



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

الاتصالات التنظيمية

Lecture 4

PRL 615

ماجستير العلاقات العامة

Prepared by
Dr. Hala Elalfy Fawzy

www.midocean.ae

Chapter

04

خصائص الاتصال التنظيمي



يهدف هذا الفصل إلى شرح خصائص الاتصال التنظيمي بشكل
من التفصيل مع تقديم عدد من الأمثلة التي يمكن من خلالها فهم
أساليب تشكيل رأي الفرد وأساليب تشكيل الرأي العام

محتويات الفصل

Chapter 04

نتناول في هذا الفصل:

1. خصائص الاتصال التنظيمي:

(وحدة القيادة - تسلسل القيادة - استقرار التنظيم - التعاون بين العاملين - مراعاة الطاقات البشرية).

2. العوامل المؤثرة في تكوين رأي الفرد.

3. دور الاتصال التنظيمي في بناء الرأي العام.

خصائص الاتصال التنظيمي

الاتصال التنظيمي هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين أعضاء المنظمة لتحقيق أهدافها وتعزيز كفاءتها. يتميز الاتصال التنظيمي بعدة خصائص مهمة، ومنها:

وحدة القيادة:

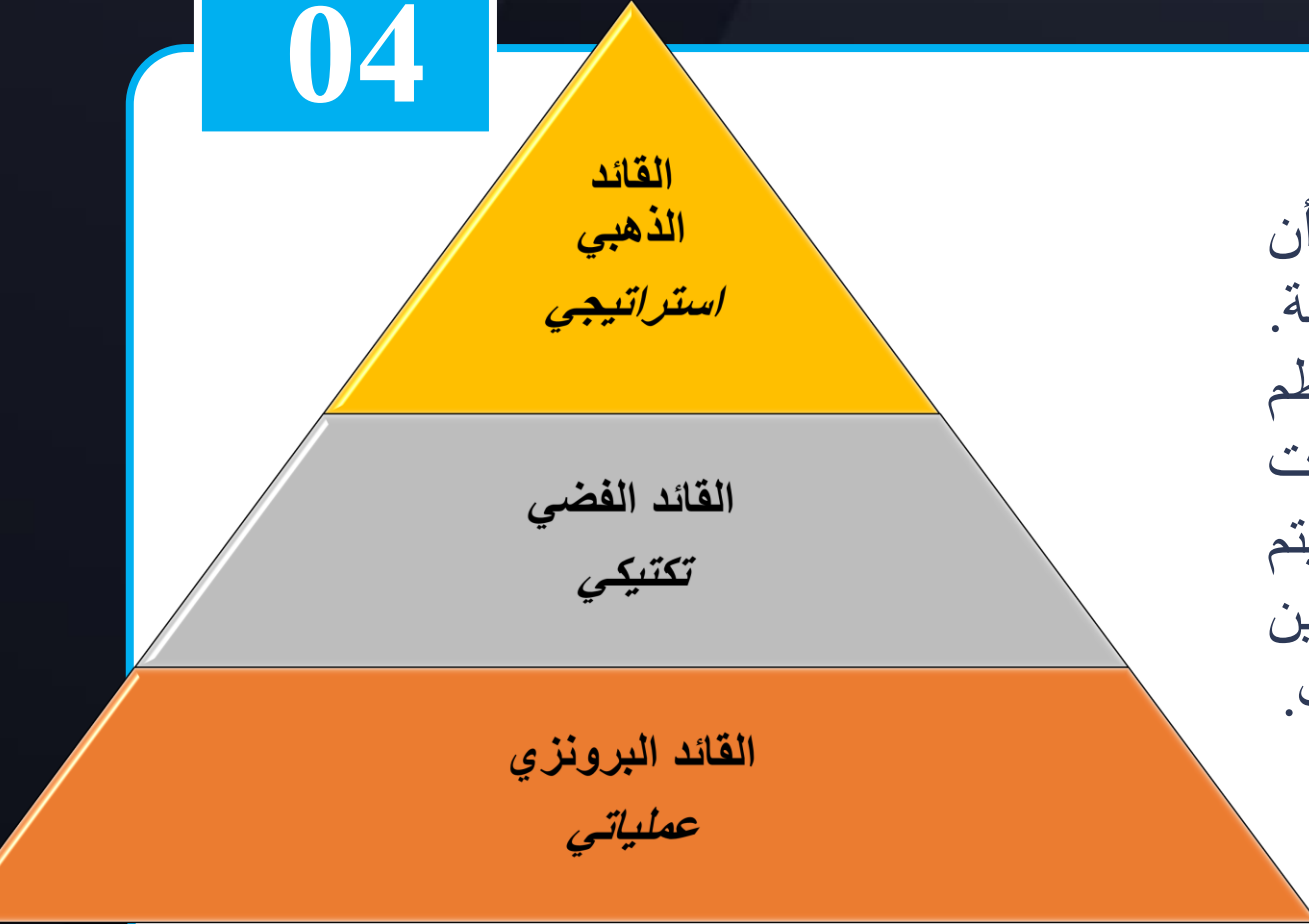
وهو ما يعني أن القيادة والاتصال يجب أن يكونا مترابطين ومتكاملين داخل المنظمة. يجب أن يوجد وحدة في الرؤية والرسائل التي يتم تبادلها بين المديرين والموظفين. على سبيل المثال، عندما يتم تحديد أهداف المنظمة، يجب أن يتم توجيه رسالة واضحة ومتسقة لجميع الأفراد لتحفيزهم وتوجيههم نحو تحقيق تلك الأهداف.



