جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

محاضرات في مقياس:

نظريـــات التنظيـــــم

محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس تخصص: اتصال

استاذ المقياس : د/ لرقـــط الحسين

الموسم الجامعي: 2021/2020

مقدمة

يتوقف نجاح المنظمة المهنية تعليمية كانت أو اجتماعية أو اقتصادية في تحقيق أهدافها على مدى نجاحها في عملية الاتصال داخلها وخارجها، حيث تعتبر عملية الاتصالات الإدارية مهمة بدرجة كبيرة لتناول المشكلات التي تنشأ في المؤسسة، وهي تساعد في عملية اتخاذ القرارات السليمة و تساعد أيضا على تكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين والعامل وزملائه .

و قد ثبت أن الاتصال يشكل ما يقارب 75% من نشاط المنظمة بدون الاتصالات تموت أو تضمر الحركة الدائبة للمنظمة وتتوقف جميع أنشطتها .

كما ترتبط الكفاءة الإنتاجية إلى حد كبير بمدى فعالية عملية الاتصال، وهو يساعد العاملين على فهم أهداف العمل، والتعاون فيما بينهم بطريقة بناءة من أجل تحقيق تلك الأهداف. و للاتصال الإداري معوقات عديدة سنتعرف عليها بعد التطرق لمفهوم الاتصال الاداري و أنواعه للتعرف بعد ذلك على عوامل تحسينه و مواجهة هذه المعوقات من خلال المحاور التالية:

المحاضرة الأولى: مفهوم الاتصال التنظيمي ونشأته

أهم التعاريف لرواد المنظمة:

يؤكد الباحثون على عدم وجود تعريف شامل لمفهوم الاتصال التنظيمي، حيث يعرفه كل باحث وفقا لما يراه متلائما مع تكوينه و مرجعيته، بانه نقل الرسائل من خلال القنوات الرسمية و غير الرسمية " فلقد عرفه ديفلور: لجماعة كبيرة العدد نسبيا و مصممة بشكل دقيق بحيث يؤدي الى بناء معان تؤثر في أعضاء الجماعة سواء بشكل فردي أو جماعي"

كما عرف **كاتز** الاتصال التنظيمي بأنه "تدفق المعلومات وتبادلها ضمن نطاق التنظيم".

أما **زيلكو ودانس** فيعرفانه بأنه: "نظام متداخل يشمل الاتصال الداخلي و الخارجي ويهتم بالمهارات الاتصالية بمنظمة الاعمال".

و بالنسبة لـ **ثايير** فهو يعني : " تدفق البيانات التي تسهل عمليات الاتصال والاتصال الداخلي لمنظمة الاعمال بطريقة أو بأخرى".

أما **غرين بوم** فيعبر عن فهمه لحقل الاتصال التنظيمي باعتباره حقلا يتضمن تدفق الاتصال الرسمي و غير الرسمي داخل منظمة الاعمال، و يميز بين الاتصال الداخلي و الخارجي معتبرا أن الدور الأساسي للاتصال هو دور تنسيقي ينسق بين الأهداف الشخصية و اهداف منظمة الاعمال من جهة ، و بين الانشطة التي قد تولد مشكلات من جهة اخرى." كما يعرفه **مياج** بأنه مجموعة من التقنيات التكنولوجية التي تستخدم في التسيير الاجتماعي للمؤسسة".

أما **ابراهيم أبو عرقوب** فيرى أن الاتصال التنظيمي " عبارة عن الاتصال الانساني المنطوق و المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين. و يعرفه أيضا بأنه الاتصال الانساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المنظمة على المستوى الفردي و الجماعي، و يساهم في تطوير أساليب العمل، و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين ، وهو يتضمن الاتصال الرسمي و غير الرسمي. وعلى حد تعبير **جيل اشوشر** فان اتصال المؤسسة يهدف الى اعطاء المؤسسة الشرعية المجتمعية و ادماجها في المجتمع من خلال تدعيم البعد التجاري بالبعد الانساني و الخدمي (الاستجابة لحاجيات المواطنين، حماية الطبيعة، توفير مناصب شغل) بالاضافة الى ذلك يقوم مسيرو المؤسسات الذين يؤمنون بالاتصال كعملية ناجحة بوضع نسق منسجم مع الاشارات و الدلائل الرمزية (علامة مميزة، شعار تخطيطي و صوري، ماركة....) و التي تعطي للمؤسسة معنى خاص من خلال رمزيتها التي عادة ما تكون معبرة عن طبيعتها و اهدافها و متماشية مع قيم المجتمع.

أما **منال طلعت محمود** فتراه بانه: "عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها، و هو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات و الرغبات بين أعضاء التنظيم، و ذلك يساعد على الارتباط و التماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى و معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ، كما أن الاتصال اداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري.

من خلال هذه التعريفات يمكن أن نستخلص مميزات و ملامح لعملية الاتصال التنظيمي وهي:

– أنه يؤثر في البيئة الاجتماعية و الاقتصادية للمنظمة، و يتأثر بها أيضا من خلال تقديم بعض الخدمات الاقتصادية، أو من خلال نشر و تدعيم قيم اجتماعية

– أنه عملية تدفق مستمر للرسائل و المعلومات التي تكون ذات مغزى ، حيث تحمل هذه الرسائل اتجاهات و مشاعر و أهداف.

– بأنه دراسة و تطبيق مجموعة من الثوابت و الوسائل التي من خلالها يمكن لبناء تنظيمي أن ينظم عملية اتصال مع البيئة و محيطه هذا، و يمكن تحليل مفهوم الاتصال التنظيمي الى عناصر جزئية من خلال تعريف **غولد هابر** الذي يذكر فيه "أنه عملية انشاء الرسائل و تبادلها ضمن شبكة من العلاقات المتبادلة لمواجهة الشك وعدم اليقين في البيئة المحيطة.

2/ نشأة وتطور الاتصال التنظيمي

ليس هناك ما يشير إلى وجود هياكل اتصالية ثابتة في المؤسسات والمنظمات العامة أو الخاصة أو في الإدارات العمومية قبل بداية القرن العشرين لقد وردت الإشارة في مذكرات الجنرال الفرنسي فوش الى دور المكلف الذي قام به أحد ضباطه بصفة مؤقتة وبالموازاة مع مهام أخرى في بداية القرن العشرين أنشأ بيجو أول صحيفة بمؤسسته.

كما ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية أول اتصال منظم عند شركة (Singer) حوالي عام 1926.

كما تعد الشركة الوطنية الفرنسية للسكك الحديديةSNCF التي ظهرت عام 1937 أول مؤسسة تدرج مكتبا صحافيا ضمن هيكلها الإداري

ولذلك يمكن القول بشكل عام أن الاهتمام بالاتصال في المؤسسات ظهر بشكل حقيقي إبان وبعد الحرب العالمية الثانية، وذلك بعدما تعودت الجيوش على اصطحاب مراسلين صحافيين 'مراسلي الحرب'. وهو ما أدى إلى ظهور المكلفين الدائمين بالصحافة.

وتطور بعد ذلك ليصبح جزءا لا يتجزأ من المؤسسات والمنظمات المدنية المختلفة، وارتبط بشكل مباشر بأنشطة ومهام العلاقات العامة بالمؤسسة.