جامعة قطر

مكتبة البنين
قسم الدوريات

كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية

حَوليّة كليّة الإنسَانيَات والعُلوم الاجتماعيَة

العـدد الثـامن عشـر

١٤١٦ هـ / ١٩٩٥ م

مناهج البحث التفسيرية
في دراسات الاتصال التنظيمي

د. عبد الله بن مسعود الطويرقي
قسم الإعــلام
جامعـة الملك سعود

نظراً لجدية الأبحاث التي تتناول دراسة الاتصال التنظيمي؛ فان الكثير من هذة الأبحاث يتسم بالاتجاة الوضعي الذي يسعى لربط الحقـائق بالافتراضـات السببية أو النتائج العامة في رصدة للظواهر. ولا يكاد يجد الباحث في الدوريات العلمية المهتمة بالاتصال التنظيمي كظاهرة بحثية حديثة - وبخاصـة في العقـدين الأخيرين - أي توجه بحثي مغاير يسعى لرصد هذة الظاهرة البحثية بعيداً عن حركية البيانات التنظيمية اتصالياً. وهذا ما يدفع الباحث في هذة الورقة إلى تبنى أنموذج بحثي مغاير، آلا وهو المنهج التفسيري، واستعراض ما يمكن لة أن يُسهم بة في فهم القارىء لطبيعة الاتصال التنظيمي بعيداً عن التوجهات الوضعية التي شكلّت هذا المجال في السنوات الأخيرة .

فالباحث هنا يسعى إلى التعريف بطبيعة وماهوية الاتصال التنظيمي ضمن التوجـــة التفسيري فـي مقـابـل التـوجهـات الوظائفيـة Functionalistic والطبيعة Naturalistic . وقد يكون من الضروري في سياق كهذا. وقبل كل شيء، اعطاء القارىء فرصة الالمام بخلفية ابستمولوجية عن منهجية النماذج التفسيرية، وبخاصة أنها وليدة تراكمية فلسفية في المقام الأول. فالنموذج التفسيري على اختلاف مدارسة يستند على رؤية تقول بمركزية المعنى ضمن ما يُعرف بالأفعال الاجتماعية. وهو ما يفرض التوضيح والنقد الذي يفضي إلى الفهم الراسخ. وتتكيء معظم المدارس التي تأخذ بالنموذج التفسيري على متغير المعنى Meaning الذي يتبطّن الفعل الاجتماعي. على الرغم من أن كلا منهايفرق في معالجة المعني ضمن الأنشطة الاجتماعية. وهو ما سنحاول التعرض الية بالتفصيل لاحقاً.

وحسب مراجعات الباحث قيدنز A.Giddens (١٩٧٦) في هذا الشأن، فان مدارس التفاعل الاجتماعي Symbolic Interactionism، والتأويلية Hermeneutics والاثنومثدولوجي Ethnomethodology، والفنومنولوجي Phenomenology، والنظرية النقدية Critical Theory، كلها تندرج تحت مظلة علم الاجتماع التفسيري.

ان تطور المناهج وأدوات البحث الاجرائية في العلوم الطبيعية، دفع بالكثير من العلوم الاجتماعية – في طريقها للوصول إلى المرتبة العلمية – إلى تبني النماذج الحقيقية لهذة العلوم دونما تفكير أولي في طبيعة ما تتناولة من ظواهر ومتغيرات تحكم السياقات التي تولد فيها. ولعل غموض التصوّر لطبيعة علوم المجتمع الانساني لدى الكثيرين ممن تبنوا المناهج الوضعية في مكاشفتهم للظواهر الانسانية، ساهم إلى حدٍ كبير في تأخير مرحلة التراكمية الابستمولوجية لديها، وهو ما أدى إلى تجاوز العديد من المتغيرات الجوهرية في الظاهرة الاجتماعية ذاتها.

فهدم القدرة على ادراك الحقيقة القائلة بضرورة اختلاف الظاهرة الاجتماعية عن مثيلتها الطبيعية، أدى الى توظيف نماذج معرفية لا تلائم طبيعة الظاهرة تحت الدرس، وساهم بلاشك في احداث ارباك ملحوظ فيما بين المهتمين بالعلوم الاجتماعية. فالعلوم الطبيعية تنظر للظاهرة الاجتماعية Social Phenomenon بوصفها جزءاً من الموجودات الكونية، بينما يفترض في العلوم الاجتماعية أن تتعاطى مع الظاهرة الاجتماعية باعتبارها نسيجاً مولّداً للمعاني Meanings. وبمجرد توظيف الأدوات التجريبية في عالم الظواهر الاجتماعية، نفاجأ بأن الأداة العملية Scientific Apparatus تفرض طقوسها الصارمة والتي تفصل بموجبها بين الذات والموضوع والتجربة والتحليل Experience - Analysis

فالتجربة الانسانية هنا تُمرَّر عبر مرشحات الأدوات العلمية Filters فيما اذا أريد لها

أن تكون مقبولة علمياً. فما هو مقبول – استمولجياً ليس الا ما هو قادر على الصمود في مواجهة اختبارات التجريب. فالتوجه الوضعي منهجياً يستند على اعتقاد يقول بافتراض وجود بعد موضعاني مستقل للحقيقة بعيداً عن أية احتمالات أو مصادفات ذات علاقة بالبعد الذاتي.

فالنموذج الوضعي Positivistic يتمترس خلف الاعتقاد بمسلمة أن الحقائق Facts ما هي الا موجودات طبيعية في العالم الخارجي، وقابلة لأن تمنح صفاتها المُميزة للمسائل المؤهل وهذا كما نلاحظ يفرق كثيراً عن طبيعة الحقيقة من منظور اجتماعي، والقائلة بحضور البُنية الثقافية في كافة تجليات الظاهرة الاجتماعية. وهذا ما يدفعنا للتساؤل حيال نوعية النماذج الابستمولوجية المناسبة للعلوم الاجتماعية؟ ويجدر بنا قبل طرح اجابة على تساؤلنا هذا، أن نستوعب أولاً طبيعة العلوم الاجتماعية والتي تتعامل مع كيانات واعية موضوعاً لتحرياتها، وثانياً، طبيعة المعرفة المطلوب توافرها للايفاء بشروط الظاهرة الاجتماعية.

وقد يكون من المناسب حقاً القول بضرورة استهلال العلوم الاجتماعية بتوظيف نماذج قادرة على أن تقدم فهماً مقنعاً تجاة منظومة الفعل الاجتماعي بكل صورة وتجلياتة، بصرف النظر عن الصرامة الموضوعية والمعايير التنبؤية التي تتداولها علوم الطبيعة. فليس الهدف تقليد علوم الطبيعة من أجل الوصول إلى منزلتها العلمية، بقدر ما هو انصاف الظاهرة قيد البحث والمعالجة، والتي تختلف بالضرورة من حيث البُنى والمضامين.

