



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

الاتصالات التنظيمية

Lecture 1

PRL 615

ماجستير العلاقات العامة

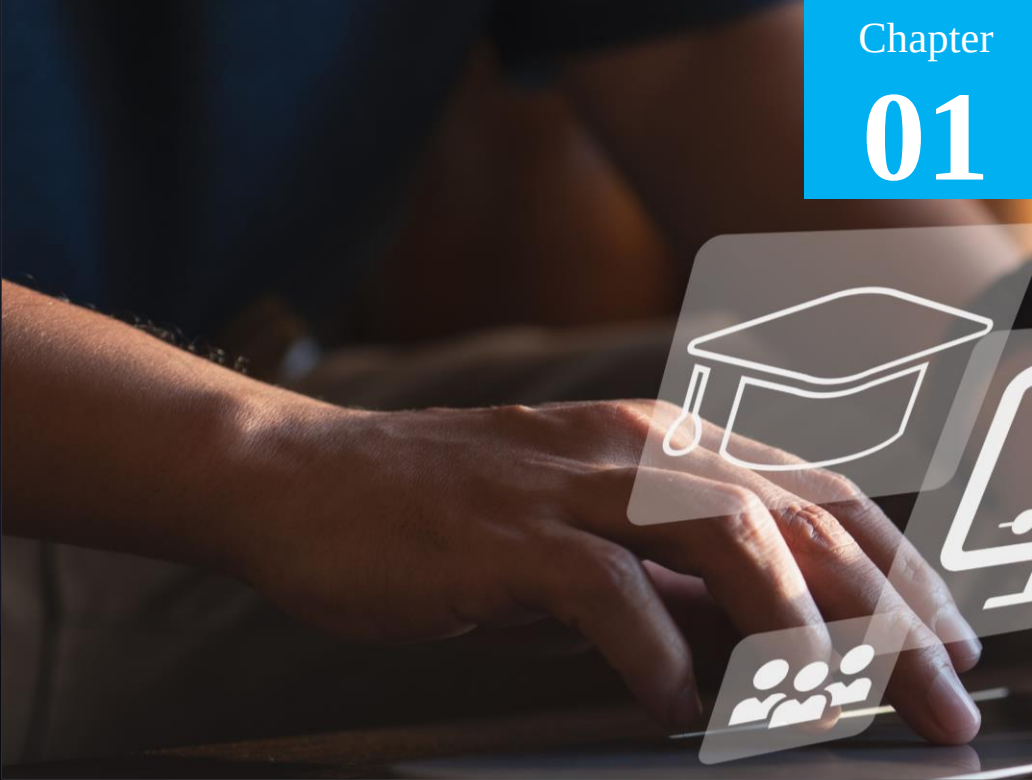
Prepared by
Dr. Hala Elalfy Fawzy

www.midocean.ae

Chapter

01

الاتصال في العلاقات العامة



يهدف هذا الفصل إلى شرح مفهوم الاتصال التنظيمي، وتوضيح مفهوم الاتصال بصفة عامة والاتصال التنظيمي بصفة خاصة، إلى جانب استعراض أنواع الاتصال في العلاقات العامة، وأهمية الاتصال التنظيمي داخل بيئة العمل، وأخيرًا أهداف الاتصال التنظيمي.

محتويات الفصل

Chapter 01

نتناول في هذا الفصل:

1. مفهوم الاتصال بصفة عامة والاتصال التنظيمي بصفة خاصة.
2. مكونات عملية الاتصال.
3. الفرق بين الاتصال والإعلام.
4. أهمية الاتصال التنظيمي داخل بيئة العمل.
5. المبادئ الأساسية للاتصال الفعال.
6. أهداف الاتصال التنظيمي.
7. أهداف الاتصال في العلاقات العامة
8. تطبيقات عملية لرسائل وأبحاث في موضوع الفصل.

مفهوم الاتصال

- الاتصال من الكلمات التي اختلفت معانيها وفقًا للمدخل الذي يتم دراستها من خلاله، فهناك من نظر إلى الاتصال على أنه: العملية التي يتم بموجبها نقل المعلومات، وهناك من يرى أن الاتصال هو نقل المعلومات من طرف لآخر، أو خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه.
- فيما عرف الاتصال على أنه أي عملية يتم من خلالها نقل المعلومات والأفكار والمشاعر إلى الأفراد.
- بينما قدم الدكتور محمد منير حجاب عدد من المفاهيم في كتابه كما يلي:
- أشار إلى أن الاتصال في اللغة كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني Communication والتي تعني مشترك، وفي الأصل الإنجليزي Common وهي تعني شائعًا أو مألوفًا، وبالتالي فالاتصال على هذا النحو يعني عملية تبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض أو أثر ما.

