

المحاضرة 9+10: استراتيجيات التواصل

قبل الغوض في غمار دلالات استراتيجيات التواصل حري بنا أولا الوقوف عند تحديد ماهية المصطلحات الأساسية:

1- مفهوم الإستراتيجية:

جاء تعريفها بأنها تعني "الأسلوب الذي يتم اختياره لتحقيق الأهداف المحددة، وتعتبر من المراحل الحيوية في سبيل التخطيط طويل الأجل، إذ توضح المؤسسة كيف تنتقل من حيث هي قائمة إلى حيث يجب أن تكون في المستقبل"¹، ويقصد بها أيضا "مجموعة السياسات والأساليب والخطط والمناهج المتبعة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة في أي وقت وبأقل مجهود"².

وتحدد ماهية الإستراتيجية أيضا بأنها تمثل "العمليات المتضمنة التحليل، القرارات، الأفعال والتي تأخذها إدارة المنظمة على عاتقها لخلق وإبقاء المزايا التنافسية"³.

بالمختصر إن الإستراتيجية تمثل "مجموعة من الخطط والإجراءات التي تعتمدها المؤسسة للوصول إلى تحقيق أهدافها سواء على المدى القصير أو البعيد"⁴.

2- مفهوم التواصل:

تحدد ماهيته بأنه يعني "عملية نقل الأفكار والتجارب، وتبادل المعارف والمشاعر بين الذوات والأفراد والجماعات، وقد يكون هذا التواصل ذاتيا شخصا أو تواملا غيريا، وقد ينبني على الموافقة أو على المعارضة والاختلاف، ويفترض التواصل أيضا -باعتباره نقلا وإعلاما- مرسلا، ورسالة، ومتقبلا، وشفرة، يتفق على تسنيها وتشفيرها كل من المتكلم والمستقبل (المستمع)، وسياقا مرجعيا، ومقصدية الرسالة"⁵.

ويعرف التواصل أيضا بأنه: "تبادل المعلومات والرسائل اللغوية وغير اللغوية، سواء أكان هذا التبادل قصديا أم غير قصدي، بين الأفراد والجماعات؛ ومن ثم، لا يقتصر التواصل على ما هو ذهني ومعرفي فحسب، بل يتعداه إلى ما هو وجداني، وما هو حسي وحركي"⁶.

3- ماهية الإستراتيجية الاتصالية:

تشير كثير من الدراسات إلى أن علوم الإعلام والاتصال قد "استعانت ... بمصطلح الإستراتيجية لتعبر عن القواعد التي توضع على أساسها صيغة الاتصال، وتتضمن الهدف وخواصه والجمهور الموجه إليه"⁷.

من التعاريف المقدمة لمصطلح الإستراتيجية الاتصالية نجد أنها تعني عند بعض الباحثين: "مجموعة من الوسائل المتناسقة التي تسمح للمنظمة أو المؤسسة بالاتصال بمحيطها والتأثير على جمهورها"⁸.

كما جاء تعريفها بأنها تمثل "مجموعة من الإجراءات المتتالية والمتناسقة التي تضعها المؤسسة لتحقيق أهدافها الاتصالية المسطرة مسبقاً"⁹، ويقصد بها أيضاً: "مجموعة عوامل تقنية علمية مركبة على شكل مخطط هندسي تتحدد فيه الأطراف المعنية والوسائل والجمهور المستهدف والهدف، وكل عنصر من هذه العناصر محدد المضمون ومترايط ومكملة لبعضها البعض لتحقيق الهدف"¹⁰.

4- أهداف الإستراتيجية الاتصالية ومبادئها:

1-4 – "أهداف الإستراتيجية الاتصالية: يمكن أن نوضح أهدافها من خلال النقاط الآتية:

- "تحفيز المستخدمين: ذلك أن المنظمة مطالبة بخلق الظروف المناسبة والمساعدة على تحفيز العمال.
- تنسيق الأفعال: وذلك من خلال توفير الوسائل الاتصالية الضرورية المساعدة على شرح أهداف الإستراتيجية العامة للمؤسسة باعتبارها تمثل المصلحة العامة، باعتبار الإستراتيجية الاتصالية تمثل حلقة وصل بينهما.
- تغيير التصرفات والعقليات: تساهم في تطوير العقليات والتقليص من حدة المعارضة.
- تحسين الإنتاجية: يرتبط بالأهداف السابقة الذكر ويساهم الاتصال في تحقيق ذلك.

4- 2- المبادئ الأساسية للإستراتيجية الاتصالية: تقوم الإستراتيجية الاتصالية على مجموعة من المبادئ أهمها:

- ✓ وجود إستراتيجية: وهي ضرورية تتطلب التكامل بين الأهداف والإمكانيات.
- ✓ الاستمرارية: أن تكون العملية الاتصالية مستمرة مع الزمن وفعالة.
- ✓ الوضوح: أي الابتعاد عن الغموض والتأويلات المحتملة.
- ✓ الواقعية: كلما كانت الأهداف واقعية كلما كانت أكثر تقبلاً من طرف الجمهور الداخلي والخارجي.
- ✓ الانتشار: من خلال استعمال مختلف وسائل الاتصال وتقنياته خاصة الجماهيرية والالكترونية.
- ✓ الانسجام: أن تنسجم مع قرارات المنظمة وتتماشى وأهدافها.

✓ القبول الداخلي: وهو ضروري من أجل التفاهم الداخلي وتجنب حالات الرفض"¹¹.

الهوامش:

- ¹-فلاق شيرة صالح، مطبوعة الدروس إستراتيجيات الاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم- الجزائر، 2021-2022، ص: 12.
- ²-المرجع نفسه، ص: 12.
- ³-أمال بوشاشي، لرازي عبد السلام، شعاشعية لخضر، إستراتيجيات الاتصال والعلاقات العامة وأثرها على استمرارية المؤسسة دراسة ميدانية لمؤسسة بريد الجزائر لولاية تيبازة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية –بحوث ودراسات-، مج: 10، ع: 1، 2023، ص: 61.
- ⁴-المرجع نفسه، ص: 61.
- ⁵- جميل حمداوي، التواصل اللساني والسميائي والتربوي، ط1: 2015، ص: 6.
- ⁶- المرجع نفسه، ص: 7.
- ⁷- أمال بدرين، مطبوعة بيداغوجية (استراتيجيات الاتصال)، جامعة إبراهيم سلطان شيبوط، الجزائر 3، 2020-2021، ص: 12.
- ⁸-المرجع نفسه، ص: 12.
- ⁹-المرجع نفسه، ص: 13.
- ¹⁰- المرجع نفسه، ص: 13.
- ¹¹-حكيمة جاب الله، استراتيجيات الاتصال ودورها في تفعيل إدارة الأزمات، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، مج: 7، ع: 2، 2019، ص: 102.