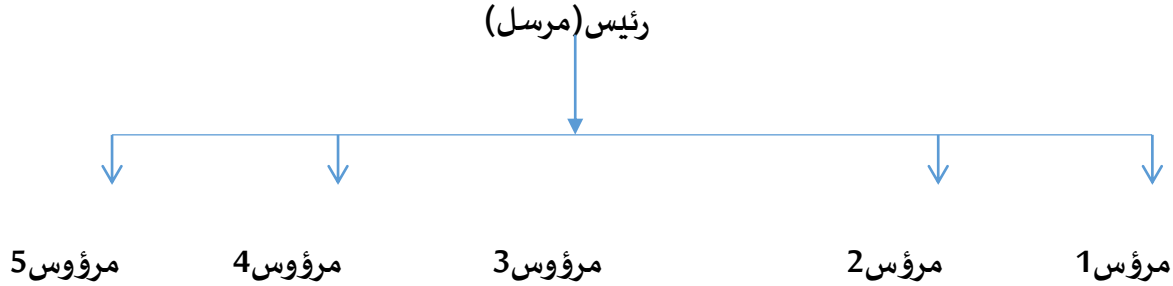
المحاضرة السادسة : نظريات الاتصال

أولا: النظرية الكلاسيكية

تنظر هذه النظرية الى عملية الاتصال بانها نوع من التنظيم الذي يفسره هذه النظرية وتتم على شكل خطوط تربط بين أجزاء التنظيم وتتخذ مجال سيرها من الأعلى الى الأسف وذلك على شكل تعليمات واوامر تصدر من الرؤساء(المرسل) الى المرؤوسين (المستقبل) دون ان يكون لهؤلاء حق المناقشة أي ان هناك أسس ثابتة وواضحة للاتصال بين افراد التنظيم تتفق مع التصميم الرسمي له حيث ان خصائص التنظيم الرسمي يجبر الفرد على الخضوع والطاعة وعدم استخدام قدراته وطاقاته الذهنية، الامر الذي ينتهي به الى حالات من الإحباط، فهي تنظر الى الانسان على انه الة وهي بذلك تقيد حريته الفرد وتقضي على شخصيته الإنسانية واجباره على اتباع أنماط من السلوك لا تتفق مع متطلبات الشخصية الإنسانية المتطورة، وقد عبر عن هذه النظرية ماكس ويبر (1920-1864) Max Weber الذي حدد لنموذجه مجموعة من الأسس تندرج المستويات الادارية في سلطتها الإشرافية ضمن الهرم التنظيمي فالمستويات الدنيا تتبع المستويات العليا وتكون فيها طبيعة الاتصالات رأسية من القمة الى القاعدة والفرد في هذا التنظيم يتحول الى نموذج يفصل ذاته عن عمله فيتجرد من عواطفه و مشاعره وبذلك يمثل الالة في اداءه



شكل (1) يوضح علاقة الاتصال وفق النظرية الكلاسيكية

ثانيا: النظرية الإنسانية

جاءت هذه النظرية كرد فعل على النظرية الكلاسيكية (البيروقراطية)، وأشارت الى دور العلاقات الإنسانية واهميتها في السلوك التنظيمي، وصورت الانسان على انه كل لا يتجزأ وهو يتكون من تركيب نفسي اجتماعي وحضاري معين الى جانب التكوين الفيزيولوجي، كما انها تعتبر سلوك الفرد تعبيرا وانعكاسا لأفكار الجماعة واتجاهاتها ورغباتها ومدى التزامه بتقاليدها واعرافها. هذه النظرية

تعترف بوجود التنظيم غير الرسمي الى جانب التنظيم الرسمي والمرسل يعمل على تحقيق دور أكبر من التقارب والتعاون بينهما من خلال ادماج التنظيم الرسمي في التنظيم غير الرسمي، وتتم عمل الاتصال من خلال وجود اتصالات افقية بين الافراد والجماعات، واتصال من أسفل الى اعلى، إضافة الى الاتصال من اعلى الى أسفل.

ثالثا: نظرية التنظيم المعدلة(الحديثة)

تركز وجهة النظر هذه أساسا على السلوك الإنساني في التنظيم، في حين لا تبدى اهتماما كبيرا بالتكوين الداخلي للتنظيم وتعتبر التنظيم نظاما مفتوحا قابلا لتبادل التأثير مع البيئة المحيطة او المجتمع وهناك عدد من النماذج التي حاولت التعبير عن هذا التيار منها:

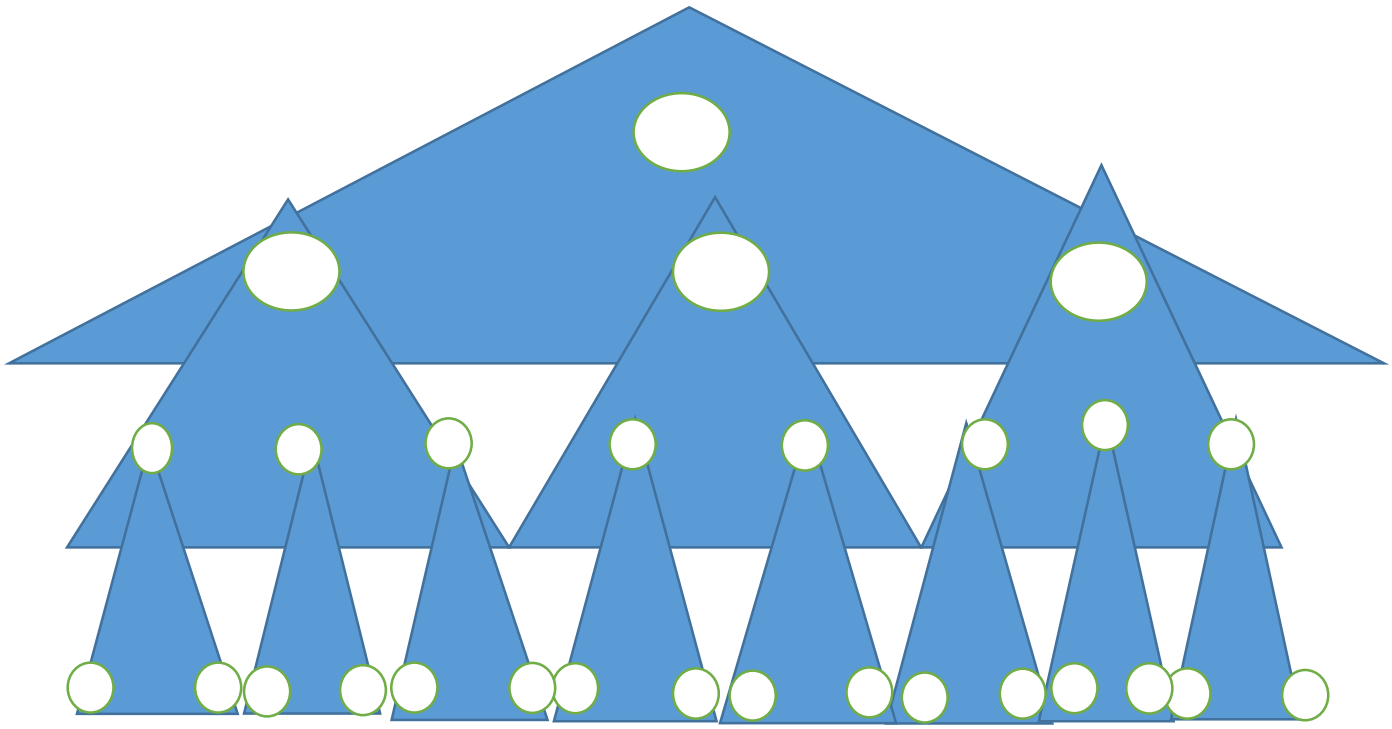
- نموذج التنظيم الاجتماعي الذي عبر عنه وايت باك Wight Bakke.
- نموذج التناقض بين الفرد والتنظيم والذي قدمه كريس ارجيوس Chris Argyris.
- نموذج التفاعل والذي طرحه وليام فونت William .Whyte .

في حين قدم رنسيس ليكرت Rensis Likert وهو عالم نفس امريكي نموذجا اخر أطلق عليه نموذج الدافعية والذي يؤكد على أهمية العنصر البشري في الإنتاج وتأثير السلوك الإنساني داخل التنظيم على فعالياته وانجازاته. كما يقوم على أساس توفير قدر كاف من التنسيق والتجانس بين أعضاء التنظيم المختلفين ويتم ذلك في ظل تحقيق الشروط الاتية:

- تدفق كامل للمعلومات والاتصالات بين كل مستويات التنظيم وتكون هناك اتصالات افقية ورأسية في كل الاتجاهات
- اتاحة الفرصة لكل فرد من افراد التنظيم لتأثير على سلوك الاخرين بطرق تتفق مع خبرته ومعلوماته ومعرفته بالأمور.

كما يوضح ليكرت بان وحدة التنظيم هي الجماعة، حيث يقوم عدد من جماعات العمل الرئيسة كل منها يتكون من أربعة اشخاص مثلا ويتم الاشراف عليها من قبل اشخاص يكون هؤلاء الأشخاص مجموعات يشرف عليهم أيضا اخرون وهكذا تستمر العملية، وهؤلاء يكونون أعضاء بمجموعات ومشرفون في مجموعات أخرى وهذا الأسلوب يحقق التنسيق الافقي فكل مجموعة من مشرفي الجماعات على نفس المستوى تضمهم جماعة جديدة وبالتالي ينسقون اعمال جماعاتهم ، كما يحقق

هذا الأسلوب التنسيق الرأسي حيث ان كل مجموعة من المشرفين على الجماعات على نفس المستوى تضمهم جماعة جديدة يراسها شخص من جماعة اعلى في المستوى وبالتالي ينقل اليهم أوامر وقرارات وسياسات المستوى الأعلى، وتقوم هذه الفكرة على اعتبار ان الجماعة وحدة أساسية للمنظمة ترتبط اجزاءها بعلاقات تواصلية في كل الاتجاهات والشكل الاتي يوضح ذلك



شكل(2) يوضح الشكل التنظيمي للعلاقات التواصلية داخل المنظمة

ان عمليات الاتصال بهذا المعنى تحقق درجة عالية من التماسك بين الافراد والجماعات ويزيل التناقضات واشكال المقاومة الصادرة عن نقص المعرفة او تشوه المعلومات.