

دور الممارسة السلطوية في تشكيل الثقافة الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية

–التحكيمية والاتوقراطية في الإتصال–

The role of Authoritarian Practice in Shaping the Communication Culture in the Economic Institution

ليندة العابد*

جامعة الحاج لخضر باتنة 1 laablin22@gmail.com

تاريخ الاستقبال: 2021/11/08؛ تاريخ القبول: 2021/12/06؛ تاريخ النشر: 2021/12/30

ملخص: يعد الاتصال ضمن المؤسسات بشتى أصنافها، مبعثا للدينامية، وهو ركيزة وعملية أساسية تقوم عليها جميع العمليات التنظيمية الأخرى بما توفره من معلومات واختصار للوقت والجهد، وكذا لربطه بين المجموعات التنظيمية أفقيا وعموديا سواء من أعلى المؤسسة إلى أسفلها، أو من أسفلها إلى أعلاها، بروابط رسمية وغير رسمية؛ حيث يُشَبَّه تارة بالقلب الذي يضخ المعلومات والأفكار والخطط والتعليمات والمشاعر والآراء عبر أجزاء المنظمات. وتارة أخرى بالجهاز العصبي للمؤسسة المحرك لجميع أجزائها.

وللاتصال التنظيمي ثقافته التي ترتبط بأبعاد ومعينات تؤسس لنوع تلك الثقافة؛ منها الممارسة السلطوية التي تأخذ اشكالا متعددة؛ والتي ستركز هذه المحاولة النظرية على بعضها والشائعة منها بمؤشرات وأبعادها النظرية.

تهدف هذه الدراسة النظرية إذن إلى محاولة كشف طبيعة الثقافة الاتصالية من خلال أنواع الممارسات السلطوية المطبقة داخل المؤسسة الاقتصادية قصد التنبيه لأهمية العلاقة بين متغيري الدراسة وكذا التأشير على أن الثقافة الاتصالية متغير تابع لمتغيرات منبئة كثيرة منها الممارسة السلطوية بأصنافها والتي تسهم إما بانسيابه أو بإعاقته.

الكلمات المفتاحية : ثقافة اتصالية، ممارسة سلطوية، نموذج اتوقراطي، نموذج ديموقراطي.

Abstract : Communication within institutions of all kinds is a source of dynamism, including the information they provide and the power to shorten the time and effort, as well as linking the different organizational groups horizontally and vertically, whether from the top of the institution to the bottom, or from the bottom to the top, whether with formal or informal links. It is sometimes likened to the heart that pumps information, ideas, plans, instructions, feelings and opinions through the parts of organizations. Other times it is likened to the nervous system of the institution that drives all its parts. Moreover, organizational communication has its own culture that is linked to dimensions and obstacles which establish the type of that culture. Among these, there is the authoritarian practice which takes many forms that we attempt through the present theoretical study to focus on some of the most common ones, including their indicators and theoretical dimensions

Keywords: Communication culture; authoritarian practice; autocratic model; democratic model

1- تمهيد :

يعد الاتصال ضمن المؤسسات يشق أصنافها، مبعثا للدينامية، وهو ركيزة وعملية أساسية تقوم عليها جميع العمليات التنظيمية الأخرى بما توفره من معلومات واختصار للوقت والجهد، وكذا لربطه بين المجموعات التنظيمية أفقيا وعموديا سواء من أعلى المؤسسة إلى أسفلها، أو من أسفلها إلى أعلاها، بروابط ديناميكية رسمية وغير رسمية؛ حيث يُشَبَّه تارة بالقلب الذي يضخ المعلومات والأفكار والخطط والتعليمات والمشاعر والآراء عبر أجزاء المنظمات. وتارة أخرى بالجهاز العصبي للمؤسسة المحرك لجميع أجزائها.

الاتصال إذن ليس عملية بسيطة بل مركبة من حيث مكوناته، أساليبه، أدواته، وأنماطه، وهو ضمن المؤسسة يأخذ أشكالا بحسب تطبيقاته، وهو ما ينعت بالثقافة الاتصالية الدارجة ضمن الإطار التنظيمي والتي تتصل بمعيقات، ومتغيرات تؤسس لنوع تلك الثقافة، حيث تكون هذه الأخيرة متغيرا تابعا لمتغيرات منها؛ الممارسة السلطوية المنضوية ضمن الإطار المؤسسي؛ والتي تنعكس على طبيعة الاتصال بالتحكم فيه وفي أدواته ومتغيراته.

والسلطة كما هو معروف مضمون عام يرتبط بالسياق الاجتماعي، السياسي وحتى الثقافي للمجتمعات وتظهرها كواقع يأخذ معالم وبوتقات مختلفة بدء من الأسرة إلى أكبر تنظيم في المجتمع ألا وهو الدولة إلى سلطة القوى الاقتصادية في الإطار الحضاري كما هو مشهود حاليا، لكن تبقى السلطة نماذج ممارساتية في قوالب لا تعد ولا تحصى، المهم منها السلطة في الإطار التنظيمي الذي يعد كيانا اجتماعيا فيه جملة عمليات وتفاعلات، كما أنها -أي السلطة- أيضا علاقة تبادلية؛ إذ منطق السلطة كفعل له مبدأ يرتبط بالممارسة، وهو انعكاس للشخصية السلطوية وله مقصد يرتبط بالتأثير في الآخرين، وهو فعل علائقي يشترط وجود طرفين ومن غير الممكن أن تكون السلطة دون أفراد تمارس عليهم، في ثنائيات: (ممارس السلطة- الأفراد) ، أو (الأمر- المأمور) ، (المؤثر- المتأثر) وغيرها وهي ازدواجية اجتماعية تترجم تنوعا تدرجا، علوا وفوارق.

صلب الدراسة إذن هو الاهتمام وتبع الرابط بين حدي تلك الثنائيات أي دينامية الفعل السلطوي العلائقي والتي تنتج نماذج ممارساتية، إما إلزام وإما تعاون، إما سلطة بالقوة أو سلطة بقناعة. إما احتواء أو إبعاد، اندماج أو استيعاب، استقطاب أو إقصاء وتهميش. وقد أشارت الدراسات والبحوث إلى أنماط مختلفة تكاد تكون ثابتة ومتكررة؛ وهي نماذج سلطوية تظهر بمؤشرات ضمن التنظيم، فتدل تلك المؤشرات عليها. والتي تترجم أشكالا اتصالية بحسب النموذج السلطوي الممارس.

من هنا ستكون هذه المداخل محاولة كشف لطبيعة الثقافة الاتصالية من خلال أنواع الممارسات السلطوية المطبقة داخل المؤسسة الاقتصادية قصد التنبيه لأهمية العلاقة بين متغيري الدراسة وكذا التأشير على أن الثقافة الاتصالية متغير تابع لمتغيرات منبئة كثيرة منها الممارسة السلطوية.

2. الإطار المفهيمي للدراسة: المفهوم والأبعاد.

1-2 / مفهوم الاتصال والثقافة الاتصالية:

يعتبر مصطلح الاتصال من المفاهيم البارزة في العلوم الاجتماعية، والذي تطرقت له العديد من الكتابات، ولكن اختلفت في تحديده وتناوله حتى ليصعب علينا تحديد تعريف شامل له. ومع ذلك يمكن إيجاد اتفاقات في ظل الاختلافات.