تابع خصائص الاتصال التنظيمي

تسلسل القيادة:

تشير هذه الخاصية إلى أن الاتصال التنظيمي يجب أن يكون ذا تسلسل وتدرج وفقاً للهيكل التنظيمي للشركة. ويعني ذلك أن الاتصال يجب أن يتدفق بشكل منتظم وفعال بين المديرين والموظفين على جميع المستويات المختلفة في المنظمة. على سبيل المثال، ينبغي أن يتم توجيه الاتصال بين المديرين والموظفين المباشرين لتبادل المعلومات وتوجيه العمليات وتوضيح التوقعات.



تابع خصائص الاتصال التنظيمي

استقرار التنظيم:

يشير إلى أن الاتصال التنظيمي يساهم في تحقيق استقرار المنظمة وتعزيز العلاقات الداخلية. يمكن تحقيق ذلك من خلال إقامة قنوات اتصال فعالة وموثوقة، وتشجيع الحوار المفتوح والشفاف بين الأعضاء. على سبيل المثال، يمكن للمنظمة تنظيم اجتماعات دورية للتواصل ومناقشة التحديات والمشاكل المشتركة، وهذا يعزز التفاهم ويعمل على تقوية الروابط بين الأعضاء.



تابع خصائص الاتصال التنظيمي

التعاون بين العاملين:

يهدف الاتصال التنظيمي أيضاً إلى تعزيز التعاون والتفاعل بين أفراد المنظمة. يمكن تحقيق ذلك عن طريق تشجيع التواصل الجيد والتبادل المستمر للمعلومات والأفكار بين الفرق والإدارات المختلفة. على سبيل المثال، يمكن للمنظمة إنشاء منصات تفاعلية عبر الإنترنت أو استخدام أدوات التواصل الحديثة مثل تطبيقات المراسلة الفورية ومنصات التعاون عبر الإنترنت لتعزيز التواصل والتعاون بين الأعضاء.



تابع خصائص الاتصال التنظيمي

مراعاة الطاقات البشرية:

يعني أن الاتصال التنظيمي يجب أن يأخذ في الاعتبار التنوع والاحتياجات الفردية للأفراد في المنظمة. يجب أن يتم التواصل بطريقة تحترم وتقدر الخبرات والمهارات المختلفة للأفراد وتعزز مشاركتهم ومشاركة أفكارهم. على سبيل المثال، يمكن للمنظمة تنظيم ورش عمل أو جلسات تدريبية لتطوير مهارات الاتصال لدى الأفراد وتوفير بيئة تشجع على التفاعل والمشاركة.



تابع خصائص الاتصال التنظيمي

بصفة عامة، يمكن أن يكون للاتصال التنظيمي تأثير كبير على كفاءة وفعالية المنظمة، حيث يعزز التواصل الجيد والتفاعل بين الأعضاء وتبادل المعلومات والأفكار. من خلال توفير بيئة تواصل صحية ومفتوحة، يمكن للمنظمة تعزيز التعاون والابتكار وتحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية.



