

عقلنة الاتصال في ظل البيئة التكنولوجية الجديدة

قراءة نظرية في المفهوم والانعكاسات

**The realization of communication under the New Technology
A theoretical reading of the concept and implications**

د. حمزة حاجي، د. زغدود مبارك عبد الرحمان

¹ جامعة 08 ماي 1945 قالمة (الجزائر)، hadji.hamza@univ-guelma.dz² جامعة 08 ماي 1945 قالمة (الجزائر)، zeghdoud-mebarek.abderrahmen@univ-

guelma.dz

تاريخ الاستلام: 2024/09/02 تاريخ القبول: 2024/10/30 تاريخ النشر: 2024/11/30

ملخص:

تناولت الورقة البحثية عرضاً لـ: "عقلنة الاتصال في ظل البيئة التكنولوجية الجديدة"، وذلك من خلال تقديم عناصر نظرية عن طريق قراءة للموضوع في المفهوم والانعكاسات، أين تم الوقوف على المفاهيم المرتبطة بالعقلنة في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال السريعة التطور، بالإضافة إلى محاولة التعرف على مبادئ العقلنة التكنولوجية في المؤسسة وكذا دورها في بلورة الصورة الذهنية التي تعتبر من بين أهم أولوياتها.

وقد توصلت الدراسة إلى أن عقلنة الاتصال في جانبها التكنولوجي لها مرجعيات نظرية لا بد من الأخذ بها في تعامل الأفراد والمؤسسات مع هذا الكم الهائل من التطور التكنولوجي المخيف.

كلمات مفتاحية: عقلنة الاتصال، البيئة التكنولوجية الجديدة.

Abstract:

Our research made a presentation for The realisation of Communication under the new Technology, In other to explaining the elements of the theory through to its concept and implications.

We have introduced the concepts associated with rationalization in the field of information and communication technology and in addition to thes :

We have identify the principles of technological rationalization in the enterprise and its role in shaping the mental image, which is one of its priorities. The study concluded that the rationalisation of communication in its technological aspect has theoretical foundation that must be relied upon when individuals deal with the enterprises in the presence of this frightening technological development.

Keywords: The realization of Communication; The development of new technological.

1. مقدمة:

عرف مجال الاتصال المؤسسي حاله حال المجالات الأخرى تطورا هائلا، غير من الوسائل والبرامج المستخدمة في هذا المجال لتصبح عالية الدقة والجودة مما يسمح للمعلومات بالانتقال بسرعة وسلاسة ووضوح .

إن التطور التكنولوجي الذي مس مجال الاتصال لم يتوقف عند هذا الحدث بل تعدى خطوط الواقعية إلى الإبداع الخرافي وهو ما جاءت به التقنيات الجديدة للثورة الصناعية الرابعة كتقنية الهيلوغرام وغيرها من تقنيات روبوتية وبرمجية تخاطبية انتقلت بالعالم من المادية إلى الافتراضية.

مما لا شك فيه أن لهذه التكنولوجيا مميزات ستساهم في تسهيل الأعمال بشكل كبير داخل المؤسسة، إضافة إلى جعل الاتصال أكثر دقة وفاعلية من خلال الدمج المتعدد التقنيات للتكنولوجيا السابقة، إلا أن الاعتماد المفرط على هذه الأخيرة قد يخلق مشاكل من شأنها إحداث خلل في البنية الاتصالية للمؤسسة بصفة خاصة مما سيؤثر سلبا على صورتها ثم البنية الاجتماعية بصفة عامة، من أجل ذلك وجب تفعيل التكنولوجيا الجديدة في المؤسسة الاتصالية بصفة عقلانية مما يضمن للمؤسسات الاستمرارية والتطور .

أهداف البحث:

تهدف من خلال هذه الورقة إلى الكشف عن المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع العقلنة في استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال السريعة التطور بالإضافة إلى مبادئ تكريس هذه الأخيرة في المجال المؤسساتي ودورها في بلورة الصورة الذهنية التي تعتبر شاغلا له أهميته لدى القائمين عليها.

