**مقدمة:**

تعتبر الثقافة الاتصالية أحد مكونات البيئة العامة للمؤسسة والتي تتشكل نتيجة وجود الفاعلين فيها وتفاعلهم الدائم مع بعضهم البعض داخل المؤسسة في إطار ممارسات رسمية وأخرى غير رسمية يكون الهدف منها نقل وتبادل المعلومات بمختلف أنواعها، لذلك كان لابد لنا من فهم طبيعة الاتصال داخل المؤسسة والذي غالبا ما يمثل العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها، وتحليلها ودراستها، ونقلها إلى مختلف الوحدات المشكلة للهيكل التنظيمي لتحقيق الفعالية المرجوة لأداء المؤسسة وفق الأهداف المخططة، كما قد يقصد به مجموع التفاعلات الاجتماعية الرامية إلى خلق علاقات اجتماعية داخل المؤسسة يكون الهدف منها تجاوز المسار البيروقراطي للمعلومة، وخلق مسارات غير رسمية داخل التنظيم لنقل معلومات شخصية ومهنية يكون غالبا الهدف منها تقوية التفاعلات الاجتماعية بين الفاعلين داخل المؤسسة .

وعليه فإن الاتصال داخل المؤسسة يجمع بين الاتصال الإداري الرسمي باتجاهاته الأربعة ( صاعد –النازل– الأفقي والمحوري)، وبين الاتصال غير الرسمي الذي يستهدف العلاقات الاجتماعية بين الفاعلين في المؤسسة. ويبقى نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة مرهون بمدى الأهمية التي تولى لها ضمن الهيكل التنظيمي وبالظروف والإمكانيات المتاحة والمحيطة بالمؤسسة.

وبالتالي فإن قدرة الاتصال على أداء الأدوار المنوطة به داخل التنظيم أصبحت مرتبطة بشكل كبير ببناء ثقافة اتصالية تشمل جميع الفاعلين في المؤسسة بقيمهم وأفكارهم، وتنشئتهم الاجتماعية المختلفة التي تجتمع لتشكل ممارسات اتصالية يومية داخل المؤسسة يكون الهدف منها نقل المعلومات، والرسائل الاتصالية الرامية إلى خدمة المؤسسة من خلال تحقيق أهدافها.

وقد أكد الكثير من الباحثين أن الثقافة الاتصالية القائمة في المؤسسة تهدف إلى تشكيل رأس مال معرفي وسلوكي يؤهل الفاعلين إلى التعامل الواعي والناقد مع المضامين الاتصالية بمختلف أصنافها مكتوبة أو شفاهية، أو إلكترونية، كما يؤهله لاكتساب الكفاءة والقدرة على الاتصال الشخصي المباشر والتعبير عن آراءه وأفكاره لغيره من الفاعلين في المؤسسة رغبة في تحقيق الفهم المشترك.

وفي سياق آخر تسمح الثقافة الاتصالية بالتعرف على العالم الداخلي للمؤسسة وأدوار الفاعلين فيه، بالإضافة إلى رفع كفاءة العمل والرضا عنه. كما تؤثر أيضا على طريقة تعامل الفاعلين في المؤسسة مع بعضهم البعض حيث تمكنهم من النقاش الحر وتبادل الأفكار والآراء وتبادل الخبرات، وكذا تمكين الفاعلين الجدد من الحصول بسهولة على المساعدة من زملائهم القدامى مما يسمح لهم بالإندماج بسرعة في مناخ العمل.

حيث أن وجود ثقافة اتصالية فعالة يتطلب خلق مناخ تواصلي ملائم في إطار الهيكل التنظيمي، وتمكين الفاعلين من النشاط في فضاءات مفتوحة إضافة إلى إنشاء فضاءات أخرى للإلتقاء وتبادل الأفكار والآراء.

وسيتم التطرق من خلال برنامج هذا المقياس لكل ما له علاقة ببناء ثقافة اتصالية قوية داخل المؤسسة والخريطة

الذهنية الموضحة في الشكل التالي توضح أهم المحاور ذات الصلة بالمقياس.