إن مجال الدرس الاجتماعي يُعد نمطاً منظماً للتجربة التي تشكّل موضوعات التحري بحثياً. فإذا اعتبرنا موضوعنا يتمحور حول استقراء للبُنية القائمة كخلفية للتجارب اليومية، فاننا لا نقصر دورنا على اعادة صياغة أو ترجمة المعاني المعمّاة والغامضة، بقد ما نسعى إلى ايجاد قاعدة تفسيرية واعية للتأسيس النشط لتلك الخلفية التي تحكم المجتمع الانساني.

ان مجال دراسة الاتصال التنظيمي كأحد العلوم الاجتماعية، يفرض ضرورة التعاطي مع الظاهرة الاتصالية ضمن سياقاتها الاجتماعية الواعية بعيداً عن مناظير التجريب والضوابط المعملية المصطنعة، والتي تسعى إلى التعميم وفق معايير الموضوعية ولعلة من الطبيعي، في ظل قناعتنا بأهمية الاختلاف الابستمولوجي فيما بين العلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية، من أن نؤكد على متغير الفهم Understanding في مقابل الايضاح Explanation . فالظاهرة الاتصالية بوصفها نتاجاً للتفاعل الجمعي تستلزم المكاشفة التي تُملي توظيفاً منهجياً يختلف كلية عن ما هو متداول في أوساط العلوم الطبيعية . وهذا ما يدفع بنا إلى اقتراح النموذج التفسيري Interpretaive Paradigm بوصفة أكثر قدرة على اسنطاق طبيعة الظاهرة تنظيمياً. وسنحاول في السطور القادمة تقديم النموذج التفسيري تحليلياً من خلال مقارنتة بالرؤية الوظيفية التي هيمنت على الدرس الاتصالي في جانبة التنظيمي لفترة طويلة . ولعل في تبنى توجة تفسيري كهذا في مجال الاتصال التنظيمي يعد ريادة مطلوبة تؤسس لفهم يعكس واقعية السياق الاجتماعي بكل عمومياتة .

وفي سياق النظريات التنظيمية يورد كل من بوريل Burrel ومورقن Morgan (١٩٧٩) النماذج الوظيفية والتفسيرية والبنيوية الراديكالية وذلك في نطاق مايعرف بالذاتية والموضوعية . فالموضوعية تنظر للواقع الاجتماعي بصفتة متغيراً خارجياً يحيط بالفرد . أما الذاتية فتقيس هذا الواقع باعتبارة بُنية أساسية . فالوظائفية والتفسيرية تنظر كل منهما للواقع الاجتماعي باعتبارة موضوعياً وذا نظام محدد المعالم، مع فرق جوهري يكمن في أن التفسيرية تتعاطى مع المجتمع بوصفة جُمّاعاً لتجارب الأفراد الذاتية وليس أي شيء آخر .

فالوظائفيون يتعاطون مع الظواهر الاجتماعية بوصفها أشياء مادية وحقائق اجتماعية صرفة، وبخاصة فيما يتعلق بالقيم والأعراف والأدوار التي تعد خارجة عن الأفراد .

وحسب اعتقاد الباحثين بوريل Burrell ومورقن Morgan (١٩٧٩) فان الواقع الاجتماعي يبقي موجوداً ومتشكلاً وقبل أي نشاط انساني من أي نوع كان. وفي المقابل يعتقد أصحاب النموذج التفسيري بأن الواقع الجمعي لايعدو أن يكون نتاجاً لدوال ورموز وسلوكيات الأفراد فية .

فالجمعية ليست الا عمليات رمزية Symbolic تتطور كنتيجة طبيعية للسلوك الانساني الواعي. فحسب رؤية الباحث رتزر Ritzer (١٩٧٥) لاتخرج مفاهيم الأدوار والمعايير والقيم الاجتماعية عن كونها تخليقات مصطنعة تُعَين على فهم الافعال الاجتماعية. وعلية فان الباحثين التفسيريين دائماً ما يلاحقون تلك المعاني التي يلصقها أفراد المجتمع بالرموز والتفاعلات التي تجسّدها أمامهم .

وفي معرض حديثنا عن الفروق الرؤيوية فيما بين الوظائفية والتفسيرية في تعاطيها مع نظريات التنظيم، لابد من الحديث عن مايسمى بالمحدداتيهDeterminism وحرية الارادة Voluntarism ، وبما يعين القارىء على استيضاح الموقف المعرفي للاتجاهين. فالوظائفية تنظر للأفراد بشكل ميكانيكي صرف. فالبيئة الخارجية تعلب دوراً فاعلاً في تشكيل الخيارات التي يأخذ بها الأفراد في سلوكهم اليومي. فهي تحدد للأفراد الكيفية التي يتعاطون بها مع محيطهم الاجتماعي. أما الباحثون الذين يأخذون بالنموذج التفسيري فهم ينظرون للأفراد في المقابل بوصفهم هم من يشكل البيئة ويخلّقها اجتماعياً. فالأفراد يملكون الارادة والحرية الكاملة للتصرف وتفسير تفاعلاتهم بشكل نقدي يوفر ولادة حقيقية للحياة التنظيمية والبيئية عامة .

ففي اطار الرؤية التي تأخذ بالمحدداتية، تبقى بنية التنظيم مؤثرة في أهداف وأنشطة أفراده. فالفرد هنا يُنظر إليه بوصفة أداة موجهة بأفعال هادفة ومُتعلقة لزيادة فاعلية التنظيم واستمرار نموة. وحسب رؤية كل من زي فيريل Zey - Ferrell وأيكن

Aiken (١٩٨١) فالتحليل هنا ينصب على النواحي الاجتماعية والسيكولوجية والاقتصادية ليس بصفتها عمليات اجتماعية وانما بوصفها ممتلكات خاصة بالتنظيم ذاتة. أما فيما يتعلق بالرؤية التي تأخذ بمفهوم حرية الارادة، فينحصر التحليل في مجال القيم والأهداف والتفاعلات التي تجسِّد التحالف داخل التنظيم .

وعندما ننتقل إلى بيئة الاتصال داخل التنظيم لمطارحة مفاهيم الرسالة وقنوات الترحيّل المعلوماتية والعملية، سيكون بمقدورنا اسنطاق هذة الرؤيويات بشكل أكثر صرامة، وبما يُهيء سياقاً ملائماً لفهم مداورتها للقضايا والمفهومات الرئيسية في بنية التنظيم اتصالياً. وفيما لو أخذنا ببعض توجهات الوظيفيين تجاة التنظيم باعتبارة كائناً مستقل الوجود مادياً وذا تأثير فاعل في أنشطة وحركية المنتمين له، لأدركنا وبشكل عملي الفروق الواضحة فيما بينة وبين توجيهات التفسيريين التي تنظر إلى التنظيم بوصفة عملية اجتماعية متولدة من تفاعلات الأفراد الرمزية الواعية .

