المراسلات الإدارية (Correspondances Administratives):

تنوع المراسلات ناتج عن تنوع الرسائل (Messages)

253	 1. مراسلات أو وثائق إدارية عامة
253	 1.1 الرسالة الإدارية (Lettre Administrative)
253	 1.1.1 الرسالة الإدارية العامة
266	 2.1.1 الرسالة الإدارية الخاصة أو الشخصية
271	 3.1.1 أنواع الرسائل الإدارية

273	2.1. ورقة الإرسال (Bordereau d'Envoi).....
274	1.2.1. إرسال المستخدمة مختلف الوحدات المكونة للإدارة.....
277	2.2.1. ورقة الإرسال المستخدمة داخل وحدة إدارية تراتبية.....
279	2. مراسلات أو وثائق إدارية للإخبار والتبليغ.....
279	1.2. المذكرة Note.....
	1.1.2. المذكرة الإدارية أو المصلحية: تواصل داخلي نازل ومجموعة
280	مرسل إليهم.....
283	2.1.2. المذكرة الاستفسارية : تواصل داخلي نازل ومرسل إليه واحد
	3.1.2. المذكرة التركيبية أو التحليلية: تواصل عمودي صاعد وأفقي
285	الاتجاه.....
289	4.1.2. المذكرة التقديمية: شبكة متعددة الاتجاهات.....
291	2.2. التقرير (Rapport): تواصل صاعد يفيد الإخبار والتفسير.....
293	1.2.2. المرسل/ المتصل أو محرر التقرير مرؤوس أو رئيس من درجة دنيا...
293	2.2.2. المرسل إليه/ مسؤول أو سلطة إدارية عليا.....
295	3.2.2. الرسالة وقانون اللغة المكتوبة.....
297	3.2. التقرير الموجز أو عرض الحال أو البيان (Compte rendu).....
300	1.3.2. التقرير الموجز التسلسلي أو البيان التسلسلي.....
301	2.3.2. بيان الاجتماع أو التقرير الموجز عن الاجتماع.....
302	4.2. الإعلان (Avis): تواصل إداري شبه عمومي.....
304	5.2. البلاغ Communiqué: تواصل إداري عمودي.....
306	6.2. الاستدعاء وجدول الأعمال والدعوة.....
	1.6.2. الاستدعاء Convocation: وظيفة معرفية أو مرجعية
307	Cognitive ou Référencielle.....
309	2.6.2. جدول الأعمال: وظيفة تأثيرية.....
310	3.6.2. الدعوة (Invitation): تواصل إداري احتفالي.....

311	3. مراسلات أو وثائق إدارية للإثبات.....
	1.3. محضر الاجتماع (<i>Procès verbal ; P.V</i>) : تواصل داخلي متعدد
311	الاتجاهات.....
312	1.1.3. المرسل: تواصل صاعد، وشبه عمومي.....
314	2.1.3. المرسل إليه: تواصل متعدد الاتجاه ومرسل إليه متعدد.....
315	3.1.3. الرسالة: تقنيات التعبير وقانون اللغة المكتوبة المتخصصة.....
321	2.3. الشهادة الإدارية (<i>Certificat / Attestation</i>).....
323	4. وثائق ومراسلات إدارية للتعليمات والتوجيهات.....
	1. 4. المنشور أو الدورية (<i>La Circulaire</i>) : تواصل عمودي نازل
324	ومرسل إليهم متعددون.....
324	1.1.4. المرسل/ سلطة إدارية عليا.....
326	2.1.4. المرسل إليه والرسالة.....
326	3.1.4. القانون: لغة إدارية مكتوبة متخصصة.....
327	2.4. التعليمات (<i>Instructions</i>).....
332	خاتمة.....
338	لائحة المراجع.....
344	الفهرس.....