بداية في اللغة " كلمة الاتصال Communication مشتقة من الكلمة اللاتينية Communis وبالإنجليزية Commun وبالفرنسية Commun أي عام ومشترك " (شيجا، 1993، ص 38). أي أن الاتصال هو بالضرورة اشتراك مع الغير سواء كان شخصا أو مجموعة أشخاص في المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات، وبذلك فالأصل اللاتيني يمكن أن يعبر عما يرجع إلى المجموع أو ينقل إليهم أو منهم إلى الآخرين بصورة مشتركة (العمرى، 1986، ص 14).

وفي اللغة العربية لفظ اتصال "من فعل اتصل يتصل اتصالا الشيء بالشيء التصق به" (بن هادية وآخرون، 1991، ص 10).

ويأخذ الاتصال معنى عاما وهو " نقل وتبادل الأفكار والمعلومات وغيرها بين الأفراد ويكون عادة عن طريق اللغة" (يفريموفا، سلوم، 1992، ص 242).

أما المعنى الاصطلاحي للاتصال فقد تناوله عدد من الكتاب، فوسعوا من استخدامه تارة وضيقوا منه أخرى، فنجرو NIGRO مثلا يعرفه على أنه: " العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة للآخرين " (شيجا، 1993، ص 383). هذا التعريف يعطي للاتصال مفهوما موسعا، حتى أن الباحث لم يوضح إطار هذا الاتصال ومكانه ويمكن أن نقول إن هذا النوع من الاتصال ينطبق على أي نوع من الاتصال على اعتبار أن الاتصال عملية. والعملية هي " تتابع الظواهر تتابعا يكشف عن وحدة ما" (مذكور، 1973، ص 430). هذه العملية تساهم في الإبلاغ والتعريف بمشاعر وأفكار الأشخاص بعضهم ببعض.

يضاف إلى هذا التعريف تعريف تشارلز كولي الذي يرى في الاتصال "ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والتلفون، وكل التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان" (عودة، خيري، 1988، ص 07).

التعريف السابق جعل من الاتصال آلية تقام من خلالها العلاقات الإنسانية، التي تعتمد على رموز عقلية مستمرة ومنتشرة عبر الزمان والمكان وهي تتطور وفقا لوسائل منها الإشارات والصوت والكلمات... والوسائل السلوكية واللاسلكية.

ومن المهم أن ننبه إلى أن هذا التعريف قد تطرق لمفهوم الاتصال باعتباره ضرورة للعلاقات الإنسانية أي أنه عملية داخل نسق اجتماعي معين، وهذا النوع يدخل ضمن ما يسمى الاتصال الجمعي أو الجماهيري.

أما " لوهيش Lehissh فيرى أن الاتصال هو أكثر من الاعلام وهو يضع الافراد في علاقات فيما بينهم لتسهيل الفعل الجماعي، فهو إذن فعل مشترك أما المعلومة فهي أحادية الجانب " (قاسمي، 2016، ص 09)، وبذا يكون الاتصال عملية تفاعلية أما الاعلام فهو ذو اتجاه واحد.

والتعريفات الأكثر تحديدا، هي التي تعرفنا عن الاتصال داخل التنظيمات، ومنها:

■ تعريف اندرسون: الذي يرى أن الاتصال هو "النقل والاستلام مع الفهم للخواطر والتعليمات والمعلومات" (شيحا، 1993، ص 383). فمضمون هذا التعريف يصور عملية الاتصال على أنها تتم بين طرفين أحدهما ينقل والآخر يستلم أو يستقبل الخواطر والتعليمات والمعلومات، والمهم حسب هذا التعريف هو وضعه لشرط الفهم من طرف المستقبل، فالإتصال إذن لا يعني مجرد الإخبار من المصدر والاستلام من المستقبل وإنما أن يكون الفهم حتى تتم المشاركة في الأفكار والمعلومات المراد نقلها أي وحدة (الفكر).

وبأكثر تدقيق لإطار الاتصال عرفه روجر وروجرز بقولهما "الاتصال التنظيمي أي الاتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات" (عشوي، 1992، ص 141). هذا التعريف مقارنة بالتعريف السابقة كان أكثر تحديدا، حيث ركز على الاتصال داخل المنظمة وبين أنه عملية لها هدف معين تُنقل بواسطتها المعلومات بين طرفين أو أكثر. وهكذا يتوضح لدينا أن الاتصال لا يتم في فراغ أو بصورة عشوائية اعتباطية، بل العكس إذ هو يتم داخل إطار منظم مدروس ومحدد.

نُجِّد علي مُجَّد أيضا يرى في الاتصال عملية مهمة في التفاعل داخل التنظيم طالما أن الاتصال هو "أداة لنقل المعلومات والوقائع والأفكار والمشاعر من شخص إلى آخر ومن مستوى معين إلى مستوى آخر داخل كل التنظيمات، وهذا بدوره يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية" (غيات، دت، ص 35).

بعض التعاريف السابقة اعتبرت الاتصال عملية، أما هذا التعريف فيجعل من الاتصال أداة للنقل ووسيلة لتبادل الأفكار والمعلومات والوقائع والمشاعر بين الأشخاص، وبين مستويات التنظيم أيضا؛ أي بين الإدارة والعمال مثلا أو العكس. وما نلمحه في هذا التعريف إبرازه لأهمية الاتصال، الذي من المحتمل أن يساهم في تحقيق الأغراض التنظيمية.

ولمعرفة الاتصال؛ سيد عليوة كان أكثر عمقا وتخصصا في تبنيه للاتصال داخل التنظيمات، حيث سماه "الاتصال الإداري"، وهو يرى أنه "نمط من الاتصال وهو يشمل إنتاج أو توفير أو جمع البيانات والمعلومات اللازمة لسير العملية الإدارية بما تنطوي عليه من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وذلك لنقل وتبادل أو إذاعة البيانات والمعلومات بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو إخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوكهم" (عليوة، 1987، ص 12).

اقتصر هذا التعريف على نوع من أنواع الاتصالات التنظيمية وهو الاتصال الإداري الذي يساهم في سير العملية الإدارية بما يقدمه من معلومات وبيانات، وهو يدخل تحت الإخبار والإعلام للتأثير في سلوك الآخرين داخل المؤسسة.

ويمكن التعقيب هنا على أن الاتصال الإداري ليس الوحيد في المؤسسات، فالإتصالات الهابطة شكل من أشكال الاتصالات تقابلها الاتصالات الصاعدة من العمال إلى الإدارة كتقديم التقارير والشكاوى... وهذا لن يتأتى إلا إذا كان هناك اتصال صاعد يكمل الاتصال الإداري.

وتبعاً لمجرى الدراسة توجد بعض التعاريف التي تُربط بشكل مباشر بالتأثير والسلطة، ومنها تعريف مُجّد عبد الفتاح ياغي للاتصال والذي يعني به "عملية توصيل قدر من المعلومات والحقائق من جهة تملكها إلى جهة تحتاجها لإنجاز عمل أو لاتخاذ قرار أو لتغيير سلوك... أو غيرها" (ياغي، 1988، ص212).

لا يختلف هذا التعريف عن التعريفات السابقة في كونه عملية، والعملية كما هي تتأبع للإجراءات وبالتالي فهي أيضاً تعني التفاعل الديناميكي والنمو" (العمرى، 1986، ص21). تنقل مجموعة من المعلومات والوقائع من الجهة المرسل إلى الجهة المستقبل، ومن بين أغراض هذه العملية؛ التوجيه لتحقيق عمل معين أو جمع معلومات لاتخاذ القرار أو التأثير في سلوك الآخرين.