2. مفهوم عقلنة الاتصال :

كثيرا ما تستخدم كلمة (عقلانية) للدلالة على التعلق بالنظريات المثالية أو العقائدية وفي هذه الحالة يكون نقيضها هو الاعتماد على التقاليد ولا سيما القيم التقليدية أما العقلنة فكلمة تحمل معنى اعطاء أسباب القيام بالشيء ما دون ان تكون هذه الأسباب حقيقية ولكنها أكثر قبولا لدى المجتمع من الأسباب الحقيقية وهنا يكون المعنى الضمني ان الانسان الذي يقدم هذه الأسباب انما يخادع نفسه دون ان يعتمد الكذب وهذا ما يسمى بالتبرير، والعقلنة كذلك تعني تنظيم الأمور والأعمال على نحو تتحقق معها اهدافها بأقصى قدر من الكفاءة (حمادي بلا تاريخ).

1.2 العقلنة عند ماكس فيبر:

يرى فيبر أن النشاط الفكري موجه عبر مجموعة من الأفكار المركبة والمتناسقة أو ما يفر بنسقية التفكير، حيث “تقوم الذات العاقلة بجمع المعطيات الحسية عبر الإدراك الحسي لتحويلها إلى معقولات بواسطة إقحام مقولات كالوحدة والسببية والإمكانية والتي تجعلها قابلة للتفكير.

وفي نفس السياق يرى أن ليس هناك موضوع غريب عن الفكر، وليس هناك معطى خارجي فكل حقيقة أو واقعة هي من إنتاج الفكر، وحسب فيبر فإن الفكر الخالص هو الوحيد الذي ينتج بذاته المعارف الخالصة، إذ ليس هناك معطى حدسي خارج التفكير أو سابق عليه فكل مضمون كلي هو من إنتاج الفطر.

يتجسد هذا الحضور في الموازنة والمطابقة التي يقيمها فيبر بين العقلنة القيمة، وبين العقلنة الغائية فالفعل العقلاني القيمي هو فعل يقوم بعقلنة ولا يطابقها وما نظرية الفهم سوى الأفعال والمواقف ومعتقدات الذات الفردية مفهومة متضمنة لمعنى [يعطيه الفاعل لسلوكه] وهو الكفيل بأن يكون سببا حقيقيا للفعل، سواء كان معتقدات أو مواقف أو قيم فأداة الفهم بمثابة إثبات لوجود عقلانية خلف العقلنة الدينية، والتصورات القيمة التي يحملها البروتستانت اتجاه العالم في سلوكه وأفعاله.

يقول فيبر: "تجد المعتقدات ووضعية الذات الاجتماعية تفسيرها في أسباب قوية معقولة، إذ نعثر وراء هذه الاعتقادات على مبررات عقلية، وهذا لا يصدق على الاعتقادات العلمية فقط بل على الاعتقادات الأخلاقية والدينية".

المثال الفيبري: نموذج اعتقادات الفلاحين السحرية وعدم مقدرتهم على التنبؤ بمآل الظواهر الطبيعية، فهم يرفضون التصديق بخضوع الظواهر لقانون ونظام ثابت لأنه يعني بالنسبة لهم التقليل من إمكانية التكهّن المتعدد الأوجه والذي تتيحه الاعتقادات الطقوسية السحرية، فهو سلوك مبرر عقلانيا بل إن عقلانيته تمكن في سياق الغايات التي يطمح إليها هؤلاء الفلاحين (Emmanuel 1965).

2.2 العقلانية التكنولوجية عند ماركو نر:

يصف ماركو نر المجتمع الصناعي المعاصر بأنه مجتمع يضيفي صفة العقلانية على اللاعقلانية؛ باعتباره مجتمعا تسنده حضارة منتجة، ناجعة، قادرة على زيادة الرفاه وعلى إضفاء صفة الحاجة على ما هو زائد عن الحاجة وتحويل ما هو كمالي إلى ما هو ضروري والهدم إلى البناء، وبمقدار ما تحول الحضارة القائمة عالم الشيء إلى بعد للجسم والروح الإنسانيين يصبح مفهوم الاستلاب بالذات إشكاليا، فمثلا الناس يتعرفون على أنفسهم في بضائعهم، ويجدون جوهر روحهم في سياراتهم وجهازهم التلفزيوني الدقيق الاستقبال، وفي بيئتهم الأنيق وأدوات طبخهم الحديثة، فالآلية التي تربط الفرد بمجتمعه قد تبدلت هي نفسها، والرقابة الاجتماعية تحتل مكانها في قلب الحاجات الجديدة التي ولدها.

