

مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

الطور الثاني أكاديمي

في: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة.

تحت عنوان:

إستعمال إختبارات الذكاء الإصطناعي في تحقيق الإتصال الفعال

داخل مؤسسة . تحليل تقنية البصمة الشخصية انموذج . دراسة تطبيقية

للتقارير تحليل DMIT

إعداد الطلبة (ة):

بوزيدي سلمى

لعباشي توفيق

تاريخ المناقشة: 2026/./..

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

<u>الاسم واللقب</u>	<u>الرتبة العلمية</u>	<u>الصفة</u>
زواوي مهدي	أستاذ محاضر	رئيسا
محمدي إسمهان	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
راجعي إسماعيل	أستاذ محاضر	مناقشا

السنة الجامعية: 2025-2026



شكر وعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، والحمد لله رب العالمين الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع، ومنحنا القوة والصبر لتجاوز مختلف الصعوبات التي واجهتنا خلال مسيرتنا الدراسية، حتى وصلنا إلى هذه المرحلة التي نرجو أن تكون ثمرة جهد وتعب سنوات طويلة.

فبعد رحلة علمية مليئة بالمشابرة والاجتهاد، ها نحن اليوم نقدم هذا البحث الذي سعينا من خلاله إلى جمع المعلومات وتحليلها وتقديمها في صورة علمية تليق بتخصص علوم الإعلام والاتصال، آمليين أن نكون قد وفقنا في ذلك.

وانطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذتنا المشرفة محمدي اسماهان، على توجيهاتها القيمة، ونصائحها العلمية، ومرافقتها لنا طيلة إنجاز هذه المذكرة، وعلى كل ما قدمته من دعم وتشجيع كان له الأثر الكبير في إتمام هذا العمل.

كما نتوجه بالشكر إلى كافة أساتذة قسم الإعلام والاتصال، لما قدموه لنا من علم ومعرفة طوال سنوات الدراسة، وإلى عائلاتنا الكريمة على دعمهم المتواصل وصبرهم ومساندتهم لنا في جميع المراحل.

ولا يفوتنا أن نشكر كل الأصدقاء وكل من ساهم من قريب أو بعيد في مساعدتنا، سواء بالدعم المعنوي أو المادي، فجزى الله الجميع خير الجزاء.

إهداء

قبل كل شيء احمد الله تعالى على كل شيء

الذي فضل علي بنعمته ووفقني لانهاء مسيرتي العلمية بمذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم

الاعلام والاتصال

إلى أُمِّي،

أيتها القلب الذي حمل كل آلامه بلا شكوى، وفتح ذراعيه لي أول مكان أرجع إليه،

أنتِ السند الذي لا تراه العيون، فيا الله احفظها لي بعينك التي لا تنام، واجبر قلبها جبراً يليق
بعظمتك، وارزقها الصحة والسعادة وراحة البال دائماً، ولا ترني فيها أي سوء يا أرحم الراحمين

إلى نفسي،

أنا تجربة صُنعت من الصبر، وامرأة تعلّمت كيف تقوم من رمادها بثقة.

وفي داخلي شيء لا يُهزم، وإن انكسرتُ يوماً فأنا أعود أقوى، كأنني لم أسقط أصلاً.

إلى استاذتي

إلى من منحتني من علمها وصبرها الكثير، وكانت لي سنداً في طريق التعلم، شكراً لكِ على كل
ما قدمته من دعم وتوجيه، وأسأل الله أن يبارك فيكِ ويجزيكِ خير.

اللهم تقبل هذا العمل خالصاً لوجهك، واجعل ثمرة هذا الجهد نفعاً لي ولمن يقرأه، وبارك في
هذه المسيرة وارشد خطايَ إلى ما يرضيك.

سلمى

إهداء

تم بفضل الله تخرجي من جامعة محمد بوضياف للمسيحية علوم الآداب
والاتصال

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا ، ما كنت لأفعل هذا لولا فضل الله فالحمد لله
على البدء والختام.

ها انا اليوم أهدي نجاحي الى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة
الى أمي العزيزة

الى من جعل الله الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها ، الى
الانسانة العظيمة التي لطالما تمننت ان تقر عينها لرؤيتي في يوم كهذا.

الى أبي الغالي

الى الذي علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، الى من أحمل اسمه
بكل افتخار الى أعظم اعز رجل في الكون.

وإلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة محمدي اسمهان المشرفة على مذكرتنا،
شكراً لما قدمته من علم وتوجيه، فكان لفضلك بعد الله الأثر الكبير في إنجاز
واتمام هذا العمل •

-الى ضلعي الثابت وأمان ايامي ، الى ملهمي نجاحي ...الى خيرة ايامي
وصفوتها ، الى قرة عيني

أخواني واخواتي الغاليين

الى نفسي المثابرة الطموحة...الى عائلتي وعزوتي ، شكرا لكم جميعا على
كلمات التشجيع، وعلى وقوفكم بجاني في كل مراحل هذه الرحلة، انتم
الوقود الذي دفعني للأمام ، ومشاركتم لي في هذا الانجاز هي مايعطيه القيمة
والمعنى.

•اليوم ، أقف ويدي شهادتي ، وبقلبي وجوهكم التي كانت دافعي الاول.
أهديكم ثمرة سهرنا وتعبنا جميعا، وأعدكم ان يكون هذا التخرج مجرد بداية
لنجاحات تليق بكم وبجكم الذي لاينتهي.

توفيق

الملخص

تتناول هذه الدراسة موضوع استعمال تقنية تحليل البصمة الشخصية (DMIT) باعتبارها أحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق فعالية الاتصال داخل المؤسسة، من خلال دراسة العلاقة بين الخصائص الشخصية والقدرات المختلفة للأفراد وبين جودة التفاعل والتواصل داخل بيئة العمل. وتبرز أهمية الموضوع في توجه المؤسسات الحديثة نحو استخدام التقنيات الذكية لفهم سلوك العاملين وتحسين العلاقات المهنية بما يساهم في رفع الأداء التنظيمي.

وقد ركزت الدراسة على تحليل مجموعة من المتغيرات المستخرجة من تقارير DMIT، مثل أنماط الشخصية، والقيادة، والذكاء اللغوي والاجتماعي، والقدرة على التعلم، والميول المهنية، وربطها بفعالية الاتصال داخل المؤسسة. كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل محتوى مجموعة من تقارير البصمة الشخصية واستخراج المؤشرات المتعلقة بالسلوك الاتصالي.

وتوصلت الدراسة إلى أن تقنية DMIT تساهم في فهم السلوك الاتصالي للأفراد وتحسين التفاعل المهني داخل المؤسسة، من خلال الكشف عن الفروق الشخصية والقدرات التي تؤثر في التواصل وبناء العلاقات المهنية، مما يعكس أهمية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم فعالية الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء داخل المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي. تحليل البصمة الشخصية تقنية DMIT. الاتصال داخل المؤسسة. فعالية الاتصال.

Abstract

This study examines the use of the DMIT (Dermatoglyphics Multiple Intelligence Test) technique as an application of artificial intelligence in achieving effective communication within organizations. It explores the relationship between individuals' personal characteristics and abilities and the quality of interaction and communication in the workplace. The importance of this topic lies in the growing tendency of modern organizations to use smart technologies to better understand employees' behavior and improve professional relationships, thereby enhancing organizational performance.

The study focused on analyzing a set of variables extracted from DMIT reports, such as personality types, leadership, linguistic and social intelligence, learning ability, and professional tendencies, and linking them to communication effectiveness within the organization. The research adopted the descriptive-analytical method through content analysis of DMIT reports and the extraction of indicators related to communication behavior.

The study concluded that the DMIT technique contributes to understanding individuals' communication behavior and improving professional interaction within organizations by identifying personal differences and abilities that

influence communication and workplace relationships. This highlights the importance of employing artificial intelligence technologies to support organizational communication effectiveness and improve institutional performance.

Keywords (English):

Artificial Intelligence, Dermatoglyphics Multiple Intelligence Test (DMIT), Fingerprint Analysis, Organizational Communication, Communication

المحتوى	الصفحة
كشاف الجداول	/
كشاف الأشكال	/
كشاف الإختصارات	/
المقدمة العامة	/
الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة	
الإشكالية	04
-تساؤلات الدراسة	04
-فرضيات الدراسة	05
-أهمية الدراسة	05
-أهداف الدراسة	05
-أسباب الدراسة	06
-منهج الدراسة	06
-أدوات جمع البيانات المستخدمة (DMITتقارير)	07
-الدراسات السابقة	07
مجتمع البحث عينة الدراسة	12
-مصطلحات الدراسة	13
- الفصل الأول: الإطار النظري للاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي	
تمهيد	
- المبحث الأول: الاتصال داخل المؤسسة	
-المطلب الأول : مفهوم الاتصال التنظيمي	17
-المطلب الثاني: أنواع الاتصال داخل المؤسسة	18
-المطلب الثالث: معيقات الاتصال وتأثيرها على الفعالية	21
- المبحث الثاني: فعالية الاتصال في بيئة العمل	
المطلب الأول : مفهوم فعالية الاتصال	22
-المطلب الثاني: مؤشرات قياس فعالية الاتصال	23

25	-المطلب الثالث: تأثير فعالية الاتصال على الأداء التنظيمي
	- المبحث الثالث: الذكاء الاصطناعي ودوره في الاتصال المؤسسي
27	-المطلب الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطوره
28	-المطلب الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية والاتصال
30	-المطلب الثالث: دور الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاتصالية داخل المؤسسة
31	- خلاصة الفصل
	والإطار المفاهيمي للدراسة. DMIT ١ لفصل الثاني: تقنية تحليل البصمة الشخصية
	المبحث الأول: تقنية تحليل البصمة الشخصية
34	- المطلب الأول: تعريف تقنية DMIT وأسسها العلمية
35	- المطلب الثاني: العناصر التي يقيسها الاختبار (الذكاءات المتعددة، الشخصية، القدرات...)
38	- المطلب الثالث: أهمية تقنية DMIT في فهم السلوك الاتصالي داخل المؤسسات
	المبحث الثاني: المتغيرات المتعلقة بالاتصال المستخرجة من تقارير DMIT
39	المطلب الأول: أنماط الشخصية وتأثيرها على الاتصال
42	المطلب الثاني: القيادة ودورها في الاتصال
44	المطلب الثالث: الذكاء اللغوي وسلوكيات التواصل
45	المطلب الرابع: الذكاء الطبيعي (حب الطبيعة) ودلالاته السلوكية
48	المطلب الخامس: القدرة على التعلم وعلاقتها باستيعاب الرسائل
50	المطلب السادس: الذكاء الاجتماعي وجودة العلاقات المهنية
52	المطلب السابع: الميول المهنية ودلالاتها الاتصالية
53	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية - تحليل تقارير البصمة الشخصية وعلاقتها بفعالية الاتصال داخل المؤسسة
	المبحث الأول: منهجية تحليل التقارير DMIT
56	المطلب الأول: طبيعة البيانات المعتمدة
57	المطلب الثاني: مبررات اختيار المتغيرات السبعة المؤثرة على الاتصال
58	المطلب الثالث: أسلوب التحليل (استخراج مؤشرات، تصنيف، مقارنة)
	المبحث الثاني: التحليل الوصفي للمتغيرات داخل التقارير

60	المطلب الأول: تحليل أنماط الشخصية دراسة أنماط D-I-S-C وربطها بالسلوك الاتصالي → .
63	المطلب الثاني: تحليل نمط القيادة قيادة بالمهام أو بالعلاقات وتأثيرها على فعالية الاتصال. →
66	المطلب الثالث: تحليل الذكاء اللغوي قوة التعبير - الفهم - صياغة الرسائل → .
67	المطلب الرابع: تحليل الذكاء الطبيعي (حب الطبيعة) صفاء الذهن - الاستقرار - الهدوء - التحكم الانفعالي → .
69	المطلب الخامس: تحليل القدرة على التعلم سرعة استيعاب المعلومات والتعليمات → .
70	المطلب السادس: تحليل الذكاء الاجتماعي بناء العلاقات - العمل الجماعي - إدارة النزاعات. →
71	المطلب السابع: تحليل الميول المهنية دلائلها على الأدوار الاتصالية داخل المؤسسة. →
	المبحث الثالث: إسقاط نتائج التحليل على فعالية الاتصال داخل المؤسسة
73	المطلب الأول: علاقة نمط الشخصية بفاعلية الاتصال
75	المطلب الثاني: علاقة القيادة بنجاح أو ضعف الاتصال
77	المطلب الثالث: أثر الذكاء اللغوي على الاتصال الرسمي وغير الرسمي
78	المطلب الرابع: أثر الذكاء الاجتماعي على الانسجام المهني
80	المطلب الخامس: علاقة القدرة على التعلم بسرعة التفاعل وفهم التعليمات
81	المطلب السادس: العلاقة بين الميول المهنية والوظائف الاتصالية
81	المطلب السابع: نمط الخريطة الاتصالية العامة المستخلصة من التقارير
83	خلاصة الفصل
84	- نتائج الدراسة
85	- التوصيات
88	الخاتمة

	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

كشاف الجداول

الصفحة	الجدول
61	الجدول رقم 01 يمثل البيانات الأساسية Data matrix SPSS
61	الجدول رقم 02 يمثل توزيع أنماط الشخصية
63	الجدول رقم 03 يمثل فعالية الإتصال

كشاف الأشكال

الصفحة	الشكل
30	الشكل رقم 01 يمثل: تطبيقات الذكاء الإصطناعي في الموارد البشرية والإتصال

كشاف الإختصارات

الإختصارات باللغة الأجنبية		الإختصارات باللغة العربية	
DMIT	Dermatoglyphics Multiple Intelligence Test	ط	الطبعة
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	ص	الصفحة
P	Participant	ع	العدد
D	Dominance	مج	المجلد
I	Influence		
s	Steadiness		
C	Conscientiousness		
r	Person Correlation coefficient		

مقدمة



تعدّ عملية الاتصال داخل المؤسسة من الركائز الأساسية التي تقوم عليها مختلف الأنشطة الإدارية والتنظيمية، إذ يساهم الاتصال الفعّال في تحقيق التنسيق بين العاملين، وتبادل المعلومات، وبناء علاقات مهنية تساعد على رفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة. ومع التطورات التكنولوجية الحديثة، خاصة في مجال الذكاء الاصطناعي، ظهرت تقنيات جديدة تهدف إلى فهم السلوك البشري وتحليل القدرات والميول الشخصية، بما يسمح بتحسين التفاعل داخل بيئة العمل وتعزيز فعالية الاتصال التنظيمي.

ومن بين هذه التقنيات برزت تقنية تحليل البصمة الشخصية (DMIT) باعتبارها إحدى التطبيقات الحديثة التي تعتمد على تحليل البصمات للكشف عن أنماط الشخصية والذكاءات المتعددة والقدرات العقلية والسلوكية للأفراد، وهو ما جعلها محل اهتمام في مجالات متعددة، لاسيما في إدارة الموارد البشرية والتوجيه المهني وتحسين العلاقات داخل المؤسسات. كما أصبحت المؤسسات الحديثة تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنيات لفهم طبيعة العاملين وتحديد أساليب التواصل المناسبة معهم بما يضمن بيئة مهنية أكثر انسجامًا وفعالية.

وتتبع أهمية هذا الموضوع من كونه يجمع بين مجالين متداخلين هما الاتصال التنظيمي والذكاء الاصطناعي، من خلال دراسة الدور الذي يمكن أن تؤديه تقنية تحليل البصمة الشخصية في دعم فعالية الاتصال داخل المؤسسة، خاصة في ظل الحاجة المتزايدة إلى تحسين التفاعل المهني وتقليل مشكلات سوء الفهم والضعف الاتصالي داخل بيئة العمل.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى الإطار المنهجي للدراسة مع ثلاثة فصول رئيسية؛ حيث تناول الفصل الأول الإطار النظري للاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي، من خلال التطرق إلى مفهوم الاتصال التنظيمي

وأنواعه ومعيقاته، إضافة إلى مفهوم فعالية الاتصال ومؤشرات قياسها، ثم عرض مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته ودوره في دعم الاتصال المؤسسي.

أما الفصل الثاني فقد حُصص لدراسة تقنية تحليل البصمة الشخصية (DMIT) والإطار المفاهيمي للدراسة، حيث تم التطرق إلى مفهوم التقنية وأسسها العلمية، والعناصر التي تقيسها، إلى جانب دراسة أهم المتغيرات المرتبطة بالسلوك الاتصالي داخل المؤسسة، مثل أنماط الشخصية، والقيادة، والذكاء اللغوي، والذكاء الاجتماعي، والقدرة على التعلم، والميول المهنية.

في حين تناول الفصل الثالث الجانب الميداني للدراسة، من خلال تحليل تقارير البصمة الشخصية وربط نتائجها بفعالية الاتصال داخل المؤسسة، وذلك عبر دراسة المتغيرات المستخرجة من التقارير وتحليل دلالاتها السلوكية والاتصالية، ثم إسقاط النتائج على واقع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، وصولاً إلى استخلاص أهم النتائج المتعلقة بدور تقنية DMIT في تحسين فعالية الاتصال.

الفصل التمهيدي

الإطار المنهجي للدراسة



الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي----- الإشكالية

في الوقت التي تتجه فيه المؤسسات الحديثة على تقنيات الذكاء الاصطناعي لفهم العاملين وتحسين جودة الاتصال، ما تزال المؤسسة محل الدراسة بحيث تعتمد على الطرق التقليدية في تحليل خصائص الموظفين وتقييم أساليب التواصل بينهم.

هذا القصور يجعل عملية الاتصال عرض لسوء الفهم وضعف التنسيق بين الأقسام، انطلاقاً من هذا الواقع نقترح ادماج اختبارات الذكاء الاصطناعي وتقنية البصمة الشخصية. باعتبارها أدوات قادرة على كشف أنماط التفكير وأساليب التواصل والاختلافات الفردية بين العاملين، مما يساهم في تطوير الاتصال الداخلي وعليه تتمثل الإشكالية في السؤال التالي:

✓ كيف يساهم استعمال اختبارات الذكاء الاصطناعي عبر تقنية البصمة الشخصية وتحليل تقاريرها في تحقيق

الاتصال الفعال داخل المؤسسة؟

الأسئلة الفرعية

1- كيف تساهم تحليل تقنية البصمة الشخصية في اختيار أسلوب الاتصال المناسب لكل موظف؟

2- كيف تساهم تقنية البصمة الشخصية في تحسين جودة الاتصال؟

3- ماهي اهم التحديات التي تواجه المؤسسة عند تطبيق هذه الاختبارات؟

4- ما رأي الموظفين في استخدام هذه الاختبارات داخل المؤسسة؟

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

الفرضيات

الفرضية العامة

يساهم استعمال اختبارات الذكاء الاصطناعي خاصة تحليل تقنية البصمة الشخصية وتقاريرها في تحقيق الاتصال

داخل المؤسسة

الفرضيات الفرعية

- يساعد تحليل اختبارات الذكاء الاصطناعي في الكشف عن أنماط التواصل المختلفة لدى الموظفين داخل المؤسسة.
- تساهم تقنية البصمة الشخصية في رفع فعالية الاتصال داخل المؤسسة من خلال فهم أنماط تواصل الموظفين.
- عند تطبيق اختبارات الذكاء الاصطناعي قد تواجه المؤسسة تحديات تقنية وبشرية .
- قد تختلف آراء المشاركين حسب خبرتهم وفهمهم لأهمية الاختبارات.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تقترح استعمال اختبارات الذكاء الاصطناعي وتقنية البصمة الشخصية لتحسين الاتصال داخل المؤسسة من خلال فهم أكبر لخصائص العاملين وأنماط تواصلهم كما تساعد في توضيح كيف يمكن لهذه التقنيات الحديثة ان ترفع من فعالية التواصل، تقلل سوء الفهم وتسهل التنسيق بين الموظفين

اهداف الدراسة

- التعرف على مفهوم اختبارات الذكاء الاصطناعي وتقنية البصمة الشخصية وكيفية استخدامها داخل المؤسسة.
- ابراز فاعلية تقنية البصمة الشخصية في فهم أساليب التواصل .
- تحليل التقارير الصادرة من هذه الاختبارات وربطها بجودة الاتصال .
- توضيح دور اختبارات الذكاء الاصطناعي في التحليل البشري داخل المؤسسات.
- تقييم مدى فعالية الاعتماد على هذه التقنيات في اتخاذ القرارات داخل مؤسسة .

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

أسباب اختيار الموضوع

- 1- الاستفادة من التقنيات الحديثة من اختبارات الذكاء الاصطناعي والبصمة الشخصية في تطوير العمل الجماعي
- 2- تحسين جودة الاتصال الداخلي وتقليل سوء الفهم بين الموظفين .
- 3- تقليل المشكلات الاتصالية وتحسين فعالية العمل الجماعي .
- 4- السعي الى تقديم اضافة علمية يمكن ان تستفيد منها المؤسسات في تطوير طرق تسيير الموارد البشرية.

منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملائمته لطبيعة الموضوع وأهدافه. ولتحقيق ذلك، تم استخدام أسلوب تحليل المحتوى لتقارير شخصية مستمدة من عدة أفراد، بالإضافة إلى إجراء مقابلات معمقة مع مجموعة من المديرين والمهندسين المتخصصين في تقنية البصمة الشخصية؛ وذلك بهدف إثراء تفسير النتائج وضمان دقتها.

✓ يعرف المنهج الوصفي: وصف للمشكلة أو القضية بدقة، واستخدام ادوات البحث العلمي للحصول على المعلومات، واستخراج استنتاجات، وعرضها في صورة رقمية أو نوعية.¹

أدوات جمع البيانات

تحليل البيانات

تعتبر عملية التحليل البيانات على انها تنظيم وترتيب البيانات، وذلك من اجل إخراجها وإبرازها على شكل معلومات يتم استخدامها بهدف الإجابة على أسئلة معينة، ولتشكيل نوع من البحث والاستنتاج²

تحليل البيانات والتقارير الشخصية التي جمعناها من عدة اشخاص بهدف دور اختبارات الذكاء الاصطناعي والبصمة الشخصية في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

¹-محسن تاجر ،"المنهج الوصفي " ،قسم انسانيات والعلوم الانسانية"،2021،ص3.

² - محمد مروان ، " تعريف تحليل البيانات "،موضوع ، 2021 .

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

المقابلة هي محادثة بين القائم بالمقابلة والمستجيب وذلك بغرض الحصول على معلومات من المستجيب¹: بحيث تم الاعتماد على:

مقابلة مع: مزوغي بالقاسم خبير تحليل الشخصية ببصمة اليد من دولة ليبيا.

وتهدف فلسفة المقابلة على التعرف على جوهر الانسان الذي يمكن ان تصل اليه عن طريق المشاهدة لأنه لا يرى ولكنه ينعكس في سلوكيات وأفعال يمكن مشاهدتها، ومن خلال المقابلة نعرف الأسباب وفيما تكمن الحلول والمعالجات.

الدراسات السابقة

باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى

وهي التي قام بيها الباحثين:

Farah Salsabila Nazhifah, Safuan, Musa Alkadhim Alhabshy

تحت عنوان:

[ANALISA KEPERIBADIAN DENGAN PENERAPAN SISTEM APLIKASI
ANALISA SIDIK JARI (STUDI KASUS PADA PT UNIQUE ANALISA
'SIDIK JARI)]

وهي عبارة عن مجلة علمية اندونيسية حرر في جامعة جايا بايا، جاكارتا، اندونيسيا بحيث تهدف هذه الدراسة إلى اكتشاف مدى وعي الآباء اليوم بأهمية توجيه أبنائهم نحو أنشطة تتناسب مع قدراتهم، مما يدفعهم إلى البحث عن طرق لاكتشاف مواهب أبنائهم من خلال تحليل بصمات الأصابع، ويعتمد البحث في هذا المجال على المنهج النوعي وتحديدًا دراسة حالة.

¹ - سارة طه ، " تعريف المقابلة في البحث العلمي " ، موضوع، 2023

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

بحيث تظهر. نتائج الدراسة أن تحليل بصمات الأصابع يُساعد الآباء على اكتشاف مواهب أطفالهم واهتماماتهم، مما يُتيح لهم التعلّم أو العمل لاحقًا في المجال الذي يُناسب ميولهم وقدراتهم. يُعدّ تحليل هذه الخصائص ضروريًا جدًّا للآباء لتحديد أسلوب التعليم الأمثل وتوجيه أطفالهم نحو المسار الصحيح.¹

الدراسة الثانية

والتي قام بها الباحثين ALI ATEEQ , MARWAN MILHEM , MOHAMMED ALZORAIKI , MOHAMMED L.F.DAWWAS, SHAFEEQ AHMEDALI AND AHMED YAHIA ALASTAL تحت عنوان

THE IPMACT OF AI AS MEDIATOR ON EFFECTIVE COMMUNICATION ENHANEING INTERACTION IN THE DIGITAL AGE

وهو عبارة عن مقال علمي بحثي حرر في جامعة موليزي إيطاليا حيث هدفت الى ابراز دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التواصل وتعزيز التفاعل بين الافراد في البيئة الرقمية. بحيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

أهداف الدراسة

وحاول من خلال هذه الدراسة ان تحقق الأهداف التالية:

- تقييم مدى فعالية التواصل بواسطة الذكاء الاصطناعي.
- تحديد اهم الفوائد التي يقدمها الذكاء الاصطناعي في تحسين التواصل.
- تحليل مستوى رضى المستخدمين من التواصل باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.
- دور الذكاء الاصطناعي في تقليل عوائق التواصل.

¹ -Farah Salsabil, Safuan, Musa Alkadhim Alhabshy, "ANALISA KEPRIBADIAN DENGAN PENERAPAN SISTEM APLIKASI ANALISA SIDIK JARI", Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia, vol. 7, no.2, 2022.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

نتائج الدراسة : وتم تحليل النتائج باستخدام برامج إحصائية متخصصة. اظهرت نتائج الدراسة ان نسبة الاناث اعلى من الذكور، كما بينت الفئة العمرية من 30 الى 39 سنة النسبة الأكبر من العينة. كما اظهرت النتائج ان اغلب المشاركين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 10 و 15 سنة، بالإضافة الى تسجيل مستويات جيدة من الصدق والثبات في أدوات القياس.¹

الدراسة الثالثة

باللغة العربية

التي قامت بها الدكتورة نورة محمد عبد الله العزام. تحت عنوان دور الذكاء الصناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية وهي عبارة عن مقالة في مجلة، وفي هذا السياق طرحت الباحثة إشكالية دراستها في التساؤل الرئيسي: ما دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية للإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك؟ والتي اتبعت من خلالها على المنهج الاستنباطي، وقد حاولت من خلال هذه الدراسة أن تحقق الأهداف التالية:

- التعرف على أثر تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي على كفاءة النظم الإدارية للإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك.
- التعرف على إن كان هناك تباين في كفاءة النظم الإدارية للإدارة الموارد البشرية في جامعة تبوك وبين درجة مراعاتها وتطبيقها لأساليب الذكاء الاصطناعي.
- التعرف على إن كان هناك علامة ارتباطية ذات دلالة إحصائية، عند مستوى الدلالة الإحصائية) $(A=0.05$

بين درجة الذكاء الاصطناعي وكفاءة النظم الإدارية للإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك.

نتائج الدراسة: توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية:

¹ -ALI ATEEQ ET AL ، " THE IPMACT OF AI AS MEDIATOR ON EFFECTIVE COMMUNICATION ENHANEING INTERACTION IN THE DIGITAL AGE " , frontiers in HUMAN DYNAMICS ,2024.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

كلما اتجهت الجامعات الى الذكاء الاصطناعي كلما زاد كفاءة الأداء وبالتالي زادت كفاءة النظم الإدارية وهذا يظهر إيجابيات برامج الذكاء الاصطناعي ومدى توفيره الخدمات الأفضل والأسرع في الجامعات.

