أولا: أسس ومنطلقات اتصال المؤسسة

إن مقاربة اتصال المؤسسة تتطلب مراجعة بعض الاعتبارات النظرية العامة ومنها تلك المتعلقة بالعالم المحيط بنا. إنه عالم يتميز -حسب بعض أشهر مفكريه- بالشمولية وريادة المعرفة والتخصص المفرط:

من أهم التعاريف التي خصت مجتمعاتنا الحالية تلك التي جعلت منها "قرية عالمية" (ماكلوهان) تتميز بالشمولية والانسجام، وتلعب فيها تكنواوجيات الاتصال الحديثة دورا أساسيا موجها؛ أو "مدينة عالمية" و"مجتمعا تكنوترونيا" -تكنولوجيا/إلكترونيا- (ز. برزنسكي) شاملا ولكنه أقل انسجام (مدني وليس قروي)، تسوده علاقات وظيفية متبادلة؛ أو "عمارة ضخمة" (ر. بلاك) تضم عشرات الشقق السكنية يعيش سكانها في غربة عن بعضهم البعض؛ وقبل ذلك مجتمعا "ما بعد صناعي" أو مجتمعا "إعلاميا"، توقعه "دانييل بل" مع نهاية الستينيات وخصّه بـ: الخدمات، التخصص، المعرفة النظرية، تكنولوجيا الذكاء (ومن أدواتها تحليل الأنساق)، وتطور تكنولوجيا مستقلة؛ وبعد ذلك عالما "وسيليا" أو "اتصاليا"...(*).

فالملاحظ أن كل هذه المفاهيم تحيل مباشرة إلى مفهوم الاتصال موضوع عملنا هذا.

(*) لمزيد من التفصيل أنظر:
- Mc Luhan, M. (1969),War &peace in the global village
- Brzezinski, Z. (1969), Between two ages: Americ's role in the technetronic era.
- Bell, Daniel (1973), The coming of the postindustrial society, Basic books, N.Y.
- Blake, R.A. (1988), « Condominium in the Global Village ».. Longman Inc., N.Y.
- Mattelart, A. (1992), La communication-Monde..., Paris, La découverte.

openkanal.com

بعـد هذه المراجعة السريعة والانتقائية لمفهوم نوع المجتمع السائد حاليا، يهمـنا عـرض بعض الاعتبارات النظرية المتعلقة بفضائه التنظيمي بمؤسساته الاقتصـادية والخدمـية، ثـم تحديد مفهومي علم الاتصال والاتصال عموما ثم اتصال المؤسسة خصوصا.

1.1- بعض الاعتبارات النظرية حول الاتصال:

تجـدر الإشارة بداية إلى أهمية التصورات النظرية التي سننطلق منها في مقاربـة مفهـوم الاتصال عموما واتصال المؤسسة خصوصا. وفي هذا السياق يجـدر بنا إلقاء بعض الضوء على إسهامات كل من "نظرية الإعلام، السيبرنتيكا والمقاربة الوظيفية"، "النظرية العامة للأنساق والمقاربة التأويلية"..:

1.1.1- نظرية الإعلام، السيبرنتيكا والمقاربة الوظيفية:

يـرجع الفضـل فـي الاهـتمام بالاتصال في المنظمات إلى أوائل القرن العشرين، على يد المدرسة الكلاسيكية ومدرسة العلاقات الإنسانية: تتميز الأولى (فـايول: 1911، تـايلور: 1916) بنظرتها الشكلية والهيكلية للمنظمات معتبرة إياها كبنـية شـكلية صلبة يمثلها هيكل تنظيمي وتؤمن بـ: تقسيم العمل، الانضباط، السلسـلة القـيادية، مركزية السلطة، المردودية الفردية.. وأما دراسة العلاقات الإنسـانية (الأربعينـيات) فقـد لفتـت الانتباه إلى أهمية الفرد في تسيير المؤسسة (بالإضـافة إلى الإنتاج) وإلى التنظيم غير الرسمي للمؤسسة والعلاقات العفوية بين العمـال. وبالرغم من الأهمية المتواضعة التي أولتها هذه المدرسة للاتصال، فقد كان لها دور إيجابي في انطلاق دراسات الاتصال في المنظمات.

ومـــن جهة أخرى، فإن مقاربتنا المفهومية لاتصال المؤسسة مدينة خاصة لإســـهامات "الســـيبرنتيكا" (Cybernetics)(*) لصـــاحبها "توربرت وينر" (Norbert Wiener : 1948)، ومعهـــا النظرية الرياضية للاتصال لصاحبها "شانون" (C. E. Shannon: 1948). فقد حاول كلاهما معالجة مشكلة اختيار إشارة كهربائية معينة من بيـــن مجموعـــة من الإشارات المحتملة. وهو ما أسس لاحقا لنظرية الإعلام في مجال الاتصال الشخصي بإشاراته السلوكية.

انطلاقـــا من مقدمات نظرية الإعلام والسبرنتيكا، ومن الإضافات التكميلية للمقاربة النسقية، حققت الدراسات حول العمليات الاتصالية في التنظيمات تطورا معتبرا.

وفـــي هـــذا الســـياق يمكـــن التفرقة بين مفهوم الإعلام كعملية ومفهومه كـــنظرية. لقد قدم هذا الأخير عناصر تقويمية مفيدة وقيمة جدا ليس فقط بالنسبة لتطبـــيقاتها على عملية الاتصال الجماهيري نفسها ولكن بالنسبة أيضا للكثير من العلوم التي استفادت من أدواتها التحليلية.

إن نظـــرية الإعـــلام تهـــتم أساســـا بمحاولة معرفة شكل التطور الخطي لعمليات الإعلام بغية تفعيل مردوديتها رغم ما يعيقها من تشويش.

