

المحور الأول: مدخل عام لثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

السنة الثانية ماستر اتصال
جامعة الجيلالي بونعامة



الأستاذة عجال آسية

مفتاح المصطلحات



مدخل القاموس



مختصر



مرجع بيبيوغرافي



مرجع عام

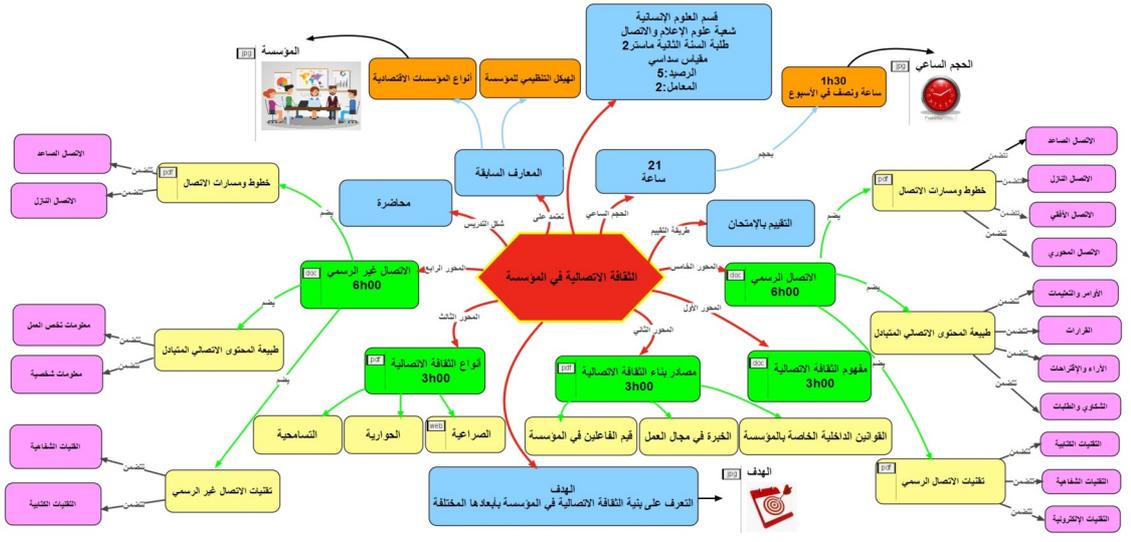
قائمة المحتويات

5	وحدة
7	مقدمة
9	I-تمرين :مكتسبات قبلية
11	II-مفهوم وأسس بناء الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:
11.....	أ. مفهوم الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة.....
12.....	ب. تمرين :تعرف الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة بأنها التصورات التي يجسدها كل فاعل في المؤسسة من خلال أدائه.....المرتبط.....فيها.....
12.....	ب. أسس بناء الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:.....
13.....	ت. تمرين :مصادر بناء الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة.....
15	III-تمرين :مستوى التحليل
17	IV-تمرين :مستوى التقويم (اختبار الخروج)
19	خاتمة
21	حل التمارين
23	قاموس
25	معنى المختصرات
27	قائمة المراجع

وحدة

- سيكون الطالب في آخر هذه الوحدة التعليمية ملماً بجميع متطلبات المدخل العام للثقافة الاتصالية وذلك وفق مستويات بلوم المعرفية:
- 1- مستوى المعرفة والتذكر: يتذكر الطالب ما تم إكتسابه من معارف حول موضوع الاتصال، وثقافة المؤسسة من خلال استرجاع ماتم حفظه في ذاكرتهم من مكتسبات قبلية، بالإضافة إلى التعرف على المفاهيم المتعددة للثقافة الاتصالية داخل المؤسسة عند عدد من الباحثين.
 - 2- مستوى الفهم: يناقش الطالب مصادر بناء الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة بمختلف جزئياتها والمتمثلة في: القوانين والمواثيق الداخلية الخاصة بالمؤسسة، المرجعية الفكرية وخبرات الفاعلين المتراكمة في مجال عملهم، التنشأة الاجتماعية للفاعلين، قيم الفاعلين في المؤسسة مما يمكنه فيما بعد من التأسيس لثقافة اتصالية فعالة وداعمة لأهداف المؤسسة من الناحية العلمية والعملية.
 - 3- مستوى التحليل: يحلل وضعية الثقافة الاتصالية لمؤسسة مامن اختياره وفق دراسة ميدانية بناءً على ما تم تقديمه من عناصر نظرية.
 - 4- مستوى التركيب: يميز الطالب بين المستوى الرسمي، والمستوى غير الرسمي للثقافة الاتصالية داخل المؤسسة كجانبين أساسيين تتشكل منهما الثقافة الاتصالية من الناحية العملية.
 - 5- مستوى التقويم: يختار الطالب منصب وظيفي معين لفاعل ما في مؤسسة اقتصادية ويستخلص مصادر بناء ثقافته الاتصالية عملياً من خلال استخدام أدوات البحث العلمي (المقابلة، والملاحظة).

مقدمة



فرنسية

إن الحديث عن موضوع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة (ث. إم. م) يستدعي الاهتمام بكل ما هو موجود داخلها حيث تتشكل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة نتيجة التفاعل الذي يحدث بين أفرادها من خلال سعيهم نحو تحقيق أهدافها، وعليه فقد كان من الضروري في البداية تسليط الضوء على المفاهيم المتعددة للثقافة الاتصالية عند عدد من الباحثين، بالإضافة إلى التعرف على أسس بناء هذه الثقافة ومصادرها المختلفة. ويحكم دراسة الطالب في سنوات سابقة لعدد من المقاييس ذات الصلة بمقياس الثقافة الاتصالية وذلك في مستوى السنة الثالثة ليسانس والمتمثل في مقياس الثقافة والاتصال، وكذا مقياس نظرية التنظيم والمناجمت، بالإضافة إلى دراسته لمقياس المحيط العام للمؤسسة، وكذا الاتصال في المؤسسة بالإضافة إلى مقياس أنواع الاتصال في السداسي الثاني للسنة أولى ماستر لذا عليه:

- 1- أن يكون على دراية بمختلف عناصر المؤسسة من الناحية التنظيمية من هيكل تنظيمي وكذا توزيع الوظائف والأدوار على الفاعلين وعلاقتها بالدور الاتصالي ضمن المصالح والأقسام التي ينتمون إليها.
- 2- أن يكون على اطلاع بالتصنيفات المتعددة لأنواع المؤسسات وفق طبيعة نشاطها (إنتاجية صناعية، خدماتية)، ووفق طبيعة ملكيتها (عمومية، خاصة)، وتبعاً لحجمها (كبيرة، متوسطة، صغيرة، مضغرة)، وكذا قطاع نشاطها (قطاع الصناعات الغذائية، قطاع الصناعات التحويلية، قطاع مواد البناء،... وغيرها) (المكسبات القبلية).

الاتصالات التنظيمية Organizational Communications



صورة 1 توضح الاتصالات التنظيمية في المؤسسة
الاتصالات التنظيمية كجزء من الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة.

تمرين: مكتسبات قبلية

[21 ص 1 حل رقم]

الجانب الأكثر أهمية من جوانب الاتصال في تشكيل الثقافة الاتصالية للفاعلين داخل المؤسسة

جانب الاتصال الرسمي

جانب الاتصال غير الرسمي

جانبي الاتصال الرسمي وغير الرسمي معاً

مفهوم وأسس بناء الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:

- 11 مفهوم الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة
- تمرين: تعرف الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة بأنها التصورات التي يجسدها كل فاعل في المؤسسة من خلال أدائه.....المرتبطة.....فيها.
- 12 أسس بناء الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:
- 13 تمرين: مصادر بناء الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

آ. مفهوم الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

تعددت تعريفات الباحثين الذين تناولوا موضوع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة، وعليه فقد قمنا باختيار جملة من هذه التعريفات التي أوردناها فيما يلي:

تعرف الثقافة الاتصالية على أنها مجموعة المكتسبات الفكرية والقيمية والاجتماعية والتي تؤثر بشكل مباشر على نمط الاتصال بين الأفراد الفاعلين في التنظيم داخل المؤسسة كل حسب دوره الوظيفي(1)[1].

كما تعرف كذلك بأنها تلك المعتقدات والأفكار المتجذرة في التنظيم والتي تحركها السلوكات والممارسات الاتصالية للفاعلين فيه (2)[2].

تعرف كذلك بأنها تلك الممارسات الاتصالية الرسمية (إ.ر.م) وغير الرسمية (إ.غ.م) الناتجة عن مرجعيات الفاعلين في التنظيم (3)[3].

وتعرف بأنها الوعاء الحامل لمختلف الممارسات الاتصالية بين الفاعلين في التنظيم (4)[4]-[4].

هي أيضاً تلك الممارسات الاتصالية على اختلاف أشكالها وأنواعها والهادفة إلى خدمة التنظيم.

وتعرف كذلك بأنها التصورات التي يجسدها كل فاعل في المؤسسة من خلال أدائه للفعل الاتصالي المرتبط بدوره الوظيفي فيها.

تعرف كذلك بأنها كل الممارسات الاتصالية التي يتبناها الفاعلون في التنظيم خدمة لأهداف المؤسسة(5)[5].

نستخلص من خلال هذه التعريفات التي قدمها باحثين عرب وأجانب للثقافة الاتصالية في المؤسسة على أنها تتجه نحو محتوى واحد والذي يتعلق بالأفكار والمرجعيات والقيم على اختلاف أنواعها والتي يحملها الفاعلون إلى التنظيم الذي ينتمون إليه مما يعني تأثير الممارسات الاتصالية في التنظيم بهذه القيم والمرجعيات وهو ما يفسر اختلاف الأساليب الاتصالية والوسائل الاتصالية وكذا المحتوى الاتصالي المتبادل بين الفاعلين في التنظيم من فاعل إلى آخر ومن مستوى تنظيمي إلى آخر ومن تنظيم (مؤسسة) إلى آخر. لكن الأمر الآخر الذي تجدر الإشارة إليه هو أن الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة تشمل كافة الممارسات التنظيمية الرسمية وغير الرسمية للفاعلين، إلا أن التعريفات المقدمة سابقاً قد ركزت على المرجعيات الفكرية والقيمية وكذا الاجتماعية للفاعلين في التنظيم إلا أن هذا الأمر لا ينبغي كون الممارسات الاتصالية الرسمية تعتبر مكوناً أساسياً للثقافة الاتصالية الخاصة بكل مؤسسة.

كما نلاحظ أن التعريفات المقدمة سابقاً لم تركز على جانب الاتصال الرسمي. في تعريف الثقافة الاتصالية رغم أنه مكون مهم في الثقافة الاتصالية لأي مؤسسة وذلك لأن هذا الأخير رغم أهميته إلا أنه يتأثر بالمرجعيات الفكرية والقيمية وكذا الاجتماعية للفاعلين في التنظيم. إن الممارسات الاتصالية الرسمية للفاعلين في أي تنظيم تكون واضحة ومعلومة لدى أغلب الفاعلين فيه إلا أن الاتصال غير الرسمي والممارسات الاتصالية غير الرسمية تأخذ شكلاً أكثر مرونة مما يعني تداخل أشكال التفاعل الرسمي وغير الرسمي في الممارسات الاتصالية للفاعلين في أي تنظيم. وفي الأخير يمكن القول أن الثقافة الاتصالية في أي مؤسسة ترتبط إجمالاً بكافة الممارسات الاتصالية الرسمية وغير الرسمية للفاعلين فيها والرامية إلى خدمة أهدافها. لرؤية الفيديو اضغط هنا¹



الإتجاهات المتعددة للباحثين في تعريفهم للثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

ب. تمرين: تعرف الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة بأنها التصورات التي يجسدها كل فاعل في المؤسسة من خلال أدائه.....المرتبط.....فيها.

[21 ص 2 حل رقم]

تعرف الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة بأنها التصورات التي يجسدها كل فاعل في المؤسسة من خلال أدائه للفعل الاتصالي المرتبط بدوره الوظيفي فيه

ب. أسس بناء الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:

تتعدد مصادر بناء الثقافة الاتصالية لكل مؤسسة إلا أن الأمر المتفق عليه هو أن الفاعلين في أي مؤسسة هم المسؤولون عن بناء ثقافتها الاتصالية كل حسب دوره الوظيفي فيها، وفيما يلي عرض لأهم مصادر بناء الثقافة الاتصالية للمؤسسة:

- القوانين والمواثيق الداخلية الخاصة بالمؤسسة والتي تميل إلى الإطار الرسمي في توزيع الوظائف والأدوار حيث تتحدد على أساسها المهام الوظيفية التي يتعين على كل فاعل في التنظيم أدائها وما يرافقها من مهام اتصالية تخص المراسلات الإدارية والتعليمات وكذا التقارير والاجتماعات والمقابلات بالإضافة إلى التعامل مع شبكة الأنترنت بما يخدم المنصب الوظيفي المعني (6) [6-].
 - المرجعية الفكرية وخبرات الفاعل المتراكمة في مجال عمله.
 - التنشأة الاجتماعية للفاعلين.
 - قيم الفاعلين في المؤسسة.
- حيث تتدخل هذه العناصر بشكل كلي أو جزئي في تشكيل ثقافة المؤسسة وذلك تبعاً لطبيعة نشاطها وسياقها التنظيمي وحجمها، ومستوى الرقابة فيها (7) [7-].



مصادر الثقافة الاتصالية للموظفين داخل المؤسسة

ت. تمرين: مصادر بناء الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

[21 ص 3 حل رقم]

القوانين والمواثيق
الداخلية الخاصة
بالمؤسسة

المرجعية الفكرية وخبرات
الفاعل المتراكمة في
مجال عمله.

التنشأة الاجتماعية
للفاعلين.

قيم الفاعلين في
المؤسسة.

تمرين : مستوى التحليل

[21 ص 4 حل رقم]

لنفترض أنك عامل جديد في مؤسسة اقتصادية حدد طريقة توظيفك لخبرتك السابقة في مجال العمل ضمن ثقافتك الاتصالية للمؤسسة الحالية

خبرتك السابقة جزء لا يتجزء من ثقافتك الاتصالية في المؤسسة الحالية

خبرتك السابقة مستقلة عن ثقافتك الاتصالية في المؤسسة الحالية

خبرتك السابقة تعتبر عائق أمام تطور ثقافتك الاتصالية الحالية في المؤسسة

خبرتك السابقة تعتبر دعم لتطور ثقافتك الاتصالية الحالية في المؤسسة

تمرين : مستوى التقويم) (اختبار الخروج)

[21 ص 5 حل رقم]

توظيف مصادر الثقافة الاتصالية عملياً في منصب وظيفي معين من إختيار الطالب بناء على استخدام أداة الملاحظة، والمقابلة ميدانيا

خاتمة

يعتبر الاهتمام بموضوع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة أمر بالغ الأهمية لتحقيق أهدافها الكبرى، حيث يسمح التعرف على الثقافة الاتصالية لأي مؤسسة باختيار الوسائل الاتصالية وكذا الرسائل الاتصالية الهادفة إلى خدمتها على المدى القريب والبعيد، ومنه فقد جاءت هذه العناصر السابقة الذكر لتوضيح معالم الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة وجوانب تشكيلها.

حل التمارين

< 1 (ص 9)

جانِب الاتِصال الرِسمي

جانِب الاتِصال غير الرِسمي

جانِبي الاتِصال الرِسمي وغير الرِسمي معاً

< 2 (ص 12)

تعرف الثقافة الاتِصالية داخل المؤسسة بأنها التصورات التي يجسدها كل فاعل في المؤسسة من خلال أدائه للفعل الاتِصالي المرتبط بدوره الوظيفي فيه

< 3 (ص 13)

القوانين والمواثيق الداخلية الخاصة بالمؤسسة	
المرجعية الفكرية وخبرات الفاعل المتراكمة في مجال عمله.	
التنشأة الاجتماعية للفاعلين.	
قيم الفاعلين في المؤسسة.	

< 4 (ص 15)

خبرتك السابقة جزء لا يتجزء من ثقافتك الاتِصالية في المؤسسة الحالية

خبرتك السابقة مستقلة عن ثقافتك الاتِصالية في المؤسسة الحالية

خبرتك السابقة تعتبر عائق أمام تطور ثقافتك الاتِصالية الحالية في المؤسسة

خبرتك السابقة تعتبر دعم لتطور ثقافتك الاتِصالية الحالية في المؤسسة

< 5 (ص 17)

ملاحظة أربعة مصادر في الواقع واستخراج سلوكيات مرتبطة بها: الخبرة السابقة، التنشأة الاجتماعية، قيم الفاعل، تطبيق القوانين الداخلية في المؤسسة

قاموس

الاتصال الرسمي

هو عملية تبادل المعلومات التي تتم بين الموظفين وفق التدرج الهرمي لوظائفهم في المؤسسة خدمة لأهدافها.

الاتصال غير الرسمي

هو عملية تبادل المعلومات بين الموظفين داخل المؤسسة دون مراعاة للتدرج الهرمي للوظائف في عملية الاتصال مما يترتب عنه تدخل الجانب الشخصي في عملية الاتصال.

معنى المختصرات

- إ.ر الاتصال الرسمي
- إ.غ.ر الاتصال غير الرسمي
- ث. إ.م الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

قائمة المراجع

- [1-] بشير محمد، الثقافة والتسيير في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 13.
- [2-] Livre Cardon Aloine, Profils d'équipes et cultures d'entreprises, Les éditions d'organisation, 1992
- [3-] أحمد فلاح، ثقافات المؤسسة، منشورات مركز البحث في الأنثروبولوجية الاجتماعية والثقافية، وهران CRASC.
- [4-] كتاب هربرت شيلر، كتاب الاتصال والهيمنة الثقافية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2007 .
- [5-] Livre Daniel MERCURE, Baya HARRICANE, Smaïl SEGHIR et André STEENHAUT, Culture et gestion en Algérie, , Montréal Harmattan et Paris, L'Harmattan, 1997
- [6-] كتاب ناصر قاسيمي، الاتصال في المؤسسة -دراسة نظرية وتطبيقية- ، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2016 .
- [7-] كتاب عائشة فؤاد أبو شنب، تنوع الثقافة التنظيمية عند اختيار وتعيين الموارد البشرية، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 2016 .