الاتصال التنظيمي حقل معرفي متميز

د. مداس أحمد
جامعة زيان عاشور– الجلفة
الجزائر

الملخص باللغة العربية:

يبحث هذا المقال في الاتصال التنظيمي (في المنظمة أو المؤسسة) الذي يعتبر حقلا معرفيا متميزا بكونه مدخل لكل العلوم الاجتماعية والإنسانية حيث لا يخلو علم أو تخصص من دراسته وفق مقاربات ومداخل خاصة بكل منها، وعلى هذا الأساس تتجه الدراسات السوسيولوجية الحديثة إلى تحديد ملامح نظرية الاتصال التنظيمي انطلاقا من أهمية هذه العملية وأهدافها في المؤسسة الاقتصادية على وجه الخصوص، وقد تم البحث في عناصر وأشكال الاتصال وآليات الفعل الاتصالي إضافة إلى التطرق إلى تأثير الاتصال على سير العمل داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية:

الاتصال، الاتصال التنظيمي، نظرية الاتصال، أشكال الاتصال، عناصر الاتصال، الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية.

الملخص باللغة الفرنسية:

Cet article porte sur la communication organisationnelle (dans l'organisation ou l'entreprise) qui représente un champs de connaissance spécifique à toutes les sciences sociales et humaines où nulle science ou spécialité ne se passe de son étude conformément à des approches propres à elle, et sur cette base les études sociologiques contemporaines s'orientent à déterminer les caractéristiques de la théorie de la communication organisationnelle à partir, en particulier, de l'importance de ce processus et ses objectifs dans l'entreprise économique. Les composants et les formes de communication, ainsi que l'acte y afférent ont été étudiés, en plus d'expliciter l'influence de la communication sur le travail au sein de l'organigramme de l'entreprise.

Les Mots clés:

Communication, communication organisationnelle, théorie de la communication, forme de communication, organigramme de l'entreprise économique.

تمهيد:

نشير إلى أن مفهوم الاتصال يتغير وفق المداخل المتعددة التي تتناوله بالدراسة والتحليل فمن منظور علوم الاتصال الجماهيري والصحافة إلى اتجاهات علم النفس العام نلاحظ تدويرا للمفهوم وفق القواعد المنهجية والتوجهات النظرية التي يستند عليها كل علم، وبذلك نكتشف زخما أمبريقا وطرحا نظريا متميزا يتناول عملية الاتصال بشكل مفصل، وما يهمنا هنا هو التناول العلمي للاتصال التنظيمي خصوصا بناءا على مقاربات علم الاجتماع على وجه التحديد.

1 مفاهيم حول الاتصال والاتصال التنظيمي:

يرى كل من **شافي وبيرجي** أن علم الاتصال يسعى إلى فهم إنتاج ومعالجة مفاعيل الرموز وانساق المعلومات بواسطة نظريات قابلة للتحليل تحتوي على تعميمات مشروعة تتيح تفسير الظواهر المطروحة للدراسة[1]، ويعتمد مجال الاتصال على ميادين العلوم الأخرى أهمها علم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع فضلا عن علوم السياسة، ويتخذ هذا العلم عدة أشكال كالدعاية والإعلام والإقناع الفني، ويستخدم وسائل متنوعة أهمها الإذاعة والتلفاز والصحافة وغيرها..والتي عرفها **لازرسفيلد** أنها فن تغيير الاتجاهات، وتعتمد عملية الاتصال على مجموعة منظومات متفاعلة يختلف فيها الاتصال وفقا لمقومات كل منظومة، فقد تتوازن بعض المكونات مع بعضها وقد تتنافر ويمكن حصر هذه المنظومات بمكوناتها وفروعها فيما يلي:

- نظام الأسرة في المجتمع وما يتضمنه من مكونات كالعادات كحجم الأسرة وعاداتها وتركيبتها ومستواها الاقتصادي والاجتماعي..
- نوع النظام الاقتصادي السائد كنوع الملكية، نظام الخدمات، تقسيم العمل السائد، قوى الإنتاج السائدة، مستويات الأجور..
- النظام السياسي القائم
- نوع المنظومة التشريعية والقضائية

- شكل المنظومة الدينية القائمة.
- نوع المنظومة التربوية القائمة. [2]

والاتصال عملية ديناميكية في جوهرها تتطلب مهارات شخصية وإجراءات وهياكل تنظيمية لنجاحها، ولا تتوقف آثار الاتصال على مستوى العلاقات الشخصية بين الأفراد والجماعات أو بين المشرفين والمنفذين بل يتعدى كل ذلك ليشمل الوظيفة الإنتاجية وفعالية التنظيم ككل[3] وبخصوص مفهوم الاتصال فهو ليس حديثا في علم الاجتماع، فقد استخدمه علماء الاجتماع الأوائل وخاصة **تشارلز كولي** و**جون ديوي** حيث ركزوا على انه عملية اجتماعية بواسطتها يتم نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد. وعرف الاتصال بكونه عملية تفاعل بين طرفين وضرورة لاستمرارية الحياة الاجتماعية.. ويعرف أيضا بكونه عملية اشتراك في فهم المعاني والرموز[4] ويقصد بالاتصال التنظيمي عموما تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات والبيانات اللازمة لاستمرار سير العمل الإداري داخل المنظمة أو المؤسسة وذلك عن طريق التجميع أو النقل إلى مختلف المستويات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه.. ويرى بعض الباحثين مثل **كلود هيبر** و**بورتز** و**يتسن** و**لزنياك** 1978 بان البحوث الميدانية أثبتت إسهام الاتصال التنظيمي في حل مشكلات التنسيق والتخطيط إلى جانب تنمية الموارد البشرية للمنظمات[5] وبذلك فان الاتصال التنظيمي على رأي **خيضر كاضم محمود** وسيلة فعالة على مستوى التنظيم يستخدم لتحقيق الأهداف على اعتبار أن أفراد التنظيم تربطهم شبكة اتصال داخل حيز المنظمة أو المؤسسة لتسيير نشاطات التنظيم.[6]

وإذا كان الاتصال التنظيمي يشمل كافة الأعمال التي تتخذ المؤسسة محورا لها سواء بداخلها أو خارجها فان مطلب العولمة أو الشمولية جعل الكثير من المختصين يتناولون علاقات المنظمة بأعضائها ضمن مفهوم شمولي تتجه فيه العلاقات العامة نحو الاتصال التنظيمي أي أنها تشمل كافة الوسائل والعمليات المستخدمة التي يمكن أن تقوم بها مؤسسة ما

للتعريف بذاتها وخلق صورة ايجابية عن نفسها لدى جماهير مختلفة خارج هذه المؤسسة وداخلها. [7]

2 عناصر عملية الاتصال:

– **المرسل** : مصدر الرسالة ونقطة بداية الاتصال، ويتعدد المرسل من آلة إلى مطبوعة إلى كائن حي وعادة ما يحول المرسل الرسالة إلى رموز عبر قنوات اتصال مختلفة، ونلاحظ أن الآلة ليس لها خبرات سابقة أو خصائص نفسية أو اجتماعية فهي غير قابلة للنمو أو الاستفادة من الوضع القائم[8]. وفي هذا الشأن يرى **ميشال ارجايل** M.Argyle أن نجاح تصميم أساليب الاتصال الجمعي يعتمد على سمعة مصدر المعلومة، وان شخصية الشخص المرسل ومهاراته وقدراته من عوامل نجاح عملية الاتصال.[9]

– **المستقبل:** الجهة أو الشخص الذي توجه نحوه الرسالة حيث يقوم بتفكيك رموزها لتفسير المحتوى، وينعكس ذلك على أنماط السلوك التي يقوم بها.

– **الرسالة** : هي الموضوع أو المحتوى والهدف من عملية الاتصال ونجاحها أو فشلها يعتمد على نوع السلوك الذي يقوم به المستقبل ومن اجل ذلك يعرف بعض الباحثين الرسالة بكونها مجموعة رموز مرتبة قابلة للحل والتفكيك يتضح معناها بسلوك معين يقوم به المستقبل.

– **الوسيلة:** القناة التي تمر عبرها الرسالة بين المرسل والمستقبل فهي ناقل وموجه المعرفة، وتتعدد وسائل الاتصال حسب التقدم العلمي والتكنولوجي، ومن أهمية الوسيلة أنها تعمل على تشكيل الرسالة وتوضيح الهدف، وإذا نظرنا إلى وسائل الإعلام المختلفة نلاحظ أنها تقدم خبرات مقروءة أو مسموعة أو رمزية ولها تأثير كبير في النواحي الثقافية والاجتماعية.[10]

3 أهداف الاتصال ووظائفه:

يرى رائد ومؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية **إلتون مايو** أن أي دراسة اجتماعية يجب أن تبدأ بملاحظة دقيقة لعملية الاتصال لأنها نقطة ضعف تواجه الحضارة الحديثة. [11] ويعتبر

الاتصال عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش بمعزل عنها أي جماعة أو تنظيم اجتماعي معين وذلك عن طريق التفاعل المستمر.. وتهدف عملية الاتصال إلى تحقيق:

التوجيه : يكتسب المستقبل اتجاهات جديدة أو يعدل القديمة أو يثبت المرغوب فيها، وقد أثبتت الدراسات أن الاتصال الشخصي اقدر على تحقيق هذا الهدف.

التعليم : من خلال الاتصال يكتسب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم.

التثقيف: يعمل الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبل وبالتالي زيادة معارفه وثقافته

الترفيه : يتحقق هذا الهدف حينما يؤدي الاتصال إلى إمتاع وترفيه المستقبل

تحقيق سير العمل الإداري: يعمل الاتصال على تحسين سير العمل وتوزيع المهام وبالتالي استمرارية كل العمليات الخاصة بالمؤسسة أو التنظيم.

– **تنمية العلاقات الاجتماعية:** يتيح الاتصال الفرصة لدعم التفاعل بين الأفراد وبالتالي تنمية العلاقات الاجتماعية بنقل القيم وترسيخ المعايير..[12] وقد أشارت بعض الدراسات المسحية الحديثة التي أجريت على حوالي 50 ألف موظف في عدد من المؤسسات الإنتاجية أن مهارات التواصل تعتبراهم عامل يؤخذ بعين الاعتبار عند اختيار المدربين، وان أهم ما يميز المدير الناجح هو قدرته على التواصل الفعال بكل أشكاله بالإضافة إلى قدرته على العمل الجماعي [13] وتلعب عملية الاتصال دورا حيويا في رفع الكفاءة الإنتاجية للمشروعات من خلال تأثيرها على اتجاهات وسلوك الأفراد إضافة إلى تحديدها لدوافع عملهم ومدى تقبلهم لأهداف وسياسة التنظيم [14]، وبالنسبة لإدارة التغيير التنظيمي نجد أن توفر نظام سليم للاتصالات يعتبر من الشروط الأساسية لنجاح إدارة هذا التغيير والوصول إلى أهدافه، وقد تبين أن أهم أسباب مقاومة العاملين أعضاء التنظيم للتغيير هو قصور عملية الاتصال فيما بينهم وبين القادة أصحاب التغيير وجهلهم بأهدافه وأبعاده وتأثيره على أوضاعهم المهنية الحالية والمستقبلية [15]

ويشير **سيزلاقي ولاس** إلى أن **سكوت ومتشيل** قاما بتحديد وعرض الوظائف الرئيسية التي تؤديها عمليات الاتصال داخل التنظيم عن طريق: توجيه الاتصال، الأغراض التي يؤديها الاتصال...فكانت نتائج البحث كما يوضحها الجدول التالي: [16]

الوظيفة	التوجيه	الأهداف	مجال التركيز
الانفعال (العاطفة)	المشاعر	زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية	الرضا ومعالجة الصراع وتخفيف حدة التوتر وتحديد الأدوار
الدافعية	التأثير	الالتزام بالأهداف التنظيمية	النفوذ والسلطة والمواكبة والتعزيز ونظرية التوقع وتعديل السلوك
المعلومات	تقنية	توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرار	اتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرار
الرقابة	البنية	توضيح الواجبات والسلطة والمسؤولية	التصميم التنظيمي

المصدر: سيزلاقي والاس نقلا عن (اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، علم اجتماع التنظيم مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2013، ص 96)

4 .أشكال وأنواع الاتصال داخل التنظيم:

تتعدد أشكال الاتصال وأنواعه وفق نوع المعلومة ومصدرها واتجاهها حيث نميز:

أ / الاتصال الرسمي :

تنشا من خلال قنوات السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات وعادة ما تنطوي على اتصال عمودي يكون اتجاهه من أعلى إلى أسفل لإيصال التعليمات والتوجيهات من أصحاب السلطة في المستويات الإدارية العليا إلى العاملين في المستويات الدنيا لتنفيذ القرارات أو نقل المعلومات التي تفسر أهداف المشروع وتوضيح سياساته، وتكمن أهميته في كونه المنبع الذي يجسد أدوات السلطة الفعلية والرسمية أي القيادة التي تسير المؤسسة أو التنظيم باكتسابها حق المكافأة والعقاب وبالمقابل يمتلك العاملين قوة الضغط الاجتماعي وإخفاء المعلومات أي تعطيل عملية الاتصال، أما عن الاتصال الرسمي الصاعد فيتمثل في إيصال المعلومات

والبيانات اللازمة إلى القمة وتعكس جودته الوضعية الحقيقية للمؤسسة وقوة المنظمة وحجم التغذية الراجعة، وهناك شكل آخر من الاتصال الرسمي يتمثل في الاتصال الرسمي الأفقي أو العرضي ويتم عادة بين أعضاء المستوى الواحد من الهيكل التنظيمي للمشروع حيث يتم إرسال واستقبال البيانات بين الأقسام أو الإدارات الواحدة مما يحقق التنسيق والترابط بين مختلف الأنشطة التي تمارسها مختلف وحدات التنظيم فيتم تبسيط إجراءات العمل فيكتسب صفة المرونة في الأداء وتخفيف التعقيدات غير اللازمة [17]، ورغم ذلك فان التنظيم الرسمي عادة ما يسبب بعض المعيقات لعملية الاتصال وهذا ما أشار إليه **براون** في ضعف الاتصال الراجح نتيجة العامل الزمني في المنظمات التي تتبع نظام التناوب في العمل أو ما يسمى نظام تعدد الدوام حيث ينشا التوتر بين الأعضاء نتيجة تعذر الاتصال بشكل سلس، أما عامل المكان فيؤثر كذالك حيث يؤدي التشتت الجغرافي إلى صعوبة بالغة في الاتصال وخاصة عندما تكون وحدات التنظيم معزولة إلى حد كبير [18] وقصد زيادة فعالية الاتصال الرسمي ينبغي مراعاة:

- اكتساب مهارات وخبرات الاتصال بالتدريب الفعال المنظم داخل المؤسسة وخارجها.
- توضيح الهدف من الاتصال لدى الأطراف المعنية.
- التزام طرفي عملية الاتصال بالنتائج المترتبة عنه.
- كفاية وجدارة وسائل وقنوات الاتصال.
- الترميز السهل والملائم والواضح لمحتوى الإرساليات داخل التنظيم الإداري.
- بعث الثقة المتبادلة بين أطراف العملية.
- التحليل الدوري لعمليات الاتصال داخل المنظمة.
- الاستفادة من رد الفعل الناجم عن الفعل الاتصالي.[19]

ب / الاتصال غير الرسمي:

نوع من الاتصال ينشا بوسائل غير رسمية لا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما يتحدد وفق العلاقات الشخصية كتبادل المعلومات في المناسبات واللقاءات داخل المنظمة أو

خارجه وإظهار الشكاوى في مختلف الأوقات.. وعادة ما يمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعة التبليغ والانتشار قياسا بالرسمي، وقد أشارت بعض البحوث إلى انه يختصر أكثر من 75 % من الوقت لنقل المعلومات، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية.[20]

5 شبكات الاتصال داخل التنظيم:

يقوم الاتصال التنظيمي عادة على شبكة مصممة من اجل نقل المعلومات داخل البناء التنظيمي على مختلف مستوياته، فهي قنوات رسمية تحدد أوضاع الفاعلين وأدوارهم في استقبال وإرسال المعلومات والتوجيهات الصادرة عن المستويات العليا، وفي هذا الشأن يقول **دافيز وسكوت** انه بدون اتصال يتعذر وجود التنظيم في حد ذاته، كما أن شبكات الاتصال الرسمي في أي مؤسسة أو تنظيم داخل بناء السلطة وتنطوي على قنوات مختلفة بين الأقسام، والى جانب هذه الشبكات الرسمية توجد شبكات أخرى للاتصال غير الرسمي تعبر عن العلاقات الشخصية المتبادلة بين أعضاء التنظيم[21] وقد أظهرت بعض البحوث تعدد أنماط الاتصالات داخل التنظيم وتستند عموما إلى أربع أبنية من الشبكات هي: نموذج العجلة، نموذج الدائرة، نموذج السلسلة، نموذج حرف **Y** ويتكون كل نموذج من خمسة أعضاء وان اختلفت علاقات الاتصال في كل منها، وتتفاوت النماذج في العديد من المظاهر من أبرزها أن نموذج العجلة يعتبر من أكثر شبكات الاتصال مركزية ويتصف بدقة بسرعة ودقة أداء أفراده أثناء تأديتهم مهام العمل، ويأتي نموذج حرف **Y** في المرتبة الثانية ثم نموذج السلسلة وأخيرا نموذج الدائرة، وفيما يتعلق برضا الأفراد عن العمل يتفوق نموذج الدائرة وفي المرتبة الثانية نموذج السلسلة يليه حرف **Y** وأخيرا نموذج العجلة.[22] ولقد تطور البحث في المجال إلى حد الاهتمام بالمسافة الفيزيقية بين الأفراد داخل التنظيمات والذين يشكلون شبكات اتصال متعددة حيث أن ذلك يؤثر على سلوك الأفراد وعلى تدفق المعلومات وإدراك المراكز وبروز القادة وبطريقة مماثلة فان عدد قنوات الاتصال وتنظيمها بين الأفراد يمارس تأثيرا قويا على التنظيم في حد ذاته لذلك يمكن القول إن هذه الشبكات تؤثر على النمو التنظيمي وكفاءة حل

المشكلات وحتى ردود أفعال الأعضاء لان الاتصال يقع في قلب التنظيم.[23] إن شبكة الاتصال على مستوى التنظيم هي الأساس أو القاعدة التي تقوم عليها كل العمليات الأخرى ن وهي المحرك والمغذي الذي يقوم بتزويد كل مكونات التنظيم بالتغذية المعلوماتية اللازمة على المستوى الداخلي للتنظيم (التغذية الذاتية) أو على المستوى الخارجي(التفاعل الخارجي)، وتأخذ شبكات الاتصال شكل السهام الموجهة ذات الإرسال والاستقبال، ويلعب الاتصال التنظيمي دورا هاما في تحديد مسارات العمل التنظيمي ومتطلباته حيث يعتبره الكثير من الباحثين محور وعماد العملية التنظيمية. [24]

5 معيقات الاتصال المؤسساتي:

هناك مجموعة من المشكلات يمكن أن تعيق القائم بالاتصال داخل المنظمة أو المؤسسة على إيصال ونقل المعلومات والبيانات إلى الأعضاء ومنها:

- التشويش بفعل متعمد أو غير متعمد .
- استعمال المفردات والمصطلحات غير المألوفة.
- عدم وضوح مقاصد المرسل و الفهم الخاطئ للمعاني.
- عدم الانتباه والتركيز وكثرة الاهتمامات الفرعية.
- الضغوط الخارجية.
- النزعة الانتقائية.
- إغلاق قنوات الاتصال.
- عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال.
- الرقابة علة الاتصال.
- اختيار وسيلة الاتصال غير الملائمة.
- تحريف المعلومات. [25]

6 إجراءات تحسين الاتصال:

يمكن القيام بعدة إجراءات لتحسين الاتصال داخل التنظيم منها:

- إنشاء قنوات إضافية لتحسين سيولة وتدفق المعلومات في مختلف المستويات.
- إنشاء لجان مشتركة من مختلف مصالح وأقسام الهيكل التنظيمي لمناقشة قضايا التنظيم التي يسودها الغموض وبحاجة إلى توضيح واتصال مباشر وآني.
- الاعتماد على المسيرين الأكفاء في مواقع العمل التي تعتمد أكثر على الاتصال.
- تسهيل الحصول على التغذية الراجعة وذلك بالاهتمام بانشغالات العمال كنوع من الاتصال الفعال.
- اللجوء إلى الاستشارة الخارجية إذا اقتضت الحاجة للتعرف على الخلل في العملية الاتصالية للقيام بالإجراءات الضرورية.[26]

7 الفعل الاتصالي في علم الاجتماع:

يشغل الفرد مكانة مركزية داخل فعل الاتصال ولهذا السبب يركز عديد الباحثين اهتماماتهم على الفرد أثناء دراسة عملية الاتصال داخل التنظيمات والمؤسسات خصوصا حيث تم الإقرار بأهمية الاختيار الفردي وإرادة الذات داخل الفعل والتأكيد على الطبيعة الاجتماعية للاتصال[27] وعادة ما تهتم النظريات الاجتماعية المفسرة للاتصال بتحديد اتجاه الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية، ومن ذلك ما يشير إليه **ماكويل mcquail** أنه من الصعوبة بمكان اختيار نموذج فردي مناسب لتمثيل صورة حقيقية لعملية الاتصال الاجتماعي، وهذه الصعوبة لم تنشا من اختلاف الحقائق أو من فرز العناصر التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار، ولكن الصعوبة تنشا أولا وقبل كل شيء من التنوع الكبير للإحداث والوقائع الاجتماعية المكونة من مفاهيم وأفكار متباينة [28] ومن هنا تبرز أهمية التنظيم في كونه مصدر اتخاذ القرارات، بناءا على مختلف الاستشارات والبيانات المتوفرة من مختلف المصادر، فهو يتكفل بالتوجيهات إلى المصالح المعنية، للتعرف عليها وتطبيقها واكتشاف العراقيل الملازمة لها، كلها عوامل تكون

الأساس الحقيقي لعملية الاتصال داخل التنظيم، فهي بمثابة الجهاز العصبي المرتبط بشبكة كبيرة من الأعصاب، وقد قيم كل من **هورن** و **ليبتون** المدة التي يقضيها المسيرون في مختلف أنماط أفعالهم الاتصالية بأنها تتراوح مابين 50 و 90 بالمائة من أوقات عملهم [29] وللتبسيط أكثر نحاول إقامة وتطوير جسر من المفاهيم بين نوعين من المتغيرات، أحدهما أمبريقي والآخر نظري، ولعل أهم الأبعاد التي يمكن استخدامها في رسم خريطة للأحداث هو الحلقة الأولى المتمثلة في المتصل الذي يمكن وصفه على انه يتراوح بين السلبية والايجابية وما هو ظاهر وما هو كامن وما هو معتمد وما هو مقصود وذو هدف، وبين ما هو عرضي أو طارئ.. وتبرز أهمية هذه التفرقة والتمييز بين تلك الأنواع للإشارة إلى مدى الاختلافات الامبريقية بين ما يحدث أثناء عملية الاتصال، وما هو نظري حول الآليات التي بواسطتها تتم عملية التفسير.[30] وللتوضيح نعطي مثالا عن ذلك بموقف تعليمي كاتصال أستاذ بطلابه أثناء تقديم الدرس حيث يكون بعض التلاميذ غير مهتمين أو يفتقرون إلى الحافز. من حيث المبدأ تعتبر عملية الاتصال في هذا الموقف ذات اتجاه واحد وتفتقر إلى التوازن حيث يكون الثقل الأكبر على المرسل الذي يستخدم القوة النفسية المؤثرة والموارد الاجتماعية لتحديد طبيعة العلاقة القائمة والعمل وفق هذا التحديد، وتبعا لذلك يكون المرسل ايجابيا والمستقبل سلبيا.[31] ويتحقق فعل الاتصال بواسطة وسائل مختلفة تنطلق من الكلام الموجه إلى استعمال التكنولوجيا العالية ويتطلب الاتصال الاستعمال الواعي لإرساليات مختلفة تبعا للقواعد المتبعة، وتمثل طريقة الترجمة المادية للاتصال في حد ذاتها حقلا مهما للبحث، وعادة ما تتسم وسائل الاتصال المتوفرة بكثرة التنوع والتغير تبعا لثقافة المجتمع أو لإرادة وقناعة الأفراد، وبذلك فهي تؤثر في تواتر الفعل الاتصالي وفي جودته ومحتواه، وينبغي التذكير بان كل فعل يتم عبر سلسلة من الآليات المعقدة التي تتشكل من عدة مراحل يمتثل فيها الاتصال لنسق لغوي أي رموز ودلالات يتقاسمها أفراد ينتمون إلى نفس الثقافة. [32]

8 . ملامح نظرية الاتصال:

لعل التصور الحديث والتركيبي فيما يتعلق بموضوع الاتصال يرجع فيه الفضل إلى الرواد الثلاثة لما عرف بمدرسة شيكاغو الشهيرة وهم **شارل كولي** و**هربرت ميد** و**شان كولي،** وهي المدرسة التي لعبت دورا طلائعيا ما بين العقدين الأول والرابع من القرن الماضي لا على مستوى بلورة دراسة الاتصال فحسب وإنما على مستوى البحوث الأمريكية الرائدة في ذلك الوقت، وبالفعل فقد عكفت هذه المدرسة على بلورة مقاربة عامة للنظرية الاجتماعية مبرزة من خلال ذلك دور عملية الاتصال وموقعه في الحياة الاجتماعية وذلك بالتركيز على دراسة وتشخيص عملية التفاعل الاجتماعي بالاستفادة من إسهامات السوسيولوجيا التطبيقية وعلى هذا الأساس تم تصور الاتصال كسيرورة رمزية تبنى من خلالها مقومات الثقافة وبالتالي تعددت مظاهر دراسة الاتصال ليشمل مجال الفن والهندسة وصولا إلى السياسة.[33] وبتعدد هذه المداخل تتأرجح نظرية **الاتصال** فتبدوا ذات ميكانيزمات وعمليات خاصة بالتعلم الإنساني انطلاقا من علم النفس التربوي خصوصا، فيتوفر لدينا شكل الترابط والتداعي باعتبارهما مبدأ للاتصال الفعال حيث تتباين عناصر مختلفة بين السلوكية والعرضية، أضف إلى ذلك العلاقة بين المثير والاستجابة التي يمكن النظر إليها باعتبارها توفر المناخ الأساسي لعملية الاتصال القائم على التعلم.. ومن ناحية أخرى ينظر إلى نظرية الاتصال على أنها نظرية للمعلومات انطلاقا من تبني معالجة المعلومات في أي رسالة بشكل اختياري وبالتالي يقدم المدخل الرياضي موضوعا لتحليل النشاط الاتصالي بهدف خفض الغموض وذلك بتحويلها إلى نماذج وسلاسل معينة[34].. ما يهما هنا هو المدخل الخاص بنظريات ومداخل علم الاجتماع التي عالجت موضوع الاتصال والتي نوجزها في:

نظرية النسق الاجتماعي:

تقدم هذه النظرية تفسيرا اجتماعيا للأفعال التي تصاحب عملية الاتصال، ويعتبر **تالكوت بارسونز** من منظري هذه النظرية على الرغم انه لم يتناول الاتصال بشكل مفصل

ومباشر. ولكننا يمكن إسقاطها وتطبيقها على عملية الاتصال، ومن ذلك أن **بارسونز** وجه اهتمامه إلى نشأة الثقافة الرمزية على أساس التفاعل بين الأفراد، وبالتالي فان الرموز تكتسب معان ويصبح لها دور كوسائل اتصال، وحين ينشا نسق ما للرموز فذلك بداية لثقافة تحتوي على انساق اتصال تعتمد على أشكال متطورة من السلوك الاجتماعي، وقد أشار **بارسونز** إلى العلاقة بين وسائل الاتصال وعملية الضبط الاجتماعي حيث أوضح أن النسق الرمزي للمعاني القائم على الاتصال يعتبر عنصرا هاما من عناصر النظام الاجتماعي. [35]

التفاعلية الرمزية:

تجسدت هذه النظرية في إسهامات **جورج هربرت ميد** حيث تهتم أساسا بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز المبنية على الاتصال، وفي هذا الإطار يقدم **ميد** رأيا في السلوك الاتصالي ويسانده في ذلك تلميذه **هربرت بلومر** حيث يتلخص في:

- **أولوية الاتصال:** يرى **ميد** أن الذات البشرية هي منبع كل أشكال الاتصال، ولكي نفهم الاتصال علينا فهم الذات المتسببة في حدوثه، وهو بذلك يساند أراء عالم النفس **فونت**

- **انعكاسات الفعل الاتصالي:** أي قدرة الفرد على التحدث مع نفسه من وجهة نظر الآخرين بمعنى انه يضفي عليها الطابع الاجتماعي، وهكذا فان الاتصال يعتبر عملية خلاقة بمعنى أن نتائجه هي نفسها نتاج الفعل الاجتماعي الذي يعد فريدا من نوعه ولا يمكن التنبؤ به بدون فهم حقيقي للاتصال. [36]

النظريات النقدية:

تفترض النظريات النقدية أن وظيفة وسائل الإعلام هي مساعدة السلطة في المجتمع على فرض النفوذ حيث تبرز علاقة وسائل الإعلام بالقوى الاجتماعية السياسية خصوصا بفكرة الترويج لاهتمامات الجماعات المسيطرة وتحليل المعاني الرمزية للمحتوى الذي تروجه لجلب اهتمامات الطبقة العاملة، وتقسم النظريات النقدية إلى اتجاهين أولهما يستعير من الماركسية مفهوم الصراع من اجل بقاء الوضع كما هو عليه وآخر يربط بين الثروة والسيطرة على وسائل

الإعلام، واهم نماذج النظريات النقدية مدرسة فرانكفورت التي تهتم بالتحليل الثقافي لتسجيل مدى الارتباط بين ما تقدمه وسائل الإعلام والحياة الحقيقية للأفراد في المجتمع. [37]

النظرية التوافقية:

تعود أصول نظرية التوافق أو التوازن إلى مقاربات مدرسة الجشطلت وترتبط بالاتصال بفضل ما جاء به **هيدر heider** وتفترض هذه النظرية بأنه عندما يكون هناك توازن فان المشاركين سوف يقاومون التغيير وعلى العكس أثناء عدم التوازن، وقد اقترح **نيوكمب newcomb** نموذجا لمعرفة التناسق والتناغم في العلاقات حيث افترض أن الاتصال يعتبر إجراءا أو منهجا لإطالة الانسجام كما أن التوتر هو الذي يجعل الأفعال الاتصالية متصفة بالفاعلية المستمرة. ومن هذا المنطلق يرى **نيوكمب** أن الاتصال يعتبر استجابة مكتسبة لمواجهة التوتر حيث يزداد عادة في أعقاب اختلال التوازن، وخلاصة فان النظرية تنظر الى الاتصال على انه عملية تحافظ على أنماط الاعتماد المتبادل بين الأفراد وبالتالي فان العلاقة الاتصالية ليست مستقلة بل تشكلها ظروف الحياة الاجتماعية، ومن ناحية أخرى أشار ماكويل **mcquail** إلى أن الاتصال يوصف بالسلبية أحيانا عندما يكون الأفراد المشاركون في العملية الاتصالية يستجيبون أكثر مما يعارضون تبعا للثقافة الاجتماعية التي ألفوها وتربوا عليها، ولفهم طبيعة الفعل الاتصالي أشار **شوتز schultz** انه فعل هادف أي نشاط تلقائي موجه نحو المستقبل من اجل المشاركة في الحياة الاجتماعية [38] أما أهم النظريات والمداخل التي تناولت **الاتصال التنظيمي** فأهمها:

نظرية القرارات الإدارية بالمشاركة:

يصف **ليكرت** أربعة أنماط من الأنظمة الإدارية لاتخاذ القرارات ترتبط بعملية الاتصال التنظيمي وهي: نظام دكتاتوري مستغل، نظام دكتاتوري خير، نظام استشاري ونظام مشارك وأشار أن هذه الأنظمة تتلازم مع عملية التخطيط واتخاذ القرار وبالتالي تحدد نتائج عملية الاتصال، وقد ربط **برنار barnard** بين الاتصال ومفهوم السلطة حيث تنساب هذه الأخيرة

إلى الأدنى من خلال قنوات الاتصال، ومن الممكن أن تفقد قيمتها وأهميتها إذا انسدت هذه القنوات أو فهمت بشكل مغاير، وبشكل مفصل فان نوعية النمط الإداري في المنظمة يلعب دورا رئيسيا حسب فعالية الاتصال الإداري في أداء الدور المتوقع له، مما يتطلب من القيادة محاولة تفهم العنصر البشري وحاجاته والتعرف على الدوافع التي تحرك سلوكياته وذلك من خلال نظام اتصالات ملائم.[39]

9 التحليل الوظيفي لعملية الاتصال:

يركز التحليل الوظيفي على ظاهرة معينة في النظام الاجتماعي، ويسعى إلى الكشف عن نتائج عمل هذه الظاهرة، أي دورها في استقرار وبقاء النظام الاجتماعي، ومن هذا المنطلق يبدأ **ميلفين ديفلير** تطبيق التحليل الوظيفي على المؤسسات الإعلامية باعتبارها أنظمة اجتماعية حيث تقدم محتوى ثقافي معين أي نشاط متكرر يحقق الإشباع لفئة معينة وبعبارة أوضح فان المحتوى يتراوح بين الذوق المتدني إلى الذي لا يثير المنافسة إلى الذوق الرفيع [40]

خاتمة:

إن هذا الحقل الأكاديمي لا يزال قلقا بتعبير المختصين، ويحتاج حاليا أكثر من أي وقت مضى إلى إعادة تفكير وهذا ما حدا بالباحث **جريك** إلى طرح تساؤلات ما تزال عالقة بحاجة إلى إجابة من طرف الباحثين والمختصين:

- هل هناك حاجة إلى بناء نظرية في مجال الاتصال ؟
- ما الذي ينبغي أن تكون عليه هذه النظرية ؟
- ما حدود هذه النظرية ؟
- ما الكيفية التي ينبغي أن تكون عليها البحوث في هذا المجال ؟
- كيف نربط تطور هذه البحوث بتطور النظرية في مجال الاتصال؟[41]

قائمة المراجع:

1. عبد الكريم غريب، **تدبير المواد البشرية**، منشورات عالم التربية، الدار البيضاء، المغرب، 2012، ص 181

2. سناء حسن عماشة، **الاتجاهات النفسية والاجتماعية**، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2010، ص ص. 49-52

3. غيات بوفلجة، **مقدمة في علم النفس التنظيمي**، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 35

4. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 24، 25

5. اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، **علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسة ميدانية**، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2013، ص 95

6. خيضر كاضم محمود، **السلوك التنظيمي**، ط1، دار صفاء، عمان الأردن، 2002، ص 116.

7. عبد الكريم غريب، **تدبير المواد البشرية**، منشورات عالم التربية، الدار البيضاء، المغرب، 2012 ص 233

8. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 30 -31

9. محمود السيد ابو النيل، **علم النفس الاجتماعي عربيا وعالميا**، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة، 2013، ص، 102

10. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 32- 33

11. أ. براون، **علم النفس الاجتماعي في الصناعة**، ترجمة السيد محمد خيري وآخرون، دار المعارف، مصر، 1968، ص119

12. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 28- 29

13. معتز سيد عبد الله، **إدارة التغيير التنظيمي ج2**، مكتبة الانغلو مصرية، جمهورية مصر العربية، 2014، ص 149

14. علي السلمي، **إدارة الإفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية**، دارا لمعارف، مصر، 1970، ص 194

15. علي السلمي، **السلوك التنظيمي**، ط3، دار غريب، القاهرة، 1988، ص 344

16. اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، **علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسة ميدانية**، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2013، ص 96

17. اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، **علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسة ميدانية**، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2013، ص ص، 103-104

18. طلعت ابراهيم لطفي، **علم اجتماع التنظيم**، دار غريب، القاهرة، 2007، ص 96

19. جودة بني جابر، **علم النفس الاجتماعي**،ط2، دار الثقافة، عمان الأردن، 2011، ص ص 188

20. اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، **علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسة ميدانية**، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2013، ص 103

21. اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، **علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسة ميدانية**، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2013، ص ص 91-92

22. اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، **علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسة ميدانية**، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2013، ص ص 97-98

23. مارقن شو،**ديناميات الجماعة،** ط3، ترجمة مصري حنورة ومحي الدين احمد حسين، دار المعارف،القاهرة، 2012، ص ص 159-160

24. لونيس بن جبل، **تسيير الموارد البشرية،** دار النشر جيطلي، البرج الجزائر، 2015، ص 106

25. جودة بني جابر، **علم النفس الاجتماعي**،ط2، دار الثقافة، عمان الأردن، 2011، ص ص 186- 187

26. غيات بوفلجة، **مقدمة في علم النفس التنظيمي،** ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص45

27. عبد الكريم غريب، **تدبير المواد البشرية،** منشورات عالم التربية، الدار البيضاء، المغرب، 2012، ص 191

28. مي العبد الله، **نظريات الاتصال،** ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص 36

29. غيات بوفلجة، **مقدمة في علم النفس التنظيمي،** ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 35

30. مي العبد الله، **نظريات الاتصال،** ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص 37.

31. مي العبد الله، **نظريات الاتصال،** ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص 38

32. عبد الكريم غريب، **تدبير المواد البشرية،** منشورات عالم التربية، الدار البيضاء، المغرب، 2012، ص 208

33. عبد الكريم غريب، **تدبير المواد البشرية،** منشورات عالم التربية، الدار البيضاء، المغرب، 2012، ص ص 167-168

34. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 42- 45

35. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 47- 49

36. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 51- 52

37. مصطفى يوسف، **علم الاجتماع الإعلامي**، ط1، دار الحامد، عمان، الاردن، 2016، ص ص. 2012-2013

38. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 52- 55

39. اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، **علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسة ميدانية**، مكتبة الانجلو المصرية، مصر، 2013، ص ص، 99-100

40. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 179- 181

41. مي العبد الله، **نظريات الاتصال**، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص 16 .