

الاتصالات التنظيمية

إعداد: د. هالة الألفي فوزي

PRL 615
Public Relations

Lecture 10



Chapter

10

المحاضرة العاشرة



Chapter
10

❖ نتناول خلال المحاضرة:

❖ نماذج ونظريات الاتصال.

❖ الفرق بين النموذج والنظرية.

❖ أهم النماذج والنظريات التي يمكن توظيفها في مجال الاتصال التنظيمي.

❖ معوقات الاتصال التنظيمي وأساليب التغلب عليها.

❖ مستحدثات الاتصالات التنظيمية وآليات الاستفادة منها في بيئة الأعمال

مقدمة

Chapter

10

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

الفرق بين النموذج والنظرية

النظرية

- تفسير شامل ومنطقي لظاهرة ما
- تشرح الظاهرة بشكل كامل وتوضح العلاقات بين المتغيرات
- تعتمد على الأدلة والتجارب المتاحة
- أداة أساسية للفهم والتفسير في البحث العلمي

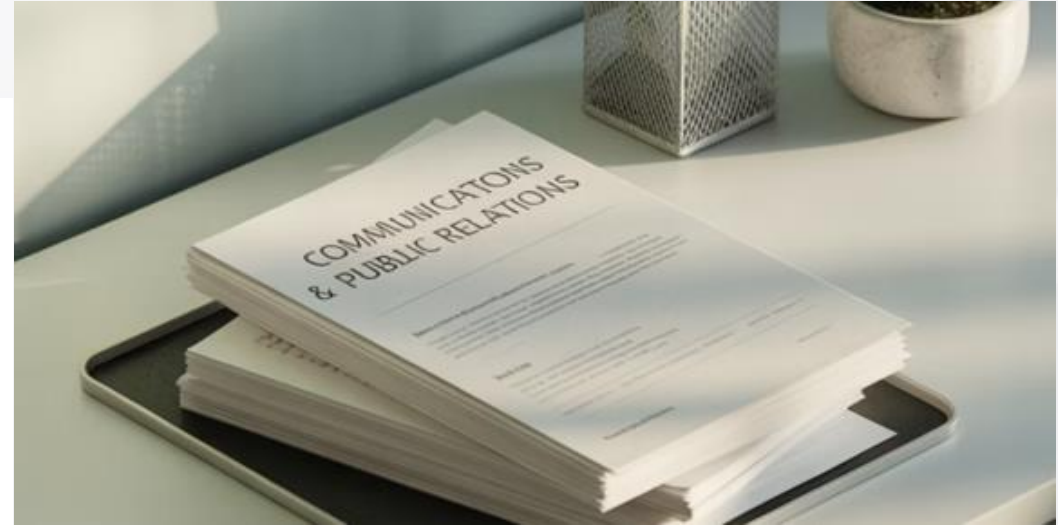
النموذج

- تمثيل مبسط لظاهرة ما
- يوضح العلاقات بين المتغيرات ويتوقع النتائج المحتملة
- يساعد في تجسيد الظواهر المعقدة بشكل مبسط
- يستخدم لتحليل البيانات في ظروف مختلفة

بشكل عام، النظرية هي تفسير شامل لظاهرة ما، في حين أن النموذج هو تمثيل مبسط يستخدم لتوضيح العلاقات وتوقع النتائج المحتملة.