من كل ما سلف من التعاريف من الصعب تحديد تعريف شامل جامع مانع للاتصال، وهذا على اعتبار أن هذا المفهوم من المفاهيم الاجتماعية التي تعددت الكتابات حوله بتحديدته وضبط معناه. ولكن يمكن جمع مكوناته لأنه عملية مركبة والتي يحددها شانون وويفر مثلاً بخمسة عناصر هي:

"المصدر، المرسل، الرمز، المستقبل، المقصد أو الوجهة" (علي مُجّد، 1983، ص444).

■ **المرسل:** ويسمى المصدر، المنبع، المتصل، وهو يمثل "الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز -النظام- الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين ليشركوه في الأفكار أو الاتجاهات أو خبرات معينة" (العمرى، 1986، ص26). ويعتبر المرسل الطرف الأول من طرفي الاتصال، والذي يوكل له مسؤولية إعداد الرسالة و المعلومات المراد إيصالها إلى الطرف الثاني وهو المستقبل، وقد يكون المرسل رئيساً إدارياً يبلغ أموراً معينة لمروؤسيه داخل المؤسسة أو العكس، أين يكون المرسل هو المرؤوس الذي يود إبلاغ اقتراح معين إلى رئيسه.

■ **الرسالة:** وهي المضمون المطلوب نقله أو توصيله سواء أكانت معلومة، خبراً، شكوى أو تقارير ويشار إلى أن الرسالة "هي الموضوعات أو الأفكار أو الحقائق ذات الأهداف المحددة والموجهة التي تحمل المعاني التي يرغب المرسل في توصيلها إلى المستقبل" (العمرى، 1986، ص26).

الرسالة ضمن المؤسسات الاقتصادية وغيرها، تتضمن نقل معلومات قانونية، إدارية، أو تعليمات أو اخبار أو آراء أو شكوى... تتركز أساساً حول العمل.

وللرسالة شروط يجب أن تتوفر فيها منها: الدقة، التحديد، الوضوح، اللغة المناسبة، التوقيت المناسب. ونوع المعلومات.

■ **الوسيلة:** نقل الرسالة بين طرفي الاتصال يحتاج لوسيلة وهي: "الطريقة التي يتم بها تحقيق الاتصال، وقد تكون كتابة أو قولاً أو غير ذلك" (شيخا، 1993، ص26). كما أنها تعبر عن الأداة التي يمكن من خلالها توصيل الرسالة بين المرسل والمستقبل، سواء كان كل منهما شخصاً أو المرسل شخص والمستقبل جماعة، أو بين جماعتين، أو بين مؤسسة ومؤسسات أخرى وذلك في إطار سلوك ينظم العملية الاتصالية" (العمرى، 1986، ص38).

وسائل الإئتصال متعددة منها الشفوية، كالاتتماعات، المناقشات، الحوار المباشر، كسياسة الباب المفتوح... وكذا الوسائل المكتوبة، كالتقارير والإعلانات... وكذا الوسائل البصرية كالرسوم، الملصقات لوحات الإعلان....

■ **المستقبل:** تنتهي عملية الإئتصال بالمستقبل الذي تحمل إليه الرسالة عبر قناة محددة، وقد يكون فردا أو جماعة تتلقى الأوامر والمعلومات، قصد التأثير والتأثر، إذ الإئتصال يحمل معنى المشاركة.

تلقى الرسالة لا يكفي وإنما يقتضي فك رموزها والوصول الى الفهم الصحيح والمبتغى بين الطرفين.

2-2 / الثقافة الاتصالية:

بعد الإطلاع على مفهوم الإئتصال كعملية ومكوناته، يندرج مفهوم الثقافة الاتصالية، وبداية تعد الثقافة من بين المفاهيم الأكثر تركيبا، و الأكثر جدلا في تحديد ماهيتها، وهي تشكل ضمن الرؤى المختلفة مجالا سجاليا متراكبا لما لها من فهم اقترنت بالمشأ، المعنى، والتداول، لأن الثقافة كما يشير إليها شابيرو: " الثقافة مثل الهواء الذي نستنشق، نسلم بوجوده تسليما ولكننا نكاد لا نشعر به" شابيرو.

الثقافة من المفاهيم الأكثر عرضة للاختلاف بتنوع لاف مس تخصصات عدة ومنها الأنتروبولوجيا مع إدوارد بارت تايلور الذي عرفها؛ وكان تعريفه من بين التعاريف المهمة والمستخدمة لليوم وكذا، الكثير من المحاولات التعريفية؛ نستعرض بعضا منها:

- بيندكت Benedict "الثقافة هي الكل المركب الذي يشمل العادات التي يكتسبها الإنسان كعضو في مجتمع" (الساعاتي، 2008، ص35)
- كلكهون: " الثقافة جميع مخططات الحياة التي تكونت على مدى التاريخ، بما في ذلك المخططات الضمنية والصريحة والعقلية واللاعقلية، وهي توجد في أي وقت كموجهات لسلوك الناس عند الحاجة (السويدي، 1991، ص48)."
- مالىنوفسكي: " هي ذلك الكل المتكامل من الأدوات، والسلع والخصائص البنائية لمختلف المجموعات الاجتماعية من الأفكار الإنسانية والحرف والمعتقدات والأعراف" (الساعاتي، 2008، ص36).
- ماركس: " كل القيم المادية والروحية ووسائل خلقها واستخدامها ونقلها التي يخلقها المجتمع من خلال سير التاريخ (عماد، 2016، ص31)
- كوفاريون F/ Kovarion - " تشمل الثقافة القيم المادية واللامادية التي يخلقها الإنسان في سياق تطوره الاجتماعي وتحليلاته التاريخية، وهي تعبر عن مستوى التقدم التكنولوجي والإنتاج الفكري والمادي والتعليم والعلم والادب، والفن الذي وصل إليه المجتمع في مرحلة معينة من مراحل نموه الاجتماعي والاقتصادي" (عدون، 2004، ص107).

هذه عينة من التعريفات عن الثقافة توضح أنها مدلول مركب تعرض للاختلاف والتمايز في التناول، حيث أنه للوهلة الأولى وبعد القراءة الافية المستفيضة تنسحب المقدرة على الجمع بين المتفرقات، ومع ذلك يمكن أن نلتفت إلى أن تلك التعريفات قد صيغت بكيفيات قد يكمل بعضها بعضا في إضافاتها وفي تركيب دلالتها، مجتمعة لا متفرقة.

مدلول الثقافة في هذه المداخلة مضاف للإئتصال أي الثقافة الاتصالية ضمن المؤسسة الاقتصادية، هذه الثقافة التي تعبر عما يكتسبه الفاعل ضمن المؤسسة من قيم اتصالية وعادات وطقوسيات خلال مراحل انتمائه للمؤسسة وهي كل مركب وشبكي من تفاعلات الفاعلين، وانتماءاتهم وطرق اتصالاتهم والتي يتدخل فيها الجانب الرسمي بالجانب غير الرسمي.

الجانب السلطوي ضمن هذه الثقافة فاعل حقيقي، يؤسس لنوع وأسلوب وتوقيت حمولة تلك الاتصالات ومضمونها. والتي ستوضح لاحقا ضمن هذه الدراسة.

2-3/ مفهوم السلطة:

السلطة مفهوم رائج في العلوم المختلفة: والإحاطة به صعب يستوجب الإلمام بشتى وجهات النظر حوله لتعدد تجلياته في كتابات العلماء والمفكرين، وكذا ما للمفهوم في الواقع من دينامية تنقله من دلالاته البسيطة إلى تركيب يجمع بين متغيرات متنوعة ودخيلة تنم كلها عن بنية السلطة نظريا وامبريقيا؛ أي التجلي الواقعي والممارساتي.

وإذا ما تم البحث في مفهوم السلطة بشكل عام نجد نَظْمًا خاصا أشار له العلماء بصياغات مختلفة.