فالرسالة الاتصالية تُشَّيىء لدى الوظيفيين بسبب اعتقادهم بأنها نمط مادي صرف ذو جوانب زمكانية مستقلة عن كل من المصدر الاتصالي والمتلقي. فالباحثة بوتنام Putnam (١٩٨٢) تعتقد في ظل وجود رؤية كهذة - بأن الوظيفيين في ظل نظرتهم للرسالة بوصفها مادة طبيعية، يموضعون جوهر الاتصال في نطاق قنوات الترحيل المعلوماتية وتأثيراتها. وهذا ما يتضح من خلال دراساتهم التي تنصب على اتجاهات وتدفق الرسائل الاتصالية داخل التنظيم، ومعوقات وتحريف الرسالة، وشبكات الاتصال ومعالجة المعلومات الخ. وهذا كلة يفصح عن مدى الاهتمام الأولى بالقنوات والآلية التي ترحل بها الرسالة الاتصالية من نقطة إلى أخرى. واعطاء درجة ثانوية من الاهتمام بالمعنى الذى تحملة الرسالة. فالتوجة العام هنا ينصب على مفهوم السيطرة الادارية من خلال دور الرسالة وقنوات الترحيل التي تسلكها، ومدى فاعليتها في ربط اجزاء التنظيم بمستوياتة المختلفة لتحقيق أهدافة النهائية .

وفي المقابل عند النظر في توجهات الباحثين التفسيريين والذين يأخذون بفكرة المعنى Meaning في تعاطيهم مع الاتصال التنظيمي، نخرج بنتيجة مؤداها أن الواقع الاجتماعي بكل عمومياتة يتشكل من خلال الرموز اللغوية والافعال والأنشطة الواعية التي تم تداولها بين الأفراد في التنظيم. فالرسالة هنا يتم التعاطي معها بوصفها وسائط وأعراضا لتطوير وتنمية المعاني الاجتماعية وليس أي شيء آخر. فالاستخدام اللغوي بكل ضروبة (اللفظية والجسيديه) يلعب دوراً فاعلاً في خلق وتنمية الواقع الاجتماعي والمحافظة علية في الوقت نفسة. ويعزز هذا التوجة بشكل عام دراسات الباحثين التفسيريين في مجالات استخدام الوثائق المكتوبة في اجتماعات التنظيم (هاريس Haris ١٩٧٦)، وحفلات التعرف الاجتماعية التي تقام للموظفين الجدد (هاريس Haris وكرونن ١٩٧٩Cronen). فالاحاديث العامة والقصص المتداولة والطقوس المتبعة في التوظيف اللغوي ليست مجرد انعكاسات لمعاني خاصة بالتنظيم بقدر ما هي عملية مستمرة لحياة التنظيم ككل. فالمعانى وفقاً لهذا التوجة لا تبنلج من ثنايا الرسائل والقنوات الاتصالية، بقدر ما هي نتاج لعمليات التفاعل المستمرة بين الأفراد في التنظيم وللطرائق التي يتم بموجبها توصّل الأفراد إلى معاني فاعلة من خلال حواراتهم.

ولعلة من الطبيعي في ظل وجهات النظر السابق عرضها من قبل الوظائفيين والتفسيريين لحياة ودراسة التنظيم، لابد لنا من استنطاق هذة الفروقات بمراجعة الافتراضات البحثية والمناهج التي يستند عليها كل منها في هذا الخصوص. وحسب رؤية البرو Albrow (١٩٨٠) فان الوظائفين – من خلال تبنيهم للمناهج المستخدمة في مجال الدراسات الطبيعية – وعلى الرغم من معرفتهم بالسمات الانسانية للعلوم الثقافية، الا أنهم في الوقت نفسة لا يعتدون بالعمليات الذهنية والاجتماعية المُشكلة للواقع الثقافي.

ونجد الباحثين التفسيريين في المقابل يرفضون من حيث المبدأ الاعتقاد القائل بمقدرة العلم على توليد معرفة موضوعانية Objective Knowledge. وعلية، فهم يتحركون من

منظور علائقي Relativistic تجاة العالم الاجتماعي فالباحث التفسيري يعتدْ بما يعرف بعمليات تفاعل الأين واللحظة (هنا والآن)، وعلى مقدرة الأفراد على الاتكاء على تجاربهم الذاتية. فالمعيار هنا ينصب على محاولة فهم الظواهر الاجتماعية من خلال استنطاق الأبعاد المُميزة في المواقف بدلاً من الاستدلال على قوانين عامة تحكم السلوك الاجتماعي.

ويبقى متغير السببية Causality بُعداً حاسماً في تطوير المعرفة القابلة للتعميم بالنسبة للوظائفيين. فالباحث هنا يسعى من خلال المنهج الاستدلالي إلى اكتشاف علاقة السبب بالأثر والتي تفصح عن وتتنبأ بأنماط السلوك عبر المواقف. أما التفسيريون في المقابل فيسعون للاهتمام بالايضاحات السببية بهدف فهم الكيفية التي ينظر من خلالها الفرد لعالمه الاجتماعي. فالبحث التفسيري لايكتفي بالكشف عن المعاني الذاتية، وانما يتجاوز ذلك إلى استنطاق الكيفية والسببية التي يتشكل من خلالها بوصفة معنى مشتركاً.

ولعل الفرق فيما بين الاتجاهين – الوظيفي والتفسيري – فيما يتعلق بمتغير السببية يكمن في أن التفسيريين يموضعون الايضاحات والشروحات السببية في نطاق الآلية التي ينبثق من خلالها المعنى الذاتي في وضع محدد. وفي المقابل يسعى الوظائفيون إلى ربط العلاقات السببية بقوانين كونية عامة .

وبشكل عام يبدو للمتابع المدى المعرفي الذي يقتضي آثرة كل من الوظائفيين والتفسيريين في تعاطيهم مع الواقع الاجتماعي، وبخاصة فيما يتعلق بالافتراضات الخاصة بتولد المعرفة وبالمعتقدات التأسيسية التي تحكم رؤيتهم للتنظيم. فالوظائفيون كما ذكرنا يتجهون إلى النظر للواقع الاجتماعي بوصفة حقائق مجسدة. ومتموضعة خارج عالم الأفراد، بحيث أنها سابقة في الوجود والتشكل بعيداً عن أي نشاط بشري. بل أن هذا الوجود الأولي هو من يفرض حضورة على الأفراد المنتمين له. أما التفسيريون، في المقابل، فينظرون لذلك الواقع الاجتماعي بوصفة عملية رمزية Symbolic Process تولدها

الافعال والمعاني المشتركة المنسوبة اليها. وهذة العمليات الرمزية تغدو ممارسات مقبولة وذات أثر فاعل في يوميات الأفراد. وكما هو ملاحظ فان هذة الافتراضات عن الواقع الاجتماعي واليات توليد وخلق المعرفة تشكل بدرجة أولية تصورات كل من الوظائفيين والتفسيريين تجاة التنظيم وحياتة.

