

المحور الثاني: الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة من الناحية العملية

السنة الثانية ماستر اتصال
جامعة الجيلالي بونعامة



الأستاذة: عجال آسية

مفتاح المصطلحات



مدخل القاموس



مختصر



مرجع بيبليوغرافي



مرجع عام

قائمة المحتويات

5	وحدة
7	مقدمة
9	I-تمرين :أنواع الاتصال داخل المؤسسة من حيث درجة الرسمية (المكتسبات القبلية)
11	II-محتوى وأنواع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:
11.....	أ. محتوى الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:
12.....	ب. تمرين :مستوى التحليل.....
12.....	ب. أنواع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:
13.....	ت. تمرين :يعتبر هابرماس أن الثقافة الاتصالية الحوارية تبنى على الذي يستند على الإقناع بالحجة والبرهان، كما يسميها أيضاً بالثقافة الاتصالية التشاركية والمبنية على إشراك جميع الفاعلين المعنيين في التنظيم..... والذي يؤكد على أن الهدف منه هو خدمة الأهداف العامة للمؤسسة وخلق جو من المساواة في طرح الأفكار والآراء بشأن المسائل الخاصة بالتنظيم.....
13.....	ث. تمرين :مستوى التطبيق.....
15	III-تمرين :إختبار الخروج (مستوى التقويم)
17	خاتمة
19	حل التمارين
21	معنى المختصرات
23	مراجع
25	قائمة المراجع

وحدة

بعد الانتهاء من عرض وتوضيح عناصر هذا المحور سيكون الطالب ملماً بأهدافه بناء على مستويات بلوم المعرفية التالية:

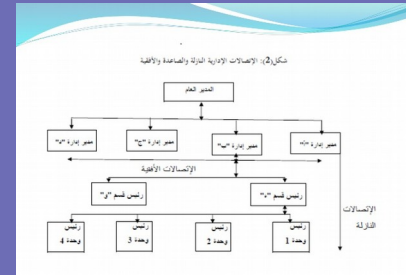
- 1- مستوى المعرفة والتذكر: يميز الطالب فيه جوانب الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة، كما يتذكر ما تم دراسته من عناصر تخص العلاقات الرسمية وغير الرسمية بين الفاعلين في المؤسسة وتأثيرها على شكل ونمط الثقافة الاتصالية السائد والمسيطر فيها.
- 2- مستوى الفهم والاستيعاب: يصنف الطالب خلال هذه الوحدة أنواع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة، كما يتمكن من توضيح كل نوع من هذه الثقافة وتمييزه عن النوع الآخر إنطلاقاً من درجة قوة العلاقات الاتصالية السائدة بين الفاعلين في التنظيم، وجدوى كل نوع منها بالنظر لتحقيقه لأهداف المؤسسة.
- 3- مستوى التطبيق: يختار الطالب خلال هذه الوحدة مؤسسة اقتصادية معينة ويختبر المعارف النظرية التي تحصل عليها نظرياً من خلال محاولة التعرف على الجوانب المشكل للثقافة الاتصالية في المؤسسة محل الاختيار ودرجة سيطرة الجانب الرسمي أو غير الرسمي على ثقافة الاتصال السائدة في هذه المؤسسة.
- 4- مستوى التحليل: يفرق الطالب خلال عرض محتوى هذه الوحدة بين الجانب الرسمي والجانب غير الرسمي للثقافة الاتصالية داخل المؤسسة، كما يتمكن من التمييز بين محتوى كل من هذين الجانبين وتأثيره على الثقافة الاتصالي الكلية للمؤسسة، مما يسمح له في الأخير بمقارنة مكونات كل جانب بالجانب الآخر.
- 5- مستوى التقويم: يقوم الطالب في نهاية هذه الوحدة بتشكيل صورة عن محتوى الثقافة الاتصالية من الناحية العملية وذلك من خلال رصد جوانبها المختلفة داخل المؤسسة، كما سيتمكن من الفصل بين الجانبين الرسمي وغير الرسمي في ممارسة الأدوار الاتصالية للفاعلين داخل المؤسسة.

مقدمة

إن البحث في الجانب العملي لوجود (ث.إ.مرص) الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة يعتبر مسألة هامة لذلك فإن موضوع الثقافة الاتصالية متشعب الجوانب ويتطلب الإحاطة بالممارسات التنظيمية الرسمية وكذا الممارسات غير الرسمية التي يقوم بها الفاعلون داخل التنظيم كل حسب مكانته الوظيفية فيه، كما أن هذه الممارسات الاتصالية في شقيها الرسمي وغير الرسمي تساهم في خلق عدة أنواع للثقافة الاتصالية التي تعكس بدورها أنماط الاتصال المختلفة داخل المؤسسة.