(*) وهي كلمة من أصل يوناني (Kybernete) ومعناها موجه السفينة أو الحاكم. ولقد عرف المصـــطلح حديـــثا بأنـــه الدراسة العلمية للوسائل التي تتنقل بها المعلومات والتي يجري بها الـــتحكم فـــي الآلات، والدماغ والجهاز العصبي.. وأن هذا التحكم لا يقتصر على الآلات، بل يمتد إلى الإنسان، فكره وردود فعله ومزاجه.. ومنه حاليا "الفضاء السيبري" (Cyberspace) بشـــبكته العالمـــية (W.W.W) والـــذي يقصـــد به: "نسق لترتيب وإتاحة كميات ضخمة من المعطـــيات المخزنة في حاسبات". إلا أن هناك تحفظا يشير إلى أن الفضاء السيبري الحقيقي يرتـــبط بمفهوم الواقع التخيلي (الافتراضي) (Virtual Reality) الذي يحس فيه الفرد بأنه في بيئة مختلفة وبأنه مندمج اندماجا كاملا مع الآلة (الخولي، أسامة: 2000، 108).

ومعـــروف أن أصـــل هذه النظرية يمكن إرجاعه إلى "النظرية الرياضية للاتصـــال" لـــــ"شـــانون"، الذي قام بدراسة مختلف أنظمة الاتصال الكهربائي، لمحاولـــة فهـــم فاعلـــية الاتصال بالرموز (كيفية ترميز الرسائل بالإشارات الكهربائية وبكمـــية وسرعة حملها عبر مسلك مشوش). ومن ثم فإن المشكل الذي طرحه وعالجه يتمـــثل فـــي كيفية ترميز أو تمثيل الرسائل بواسطة إشارات كهربائية تمكن من تحقيق أسرع وأوفى إرسال عبر قناة مشوشة، أو في حالات أخرى، معرفة بأي سرعة يمكننا إيصال رسالة معينة عبر قناة دون أخطاء.

ومـــن جهته عالج "وينر" في مؤلفه "السبرنتيكا" الاتصال والرقابة، مركزا اهتمامه أكثر على مجال معرفة الإشارات الحقيقية رغم التشويش عليها بإشارات وهمية (مجال الرادار خاصة).

فقـــد كـــان لإسهاماته ومصطلحه "السبرنتيكا"، دور ريادي أيضا، وخاصة عندما اعترف بالمبدأ القديم: التغذية الرجعية أو رد الفعل (feed-back) وأعطى له بعدا عالميا بجعله مفتاح السبرنتيكا أو علم القيادة الآلية.

وبالرغم من اعتبار البعض مشروع "السبرنتيكا" مجرد طريقة تفكير أكثر مـــنها نظرية مؤسسة ومفصلة، فلقد مكنت فكرته الأساسية: "التغذية الرجعية" أو "رد الفعل"، من تجاوز التفسير الخطي التقليدي للنظرية الرياضية. فكل أثر يرتد على سببه، وكل عملية يفترض فيها أن تكون دائرية الشكل.

إن الفكـــرة بسيطة ولكن مستلزماتها مهمة، وخاصة إذا أدرج في التحليل مفهوم النسق، الذي سنفصل الكلام عنه لاحقا.

بعدما بدأ بريق "السبرنتيكا" في الأفول مع اقتصارها على المجال الهندسي واخـــتزالها مشـــكل الاتصـــال في توصيل ميكانيكي مهيكل بين مرسل ومستقبل يقصـــي الـــبعد غـــير الفيزيقي للغة والطابع النفسي للذاكرة والرموز (Cuevas

(Agustin, G.: 1975, 44)، تطـــور مفهـــوم اتصـــالي جديد نبع من تحليل الاتصال الشخصي الذي أثرى تطور نظرية الإعلام.

ولقـــد شخصـــته أعمـــال "مدرسة بالو آلتو" (Palo Alto) الممثلة من طرف مجموعـــة مـــن المؤلفيـــن المتفاعلين بينهم: واتزلاويك، جاكسون، بيردويسنل، جوفمـــان، ســـيجمان، باتســـون (Losada Vázquez, L.: 1998, 35)، والذين كانت مقاربـــتهم التحليلية الجديدة تشير إلى أن البحث في الاتصال بين الأشخاص يبدأ فقـــط عـــندما يطـــرح السؤال: ما هي، من بين الآلاف من السلوكات الجسمانية المحتملة، تلك التي تحتفظ بها الثقافة لتشكل مجموعات ذات مغزى؟

وحسب هذا الطرح، الذي أسس له كل من "شانون" و "وينر"، والذي طبقه ممـــثلو هـــذه المدرسة على الاتصال الشخصي، يعتبر الاتصال عملية اجتماعية تســـتلزم تـــنوع الســـلوكات، وهـــو مـــنظور صـــالح لتحليل اتصال الشركات والمؤسسات. وبناء على هذا الاعتبار يصبح اتصال المؤسسة -تبعا لبعده كتعبير رسمي للمنظمة- متضمنا في تفاعلات المنظمات وذي دلالة واضحة.

وأمـــا **المقاربة الوظيفية** فهي تعتبر من جهتها المؤسسة ككل عضوي يقيم أداؤه مـــن خلال الوظائف الظاهرة والكامنة التي تؤديها مختلف عناصره، ومن خلال معوقات الرسالة.

كما تعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة وعاءً توزع بداخله أدوار الأفراد في معـــتويات ودوائـــر وحـــدود مختلفة، وهو مستقل في وجوده عن العمليات التي تســـببت فـــي إنشائه وتغييره. فالاتصال يعتبر مادة ملموسة تتنقل أفقيا وعموديا (صـــعودا ونـــزولا) داخـــل هيكل المؤسسة، وأن للرسائل الاتصالية مواقع فضائية وزمنـــية مســـتقلة عـــن المرسل والمستقبل. وعلى العموم، وبالنسبة للوظيفيين، فالواقع موجود لذاته ويكفي تحليله من الخارج لفهم مضمون العمليات الاتصالية.

ومـــن المواضـــيع الطيعة للتحليل الوظيفي في هذا المجال دراسة توزيع الأدوار، الرسائل، النماذج الاتصالية المؤسستية العالمية، المعوقات..

2.1.1- النظرية العامة للأنساق والمقاربة التأويلية:

تتمثل أهم إسهامات النظرية العامة للأنساق في تطوير مفهومين: مفهوم "النسق" المفيد جدا في دراسة اتصال المؤسسة، ومفهوم "النموذج" كإسهام منهجي عمـــت فائدته الكثير من العلوم. ومعروف أن صاحب هذه النظرية هو الأمريكي النمســـاوي الأصـــل "لودفـــيق فون برتلانفي" (Ludwig von Bertalanffy)، وأنها تمأسست عبر شركة (General Systems research) التي أنشئت عام 1954.

إن إحـــدى أهـــم الإســـهامات المنهجية لنظرية الأنساق هي تلك المتعلقة بمفهـــوم الـــنموذج، الذي تتمثل فائدته الأساسية في السماح بتبسيط عملية تحليل الواقـــع. يعتـــبر هذا الأخير معقدا، غامضا، صعبا ويطرح عدة مشاكل. ولذلك تتطلـــب دراســـته، لأغراض تطبيقية، عملية تبسيط مطبقة على الواقع موضوع الدراسة، وذلك من خلال بناء نموذج يعد تبعا لطبيعة هدف الدراسة وخصائص الباحـــث (تكويـــن، أيديولوجيا ومعارف). ومن ثمة، فمن البديهي أن يختلف نموذج الواقع الواحد باختلاف أهداف الدراسة والباحثين.

وبالطـــبع تخـــص عملـــية التبسيط وصف ما يسمى بـــ"النسق": مجموع الأجـــزاء المختارة من بين كل أجزاء الواقع، أي عناصره المتفاعلة بغية تحقيق هدف مشترك -هدف النسق-.

انطلاقـــا مـــن تعـــريفات "موريل" (Muriel : 1980, 33-37)، التي حاول من خلالهـــا وضع قواعد الجهاز المنهجي لنظرية الأنساق -والتي نعتبرها مفيدة لتحليل أنساق الاتصال في التنظيمات-، لخص "لوصادا" (Losada Vázquez, L.: 1998,36-37) أهم المفاهيم الأساسية للنظرية العامة للأنساق فيما يلي:

- العناصر: كل نسق يتكون من سلسلة من العناصر المتفاعلة فيما بينها.
- البنية: وتتشكل من مجموع هذه العناصر ومن الشكل الذي يتخذه تفاعلها داخل النسق منتجا الأنساق الفرعية المختلفة.
- الوظائف: سلسلة النشاطات التي يقوم بها النسق بغية تحقيق أهدافه.
- الحدود: الفاصلة بين النسق ومحيطه الخارجي المباشر الذي يتفاعل معه.

وتكتسي عملية تحديدها أهمية قصوى في بناء ما يسمى بـ"النسق الأعلى".

- المبادئ العامة: التي يقوم عليها النسق، وأهمها: *التكامل* بين مختلف عناصر النسق، *التوازن* الحيوي بين مختلف مكوناته، *الاستهداف* المستمر بدوام الاتجاه نحو تحقيق الهدف، *الهدف المشترك* رغم تعدد طرق الوصول إليه.

وتكمن الأهمية المنهجية لهذه النظرية في افتراض وجود علاقة تقايسية (تساوي القياس أو الحجم) (Isométrique) بين مجالات بحثية مختلفة، مما يفسح المجال أمام احتمال تطبيق مناهج، نماذج ومفاهيم على بنيتين مختلفتين تنتميان إلى مجالات علمية مختلفة (مع احترام بعض الخصوصيات طبعا).

وتكون بنية ما في وضع متقايس مع بنية أخرى عندما يكون لأحد مكونات الأولى أو لإحدى علاقاتها ما يقابلهما في البنية الأخرى. مما يسمح بتطبيق نتائج البحوث المنجزة في مجال واقعي محدد على بحوث مختلفة. وهذا يفترض بالطبع تميز الواقع بخاصية التقايس.

وفي هذا السياق، يكتسي مفهوم "النموذج" أهمية خاصة عندما نريد تبسيط البنية المعقدة لمجال ما من الواقع الأمبريقي في شكل بنية ذهنية قابلة للإدراك وللمعالجة الفكرية ومتكونة من عناصر وعلاقات أكثر دلالة بالنسبة لأهداف البحث. ومن ثم فإن النموذج لا يؤخذ مباشرة من الواقع بل هو عبارة عن بناء ذهني انطلاقا من الواقع.

كـل هـذه الاعتـبارات السابقة تؤكد الفائدة المنهجية لنظرية الأنساق في تحليل *أهمية ومصدر وتطور* العمليات الاتصالية التي تتم داخل المؤسسات وتلك التـي تـربطها بمحـيطها المباشر وبكل النسق الاجتماعي. فالمؤسسة من هذا المنظور تعتبر نسقا مفتوحا منطقه بيولوجي: كل الأجزاء تتأثر ببعضها البعض، ولكل فعل انعكاسات على النسق ككل (لمزيد من التفصيل، أنظر المبحث الموالي).

فمـن البديهـي، في هذه الحالة (المتميزة بالتفاعل، والتأثير المتبادل)، أن يلعب الاتصال دورا مهما في حياة المؤسسة.

وإذا تبنينا في عملنا هذا مقاربة النسق فهذا لا ينفي وجود مقاربات أخرى لعـل من أبرزها **المقاربة التأويلية** (Interpretative) لاتصال المؤسسة والتي ترى بأن واقع المؤسسة يبنى من خلال المعاني التي يخصها بها أعضاؤها. فهي تهتم بدراسـة المعانـي، أي بالطريقة التي يعطي بها الأفراد معنى لعالمهم من خلال سلوكاتهم الاتصالية. إن واقع المؤسسة يبنى إذن من خلال المعاني التي يخصها بها الأفراد وليس من خلال الوقائع الملموسة.

تفـترض المقاربة التأويلية أن الأفعال الاجتماعية هي مصدر التأويلات، بل أن المجتمع كله عبارة عن بناء نظري يتكون من التجارب الذاتية لأعضائه. وعلى مستوى أخص ترى بأن الفاعلين المؤسستيين يستطيعون، بفضل مهارتهم الاتصـالية، إنشاء وبناء واقعهم الاجتماعي الخاص من خلال كلماتهم، رموزهم وسلوكاتهم. وبهذا المفهوم لم تعد المؤسسة تعتبر واقعا موضوعيا تعكسه رسائل وتفاعلات وشبكات (النظرة الوظيفية) بل بناء لمجموعة من المعاني. إن المهم بالنسبة لها هو إنشاء المعاني المشتركة.

