الاتّصال المؤسَّسي.. هويّة المنظّمة (٢)

د. محمد حارب الشريف

يعدّ الاتصال المؤسسي إحدى الوسائل المهمّة لتحقيق أهداف المنظّمة ورسالتها من خلال العديد من الأدوات والوسائل التي تتقنها، من أجل رسالة إعلامية ومحتوى يصنعه أناس متخصّصون في أسلوب التأثير في المستفيدين، وفق أهداف المنظّمة وخطّتها الإستراتيجيّة التي تعمل وِفقها.

إنَّ صناعة المحتوى والرسالة التي ترغب المنظّمة بتحقيقها في غاية الأهمية لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، وهذا يتطلَّب خبرات مؤهّلة في هذا المجال، وبالذات صناعة المحتوى وكتابته وتدقيقه، حتى يكون وفق أسس منهجيّة وعلميّة، تهدف لإيصال تلك الرسالة بوضوح لعموم المستفيدين منها؛ سواء داخليًّا أو خارجيًّا.

إنَّ التّواصل مع جمهور المستفيدين من المنظمة؛ سواء داخلها أم خارجها، يتطلّب أن تكون الرسالة واضحة ولا تشويش بها، دقيقة في معانيها وكلماتها، ذات أهميّة للمستفيد حتى تحقّق الهدف من الرسالة وتؤثر فيه.

كم مِن رسالة أضافت قيمة للمنظمة من خلال إعدادها وصياغتها وفق أهداف المنظّمة ورسالتها، والرؤية التي تسعى المنظمة لتحقيقها! فالاتصال المؤسسي له قيمته، ويحقّق النجاح في المنظمة وتميّزها، فهو وسيلة اتّصال بين المنظمة والجمهور لإقناعهم بأهمية دور المنظمة وأهدافها، وكذلك بلوغ درجة من التميّز عن طريق التواصل ومهاراته، وبناء قاعدة اتّصالية وتأثير إيجابي في التواصل والبناء الهادف.

إنَّ تميّز المنظمة يتحقَّق من خلال فريق متميّز في الاتصال المؤسسي ومؤهّل قادر على تحقيق التأثير في إيصال الرسالة بأنواعها المختلفة وأدواتها وأساليبها لعموم الجمهور المستهدف؛ وهذا يتطلّب تناغم الفريق وتعاونه في تحقيق أهدافه، وأن يدركوا أهميّة الاتصال والتفاعل بين أعضائه، وأن تكون الرسالة بينهم داخل المنظمة أو خارجها واضحة ومحدّدة الكلمات، وكذلك واضحة المعاني والمفاهيم حتى يدركها الطرف الثاني ويفهمها ويعطي التّغذية الراجعة لتلاقح الأفكار وسهولة الاتصال وفاعليته.

إنَّ الأدوار المتعدّدة للاتصال المؤسسي لا تتوقّف خارج المنظمة، بل له دورٌ فاعلٌ داخل المنظمة من خلال هياكل المنظّمة وأقسامها، وإيصال الرسالة في جميع الاتّجاهات بوضوح ودعم رسالة المنظّمة بين الأقسام، وفي مختلف الاتّجاهات حتى تدعم استقرار المنظّمة وتميّزها من الداخل؛ لانعكاس ذلك على العملاء في الخارج وتحقيق توجّه المنظمة وأهدافها وصناعة التميّز وتحقيقه.

إنَّ وعي المنظّمة وقادتها بأهميّة الاتصال المؤسسي، سيكون عاملًا مهمًّا ورئيسًا في نجاح الاتصال المؤسّسي وتحقيق أهدافه؛ لأنّ ذلك سيهيّئ للفريق جميع الإمكانات التي يتطلّبها في تحقيق أهدافه التي تنطلق من أهداف المنظمة ومبادراتها.

فإيمان قادة المنظّمة بأهميّة الاتّصال المؤسسي مؤشّر حقيقي على فهم الدور الفاعل لأهميته، الذي يجعل المنظمة تصل لجميع عملائها بتميّز وتفرُّد في الرسالة والمحتوى الذي يحقّق الأهداف والتّواصل مع جميع الأطراف بوضوح الرسالة وتحقيق أهدافها.

وحتى يحقق الاتصال المؤسسي ينبغي تحقيق الآتي:

- دعم قيادة المنظمة للاتصال المؤسّسي والإيمان بأهميته ودوره في تميّز المنظمة والوصول لشريحة واسعة من المستفيدين من المنظمة؛ سواء داخلها أم خارجها.

٢. تحويل مبادرات وأهداف المنظّمة لمحتوى ورسالة إعلامية تصل للمستفيدين.

٣. تدريب موظّفي الاتصال المؤسّسي على مهارات الاتصال الفاعل.

٤. توظيف قنوات التواصل الاجتماعي في أهداف المنظمة والتأثير في المستفيدين منها.

٥. تشجيع المبادرات التي تدعم دور الاتصال المؤسسي في تحقيق رسالته وتفعيلها.

٦. المراجعة الدورية لأهداف الاتصال المؤسسي وتحديثها وفق التغذية الراجعة من خلال الاتصال بالمستفيدين من المنظمة؛ سواء داخلها أم خارجها.

٧. تشجيع الابتكار والإبداع في تطوير المحتوى الذي يصل للجمهور بأساليب مبتكرة ومحتوى إبداعي.

د. محمد حارب الشريف