

جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

السنة الثالثة/ اتصال

السادسي:السادس

عنوان الوحدة: وحدة تعليم اساسية

المادة:الاتصال التنظيمي

الأستاذ مسؤول المادة: زيايتة يونس

yzieita@yahoo.fr

الرصيد: 5- المعامل : 3

المحاضرة 7: معيقات الاتصال التنظيمي (تابع)

3.2. معيقات دلالية

تتمثل المعوقات الدلالية في المعاني والدلالات التي يمكن للرسائل والمعلومات -المتداولة على مستوى تنظيم ما- أن تشمل عليها، والتي يسعى القائمون بالاتصال إلى إيصالها. حيث يمكن أن تنشأ ثغرة أو فجوة بين المعنى المراد إيصاله وبين المعنى المتلقى على مستوى ذهن المستهدف العملية الاتصالية. ويرتبط هذا النوع من المعوقات أساسا بالقائم بالاتصال، والذي يقوم بتصميم أو التحكم في المحتوى الاتصالي الذي يريد نقله إلى الطرف الآخر.

أ. أسلوب الاتصال

قد يعرقل الأسلوب المعتمد في الاتصال على نجاح العملية الاتصالية. زمن الأمثلة على ذلك نجد:

- استخدام ألفاظ غير مقبولة اجتماعيا كالألفاظ السوقية أو الفظة وغيرها؛
- انعدام التناسق في الأفكار والاسترسال في الحديث، خصوصا على مستوى الاجتماعات أو في التقارير وعروض الحال؛
- اختيار جمل والعبارات غير المنسجمة مع السياق.
- عدم التحكم في نبرة الصوت لما يتلاءم مع نوعية الخطاب وموضوعه؛
- عدم احترام القوالب الثقافية التي تشكل الخلفية الاجتماعية لأعضاء التنظيم. مثال: في مؤسسات الدول الاسكندنافية لا يعتبر الهدام الرسمي (البذلة وربطة العنق) الزامي، أي يمكن للفرد أن يأتي إلى اجتماع مرتديا سروال جينز وحذاء عادي، في حين قد يتم إدراك ذات الفرد بطريقة مغايرة في مؤسسة فرنسية مثلا، لأنه لم يحترم القالب الثقافي الذي يحكم الهدام. (الهدام يعتبر اتصالا غير لفظي).

ب. التفسير الذاتي

قد لا يفهم المغزى المراد إيصاله لمتلقي الرسالة نظرا لصعوبة فهمها، وبالتالي يجب على القائم بالاتصال على تقديم الرسالة باللغة والأسلوب الذي يضمن عدم تأويلها بطريقة خاطئة. وهنا تقع عليه مسؤولية صياغة الرسائل وعرض المعلومات بالطريقة التي تتماشى مع الخلفية الثقافية للمتلقي، مستواه المعرفي وأطواره المرجعي. حيث ليس من الحكمة الاتصال مع العامل البسيط بنفس الطريقة وبنفس العبارات التي تستخدم للاتصال مع مهندس مثلا.

ج. اللغة

عدم اختيار اللغة المناسبة التي تتماشى مع ما يتقنه المستهدف من الرسالة قد يعيق نجاح العملية الاتصالية. إذا أراد المسير مثلا توجيه تعليمات لفائدة العمال الجزائريين الذين لم يتلقى اغلبهم تعليما جامعا، عليه أن يصيغها باللغة العربية أحسن من الفرنسية.

4.2. معايير تنظيمية

أ. حجم المؤسسة وموقعها الجغرافي

إذا كانت المؤسسة كبيرة الحجم وتشتمل على العديد من الموظفين، قد يصعب ذلك تكريس اتصال تنظيمي داخلي ذو نوعية جيدة. مما يتطلب من المديرين والقائمين على المؤسسة بذل جهود مضاعفة لوضع مخطط اتصالي يتناسب مع الحجم والتركيب الاجتماعي للجمهور الداخلي. حتى إذا كانت المؤسسة فروع موزعة على نطاق واسع (محلي، وطني، اقليمي أو دولي)، هذا قد يتم اعتباره عائقا كبيرا لتحقيق اتصال تنظيمي فعال، وهنا تظهر أهمية انتقاء القنوات الاتصالية التي تضمن وصول الرسائل وتبادل المعلومات في الوقت المناسب ودون تحريف في المعنى والمحتوى، على غرار التقنيات الحديثة للاتصال (بريد إلكتروني، موقع انترنات مؤسسي، انترنات...).

ب. المركزية

تعتبر المركزية في اتخاذ القرار والمركزية في التسيير من معيقات الاتصال التنظيمي، لأنها قد تؤثر على سرعة إرسال واستقبال المعلومات، خصوصا إذا كانت يجب أن تمر عبر القنوات الرسمية التي يمكن أن تستغرق وقت أطول لوصول الرسائل إلى الإدارة العليا التي تحتاج محتوياتها لكي تتخذ قرارات معينة.

ج. البناء التنظيمي

قد يعرقل البناء التنظيمي لمؤسسة ما جودة وفاعلية الاتصال الداخلي في الحالات التالية:

- تعدد المستويات التنظيمية، الإدارية، الوحدات والأقسام الذي قد يتسبب في تشعب العلاقات والوظائف؛
- خلل في الاتصال إذا لم يتم تأسيس مخطط أو استراتيجية اتصالي تتماشى مع الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

د. كثرة القنوات الاتصالية

إن كثرة القنوات الاتصالية يمكن أن يكون مصدرا لزيادة احتمالية التشويش وتحريف الرسائل، خصوصا إذا لم يتم هذه القنوات بطريقة مدروسة تتماشى مع متطلبات الجمهور الداخلي والمتطلبات التنظيمية.

ج. غرلة المحتويات الاتصالية

قد تتم غريلة الرسائل والمعلومات التي يتم تبادلها على مستوى تنظيم ما، وهو ما يمكن أن تكون تأثيرات سلبية على فاعلية الاتصال الداخلي. أين يمكن أن تتعرض المحتويات إلى الحذف الجزئي أو الكلي لها.

يمكن أن تتم عملية الغريلة في كل الاتجاهات: من أسفل إلى أعلى، من أعلى إلى أسفل أو على صعيح أفقي بين من هم في نفس المستوى التنظيمي.

- مثال: أثناء جمع المعلومات لتحضير تقرير حول وضع أو مشكلة ما، تم غريلتها وعدم كتابة كل المعطيات في التقرير، وأحيانا قد يتم عدم كتابة معلومات مهمة.