كما توصلت الى نتيجة بحيث برامج الذكاء الاصطناعي يعتمد على شبكات الانترنت التي يمكن الموظف من الحصول على معلومات والبيانات من أي مكان متصل بالشبكة وأي قسم بالجامعة.¹

الدراسة الرابعة:

هي التي قام بها الطلبة "خابر وتيل الحبيب سليم زريقي مولود" تحت عنوان "توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسسي" دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة وهي عبارة عن مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص إعلام وعلاقات عامة جامعة البويرة. وفي هذا السياق طرح الطلبة إشكالية دراستهم التي تتمثل في : كيف يتم توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسسي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة؟.

والتي يتبع من خلالها على المنهج دراسة حالة وقد حاولوا من خلال هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

__ معرفة مدى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

__ التعرف على مزايا توظيف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

__ التوصل إلى الدور الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة.

نتائج الدراسة:

توصل الطلبة من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

¹ - نورة محمد العزام، " دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية للإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك "، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، عدد ابريل، ج 1، 2021، صفحة 47.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

— ضرورة مواكبة ومسيرة التطورات في المجال التكنولوجي والاطلاع على كل ما هو جديد ومتطور في مجال الذكاء الاصطناعي ومحاولة تحديثه بشكل دوري باعتباره تحدي جديد للمؤسسات المعاصرة.¹

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تتقاطع هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في اهتمامها بتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لفهم السلوك البشري وتحسين فعالية الاتصال داخل المؤسسات، حيث أكدت أغلب الدراسات السابقة على الدور الإيجابي للذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التنظيمي وتحسين جودة التفاعل بين الأفراد .

فقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Farah Salsabila Nazhifah و التي تناولت تحليل الشخصية من خلال تطبيقات تحليل بصمات الأصابع، حيث ركزت تلك الدراسة على الكشف عن المواهب والقدرات الفردية عبر تقنية البصمة الشخصية، بينما استفادت الدراسة الحالية من نفس التقنية لكن في مجال مختلف يتمثل في تحليل السلوك الاتصالي داخل المؤسسة وتحقيق فعالية الاتصال التنظيمي .

كما تتشابه هذه الدراسة مع دراسة Ali Ateeq حول تأثير الذكاء الاصطناعي في تعزيز التواصل والتفاعل الرقمي، من حيث اعتبار الذكاء الاصطناعي أداة داعمة لتحسين جودة الاتصال وتقليل عوائقه، غير أن الدراسة الحالية تميزت بتركيزها على تقنية DMIT بالتحديد وربطها بخصائص الموظفين وأنماط تواصلهم داخل بيئة العمل الواقعية .

وترتبط الدراسة الحالية كذلك بدراسة الدكتور نورة العزام التي تناولت دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة نظم الموارد البشرية، إذ تشترك الدراستان في إبراز أهمية الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء الإداري والتنظيمي، إلا أن الدراسة الحالية ركزت بصورة أعمق على الجانب الاتصالي والسلوكي من خلال تحليل تقارير البصمة الشخصية وربطها بفعالية الاتصال الداخلي .

أما بالنسبة لدراسة “توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسسي” فقد التقت مع الدراسة الحالية في تناول الذكاء الاصطناعي كوسيلة لتطوير الاتصال المؤسسي، غير أن الدراسة الحالية انفردت باستخدام

¹ خابر وئيل، حبيب سليم، زريق مولود، “توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسسي”، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة البويرة، 2021-2022، ص68.69.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

أسلوب تحليل محتوى تقارير DMIT واستخراج متغيرات متعلقة بالشخصية والقيادة والذكاء اللغوي والاجتماعي وربطها مباشرة بجودة الاتصال داخل المؤسسة .

وعليه، يمكن القول إن الدراسة الحالية جاءت امتداداً معرفياً للدراسات السابقة، لكنها تميزت عنها بمحاولة الربط بين تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT وفعالية الاتصال التنظيمي، وهو جانب لم تتناوله الدراسات السابقة بصورة مباشرة، مما يمنح الدراسة طابعاً حديثاً وإضافة علمية في مجال الاتصال المؤسسي والذكاء الاصطناعي.

مجتمع البحث وعينة الدراسة .

مجتمع الدراسة

تستوجب أبحاث ودراسات البحث العلمي انتقاء مجتمع الدراسة كمجال لتطبيق ممارسة الدراسة عليه لتحقيق نتائج فهو من أهم الخطوات المنهجية حيث تتطلب من الباحث دقه عالية في تحديده.

ويعرف مجتمع البحث المجتمع الإحصائي الذي تجرى عليه الدراسة ويشمل كل أنواع المفردات مثل الأشخاص، السيارات، الشوارع...الخ.¹

فبالنسبة لدراستنا: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع تقارير تحليل البصمة الشخصية (DMIT) المتوفرة لدى الباحث والخاصة بموظفين في مؤسسة عمل، حيث يبلغ عددها الإجمالي 31 تقرير.

العينة: هي عبارة عن مجموعه جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة، وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الاصيلي²

1 عينة قصدية عمدية

يقوم هذا النوع من العينات على القصد والتعمد في اختيار وانتقاء مفردات العينة بطريقة محكمة، لا مجال فيها للصدفة بحيث يقوم الباحث بانتقاء مفردات الممثلة أكثر من غيرها.³

بحيث تتمثل دراستنا في 31 تقرير تحليل البصمة الشخصية (DMIT) المختارة بطريقة قصدية عمدية.

¹ الدكتور، محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الطبعة 03، سنة 2019، دار الكتب، اليمن، ص 158.

² الدكتور، محمد سرحان علي المحمودي، مرجع سبق ذكره، ص 160

³ محمد الفاتح حمدي، د. سميرة سطوطاح، " مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة اعداد البحوث"، دار الحامد للنشر والتوزيع، طبعة 01، عمان، سنة 2019، ص 67.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي----- مصطلحات الدراسة:

الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي هو مجال من مجالات علوم الكمبيوتر يهدف الى فهم السلوك الذكي وانشاء الات ذكية قادرة على أداء المهام التي تتطلب ذكاء بشريا.

فالذكاء الاصطناعي هو محاكاة للقدرات الذهنية البشرية في الآلات، ويهدف الى تمكين الأنظمة من التعلم والاستدلال وحل المشكلات واتخاذ القرارات بشكل مستقل.¹

الاتصال الفعال:

التواصل الفعال يعني أن يتشارك كل من المرسل والمستقبل نفس الفهم للرسالة. ولذلك، يُطلق عليه في اللغات الأجنبية "التواصل المتناغم، أي أن كلا الطرفين يفهمان الرسالة المراد إيصالها. ووفقًا لستيوارت إل. توبس وسيلافيا موس"، يتميز التواصل الفعال بالتفاهم، ويمكنه أن يُشعر بالرضا، ويؤثر في المواقف، ويُحسّن العلاقات الاجتماعية، ويؤدي في نهاية المطاف إلى العمل.²

¹ - د. مصطفى شحات نافع، "أدوات وبرامج الذكاء الاصطناعي في التعليم نحو صناعة التعليم المتقدم"، اسكرايب للنشر والتوزيع، 2025.

² - Nurul Fatmawati. "Berkomunikasi Secara Efektif, Ciri Pribadi yang Berintegritas Dan Penuh Semangat", KPKNL Semarang Kementerian Keuangan, 2021.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي----- البصمة الشخصية:

تُعرّف البصمة الشخصية بأنها مجموعة السمات النفسية والسلوكية والفكرية التي تميز الفرد عن غيره، وتؤثر في طريقة إدراكه وتفاعله مع البيئة المحيطة واتخاذهِ للقرارات، بما يُكوّن نمطه الشخصي الفريد.¹

¹ – Jess Feist and Gregory J. Feist, "Personality Theories", 7th ed., McGraw–Hill Education, 2009, p. 5.

الفصل الأول الإطار النظري

للاتصال داخل

المؤسسة والذكاء الاصطناعي



الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

تمهيد

يعتبر الاتصال داخل المؤسسة عاملا أساسيا تقوم عليه الأنشطة التنظيمية، اذ يعتبر الوسيلة التي يتم من خلالها تبادل المعلومات وبناء العلاقات بين الأفراد والجماعات. حيث أن الاتصال أصبح عنصرا حاسما في تحقيق الفعالية التنظيمية وتعزيز الأداء وفي هذا السياق ظهرت أهمية الاتصال التنظيمي وأنواعه والعوائق التي قد تعترضه، فكلما كان الاتصال واضحا وفعالا ساهم في نجاح الانجازات وتحقيق الانسجام بين مختلف مستويات المؤسسة. وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، خاصة في مجال الذكاء الاصطناعي حققت آليات الاتصال داخل المؤسسات تغيير نوعي، حيث أبرز هذا الأخير أدوات وتقنيات متقدمة ساهمت في تحسين تدفق المعلومات وتعزيز التفاعل بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة. حيث أصبح الذكاء الاصطناعي شريكا استراتيجيا في تطوير الممارسات الاتصالية ورفع كفاءتها. اذ يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على الإطار النظري للاتصال داخل المؤسسة، وذلك من خلال التطرق إلى مفاهيمه الأساسية وأنواعه ومعيقاته، كذلك إبراز أهمية فعاليته في بيئة العمل وانعكاساتها على الأداء التنظيمي، وصولا إلى إبراز دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الاتصال المؤسسي

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الإصطناعي-----

المبحث الأول: الاتصال داخل المؤسسة

المطلب الأول: ماهية الاتصال التنظيمي

1. مفهوم الاتصال التنظيمي:

العديد من المتخصصين يعرفون الاتصال التنظيمي بطرق متنوعة، وذلك بناء على الزاوية التي ينطلقون منها في دراسته، إلا أن جميع التعريفات في النهاية تتقاطع في نقاط مشتركة نذكر منها ما يلي:

يعد الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها، إذ أن كل الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير الأنشطة المراد تحقيقها كافة، إذ أن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتواصل البناء في إطار تحقيق الأهداف المبتغى إنجازها.¹

يعرفه أحمد بدوي على أنه مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف إلى إنجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة، كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة أن يكون معروفًا بشخصه ومهمته فيها يعمل على ازدهارها وفعاليتها فيها.²

ويعرف أيضًا على أنه هو عملية إدارية اجتماعية نفسية تتم داخل المنظمة وتتم بنقل وتحويل الآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية وغير الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات المشروع ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة من أجل تحقيق أهدافها.³

التعريف الإجرائي: يعتبر الاتصال التنظيمي عملية تبادل الأفكار والمعلومات والتعليمات بين أفراد المؤسسة أو بين المؤسسة ومحيطها، هدفه تنسيق العمل وتحقيق الأهداف المشتركة. بمعنى أبسط، هو الطريقة التي يتواصل بها المديرون والموظفون فيما بينهم لتنظيم المهام، واتخاذ القرارات وحل المشكلات.

¹. دكتور بشار حزي، "الاتصال التنظيمي"، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص14

². سامية عواج، "الاتصال في المؤسسة": المفاهيم المحددات الاستراتيجية مركز الكتاب الأكاديمي، 2020، ص64.

³. دكتور مرتضى البشير الأمين، "الاتصال التنظيمي"، دار الأمواج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص90.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

المطلب الثاني: أنواع الاتصال داخل المؤسسة

يعد الاتصال داخل المؤسسة عنصراً أساسياً في نجاحها واستمراريتها، إذ يمثل الوسيلة التي يتم من خلالها تبادل المعلومات، الأوامر، الأفكار والتوجيهات بين مختلف المستويات الإدارية والوظيفية. فبدون نظام اتصال فعال، يصعب تحقيق التنسيق بين الأقسام، كما تتعطل عملية اتخاذ القرار وتضعف الروح التنظيمية وتعدد أنواع الاتصال داخل المؤسسة وفق عدة معايير رئيسية، من أبرزها حسب الاتجاه، الرسمية، والمكان:

1. من حيث الاتجاه:

1.1. الاتصال النازل:

وتصنف هذه الاتصالات ضمن الإطار الاتصالات الرسمية او العمودية وتعد أكثر شيوعاً حيث تناسب المعاني والرسائل مثل الأوامر (التعليمات، التوجيهات الخ) من المستويات الإدارية العليا الى المستويات الإدارية الدنيا، وهذا النوع يحمل في طياته استراتيجيات جديدة لتنفيذ الأعمال إدارية للتطوير وتوضيح الأهداف وغيرها ويستطيع المدراء الاتصال بالعاملين بطرق ووسائل عديدة مثل الحديث المباشر او عبر البريد الالكتروني وغيرها¹

2.1. الاتصال الصاعد :

وهذا النوع من الاتصال معاكس لسابقه فبينما الاتصال النازل من اعلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة الى أسفله ، فان الاتصال الصاعد يبدأ من المستويات الإدارية الدنيا وينتهي بالمستويات الإدارية العليا ، فمن خلال الاتصالات الصاعدة يقوم الرؤوسين بنقل ملاحظاتهم واقتراحاتهم لمختلف مصالح المؤسسة العليا ، مما يؤدي بالرؤساء الى الحصول على التغذية العكسية حيث "تم الاتصالات الصاعدة اما على شكل تقارير ترفع من المستويات الإدارية الدنيا الى العليا او عن طريق الشكاوي والتظلمات التي يرفعها الرؤوسين لرؤسائهم وقد

¹ . بلجيجالي سميرة، زعيترة امال، "الاتصال المؤسسي ودوره في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2019، ص31.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الإصطناعي-----

تتم أيضا من خلال صناديق الاقتراحات ، إضافة الى سياسة الباب المفتوح او عن طريق اللقاءات المباشرة ، بين المرؤوسين والرؤساء.¹

3.1 الاتصال الافقي:

ويتم هذا النوع من الاتصالات بين الافراد على المستوى الإداري نفسه، كأنه يتصل مدير الإنتاج بمدير التسويق بغية التنسيق والتكامل، وهذا النوع من الاتصالات ضرورية لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المنظمة.

كما ان هذا النوع من الاتصال يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب، الامر الذي يسمح ويعطي المديرين فرصة للحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد الى معلومات كافية.²

2 من حيث الرسمية:

1.2 الاتصال الرسمي :

يتم الاتصال الرسمي من خلال شبكة الاتصالات الرسمية عبر خطوط السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة بعضها البعض، وبالتالي فهو يمكن ان يتم من الأعلى الى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل أوامر وتعليمات وتوجيهات من المستويات الإدارية المختلفة.

2.2 الاتصال غير الرسمي:

يعتبر الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتشكل بطريقة تلقائية، تربطه علاقات اجتماعية تبنى على أساس التفاعل المباشر، والثقة المتبادلة بغرض تحقيق اهداف معينة قد لا تتوافق بالضرورة مع اهداف التنظيم الرسمي الذي تنتمي اليه وعليه فان أي علاقة لابد لها ان تقوم على ابعاد عديدة، فقد تتمحور العلاقة حول جوانب مادية او فكرية او عاطفية، ولا بد لأي علاقة بين طرفين من ان تتأسس على جانب محدد من هذه الجوانب، فقد تكون علاقتنا بشخص ما محورها الفكر وما يتعلق به من تبادل للأفكار و الآراء حيال مختلف

¹ . سعاد صياد، "فعالية الاتصال المؤسسي في التعريف بهوية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي . ام البواقي . ،2019، ص36.

² . دكتور بشار حزي، مرجع سابق، ص21.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

القضايا ، وقد تكون علاقتنا بالآخرين قائمة على العواطف كالحب بين الأصدقاء ، وقد تأخذ العلاقة اتجاهها ماديا بحيث تحكمه مصالح تجارية نفعية متبادلة بين الأطراف.¹

3. من حيث المكان:

1.3. الاتصال الداخلي:

" هو جميع الاتصالات التي تتم في داخل نطاق المنظمة الإدارية سواء كانت بين اقسامها او فروعها المختلفة او بين العاملين بالمنظمة في جميع مستوياتها"، ركز هذا التعريف على مختلف أنواع الاتصال التي تتم داخل المنظمة بين مختلف عناصرها².

2.3. الاتصال الخارجي:

يعد الاتصال الخارجي همزة وصل بين المؤسسة ومختلف الهيئات والمنشأة للوصول الى اهداف تتحقق من وراء هذه العلاقات بحيث يعمل على نقل وجهات نظرهم اتجاه المنظمات الإدارية ونشاطها سواء كان ذلك ماديا او معنويا، والتعرف على خدمة الإدارة العامة والوقوف على ما يصادفها من عقبات وعراقيل.³

المطلب الثالث: معوقات الاتصال وتأثيرها على الفعالية

امام تعاضم أهمية الاتصال في نشاط المؤسسة فقد تواجه عدة صعوبات أهمها:

1. معوقات نفسية: وهذه المعوقات في الواقع كثيرة، ومتعددة، منها الدائم مثل تلك التي تتعلق بمعتقدات مستقبل الرسالة، وقناعاته، او مدى تقبله النفسي للطرف الاخر، او تكون مؤقتة تتعلق بظروف عرضية يمر بها

¹ . د. دليلة فرشان، "الاتصال التنظيمي"، مطبوعة بيداغوجية مقدمة لطلبة السنة الثالثة تخصص اتصال تنظيمي، جامعة الجزائر 3، 2020، ص 48-56.

² - عزاز رحمانى محمد ياسين، حوى محمد، "واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية دراسة حالة ثانوية ديب بتيارت"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر، قسم العلوم الإنسانية تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة ابن خلدون - تيارت -، 2022، ص 25.

³ . بلخضر أمينة، "دور الاتصال الخارجي في تفعيل أداء المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، جامعة غرداية، 2017، ص 07.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

أحد طرفي الاتصال، لكن في كل الأحوال ان لم تراعى هذه الناحية، فسوف تشكل حاجزا نفسيا، ومن ثم فلن تحقق هذه الرسالة الغاية المرجوة منها.

2. معيقات اجتماعية: وهي المعوقات، والعقبات المتعلقة بالعادات، والتقاليد، او القيم الاجتماعية للمستقبل، وهذه أيضا كسابقتها يجب التعامل معها بجدية، بان تدرس النواحي الاجتماعية لأي أحد نود التواصل معه، فعلى سبيل المثال في بعض المجتمعات الشرقية المحافظة ليس من المقبول ابدا التواصل المباشر، والاخذ والرد ما بين الرجل، والمرأة.¹

3. معيقات مادية: قد تمنع الحواجز المادية من فهم الإشارات غير اللفظية، وتتمثل تلك الحواجز في: الضوضاء، الإضاءة السيئة، أبواب المكاتب المغلقة.²

4. معيقات ثقافية: أ. المعوقات اللغوية: وتشير هذه المشاكل الى احتمال تأثر مضمون الاتصال عكسيا عند عجز المستقبل عن فهم معاني الكلمات او المصطلحات المستخدمة في نقل الرسالة، ويرجع الاختلاف اللغوي الى وجود فوارق واختلافات في المستويات التعليمية والثقافية .

ب . اختلاف البيئة الاجتماعية العادات والتقاليد والقيم: يتم الاتصال لو ان مضمون الرسالة تعني بالنسبة للمرسل اليه حقائق معينة قصدها المرسل فمن هنا يكون الاختلاف في البيئة الاجتماعية وما يترتب عن ذلك من اختلاف في القيم العادات والتقاليد وأثره على عدم إتمام الاتصال بنجاح.³

5. طغيان الاتصال غير رسمي على الاتصال الرسمي: يمثل الاتصال غير رسمي النمط الاتصالي الأكثر شيوعا في إدارة المؤسسة الجزائرية والذي يتم بعيدا عن الاتصالات الوظيفية، إذ أن غالبية المعلومات التي تخص المؤسسة

¹ - خالد محمد المسيهيج، "المرجع الشامل في التأثير والاقناع"، ط 2، مدار الفكر للنشر والتوزيع، السعودية، 2024، ص26.

² . MICHAEL ANDERSON, " Plus de 25 obstacles courants à la communication avec des exemples et des études des cas", 2025.

³ - قادري محمد، "الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة ابي بكر بلقايد . تلمسان . ، 2010، ص47.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

تصل للعمال عبر قنوات غير رسمية والتي تتسبب في سوء إدارة المعلومات وإحداث نوع من الفوضى في الكثير من الحالات وانتشار الإشاعات والأحكام القيمية .

6. معيقات اللهجة: تستخدم اللغة الرسمية في بعض الثقافات فيما تسيطر اللغة اليومية على ثقافات أخرى وتتغير اللهجة أيضا وفق للسياق والقضاء الذي نكون فيه سواء كنا في المنزل او في فضاء عام او في مكان العمل. ان استخدام النمط العائلي والشخصي في الموقف الذي يستدعي اللغة الراقية قد يربك المحاور ولا يشجعه على التواصل¹.

7. معيقات بيئية: وهي المعوقات التي تتعلق بالمشوشات، او قصور الأداء في الوسائل المسؤولة عن توصيل الرسالة (وفي بعض الأحيان عدم جدواها) ، فعلى سبيل المثال؛ من الممكن ان يستخدم المرسل جهاز كمبيوتر قديم، او نظام تشغيل مختلف، فيتم ارسال الرسالة بطريقة غير مدعومة تقنيا لدى المستقبل².

المبحث الثاني: فعالية الاتصال في بيئة العمل

المطلب الأول: مفهوم فعالية الاتصال

تعريف فعالية الاتصال:

التواصل الفعال يعني أن يتشارك كل من المرسل والمستقبل نفس الفهم للرسالة. ولذلك، يُطلق عليه في اللغات الأجنبية "التواصل المتناغم، أي أن كلا الطرفين يفهمان الرسالة المراد إيصالها. ووفقًا لستيوارت إل. توبس وسيلافيا موس"، يتميز التواصل الفعال بالتفاهم، ويمكنه أن يُشعر بالرضا، ويؤثر في المواقف، ويُحسن العلاقات الاجتماعية، ويؤدي في نهاية المطاف إلى العمل³.

¹ - فركوس نظيرة، "معوقات الاتصال داخل المؤسسة وسبل التغلب عليها"، مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 16. عدد 01، 15، جامعة باجي مختار - عنابة -، 15 جانفي 2024 ص 28. 29.

² خالد محمد المسيهيج، مرجع سابق، ص 27.

³ - Nurul Fatmawati, Ibid.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

يمكننا أن نفهم التواصل الفعال على أنه ذلك الذي يعزز إيصال الرسالة بطريقة تسمح للمتلقي بفهمها وتفسيرها بشكل صحيح، بمعنى آخر يحدث التواصل الفعال عندما يفهم متلقي الرسالة بشكل كامل، دون أن يتأثر بأي تشويش محتمل¹

كما يشير التواصل الفعال إلى القدرة على إيصال المعلومات بوضوح وفهم ومعنى، بهدف تحقيق التفاهم المتبادل بين الأطراف. وهو يشمل القدرة على التعبير عن الذات بأسلوب متماسك ومقنع، والقدرة على استماع الفعال وفهم رسالة الآخر. ويتجاوز التواصل الفعال مجرد الكلمات ليشمل أيضاً لغة الجسد وتعبيرات الوجه والتعاطف مع الآخرين².

المطلب الثاني: مؤشرات قياس فعالية الاتصال

تُعَدُّ فعالية الاتصال داخل المؤسسة من المرتكزات الأساسية التي يقوم عليها نجاح العمل التنظيمي، إذ تمثل العملية الاتصالية الأداة الرئيسة التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والتعليمات بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية. ويسهم الاتصال الفعال في تحقيق التكامل بين جهود العاملين، كما يساعد الإدارة على توجيه الموارد البشرية بالشكل الذي يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.³

وفي هذا السياق، تعتمد الدراسات التنظيمية على مجموعة من المؤشرات التي يمكن من خلالها تقييم مستوى فعالية الاتصال داخل المؤسسة، حيث تمكن هذه المؤشرات من قياس جودة العملية الاتصالية ومدى قدرتها على تحقيق الفهم المشترك بين أطراف الاتصال. كما تسمح بتحديد نقاط القوة والضعف في قنوات الاتصال

¹ Jackson Lima, "Comunicação efetiva : o que é e como desenvolver em 5 passos", Dlii Desk Manager, 2024.

² -Apria Tuneu Puig, " Comunicacion Efectiva. : Una Habilidad esencial Para Fortalecer Tus Competencias ", Mel Management &E-learning, 2023

³ -حروز بوحفص، عيسات وسيلة، "بناء نموذج معياري لقياس فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية"، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، مج 07، ع 02، 2021، ص 201-223.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

التنظيمي، الأمر الذي يساعد الإدارة على تطوير أساليب التواصل بما يتلاءم مع متطلبات البيئة التنظيمية الحديثة. وهي كالتالي:¹

1. **وضوح الرسالة الاتصالية:** يمثل وضوح الرسالة الاتصالية أحد أهم المؤشرات التي يتم من خلالها تقييم فعالية الاتصال داخل المؤسسة. ويقصد به قدرة المرسل على صياغة مضمون الرسالة بأسلوب واضح ومنظم يضمن سهولة استيعابها من قبل المستقبل. فكلما كانت الرسالة محددة المعنى وخالية من التعقيد أو الغموض، زادت فرص تحقيق الفهم المتبادل بين أطراف الاتصال.
2. **سرعة انتقال المعلومات:** تعد سرعة انتقال المعلومات من المؤشرات المهمة التي تعكس كفاءة نظام الاتصال التنظيمي. ويقصد بها الزمن الذي تستغرقه الرسالة للوصول من المرسل إلى المستقبل عبر قنوات الاتصال المعتمدة داخل المؤسسة. وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على وسائل الاتصال الرقمية التي تسمح بتبادل المعلومات بسرعة كبيرة. ويساهم هذا العامل في تمكين الإدارة من الاستجابة السريعة للمتغيرات التنظيمية واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.²
3. **التغذية الراجعة:** تُعدّ التغذية الراجعة عنصراً محورياً في تحقيق الاتصال الفعّال، حيث تمثل الاستجابة التي يقدمها المستقبل للمرسل بعد تلقي الرسالة. وتكمن أهميتها في أنها تتيح للمرسل التأكد من مدى فهم المستقبل للمعلومات المرسلّة، كما تساعد على الكشف عن أي خلل قد يحدث في عملية الاتصال. ومن خلال التغذية الراجعة يمكن تعديل الرسائل أو توضيحها عند الضرورة، الأمر الذي يساهم في تحسين جودة الاتصال وضمان تحقيق أهدافه داخل المؤسسة.
4. **تقليل الأخطاء وسوء الفهم:** إن انخفاض نسبة الأخطاء الناتجة عن سوء تفسير الرسائل الاتصالية يعد دليلاً على كفاءة نظام الاتصال داخل المؤسسة. فالرسائل الواضحة والتنظيم الجيد لقنوات الاتصال يساهمان في تقليل احتمالات حدوث سوء الفهم بين العاملين.

¹ - رابح العايب، "الاتصال التنظيمي أداة لتحقيق الفعالية التنظيمية"، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، مج 18، ع1، 2008، ص 178-180.

² - Stephen P. Robbins & Timothy Judge, "Organizational Behavior", Pearson, 2019, p. 337

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

5. رضا العاملين عن الاتصال الداخلي: يعد رضا العاملين عن قنوات الاتصال الداخلية أحد المؤشرات

المهمة التي تعكس فعالية الاتصال داخل المؤسسة. فعندما يشعر الموظفون بأن المعلومات تصل إليهم بطريقة

واضحة ومنظمة وفي الوقت المناسب، فإن ذلك يعزز من مستوى الثقة بينهم وبين الإدارة.¹

المطلب الثالث: تأثير فعالية الاتصال على الأداء التنظيمي.

