

محاضرات مقياس :
الثقافة الاتصالية في المؤسسة

الأساسية	الوحدة
05 أرصدة	الرصيد
02	المعامل
الثالث	السداسي
الماستر	الطور
الثانية	السنة
اتصال وعلاقات عامة	التخصص



المحاضرة الثانية

الثقافة الاتصالية: المفاهيم والأسس

أستاذ المقياس : د. غزال عبد الرزاق

السنة الدراسية : 2021/2020

أولا : مفهوم الثقافة الاتصالية :

"هي ذلك المناخ العام الذي يحكم طبيعة العمل و العلاقات بين العاملين داخل المنظمة وفي الوقت نفسه يوجه سلوكياتهم و تصرفاتهم في اتجاه تحقيق المصلحة العامة داخل المؤسسة (قواعد عامة مكتوبة وغير مكتوبة حول سياسات العمل، النظام المتبع، و صنع القرار.

• مفهوم آخر للثقافة الاتصالية :

"هي عملية وميكانيزم محرك لكل الانشطة الضرورية لاستمرارية النشاط داخل المؤسسة من حيث أنها أسلوب يتيح تبادل الافكار، تبادل وجهات نظر، تنشيط الإبداع، و خلق الابتكار للوصول إلى الجو الخلاق"

• تهدف الثقافة الاتصالية الى : تهيئة مناخ العمل من حيث خلق الفضاءات المناسبة التي تسمح بالابتكار والإبداع

• الثقافة الاتصالية هي أيضا :

1. كل السلوكيات الظاهرة أو الممارسة داخل المؤسسة أو تلك الصادرة من مختلف الفاعلين فيها. والتي تحمل قيمة معينة.
2. كل السلوكيات الملاحظة داخل المؤسسة التي تستند أو تحتكم إلى مجموعة من القواعد التي يتم إضفاء الطابع الاجتماعي عليها.
3. الثقافة الاتصالية توفر الغطاء لكل فاعل في المؤسسة (معناه أن الثقافة الاتصالية توفر العناصر السياقية للاتصالية للأفراد على سبيل المثال: الحق في التعبير عن وجهات النظر الخاصة)
4. كل الممارسات و الاعمال و الوظائف و الإجراءات هي بحد ذاتها أعمال تواصلية تمارس في إطار ثقافة المؤسسة (بمعنى أن طرق العمل ، واليات التوظيف ، وأنماط التعليم، و أساليب التوجيه، والتحفيز ونظام المكافآت عبارة عن سلوكيات ممارسة تعبر عن ثقافة التواصل داخل المؤسسة)
5. -تتجلى و تظهر الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة من خلال مجموعة من المظاهر(التي تمكن من تلمسها والحكم عليها من حيث أنها فضاء يخضع لمجموعة من القواعد التي تسمح بممارسة العديد من السلوكيات مثل: التنظيم، إدارة الفضاء، إدارة الوقت، الإكسسوارات المهنية، رموز الإنتماء، العمران تخطيط المباني، الألوان..... الخ)

ثانيا : سمات الثقافة الإتصالية في المؤسسة :

بالاستناد الى المنظور الثقافي في سيرورة الأطر التنظيمية لأي مؤسسة كانت والذي يركز على التنوع الكبير للسلوك – التنظيمي- البشري وعبارة أخرى تعقد الحياة داخل المنظمة، فإن السمات الرئيسية للثقافة الاتصالية داخل المنظمة والتي تتمثل في :

• **الجماعية:** الثقافة تقوم على التفاعل بين مختلف الأفراد ، حيث يتم عرض القيم المتفق عليها بشكل متبادل بين أعضائها حيث يتم اندماج الأعضاء الذين يوافقون على هذه القيم التنظيمية، في حين الأعضاء الذين لا يوافقون أو يؤيدون

- المعتقدات السائدة ، القيم والمعايير المتفق عليها يعاقبون أو يستبعدون.
- **الانتشار العاطفي:** يحصل أن انتماء الأشخاص داخل المنظمة يرتبط بكثير من الأيديولوجيات و الخلفيات الفكرية، وبالتالي فإن كل الأشكال الثقافية بالأساس تستمد وجودها من احتياجاته العاطفية ، وليس عن طريق الإقناع العقلاني.
- **الأساس الزمني- التاريخي:** لتطوير ثقافة منظمة مشتركة معينة ، يتم في العادة طلب أن يقضي الأشخاص بعض الوقت معًا ، يواجهون فيها المشكلات ويحاولون حلها و .بهذه الطريقة فإن الأفراد يحاولون تبادل مجموعة الأفكار والخبرات الثقافية المختلفة تصبح ببطء جزءًا من حياتهم .على الرغم من الميل إلى النسيان، إلا أنها تبقى جزءًا من تاريخ المنظمة ، وتبقى موجودة ولها تأثير قوي على سلوك الأفراد في المنظمة.
- **الرمزية:** تمثل الرموز نوعًا معينًا من الثقافة في أكثر صورها عمومية .وتمثل الوحدات الأساسية من أنماط و أشكال التعبير الثقافي (الأشياء الطبيعية والمصنعة ،البيئة، العاملون.....)
- **الديناميكية – التغيير-:** تتغير الثقافة باستمرار لأسباب مختلفة- بسبب تغير أنماط الاتصال بين الأفراد داخل المنظمة ، على اعتبار أنهم ليسوا على دراية دائمًا بكل التوقعات والتغيرات التي تحصل فيها .وهذا يؤدي إلى تناقضات على مستوى الأفراد. التي تجعل الناس مبدعين ومبدعين .لان من هذا يجب على المنظمة أن تتكيف طوال الوقت مع المجموعات الجديدة والعادات المستحدثة ، كما يجب أن تواجه الفرص والمتطلبات الجديدة في البيئة المتغيرة كما يحصل عند توظيف أشخاص من بيئة أخرى- أو حتى من مناطق أو دول أخرى ذات تكنولوجيا جديدة وخبرات مغايرة تكتسب المنظمة ما يسمى بـ "البضائع الثقافية" التي تجلب التغيير فيها.
- **الاندماج والمناخ التنظيمي:** يعتبر المناخ التنظيمي من أهم السمات- مبادئ الثقافة داخل المنظمة ذلك أنه يمثل رابطة هامة فيها ، حيث يتحكم في نوعية العلاقات بين الأفراد - وأسلوب التعامل مع الجمهور والعملاء وغيرهم من هم في الخارج من المتعاونين. **وعلى ضوء ذلك تقوم المنظمات بمنح أعضائها شعورًا بالذات- التقدير والمشاركة والثقة والكفاءة ، كما تمنحهم الفرصة لتنمية مشاعر الأمان والثقة بالنفس .**

• في العادة يقوم القادة- بالتعامل مع احتياجات الموظفين بعناية ، فهم يتسامحون مع الحالات و التغييرات وبعثرونها فرصة للتنمية. وقد يحدث العكس من قبل المنظمات التي تعرقل ذاكرتها الخاصة- وبيتعدون عنها وفي هذه الحالة العاملين في مثل هذه المنظمات يشعرون بالخداع ، والضعف ، والشك ، ولا يمكنهم السيطرة عليها وعلى المواقف التي تحدث في مواجهة المشاكل داخل أو خارج المنظمة.