العوامل المؤثرة في تكوين رأي الفرد (داخل المنظمة)

- عوامل بيئية: البيئة الثقافية التي يتفاعل معها الفرد (الأسرة، المدرسة، الإعلام، العادات والتقاليد)
- الصفات المختلفة للفرد: التكوين الداخلي للفرد جسدياً، ونفسياً، واجتماعياً الذي اكتسبه من ماضية وحاضرة وتطلعاته للمستقبل.
- المؤشرات المختلفة التي تتعلق بالمواقف التي يتعرض لها الفرد: المواقف المادية، أو الطبيعية أو النفسية أو الاجتماعية المواقف تترك أثراً ساراً أو محزناً، مثبطاً أو مشجعاً، صعباً أو سهلاً.



خطوات تأثير الفرد



ظهور السلوك:

- يستقبل الإنسان الموقف . (الإنذار الأول للسلوك)
- يبدأ الموقف في تحريك السلوك.
- تتفاعل ظروف الموقف مع التكوين الداخلي للشخص، من ثم يبدأ السلوك في الظهور.



تابع خطوات تأثر الفرد

التفاعل الزمني:

هو القدر المستنفذ من الوقت في لحظة ما بين الاستجابة لمحركات السلوك نتيجة لحدوث الموقف، وما بين حدوث أو نشوء السلوك.



العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني

عامل السن:

- عامل السن يتناسب عكسياً مع المؤثرات النفسية، ومع الخلايا العصبية.
- سن الإنسان له علاقة باستجابته للأنباء غير العادية، أو الوقائع والأحداث العرضية "التعرض لحادث قيادة لشاب أو رجل كبير في السن".
- على القيادة الإدارية مراعاة عامل السن عند التخاطب ومزاولة الاتصال بين العاملين.



تابع العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني

عامل الخبرة في مواجهة موقف معين بالذات:

- تلعب الخبرة في مواجهة موقف معين بالذات دوراً كبيراً في التفاعل الزمني وفي نوعية السلوك.
- على القيادة الإدارية مراعاة عامل الخبرة الذي يساعد على سرعة الاستجابة والإدراك وحسن استقبال الموقف ونوعية السلوك.



تابع العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني

عامل الجنس (النوع):

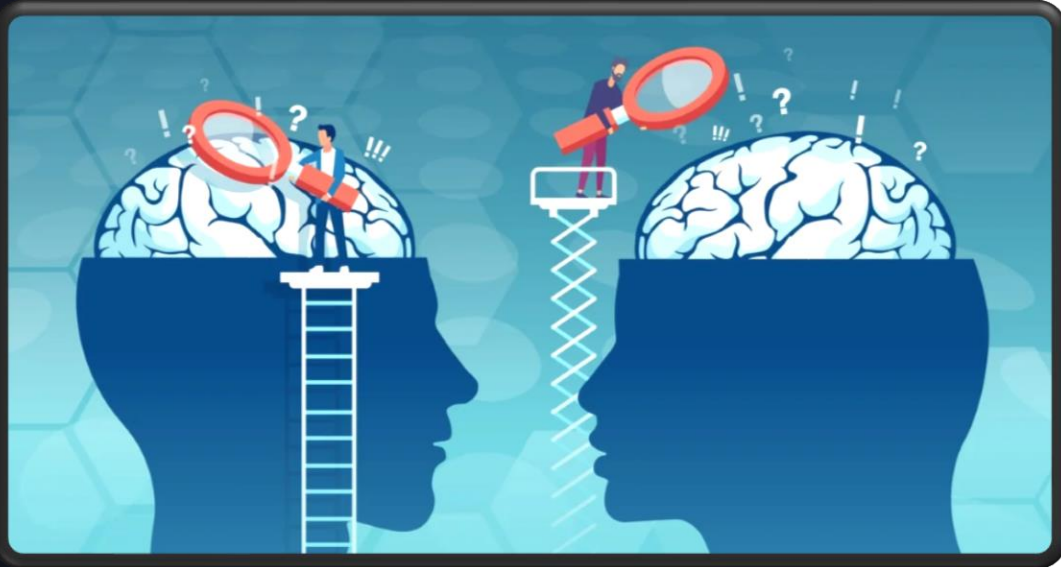
- الإناث يختلفون عن الذكور في الاستقبال للمواقف والقدرة على التصرف.
- العاطفة تسيطر على الإناث، وتحكيم العقل يسيطر على الذكور.
- على القيادة الإدارية مراعاة عامل الجنس واختيار الأداة والأسلوب المناسب.



تابع العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني

مدى صعوبة الموقف أو سهولته:

- الموقف الصعب يستغرق وقتاً أطول وسلوكاً يختلف عن الموقف السهل.
- على القيادة الإدارية أن تدرك مدى صعوبة وسهولة الموقف للطرف الآخر لنجاح عملية الاتصال.



تابع العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني



طبيعة الموقف (سار، أو محزن):

- وقع نقل معلومة ما إلى موظف تختلف من حيث كونها تتضمن خبراً بترقيته أو قراراً بإنهاء خدمته.

تابع العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني

• مدى أهمية الموقف:

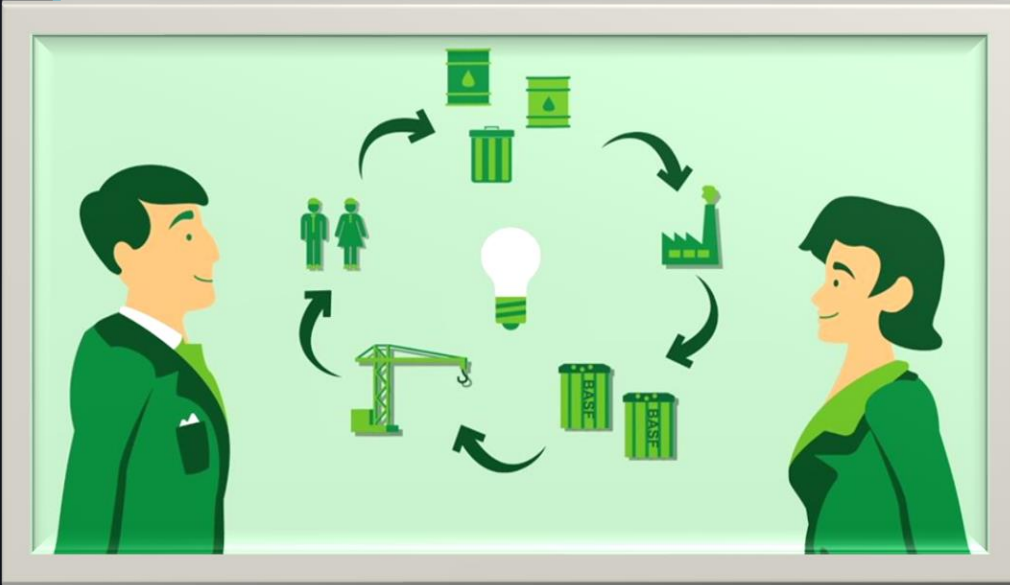
- تتوقف درجة الأهمية على اعتبارات عدة منها نظرة الآخرين، مدى ارتباطها بهدف معين، أو إشباع حاجة ما.
- سرعة استجابة الفرد تتوقف على أهمية الموقف.



تابع العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني

• مسؤولية الفرد الاقتصادية:

- المسؤولية الاقتصادية قد تملي على الشخص ضغوطاً معينة تؤثر على طريقة استجابته للمواقف تدفعه لتحمل ضغوطاً غير عادية من قبل القيادات الإدارية.
- على الإدارة أن تدرك القيم الداخلية المرتبطة بالجانب الاقتصادي مع عدم استغلال ذلك الضعف.



تابع العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني

مسؤولية الفرد الاجتماعية:



تعزيز المسؤولية الاجتماعية
للأفراد والمؤسسات

- يتحمل الفرد مسؤولية اجتماعية تجاه الجماعة والأسرة التي ينتمي إليها تؤثر على التفاعل الزمني.
- على القيادة أن تدرك أهمية الجانب الاجتماعي للعمل.

تابع العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني

ظروف الموقف الداخلية والخارجية:

- الظروف الداخلية للمنظمة تؤثر على الأفراد واستجابتهم للمواقف.
- الظروف الخارجية للمجتمع والعادات والتقاليد تؤثر على الاستجابة للمواقف.
- استجابة موظف في مجتمع إسلامي عند إبلاغه بالترقية يختلف عن استجابة موظف في مجتمع غربي.



تابع العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني

القدرة على اتخاذ القرارات:

- تعتبر القدرة على اتخاذ القرارات من العوامل المؤثرة على التفاعل الزمني والقدرة على التصرف.
- تتفاوت المواقف من حيث النوع والأهمية والصعوبة والسهولة حسب ظروف الموقف والعوامل المساعدة في اتخاذ القرارات من المعلومات والمهارات والخبرات.



دور الاتصال التنظيمي في بناء رأي الفرد

Chapter

04

نقل المعلومات:

- يساعد الاتصال التنظيمي في نقل المعلومات المهمة والضرورية للفرد. عن طريق توفير المعلومات المناسبة والمحدثة، يمكن للفرد أن يكتسب فهمًا أفضل للقضايا المتعلقة بالمنظمة والعمليات الداخلية، وبالتالي يتمكن من بناء رأيه بناءً على معرفة أكثر توضيحًا.



تابع دور الاتصال التنظيمي في بناء رأي الفرد

توفير الشفافية:

- يساعد الاتصال التنظيمي في تعزيز الشفافية داخل المنظمة. عن طريق توفير المعلومات المتعلقة بالقرارات والسياسات والأهداف، يمكن للفرد أن يفهم الأسباب والمنطق وراء هذه القرارات. وبالتالي، فإن الشفافية تساهم في بناء الثقة وتعزيز رأي الفرد في المنظمة وقيادتها.



تابع دور الاتصال التنظيمي في بناء رأي الفرد

تشجيع التواصل الثنائي:

- يسمح الاتصال التنظيمي بالتواصل الثنائي بين الإدارة والموظفين. يمكن للفرد أن يعبر عن آرائه وملاحظاته واقتراحاته ومشاركة تجاربه. ومن خلال هذا التواصل، يشعر الفرد بأن صوته يسمع ويحظى بالاهتمام، وهو ما يساهم في بناء رأيه وتعزيز الانتماء والالتزام.



تابع دور الاتصال التنظيمي في بناء رأي الفرد

تشجيع التفاعل والتعاون:

- يعزز الاتصال التنظيمي التفاعل والتعاون بين الأفراد في المنظمة. عن طريق تبادل الأفكار والرؤى والخبرات، يمكن للفرد أن يستفيد من مساهمات الآخرين ويطور فهمًا أعمق للمواضيع المختلفة. وبالتالي، يتم تعزيز التفكير النقدي وتوسيع الآفاق، مما يساهم في بناء رأي متوازن ومستنير.



تابع دور الاتصال التنظيمي في بناء رأي الفرد



توجيه الرؤية والقيم:

- يمكن للاتصال أن يساعد في توجيه الرؤية والقيم للفرد. عن طريق التواصل بشكل مستمر وواضح حول الرؤية والأهداف والقيم الأساسية للمنظمة، يمكن للفرد أن يتعرف على الاتجاه الذي تتبناه المنظمة وأهمية عمله في تحقيقه. وبالتالي، يمكن للفرد أن يبني رأيه بناءً على توجيهات المنظمة ويشعر بالارتباط القوي بها.

كيفية استخدام الاتصال التنظيمي في بناء الرأي العام

Chapter

04

التواصل مع وسائل الإعلام:

- يمكن للمنظمات استخدام الاتصال التنظيمي للتفاعل مع وسائل الإعلام وتوفير المعلومات والتحديثات الهامة. على سبيل المثال، المنظمة يمكنها إصدار بيانات صحفية توضح رؤيتها وأهدافها، وتنظيم مؤتمرات صحفية للتواصل المباشر مع الصحفيين، وتوفير خبراء للمقابلات والتعليقات على القضايا ذات الصلة. من خلال هذه الجهود، يتم بناء الثقة ونشر الرسائل الرئيسية للجمهور من خلال وسائل الإعلام.



تابع كيفية استخدام الاتصال التنظيمي في بناء الرأي العام

Chapter

04

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي:

- تعد وسائل التواصل الاجتماعي أداة قوية للاتصال التنظيمي في بناء الرأي العام. المنظمات يمكنها استخدام منصات مثل تويتر، فيسبوك، إنستغرام، ولينكد إن للتفاعل المباشر مع الجمهور ونشر المحتوى المفيد والإعلامي. يمكن للمنظمات إطلاق حملات توعية، والرد على استفسارات الجمهور، وتوفير تحديثات منتظمة حول مشاريعها وأنشطتها. هذا يساعد في بناء العلاقة مع الجمهور وتعزيز الوعي والتفاعل.



تابع كيفية استخدام الاتصال التنظيمي في بناء الرأي العام

Chapter

04



تنظيم فعاليات عامة:

- يمكن للمنظمات تنظيم فعاليات عامة لتوجيه الرسائل وبناء الرأي العام. على سبيل المثال، يمكن تنظيم مؤتمرات، وندوات، ومعارض، وجلسات حوارية لتبادل الأفكار والمعلومات مع الجمهور. من خلال هذه الفعاليات، يمكن للمنظمة توضيح أهدافها وجهودها، وتلقي ردود فعل مباشرة من الجمهور والمجتمع المحيط.

تابع كيفية استخدام الاتصال التنظيمي في بناء الرأي العام

Chapter

04



RFI



الاستجابة لمتطلبات الجمهور:

- يعتبر الاستماع الجيد والاستجابة لمتطلبات الجمهور جزءًا أساسيًا من الاتصال التنظيمي. يمكن للمنظمات تلقي التعليقات والمقترحات من الجمهور عبر البريد الإلكتروني، ونماذج الاتصال على الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي. يجب الاستجابة لهذه التعليقات بشكل فعال وتوفير توضيحات وإجابات شافية على الاستفسارات. يمكن أيضًا تنظيم جلسات حوارية أو استطلاعات للرأي لفهم احتياجات وآراء الجمهور بشكل أفضل وتلبيتها.

ما الأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند القيام بالاتصال التنظيمي؟

الإعداد الجيد:

- ويقصد به الاستكشاف الجيد للمجال الذي سيتم فيه الاتصال والتعرف على طبيعة النظام والمشاركين فيه من المستقبلين أو المرسلين، ثم دراسة أفضل الطرق للاتصال بينهم، بحيث يكون الخطاب على أفضل وجه، حيث يتم الاتصال المطلوب بالكيفية التي تقيم علاقات عامة جيدة. والإعداد الجيد يعني أيضاً إعداد نظام متناسب مع المنشأة، بحيث لا يكون نقلاً تقليدياً للأنظمة الأخرى، أو مجرد تطبيق نظام آخر درج الآخرون على تبنيه، دون قياس مدى ملاءمته للجهاز الإداري.



تابع الأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند القيام بالاتصال التنظيمي

Chapter

04

الوضوح والبيان:

- أن يتم الاتصال وفق درجة عالية من الوضوح، بحيث يتحقق الإقناع والفهم، ومن ذلك استخدام لغة اتصال مفهومة وواضحة لأطراف عملية الاتصال، وعدم وجود درجة مرتفعة من تصفية المعلومات (الترشيح للمعلومة) عند انتقال الخطابات بين المستويات الإدارية المختلفة.



تابع الأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند القيام بالاتصال التنظيمي

الانسيابية:

أن يتم الاتصال وفق أقصر الطرق المناسبة، دون الحاجة إلى تعقيد العملية الإجرائية للاتصال، ويتطلب ذلك اتباع نظام مبسط لتدفق وانسياب المعلومات والأوامر والتوجيهات بصورة تسهل استيعابها. كما لا يمثل فيه اختلاف وتعدد المستويات الإدارية للأفراد عقبة كبيرة في الاتصالات، وأن تكون شبكة الاتصالات الرسمية محددة وواضحة ومعروفة للجميع، وتتسم بالمرونة بما يساعد في بلوغ وتحقيق الأهداف.