وبالطبع تهدف مناهج بحث المدرسة التأويلية إلى فهم الظاهرة الاجتماعية بمحاولـة اسـتخراج الأبعاد الخاصة والفريدة للأوضاع بدلا من استنتاج قوانين

قابلـــة للتعميم على جميع السلوكات الاجتماعية. فتركيزها ينصب إذن على "هنا والآن" وعلـــى الـــتجارب الذاتـــية للفاعلين المؤسستيين، أي من "الداخل"، بينما توصف المقاربة الوظيفية مثلا بـــ"الخارجية" ولواقع ملموس.

فعـــادة مـــا تكـــون المقاربة التأويلية استنباطية، أي أنها تنطلق من بعض التصنيفات المفاهيمية والأحاسيس والأحكام المسبقة محاولة العثور على معطيات تؤكـــد أو تنفي هذه التفسيرات. وهكذا تعمد المقاربة التأويلية إلى تفسير بل خرق وانـــتقاد الإجماع أو الشائع بواسطة منهج البحث بالمشاركة خاصة. فالواقع يبنى إلى حد ما من طرف الباحث (Laramée, A. & Vallée, B: 1991, 97-98).

وضـــمن هذا السياق التأويلي نجد مقاربتين: المقاربة الطبيعية (لفهم الأنساق الرمـــزية فـــي المنظمة، القواعد والقيم التقليدية، الممارسات التنظيمية اليومية..) والمقاربة الثقافية (لدراســـة بناء الواقع من خلال الحكايات، النكت، الأساطير، الصيغ الحوارية الأدبية، الطقـــوس، الـــرموز.. وكذا تفسير الدوافع، الصراعات، الإهمال.. وتوقع الأحداث الاتصالية المستقبلية) (Laramée, A. & Vallée, B: 1991, 72).

2.1- تعاريف عامة:

1.2.1- المفهوم النسقي للتنظيمات المؤسستية:

إذا تبنيـــنا مفهـــوم المجـــتمع "الشـــامل" ومجـــتمع "الاتصال"، "المعرفة" و"التخصص".. سابقي الذكر، سنقارب أي تنظيم مؤسستي من حيث كونه تنظيما بشـــريا يجـــتمع بغية تحقيق هدف واحد. فالمؤسسة دائما متخصصة وتعمل على تحويـــل المعارف إلى منتجات، وبالتالي فهي تتكون من أخصائيين يؤدون وظيفة محـــددة. وبناء عليه يرى "دروكر" (Drucker: 1993, 56) بأن المؤسسة عبارة عن "مجموعـــة بشرية متكونة من أخصائيين يعملون معا لأداء مهمة مشتركة. وهي

تتميز، بخلاف التجمعات الاجتماعية التقليدية: المجتمع، الجماعة أو العائلة، بتصميم قصدي ولا تعتمد على الطبيعة النفسية للإنسان ولا على حاجاته البيولوجية. ومع ذلك فقد صممت، بصفتها إنتاجا بشريا، لتدوم لمدة معتبرة".

ولذلك، فإن الحاجات والقيم، التي يجب تفعيلها من طرف الأعضاء، تقتصر فقط على تلك التي تتطلبها تلك الوظيفة، والتي يجب من جهتها أن تكون واضحة بالنسبة لجميع أعضاء المنظمة، باعتبارها "مهمة" مشتركة. وذلك حتى نحافظ على مصداقية المنظمة ونتجنب قلة التنسيق والانسجام الذي قد ينجم عن التخصص في أداء المهام.

وتجدر الإشارة إلى أن مقاربة "دروكر" تتضمن مجموعة من العناصر التي تؤكد فائدة الاتصال بالنسبة لمختلف المؤسسات وتعكس إلى حد بعيد نظرتنا لأهداف وعمليات اتصال المؤسسة: *التخصص* مع التنسيق والانسجام اللذين يسمحان باندماج المعارف المختلفة، *الحاجات والقيم* المدعمة للاندماج من أجل تحقيق الأهداف المؤسستية (في إشارة إلى مفهوم ثقافة المؤسسة) والإجماع حول *"مهمة"* المؤسسة، والتي لها -كما هو معروف- صلة مباشرة *بصورتها العمومية* وبالتالي باتصال المؤسسة (Losada Vázquez, A: 1998, 27-29).

إن تعريف المؤسسة من هذا المنظور يفترض فيها هيكلتها النسقية المعتمدة على ترابط وتفاعل العناصر والعلاقات المكونة لها. ولفهم طبيعة الصعوبات التي قد تواجه وظيفة اتصال المؤسسة، يجب القيام قبل كل شيء بتحليل نسقي.

بعدما عرفنا بأن هذه المقاربة مناسبة لدراسة دور الاتصال بالنسبة للمؤسسات، نستعرض فيما يلي بعض المفاهيم الموضحة للاتصال عموما ثم لاتصال المؤسسة خصوصا:

2.2.1- مفهوم الاتصال (أنواعه ونماذجه):

يعتبر اتصال المؤسسة أحد مجالات علم الاتصال عموما ولهذا تجدر الإشارة بداية إلى التعريف العام لـ"علم الاتصال" ثم لمفهوم "الاتصال" عموما، قبل تفصيل الكلام حول اتصال المؤسسة:

أ) **علم الاتصال**: إنه يدرس، حسب أشهر تعريف له، "إنتاج ومعالجة وتأثير الرموز وأنظمة الإشارات عن طريق نظريات قابلة للتحليل، تحتوي على تعميمات شرعية تمكن من تفسير الظواهر المرتبطة بالإنتاج، المعالجة والتأثيرات" (Lazar, Judith: 1992, 4).

ب) **الاتصال**: يستشف من التعريف السابق لـ"علم الاتصال" أن "الاتصال" كمفهوم عام يمكن تحديد مضمونه في "الرموز وأنظمة الإشارات". ولكننا إذا رجعنا إلى التراث النظري المعالج لهذا المفهوم فإننا نجد مجال هذا الأخير أوسع من ذلك بكثير:

فكلمة "الاتصال" بالرغم من تداولها الواسع إلا أنها تحمل معان مختلفة عديدة. فقد نستعملها لنعني بها مجال الدراسة الأكاديمي أو النشاط التطبيقي الملازم له، أو بوصفها علما أو فنا أو علاقات إنسانية أو وسائل اتصال جماهيرية أو حاسبات آلية شخصية أو إرشادا نفسيا، كما أنها قد تعبر على عملية هادفة مقصودة أو طبيعية تلقائية، الخ.

هذا وقد ساهم اهتمام المختصين من مجالات دراسية مختلفة (علم نفس، اجتماع، سياسة، أنثروبولوجيا، إدارة...) في زيادة المعاني المختلفة لكلمة الاتصال.

ولكن هذا التنوع لم يحول دون جعل كل هذه الطرق والمجالات والمعاني تركز أساسا على عنصر أساسي مشترك هو "نقل المعلومات"، الذي سنعتمد عليه أساسا في تعريفنا لمصطلح "الاتصال".

ولـــنمر الآن إلـــى تعريف كلمة "الاتصال" لغة واصطلاحا لنعطي نماذج لتعاريف بعض المهتمين بالاتصال كعملية اجتماعية:

إن كلمة الاتصال المترجمة عن الإنجليزية (Communication) مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية(Communis) التي تعني الشيء المشترك وفعلها (Communicare) أي يذيع أو يشيع (محمد سيد محمد: 1982، 23).

والاتصـــال لغويا كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا الصلة وبلـــوغ الغاية (أنظر في "القاموس المحيط أو "لسان العرب"، كلمة "وصل"). أما قاموس "أوكســفورد" فـــيعرف الاتصال بأنه "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الإشارات)" (إبراهيم أبو عرقوب: 1993، 17).

ويعني "الاتصال" فنيا، حسب "ريكارد اندي" (Rickard Indy) "عملية يقصد مصدر نوعي بواسطتها، إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي" (حجازي، م.: 1982، 18) أي أنه عملية مقصودة، هادفة وذات عناصر محددة.

وهي معاني شبيهة بالمعاني الاصطلاحية الأخرى كما سنرى فيما يلي:

عـــرف "بيرلســـون وستاينر" (Berelson, Steiner) الاتصال بأنه "عملية نقل المعلومـــات والرغـــبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الـــرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك" (الجردي، نبيل عارف: 1985، 22-21).

أمـــا "روجرز و كنكايد" (Rogers , Kincaid: 1981) فقد وصفا الاتصال بأنه "العملية التي يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا إلى فهم مشترك" (برنت روبن:1991، 91).

وأمـــا الباحـــث "كارل هوفلاند" فيرى بأن الاتصال هو العملية التي ينقل عمـــدا بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين، وعلى عكس ذلك

يـــرى "إدوارد سابير" بأن الاتصال يشمل الحالات التي لا يكون فيها نقلا متعمدا للمنـــبهات. وهـــناك مـــن يـــرى، مـــثل "ستيفنز"، بأن الاتصال يشير أيضا إلى الـــتفاعلات غير البشرية حينما يسمي في تعريفه المرسل أو المستجيب "أي كائن حـــي". وهـــناك من يوسع دائرة الاتصال إلى الكائنات غير الحية ومنهم "توبرت وينر" الذي يعرف الاتصال بشكل أوسع جعله يتضمن التفاعل بين الآلات أيضا، فـــيقول بأن الاتصال بمعناه الواسع يتضمن كل الإجراءات التي يمكن بمقتضاها أن يؤثر عقل بشري على آخر، أو جهاز على جهاز آخر (يمكن لآلة أوتوماتيكية أن ترصـــد تحـــركات طائـــرة وتحسب مواقعها المحتملة، أن تطلق صاروخها موجها لتفجيرها) (جيهان أحمد رشتي: 1978، 53، 50).

ويبقى في الأخير أن نوضح بعدا اصطلاحيا بالإشارة إلى أن المشكل الذي كانت تثيره المصطلحات المشابهة لمفهوم الاتصال، ومنها الإعلام والمواصلات والتواصـــل والـــبلاغ... لـــنؤكد بأنه قد حل تلقائيا مع مرور الزمن، حيث زال تدريجـــيا التشـــويش الـــذي كانت تحدثه الترجمات الأكاديمية والصحفية للكلمة الإنجلـــيزية (Communication) في بداية الأمر ليستقر الاستعمال الأكاديمي الآن علـــى كلمـــة "الاتصال" التي تعبر عن "الإيصال" أو "التواصل" الأشمل من كلمة "الإعـــلام"، التـــي أصبحت من جهتها تعكس أكثر معنى "الأخبار" أو "المعلومات كمادة أولية".

ومـــن جهة أخرى، فإذا كان الإعلام يعني أساسا المعطيات والمحتويات، فالاتصـــال يســـتلزم الحوار. وإذا كان مفهوم الإعلام يعبر عن شيء ثابت (حالة، وضـــعية)، فالاتصـــال عبارة في الغالب عن عملية. إنه يُفَعّل الإعلام بجعله أمرا واقعا. ومن ثم فقد يوجد إعلام دون علاقة اتصالية ولكن لا يمكن أن يكون هناك اتصال دون إعلام.

تتضـــمن العملـــية الإعلامية عنصرين أساسيين: المرسل والرسالة، بينما يكـــون دور المســـتقبل ســـلبيا. وذلك بخلاف العملية الاتصالية التي تشترط قيام المستقبل بدور إيجابي بتفاعله مع المرسل.

وتجـــدر الإشـــارة في الأخير إلى أن المعلومة ليست هي المادة أو الخبر الخـــام أو الحيادي بل الخبر الذاتي أو المؤول. وبهذا المعنى فالإعلامي هو الذي يشـــكل ويطـــبع الخبر أو المعلومة بطابعه الخاص قبل أن تطبع بطابع المستقبل أيضـــا. ولذلـــك يعتبر الإعلام نتاجا ذاتيا لتقاطع رأيين وتأويلين على الأقل: عند إرساله وعند استقباله.

ومـــع ذلـــك، فمـــن الخطأ المساواة بين مفهومي الإعلام والاتصال، لأن الاتصال، كما قلنا، تواصل تفاعلي بالضرورة والإعلام -حتى بمعناه الواسع الذي قد يشـــترط رد فعل المستقبل- لا يشترط ذلك. وقد يأتي الخلط من كون البعض يقارن بيـــن المعـــنى الواســـع للإعلام والمدلول الثنائي للاتصال: كفعل اتصالي لازم (اتصـــال باتجـــاه واحـــد) وكفعل اتصالي متعدي (باتجاهين). ولتوضيح ذلك نقول أن الإعلام بمعناه الواسع له بعض التكافؤ مع الاتصال بمعناه الضيق.

خلاصـــة القـــول أن للإعـــلام معنيين: ضيق وواسع، كما أنه يمكن فهم الاتصـــال بطريقتيـــن: كفعل وكعملية من جهة -وهو الغالب- وكوضع اتصالي من جهـــة ثانية، وأن مجال اشتراك المفهومين يقع عند تقاطع المعنى الواسع للإعلام مع الاتصال كوضع أو فعل لازم.

ج) أنواع الاتصال:

لقـــد اتضح من عرضنا السابق لبعض التعاريف العامة للاتصال أن هذا الأخـــير شـــامل وهادف. ولأهمية فهم ماهيته لتفعيل تأثيره على المستقبلين اهتم بعض الدارسين بطبيعة الاتصال نفسه فحاولوا تصنيفه إلى عدة أنواع، اعتمدناها

لاستنتاج التصنيف التالي الذي قوامه ثلاثة أنواع وذلك تبعا لمؤشرات اللغة المستخدمة، مستوى التأثير ومصدر الاتصال:

- الاتصال اللغوي وينقسم إلى نوعين: لفظي وغير لفظي (إشارات، حركات، صمت، صور، رسوم، نقوش...). وهذا لا يعني في الواقع وجود فصل تام بينهما بل يفضل عادة استعمالهما معا لزيادة فاعلية الاتصال.

- أما من حيث مستوى التأثير فينقسم إلى أربعة أنواع: ذاتي (يتم بين الشخص ونفسه)، وشخصي (مباشر، ودون قنوات وسيطة)، وجمعي أو مؤسستي (وهو أخص بالمنظمات ويأخذ أشكالا عديدة مثل اجتماعات صنع القرارات، الندوات التوجيهية، برامج التدريب المهني، حفلات التكريم...) وجماهيري (وهو أوسعها وأكثرها مدى لاستعماله لوسائل الاتصال الجماهيرية من صحافة وراديو وتلفزيون).

- وأخيرا فإن أنواع الاتصال وفقا لطبيعة مصدره نوعان: رسمي (يرتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة وهو إما صاعد أو هابط أو أفقي) وغير رسمي (يتم خارج المسارات الاتصالية الرسمية وهو إما مكمل للاتصال الرسمي أو معيق له).

د) نماذج الاتصال:

في أواخر الأربعينيات وبداية الخمسينيات اتسع مجال الاتصال اتساعا كبيرا، حيث بادر عدد من علماء الاجتماع والسلوكيين بتطوير نظريات للاتصال تجاوزت حدود مجالات تخصصاتهم، فشملت مواضيع مثل أسس الاتصال غير اللفظي من إشارات وغيرها، الإقناع والتأثير الاجتماعي، طبيعة الاتصال الجماهيري، السلوك الانتخابي، الخ.

وكان من بين النقلات النوعية التي حدثت في هذه الفترة، ظهور دراسات تحليلية لعملية الاتصال في شكل نماذج، كان من أشهرها آنذاك تشخيص العالم السياسي "هارولد لسويل" (H. Lasswell) الذي نُشر عام 1948 والذي يتلخص

في العبارة التالية "من يقول، ماذا، لمن، بأي وسيلة وبأي أثر؟ ويمكن استخدام هـذا النموذج وتطبيقه أساسا في دراسة وتحليل محتوى الدعاية السياسية وأثرها علـى الـرأي العـام. ثم تلاه نموذج "شانون، ويفر" (Shannon & Weaver) عام 1949، اللذين أدخلا مصطلح الضوضاء أو التشويش الذي قد يتداخل مع إرسال الإشـارة مـن مصـدرها إلـى هدفها، ومن النقد الموجه لهذا النموذج هو عدم احـتوائه علـى عنصـر الأثر الرجعي أو الاستجابة بالإضافة إلى كون مساره أحادي الاتجاه؛ نموذج "شرام" (Schramm) عام 1954، الذي قدم مفهوما هاما هو: "مجال الخبرة المشترك بين المرسل والمستقبل؛ نموذج "وستلي، ماكلين" (Westley & Maclean) عـام 1955، اللذين اقترحا بأن الاتصال لا يبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو الرسائل المحتملة في بيئة المرسل؛ وفي نفس السياق أضـاف "برادوك" (R. Braddock) عام 1958 على نموذج "هـ. لاسويل" بأسئلته الخمسـة عنصـري: الظـروف البيئية المحيطة التي تتم فيها عملية الاتصال، وأهـداف المرسـل (لأي هـدف؟ تحـت أي ظـروف؟)؛ وأخيرا النموذج الدائري لـ"أسجود وشرام" (Osgood & Schramm) عام 1959، الذي يبين أن هناك تماثلا بين سلوك المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال.

وأما في العشرية الموالية (الستينيات)، التي يعتبرها البعض سنوات التكامل لما بذل من مجهودات عملية كبيرة في إثراء مختلف المجالات التي لها علاقة ما بالاتصال، فإن أهم النماذج التي طورت خلال هذه العشرية تمثلت في نماذج كل من:

-"بـيرلو" (Berlo,1960)، الـذي تمـيز نموذجه بوضع عوامل ضابطة أو محددات لكل عنصر من العناصر الاتصالية التقليدية الأربعة: المصدر، الرسالة، القناة والمستقبل؛

-"نيوكمب" (Newcomb, 1961)، الذي يصف عملية الاتصال من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم؛

- "ديفلور" (Defleur, 1966)، الذي طور نموذج "شانون" مناقشا مدى التطابق (الذي نادرا ما يكون كاملا) بين الرسالة المنتجة من قبل المصدر والرسالة الواصلة إلى المستقبل، ومضيفا عنصر الأثر الرجعي وفوائده التعديلية.

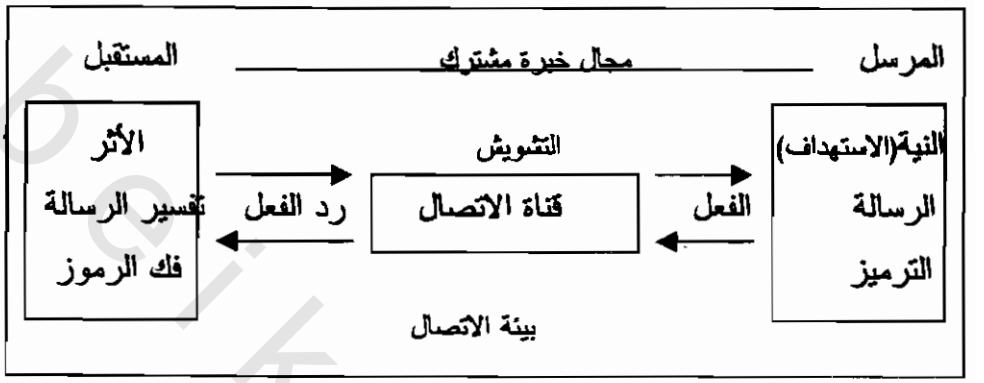
-"دانس" (Dance, 1967) الذي كان نموذجه الحلزوني مختلفا اختلافا أساسيا عن سابقيه مع إضافة بُعد جديد هو البعد الزمني؛

وأما بداية السبعينيات فتعتبر تعميقا للتوسع والتخصص اللذين ظهرا في أواخر الستينيات. ولعل أكبر دلالة على النمو والتشعب في دراسة الاتصال هي الزيادة الواضحة الملاحظة في نشر الكتب والدوريات والمجلات العلمية. واستمر هذا النمو في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينات بوتيرة منتظمة، مما سمح ببروز اهتمام كبير بتقنيات الاتصال. وقد ساعد على ذلك التطور التقني والاختراعات الجديدة مثل الفيديو، الحاسب الآلي الشخصي، الحاسوب، وتقنيات الاتصال عن بعد... فأصبحت، منذئذ، طبيعة هذه التقنيات ومداها وتكاملها والسياسة الملائمة لاستعمالها محور اهتمام دارسي الاتصال. وقد تبقى كذلك في مستهل القرن الجديد.

وتجدر الإشارة هنا إلى وجود العديد من النماذج نخص بالذكر منها نموذج "روجرز، كنكيد" (Rogers & Kincaid) الذي نشر عام 1981 والمسمى بنموذج التلاقي للاتصال، وهو يركز على أهمية الوصول إلى فهم مشترك وكاف عن موضوع الاتصال عن طريق المعلومات المتبادلة بين المرسل والمستقبل.

وفي الختام يمكن القول أن التطبيقات الحديثة للتكنولوجيات الجديدة في هذا المجال ستؤدي إلى تطوير نماذج أخرى أكثر تعقيد.

الشكل (1) يوضح أحد نماذج عملية الاتصال



المصدر: إعداد شخصي مستلهم من مختلف التعاريف الخاصة بعملية الاتصال.

3.2.1- مفهوم اتصال المؤسسة:

إن المتتبع للتراث المعرفي في هذا المجال يجده يستهدف المجالات المختلفة لاتصال المؤسسة وأبعاده الداخلية والخارجية: فهناك من يشخصه في المجال الإداري أو في المؤسسات عموما، ليقصد به عادة تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة، صاعدة، أفقية) داخل الهيكل التنظيمي بحيث تتيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين.

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب (1993، 136) بأنه عبارة عن "الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين". وكما هو معروف، فهو إما اتصالا رسميا (هابطا، صاعدا، أفقيا) أو غير رسمي.

ومن أهم وسائله التقليدية: الوثائق المكتوبة (المذكرات المصلحية، التعليمات الإدارية، لوحة الإعلانات، جريدة المؤسسة..)، الاجتماعات المباشرة الدورية والطارئة... وأما وسائله المعاصرة فتتمثل أساسا في الهاتف، التلكس، الفاكس، التلتكست (نظام إعلامي يتم بواسطته بث متجدد ومتواصل للمعلومات على شاشة التلفزيون بشكل صفحات إلكترونية)، الاجتماعات بالهاتف، الاجتماعات بالحاسوب، المحاضرة عن بعد.. الإنترانت (شبكة معلوماتية خاصة بالمؤسسة: Intranet)، والإكسترانت (إنترانت موسعة لتشمل أقرب متعاملي المؤسسة: Extranet) والإنترنت العالمية.

الملاحظ أن هذا التعريف يركز على البعد الوظيفي والداخلي (إذا استثنينا الوسائل المعلوماتية الأخيرة) لاتصال المؤسسة، وهناك تعاريف أخرى تركز على البعد الخارجي الخاص بتنظيم المؤسسة لعلاقتها بمحيطها. ومنها الذي يشير إلى أن اتصال المؤسسة عبارة عن "دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها" (De Narbonne, A.: 1993, 19).

يتضح من هذا التعريف أنه يقصي الاتصال الوظيفي: الإعلام الآلي، الهاتف، ويتجاوز الاتصال الإداري (أو الاتصال في المؤسسة)، وبالمقابل فهو يتضمن الإشارة إلى ثلاثة تخصصات اتصالية (الإشهار، العلاقات العامة والعلاقات مع الصحافة) في بعدها الخارجي، وفي إطار مجالات تطبيقية، بعضها يلجأ إلى التخصصات الثلاثة والبعض الآخر يعتمد على تخصص واحد أو تخصصين فقط.

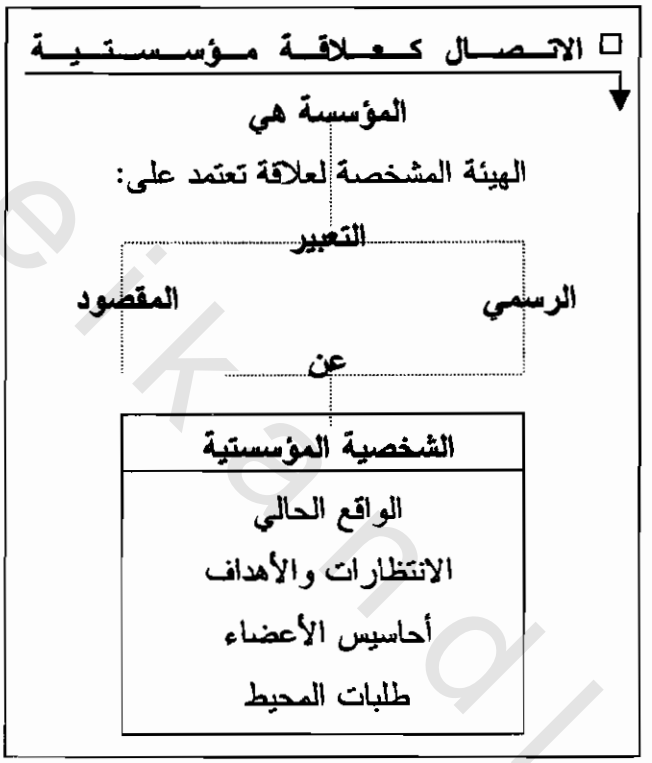
ومن جهته يقترح "لوصادا فاسكس" (Losada Vázquez, A: 1998, 52) تعريفا مفصلا لا يستثني الاتصال الداخلي في طابعه الإداري، وذلك انطلاقا من مفهوم **الاتصال الشامل**، مشخصا اتصال المؤسسة في: "مجموع العلاقات الشاملة

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 الداخلي وتيسير تكوين صورة عمومية معينة تنتج عن نشر شخصية محددة تنسجم مع واقعها وانتظاراتها وأهدافها وأحاسيس أعضائها وطلبات محيطها". والشكل (2) يوضح ذلك.

إن هدف اتصال المؤسسة حسب هذا الشكل ينطبق أكثر مع تعريف "كوستا" (COSTA, J.: 1993,129) للشركات، المؤكد على مفهوم "بيع" وتسويق صورة ومبادئ وشخصية المؤسسات التجارية وغير التجارية: السياسية، المدنية، الثقافية...، ومتجاوزا المفهوم الوسيلي التقليدي لاتصال المؤسسة، الذي يعتبر هذا الأخير مجرد ملاحق أو زخارف إضافية لتحسين الصورة العمومية أو للتباهي بها أمام المنافسين، إلى اعتباره عنصرا أساسيا في تخطيطها الاستراتيجي، حيث تؤثر وتتأثر بوسطها الداخلي وبمحيطها الخارجي.

إن وظيفة اتصال المؤسسة لا تقتصر طبعا على ربط المؤسسة (كنسق فرعي) بالمجتمع (كنسق كلي) بل تتعداها إلى جعل المؤسسة مصدرا لقيم جديدة. فاتصال المؤسسة -على حد تعبير "جيل أشاشر" (Gilles Achacher)- يهدف أساسا إلى إعطاء المؤسسة "شرعية" مجتمعية وإدماجها في المجتمع من خلال تدعيم البعد التجاري بالبعد الإنساني والخدمي (الاستجابة لحاجيات المواطنين، حماية الطبيعة، توفير مناصب شغل...). بالإضافة إلى ذلك يقوم مسيرو المؤسسات، الذين يؤمنون بالاتصال كعملية ناجحة، بوضع نسق منسجم من الإشارات والدلائل الرمزية (علامة مميزة، شعار تخطيطي وصوري، ماركة، الخ) التي تعطي للمؤسسة معنى خاصا من خلال رمزيتها التي عادة ما تكون معبرة عن طبيعتها وأهدافها ومتماشية مع القيم المجتمعية (بن روان بلقاسم: 1996، 237).

الشكل (2) يوضح الاتصال كعلاقة مؤسستية



المصدر: Losada Vázquez, A: 1998, 52

ويعتبر حاليا هذا المجال من أهم مجالات اتصال المؤسسة التي يكثر عليها الطلب وذلك لارتباطه الشامل بهوية المؤسسة وصورتها العمومية وخاصة منها عناصرها الشعارية (*).

(*) يمكن التعبير بإيجاز عن ما يسمى بـ"هوية المؤسسة" بكيفية العمل اليومي للمؤسسة المعبر عن مجموع خصائصها المميزة. وأما فيما يتعلق بـ"صورة المؤسسة" فيمكن التعبير عنها بالنتيجة الخالصة للانعكاس الخارجي والداخلي لهذه الهوية، أي النتيجة الإدراكية (التصورية) للمستقبلين لرسائل المؤسسة (لمزيد من التفصيل أنظر، دليو، فضيل: 1997).

obeikandl.com

إن المؤسسة بحاجة إلى تقديم نفسها في السوق كشخصية متميزة تمنح لها القدرة على المنافسة، حيث أن الزبون لا تهمه فقط معرفة خصائص المنتوج أو إيجابيات الخدمة، بل طبيعة المنتج أو مقدم الخدمة وظروف وكيفيات عملهما أيضا. وللعمل على المستويين، من المفيد جدا اللجوء إلى مفهوم الاتصال الشامل، أي ضرورة الاعتماد على برنامج اتصالي يشمل كل عناصر المؤسسة وتفاعلاتها الداخلية والخارجية ويأخذ بعين الاعتبار الأهداف الخاصة، طبيعة الجمهور والظروف الزمنية. فالاتصال الشامل -حسب (Regouby Ch : 1988, 63)- "ينطلق من قاعدة نظرية واضحة: في الشركة أو المؤسسة الكل يتصل. كل تعبير اتصالي يجب أن يعتبر كعنصر حيوي بالنسبة لهوية وشخصية المؤسسة".

ويمكن استنتاج جدوى مفهوم الاتصال الشامل من الإمكانات التالية:

- بواسطة المشاركة في القرارات، يمكن لمختلف أطراف المؤسسة أن تحقق ذاتيتها بشكل متوازي مع تحقيق أهداف المؤسسة.

- الاتصال بالمحيط الاجتماعي الأوسع يجعل المؤسسة تتموقع في المكان المناسب لها، مما يساعدها على تحقيق أهدافها.

- تجاوز الإعلام المفرط ومقاومة الرأي العام له، عندما يؤدي تكاثر العمليات الاتصالية إلى بلوغ مستوى قريب من التشبع.