تابع مفهوم الاتصال

- بينما يصف فرانك داميس الاتصال بأنه العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل في إطار اجتماعي معين، ويتم نقل الأفكار والمعلومات والمعاني بينهما باستخدام الرموز الشفوية.
- ومن جهته يصف الدكتور إبراهيم إمام الاتصال بأنه حامل العملية الاجتماعية والوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعانيها من جيل إلى جيل.
- وتشير ر. الدكتورة جيهان رشتي إلى أن الاتصال عملية تفاعلية بين مرسل ومتلقي الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، ويتم نقل المعلومات والأفكار بين الأفراد باستخدام رموز موحدة ومفهومة بنفس الدرجة لدى الطرفين.

تابع مفهوم الاتصال

- ويعرف جورج ليندبرج الاتصال على أنه تفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكًا معينًا عند المتلقي.
- فيما يرى كارل هوفلاند أنها عملية يقوم بها المرسل لإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره.
- ويصف الدكتور سمير حسين الاتصال بأنه النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشيوع أو المألوفية لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات والآراء بين الأفراد باستخدام رموز موحدة.

مفهوم جامع للاتصال

هو عملية تبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الأشخاص لتحقيق غرض أو أثر ما، وذلك من خلال تفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير للسلوك الذي يتم إثارته عند المتلقي. في إطار اجتماعي معين، بحيث يستخدم الاتصال رموز موحدة ومفهومة بنفس الدرجة لدى الطرفين، ويراد من الاتصال في هذه الحالة الذي يستهدفه إلى تحقيق العمومية أو الذیوع أو الانتشار أو الشیوع أو المألوفية لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات والآراء بين الأفراد.

مفهوم الاتصال التنظيمي

- يشير مفهوم الاتصال التنظيمي إلى مجمل الأنشطة والأعمال والسلوكيات التي يتخذها الفاعلون في إطار رسمي أو غير رسمي لخلق علاقات تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة.
- ويعدّ الاتصال التنظيمي أداة أساسية لمساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها المحددة مسبقاً؛ إذ يعتمد التفاعل داخل المنظمة على الاتصال واستخدامه في نقل المعلومات والوقائع والأفكار بين أفراد المؤسسة، سواء كانوا في المستويات العليا أو الدنيا، ويساعد هذا الآلية في تحقيق أهداف التنظيم بشكل فعال.
- هو الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسات والشركات بين مختلف الأفراد والأقسام والإدارات، ويهدف إلى تحقيق الأهداف المشتركة وتنظيم العمل وتحسين الأداء. ويشمل الاتصال التنظيمي عدة جوانب مثل الهيكل التنظيمي والبيئة التنظيمية والالتزام التنظيمي والثقافة التنظيمية وغيرها، ويعتبر من العوامل الأساسية التي تؤثر على نجاح المؤسسات والشركات.

تابع مفهوم الاتصال التنظيمي

- وأشار عالم الاجتماع "تشارلز رايت" أن الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل المعنى أو المغزى بين الأفراد. والاتصال التنظيمي هو نوع من الاتصال الذي يتواجد في المؤسسات والمنظمات ويعمل على نشر المعلومات بين أفرادها، حتى أن الاتصال التنظيمي يتميز باتخاذ صفات وخصائص المؤسسة التي ينشأ بداخلها، والهدف الرئيسي من وجود الاتصال التنظيمي في هيكل المؤسسة هو مساعدتها للوصول إلى أهدافها ضمن الأطر والحدود الخاصة بالمؤسسة.
- إذا فالاتصال التنظيمي يمكن أن نعرفه ونتعرف عليه على انه العملية التي يتم من خلالها توصيل المعلومات والبيانات بين مخلف الإدارات والأقسام في المؤسسة وفي مختلف اتجاهات الاتصال، وكل ذلك بهدف واحد أساسي وهو تحقيق أقصى درجة من الكفاءة في العمل عبر تنظيم العمل وسريان قنوات الاتصال فيه بما يحقق أعلى درجة من الكفاءة الوظيفية والتنظيمية في المؤسسة وبالتالي الوصول لأهداف المؤسسة نفسها بسرعة وفاعلية.
- وفي حقيقة الأمر لا تستطيع المنظمات القيام بأي نوع من الأعمال، دون القيام بعملية الاتصال ومن أكثر الأمور تحدياً في الإدارات اليوم، تأسيس نظام فعال للاتصالات الإدارية، والتنظيمية والمحافظة على استمرارية فاعليته، كون الاتصال التنظيمي من الوظائف الإدارية الضرورية، وهو المكون الذي يجعل النظام ممكناً، وهو عنصر مهم، ويعد الوسيلة التي لا يمكن الاستغناء عنها في أي مؤسسة.