يُعَدّ الاتصال أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تحسين مستوى أدائها

التنظيمي وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. فالعملية الاتصالية تمثل الوسيلة التي يتم من خلالها تنسيق الجهود بين العاملين

وتبادل المعلومات الضرورية لتنفيذ مختلف الأنشطة التنظيمية. وكلما اتسم الاتصال داخل المؤسسة بالوضوح والكفاءة،

انعكس ذلك بصورة إيجابية على جودة الأداء سواء على مستوى الفرد أو الجماعة، ويؤثر الاتصال على الأداء

التنظيمي كما يلي:

● **تحسين عملية اتخاذ القرار:** يساهم الاتصال الفعال في تزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة والبيانات الضرورية في

الوقت المناسب، وهو ما يساعد صانعي القرار على تحليل المعطيات المتاحة واختيار البدائل الأكثر ملاءمة

لتحقيق الأهداف التنظيمية. كما أن تدفق المعلومات بشكل منتظم داخل المؤسسة يساهم في تقليل درجة عدم

اليقين المرتبطة بالقرارات الإدارية

● **تعزيز التنسيق بين الأقسام:** يلعب الاتصال التنظيمي دوراً مهماً في تحقيق التكامل بين مختلف الإدارات والأقسام

داخل المؤسسة، إذ يتيح تبادل المعلومات المتعلقة بالمهام والأنشطة المختلفة. ويساهم هذا التدفق المستمر

للمعلومات في الحد من التداخل أو التعارض بين الأعمال، كما يساعد على تحقيق الانسجام بين الجهود

التنظيمية.

● **رفع مستوى الرضا الوظيفي:** إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم ومناقشة المشكلات التي يواجهونها في

العمل يعزز من شعورهم بالمشاركة والانتماء للمؤسسة، وهو ما ينعكس بدوره على مستوى رضاهم الوظيفي.²

¹-فريوة فاتح، معيزة زكرياء، "علاقة الاتصال التنظيمي بفاعلية أداء العاملين بجامعة الوادي"، دراسة ميدانية لعينة من عمال

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، مذكرة مكملة تدخل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، 2021، ص45-58.

² - مخطاري أمال ، "مقران حكيمة، دور الاتصال التنظيمي في تعزيز الرضا الوظيفي: دراسة مسحية لعينة من عمال المؤسسة الاقتصادية مترو الجزائر بالعاصمة"، مكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي ،جامعة مولود معمري -تيزي وزو، 2024، ص57.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

- **تحسين مستوى الإنتاجية:** يؤدي الاتصال الفعال إلى توضيح الأهداف التنظيمية والمهام المطلوبة من العاملين بشكل دقيق، الأمر الذي يساعدهم على فهم مسؤولياتهم بصورة أفضل. ونتيجة لذلك تقل الأخطاء في تنفيذ العمل وتزداد سرعة الإنجاز، مما يساهم في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة.
- **الحد من الصراعات التنظيمية:** غالباً ما تنشأ الصراعات داخل المؤسسات نتيجة ضعف التواصل أو سوء فهم الرسائل المتبادلة بين العاملين. غير أن وجود نظام اتصال واضح ومنظم يساهم في تحديد الأدوار والمسؤوليات بدقة، كما يساعد على توضيح التوقعات التنظيمية، الأمر الذي يقلل من احتمالية حدوث النزاعات ويساعد على حل المشكلات بصورة أكثر فعالية.
- **تشجيع الابتكار والتطوير:** يساعد الاتصال الفعال على خلق بيئة تنظيمية قائمة على تبادل المعرفة والخبرات بين العاملين. فكلما توفرت قنوات اتصال مفتوحة، زادت فرص مشاركة الأفكار والمقترحات الجديدة، وهو ما يساهم في دعم الابتكار وتطوير أساليب العمل داخل المؤسسة.

وبناءً على ذلك، تؤكد العديد من الدراسات أن الاتصال التنظيمي يمثل عاملاً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز فعالية المؤسسات. إذ تشير الأدبيات الإدارية إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الاتصال داخل المنظمة ومستوى أداء العاملين، حيث يؤدي الاتصال الفعال إلى تحسين التنسيق التنظيمي وزيادة كفاءة العمل المؤسسي.¹

المبحث الثالث: مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطوره

المطلب الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطوره

تعريف الذكاء الاصطناعي هو تقنية تمكن أجهزة الكمبيوتر والآلات من محاكاة التعلم البشري والفهم وحل المشكلات واتخاذ القرارات والابداع والاستقلالية²

¹ -فريوة فاتح، معيزة زكرياء، مرجع سابق، 2021، ص26.

² - Cole Styker, Eda Kavlakoglu, " what is artificial intelligence (Ai), " IBM.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

ويتعامل الذكاء الاصطناعي مع أنظمة حاسوبية، وهي الأساليب التي تمكن الحاسوب من حل المهام التي تتطلب ذكاء عند حلها بواسطة البشر¹

-عرفه غرنوس بشير بانه: علم الحاسبات الذي يهتم بأنظمة الحاسوب التي تمتلك خصائص مرتبطة بالذكاء البشري والقدرة على اتخاذ القرارات بدرجة مشابهة الى حد ما للسلوك البشري في مختلف المجالات، وأنظمة الذكاء الاصطناعي هي تلك الأنظمة المهتمة بتطوير الحاسوب ليقوم بالمهام التي تتطلب ذكاء بشري من خلال جعل الآلات تقوم بأعمال تعتمد على الذكاء البشري في أدائها في الواقع².

تطوره:

في منتصف القرن العشرين بدأ العلماء باستكشاف نهج جديد لبناء أجهزة ذكية، وبناء على الاكتشاف الحديث في علم الأعصاب، وتطور علم التحكم الآلي من خلال اختراع الحاسوب طورت أجهزة يمكنها مجارة عملية التفكير الحسائي الإنساني. وأول مصطلح أطلق على الذكاء الاصطناعي كان في سنة 1956 من قبل جون مكارثي، الذي قام بورشة عمل لمدة شهرين في كلية دارتموث، حيث جمعت الورشة الباحثين المهتمين بالشبكات العصبية الاصطناعية، بالرغم من أنها لم تتوصل الى أي اكتشاف لكنها جمعت بين مؤسسي علم الذكاء الاصطناعي، بالإضافة الى أنها أسهمت في إرساء الأساس لمستقبل البحوث ومن الجدير بالذكر ان هذه الورشة فتحت المجال أمام موجة مكثفة من البحوث في الذكاء الاصطناعي.³

في التسعينات وأوائل القرن الواحد، والعشرين حقق الذكاء الاصطناعي نجاحات أكبر وان كان ذلك الى حد ما وراء الكواليس، باستخدام الذكاء الاصطناعي في اللوجستية واستخدام البيانات، والتشخيص الطبي والعديد من المجالات الأخرى في جميع أنحاء صناعة تكنولوجيا، يرجع ذلك النجاح الى عدة عوامل هي: القوة الكبيرة للحواسيب اليوم وزيادة التركيز على حل مشاكل فرعية محددة، وخلق علاقات جديدة بين مجال الذكاء الاصطناعي

¹ - هاشمي رشيدة ،ملياني عبد الوهاب ،"الاطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي"،مجلة التراث،المجلد 14، ع2،جامعة عمار ثلجي الاغواط، 2024.

² -Dr. Markus Seipermann, : " Definition: was Ist " KunstLiche Intelligenz (ki) ",Ls fur Wirtschaftsinformatik .

³ . معهد الدراسات المصرفية، "الذكاء الاصطناعي"، مجلة الاضاءات، السلسلة 13، العدد 4، الكويت، مارس 2021.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

وغيرها من مجالات العمل في مشاكل مماثلة وفوق كل ذلك بدأ الباحثون الالتزام بمناهج رياضية قوية ومعايير علمية صارمة.¹

المطلب الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية والاتصال.

1. تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية

1.1 التوظيف واختيار الموظفين

يستخدم الذكاء الاصطناعي في عملية التوظيف من خلال تحليل السير الذاتية وفرزها تلقائياً، إضافة إلى إجراء مقابلات أولية باستخدام روبوتات الدردشة أو الأنظمة الذكية، مما يساهم في اختيار أفضل المترشحين للوظائف بسرعة وكفاءة.

2.1 إدارة الأداء وتحليل بيانات الموظفين

تساعد أنظمة الذكاء الاصطناعي على تحليل بيانات الموظفين وتقييم أدائهم من خلال مؤشرات مختلفة، مما يسمح للإدارة بتحديد أنماط القوة والضعف لدى العاملين واتخاذ قرارات مناسبة لتحسين الأداء.²

3.1 التدريب والتطوير مكن للذكاء الاصطناعي تقديم برامج تدريبية مخصصة لكل موظف بناءً على احتياجاته ومستواه المهني، مما يساهم في تطوير المهارات وتحسين الكفاءة المهنية داخل المؤسسة.³

4.1 التنبؤ باختيار الموارد البشرية : يستخدم خوارزميات التعلم الآلي لتحليل البيانات وتوقع أفضل المترشحين، يعتمد أيضاً على تحليل السير الذاتية، وسلوكيات المترشحين للتنبؤ بمدى ملائمتهم للوظيفة مما يسرع عملية التوظيف وتقليل التحيزات.⁴

¹ . حمادي العطرة، نون زازة الزهرة، "تحديات الذكاء الاصطناعي للقانون"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي حقوق، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -، 2021، ص 08.

² - Gabriel Koman, Patrik Borsos, Milan Kubina, "the possibilities of using artificial Intelligence as a key technology in the current employee recruitment process", administrative sciences, 2024.

³ -Kajal Chauhan, Mansi Tyagi, "the impact of artificial intelligence on human resource management ", on Human Resource management, 2025.

⁴-إيمان مقداد ،نسيم حمودة ،"أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على فعالية إدارة الموارد البشرية في سلسلة الماريوت الفندقية"،مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال ،مجلد 8، العدد 1، 2024، ص 43.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

2/تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال

يعد الذكاء الاصطناعي أداة حاسمة في تعزيز الاتصال التنظيمي، من خلال تطبيقات مثل روبوتات الدردشة وتحليل المشاعر و يرتبط هذا بالأبحاث السابقة حول تقنية DMIT لتحليل الشخصية عبر البصمات الجملدية لتحسين التواصل داخل المؤسسة.

1.2 روبوتات الدردشة: تعد روبوتات الدردشة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تستخدم لمعالجة اللغة الطبيعية للتعامل مع المستخدم البشري عبر الصوت والنصوص، وتستخدم بشكل رئيسي في خدمة العملاء والاتصال التنظيمي، تتفوق على العامل البشري التقليدي بقدرتها على العمل على مدار الساعة في جميع المناطق الزمنية.¹

2.2 تحليل المشاعر: يستفيد تحليل المشاعر من الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية لتوفير رؤى متسقة وغير متحيزة حول مشاعر الموظفين في الرسائل والتغذية الراجعة، مما يساعد المؤسسة على التخفيف من التحيزات الذاتية المتأصلة في التحليل البشري، على الرغم من ارتباطه عادة بالأعمال التجارية، إلا أن تطبيقاته تمتد لتشمل التحليل التنظيمي والتواصل الداخلي في المؤسسات.²

3.2 تقنية (DMIT) لتحليل الشخصية :

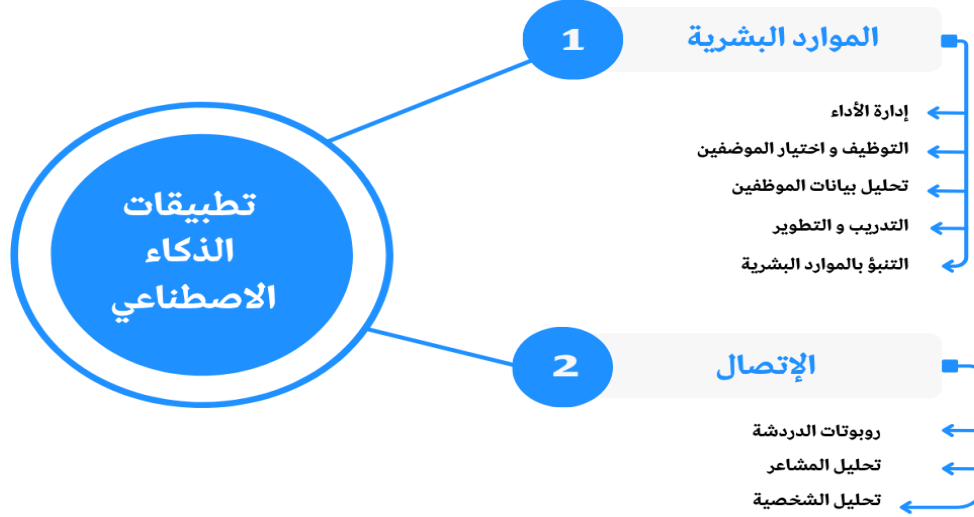
اختبار الذكاء المتعدد باستخدام بصمات الاصابع فهو تحليل بيومتري لبصمات الاصابع، طورت تقنية (DMIT) على يد علماء وباحثين من جامعات عالمية مرموقة، وهي تستند على معارف من علم الوراثة وعلم الاجنة، علم بصمات الاصابع وعلم النفس، علم الاعصاب، وتعد هذه التقنية طريقة علمية ومثبتة وتعد ايضا فعالة في اكتشاف القدرات الكامنة الحقيقية للفرد وقدراته للفرد وقدراته فعلية.³

¹ - سميرة احمد فهمي، "روبوتات الدردشة وإستخدامتها في المؤسسات المعلومات : دراسة إستكشافية تحليلية"، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مجلد5، ع15، 2023، ص287.

² - خديجة مدني، "الذكاء الاصطناعي في التحليل الآلي للمشاعر وإكتشاف العواطف العربية"، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، مجلد 22، ع1، 2025، ص61.

³ -Brain verse , " MY DMIT:(Dermatoglyphics Multiple intelligence test)", Brainverse DMIT , 2023.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----
الشكل رقم (01): تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية والاتصال.



المصدر: سميرة احمد فهمي ،"روبوتات الدردشة وإستخداماتها في المؤسسات المعلومات : دراسة إستكشافية تحليلية"، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات ،مجلد5، ع15، 2023، ص287.

المطلب الثالث: دور الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاتصالية داخل المؤسسة.

يساهم الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاتصالية داخل المؤسسة من خلال تحليل البيانات الضخمة وتقديم توصيات استراتيجية فورية.

تحليل البيانات الاتصالية : يوفر الذكاء الاصطناعي رؤى مستندة من خلال تحليل مشاعر الموظفين، ومخاطر دوران العاملين، واتجاهات المشاركة الاتصالية.¹

التنبؤ بالمخاطر : ليست القدرة على التنبؤ رفاهية في بيئات الازمات بل ضرورة، الذكاء الاصطناعي يتيح للشركات تحليل البيانات التاريخية والأنماط الاقتصادية، ما يساعدها على توقع الازمات قبل تفاقمها. هذا النوع من التحليل التنبؤي يمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات استباقية مثل إعادة توزيع الموارد او تعديل الخطط التشغيلية قبل ان تتأثر بشكل مباشر .

¹ -Sara Bushra, "How Generative AI for HR transforms internal communication ", CONVIN AI,2025.

الفصل الأول-----الاتصال داخل المؤسسة والذكاء الاصطناعي-----

الذكاء الاصطناعي في دعم القرار التفاعلي : الازمات تتطلب قرارات سريعة مبنية على بيانات الية، الذكاء الاصطناعي يوفر هذه الإمكانيات من خلال تحليل البيانات في الوقت الحقيقي، وتقديم توصيات فورية لصناع القرار. هذا النوع من الدعم يعزز من مرونة الشركات، ويقلل من الاعتماد الحس او التجربة السابقة التي قد لا تكون كافية في بيئات متغيرة.¹

خلاصة :

في ختام هذا الفصل نستنتج ان الاتصال داخل المؤسسة يعد عاملا أساسيا من اجل الوصول الى الأهداف التنظيمية، إذ تعتمد انواعه وتواجهه عدة معوقات تؤثر على فعاليته .حيث انه تبين ان فعالية الاتصال لها مؤشرات تهدف الى تحسين الأداء التنظيمي .بحيث اصبح الذكاء الاصطناعي عنصر أساسي في تطوير أساليب الاتصال داخل المؤسسة ،وكذلك في مجال الموارد البشرية ويساهم في دعم القرارات الاتصالية.

¹-زهراء محمد جابر ،"تمودج مفاهيمي لإتخاذ القرار الإستراتيجي المدعوم بالذكاء الإصطناعي في الشركات اللبنانية خلال الأزمة الإقتصادية ،مجلة أوراق ثقافية ،ع40،2025.

الفصل الثاني: تقنية تحليل البصمة الشخصية

DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة.



الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة تمهيد

مع تزايد الاهتمام بفهم سلوك الأفراد داخل المؤسسات، برزت الحاجة إلى أدوات تساعد على تحليل الفروق الفردية، خاصة فيما يتعلق بالتفكير والتواصل. ومن بين هذه الأدوات تقنية تحليل البصمة الشخصية (DMIT)، التي تسعى للكشف عن بعض القدرات والميول والسمات الشخصية.

يهدف هذا الفصل إلى التعريف بهذه التقنية وشرح أهم ما تقيسه، مع إبراز دورها في تفسير السلوك الاتصالي داخل المؤسسات. كما يتناول بعض المتغيرات المرتبطة بالاتصال المستخرجة من تقارير DMIT، إضافة إلى عرض الإطار المنهجي للدراسة من حيث المنهج والعينة وطبيعة تحليل البيانات.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة المبحث الأول: التقنية تحليل البصمة الشخصية

المطلب الأول: تعريف تقنية DMIT وأسسها العلمية

اختبار DMIT أو اختبار الذكاء المتعدد باستخدام بصمات الأصابع هو أسلوب علمي يُستخدم لفهم القدرات الكامنة والإمكانات الفطرية للفرد من خلال تحليل أنماط بصمات الأصابع. يشير مصطلح "بصمات الأصابع" إلى دراسة أنماط الخطوط الجلدية، وهي أنماط فريدة لكل فرد، وتوجد على الأصابع وراحة اليد وأصابع القدم وباطن القدم. تتشكل هذه الأنماط خلال مرحلة نمو الجنين، وتبقى ثابتة طوال حياة الإنسان.

علم البصمات هو الدراسة العلمية للأنماط المعقدة الموجودة على أطراف الأصابع وراحة اليد وأصابع القدم وباطن القدم. هذه الأنماط، المعروفة باسم الخطوط، فريدة لكل فرد وتتشكل خلال مرحلة نمو الجنين، عادةً بين الأسبوعين 13 و 19 من الحمل. كلمة "علم البصمات" مشتقة من الكلمتين اليونانيتين "derma" بمعنى الجلد، و "glyph" بمعنى النقش، مما يعكس الطبيعة الدائمة وغير المتغيرة لهذه الأنماط طوال حياة الشخص.¹

وهو أسلوب بيومتری يعتمد على أنماط بصمات الأصابع، ويعتبر كأداة لتقييم القدرات والكفاءات المعرفية من خلال ربط تحليل بصمات الأصابع بنظرية هوارد غاردنر للذكاءات المتعددة.²

المطلب الثاني: العناصر التي يقيسها الاختبار (الذكاءات المتعددة، الشخصية، القدرات...)

1. الذكاءات المتعددة:

في عام 1983، قدم عالم النفس الأمريكي هوارد غاردنر نظرية ثورية في مجال الذكاء، موسعًا نطاق فهمنا له بما يتجاوز القدرات اللغوية والمنطقية التي تقيسها اختبارات الذكاء التقليدية (IQ) غاردنر.

¹ - Dr. Vineet Verma, " The DMIT Counseling Blueprint", Forever SHININGS Publication, 2024, pg.13-20.

². Dr. Rose Vетtonthra, " Dermatoglyphics Multiple Intelligence Test (DMIT) as a Psychometric Tool : Measuring Aptitude and Correlation with Interest", International 1 Journal for Multidisciplinary Research (IJFMR), volume7, Issue 4, 2025, P.01.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطر المفاهيمي للدراسة

- نظرية الذكاءات المتعددة نظرية طورها عالم النفس هوارد غاردنر، وقدمها لأول مرة في كتابه " Frames of Mind " في عام 1983، تطرح هذه النظرية مفهوماً شاملاً وموسعاً للذكاء يتجاوز الفهم التقليدي بتركيزه بشكل أساسي على الذكاء اللغوي والمنطقي الرياضي.

وفق نظرية غاردنر، الذكاء ليس كياناً واحداً يمكن قياسه بسهولة باستخدام اختبارات الذكاء التقليدية، بل هو مجموعة من القدرات، والمهارات، والمواهب المختلفة من شخص لآخر.¹

الذكاءات التي يتصف بها الانسان ثمانية ذكاءات ، تتضمن ما يلي:

1 . **الذكاء اللغوي/ اللفظي:** قدرة الطالب على استخدام اللغة والتلاعب بكلماتها بدرجة كبيرة من خلال الكتابة أو المشافهة، وتجاوز ذلك لمعرفة الفروق الطفيفة والخفية بين المفردات ومرادفاتها، وشغفه بالقراءة والمطالعة والكتابة.

يضيف " Mills" بأن الذكاء اللغوي يعني الحساسية للأصوات والإيقاعات ومعاني الكلمات والحساسية لوظائف اللغة المختلفة.

2. **الذكاء الرياضي/المنطقي:** القدرة على استخدام الأرقام بفاعلية ، وحل المسائل الحسابية المعقدة ، والتعامل مع المجردات ، والقدرة على التصنيف والإستدلال وإختبار الفروض

يضيف " Mills" بأن الذكاء المنطقي الرياضي يعني الحساسية للأنماط ، والنظام والقدرة على التعامل مع سلاسل طويلة من التفكير

3 . **الذكاء المكاني/ البصري:** القدرة على إدراك المكان المحيط به، ومعرفة الاتجاهات وتمييزها، وعمل المجسمات، وتنسيق الألوان، والشغف بالصور، والرسم والتعبير من خلال الخرائط.

¹- سليم الحامض، "نظرية الذكاءات المتعددة" مقال نظرية الذكاءات المتعددة : فهم أبعاد الذكاء السبعة لهوارد غاردنر، سوريا، 2024.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

4 - **الذكاء الجسدي/ الحركي:** القدرة على ربط أعضاء الجسم بالعقل، واستخدام الفرد لجسده ليعبر عن مشاعره وأفكاره، واستخدام اليدين بمهارة لتشكيل الأشياء.¹

5 - **الذكاء الاجتماعي:** عرفه غاردنر بأنه «القدرة على فهم الآخرين، التفاعل معهم، تشجيعهم ودعمهم، وفهم شخصياتهم، والعمل على نحو تفاوتي» فنجد أنه يشمل قدرة الطفل الصغير على التفريق بين الأفراد من حوله وتحديد مزاجهم المختلف حتى تلك التي قد تظل خفية على الكثيرين، وبالتالي يكتسب القدرة على التصرف بناءً على هذه المعرفة أما في حالته المتقدمة، يُمكن للشخص البالغ القادر على تحليل الشخصية الاجتماعية أن يفهم مقاصد الناس ورغباتهم ودوافعهم ومشاعرهم والتمييز بينها،

6 - **الذكاء الشخصي:** القدرة على معرفة الشخص لعالمه الداخلي، وقبول مشاعره والتمييز بفاعلية بينها، أي فهم الفرد لذاته، وهذا الذكاء يتضمن أن يكون لدى الفرد صورة دقيقة عن نواحي قوته وحدوده، والوعي بأمزجته الداخلية ومقاصده ودوافعه وحالاته المزاجية والانفعالية ورغباته والقدرة على تأديب الذات وفهمها وتقديرها.

7 - **الذكاء الوجودي:** يعبر الذكاء الوجودي عن القدرة التي يميل فيها الفرد إلى توجيه أسئلة أساسية حول الحياة والموت والوجود مثل من نحن؟ ومن أين أتينا؟ ويهتم هذا الذكاء بشكل الحياة على الكواكب الأخرى وبقضايا الدين، كما وزيارة الأماكن المقدسة، يكون هذا الذكاء نامياً وبارزاً في أعمال رجال الدين، والفلاسفة، وعلماء التاريخ.

8 - **الذكاء الطبيعي:** القدرة على معرفة كافة خصائص الأنواع الحيوانية والنباتية والمعدنية، وذلك من خلال معرفة مظاهرها وأصواتها ونمط حياتها ونشاطها وسلوكها، كما القدرة على تصنيف وتحديد الأشكال الموجودة داخل الطبيعة.²

¹. خالد عادل ناجي أبو الحاج، "مقياس الذكاءات المتعددة للمراهقين 17.14 سنة"، المجلة الأفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة القران الكريم وتأصيل العلوم، المجلد 1، العدد4، السودان، 2022، ص71-72.

²- علي زياد نذر وزينة سمير فخري، "نظرية الذكاءات المتعددة"، مجلة الاستغراب، نظرية الذكاءات المتعددة : قراءة نقدية، المركز الإسلامي للدراسات الاستراتيجية، العدد 35، 2024.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

2. الشخصية: يتفوق الأفراد ذو الذكاء الشخصي في فهم الآخرين والتفاعل معهم. غالبًا ما يكونون متواصلين فعالين ومستمعين متعاطفين وقادة، ويعملون بشكل جيد في الفرق والبيئات الاجتماعية.

كيف يساعد DMIT:

يمكن لـ DMIT تسليط الضوء على الذكاء الشخصي القوي، والتوصية بالمهن التي تتطلب العمل الجماعي والقيادة والتفاعل الاجتماعي، مثل الاستشارة أو التدريس أو الإدارة.¹

3. القدرات: تعد مقاييس الإبداع أو التفكير الإبداعي من المقاييس المناسبة في تحديد القدرة الإبداعية، التي تعد إحدى الإبعاد الأساسية المكونة للموهبة، كما يعد الفرد موهوبًا، إذا تميز عن أقرانه في قدرته الإبداعية، وتختلف المجالات التي تظهر فيها قدرات الفرد على التفكير الإبداعي باختلاف مجالات الحياة الإدارية، والفنية، والرياضية، والاجتماعية... إلخ، ويتم الكشف عليها من خلال تطبيق جملة من الاختبارات الموضوعية لهذا الغرض. وتقيس اختبارات الإبداع ما يسمى بالتفكير التباعدي Divergent أو التفكير التقاربي Productive، وتتطلب أسئلة اختبارات الإبداع أو التفكير الإبداعي طلاقة ومرونة في التفكير، لأنه لا يوجد للسؤال أو المهمة إجابة صحيحة واحدة كما هو عليه الحال في اختبارات الذكاء، وربما لهذا السبب وغيره من الأسباب تفتقر اختبارات الإبداع والتفكير الإبداعي للخصائص السيكو مترية ولهذا لا ينصح باستخدامها منفردة في الكشف عن التلاميذ الموهوبين. ومن أهم هذه المقاييس، مقياس تورانس للتفكير الإبداعي الذي يصلح للأفراد من عمر الروضة وحتى عمر (20 سنة)، ومقياس جيلفورد للتفكير الابتكاري، ويتضمن قياس الطلاقة، والمرونة، والأصالة ومن المقاييس الأخرى للكشف عن الموهوبين في مرحلة ما قبل المدرسة من عمر (3-6 سنوات) ومقياس برايد والذي أعدته سلفيا ريم للكشف عن الموهوبين في مرحلة مقابل المدرسة من عمر (3-6 سنوات).²

¹ -Dr. Vineet Verma, Previous reference, Pg37.