فالأشكال السائدة من الرقابة الاجتماعية هي أشكال تكنولوجية بمعنى جديد، ومما لا ريب فيه أن البنية التقنية وفعالية جهاز التدمير والإنتاج قد ساهمتا في المرحلة الحديثة الراهنة في إخضاع السكان لتقسيم العمل الحالي، ولكن الرقابات التقنية غدت اليوم تعبيرا عن ذات العقل الذي أصبح خادما لكل الجماعات ولكل المصالح الاجتماعية، وأن كل تناقض يبدو لا عقلانيا وكل معارضة مستحيلة .

يعتبر ماركوز أن ثمة رابطة ما بين العقل ما قبل التكنولوجي، والمتجلي في علاقات التبعية في أشكالها السابقة على العصر الصناعي، والعقل التكنولوجي، فإذا كان تميز العلاقات الأولى هو طابع التبعية الشخصية فإن ما يميز هذا العقل الأخير هو استمرار التبعية، إنما في لون جديد، إذ يحل محل التبعية الشخصية، شيئا فشيئا نوع آخر من التبعية: تلك التي تخضع المرء "لنظام أشياء موضوعي"، ويعني به القوانين الاقتصادية وقوانين السوق وغيرها ... ولئن كان "نظام الأشياء الموضوعي" من صنع السيطرة ونتائجها هو الآخر، فإن السيطرة تعتمد الآن على درجة أكبر من العقلانية، عقلانية مجتمع يدافع عن بنيته الهرمية ويستغل في الوقت ذاته وبصفة أنجع الموارد الطبيعية والفكرية ويوزع على نطاق متعظم باستمرار أرباح هذا الاستغلال، فنحن نحيا ونموت تحت راية العقلانية والإنتاج، كما يقول ماركوز، إنها إيديولوجية النظام الاجتماعي التكنولوجي الذي يرهن العقل النظري بالعقل العملي انطلاقا من أنهما متميزان ومنفصلان ومن أن الحياء الذي هو جوهري وأساسي بالنسبة إلى العلم الخالص، يمكن نسبته أيضا إلى التقنية، فالآلة لا تبالي بالاستعمالات الاجتماعية التي صنعت من أجلها، وأن كل المطلوب أن تتفق هذه الاستعمالات مع الإمكانيات التقنية للآلة، بيد أن هذا التصور لا يبدو مطابقا للواقع، فالعلاقة القائمة بين العلم وتطبيقه، بين عالم الإنشاء العلمي وعالم الإنشاء والسلوك، وثيقة جدا وتخضع لمنطق واحد وعقلانية واحدة : منطق السيطرة وعقلانيتها .

يقيم ماركوز البرهان على الطابع الأداتي النزعة للعقلانية الاجتماعية، ذلك الطابع الذي يجعل منها قبلها وبشكل مسبق تكنولوجيا، والتأكيد على أن هاته الأخيرة شكل من أشكال الرقابة والسيطرة الاجتماعية .

يقول ماركوز : "إن التكنولوجيا المعاصرة تضفي صيغة عقلانية على ما يعانيه الإنسان من نقص في الحرية، وتقيم البرهان على أنه يستحيل "تقنيا" أن يكون الإنسان سيد نفسه وأن يختار أسلوب حياته. وبالفعل، إن نقص الحرية لا يطرح نفسه اليوم على أنه واقعة لا عقلانية أو واقعة ذات صبغة سياسية، وإنما يعبر بالأحرى عن واقع أن الإنسان بات خاضعا لجهاز تقني يزيد من رغد الحياة ورفاهيتها كما يزيد من إنتاجية العمل. إن العقلانية التكنولوجية لا تضع شرعية السيطرة موضع اتهام، وإنما هي تحميها بالأحرى والأفق الأداتي النزعة للعقل يطل على مجتمع كلي استبدادي موسوم بالسمّة العقلانية" (ماركوز 1979).