فالوظائفيون بأخذهم للنموذج الوضعي يسعون إلى تطوير قوانين عامة بمقدروها التنبوء وتفسير الواقع الخارجي. ومبعث هذا التوجة هو التصور الموضوعاني الرامي إلى استقراء الأسس التنظيمية. وهنا يظل الباحث منكباً على رصد الروابط السببية فيما بين المتغيرات المحددة سلفاً، وبعيداً في الوقت نفسة من المبحوثين، بحكم اهتمامهم بالتصنيفات والفرضيات الموصلة إلى تعميمات فيما بين مواقف مختلفة. أما التفسيريون فيأخذون بالنموذج العلائقي تجاة فهم متعمق وايضاح راسخ لظاهرة بعينها (محدداتيه) مع أنهم – على غرار الوظائفيين – يسعون في الوقت نفسة إلى تعميم نتائجهم ولكن في حدود ما هو مرتبط مباشرة بما تحت الدرس بحثياً.

وبحسب توجهاتنا في هذة الورقة، فاننا نسعى إلى التعرض بشكل متعمق للتأسيس المعرفي للنموذج والمنهج التفسيري. فالتأسيس المعرفي التفسيري يضرب بجذورة إلى المثالية الألمانية Idealism. وكما يتصور كل من بوريل Burrel ومورقن Morgan (١٩٧٩)، وتعتبر جهود العالمين الكبيرين ديلثي Dilthey وفيبر Weber من أوائل المجهودات العلمية التي برزت في مجال علم الاجتماع التفسيري بهدف ردم الهوة بين كل من المدرستين الوضعية والمثاليه. فبينما يتوجة اهتمام ماكس فيبر إلى مزاوجة انماط من المعاني مع ما يسمي بالحوافز Motives والايضاحات السببية اضافة إلى الافعال الاجتماعيه، نجد ديلثي يوظف اللغة والنصوص الاجتماعية لاستنطاق المعاني الهامة في السياق الثقافي. مع ملاحظة أن توجهات هذين المفكرين أثرت كثيراً في صياغة مفهومات

العديد من المدارس التفسيريه. فمفهومات فيبر أثرت على نظرية الفعل والمناهج السلوكية والتفاعل الرمزي والفنومنولوجية. بينما أثرت توجهات المفكر ديلثي على تطوير المناهج التأويلية Hermeneutics والنظرية النقدية Critical Theory. ومن أجل استيضاح تطبيقي لطبيعة النموذج التفسيري فاننا سنسعى إلى التفصيل فيما يمكن أن يخدم بة هذا النموذج ومناهجه في مجال الدرس الاتصالي التنظيمي بشكل مستمر.

اتضح مدى الاهتمام بالتوجهات النقدية في مجال الدرس الاتصالي من خلال طروحات كل من كليق Clegg (١٩٧٥ – ١٩٨١)، قدنز Giddens (١٩٧٦ – ١٩٧٩)، روجرز Rogers (١٩٨٢)، وهابرماس Habermas (١٩٧١ – ١٩٧٣). فالباحثون النقديون يسعون إلى تأسيس اتصال فاعل وحُر، ليتأتي من خلالة للمجتمع والتنظيمات والأفراد تحقيق ميولهم واهتماماتهم بدرجة مشتركة ... ومن الضروري هنا الاشارة إلى أن تطور النماذج النقدية كان متكئاً على ثلاثة خطوط فكرية: النظرية التأويليه Hermeneutics، والنظرية الاجتماعية Social Theory، والتقاطعات العملية لعالم النفس الشهير فرويد. ولابد لنا من استعراض هذة الخطوط الفكرية والدور الذي لعبتة في تأطير البحث التفسيري في نطاق النماذج النقدية. فاصحاب النظرية التأويلية يهتمون بدراسة النصوص Texts بهدف تفسيرها ومن ثم التوصُّل إلى فهم شرعي وصحيح. فالنظرية التزويلية هي توجة بحثي يتكيء على الفهم Understanding والحالات المصاحبة لة. وهو ما يعنى الالتفات بعناية فائقة للجوانب اللغوية والتاريخية والاجتماعية الثقافية التي تطوّق عوالم المعاني والفهم.

أما فيما يخص النظرية الاجتماعية، فلقد تأثر المنهج التفسيري بمحاولات فهم البُنية الاجتماعية وقضايا السيطرة والصراع والتطبيقات الاجتماعية على مستوى السلطة والانتاج وصناعة القرار. ويبرز في هذا الصدد أطروحات المفكر الالماني جيرقن هابرماس G. Habermas من خلال نظرية الكفاءة الاتصالية (١٩٧٠ – ١٩٧٦)، التي تتناول دراسة

أنظمة الاتصال داخل التنظيم وخارجه.

وفيما يختص بوصف ومعالجة العمليات الاجتماعية من الجانب المتعلق بالفرد في نظام الاتصال، فان النماذج النقدية في تفسيرها للاتصال التنظيمي تسعى إلى الأخذ ببعض المفهومات السيكولوجية التي قدمها عالم النفس فرويد Freud

فتعثُّر الاتصال يمكن أن يحدث على مستوى الفرد بسبب الحالات النفسانية والعصابية المعيشة. فسلوك الفرد يدلّل بشكل صريح على الاضطرابات التي يعيشها النظام. وهذا مايمكن في الوقت نفسة من معالجة خلل نظم الاتصالات داخل وخارج التنظيمات من خلال الكشف عن الظروف والانماط التي يعيشها الأفراد بشكل عام. ان ظهور الكثير من الكتابات والاطروحات التي تأخذ بالتوجة المعرفي للنظرية النقدية، ساهم إلى حدٍ كبير في الالتفات إلى البُعد الاجتماعي لحياة التنظيم. وبخاصة في ظل اهتمام باحثي الاتصال التنظيمي بالأبعاد الاجتماعية والميول الفردية التي تلعب دوراً فاعلاً في مفهومات التنظيم الاساسية كالسلطة والسيطرة والاتصال .

فالباحث النقدي لا يأخذ بالتنظيم بحالتة الراهنة، وانما يسعى إلى فحص الكيفية التي تشكلت بموجبها الحالات القائمة بهدف فهمها والعمل على تصحيح أوجة القصور فيها ان وجدت. وهو ما يعنى تقديم واقع تنظيمي بديل بهدف نقد الواقع القائم فية. فبينما يركز الباحث الوظيفي في دراستة للتنظيم على أهداف التنظيم كمعطيات والدور الذي يسهم بة الاتصال في دفع التنظيم لتحقيق وانجاز تلك الاهداف، نجد أن النموذج النقدي يأخذ أهداف التنظيم باعتبارها اشكالات تستلزم المُساءلة تجاة قضايا على غرار : مصالح من في التنظيم تخدمها هذة الأهداف ؟ وما هو الدور الذي تعلبة هذة الأهداف في خلق وصيانة بُنى السلطة والسيطرة ؟. إلى آخر ذلك من قائمة تطول .

فالبحث التفسيري يتكيء في تصوراتة عن التنظيم على مفهوم التشكلات الاجتماعية

بعيداً عن المفهومات التي تموضع التنظيم في نطاق مستقل عن الحياة الاجتماعية. فالتنظيم لايخرج عن كونة متشكلاً أولياً ومن خلال أنشطة أفرادة الاتصالية والانتاجية .