وبالنظر للمكتسبات المعرفية السابقة للطالب خلال السداسي الأول من السنة أولى ماستر والتي تحصل عليها من دراسته لمقياس الاتصال في المؤسسة بالإضافة إلى مقياس أنواع الاتصال في السداسي الثاني من نفس السنة لذلك عليه:

1- أن يكون ملماً بمكونات الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة بمختلف عناصرها، بالإضافة إلى أنواع الاتصال في المؤسسة حسب الاتجاه (صاعد، نازل، أفقي، ومحوري)، وحسب درجة الرسمية (الاتصال الرسمي، والاتصال غير الرسمي). (المكتسبات القليلة)



صورة 1 صورة 1

توزيع العلاقات التنظيمية الرسمية للأفراد من خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة

تمرين :أنواع الاتصال داخل المؤسسة من حيث درجة الرسمية (المكتسبات القبلية)

[19 ص 1 حل رقم]

الاتصال الرسمي

الاتصال غير الرسمي

محتوى وأنواع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:

11	محتوى الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:
12	تمرين: مستوى التحليل
12	أنواع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:
	تمرين: يعتبر هابرماس أن الثقافة الاتصالية الحوارية تبنى على الذي يستند على الإقناع بالحجة والبرهان، كما يسميها أيضاً بالثقافة الاتصالية التشاركية والمبنية على إشراك جميع الفاعلين المعنيين في التنظيم..... والذي يؤكد على أن الهدف منه هو خدمة الأهداف العامة للمؤسسة وخلق جو من المساواة في طرح الأفكار والآراء بشأن المسائل الخاصة بالتنظيم.
13	تمرين: مستوى التطبيق

أ. محتوى الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:

تختلف الثقافة الاتصالية من مؤسسة إلى أخرى وذلك تبعاً لاختلاف أهداف واستراتيجية المؤسسة، وكذا نوعية نشاطها حيث يتعلق هذا الاختلاف بجانبين أساسيين:

- الجانب الأول:

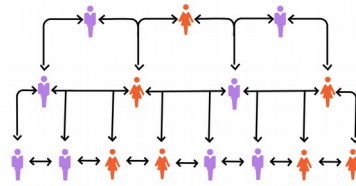
هو الجانب الرسمي والسابق لوجود الأفراد في التنظيم، حيث أن قيام أي تنظيم يفترض فيه وجود قواعد تحكم الممارسات الاتصالية خدمة لأهدافه، وبهذه القواعد تتحدد ممارسات الاتصال بشكل علني لأي فاعل ينتمي إلى التنظيم حسب مكانته الوظيفية فيه، ومن هذه القواعد تتضح خطوط ومسارات الاتصال لكل فاعل من وإلى وكذا المحتوى الاتصالي محل التبادل وفقاً لمكانة كل فاعل في التنظيم وكذا منصبه الوظيفي بالإضافة إلى تقنيات ووسائل الاتصال الناقلة للمحتوى الاتصالي من وإلى (1)[1].

- الجانب الثاني:

وهو الجانب المحكوم بوجود الفاعلين في التنظيم حيث يشمل الممارسات الشخصية وغير الرسمية للاتصال ويعتبر أكثر مرونة في تحقيق أهداف المؤسسة كما يختلف باختلاف أفكار ومرجعيات كل فاعل في التنظيم، كما أن الممارسات الاتصالية المرتبطة به قد تختلف باختلاف أفكار ومرجعيات وقيم الفاعل في التنظيم (2)[2].

وفي هذه الحالة يمكن القول أن الثقافة الاتصالية لأي تنظيم تكون محكومة بتداخل هاذين الجانبين أو بترجيح أهمية وفعالية أحدهما على الآخر وذلك بالنظر إلى طبيعة نشاط المؤسسة وأهدافها، وكذا نوعية المؤسسة عمومية أو خاصة، بالإضافة إلى حجمها من حيث كونها كبيرة متوسطة أو صغيرة.

سيتم في هذه المحاضرة عرض دراسات ميدانية لمختلف أنواع المؤسسات وذلك حسب تصنيفاتها المختلفة في محاولة لإظهار الجانب الذي تركز عليه الثقافة الاتصالية في كل منها بالنظر لخصوصيتها (3)[3].



صورة 2 صورة 2

خطوط ومسارات الاتصال وفق تصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسة

ب. تمرين: مستوى التحليل

[19 ص 2 حل رقم]

تستند الثقافة الاتصالية التي تخدم أهداف المؤسسة على وضوح الاتصال الرسمي والذي بدوره يعتمد على عدة جزئيات

☐	وضوح الأدوار الوظيفية للفاعلين في المؤسسة
☐	وجود مرونة في التنظيم من خلال سيطرة العلاقات الشخصية
☐	تحديد الممارسات الاتصالية لكل فاعل بشكل علني
☐	وضوح خطوط ومسارات الاتصال وكذا وسائله المستخدمة

ب. أنواع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:

رغم وجود أسس واضحة لبناء الثقافة الاتصالية في المؤسسة إلا أن المكتسب الشخصية والتنظيمية مجتمعة قد تسمح بتشكيل أنواع مختلفة من الثقافات الاتصالية داخل المؤسسة والتي حددها الباحثون في ثلاثة أنواع رئيسية:

- الثقافة الاتصالية الصراعية:

يعتبر الباحث بيار بورديو من أكثر الباحثين الذين تطرقوا إلى مفهوم الثقافة الاتصالية الصراعية والتي تبنى حسبها على تحقيق المصلحة الشخصية للفاعلين في التنظيم والتي على أساسها يوظف الفاعلين في التنظيم المؤسسة كأداة لتحقيق مصالحهم الشخصية وهو ما يعني تحول مسارات الاتصال في الاتجاه الأحادي من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا حيث تغيب ثقافة الحوار وتبادل الأفكار والآراء، المتوجهة نحو خدمة الأهداف الكبرى للمؤسسة، وتسيطر القرارات التسلطية غير المبررة عقلاً على عملية تسيير التنظيم.

- الثقافة الاتصالية الحوارية:

يعتبر الباحث يورغن هابرماس من أبرز الباحثين الذين تناولوا هذا المفهوم في دراساتهم حيث يعتبر هابرماس أن الثقافة الاتصالية الحوارية تبنى على التواصل العقلاني الذي يستند على الإقناع بالحجة والبرهان، كما يسميها أيضاً بالثقافة الاتصالية التشاركية والمبنية على إشراك جميع الفاعلين المعنيين في التنظيم بالفعل الاتصالي والذي يؤكد على أن الهدف منه هو خدمة الأهداف العامة للمؤسسة وخلق جو من المساواة في طرح الأفكار والآراء بشأن المسائل الخاصة بالتنظيم.

- الثقافة الاتصالية التسامحية: تطرق الباحث روزنبرغ إلى التواصل اللاعنفي أو التسامحي أو التعاطفي والهادف إلى خدمة المبادئ الإنسانية في التنظيم وذلك من خلال العمل على حل النزاعات في التنظيم بشكل ودي مع الحفاظ على مصالح التنظيم(4)[4-].

أنواع الثقافات الاتصالية داخل المؤسسة	محتوى الثقافة الاتصالية
الثقافة الاتصالية الصراعية	مبنية على تحقيق المصلحة الشخصية للفاعلين في التنظيم
الثقافة الاتصالية الحوارية	تبنى على التواصل العقلاني خدمة لأهداف المؤسسة.
الثقافة الاتصالية التسامحية	تسعى لتحقيق التوافق بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة للتنظيم بهدف خلق جو مريح للعمل.

جدول 1 جدول رقم (1): يوضح أنواع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

لرؤية الفيديو اضغط هنا¹:



صورة 3 صورة 3

تداخل عناصر العملية الاتصالية في بناء الثقافة الاتصالية للمؤسسة

ت. تمرين: يعتبر هابرماس أن الثقافة الاتصالية الحوارية تبنى على الذي يستند على الإقناع بالحجة والبرهان، كما يسميها أيضاً بالثقافة الاتصالية التشاركية والمبنية على إشراك جميع الفاعلين المعنيين في التنظيم..... والذي يؤكد على أن الهدف منه هو خدمة الأهداف العامة للمؤسسة وخلق جو من المساواة في طرح الأفكار والآراء بشأن المسائل الخاصة بالتنظيم.

[19 ص 3 حل رقم]

يعتبر هابرماس أن الثقافة الاتصالية الحوارية تبنى على التواصل العقلاني الذي يستند على الإقناع بالحجة والبرهان، كما يسميها أيضاً بالثقافة الاتصالية التشاركية والمبنية على إشراك جميع الفاعلين المعنيين في التنظيم بالفعل الاتصالي والذي يؤكد على أن الهدف منه هو خدمة الأهداف العامة للمؤسسة وخلق جو من المساواة في طرح الأفكار والآراء بشأن المسائل الخاصة بالتنظيم.

ث. تمرين: مستوى التطبيق

[19 ص 4 حل رقم]

يختلف واقع الممارسات المرتبطة بالثقافة الاتصالية للفاعلين في أي مؤسسة وفقاً لـ

محتوى وأنواع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:

نوع وحجم المؤسسة	☐
أهداف المؤسسة	☐
الممارسات الشخصية للفاعلين في المؤسسة	☐

تمرين :إختبار الخروج (مستوى التقويم)

[19 ص 5 حل رقم]

تقييم وضعية الثقافة الاتصالية في مؤسسة من اختيار الطالب مع تحديد نوع الثقافة الاتصالية السائد فيها

خاتمة

وفي الأخير يمكن القول أن الثقافة الاتصالية هي نتاج التفاعل الذي يحدث بين جميع الفاعلين في المؤسسة على اختلاف خبراتهم الشخصية والعملية في العمل إلا أن الأمر الأكثر أهمية هو خدمة هذه الثقافة لأهداف المؤسسة حيث أن نوع الثقافة الاتصالية الموجود والسائد على مستوى مؤسسة ما قد يكون دافعاً لخدمة أهدافها كما قد يكون عائقاً أمام تحقيق هذه الأهداف (5) ^{ويكسبنا}، وهو الأمر الذي يجب التركيز عليه من الناحية العملية على مستوى المؤسسات.

حل التمارين

< 1 (ص 9)

الاتصال الرسمي	
الاتصال غير الرسمي	

< 2 (ص 12)

وضوح الأدوار الوظيفية للفاعلين في المؤسسة	☒
وجود مرونة في التنظيم من خلال سيطرة العلاقات الشخصية	☐
تحديد الممارسات الاتصالية لكل فاعل بشكل علني	☒
وضوح خطوط ومسارات الاتصال وكذا وسائله المستخدمة	☒

< 3 (ص 13)

يعتبر هابرماس أن الثقافة الاتصالية الحوارية تبنى على التواصل العقلاني الذي يستند على الإقناع بالحجة والبرهان، كما يسميها أيضاً بالثقافة الاتصالية التشاركية والمبنية على إشراك جميع الفاعلين المعنيين في التنظيم بالفعل الاتصالي والذي يؤكد على أن الهدف منه هو خدمة الأهداف العامة للمؤسسة وخلق جو من المساواة في طرح الأفكار والآراء بشأن المسائل الخاصة بالتنظيم.

< 4 (ص 13)

نوع وحجم المؤسسة	☐
أهداف المؤسسة	☐
الممارسات الشخصية للفاعلين في المؤسسة	☒

< 5 (ص 15)

الإجابة تكون وفق ملاحظات الباحثة في المؤسسة المعنية بالدراسة وذلك من خلال التركيز على الجوانب التي تتمظهر فيها الثقافة الاتصالية ونقصد بذلك الجانبين الرسمي وغير الرسمي، بالإضافة إلى ذكر نوع الثقافة الاتصالية السائد وفق ملاحظات الطالب الميدانية.



معنى المختصرات

الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة
الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة

- ث. إم
- ث. إم

مراجع

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D9%82%D8%A7%D9%81%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%AA%D8%B1%D9%83%D8%A9 [ويكيبيديا]

قائمة المراجع

- [1] Livre Thomas Heller, Romain Huetn, et Bénédicte Vidaillet, Communication et organisation perspectives critiques, Presses universitaires du Septentrion, Villeneuve d'Ascq, 2016
- [2] Livre Nicole D'Almeida, Thierry Libaert, La communication interne de l'entreprise, 5eme édition, Collection Les Topos, 2007
- [3] كتاب عواج سامية، الاتصال في المؤسسة المفاهيم- المحددات - الاستراتيجيات، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2020 .
- [4] كتاب أحمد فلاح، ثقافات المؤسسة، منشورات مركز البحث في الأنثروبولوجية الاجتماعية والثقافية، وهران CRASC، ص 37.