

محاضرة:

الإتصال الرسمي والغير الرسمي



مدخل إلى الاتصال الرسمي

ماهية الاتصال الرسمي

تعريف الاتصال الرسمي

عناصر الاتصال الرسمي

أنواع الاتصال الرسمي

مكانة الاتصال الرسمي

شبكات الاتصال الرسمي

أهداف الاتصال الرسمي

شروط الاتصال الرسمي

الاتصال غير الرسمي

مفهوم الاتصال غير الرسمي

خصائص الاتصال غير الرسمي

أهمية الاتصال غير الرسمي

المرحل الاتصال غير الرسمي

ايجابيات و سلبيات الاتصال غير الرسمي

تعتبر المؤسسة مصدر لتجمع مختلف الأفراد ، فهي تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات إنسانية وتجمعهم أهداف وأغراض مشتركة ، وتحكمهم نظم وقوانين مشتركة أيضا ، فالأفراد والجماعات يتحركون داخل المؤسسة بغية تحقيق الأهداف والغايات وإشباع حاجاتهم ، وهم على ذلك يتبادلون المعلومات والمشاعر والأحاسيس ، ولا يمكن تصور أي مؤسسة دون توفر تلك العملية التي يتفاعل من خلالها الأفراد والجماعات تفاعلات تحكمها أشكال وأساليب معينة للاتصال. ولقد ازدادت أهمية الاتصال في العصر الحديث بتطور وتعقد مختلف التنظيمات ، وأصبح عنصرا حيويا تهتم به وبعناصره من هذا الطرح يدفعنا إلى التساؤل ماهو الاتصال الرسمي وغير الرسمي في المؤسسات والإدارات ؟

مدخل إلى الاتصال الرسمي

ماهية الاتصال الرسمي

تعريف الاتصال الرسمي

عريف الاتصال الرسمي

يتم هذا النوع من الاتصالات من خلال خطوط السلطة في نطاق الإشراف تأخذ المعلومات التي تداولها في شكل أوامر، تعليمات والاستشارات والتساؤلات التي تصدر من الإدارة العليا إلى المستويات الأدنى سواء من أعلى إلى أسفل إلى أعلى أو في شكل أفقي بين مختلف الأشخاص من المستوى الواحد. يتم هذا النوع من الاتصال على المستوى الإداري في الهيئات أو المؤسسات بطريقة رسمية يتم الاتفاق عليها ويعتمد على الرسائل والمذكرات والتقارير وتتوفر في كل مؤسسة شبكة اتصالات رسمية يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي .

هو الاتصالات التي تكون في المنشأة بشكل رأسي أي تلك التي تحدث بين الرئيس ومرؤوسيه أو بين المرؤوسين ورؤسائهم. هو كافة صور الاتصال التي تجري داخل المنظمات الحكومية وغير الحكومية بين المستويات الإدارية المختلفة المتضمنة في الخريطة التنظيمية للمنظمة.

1- المصدر المرسل : المرسل هو منشئ الرسالة وقد يكون شخصا يتكلم أو يكتب أو يحاضر أو شرطيا يؤشر بيديه أو زعيما سياسيا يلقي خطابا أو محطة تلفزيونية.

2- الرسالة (المحتوى) : هي المعلومات والأفكار التي يرغب المرسل نقلها أو تبادلها مع الغير من أجل أن نشيع أو نعمم هذه المعلومات والأفكار بقصد توجيه الفكر في أمور معينة وهذه المعلومات والأفكار تكون على شكل حقائق أو شعور أو عاطفة.

3- الوسيلة (القناة): الوسيلة هي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل وقد تكون سمعية كما في الإذاعة أو بصرية كما في التلفزيون أو السينما أو الفيديو أو قد تكون الحواس الإنسانية مع سمع وبصر وشم وذوق كما هو الحال في الاتصال الذاتي أو قد يكون هناك وسيلة في حال الاتصال لشخصي ويجب على المرسل اختيار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل والأكثر تأثيرا على المستقبلين أو استعمالا من قبلهم والأقل تكلفة.

4- المستقبل: (الجمهور المستهدف) المستقبل هو هدف عملية الاتصال قد يكون المستقبل رجلا أو امرأة أو طفلا أو شابا أو عجوز أو معلما أو طالبا ولذا يجب على رجل الاتصال أي يعرف خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبته ليستحوذ على قلبه بسرعة وبين أهدافه الاتصالية التي تهدف إلى تغير معلوماته واتجاهاته بسلوكه.

