

# الاتصال التنظيمي والاتصال البين - ثقافي

## أولا : الاتصال التنظيمي

### ما هو التنظيم ؟

هو مجموعة من الأفراد المنظمة بهدف تحقيق أهداف محددة من خلال برامج واضحة تحدد سلوك التنظيم الداخلي والخارجي.

- الاتصال يعد بمثابة قلب الحياة النابض في جسم المنظمة.

- ضروري للمنشأة العصرية.

- يعتبر الاتصال التنظيمي بمثابة ترحيل واستقبال المعلومات ضمن تنظيم معقد.

## رؤية العلماء للاتصال التنظيمي

- يرى كارتز وكاهن : ان الاتصال التنظيمي لا يتجاوز تدفق المعلومات وتبادلها وترحيل المعنى ضمن نطاق التنظيم ، وهذه الرؤية تنظر للتنظيم على أساس أنه نظام مفتوح ، يستورد الطاقة من المحيط الخارجي ويحولها إلى منتج أو خدمات ومن ثم يقوم بتصديرها إلى البيئة مرة أخرى.

- بورمن وبعض الباحثين : يركزون في رؤيتهم للاتصال التنظيمي على الاتصال الخطابي بدلا من المكتوب في داخل التنظيم ، وهذه الرؤية تهتم بالمهارات الإقناعية الاتصالية بين الأفراد والجماعات داخل التنظيم.

- فولتز : يرى أن الاتصال التنظيمي تبادل للمعلومات والأفكار والمشاعر صعودا وهبوطا وعبر قنوات التنظيم .

### يمكن تلخيص السابق فيما يلي:

١. أن الاتصال التنظيمي يحدث في نطاق مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة به.

٢. الاتصال التنظيمي يتعلق بالرسائل وتدفعها وأهدافها واتجاهاتها ومشاعر وعلاقات الأفراد داخل التنظيم.

٣. الاتصال التنظيمي هو الرسائل المتبادلة إرسالا واستقبالا داخل نطاق التنظيم عبر قنوات رسمية وغير رسمية للأفراد والجماعات صعودا وهبوطا وفي كل الاتجاهات.

### **طبيعة الاتصال داخل التنظيم**

إن تدفق الرسائل اتصاليا داخل التنظيم غالبا ما يتم بشكل تسلسلي ، فالرسالة ترسل عبر العديد من الأشخاص ممن يستقبلونها ويعيدون إرسالها .

وتتأثر الرسالة بعدد الأشخاص المساهمين في ترحيلها والاتجاهات التي تسير فيها عبر هرمية التنظيم وبنية الشبكة الأمر الذي يؤثر على أداء التنظيم في النهاية .

### **أقسام التنظيم**

أعلى التنظيم → الإدارة العليا

وسط التنظيم → رؤساء الإدارات والأقسام

أسفل التنظيم → الكيانات العاملة التي تقوم بخلق المنتج النهائي

و كل هذه الأقسام يحدث فيما بينها اتصالات رسمية و غير رسمية

**التركيبة الرسمية :** هو العمل الذي يتم إنجازه في التنظيم بواسطة القنوات الرسمية الهرمية والتي يتم بموجبها تسهيل الوصول إلى الأهداف المرجوة.

**التركيبة الغير رسمية :** هي العلاقات الإنسانية والاجتماعية التي يرتبط بها المنتسبون فيما بينهم والتي تؤثر على طبيعة أداء العمل الرسمي للتنظيم .

### **الاتجاهات الاتصالية التي تحدث في التنظيم**

- اتصال صاعد

- اتصال هابط

- اتصال متسلسل

- اتصال عرضي

## الاتصال الصاعد

يقصد به الرسائل القادمة من المستويات الدنيا للتنظيم إلى المستويات العليا فيه  
ويأخذ عدة أشكال :

- (١) ما يقوله الشخص عن نفسه وعن آرائه ومشكلاته
  - (٢) ما ينقله عن الآخرين ومشكلاتهم
  - (٣) ما يعبر به عن سياسات وممارسات التنظيم
  - (٤) ما يتصوره حول ما يمكن فعله وكيفية انجازه
- مميزاته :

