

الاتصالات التنظيمية

إعداد: د. هالة الألفي فوزي

PRL 615
Organizational Communication

Lecture 0



Chapter

0

المحاضرة التعريفية



Chapter

0

محتويات المحاضرة

2

أهداف المقرر

نتائج التعلم المستهدفة والكفايات المراد تنميتها.

1

وصف المقرر

نظرة شاملة على المساق وما يتضمنه من موضوعات.

4

النشاطات والاستراتيجيات التدريسية

الأساليب المتبعة لتحقيق نتائج التعلم.

3

محتوى المقرر

موضوعات المحاضرات وما تتناوله من مفاهيم.

Chapter
0

وصف مقرر الاتصالات التنظيمية

□ يعد مقرر الاتصالات التنظيمية واحد من المقررات التي تستهدف إلى إكساب الدارسين المعارف والمهارات والاتجاهات الأساسية المرتبطة بفهم الاتصال داخل المؤسسات والمنظمات، وتحليل مساراته، وتوظيفه في دعم العلاقات العامة، وبناء السمعة، وتحسين الصورة الذهنية، وإدارة العلاقة مع الجمهور الداخلي والخارجي.

□ ويتناول المقرر مفهوم الاتصال بصفة عامة، والاتصال التنظيمي بصفة خاصة، وأهدافه، ومكوناته، ووظائفه، وأنواعه، ومبادئه، ومعوقاته، مع التركيز على تطبيقاته في بيئة العلاقات العامة الحديثة.

□ كما يهتم المقرر بتدريب الدارسين على توظيف أدوات الاتصال الرقمي، والذكاء الاصطناعي، وتحليل الجمهور، وخطط النشر، وإدارة السمعة، والاتصال في الأزمات، بما يؤهلهم للتعامل مع المواقف الاتصالية الواقعية داخل المؤسسات.



Chapter
0

أهداف تدريس المادة ونتائج تعلمها

→ تطوير القدرات التحليلية → المعرفة بالمفاهيم الأساسية → الخصائص والمعوقات

تنمية مهارات التحليل والتركيب والاستقراء والاستنتاج والتطبيق والتقويم والنقد في مجال الاتصال التنظيمي.

إظهار المعرفة الكافية بكافة المفاهيم وثيقة الصلة بالاتصال التنظيمي وأهدافه ومبادئه ووظائفه.

التعرف على خصائص الاتصال التنظيمي، ومعوقاته وأساليب التغلب عليها.

→ اقتراح الاستراتيجيات → تحليل الجمهور → مهارات العمل الجماعي

تمكين الدارسين من اقتراح استراتيجيات ونماذج تتلاءم مع الاتصال التنظيمي في المنظمات المختلفة.

القدرة على تحليل جمهور المؤسسات وفق مبادئ الاتصال التنظيمي، وتطبيق المعارف في إدارة العمليات الاتصالية مع الجمهور الداخلي والخارجي.

امتلاك المهارات وثيقة الصلة بالاتصال التنظيمي وثقافة العمل الجماعي وغيرها من المفاهيم.

نظرة عامة على ما يتناوله المقرر من
موضوعات

Chapter
0



محتوى المقرر

المحاضرة الأولى

الاتصال التنظيمي النشأة والتطور

الاتصال ليس مجرد تبادل للمعلومات، بل هو العمود الفقري لأي منظمة ناجحة. في هذه المحاضرة، نضع الأسس المفاهيمية لفهم الاتصال التنظيمي وعلاقته بالعلاقات العامة، ونستكشف كيف تحول هذا الحقل من ممارسات بدائية إلى منظومة رقمية متكاملة.

السياق المؤسسي

الفرق بين الاتصال التنظيمي والإداري، وعلاقته الوثيقة بممارسة العلاقات العامة

مفهوم الاتصال

الاتصال العام مقابل الاتصال التنظيمي، والإعلام وأبرز نقاط الالتقاء والاختلاف بينهم.

النشأة والتطور

تطور الاتصال التنظيمي عبر الزمن وأثر التحول الرقمي في تشكيل المؤسسات الحديثة



نشاط المحاضرة: عصف ذهني حول أبرز مشكلات الاتصال التي يمكن أن تحدث داخل المؤسسات

المحاضرة الثانية

مكونات الاتصال التنظيمي وأهدافه ووظائفه

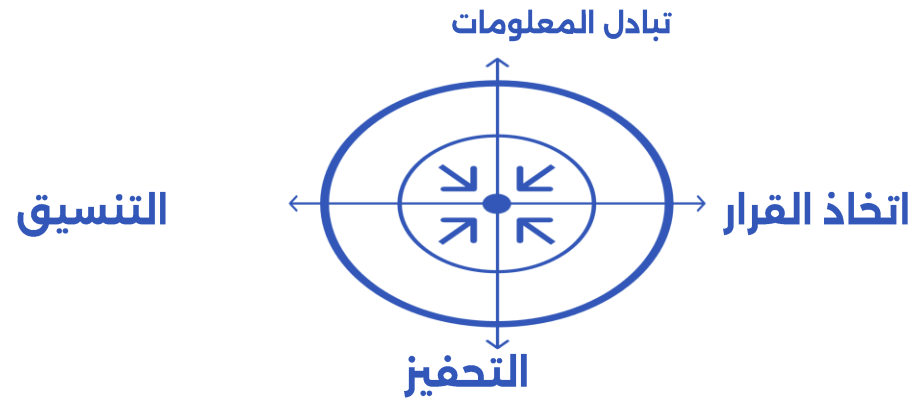
لا يمكن تحسين ما لا نفهمه. تقدم هذه المحاضرة خريطة تفصيلية لعملية الاتصال في بيئة العمل، من المرسل إلى المستقبل، ومن الرسالة إلى التغذية الراجعة، مع استكشاف الأهداف والوظائف التي يؤديها الاتصال داخل المنظمات.

عناصر الاتصال الأساسية

- المرسل والمستقبل
- الرسالة والقناة
- التغذية الراجعة
- التشويش والسياق

مكونات الاتصال التنظيمي

- الأهداف والأفراد والمهمة
- الوسائل التكنولوجية
- الهيكل التنظيمي
- أهمية الاتصال في بيئة العمل



المحاضرة الثالثة

مبادئ الاتصال التنظيمي والمفاهيم الإدارية

يرتبط الاتصال التنظيمي ارتباطاً عضوياً بالهيكل الإداري للمنظمة. تتناول هذه المحاضرة المبادئ الجوهرية التي تحكم تدفق المعلومات داخل المؤسسات، وكيف تؤثر العلاقات الإدارية من سلطة ومسؤولية وتفويض على جودة الاتصال.

مبدأ الوظيفة والتخصص



تحديد الأدوار بوضوح يُزيل التداخل ويرسخ مسارات الاتصال الرسمية داخل المنظمة

مبدأ التنسيق ووحدة الهدف



الاتصال الفعال يضمن توجيه جميع الجهود نحو هدف مشترك دون تضارب أو ازدواجية

السلطة والتفويض والنفوذ



فهم العلاقات الهرمية والتنظيم المصفوفي ينعكس مباشرة على اختيار قنوات الاتصال المناسبة

نشاط المحاضرة: تحليل هيكل تنظيمي وتحديد مسارات الاتصال الرسمية وغير الرسمية فيه



المحاضرة الرابعة

أنواع الاتصال التنظيمي وقنواته وأساليبه

ليست كل الرسائل متشابهة، وليست كل القنوات متكافئة. تصنف هذه المحاضرة الاتصال التنظيمي وفق معايير متعددة، وترسخ مهارة اختيار القناة الملائمة للموقف الاتصالي المناسب.



نشاط المحاضرة: اختيار القناة المناسبة لمعالجة شائعة داخل مؤسسة – تطبيق عملي تفاعلي

المحاضرة الخامسة

مهارات الاتصال الشخصي الفعال

المتخصص في العلاقات العامة هو أولًا وأخيرًا متواصل ماهر. تبني هذه المحاضرة منظومة المهارات الشخصية اللازمة للتواصل المؤثر داخل المؤسسة وخارجها، بدءًا من دقة اللغة وصولًا إلى الذكاء العاطفي وفن الإقناع.

2

الإنصات الفعال

الإنصات ليس صمتًا فقط، بل هو مشاركة فعلية تحسن جودة الاستجابة وتبني الثقة المتبادلة

1

المهارات اللغوية

وضوح الرسالة، دقة اللغة، والقدرة على صياغة الخطاب المؤسسي بأسلوب مهني مؤثر

4

الذكاء العاطفي والإقناع

إدارة الخلاف والتفاوض والإقناع بأسلوب يحفظ العلاقات ويحقق الأهداف في آن واحد

3

المهارات غير اللفظية

لغة الجسد، تعبيرات الوجه، التواصل البصري، ونبرة الصوت – رسائل صامتة بالغة التأثير



نشاط المحاضرة: محاكاة موقف مهني بين موظف علاقات عامة وجمهور غاضب – تدريب على الضغط والاستجابة الاحترافية

المحاضرة السادسة نظريات ونماذج الاتصال التنظيمي ومعوقاته

النظريات ليست مجرد أفكار أكاديمية – إنها أدوات تفسير للواقع. تقدم هذه المحاضرة أبرز نماذج الاتصال من شانون وويفر إلى نظرية أصحاب المصلحة، وتحلل معوقات الاتصال وطرق التغلب عليها.