الاستجابة (التغذية الراجعة ردود فعل): الاستجابة هي قبول الرسالة أو رفضها من فهم للرسالة أو

لا للرسالة وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة وقد تكون إيجابية أو سلبية وقد تكون الاستجابة على شكل إشارة باليد أو كلمة طيبة وقد تكون الاستجابة الناجحة أو رد فعل

6- التأثير: التأثير هو محصلة النهائية للإصال ويتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل كما يتفق

مع أهداف المرسل.

أنواع الاتصال الرسمي .

-الاتصال الصاعد :

يأخذ الاتصال الصاعد طريق من أسفل إلى أعلى أي كمن المرؤوسين إلى الرؤساء ويزود هذا الاتصال المستويات الأعلى بإرجاع الأثر بردود أفعال المرؤوسين اتجاه الاتصالات الهابطة .

ويرى ليفزي livesy أن الاتصالات الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم الإداري إلى قمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح أو المرن الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا ضمن الهرم التنظيمي

-الاتصال الهابط :

حيث تناسب الرسائل والمعاني والتعليمات والتوجيهات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا ويستطيع المدراء الاتصال بالعاملين بطرق ووسائل عديدة مثل الحديث المباشر أو عبر البريد الإلكتروني أو غيرها من وسائل الاتصال

الاتصال الأفقي :

ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات والآراء ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي وغالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصالات لقناعتها بأنه يساهم بشكل كبير في تنسيق الأعمال وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام المطلوب تنفيذها والحد من مشاكل الصراعات من مشاكل العمل

➤ مكانة الاتصال الرسمي

➤ شبكات الاتصال الاتصال الرسمي

➤ 1- شبكة اتصال الدائري:

ويطلق عادة على هذا النوع من الاتصال بالاتصال شبه تام (الكامل) إذ يستطيع المدير الاتصال بشخص واحد وهؤلاء أيضا قادرون على الاتصال مع بعضهم البعض

➤ بشبكة اتصال السلسلة:

وهذا النمط يمكن الرئيس من الاتصال بمساعدين له، إلا أن المساعدين في طرفي السلسلة لا يقدران على الاتصال إلا بشخص واحد فقط، وفي هذا النمط تنتقل الرسالة من حلقة إلى أخرى حتى يتم استلامها من قبل الشخص الذي يجب عليه القيام بالإجراء اللازم، ويمتاز هذا النمط بالبطء الشديد

➤ شبكة اتصال العجلة:

➤ تتميز بوجود شخص في مركز عملية الاتصال عادة ما يكون القائد أو الرئيس المصلحة مثلا يتبعه مجموعة من العاملين والرؤساء بحيث لا يمكنهم الاتصال فيما بينهم إلا عن طريق قناة ويعتبر موقعه في المركز مناسباً جداً لتحريك وتنشيط العملية الاتصالية وبالتالي تنسيق ومتابعة كل عمليات الخاصة بالتسيير في المؤسسة أو في القسم الذي يشرف عليه.

➤ -شبكة اتصال النجمة:

➤ وتعتبر الشبكة المثالية كون أن المشاركين يتمتعون بحصص متساوية في الاتصال فيما بينهم ولأن المعلومات متوفرة لأي منهم، بحيث يمكن القول إنها تلك الشبكة التي تميز العلاقات الديمقراطية فتنوع الاتصالات هنا مفتوحة بين مختلف المستويات الرأسية والأفقية. كل مراكز عندها إمكانية الإطلاع على البيانات اللازمة لعملها وكذلك فهي ترسل البيانات إلى المراكز أخرى

➤ أهداف الاتصالات الرسمي:

- (1) نشر أهداف وسياسات وقيم مبادئ المنظمة.
- (2) إبلاغ الأوامر والتعليمات إلى المرؤوسين.
- (3) إصدار التوجيهات بشأن خطوات العمل وتسلسله وإجراءاته.
- (4) التعرف على استفسارات المرؤوسين بشأن إجراءات العمل وخطواته.
- (5) التعرف على رغبات جمهور المتعاملين مع المنظمة.
- (6) تطوير اتجاهات العاملين وأفكارهم تجاه المنظمة.
- (7) إرسال نتائج العمل من المرؤوسين إلى الرؤساء للتعرف على مستوى التقدم في العمل.

شروط الاتصال الرسمي

هناك مجموعة من العوامل التي يجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الاتصالات الرسمية وهي:

(1) ينبغي أن يكون خط الاتصال معلوما على وجه التحديد وأن تعرف خطوط السلطة.

(2) يجب أن يكون هناك اتصال مباشر أو قصيرا قدر الإمكان.

(3) يجب أن يكون هناك خط اتصال رسمي محدد لكل عضو في المنظمة.