وفي سياق التأمل في تلك التعريفات نجد أن أبسط مدلول له هو تعريف شهير ل داهل "من أن السلطة قدرة الشخص (أ) على التوصل إلى جعل شخص آخر (ب) يقوم بشيء ما لم يكن ليقدم عليه لولا تدخل (أ)" (أموران، وآخرون، 1996).

هذا التدخل وغط العلاقة المطبق بين الطرفين هو لب الممارسة السلطوية حيث تنسج تلك العلاقة بأنماط مختلفة ستتضح لاحقا.

لكن يتبادر في منحنى تعريف السلطة تساؤل مهم وهو: لماذا يطيع الأفراد الأوامر؟ أي كيف يصل (أ) إلى تغيير سلوك (ب) حسب إرادته أو بطريقة أخرى؟ وهل السلطة تقوم على الفرض، أم تقوم على الإقناع. أي منطق القوة أو منطق القناعة والإرادة؟

وضمن هذين الحدين يظهر وجهان للسلطة حسب تعريف العلماء.

ففي حد الإقناع عرفت السلطة على أنها " القوة القانونية الشرعية التي لها حق إصدار الأوامر والقيام بالتنفيذ" (الطبيب، 1999، ص114)

هذا التعريف يشير إلى أن السلطة قوة يؤكد القانون، تحول لصاحبها حق اتخاذ القرارات، وإصدار الأوامر، وفي المقابل الحصول على امتثال الآخرين لتلك القرارات وتنفيذ ما يكلفون به. وهي أيضا " قوة نظامية، وشرعية في مجتمع معين، مرتبطة بنسق المكانة الاجتماعية، وموافق عليها من جميع أعضاء المجتمع وترجع أهمية السلطة إلى أنها توجه سلوك الأفراد بصورة محددة لإنجاز الأهداف العامة ويتحقق ذلك من خلال بعض الميكانيزمات مثل التبادل، المصالح المشتركة، التضامن والقوة". (غيث، 2006، ص27)

مدلول السلطة بهذا المعنى يفترض وجود شرعية منبثقة من التمكين الاجتماعي المرتبط بالأنظمة، في المقابل قبول من الأفراد، لأن وظيفة السلطة هو توجيه السلوك لتحقيق الأهداف.

هذا بالنسبة لرؤية العلماء للوجه الأول من السلطة. في المقابل هنالك وجه آخر يؤكد على منطق القوة في العلاقة التبادلية للسلطة؛ إذ يراها البعض على أنها " القدرة على فرض الإرادة على الآخرين والتأثير في نشاطاتهم وسلوكهم بوسيلة ما، بقوة الشخصية أو بالقانون أو بالعنق ومن ألوانها السلطة الأبوية، وسلطة الدولة، والسلطة الاقتصادية". (يريموفا، سلوم، 1992، ص140)

هذا السياق يحيل إلى تشكل السلطة كممارسة ضمن سياق القوة والقدرة على أساس من الإلزام والفرض.

إذن وحسب حدي الطرح السابق يظهر جليا الاختلاف: سُحب تارة إلى الإلزام وشد طورا إلى الولاء وكأن نظام السلطة داخلها يخضع لسجلات.

فتربط السلطة - كما سبق طرحه - في الكثير من الأحيان بمسميات: السيطرة، الجبر، الإلزام، فرض الإرادة، التحكم ؟، القوة، في تشكيلة أولى تفيد التأثير على الآخرين بشيء من الإخضاع.

وترتص أحيانا أخرى ضمن دائرة الطاعة، الولاء، القبول، الامتثال، فيستشف الباحث فيها شكلا آخر من الطرح يلحق السلطة ضمن الشكل الطوعي والتوافق الإنساني للممارسة بين الفاعلين بشيء من الإقناع.

ومع ما يتعرض له مفهوم السلطة من الاختلاف في الطرح: طوع أو إكراه، إلا أن الاتفاق بائن حول أساس السلطة وهي أنها محاولات إنسانية للتأثير قصد تحقيق الأهداف.

لكن يبقى إشعاع التأثير تأثرا - عند الطرف الآخر - على مستوى السلوك، أو تأثرا نافذا في المشاعر ممتدا إلى الأفعال بين ثنائية تقابلية ترتبط في واقعنا المجتمعي بشرعية القوة، أو قوة الشرعية، أو بازدواجية أخرى وهي سلطة المركز أو مركز السلطة.

السلطة إذن تركيبة علائقية تنم عن التنوع، التدرج، العلو والفوارق بغض النظر عن طبيعة تلك العلاقة نظريا وتطبيقها واقعا، ومن غير الممكن إلغاء السلطة اجتماعيا وهو مثبت تاريخيا مؤكدا عليه من الحضارة الإنسانية مجملا. فأثبت بذلك أن تركيبة التفاضل والسلطة كنموذج لذلك، سنة اجتماعية تعبر عن لحم حقيقية في الاجتماع الإنساني.

ولقد تفتن عديد من المهتمين بذلك ومنهم فير كباحث في السلطة أين أدرك أنها ظاهرة اجتماعية تاريخية إذ هي ليست وليدة هذا العصر بل ممتدة الجذور عبر التاريخ في الحضارات الإنسانية المختلفة.

في بحثه التاريخي حولها أورد نماذج لها منها السلطة الكاريزمية، التقليدية، العقلانية كنموذج يسعى لانتشاره، ومع اختلاف أنماط السلطة إلا أن فير حاول أن يثبت أن التنوع المجتمعي تاريخيا لا يلغي الاشتراك في أنه لا يوجد مجتمع بشري إلا وتواجد فيه نمط أو شكل من أشكال السلطة ترتبط بالسياق الاجتماعي والإطار الثقافي الذي وردت ضمنه إذ تحكمها لوازم ذاتية، نفسية، اجتماعية، اقتصادية وسياسية.

وفي سياق الاهتمام بالسلطة أورد فير تعريفا لها وهو " احتمال أن تطيع جماعة معينة من الناس الأوامر المحددة ولكنه سرعان ما أقام تفرقة بين هذا المفهوم وبعض المفاهيم الأخرى المرتبطة به مثل القوة موضحا أن السلطة تتميز بأن صاحبها لديه الحق في ممارستها وأن من يخضع لها يرى أن من واجبه طاعته". (البياتي، 2002، ص12)

وقد فرق بين السلطة ومفهوم القوة، حيث أوضح أن القوة أيضا تفيد وجود أمر ومأمور، ولكنه حدد مفهومها بشكل مختلف لمفهوم السلطة حيث اعتبرها "احتمال قيام أحد الأفراد وفرض سلوكه على الآخرين" (عبد الرحمن، 2003، ص207-208)

بين المفهوم السابق للسلطة وبين مفهوم القوة يتبين الاختلاف الوارد حول طبيعة الممارسة حيث تفيد الأولى الطاعة على أساس الإلزام والتحكم وفرض الإرادة "يكمن الاختلاف بين القوة والسلطة في أن مفهوم القوة لا يتضمن فكرة الحق في الأمر وواجب الطاعة، بينما تتضمن السلطة إمكانية تحقيق الطاعة الإرادية من جانب الخاضعين". (ليلة، 2004، ص129)

وفي ذلك السياق استعرض فيبر مفهوما لصيقا بالسلطة ألا وهو الشرعية كمعيار أساسي يمكن الاحتكام إليه لتصنيف نوعية السلطة إذ الشرعية ميكانيزم داخلي يحكم الفعل السلطوي حيث يعد مشروعا عند القائد والمقود " فدور هذا المفهوم لدى فيبر يقصد به تحليل العلاقات المتداخلة بين عناصر السلطة ذاتها من جانب وبين الأنماط الأخرى للسلطة، وطبيعة البناء الاجتماعي ودعم توازنه واستمراره من ناحية أخرى. كما أنه اعتبره أداة توضيحية لتفسير نشأة وزوال أي نوع من أنواع السلطة الموجودة ". (عبد الرحمن، دت، ص 370)

التفريق بين القوة والشرعية ركن أساسي في الفكر الفيبري وهو تفتن لتركيبية السلطة أو العلاقة السلطوية في شكلها الواقعي وهي تتراوح بين شرعية القوة أو قوة الشرعية.