أبرز النماذج في مجال الاتصال التنظيمي

Chapter 10

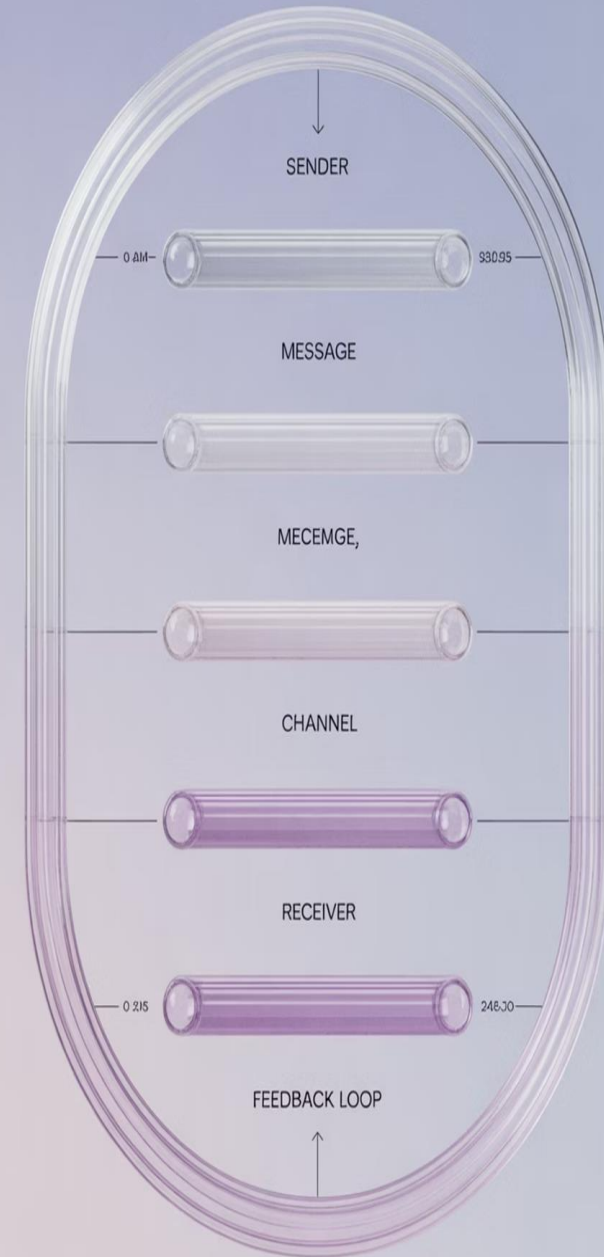


النموذج التقليدي في الاتصال التنظيمي

يشير إلى النموذج الذي يعتمد على أساليب وأدوات تقليدية في عمليات الاتصال داخل المؤسسات .
يُعتبر من أقدم النماذج التي تم تطويرها لدراسة عملية الاتصال داخل المنظمات.



يقوم هذا النموذج على تصور الاتصال كعملية خطية تنتقل فيها الرسائل من المرسل إلى المستقبل عبر قناة محددة، مع التركيز على وضوح الرسالة وفعاليتها.



خصائص النموذج التقليدي

التسلسل الهرمي

هيكل تسلسلي واضح للسلطة والتوجيه مع ترتيب محدد للأقسام والأدوار والمسؤوليات

الاتصال من الأعلى إلى الأسفل

ينطلق الاتصال من المستوى الإداري الأعلى إلى المستويات الأدنى

الرسمية والتوثيق

استخدام الرسائل الكتابية والتقارير والوثائق الرسمية

التوجيه والتحكم

التحكم والتوجيه من قبل الإدارة والمديرين



سمات النموذج التقليدي

التفاعل المحدود

التركيز على الاتصال
الشخصي بين المديرين
والمرؤوسين مع تفاعل
محدود بين أعضاء
المؤسسة

الخصوصية والسرية

قيود على نقل
المعلومات خارج الدوائر
الرسمية مع الحفاظ على
السرية

التركيز على المهام

أداء المهام والواجبات
بشكل فعال دون الاهتمام
الكبير بالثقافة والتفاعل
الاجتماعي

على الرغم من فعالية النموذج التقليدي لسنوات عديدة، فقد تم تطويره وتحسينه بشكل كبير مع التقدم التكنولوجي والتغيرات في طبيعة العمل والاتصالات الحديثة.



نموذج يركز على العوامل الرمزية والرموز المستخدمة في عملية الاتصال داخل المنظمة. يعبر عن عملية تواصل تعتمد على الرموز والإشارات لنقل الرسائل والمعاني بين الأفراد.



الرمز

أي مفهوم أو علامة أو رمز يستخدم في عملية الاتصال - كلمة، صورة، إشارة، أو لون معين



المعنى

الفهم أو الدلالة التي يتم تخصيصها للرمز، يعتمد على السياق والثقافة والتفاعل



السياق

الظروف والبيئة التي تحدث فيها عملية الاتصال، يلعب دورًا مهمًا في تحديد المعنى

عناصر نموذج الاتصال الرمزي

المتلقي
الشخص أو الجهة التي تستقبل وتفسر الرسالة

القناة
وسيلة الاتصال المستخدمة لنقل الرموز

الضوابط
العوامل المؤثرة كالقوانين والقواعد والثقافة



المرسل
الشخص أو الجهة التي تستخدم الرموز لنقل رسالة

الضوضاء
أي عامل يؤثر سلبًا في عملية الاتصال

يساعد هذا النموذج في فهم كيفية تبادل المعاني والمفاهيم بين الأفراد وكيفية تأثير السياق والثقافة في المعنى المخصص للرموز.

أحد النماذج الحديثة التي تركز على أهمية السياق والظروف المحيطة بعملية الاتصال في تحقيق الأهداف التنظيمية. يتميز بمرونته في التعامل مع مختلف المواقف التنظيمية.

الموقف الشخصي
المواقف والتصورات الفردية للأفراد داخل المنظمة، تتأثر بالعوامل النفسية والاجتماعية والثقافية



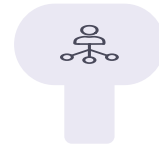
الموقف التنظيمي
الموقف الذي يتخذه الفرد بناءً على دوره وموقعه داخل المنظمة



العوامل الاجتماعية والثقافية
القيم والمعتقدات والتصورات التي تؤثر في الاتصال داخل المنظمة



التواصل الداخلي
طرق ووسائل التواصل المستخدمة لنقل المعلومات والرسائل بين الأفراد





أهمية النموذج الموقفي

تحسين الاتصال البيني

يساعد في تحسين الاتصال بين الأفراد في العلاقات الشخصية والمهنية من خلال فهم وجهات نظر الآخرين ومواقفهم

فهم الثقافات المختلفة

يساعد في فهم كيفية تأثير الثقافة والسياس الاجتماعية في تفسير الرموز والرسائل، وهو حاسم عند التواصل مع أفراد من خلفيات ثقافية متنوعة

التفكير النقدي

يشجع على التفكير النقدي حيال كيفية تقديم واستقبال الرسائل وتقييم المواقف الخاصة

تعزيز التفاهم

يساهم في تعزيز التفاهم بين الأفراد من خلفيات مختلفة وتجنب التفسيرات الخاطئة

أسلوب يُستخدم داخل المنظمات للتأثير على سلوك ومواقف الأفراد من أجل تحقيق أهداف المنظمة بفعالية. يركز على قدرة القادة والمديرين على تقديم المعلومات بطريقة تُحفّز الأفراد.

