La république algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 Guelma

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et la communication et de la bibliothéconomie



وزارة التعليــــم العالـــي والبحــث العلمـــي جــامعـــة 8 مـــاي 1945 قالمـــة كلّيـــة العلـــوم الإنسانيـــة والاجتماعيــــة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

### مادة الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة/ المستوى: السنة الثانية ماستر/ التخصص: اتصال وعلاقات عامة

# المحاضرة الثانية: مفهوم اتصال المؤسسة

وردت العديـــد مـــن التعـــاريف في هـــذا الشـــأن، حيـــث يعرفــه روجـــرز (1976) بأنـــه: «الاتصـــال الـــذي يحـــدث في إطـــار منظمـــة مـــا، وهـــو عمليــــة هادفــة بـــين طــرفين أو أكثــر وذلـــك لتبـــادل المعلومـــات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات»

نلاحـــظ أن هـــذا التعريـــف يركـــز على الاتصـــال الـــداخلي، وأهمـــل أهـــداف الاتصـــال الخـــارجي للمؤسســــة. وهنــــاك مـــن يعرفـــه بأنــــه: «دراســـة وتطبيـــق مجمـــوع مؤشـــرات ووســـائل تســـمح للمؤسسة بتنظيم اتصالها مع بيئتها»

نجــد أيضــا أن هـــذا التعريــف ركــز على الجوانــب التقنيــة وأهمــل ذكــر الأهــداف التــي تســعى المؤسســة إلـــى تحقيقهـــا، كمــا أن في التعريــف إيحـــاء الماهيـــة السياســة الاتصــالية. - ونجـــد تعريفـا أخــر لاتصــال المؤسســة: «بأنــه اتصــال يتمحــور حــول المؤسسـة نفســها، ويهـدف إلــى إنشــاء وتســيير صــورة المؤسســة والتعبيــر عــن هويتهــا، حيــث عليهــا أن تؤكــد على هويتهــا، وأهــدافها، ومــا الــذي تتقنــه ومــا هــو نشــاطها بمعنـــى تتحــدث المؤسســة عــن نفســها، عــن قيمتهــا، وعــن فلسفتها، وعن شرعيتها...»

نلاحـــظ أن هـــذا التعريــف يوضــح أن المؤسســة هـــي جهـــاز تنمـــوي في المجتمــع لـــه أهدافـــه، ثقافته، وهوية يحققها اتصالها، بمعنى توضيح الأطراف الفاعلة الخارجية.

بينمـا يعــرف اتصــال المؤسســـة: «بأنــه عبــارة عــن الاتصــال الإنســاني المنطــوق والمكتــوب الــذي يــتم داخـــل المؤسســـة عـلى المســـتوى الفــردي والجمــاعـي ويســـهم في تطـــوير أســـاليب العمـــل وتقويـــة العلاقــات الاجتماعيــــة بـــين المـــوظفين». - وهنـــا أيضــا تركيـــز عـلى وســـائل الاتصـــال وأهدافـــه داخـــل المؤسسة وإهمال لأهداف الاتصال الخارجـي لها.

La république algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 Guelma

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et la communication et de la bibliothéconomie



وزارة التعليـــــم العالــــي والبحـــث العلمــــي جــامعـــــة 8 مــــاي 1945 قالمــــة كلّيــــة العلــــوم الإنسانيــــة والاجتماعيـــــة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

وعليه يمكن إدراج تعريف أشمل نوعا ما من التعاريف السابقة من خلال القاموس الموسوعي لعلوم الإعلام والاتصال بأنه: «حديث المنظمات عن نفسها، على النقيض من الاتصال التجاري، ذلك الاسم الأخر للإعلان والمرتبط بالمنتجات أما بالنسبة للمؤسسة، فيتعلق الأمر بالعمل على تعريفها، وتعيين نشاطاتها وإعطاء صورة حسنة على نفسها سواء أمام جماهيرها الخارجية (المنتجين، الزبائن، المحتملين، الموردين، البنوك، المساهمين المحتملين) أو الداخلية (أجراء، مساهمين، ممثلين نقابيين)، بشكل تعبر من خلاله على شرعيتها الاقتصادية و الاجتماعية»

إذن هــذا التعريــف يعكــس جليــا الأطــراف الفاعلــة الداخليــة والخارجيــة المســتهدفة مــن خـــلال اتصال المؤسسة بهدف كسب ثقتها وتحسين صورتها.