إذن السلطة مفهوم رائج شائع في البنى الاجتماعية المختلفة، وهو أدل في السياق الثقافي ككيان اجتماعي إذ لا يمكن للتركيبية التنظيمية من تحقيق أهدافها وضمان حركيتها إلا بتوافر نسق من التفاضل، التدرج والعلو في إطار من تقسيم العمل على حساب الكفاءة.

لكن السلطة في التنظيم تبرز كممارسة بسياقات مختلفة فتتقن بذلك بمسميات ايجابية كالاحتواء وأخرى سلبية كالاستبعاد وهذا ما سيتضح لاحقا.

3-الممارسة السلطوية وتكريس الثقافة الاتصالية:

السلطة -حسب ما سبق- هي علاقة تبادلية؛ إذ منطق السلطة كفعل له مبدأ يرتبط بالممارسة، وهو انعكاس للشخصية السلطوية وله مقصد يرتبط بالتأثير في الآخرين، وهو فعل علائقي يشترط وجود طرفين ومن غير الممكن أن تكون السلطة دون أفراد تمارس عليهم، في ثنائيات: (ممارس السلطة-الأفراد)، أو (الأمر - المأمور)، (المؤثر-التأثر) وغيرها وهي ازدواجية اجتماعية تترجم تنوعا و تدرجا، علوا وفوارق.

صلب الدراسة هو الاهتمام وتبع الرابط بين حدي تلك الثنائيات أي دينامية الفعل السلطوي العلائقي، والتي تنتج نماذج ممارساتية، إما إلزام وإما تعاون، إما سلطة بالقوة أو سلطة بقناعة. إما احتواء أو إبعاد اندماج أو استيعاب، استقطاب أو إقصاء وتهميش.

ولذلك اختير الموضوع تبعا لذلك أي ارتباط السلطة بمفهوم الثقافة الاتصالية في مجال خاص من المجتمع ألا وهو المؤسسة الاقتصادية.

ومع اختلاف الممارسات ضمن السياق المؤسسي إلا أن كثيرا من الدراسات تشير إلى أنماط مختلفة تكاد تكون ثابتة متكررة مستنسخة وهي نماذج سلطوية تظهر بمؤشرات عليها.

وفيما يلي ستقتصر الدراسة على نموذجين من أكثر النماذج شيوعا، في الواقع وهما:

النمط الديمقراطي في ممارسة السلطة، والنمط الديكتاتوري مع طرح بعض المظاهر المرتبطة بالثقافة الاتصالية

3-1) الأسلوب الأتوقراطي في ممارسة السلطة ومظاهر الثقافة الاتصالية: (التحكمية الاتصالية)

من البديهي أن علاقات السلطة تفترض وجود طرفين يمثل أحدهما رئيسا ويمثل الآخر مرؤوسا، لكن طبيعة هذه العلاقة تختلف من أسلوب إلى آخر. هذا النمط أي الأسلوب الأتوقراطي أو ما يسمى بالاستبدادي أو الديكتاتوري، تكون العلاقة فيه بين طرفي الإنتاج (الإدارة مثلا والعمال) علاقة جافة.

تتضمن قيام الإدارة بإصدار الأوامر، أما العمال فهم مجبرون على التنفيذ فلا مجال بعد ذلك لتبادل وجهات النظر أو الأخذ والرد والمناقشات.

ويشير هذا النمط أو الأسلوب من ممارسة السلطة إلى "النمط التقليدي في القيادة المرتبطة بالنظرية العلمية في التسيير ل فريديريك تايلور، حيث تكون كل العمليات الإدارية محددة ومقيدة، فيتدخل القائد في كل الأمور ولا يبقى على العمال إلا تنفيذ الأوامر وتطبيقها" (غياث، دت، ص115).

وامتثال المرؤوسين للأوامر يرجع في الكثير من الأحيان إلى خوفهم الدائم من العقاب لا إلى اقتناعهم ورضاهم بما يؤمرون به. "إذ أن الإئتصال بين الرئيس و المرؤوس يتم ضمن علاقة غير متكافئة ويميل عدم التكافؤ هذا لصالح الرئيس فهو الذي يمكنه أن يتحكم في مختلف عناصر المؤسسة ويمكنه توجيه العملية الاتصالية، وإن عدم التوازن هذا يجعل المرؤوس في وضعية غير مريحة هي وضعية المتلقي و المترقب والخاضع لفعل الرئيس ومبادراته مما يجعله يشعر بالضعف والتبعية الدائمة" (قاسمي، 2016، 97).

وضمن هذه العلاقة تظهر نواتج تترجم طبيعة تلك العلاقة ومنها الاستبعاد الاجتماعي، الإقصاء أو التهميش، وقد يظهر جلاء ذلك من خلال ممارسات تظهر في أفعال تنظيمية مختلفة منها (الإئتصال، اتخاذ القرار، البيروقراطية وتعدد المستويات وغيرها) وفيما يلي نماذج من ذلك:

أ) الإئتصال التنظيمي ضمن الأسلوب الأئتوقراطي للسلطة:

تتنوع السلطة، انتقالاتها وتموضعاتها، ف " إذا كانت هناك علاقة وطيدة بين الإئتصال وانتقال السلطة واكتساب السلطة فهناك أيضا علاقة وطيدة بين الإئتصال والمعلومات وبين الإئتصال ومركز الفرد أو الجماعة داخل المؤسسة، فالجماعات المركزية والأفراد الموجودين في مركز الجماعة يكونون في وضعية تسمح لهم بالحصول على أكبر حجم من المعلومات الخاصة بالمؤسسة " (قاسمي، 2016، 97). وهذا ما يمنحهم امتلاك السلطة، لكن إذا ارتبطت سلطة المنصب بسلطة المعلومة؛ تزود وتتقوى وبالتالي يكون المائل فيها متحكم بكل عناصر الإئتصال من المرسل؟ من يستقبل؟ حمولة الرسالة؟ طبيعتها، لغتها وأسلوبها ونوعية معلوماتها التي تتراوح بين الكم والكيف بين الجودة والتقدم، وأيضا في اتجاهات الإئتصال من دفع المعلومات والتحكم في كبح العملية الاتصالية، وفيما يلي نماذج من ذلك.

➤ اتجاه الإئتصال في التنظيم والاستبعاد:

في البداية الإئتصال عملية أساسية في الاجتماع الإنساني ككل، وهي آلية للتفاعل داخل التنظيم وأداة لنقل المعلومات والوقائع والأفكار، وهي ركيزة للفهم المتبادل. كما تمت الإشارة إليه.

والإئتصال التنظيمي له اتجاهات يكمل أحدها الآخر، ولا يتحقق الهدف من الإئتصال إلا باستخدام تلك الاتجاهات في مجموعها.