01

توضيح الفكرة

عرض الفكرة أو الهدف بوضوح وشرح فوائدها للأفراد

03

تشجيع التنفيذ

تشجيع الأفراد على اتخاذ خطوات فعلية نحو تنفيذ هذه الأفكار أو التغييرات

02

استخدام الحجج

استخدام الحجج المنطقية والعاطفية لإقناع الأفراد
بجدوى الفكرة أو التغيير

عناصر النموذج الإقناعي



استهداف الجمهور

تحديد وفهم الجمهور المستهدف واحتياجاته واهتماماته



رسالة مقنعة

المحتوى والطريقة المستخدمة لإقناع الآخرين بحجج قوية ومنطقية



هدف محدد

الغاية التي ترغب في تحقيقها من خلال الاتصال الإقناعي



تقييم النتائج

قياس فاعلية الاتصال الإقناعي والتأثير الذي يحققه



وسائل الاتصال

اختيار الوسائل المناسبة للوصول إلى الجمهور المستهدف



أهمية نموذج الاتصال الإقناعي

تسهيل اتخاذ القرار

عرض الحقائق والأدلة بشكل واضح ومقبول، مما يساهم في توجيه الأفراد نحو اتخاذ قرارات مستنيرة

بناء الثقة

يعزز الثقة بين القيادة والموظفين عن طريق التواصل الفعال، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل

تعزيز التعاون

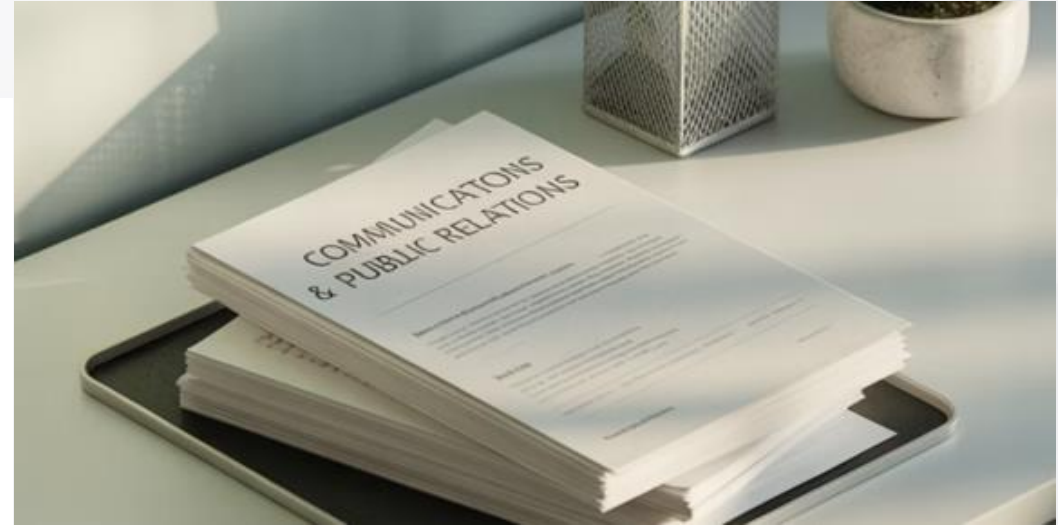
يشجع على تنسيق الجهود بين مختلف الأقسام والمستويات التنظيمية، مما يحقق التكامل والانسجام

تحفيز التغيير الإيجابي

يساعد على تغيير القناعات أو تعديلها بما يخدم أهداف المنظمة، مما يساهم في تحقيق تحسينات مستمرة

أبرز النظريات في مجال الاتصال التنظيمي

Chapter 10



تفسير لحالة التغير التي تحدث في المجتمع، حيث إن الاستقرار والتوازن ليسا الصورة الدائمة. المجتمعات كلها تشهد تغيرًا وتطورًا بفضل القوانين الثابتة للتطور الاجتماعي.

1 عدم التدخل

ترك التغيير لآليات التطور الاجتماعي الطبيعية

2 نشاط الأفراد

التغيير يحدث بتأثير نشاط الأفراد واختراعاتهم

3 البحث عن الوسائل

البحث عن وسائل جديدة لتحقيق الأهداف الاجتماعية

4 التطور نحو الأفضل

التطور المستمر نحو تحقيق أهداف أفضل للمجتمع

الأشكال الجديدة تبقى وتستمر إذا كانت تعمل على إنجاز الأهداف بفاعلية ولا تتعارض مع القيم الموجودة، في حين يتم رفض ما يتعارض مع ذلك.



نهج نظري يركز على تحليل السلطة والتوازنات السلطوية في سياق الاتصال داخل المنظمات، وتهدف إلى فهم العلاقات الاجتماعية والسلطة والتحكم في المؤسسات.

تحليل السلطة والتفوق الثقافي
فهم كيفية استخدام وسائل الإعلام وعمليات الاتصال لتعزيز السلطة والتفوق الثقافي

النقد الثقافي
تناول مواضيع التمييز الثقافي والهوية الثقافية والتنوع الثقافي

الاعتراض والمقاومة
دور الاعتراض والمقاومة ضد السلطة والتمييز الثقافي

المشاركة الجماهيرية
تعزيز المشاركة الجماهيرية في صنع الإعلام والاتصال

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.



تقوم على أن تنظيم المجتمع وبناءه هما ضمان استقراره، نظرًا إلى توزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل.

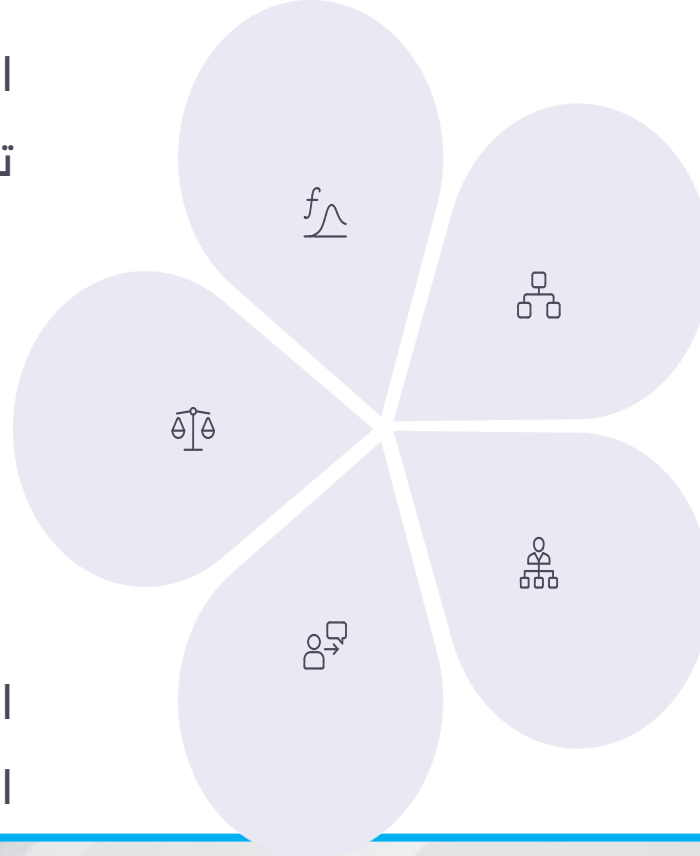
الوظيفية
تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر

البنائية
تحديد عناصر التنظيم والعلاقات بينها

التوازن
توزيع الأدوار بشكل متكامل وثابت

الاعتماد المتبادل
العلاقات المتبادلة بين العناصر

النسق الاجتماعي
المجتمع كنسق متكامل من الأنساق الفرعية



أبعاد النظرية البنائية الوظيفية

البعد الأول

تحديد الشروط التي تلزم وجود المجتمع وقيامه

البعد الثاني

تحديد الشروط الواجبة لاستمرار المجتمع وبقائه في العالم

البعد الثالث

النظر بشكل كلي وشامل للمجتمع باعتباره نسقًا متكاملًا

تعمل النظرية على تفسير السلوك السائد في المجتمع من خلال دراسة النتائج التي يسببها ذلك السلوك، سواء بالنسبة إلى الفرد أو المجتمع.

مسلمات النظرية البنائية الوظيفية

1 المجتمع كنظام متكامل

النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل

2 التوجه نحو التوازن

يتجه المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره يضمن استمرار ذلك، والقوى الاجتماعية تنشط لاستعادة التوازن عند حدوث أي خلل

3 دور العناصر في الاستقرار

كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام

4 الأنشطة والوظائف

الأنشطة المتكررة في المجتمع تعد ضرورة لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع

جاءت لتعبر عن مجموعة من الآراء والاتجاهات لرواد الفكر الإداري والاجتماعي الذين لم تماش أفكارهم مدرسة الأفكار العلمية، إذ هاجموا الاتجاه اللا إنساني.

التركيز على الفرد

- أهمية الفرد داخل المنظمة
- دوره في تحديد السلوك التنظيمي
- دراسة العلاقات الشخصية بين الأفراد
- علاقات الرؤساء بالمرؤوسين

مجالات الاهتمام

- الدوافع الشخصية للفرد
- أهمية العمل الجماعي
- المبادرات الفردية
- الصراعات داخل التنظيم



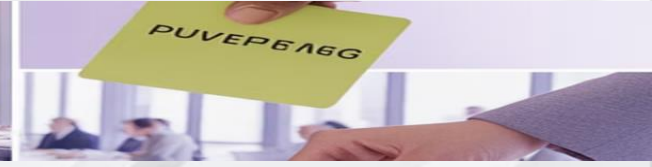
نظرية العلاقات الإنسانية

أحد النهج النظرية التي تركز على العلاقات البشرية والتفاعلات الاجتماعية في سياق المنظمات. تعتبر جزءًا من المدرسة الإنسانية في الإدارة.

العوامل الاجتماعية والعاطفية
تؤثر في أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي وإنتاجيتهم

العلاقات الودية والمتعاونة
عنصر أساسي لتعزيز الأداء والرفاهية في المنظمة

التواصل الجيد والمفتوح
يسهم في بناء الثقة وتعزيز التعاون وحل المشكلات بشكل فعال



قواعد نظرية العلاقات الإنسانية

3

تحسين تدفق الاتصال

تحسين الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين

2

إعادة تصميم الوظائف

توفير قدر أكبر من التحدي لقدرات العاملين والمشاركة في نشاطات المنظمة

1

المشاركة في القرارات

تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية

جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية بزعامة إلتون مايو (1926) لتركز على الاهتمام بالعامل الإنساني واكتشاف أهمية العلاقات النفسية الاجتماعية والعلاقات غير الرسمية.

أهمية نظرية العلاقات الإنسانية

التركيز على الإنسان

تعتبر الإنسان واحدة من أهم موارد المؤسسة، وتركز على تحسين جودة الحياة في مكان العمل

التفاعل والعلاقات الاجتماعية

تؤمن بأهمية التفاعل الاجتماعي بين الموظفين وبين المديرين والإدارة

الإنسان كعضو في الفريق

يتأثر بشكل كبير بالفريق الذي يعمل فيه، ويجب أن يشعر بالانتماء والمشاركة

الرضا والتحفيز

تهدف إلى تحقيق رضا الموظفين وزيادة تحفيزهم من خلال بيئة عمل مناسبة وداعمة

الاهتمام بالجوانب النفسية

تعترف بأهمية الجوانب النفسية للموظفين وتأثيرها في أدائهم

أسهمت بشكل كبير في تطوير مجال إدارة الموارد البشرية والتركيز على تحسين العلاقات البينية في مكان العمل

التواصل والتفهم

تشجع على التواصل الجيد وفهم الاحتياجات والآراء والمشكلات لدى الموظفين

القيادة الديمقراطية

تؤيد نمط القيادة الديمقراطي الذي يشمل مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وتوجيههم بشكل أكبر

العملية الاتصالية داخل المنظمات تواجه العديد من العوائق التي تحد من فاعليتها وتؤدي بها في غالب الأحيان إلى عدم تحقيق أهدافها المسطرة. لابد من التعرف على هذه المعوقات حتى يتم تجنبها أو التقليل منها ومعالجتها بشكل يؤدي إلى زيادة فاعلية الاتصال.

Chapter

10

معوقات الاتصال
التنظيمي وآليات التغلب
عليها



أنواع معوقات الاتصال التنظيمي

المعوقات النفسية

تتعلق بالعناصر الإنسانية في عملية الاتصال والفروق الفردية

المعوقات الاجتماعية والثقافية

ترجع إلى التنشئة الاجتماعية والبيئة والقيم والمعتقدات

المعوقات التنظيمية

ناشئة عن طبيعة التنظيم والهيكل التنظيمي

المعوقات الشخصية

تتضمن الاختلافات الشخصية والحواجز اللغوية والتحيزات



المعوقات النفسية: تباين الإدراك

تباين الإدراك ينتج بسبب وجود فروق فردية وبيئية والتي تعمل على اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء. الكلمات المتضمنة في الرسالة قد تكون لها دلالات ومعان مختلفة لكل شخص عن الآخر.

→ تأثير التوقعات والخبرات

تأثير التوقعات والحاجات والخبرات السابقة للمرسل إليه في إدراكه لمقومات الرسالة

→ تناسب المثيرات

مدى تناسب المثيرات التي تحتوي عليها الرسالة مع درجة ومستوى ووعي المرسل إليه

→ بساطة المحتويات

مدى بساطة محتويات الرسالة وانتظامها

→ درجة الخبرة

يصعب تفهم الوسائل ذات المحتويات غير المألوفة من جانب المرسل إليه



الإدراك الانتقائي

مفهوم يشير إلى تلك العملية التي يقوم بها الفرد بتصفية واختيار المعلومات والمحتوى الذي يرغب في استقبله والاهتمام به، في حين يتجاهل ما يعتبر غير مهم أو غير ملائم.

تصفية المعلومات



الفرد يميل إلى اختيار المعلومات التي تتوافق مع آرائه واهتماماته، ويرفض أو يتجاهل تلك التي تتعارض معها

تعزيز التحيز



يمكن أن يؤدي إلى تعزيز التحيز والتمييز الذي يمكن أن يؤثر في التفاهم والتعاون بين الأفراد

التأثير في الحوار



يمكن أن يؤثر في جودة الحوار والتفاهم بين الأفراد والجماعات

تحدي الانفتاح



يمكن أن يحد من انفتاح الأفراد على الآراء والأفكار الجديدة والمعلومات المختلفة

الانفعالات كمعوق للاتصال

الحالة الانفعالية لكل من مرسل المعلومات ومتلقيها ستحدد ما إذا كانت المعاني الصحيحة هي التي يتم تبادلها. الانفعالات تلعب دورًا كبيرًا في عملية الاتصال.

التأثير في الاستقبال والفهم

عندما يكون الشخص في حالة من الانفعال، قد يكون أقل قدرة على الاستماع والتركيز بشكل جيد

التأثير في اللغة والتعبير

الانفعالات قد تؤدي إلى تغيير في طريقة الكلام والتعبير

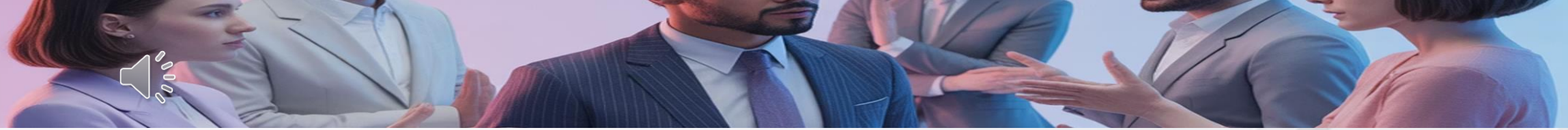
تأثير في اختيار الكلمات

الانفعالات قد تجعل الشخص يختار كلمات أكثر حدة أو غضبًا

التأثير في الجسم

يمكن أن تؤدي الانفعالات إلى تغييرات في الجسم تظهر خلال الاتصال





المعوقات الاجتماعية والثقافية

يرجع هذا النوع من المعوقات إلى التنشئة الاجتماعية للأفراد والبيئة التي يعيش فيها الشخص، سواء كان داخل التنظيم أو خارجه.

التباعد الاجتماعي

الاختلاف في البيئة الاجتماعية للفاعلين، حيث ينتمون إلى مناطق مختلفة. يشتمل على الفوارق اللغوية والعرقية والدينية والفكرية

الاختلافات الثقافية

التمايز والتباين في الثقافات بين الفاعلين ينتج عنه اختلاف في اللغة المستعملة، ومنه يكون الترميز فيما بينهم مختلفاً

اللغة ليست الكلمات نفسها وإنما مدلولات تلك الكلمات، والمعاني هي من الممتلكات الخاصة بالفاعل، فهو يستخرجها في ضوء خبراته وعاداته وتقاليده.

المعوقات الناشئة عن طبيعة التنظيم

يوضح الهيكل التنظيمي للتنظيم العلاقات القائمة بين الوظائف المختلفة وانسياب السلطة والمسؤولية، وخطوط الاتصال بين العاملين. وجود هيكل ضعيف يسبب عائقًا كبيرًا في عملية الاتصال الفعال.

صعوبات التدرج الهرمي

عدم كفاءة الهياكل التنظيمية من حيث المستويات الإدارية



صعوبات التخصص

استخدام كل فئة للغة الفنية الخاصة بها



مشكلات الرسمية

سلبيات الاتصال الكتابي في التنظيمات الكبيرة



صعوبات الربط بالبيئة

العجز في ربط التنظيم وبيئته الخارجية



المعوقات الشخصية

المعوقات الشخصية في الاتصال التنظيمي تتضمن عدة جوانب تؤثر في كفاءة وفاعلية الاتصال داخل المؤسسات.

المعتقدات والتقاليد

المعتقدات الشخصية والثقافية يمكن أن تؤثر في طريقة تلقي وفهم الرسائل

الحواجز اللغوية

الاختلافات في اللغة أو اللهجة داخل الفريق يمكن أن تسبب تحديات في الفهم الواضح للرسائل

الاختلافات الشخصية

الاختلافات في الشخصيات بين الموظفين يمكن أن تؤدي إلى سوء الفهم والتأويلات الخاطئة للرسائل المتبادلة

التحيزات والتصورات المسبقة

التحيزات يمكن أن تؤدي إلى تفسير الرسائل بطريقة معينة، ما يؤثر في الفهم الصحيح لها

القدرات الإدراكية والعاطفية

القيود الذهنية أو العاطفية للأفراد يمكن أن تؤثر في قدرتهم على فهم واستيعاب المعلومات

استراتيجيات التغلب على المعوقات

01

التواصل المفتوح والصريح

يجب أن يكون هناك تواصل مستمر وصريح بين جميع أعضاء المنظمة، مع إمكانية التعبير عن الآراء والمخاوف بحرية

02

إنشاء بيئة تشجيعية

توفير بيئة تشجيعية ومحفزة للتواصل حيث يشعر الموظفون بقدرتهم على التعبير دون مخاوف

03

تعزيز التعاون والفريق

تشجيع التعاون والعمل الجماعي وتوفير فرص للتعاون بين الأقسام والفروع المختلفة

04

توفير التدريب والتطوير

توفير التدريب والتطوير المستمر في مجالات الاتصال والتواصل الفعال

06 استخدام التكنولوجيا

استخدام التكنولوجيا المتاحة لتحسين الاتصال داخل المنظمة، مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية والمنصات الاجتماعية لتسهيل التواصل وتبادل المعلومات.

05 تحسين القيادة

يجب أن تكون القيادة مثالية في مجال الاتصال. يجب أن تكون لدى القادة مهارات التواصل الجيدة والقدرة على الاستماع وفهم احتياجات الفريق.

يشهد مشهد العلاقات العامة والاتصال
التنظيمي لعام 2026 تحولاً جذرياً من مجرد
"استخدام التكنولوجيا" إلى "التكامل الكلي بين
الذكاء الاصطناعي والأصالة البشرية". لم يعد
الأمر يتعلق فقط بأدوات جديدة، بل بتغيير
عميق في فلسفة التواصل.

Chapter

10

مستحدثات الاتصالات
التنظيمية وآليات الاستفادة
منها في بيئة الأعمال



الوكلاء المستقلون في إدارة الأزمات

لن نعتمد فقط على أدوات "الاستماع الاجتماعي (Social Listening)" التي تنبها عند وقوع أزمة، بل سنرى انتشار "وكلاء الذكاء الاصطناعي" القادرين على اتخاذ إجراءات أولية مستقلة.

الكشف التلقائي

رصد الأزمات في الوقت الفعلي



الاستجابة الفورية

تجميد الإعلانات وحماية السمعة

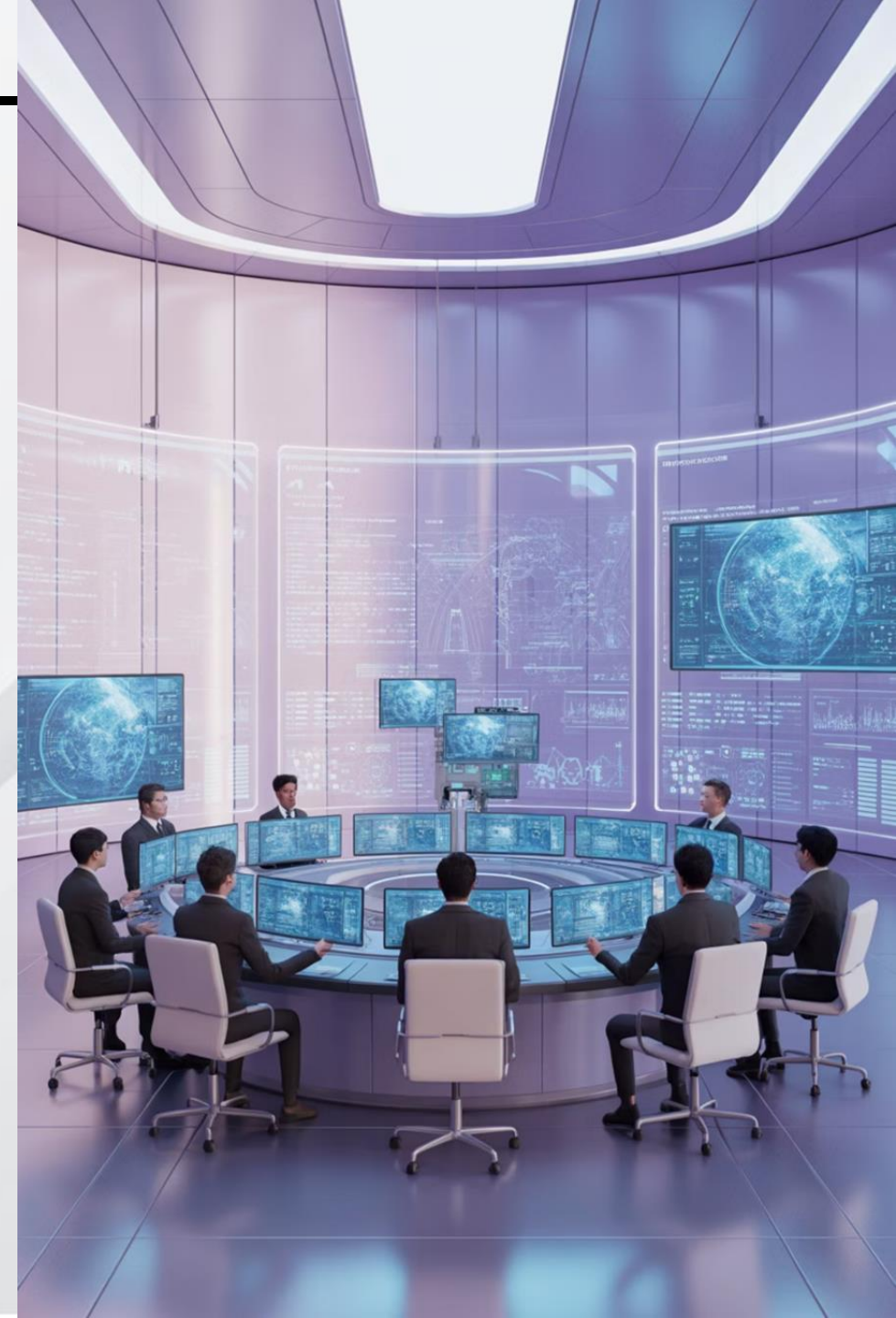


صياغة الردود

مسودات أولية بنبرة العلامة



- ❑ جدار حماية السمعة: أنظمة ذكاء اصطناعي تعمل على مدار الساعة لحماية سمعة المؤسسة واتخاذ قرارات سريعة في اللحظات الحرجة.

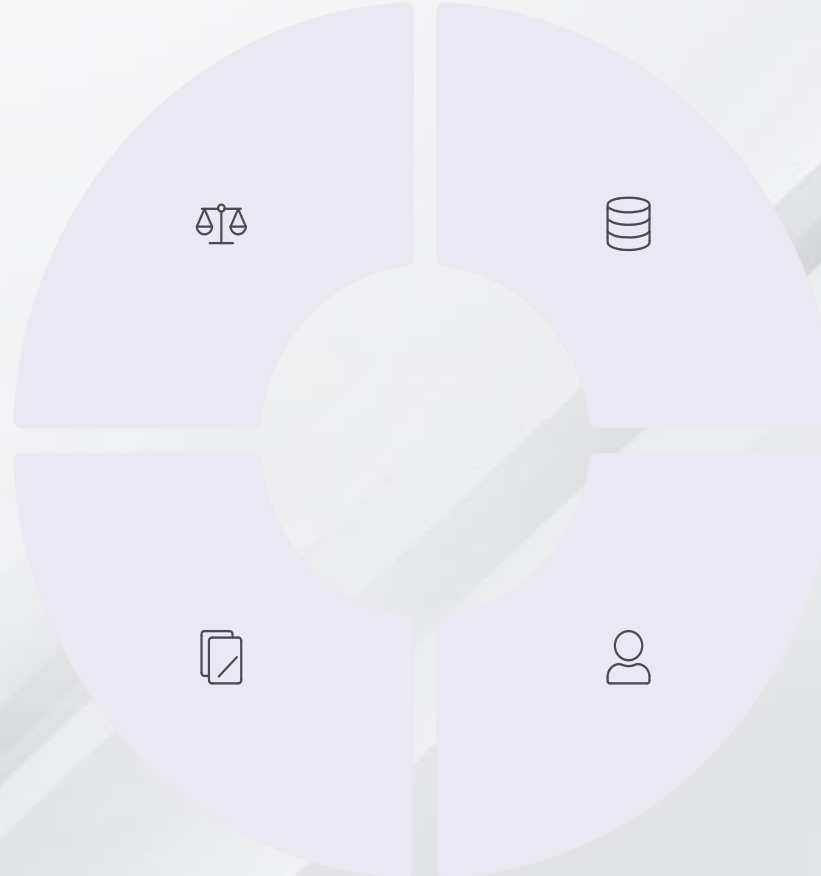


أخلاقيات الذكاء الاصطناعي كمعيار ESG

ستصبح "نزاهة البيانات" و"أخلاقيات الخوارزميات" جزءاً أساسياً من تقارير الاستدامة. سيتعين على مسؤولي العلاقات العامة توضيح كيف تستخدم المؤسسة الذكاء الاصطناعي بمسؤولية.

عدالة الخوارزميات
التأكد من خلو أنظمة التوظيف
والخدمة من التحيزات

الشفافية الكاملة
توثيق وإفصاح عن استخدامات الذكاء
الاصطناعي



نزاهة البيانات
ضمان دقة وموثوقية البيانات
المستخدمة في الأنظمة الذكية

حماية الخصوصية
احترام بيانات المستخدمين وحقوقهم الرقمية

إتقان العمل الهجين غير المتزامن

الابتكار الحقيقي في 2026 ليس في "العمل عن بعد"، بل في أدوات الاتصال التي تلغي الحاجة للاجتماعات الفورية. سيتم استخدام أدوات توثيق ذكية تحول الاجتماعات الصوتية والمرئية إلى نصوص ومهام قابلة للبحث.

الشفافية المؤسسية

جعل الاتصال التنظيمي موثقاً
ومتاحاً للجميع دون حواجز زمنية

التوثيق التلقائي

تحويل كل اجتماع إلى محتوى قابل
للبحث والمراجعة في أي وقت

المرونة الزمنية

السماح للموظفين بالمشاركة
والمساهمة في الأوقات التي
تناسبهم



المهارات كعملة في بيئة العمل

سينتقل الاتصال الداخلي من كونه وظيفة تكميلية إلى جزء من العمليات التشغيلية اليومية. رسائل الاتصال الداخلي لن تكون مجرد "أخبار"، بل ستوجه لتطوير المهارات بشكل استراتيجي.

01

تحليل الفجوات

الذكاء الاصطناعي يحدد نقاط الضعف في المهارات

02

المحتوى المخصص

اقترح برامج تدريبية فردية لكل موظف

03

التكامل التشغيلي

التعلم داخل مجرى العمل مباشرة



التوصيات الختامية

التكيف والمرونة

القدرة على التكيف مع التغيرات والتحديات الجديدة في بيئة العمل

التعلم المستمر

الاستمرار في دراسة وتطبيق النماذج والنظريات الحديثة في الاتصال التنظيمي

التقييم المنتظم

إجراء تقييمات دورية لفاعلية الاتصال واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة

الاستثمار في التدريب

توفير برامج تدريبية مستمرة لتطوير مهارات الاتصال لدى جميع المستويات



Thank You