(4) يجب أن يكون خط الاتصال كاملا.... بمعنى أن يمر خط الاتصال على جميع مراكز السلطة.

(5) يجب أن يتميز الأشخاص الذين يقعون في مراكز الاتصال بالكفاءة اللازمة.

(6) إمكانية تحقق من كل اتصال.... بمعنى أن الشخص الذي يجري الاتصال يجب أن يمثل فعلا مركز السلطة

وهو ذلك الاتصال: "وهي التي تتم بوسائط غير رسمية ولا يقرها التنظيم بين العاملين ولا يتطلبها، وإنما هي ناتجة عن وجود صلات شخصية وعلاقات اجتماعية بين العاملين في التنظيم الاتصال الذي يقوم على أساس العلاقات الاجتماعية و الشخصية للأفراد دون تدخل أي اعتبارات قانونية أو لوائح داخل المؤسسة يساعد هذا النوع من الاتصال على تنمية الروابط و العلاقات الإنسانية بين الأعضاء

2- خصائص الإتصال غير الرسمي:

الاتصال غير الرسمي كغيره من أنواع الاتصالات لديه مجموعة من الخصائص نستخلصها من تعريفاته المختلفة تتمثل في تعبير تلقائي وعفوي ويؤدي إلى إشباع نفس داخلي أفضل من الرسمي.

يظهر خاصة عندما تلجأ الإدارة إلى مراقبة المعلومات وتصنيفها أو إذا كانت رسائل الإدارة غير واضحة مما يفسح المجال أما التأويل والتفسير الشخصي.

سرعة انتشار في المنظمة.

- هذا النوع من الاتصالات يتم بطريقة غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي فهو يمتد وينتشر داخل المنظمة بصرف النظر عن الهيكل التنظيمي، أي انه غير مقنن بقوانين و لوائح رسمية وليس موجودا في شبكة الهيكل التنظيمي.

الأفراد في الاتصال الغير رسمي يميلون إلى النشاط عندما تتوافر لديهم أخبار جيدة فهم يستخدمون الاتصال غير الرسمي للحصول على معظم المعلومات المتعلقة بهم.

➤ أهمية الاتصال غير الرسمي:

- للاتصال الرسمي أهمية في نقل المعلومات عبر التسلسل الإداري وتعتبر الاتصالات غير الرسمية مكملة فهي تقوم بنقل وإرسال واستقبال معلومات مكملة ومعززة للمعلومات التي تنتقل عبر التنظيم الرسمي. ويسهل آليات التخاطب واللقاء المباشرين الرؤساء والمرؤوسين بين المستويات العليا الدنيا. ويجعل تبادل الأفكار والمعلومات تنتقل بالوقت الذي يصعب فيه الاتصال الرسمي من أسفل إلى أعلى، بالإضافة إلى أن الاتصالات غير الرسمية تعد من أرخص الوسائل وأقلها تكلفة لإيصال المعلومات باعتبارها عملية طوعية تتم بدرجة كبيرة من السرعة.
- يعتبر الاتصال غير الرسمي ذو طبيعة اجتماعية، فالفرد يحتاج إلى أن يرتبط بالآخرين باعتباره مخلوق اجتماعي بطبعه، فهو يحتاج للاتصال بالآخرين لأغراض الصداقة أو غير ذلك

1- مراحل الاتصال غير الرسمي:

يمكن أن تنشأ بصفة عفوية وفجائية متخطيا كل المراحل التمهيدية بسبب طارئ ما أو بسبب أزمة تهدد الجماعة، ويمكن أن يمر على مجموعة من المراحل كما يأتي :

طور ما قبل التكوين:

وهي مرحلة التعارف والاتصالات غير المكثفة التي تتميز بالتحفظ اتجاه الطرف الآخر بحيث يكون هدف العملية الاتصالية معرفة الطموحات والأفكار ووجهات النظر المختلفة وهي متغيرات ضرورية يقارنها كل طرف مع نفسه ليقرر مدى أهمية العلاقة ويتخذ القرار في استمرار العلاقة الاتصالية أو يتراجع عنها.

مرحلة التشكل :

مرحلة تعمق الاتصال شيئا فشيئا وزيادة مستوى الاتصال والمجاملات والذهاب سويا إلى مطعم المؤسسة والمقهى وربما تبادل الهدايا .

مرحلة التنسيق لتحقيق الأهداف المشتركة :

وهي مرحلة التناصح وتبادل الآراء والدفاع عن أعضاء الجماعة والبحث عن الأمن والراحة النفسية وهي كلها تعبر عن المصالح المشتركة للجماعة غير الرسمية .