نشأة وتطور الاتصال التنظيمي

- يمكن القول بأن الاهتمام بالاتصال في المؤسسات ظهر بشكل واضح خلال الحرب العالمية الثانية، عندما عهدت الجيوش بإرسال مراسلين صحفيين، الأمر الذي أدى إلى ظهور المسؤولين الدائمين عن الصحافة. ومن ثم، تطور الاهتمام بالاتصال ليصبح جزءاً لا يتجزأ من المؤسسات والمنظمات المختلفة، واندمج بشكل وثيق مع مهام وأنشطة العلاقات العامة في المؤسسات.
- وتعود نشأة الاتصال التنظيمي إلى الحاجة الملحة لتوجيه وتنظيم العمل في المؤسسات والمنظمات، وذلك من خلال تبادل المعلومات والأفكار والتوجيهات بين الأفراد والأقسام المختلفة داخل المؤسسة، وقد تطور الاتصال التنظيمي عبر الزمن، وذلك بما يتماشى مع تطور التكنولوجيا والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية. ففي البداية كان الاتصال التنظيمي يتم بشكل شفهي ومباشر، ثم تطور إلى الاتصال الكتابي والورقي، ومن ثم إلى الاتصال الإلكتروني والرقمي. والاتصال التنظيمي عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات والمنظمات، حيث يساعد على تحقيق التنسيق والتعاون بين الأفراد والأقسام المختلفة، ويسهم في تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية.

تابع نشأة وتطور الاتصال التنظيمي

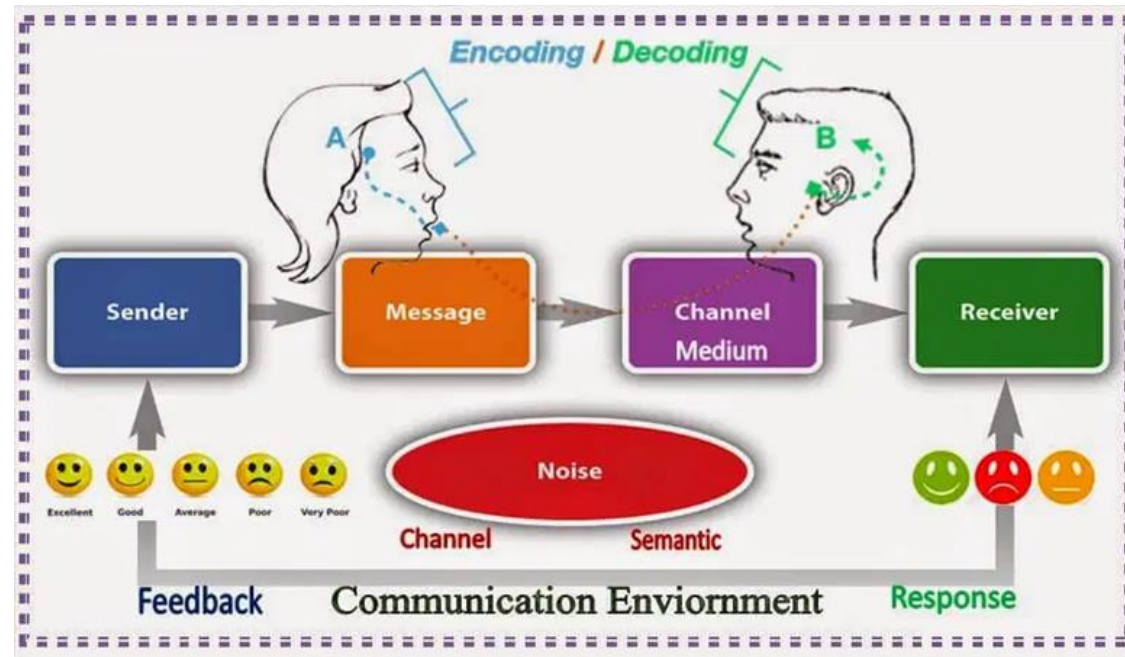
- وفي العصر الحديث بعد ظهور التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، شهدت عمليات الاتصال التنظيمي تطورًا كبيرًا. تأثرت العديد من جوانب الاتصال التنظيمي، بما في ذلك سرعة وكفاءة التواصل، وتحسين الوصول إلى المعلومات، وتغيير نماذج التفاعل بين الموظفين والإدارة وبين أفراد الفريق.
- وبفضل التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، أصبحت وسائل الاتصال أكثر تنوعًا وتقدمًا. فمثلاً، أصبح البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي تستخدم بكثرة في التواصل التنظيمي، مما يمكن الموظفين من التواصل الفوري والمستمر والاشتراك في المناقشات والمشاركة في العمل الجماعي بسهولة.
- هذه التكنولوجيا المتقدمة أيضًا تمكّن من إدارة الاتصالات الجماعية وتبسيط العمليات الإدارية. على سبيل المثال، يمكن استخدام البرامج وأنظمة إدارة العلاقات مع العملاء لتسهيل تعاون الفرق وتنظيم البرامج والمشاريع.