² . راكان عوض الله خليفه الزويهرى، "الذكاءات المتعددة كمدخل سيكومتري لتصنيف الموهوبين"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 40، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة - المملكة العربية السعودية، 2022، ص622.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة المطلب الثالث: أهمية تقنية DMIT في فهم السلوك الاتصالي داخل المؤسسات:

يُعد اختبار DMIT ذا أهمية كبيرة في جوانب عديدة نذكر منها ما يلي:

اكتشاف الذات: يُعد اختبار DMIT نافذة لاكتشاف الذات ، فهو يكشف عن ميول الفرد الطبيعية، وأساليب تعلمه، ومجالات تميزه المحتملة، مما يساعده على فهم نفسه بشكل أفضل .

النمو الشخصي: بفضل المعلومات المستقلة من اختبار DMIT، يمكن للأفراد التركيز على مجالات التنمية الشخصية، ووضع أهداف قابلة للتحقيق لتحسين الذات.

التوجيه التعليمي: بالنسبة للطلاب، يمكن أن يكون اختبار DMIT بمثابة بوصلة لاتخاذ القرارات التعليمية. فهو يساعد في اختيار المواد الدراسية والدورات والأنشطة اللامنهجية المناسبة التي تتوافق مع نقاط القوة والاهتمامات.

التخطيط الوظيفي: في المجال المهني، يرشد اختبار DMIT الأفراد نحو وظائف تتناسب مع مواهبهم الفطرية، مما يؤدي في النهاية إلى الرضا الوظيفي والنجاح.¹

يكشف اختبار DMIT عن نقاط القوة والضعف الطبيعية للطلاب، سواء في المجالات الإبداعية أو التحليلية أو الاجتماعية. تساعدك هذه المعلومات في توجيه عملية التعلم لتعزيز نقاط قوتهم ودعمهم في مواجهة التحديات. يعزز هذا ثقتهم بأنفسهم لأنهم يدركون قدراتهم، بينما يتيح لك التعامل مع نقاط ضعفهم بصبر وعناية، مما يجعلهم يشعرون بالدعم بدلاً من تثبيط عزيمتهم. لتعزيز ثقة الطالب بنفسه وتقديره لذاته، يساعدك اختبار DMIT في تحديد مواهبه الفريدة، سواء كانت مهارات اجتماعية أو منطقية. يفتح هذا أمامك الطريق لرعاية مواهبهم وتشجيع ثقتهم في السعي وراء شغفهم.²

¹ -The Boss, " Unlocking the potential: Understanding the importance and benefits of DMIT test", 12/10/2023.

² - Brainwonders , "Why is DMIT test important for school students" ,2025.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

المبحث الثاني: المتغيرات المتعلقة بالاتصال المستخرجة من تقارير DMIT

تُعتبر تقارير DMIT ، المعروفة باختبار تحليل البصمات المرتبط بالذكاءات المتعددة، من الأساليب التي تُستخدم لمحاولة فهم الإمكانيات العقلية والسمات الشخصية للفرد، من خلال الاعتماد على مؤشرات يُنظر إليها على أنها ذات صلة بالبنية العصبية. ومن هذا المنطلق، تعمل هذه التقارير على إبراز الصلة بين أنماط التفكير المختلفة وأشكال الذكاء المتعددة، وانعكاس ذلك على السلوك الإنساني. وفي ضوء ذلك، يمكن تحديد مجموعة من المتغيرات التي تلعب دورًا في التأثير على عملية الاتصال داخل البيئات التعليمية والمهنية، حيث تسهم في تفسير كيفية إدراك الأفراد للمضامين الاتصالية، وطبيعة تفاعلهم معها واستجاباتهم لها.

المطلب الأول: أنماط الشخصية وتأثيرها على الاتصال

تُعدّ أنماط الشخصية من المحددات الجوهرية التي تتحكم في طبيعة التفاعل الاتصالي بين الأفراد، حيث تؤثر في أساليب التعبير، وطرق استقبال الرسائل، وكيفية تفسيرها داخل السياقات المختلفة. ويؤدي اختلاف الخصائص النفسية إلى تباين واضح في ديناميكيات الاتصال، سواء على مستوى الفهم أو الاستجابة أو التأثير¹.

1 الشخصية الانطوائية وتأثيرها على الاتصال: يتجه الأفراد الذين يتسمون بالنمط الانطوائي إلى تفضيل

البيئات الهادئة وتقليل الانخراط في التفاعلات الاجتماعية المكثفة، وهو ما ينعكس على سلوكهم الاتصالي من خلال ميلهم إلى التفكير قبل التعبير، وانتقاء الكلمات بدقة. ورغم محدودية مشاركتهم الظاهرة، إلا أنهم يتميزون

¹—Robbins, S. P., & Judge, T. A, "Organizational behavior (17th Ed.) ", Pearson, 2017, P41

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

بقدرة تحليلية عالية تسهم في إنتاج رسائل عميقة ومنظمة. يظهر التواصل لديهم بشكل متحفظ لكنه دقيق، مع

احتمال ضعف التفاعل الفوري داخل الجماعات.¹

1. الشخصية الانبساطية وتأثيرها على الاتصال: تُعدّ الشخصية الانبساطية أحد الأنماط السلوكية التي

تتمحور حول التوجه الخارجي للفرد، حيث تتجلى في نزوع واضح نحو التفاعل الاجتماعي والانخراط في

البيئات الجماعية بوصفها مصدرًا أساسيًا للتحفيز النفسي. ويظهر هذا النمط درجة مرتفعة من القابلية

للتواصل مع الآخرين، مقرونة بقدرة على التعبير اللفظي والانفعالي بصورة مباشرة وتلقائية، الأمر الذي يعزز

من حضوره في السياقات التفاعلية المختلفة. من منظور ديناميكيات الاتصال، يتسم الفرد الانبساطي بميول

واضحة نحو المبادرة في بناء الحوار وتسيير التفاعل.

2. الشخصية التحليلية وتأثيرها على الاتصال: تمثل الشخصية التحليلية نمطًا معرفيًا سلوكيًا يقوم على توظيف

العمليات العقلانية في معالجة المعلومات، حيث يتجه الفرد نحو تفكيك المعطيات وإعادة تركيبها وفق تسلسل

منطقي يهدف إلى الوصول إلى استنتاجات مدعومة بالبيانات والأدلة. ويعكس هذا النمط درجة عالية من

التنظيم الذهني والقدرة على تقييم المعلومات بصورة موضوعية بعيدًا عن التأثيرات الانفعالية المباشرة. في إطار

الاتصال، يميل الفرد ذو التوجه التحليلي إلى اعتماد أساليب تواصل تتسم بالدقة والوضوح والبنية المنهجية،

مع تفضيل القنوات التي تتيح عرض المعلومات بشكل تفصيلي ومنظم، مثل الرسائل المكتوبة أو التقارير التي

تتضمن معطيات كمية أو تفسيرية.

¹ -McCrae, R. R., & Costa, P. T: "Personality in adulthood: A five-factor theory perspective (2nd Ed.) ", Guilford Press,2008, P22-30.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطر المفاهيمي للدراسة

الشخصية النرجسية وتأثيرها على الاتصال: ترتبط الشخصية النرجسية بتضخم تقدير الذات والسعي المستمر للحصول على الإعجاب، حيث يميل الفرد إلى توجيه الخطاب نحو إبراز إنجازاته، مع انخفاض مستوى الاهتمام بآراء الآخرين. ويؤثر ذلك على التوازن الاتصالي من خلال تقليل فرص التفاعل المتبادل. يتسم الاتصال لديهم بالتمركز حول الذات، مما قد يضعف فعالية الحوار ويحد من التفاهم المشترك.¹

الشخصية العصبية وتأثيرها على الاتصال: تتميز هذه الشخصية بارتفاع الاستجابة الانفعالية، مما يؤدي إلى تقلبات في السلوك الاتصالي، خاصة في المواقف التي تتطلب ضبط النفس. وقد ينتج عن ذلك ردود فعل سريعة وغير مدروسة، تؤثر على وضوح الرسالة واستقرار التفاعل. غالبًا ما يتسم الاتصال لديهم بالتوتر، مع احتمالية تصاعد النزاعات وسوء الفهم.

الشخصية الجذابة وتأثيرها على الاتصال: يمتلك أصحاب هذا النمط مهارات تواصلية متقدمة، تشمل القدرة على التأثير الإيجابي وبناء العلاقات بسهولة، نتيجة تمتعهم بقدر من الذكاء الاجتماعي والمرونة في التفاعل مع الآخرين. يسهم هذا النمط في تعزيز جودة الاتصال، من خلال خلق بيئة تفاعلية قائمة على الثقة والانفتاح.²

الشخصية الحساسة وتأثيرها على الاتصال: يتسم هذا النمط بارتفاع مستوى الإدراك العاطفي، ما يجعل الفرد أكثر تأثرًا بالمواقف الاتصالية، وقد يؤدي ذلك إلى تفسير الرسائل بشكل شخصي أو مبالغ فيه، خاصة في غياب الوضوح. قد يؤدي هذا النمط إلى سوء تأويل الرسائل أو تجنب بعض التفاعلات الاجتماعية.³

¹ –Campbell, W. K., & Foster, C. A, "Narcissism and commitment in romantic relationships: An investment model analysis ", Personality and Social Psychology Bulletin, 2007, P17–22

² –Goleman, D, " Social intelligence: The new science of human relationships", Bantam Books, 2006, P66

³ –Aron, E.N: the highly sensitive person. Broadway Books ,2010, P12

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطر المفاهيمي للدراسة

الشخصية الاعتمادية وتأثيرها على الاتصال: يعتمد الأفراد في هذا النمط على الآخرين في اتخاذ القرارات، مما

ينعكس على سلوكهم الاتصالي من خلال ضعف المبادرة وقلة التعبير المستقل عن الرأي. يظهر التواصل لديهم

بشكل تابع، مع محدودية التأثير في مجريات الحوار¹.

يتبين أن التباين في أنماط الشخصية يؤدي إلى اختلافات جوهرية في أساليب الاتصال، مما يستدعي تبني

مقاربات مرنة تراعي هذه الفروق، بهدف تحقيق تواصل أكثر فعالية داخل البيئات التعليمية والمهنية.

المطلب الثاني: القيادة ودورها في الاتصال

1. القيادة

تُعدّ القيادة عنصرًا جوهريًا تعتمد عليه المؤسسات في تحقيق غاياتها، إذ تمثل الآلية التي يتم من خلالها تنظيم وتوجيه الموارد البشرية والمادية بما يضمن تحقيق درجة عالية من التكامل بين مختلف مدخلات العملية الإدارية، سواء على الصعيد الاقتصادي أو التنظيمي، وذلك في إطار سعي المنظمة إلى بلوغ أهدافها المخططة بكفاءة وفعالية.

كما تُجسّد القيادة أحد أبرز أشكال التفاعل الاجتماعي داخل التنظيمات، حيث تقوم على قدرة القائد في التأثير في سلوك الأفراد وتوجيه جهودهم، إلى جانب العمل على إشباع احتياجاتهم وتحفيزهم، بما يسهم في توحيد طاقاتهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة. ومن هذا المنطلق، يؤدي القائد دورًا محوريًا في تحقيق التوازن بين متطلبات الأفراد وطموحاتهم من جهة، وأهداف المنظمة من جهة أخرى.

في حين تتباين أساليب القيادة باختلاف توجهات القادة وطريقة تعاملهم مع المرؤوسين، ومن أبرز هذه

الأنماط:

¹ -Bornstein, R. F, "The dependent personality: Developmental, social, and clinical perspectives", Psychological Bulletin, 112(1), 3-23, 1992, P114-117

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

- **القيادة الأوتوقراطية:** يتم فيها تركيز السلطة وصنع القرار في يد القائد، حيث لا يشارك الآخرون في اتخاذ القرارات، ويعتمد أسلوبًا مركزيًا صارمًا يسعى من خلاله إلى الاحتفاظ بصلاحياته وتوسيع نطاقها.
- **القيادة الموقفية:** تعتمد على تكييف أسلوب القيادة وفقًا لطبيعة الموقف والظروف المحيطة، حيث لا يلتزم القائد بأسلوب واحد، بل يغير نهجه تبعًا لمتغيرات البيئة وخصائص الأفراد ومتطلبات التنظيم.
- **القيادة الموجهة بالأهداف (النتائج):** تركز على تحقيق الأهداف المحددة مسبقًا، مع توجيه الجهود نحو النتائج القابلة للقياس، حيث يتم إعطاء الأولوية لإنجاز الأهداف التنظيمية بشكل فعلي، رغم أن هذا التوجه قد يقلل من الاهتمام ببعض الفرص غير المرتبطة مباشرة بتلك الأهداف.¹
- **القيادة الديمقراطية:** تقوم على إشراك الأفراد في عملية اتخاذ القرار، من خلال المشاركة في التخطيط وتحديد الأهداف وتوزيع المسؤوليات، مع تعزيز قنوات التواصل، وتشجيع تبادل الآراء والمقترحات، مما ينعكس إيجابًا على روح الانتماء والعمل الجماعي داخل المؤسسة.²

3. دورها في الاتصال: تعتبر القيادة عنصرًا أساسيًا داخل البناء التنظيمي للمؤسسات، إذ لا يقتصر دورها على توجيه الموارد نحو تحقيق الأهداف، بل تمتد أهميتها لتشمل كونها المحرك الرئيس لمنظومة الاتصال داخل المؤسسة، حيث تسهم في تنظيم تدفق المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، بما يضمن وضوح الرؤية وتوحيد الفهم المشترك بين الأفراد، وهو ما ينعكس إيجابًا على الأداء التنظيمي.

ومن جهة أخرى، تعمل القيادة على توجيه الاتصال نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، من خلال الحرص على وضوح الرسائل ودقتها، وضمان فهمها من قبل العاملين، مما يقلل من احتمالات سوء الفهم أو تضارب المعلومات. كما يساهم القائد في اختيار الوسائل الاتصالية المناسبة وفقًا لطبيعة الرسالة والمستقبلين لها. إضافة إلى ذلك، تدعم القيادة فعالية الاتصال من خلال تحفيز الأفراد على المشاركة والتعبير عن آرائهم، وهو ما يعزز روح

¹ -كاظم، حمود، "إدارة الجودة في المنظمات الجيدة"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 146-148 .

² -العاصرة معين محمود، " الإشراف التربوي وعلاقته بالاحترق النفسى"، دار حامد للنشر والتوزيع: الأردن، 2007، ص29.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

الانتماء ويزيد من مستوى التفاعل داخل المؤسسة. كما يوظف القائد الاتصال كأداة لتنسيق الجهود الجماعية، وحل المشكلات، والمساهمة في اتخاذ القرارات التشاركية عند الحاجة.¹

وعليه، يتضح أن دور القيادة في الاتصال يتجاوز مجرد نقل التعليمات، ليشمل إدارة منظومة الاتصال داخل المؤسسة بشكل متكامل، بما يضمن تحقيق الانسجام بين مختلف الأطراف، وتعزيز العمل الجماعي، وضمان تدفق المعلومات بصورة فعالة تخدم الأهداف التنظيمية والاستراتيجية للمؤسسة

المطلب الثالث: الذكاء اللغوي وسلوكيات التواصل

يُصنّف الذكاء اللغوي ضمن أهم مكونات نظرية الذكاءات المتعددة التي اقترحها Howard Gardner، حيث يتمثل في قدرة الفرد على توظيف اللغة بمهارة سواء في التعبير الشفهي أو الكتابي، وفهم الدلالات والمعاني، وتحليل الخطابات، والتفاعل اللغوي مع الآخرين بطريقة واضحة ومنظمة. ويتجسد هذا النمط من الذكاء في مجموعة من القدرات مثل تنظيم الأفكار، انتقاء الألفاظ المناسبة، سرد الأحداث بأسلوب مترابط، إلى جانب القدرة على الإقناع من خلال استخدام الحجج اللغوية.²

هو نوع من أنواع الذكاءات المتعددة، "ويعني القدرة على استخدام الكلمات شفويا بفعالية) كما هو الحال عند القاص، والخطيب أو السياسي) أو تحريراً كما هو الحال عند الشاعر، وكاتب المسرحية، والمحرر أو الصحفي".³

-بالإضافة إلى ذلك، يُعرّف الذكاء اللغوي بأنه قدرة الفرد على معالجة البنية اللغوية بمختلف مستوياتها، بما في ذلك الجوانب الصوتية والدلالية، إلى جانب توظيف اللغة توظيفاً علمياً منظماً. وقد يتجلى هذا الاستخدام في

¹ – Robbins & Judge, 2017.

² – Gardner, Howard:" Frames of Mind. The theory of Multiple Intelligences ", New York. Basic Books,1983, P89.

³ – جابر عيد الحميد جابر، "الذكاءات المتعددة والفهم"، دار الفكر العربي، طبعة الأولى، 2004، ص 10.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

تحقيق أغراض بلاغية أو تعبيرية تهدف إلى الإيضاح والتأثير، بما يعكس كفاءة الفرد في التعامل مع اللغة وفهم آلياتها.¹

وتنعكس سلوكيات التواصل المرتبطة بالذكاء اللغوي في عدة مظاهر عملية، من أهمها القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر بوضوح، والمشاركة الفعالة في الحوارات والنقاشات، فضلاً عن امتلاك مهارات الاستماع الجيد وفهم رسائل الآخرين والتفاعل معها بصورة ملائمة. كما يتميز الأفراد الذين يمتلكون مستوى مرتفعاً من الذكاء اللغوي بقدرتهم على تنظيم خطابهم بشكل متسلسل، سواء في الكتابة أو الحديث، مع توظيف لغة دقيقة ومتنوعة تسهم في إيصال الرسائل والتأثير في المتلقي.²

وفي إطار تحليل تقارير DMIT، يتم ربط مؤشرات الذكاء اللغوي بأنماط تواصلية وسلوكية معينة، حيث تقدم هذه التقارير تصورات تقديرية حول ميل الفرد لاستخدام اللغة كأداة رئيسية للتفاعل مع محيطه، بالإضافة إلى أسلوبه في معالجة المعلومات. ومن ثم، فإن ارتفاع هذه المؤشرات قد يرتبط بظهور سلوكيات تواصل أكثر فاعلية، تتسم بالوضوح، والقدرة على الحوار، والإقناع، وتنظيم التعبير اللغوي.

المطلب الرابع: الذكاء الطبيعي (حب الطبيعة) ودلالته السلوكية

1. الذكاء الطبيعي

يُعرّف الذكاء الطبيعي بأنه قدرة الإنسان على التمييز بين الكائنات الحية مثل النباتات والحيوانات، إضافة إلى امتلاكه حساسية تجاه عناصر أخرى من العالم الطبيعي كالسحب وتشكلات الصخور. وقد اكتسبت هذه القدرة أهمية كبيرة عبر التاريخ البشري، خاصة لدى الإنسان في ممارسات الصيد والجمع والزراعة، حيث كانت مهارة التعرف على البيئة الطبيعية والتفاعل معها عاملاً أساسياً في البقاء والتكيف. ولا يزال هذا النوع من الذكاء حاضراً

¹ - حسين، محمد عبد الهادي، "تربويات المخ البشري"، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص37.

² - جاردنر، هوارد، "أطر العقل نظرية الذكاءات المتعددة"، ترجمة: محمد الجبوسي، مكتب التربية العربي لدول الخليج،

الرياض، 2004، ص165

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

في العصر الحديث، إذ يُسهم في أداء أدوار مهنية متعددة تتطلب دقة في الملاحظة والقدرة على التصنيف، مثل عمل علماء النبات، أو غيرهم من المهن التي تعتمد على التمييز بين العناصر والأنماط.¹

ويُصنّف الذكاء الطبيعي ضمن أنماط الذكاءات التي أدرجها Howard Gardner سنة 1996 ضمن نظرية الذكاءات المتعددة، ويعكس قدرة الفرد على إدراك مكونات البيئة الطبيعية والتفاعل معها بصورة فعّالة. ويقوم هذا النوع من الذكاء على امتلاك الفرد لمعرفة تفصيلية بخصائص الكائنات الحية من نباتات وحيوانات، بالإضافة إلى قدرته على التعرف على عناصر غير حية مثل المعادن، من حيث أشكالها وخصائصها الفيزيائية وأنماط سلوكها وبيئاتها. كما يتمثل الذكاء الطبيعي في القدرة على الملاحظة الدقيقة لعناصر الطبيعة، وتصنيفها وفق خصائصها المشتركة، سواء تعلق الأمر بالكائنات الحية أو العناصر المعدنية، إلى جانب تحليل بنيتها وفهم العلاقات القائمة بينها. ويشمل ذلك أيضًا القدرة على تنظيم المعطيات المرتبطة بالطبيعة، سواء كانت ناتجة عنها أو ذات صلة بها، مما يدل على كفاءة في المعالجة المعرفية للمعلومات البيئية.²

ويبرز هذا النوع من الذكاء لدى الأفراد الذين يُبدون اهتمامًا واضحًا بالحيوانات وسلوكها، أو الذين يتمتعون بحساسية تجاه البيئة الطبيعية والنباتات، كما قد يظهر لدى من يهتمون بدراسة جسم الإنسان وآلياته، أو لدى الأشخاص الذين يمتلكون مهارات في جمع البيانات وتصنيفها وتنظيمها. ويتجلى بشكل أكثر تخصصًا لدى العاملين في المجالات العلمية المرتبطة بالطبيعة مثل علم الأحياء والجيولوجيا والأرصاد الجوية وعلم الفلك، حيث تتطلب هذه التخصصات قدرة عالية على التحليل والملاحظة الدقيقة.³

ومن أهم المؤشرات الدالة على الذكاء الطبيعي لدى الأفراد ميلهم إلى دراسة عناصر البيئة المحيطة وتصنيفها إلى فئات مختلفة كالصخور والنباتات والحيوانات، إلى جانب تفضيلهم للأنشطة المرتبطة بالطبيعة مثل المشي وصيد الأسماك واستكشاف البيئات المختلفة. كما يتميزون بقدرة فطرية على التقاط الخصائص الجوهرية

¹ - رزق سند إبراهيم وآخرون، "الذكاءات المتعددة وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية والتوافق البيئي"، دراسة مقارنة بين الريف والحضر، مجلة العلوم البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين الشمس، العدد 41 مارس 2018، ص 153.

² - إدريس وليد وبن حمودة سليم، "الذكاءات المتعددة لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي"، دراسة ميدانية مقارنة بين المتفوقين وغير المتفوقين دراسيا ببعض ثانويات مدينة ثوقت، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، 2023، ص 20-21

³ - علاوي مسعودة، "علاقة أنماط التعلم ببعض الذكاءات المتعددة لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي"، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021، ص 86.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطر المفاهيمي للدراسة

للأشياء، مما يساعدهم على تصنيفها بشكل تلقائي، إضافة إلى اهتمامهم بمظهرهم الشخصي وبالانطباع الذي يتركونه لدى الآخرين.¹

وبذلك، فإن الذكاء الطبيعي لا يقتصر على فهم البيئة الطبيعية فقط، بل يشمل أيضاً القدرة على إدراك الأنماط والتفاصيل الدقيقة، وتوظيف هذه المهارة في مجالات حياتية مختلفة تتطلب التحليل والمقارنة والتمييز بين العناصر المتشابهة.

2. دلالة السلوكية

تتجلى المؤشرات السلوكية المرتبطة بالذكاء الطبيعي في عدد من المظاهر التي تعكس تفاعل الفرد مع محيطه البيئي، حيث يظهر ذلك من خلال اهتمامه بالكائنات الحية والعناية بها، إلى جانب ميوله للأنشطة المرتبطة بالطبيعة مثل التنزه في الأماكن المفتوحة أو المشاركة في الأنشطة البيئية. كما يتميز الأفراد الذين يمتلكون هذا النمط من الذكاء بقدرتهم على إدراك أوجه التشابه والاختلاف بين العناصر المختلفة، وتصنيفها وفق معايير منظمة وواضحة. ويضاف إلى ذلك تمتّعهم بحسّ بيئي مرتفع ووعي بعناصر الطبيعة، فضلاً عن قدرتهم على تنظيم المعلومات المرتبطة بها بطريقة منهجية ودقيقة.

وفي سياق تحليل تقارير DMIT، يتم الربط بين مؤشرات الذكاء الطبيعي وأنماط سلوكية تعكس توجهات الفرد نحو البيئة الطبيعية، حيث تُقدّم هذه التقارير قراءات تقديرية حول مدى اهتمام الشخص بالعالم الطبيعي، وقدرته على التمييز بين مكوناته، وأسلوب تفاعله مع محيطه البيئي. وبناءً على ذلك، فإن ارتفاع مؤشرات هذا النوع من الذكاء قد يرتبط بظهور سلوكيات مثل الميل إلى الاستكشاف، وتفضيل الأنشطة الخارجية، والانتباه إلى التفاصيل البيئية، إضافة إلى القدرة على التصنيف والمقارنة بين عناصر الطبيعة بشكل أكثر دقة ووعي.²

¹ - غالم فاطمة، نادية بوشللق "الفروق في الذكاءات المتعددة لدى عينة من تلاميذ وتلميذات السنة الأولى والرابعة من مرحلة التعليم المتوسط"، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014، ص34.

² - - Gardner, Howard , 1993, p74.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة المطلب الخامس: القدرة على التعلم وعلاقتها باستيعاب الرسائل

تُعَدُّ القدرة على التعلُّم من أبرز المحددات التي تتحكم في مدى قدرة الفرد على استيعاب الرسائل المختلفة، سواء كانت تعليمية أو إعلامية أو تواصلية، إذ تمثل هذه القدرة الإطار الذهني الذي يتيح للفرد استقبال المعلومات وتنظيمها ومعالجتها ثم إدراك معانيها بشكل فعال.

1. حيث يقصد بالقدرة على التعلم مجموعة من الكفاءات الذهنية والعمليات المعرفية التي تمكن الفرد من اكتساب معارف وخبرات جديدة، والعمل على تنظيمها وتوظيفها في مواقف مختلفة. وتتجسد هذه القدرة في عدة عناصر أساسية، من أهمها: الانتباه والتركيز، الإدراك والفهم، الذاكرة بنوعها قصيرة وطويلة المدى، مهارات التحليل والتفكير النقدي، بالإضافة إلى سرعة معالجة المعلومات.¹

1. العلاقة بين القدرة على التعلم واستيعاب الرسائل

تتسم العلاقة بين القدرة على التعلم واستيعاب الرسائل بطابع طردي وتكاملي، حيث إن ارتفاع مستوى القدرة على التعلم ينعكس إيجاباً على جودة الاستيعاب. ويتجلى ذلك من خلال عدة جوانب، منها: تعميق الفهم لدى الفرد، إذ يتمكن أصحاب القدرات التعليمية المرتفعة من إدراك مضامين الرسائل بصورة أدق وأكثر شمولاً؛ وتعزيز التركيز والانتباه بما يسمح باستقبال الرسالة دون فقدان عناصرها؛ إضافة إلى دور الذاكرة في ربط المعلومات الجديدة بالخبرات السابقة، مما يسهل عملية الفهم؛ فضلاً عن القدرة على استنباط المعاني الضمنية وغير المباشرة؛ وأخيراً تمكين الفرد من تقييم الرسائل وتحليلها اعتماداً على مهارات التفكير النقدي.²

2. العوامل المؤثرة في هذه العلاقة

تتداخل عدة عوامل في تحديد قوة العلاقة بين القدرة على التعلم واستيعاب الرسائل، من أبرزها:

¹ -محمود عبد الحليم منسي "علم النفس التربوي"، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2004، ص65.62.

