

## المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي في المؤسسة \_مقاربة نظرية\_ *Social responsibility for organizational communication in the organization - a theoretical approach -*

ط.د. جديوي نادية<sup>1\*</sup> ، أ.د. بورزق نوار<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، (الجزائر)، مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات

الالكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق، [nadia.djedioui@univ-tebessa.dz](mailto:nadia.djedioui@univ-tebessa.dz)

<sup>2</sup> جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، (الجزائر)، مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات

الالكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق، [noura.bourzg@univ-tebessa.dz](mailto:noura.bourzg@univ-tebessa.dz)

تاريخ النشر: 2024 / 02 / 29

تاريخ القبول: 2024 / 02 / 16

تاريخ الاستلام: 2023 / 10 / 23

### ملخص:

ينصب الاهتمام المعرفي لهذه الدراسة في حقل علم الاجتماع الاتصال، والتي تبحث عن العلاقة التي تربط المسؤولية الاجتماعية بالاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، حيث تهدف المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي الى تعزيز وتوجيه العلاقات نحو تحسين خدمة المؤسسة وتنميتها وتطويرها قصد الرقي بالمؤسسة نحو الأفضل من خلال استثمار الوسائل والموارد المتاحة وجعل الأفراد مسؤولون اجتماعيون أمام تحقيق مبادئ الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: الاتصال التنظيمي؛ الاتصال داخل المؤسسة؛ اليات الاتصال التنظيمي؛ المسؤولية الاجتماعية؛ المؤسسة.

### Abstract:

The cognitive interest of this study is in the field of communication sociology, which searches for the relationship that links social responsibility with organizational communication within the institution, where social responsibility for organizational communication aims to strengthen and direct relationships towards improving the institution's service, growth and development in order to advance the institution for the better by investing means and resources. available and making individuals socially responsible in order to achieve the principles of organizational communication within institutions.

### Keywords:

*Organizational communication, Communication within the institution, Organizational communication mechanisms, Social responsibility, The institution.*

## 1. مقدمة

أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية أمر بالغ الأهمية لدى الباحثين في الحقل السوسيولوجي ، لأن هذه الأخيرة لها تأثير على تقدم الفرد والمجتمع ، وقد تم ربط المسؤولية الاجتماعية بالعديد من المتغيرات وخلق علاقة وطيدة فيما بينهم ، بل وأصبحت في حد ذاتها مكونا أساسيا من مكوناتها ، وظهرت العديد من المسميات التي تربط المسؤولية الاجتماعية بميادين مختلفة ومن بين هذه الميادين المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي ، والتي تمثل جوهر العلاقة بين المؤسسة والمجتمع ، كما أنها تتضمن مجموعة من الالتزامات والسياسات والاستراتيجيات التي تهدف إلى تحسين التفاعل بين المؤسسة ومختلف الفاعلين الاجتماعيين في القطاع المؤسسي ، او المتعاملين معه بشكل او باخر ، بما في ذلك الموظفين ، العملاء ، الموردين ، والمجتمع المحلي ، او مختصين في مجال تطوير المؤسسات وتنمية مواردها البشرية والمادية ، لأن الاتصال داخل المؤسسات يحتاج إلى تنظيم محكم وأكثر جدية لأنه مرتبط بالوقت كعامل أساسي ومرتبطة أيضا بتحسين جودة الخدمات وترقيتها نحو الأفضل ، وكذلك توفير الوقت والجهد والمال ، لأن الاتصال التنظيمي يعمل على توصيل المعلومة الصحيحة ذات المصادقية من المؤسسة إلى المستخدمين ، او الفاعلين الاجتماعيين او غيرهم ممن لهم علاقة بهذه المعلومات .

وتأتي هذه المسؤولية تجسيدا للغبة في تحقيق الاستدامة والتنمية المستدامة ، والتقدم بمختلف المؤسسات نحو الأفضل وتجسيد خدمات أكثر ايجابية وشفافية وعصرية هذه الخدمات ، فهي تشمل العمل بنزاهة وشفافية في التواصل ، وتحقيق التوازن بين مصالح الشركة والمجتمع ، وضمان السيورة الحسنة لكل منهما ، كما تتضمن مراعاة الآثار الاجتماعية والبيئية للقرارات التنظيمية والتواصل الداخلي والخارجي ، والسعي إلى تحقيق أهداف ذات أبعاد تنموية كبرى .

وبموجب العلاقة التأثيرية لكل من المسؤولية الاجتماعية والاتصال التنظيمي ، فإن العديد من المؤسسات في وقتنا الراهن تعمل على بناء علاقات قائمة على الثقة مع مختلف الفاعلين الاجتماعيين ، و تجسيد هذه الثقة على ارض الواقع قصد خلق جو من الثقة بين المؤسسة والفاعلين الاجتماعيين من خلال تقريب حبل التواصل وتسهيل عمليات الاتصال بطريقة اكثر تنظيما واكثر فعالية ، ويتحقق هذا من خلال تبني سياسات تواصل فعالة ومفتوحة . كما تدعم هذه المسؤولية البيئية والاجتماعية من خلال مبادرات تطوير المجتمع والمساهمة في حل المشكلات الاجتماعية ، وطرحها على الفاعلين الاجتماعيين ، وفتح المجال أمام المختصين والمهتمين باقتراح حلول مثلى لتقديم لمختلف المشكلات التي تواجه مجتمعنا في وقتنا الراهن ،

ومن هذا السياق ، تعد تنمية ثقافة التواصل الفعال والمستدام داخل المؤسسة وخارجها من أهم الخطوات لضمان تحقيق المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي ، وان نشر هذه الثقافة يتطلب تكريس مختلف مؤسسات المجتمع من اجل تجسيد هذه الفكرة وصقلها في سلوكيات أفراد المجتمع ، وربطها بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والأخلاقية والخدمية وكذا أبعادها المتعلقة بالجانب الإنساني ، من اجل توسيع نطاق أهدافها الايجابية داخل المجتمع وانعكاساتها الإستراتيجية في تحقيق نقطة تقدم بالغة الأهمية للمجتمع

من خلال ربط مختلف المؤسسات التي تتواجد داخل النسق العام للمجتمع ببعضها البعض وبأفراد المجتمع، وبناء علاقات أساسها المصداقية والسرعة في إيصال المعلومة والتواصل فيما بينهم، ولا يتحقق هذا إلا من

خلال بناء جسر تواصل بين المؤسسات المتواجدة في المجتمع مع نظيرتها من المؤسسات ومع الفاعلين الاجتماعيين، ومن خلال هذا الطرح يمكن طرح الاشكال الاتي الذي يبحث عن: ماهي المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي في المؤسسة ؟

أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

من الناحية اللغوية، تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها الالتزام الذي يقوم به الفرد تجاه أفعاله في الماضي، حيث يتحمل آثارها ونتائجها تمتاز هذه المسؤولية بتبعيتها للفعل وتبعاته. (الدين، 2003) ووفقاً للمعجم الوسيط، تُعرّف المسؤولية بأنها حالة أو صفة لشخص ملزم بسؤاله عن أمر معين.