تابع نشأة وتطور الاتصال التنظيمي

- وتساعد التكنولوجيا أيضًا في تقليل التحديات المتعلقة بالمسافة والزمن، حيث يمكن للموظفين التواصل والعمل عن بُعد وتنسيق أنشطتهم بفضل الوسائل العمل عن بُعد مثل الفيديو المؤتمت وتطبيقات المؤتمرات الهاتفية.
- بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات واستخلاص المعلومات الهامة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحسين أداء التواصل التنظيمي وتحسين قدرة المنظمات على التكيف مع التحولات السريعة في البيئة التنظيمية.

(2) مكونات عملية الاتصال:

- تتكون عملية الاتصال من عدد من المكونات وذلك كما في الشكل التالي:



المكونات الأساسية لعملية الاتصال

- وتشتمل عملية الاتصال على عدة عناصر أساسية، وهي:
- المرسل Sender: وهو الشخص الذي يرسل الرسالة بقصد تبادل المعلومات والأفكار.
- المستقبل Receiver: وهو الشخص المقصود الذي تتجه إليه الرسالة، ويسعى المستقبل لفهم الرسالة بشكل صحيح.
- الرسالة Message: وهي المحتوى المقصود من الاتصال، وتكون عادةً عبارة عن رأي أو مشاعر أو معلومات أو أوامر، إلخ.
- الوسيلة Medium: وهي الوسيلة التي تستخدم في إرسال الرسالة، ويمكن أن تكون رسمية أو غير رسمية.
- التشفير Encoding: وهو التحويل الذي يجريه المرسل للرسالة لتتوافق مع وسيلة الاتصال التي يستخدمها.

تابع المكونات الأساسية لعملية الاتصال

- فك التشفير Decoding: وهو العكس من التشفير، وهو العملية التي يجريها المستقبل لتحويل الرسالة المشفرة إلى رسالة مفهومة.
- التغذية الراجعة Feedback: وهي التفاعل المستمر بين المرسل والمستقبل والذي يهدف من خلالها إلى تحسين عملية الاتصال.
- التشويش Noise: وهو أي عامل يؤثر على فهم الرسالة ويجعلها غير واضحة، ويمكن أن يكون التشويش جسدياً أو صوتياً أو غير ذلك.
- السياق Context: وهو البيئة التي يحدث بها الاتصال، ويمكن أن يكون السياق جسدياً أو تاريخياً أو نفسياً أو اجتماعياً أو زمنياً أو ثقافياً، وقد يؤثر السياق على فهم الرسالة والتفاعل بشكل عام.

3 الفرق بين الاتصال والإعلام:

- الاتصال والإعلام هما مفاهيم وأنشطة قريبة جدًا من بعضهما البعض، ولكن لهما فروق مهمة، فالإعلام يشير إلى عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الناس، بغرض التواصل ونقل المعلومات والرسائل، سواء كان ذلك عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات أو وسائل أخرى، وليس بالضرورة أن يتم ذلك عن طريق وسائل الإعلام الجماهيرية.
- بينما يشير الإعلام إلى وسائل الاتصال الجماهيرية التي تستخدم لنقل المعلومات والرسائل لأعداد كبيرة من الناس في نفس الوقت، مثل الصحف والتلفزيون والإذاعة ووسائل التواصل الاجتماعي. تتميز وسائل الإعلام الجماهيرية بأنها تستخدم لنشر المعلومات والأفكار لجمهور واسع، وهي تنشر غالبًا بشكل متسلسل وفي شكل متكرر، كما أنها قد تستخدم في عمليات التسويق وعمليات الدعاية والإعلان.
- وبالتالي، يمكن اعتبار الإعلام جزءًا من الاتصال، حيث يمكن استخدام وسائل الإعلام لتحسين وتوسيع نطاق الاتصال وجعلها تصل إلى المزيد من الناس، ولكن يمكن أيضًا استخدام الاتصال بدون وسائل إعلام جماهيرية، مثل التواصل الشخصي والتفاعل الاجتماعي.

خلاصة الفرق بين الاتصال والإعلام

- كلمة الاتصال تعني التفاعل والمشاركة أما كلمة إعلام كما يرى الدكتور إبراهيم إمام فهي إدلاء من جانب واحد لا يعرف التفاعل والمشاركة. كما أن كلمة الاتصال بالمعنى الذي حددناه أوسع وأشمل من مفهوم الإعلام فالاتصال أشكال كثيرة، ويأتي الإعلام كأحد هذه الأشكال أي أنه يقع في دائرة الاتصال، وإن كان أكثرها أهمية وتطوراً.

(4) أهمية الاتصال التنظيمي داخل بيئة العمل:

- يستمد الاتصال التنظيمي أهميته الكبيرة من احتلال التنظيم نفسه أهمية كبيرة في المجتمعات الحديثة ليس فقط في الاتصال ولكن في جميع جوانب الحياة، حتى أن نجاح المؤسسات في الوصول لجمهورها وأهدافها لم يعد مرتبط بالإمكانيات المتاحة له ووفرته وإنما أصبح مرتبطا بكفاءة وفاعلية الاتصال التنظيمي الداخلي بها والتفاعل الإيجابي بين كل عناصر المؤسسة الداخلية.

تابع أهمية الاتصال التنظيمي

- وتؤكد النظريات الكلاسيكية والحديثة على أهمية الاتصال التنظيمي وعلاقته بنجاح المنظمة، بكافة أبعادها المختلفة وأشكالها المتعددة وأهدافها المتنوعة. وبما أن المنظمة هي نسق اجتماعي مفتوح يضم أفراد وجماعات تعمل معًا لتحقيق الأهداف المشتركة، فإن الاتصال هو الأداة الرئيسية التي تربط أجزاء المنظمة ببعضها البعض وبالبيئة التي تنشط فيها، ويستمد أهميته من كونه أساسيًا في المنظمات المعاصرة، خاصةً في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، في ظل تطور التكنولوجيا الحديثة للاتصال.

تابع أهمية الاتصال التنظيمي

- وتشير الدراسات إلى أن الاتصال التنظيمي يلعب دورًا محوريًا في تحقيق أهداف المنظمة، وذلك بتعزيز العلاقات الإدارية والتنظيمية على مختلف المستويات. ويعزى ذلك إلى أن المسؤولين في المنظمة يمكنهم تحقيق ذلك من خلال دعم الاتصال الصاعد بين مختلف المستويات، والتركيز على بناء الثقة المتبادلة التي تسهم في تعزيز التعاون بينهم وبين أفراد المنظمة.

الوظائف التي يقوم بها الاتصال التنظيمي

- الإبداع: تسهم وظيفة الإبداع في التواصل التنظيمي بتوفير منصات لعرض الأفكار الجديدة والابتكارات التي تحتاج إلى انخراط وتفاهم من قبل فريق العمل. وتشجع المنظمات الرائدة هذه الحركات، بما أنها تدرك أن تسهيل إبداع وابتكار يخلق قيمة مضافة للمنظمة وللفاعلين فيها.
- المحافظة: وتتركز في العمل على تحقيق وظيفة الإبداع وتعزيزها، وذلك عن طريق الحفاظ على أداء العمل الممتاز وتوفير بيئة ملائمة ومستقرة لتطوير الأفكار والابتكارات داخل المنظمة.
- التبليغ: وتتمثل وظيفة التبليغ في عملية نقل الحقائق بدقة وصراحة دون إضافة أو حذف أي معلومات، ودون إدخال العواطف أو التحيزات الشخصية. ويتم ذلك عن طريق إعداد التقارير وشرح طرق العمل وخطواتها وفترتها الزمنية، وتبليغ السياسات والقواعد والاستعدادات اللازمة خلال عملية التبليغ والاستقبال بين المرسل والمستقبل.

(5) المبادئ الأساسية للاتصال الفعال



- قدم هارولد لازويل نموذج لتحليل الاتصال والدلالة في العام 1948. ويستهدف هذا النموذج إلى فهم عملية الاتصال من خلال تحليل عناصرها الرئيسية، والتي يمكن أن نلاحظها من خلال الشكل التالي:

تفسير العناصر الأساسية للاتصال

- يمكن تفسير العناصر التي قدمها لازويل كما يلي:
- من؟: مقدم الرسالة.
- يقول ماذا؟: يشير إلى المحتوى أو الرسالة الذي يتم تبادله بين الأطراف في عملية الاتصال.
- لمن؟: يشير إلى المستلم أو الجمهور المستهدف الذي يتلقى الرسالة أو الاتصال.
- بأي وسيلة؟: يشير إلى وسيلة أو قناة الاتصال التي تستخدم لنقل الرسالة أو تبادل المعلومات بين المرسل والمستلم.
- بأي تأثير؟: يشير إلى التأثير أو النتيجة التي يتم تحقيقها من خلال عملية الاتصال. يعبر هذا العنصر عن الهدف النهائي للاتصال وقد يكون تأثيره إقناع المستلم أو تحقيق تفاهم مشترك أو تغيير سلوكيات أو تحقيق هدف محدد.

تحليل عناصر الاتصال التنظيمي وأهميتها للمؤسسات

- من خلال تحليل هذه العناصر والتفاعلات بينها، يقدم نموذج لازويل فهمًا أكثر دقة لعملية الاتصال والدلالة وكيفية تأثيرها على المستلم وتحقيق الأهداف المطلوبة.
- ولا يزال نموذج لازويل يستخدم حتى اليوم في دراسات الاتصال والعلوم الاجتماعية لتحليل الاتصالات السياسية والتأثير العام والسياق الاجتماعي والثقافي للرسائل.

(6) أهداف الاتصال التنظيمي:

- هناك عدة أهداف للاتصال التنظيمي، والتي تتمثل في:
- المشاركة في تبادل المعلومات والخبرات بين الفرق والإدارات.
- اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق الأهداف الإدارية المختلفة.
- التعبير عن المشاعر والعواطف بطريقة مناسبة وذات فعالية.
- البحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة.
- تسهيل سير المعلومات وتبادلها وحل المشكلات.
- مشاركة الموظفين في كل ما يجري داخل المؤسسة وتمكينهم من متابعة التطورات وإطلاعهم على الأمور المهمة.
- زيادة درجة قبول الأدوار التنظيمية من خلال معالجة الصعوبات والتوترات التي قد تحدث داخل المؤسسة.

تابع أهداف الاتصال التنظيمي

- ربط المديریات والدوائر والأقسام مع بعضها البعض، والتنسيق وتدفق المعلومات بطريقة منسقة وفعالة.
- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها.
- تحديد المشاكل وسبل علاجها.
- تقييم الأداء وإنتاجية العمل.
- التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة.
- تحديد معايير ومؤشرات الأداء.

أهداف الاتصال في العلاقات العامة (7)

- الإعلام: حيث يؤمن تدفق المعلومات المناسبة في الوقت المناسب على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية ما يتيح للمديرين والمديرين اتخاذ القرارات الناجحة.
- الانضباط: يعتمد سير عمل العلاقات العامة على تنسيق العديد من العمليات الإدارية ويتطلب وجود سياسات وإرشادات مرسومة بوضوح والتي يمكن الاعتماد عليها في العمليات المختلفة بالمنظمة.
- الإقناع: يمكن استخدام الاتصال في العلاقات العامة للتحفيز والإقناع بالمواقف المطلوبة دون الحاجة إلى الإكراه.
- التكامل للمنظومة: من خلال المساهمة في سيادة روح الوحدة بالنسبة للمنظمة وتأمين وسيلة للموظفين للتعرف على أنفسهم من خلال نوعية الانتماء بالمنظمة.

تابع أهداف الاتصال في العلاقات العامة

- الإقناع: يمكن استخدام الاتصال في العلاقات العامة للتحفيز والإقناع بالمواقف المطلوبة دون الحاجة إلى الإكراه.
- التكامل للمنظومة: من خلال المساهمة في سيادة روح الوحدة بالنسبة للمنظمة وتأمين وسيلة للموظفين للتعرف على أنفسهم من خلال نوعية الانتماء بالمنظمة.

تابع أهداف الاتصال في العلاقات العامة

- نشر الوعي والمعرفة حول العلامة التجارية: تهدف هذه الهدف إلى توعية الجمهور حول المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة وتعزيز الوعي والتفاعل مع العلامة التجارية بالشكل الأمثل.
- بناء صورة إيجابية للمؤسسة وتعزيز سمعتها: يساعد هذا الهدف على تعزيز سمعة المؤسسة وجعلها محل ثقة الجمهور، حيث تهدف العلاقات العامة إلى تحسين صورة المؤسسة ونشر أخبارها ومنجزاتها بشكل إيجابي.

تابع أهداف الاتصال في العلاقات العامة

- توفير المعلومات والبيانات المهمة: يساعد هذا الهدف على توفير المعلومات والبيانات اللازمة للجمهور والعملاء والمستثمرين الذين يشاركون في نجاح المؤسسة ويساعدون في اتخاذ القرارات المناسبة.
- تحسين العلاقات العامة وتوطيدها: تهدف العلاقات العامة إلى تحسين العلاقات بين المؤسسة والجمهور وتحسين السمعة والمكانة لدى المعلومات المستفادة.

تابع أهداف الاتصال في العلاقات العامة

- تحسين العلاقات مع وسائل الإعلام: تساعد العلاقات العامة على تحسين العلاقات مع وسائل الإعلام وتساعد على إدارة الأخبار السلبية وتحويلها إلى إيجابية.
- تقديم الاستشارات والتوجيهات: توفر العلاقات العامة الاستشارات والتوجيهات الضرورية لتحقيق الأهداف التي تساعد المؤسسة على تحقيق رؤيتها.

تابع أهداف الاتصال في العلاقات العامة

- تبسيط المفاهيم الداخلية والخارجية: تهدف العلاقات العامة إلى تبسيط المفاهيم الداخلية والخارجية وتسهيل فهمها وذلك لتقديم إجابات ملائمة على الأسئلة المتعلقة بعمل المؤسسة.
- تعزيز الحملات الإعلانية: تساعد العلاقات العامة على تعزيز الحملات الإعلانية وزيادة التفاعل مع المستهدفين والجمهور المستهدف.

تابع أهداف الاتصال في العلاقات العامة

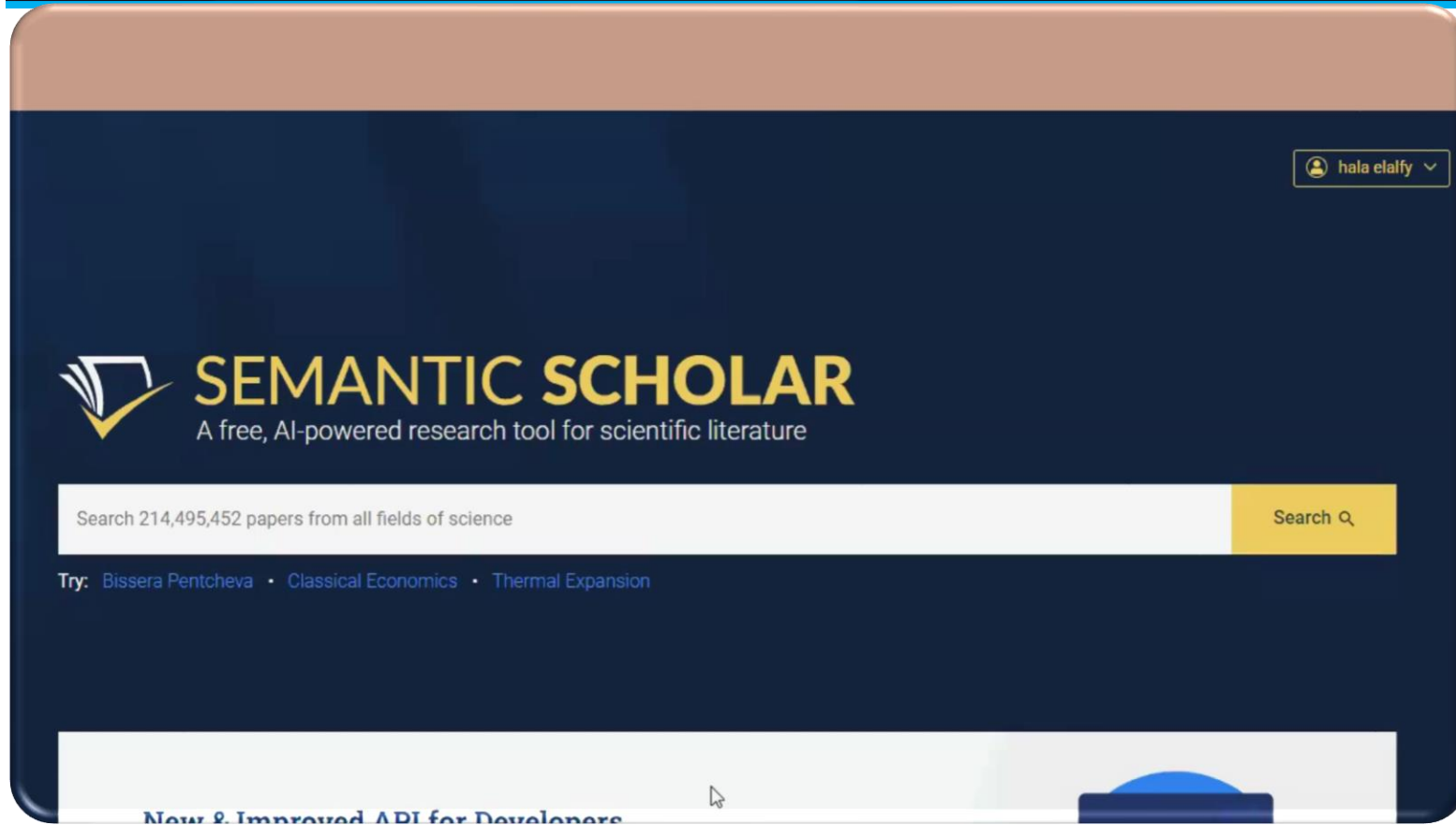
- توطيد العلاقات مع المتعاملين والشركاء: تساعد العلاقات العامة على توطيد العلاقات مع المتعاملين والشركاء بالمؤسسة من خلال إنشاء علاقات بناءة وعلاقات ثقة متبادلة.
- تحسين الدعم الشخصي والجماعي: تهدف العلاقات العامة إلى تحسين الدعم الشخصي والجماعي، وتحت على العمل الجماعي والتعاونية لتحقيق أهداف المؤسسة.

سبل تحقيق أهداف الاتصال في العلاقات العامة

ولتحقيق هذه الأهداف، يعتمد الاتصال في العلاقات العامة على مزاولة المهام الإعلامية والانضباطية والإقناعية والتكاملية، ويتطلب ذلك توفير العديد من المعلومات المتعلقة بالأداء الوظيفي والسياسات والتغيرات المستمرة. يمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام الاتصال الفعال والذي يمكنه توجيه الرسالة للجماهير المناسبة وضمان توفير المعلومات الدقيقة والفعالة.

(8) تطبيقات عملية حول الأبحاث الثانوية واعداد الرسائل العلمية

البحث عبر سمانتك اسكولر



خلاصة الفصل

- بنهاية هذا الفصل، يمكن القول إن الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الناس، وتتم هذه العملية من خلال عدة مكونات منها المرسل والرسالة والقناة والمستقبل والتغذية الراجعة. يتميز الاتصال التنظيمي بأنه يحدث داخل بيئة العمل ويتضمن جميع الأنشطة التي يتم بها تناول المعلومات داخل المؤسسة. ومن المهم التأكيد على أهمية الاتصال التنظيمي في تحقيق الأهداف المنشودة وبناء أجواء عمل إيجابية.
- يمكن القول أيضاً، إن المبادئ الأساسية للاتصال الفعال تتمثل في استخدام اللغة المناسبة وتوجيه الرسالة للجماهير المناسبة وتوفير المعلومات الدقيقة والمفصلة وتفاعل القنوات المستخدمة وتوفير التغذية الراجعة. ويتضمن الاتصال التنظيمي عدة أهداف من بينها تحسين العلاقات بين الموظفين وتوجيه العمليات التنظيمية ونشر المعلومات وتحقيق الاتفاقية بين جميع أفراد المؤسسة.

تابع خلاصة الفصل

- أخيرًا، يمكن التأكيد على أهمية الفرق بين الاتصال والإعلام، حيث يشير الإعلام إلى وسائل الاتصال الجماهيرية بينما يشير الاتصال إلى التواصل بين الأفراد بصفة عامة. ويمكن استخدام وسائل الإعلام لتحسين وتوسيع نطاق الاتصال وجعلها تصل إلى المزيد من الناس، بينما يتم استخدام الاتصال التنظيمي داخل البيئة الداخلية للمؤسسة لتحقيق الأهداف المطلوبة.
- إن الاتصال الفعال هو أحد أهم عوامل النجاح في العمل التنظيمي ويجب الاهتمام به لتحقيق أهداف المؤسسات بطريقة أنسب وأكثر فعالية.





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BY EVERYONE'S SMART UNIVERSITY



Thank You