- مهم لتطور ونمو التنظيم
- يوفر للعاملين فرصة للشعور بقيمتهم الذاتية
- فرصة للتخلص من الضغوط والتأزمات النفسية
- تنمية الحس الانتمائي تجاه المنظمة
- يوفر للإدارة العليا تغذية راجعه

## الاتصال الهابط

ويقصد به الرسائل المرحلة من الإدارة العليا باتجاه المستويات الأقل في التنظيم  
ويأخذ الأشكال التالية :

- تعليمات خاصة بأداء العمل وطبيعته
- معلومات تختص بالعاملين واطلاعهم على اهمية عملهم
- معلومات عن العمليات الأساسية والقوانين والسياسات للتنظيم
- ردود فعل تجاه عطاء العاملين شخصيا
- رسائل دعائية تختص بخلق حوافز لدى العاملين .

## الاتصال العرضي

وهو الرسائل التي يتم تبادلها بين الأفراد الذين يحملون نفس المكانة في هرمية التنظيم ولديهم نفس الدرجة والسلطة.

مميزاته :

- يولد فرص التنسيق بين الأقسام المختلفة ورؤسائها بشكل يحقق أداء متناعما يخدم أهداف التنظيم بعيدا عن التضارب
- يوفر فرصة لتبادل وجهات النظر بين الأقسام ذات العلاقة
- تبادل الخبرات والاستفادة من الرؤى والتصورات المختلفة .

## الاتصال المتسلسل

يقصد به معظم الرسائل الشخصية المتبادلة بين سلسلة من الأفراد .

وهو يعتمد على الوسائل الموجهية والشفاهية بين الأفراد في التفاعلات اليومية داخل التنظيم (الحوافز – تقليص العاملين)

## ثانيا: الاتصال البين - ثقافي

مع تعاظم وسائل الاتصال وانتشارها حول العالم تزايدت فرص التقاء الثقافات مع بعضها البعض ونتيجة هذا الاتصال سواء لأغراض تجارية أو سياسية أو سياحية ترفيحية ظهر ما يعرف بـ **الاتصال البين - ثقافي**

ويقصد به وصف الموقف الذي يحدث بين شخصين أو أكثر ينتمون إلى ثقافات مختلفة

وهو سلوك اتصالي بين أفراد ينتمون إلى ثقافات مختلفة تميزهم فروقهم واختلافاتهم الظاهر والكامنة والتي تشكل تفاعلاتهم سلبا وإيجابا

## طبيعة الاتصال البين - ثقافي

في هذا الاتصال نتعامل مع جزئين رئيسيين :

### الاتصال و الثقافة

الاتصال على أساس انه فن الممارسة والتطبيق

الثقافة باعتبارها التصورات والمفاهيم النظرية التي تحكم أي فعل انساني في أي مجتمع

وعند مزاولتهما فإننا نعني → الممارسة العملية للفعل الثقافي في أي مجتمع بشري

## عوائق الاتصال البين - ثقافي

- التعصب الوطني والعنصرية ، يؤدي إلى إساءة فهم سلوكيات الآخرين  
والسخرية من طريقة الملبس والأكل واللغة وغيرها

- القيم المطلقة والنواحي الانطباعية، من خلال رؤية الأشخاص والعالم  
الخاص بهم من خلال معيارية معينة. وهي تصبح مقبولة فقط فيما إذا كانت  
بين أفراد الثقافة والمجتمع الواحد.

- التعبيرات الغير لفظية ودورها في تسهيل أو تعطيل هذا النوع من الاتصال ،  
حيث تشكل الثقافة هذا النوع من التعبيرات ، إلا أنها ترتبط أيضا بأنماط  
شخصية معينة

- حيث أن الاتصال عملية تحكمها ذهنية المرسل والمتلقي فان أسلوب التشفير  
وفك التشفير في رموز الرسالة الاتصالية يعتمد أساسا على سياق ثقافي سواء  
من ناحية اللغة أو الإدراك أو أساليب التعبير الغير لفظية ، وعليه فان العملية  
الاتصالية تصبح أكثر صعوبة عندما تكون ضمن سياقين ثقافيين مختلفين

## التفاعل في الاتصال البين ثقافي يتم بين ثقافتين مختلفتين ويتميز بـ :

- اللارسميه حيث يحدث بين أفراد عاديين لا يمثلون جهات رسميه

- يعتمد هذا الاتصال على الوسيلة المواجهيه .