لكن في النمط السلطوي الأئتوقراطي يكون الإئتصال المعتمد في الغالب هو الإئتصال ذو الاتجاه الواحد من أعلى التنظيم إلى أسفله، أي الإئتصال النازل، وما يتضمنه من أسلوب آمر، فيصبح بذلك المجال ضيقا أمام الإئتصالات الصاعدة من العمال إلى الإدارة، مع أن

" قنوات الاتصال الصاعد تعطي فرصة ظهور الديمقراطية الصناعية، حيث تسمح الإدارة للمستويات الدنيا بالتعبير عن احتياجاتها النفسية والاجتماعية، مما يخفف من حدة التوترات والصراعات الداخلية" (علي محمد، 1983، ص446)

ويرجع نقص الاتصالات الصاعدة مقارنة بالاتصالات التنازلية في الغالب إلى اعتبارات متعددة منها: " قد يتخذ القادة الإداريون من سياسة الباب المغلق أسلوباً أو نمطاً في تسيير شؤون المنظمة، وهم يعزفون عن مقابلة مرؤوسيهـم إلا في النادر، وهذا الأسلوب قد يجعل المرؤوسين يعدلون عن إيصال كثير من المعلومات التي قد يكون لها أهميتها في تسيير شؤون المنظمة إزاء ما قد يجدونه من مضايقات في عملية الاتصال وعدم الترحيب بها من جانب الرؤساء". (شيحا، 1993، ص392)

إذن قد تؤدي عزلة الرؤساء إلى عزوف المرؤوسين عن الاتصال برؤسائهم حتى لا يتعرضون لمواقف لا يرضون عنها، بالرغم من أنهم قد يملكون معلومات أو بيانات هامة.

هذا إلى جانب أن النمط الأوتوقراطي وتبنيه من بعض الرؤساء يولد لدى المرؤوسين شعوراً بالخوف وتجنب الاحتكاك" فالمرؤوس يشعر دائماً بأن الرئيس يملك قوة ومكانة من شأنها أن تؤثر في مستقبله الوظيفي (الترقية)، وهذا الشعور قد يجعل المرؤوس يحجم عن إيصال كثير من المعلومات لرئيسه حتى ولو كان لها تأثيرها الفعال في تحقيق أهداف المنظمة". (شيحا، 1993، ص392)

إذن النمط الأوتوقراطي وما يتضمنه من عزلة الرؤساء وما يفرضه من أوامر على المرؤوسين، و تعدد المستويات الإدارية الشديدة يولد في الغالب خوف هؤلاء من رؤسائهم، مما يحد من الاتصالات الصاعدة، و يؤثر سلباً في نظام الاتصال المعتمد في التنظيمات، و مثال ذلك انقطاع شكاوى المرؤوسين، لخوف المرؤوسين من رؤسائهم مما يجعلهم يتجنبون الاحتكاك، و هذا ما قد أفرز عدة مساوئ لهذا النمط منها: "أن الإدارة لا تعطي أهمية للمنفذين، ولا تستفيد من خبراتهم مما يؤدي عادة إلى عرقلة تنفيذ الأوامر و ظهور الصراعات بين الإدارة و العمال". (شيحا، ص313)

هذا الصراع الذي ينتج غالباً عن نظرة التعالي والاحتفاء في السلطة التي تعيق وجود ولاء تنظيمي لدى العاملين وارتباطهم بمؤسستهم نظراً لعدم توحيد الأهداف بين الإدارة والعمال، وعدم توفر نظام فعال للاتصال وخاصة الاتصالات الصاعدة.

➤ احتكار المعلومة وترشيحها في مقابل انسيابها:

✓ في الاتجاه النازل: (الاحتكار): من المعلوم أن مادة الاتصال ومحتواه يرتبط بالمعلومة التي تعد ركناً أساسياً في التنظيم؛ به يربط التنظيم بعضه ببعض وتعرف المعلومات بأنها: "نص أو رأي أو حقيقة أو فكرة معقولة أو مجموعة من النصوص، أو الأفكار يتم إنتاجها وهيئتها بأشكال متفق عليها لكي يمكن استخدامها بعد ذلك". (محمود الهوش، 1996، ص86)

وترتبط المعلومات في تدفقها داخل التنظيمات بنظام الاتصال، هذا الأخير الذي يعبر عنه بأنه "عملية توصيل قدر من المعلومات والحقائق من جهة تملكها، إلى جهة تحتاجها لإنجاز عمل أو اتخاذ قرار". (الهوش، ص86)

الاتصال من أهم أدوات الإدارة التي يمكن عن طريقها الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة.

وأهمية المعلومة تختلف بحسب موقعها فقد تنتقل من أسفل التنظيم إلى أعلاه فتستخدم لاتخاذ القرارات وإصدار الأوامر وتحديد الأهداف. أو تنتقل من أعلى إلى أسفل وفي كلا الصنفين تعتبر المعلومة مهمة لربط المستويات بعضها ببعض.

يظهر الاستبعاد داخل التنظيم في مستوى انتقال المعلومة من أعلى إلى أسفل حيث أن غياب المعلومة عن المستويات الدنيا من التنظيم يخلق قطيعة وفجوة بين المستويات الأعلى إلى الأدنى وهذا ما يسمى باحتكار المعلومة، بغض النظر عن طبيعة تلك المعلومة. وهذا حرمان للمستويات الدنيا؛ عن طريق الاستحواذ على مصادر المعلومة والتحكم في نظام الاتصال ولذلك " يرى الكثير من العلماء أن مشكلة الإدارة اليوم هي مشكلة اتصالات أي مشكلة توفير البيانات والمعلومات" (كنعان، 1998، ص105) .

ومن الضروري التأكيد على أن المعلومة من حيث دقتها، سلامتها ترتبط بخصائص مختلفة منها:

❖ التوقيت السليم لنقل المعلومة أي لا يجب أن تصل إلى المرسل إليه بعد فوات الأوان فلا تؤدي وظيفتها وتصبح إعاقة حقيقية بدل أن تكون مبعثاً أساسياً لتحقيق الأهداف.

❖ يجب أن تكون ملائمة مطابقة لاحتياجات المتلقي.

❖ دقيقة لا تحتل التأويل بحيث تفهم كما بعثت من مصادر السلطة.

إلى غير ذلك من الخصائص المرتبطة بالمعلومة والتي تتصل بمميزات أخرى مرتبطة بالعملية الاتصالية منها لغة الرسالة (أي اللغة التي تنقل بها المعلومة) وأسلوب التبليغ

ولذلك نظام الاتصال لا يرتبط بإيصال المعلومات الدقيقة من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا فقط، ولكن يرتبط بنقل تلك المعلومات أيضاً بالتوقيت المناسب، حيث أن نظام إيصال المعلومات يعرف على أنه "طريقة منظمة للإمداد بالمعلومات عن فترات سابقة وحالية وقادمة". (الهوش، 1996، ص33)

فتوقيت الاتصال له أهمية كبيرة لإتمام فائدة المعلومة، لكن في غياب الاتصالات الفعالة من حيث ما تنقله من معلومات، وزمن نقلها وغياب جو مفتوح بين الإدارة والعمال، يجعل الاستبعاد وارداً داخل بوتقة التنظيم بحيث تحتكر مراكز القوة - أي من تمتلك السلطة - المعلومات المهمة لصالحها كورقة ضغط على من هم دونه.