النماذج والنظريات الكبرى

- نموذج شانون وويفر – الرسالة والتشويش
- نموذج لاسويل – من يقول ماذا لمن
- النموذج التفاعلي – التبادل والتغذية الراجعة
- نظرية النظم – المنظمة ككيان متكامل
- نظرية الثقافة التنظيمية – القيم والمعاني المشتركة
- نظرية أصحاب المصلحة – الجماهير المتعددة

معوقات الاتصال وحلولها

- المعوقات اللغوية والثقافية
- المعوقات النفسية والعاطفية
- المعوقات الإدارية والهيكلية
- المعوقات التكنولوجية
- أساليب التغلب على كل نوع

📌 **نشاط المحاضرة:** تحليل حالة فشل اتصالي حقيقي داخل مؤسسة وتفسيرها في ضوء إحدى النظريات المدروسة

المحاضرة السابعة

الاتصال الرقمي والذكاء الاصطناعي والميتافيرس

نعيش في حقبة تحول رقمي غير مسبوق يعيد تشكيل ممارسات الاتصال التنظيمي من جذوره. تستعرض هذه المحاضرة أدوات الاتصال الرقمي الحديثة، وتوظيف الذكاء الاصطناعي، والاجتماعات في عالم الميتافيرس، وتقنية الهولوجرام في البيئات المؤسسية.

الاتصال الرقمي

منصات العمل الداخلي، الاتصال المتزامن وغير المتزامن، آداب الاتصال الرقمي والخصوصية

1

الذكاء الاصطناعي

صياغة الرسائل المؤسسية آلياً، تحليل الجمهور وتوقع ردود الفعل باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي

2

الميتافيرس والهولوجرام

الاجتماعات في الفضاء الافتراضي، وتوظيف الهولوجرام في العروض والمؤتمرات المؤسسية

3

 **نشاط المحاضرة:** استخدام أداة ذكاء اصطناعي لصياغة رسالة تنظيمية، ثم نقدها مهنيًا وأخلاقيًا بعين

ناقدة

المحاضرة الثامنة

الاتصال التنظيمي وبناء الرأي العام وتحليل الجمهور

لا يمكن التواصل بفاعلية مع جمهور لا نعرفه. ترسخ هذه المحاضرة مفاهيم الجمهور والرأي العام والحشد، وتقدم أدوات تحليل الجمهور وتقسيمه، مع التركيز على دور الذكاء الاصطناعي في تعظيم الأثر الاتصالي.

الجمهور	الرأي العام	الحشد
مجموعة واعية تجمعها اهتمامات مشتركة وتتفاعل مع رسائل المنظمة بوعي ونقد	محصلة المواقف الجماعية تجاه قضية أو مؤسسة، وهو هدف رئيسي لممارسة العلاقات العامة	تجمع عاطفي عفوي غالباً يتطلب إدارة اتصالية حذرة لتحويله إلى قوة داعمة أو تحييده

أدوات التحليل الحديثة

- تقسيم الجمهور وفق معايير ديموغرافية وسلوكية
- تحليل المشاعر والاتجاهات رقمياً
- توظيف الذكاء الاصطناعي في مخاطبة الجمهور

أنواع الجمهور في العلاقات العامة

- الجمهور الداخلي: الموظفون والإدارة
- الجمهور الخارجي: العملاء والمجتمع
- أصحاب المصلحة: المساهمون والشركاء

المحاضرة التاسعة

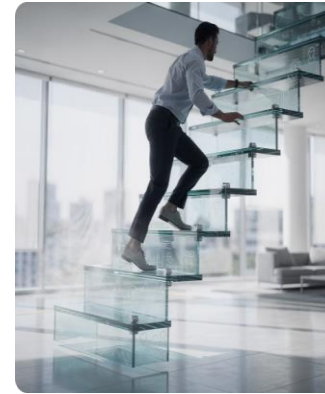
السمعة والصورة الذهنية وخطط النشر

السمعة هي رأس مال المنظمة غير المرئي - تبنى بصبر وتهدم في لحظة. تتناول هذه المحاضرة الفروق الجوهرية بين الهوية والصورة والسمعة، وتعلم كيفية بناء خطط نشر استراتيجية تعزز الحضور المؤسسي وتحمي سمعة المنظمة رقمياً واقعياً.