وهنا يفرق الباحثون النقديون بين مستويين من الواقع التنظيمي : الأول يتعلق بالبنية الظاهرة / السطحيه Surface Structure والثاني بما يعرف بالبنية العميقة / التحتية Deep. Structure وهو ما يقابل بني الوعي واللاوعي عند فرويد. فالبني الظاهرة / السطحيه Surface في التنظيم هي كل ما يأخذ بة الأفراد في التنظيم باعتبارة مُسلمة لا تقبل النقاش. أي أشكال التفاعل الرسمية (وفقاً للهرمية القائمه) وغير الرسمية، والمعاني المتفق عليها حيال الأحداث والانشطة واللغة الموظفة والاهداف التنظيمية المعلنة على أفراد التنظيم. وهذا ما يعنى الواقع المعيش من قبل أفراد التنظيم بشكل واعي يحكمة العقلنة والتوجهات الواضحة لانجاز المرغوب من أهداف آنية. فالدرس الاتصالي هنا في هذا المستوى يسعى إلى تحسين قدرات التنظيم لانجاز أهدافة الواعية .

أما بخصوص البُنية العميقة للتنظيم، فهي تشمل الحالات المادية للانتاج والقيم والمقاصد التي تستند عليها البُنية السطحية والمأخوذة بلا مساءلات من قبل أفراد التنظيم. وهذة البنية المتعمقة تتموضع ضمن البنية الاجتماعية العميقة التي تعمل بمثابة تأسيس سابق للوعي الخاص بالأنشطة والتفسيرات المعيشة. وفيما لو أخذنا التوجة الوظائفي في هذا الخصوص، لوجدنا أن النشاط البحثي يتركز على البنية السطحية في التنظيم. وهو ما يعنى الاكتفاء برصد السلوك التنظيمي والوضع السيكولوجي لأفرادة من خلال الوقائع الظاهرة والمتكررة الحدوث. أما بالنسبة للباحثين النقديين فالتوجة البحثي يسعى لاستجلاء البنية العميقة التي تحكم أبعاد السلطة والمصادر الحيوية والعلاقات الاقتصادية وبنى الممارسة والتطبيقات العامة .

فالبنية العميقة توضح بجلاء الطبيعة التي تحكم الأفعال والأنشطة في بنية التنظيم

السطحية. فهي تشتمل على القوانين الخاصة بالممارسات الاجتماعية والتمدد التاريخي لها في حياة التنظيم وأنشطة الأفراد الواعية. وهذا ما يجعل الباحثين النقديين أكثر حرصاً على استقراء تاريخانية وظروف وحالات النشاط التنظيمي السطحي من خلال تحليل وتفسير الابعاد اللاواعية في البنية العميقة للتنظيم.

ويعتقد الباحثون النقديون – عن قناعة – بأن ما يحكم بُنى التنظيم السطحية والعميقة لا يخرج عن جانبين رئيسيين : الأول العمل (الانتاج) والثاني الاتصال (البعد الاجتماعي). فالجانب الأول يتضمن الأنشطة الهادفة الخاصة بالعمل (المجهود المبذول لانجاز خدمة أو سلعة ... الخ)، وهذا ما يشمل أيضاً أدوات وآليات الانتاج سواءاً كانت في شكل مهارات بشرية أو تسهيلات مادية ضروريه. وجانب العمل هذا يحكمة علاقة بين الأفراد تتأسس على متغيرات السلطة والمسئولية في البنية الرسمية (السطحيه).

أما الجانب الاجتماعي – الاتصالي والذي يكمل جانب العمل في خلق الرابطة العلائقية فيما بين بني التنظيم السطحية والعميقة، فيختص بما يُعرف بالوعي المحيط بالتنظيم وموقعه وبما يسمح للأفراد بفهمه والتعالي معه (القيم والمعايير، والمعاني المتأصله). وهذا الكم الواعي من قيم ومعايير ومعاني تاريخية مشتركة هي ما يوحّد أفراد التنظيم ويوقف ارتباطهم ببيئة العمل والتنظيم الذي يحتضنهم كأفراد. وأياً كان هذان الجانبان، – العمل والاتصال – وما يمثلانة من أبعاد علائقية في شكل وهيكل التنظيم، فانهما ليسا مميزين بشكل حاد، بل على العكس فهما متداخلان وبدرجة كبيرة تسمح في كل الأحوال بخلق علاقات موضوعية تُهيء لتفسيرات ذاتية في نهاية الأمر.

ان الفروق المنهجية تُعد اشكالية في حد ذاتها بصرف النظر عن افتراضات السببية وأنماط السلوك. ولعل الفرق لا يكمن في توظيف الأدوات الكمية في مقابل الكيفية، وليس في اختيار الفرضيات في مقابل عمليات الوصف والايضاح، ولكن الفرق الجوهري

يتموضع في الطريقة التي يتصوّر من خلالها الباحث دراساتة . أي بمعنى الافتراضات المتعلقة بالحقائق الاجتماعية وبالكيفية التي تكتسب بها المعرفة التي تشكّل تصميم البحث واجرائياتة .

ومجمل هذة الافتراضات لاتتموضع في ثنايا أدوات منهجية بعينها في مقابل أخرى، وانما تبرز من خلال جمع الباحث لمعطياتة المعلوماتية DATA .

ولعل مناقشة الحدث الاتصالي ضمن بُنى التنظيم الظاهرة والعميقة، يدلف بنا بالضرورة إلى مفهومات رئيسة تحكم صناعة الرسالة الاتصالية والشبكات الرسمية وغير الرسمية لترحيل المعاني بين الأفراد. وهو ما يعنى الالتفات إلى البُعد الثقافي – الاجتماعي، بوصفة محيطاً للتغذية الأولية والرجعة للتنظيم وحياة أفرادة. فالتنظيم بيئة منفتحة ليس على المصادر الخاصة بالمعلومات والتقنية والمتغيرات الحيوية، وانما على المنظومة الثقافية المحيطة بها. فالباحث التفسيري يوجة الاهتمام لفهم الجوانب العقلانية Rational للتنظيم والجوانب الاتصالية داخل التنظيم وفيما بين الأفراد، ومن خلال استقراء المناحي التاريخية والطقوس الجمعية المتداولة في البيئة الثقافية المحيطة بالتنظيم. وذلك بهدف التوصل إلى فهم متعمق لحركة أو تعثر العمل التنظيمي بعيداً عن المعطيات السطحية التي قد لاتحمل تفسيرات يُعتدْ بها لدراسة واقع التنظيم الكلي .