تحقق قنوات الاتصال غير الرسمي العديد من الوظائف التي تتعلق بتوازن المنظمة وتكاملها، فمثلاً يصادف العمال بعض المشكلات في ميدان عملهم فإنهم غالباً ما يمتنعون عن الاتصال برؤسائهم في العمل ولا يقتنعون دائماً بما تنطوي عليه المنشورات والرسائل الرسمية التي تنقلها الإدارة إليهم من خلال قنوات الاتصال وعليه يعرف الإتصال غير رسمي فوائد

وسلبيات سنذكرها:

إن انتشار الأخبار والمعلومات والشائعات يومياً في مختلف أقسام الوحدة، وبين وحدات المؤسسة حول أمور تتعلق بالأفراد، وأمور عامة ترتبط بميدان العمل وما يتقبل به، ولا تخضع هذه الأخبار والمعلومات إلى أي تنظيم رسمي أو رقابة، بل تنتقل عبر خطوط ومستويات التنظيم غير الرسمي دون قيود، فهي تنتشر من أعلى إلى أسفل، وبالعكس وأفقياً دون حاجز مادي أو معنوي، فإذا كان الاتصال غير الرسمي مصدر الشائعات والأخبار المتبلورة والمعلومات المشوهة، مما يترك آثاراً سلبية على الأداء والعلاقات الإنسانية في المؤسسة، فإنه له

خصائص ومميزات هامة نذكر منها

أن الاتصالات غير الرسمية تسهل عملية الحصول على المعلومات بسرعة، ويمكن عن طريقها الحصول على معلومات قد يصعب الحصول عليها إذا ما استعملت وسائل الاتصال الرسمية، كما أنها تؤدي إلى القضاء على مشكلة الروتين إذا ما تمكن الرؤوسين الوصول إلى درجة الفهم الكامل الذي يصعب تحقيقه إذا ما اعتمدوا فقط على وسائل الاتصال الرسمية.

يرى البعض أن وجود الاتصال غير الرسمي يعتبر في حد ذاته ظاهرة صحية، لأن وجودها دلالة على أن العاملين بالمؤسسة لا يهتمون بها اهتماما سطحيا أو عرضيا، بل أنهم يهتمون بأمورهم اهتماما شخيصيا، وبالتالي ينبغي على المدير أن لا يغفل وجود الاتصالات غير الرسمية، ويعمل على التعايش معها واستخدامه - اتصال غير الرسمي لصالح التنظيم، خاصة إذا أدرك أن أغلبية الاتصالات تتم على الأقل عن غير الطريق الرسمي، وأن جميع قراراته سوف يتناولها العاملون بالتنظيم في اجتماعاتهم غير الرسمية بالتعليق والنقد.

كما يعتبر الاتصال غير الرسمي تعبير تلقائي عفوي عن عدة مشاكل وقضايا، هذا التعبير يؤدي إلى إشباع حاجات نفسية أحسن من الاتصال الرسمي. ومهما يكن فإن هذه الخصائص أو المميزات لا يمكن أن تغطي نقائصه المتمثلة في انخفاض الروح المعنوية واضطرابات العلاقات الإنسانية الناجمة عن ردود أفعال قد تكون انتقامية بالدرجة الأولى بسبب الشائعات.

فالاتصال غير الرسمي في المؤسسة محل الدراسة حقيقة حتمية وأن وجوده ليس من قبل الصدفة ، وإنما حاجة الأفراد لتكوين علاقات تلقائية فيما بينهم ساعد على تكوين جماعات العمل غير الرسمية المختلفة ، وعلى هذا الأساس فإن الاتصال غير الرسمي سيقوم بدور إيجابي إذا توفرت له شروط وظروف إيجابية كالمشاركات الوجدانية بين العمال ، بالإضافة إلى صور الانسجام بين الاتصاليين والسياسة المنتهجة من طرف الإدارة والتي تعمل خاصة على تقريب وجهات النظر بين مختلف الجماعات ، وسيلعب دورا سلبيا إذا كانت هذه العوامل تتم بطريقة لا تدعم العلاقات الاجتماعية ، ولا تعترف بالجماعات غير الرسمية ، ومن ثم ينبغي وضع أنشطة مختلفة تكون متنفس وفضاء لالتقاء العاملين ، وإلا سوف تكون هناك هوة كبيرة بين غير الرسمية والاتصال الرسمي وبذلك فلا تتحقق أهداف المؤسسة ولا تشبع رغبات العمال الاجتماعية ، مما يؤدي إلى التباعد والاختلاف والدخول في صراعات غير منتهية .