3.2 العقلانية التواصلية ليورغن هابرماس:

لقد سعى هابرماس إلى بلوغ عقلنة جديدة يسميها "العقلنة التواصلية" في مقابل "العقلنة الأدائية" التي رفضتها "مدرسة فرانكفورت" -التي يمثل هو تطورها وآخر كبارها- حيث رفض العقل الأدائي منذ أدرنو وهربرت ماركيوز في مؤلفات ترجمت للعربية، ليقوم الألماني هابرماس بصياغة عقلنة تواصلية تضع على رأس أولوياتها إعادة ربط صلة الفرد بالآخر الشريك دون ضغوط أو إكراه بغية تشكيل لحمة النسيج الاجتماعي وفق نموذج إيتيقيا المناقشة، وذلك باستلهم من المنابع الأولى للعقلانية التنويرية الأصلية كما تصورها المشروع الحدائي بالغرب وذلك سيهيئ الانتقال من مشروع "العقلنة، إلى العقلانية" وهذا بحد ذاته أمر بالغ الدلالة .

ويؤكد "يورغن هابرماس" على ضرورة إحداث تمييز أساس بين العمل والفعل والنشاط، ذلك أن مفهوم العمل ووفق دلالياته الحالية وبخاصة تلك المنحدرة من التراث الماركسي، قد يشدنا إلى تثمين الظاهرة المادية والتقانية فقط، في حين أن مفهوم الفعل ومن ثمة النشاط يمتلك قدرة تخيلية، مجازية، تتجاوز الأفق المادي إلى أفق لغوي، منطوق، مقولي، يحيل مباشرة إلى مفهوم أشد تأثيراً في هيكلة البناء الاجتماعي وهو التفاعل: التفاعل بين الصورة والمادة، التفاعل بين الواقع والعقل، التفاعل بين الذات والموضوع، التفاعل بين اللغة ومحيطها، لأن طرقي المعادلة أي اللغة ومحيطها لا قيمة لهما، فينوميولوجيًا إلا عبر تفاعلها بل في تداخلهما واستغراق كل منهما في الآخر.

من هنا فإن الفعل التواصلي عند هابرماس يأخذ منحىً تجريبيًا وفق النموذج الاسمي، صار يعرف الآن بـ (التداولية الشاملة) في مقابل (التداولية الترنسندنتالية) التي يخطّها صديقه (آبل) في طريق مواز. وهابرماس رغم تظاهراته المتعددة كفيلسوف متعدد الاهتمامات والمشارب إلا أنه بقي وفياً للجدل الهيجلي (Haber 1986).

3. مبادئ تحقيق عقلنة الاتصال في المؤسسة

لنستطيع القول بأن أي مؤسسة أو منظمة تقوم بعقلنة استراتيجيتها الاتصالية يجب عليها مراعاة مجموعة من المبادئ الأساسية وتتمثل فيما يلي :

1.3 الوجود أو التواجد (Existence) :

عمليا لا تحقق العديد من المؤسسات عقلنة اتصال حقيقية إذ لا نستطيع أن نتحكم أو نتكلم عن إستراتيجية اتصال بل هي عبارة عن تكتيكات لأنها ليست علوم دقيقة بل تتأثر بعوامل خارجية مثل المنافسة... والاتصال العقلاني هو الذي يعتبر اثبات وجود المنظمة أهم أولوياته وأهدافه.

2.3 الاستمرارية: (Continuité) :

يجب أن تستمر استراتيجية الاتصال وأن تشكل حسب التغيرات التي تطرأ عليها.

3.3 التمايز :

إن الأسواق الحالية في ظل العولمة أصبحت تكتظ بالعروض، فعلى الاتصال أن يعطي ميزة خاصة للمنتجات التي تقدمها الشركة كي يكسبها مكانة تسويقية وتنافسية على حساب المنتجات الأخرى.

4.3 الواقعية: (Réalisme) :

يجب أن يكون الاتصال يتماشى مع واقع السلعة أو الخدمة لكي يحظى بالقبول من طرف المستهلك، بمعنى أن لا تكون الرسالة الاتصالية كاذبة ولا مثالية تتعدى واقع المستهلك.

5.3 الوضوح أو الشفافية: (Clarté)

فعالية الرسالة الاتصالية مرتبطة بالوضوح وسهولة الفهم من قبل المستهلك (المستقبل).