النموذج التفسيري والنواحي الاجرائية :

يعتقد الباحثون التفسيريون بوجود منظومة ثقافية فاعلة الحضور في حياة أي تنظيم. فالثقافة في حياة التنظيم هي المسؤولة أولاً وأخيراً عن توجية سلوك الأفراد ومدركاتهم للواقع من حولهم. وهذا ما يدفع بالباحثين التفسيريين إلى الاقتناع بضرورة الكشف عن دور الثقافة في توجية الوعي الفردي وفي الخلق والمحافظة على التراث Folklore الخاص ببيئة التنظيم. أي الطقوس اللغوية والقيم الخاصة التي تتكرر حولها حياة التنظيم وأفرادة،

سواءاً أكانت في شكل قصص أو استعارات لفظية أو ممارسات وأنشطة ذات بعد تاريخي. وهو ما يميز التنظيم ويعطية خصوصية في مقابل غيرة من التنظيمات، ويعطي لأفرادة مسحة من الولاء للرموز التي تعبّر عن علاقاتهم الرسمية وغير الرسمية في بيئة العمل .

ولعل الدارس الذي يسعى إلى تفسير حركية الفعل التنظيمي، وحلْ ألغاز مايحـدث سلبــاً وايجابيـاً في تشكلات العمل التنظيمية وأثارها القريبة والبعيدة، لابد لة من دراسـة الحالة من أجـل مكـاشفة السلـوك الاتصــالي وبخـاصـة فيما يتعلـق بالرسـائل Messages وشبكـــات التــرحيـــل المعلوماتية Communication Networks . وهذه الأبعاد الاتصالية تستلزم مقدرة اتصالية شخصية (Interpersonal Skills) فيما بين الباحث وأطراف الموقف البحثي، وذلك بهدف التعرف على الأدوار الفردية وحمولاتها الاجتماعية داخل بنية التنظيم ذاتها .

فبنية التنظيم على مستوى الأدوار الفردية تكشف دائماً عن عناصر فاعلة تلعب دوراً في التغذية الاتصالية سلباً أو ايجاباً . فحارس البوابة Gate Keeper وقائد الرأي Opinion Leader وغيرهم من أصحاب الأدوار الاتصالية في التنظيم لا يمكن الكشف عن ما هويتهم والكيفية التي ينخرطون بموجبها ضمن أنساق العمل الجماعي اتصالياً في ظل القياسات الموضوعية التي تفترضها الأبحاث الامبريقية. ومن الأنسب توظيف أدوات بحثية تقوم على مهارات اتصالية مباشرة كالمقابلة والملاحظة القريبة والمشاركة وتأويل وفهم الوثائق والمذكرات المتعلقة بروتينية العمل اليومي، بهدف التوصل إلى تصوّر واقعي للكيفية التي تولّد بها صناعة الرسائل الاتصالية داخل التنظيم سواءاً بشكل رسمي أو غير رسمي .

فحارس البوابة يلعب دوراً رئيساً في تقليص الكثافة المعلوماتية من خلال فترة التدفق المعلوماتي. وهذا التقليص المعلوماتي يُفترض فية الحاق أضرار وتحريفات بمضامين الرسائل

الاتصالية. ولا يمكن بطبيعة الحال التوثق من مدى الضرر الذي قد يلحق بصناعة الرسالة الاتصالية دونما رصد لمصادر هذة الرسائل ومضامينها الأساسية والكيفية التي رُحلّت بها إلى أهدافها النهائية، وهو ما يمكن الكشف عنة من خلال الأدوات الكيفية. وهنا يؤكد الباحث التفسيري على رصد المعيارية الموظفة في عملية حراسة البوابة وهي تمارس دورها الاتصالي في توجية الرسائل عبر قنوات التنظيم. وهو ما يكشف عن قدرات ودوافع ومدركات الرسائل عبر قنوات التنظيم. وهو ما يكشف أيضاً عن قدرات ودوافع ومدركات القائمين بهذة الأدوار داخل التنظيم. وهو ما يوفر فرص التعرف عن قرب على المهارات الاتصالية المميزة لهؤلاء الأفراد وهم يمارسون فعل التوجية للنظام التفاعلي داخل التنظيم، وبما يسمح بالافادة من هذة المهارات والأساليب على مستوى تحقيق أهداف التنظيم النهائىة .

وكذلك هناك جانب القيم التنظيمية والتي يجسدها حراس البوابة وقادة الرأي من خلال رؤاهم الاتصالية اليومية، والذي يستوجب رصداً عميقاً للبنية الثقافية المجسَّدة في أفعال الأفراد. فلكل تنظيم قيمة وموروثة الرمزي الخاص بة، والذي يسعى أفرادة إلى تجسيدة في أدوارهم الرسمية وغير الرسمية بشكل عام. ولعلة من المهم جداً الكشف عن مدى تَجذُّر تلك القيم والموروثات الرمزية في السلوك الاتصالي للأفراد في التنظيم، وبخاصة أولئك الذين يؤدون أدواراً بالغة الأهمية في أنشطة التنظيم .

ومن المهم جداً الالتفات إلى هذا الجانب القيمي وبخاصة أنة يلعب دوراً في الألية التي ترحل بموجبها الرسائل عبر التنظيم صعوداً (من العاملين للادارة العليا) وهبوطاً (من الادارة العليا للعاملين) . وهذا يكشف عن نوعية الموضوعات والقضايا التي يتعاطاها الأفراد والكيفية التي يتناولونها بها، وأسلوب التعبير عن الأراء والأفكار في ظل ما هو متعارف علية في اطار قيم ومعايير التنظيم التي يسعى لتأصيلها في أفرادة .

فعلى المستوى البحثي الاجرائي، يلجأ الباحث التفسيري إلى توظيف الطرائق الكيفية Qualitative الوصفية والتي تأخذ بالملاحظة والمقابلة وحالات الدراسة كأدوات جمع للمعطيات البحثية (Data) . فطرائق البحث الكيفية تمنح النموذج التفسيري مرونة كافية للتوصّل إلى الميكانيزمات والمنطق الذي يغذي المفهومات والمعاني المتداولة فيما بين أفراد التنظيم. فالباحث التفسيري هنا لا يأتي للموقف البحثي بهدف اختبار فرضى محدد، بقدر ما يسعى إلى اكتشاف القواسم المشتركة والتصنيفات الرئيسة التي تصنع الصورة الذهنية للتنظيم. والتي بامكانها أن توفر للباحث نفس درجات الفهم المترسخ لدى أفراد التنظيم والمجسّد في أنشطتهم الواعية .

وعلى ضوء الملاحظة المباشرة لأنشطة أفراد التنظيم وبعض المقابلات التنظيم وبعض المقابلات ودراسات الحالة، يتم توظيف عملية تحليل مقارنة للتعرف على التقسيمات التصورية التي تمثل تجربة التنظيم من خلال البيانات النهائية (جلاسر Glaser وستراوس Strauss ١٩٧٦) . وعادة ما يتم اختيار مجموعة من أفراد التنظيم ومن مختلف المستويات والقطاعات لاجراء المقابلات، والذين يتم اخطارهم مسبقاً لتقديم السمات الرئيسة للتنظيم، والتجارب الماتعة والمعيشة داخل التنظيم. ويتم تصميم المقابلات بطريقة تسمح للمبحوثين بالتعرف ادراكياً على بيئتهم التنظيمية، وتوفر للباحث معطيات كافية لتوصيف البُعد الثقافي – الاجتماعي للتنظيم ككل .