وحتى لا نغيّب هدفنا البحثي بين معطيات التعاريف السابقة، سنحاول تبني التعريف التالي لـــ وصادا فاسكيز Losada Vasquez الله الدي يرى أنه: «مجم وع العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي والتي تتم في شكل تعبير رسمي ومقصود للمؤسسة بصفتها القائمة بعمليات الاتصال -وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الحاخلي وتيسير تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها وانتظاراتها وأهدافها وأحاسيس أعضائها وطلبات محمولها»

La république algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 Guelma

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et la communication et de la bibliothéconomie



وزارة التعليـــــم العالــــي والبحـــث العلمــــي جــامعــــة 8 مــــاي 1945 قالمـــة كلّيــــة العلــــوم الإنسانيـــة والاجتماعيــــة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

مــن هـــذا التعريــف يمكــن اســتنتاج خصــائص جـــدوى ماهيـــة الاتصـــال الشـــامل للمؤسســـة بشــقيـه الاتصال الداخلي، والاتصال الخارجي) كما يلي:

- 🗡 شمولية العملية الاتصالية بمعنى الكل يتصل.
- يمكــن لمختلــف أطــراف المؤسســة أن تحقــق ذاتيتهــا بشــكل متــوازي مــع تحقيــق أهــداف
   المؤسسة، وذلك من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات.
- الاتصال بالمحيط الاجتماعي الأوسع، يجعل المؤسسة تتموقع في المكان المناسب
  لها مما يساعدها على بناء صورة حسنة لها وبالتالي تحقيق أهدافها على جميع
  الأصعدة.
- تجاوز الإعلام المفرط ومقاومة الـرأي العلم لـه عندما يـؤدي زيـادة العمليـات الاتصـالية إلـى بلـوغ مســتوى قريــب مــن التشــبع وعـليــه يمكــن القــول: «أن اتصــال المؤسســة ينشــأ بــين الجمهــور بقصــد إنجــاز المهــام، وهــو اتصــال داخــل المؤسســة والــذي يســاهم في تنميــة وتسيير الموارد البشرية، وكذلك هو اتصال خارج المؤسسة يميز صورتها أمام شركائها»

مــن خـــلال تخصصــات الاتصـــال الخـــارجي والمتمثلـــة في <mark>العلاقـــات العامـــة، العلاقـــات مـــع</mark> الصحافة، الاشهار.

La république algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 Guelma

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et la communication et de la bibliothéconomie



وزارة التعليــــم العالـــي والبحــث العلمـــي جــامعـــة 8 مـــاي 1945 قالمـــة كلّيـــة العلـــوم الإنسانيـــة والاجتماعيــــة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

#### 2 -عناصر اتصال المؤسسة:

إن عمليـــة الاتصـــال تقــوم على مجموعـــة مــن العناصــر التـــي لا يمكــن الفصــل بينهـــا في الواقـــع الحقيقـــي، ومــع التأكيـــد على أن عمليـــة الاتصــال تتســم بالاســـتمرارية، والدائريـــة ولــيس لهــا بـدايـــة ولا نهايــــة، فهــــي تعتمـــد على عناصـــر متصـــلة ومتداخلـــة ومتشــابكة داخـــل المؤسســـة وتشـــمل هذه العملية ما يلى:

#### 2 -1 -المرسل:

وهــو الشــخص الــذي يبــدأ عمليــة الاتصــال بصــياغة أفكــاره في رمــوز تعبــر عــن المعنــى الــذي يقصـده، فــإذا عجــز هــذا المرســل عــن صــياغة أفكــاره في رمــوز واضــحـة، انهــارت عمليــة الاتصــال في مراحـلها الأولى.

ويمكـن تسـميته بالمرسـل أو المصـدر، وهــو ذلـك الشـخص (أو النائــب عــن مجموعــة أشـخاص الــذي يريـــد نقــل أفكــار وأراء مــن خـــلال رســالة إلــى شــخص آخــر (أو مجموعــة أشــخاص أخــرى) ويتـــأثر المرســل بمجموعــة مــن العوامــل مــن شــأنها القيــام بـــدور عــائق في طريقــة معالجــة المعلومــات والأفكار التى يرغب فى بثها وهى على سبيل المثال لا الحصر

- طريقة إدراك المرسل للأفكار، بمعنى طريقة فهمه وتفسيره وحكمه على الأفكار.
  - توقعات الفرد، وتطلعاته، وطموحاته.
  - الخصائص الشخصية للفرد من ميولات شخصية، واهتمامات، وقيم، وانفعالات.

