

الاتصالات التنظيمية

إعداد: د. هالة الألفي فوزي

PRL 615
Public Relations

Lecture 02



المحاضرة الثانية



Chapter
02

محتويات المحاضرة

❖ تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي.

❖ مكونات الاتصال.

❖ أهداف الاتصال في العلاقات العامة.

❖ أهداف الاتصال التنظيمي.

❖ أهمية الاتصال التنظيمي داخل بيئة العمل.

❖ وظائف الاتصال التنظيمي في بيئة الأعمال.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

أ- عدم ضبط السوق:

أحد تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام في الاتصال التنظيمي هو عدم ضبط الأسواق نظرًا للطبيعة اللامركزية للبيئة الافتراضية، وعدم وجود حدود أو حواجز عندما يتعلق الأمر بشراء السلع والخدمات أو بيعها، وفي الوقت الذي تتوفر فيه فرص رائعة للشركات للوصول إلى أسواق جديدة، إلا أن الفوضى والعشوائية ما زالت تسطير عليها، وتحتاج إلى ضبطها مستقبلاً.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوغرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

Chapter

02

ب- الملكية الافتراضية:

في البيئة الافتراضية، ما يحصل عليه المشتري هو الحق في عرض الأصل الرقمي، ومع ذلك فلا يوجد حتى الآن قول قانوني فصل بشأن ما إذا كانت الرموز غير القابلة للاستبدال ترقى دليلاً على ملكية نسخة رقمية من الأصل الحقيقي أم لا؛ ذلك أن الدخل في البيئة الافتراضية يكون عبر استخدام العملة المشفرة أو ما يسمى بـ إن إف تي NFT، أي الرموز المميزة غير القابلة للاستبدال، وهي أصول رقمية فريدة، وقد تكون أي عمل فني أو موسيقى أو مرئي رقمي أو أي نوع آخر من الأصول الإبداعية الرقمية، فهي عبارة عن خط من الرموز على البلوكتشين ينسب ملكية أحد الأصول إلى شخص ما، فهي بالأساس إيصالات افتراضية موجودة على البلوكتشين، وتمثل دليل الملكية.

وحتى الآن لا تتضح كيفية تطبيق القوانين الحالية على الأصول الرقمية، أي إذا ما كانت ستعامل على أنها أوراق مالية أو سلع أو ما شابه، وهذا سيجعل من الصعب على المستثمرين توضيح حقوقهم والتزاماتهم، مما يمكن أن يؤدي بدوره في كثير من الحالات إلى أضرار قانونية.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

ج- عقود الميتافيرس:

عقود الميتافيرس هي مجموعة من القواعد تتحكم في استخدام الرموز غير القابلة للاستبدال، تستخدم لتسهيل عمليات بيع وشراء الممتلكات الافتراضية، وتُبنى العقود في عالم الميتافيرس على أساس القواعد المشفرة، فيما يسمى بـ "العقود الذكية"، وهي أكواد رقمية مبرمجة تعمل على البلوكتشين، وتنجز العمليات ميكانيكيًا وتضمن إتمام التجارة والمعاملات وفقًا لقواعد محددة مسبقًا، ومع ذلك، فإن هذه العقود ليست مرنة أو قابلة للتعديل.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

ج- عقود الميتافيرس:

ونظرًا لحدثة الأعمال في البيئة الافتراضية، فكثير من المستخدمين غير ملمين بإطار عمل العقود الذكية، مما جعل كثير من المحتالين يستغلون الموقف بإنشاء روابط مزيفة، وبمجرد تنشيط هذه الروابط، يتمكن المحتال من الوصول إلى المحفظة الافتراضية للمستهلك، ويمكنه كذلك من خلال العقد الذكي نقل محتويات المحافظ، ولسوء الحظ فإنه يكاد يكون من المستحيل تعديل هذه التحويلات، مما يعني أنه من المستحيل استرداد العملة المشفرة المسروقة، وقد بلغت الجريمة القائمة على العملات المشفرة 14 مليار دولار أمريكي في عام 2021، لذلك، يجب وضع نظام قانوني يحكم الفضاء الرقمي، من شأنه أن يدمج معاملات وأنشطة الميتافيرس، وتوفير هيئات حكومية تتمثل في سلطات مالية تكون قادرة على الإشراف على المعاملات عبر البيئة الافتراضية.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

Chapter

02

د- حماية الخصوصية:

أحد تحديات البيئة الافتراضية يتمثل في حماية خصوصية البيانات، وهو يُمثَّل أيضًا بُعدًا قانونيًا، ولكي تتحقق الاستفادة من انتشار الميتافيرس لا بُدَّ من إيجاد حل لهذه المشكلة، فمع ازدهار الفضاء الرقمي الجديد، ستكشف للجميع أنواع جديدة من بياناتنا الشخصية، مثل تعابير الوجه، والإيماءات واللفقات الحركية، وكثير من ردود الفعل للهوية الرمزية، فمثلاً بينما اعتاد المستخدمون على مشاركة بعض المعلومات الشخصية عند إنشاء حساباتهم عبر الفضاء الإلكتروني، فسيطلب الميتافيرس مجموعة أكثر خصوصية من البيانات الشخصية، مثل بعض البيانات العاطفية والفسولوجية.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

د- حماية الخصوصية:

كذلك يتطلب فضاء الميتافيرس الكشف عن كثير من البيانات الخاصة، فعند استخدام بيئة ميتافيرس بواسطة كيانات متعددة، يستلزم ذلك معايير توافق التشغيل البيئي، ونتيجة لذلك فستكون بيانات المستخدم عرضة لخطر الاستغلال بسبب وجود بعض نقاط الضعف التي لا يمكن تجنبها عند نقل البيانات والمعلومات من تطبيق لآخر، لذلك سيحتاج مسؤولو المنصات إلى اتفاقيات واسعة النطاق لضبط عمليات نقل البيانات، والمعايير الأمنية للمعلومات، والمسؤولية عن الامتثال.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

هـ القواعد التنظيمية:

في ظل ما توفر البيئة الافتراضية وتقنية الميتافيرس من فرص كثيرة في شتى المجالات؛ إلا أنها تتسبب في الوقت نفسه في ظهور مجموعة جديدة من القضايا القانونية لم تكن موجودة من قبل، ولا بُدَّ من العمل على إيجاد حل لها.

وللتغلب على التحديات القانونية يُمكن استمداد قوانين ولوائح الفضاء الرقمي الجديد من القوانين المعمول بها بالفعل في الدول التي تحوي منصات ميتافيرس، وفي الغالب ستكون هذه القوانين واللوائح على غرار التنظيمات واللوائح التي تعمل بها منصات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث حاليًا، غير أن منصات الإنترنت السائدة اليوم محدودة المدى والمجال مقارنة بما تهدف الميتافيرس للوصول إليه.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

هـ القواعد التنظيمية:

وبهدف توفير إطار تنظيمي للميتافيرس، أنشأت دبي، كأول جهة تنظيمية في العالم، هيئة لتنظيم الأصول الافتراضية، رغبةً في تقديم مخطط للكيانات المالية التي تبحث عن العمل في فضاء الميتافيرس، وعلى الرغم من هذا الإسهام المحمود من جهة دبي، فإنه من أجل التحكم في المسائل القانونية الخاصة بالميتافيرس بشكل شامل، فإن السيناريو المثالي هو وجود هيئة رسمية واحدة تحكم عالم الميتافيرس تتعامل مع طبيعته العابرة للحدود، وتحترم الخصوصية الإقليمية.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

و- التحديات الوظيفية (البشرية):

تعمل المنظمات التي تتبنى العمل الافتراضي على تدريب العناصر البشرية على الطرق الجديدة للعمل، ومع ذلك فإن العمل الافتراضي ليس مريحاً ومقبولاً لكثير من الأفراد، ولنجاح المنظمات الافتراضية يجب مراعاة كثير من الأمور، من حيث المجالات والنواحي الإنسانية، منها ما يلي:

- ✓ إعادة تنظيم المهام بما يوافق قدرات الأفراد، مع مراعاة المكونات الافتراضية والمالية.
- ✓ تنمية وتطوير مهارات الأفراد على استخدام الإنترنت والحاسوب باستمرار، مع التدريب على غزارة المعلومات والمعرفة بما يسهم في توصيل المعلومات بين مختلف الأطراف.
- ✓ تدريب المديرين على أسلوب الإدارة عن بعد بدلاً من أسلوب الإدارة التقليدية والاهتمام بالنتائج والمخرجات وليس الاهتمام بالمدخلات فقط.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

و- التحديات الوظيفية (البشرية):