✓ في الاتجاه الصاعد: (عملية الترشيح) : لا تتوقف الممارسة السلطوية باحتكار المعلومة أي في اتجاه الاتصال نزولاً من القمة إلى القاعدة، ولكن أيضاً يظهر الاستبعاد في شكله العكسي في حالة الشكاوى أو التظلمات أو الطلبات إذ أن " المشكل الأساسي هو أن مختلف المسؤولين في المستويات المتعددة، يتجاهلون آراء الفئات العاملة البسيطة والخاضعة لهم، ولا يأخذون بعين الاعتبار وجهات نظر من هم أدنى رتبة منهم، ولهذا فإن ارتباط إيصال المعلومات واتخاذ القرارات بالمناصب أو مراكز القوة، كثيراً ما يتسبب في إيقاف المعلومات وغربلتها على مختلف المستويات، بحيث تبرز في النهاية التأثيرات والتغيرات المحبذة من طرف الأقوياء في الأجهزة الإدارية فقط، أما البسطاء فعليهم أن يعملوا فقط" (بوحوش، 1984، ص99).

ترشيح المعلومة وإنقاصها أو إلغاؤها أو انتفاؤها هو إذن إقصاء اجتماعي من نوع آخر يضاف إلى ما يتضمنه الأسلوب الأوتوقراطي في ممارسة السلطة. وهو مرتبط بشكل مباشر بتعدد المستويات الإدارية.

➤ تعدد المستويات الإدارية (البيروقراطية) ضمن النمط الأوتوقراطي:

لا شك أن أي مؤسسة تقوم على تقسيم العمل والتدرج وهو ما يعبر عنه بالهيكل أو الخريطة التنظيمية وهي التي تساعد في تحديد المستويات والسلطات والأنشطة وبها يتم الاتصال عموديا ومن أعلى إلى أسفل وأفقيا وفي جميع الاتجاهات.

فقد يتضمن تبادل معلومات، أوامر، تعليمات، تقارير، شكاوى، استفسارات وغيرها في الاتجاه النازل أو الصاعد.

وقد أثار روثلسبرجر في هذا السياق أن "الإدارة في تنظيمات العمل تستعين بأساليب للاتصال تتسق مع منطق الكفاية بينما يسعى العمال إلى الاتصال بالإدارة من خلال منطق مختلف يستخدم لغة العواطف والمشاعر الاجتماعية". (علي محمد، 1983، ص 443)

قوة الإدارة وسلطتها يظهر جليا من خلال تحكمها في طول الهيكل سواء صعودا أو نزولا. إذ قد يؤثر تعدد المستويات في فحوى الاتصال ففي الاتصال النازل مثلا:

"من المتوقع أن يحدث تغييرا قد يكون جوهريا في محتوى الرسائل المنقولة عبر المسار الهابط، إذا طال خط النزول، أي إذا تعددت المستويات التي تنتقل عبرها الرسائل" (شوقي وآخرون، دت، 278). وهذا الوجه الأول للاستبعاد.

الوجه الثاني-ارتباطا بتعدد المستويات- هو تأثير هذه الأخيرة على الاتصالات الصاعدة ووجه ذلك كما يلي:

- تعدد المستويات واتساع الهوة بين العامل والإدارة يصعب على العامل الاتصال بالمستويات العليا لتدرج تلك المستويات " ووجوب احترام قاعدة تسلسل المستويات وضرورة اتصال كل مستوى بالمستوى الأعلى الذي يليه مباشرة دون أن يتخطاه عند إجراء عملية الاتصال". (شبحا، 1993، ص 391).

أي أن العامل قد يعيقه تعدد المستويات الإدارية لوصول شكواه أو اقتراحاته أي آرائه أو استفساراته.

- ما سبق يقود مباشرة إلى لفظ البيروقراطية وهي بترجمتها تعبر عن سلطة المكتب، تشير أيضا إلى التدرج والتخصص ولها وجه الإيجابية كما تصوره ماكس فيبر ولكنها تعبر عن جوانب سلبية أشار إليها روبرت ميرتون.

وللأسف التنظيمات في واقعنا تقوم على الوجه المظلم للبيروقراطية، أي بمعناها السلبي وما يقتزن بها من روتين وتعقيدات مكتبية، وكأن هذه القواعد والإجراءات المكتبية غاية في ذاتها وليست وسيلة لتحقيق الأهداف. فغدت هي ذاتها كما يؤكد ذلك روبرت ميرتون معوقات حقيقية تستبعد فئة وتعمل مع فئة من منطلق الوساطة والمحسوبية.

- الأمر الآخر المرتبط بهذا العنصر هو ما أشار إليه روبرت ميشيلز حيث ذهب إلى أن " قانون الأوليغاركية تعني حكم الأقلية وانسياب السلطة والقوة في المراتب هما من النتائج الحتمية للبرقطة المتزايدة في المجتمع من هنا جاءت تسميتها بالقانون الحديدي". (غيدنز، 2005، ص 420)

البيروقراطية إذن أو سلطة المكتب هي معوق خطير لاحتكاك الطبقات الدنيا بالعليا في التنظيم إضافة إلى تحكم التكنوقراطيين في زمام المبادرة وتزواج البيروقراطية مع النمط الأوتوقراطي من شأنه أن ينتج الاستبعاد بشكل كبير خاصة ما يثيره غياب الاتصالات واتساع الفجوة بين المستويات العليا والدنيا.

- إضافة إلى ذلك أن النمط الأوتوقراطي يستند إلى المركزية الشديدة وعدم التفويض وبالتالي طول خط السلطة التي تنعكس بشكل مباشر على الاتصالات، إضافة إلى عزلة الرؤساء وما يفرض من أوامر على المرؤوسين.

- تعدد المستويات الإدارية وطول التسلسل الإداري يبعث في نفس الطبقة الدنيا، الملل كما يولد في الغالب نظرا للممارسة الأوتوقراطية خوف الرؤساء مما يحد من الاتصالات الصاعدة بانقطاع شكاوى المرؤوسين اجتنابا للاحتكاك بهم.

2 / الأسلوب الديمقراطي في ممارسة السلطة: ما قيل سابقا هو عكس ما في هذا النمط، حيث يؤكد الباحثون أنه "نمط يتفادى سلبيات النمط التسلسلي، ويسمح بإشراك العمال في اتخاذ القرارات وإبداء آرائهم في مختلف قضايا التنظيم، إذ لم يبق القائد هو الأمر والنهي الذي يقوم بكل شيء بمفرده" (غيث، دت، ص 60)

فالنمط الديمقراطي يتيح نوعا من الحرية لأفراده وهو يعمل في إطار من التعاون والانساق إذ يباشر أعماله من "خلال جماعية التنظيم، وذلك حتى يحدث تفاعل خلاق بين سياسات التنظيم وخططه وأهدافه، وتكون علاقات التنظيم مبنية على أساس موضوعي، بحث سواء أكانت هذه العلاقات بين القادة وأعضاء التنظيم أو بين الأعضاء أنفسهم، لا على أساس شخصي فتكون الجزاءات الصادرة عن القيادة ثوابا أو عقابا، على أساس حقائق عقلية منطقية" (شيح، 1993، ص 313) أي اعتبار العامل قوة وعنصر حيوي من عناصر الإنتاج ولا ينظر إليه باعتباره سلعة أو آلة في التنظيم، وهذا النمط نجد أنه في كل جوانبه شكل مقابل عكسي للنمط السابق وتليخيصا لأهم ما فيه يمكن وضع النقاط التالية:

- اللامركزية وتفويض السلطة وقلة المستويات الإدارية أي قصر خط السلطة فينعكس ذلك على طبيعة الاتصالات صاعدة ونازلة، وكما أن من أهم سمات القائد الديمقراطي أن ينظر إلى شخصه على أنه منسق لأعضاء منظمته، وأن يعطي لهم الفرصة للتعبير عن آرائهم ومواقفهم، وأن يظهر بمظهر الممثل لهم والأمين على مصالحهم لا كرئيس... ويكون على القائد أن يعمل على التركيز على رفع روحهم المعنوية وعلى خلق قنوات اتصال فعالة في التنظيم نحو تحقيق أهدافه برشد وبكفاءة" (شيح، ص 60). ولذلك على عكس النمط السابق هذا النمط يتيح تدفق المعلومات بين أرجاء التنظيم ولذلك "نوع الاتصال ومضمونه وحجمه يرتبط بنوع القيادة السائدة في المنظمة، فكلما كانت القيادة ديمقراطية، كان الاتصال العمودي من أسفل إلى أعلى قليلا وصعبا وكان الاتصال العمودي من أعلى إلى أسفل كثيرا ويقتصر على إصدار الأوامر" (عشوي، 1992، ص 146).