وهو ما يعنى ضرورة صياغة لغة المقابلة بشكل يسمح بمكاشفة القصص والاستعارات والمجازات والرموز التي تحدد خصوصية وهوية التنظيم. أي أن يوجة للأفراد المبحوثين أسئلة مفتوحة النهايات Open - Ednded، والتى تعطى المبحوث فرصة الوصف والتفصيل والتحدث باسهاب عن تجاربهم المعيشة Lived - Experience. فأسئلة على غرار : صف – تحدث عن – أخبرني عن – ألخ، تعد اسئلة مفتوحة النهاية وغير مقيدة للمبحوث، وتوفر معلومات غنية تساعد في فهم البنية العميقة للتنظيم. يضاف

إلى ذلك الملاحظة المباشرة لمنافذ التنظيم المختلفة وانخراط الأفراد في أنشطتهم اليومية، ورصد تلك الملاحظات وتدوينها لمطابقتها للأوصاف Descriptions التي تم تجميعها في المقابلات الحية في مراحل البحث الأخرى، لتعزيز قراءة الواقع بشكل صارم. ويلتفت كثير من الباحثين التفسيريين إلى الكثير من الوثائق والمذكرات المكتوبة كمعطيات وبيانات أولية تُعين الباحث على التعرف على الرموز اللغوية والاشارات التي تحمل معاني محددة في آليات العمل التنظيمي .

ان جمع البيانات من خلال المقابلا ت الشخصية والملاحظات المباشرة ودراسات الحالة، يوفر للباحث التفسيري مناخاً ملائماً للتعرف على العمق المعرفي الذي يتحرك بموجبة العمل الروتيني اليومي في التنظيم، والألية التي تحرك مدركات الأفراد وفاعليتهم من عدمها ضمن النسيج التنظيمي ككل. فالباحث في نهاية المطاف، يجد نفسة محاطا بكم هائل من المعلومات التي بمجرد مطابقتها مع ما هو قائم من واقع تنظيمي، يوفر فرصة مناسبة للتنظيم للتعرف على الدور الذي تلعبة ثقافتة وتراثة الخاص من خلال رموزة وشعاراتة والاوصاف التي يتداولها أفرادة في فاعليتة في تحقيق الأهداف والبرامج التي تبرز من أجلها. وهو من أمثل السبل والوسائل لتفعيّل هذا الكم المعرفي لدفع التنظيم إلى تحقيق نتائجة المرجوة بشكل ناجح .

ويعترف الباحثون التفسيريون بضرورة التعاطي مع الظاهرة قيد البحث في نطاق السياق الطبيعي المحيط بها، لغرض التوصّل إلى فهم راسخ يُعتدْ بة علمياً. هذا علاوة على امعانهم النظر في القيم المنتقاة لأي سبب من الأسباب من قبل الأفراد، والتي تشكّل أفعالهم وتلك المواقف والوقائع التي تطوّقهم اجتماعياً. ولهذا يفترض الباحثون التفسيريون في معالجتهم للظواهر ضرورة التفعال معها بدرجة تسمح بالنفاذ إلى عمق الظاهرة والأطراف المتورطة في سياقاتها .

وعلى هذا، نجد أن معظم الباحثين الذين يجرون دراسات الحالة والملاحظة المباشرة لا يشغلون أنفسهم كثيراً بتفاصيل تصميم اجرائيات الدراسة. فهم يفضلون لها أن تتكشّف أمامهم وتدلف بحسب السياقات التي تولدها عادة. فالشكل النهائي للدراسة (اجرائياً)؛ يفترض تشكّلة بمجرد حدوث التفاعل المتبادل بين الباحث والظاهرة موضوع الدرس. وكذلك النتائج النهائية للدراسة تغدو هي الأخرى غير قابلة للتنبؤ، أو التأطير المسبق قبل الدخول في مرحلة التفاعل المباشرة مع الظاهرة البحثية.

وبحكم اقتناع الباحثين الكيفيين عامة Qualitative بما يُسمى بالوجوة المتعددة للواقع Multiple Realities، فانهم يأخذون بالعنصر الانساني كأداة بحثية رئيسية في جمع المعلومات. ونظراً لتعدد أوجة الحقائق، فان الأمر يقتضي وجود عنصر نشط قادر على التعرف وحفظ تلك الأوجة المتغايرة لمفهوم الواقع، وهو ما يبرر الأخذ بالعنصر البشري في هذا الموقف البحثي.

فالعنصر البشري في الموقف البحثي – على خلاف الكمبيوتر وكشوف التسجيل المعلوماتية – يعد قادراً على ادراك وفهم النواحي العاطفية (اللامعقول) بوصفها ذات حضور داخلي مؤثر. ويحكم أن السلوك الانساني من النادر جداً أن يكون عقلانياً Rational، فان الأداة الأنسب – حسب اعتقاد الباحثين الكيفيين – هي تلك القادرة على التماهي مع النواحي الشهورية والحسيَّة العاطفية وبواعثها الحقيقية.

وهنا يأخذ الباحثون التفسيريون بأدوات تُعين على تحقيق هذا الهدف، مثل المقابلة والملاحظة بالمشاركة وبالرصد اللصيق والتحليل للاتصال غير اللفظي والتحليلات الأخرى للوثائق والمضامين (النصوص) وغيرها، وقد يكون الجانب التفاعلي – الاتصالي فيما بين الباحث والأشياء والمبحوثين على جانب كبير من الأهمية في فحص وجهات النظر القيمية الحاضرة في الموقف البحثي والعمل على مكاشفتها. وهذا ما يعني فهماً كلياً

Holistic، أي تحليل المعطيات الراهنة بوساطة الاستقراء Induction (الاهتمام بالجزئيات للتوصل إلى الكليات)، وهو ما يُعين على توصيف الأنموذج المتولّد Emergent Paradigm فالاستقراء في مقابل الاستدلال يبدو أكثر قدرة على كشف الحقائق المتعددة المتشكلة من خلال البيئة. هذا علاوة على فاعليتة في رصد القيم الكامنة في سياق التفاعل المشترك فيما بين الباحث والمبحوث، والتي تعد على قدرٍ كبير من الأهمية في مجال الدرس الانساني وظواهرة الجمعية .

