



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

الاتصالات التنظيمية

Lecture 7

PRL 615

ماجستير العلاقات العامة

Prepared by
Dr. Hala Elalfy Fawzy

www.midocean.ae

Chapter

07

نماذج ونظريات الاتصال التنظيمي



Chapter
07

✓ أولاً النماذج:

(النموذج التقليدي - نموذج الاتصال الرمزي - النموذج الموقفى -
الاتصال الإقناعي).

✓ ثانياً النظريات:

(النظرية التطورية - النظرية النقدية - النظرية البنائية الوظيفية -
النظرية السلوكية - نظرية العلاقات الإنسانية).



مقدمة



Chapter

07

- تعتبر العلاقات العامة من الجوانب الحيوية والأساسية في نجاح أي منظمة أو مؤسسة. وتوفير التواصل الفعال والمؤثر مع الجمهور والموظفين والشركاء التجاريين والمجتمع المحيط يعد أمرًا حاسمًا لتحقيق الأهداف المؤسسية وبناء سمعة إيجابية. وفي هذا السياق، تقوم دراسة نماذج ونظريات الاتصال التنظيمي بدور حيوي في تعزيز فهمنا لعملية الاتصال وتحسينها في مجال العلاقات العامة.
- إن فهم العلاقات العامة يتطلب دراسة متعمقة للاتصال التنظيمي، حيث يتم التركيز على العوامل التي تؤثر في تبادل المعلومات والمفاهيم بين المنظمة وجمهورها المستهدف. تساعدنا النماذج والنظريات في هذا المجال على فهم ديناميكيات الاتصال وتحليلها بشكل أفضل، وتوجيه جهودنا نحو تحسين أداء وفعالية العلاقات العامة.

أهمية دراسة النماذج والنظريات

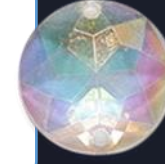
- أحد الأسباب الرئيسية لأهمية دراسة نماذج ونظريات الاتصال التنظيمي في مجال العلاقات العامة هو أنها تساعدنا في فهم سلوك الأفراد والمجموعات داخل المنظمة وكيفية تأثير هذا السلوك على العلاقات العامة. فعلى سبيل المثال، نماذج مثل نموذج التواصل العمودي والأفقي تساعدنا في فهم كيفية تدفق المعلومات والتواصل بين الموظفين والإدارة، مما يؤثر في تكوين صورة العموم عن المنظمة.
- بالإضافة إلى ذلك، دراسة نماذج ونظريات الاتصال التنظيمي تساعدنا في فهم تأثير الثقافة التنظيمية والقيم والمعتقدات على الاتصال العام وبناء العلاقات. فمفهوم مثل نظرية المبادئ السبع للاتصال يركز على القيم الأساسية التي يجب توفرها في عملية الاتصال الفعال، وهذا يساهم في تشكيل صورة إيجابية للمنظمة في أذهان الجمهور.

أهمية دراسة النماذج والنظريات

- علاوة على ذلك، نماذج ونظريات الاتصال التنظيمي تساهم في تحسين استراتيجيات الاتصال وتطوير المهارات اللازمة للعاملين في مجال العلاقات العامة. فهي توفر إطارًا نظريًا وأدوات تحليلية تساعد المتخصصين في العلاقات العامة على تحليل وتقييم العملية التواصلية وتطوير استراتيجيات فعالة للتواصل مع الجمهور.
- باختصار، دراسة نماذج ونظريات الاتصال التنظيمي في مجال العلاقات العامة تعزز فهمنا لعملية الاتصال وتمكننا من تحسينها وتطوير استراتيجيات العلاقات العامة. وبالاستناد إلى هذه النماذج والنظريات، يمكننا بناء علاقات قوية ومثمرة مع الجمهور وتحقيق أهدافنا المؤسسية بطرق فعالة ومؤثرة.



الفرق بين النموذج والنظرية



- تتميز النظرية بأنها تشرح الظاهرة بشكل كامل وتوضح العلاقات بين المتغيرات المختلفة التي تؤثر فيها. أما النموذج فهو تمثيل مبسط لظاهرة ما، ويستخدم لتوضيح العلاقات بين المتغيرات وتوقع النتائج المحتملة. ويمكن استخدام النموذج لتحليل البيانات وتوقع النتائج في ظروف مختلفة. وبشكل عام، يمكن القول إن النظرية هي تفسير شامل لظاهرة ما، في حين أن النموذج هو تمثيل مبسط لهذه الظاهرة يستخدم لتوضيح العلاقات بين المتغيرات وتوقع النتائج المحتملة.

الفرق بين النموذج والنظرية في البحث العلمي

• **النظرية:**

- تعتبر النظرية تفسيرًا شاملاً ومنطقيًا لظاهرة ما، وتعتمد على الأدلة والتجارب المتاحة
- تشرح الظاهرة بشكل كامل وتوضح العلاقات بين المتغيرات المختلفة التي تؤثر فيها
- تعتبر النظرية أحد أهم أدوات الفهم والتفسير في البحث العلمي.

• **النموذج:**

- يعتبر النموذج تمثيلًا مبسطًا لظاهرة ما، ويستخدم لتوضيح العلاقات بين المتغيرات وتوقع النتائج المحتملة
- يساعد النموذج في تجسيد الظواهر المعقدة بشكل مبسط وفهمها بشكل أفضل.
- بشكل عام، يمكن القول إن النظرية تعتبر تفسيرًا شاملاً لظاهرة ما، في حين أن النموذج يعتبر تمثيلًا مبسطًا يستخدم لتوضيح العلاقات وتوقع النتائج المحتملة في البحث العلمي.



Theory

vs.



Model

النموذج التقليدي في الاتصال التنظيمي

Chapter

07

- يشير إلى النموذج الذي يعتمد على أساليب وأدوات تقليدية في عمليات الاتصال داخل المؤسسات. وفي سياق البحث العلمي، يمكن أن يشير النموذج التقليدي إلى النماذج القيادية والتنظيمية التقليدية التي تستخدم في دراسة الاتصال التنظيمي.
- يعكس الأساليب والممارسات التقليدية التي تستخدم في دراسة وتحليل الاتصال داخل المؤسسات والمنظمات.
-

نموذج الاتصال الرمزي

- هو نموذج يستخدم في دراسة الاتصال التنظيمي، وهو يركز على العوامل الرمزية والرموز المستخدمة في عملية الاتصال داخل المنظمة. يعتبر هذا النموذج أحد النماذج التحليلية للاتصال التنظيمي، ويساعد في فهم كيفية تبادل المعلومات والرموز بين أفراد المنظمة.
- يساعد نموذج الاتصال الرمزي في فهم تفاعلات الاتصال داخل المنظمة وتحليلها، ويمكن استخدامه لتحسين فعالية الاتصال وتوضيح الاحتياجات والتحديات التي تواجهها المنظمة في هذا الصدد.

يتألف النموذج الرمزي من عناصر رئيسية تشمل

- المرسل: وهو الشخص أو الجهة التي تقوم بإرسال الرسالة في عملية الاتصال.
- الرسالة: وتمثل المعلومات أو الأفكار التي يتم نقلها من المرسل إلى المستقبل. تشمل الرسالة الرموز المستخدمة للتعبير عن المعلومات.
- القناة: وتشير إلى وسيلة الاتصال المستخدمة في نقل الرسالة، مثل البريد الإلكتروني، أو الاجتماعات الشخصية، أو وسائل التواصل الاجتماعي.
- المستقبل: وهو الشخص أو الجهة التي تستقبل الرسالة وتفهمها.
- بالإضافة إلى هذه العناصر الأساسية، يتأثر الاتصال التنظيمي بعوامل أخرى مثل الضوضاء ((Noise، والترميز Encoding- والفك Decoding، والسياق (Context)، والتفاعل (Feedback)، والتأثير (Influence).

النموذج الموقفى فى الاتصال التنظيمى

Chapter

07

- هو نموذج يركز على تحليل التفاعلات الاجتماعية والنفسية التى تحدث فى عملية الاتصال داخل المنظمة. يسعى هذا النموذج إلى فهم كيفية تشكل المواقف والتصورات لدى الأفراد وكيف تؤثر على الاتصال والتواصل فى السياق التنظيمى.
- النموذج الموقفى يعتبر العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية مهمة فى فهم الاتصال التنظيمى. يركز على عوامل مثل المعتقدات والقيم والتصورات والشخصية والتوجهات الاجتماعية التى تؤثر على اتصال الأفراد داخل المنظمة

يتألف النموذج الموقفى من العناصر التالية

- **الموقف الشخصى:** يشير إلى المواقف والتصورات الفردية للأفراد داخل المنظمة. يتأثر الموقف الشخصى بالعوامل النفسية والاجتماعية والثقافية التي تشكل تصورات الفرد ومعتقداته حول الاتصال.
- **الموقف التنظيمى:** يشير إلى الموقف الذي يتخذه الفرد بناءً على دوره وموقعه داخل المنظمة. يمكن أن يؤثر الموقف التنظيمى على طريقة تعامل الفرد مع الاتصال والتواصل ومستوى القوة أو السلطة التي يشعر بها في عملية الاتصال.

يتألف النموذج الموقفي من العناصر التالية

- **العوامل الاجتماعية والثقافية:** تشمل القيم والمعتقدات والتصورات الاجتماعية والثقافية التي تؤثر على الاتصال داخل المنظمة. تشمل هذه العوامل العادات والتقاليد والقوانين والتوجهات الثقافية.
- **التواصل الداخلي:** يشير إلى طرق ووسائل التواصل التي يتم استخدامها داخل المنظمة لنقل المعلومات والرسائل بين الأفراد. يتأثر التواصل الداخلي بالنمط التنظيمي والثقافة التنظيمية وهيكل المنظمة.

أهمية النموذج الموقفى

- يساعد النموذج الموقفى في فهم كيفية تأثير المواقف الشخصية والتنظيمية والعوامل الاجتماعية والثقافية على الاتصال داخل المنظمة. ومن خلال فهم هذه العوامل، يمكن تحسين فعالية الاتصال وتعزيز التفاهم والتعاون بين أفراد المنظمة.

نموذج الاتصال الإقناعي

- يركز على استخدام التأثير والقوة الإقناعية لتحقيق أهداف محددة داخل المنظمة. يهدف هذا النموذج إلى إقناع الآخرين وتحفيزهم على اتخاذ إجراءات معينة أو تبني وجهات نظر أو فعل أو تغيير سلوك من خلال استخدام الاتصال الفعال والإقناع.

يتألف النموذج الإقناعي في الاتصال التنظيمي من العناصر التالية

- **هدف محدد:** يشير إلى الغاية أو الهدف الذي ترغب في تحقيقه من خلال الاتصال الإقناعي. يمكن أن يكون الهدف زيادة المبيعات، تعزيز التعاون، تغيير السلوك، أو أي هدف آخر يخدم مصلحة المنظمة.
- **رسالة مقنعة:** تشير إلى المحتوى والطريقة التي يتم استخدامها لإقناع الآخرين. يتطلب الاتصال الإقناعي استخدام حجج قوية ومنطقية، واستخدام الأدلة والأمثلة، وتحديد الفوائد والمكاسب المحتملة للفرد أو المنظمة.
- **استهداف الجمهور:** يتعين على المرسل تحديد وفهم الجمهور المستهدف للرسالة الإقناعية. يجب أن يكون المرسل على دراية بالاحتياجات والاهتمامات والقيم والمصالح للجمهور المستهدف لضمان تأثير فعال للرسالة.

يتألف النموذج الإقناعي في الاتصال التنظيمي من العناصر التالية

- استخدام وسائل الاتصال المناسبة: يجب اختيار وسائل الاتصال المناسبة للوصول إلى الجمهور المستهدف. قد تشمل وسائل الاتصال الإقناعية العروض التقديمية، والمنشورات الإعلانية، والاجتماعات التواصلية، ووسائل التواصل الرقمية مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.
- تقييم النتائج: يجب أن يتم تقييم فعالية الاتصال الإقناعي وقياس التأثير الذي يحققه. يمكن استخدام مؤشرات الأداء مثل زيادة المبيعات، أو معدلات التبادل، أو تغييرات في السلوك كمقياس لنجاح الاتصال الإقناعي.

أهمية نموذج الاتصال الإقناعي

- يعتبر النموذج الإقناعي في الاتصال التنظيمي أداة قوية لتحقيق الأهداف المحددة داخل المنظمة. ومع ذلك، يجب أن يتم استخدامه بحذر وأخلاقيات يتطلب احترام الآخرين وتوجيه الاتصال بطريقة شفافة وصادقة. يجب أيضاً أن يتم توفير المعلومات الكافية والدعم اللازم للأفراد لاتخاذ قرارات مستنيرة. يجب أن يكون الاتصال الإقناعي مبنياً على الاحترام والثقة والتعاون بين الأفراد داخل المنظمة.

Chapter

07



النظرية التطورية

- تعتبر النظرية التطورية تفسيراً لحالة التغير التي تحدث في المجتمع، حيث أن الاستقرار والتوازن ليس هو الصورة الدائمة التي يلاحظها المراقبون لكل المجتمعات. فالمجتمعات كلها تشهد تغيراً وتطوراً بفضل القوانين الثابتة للتطور الاجتماعي التي تقود المجتمع نحو الأفضل، مثلها مثل الكائن العضوي. أي أن الأساس في النظرية التطورية هو عدم التدخل لإحداث التغيير، وأن يترك ذلك لآليات التغير الاجتماعي التي تعمل بتأثير نشاط الأفراد واختراعاتهم والبحث عن الوسائل الجديدة، سواء داخل المجتمع أو خارجه التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف الاجتماعية نحو التطور إلى الأفضل.

تابع النظرية التطورية

- وإذا كانت النظرية التطورية تعمل على تقديم تفسيراً لتطور وسائل الإعلام وتقنياتها من الناحية التاريخية، فإنها تقدم أيضاً تفسيراً لحركة التغير والتطور التي تشهدها المجتمعات التي تقوم على حرية الفرد وعدم التدخل السلطوي لإحداث التغير. فهذا النموذج يقوم على النظرة نفسها التي تتبناها البنائية الوظيفية في الفكر الغربي. ويفسر إلى جانب ذلك التغير الذي يحدث للمجتمعات في أشكالها الاجتماعية. حيث يرى أصحاب هذا النموذج أن الأشكال الجديدة قد تم اختراعها أو نقلها من الخارج بفضل الأفراد الذين يبحثون دائماً عن الوسائل الأكثر فعالية لتحقيق الأهداف الهامة للفرد والمجتمع. وهذه الأشكال الجديدة تبقى وتستمر إذا ما كانت تعمل على إنجاز الأهداف بفعالية ولا تتعارض مع القيم الموجودة، بينما يتم رفض ما يتعارض مع ذلك.

أهمية النظرية التطورية

- النظرية التطورية تعتبر إحدى النظريات الهامة في مجال الاتصال التنظيمي. تركز هذه النظرية على دراسة تطور الاتصال داخل المنظمات من خلال مراحل معينة وتحولاته عبر الزمن.
- تقوم النظرية التطورية بتوضيح كيفية تطور الاتصال التنظيمي عبر الزمن وكيفية تأثير العوامل الداخلية والخارجية على هذا التطور. تُعَدُّ التغيرات في الثقافة والتكنولوجيا والسياسات والقيادة من بين العوامل التي تؤثر في تشكيل الاتصال التنظيمي.
- تهدف النظرية التطورية إلى فهم وتحليل الاتصال التنظيمي بشكل شامل ومتطور عبر الزمن. من خلال فهم هذا التطور، يمكن للمنظمات تحسين فعالية الاتصال وتعزيز التواصل الداخلي والخارجي.

مثال

Chapter

07

- على سبيل المثال، في مرحلة التطور المبكرة للمنظمة، قد يكون الاتصال غير رسمي وغير منظم، حيث يتم التواصل بشكل عفوي وعن طريق الأدوات الشفاهية. أما في مرحلة التطور المتقدمة، فقد يتم تطبيق نظم وإجراءات رسمية للاتصال وتبادل المعلومات، مع توظيف وسائل الاتصال المتقدمة مثل البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية.

أهمية الاتصال للنظرية التطورية

- وفقًا للنظرية التطورية، يعتبر الاتصال عنصرًا أساسيًا في تطور المنظمة ونموها. ويتم تحليل الاتصال التنظيمي بناءً على ثلاثة مفاهيم رئيسية:
- **الأعضاء:** تشير إلى الأفراد الذين يشكلون المنظمة ويشاركون في العملية التنظيمية. تتأثر تفاعلات الأعضاء بعوامل مثل الثقافة والقيم والخبرات الشخصية والتوجهات الاجتماعية.
 - **الهيكل التنظيمي:** يشير إلى الترتيب والتنظيم الداخلي للمنظمة، بما في ذلك الهيكلية التنظيمية والسلطة والوظائف والأدوار. يؤثر الهيكل التنظيمي على تدفق المعلومات والاتصال داخل المنظمة.
 - **البيئة التنظيمية:** تشمل العوامل الخارجية التي تؤثر على المنظمة مثل الثقافة العامة والتكنولوجيا والسياسات والتشريعات. تتفاعل المنظمة مع البيئة التنظيمية من خلال الاتصال والتواصل.

النظرية النقدية

Chapter

07

النظرية النقدية في الاتصال التنظيمي هي نهج نظري يركز على تحليل السلطة والتوازنات السلطوية في سياق الاتصال داخل المنظمات. تعتبر هذه النظرية جزءًا من مجال الدراسات النقدية التي تهدف إلى فهم العلاقات الاجتماعية والسلطة والتحكم في المجتمعات والمؤسسات.

تركز النظرية النقدية في الاتصال التنظيمي على عوامل السلطة والتحكم التي تؤثر على الاتصال داخل المنظمة. وتركز على تحليل العمليات السلطوية والهرمية وتفسير كيفية تأثيرها على التواصل واتخاذ القرارات في المنظمة.

أهمية النظرية النقدية وأهدافها

وفقاً للنظرية النقدية، يُعتبر الاتصال داخل المنظمة أداة لتوزيع السلطة وممارستها. يُعدّ الاتصال في هذا السياق آلية لتحقيق أهداف السلطة وتوجيه سلوك الموظفين وتأثيرهم. تعتبر القوة والتحكم والتلاعب بالمعلومات والاتصال أموراً رئيسية في هذا النهج.

تحاول النظرية النقدية في الاتصال التنظيمي تحليل العوامل السلطوية والقوى المؤثرة في الاتصال داخل المنظمة، مثل التسلسل الهرمي والتلاعب بالمعلومات والاتصال، وتوجيه الاتصال والتحكم فيه لصالح المصالح السلطوية.

بشكل عام، تهدف النظرية النقدية إلى توفير فهم أعمق للعلاقات السلطوية والتوازنات السلطوية في الاتصال التنظيمي، وتشجيع التفكير النقدي والتحليلي في هذا السياق. يمكن لهذا النهج أن يساهم في توجيه الاهتمامات نحو العدالة والمساواة والمشاركة الديمقراطية في المنظمات وتحسين عملية اتخاذ القرارات والتواصل داخلها.

النظرية البنائية الوظيفية

تقوم هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبناءه هو ضمان استقراره، وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر، فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر، والوظيفية تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم ككل، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي، ويتحقق الثبات والالتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت.

أهمية التنظيم بالنسبة للنظرية البنائية الوظيفية

التنظيم في رأي هذه النظرية هو غاية كل بناء في المجتمع، حتى يحافظ هذا البناء على استقراره وتوازنه. ولا يسمح التنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء سواء من حيث العلاقات أو الوظائف قد يؤثر على التوازن والاستقرار.

المسلمات الخاصة بالنظرية البنائية الوظيفية

- يتفق الباحثون على علي عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي:
- ✓ النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
 - ✓ يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك، بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن، فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.
 - ✓ كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.
 - ✓ الأنشطة المتكررة في المجتمع تعد ضرورة لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لحاجاته.

النظرية السلوكية

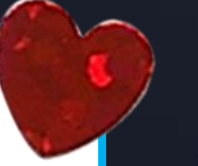
جاءت النظرية السلوكية للتنظيم لتعبر عن مجموعة من الآراء والاتجاهات لرواد الفكر الإداري والاجتماعي الذين لم تماش أفكارهم مدرسة الأفكار العلمية، حيث هاجم هؤلاء الاتجاه اللإنساني الذي جاءت به هذه المدرسة.

وتركز هذه النظرية على أهمية الفرد داخل المنظمة ودوره في تحديد السلوك التنظيمي، وتهتم بدراسة العلاقات الشخصية فيما بين الأفراد وعلاقات الرؤساء بالمرؤوسين، كما أن رواد هذه المدرسة اهتموا بدراسة الدوافع الشخصية للفرد وأهمية العمل الجماعي والمبادرات الفردية والصراعات داخل التنظيم وغيرها من الجوانب.

بداية الدمج بين السلوك والإدارة

Chapter

07



روبرت أون في 1813 أول مفكر في الإدارة يتكلم عن دور وأهمية الفرد في محيط العمل ولا يعطي الاهتمام الأكبر للآلة بل يعطي اهتمام للبشر يفوق الآلية المادية، ويعد هذا النوع من التفكير في ذلك الوقت سابقاً لأوانه بفترة زمنية طويلة؛ واهتمت أيضاً ماري باركر فيوليت في 1920 بإدارة الأفراد والعلاقات الجماعية في العمل وركزت على دور العلاقات الإنسانية والعمل الجماعي كأساليب إدارية تساعد الإدارة على استغلال طاقات وإمكانات البشر إلى أقصى درجة ممكنة.

تطور النظرية السلوكية

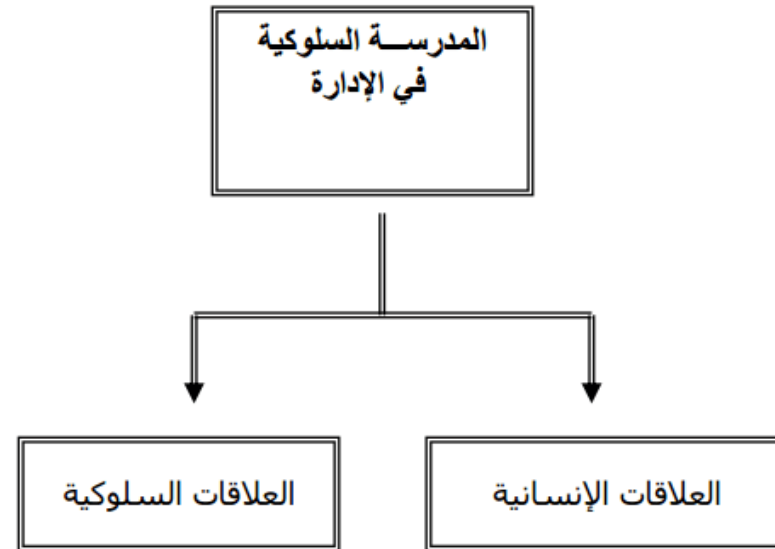
Chapter

07

وبالرغم من أفكار روبرت أون وكذلك ماري باركر فيوليت التي ظهرت مبكراً إلا أن التفكير والدراسات الإنسانية والسلوكية في الإدارة قد بدأت بشكل جدي مركز بعد أن أدى تطبيق مبادئ الإدارية الكلاسيكية إلى مشكلات إدارية أدت إلى عدم تحقيق الكفاية الكلية في العمل Total efficiency وأن توقعات أصحاب الفكر الكلاسيكي فيما يتعلق بالإنتاجية وسلوك وتصرفات العمال لم تتحقق ولم تتطابق مع ما تقوله النظرية الكلاسيكية؛ ومن هنا بدأت مجموعة من المفكرين في الإدارة في البحث عن بعض القواعد الإدارية التي تخفف من حدة تطبيق مبادئ الفكر الكلاسيكي في الإدارة، أي أن التفكير الأولي لم يرفض مبادئ الفكر الكلاسيكي في الإدارة وإنما كان البحث يدور حول البحث عما يخفف أو يربط من آثار تطبيق هذه المبادئ (Lubrication))



ظهور مصطلح المدرسة السلوكية في الإدارة



دراسة شخصية الفرد
والحضارة التي ينتمي
إليها الدوافع - الاتصالات -
إدارة صراعات العمل .

تحسين المناخ الاجتماعي
للعمل وتقسيم العمال إلى
مجموعات صغيرة ، تدريب
المشرفين على ديناميكية
العمل الجماعي

نظرية العلاقات الإنسانية

Chapter

07

نظرية العلاقات الإنسانية في الاتصال التنظيمي هي أحد النهج النظرية التي تركز على العلاقات البشرية والتفاعلات الاجتماعية في سياق المنظمات. تعتبر هذه النظرية جزءًا من المدرسة الإنسانية في الإدارة والتي تؤكد على أهمية التعاون والتفاعل الإيجابي بين الأفراد في المنظمة لتحقيق أهدافها.

تركز نظرية العلاقات الإنسانية على أن العوامل الاجتماعية والعاطفية تؤثر على أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي وإنتاجيتهم. وتعتبر العلاقات الودية والمتعاونة بين الموظفين والمشرفين والزملاء عنصرًا أساسيًا لتعزيز الأداء والرفاهية في المنظمة.

نظرية العلاقات الإنسانية والتون مايو

Chapter

07

- لقد جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية بزعامة إلتون مايو (1926)، لتخطو خطوة إيجابية وتركز على الاهتمام بالعامل الإنساني، واكتشفت أهمية العلاقات النفسية الاجتماعية وكذا العلاقات غير الرسمية، كما أنها ترى أن قدرة المشرفين وتمكنهم في مجال العلاقات يمكنهم من بث روح التعاون بين العمال.
- وقد تميزت مدرسة العلاقات الإنسانية بعدد من القواعد أو الأساليب التي أعدت لمساعدة المديرين في تحفيز العاملين، وترتكز هذه الأساليب على ثلاثة نشاطات إدارية رئيسية تتمثل في:
- تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية.
 - إعادة تصميم الوظائف بطريقة توفر قدرا أكبر من التحدي لقدرات العاملين ومن المشاركة في نشاطات المنظمة.
 - تحسين تدفق الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.

أهمية وأهداف نظرية العلاقات الإنسانية

تؤمن نظرية العلاقات الإنسانية بأن التواصل الجيد والمفتوح بين أفراد المنظمة يسهم في بناء الثقة وتعزيز التعاون وحل المشكلات بشكل فعال. وتشجع على تقاسم المعلومات والملاحظات والمشاعر بين الأعضاء لتعزيز الفهم المتبادل وخلق بيئة عمل إيجابية. تهدف نظرية العلاقات الإنسانية إلى تحسين البيئة العملية والعلاقات بين الأفراد في المنظمة من خلال تشجيع التعاون والتفاعل الإيجابي. وتعتبر مبادئها الأساسية، مثل التواصل الفعال والاهتمام بالاحتياجات والمشاعر البشرية، أدوات قوية لتحقيق النجاح المؤسسي وتعزيز رضا الموظفين والأداء العالي.

أمثلة على تطبيق نظرية العلاقات الإنسانية

تجد تطبيقات نظرية العلاقات الإنسانية في عدة مجالات منها التوجيه القيادي الديمقراطي، وتطوير المهارات الاجتماعية والاتصالية، وتعزيز الثقة وبناء العلاقات الوثيقة بين الفرق والأفراد في المنظمة.

بشكل عام، تسعى نظرية العلاقات الإنسانية إلى تحقيق توازن بين الأهداف المؤسسية واحتياجات ورضا الموظفين، من خلال تعزيز العلاقات الإنسانية الإيجابية وتحسين بيئة العمل والتواصل داخل المنظمة.



الخلاصة



تتميز النظريات المهمة بالاتصال التنظيمي بالترابكية، فكل نظرية جاءت على نقائص النظرية التي قبلها. وهذا ما عزز الرصيد المعرفي للاتصالات التنظيمية وأعطاه روحاً متجددة جعلت المنظمات تسعى إلى تطويرها مهما كانت الإيديولوجيات المطبقة لديها. والملاحظ أن كل نظريات التنظيم قد أعطت دوراً محورياً لهذه العملية في نمو وتطور المنظمة وكذا في تشكيل ثقافتها التنظيمية وصورتها الذهنية في البيئة التي تنشط فيها.

وبتعدد النظريات والمداخل تعددت كذلك النماذج المتبعة للاتصال التنظيمي. وقد توسع البحث في عملية الاتصال التنظيمي مع تنوع المداخل النظرية التي تعكس كل منها جانباً مهماً من جوانب الاتصال التنظيمي الذي يمثل بحق عصب الحياة للمنظمة.





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY



Thank You

