الاتصال المؤسَّسي.. هويّة المنظمة (I)

د. محمد حارب الشريف

برز الاتصال المؤسسي كإحدى الأدوات والممارسات التي تعزِّز نجاح المنظمة وتحقِّق أهدافها من خلال إيصال رسالتها وأهدافها إلى جمهورها الذي تخدمه، ويعدّ الاتصال المؤسسي ذا أهميّة بالغة في إيصال رسالة المنظمة بوضوح؛ سواء داخلها أم خارجها من أجل تحسين سمعتها ورَسْم صورة ذهنيّة لدى المستفيدين منها وتحقيق أهدافها.

ويهدف الاتصال المؤسسي إلى تعزيز هوية وثقافة المنظّمة وتحقيق قِيَمها ورسالتها وتحسين صورتها الذهنية لدى المستفيدين، وكذلك تحقيق المسؤولية الاجتماعية وأهدافها ورؤيتها وخطتها الإستراتيجية.

وللاتصال المؤسَّسي أهداف؛ منها: تحقيق عمل منظَّم نحو تميّز ونجاح المنظمة من خلال تنظيم هياكل الاتصال الداخلية الفاعلة التي تسهِّل تبادل المعلومات حول المهمة والرؤية والهدف في المنظمة لتطوير أداء الموظّفين، وكذلك معرفة أداء المؤسسة والأنشطة المستقبليّة وإقناع الجمهور ببرامجها لإنشاء صورة إيجابيّة من خلال إعداد التقارير والرسائل والاجتماعات؛ للتأثير في المستفيدين وإيصال رسالتها لهم.

ويهتمّ الاتصال المؤسسي ببناء سمعة المنظمة وجودة الخدمات التي تقدمها وإسعاد العملاء، سواء عملاء الداخل أم الخارج، والاتصال معهم وتحسين الصورة الذهنية لدى المستفيدين وتحقيق المسؤولية الاجتماعية.

إنَّ مما يعزّز دور المنظمة ويحقِّق أهدافها وجود اتّصال مؤسَّسي فاعل قادر على وضع خطة إستراتيجية ومبادرات من أجل تحقيق أهداف المنظمة وبرامجها؛ لإيصال رسالتها وتوظيف جميع القنوات التي يمكن من خلالها الوصول للعملاء لتحسين الصورة الذهنية للمنظمة والتفاعل مع الرسائل التي تهدف لتعزيز أهداف المنظمة وتحقيقها.

إنَّ مما يعزِّز كذلك نجاح الاتصال المؤسسي قدرته على التأثير في المستفيدين من المنظمة؛ سواء موظفون أم عملاء خارج المنظمة، يهدف لتحقيق أهداف المنظمة وخططها الإستراتيجية بوضوح، والتواصل معهم لإبداء الرأي وتشجيعهم لتقييم إذا كانت المنظمة وفق العلاقة التبادلية بينهما من أجل تغذية راجعة تعزِّز من نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها.

إنَّ تميّز الاتصال المؤسسي يتحقَّق من خلال تدريب العاملين في الاتصال المؤسسي على وسائل وأدوات الاتصال والعوامل المؤثرة فيه، وتوظيف تلك الأدوات من خلال الرسائل؛ سواء رسائل شفهيّة أم كتابية، وتوظيف جميع القنوات لإيصال صوتهم للمستفيد وإيصال رسالتهم له.

إنّ ممّا يعزِّز نجاح الاتصال المؤسسي أن يكون لدى المنظمة خطة إستراتيجية وأهداف ومبادرات تسعى لتحقيقها، وإيصالها للمستفيدين من المنظمة والتأكيد على هوية المنظمة ورسالتها التي تعزّز وضوح الرسالة الإعلامية التي تسعى لتحقيقها، وهنا دور مهم للاتصال المؤسسي في تعزيز الهوية للمنظّمة والمحافظة عليها من خلال التواصل وقنواته، وحتى يحقّق الاتصال المؤسسي رسالته لا بدّ أن يكون هناك تنسيق للاتصالات بين أطراف المنظمة وهياكلها الداخلية حتى تصل الرسالة بوضوح ودون تشويش. كذلك ما يعزّز نجاح الاتصال المؤسسي صناعة محتوى ورسالة إعلاميّة مؤثِّرة تحمل في ثناياها الإبداع الذي يبهِر الطرف الآخر ويؤثّر فيه ويصنع سمعة جيدة عن المنظمة.

إنّ التخطيط لتحقيق اتصال مؤسسي فاعل ومؤثِّر يتطلب الوعي بأهمية دوره في المنظمة وتهيئة العوامل كافة التي تساهم في نجاح رسالته، وتوظيف الكفاءات القادرة على صناعة رسالة إعلاميّة ذات محتوى مؤثّر يحقّق أهداف المنظمة ويجعلها تتميَّز في ذلك.

د. محمد حارب الشريف