- ✓ تنمية مهارات التفاعل من خلال تطوير ثقة واحترام الأفراد لبعضهم، واحترام معلومات الآخرين وإسهاماتهم، والتشجيع المستمر على طرح الأفكار والمقترحات الابتكارية ودعم الجيد منها من خلال تشجيع الأسئلة والمناقشات.
- ✓ تحفيز الأفراد ومكافأتهم من خلال التعرف على أدوارهم وأهميتها في تحقيق أهداف المنظمات والفرق.
- ✓ التوجه إلى ثقافة تكافئ مشاركة المعرفة، والبعد عن العمليات البيروقراطية، مما ينمي الثقة والالتزام بين الأفراد، ويدعم عمليات التعلم المستمر للأفراد وللمنظمة، بما يمكن من مواكبة الجيد والمبادرة نحو ما يفوق توقعات العملاء.
- ✓ الربط بين الموظفين بوسائل اتصال مختلفة؛ وذلك بهدف توجيه إنجازاتهم والتنسيق بينها لتصب في مواقعها دون الحاجة لوجودهم الجسماني أو المكاني، وتختلف الإدارة المكانية عن الإدارة الافتراضية التي يفرضها علينا العالم الافتراضي.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

و- التحديات الوظيفية (البشرية):

✓ تحول الحكومة إلى حكومة إلكترونية، بأن توفر الدوائر الحكومية أفضل الخدمات العامة وأكثرها فاعلية وكفاءة، سواء للأفراد أو الأعمال، ويشمل ذلك استخدام الإنترنت والحلول الإلكترونية الأخرى؛ بهدف إعادة صياغة مختلف المعاملات والخدمات التي تقدمها كل الدوائر، وتتمثل هذه المعاملات والخدمات في تعاملات الحكومة مع الجمهور، مثل: إجراءات رخص القيادة، ودفع مختلف الرسوم وتأشيرات الدخول والتصاريح المختلفة عبر الإنترنت، كما يمكن الاستفسار ودفع الغرامات المرورية عبر الهاتف المتحرك المرتبط بالإنترنت، وهناك تعاملات الحكومة مع قطاع العمال ومن أمثلة ذلك، تقديم طلبات إصدار الرخص التجارية وتصاريح العمل عن طريق الإنترنت بدلاً من إرسال مندوبي الشركات إلى الدوائر الحكومية وأيضا التعاملات بين الدوائر الحكومية، حيث يمكن انتقال المعلومات والبيانات إلكترونياً بين الدوائر الحكومية وحفظ الملفات، مما يعني الاستغناء عن نظام الأرشفة التقليدي وتقليص التعاملات الورقية.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

و- التحديات الوظيفية (البشرية):

- ✓ تبني التدريب المستمر، لأن التعقيد التقني للذكاء الاصطناعي والميتافيرس يتطلب فهمًا تقنيًا ومهارات محددة لإدارتها واستخدامها بفاعلية، وهو ما يمكن أن يكون مكلفًا ويستغرق وقتًا طويلًا.
- ✓ تجسير الفجوة الرقمية، فليس كل الموظفين أو العملاء لديهم القدرة أو المهارة للتعامل مع تقنيات حديثة مثل الميتافيرس أو الهولوجرام، وقد يؤدي ذلك إلى وجود فجوة رقمية؛ إذ يشعر بعض الأفراد بالإقصاء أو عدم القدرة على المشاركة.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

د - غياب التواصل الشخصي:

✓ يُحسّن الذكاء الاصطناعي والهولوجرام كفاءة العمل، ومع ذلك فإن الاعتماد المفرط على التكنولوجيا قد يؤدي إلى نقص في التفاعل الإنساني، ويقلل الاتصال الشخصي الذي يُعدّ عنصرًا حيويًا في بناء العلاقات داخل الشركة ومع العملاء.