² -Bloom, Benjamin, "Staxonomy of Educational Objectives", New York: Longman, 1956,p46.50 -

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

- الحالة النفسية والمزاجية للمتعلم تلعب الحالة النفسية دورًا محوريًا في تحديد مدى قدرة المتعلم على استقبال الرسائل التعليمية ومعالجتها. فالمشاعر السلبية مثل القلق والتوتر تؤثر بشكل ملحوظ على كفاءة الذاكرة العاملة، مما يحد من القدرة على تخزين المعلومات الجديدة واسترجاعها. في المقابل، تسهم المشاعر الإيجابية كالدافعية والحماس في تنشيط العمليات الذهنية وتعزيز القدرة على الربط بين المفاهيم المختلفة، وهو ما ينعكس إيجابًا على جودة التعلم.
- الخلفية المعرفية والخبرات السابقة تمثل المعارف والخبرات السابقة لدى المتعلم قاعدة أساسية يعتمد عليها في تفسير المعلومات الجديدة. فكلما كانت هذه الخلفية ثرية ومنظمة، زادت قدرة المتعلم على استيعاب المفاهيم الجديدة بسرعة أكبر، من خلال ربطها بما هو مخزون لديه مسبقًا.
- أنماط التعلم المفضلة: يختلف المتعلمون في أساليبهم المفضلة لاكتساب المعرفة، فهناك من يفضل التعلم البصري، وآخر يعتمد على السمع، في حين يميل البعض إلى التعلم الحركي. وعندما تتوافق طريقة تقديم المحتوى مع النمط المفضل لدى المتعلم، يتحسن مستوى الفهم والاستيعاب بشكل ملحوظ. كما أن تنوع أساليب العرض باستخدام وسائط متعددة يساهم في تلبية احتياجات مختلف أنماط المتعلمين ويعزز مشاركتهم الفعالة.
- البيئة التعليمية المحيطة تؤثر ظروف البيئة التعليمية بشكل مباشر على تركيز المتعلم وقدرته على استقبال المعلومات. فالعوامل الفيزيائية مثل الإضاءة الجيدة، التهوية المناسبة، ترتيب المقاعد، ودرجة الحرارة تلعب دورًا مهمًا في تهيئة جو ملائم للتعلم. في المقابل، فإن وجود مشتتات سمعية أو بصرية يؤدي إلى ضعف التركيز ويؤثر سلبيًا على معالجة المعلومات واستيعابها.
- العوامل الاجتماعية والثقافية تُسهم القيم الاجتماعية والخلفيات الثقافية في تشكيل طريقة فهم المتعلم للرسائل التعليمية وتقبله لها. فقد يواجه المتعلم صعوبة في استيعاب الرسائل التي تتعارض مع معتقداته أو قيمه الثقافية، مما قد يخلق نوعًا من المقاومة الذهنية. كما أن طبيعة العلاقات

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

الاجتماعية داخل البيئة الصفية تؤثر بدورها في مستوى التفاعل، وتشجع أو تحد من مشاركة

المتعلم وانخراطه في العملية التعليمية.¹

-**التفاعل بين المرسل والمستقبل** يشكل التفاعل بين المعلم والمتعلم عنصراً أساسياً في نجاح عملية الاتصال التربوي، حيث لا يقتصر على نقل المعلومات في اتجاه واحد، بل يتخذ طابعاً تفاعلياً مستمراً. في هذا السياق، يتبادل كل من المعلم والمتعلم الأدوار، إذ لا يكون المتعلم متلقياً فقط، بل يشارك بفاعلية من خلال طرح الأسئلة والتعبير عن آرائه. ويساهم هذا التفاعل الديناميكي، القائم على الحوار والمناقشة، في تعميق الفهم وتنمية مهارات التفكير النقدي لدى المتعلمين.

- يتضح مما سبق أن القدرة على التعلم تمثل عنصراً محورياً في تحديد مستوى استيعاب الرسائل، حيث يؤدي تطورها إلى تحسين قدرة الفرد على الفهم والتحليل والتفسير. وبناءً على ذلك، فإن تنمية مهارات التعلم لدى الأفراد تساهم بشكل مباشر في تعزيز جودة التواصل ورفع مستوى الإدراك لديهم، وتمكينهم من التفاعل الإيجابي مع مختلف أنواع الرسائل.

المطلب السادس: الذكاء الاجتماعي وجودة العلاقات المهنية

يعرف الذكاء الاجتماعي بأنه: القدرة على إدراك العلاقات الاجتماعية وفهم الناس والتفاعل معهم، وحسن التصرف في المواقف والأوضاع الاجتماعية، مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي، ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية.²

- كما يعرف أيضاً: بأنه القدرة على فهم الناس والتعامل معهم والتصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة.³

¹ - بن جاب الله حليلة، "الاتصال التربوي ودوره في تحسين مستوى التلاميذ"، دراسة ميدانية لثانوية بعمر بوجمعة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2024، ص44.45.

² - زهران، حامد عبد السلام، "علم النفس الاجتماعي"، ط5، عالم الكتب، القاهرة، 2003، ص255.

³ - أبو حامد ناصر الدين، "اختبارات الذكاء ومقاييس الشخصية تطبيق ميداني، عالم الكتب الحديث، عمان، 2007، ص205.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطر المفاهيمي للدراسة

في حين تعد جودة العلاقات المهنية من المقومات الجوهرية لتهيئة بيئة عمل سليمة وفعّالة، حيث تقوم على أسس من الثقة المتبادلة، والتواصل البناء، والاحترام المتبادل بين مختلف أطراف المؤسسة، سواء بين الزملاء أنفسهم أو بين الموظفين والإدارة. ويساهم ترسيخ هذا النوع من العلاقات الإيجابية في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، ورفع كفاءة الأداء والإنتاجية، كما يدعم بيئة محفّزة على الإبداع والابتكار. وفي المقابل، يساعد ذلك على الحدّ من حدة النزاعات التنظيمية وتقليل معدلات دوران الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على استقرار المؤسسة. كما تساهم جودة العلاقات المهنية في تعزيز الشعور بالانتماء والولاء التنظيمي، وتدعم تحقيق توازن أفضل بين متطلبات الحياة المهنية والحياة الشخصية للعاملين، وهو ما ينعكس بدوره على استدامة الأداء وجودته داخل بيئة العمل.

يلعب الذكاء الاجتماعي دوراً بارزاً في تطوير بيئة العمل، إذ يساهم في خلق مناخ مهني يسوده الاحترام المتبادل والثقة بين الزملاء، مما ينعكس إيجاباً على روح الفريق والتعاون. كما يُعدّ عنصراً مهماً في دعم القيادة الفعّالة، حيث يمكّن القائد من التفاعل الإيجابي مع أعضاء الفريق، وكسب ثقتهم، والتعامل بكفاءة مع المواقف الطارئة والأزمات التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك، يرتبط الذكاء الاجتماعي بتحسين جودة الحياة المهنية، إذ إن امتلاك مهارات مثل الوعي الاجتماعي والتعاطف يعزز من رضا الأفراد واستقرارهم النفسي داخل بيئة العمل. كما يساهم أيضاً في تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال تمكين الأفراد من فهم أبعاد المواقف المهنية المختلفة واستيعاب وجهات نظر الآخرين بشكل أعمق.¹

المطلب السابع: الميول المهنية ودلالاتها الاتصالية

- تُشير الميول المهنية إلى ميل الفرد نحو اختيار مهنة أو نشاط وظيفي معين دون غيره، حيث يفضل الانخراط في عمل محدد يمنحه درجة أعلى من الرضا النفسي، حتى وإن كان عائده المادي أقل مقارنة ببدائل أخرى، وذلك نتيجة لما يحققه له من توافق داخلي وشعور بالراحة والانسجام مع طبيعة هذا العمل.²

¹ -صواش سمية، "الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة الحياة المهنية لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.

² - فرج عبد القادر طه، "دراسات في علم النفس التنظيمي في الوطن العربي"، ط4، دار المعارف، 1994، ص450.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطر المفاهيمي للدراسة

- كما يمكن النظر إلى الميول المهنية باعتبارها حالة نفسية داخلية تعكس انجذاب الفرد نحو مجال مهني أو حرفة معينة، ويتجسد هذا الانجذاب في سلوكيات واتجاهات معرفية ووجدانية، تظهر من خلال الممارسة الفعلية أو من خلال الاهتمام المستمر والتفكير المتكرر في ذلك المجال.¹

-وبناءً على ذلك، فإن الميول المهنية تعبر عن توجهات الفرد ورغباته في الالتحاق بمجال مهني يتناسب مع قدراته وإمكاناته، ويساعده على تحقيق النجاح والاستقرار المهني، الأمر الذي يجعلها عنصراً محورياً في توجيه السلوك المهني ودعم عملية اتخاذ القرار الوظيفي بشكل سليم.

علاوة على ذلك، تُعدّ الميول المهنية تعبيراً عن مجموعة من التفضيلات التي يكوّنها الفرد تجاه أنشطة وبيئات عمل محددة، وهي تعكس في الوقت نفسه خصائصه الشخصية واتجاهاته النفسية، كما تسهم في تحديد مستوى استمراريته داخل المهنة ودرجة إنتاجيته. ومن منظور اتصالي، يمكن النظر إلى الميول المهنية بوصفها مؤشرات دالة على الهوية الوظيفية للفرد، حيث يعبر من خلالها عن ذاته المهنية وتوجهاته المستقبلية، الأمر الذي ينعكس على طبيعة تفاعلاته داخل بيئة العمل وعلى جودة أدائه الاتصالي

-وقد أشار John L. Holland في نظريته المعروفة بنظرية الأنماط المهنية (RIASEC) إلى أن الأفراد يميلون إلى اختيار المهن التي تتوافق مع أنماط شخصياتهم، حيث صنّف هذه الميول إلى ستة أنماط رئيسية: الواقعي، والبحثي، والفني، والاجتماعي، والمبادر، والتقليدي. وتُفسّر هذه النظرية كيف أن التوافق بين الميول المهنية وبيئة العمل يؤدي إلى رضا مهني واستقرار وظيفي أكبر.

وتتجلى الدلالة الاتصالية للميول المهنية في كونها أداة لفهم الذات وتنظيمها، إذ تساعد الفرد على إدراك رغباته واهتماماته بشكل أعمق، مما يعزز عملية التواصل الداخلي بين الفرد ونفسه، ويمكنه من تحديد مساره المهني بشكل أكثر وضوحاً. كما أن توافق الميول المهنية مع طبيعة الوظيفة يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي،

¹ -فريد نجار، "المعجم الموسوعي لمصطلحات التربية"، انجليزي عربي، بيروت، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، 2003، ص184.

الفصل الثاني-----تقنية تحليل البصمة الشخصية DMIT والإطار المفاهيمي للدراسة

ويجعل الرسائل الاتصالية التي يصدرها الفرد داخل العمل أكثر إيجابية وفعالية، وهو ما يؤكد أهمية التوافق بين الشخصية والبيئة المهنية¹..

كما أن امتلاك الفرد لميول مهنية واضحة وقوية ينعكس إيجاباً على أدائه الاتصالي، إذ يدفعه إلى التعبير عن أفكاره بثقة ووضوح، ويشجعه على المشاركة الفعالة في النقاشات المهنية، مما يسهم في تعزيز الإبداع داخل بيئة العمل. ويؤكد هذا الطرح ما ذهب إليه سوبر (Super) من أن تطور الميول المهنية يرتبط بتطور مفهوم الذات لدى الفرد عبر مراحل حياته المهنية².

خلاصة الفصل:

نستخلص من هذا الفصل ان تقنية تحليل البصمة الشخصية (DMIT) تعد من الأدوات الحديثة التي تساعد على فهم الفروق الفردية بين الأشخاص من خلال تحديد بعض القدرات والسمات الشخصية. كما تبين ان هذه النتائج يمكن ان تساهم في تفسير السلوك الاتصالي داخل المؤسسات، خاصة من حيث أنماط التواصل بين الافراد .

¹ - Holland, J. L, " Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environment" (3rd ed.), Psychological Assessment Resources,1997.

²-Super, D. E, "A life span, life- space approach to caneer development" .in D. Brown &L. Brooks (Eds), Career choice and development (2end), Jossey -bass,1990, p197.

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

تحليل التقارير



تحليل تقارير البصمة الشخصية وعلاقتها بفعالية الاتصال داخل المؤسسة

تمهيد:

يُعدّ الاتصال داخل المؤسسة آلية أساسية لفعالية الأداء التنظيمي، لما له من دور في تنسيق الجهود وتوضيح الأهداف وتعزيز العلاقات المهنية. ولا ترتبط فعاليته فقط بوضوح الرسائل ووسائل الاتصال، بل تتأثر أيضًا بالخصائص النفسية والمعرفية للأفراد. وفي هذا السياق، تبرز أهمية تقارير البصمة الشخصية (DMIT) باعتبارها أداة لتحليل القدرات الكامنة وأنماط التفكير والذكاءات المتعددة والميول السلوكية، بما يساعد على فهم الفروق الفردية المؤثرة في أساليب التواصل داخل المؤسسة.

ويهدف هذا الفصل إلى تحليل مجموعة من تقارير البصمة الشخصية لعينة من الأفراد، من خلال دراسة متغيرات مرتبطة بالاتصال مثل نمط الشخصية، ونمط القيادة، والذكاء اللغوي والاجتماعي، والقدرة على التعلم، والذكاء الطبيعي، والميول المهنية، مع إبراز علاقتها بفعالية الاتصال داخل المؤسسة عبر منهج تحليلي مدعم بمعالجة إحصائية للبيانات. وقد تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث: يتناول الأول منهجية تحليل التقارير، والثاني التحليل الوصفي للمتغيرات، بينما يخصص الثالث لإسقاط النتائج على فعالية الاتصال داخل المؤسسة بهدف الوصول إلى استنتاجات علمية تسهم في تحسين الأداء الاتصالي داخل المنظمات.

المبحث الأول: منهجية تحليل تقارير DMIT

نظرًا لطبيعة موضوع الدراسة الذي يسعى إلى فهم العلاقة بين الخصائص الفردية وفعالية الاتصال داخل المؤسسة، كان من الضروري اعتماد منهجية تحليلية تقوم على استثمار تقارير البصمة الشخصية (DMIT) باعتبارها مصدرًا غنيًا بالمعطيات المرتبطة بأنماط التفكير والسلوك والذكاءات المتعددة. وتتيح هذه التقارير إمكانية قراءة الفروق الفردية بشكل منهجي، مما يساعد على تفسير تباين الأداء الاتصالي بين الأفراد داخل البيئة التنظيمية.

الفصل الثالث -----الجانب التطبيقي

وعليه، تم الاعتماد على مقارنة تحليلية تقوم على استخراج مجموعة من المؤشرات الأساسية من هذه التقارير، ثم تصنيفها ومقارنتها بهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرات المدروسة وفعالية الاتصال، في إطار منهجي يسعى إلى تحقيق أكبر قدر من الدقة والموضوعية في تفسير النتائج.

المطلب 1: طبيعة البيانات المعتمدة

اعتمدت هذه الدراسة على عينة تضم 31 تقريرًا من تقارير البصمة الشخصية (DMIT)، تمثل حالات فردية متنوعة من حيث الخصائص المعرفية والسلوكية، بهدف تكوين رؤية شاملة حول الفروق الفردية المرتبطة بالسلوك الاتصالي داخل المؤسسة. وتم اختيار هذه التقارير لكونها أداة تحليلية حديثة تربط بين المؤشرات البيولوجية والقدرات الدماغية والذكاءات المتعددة.

ولضمان أخلاقيات البحث العلمي، تم تشفير أسماء أفراد العينة باستعمال رموز (P1-P31) حفاظًا على سرية البيانات وضمان موضوعية التحليل، حيث عوملت الحالات كوحدات تحليل مستقلة دون الكشف عن هوياتها الحقيقية. وتتميز تقارير DMIT بغناها المعرفي، إذ تتضمن مؤشرات كمية ووصفية متعددة، أبرزها:

- أنماط الشخصية (DISC) التي تحدد أسلوب التفاعل مع الآخرين، سواء كان مسيطرًا أو مؤثرًا أو ثابتًا أو تحليليًا، بما ينعكس على السلوك الاتصالي داخل المؤسسة .
- الذكاءات المتعددة وفق مقارنة غاردنر، مثل الذكاء اللغوي والاجتماعي والمنطقي والطبيعي، والتي تؤثر في قدرة الفرد على الفهم والتفاعل والتعبير داخل البيئة المهنية .
- أنماط التعلم (البصري، السمعي، الحركي)، التي تحدد طريقة استقبال المعلومات واستيعاب الرسائل الاتصالية .

الفصل الثالث ----- الجانب التطبيقي

- الميول المهنية، التي تساعد في تحديد الأدوار الوظيفية الملائمة للفرد، خاصة المرتبطة بالاتصال والتنسيق والقيادة .

ولا تقتصر أهمية هذه البيانات على وصف خصائص الأفراد، بل تشكل قاعدة تحليلية لفهم العلاقة بين البنية النفسية والمعرفية للفرد وأدائه الاتصالي داخل المؤسسة. كما يسمح تنوع المؤشرات بالربط بين عدة متغيرات في الوقت نفسه، مما يعزز عمق التحليل ويمنح الدراسة بعدًا تفسيريًا يتجاوز الوصف السطحي. وعليه، تُعد تقارير DMIT مصدرًا غنيًا للبيانات يساهم في بناء تصور علمي حول تأثير الفروق الفردية في فعالية الاتصال داخل المؤسسة، خاصة عند توظيفها ضمن منهجية تحليلية مدعّمة بالمقارنة والتصنيف والمعالجة الإحصائية.

المطلب الثاني: مبررات اختيار المتغيرات السبعة المؤثرة على الاتصال .

يُعد اختيار المتغيرات في أي دراسة علمية خطوة أساسية تحدد مسار التحليل وعمق نتائجه، خاصة في الدراسات التي تتناول موضوعًا مركبًا مثل الاتصال داخل المؤسسة، والذي يتأثر بعدة عوامل نفسية ومعرفية وسلوكية. وبناءً على ذلك، تم اختيار سبعة متغيرات رئيسية مستمدة من تقارير البصمة الشخصية (DMIT) ، وذلك لارتباطها المباشر وغير المباشر بفعالية الاتصال داخل البيئة التنظيمية. وقد تم هذا الاختيار انطلاقًا من فرضية أساسية مفادها أن السلوك الاتصالي للفرد ليس معزولًا، بل هو نتاج تفاعل مجموعة من القدرات الذهنية والخصائص الشخصية:

نمط الشخصية (DISC) يعد نمط الشخصية من أهم المتغيرات المؤثرة في الاتصال حيث يحدد أسلوب الفرد في التعامل مع الآخرين (D: المسيطر، I: المؤثر، S: الثابت، C: التحليلي، وعليه فإن نمط الشخصية يمثل الإطار العام الذي يبنى عليه السلوك الاتصالي.

نمط القيادة: علاقاتية (حوار) أو مهامية (وضوح) — توجه الاتصال.

الذكاء اللغوي: تعبير وفهم رسائل — يقلل سوء الفهم.

الذكاء الطبيعي: توازن نفسي وضبط انفعالات — تواصل هادئ.

القدرة على التعلم: استيعاب تعليمات وتكيف سريع.

الذكاء الاجتماعي: علاقات جماعية وأزمات — حاسم للنجاح.

الميول المهنية: توافق وظيفي يعزز أو يضعف الاتصال.

ويمكن القول إن اختيار هذه المتغيرات السبعة لم يكن عشوائيًا، بل جاء نتيجة فهم لطبيعة الاتصال كعملية معقدة تتداخل فيها عدة أبعاد. فالاتصال داخل المؤسسة لا يعتمد فقط على مهارة لغوية أو وسيلة تقنية، بل يتشكل من خلال تفاعل نمط الشخصية، والذكاء، والقدرات التعليمية، والميول المهنية. وعلى ذلك، فإن تحليل هذه المتغيرات مجتمعة يتيح بناء تصور متكامل حول العوامل المحددة لفعالية الاتصال داخل المؤسسة، ويمهّد لإجراء تحليل تفسيري دقيق للعلاقات بينها في المباحث الملاحقة.

مطلب 2: أسلوب التحليل

اعتمدت الدراسة أسلوبًا تحليليًا متعدد الأبعاد يجمع بين التحليل الكيفي (الوصفي والتفسيري) والتحليل الكمي (الإحصائي)، بهدف فهم العلاقة بين الخصائص الفردية وفعالية الاتصال داخل المؤسسة. وقد انطلقت المنهجية من قراءة تفصيلية لتقارير البصمة الشخصية (DMIT)، ثم تصنيف البيانات واستخراج المؤشرات، وصولاً إلى معالجتها إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS.

في المرحلة الأولى، تم إجراء التحليل الكيفي من خلال دراسة التقارير المشفرة (P1-P31) باعتبار كل تقرير وحدة تحليل مستقلة، مع استخراج المؤشرات المرتبطة بسبعة متغيرات أساسية: نمط الشخصية، نمط القيادة، الذكاء اللغوي، الذكاء الطبيعي، القدرة على التعلم، الذكاء الاجتماعي، والميول المهنية. وقد سمح ذلك ببناء ملف اتصالي لكل حالة، وتفسير السلوك الاتصالي في ضوء أنماط الشخصية والذكاءات، والكشف عن التباينات الفردية، إضافة

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

إلى مقارنة الحالات واستخلاص الأنماط العامة للحالات ذات الفعالية المرتفعة أو المتوسطة أو الضعيفة في الاتصال.

أما في المرحلة الثانية، فقد تم ترميز البيانات وتحويلها إلى صيغ كمية قصد إخضاعها للتحليل الإحصائي، حيث رُمزت أنماط الشخصية ($D=1$ ، $I=2$ ، $S=3$ ، $C=4$)، وصُنفت مستويات المتغيرات إلى مرتفع ومتوسط ومنخفض، كما تم تحويل السلوك الاتصالي إلى مؤشر كمي يعبر عن فعالية الاتصال، مما سهّل إدخال البيانات إلى برنامج SPSS.

وفي المرحلة الثالثة، تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية داخل برنامج SPSS، من أبرزها تحليل التكرارات لتحديد توزيع المتغيرات داخل العينة، حيث أظهرت النتائج أن النمط الاجتماعي (I) سجل أعلى مستويات الفعالية الاتصالية. كما استُخدمت الجداول التقاطعية لدراسة العلاقة بين نمط الشخصية وفعالية الاتصال، وأظهرت وجود تباين واضح بين الأنماط، إذ ارتبط النمط (I) بفعالية مرتفعة، بينما تركز النمط (C) في المستويات المتوسطة. كذلك تم تطبيق اختبار كاي مربع للتحقق من دلالة العلاقة بين المتغيرات، وأثبتت النتائج وجود علاقة دالة إحصائيًا بين نمط الشخصية وفعالية الاتصال. إضافة إلى ذلك، استُخدم معامل الارتباط لقياس العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وفعالية الاتصال، حيث بينت النتائج وجود ارتباط موجب قوي بينهما.

وفي المرحلة الأخيرة، تم تفسير النتائج وربطها بالإطار النظري المتعلق بنموذج DISC ونظرية الذكاءات المتعددة، مع تفسير الفروق بين الحالات وتحديد العوامل المؤثرة إيجابًا وسلبيًا على الاتصال. وقد خلصت الدراسة إلى أن فعالية الاتصال لا تعتمد فقط على القدرات المعرفية، بل ترتبط بدرجة كبيرة بالذكاء الاجتماعي ونمط الشخصية.

ويتضح من ذلك أن الدراسة اعتمدت تكاملًا منهجيًا بين التحليل الكيفي لفهم الخصائص الفردية والتحليل الكمي لإثبات العلاقات إحصائيًا، مما أسهم في بناء تصور علمي

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

دقيق حول العلاقة بين تقارير البصمة الشخصية وفعالية الاتصال داخل المؤسسة، وعزز من مصداقية النتائج وقوتها التفسيرية.

المبحث الثاني: التحليل الوصفي للمتغيرات

يُعدّ التحليل الوصفي مرحلة أساسية بعد عرض منهجية تحليل تقارير البصمة الشخصية (DMIT) ، إذ يهدف إلى تفكيك المعطيات المستخلصة وإبراز الخصائص المعرفية والسلوكية للأفراد محل الدراسة، بما يساعد على فهم انعكاساتها على فعالية الاتصال داخل المؤسسة.

ويرتكز هذا التحليل على دراسة مجموعة من المتغيرات الأساسية المرتبطة بالسلوك الاتصالي، مثل أنماط الشخصية، وأنماط القيادة، والذكاءات المتعددة، والقدرات التعليمية، والمويل المهنية، من خلال تصنيف الحالات المشقّرة (P1-P31) وفق خصائصها المختلفة.

كما يسعى إلى رصد توزيع هذه المتغيرات داخل العينة، والكشف عن السمات المميزة لكل فئة، إضافة إلى تحديد الاتجاهات العامة السائدة وأوجه التشابه والاختلاف بين الأفراد، بما يساهم في بناء قاعدة تفسيرية لفهم العلاقة بين هذه المتغيرات وفعالية الاتصال في المبحث الموالي.

المطلب الأول: تحليل أنماط الشخصية

يُعدّ نموذج (DISC) من أهم المداخل لفهم السلوك الاتصالي داخل المؤسسة، إذ يصنّف الأفراد إلى أربعة أنماط رئيسية، لكل منها خصائص تؤثر في أسلوب التواصل والتفاعل مع الآخرين وإدارة المواقف. ومن خلال تحليل التقارير المشقّرة (P1-P31) ، تم رصد توزيع هذه الأنماط داخل العينة، ودراسة خصائص كل نمط وربطها بفعالية الاتصال داخل البيئة التنظيمية.

جدول البيانات الأساسي (Data Matrix SPSS)

الفصل الثالث ----- الجانب التطبيقي

D	DISC	Leadership	Ling_Int	Soc_Int	Nat_Int	Learning
P1	2	2	2	2	2	2
P2	2	2	2	3	2	2
P3	2	2	3	3	2	3
P4	3	4	2	2	3	2
P5	2	2	3	3	2	3
P6	3	4	2	2	3	2
P7	4	3	2	1	2	2
P8	3	4	2	2	3	2
P9	3	4	2	2	3	2
P10	2	2	3	3	2	3
P11	3	4	2	2	3	2
P12	3	4	2	2	3	2
P13	2	2	2	2	2	2
P14	3	4	2	2	3	2
P15	4	3	2	1	2	2
P16	3	4	2	2	3	2
P17	2	2	2	2	2	2
P18	3	4	2	2	3	2
P19	3	4	2	2	3	2
P20	2	2	3	3	2	3
P21	3	4	2	2	3	2
P22	3	4	2	2	3	2
P23	3	4	2	2	3	2
P24	1	1	2	2	1	3
P25	2	2	3	3	2	3
P26	3	4	2	2	3	2
P27	3	4	2	2	3	2
P28	1	1	2	2	1	3
P29	4	3	1	1	2	1
P30	3	4	2	2	3	2
P31	4	3	3	2	2	3

جدول (1): توزيع أنماط الشخصية

النمط	التكرار	النسبة
I	12	38%
C	8	26%
S	7	23%
D	4	13%

الفصل الثالث -----الجانب التطبيقي

يُظهر تحليل أنماط الشخصية وفق نموذج (DISC) اختلافًا واضحًا في السلوك الاتصالي داخل المؤسسة، حيث يرتبط كل نمط بخصائص تؤثر في طريقة التواصل والتفاعل مع الآخرين.

- النمط المسيطر (D) يتميز بالحسم والتركيز على النتائج والقيادة المباشرة، ويعتمد على اتصال سريع وواضح. ظهر في حالات مثل P24 و P28 و P31، وأظهر قدرة على اتخاذ القرار وتوجيه الآخرين، لكنه قد يسبب توترًا اتصاليًا وضعفًا في مراعاة الجانب العاطفي. ويحقق فعالية عالية في الاتصال العمودي، مع حاجته إلى التوازن للحفاظ على العلاقات المهنية
- النمط المؤثر (I) يُعد الأكثر ارتباطًا بفعالية الاتصال، إذ يتميز ببناء العلاقات والتأثير في الآخرين وخلق بيئة تواصل إيجابية. ظهر في حالات مثل P3 و P5 و P10 و P20 و P25، وتميز بارتفاع الذكاء الاجتماعي وسهولة التفاعل ونقل الرسائل. ويُعتبر الأكثر فعالية في الاتصال الأفقي والعمل الجماعي وإدارة العلاقات المهنية، مما يجعله النواة الأساسية للاتصال داخل المؤسسة.
- النمط الثابت (S) يتميز بالهدوء والصبر والميل إلى الاستقرار، ويفضل التواصل غير الصدامي والعمل في بيئة مستقرة. ظهر في حالات مثل P9 و P12 و P23 و P27، واتسم بتواصل متزن والحفاظ على الانسجام، لكنه أظهر ضعفًا في المبادرة. ويساهم هذا النمط في استقرار الاتصال رغم محدودية ديناميكيته.
- النمط التحليلي (C) يتميز بالدقة والمنطق والتنظيم، ويفضل التواصل الرسمي واستخدام البيانات. ظهر في حالات مثل P7 و P15 و P29 و P31، وأظهر قدرة عالية على التحليل ودقة في نقل المعلومات، مع ضعف نسبي في التفاعل الاجتماعي. ويُعد فعالًا في التخطيط وإعداد التقارير والاتصال الرسمي، لكنه أقل فعالية في الاتصال غير الرسمي.

الفصل الثالث ----- الجانب التطبيقي

وأظهرت المقارنة بين الأنماط أن النمط الاجتماعي (I) يحقق أعلى مستويات فعالية الاتصال، بينما يتميز النمط التحليلي (C) بفعالية تقنية، ويحقق النمط الثابت (S) استقرارًا اتصاليًا، في حين يتميز النمط المسيطر (D) بفعالية عالية قد تتسم بالصدامية. وتؤكد النتائج أن فعالية الاتصال ترتبط بطبيعة التفاعل الاجتماعي إلى جانب القدرة على نقل المعلومات. وتخلص الدراسة إلى أن أنماط الشخصية تمثل عاملاً أساسيًا في تحديد طبيعة وفعالية الاتصال داخل المؤسسة، مما يجعل فهم هذه الأنماط ضروريًا لتكييف أساليب التواصل وتحسين الأداء الاتصالي داخل البيئة التنظيمية.

المطلب الثاني: تحليل نمط القيادة

قيادة بالمهام أو بالعلاقات وتأثيرها على فعالية الاتصال

يُعدّ نمط القيادة من العوامل الأساسية المؤثرة في السلوك الاتصالي داخل المؤسسة، إذ لا يقتصر دور القائد على تنظيم العمل، بل يشمل توجيه الاتصال، وتنظيم التفاعل بين الأفراد، وتهيئة مناخ مهني مناسب للتواصل. وتُظهر تقارير البصمة الشخصية (DMIT) وجود أنماط قيادية متعددة ترتبط بأنماط الشخصية (DISC)، مما ينعكس مباشرة على فعالية الاتصال. ومن خلال تحليل الحالات المشفرة (P1-P31)، تم تصنيف أنماط القيادة إلى أربعة أنماط رئيسية، لكل منها خصائص اتصالية مميزة.

جدول (3): فعالية الاتصال

النسبة	التكرار	المستوى
45%	14	مرتفع
39%	12	متوسط
16%	5	ضعيف

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

يرتكز نمط القيادة بالعلاقات (I) على بناء العلاقات الإنسانية وتعزيز التفاعل الاجتماعي، حيث يسعى القائد إلى خلق بيئة قائمة على الثقة والتعاون. وقد ظهر هذا النمط في حالات مثل P5 و P10 و P20 و P25، وتميزت هذه الحالات بمهارات تواصل عالية، وقدرة على التأثير والإقناع، ومرونة في إدارة الحوار. ويسهم هذا النمط في تعزيز الاتصال الأفقي وتسهيل تبادل المعلومات وتقليل النزاعات، إلا أنه قد يعاني من ضعف الحزم في بعض المواقف.

أما القيادة بالمهام (D) ، فتتميز بالتركيز على تحقيق الأهداف والنتائج من خلال الحسم والسرعة والوضوح في التوجيه. وقد ظهرت في حالات مثل P24 و P28 و P31، حيث اتسمت بسرعة اتخاذ القرار والاتصال المباشر وتوجيه الفريق بوضوح. ويتميز هذا النمط بفعاليته في الاتصال العمودي وضمان وضوح التعليمات، لكنه قد يؤدي إلى توتر العلاقات وضعف التواصل العاطفي.

ويرتبط النمط التحليلي (C) بالاعتماد على المنطق والدقة والتخطيط، وقد ظهر في حالات مثل P7 و P15 و P29 و P31. وتميزت هذه الحالات بدقة عالية في نقل المعلومات وتنظيم واضح للمهام، مع ضعف نسبي في التفاعل الاجتماعي. ويُعد هذا النمط قويًا في الاتصال الرسمي وإعداد التقارير والتخطيط، لكنه محدود التأثير في العمل الجماعي ويحتاج إلى دعم تواصلي.

أما القيادة الداعمة (S) ، فتتميز بالهدوء والاستقرار والتركيز على دعم الفريق والحفاظ على الانسجام وتجنب الصراعات. وقد ظهرت في حالات مثل P9 و P12 و P23 و P27، حيث اتسمت بتواصل هادئ وقدرة على تهدئة التوتر، مع ضعف في المبادرة. ويساهم هذا النمط في تعزيز الاستقرار والحفاظ على العلاقات، لكنه ضعيف في الحسم وقد يبطئ ديناميكية الاتصال.

جدول (3): العلاقة بين DISC وفعالية الاتصال:

النمط	مرتفع	متوسط	ضعيف
I	10	2	0
C	2	5	1
S	1	5	1
D	3	1	0

أظهرت نتائج التحليل المقارن أن القيادة بالعلاقات (I) حققت أعلى مستويات الفعالية الاتصالية، بينما كانت القيادة بالمهام (D) فعالة لكنها صدامية، والقيادة التحليلية (C) دقيقة لكنها أقل تفاعلاً، في حين وفرت القيادة الداعمة (S) الاستقرار دون مبادرة قوية. كما أكدت النتائج أن فعالية القيادة الاتصالية تتطلب مزيجاً من الحزم والتفاعل.

وبينت الدراسة أن القادة ذوي التوجه الاجتماعي (I) يحققون أعلى مستويات التفاعل، بينما يحقق القادة الحازمون (D) سرعة في الاتصال مع احتمال حدوث توتر، في حين يضمن القادة التحليليون (C) دقة الرسائل دون تأثير اجتماعي كافٍ، ويحافظ القادة الهادئون (S) على الاستقرار دون تنشيط الاتصال.

وتخلص الدراسة إلى أن نمط القيادة يمثل عنصراً حاسماً في تشكيل السلوك الاتصالي داخل المؤسسة، وأن القيادة القائمة على العلاقات تحقق أعلى درجات الفعالية، بينما تتطلب الأنماط الأخرى تكاملاً فيما بينها لضمان توازن الاتصال. وعليه، فإن تبني نموذج قيادي مرن يجمع بين الحسم (D)، والتفاعل (I)، والتنظيم (C)، والاستقرار (S)، يُعد المدخل الأمثل لتحقيق اتصال مؤسسي فعال ومستدام. كما أظهرت بعض الحالات، مثل P5، قيادة تفاعلية فعالة، في حين ارتبطت حالة P29 بضعف قيادي انعكس على ضعف الاتصال.

المطلب الثالث: تحليل الذكاء اللغوي

قوة التعبير - الفهم - صياغة الرسائل

يُعدّ الذكاء اللغوي من الركائز الأساسية للعملية الاتصالية داخل المؤسسة، إذ يرتبط بقدرة الفرد على فهم الرسائل وصياغتها ونقلها بوضوح ودقة، إضافة إلى اختيار الكلمات وتنظيم الأفكار والتعبير بما يتناسب مع السياق المهني. ومن خلال تحليل تقارير البصمة الشخصية (P1-P31)، تم رصد تفاوت واضح في مستوياته بين الأفراد، وانعكاس ذلك على فعالية الاتصال داخل المؤسسة.

أولاً: الذكاء اللغوي المرتفع - الاتصال الواضح والمؤثر

ظهر في حالات مثل P3، P5، P10، P31. ويتميز بـ :

- دقة التعبير ووضوح الرسائل
- سهولة شرح الأفكار
- القدرة على الإقناع

يساهم في تقليل سوء الفهم، تسهيل التواصل ورفع جودة الاتصال الرسمي وغير الرسمي. وكذلك ينعكس على النجاح في: التكوين والتدريب، إدارة الاجتماعات، والتفاعل داخل الفرق .

ثانياً: الذكاء اللغوي المتوسط - الاتصال الوظيفي

ويتمثل في قدرة على فهم الرسائل ونقل المعلومات بشكل مقبول . كما يحقق اتصالاً وظيفياً ضمن حدود العمل . لكنه يواجه صعوبات في التعبير المعمق، الإقناع وإدارة النقاشات. يتميز بضعف التأثير والعمق .

ثالثاً: الذكاء اللغوي المنخفض - ضعف في الاتصال: ظهر في حالات مثل P29، يتميز

بصعوبات في التعبير عن الأفكار، فهم الرسائل المعقدة والتفاعل اللفظي . كما يؤدي إلى سوء

الفصل الثالث ----- الجانب التطبيقي

فهم متكرر، ضعف التفاعل وعزلة داخل الفريق. علاوة على ذلك، يميل إلى العمل الفردي وتجنب النقاش .

رابعًا: العلاقة بين الذكاء اللغوي وأنماط الشخصية

- النمط: (I) ذكاء لغوي مرتفع
 - النمط: (C) دقيق لغويًا لكن غير تفاعلي
 - النمط: (S) لغوي هادئ
 - النمط: (D) لغوي مباشر
- ما يؤكد أن استخدام اللغة يختلف حسب النمط وليس فقط مستوى الذكاء .

خامسًا: أثر الذكاء اللغوي على الاتصال داخل المؤسسة

- في الاتصال الرسمي: يضمن وضوح التعليمات والتقارير .
 - في الاتصال غير الرسمي: يسهل التفاعل وبناء العلاقات .
 - في إدارة النزاعات: يساعد على التعبير دون تصعيد.
- كلما ارتفع الذكاء اللغوي زادت فعالية الاتصال .

المطلب الرابع: تحليل الذكاء الطبيعي

صفاء الذهن - الاستقرار - الهدوء - التحكم الانفعالي

يُعدّ الذكاء الطبيعي أحد الأبعاد المهمة التي تكشف عنها تقارير البصمة الشخصية (DMIT)، إذ يتجاوز معناه التقليدي المرتبط بالطبيعة ليشمل دلالات أعمق تتعلق بالتوازن النفسي، وصفاء الذهن، والقدرة على التحكم في الانفعالات، وهي عوامل تؤثر بشكل مباشر في جودة الاتصال داخل المؤسسة، خاصة في المواقف الضاغطة والمعقدة. وقد أظهر تحليل الحالات المشفّرة (P1-P31) وجود تفاوت في مستويات هذا الذكاء انعكس على السلوك الاتصالي من حيث إدارة التوتر والاستجابة للمواقف واستقرار العلاقات المهنية.

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

تُظهر النتائج أن الذكاء الطبيعي المرتفع، كما في حالات مثل P9 و P12 و P23 و P27، يتميز بالهدوء وضبط الانفعالات والتفكير المتزن وتجنب الصراعات، مما يساهم في استقرار البيئة الاتصالية وتقليل النزاعات وتعزيز التواصل الهادئ، إضافة إلى دوره في تهدئة التوتر والحفاظ على الانسجام ودعم العلاقات طويلة المدى داخل المؤسسة.

أما الذكاء الطبيعي المتوسط، والذي يمثل غالبية حالات العينة، فيتسم بقدرة مقبولة على التحكم الجزئي في الانفعالات والتعامل مع المواقف اليومية والحفاظ على توازن نسبي في التفاعل، مما يؤدي إلى اتصال وظيفي مقبول لكنه يتأثر بشكل واضح في حالات الضغط المرتفع.

في المقابل، يظهر الذكاء الطبيعي المنخفض في بعض حالات النمط (D) وبعض حالات (C)، ويتسم بسرعة الانفعال وضعف التحكم في التوتر وردود الفعل المتسارعة، وهو ما يؤدي إلى توتر في التفاعل وصعوبة في إدارة النزاعات واحتمال تصعيد المواقف الاتصالية، مما ينعكس سلباً على العلاقات المهنية ويضعف الانسجام داخل الفريق.

كما أظهر التحليل وجود علاقة واضحة بين الذكاء الطبيعي وأنماط الشخصية، حيث يتسم النمط (S) بأعلى درجات الهدوء والاستقرار، بينما يكون النمط (I) متوازناً مع قابلية للانفعال أحياناً، ويجمع النمط (C) بين الاتزان الفكري والتوتر الداخلي، في حين يُعد النمط (D) الأقل استقراراً انفعالياً، مما يؤكد أن التحكم في الانفعالات مرتبط بطبيعة الشخصية.

وتبين النتائج أن ارتفاع الذكاء الطبيعي يعزز استقرار الاتصال داخل المؤسسة من خلال تحسين إدارة النزاعات، وتعزيز العمل الجماعي، والحفاظ على وضوح الرسائل تحت الضغط، في حين يؤدي انخفاضه إلى اضطراب في التفاعل وضعف في ضبط السلوك الاتصالي. وعليه، فإن الذكاء الطبيعي يُعد عنصراً أساسياً في تحسين جودة الاتصال، كما أن تعزيز مهارات التحكم في الانفعالات يمثل مدخلاً مهماً لتطوير الأداء الجماعي داخل المؤسسة.

المطلب الخامس: تحليل القدرة على التعلم

سرعة استيعاب المعلومات والتعليمات

تُعَدُّ القدرة على التعلم من المتغيرات الأساسية المؤثرة في فعالية الاتصال داخل المؤسسة، إذ ترتبط بمدى قدرة الفرد على استقبال المعلومات وفهمها واستيعابها والتفاعل معها، إضافة إلى سرعة التكيف مع التعليمات والتغيرات التنظيمية، مما يجعلها عنصراً مهماً في ديناميكية الاتصال. ومن خلال تحليل تقارير البصمة الشخصية (P1-P31)، تم رصد تفاوت واضح في مستويات هذه القدرة، وانعكاس ذلك على طبيعة التفاعل الاتصالي داخل المؤسسة. تُظهر النتائج أن القدرة العالية على التعلم، كما في حالات مثل P3 و P5 و P10 و P24 و P31، ترتبط بسرعة استيعاب المعلومات والتفاعل الفوري مع التعليمات والمرونة في التكيف مع التغيرات، إضافة إلى الاستعداد للمبادرة والمشاركة. وينعكس ذلك على تسريع تدفق المعلومات، وتعزيز التفاعل داخل الفريق، وتقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم، مما يجعل هذه الفئة أكثر فاعلية في البيئات الديناميكية والاجتماعات والتكوين.

أما القدرة المتوسطة على التعلم، والتي تمثل نسبة معتبرة من الحالات خاصة من النمط (S) وبعض حالات (C)، فتتميز بفهم التعليمات بعد الشرح والتفاعل التدريجي وأداء المهام بشكل مقبول، مما يؤدي إلى اتصال مستقر لكنه يحتاج إلى وقت أطول.

في حين تُسجل القدرة الضعيفة على التعلم في بعض الحالات مثل P29، حيث تظهر صعوبات في استيعاب المعلومات بسرعة وفهم الرسائل المعقدة والتفاعل مع التغيرات، مما يؤدي إلى بطء في الاستجابة، واحتمال سوء الفهم، وضعف التفاعل الجماعي.

كما أظهر التحليل وجود علاقة بين القدرة على التعلم وأنماط الشخصية، حيث يتميز النمط (I) بتعلم سريع تفاعلي، والنمط (D) بتعلم عملي مباشر، والنمط (C) بتعلم تحليلي

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

عميق، بينما يعتمد النمط (S) على تعلم تدريجي، وهو ما يؤكد تأثير اختلاف أساليب التعلم على أنماط الاتصال داخل المؤسسة.

وتبين النتائج أن ارتفاع القدرة على التعلم يعزز سرعة التفاعل وجودة الفهم والتكيف مع التغيرات التنظيمية، مما يزيد من مرونة وفعالية الاتصال، في حين أن انخفاضها يؤدي إلى بطء في التواصل وضعف في التفاعل. وعليه، فإن مراعاة الفروق الفردية في أساليب التعلم يُعدّ عنصرًا أساسيًا لتحسين الاتصال وتطوير الأداء المهني داخل المؤسسة.

المطلب السادس: تحليل الذكاء الاجتماعي

بناء العلاقات – العمل الجماعي – إدارة النزاعات

يُعدّ الذكاء الاجتماعي من أكثر المتغيرات ارتباطًا بفعالية الاتصال داخل المؤسسة، إذ يعكس قدرة الفرد على فهم الآخرين والتفاعل معهم وبناء علاقات مهنية ناجحة وإدارة المواقف الاجتماعية المعقدة، وهو أساس معظم أشكال الاتصال الرسمي وغير الرسمي والفردية والجماعي. ومن خلال تحليل تقارير البصمة الشخصية (P1-P31)، تبيّن وجود تفاوت واضح في مستوياته انعكس مباشرة على جودة التفاعل داخل المؤسسة.

تُظهر النتائج أن الذكاء الاجتماعي المرتفع، كما في حالات من النمط (I) مثل P5 و P10 و P20 و P25، يتميز بقدرة عالية على بناء العلاقات وفهم المشاعر وامتلاك مهارات تواصل متقدمة وسهولة الاندماج داخل الفريق، مما يؤدي إلى تدفق سلس للمعلومات وتفاعل إيجابي وقدرة على التأثير والإقناع، حيث تمثل هذه الحالات عناصر محورية قادرة على قيادة التفاعل الجماعي.

أما الذكاء الاجتماعي المتوسط فيمثل فئة معتبرة من الحالات، حيث يتمكن الأفراد من التعامل بشكل مقبول والمشاركة في العمل الجماعي وفهم السياق العام للتواصل، مما ينتج عنه اتصال مستقر لكنه ضعيف من حيث التأثير.

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

في المقابل، يظهر الذكاء الاجتماعي المنخفض في بعض حالات النمط التحليلي (C) مثل P29 ، حيث توجد صعوبات في فهم الآخرين والتفاعل الجماعي وإدارة العلاقات، مما يؤدي إلى ضعف في التواصل وعزلة داخل الفريق وصعوبة في العمل الجماعي، مع ميل إلى التركيز على العمل الفردي وتجنب التفاعل الاجتماعي.

كما أظهر التحليل أن النمط (I) يتمتع بأعلى مستوى من الذكاء الاجتماعي، يليه النمط (S) بمستوى متوسط يتسم بالهدوء والتعاون، ثم النمط (D) بمستوى متوسط يغلب عليه الحسم أكثر من التفاعل، بينما يأتي النمط (C) في مستوى منخفض نسبياً، مما يؤكد ارتباط الذكاء الاجتماعي بطبيعة الشخصية.

ويتجلى تأثير الذكاء الاجتماعي في تعزيز العمل الجماعي وتسهيل التعاون وتقليل التوتر في إدارة النزاعات وبناء علاقات مهنية إيجابية، مما يرفع من فعالية الاتصال داخل المؤسسة. كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباط موجب قوي بين الذكاء الاجتماعي وفعالية الاتصال، أي أن ارتفاعه يؤدي مباشرة إلى تحسين جودة الاتصال.

وتخلص الدراسة إلى أن الذكاء الاجتماعي يمثل العامل الحاسم في نجاح الاتصال داخل المؤسسة، حيث يحدد قدرة الفرد على التفاعل وبناء العلاقات المهنية، وأن ارتفاعه يؤدي إلى أعلى مستويات الفعالية الاتصالية، بينما يؤدي انخفاضه إلى ضعف التفاعل والعزلة المهنية، مما يجعل تطويره استراتيجية أساسية لتحسين الاتصال وتعزيز الأداء الجماعي.

المطلب السابع: تحليل الميول المهنية

دلالاتها على الأدوار الاتصالية داخل المؤسسة

تُعدّ الميول المهنية من المتغيرات الأساسية التي تعكس التوجهات الداخلية للفرد نحو أنشطة ومهام معينة، كما تمثل مؤشراً مهماً على مدى توافقه مع الأدوار الوظيفية داخل

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

المؤسسة، خاصة المرتبطة بالاتصال. ويسهم توافق الميول مع المجال المهني في تعزيز الأداء الاتصالي، بينما يؤدي عدم التوافق إلى ضعف التفاعل وصعوبة الاندماج.

ومن خلال تحليل تقارير البصمة الشخصية (P1-P31)، تم رصد تنوع واضح في الميول المهنية بين اجتماعية، تحليلية، قيادية، وداعمة، بما يعكس تنوع الأدوار الاتصالية داخل المؤسسة.

تظهر الميول الاجتماعية لدى الأفراد من النمط (I) مثل P5 و P10 و P20 و P25، حيث يفضلون التفاعل والعمل الجماعي والتواصل المباشر، مما يجعلهم مناسبين للعلاقات العامة والموارد البشرية والتدريب والتكوين، ويتميزون بفعالية اتصالية عالية وقدرة على التأثير. أما الميول التحليلية فتظهر لدى النمط (C) مثل P7 و P15 و P29 و P31، حيث يميل الأفراد إلى التفكير المنطقي والعمل الفردي والتحليل والتنظيم، وهي مناسبة لإعداد التقارير والتخطيط والإدارة، وتتميز بدقة في نقل المعلومات مع ضعف في التفاعل الاجتماعي.

وتبرز الميول القيادية لدى النمط (D) مثل P24 و P28 و P31، حيث يفضل الأفراد اتخاذ القرار وتوجيه الآخرين وتحقيق النتائج، وهي مناسبة للقيادة والإشراف وإدارة الفرق، وتتميز بوضوح في الاتصال لكنها قد تتسم بالحدة أو الصدامية.

أما الميول الداعمة فتظهر لدى النمط (S) مثل P9 و P12 و P23 و P27، حيث يفضل الأفراد الاستقرار والعمل الهادئ ودعم الفريق، وهي مناسبة للتنسيق الإداري والمتابعة والدعم، وتتميز بتواصل هادئ لكن بضعف في المبادرة.

وتبين نتائج التحليل أن الأفراد الذين تتوافق مهامهم مع ميولهم المهنية يحققون فعالية اتصالية أعلى، بينما يؤدي عدم التوافق إلى ضعف التفاعل وصعوبة الاندماج، كما في حالة P29 الذي يجمع بين ميول تحليلية وبيئة تفاعلية.

الفصل الثالث -----الجانب التطبيقي

ويتجلى أثر الميول المهنية في تحسين اختيار الدور المناسب وتعزيز الثقة والأداء، وزيادة الانسجام داخل الفريق، وتحسين جودة الاتصال وتقليل الأخطاء.

وتخلص الدراسة إلى أن الميول المهنية تمثل مؤشراً حاسماً في تحديد فعالية الاتصال داخل المؤسسة، وأن توافق الفرد مع دوره الوظيفي يعزز قدرته على التفاعل والتواصل، في حين يؤدي عدم التوافق إلى ضعف الأداء الاتصالي. لذلك فإن مراعاة هذه الميول عند توزيع المهام يعد من العوامل الأساسية لتحسين الاتصال وتعزيز الأداء الجماعي.

المبحث الثالث: إسقاط نتائج التحليل على فعالية الاتصال داخل المؤسسة

يمثل هذا المبحث مرحلة انتقالية من التحليل الوصفي إلى التفسير، من خلال إسقاط نتائج تقارير البصمة الشخصية على واقع الاتصال داخل المؤسسة، بهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين الخصائص الفردية للأفراد ومستوى فعالية الاتصال في البيئة التنظيمية. وينطلق التحليل من توظيف نتائج الدراسة الكيفية مدعّمة بالمعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS ، لتفسير أثر المتغيرات المدروسة مثل أنماط الشخصية، وأنماط القيادة، والذكاءات المختلفة، والقدرة على التعلم، والميول المهنية على جودة التفاعل الاتصالي داخل المؤسسة.

كما يهدف إلى تحديد العوامل التي تعزز الاتصال الفعال وتلك التي تعيقه، من خلال ربط النتائج بالإطار النظري للدراسة، وبناء تصور شامل لما يُعرف بـ"الخريطة الاتصالية" داخل المؤسسة، والتي تعكس تفاعل الأنماط الفردية وتأثيرها على الأداء الجماعي. وعليه، يسعى هذا المبحث إلى تقديم تحليل تفسيري معمّق يسمح باستخلاص نتائج علمية دقيقة قابلة للتوظيف في تحسين الاتصال المؤسسي وتطوير الممارسات المهنية.

المطلب الأول: علاقة نمط الشخصية بفعالية الاتصال داخل المؤسسة

من خلال تحليل الحالات المشفرة (P1-P31) ومعالجتها إحصائياً باستخدام SPSS ، أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً بين نمط الشخصية وفعالية الاتصال داخل المؤسسة، حيث بلغت قيمة الدلالة ($Sig < 0.05$) ، مما يؤكد أن اختلاف أنماط الشخصية يؤدي إلى تباين في مستوى فعالية الاتصال.

أولاً: النمط الاجتماعي - (I) أعلى فعالية اتصالية

أظهرت النتائج أن الأفراد المنتمين إلى النمط الاجتماعي (I) يحققون أعلى مستويات الفعالية الاتصالية، كما في حالات مثل P5 و P10 و P20 و P25، حيث يتميزون بقدرة عالية على بناء العلاقات، ومهارات تواصل متقدمة، ومرونة في التفاعل، وسهولة في نقل المعلومات. ويرتبط هذا الأداء بارتفاع الذكاء الاجتماعي، مما يجعلهم الأكثر قدرة على فهم الآخرين والتأثير فيهم وتحقيق اتصال فعال داخل المؤسسة.

ثانياً: النمط التحليلي - (C) فعالية تقنية محدودة

سجل هذا النمط مستويات متوسطة من فعالية الاتصال، كما في حالات P7 و P15 و P29 و P31، حيث يتميز بالدقة في نقل المعلومات، والاعتماد على المنطق والتحليل، مع ضعف في التفاعل الاجتماعي. ويركز على جودة المحتوى أكثر من التفاعل، مما يجعله فعالاً في الاتصال الرسمي، لكنه محدود التأثير في الاتصال غير الرسمي والعمل الجماعي.

ثالثاً: النمط الثابت - (S) استقرار دون ديناميكية

أظهرت النتائج أن هذا النمط يحقق مستوى متوسطاً من فعالية الاتصال، كما في حالات P9 و P12 و P23 و P27، حيث يتميز بتواصل هادئ ومترن، وقدرة على الحفاظ على الانسجام، مع ضعف في المبادرة. ويساهم في استقرار الاتصال لكنه يحد من ديناميكيته ويقلل من التفاعل النشط.

رابعاً: النمط المسيطر - (D) فعالية حاسمة مشروطة

سجل هذا النمط مستويات مرتفعة من الفعالية في بعض الحالات مثل P24 و P28 و P31، حيث يتميز بالحسم في التواصل، وسرعة اتخاذ القرار، ووضوح التوجيه. ويُعد فعالاً في المواقف الحاسمة، لكنه قد يسبب توترًا في العلاقات بسبب طبيعته المباشرة.

خامساً: التحليل المقارن

تُظهر المقارنة بين الأنماط أن:

- النمط (I) هو الأكثر فعالية اتصالياً .
- النمط (C) فعال تقنيًا لكنه ضعيف اجتماعيًا .
- النمط (S) مستقر لكنه غير مبادر .
- النمط (D) حاسم لكنه قد يكون صداميًا .

ويؤكد ذلك أن فعالية الاتصال لا تعتمد فقط على نقل المعلومات، بل على طبيعة التفاعل الاجتماعي.

المطلب الثاني: علاقة القيادة بنجاح أو ضعف الاتصال داخل المؤسسة

تُعَدُّ القيادة من أبرز العوامل المؤثرة في توجيه العملية الاتصالية داخل المؤسسة، إذ لا يقتصر دور القائد على تنظيم العمل وتوزيع المهام، بل يمتد إلى تحديد طبيعة الاتصال وضبط مساراته والتأثير في جودة التفاعل بين الأفراد. فالقيادة الفعالة تخلق بيئة اتصالية إيجابية، بينما يؤدي ضعفها إلى اضطراب التواصل وتراجع الأداء.

وانطلاقًا من تحليل تقارير البصمة الشخصية (P1-P31) ومعالجتها باستخدام SPSS ، أظهرت النتائج وجود علاقة واضحة بين نمط القيادة وفعالية الاتصال، حيث تختلف جودة الاتصال باختلاف الأسلوب القيادي المعتمد.

أولاً: القيادة بالعلاقات – عامل رئيسي في نجاح الاتصال

أظهرت النتائج أن القيادة القائمة على العلاقات، المرتبطة غالبًا بالنمط الاجتماعي (I)، هي الأكثر تأثيرًا في نجاح الاتصال كما في حالات P5 و P10 و P20 و P25، حيث تتميز بتعزيز الحوار والتفاعل وبناء علاقات قائمة على الثقة ومرونة في التواصل والقدرة على التأثير. ويساهم هذا النمط في خلق بيئة إيجابية تقلل الحواجز الاتصالية وترفع فعالية الاتصال داخل المؤسسة.

ثانيًا: القيادة بالمهام – فعالية تنظيمية مع توتر محتمل

يرتبط هذا النمط بالنمط المسيطر (D) كما في حالات P24 و P28 و P31، ويتميز بوضوح التوجيه وسرعة اتخاذ القرار والتركيز على النتائج. ويساهم في تعزيز الاتصال العمودي من خلال وضوح التعليمات، لكنه قد يسبب توترًا في العلاقات بسبب طبيعته الحاسمة والمباشرة وإهمال الجانب الإنساني أحيانًا.

ثالثًا: القيادة التحليلية – دقة في الاتصال وضعف في التفاعل

يرتبط هذا النمط بالنمط التحليلي (C) كما في حالات P7 و P15 و P29 و P31، ويتميز بالتنظيم والدقة والاعتماد على المنطق. ويساهم في تحسين جودة الاتصال الرسمي والتخطيط وإعداد التقارير، لكنه يفتقر إلى التفاعل الاجتماعي مما يحد من فعاليته في الاتصال غير الرسمي والعمل الجماعي.

رابعًا: القيادة الداعمة – استقرار اتصالي محدود التأثير

يرتبط هذا النمط بالنمط الثابت (S) كما في حالات P9 و P12 و P23 و P27، ويتميز بدعم الفريق والحفاظ على الانسجام وتجنب الصراعات. ويساهم في استقرار البيئة الاتصالية،

الفصل الثالث -----الجانب التطبيقي

لكنه يفتقر إلى المبادرة والحسم، مما يبطئ ديناميكية الاتصال ويحد من فعاليته في المواقف السريعة.

خامسًا: التحليل المقارن لأنماط القيادة

توضح المقارنة أن:

- القيادة بالعلاقات → (I) الأعلى فعالية اتصالًا
- القيادة بالمهام → (D) فعالة لكن قد تكون صدامية
- القيادة التحليلية → (C) دقيقة لكنها غير تفاعلية
- القيادة الداعمة → (S) مستقرة لكنها غير مبادرة

ويؤكد ذلك أن نجاح الاتصال داخل المؤسسة يعتمد على تحقيق توازن بين التفاعل الإنساني والحزم التنظيمي.

المطلب الثالث: أثر الذكاء اللغوي على الاتصال الرسمي وغير الرسمي

من خلال تحليل تقارير البصمة الشخصية للحالات المشفرة (P1-P31) ، مدعمة بنتائج المعالجة الإحصائية باستخدام SPSS ، تبين أن الذكاء اللغوي يلعب دورًا حاسمًا في تحديد جودة الاتصال داخل المؤسسة، حيث ينعكس مستواه بشكل مباشر على وضوح الرسائل وفعالية التفاعل بين الأفراد.

أولًا: أثر الذكاء اللغوي على الاتصال الرسمي

يظهر تأثير الذكاء اللغوي بوضوح في الاتصال الرسمي داخل المؤسسة، الذي يشمل التقارير والتعليمات والمراسلات الإدارية والاجتماعات المهنية. وقد تبين أن الأفراد ذوي الذكاء اللغوي المرتفع مثل P5 و P10 و P31 يتميزون بدقة في صياغة الرسائل ووضوح في التعبير وتنظيم الأفكار وتقليل سوء الفهم، مما يساهم في تحسين جودة الاتصال الرسمي ورفع كفاءة الأداء المهني داخل المؤسسة.

ثانيًا: أثر الذكاء اللغوي على الاتصال غير الرسمي

يمتد تأثير الذكاء اللغوي أيضًا إلى الاتصال غير الرسمي، الذي يشمل الحوار اليومي والتفاعل داخل الفرق والعلاقات المهنية. حيث يتميز الأفراد ذوو الذكاء اللغوي المرتفع بالقدرة على إدارة الحوار والمرونة في التواصل ومهارات الإقناع والتفاعل، مما يعزز العلاقات المهنية ويخلق بيئة تواصل إيجابية ترفع مستوى الانسجام داخل المؤسسة.

ثالثًا: الذكاء اللغوي المنخفض وتأثيره السلبي

في المقابل، أظهرت بعض الحالات مثل P29 ذات الذكاء اللغوي المنخفض صعوبات في التعبير عن الأفكار وفهم الرسائل المعقدة والتفاعل مع الآخرين، مما يؤدي إلى زيادة سوء الفهم وضعف التفاعل وانخفاض فعالية الاتصال.

رابعًا: العلاقة بين الذكاء اللغوي وأنماط الشخصية

أظهر التحليل تباينًا في استخدام الذكاء اللغوي حسب أنماط الشخصية:

- النمط → (I) يستخدم اللغة للتأثير والتفاعل
- النمط → (C) يستخدمها بدقة وتحليل
- النمط → (S) يستخدمها بهدوء وتوازن
- النمط → (D) يستخدمها بشكل مباشر وحاسم

ويؤكد ذلك أن الذكاء اللغوي لا يرتبط فقط بالمستوى، بل بطريقة توظيفه .

المطلب الرابع: أثر الذكاء الاجتماعي على الانسجام المهني

من خلال تحليل تقارير البصمة الشخصية للحالات المشفرة (P1-P31) ، مدعّمًا بنتائج المعالجة الإحصائية باستخدام SPSS ، أظهرت النتائج وجود علاقة قوية وموجبة بين الذكاء الاجتماعي وفعالية الاتصال داخل المؤسسة، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.72$) ، مما يدل على أن هذا المتغير يُعد من أكثر العوامل تأثيرًا في نجاح العملية الاتصالية.

أولاً: الذكاء الاجتماعي المرتفع - أساس الانسجام المهني

أظهرت بعض الحالات من النمط (I) مثل P5 و P10 و P20 و P25 مستوى مرتفعاً من الذكاء الاجتماعي، حيث تتميز بقدرة عالية على بناء العلاقات المهنية وفهم مشاعر الآخرين والتفاعل معها، إضافة إلى مهارات تواصل متقدمة وقدرة على الاندماج داخل الفريق. وينعكس ذلك على الاتصال من خلال تعزيز التفاعل داخل المؤسسة وتسهيل تبادل المعلومات وخلق بيئة عمل إيجابية، كما يساهم في تقوية الروابط المهنية، تقليل النزاعات، ورفع مستوى التعاون.

ثانياً: الذكاء الاجتماعي المتوسط - انسجام وظيفي محدود

يمثل هذا المستوى فئة معتبرة من الحالات، حيث يتمكن الأفراد من التعامل بشكل مقبول والمشاركة في العمل الجماعي والحفاظ على علاقات مهنية مستقرة، مما يحقق استقراراً نسبياً في الاتصال، لكنه يفتقر إلى التأثير القوي.

ثالثاً: الذكاء الاجتماعي المنخفض - ضعف في التفاعل

في بعض الحالات من النمط التحليلي (C) مثل P29 ، يظهر ضعف في الذكاء الاجتماعي يتمثل في صعوبات فهم الآخرين والتفاعل الجماعي وإدارة العلاقات المهنية، مما يؤدي إلى ضعف في التواصل والعزلة داخل الفريق وصعوبة في التعاون، إضافة إلى توتر العلاقات وضعف العمل الجماعي.

رابعاً: العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وأنماط الشخصية

أظهر التحليل ارتباطاً واضحاً بين الذكاء الاجتماعي وأنماط الشخصية، حيث جاء النمط (I) الأعلى في الذكاء الاجتماعي، يليه النمط (S) بمستوى متوسط يتسم بالهدوء والتعاون، ثم النمط (D) بمستوى متوسط يميل للحسم أكثر من التفاعل، بينما جاء النمط (C) في مستوى منخفض نسبياً، مما يؤكد أن الذكاء الاجتماعي مرتبط بطبيعة التفاعل وليس فقط بالقدرة المعرفية

خامسًا: أثر الذكاء الاجتماعي على فعالية الاتصال

يتجلى تأثير هذا المتغير في عدة جوانب، منها:

- العمل الجماعي: تسهيل التعاون وتعزيز روح الفريق .
- إدارة النزاعات: تقليل التصعيد والمساهمة في الحل .
- جودة الاتصال: ضمان وضوح التفاعل وتعزيز تبادل المعلومات .

وعليه، كلما ارتفع الذكاء الاجتماعي زادت فعالية الاتصال بشكل مباشر، مما يجعل تطويره داخل المؤسسة من أهم الاستراتيجيات لتعزيز الاتصال وتحسين الأداء الجماعي.

المطلب الخامس: علاقة القدرة على التعلم بسرعة التفاعل وفهم التعليمات

ومن خلال تحليل تقارير البصمة الشخصية للحالات المشفرة (P1-P31) ، مدعمًا بنتائج المعالجة باستخدام SPSS ، تبين وجود علاقة واضحة بين مستوى القدرة على التعلم وفعالية الاتصال داخل المؤسسة.

أولًا: القدرة العالية على التعلم - تسريع التفاعل الاتصالي

أظهرت بعض الحالات مثل P3 و P5 و P10 و P24 و P31 مستوى مرتفعًا من القدرة على التعلم، حيث تتميز بسرعة استيعاب المعلومات والقدرة على التفاعل الفوري مع التعليمات ومرونة في التكيف مع التغيرات. وينعكس ذلك في تسريع تدفق المعلومات، تقليل الأخطاء، وتحسين جودة الفهم.

ثانيًا: القدرة المتوسطة - اتصال وظيفي متدرج

يمثل هذا المستوى فئة واسعة من الحالات، حيث يتمكن الأفراد من فهم التعليمات بعد التوضيح والتفاعل بشكل تدريجي، مما يحقق استقرارًا في الاتصال لكنه أقل ديناميكية.

ثالثًا: القدرة الضعيفة - بطء في الاتصال

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

في بعض الحالات مثل P29 ، تظهر صعوبات في استيعاب الرسائل والتفاعل مع التعليمات، مما يؤدي إلى بطء في الاستجابة واحتمال سوء الفهم.

فكلما ارتفعت القدرة على التعلم، زادت سرعة التفاعل وتحسنت فعالية الاتصال داخل المؤسسة.

المطلب السادس: العلاقة بين الميول المهنية والوظائف الاتصالية

تُعَدّ الميول المهنية مؤشراً مهماً على مدى توافق الفرد مع دوره داخل المؤسسة، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على فعالية الاتصال، حيث يكون الأفراد الذين يعملون في مجالات تتناسب مع ميولهم أكثر قدرة على التفاعل والتواصل.

النتائج:

- الميول الاجتماعية → (A) أعلى فعالية في الاتصال
- الميول التحليلية → (C) فعالة رسمياً لكن أقل تفاعلاً
- الميول القيادية → (D) اتصال توجيهي قوي
- الميول الداعمة → (S) اتصال مستقر

أمثلة:

• P5 ، → P10 توافق مهني → اتصال قوي

• → P29 عدم توافق → ضعف اتصال

إن التوافق بين الميول المهنية والدور الوظيفي يعزز فعالية الاتصال داخل المؤسسة.

المطلب السابع: نمط الخريطة الاتصالية العامة المستخلصة من التقارير

يهدف هذا المطلب إلى بناء تصور شامل لطبيعة الاتصال داخل المؤسسة من خلال تجميع وتحليل مختلف النتائج المتوصل إليها في المطالب السابقة، بهدف فهم كيفية تفاعل أنماط الشخصية والقيادة والذكاءات المختلفة والقدرة على التعلم والميول المهنية في تشكيل

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

الخريطة الاتصالية العامة داخل البيئة التنظيمية. وانطلاقاً من تحليل الحالات المشفرة-P1 (P31) مدعماً بالمعالجة الإحصائية باستخدام SPSS ، تم استخلاص نموذج تفسيري يوضح بنية الاتصال داخل المؤسسة قائم على توزيع الأفراد إلى فئات اتصالية متميزة.

أولاً: الفئة ذات الفعالية الاتصالية العالية

تشمل الأفراد من النمط الاجتماعي (I) وذوي الذكاء الاجتماعي المرتفع، مثل P5 و P10 و P20 و P25، حيث تتميز هذه الفئة بتفاعل قوي، والتأثير في الآخرين، وسهولة نقل المعلومات، وتلعب دور محور الاتصال داخل المؤسسة من خلال ربط الأفراد، وتسهيل تدفق المعلومات، وتعزيز العمل الجماعي.

ثانياً: الفئة ذات الفعالية المتوسطة

تشمل الأفراد من النمط (S) ، الذين يتميزون بالهدوء والاستقرار وضعف المبادرة، ويتسمون بتواصل متزن ودعم للعلاقات دون قيادة الاتصال، حيث يشكلون عنصر التوازن والاستقرار الاتصالي داخل المؤسسة.

ثالثاً: الفئة ذات الفعالية التقنية

تشمل الأفراد من النمط (C) ، الذين يتميزون بالدقة والتحليل والتنظيم، مع اتصال رسمي قوي وجودة في نقل المعلومات مقابل ضعف في التفاعل الاجتماعي، ويؤدون دور الدعامة التقنية للاتصال مثل التقارير والتخطيط والتنظيم.

رابعاً: الفئة ذات الفعالية الحاسمة

تشمل الأفراد من النمط (D) ، الذين يتميزون بالحسم والسرعة والتوجيه، مع قرارات سريعة ووضوح في التعليمات، رغم إمكانية خلق توتر، ويشكلون محرك الاتصال في المواقف الحرجة.

خامساً: التفاعل بين الفئات داخل المؤسسة

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

تُظهر النتائج أن فعالية الاتصال لا تعتمد على فئة واحدة بل على تكاملها، حيث تقود فئة (I) التفاعل، وتدعم فئة (C) بالدقة، وتحافظ فئة (S) على الاستقرار، وتحسم فئة (D) المواقف، مما يؤكد أن الاتصال شبكة تفاعلية متعددة الأدوار.

سادسًا: التفسير العام للخريطة الاتصالية

تعتمد المؤسسة على نموذج اتصالي غير متجانس يقوم على توزيع الأدوار الاتصالية وفق الخصائص الفردية، حيث يؤدي غياب التوازن إلى خلل في الاتصال، بينما يعزز التكامل فعالية الأداء. وعليه فإن تحسين الاتصال يتطلب فهم توزيع الأنماط، واستثمار نقاط القوة، وتحقيق التوازن بينها.

خاتمة الفصل

يتضح أن فعالية الاتصال داخل المؤسسة هي نتيجة تفاعل مجموعة من المتغيرات النفسية والمعرفية والسلوكية المستخلصة من تقارير البصمة الشخصية (DMIT) ، والمدعمة بالمعالجة الإحصائية باستخدام SPSS ، حيث توجد علاقات دالة بين أنماط الشخصية ونمط القيادة والذكاء اللغوي والذكاء الاجتماعي والقدرة على التعلم والميول المهنية من جهة وفعالية الاتصال من جهة أخرى.

وقد تبين أن النمط الاجتماعي (I) والذكاء الاجتماعي المرتفع هما الأكثر تأثيرًا في تحقيق اتصال فعال، بينما تؤدي الأنماط (C ، S ، D) أدوارًا مكملية تتراوح بين الدقة والاستقرار والحسم، مما يؤكد مبدأ التكامل داخل العملية الاتصالية. كما يسهم التوافق بين الميول المهنية والدور الوظيفي والقدرة على التعلم في تحسين ديناميكية الاتصال، في حين يمثل الذكاء اللغوي عنصرًا أساسيًا في وضوح الرسائل وجودة التعبير.

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

وعليه، فإن تحسين فعالية الاتصال يتطلب اعتماد مقاربة شاملة تقوم على فهم الفروق الفردية واستثمارها بشكل متكامل، بما يحقق التوازن بين الأداء المهني والعلاقات الإنسانية ويعزز بيئة تنظيمية قائمة على التواصل الفعال.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- من خلال الدراسة النظرية والتحليلية التي تناولت استعمال تقنية تحليل البصمة الشخصية (DMIT) كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق فعالية الاتصال داخل المؤسسة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- أظهرت الدراسة أن فعالية الاتصال داخل المؤسسة ترتبط بدرجة كبيرة بفهم الخصائص النفسية والسلوكية للعاملين، وليس فقط بتوفر وسائل الاتصال الحديثة .
- بينت الدراسة أن تقنية تحليل البصمة الشخصية (DMIT) تساهم في الكشف عن الاختلافات الفردية بين الموظفين، خاصة فيما يتعلق بأنماط الشخصية وأساليب التفكير والتفاعل المهني .
- توصلت الدراسة إلى أن تحليل أنماط الشخصية يساعد على اختيار أساليب اتصال أكثر ملاءمة لكل موظف، مما يساهم في تحسين جودة التفاهم داخل بيئة العمل .
- أظهرت النتائج وجود علاقة بين الذكاء اللغوي والاجتماعي وبين قدرة الأفراد على بناء علاقات مهنية ناجحة وتحقيق تواصل فعال داخل المؤسسة .
- بينت الدراسة أن القدرة على التعلم وسرعة استيعاب المعلومات تؤثر بشكل مباشر على سرعة التفاعل مع التعليمات والرسائل التنظيمية داخل المؤسسة .
- كشفت النتائج أن اختلاف أنماط القيادة بين الأفراد ينعكس على طبيعة الاتصال التنظيمي، سواء من حيث توجيه الأوامر أو إدارة العلاقات المهنية .
- توصلت الدراسة إلى أن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال الاتصال المؤسسي يمكن أن يساهم في تحسين الأداء التنظيمي وتقليل مشكلات سوء الفهم وضعف التنسيق بين العاملين .
- أظهرت الدراسة أن استخدام تقارير DMIT يساعد المؤسسات على فهم نقاط القوة والضعف لدى الموظفين، مما يسهل عملية توزيع المهام والأدوار الاتصالية بشكل أكثر فعالية .

الفصل الثالث-----الجانب التطبيقي

- كشفت النتائج أن بعض الموظفين قد يُبدون تخوفاً أو رفضاً تجاه استخدام اختبارات البصمة الشخصية بسبب القلق المرتبط بالخصوصية أو الشك في مصداقية النتائج .
- بينت الدراسة أن نتائج تقنية DMIT لا يمكن اعتبارها أحكاماً نهائية أو مطلقة على شخصية الفرد، بل هي مؤشرات تقريبية تحتاج إلى دعم بالملاحظة والخبرة الميدانية .
- أظهرت الدراسة أن نجاح تطبيق هذه التقنية داخل المؤسسات يتطلب وجود مختصين قادرين على تحليل التقارير بطريقة علمية دقيقة وربطها بالواقع المهني والتنظيمي .
- توصلت الدراسة إلى أن الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي في تقييم الأفراد قد يؤدي إلى إهمال الجانب الإنساني والخبرة الواقعية في إدارة الموارد البشرية
- ✓ ومن معوقات الدراسة عدم استطاعتنا دراسة حالة مؤسسة معينة وذلك في إطار حماية المعطيات الشخصية للموظفين داخل المؤسسة حيث يستدعي الكثير من الوقت والترخيص من جهات اعلى .

التوصيات:

- في ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في تطوير استخدام تقنية تحليل البصمة الشخصية داخل المؤسسات وتحسين فعالية الاتصال التنظيمي، ومن أهمها:
- ضرورة اعتماد تقنية تحليل البصمة الشخصية كأداة مساعدة في فهم السلوك الاتصالي للعاملين، دون الاعتماد عليها بشكل مطلق في تقييم الموظفين أو اتخاذ القرارات الإدارية الحساسة .
 - تشجيع المؤسسات على الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديثة في تطوير الاتصال الداخلي وتحسين جودة التفاعل المهني بين العاملين .
 - تنظيم دورات تدريبية وورشات تكوينية لفائدة المسؤولين والموظفين حول كيفية قراءة وتحليل تقارير DMIT والاستفادة منها في تحسين بيئة العمل .
 - ضرورة احترام أخلاقيات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، خاصة ما يتعلق بحماية خصوصية البيانات الشخصية للعاملين .
 - العمل على دمج نتائج تقارير البصمة الشخصية مع أساليب التقييم التقليدية والملاحظة الميدانية للحصول على صورة أكثر دقة عن الموظف .

الفصل الثالث ----- الجانب التطبيقي

- تشجيع المؤسسات على بناء استراتيجيات اتصال تراعي الفروق الفردية بين العاملين من حيث الشخصية والقدرات وأساليب التفكير .
- تعزيز الاهتمام بالذكاء اللغوي والاجتماعي داخل بيئة العمل لما لهما من دور مهم في تحسين جودة العلاقات المهنية والتواصل التنظيمي .
- ضرورة توفير مختصين في مجال تحليل الشخصية والذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات لضمان تفسير النتائج بطريقة علمية دقيقة .
- العمل على نشر الوعي العلمي حول تقنية DMIT لتقليل التخوفات المرتبطة باستخدامها داخل المؤسسات .
- تشجيع الباحثين على إجراء دراسات مستقبلية حول العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والاتصال التنظيمي وإدارة الموارد البشرية في مختلف القطاعات .
- ضرورة تحقيق التوازن بين التكنولوجيا والبعد الإنساني داخل المؤسسة، لأن فعالية الاتصال لا تتحقق بالتقنيات الحديثة فقط، بل تعتمد أيضاً على الثقة والتفاعل الإيجابي بين الأفراد .
- توجيه المؤسسات إلى استخدام الذكاء الاصطناعي كوسيلة لدعم الأداء التنظيمي وتحسين بيئة العمل، وليس كبديل كامل عن العنصر البشري.

خاتمة



تُعدّ عملية الاتصال داخل المؤسسة من أهم المرتكزات التي تقوم عليها فعالية العمل التنظيمي وتحقيق الأهداف الإدارية والمهنية، إذ أصبحت المؤسسات الحديثة تدرك أن نجاحها لا يرتبط فقط بالإمكانات المادية أو التكنولوجية، بل يعتمد بدرجة كبيرة على جودة العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، ومدى قدرة الأفراد على التواصل والتفاعل وتبادل المعلومات بطريقة فعالة ومنظمة. ومع التطورات المتسارعة التي شهدها العالم في مجال التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، ظهرت مجموعة من التقنيات الحديثة التي تسعى إلى فهم السلوك البشري وتحليل القدرات والخصائص الفردية للأشخاص، بهدف تحسين الأداء المهني وتعزيز فعالية الاتصال داخل المؤسسات وفي هذا السياق جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على تقنية تحليل البصمة الشخصية (DMIT) باعتبارها إحدى التطبيقات الحديثة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، والتي تهدف إلى الكشف عن أنماط الشخصية والقدرات الذهنية والسلوكية والميول المهنية للأفراد، ومحاولة ربط هذه المؤشرات بفعالية الاتصال داخل المؤسسة وقد حاولت الدراسة معالجة موضوع يجمع بين مجالين مهمين يتمثلان في الاتصال التنظيمي والذكاء الاصطناعي، انطلاقاً من التساؤل الرئيسي المتعلق بمدى مساهمة تقنية تحليل البصمة الشخصية وتقاريرها في تحسين جودة الاتصال والتفاعل المهني داخل بيئة العمل.

ومن خلال الدراسة النظرية والتحليلية، تبين أن تقنية DMIT يمكن أن تقدم مجموعة من المؤشرات التي تساعد على فهم الاختلافات الفردية بين الموظفين، سواء من حيث أنماط التفكير أو أساليب القيادة أو القدرة على التعلم أو الذكاء اللغوي والاجتماعي، وهو ما يساهم في اختيار أساليب التواصل المناسبة لكل فرد، وتقليل سوء الفهم والصراعات المهنية، وتحسين العلاقات التنظيمية داخل المؤسسة. كما أظهرت الدراسة أن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال الاتصال المؤسسي أصبح ضرورة تفرضها التحولات الرقمية الحديثة، خاصة في ظل حاجة المؤسسات إلى تطوير آليات التفاعل الداخلي وتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء التنظيمي.

وقد كشفت الدراسة أيضاً أن فعالية الاتصال لا تتحقق فقط من خلال توفر وسائل الاتصال الحديثة، بل ترتبط بشكل كبير بمدى فهم الخصائص النفسية والسلوكية للأفراد داخل المؤسسة، لأن الاختلاف في الشخصيات والقدرات وطبيعة التفكير قد يؤدي في كثير من الأحيان إلى ظهور مشكلات اتصالية تعيق التنسيق والتفاهم بين العاملين ومن هنا برزت أهمية تقنيات التحليل الشخصي باعتبارها أدوات تساعد على تفسير السلوك الاتصالي وفهم طريقة تفاعل الأفراد مع الرسائل والتعليمات والعلاقات المهنية داخل المؤسسة.

ورغم النتائج الإيجابية التي أظهرتها الدراسة حول إمكانية مساهمة تقنية تحليل البصمة الشخصية في تحسين الاتصال التنظيمي، إلا أن الدراسة بيّنت في المقابل وجود مجموعة من التحديات والسلبيات المرتبطة باستخدام هذه التقنية، خاصة فيما يتعلق بمدى الدقة العلمية لبعض نتائج التحليل، واحتمال اختلاف التفسيرات من شخص لآخر، إضافة إلى التخوفات المرتبطة بخصوصية البيانات الشخصية وإمكانية الاعتماد المفرط على التحليل التقني في تقييم الأفراد واتخاذ القرارات المهنية. كما أن نجاح استخدام هذه التقنيات يبقى مرتبطاً بمدى وعي المؤسسات بطريقة توظيفها بشكل علمي وأخلاقي متوازن، دون إلغاء البعد الإنساني والخبرة الواقعية في التعامل مع الموارد البشرية ومن جهة أخرى، أكدت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد وسيلة تقنية، بل أصبح عنصرًا مؤثرًا في تطوير العمل الإداري والاتصالي داخل المؤسسات، من خلال توفير أدوات تساعد على تحليل السلوك وفهم احتياجات العاملين وتحسين جودة اتخاذ القرار. كما أن توظيف هذه التقنيات بطريقة صحيحة يمكن أن يساهم في بناء بيئة عمل أكثر انسجامًا واستقرارًا، تقوم على التفاهم والتكامل بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة.

وفي ضوء ما تم التوصل إليه، يمكن القول إن تقنية تحليل البصمة الشخصية تمثل محاولة حديثة لفهم الإنسان داخل المؤسسة بطريقة أكثر عمقًا، وربط خصائصه الفردية بفعالية الأداء والاتصال، غير أن فعاليتها تبقى نسبية وتحتاج إلى مزيد من الدراسات العلمية والتطبيقات الميدانية للتأكد من دقتها وإمكانية الاعتماد عليها بشكل أوسع داخل المؤسسات. كما أن هذا الموضوع يفتح المجال أمام الباحثين لإجراء دراسات مستقبلية تربط بين الذكاء الاصطناعي والاتصال التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر.

وفي الأخير، تبقى فعالية الاتصال داخل المؤسسة رهينة بقدرة الإدارة على فهم العنصر البشري قبل أي شيء آخر، لأن التكنولوجيا مهما بلغت من التطور لا يمكن أن تحقق النجاح دون وجود تواصل إنساني قائم على الفهم والثقة والتفاعل الإيجابي. ومن هنا تظهر أهمية المزج بين الذكاء الاصطناعي والبعد الإنساني في إدارة المؤسسات الحديثة، بما يضمن تحقيق بيئة عمل أكثر توازنًا وفعالية واستقرارًا.

قائمة المصادر

والمراجع



أولا الكتب:

1. أبو حامد ناصر الدين، "اختبارات الذكاء ومقاييس الشخصية تطبيق ميداني، عالم الكتب الحديث، عمان، 2007.
2. بشار حزي، "الاتصال التنظيمي"، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية. 2020.
3. جابر عيد الحميد جابر، "الذكاءات المتعددة والفهم"، دار الفكر العربي، طبعة الأولى، 2004.
4. جاردنر، هوارد، "أطر العقل نظرية الذكاءات المتعددة"، ترجمة: محمد الجيوسي، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، 2004.
5. حسين، محمد عبد الهادي، "تربويات المخ البشري"، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2003.
6. خالد محمد المسيهيج، "المرجع الشامل في التأثير والافئاع"، ط 2، دار الفكر للنشر والتوزيع، السعودية، 2024.
7. زهران، حامد عبد السلام، "علم النفس الاجتماعي"، ط 5، عالم الكتب، القاهرة، 2003.
8. زهران، حامد عبد السلام، "علم النفس الاجتماعي"، ط 5، عالم الكتب، القاهرة، 2003.
9. سامية عواج، "الاتصال في المؤسسة": المفاهيم المحددات الاستراتيجية مركز الكتاب الأكاديمي، 2020.
10. العياصرة معين محمود، "الإشراف التربوي وعلاقته بالاحتراق النفسي"، دار حامد للنشر والتوزيع: الأردن، 2007.
11. فرج عبد القادر طه، "دراسات في علم النفس التنظيمي في الوطن العربي"، ط 4، دار المعارف، 1994.
12. فريد نجار، "المعجم الموسوعي لمصطلحات التربية"، انجليزي عربي، بيروت، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، 2003.
13. كاظم، حمود، "إدارة الجودة في المنظمات الجيدة"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

14. محمد الفاتح حمدي، د. سميرة سطوطاح، "مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة اعداد البحوث"، دار الحامد للنشر والتوزيع، طبعة 01، عمان، سنة 2019.
15. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الطبعة 03، دار الكتب، اليمن سنة 2019.
16. محمد عصام الدهبي، "ثلاث خطوات للتطور الشخصي اجعل لحياتك معنى"، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع دبي ، دولة الامارات العربية المتحدة، 2018.
17. محمود عبد الحلیم منسي "علم النفس التربوي"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2004، ..
18. مرتضى البشير الأمين، "الاتصال التنظيمي"، دار الأمواج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، .
19. مصطفى شحات نافع، "أدوات وبرامج الذكاء الاصطناعي في التعليم نحو صناعة التعليم المتقدم"، اسكرايب للنشر والتوزيع، 2025.

الكتب الأجنبية:

20. Bloom, Benjamin, " Staxonomy of Educational Objectives", New York: Longman, 1956.
21. Dr. Vineet Verma, " The DMIT Counseling Blueprint", Forever SHININGS Publication, 2024.
22. Holland, J. L, " Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environment" (3rd ed.), Psychological Assessment Resources, 1997.
23. Howard Gardner, Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences, Basic Books, 1983.
24. Jess Feist and Gregory J. Feist, Personality Theories, 7th ed., McGraw-Hill Education, 2009 .
25. McCrae, R. R., & Costa, P. T: "Personality in adulthood: A five-factor theory perspective (2nd Ed.) ", Guilford Press, 2008,
26. Robbins, S. P., & Judge, T. A, "Organizational behavior (17th Ed.) ", Pearson, 2017
27. Stephen P. Robbins & Timothy Judge, "Organizational Behavior", Pearson, 2019.
28. Super, D. E, " A life span, life –space approach to caneer development" ,in D. Brown & L. Brooks (Eds), Career choice and development (2end), Jossey -bass, 1990.

ثانيا: الرسائل والمذكرات الجامعية

29. إدريس وليد وبن حمودة سليم، "الذكاءات المتعددة لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي"، دراسة ميدانية مقارنة بين المتفوقين وغير المتفوقين دراسيا ببعض ثانويات مدينة ثوقت، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، 2023
30. بلجيلالي سميرة، زعيترة امال، "الاتصال المؤسسي ودوره في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2019.
31. بلخضر أمينة، "دور الاتصال الخارجي في تفعيل أداء المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، جامعة غرداية، 2017.
32. بن جاب الله حليلة، "الاتصال التربوي ودوره في تحسين مستوى التلاميذ"، دراسة ميدانية لثانوية بعمر بوجعة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2024.
33. حمادي العطرة، نون زازة الزهرة، "تحديات الذكاء الاصطناعي للقانون"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي حقوق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2021.
34. خابر وئيل، حبيب سليم، زريقي مولود، "توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاتصال المؤسسي"، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة البويرة، 2021-2022.
35. دليلة فرشان، "الاتصال التنظيمي"، مطبوعة بيداغوجية مقدمة لطلبة السنة الثالثة تخصص اتصال تنظيمي، جامعة الجزائر3، 2020.
36. سعاد صياد، "فعالية الاتصال المؤسسي في التعريف بهوية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي . ام البواقي . 2019.
37. صواش سميرة، "الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة الحياة المهنية لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.

38. عزاز رحامي محمد ياسين، حوى محمد، "واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية دراسة حالة ثانوية ديب بتيارت"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر، قسم العلوم الإنسانية تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة ابن خلدون - تيارت -، 2022.
39. - فريوة فاتح، معيزة زكرياء، "علاقة الاتصال التنظيمي بفاعلية أداء العاملين بجامعة الوادي"، دراسة ميدانية لعينة من عمال جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، 2021.
40. قادري محمد، "الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة ابي بكر بلقايد . تلمسان .، 2010.
41. مختاري أمال، "مقران حكيمة، دور الاتصال التنظيمي في تعزيز الرضا الوظيفي :دراسة مسحية لعينة من عمال المؤسسة الاقتصادية مترو الجزائر بالعاصمة"، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي، جامعة مولود معمري -تيزي وزو، 2024.

المقالات العلمية والمجلات:

42. محسن تاجر، "المنهج الوصفي"، قسم انسانيات والعلوم الانسانية، 2021.
43. محمد مروان، "تعريف تحليل البيانات"، موضوع، 2021.
44. سارة طه، "تعريف المقابلة في البحث العلمي"، موضوع، 2023.
45. نورة محمد العزام، " دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية للإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك"، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، عدد ابريل، ج 1، 2021.
46. فركوس نظيرة، "معوقات الاتصال داخل المؤسسة وسبل التغلب عليها"، مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 16، عدد 01، 15، جامعة باجي مختار - عنابة -، 15 جانفي 2024.
47. حروز بوحفص، عيسات وسيلة، "بناء نموذج معياري لقياس فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية"، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 07، العدد 02، 2021.
48. رابح العايب، "الاتصال التنظيمي أداة لتحقيق الفعالية التنظيمية"، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، مج 18، ع1، 2008.

49. غالم فاطمة، نادية بوشاللق "الفروق في الذكاءات المتعددة لدى عينة من تلاميذ وتلميذات السنة الأولى والرابعة من مرحلة التعليم المتوسط"، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014.
50. إيمان مقداد، نسيم حمودة، "أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على فعالية إدارة الموارد البشرية في سلسلة الماريوت الفندقية"، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 8، العدد 1، 2024.
51. خالد عادل ناجي أبو الحاج، "مقياس الذكاءات المتعددة للمراهقين 17.14 سنة"، المجلة الافريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة القران الكريم وتأصيل العلوم، المجلد 1، العدد 4، السودان، 2022.
52. خديجة مدني، "الذكاء الاصطناعي في التحليل الآلي للمشاعر وإكتشاف العواطف العربية"، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، مجلد 22، ع1، 2025.
53. راكان عوض الله خليفه الزويهرى، "الذكاءات المتعددة كمدخل سيكومتري لتصنيف الموهوبون"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 40، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة - المملكة العربية السعودية، 2022.
54. رزق سند إبراهيم وآخرون، "الذكاءات المتعددة وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية والتوافق البيئي"، دراسة مقارنة بين الريف والحضر، مجلة العلوم البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين الشمس، العدد 41، 2018.
55. زهراء محمد جابر، "نموذج مفاهيمي لإتخاذ القرار الإستراتيجي المدعوم بالذكاء الإصطناعي في الشركات اللبنانية خلال الأزمة الاقتصادية، مجلة أوراق ثقافية، ع40، 2025.
56. سليم الحامض، "نظرية الذكاءات المتعددة" مقال نظرية الذكاءات المتعددة : فهم أبعاد الذكاء السبعة لهوارد غاردنر، سوريا، 2024.
57. سميرة احمد فهمي، "روبات الدردشة وإستخدامتها في المؤسسات المعلومات : دراسة إستكشافية تحليلية"، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، مجلد 5، ع15، 2023.
58. علي زياد نذر وزينة سمير فخري، "نظرية الذكاءات المتعددة"، مجلة الاستغراب، نظرية الذكاءات المتعددة : قراءة نقدية، المركز الإسلامي للدراسات الاستراتيجية، العدد 35، 2024.

59. معهد الدراسات المصرفية، "الذكاء الاصطناعي"، مجلة الاضاءات، السلسلة 13، العدد 4، الكويت، مارس 2021.

60. هاشمي رشيدة، ملياني عبد الوهاب، "الاطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي"، مجلة التراث، المجلد 14، ع2، جامعة عمار ثليجي الاغواط، 2024.

المقالات العلمية والمجلات والتقارير بالاجنبية:

61. ALI ATEEQ ET AL ، " THE IPMACT OF AI AS MEDIATOR ON EFFECTIVE COMMUNICATION ENHANEING INTERACTION IN THE DIGITAL AGE " , frontiers in HUMAN DYNAMICS ,2024.
62. Apria Tuneu Puig, " Comunicacion Efectiva. : Una Habilidad esencial Para Fortalecer Tus Competencias ", Mel Management &E-learning, 2023
63. Aron, E.N: " the highly sensitive person " , Broadway Books ,2010, P12
64. Bornstein, R. F, "The dependent personality: Developmental, social, and clinical perspectives", Psychological Bulletin, 112(1), 3–23, 1992, P114-117
65. Campbell, W. K., & Foster, C. A, "Narcissism and commitment in romantic relationships: An investment model analysis ", Personality and Social Psychology Bulletin, 2007.
66. Rose Vettonthra, " Dermatoglyphics Multiple Intelligence Test (DMIT) as a Psychometric Tool: Measuring Aptitude and Correlation with Interest", International l Journal for Multidisciplinary Research (IJFMR), volume7, Issue 4, 2025.
67. Farah Salsabil, Safuan, Musa Alkadhim Alhabshy, "ANALISA KEPRIBADIAN DENGAN PENERAPAN SISTEM APLIKASI ANALISA SIDIK JARI", Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia, vol. 7, no.2, 2022
68. Gabriel Koman, Patrik Borsos, Milan Kubina, "the possibilities of using artificial Intelligence as a key technology in the current employee recruitment process", administrative sciences ,2024.
69. Gardner, Howard: , "Frames of Mind. The theory of Multiple Intelligence" ,New York. Basic Books,1983.
70. Goleman, D, " Social intelligence: The new science of human relationships", Bantam Books, 2006.
71. Jackson Lima, "Comunicação efetiva : o que é e como desenvolver em 5 passos", Dlll Desk Manager, 2024

- 72.Kajal Chauhan, Mansi Tyagi, "the impact of artificial intelligence on human resource management ", on Human Resource management,2025..
- 73.MICHAEL ANDERSON, " Plus de 25 obstacles courants à la communication avec des exemples et des études des cas", 2025
- 74.Nurul Fatmawati,"Berkomunikasi Secara Efektif, Ciri Pribadi yang Berintegritas Dan Penuh Semangat", KPKNL Semarang Kementerian Keuangan,2021.

المواقع الإلكترونية:

- 75.Brain verse , " MY DMIT:(Dermatoglyphics Multiple intelligence test)", Brainverse DMIT , 2023.
- 76.Brainwonders , "Why is DMIT test important for school students" ,2025.
- 77.Cole Styker, Eda Kavlakoglu, " what is artificial intelligence (Ai), " IBM.
- 78.Markus Seipermann, : " Definition: was Ist " Kunstliche Intelligenz (ki) ",Ls fur Wirtschaftsinformatik.
- 79.Sara Bushra, "How Generative AI for HR transforms internal communication ", CONVIN AI,2025.
- 80.The Boss, " Unlocking the potential: Understanding the importance and benefits of DMIT test",2023

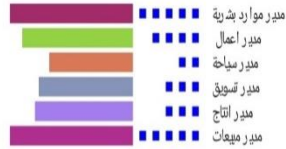
الملاحق



الملحق رقم 01 : تقرير تحليل بصمة اليد DMIT



اداري



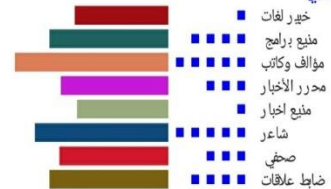
الشؤون العامة والسياسية



المصارف والمالية



الإعلام والاتصال الجماهيري



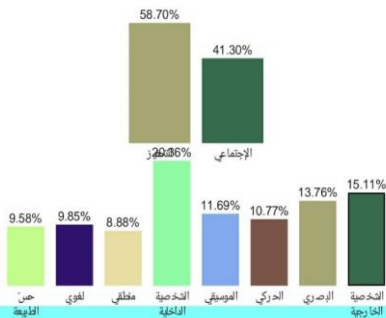
ذكاء الشخصية الخارجية

القدرة على فهم الآخرين

15.11%

58.70% 41.30%

التحيز، العواطف السلوك الاجتماعي، الإدراك اللغوي



33



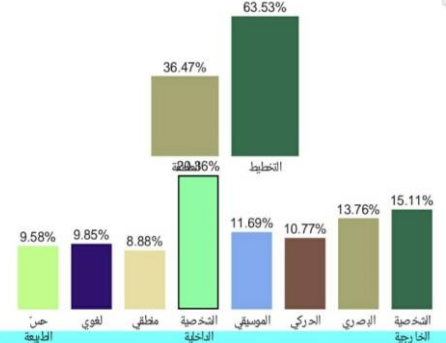
ذكاء الشخصية الداخلية

القدرة على فهم الذات

20.36%

36.47% 63.53%

السلوك التحفيزي والعاطفي التخطيط، الحس، الحكم والتنفيذ



25



Narrative Summary

إنسان قيادي يستطيع الوصول للهدف، يستمتع بتكليفه بالمعلم، يرغب في أن يكون في المقدمة، يتصرف بالغند والتسلط بالرأي، يستمتع مع المجموعة وكذلك يستمتع بالخلوة، يؤازر بين مصالحه ومصالح الآخرين، عنده قدرة جيدة على التقيد، يمكنه إدارة نفسه وإدارة الفريق، يجب عليه مسؤوليات وتكليفه بمهام ومسح قدراته وعدم انقياحه على الخطأه بعنف، يجب الحوار معه لإقناعه بتغيير قراره وإعطائه بدائل مغلقة ومنه فرصة للاختيار.

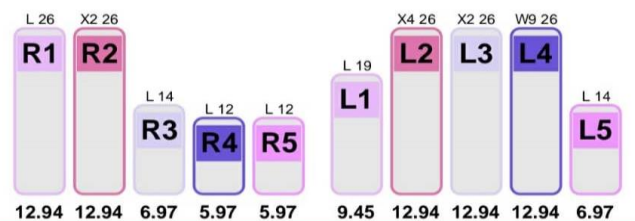
يفكر من خلال الخيال، يكون صورة في عقله المواضيع ويصف الأشياء من خلال الصورة المتكونة في عقله، ولذلك يعمل للمبالغة وتضخيم بعض الأمور، يتعمق في بعض الأحيان بالكتب بسبب استخدامه للخيال في وصف الأحداث، غور جدي في وصف الطرق، لا يجب الرياضيات والتعامل مع الأرقام، يتكلم بأبداع ويستخدم الصور والتشبيهات في حديثه، يعمل للتخصصات الأدبية ويفكر بأبداع، يكتب القصة ويستخدم تعابير إبداعية في الكتابة والتأليف.

حركة حيد عالية، تحكف، الفضلات الكدرة، حب المش، ويكره الحصى، يفر، الاعمال، الت.



قدرات الدماغ الطبيعية

R1	التفكير مطلق، تنفيذ، إدارة، حسم، تفهم ذاتي، انتظام، إحساس بصري	L1	القيادة، الحزم الاجتماعي، عفوية الاستجابة لتعليم لعمل الفريق، وقدرة على تقييم الآخرين.
R2	المفكر و الاستنتاج، التقييم الذاتي لقواعد اللغة الرياضيات والتحليلات الحسابية، التحكم في مهارات الحقائق.	L2	التخيل، الفقه في التشكيل الذاتي للافكار، التفكير الابتكاري، مقاربات غير اعتيادية، أفكار خارج الصندوق
R3	التعرف على التصرفات و سلسلة الايماءات، مهارت الأصابع، اتقان التناغم بين اليد والعين.	L3	تكامل الحولس، حركة الجسم، الرقص، الرياضة، تناغم حركات الجسد.
R4	التعرف الصوتي، الذاكرة السمعية، اللغات الأجنبية، كتابة الاصوص	L4	التدقيق السمعي، العواطف، مهارت الاستماع، الموسيقى، الحسية تجاه الإيقاع وطبقة النغمات
R5	القدرة على التعرف الإصري، ملاحظة المحيط وحسب الحيوانات الأليفة	L5	التدقيق الإصري والحس الجمالي، الحسية تجاه الصور والأشكال والألوان



الملحق رقم 02: تحليل الشخصية بصمة اليد DMIT

LEFT HAND

Complete

☒ L1 YES

☐ L2

☐ L3

☐ L4

☐ L5

RIGHT HAND

☐ R1

☐ R2

☐ R3

☐ R4

☐ R5

Start Capture REVIEW

Left Image

Center Image

Right Image

SAVE & CLOSE

SCIENCE MESBAR

Science Mesbar
Yousuf ebn tashafeen street,
Hyalandakos Tripoli Libya.

Phone: 00218919090665
Email: beimozoge@yahoo.co.uk

Name * ismahan

BirthDate Date Month Year

Gender ☐ Male ☐ Female

Address

City

Contact No * 0

State

Language Select Language

Email

Remarks

Profile Picture

Start Capture

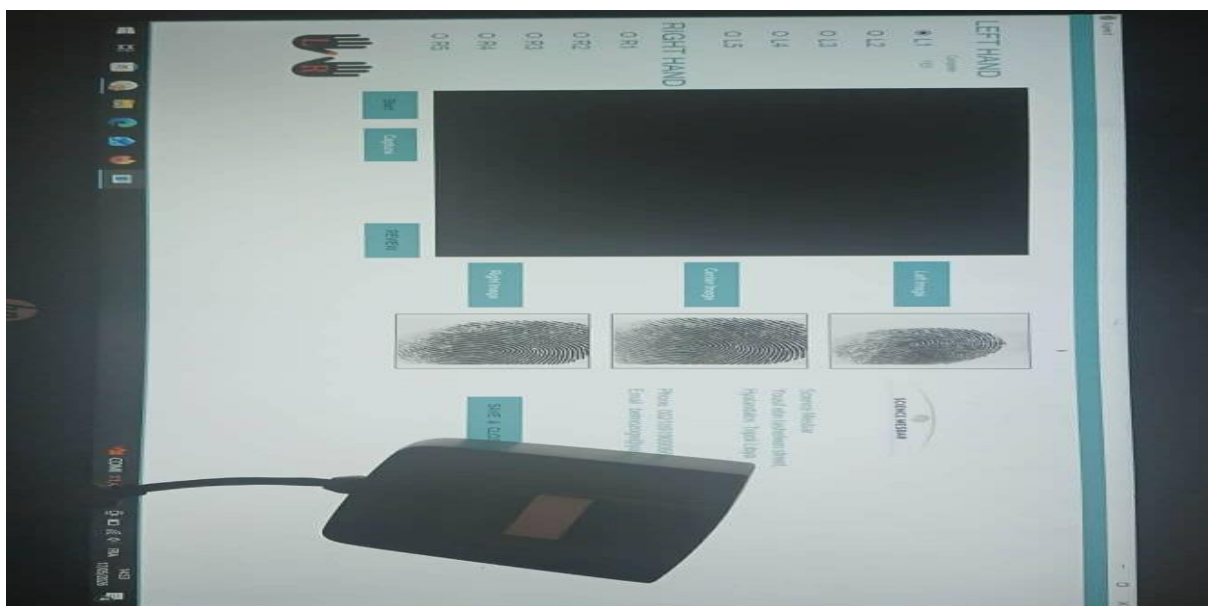
1080 HD Camera

SCIENCE MESBAR

Science Mesbar
Yousuf ebn tashafeen street,
Hyalandakos Tripoli Libya.

Phone: 00218919090665
00218943713054
Email: beimozoge@yahoo.co.uk

NEXT



الملحق رقم 03: إستمارة مقابلة

مقابلة عن بعد مع الأستاذ المهندس بلقاسم المزوغي بدولة ليبيا في اطار تحضير لشهادة ماستر اتصال وعلاقات عامة تحت عنوان : استعمال اختبار الذكاء الاصطناعي في تحقيق فعالية الاتصال داخل المؤسسة تقنية تحليل البصمة الشخصية انموذجا

اعداد الطلبة : بوزيدي سلمى ولعياشي توفيق

اشراف الدكتورة : محمدي اسمهان

الأسئلة : التعريف بالاستاذ المزوغي

المحور 1: الذكاء الاصطناعي وتحليل البصمة الشخصية

1. كيف تعرفون تقنية تحليل البصمة الشخصية في علاقتها بالذكاء الاصطناعي؟
- 2 ما مدى إمكانية إدماج هذه التقنية ضمن الأنظمة الرقمية داخل المؤسسات؟
3. كيف يمكن استغلال نتائجها في بيئة العمل؟ وكم تحليل بصمة قمتم بها منذ بدايتكم لحد الساعة ؟

المحور 2: فهم الشخصية كمدخل للاتصال

4. كيف تساعد هذه التقنية في فهم أنماط الشخصيات داخل المؤسسة؟
5. ما العلاقة بين نوع الشخصية وأسلوب التواصل ؟
- 6 إلى أي مدى يمكن ان يؤدي سوء فهم الشخصية الى ضعف الاتصال ؟

المحور 3: فعالية الاتصال داخل المؤسسة في رفع الإنتاجية؟

7. كيف يمكن لتحليل البصمة الشخصية تحسين الاتصال بين المؤسسات
8. هل يمكن تخصيص الرسائل الاتصالية حسب نوع الشخصية ؟
9. مادور هذه التقنية في تقليل النزاعات وسوء الفهم ؟
10. هل لديكم امثلة تطبيقية في هذا المجال ؟

المحور 4: الذكاء الاصطناعي ودعم القرار الاتصالي

11. كيف يمكن للذكاء الاصطناعي دعم اتخاذ القرار في مجال الاتصال
12. هل يمكن التنبؤ بردود افعال الموظفين اعتمادا على هذه التقنيات
13. هل يمكن تصميم نظام ذكي يقترح اساليب تواصل مناسبة لكل فرد ؟

المحور 5: الإنعكاسات على الأداء المؤسسي

14. كيف يؤثر تحسين الإتصال على الاداء الوظيفي؟

15. هل يساهم فهم الشخصية في رفع الإنتاجية؟

16. مع العلاقة بين فعالية الاتصال والرضا الوظيفي؟

المحور 6: التحديات الأخلاقية والتنظيمية

17. ما التحديات الأخلاقية المرتبطة باستخدام هذه التقنية

18. كيف يمكن حماية خصوصية بيانات الموظفين ؟ هل هناك رفض أو تخوف من استخدامها داخل المؤسسة

19. هل هناك رفض أو تخوف من إستخدامها داخل المؤسسات؟

المحور 7: آفاق مستقبلية

20 . كيف ترون مستقبل هذه التقنيات في المؤسسات؟

21. ما نصائحكم لتطبيقها بشكل فعال ؟

22. ما توصياتكم للباحثين في هذا المجال؟

سؤال مفتوح ختامي

ما رأيكم، ما أهم شرط لنجاح استخدام تحليل البصمة الشخصية في تحسين الإتصال داخل المؤسسة؟

تم إجراء المقابلة مع الخبير في تحليل الشخصية لبصمة اليد الأستاذ/مزوغي بلقاسم من دولة ليبيا يوم:
21 أفريل 2026 على الساعة 12:47 عن بعد عبر المنصة الإلكترونية لعقد الإجتماعات والمقابلات
Zoom

الملحق رقم 04: تصريح بالنزاهة العلمية ووثيقة إيداع المذكرة

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه : السيد (ة):

يونس بديع سلمي

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم):

طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

21.01.94.00

الصادرة بتاريخ : عن دائرة : المشاغل

المسجل (ة) بكلية : كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم : علوم الاعلام والاتصال

تخصص : انتماء و علاقات عامة تحت رقم التسجيل : 202105090965

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه). عنوانها :

استعمال عنايتنا في الاعمال البحثية

في تخصص الاعلام والاتصال - تحليل تقنية البث المباشر

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في

انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في : 2026/05/19

امضاء المعني (ة):




نظمت في مسيل
19-05-2026
المسيلة



الجامعة الجزائرية
العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
قسم علوم الاعلام والاتصال
الرقم:

2026 /

أنا الممضي (ة) ادناه : السيد(ة): عبد الله بنون

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم):

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

404135346

الصادرة بتاريخ: 2022-12-31 عن دائرة: الجامعة

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: الاعلام والاتصال

تخصص: الاتصال وعلاقات عامة تحت رقم التسجيل: 202133050428

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(منكرة التخرج، منكرة ماستر، منكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه). عنوانها:

المستخلصات البحثية في

تحقيق الاتصال الفعال داخل المؤسسة: تحليل الحالة الشخمية نموذجيا

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في

انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):

تمت وصادق على تاريخ: 19 ماي 2026

عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
بالتفويض عنه
الطاهر زيتوني

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

وثيقة ايداع المذكرة

الموضوع:

استعمال اختصارات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الاتصال
الفعال في العمل المؤسسي تحليل تقنيات المهمة الشخصية
في العمل

إعداد الطالب :

1- بو زليدي سامي رقم التسجيل: 22135090966

2- لعباشي شوقي رقم التسجيل: 22133050428

القسم: علوم الاعلام والاتصال الشعبة:

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ (ة): محمدي إسحاق

الرتبة: أستاذ محاضر أ

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2025-2026 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

موافقة وإمضاء الاستاذ (ة) المشرف (ة): رئيس فريق الاختصاص



أفخ

الموافق