ومن جهة أخرى، في المعاجم الأجنبية، يُفسّر مفهوم المسؤولية الاجتماعية على أنها إما واجب ملزم على الفرد لأدائه، أو توجب على شخص ما أن يتحمل المسؤولية. (الدين، 2003)

أما من الناحية الاصطلاحية، فإن المسؤولية الاجتماعية تعبر عن المعيار الاجتماعي الذي يُحدّد أن الأسرة أو المجتمع يتحملان مسؤولية سلوك أفرادهم ويتعين أن يؤخذ هذا المعيار في الاعتبار عندما يُرتكب سلوكٌ مخالف للمجتمع من قبل عضو أو مجموعة أعضاء ومن ناحية متعلقة، يظهر أن هناك مفهومًا متعددًا للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات (غيث، 2006)

تفاوتت تعاريفها بحسب آراء الباحثين والدارسين، حيث يختلفون حول تحديد مفهومها بدقة ووضوح. وترى بعض الآراء أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تعني تذكيرها بواجباتها تجاه المجتمع والبيئة المحلية. ومن جهة أخرى، يرى البعض الآخر أنها تتضمن جانباً تطوعياً تقوم به المنظمة ويشير "Bernan" إلى أن تحديد المسؤولية الاجتماعية للمنظمة هو أمر معقد، نظراً لتعدد أصحاب المصالح واختلاف أهدافهم وأحياناً تناقضها. وتزيد التعقيدات بسبب الفجوة بين توقعات المجتمع من المنظمات وتصورها لقدراتها وإسهاماتها في النفع العام. (محسن، 2015)

تتضمن تعريفات مختلفة للمسؤولية الاجتماعية وجهات نظر متباينة بشأنها على سبيل المثال، يُعرف الدكتور Drucker بأنه رآها كالالتزام الذي تتحمله المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.

ومن خلال هذين التعريفين، يتضح أن التعريف الأول يركز أساساً على الجانب الاقتصادي، بما في ذلك مصالح العاملين، فيما تظل المسؤولية الاجتماعية ترتبط بالمنظمة بمفردها وفي المقابل، يتناول التعريف الثاني الجانب الاجتماعي بشكل أساسي، حيث يُخصص دوراً مهماً للمنظمات تجاه البيئة التي تعمل فيها.

هناك من يقدم وجهات نظر إضافية بشأن المسؤولية الاجتماعية. على سبيل المثال، طرح هولمز وجهة نظر تفصيلية تركز على الالتزام الذي تتحمله المنظمة تجاه المجتمع عن طريق المساهمة في مجموعة واسعة من

الأنشطة الاجتماعية، مثل مكافحة الفقر وتحسين الخدمات الصحية وحل مشكلات البيئة وخلق فرص العمل والتصدي لقضايا الإسكان والمواصلات. (محسن، 2015)

ومن هذه التعريفات، نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية هي واجب والتزام للمنظمة تجاه مجتمعها بمختلف تفاصيله. يجب أن تأخذ المنظمة في اعتبارها جميع المشكلات المحيطة بها، مع التركيز على جوانبها الاقتصادية والاجتماعية وعلى الرغم من ذلك، يجدر بنا ألا نغفل دور العاملين داخل المنظمة، إذ ينبغي أن يتحملوا أيضاً مسؤولية تجاه المنظمة باعتبارهم جزءاً أساسياً منها.

لوفي إطار متصل عرّف ميلتون فريدمان المسؤولية الاجتماعية بأنها تقتصر في الأساس على تحقيق الربح القصوى وفي رؤيته إذا مارست المنظمات أنشطة اجتماعية، فسوف يتحملون تكاليف إضافية ويؤدي ذلك إلى تقليل العائدات الاستثمارية والأرباح النهائية.

بهذا تُظهر هذه التعريفات الزوايا المتعددة التي يمكن من خلالها تفسير المسؤولية الاجتماعية، بما يشمل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والعاملية والبيئية. (الخضر، 2013)

#### ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

قبل استعراض وجهات النظر المتباينة حول تبني المسؤولية الاجتماعية من عدمه فيما يتعلق بالمنظمات يجب التأكيد على أهمية وجدوى هذه العملية فهي تُعدُّ محطة أساسية ومفيدة للمنظمات، وتُظهر آثارها الإيجابية على كافة الأطراف المتورطة، سواء كانت المنظمة ذاتها أم المجتمع بشكل عام:

##### 1\_ بالنسبة للمنظمة:

تحقيق مردود مالي أفضل وتحسين الأداء وظيفي.

تعزيز القبول الاجتماعي للمنظمة وتعاونها مع المجتمع.

زيادة فوائد الاستثمار وتحقيق أرباح أكبر.

جذب الكفاءات والحفاظ عليها في المنظمة، بالإضافة إلى تحسين إنتاجيتهم وتحقيق رضاهم وولائهم.

بناء سمعة إيجابية للمنظمة في أذهان العملاء وضمان استمرار ولائهم لها.

تعزيز علاقات المنظمة مع مكونات البيئة الخارجية، مثل الجهات التشريعية والمنظمات غير الحكومية والجمهور. (الخضر، 2013)

##### 2\_ بالنسبة للمجتمع:

تعزيز استقرار المجتمع عبر تعاضم العدالة وتعزيز المساواة وتحقيق تكافؤ الفرص ويساهم انتشار ثقافة تنظيمية متقدمة مستندة إلى مبادئ المسؤولية الاجتماعية في هذا الأمر.

تطوير نوعية الحياة داخل المجتمع من خلال تقديم الدعم لحل مشكلات مثل البطالة والفقر ويشمل ذلك تحسين الخدمات الصحية والتعليمية، وزيادة الدخل والتعويضات للعاملين، مما يؤدي إلى تحسين مستوى المعيشة.

تعزيز التواصل الإيجابي والتشابك بين المنظمة ومؤسسات المجتمع المدني والأهلي، مما يعزز التفاعل الإيجابي ويعمق الترابط بينها.

من خلال هذه النقاط الأساسية، يتضح لنا أهمية بارزة للمسؤولية الاجتماعية كوسيط أساسي وضروري يربط بين المنظمة وأفرادها وجميع أفراد المجتمع فهي تلعب دورًا بارزًا في التفاعل بين المنظمة والبيئة التي تعمل فيها من جهة المنظمة، تعود لها فوائد وأرباح متعددة ومن جهة المجتمع، تقلل من الآثار السلبية الاجتماعية الموجودة وتساهم في تحسين مستوى المعيشة للأفراد، بالإضافة إلى دورها في تعزيز وتنمية البيئة المحيطة بها.

### ثالثًا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

من بين الباحثين والمديرين الاجتماعيين الذين أولوا اهتمامًا كبيرًا بالجانب الاجتماعي للمنظمات، نجد CAROLL الذي قدّم نموذجًا من أشهر النماذج المعروفة يستند هذا النموذج إلى أربعة أبعاد أساسية في مجال المسؤولية الاجتماعية، وتشكل هذه الأبعاد الأساس لفهمها وتطبيقها هي:

1\_ المسؤولية الاقتصادية: تتضمن فكرة المسؤولية الاقتصادية بالدرجة الأولى التركيز على تحقيق الأرباح للمالكين والإدارة والعاملين والمساهمين في المنظمة يعرّف Drucker عن هذه الفكرة عندما يقول إن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تتجلى في البداية من خلال تحقيق الأرباح الاقتصادية التي تمكنها من تغطية التكاليف المستقبلية. (الخضر، 2013، صفحة 21)

إذا لم تكن المنظمة قادرة على تحقيق هذه الأرباح، فلن تكون قادرة على تلبية أي مسؤوليات اجتماعية أخرى وهذا يؤكد على أهمية توازن البعدين الاقتصادي والاجتماعي في إطار المسؤولية الاجتماعية، فالباحثون يعتبرون أن كل من البعدين الاقتصادي والاجتماعي ضروريين ومهمين، ولا يمكن تجاوز أحدهما على حساب الآخر بل يجب أن يتواجدا جنبًا إلى جنب لتحقيق المسؤولية الاجتماعية بنجاح. وذلك بالإضافة إلى تحقيق الأرباح، تأتي المسؤولية الاجتماعية بالتزامات أخرى تجاه الأطراف المتأثرة بقرارات المنظمة على سبيل المثال تقديم منتجات ذات جودة للمستهلكين بأسعار معقولة وتوفير وظائف بأجور عادلة للعاملين ويجب أن تتم جميع هذه الجوانب ضمن إطار الأنظمة واللوائح القائمة.

2\_ المسؤولية القانونية ترى بعض الأفراد أن المسؤولية الاجتماعية تمثل التزامًا وواجبًا قانونيًا، مما يعني أن المنظمات، أثناء ممارستها لأنشطتها ووظائفها المتنوعة، يجب أن تتوافق وتتطابق مع النظام القانوني والتشريعات المعمول بها وتتطلب هذه المنظمات أيضًا أن تضمن تحقيق أهدافها الربحية بجانب تلك المسؤوليات الاجتماعية.

3\_ المسؤولية الأخلاقية: المسؤولية الأخلاقية تكمن في ضرورة أن تلتزم المنظمات أثناء تنفيذ وظائفها ومهامها باتباع مبادئ وقواعد تتوافق مع نظام القيم والمعايير تتضمن ذلك التحلي بالأخلاق والتزام القوانين والعادات والتقاليد، واحترام الثقافات الأساسية والفرعية، وذلك دون التسبب في أي ضرر للمجتمع ومكوناته.

4\_ المسؤولية الاجتماعية المبدأ الأساسي في هذا الجانب من أبعاد المسؤولية الاجتماعية هو السعي الدائم للبحث عن السبل والأساليب التي تسهم في تحسين نوعية الحياة للعاملين وأفراد المجتمع بشكل عام يتجلى ذلك من خلال مشاركة المنظمة بشكل طوعي من خلال إسهامات مالية وبرامج تعزز من تقديم الفوائد للمجتمع يتم ذلك من خلال دعم برامج التنمية المحلية، مما يسهم في ضمان استدامة وازدهار المنظمة وتطورها، وتحسين سمعتها أمام المجتمع. (البكري، 2001)

وفقاً لـ Caroll ، تبرز هذه الأبعاد المترابطة والمتكاملة، حيث ينبغي على المنظمة أن لا تركز على إحدى الأبعاد وتهمل البعد الآخر فعلى سبيل المثال، يجب عليها أن لا تولي اهتماماً لمسؤولياتها الاجتماعية دون أن تكون قد أدت مسؤولياتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية.

#### رابعاً: مجالات المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها

بالنسبة إلى مجالات المسؤولية الاجتماعية وأنشطتها، فإنها تتعدد وتختلف وفقاً لتعريفات ومفاهيم الباحثين المختلفة بالإضافة إلى ذلك، تتغير أبعاد المسؤولية الاجتماعية استناداً إلى مدى الضغط والطلب المستمر من قبل العاملين والمستهلكين والمجتمع المحلي والدولة.

تقدم المنظمات مجموعة متنوعة من الأنشطة والخدمات الاجتماعية والإنتاجية، وتختلف هذه النشاطات وفقاً للاحتياجات المحيطة تتضمن هذه النشاطات توفير خدمات السكن والتأمين الصحي، مما يُظهر الاهتمام الإداري بالعاملين وعائلاتهم (محسن، 2015، صفحة 84) بالإضافة إلى ذلك تقدم المنظمات خدمات أخرى مثل منح الدروس الدراسية ودعم النشاطات الثقافية والاجتماعية والرياضية.

يعتقد بعض الباحثين أن نشاطات المسؤولية الاجتماعية تشمل أيضاً حماية البيئة ومنع التلوث، وتقديم المزايا والخدمات للعاملين وبالإضافة إلى ذلك، تدرك المنظمات أهمية التفاعل مع البيئة المحيطة بها بهدف رعايتها والمحافظة عليها من الجوانب المادية والمعنوية، وحماية المستهلك.

تقوم جمعية المحاسبين في الولايات المتحدة بتصنيف الأنشطة والأعمال الاجتماعية إلى أربعة مجالات أساسية:

1\_ مجال الانخراط والتفاعل مع المجتمع المحلي ويدلّ على ذلك الأعمال والأنشطة التي تسعى إلى تحقيق مصلحة المجتمع العام، ويشمل المجال دعم المال والرعاية الصحية وتقديم المواصلات والإسكان العام.....الخ.(16)

2\_ مجال القوى البشرية "ويركز هذا المجال على تحسين القوى العاملة في المنظمة وتطويرها وخدمتها، ويتضمن ذلك توفير فرص عمل متساوية، وبرامج تدريبية ملائمة، وسياسات الترقية، والمحافظة على استقرار العاملين وتوفير بنية عمل وظروف مناسبة.

3\_ مجال الموارد المادية والمساهمات البيئية ويشمل الجوانب التي تعمل على الاهتمام بالموارد الطبيعية والمادية وحماية البيئة من التلوث المائي أو الهوائي والضوضائي مع ضرورة استخدام الموارد الطبيعية بصورة اقتصادية أخلاقية.

4\_ مجال المساهمات الخدمية والإنتاجية: ويدل ذلك على قيام المنظمة بالنشاطات التي تسعى لتحقيق رضا المستفيدين من خدماتها وسلعها والاستجابة لشكاوى المستفيدين وتحسين جودة المنتج وصدق المعلومات من خلال برامج توعية وإعلامية للمنتج. (الخضر، 2013، صفحة 24)

من النظرة الشاملة للمجالات والأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، يتضح لنا أن هذا المفهوم يتميز بتعدد جوانبه وأبعاده هناك أقسام يركزون على الجانب الأخلاقي والأدبي، وآخرون يركزون على الجانب القانوني أو الجانب الاقتصادي كوسيلة لتحقيق الأهداف المحددة بالإضافة إلى ذلك، تعزز المسؤولية الاجتماعية دعم القبول الاجتماعي.

ومن خلال هذه التحليلات أيضا، يمكننا التوصل إلى أن أهم المجالات والنشاطات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية تتجلى فيما تقدمه للمجتمع المحلي وللمستفيدين والعاملين وعائلاتهم في بعض الأحيان كما تتضمن تلك المجالات العناية بالبيئة والحفاظ عليها، بالإضافة إلى تلبية احتياجات المستثمرين والعاملين الآخرين وغيرهم من الفاعلين المتعاملين مع المنظمة.

#### خامسا: المعايير المعتمدة لقياس المسؤولية الاجتماعية

على الرغم من التفاوت في وجهات نظر الباحثين والمدرسين حول نظام المعايير والمؤشرات المستخدمة لقياس مدى التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية، إلا أن الغالبية من هؤلاء الباحثين يؤكدون على أهمية تبني مجموعة من المعايير والمؤشرات التوجيهية. يمكن تلخيص هذه المعايير والمؤشرات في أربعة مجالات رئيسية وهي:

1\_ مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمنظمة ويكون ذلك من خلال درجة التزام المنظمات بتوفير الظروف والشروط الصحية للعاملين في بنية العمل الداخلية، "مع مراعاة لمسائل أخلاقيات العمل كالعدالة والمساواة وتكافؤ الفرص والاهتمام باحتياجات العاملين ومتطلباتهم، إضافة إلى قيام الإدارة بمساعدة العاملين على تخطيط مساهمهم الوظيفي وتطويره، وتوفير الشروط الملائمة لتحقيق العاملين ذواتهم" (الخضر، 2013، صفحة 25) ويركز هنا هذا المؤشر أن المنظمة لا تركز إلا على الأجر الأساسي الذي تقدمه للعاملين، بل هنا يجب التركيز والاهتمام بخلق كافة العوامل اللازمة لتعميق الولاء والانتماء للعاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة عملهم.

2\_ مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة وهنا تقوم المنظمة بمعايير البيئة وحمايتها من خلال معالجة النفايات بكافة أشكالها واستخدام أعمال التنقية بالنسبة للمنظمات الصناعية التي تنبعث منها الأدخنة والغازات الضارة بالصحة العامة والبيئة (عباس، 2000) وهي نقطة أساسية ومهمة حتى تحافظ المنظمة على البيئة المحيطة بها والتي تعمل فيها حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والتي جاءت من نشاطها الصناعي وقد تشمل أبعد من ذلك كتلوث الهواء والمياه والمزروعات وغيرها.

3\_ مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع ويكون من خلال درجة إسهام المنظمات في التنمية الاجتماعية والمستدامة من خلال الترشيد في المشاركة والإسهام الفاعل في برامج الرعاية الصحية والتعليمية ومكافحة الفقر والبطالة من خلال المساهمات للمنظمات الثقافية والرياضية والخيرية ومشاريع التوعية الاجتماعية.

4\_ مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج تفاعل المنظمات بطريقة إيجابية مع قضايا البحوث العلمية بمختلف أشكالها بما يخدم ضمان التقدم والازدهار، وتحقيق التميز في عموم ميادين الحياة، وذلك من خلال رعاية المبدعين والمبتكرين، وتأمين البنية المناسبة والمستلزمات الضرورية التي تمكنهم من استثمار المعرفة بشكل فعال، وهنا تراعي المنظمة في هذا المعيار كافة التكاليف التي تنصب في خدمة المستهلكين من رقابة وجودة الإنتاج، وتكاليف البحث والتطوير والمتابعة والتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق الرضا الوظيفي.

بالإضافة إلى ما سبق ذكره، قامت منظمة المقاييس الدولية بتطوير معايير عالمية لقياس المسؤولية الاجتماعية. تم ذلك من خلال إصدار ما يعرف بالمواصفة العالمية القياسية للمسؤولية الاجتماعية، والمعروفة باسم "ISO 26000" تعتبر هذه المواصفة وثيقة هامة تحدد الإرشادات والمعايير التوجيهية للمنظمات بشأن المسؤولية الاجتماعية التي يجب أن يتبعها وفقاً لهذا الوثيقة.

تغطي هذه المواصفة مجموعة واسعة من المجالات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية، بما في ذلك حقوق العمال وأخلاقيات الممارسات التجارية، حقوق المستهلك والتزامات الحماية، منظومة حقوق الإنسان، الحفاظ على البيئة، التنمية المستدامة وتشجيع المشاركة الاجتماعية تمثل هذه المواصفة وثيقة مهمة وملهمة للمنظمات، حيث تشجعها على تعزيز مستوى مسؤولياتها وتحقيق نجاح أكبر في مجتمعها.

سادسا: الاتصال التنظيمي وبعض المفاهيم المتصلة به

1\_ مفهوم الاتصال التنظيمي:

1-1 تعريف الاتصال مايكل ويسترون (M. Westroun) عبر عن الاتصال بأنه: "عملية نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه الأطراف المشاركة في الاتصال ويتصرفون وفقاً له بشكل صحيح".

أنجل باركنسون (A. Parkinson) وصف الاتصال على أنه: "عملية منظمة ونمطية وعفوية أيضاً، تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى، شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة للجهة المستهدفة" (العلاق، 2009)

يصف العلاق الاتصال كالآتي: "تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من شخص أو مجموعة إلى أفراد أو مجموعات بغرض الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغيير نحو تحقيق أهداف معينة" (فرج، 2009)

وفقاً لتعريف د. القرني: "الاتصال هو أفضل سبل نقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بطريقة لغوية أو غير لغوية، ويتكون من ثلاث عناصر: المرسل، الرسالة، والمستقبل" (فرج، 2009، صفحة 07)

بالنسبة للاتصالات، يتمثل التعريف بأنها "عملية نقل الأوامر والتوجيهات والمعلومات والتقارير والأفكار والآراء والاقتراحات وما شابهها من مستوى إداري آخر، ومن مسؤول داخل الهيكل التنظيمي إلى آخر، وتأخذ الاتصالات عدة اتجاهات" (قوي، 2010)

بشأن الاتصال، يُعرّفه نجرو (Negro) بأنه: "العملية التي تجعل أفكار ومشاعر الشخص معروفة للآخرين" (وآخرون، 2008) وفقاً لفليبو (Flepo): "العملية التي تهدف إلى التأثير على الآخرين حتى يفهم فكر المتكلم أو الكاتب بالطريقة التي يقصدها" (سمر، 2009)

## 2-1 تعريف التنظيم:

تعريف ميلر للتنظيم: "التنظيم هو تشكيل مجموعة من الأفراد المرتبة والمدرّبة للعمل المشترك، حيث يتم فهمهم بعضهم البعض من خلال مشاركتهم جميعاً في انتقاء معلومات محددة، مما يؤدي إلى توحيد دوافعهم ومصالحهم، وتتجلى هذه التوحيد في تجاهلهم الكامل لطاعة القائد الذي يتخذ منصب القيادة." (الرحمان، 2009)

تعريف أماتاي إيتزيوني: "يُعرف التنظيم على أنه وحدة اجتماعية تُنشأ بهدف تحقيق هدف معين." (لطفي، 2007) ويشير مصطلح التنظيم إلى مفاهيم رئيسيتين هما مفهوم الوظيفة ومفهوم الهيكل:

الوظيفة تعبر عن عملية جمع الأفراد داخل منظمة وتخصيصهم لأدوار ومهام معينة وتوزيع الأعباء والواجبات بناءً على قدراتهم واهتماماتهم وتحقيق التنسيق والتكامل بين جهودهم كما تُسهم في إنشاء شبكة من العلاقات والاتصالات المتناغمة بينهم لتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً.

أما الهيكل أو البنية التنظيمية، فهو يُشير إلى التشكيلات والأقسام والوحدات والإدارات التي يتفاعل فيها الأفراد ويؤدون أعمالهم، وكذلك العلاقات والاتصالات التي تُنظم عملياتهم بطريقة تنظيمية ومتكاملة، مما يُيسر تحقيق الأهداف المحددة بشكل مُنسجم ومُنسق.

بالإضافة إلى ذلك، يعتبر التنظيم وظيفة تقوم ببناء الهيكل التنظيمي، حيث يتم تحديد الواجبات والصلاحيات والمسؤوليات والتخصصات، ويتم تنظيم العلاقات ووضع الإجراءات لضمان تحقيق الأهداف المرساة.

أما جوس يعطي التنظيم تعريفاً آخر ويصفه بأنه "عملية ترتيب الموارد والأشخاص بشكل مُنسّق من أجل تحقيق أهداف مُحددة ومتفق عليها مُسبقاً، وذلك من خلال تخصيص الوظائف وتحديد السلطات والمسؤوليات."

برنارد يُضيف تصوراً للتنظيم كـ "نظام متكامل من الأنشطة المنظمة بوعي من قِبَل شخصين أو أكثر لتحقيق أهداف مشتركة." (المغربي، 2004)

في الختام التنظيم هو العملية التي تشمل توجيه الأفراد وترتيب الهيكل والوظائف بشكل منسق لضمان تحقيق الأهداف المعتمدة.

3-1 تعريف المنظمة المنظمة هي هيكل أو نظام اجتماعي يتم تشكيله بشكل مقصود ومُنظم بهدف تحقيق أهداف جماعية مشتركة تتميز المنظمة بطابع بنائي يتضمن ترتيباً وتنسيقاً للعناصر المختلفة داخلها، وتُمارس إدارة فعالة لتحقيق هذه الأهداف المُحددة. (غياث، دون سنة)

4-1 تعريف الاتصال التنظيمي محمد فهد العطروري يعرف الاتصال التنظيمي بأنه عملية تمكن من نقل معلومات من أي نوع بين أعضاء هيكل التنظيم في المنشأة بهدف تحقيق التغيير والتأثير على سلوكياتهم وفقاً لمحمد علي، يعد الاتصال التنظيمي أداة أساسية تُساهم في تحقيق أهداف المنشأة المحددة مُسبقاً، حيث يُعزّز التفاعل داخل المنظمة من خلال نقل المعلومات والأفكار والأحداث بين الأفراد والمستويات المختلفة داخلها بتعبير الهواري سيد محمود، فإن الاتصال التنظيمي يُعدّ ظاهرة ترتبط بمكونات السلوك الفردي، وتُشكّل عملية نقل المعاني والمعلومات باستخدام لغة مفهومة عبر قنوات مُحددة داخل البيئة التنظيمية. (الأساتذة، 2006)

هي عملية نقل الأوامر والتوجيهات والمعلومات والتقارير والأفكار والآراء والمقترحات من مستوى إداري إلى آخر ومن مسؤول داخل المنشأة إلى آخر، وتأخذ الاتصالات عدّة اتجاهات.

العالم ويليام سكوت يعرف الاتصال التنظيمي "عملية تتضمن نقل أو تسليم الأفكار بحيث تشمل على تغذية عائدة لهذه المعلومات لغاية أو هدف تنفيذ أعمال تحقق معها أهداف المنظمة."

يعرف Thayer الاتصال التنظيمي بأنه: تدفق البيانات والمعلومات التي تسهل من عملية الاتصال الداخلي لمنظمة الأعمال، كما يشير إلى وجود ثلاثة أنظمة اتصالية في منظمة الأعمال:

نظام الاتصال التشغيلي: يشمل البيانات ذات العلاقة بالمهام التي تقوم بها المنظمة.

نظام إيصال الأوامر: التعليمات.

نظام التطوير: العلاقات العامة، الاعلان، التدريب...

"هو تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة أو المديرون أو الأفراد العاملون بها لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى."

يعرف كل من Sanborn و Redding الاتصال التنظيمي بأنه إرسال المعلومات واستقبالها في نطاق منظمة أعمال كبيرة ومعقدة.

ويقرر Zelko و Dance أن الاتصال التنظيمي هو نظام متداخل يشمل الاتصال الداخلي والخارجي ويهتم بالمهارات الاتصالية في المنظمات.

أما Le sikor يضيف للاتصال بعد ثالث هو: الاتصال الشخصي إضافة للبعدين الذين طرحهما كل من zelko و dance، أما بالنسبة لـ Borman وزملاءه فيرون أن الاتصال التنظيمي هو الاتصال الشفاهي بين الجماعات المترابطة والمتداخلة، وعبر Green baum عن فهمه لحقل الاتصال التنظيمي باعتباره حقل يتضمن تدفق الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل منظمة الأعمال من جهة وبين الأنشطة التي قد تولد مشكلات من جهة أخرى.

#### 1-4-1 التعريف الإجرائي:

يتجاوز الاتصال التنظيمي فكرة الاستخدام البسيط للاتصال في الأنشطة والفعاليات التي تُقامها المنظمة، إذ يشمل أيضًا استخدام الاتصال كجزء أساسي من عمليات التسيير والإدارة والتنظيم بهدف الاتصال التنظيمي إلى تحقيق أقصى درجات الفاعلية في أداء المنظمة سواء من الناحية الإدارية أو التنظيمية.

يتضمن الاتصال التنظيمي تطوير خطط وبرامج واستراتيجيات متقدمة تهدف إلى تيسير عملية تبادل البيانات والمعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه فهو يهدف إلى إيجاد الوسائل المثلى لنقل المعلومات بين جميع المستويات والأقسام في المنظمة، وذلك بهدف تحقيق التنسيق والتكامل بين الأعضاء والأقسام المختلفة يُستخدم الاتصال التنظيمي أيضًا لتسهيل التواصل مع الجهات الخارجية مثل العملاء والشركاء والموردين، بهدف تحقيق التناغم والتعاون في الأنشطة والعمليات المشتركة.

#### سابعاً: نشأة وأهمية الاتصال التنظيمي

##### نشأة الاتصال التنظيمي:

لم يكن هناك دليل على وجود هياكل اتصالية ثابتة في المنظمات والمنظمات العامة والخاصة قبل بداية القرن العشرين في مذكرات الجنرال الفرنسي فوش، تم إشارة إلى دور المكلف بالصحافة الذي أدى أحد

ضباطه هذا الدور بصفة مؤقتة، وذلك بجانب مهام أخرى في بداية القرن نفسه في السياق ذاته، أسس بيجو أول صحيفة تابعة لمؤسسته في ذلك الوقت.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية، ظهر أول اتصال منظم في شركة سنجر حوالي عام 1926 ولقد ظهرت فيما بعد الشركة الوطنية الفرنسية للسكك الحديدية عام 1937، وكانت أول مؤسسة تدمج مكتباً صحفياً ضمن هيكلها الإداري.

بشكل عام، يمكن القول أن الاهتمام بالاتصال في المنظمات بدأ يظهر بشكل واضح بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية هذه الفترة شهدت اعتماد الجيوش على مراسلين صحفيين (مراسلي الحرب)، وهو ما ساهم في ظهور المكلفين الدائمين بالصحافة هذا التطور مكن الاتصال من أن يصبح جزءاً لا يتجزأ من المنظمات والمنظمات المدنية المختلفة وعلى مر الزمن تطور الاتصال ليصبح عاملاً أساسياً مرتبطاً بأنشطة ومهام العلاقات العامة في المنظمات.

أهمية الاتصال التنظيمي:

لا يُمكن تصوّر أي مؤسسة بدون أي شكل من أشكال الاتصال، إذ يُعدّ الاتصال أساسياً في نشاط المنظمة وروحها المُحرّكة إنه العنصر المحوري الذي يُسهم في كل العمليات سواء كانت رسمية أم غير رسمية، حيث يُثمن لهذا الاتصال أهمية كبيرة تتجلى فيما يلي:

يسهم في زيادة فعالية الأداء من خلال تسهيل عملية اتخاذ القرارات وتبادل المعلومات.

يُساهم في بناء الهيكل التنظيمي وتحسين فعالية القيادة بتوجيه التوجيهات والتوجيهات الواضحة.

يحفّز حركية الجماعة وتعزز الدافعية للأفراد من خلال تفاعلهم ومشاركتهم.

يُساهم في تحقيق التغير التنظيمي وتطوير المنظمة بإعطاء الفرصة لتبادل الأفكار والرؤى الجديدة.

يُساهم في خلق وعي جماعي متسق وفهم مشترك للأهداف والقيم.

يُساهم في تشكيل اتجاهات وسلوكيات تعزز من الروح المعنوية للعاملين.

يُساعد العاملين على مواكبة التطورات الجديدة والتغيرات المستجدة.

يُساهم في التعبير عن حالات عدم الرضا وتوجيه الأصوات والآراء إلى أصحاب القرار.

يُتيح فرصاً للإبداع والابتكار من خلال تمكين العاملين من طرح أفكارهم واقتراحاتهم.

يُعزّز الولاء للمنظمة من خلال إقامة علاقات إيجابية وتعزيز الانتماء والاندماج. (قاسيمي، 2011)

## ثامنا: أنواع وأهداف الاتصال التنظيمي

أنواع الاتصال التنظيمي:

تجري الاتصالات وفقاً للهيكل التنظيمي المعين، والذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المنظمة ونتيجة لذلك يمكن التصنيف إلى نوعين من الاتصالات:

الاتصال الرسمي.

الاتصال غير الرسمي.

1-1 الاتصال الرسمي: ويقصد به كافة صور الاتصال التي تجري داخل المنظمات الحكومية وغير الحكومية بين المستويات الإدارية التي تربطها اللوائح والقرارات المكتوبة، حيث تتميز بالدقة والوضوح وصحة المعلومات.

وتنقسم بدورها إلى:

الاتصال النازل:

يعد الاتصال وسيلة أساسية لنقل الأوامر والتوجيهات من الرؤساء والمشرفين إلى المرؤوسين والعمال، ويتم ذلك من خلال تنظيم سلسلة السلطات وفقاً للهرم التنظيمي وفي هذا السياق، يقسم "كاتز وكاهن" العناصر التي تشكل الرسائل في هذا النوع من الاتصال إلى فئات مختلفة:

تعليمات الوظيفة: وتتعلق بتوجيهات الأداء والإشراف على العمل.

التبرير: وهو الشرح الذي يقدمه المسؤولون لأهداف ومزايا ممارسة الأنشطة من قبل المرؤوسين.

الإيديولوجية: تكملة للتبرير، حيث تظهر أهداف واتجاهات المنظمة وفلسفتها.

المعلومات: تتعلق بمعرفة سياسات المنظمة وتوجيهاتها.

الرد: يتعلق بالتغذية الراجعة من العاملين حول نتائج نشاطاتهم. (عدون،، 2004)

الاتصال الصاعد: التصعيد الاتصالي من العمال إلى الإدارة هو عبارة عن عملية تقوم بها العاملون أو أولئك الذين ينوبون عنهم، بهدف إبلاغ المنظمة بمخاوفهم واهتماماتهم أو معالجة المشكلات التي تنشأ في بيئة العمل يتضمن هذا العملية:

تقديم تقارير حول أداء وظروف العمل.

الرد على الاستفسارات والتساؤلات الواردة من المستويات العليا.

تقديم شكاوى وملاحظات حول أمور معينة.

الاتصال الأفقي: العملية المشار إليها هي تلك التي تجري بين العاملين على نفس المستوى في المنظمة بهدف التشاور وتبادل الخبرات والمعلومات، دون الحاجة إلى الرجوع إلى المستويات العليا هدف هذه العملية هو: تعزيز عمليات التنسيق داخل الإدارة، مما يقلل من حالات الاختلاف في الآراء والتوجهات.

إيجاد حلول للمشكلات التي تنشأ داخل إدارات المنظمة.

الاتصال الأفقي هو الشكل الذي يستخدم لتحقيق التواصل بغرض تعزيز الراحة النفسية، ويعمل على تبادل الأحاديث بشكل عكسي للاتصال الصاعد، وخاصة في الحالات التي يكون القائد والإدارة غير ديمقراطيين. يمثل الاتصال الأفقي حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات والآراء ووجهات النظر بين الأفراد العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تتواجد على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي يتسم الاتصال الأفقي بالخصائص التالية:

يسهم في تنسيق العمليات داخل الإدارة.

يسهم في ابتكار حلول للمشاكل التي تنشأ داخل إدارة المنظمة.

يسهم في تطوير المبادرات وتحسين العمليات.

هذا النوع من الاتصالات يعتبر أساسياً لزيادة مستوى التنسيق بين مختلف المصالح والأقسام الإدارية والإنتاجية داخل المنظمة.

2-1 الاتصال غير الرسمي الاتصالات غير الرسمية هي تلك التي تجري خارج نطاق التنظيم الرسمي، حيث تناسب المعلومات والمعاني في هذه الاتصالات دون تقييدات رسمية يترتب على هذا التفاعل تحقيق سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات وتبادل المعلومات، وذلك بين مجموعات أو أفراد يتخطون حدود التنظيم الرسمي وتعد القنوات الغير رسمية أقصر وأكثر فعالية من بين جميع قنوات الاتصال الأخرى.

وفقاً لتعريف Anni Bartoli، تُعرف العلاقات غير الرسمية بأنها العلاقات التي تنشأ بين الأفراد وتنطوي على تبادل المعلومات خارج الأطر الرسمية للاتصال. وتتضمن هذه العلاقات:

اللقاءات الخاصة بين زملاء العمل، التي تُجرى بهدف تسريع دراسة المواضيع والمسائل، وهذا يتم خارج الإطار الرسمي.

الحوار المبادل داخل المكاتب، حيث يتم مناقشة المواضيع بشكل غير رسمي ومرن.

الاتصال المباشر من فرد لآخر، باستخدام الحديث الشفوي من فم إلى أذن، دون الحاجة للقنوات الرسمية.

لا يمكن أن يقتصر دور الاتصالات في أي مؤسسة على الهيكل التنظيمي الرسمي فحسب فعمليات التفاعل تتجاوز تلك العلاقات الوظيفية المحددة بل تتجاوز بشكل مستمر إلى مجالات أخرى خارج الإطار الرسمي المحدد من قبل التنظيم.

وهذا الواقع أمر طبيعي وملحوس في جوانبه الإيجابية التي تعود بالفائدة على المنظمة فهو يعزز الروابط بين أفراد الفريق وينشئ جو من التقارب والتماسك بينهم، مما يسهم في تحقيق الأهداف بفعالية وسلاسة أكبر. ولكن على الجانب الآخر تظهر أيضًا اتصالات غير رسمية تحدث في بعض الحالات والأوقات داخل منظومة التنظيم الرسمي وتترتب على هذه الاتصالات آثار سلبية تصل إلى درجة تشير إلى وجود مشاكل جادة في نظام العلاقات داخل المنظمة.

في هذه السياق يُظهر التحقيق أن وراء الهيكل التنظيمي الرسمي الذي يحدد العلاقات والاتصالات وفقًا للوظائف، يظهر تنظيمًا آخر غير رسمي ينبثق تدريجيًا ويكتسب تأثيرًا يمكنه أن يؤثر في سير العمل بالمنظمة.

هذا التنظيم الخفي يتجلى في قنوات غير رسمية أو سرية، تنبثق من العلاقات الشخصية والتحالفات التي تكون داخل المنظمة. يتم في هذه الحالة التواصل بشكل مباشر وخاص بين الأفراد، وذلك خلف أبواب مغلقة بعيدًا عن أعين الآخرين وبدون ترك أي أثر رسمي يدل على وجودها هذه العلاقات تظل غير معلنة أو على الأقل لها جوانب غير معلنة، بالإضافة إلى الجوانب الرسمية المعروفة إن هذه العلاقات تعمل على تجاوز التسلسل الرئاسي المعتاد وتخطي الهيكل الوظيفي في الأدوار الأفقية.

#### أهداف الاتصال التنظيمي:

الهدف الأساسي للاتصال التنظيمي هو تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات.

تمكين المشاركة في تبادل المعلومات.

دعم اتخاذ القرارات.

تعبير عن المشاعر الوجدانية.

توجيه جهود المنظمة نحو أهدافها المختلفة.

تسهيل تدفق المعلومات وتبادلها وحل المشكلات.

إشراك العاملين في أحداث المنظمة.

رصد ومراقبة تقدم العمل.

تعزيز القبول للأدوار التنظيمية من خلال معالجة الصراعات وتخفيف التوترات.

الهدف الأساسي للاتصال داخل المنظمة هو التأثير والإقناع. (البريدي، 1997)

بالإضافة إلى ذلك، يعمل على ربط المديرين والدوائر والأقسام ببعضها البعض وتحقيق التنسيق وتدفق المعلومات.

### تاسعا: آلية الاتصال التنظيمي

نماذج الاتصال التنظيمي.

1-1 النموذج البسيط للاتصال يتمثل في التواصل بين شخصين (أ وب)، حيث يكون شخص (أ) هو المرسل لفكرة أو معلومات يرغب في نقلها إلى شخص (ب) يقوم المرسل بترجمة هذه المعلومات إلى نظام من الرموز، يمكن أن تكون رسالة مكتوبة أو رسالة منطوقة. ثم يختار وسيلة اتصال مناسبة لنقل الرسالة إلى الشخص (ب) ويجدر بالذكر أن عملية الاتصال تكتمل عندما يتحقق هدفها ويتلقى المستقبل الاستجابة المقصودة من المرسل.

1-2 النموذج المعقد للاتصال يشمل دور جهازي الإرسال والاستقبال داخل المنظمة على سبيل المثال، يمكن أن يكون مدير عام المنظمة هو المرسل ومديرو الإدارات الأخرى يقومون بدور جهاز الاستقبال ونقل الرسائل والمعلومات ومن الممكن أيضاً أن يقوم مدير عام المنظمة بأدوار متعددة كمرسل ومستقبل، مثل الإصدار قراراته ومراقبة نتائج تنفيذها.

1-3 النموذج العضوي للاتصال يركز على دراسة التنظيمات من خلال تحليل العوامل المؤثرة في الاتصال والمعلومات داخلها يهدف هذا النموذج إلى توضيح العلاقة بين المنظمة والمعلومات وعملية الاتصال داخلها. والجدير بالذكر أن المعلومات قد تتعرض للتشويش والفوضى عندما تنتقل عبر القنوات الاتصالية لذا تحتاج الإدارة إلى اعتماد أدوات اتصالية تقلل من التشويش وتسهل عملية الاتصال يسعى هذا إلى إعادة التوازن والحفاظ على استقرار المنظمة من خلال تحقيق اتصال فعال وخالٍ من التشويش. (قوي، 2010، الصفحات 42-44)

2- وسائل التواصل التنظيمي هناك تنوع في وسائل التواصل التي يمكن استخدامها داخل المنظمات، تشمل هذه الوسائل الاتصال المباشر وغير المباشر، السمعية، والمرئية، والعديد من الوسائل الأخرى. سنقوم هنا بتسليط الضوء على الوسائل الرئيسية:

#### 2-1 الوسائل المباشرة:

##### 2-1-1 اجتماعات:

يعتبر الاجتماع وسيلة مباشرة للتواصل تحمل مجموعة من المزايا والعيوب من بين مزاياها:

تمكين الأفراد من التعبير بحرية عن آرائهم وأفكارهم.

تعزيز روح المعنوية داخل المنظمة.

تمكين اتخاذ القرارات بشكل أفضل.

تيسير تبادل الخبرات بين مختلف مستويات الإدارة.

تحقيق شعور بالرضا والإشباع من قبل العاملين تجاه المنظمة ومستوى أدائهم.

مع ذلك، لاحظ أيضاً عيوباً محتملة:

تأثير بعض الأفراد على عملية اتخاذ القرار.

انحيازات وتشكل كتلات قد تؤثر على نقاشات الاجتماع.

عدم تحقيق أهداف الاجتماع أحياناً بسبب عوامل مختلفة.

2-2 الوسائل غير المباشرة:

المشاركة في الأنشطة المجتمعية المحلية.

الاشتراك في المسابقات الداخلية.

تنظيم الحفلات والفعاليات الخاصة.

التواصل مع الجمهور ودعم رعاية الموظفين.

3- الوسائل المكتوبة والقراءة:

استخدام وسائل الاتصال المكتوبة مثل الجرائد والفاكس والتلغراف والمجلات والنشرات والدوريات.

الاستفادة من الرسائل المكتوبة والبريد الإلكتروني.

4 - الوسائل السمعية والمرئية:

الاستفادة من وسائل التواصل السمعية والمرئية مثل الإذاعة والهاتف والتسجيلات ومكبرات الصوت

والتلفزيون والسينما وأجهزة الفيديو والإنترنت

5 - وظائف التواصل التنظيمي:

دور الاتصال التنظيمي داخل المنظمة لا غنى عنه وله أهمية حيوية. يجب التركيز على وظائفه المتعددة، حيث

يمكن تقسيمها على النحو التالي:

5- 1 وظيفة الإنتاج : تأتي وظيفة الاتصال التنظيمي بمساهمة كبيرة في تحقيق الإنتاجية، حيث يلاحظ كيث ديفير أن "الاتصال الجيد يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال تعزيز الإشباع المادي وتعزيز التعاون الفعال وتنمية المهارات والرغبة في العمل" فهو يحدد جودة وكمية سير عملية الإنتاج.

5- 2 وظيفة الإبداع: الإبداع يعبر عن تطوير أفكار جديدة وسلوكيات مبتكرة لتحسين السلوك التنظيمي وتطويره هذه الوظيفة قد تواجه مقاومة من الأطراف المختلفة في المنظمة نتيجة للتغيرات، وتنقسم إلى مرحلتين:

تقديم الأفكار والاقتراحات ووضع المشاريع والخطط.

تنفيذ هذه الأفكار والمشاريع وتحويلها إلى واقع.

من هذا المنظور يظهر أن الإبداع داخل المنظمة يتيح الفرص لاستحداث مساحات جديدة وتوليد أفكار مبتكرة.

5- 3 وظيفة الصيانة: هذه الوظيفة تشمل الحفاظ على الهوية الداخلية وما يتعلق بها، وتغيير توجهات الأفراد لتحسين التفاعلات بينهم، وضمان استمرارية العملية الإنتاجية والإبداعية.

5- 4 وظيفة التبليغ: تتمثل وظيفة التبليغ في نقل الحقائق بدقة دون تأثير إنساني، ويمكن أن تشمل التقارير وتنفيذ الأعمال وشرح خطوات العمل وقرارات الإدارة.

5- 5 وظيفة الإقناع: تتضمن هذه الوظيفة سلوكيات وتصرفات الفرق العاملة في المنظمة، بالإضافة إلى نقل الحقائق والمعلومات. يحتاج كل مدير إلى تطوير نمطه السلوكي ليكون لديه قدرة على الإقناع تتطلب وظيفة الإقناع خلق جو مناسب وتوفير مكان مناسب، مما يعزز من فعالية عملية الإقناع ويترك انطباعًا إيجابيًا.

#### عاشرا: المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي

يشكل التواصل دورًا بارزًا وفعالًا في توطيد العلاقات بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسات، سواء في إطار رسمي أو غير رسمي. يهدف هذا التواصل إلى تعزيز وتوجيه العلاقات والصلات المتنوعة نحو تحسين خدمة المؤسسة وتنميتها وتطويرها بمسؤولية. يتم تحقيق ذلك من خلال استخدام وسائل وموارد متاحة وشرعية على أرض الواقع. تولي المؤسسات الحديثة والمعاصرة أهمية كبيرة للتواصل مع جمهورها الداخلي، حيث يُعتبر هؤلاء الأفراد سفراء المؤسسة لدى العامة، وهم الذين يشاركون في بناء ونقل صورتها وسمعتها للخارج. ولذلك، يصبح من الضروري على هذه المؤسسات وضع خطط وآليات اتصال مبنية على مبادئ المسؤولية الاجتماعية، بهدف تحقيق الأهداف والغايات المشتركة لجميع الأطراف المعنية، وخاصة العمال والموظفين والإداريين داخل المؤسسة.

ماتزال العلاقة بين عمل الاتصال التنظيمي وبين المسؤوليات الاجتماعية علاقة ملتبسة ولا تخضع لقوانين او قواعد عامة لدى كافة المؤسسات العامة او الربحية التي تقيم جسورا للعلاقات مع البيئة المحيطة، و يبدو ان هذه العلاقة تمر في هذا الوقت من الزمن في مرحلة انتقالية نحو المزيد من بلورة هذه العلاقة وتاكيدها، ويعزى ذلك الى أسباب عديدة منها ان مفاهيم المسؤولية الاجتماعية تعد مفاهيم جديدة في الاتصال التنظيمي لانها نشأت اصل في نطاق علوم الإدارة والمحاسبة و أنشطة الاعمال عموما، رغم ان الاتصال هو احد الأساليب التي يستعملها الانسان في حل مشكلاته، فهو ركيزة لتغيير الآراء الى الأفضل وتعديل السلوك المعاكس ويعني الاتصال الذي توجهه المؤسسة للمواطنين، والجماعات العامة، و المحلية والوطنية والاداريين والذي تتمنى المؤسسة خلق علاقات جيدة معهم.

غالبا ما يعني الاتصال الجهود الإعلامية والاتصالية الموجهة للجمهور الداخلي والخارجي او حتى للمساهمين، وفي نطاق البرامج المسؤولية الاجتماعية يصبح من مهمات الاتصال التعرف الى مدى الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي، والتعرف الى مدى موافقة المساهمين على سياسات وبرامج المؤسسة، والتعرف الى تقييم الخارجي لسياسات المؤسسة وبرامجها في نطاق المسؤولية الاجتماعية وغيرها من الأنشطة. (الحمام، 2013)

#### خاتمة:

وما تم التوصل إليه أن المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي لا يجب ان تمارس بطريقة سلبية ولا ينبغي ربطها بما هو سلبي، بل يستوجب تجسيد المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي تاطيرا ممنهجاً وهادفا يرتبط في الأساس باحتياجات المجتمع، وان يرتقى طابع هذه الممارسات داخل المجتمع الى مستوى اعلى وان ترتبط أهداف المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي بمشاريع ذات أبعاد تنموية قصد تحقيق تنمية مستدامة في هذا المجال ومواجهة تحديات المستقبل، فادا تم الاهتمام بهذه الأخيرة اهتماما صحيحا وممنهجاً وتم تاطير أهدافها بشكل صحيح يتماشى مع متطلبات التقدم حتما ستكون المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي هي اللبنة الأولى لاخلقة مختلف المشاريع التنموية لاسيما المتعلقة منها بالتنمية الاقتصادية، ويتطلب هذا مزيدا من العمل والتخطيط والتنسيق بين مختلف المعنيين بتجسيد هذه المشاريع وضمان نجاحها، وهي في الحقيقة مسؤولية يتشارك فيها كل أفراد الوطن. والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة الى تكريس مبدأ المسؤولية الاجتماعية في كل القطاعات، وقد اولى قطاع الاتصال في بلادنا اهتماما بالغاً الى تحقيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية للاتصال التنظيمي بعيدا عن كل العراقيل المرتبطة بالفكر المحلي الذي تتمحور أفكاره حول حصر هذه الفكرة في قطاعات دون أخرى، غير ان الدولة بفضل ما تبذله من مجهودات قصد إعطاء الاتصال التنظيمي مكانته الحقيقية داخل كل مؤسسات المجتمع الصغرى والكبرى من خلال ربطه بمبادئ المسؤولية الاجتماعية لأجل تحقيق الأهداف المرجوة منه.

## الإحالات والمراجع:

- بدوي محمد عباس. (2000). المحاسبة عند التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- بشير العلاق. (2009). الاتصال في المنظمات العامة (المجلد ط 11). عمان، الاردن: دار اليازوري.
- بوحنية قوي. (2010). الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- بوفلجة غياث. (دون سنة). مقدمة في علم النفس التنظيمي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية.
- ثامر ياسر البكري. (2001). التسويق والمسؤولية الاجتماعية (المجلد طبعة 01). عمان الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- خلادي عبد القادر وآخرون. (2008). المغيث معجم قانون تكنولوجيات الاعلام والاتصال (عربي-فرنسي-إنجليزي). وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
- شعبان فرج. (2009). الاتصالات الادارية. عمان، الاردن: دار أسامة.
- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن. (2015). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. عمان الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- طلعت إبراهيم لطفي. (2007). علم اجتماع التنظيم. مصر، مصر: دار غريب.
- عبد الله محمد عبد الرحمان. (2009). إدارة المنظمات الاجتماعية. مصر، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- كامل محمد المغربي. (2004). السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. عمان، الاردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- لطاهر خرف الله ونخبة من الأساتذة. (2006). الوسيط في الدراسات الجامعية (المجلد الطبعة 1). ميله، الجزائر: دار هومه للنشر والتوزيع.
- محمد أبو سمر. (2009). الاتصال الإداري. عمان، الاردن: دار أسامة.
- محمد جودت ناصر، علي الخضر. (2013). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل. دمشق سوريا: منشورات جامعة دمشق.
- محمد حسام الدين. (2003). المسؤولية الاجتماعية (المجلد ط 1). مصر: الدار المصرية اللبنانية .
- محمد عاطف غيث. (2006). قاموس علم الاجتماع. الاسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.

مصطفى حجازي وعبد الرحمان البريدي. (1997). الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة. بيروت: المنظمة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

ناصر دادي عدون.. (2004). الاتصال ودوره في كفاءة المنظمة الاقتصادية . الجزائر: دار المحمدية.

ناصر قاسيمي. (2011). الاتصال في المنظمة دراسة نظرية وتطبيقية . الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

ناصر محمد جرادات، عزام محمد أبو الحمام. (2013). المسؤولية الأخلاقية والإجتماعية للمنظمات. عمان، الاردن: اثراء للنشر والتوزيع.