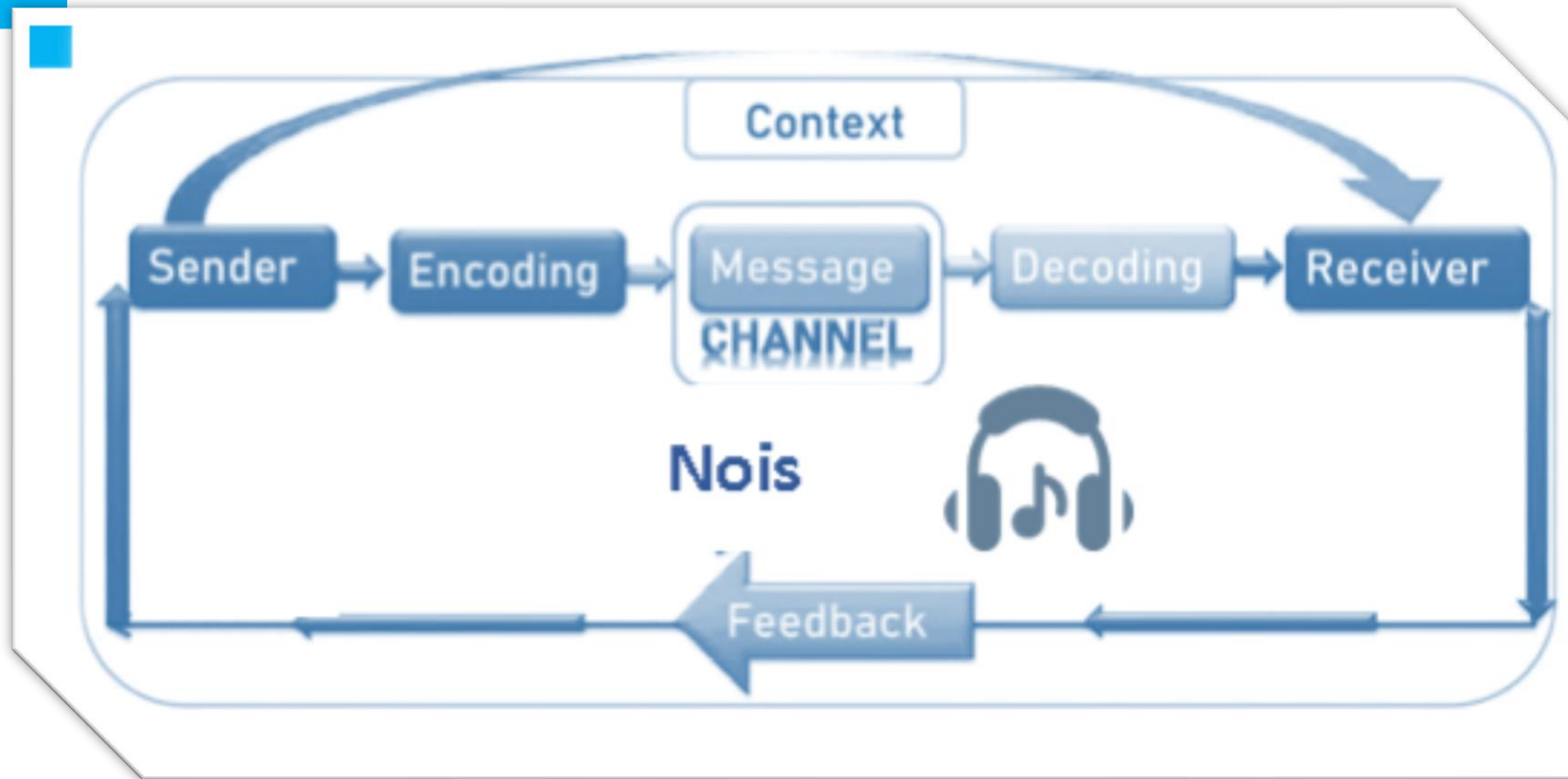
ط - مشكلات التحيز :

✓ يُمكن أن تعاني الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي من التحيز، الذي قد يكون مبرمجًا فيها، سواء عن عمد أو دون قصد، مما قد يؤدي إلى حدوث مشكلات في كيفية التواصل وتفسير البيانات والتفاعل مع الأفراد.

تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي

ي - التحديات التقنية:

✓ قد تؤثر المشكلات التقنية والأعطال في تجربة المستخدم وتعطل العمليات التنظيمية التي تعتمد على تقنيات مثل الهولوجرام والميتافيرس، لذلك، فإن التحدي في تبني هذه التقنيات هو إيجاد التوازن المناسب بين الاستفادة من إمكانياتها الهائلة والتعامل مع المشكلات المحتملة بطريقة فعّالة تضمن الاستفادة والكفاءة في الاتصال التنظيمي.



المُرسل (القائم بالاتصال) Sender

يُمثّل الشخص الذي يرسل الرسالة بقصد تبادل المعلومات والأفكار، أو الشخص أو الجهة التي تبدأ بإرسال الرسالة، لذلك فإن فهم دور المرسل وقدرته على صياغة الرسائل بوضوح يساهم في تقليل سوء الفهم والتأكد من أن المُستقبل يفهم الرسالة مفهومة بطريقة صحيحة.

المُستقبل (المُتلقي) Receiver:

وهو الجمهور أو الشخص الذي تتجه إليه الرسالة، ويسعى المستقبل لفهم الرسالة بطريقة صحيحة، لذلك يجب على المرسل أن يفهم خصائص المتلقي ليتمكن من تكيف رسالته بما يضمن أعلى درجات الفهم والتأثير.

الرسالة Message

وهي المحتوى الذي يرسله المرسل إلى المستقبل، وتكون عادةً عبارة عن رأي أو مشاعر أو معلومات أو أوامر، إلخ، ويجب أن تكون الرسالة واضحة ومحددة لضمان وصولها بالطريقة المطلوبة، وينبغي الانتباه إلى أن وضوح الرسالة يقلل من فرص التفسيرات المتعددة، ويزيد من فاعلية الاتصال.

الوسيلة Medium:

وهي الأداة التي تُستخدم في إرسال الرسالة، ويمكن أن تكون رسمية أو غير رسمية، واختيار الوسيلة المناسبة يعتمد على طبيعة الرسالة والجمهور المستهدف، ويمكن أن يحسن بدرجة كبيرة من فاعلية الاتصال.

التشفير: Encoding

ويُسمى بالتعبير ويتمثل في تحويل الآراء والأفكار المجردة إلى رموز متنوعة كال كلمات، الصور، العلامات، أو الإشارات. هذه الرموز تمثل أو تشير إلى الآراء، البيانات، والإجراءات المختلفة. بينما فك التشفير يعني ترجمة هذه الرموز مرة أخرى إلى أفكار أو مفاهيم مفهومة. عملية التشفير، التي تحول المعلومات من صورتها الأصلية إلى رموز، تتطلب تفاعلاً بين المرسل الذي يشفر الرسالة والمستقبل الذي يفك تشفيرها.

فك التشفير: Decoding

وهو العكس من التشفير، وهو العملية التي يجريها المستقبل لتحويل الرسالة المشفرة إلى رسالة مفهومة. (ويُسمى أيضًا فك الرموز) حيث يتم من خلاله ترجمة رمز مشفر إلى لغة عادية مفهومة؛ وفي هذه العملية، يحول المستقبل الرموز التي استلمها من المرسل إلى أفكار.

التغذية الراجعة: Feedback

وتمثل التفاعل المستمر بين المرسل والمستقبل، بهدف تحسين عملية الاتصال، وهي أيضًا الاستجابات التي يتلقاها المرسل من المتلقي وتؤكد استلام الرسالة وفهمها، مما يسمح بتعديل الرسائل المستقبلية وتحسين الاتصال المستمر.

مكونات عملية الاتصال

Context: السياق

وهو البيئة التي يحدث بها الاتصال، ويمكن أن يكون السياق جسدياً أو تاريخياً أو نفسياً أو اجتماعياً أو زمنياً أو ثقافياً، وقد يؤثر السياق في فهم الرسالة والتفاعل بشكل عام.

Noise: التشويش

وهو أي عامل يؤثر في فهم الرسالة ويجعلها غير واضحة، ويمكن أن يكون التشويش جسدياً أو صوتياً أو غير ذلك.

أنواع التشويش

- (1) التشويش المادي: هو عبارة عن الأصوات أو الضوضاء الخارجية التي تتداخل مع الاتصال الفعال، مثل: أصوات المرور، الرياح، أو الموسيقى العالية. هذه الأصوات تعمل كاضطرابات تحول دون وضوح الرسالة بين المرسل والمستقبل.
- (2) التشويش الفسيولوجي: ينشأ هذا النوع من التشويش من الحالة الجسدية للمرسل أو المستقبل، مثل المرض أو الإعياء الذي يؤثر على قدرتهم على التواصل بشكل فعال. مثال: إذا كان شخص ما يعاني من الصداع الشديد، قد لا يتمكن من التركيز على المحادثة، مما يؤدي إلى فهم ضعيف للمعلومات المقدمة.

أنواع التشويش

- (3) التشويش النفسي: يتضمن العوامل العاطفية أو النفسية التي يمكن أن تؤثر على تفسير الرسائل. الأفكار المسبقة، العواطف، أو الضغوط يمكن أن تعوق فهم الرسائل. مثال: الأفراد قد لا يستمعون جيدًا أو يتجاهلون الرسائل التي تتعارض مع معتقداتهم أو تجعلهم يشعرون بعدم الراحة.
- (4) التشويش الدلالي: يحدث عندما يكون هناك سوء فهم للكلمات أو العبارات المستخدمة في الاتصال، مما يؤدي إلى اختلاف في الفهم بين المرسل والمستقبل. مثال: استخدام كلمات غير مألوفة أو تقنية يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم، كما هو الحال مع الطالبة التي لا تفهم كلمة "SEMUA" في محاضرة بلغة غير لغتها الأم.

أنواع التشويش

(5) التشويش الثقافي: ينشأ من الاختلافات الثقافية التي يمكن أن تؤدي إلى سوء تفسير الرسائل. التواصل غير اللفظي والمفاهيم الثقافية المتنوعة يمكن أن تؤدي إلى سوء فهم. مثال: الإيماءات والتعبيرات التي تعتبر مقبولة في ثقافة قد تكون مسيئة في ثقافة أخرى.

لماذا يجب علينا فهم مكونات عملية الاتصال

يؤدي فهم مكونات الاتصال دورًا حيويًا في تحقيق اتصال تنظيمي فعّال، ويمكن تلخيص الأساليب التي يسهم بها هذا الفهم فيما يلي:

- ✓ فهم كيفية صياغة الرسائل بفاعلية يضمن المنظمات أن تشتمل الرسائل المنقولة على المعلومات الضرورية وبطريقة يسهل فهمها.
- ✓ معرفة أنواع قنوات الاتصال، والاستخدامات المناسبة لكل منها، بما يسمح بتوصيل الرسائل بأكثر الطرق فاعلية.
- ✓ الفهم الجيد لعناصر الاتصال يساعد على تقييم وفهم رجع الصدى الوارد بطريقة أفضل، مما يتيح للمنظمة تحسين استراتيجياتها الاتصالية.
- ✓ كذلك فإن فهم الحواجز الاتصالية يُمكن من تطوير استراتيجيات للتغلب عليها، مما يزيد من فاعلية الاتصال الداخلي والخارجي.

أهداف الاتصال في العلاقات العامة

- ✓ الإعلام: حيث يؤمن تدفق المعلومات المناسبة في الوقت المناسب على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية ما يتيح للمديرين والمديرات 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.

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.
- ✓ 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، وتحث على العمل الجماعي والتعاونية لتحقيق أهداف المؤسسة.

أهداف الاتصال التنظيمي

توجد عدة أهداف للاتصال التنظيمي، من بينها ما يلي:

- ✓ مشاركة الفرق والإدارات في تبادل المعلومات والخبرات: وذلك لضمان تدفق المعلومات بسلاسة بين جميع أقسام المؤسسة، مما يعزز التعاون ويحسن الكفاءة العامة.
- ✓ اتخاذ قرارات مناسبة لتحقيق الأهداف الإدارية: يوفر الاتصال الجيد المعلومات الضرورية للإدارة لاتخاذ قرارات مستنيرة تدعم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- ✓ التعبير عن المشاعر والعواطف بطريقة مناسبة ذات فاعلية: يسمح الاتصال الفعال بتوجيه المشاعر والعواطف بطرق بناءة، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة.
- ✓ إيجاد آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها: يساعد الاتصال على استكشاف وتطبيق استراتيجيات جديدة تعزز من نشاط المؤسسة وتقودها نحو تحقيق أهدافها.

أهداف الاتصال التنظيمي

- ✓ تيسير تبادل المعلومات وحل المشكلات: يمكن للاتصال الجيد أن يُيسّر العمليات، وتبادل المعلومات، مما يوفر حلولاً للمشكلات التي قد تنشأ.
- ✓ مشاركة الموظفين في كل ما يجري داخل المؤسسة وتمكينهم من متابعة التطورات: يضمن الاتصال الفعال أن يكون جميع الموظفين على علم بآخر التحديثات والتغييرات داخل المؤسسة.
- ✓ زيادة درجة قبول الأدوار التنظيمية عبر معالجة الصعوبات والتوترات: يسهم الاتصال في حل النزاعات والتحديات، مما يزيد من التزام الموظفين بأدوارهم.
- ✓ ربط المديريات والدوائر والأقسام والتنسيق بينها وتدفق المعلومات بفاعلية: يعمل الاتصال على تعزيز التنسيق بين مختلف الوحدات، مما يضمن تدفق المعلومات بكفاءة.
- ✓ تحديد الأهداف الواجب تنفيذها: يساعد على توضيح وتحديد الأهداف التي يجب على الموظفين والإدارة تحقيقها.