6.3 الانحدار:

يجب أن تستطيع الرسالة الاتصالية الانحدار حسب التقنيات المستعملة مثل (الإشهار الإعلامي- الإشهار مباشرة- الإشهار عن الحدث- العلاقات العامة).

7.3 التلاحم والتناسق: (Cohérence)

يجب أن يتماسك ويتناسق الاتصال مع قرارات المنظمة.

8.3 القبول الداخلي: (Acceptabilité interne)

على مستوى المؤسسة إتقان الاتصال الداخلي وإلا فإن العملية سترفض من قبل المستهلك المستهدف (الخارجي)، وهذا سبب عدم وجود تنسيق محكم داخل المؤسسة أي غياب الاتصال الداخلي.

9.3 ويمكن إضافة نقاط أخرى ذات أهمية في صياغة استراتيجية اتصال عقلانية:

- تحديد الأهداف الاتصالية بكل دقة ووضوح وتنطلق من الواقع.
- دراسة الجمهور المستهدف وتقسيمه إلى مجموعات مع ضبط الأفراد، أي تحديد مجموعة الجمهور الأساسي (هو الجمهور المستهدف) والجمهور الثانوي، لتسهيل عملية معرفة وتحديد سلوكهم، مواقفهم...
- ضرورة الحصول على المعلومات من واقع المؤسسة أي اللجوء إلى البحوث الميدانية.
- اللجوء إلى كل الوسائل الاتصالية التي يمكن أن تساعد على تحقيق الأهداف الاتصالية بما يخدم الأهداف العامة.
- احترام مبدأ التجانس والتناسق والتكامل بين الرسائل المخصصة لإستراتيجية الاتصال سواء تعلق الأمر بالإشهار -العلاقات العامة -التسويق...
- احترام مبدأ المشاركة في وضع الإستراتيجية الاتصالية (الكمي 2008).

4 . دور عقلنة الاتصال في بلورة الصورة الذهنية للمؤسسة:

باعتبار المنظمة عبارة عن نسق حي فعلى إستراتيجيتها أن تكون عقلانية مع الأخذ بالاعتبار مختلف المتغيرات الحاصلة فيها وفي بيئتها، ودور هذه العقلنة في تحسين صورة المنظمة مرتبط بدقة الإستراتيجية العامة للمنظمة وتكون على مستويين: مستوى داخلي وآخر خارجي. ويمكن أن نلخص دور عقلنة الاتصال في تحسين صورة المنظمة في ما يلي:

تحسين الصورة الذهنية للمنظمة على المستوى الداخلي: ويتمثل في تحقيق العناصر التالية:

1.4 تحفيز العمال: (La motivation de personne)

اتضح لمعظم مسيري المنظمات أنه بدون تحفيز العمال لا يمكن ضمان تماسك الأنشطة ولا ضمان المبادرات ولا المنافسة ولا التطوير التنظيمي لذلك فعلى المنظمة خلق الظروف المواتية لظهوره ونموه والشرط الأساسي للتحفيز هو المعرفة بالمنظمة وبمعنى النشاطات الموكلة لكل عامل ،ومن أجل ضمان عطاء أفضل من قبل العمال يجب أن يجدوا إجابات مقبولة عن كل الأسئلة المطروحة حول المنظمة وحول نشاطاتهم ومن هذه الأسئلة (قبايلي 2007).

- ما هي أهداف المنظمة ؟

- في أي نوع من المنظمات تعمل؟

- ما هي صورة وموقع المنظمة؟

- ما هي إمكانياتها الشخصية؟

بحيث يجب أن يسمح الاتصال العقلاني لكل عامل إيجاد عناصر الإجابة على التساؤلات ولقد أشارت بعض الدراسات أن غياب أجوبة محددة عن هذه التساؤلات ينشأ عنه نوع من اللامبالاة لدى العمال وأن فقدان المعلومة والاتصال يكون له نفس أثر فقدان فائدة أو مصلحة في بعض المستويات

التنظيمية وعدم تطوير أجهزة الاتصال المخصصة لإطاراتها يؤدي بالضرورة إلى تشويه صورة المنظمة لدى جمهورها الداخلي.

2.4 تماسك الأنشطة: (La cohérence des action)

يخص هذا العنصر تحسين تجانس وتماسك الأنشطة والمبادرات ومهما كانت المنظمة فلا يمكنها تحقيق أهداف الإستراتيجية العقلانية للاتصال من دون التنسيق الجيد لأعمالها المطبقة في الداخل وكما أن تماسك الكل يمر بالضرورة عبر معرفة وتكامل هذه الأهداف وعبر ترجمتها فيما يعرف بخطة العمل وقد يؤدي غياب المعلومات على المستوى الكلي إلى عدم التجانس أو ظهور انقسامات ومن بين الأدوار التي يقوم بها المنسق في هذا الإطار هي اليقظة، التنسيق الجيد، الانسجام (Dément، 2000).

3.4 تغيير السلوكيات: (La changement des comportements et des mentalités)

إن عنصر التغيير هو ما يجعل المنظمة في مواجهة دائمة مع بيئتها الداخلية والخارجية محاولة للتأقلم معها، ولكن بالمقارنة نجد العديد من المنظمات فشلت في مواجهة هذه التغيرات بسبب الرفض أو المقاومة للتغيير بسبب تحجر الذهنية والدور الذي تلعبه الإستراتيجية العقلانية للاتصال إلى هو تغيير السلوكيات والعقليات، وبذلك مواجهة التصلب في المواقف وتقليص حدة المعارضة التي تسمح بتنشيط التغيير في عدة جهات هو ما يحدد عتبة التغيير لدى الأفراد (بوهلة 2012/2011).

4.4 تحسين الإنتاجية: (L' amélioration du la productivité)

وهو أيضا نتيجة لتحقيق الأدوار السابقة ويساهم الاتصال العقلاني في بلوغ هذا الهدف من خلال بث المعلومات والتعرف بالمساعي والإجراءات والقواعد والمعارف.

5. تحسين الصورة الذهنية للمنظمة على المستوى الخارجي:

النظرية الكلاسيكية للمنظمة وبنيتها تعتقد بأنه ليس للعمال دور مهم، فالمسير هو الممثل الوحيد للمنظمة الذي تربطه علاقة مع البيئة الخارجية لها، أما المفهوم الحديث للمنظمة يركز على أن العمال على علاقة مع البيئة الخارجية للمنظمة، وبذلك يصبح العمال على علاقة مع الخارج وهم سفراء المنظمة وبالتالي من المهم أن يصبح العامل نائب حقيقي للاتصال الخارجيين، إذا يمكننا القول أنه كلما كانت مساحة التبادل كبيرة مع الخارج كلما كان التداخل والتجانس مع البيئة كبير .

وعقلنة الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة من شأنها أن تساهم في بلورة صورة المنظمة لدى جمهورها الخارجي من خلال العمل على تكريس مايلي:

1.5 الهوية الطبيعية: "L'Identité physique" وتتضمن ما يلي:

-الهياكل: وهي تغطي طبيعة ومجموعة التنظيم الطبيعي للمنظمة أي وضعيتها القانونية فروعها، حجمها، تنظيمها، عدد العاملين، أصولها، خصومها.

وبصفة عامة تكون الهياكل معروفة جيدا في أي مؤسسة، كما يمكن أن يكون الأفراد أقل معرفة بها وهذا ما يؤثر سلبا على المؤسسة إذ أنها لا يمكن أن تكتسب وتكون شخصيتها إلا من خلال التفاعل الجماعي للعمال فيها.

-الأنظمة: ونقصد بها طريق عمل المؤسسة، وهي تشمل على أنظمة التسيير، أنظمة الإنتاج، أنظمة القيادة، أنظمة الأجور، أنظمة الموارد البشرية، وجود هذه ليس هو المهيأ لهوية المؤسسة ولكن الاعتراف بخصوصية المؤسسة من طرف العمال هو الذي يؤهل هوية المؤسسة، فالعمال بحاجة لمعالم واضحة عن مؤسستهم من أجل العمل.

-التظاهرات: وهي تمثل مجموع التصورات أو الصور الذهنية إضافة للهياكل والأنظمة ويمكن أن يكون هناك فروق في التصورات بين بعض المجموعات الثقافية للعمال وبينهم وبين البيئة الخارجية والتي من شأنها إحداث ازدواجية في هوية المنظمة مما يجعل الممثلين الداخليين في تعارض مع بعض التصورات.

2.5 الشخصية المعنوية والثقافية للمنظمة: وتتمثل في:

-التاريخ: يشرح تاريخ المنظمة بين بعض العادات والقيم والتصرفات السائدة فيها مما يسمح للمؤسسة ببناء مسائل اتصالية تتفق مع هذه القيم السائدة.

-جماعات الانتماء: وهي موجودة في كل المؤسسات، حيث تسمح للمندمجين فيها لتقاسم قيم، واهتمامات مشتركة، واختلاف هذه الجماعات قد يؤدي في الكثير من الأحيان إلى الدخول في مواجهات لا تخدم المؤسسة.

-القيم: تحتل درجة كبيرة من الأهمية وعلى أساسها تتعامل المؤسسة وهي المرجع الأساسي للمؤسسة أثناء عملية صنع القرار.

-الأساطير: تساهم في إعداد الذاكرة التاريخية، والجماعية للمؤسسة، وقد تكون إيجابية إذا اجتمعت حولها معتقدات جماعية، أو سلبية إذا كانت نوعاً من التعبير عن اتحاد جماعات الانتماء ضد المؤسسة وفي غالب الأحيان ترتبط بشخصية قدمت الكثير للمؤسسة أو بفترة ذهبية من تاريخ المؤسسة.

3.5 صورة المؤسسة: (L'Image d'organisation)

إن القاعدة الأساسية لأي إستراتيجية عقلانية للاتصال هي صورة المؤسسة لذا يجب على المكلف بإعداد الإستراتيجية أن يسعى إلى تحسين هذه الصورة والعمل على ضمان التنسيق والانسجام بين الصورة الداخلية والخارجية للمنظمة بهدف الوصول إلى الصورة الفعلية والمبتغاة وحتى تكون لها مصداقية، عليها أن تتأصل في تاريخ، ثقافة، هوية وقيم المؤسسة.

وتتضمن صورة المؤسسة أربعة مكونات أساسية وهي:

- مكون مؤسسي: هو الصورة المعطاة من طرف المؤسسة على المستوى الوظيفي.

-المكون المهني الداخلي: يتعلق بدرجة مهنية المؤسسة وما يتصوره العمال عنها وهو يتعلق بالصورة الطبيعية للمؤسسة.

- مكون العلاقات الداخلية: وهو يقيس مدى قرب المنظمة من مستخدميها، وهو ما يتعلق بالصورة المعنوية.

6. خاتمة

لطالما ارتبطت فعالية العملية الاتصالية بمدى تطور الوسيلة المستخدمة من خلال ابتكار طرق ووسائل واستراتيجيات اتصالية جديدة تتماشى مع التطور التكنولوجي وتجعل المتلقين أكثر اهتماما واقتناعا بالأفكار المتضمنة، لذلك عمدت المؤسسات على اختلافها إلى التهافت وراء التكنولوجيا ضارين عرض الحائط المخاطر التي قد تحدث جراء ذلك، لهذا وجب الأخذ بعين الاعتبار مبادئ العقلنة التكنولوجية كخارطة طريق ترسم حدود الاستخدام الفعال والمتزن للوسائل في ظل البيئة التكنولوجية الجديدة.

7. قائمة المراجع.

الكمي، محمد علي. (2008). منهجية إعداد إستراتيجية الإتصال، تونس.

ماركوز، هيربر (1997). العقل والثورة. traduit par. فؤاد زكريا، بيروت

L'aime Dément et autres. (2000). «communication des entreprises strategies et pratique». Nathan.

Emmanuel, Kant.(1965). « Critique de la raison pratique». Parie: PUF.

Haber, Jürgen.(1986). « Moral et communication.». Paris: cerf.

الأطروحات والمذكرات:

بوهلة، شهيرة. إستراتيجية الإتصال ودورها في الأداء التنافسي للمؤسسة. رسالة ماجستير، جامعة بومرداس،

بومرداس، 2011/2012.

حياة قبائلي. إستراتيجية الإتصال الداخلي في المنظمة. رسالة ماجيستر، جامعة بومرداس، 2007.

مواقع الأنترنت:

حمادي, قاسم. مفوم العقلنة، منتدى جمعية علوم القرآن .

<http://www.islamicforumarab.com/vb/t2367/>.