من أهم المتغيرات الفاعلة في سياق اجراء البحث التفسيري قضية تحديد حجم وهامش المشكلة البحثية ومجالات رصدها التأسيسية. فاختيارات العينة وتأطير مشكلة البحث ضمن حدود فاصلة وصريحة - خاصة في ظل عدم وجود افتراضات بحثية صريحة ومسبقة على غرار البحوث الامبريقية. فالكثير من الباحثين التفسيريين يسعون خلف استراتيجية العينات العمديه Purposive Sampling†، خاصة وانهم يهدفون إلى تحقيق الفهم حيال حالات منتقاة بعينها بعيداً عن التعميم. وفي ظل عدم وجود محددات نظرية Theoritical لتوجية النواحي الاجرائية في مجال البحث التفسيري، واستبعاد أيةافتراضات مسبقة للاجرائية، يبرز التساؤل حيال مدى كفاءة التعامل مع المشكلة البحثية وطرائق مداورتها. فالباحثون التفسيريون يرون أفضلية ربط المُساءلة البحثية بالمتغيرات التي تشكّل المعضلة محل الدرس وهي تدلف في سياقاتها الطبيعية، بدلاً من تأطيرها مسبقاً بمحددات نظرية .

وعلية، يتم تحديد المُشكل البحثي بوساطة المشاركين والمبحوثين والباحثين والمحكومة بآلية البحث التفاوضية. فالحدود الفاصلة للمشكل البحثي يؤطرها حقائق المبحوث، وتساؤلات الباحث الخاصة بالموقف البحثي ذاتة. هذا على اعتبار أن المشكل البحثي يتم خلقة في أذهان الباحثين - وليس الطبيعة - خاصة وانة جزء من البيئة الاجتماعة المعيشة. فتحديد المشكل يرتكز على المعلومات السياقية Contextual للحدث والمتورطين

فية، والتي بموجبها يتم النفاذ إلى منظومة القيم والبُني المُشكلّة بحسب أهميتها، والتي بموجبها أيضاً يتم تحديد – موقع المساءلة البحثية بداية ونهاية .

الخاتمة

ان التمدُّد الراهن في مجال الدرس الاتصالي التنظيمي في العقد الأخير، لفت الانتباة إلى منحني اتصالي على جانب كبير من الأهمية في مجال الدراسات الاتصالية عامة. ولعل معظم المهتمين من دارسي الاتصال والعلوم الاجتماعية يلحظون مدى الاغراق الكبير في تطبيق النماذج الوضعية التى تسعى إلى فهم الظاهرة الاتصالية فى نطاق متغيرات الأنماط السلوكية الظاهرة على مسرح النشاط التنظيمي، والعمل على رصدها بدرجة موضوعية تُعين على التنبؤ والتعميم لاحقاً. ولعل من المناسب، تناول موضوع الاتصال التنظيمي بشكل معرفي يتجاوز البنية السطحية والسلوكيات المنمطة إلى ما يعرف بالنسق الثقافي – الاجتماعي، والذي يحكم نمو وحركية وفاعلية التنظيم. وبحسب الرؤية التي تأخذ بالتنظيم على اعتبار أنة بُنية اجتماعية ثقافية، فان هذة الورقة سعت إلى تقديم النموذج التفسيري من خلال اطروحات المدرسة النقدية والتفاعلية الرمزية وذلك بهدف الاستفادة من فاعلية هذا المنهج في رصد العمق المعرفي لمجال الدرس الاتصالي التنظيمي. فالمنهج التفسيري بوصفة نموذجا بحثيا يدرس المعاني الذاتية والبين ذاتية والاجتماعية، يظل غائباً وبشكل كبير عن دراسات الاتصال التنظيمي. ولعلة من خلال تقديمنا المقتضب للرؤية التفسيرية – في مقابل الوظائفية والرؤى الوضعية – في هذة الورقة، يدرك القارىء مدى حضور البُعد الثقافي – الاجتماعي بكل حمولاتة التاريخية والرمزية، والتي تمارس حضوراً قوياً في بُني وتشكلات التنظيم عامة .

فالتنظيم لة بنية سطحية ظاهرة وأخرى عميقة. وكثيراً مانجد اهتمامات الباحثين الوظائفيين – بالتحديد – يصبون جُل اهتماماتهم بالفعل الظاهر على مسرح التنظيم، ويغفلون في الوقت نفسة الابعاد الأخري غير المنظورة في سياق تشكل الصورة الذهنية للتنظيم. والسبب في ذلك، يرجع إلى نظرتهم الضيقة للتنظيم باعتبارة حضوراً مادياً

صرفاً ينمّط انشطة وسلوكيات أفرادة. بينما يتوجة الباحثون التفسيريون – والنقديون بالتحديد – إلى الأخذ بالنظرة الثقافية التي تصف التنظيم باعتبارة جُمَّاعاً لتوظيفات الرموز والتراث والاشارات الجمعية والتي تلعب دوراً كبيراً في تأطير انشطة الأفراد الواعية لكونها البنية العميقة المغذية للأبعاد الشكلانية الأخرى .

فدراسة المعاني المتداولة اجرائياً من خلال المقابلات والملاحظة ودراسات الحالة والوثائق المكتوبة، يظل الهدف الأساسي للبحث التفسيري لاستجلاء المنطق المعمّى والميكانزمات الفعالة في لاوعي الأفراد في التنظيم. ان توظيف المنهج التفسيري في مجال الدرس الاتصالي التنظيمي يعطي المهتمين والباحثين فرصة ريادة واستكشاف الأنماط الفاعلة في حركة وفاعلية الحدث الاتصالي في التنظيمات المعاصرة، بعيداً عن الرؤى السطحية التي تعورف على استخدامها في المناهج الوظائفية الطبيعية .

مراجع البحث الرئيسية

Albrow, M. The dialectic of Science and values in the study of orgnisations. In Salaman of K. Thompson (Eds.), Control and Ideology in Orgnizations. Cambridge : MIT press, 1980.

Burrell, G., & Morgan, G. Sociological Paradigms and Orgnizational Analysis. London : Heinemann, 1979.

Clegg, S. The Theory of Pawer and Orgnization. London : Routledge & Kegan paul, 1975 .

Clegg, S. Orgnization and Control. Administrative Science Quarterly, 1981, 26, 545 - 562.

Giddens, A. New Rules of Sociological Method. New Yourk: Basic Books, 1976.

Giddens, A. Central Problems in Social Theory. Berkeley : Universiy of california press, 1979.

Glaser, B. G. & strauss, A. L. The discovery of grounded theory: strategies for Qualitative research. Chicago : Aldine, 1967.

Habermas, J. On Systematically distorted Communication. **Inquiry**, 1970, 13, 205 - 218.

Habermas, J. **Communication and the evolution of Socicty.** Boston: Beacon Press, 1979.

Harris, L., & Cronen, V. Arules-based model for the analysis and evalua tion of orgnizationa Communication. **Communication Quarterly**, 1979, 27, 12-28 .

Hawes, L. How writing is used in talk : Astudy of Communcationlogic-in-use. **Quarterly Journal** of speech, 1976, 82. 350 - 360.

Putnam, L. Paradigms for Orgnizational Communication Research. Western **Journal of speech communication,** 1982. 46, 192-206.

Rogers, E. The Empirical and Critical Schools of Communication Research, In M. Burgoon (Ed.), Communication Year Book K. Bew Brunswick, N. J : International Communication Association / Transaction Books, 1982.

Weber, M. **The Theory of Social and Economic Orgnization**. New Yourk : Free press, 1947.