أهداف الاتصال التنظيمي

- ✓ تحديد المشكلات وطرق علاجها: يسهم الاتصال في تحديد المشكلات مبكرًا، والعمل على إيجاد حلول فعالة لها.
- ✓ تقييم الأداء وإنتاجية العمل: يمكن للاتصال الفعال أن يسهم في تقييم أداء الموظفين وتحسين إنتاجيتهم من خلال التغذية الراجعة المستمرة.
- ✓ التنسيق بين المهام والوحدات: يضمن الاتصال الجيد تنسيق العمل بين المهام والوحدات المختلفة لتحقيق الأهداف بفاعلية.
- ✓ تحديد معايير الأداء ومؤشراته: يساعد على وضع معايير قياس الأداء التي تعكس تقدم المؤسسة نحو تحقيق أهدافها.

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 إن نجاح المؤسسات في الوصول إلى جمهورها وأهدافها لم يعد مرتبطاً بالإمكانيات المتاحة لها ووفرته، وإنما أصبح مرتبطاً بكفاءة وفاعلية الاتصال التنظيمي الداخلي بها والتفاعل الإيجابي بين كل عناصر المؤسسة الداخلية.

وتؤكد النظريات الكلاسيكية والحديثة أهمية الاتصال التنظيمي وعلاقته بنجاح المنظمة، بجميع أبعادها المختلفة وأشكالها المتعددة وأهدافها المتنوعة. وبما إن المنظمة هي نسق اجتماعي مفتوح يضم أفراداً وجماعات يعملون معاً لتحقيق الأهداف المشتركة، فإن الاتصال هو الأداة الرئيسية التي تربط أجزاء المنظمة بعضها ببعض وبالبيئة التي تنشط فيها، ويستمد أهميته من كونه أساسياً في المنظمات المعاصرة، خاصة في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، في ظل تطور التكنولوجيا الحديثة للاتصال.

أهمية الاتصال التنظيمي داخل بيئة العمل

وتشير بعض الدراسات إلى أن الاتصال 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. ويمكن ذكر بعض جوانب الأهمية للاتصال التنظيمي داخل المؤسسات كما يلي:

- ✓ تحسين التعاون: يساعد الاتصال الفعال في تحسين التعاون بين الفرق والأقسام، مما يقود إلى تحسين الأداء العام للمنظمة.
- ✓ تعزيز الشفافية: الاتصال الفعال يضمن أن يكون جميع العاملين على دراية بالسياسات، الأهداف، والتحديثات داخل المنظمة، مما يعزز الثقة والمصداقية.

أهمية الاتصال التنظيمي داخل بيئة العمل

- ✓ زيادة الإنتاجية: الاتصال الجيد يقلل من سوء الفهم ويزيد من الكفاءة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.
- ✓ تحسين الرضا الوظيفي: الاتصال المستمر والمفتوح يساهم في تعزيز رضا الموظفين، مما يقلل من معدلات الدوران الوظيفي.
- ✓ دعم التغيير والابتكار: الاتصال يسهل عملية إدارة التغيير ويشجع على الابتكار من خلال تبادل الأفكار والرؤى بين الموظفين.

وظائف الاتصال التنظيمي في بيئة الأعمال

من بين الوظائف التي يقوم بها الاتصال التنظيمي في بيئة الأعمال ما يلي:

- ✓ 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 إنها تدرك أن تسهيل الإبداع والابتكار 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.

وظائف الاتصال التنظيمي في بيئة الأعمال

من بين الوظائف التي يقوم بها الاتصال التنظيمي في بيئة الأعمال ما يلي:

- ✓ التنسيق والتكامل: يُمكن للاتصال التنظيمي أن يُسهّل التنسيق بين مختلف الأقسام والفرق، مما يضمن سير العمليات بسلاسة وفعالية.
- ✓ التوجيه والإرشاد: توفير المعلومات المهمة للموظفين لتنفيذ مهامهم بكفاءة، وتوجيههم لتحقيق أهداف المنظمة.
- ✓ تعزيز العلاقات: الاتصال الجيد يعزز العلاقات بين العاملين بمختلف مستوياتهم، ويسهم في خلق بيئة عمل إيجابية.
- ✓ إدارة الأزمات: يؤدي الاتصال دورًا حاسمًا في إدارة الأزمات، عبر توفير معلومات سريعة ودقيقة للتعامل مع الأحداث غير المتوقعة.
- ✓ التحفيز والإلهام: الاتصالات الفعالة تُحفّز الموظفين وتلهمهم تحقيق أفضل أداء ممكن، وتعزز من مشاركتهم وولائهم للمنظمة.
- ✓ جمع الاستطلاعات والتغذية الراجعة: يسمح الاتصال للإدارة بجمع آراء الموظفين ومقترحاتهم، مما يسهم في تحسين القرارات والسياسات التنظيمية.