إذن يخضـع المرســل إلــى مجموعــة مــن العوامــل الموضــوعيـة والذاتيــة، تــَـؤثر بـــدورها على محتــوى الرسالة أو مضمونها.

La république algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 Guelma

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et la communication et de la bibliothéconomie



وزارة التعليـــــم العالــــي والبحـــث العلمــــي جــامعــــة 8 مــــاي 1945 قالمـــة كلّيــــة العلــــوم الإنسانيـــة والاجتماعيــــة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

وقــد يكــون مصــدر الرســالة هــو نفســه المرســل، وفي هــذه الحالــة فــإن الخطــأ المحتمــل في التعبيــر عــن أفكــاره، ينبــع مــن عجــزه الشخصــي عــن صـياغة هــذه الأفكــار في رمــوز تنقــل المعنـــي بوضــوح، ولكــن المشــكلة تتضــاعف حــين لا يكــون المصــدر هــو نفســه المرســل حيــث تمــر صــياغة الرســالة في هــذه الحالــة بمـرحلـتين بــدلا مــن مرحلــة واحــدة، وقــد يكــون ذلــك في صــالح الرســالة إذا كــان المصــدر غيــر قــادر على الاتصــال، أو تكــون مهــارات المرســل الــذي يتــولى نقــل الرســالة عــن المصــدر عاليـــة إلـــى الحــد الـــذي يضــفي على الرســالة وضــوحا أكثــر أو قـــدر أكبــرعلى الاقنــاع والتأثير»

فمــثلا نجــد في المؤسســة أنــه قــد تكــون الرســالة مــن تصــميم الإدارة العليــا أو مــن الســلطات العليا، وأحيانا أخرى تصمم على مستوى المصالح الإدارية المالية منها أو البشرية.

2 - 2 - الرسالة: هــو مضــمون الســلوك الإتصــالي، فالإنســان يرســل ويســتقبل كميــات ضــخمة ومتنوعـــة مــن الرســائل، بعضــها يتســم بالخصوصــية مثــل: الإيحــاءات والإيمــاءات وبعضــها الآخــر يتســم بالعموميـــة والرســمية مثــل النــدوات والتقــارير، وكلمــا كــان هنــاك تفاعــل وفهــم مشــترك بــين المرســل والمســـتقبل كلمــا اكتســبت الرســالة فعاليـــة أكبــر، وهنـــاك عـــدة اعتبــارات خاصــة بالرسالة هى:

#### ترميز الرسالة:

ويتضــمن مجموعـــة مــن العناصــر البنائيــة المتمثلــة في الرمــوز التـــي إذا وضـعناها في ترتيــب معــين يصـبح لهــا مغــزى عنــد المتلقــي، وأي لغــة هــي رمــز بهــا مجموعــة مــن المفــردات، والأســـاليب والتـــي تجمــع في تكــوين معنـــى لـــه. انطلاقــا مــن فكــرة «أن الرســـالة هـــي تحويـــل الأفكـــار إلـــى مجموعـة من الرموز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل»

La république algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 Guelma

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et la communication et de la bibliothéconomie



وزارة التعليـــــم العالــــي والبحـــث العلمــــي جــامعــــة 8 مــــاي 1945 قالمـــة كلّيــــة العلــــوم الإنسانيـــة والاجتماعيــــة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

#### مضمون الرسالة:

وهــو مــادة الرســالة التـــي يختارهــا المصــدر ليعبـــر عـــن أهدافـــه، ويتمثــل هـــذا المضــمون في المعلومات التي تقدم والاستنتاجات التي تستخلص والأحكام التي تقترح.

#### معالجة الرسالة:

وتشـير إلـى القـرارات التـي يتخـذها المصـدر بالنسـبة للطريقـة التـي سـيقدم بهـا رمـز الرسـالة وتشـير إلـى القـرارات التـي يتخـذها المصـدر أن يـذكر كـل الحقـائق في رسـالته، وقـد يتــرك للمتلقـي مهمــة تكملــة الجوانــب التــي لــم يــذكرها في الرسـالة، ويتخــذ كــل فــرد القــرارات التــي تحقــق أهدافــه بأفضــل شــكل. وعليــه يمكــن القــول أن الرسـالة هــي عبــارة عــن تحويــل الأفكــار إلــى رمــوز ذات معاني مشتركة بين المرسل والمستقبل.