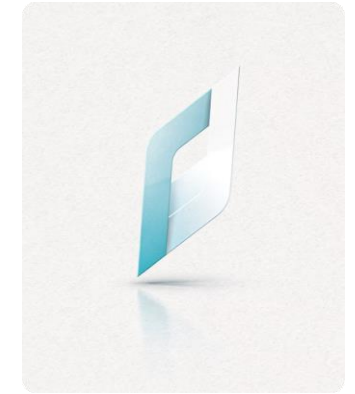
إدارة السمعة الرقمية

مراقبة الفضاء الرقمي، الاستجابة للانتقادات، وخطط النشر المتكاملة لتعزيز الصورة الذهنية



بناء السمعة المؤسسية

خطوات منهجية لبناء سمعة راسخة: الجودة، الحضور الإعلامي، والتفاعل الإيجابي مع الجمهور



الهوية والصورة والسمعة

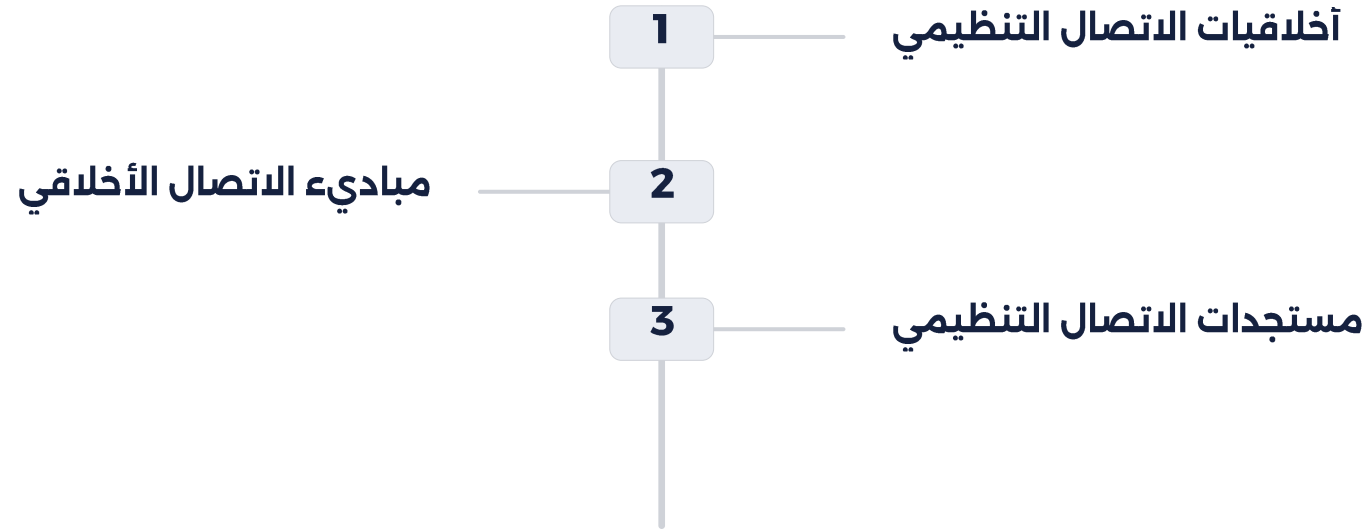
الهوية ما تقوله أنت عن نفسك، والصورة ما يراه الآخرون، والسمعة ما يقال عنك في غيابك



نشاط المحاضرة: تصميم خطة نشر قصيرة لتحسين صورة مؤسسة تعاني من ضعف في السمعة

المحاضرة العاشرة

مستجدات الاتصال التنظيمي وأخلاقياته



يمثل الاتصال التنظيمي عصب الحياة داخل الشركات والمؤسسات، إذ لا يقتصر دوره على نقل المعلومات فحسب، بل يمتد إلى بناء العلاقات، وتنسيق الجهود، وتعزيز الانسجام المؤسسي. كما أنه يتطور بصورة مستمرة استجابة للتحولات الرقمية والإدارية والثقافية، مما يجعله عنصرًا حيويًا في قدرة المنظمة على التكيف والابتكار وتحقيق أهدافها.

النشاطات والاستراتيجيات التدريسية

يتم تحقيق نتائج التعلم المستهدفة من خلال النشاطات والاستراتيجيات التدريسية التالية:



اختبارات قصيرة

اختبارات دورية لقياس مستوى الفهم والاستيعاب.



المحاضرات

محاضرات تفاعلية تغطي جميع موضوعات المقرر.



الامتحان النهائي

امتحان شامل لتقييم نتائج التعلم المستهدفة.





Thank You