ندوة
صناعة الأفاتار والمساحات الافتراضية على الميتافيرس
Crafting Avatars and Virtual Spaces on the Metaverse



د. هالة الألفي
عضو هيئة التدريس بكلية العلوم الإنسانية
برنامج ماجستير العلاقات العامة - جامعة ميداووشن

السبت 30 مارس
10:00 صباحاً بتوقيت مكة المكرمة

للتسجيل



www.midocean.ae

محاضرة إضافية عن كيفية صناعة الأفاتار والمساحات

على الميتافيرس

<https://www.youtube.com/watch?v=PSm77RDJpfY>

[77RDJpfY](https://www.youtube.com/watch?v=PSm77RDJpfY)

خاتمة

خلال هذه المحاضرة تعرفنا على تحديات الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والميتافيرس وتقنية الهولوجرام وغيرها في الاتصال التنظيمي. واستعرضنا مكونات الاتصال. إلى جانب التعرف على أهداف الاتصال في العلاقات العامة. وأهداف الاتصال التنظيمي. هذا إلى جانب التعرف على أهمية الاتصال التنظيمي داخل بيئة العمل. والوظائف التي يمكن أن يقوم بها. وخلال المحاضرة القادمة سوف نستعرض سويا مكونات الاتصال التنظيمي.

المرجع العربية

- ✓ بشار حزي، الاتصال التنظيمي، (سوريا: منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020).
- ✓ بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، (عمان: دار اليازوري، 2014).
- ✓ حسن حسين زيتون وكمال عبد الحميد زيتون، البنائية من منظور ابستمولوجي وتربوي، ط1، (الإسكندرية، 1992).
- ✓ حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993).
- ✓ غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العام في المجتمع المعاصر، (الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1996).
- ✓ كاظم محمود خضير، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، ط1، (القاهرة: دار صفا للنشر، 2010).
- ✓ محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، ط1، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007).
- ✓ محمود عودة، أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، (بيروت: دار النهضة العربية، 1988).
- ✓ مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، (بيروت: دار الطليعة، 1982).

- 1) Coffelt, Tina A. And Frances L. M. Smith. “Exemplary and Unacceptable Workplace Communication Skills.” Business and Professional Communication Quarterly 83 (2020): 365 - 384.
- 2) Coffelt, Tina A., D. W. Grauman And Frances L. M. Smith. “Employers’ Perspectives on Workplace Communication Skills: The Meaning of Communication Skills.” Business and Professional Communication Quarterly 82 (2019): 418 - 439.
- 3) Coffelt, Tina A., Samantha Jo Cosgrove And Bremen Vance. “Measuring Business and Professional Communication Skills.” Business and Professional Communication Quarterly 85 (2022): 169 - 191.
- 4) Čuić Tanković, Ana, Jelena Kapeš And Valentina Kraljić. “IMPORTANCE OF SOFT SKILLS AND COMMUNICATION SKILLS IN TOURISM: VIEWPOINT FROM TOURISTS AND FUTURE TOURISM EMPLOYEES.” Tourism In Southern And Eastern Europe (2021).
- 5) Demirdağ, Seyithan. “Communication Skills and Time Management as The Predictors of Student Motivation.” (2021).
- 6) Fahmi, Idham And Hapzi Ali. “Determination of Career Planning And Decision Making: Analysis Of Communication Skills, Motivation And Experience (Literature Review Human Resource Management).” Dinasti International Journal of Management Science (2022).
- 7) Frederick P. Morgeson And David A. Hofmann, The Structure and Function of Collective Constructs: Implications for Multilevel Research and Theory Development, Academy of Management Review, (1999). Vol. 24, No. 2, P.249-256.
- 8) Harold D. Lasswell (2007) The Structure and Function of Communication in Society, İletişim Kuram Ve Araştırma Dergisi ,P.215-228.
- 9) Ismat Abdal-Haqq, Constructivism in Teacher Education Considerations For Those Who Would Link Practice To Theory, (1998).
- 10) Kleckner, Mary Jae And Nikolaus T. Butz. “Developing Entry-Level Communication Skills: A Comparison Of Student And Employer Perceptions.” Business And Professional Communication Quarterly 85 (2022): 192 - 221.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