#### 2 - 3 - الوسيلة:

هــي الأداة أو الســند الــذي يــتم مــن خــلال تمريــر الرســالة إلــى المســتقبل، وتقــوم الوســيلة بــدور أساســي كوســيط في توصــيل الرســالة مــن المرســل إلــى المســـتقبل. لهـــذا الســـبب على المرســـل أن يختـــار الوســيلة الاتصـــالية الأكثـــر تعبيـــرا وتــأثيرا وفعاليـــة في المســـتقبل، وقــد تكــون الرســـالة هى الوسيلة مثلما أكـده «ماك لوهان -Mach Lohan» كالاجتماعات والمقابلات.

وقــد تكــون الوســيلة هــي القنــاة التــي تمــر خلالهــا الرســالة بــين المرســل والمسحتقبل مثــل: الهـــاتف، الانترانــــت، الاكســـترانت، النشـــرات الدوريـــة، المجـــلات، الفـــاكس، الـــتلكس، الخطابـــات البريديـــة... ولكـــل وســيلة مـــن هــــذه الوســـائل خصائصــها واســـتخداماتها لـــخلك ينبغـــي اختيـــار الوســيلة المناســبة بمــا يتناســب مــع نـــوع الرســالة المطلــوب توصــيلها ومــد أهميتهــا، ودرجـــة الســرية الواجــب توافرهــا، وعــدد المطلــوب الاتصــال بهــم والســرعة اللازمــة في الاتصــال بالإضــافة إلى التكلفة التي يمكن تحملها.

La république algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 Guelma

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et la communication et de la bibliothéconomie



وزارة التعليـــــم العالــــي والبحـــث العلمــــي جــامعــــة 8 مــــاي 1945 قالمـــة كلّيــــة العلــــوم الإنسانيـــة والاجتماعيــــة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

#### 2 -4 - **المستقبل:**

هو الجهـــة أو الشــخص الـــذي توجـــه إليـــه الرســالة ويقــوم بحــل رموزهــا بغيـــة التوصــل إلــى تفســير محتويـــات وفهـــم معناهــا ويـــنعكس ذلــك في أنمــاط الســلوك المختلفــة التـــي يقــوم بهـــا». ويمكــن تسميته أيضا بالمرسل إليه أو الهدف، وهو الشخص أو الجماعـة –

الـــذي يتلقـــى مجموعـــــة أراء وأفكـــار يرغـــب المرســـل في بثهـــا حيـــث تـــتم صــياغتها في رســـالــة، ويتم نقلها في وسيلة إليــه.

ومثلمــا هـــو الشـــأن بالنســـبة للمرســل، فالمســـتقبل بــــــدوره يتـــأثر بمجموعــــة مـــن العوامـــل الموضـــوعية والذاتيـــة عنـــد معالجتــــه للمعلومــات الــــواردة في الرســـالة، وبمـــا أن الهــــدف مـــن الاتصــال هــو التوصــل إلـــى فهـــم عــام ومشـــترك لمعنـــى الرســالة. وهــــذا مــا يقتضــي تبتـــي المرســـل إليـــه ســــلوكا يتفـــق مـــع رغبـــة المرســـل، ونظـــرا لتـــأثير العوامـــل الموضـــوعية والذاتيـــة على المســـتقبل فقـــد يســــتجيب تبعــا للرســـالة الموجهـــة إليـــه بســـلوك لـــم يكــن منتظــرا مــن قبـــل المرسل، مما يتطلب وجود مجال خبرة مشترك بين المرسل والمستقبل.

### 2 - 5 - مجال الخبرة المشترك:

الاشـــتراك للدلالـــة على أن عمليـــة الاتصـــال يتقاســـمها كـــل مـــن المرســـل والمســـتقبل حيـــث يشتركان على حد سواء في إرساء فهم مشترك وتبتي سلوك مشترك يلتقيان عندهما.

#### **2 -6 - التغذية العكسية:**

ويقصــد بهـــا إعـــادة المعلومـــات للمرســـل حتـــى يســـتطيع أن يقـــرر مـــا إذ<mark>ا كانـــت</mark> الرســـالة قـــد حققت أهدافها أم لا، ويمكن النظر إلى التغذية أو رجع الصدى داخل المؤسسة كما يلى:

La république algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 Guelma

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et la communication et de la bibliothéconomie



وزارة التعليـــم العالـــي والبحــث العلمـــي جامعـــة 8 مـــاي 1945 قالـــة كلّيـــة العلــوم الإنسانيــة والاجتماعيـــة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

قـد يكـون رجـع الصـدي إيجابيـا أو سـلبيا، إذ يشـجع رجـع الصـدي الإيجـابي الإدارة على الاسـتمرار في تقديم رسائل مشابهة، فهـو يقـوي ويـدعم السـلوك بشـكل مطـرد أمـا رجـع الصـدي السـلبي مـن قبـل العمـال يــدفع الإدارة إلــي تعــديل شــكل أو محتــوي الرسـالة التاليــة. قــد تكــون التغذيــة العكســية فوريــة كمــا هـــو الحــال في الاتصــال المــواجهي، أو مؤجلــة. وتتــيح التغذيــة العكســية وظائف مفيدة لكـل مـن الإدارة والعمـال على السـواء فهـي تتـيح لـلإدارة فرصـة قيـاس مـدي فهـم الرســالة واســتيعابها وتتــيح للعمــال التــأثير في عمليــة الاتصــال داخــل المؤسســة، فمــثلا: إذا أشــار رجـع صـدى العمـال إلــي أن الرسـالة غيـر مفهومـة بالقـدر المناسـب فـإن الإدارة تســتطيع إعــادة تقديم الرسائل بأساليب مختلفة، أو عبير قنوات أخرى لكني تحقق الرسالة أهدافها بشكل أفضل. ويسمح الأثر الرجعى -مع تـوقر عناصر أخرى -بإزالة الغمـوض والخلط بدين الاتصـال والإعـــلام، حيــث أن اللفــظ الثـــانى أبســط فعــل بالمقارنــة مــع اللفــظ الأول إذا يقتصــر عـلى نقـــل رسالة مـن مصـدر إلـى مسـتقبل يسـتطيع أن يتلقاهـا. وهـذا مـا يفتـرض وجـود مجـال للخبـرة بينهمــا، «لــذلك يكــون الاتصــال دائريــا نظــرا لأن الحــوار يســتدعـي ان<mark>تقــال</mark> المعلومــات في الجــاهين، كما أن الرسائل تتحقق باتجاه هـدف معـين مـأخوذ بـالمعنى التسـويقي للفـظ». وهـ و مـا يجعـل الأثـــر الرجعـــي ســـريعا وفوريـــا، ويســـاهم في تعزيـــز مجـــال التفـــاهم المشـــترك بــــين المرســـ والمستقبل.

La république algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université 8 mai 1945 Guelma

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et la communication et de la bibliothéconomie



وزارة التعليـــم العالــي والبحــث العلمــي جامعــة 8 مــاي 1945 قالــة كلّيــة العلــوم الإنسانيــة والاجتماعيــة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

### 2 - 7 - التشويش:

وهــو أي عــائق يحــول دون القــدرة على الإرســال أو الاســـتقبال ويجســد في أي تــداخل فتــي بقصـد أو بغيــر قصـد -يطــرأ على إرســال المعلومــات في رحلتهــا مــن المرســل إلــى المتلقــي مثــل: اســتخدام تــرددات غيــر مناسـبـــق في الإرســال أو ضـعف حاســــة الســمع أو البصــر عنــد المتلقــي، وقــد يــــتج يحــدث التشــويش نتيجــــة مـــؤثر مثــل عــدم الاحســاس بالأنــا أو الاســـتغراق في التفكيــر، وقــد ينــتج التشويش من مؤثر جسماني.

#### 2 **- 8 - بيئة الاتصال:**

وهــي العناصــر المحيطــة بعمليــة الاتصــال داخــل المؤسســة مثــل العوامــل الخاصــة بتصــميم الوظيفــة، ومقـــدار الســـلطة المتاحـــة، والإضــاءات والحـــرارة، وظــروف العمـــل وغيرهـــا، وقـــد تـــم التعرض لمعطيات هذا العنصر في الفصل السابق.