تابع الأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند القيام بالاتصال التنظيمي

اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال:

- يتطلب اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال استعراض الوسائل المختلفة للاتصال، واختيار الأنسب من بينها بحيث تصلح لإتمام الاتصال بنجاح. فقد تكون بعض الوسائل غير ملائمة لبعض عمليات الاتصال، وأخرى يكون في استخدامها تكلف وإطالة للإجراءات ونقل المعلومات، ويكون الإبقاء على استخدامها مجرد تقليد درجت عليه المنشأة.



تابع الأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند القيام بالاتصال التنظيمي

التوقيت السليم للاتصال:

- ويتحقق ذلك عن طريق سرعة الإنجاز وإنهاء المهمة في الوقت المخصص لها دون تأخر. إذ أن التأخر للمهام والعمليات والقرارات الإدارية ربما يفقدها أهميتها أو فائدتها بالكلية. والنظام الإداري الفعال هو ذلك الذي يضع أولويات وآليات تنفيذية مرنة وميسرة لوصول الخطاب للمستقبل في الوقت المناسب سواءً كان ذلك المستقبل في المستوى الإداري الأعلى أو المستوى الإداري الأدنى.



تابع الأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند القيام بالاتصال التنظيمي

الإنصات:

- يعد الإنصات أحد أهم المبادئ المعينة على فعالية الاتصال بين الرئيس والمرؤوس. ولذلك فمن المهم تعميق مبدأ الإنصات من قبل مستقبل الرسالة؛ لأن عملية الإنصات مرتبطة بالفهم، ومن هنا نفرق بين الإنصات والاستماع، فيمكن للشخص أن يستمع للمتكلم استماعاً دون إدراك وقد يكون ذهنه مشغولاً بمسائل أخرى بناء عليه يكون الاتصال غير فعال لعدم تركيز الرئيس على مضمون الرسالة الموجهة له من مرؤوسيه.



تابع الأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند القيام بالاتصال التنظيمي

متابعة الاتصال:

- قد تكون متابعة الاتصالات من أهم عوامل نجاح الاتصال، فلربما توفرت جميع الصفات الفعالة السابقة، لكن إهمال متابعة الاتصالات قد يعنى فقد كل الجهود الأساسية التي سبقت. فالاتصال الفعال ينبغي أن يلازمه متابعة مستمرة لضمان تحقيق الأهداف والغايات من عملية الاتصال. وتزداد الأهمية، عندما تكون الاتصالات عبارة عن أوامر أو مهام أو تعليمات يتوقف نجاح العملية الإدارية على إتمامها بدقة.



التطبيقات التي يمكن الاعتماد عليها في تشكيل الرأي العام باستخدام الذكاء الاصطناعي

IBM Watson منصة شاملة للذكاء الاصطناعي توفر مجموعة واسعة من الخدمات والأدوات مثل تحليل النصوص وتحليل الصوت والتعلم الآلي لتحسين فهم الجمهور وتوجيه الرسائل التنظيمية.

Google Cloud AI . مجموعة من الخدمات السحابية المستندة إلى الذكاء الاصطناعي تتيح تحليل البيانات واستخلاص الأنماط والتوصية بالمحتوى المخصص والتحليل التنبؤي للرأي العام.

Microsoft Azure Cognitive Services مجموعة من الخدمات السحابية التي تتيح استخدام التعلم الآلي وتحليل البيانات والتعرف على الوجوه واللغة الطبيعية لتحسين الاتصال التنظيمي وفهم الجمهور.

Amazon Web Services (AWS) AI تقدم خدمات الذكاء الاصطناعي المتنوعة مثل التعلم الآلي وتحليل الصوت والصورة وتحليل النصوص لدعم تطبيقات بناء الرأي العام وتحسين الاتصال التنظيمي.

الخاتمة

- تناولنا خلال هذا الفصل خصائص الاتصال التنظيمي، وذلك من حيث: (وحدة القيادة- تسلسل القيادة- استقرار التنظيم- التعاون بين العاملين- مراعاة الطاقات البشرية).
- كذلك تعرفنا على العوامل المؤثرة في تكوين رأي الفرد.
 - كذلك تم رصد دور الاتصال التنظيمي في بناء الرأي العام.





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY



Thank You