إضافة إلى ما ينطوي عليه هذا النمط من قدرة على احتواء أفراد المؤسسة من مشاركة للأفراد في القرارات.

ولذلك يرى ن-روس N-Ross الذي ذهب إلى أن "السلطة داخل التنظيم البيروقراطي يجب أن يمارسها جميع الأعضاء المساهمين أو المشتركين برأس المال أو العمل من خلال جهاز يمثلهم، ونجد أن كلا من الديمقراطية الكفاءة الإنتاجية تقضي بوجه عام ألا يمارس المديرون سلطتهم إلا بعد استشارة تامة مع من يعينهم الأمر" (إبراهيم لطفي، 2007، ص 60). النموذج الديمقراطي يفسح المجال واسعا أمام الاحتكاك المباشر، وفي الغالب انسياب المعلومات ضمنه تكون واسعة، ومتجددة تضمن تحقيق الإبلاغ والتوجيه والفهم كيما يتم تحقيق الحس المشترك والولاء والثقة التنظيميين، وهي مستمدة ضمنا من الفواعل الذين يمتلكون زمام السلطة والمتحكمين بها، وهي أيضا متصلة بتنشئة اجتماعية وتخصيصية موسعة، يبنى ضمنها الممارس للسلطة فهم التنظيم كوحدة عامة، والعمال ضمنها شركاء لا تكلفة.

هذه نماذج من أساليب الممارسة السلطوية الرائجة وهناك آخر، والتي تعد من بين العوامل الأساسية المحركة للعمليات التنظيمية المهمة في المؤسسات ومنها الاتصال.

4- خاتمة:

الدراسة الحالية محاولة لتتبع الاتصال كعملية تنظيمية أساسية تعد الجهاز العصبي، أو القلب النابض للمؤسسات الذي يقوم بعملية ضخ المعلومة والأفكار والخطط والاتجاهات وغيرها. والتي تتعلق به مجاميع العمليات التنظيمية الأخرى كصناعة القرار، التخطيط، التوجيه... والتي أكد عليها رواد الدراسات والمعاصرون في الادبيات التنظيمية.

فعالية الاتصال لا تتعلق بذاته فقط بل بمحركات سببية يوكل لها تحريك هذه العملية، في سرعتها، توقيتها، تدفق المعلومات ضمنها، نوعية تلك المعلومات، أدواتها، اتجاهاتها. هذه المحركات منها السلطة القابعة وراء العملية الاتصالية، والتي يعد الاتصال في الأخير انعكاسا وتجل لنوعيتها.

الدراسات أثبتت أن الواقع التنظيمي غير مصطبغ بنمط سلطوي وحيد وطابع ممارساتي متفرد، بل هناك أنماط لتلك الممارسة السلطوية تتصل بالفواعل في شتى المؤسسات بتنوعها، ومنها ما تم إدراجه من أنماط كأكثرها رواجاً، والتي تنتج في الأخير أنواعاً من الاتصال الذي يكرس ثقافة اتصالية مؤسسية إيجابية أو سلبية؛ تم إبرازها قبلاً. إما انسياب للمعلومات أو احتكار لها.

التنبه للعلاقة بين متغيري الدراسة ضروري؛ لتوصيف العمليات التنظيمية والإدارية وفعاليتها ضمن المؤسسات بشتى أصنافها، ومراعاة طابع الممارسات السلطوية كمدخل للفهم يعين على تتبع ونقد وتصويب العمليات المختلفة ومنها الاتصال كشبكة لا يمكن الاستغناء عنها تتعلق بها كل العمليات التنظيمية الأخرى لتكريس ثقافة اتصالية إيجابية.

المراجع:

1. البياتي، ياس خضير ، 2002 النظرية الاجتماعية جذورها التاريخية وروادها، طرابلس، الجامعة المفتوحة.
2. ناصر دادي عدون، (2004)، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي، الجزائر، دار المحمدية العامة.
3. الساعاتي، سامية حسن ، (2008)، الثقافة والشخصية، ط 4، القاهرة، دار الفكر العربي.
4. السويدي، مُجّد، (1991)، مفاهيم علم الاجتماع الثقافي ومصطلحاته، ط1، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر.
5. الطبيب، أحمد مُجّد: (1999)، الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها المعاصرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ط1،
6. العمري، أبو النجا مُجّد: (1986) الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
7. الهوش، أبو بكر محمود ، 1996، دراسات في نظم وشبكات المعلومات، طرابلس، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية .
8. أبتوني غدنز: علم الاجتماع، ترجمة فايز الصياغ، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، 2005.
9. بن هادية، علي وآخرون: (1991) القاموس الجديد للطلاب، ط7، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب.
10. بوحوش، عمار، 1984 الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب.

11. ح ب هوغ د-ليفك، أموران وآخرون (1996) الجماعة السلطة والاتصال، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط2.
12. شوقي، طريف وآخرون، د ت، علم النفس ومشكلات الصناعة، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
13. شيحا، إبراهيم عبد العزيز: (1993)، أصول الإدارة العامة، الإسكندرية، منشأة المعارف.
14. طلعت، إبراهيم لطفي، 2007، علم اجتماع التنظيم، القاهرة، دار غريب.
15. عبد الرحمن، عبد الله ، تطور الفكر الاجتماعي، بيروت، دار المعرفة الجامعية، د ت.
16. عبد الرحمن، عبد الله، 2003، علم اجتماع التنظيم، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
17. عبد الغني، عماد، 2016، سوسيولوجيا الثقافة، مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان.
18. عشوي، مصطفى، 1992، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب .
19. عليوة، سيد: (1987)، مهارات التفاوض، عمان، المنظمة العربية للعلوم الإدارية.
20. عودة، محمد- محمد خيرى، والسيد: (1988) ، أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية.
21. غيات، بوفلجة: دت، مقدمة في علم النفس التنظيمي، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
22. غيات، بوفلجة: دت، مبادئ التسيير البشري، وهران، دار الغرب للباعة والنشر.
23. غيث، محمد عاطف: (2006) ، قاموس علم الاجتماع، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
24. كنعان، نواف ، 1998، اتخاذ القرارات الإدارية.
25. ليلة، علي، 2004، ماكس فيبر والبحث المضاد في أصل الرأسمالية المعاصرة، الإسكندرية، المكتبة المصرية.
26. محمد، علي محمد: (1983)، علم اجتماع التنظيم، ط3. الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية
27. مذكور، إبراهيم (1973)، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة.
28. ياغي، أحمد عبد الفتاح: (1988)، اتخاذ القرارات التنظيمية، الرياض، مطابع الفرزدق التجارية.
29. يفرعوف، ناتاليا- سلوم، وتوفيق، (1992)، معجم العلوم الاجتماعية، موسكو، دار التقدم.
30. ناصر، قاسمي، 2016، الاتصال في المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية،