المحاضرة السادسة: الاتصال الغير رسمي

من الملاحظ يوميا في انتشار الاخباري والمعلومات والشائعات في مختلف المؤسسات حول أمور تتعلق بالأفراد وأمور عامة ترتبط بميدان العمل وما يتصل به ولا تخضع هذه الاخبار والمعلومات لأي تنظيم رسمي او رقابه بل تنتقل عبر خطوط ومستويات التنظيم الرسمي دون قيود، فهي تنتشر من أعلى إلى أسفل وبالعكس وأفقيا دون حاجز مادي أو معنوي، وإذا كان الاتصال اللا رسمي مصدر الشائعات والأخبار المبتورة والمعلومات المشوهة ما يترك آثار سلبية على العلاقات الإنسانية في المنظمة فانه ايضا ذو خصائص ومميزات يلخصها "كاتز" و"كاهن" 1978 فيما يلي:

1- الاتصال اللارسمي تعبير تلقائي وعفوي عن عدة مشاكل وقضايا وهذا النوع من التعبير يؤدي الى اشباع نفسي داخلي أحسن من الاتصال الرسمي.

2- عندما تلجأ الإدارة إلى مراقبة المعلومات تصفيتها فان الاتصال اللارسمي يقدم معلومات اوفر وأكثر تفصيلا.

3- يمتاز الاتصال اللارسمي عن الاتصال الرسمي بسرعه وسهوله الانتشار، حيث قد ينشر الخبر قبل بثه في قنوات الاتصال الرسمي.

ومهما يكن، فإن هذه المميزات لا يمكن أن تغطي نقائص الاتصال اللارسمي المتمثلة بالخصوص في انخفاض الروح المعنوية واضطرابات العلاقات الإنسانية الناجمة عن ردود أفعال قد تكون انتقامية في الدرجة الأولى بسبب شائعات مثلا وللاستفادة من مزايا وإيجابيات الاتصال اللارسمي فإنه ينبغي للإدارة الاستعانة بالمختصين السيكولوجيين بدراسة قنوات الاتصال اللارسمي المرتبط بالتنظيم اللارسمي الذي ينشأ موازيا -في اغلب الاحيان- للتنظيم الرسمي وذلك كان نتيجة للتفاعل بين مختلف الأفراد وجماعات العمل اللارسمية.

وبالإضافة إلى دراسة هذه القنوات فإنه ينبغي للباحث القيام بما يلي:

1- وضع خريطة نفسية-اجتماعية للتنظيم اللارسمي بالمنظمة بالاعتماد على مقاييس الاتجاهات الحديثة أو على طريقه القياس الاجتماعي لمورينو واتباعه وذلك لمعرفة القادة اللارسميين الذين يلعبون دورا كبيرا في عملية الاتصال اللارسمي.

2- تتبع وتحليل محتوى الاتصال الا رسمي والاستفادة من جوانبه الإيجابية والاسراع في بث المعلومات الصحيحة بدلا من الإشاعات.

3- توفير الاعلام الكافي والمشبع لحاجة المستخدمين ذلك لأن الحاجة إلى الإعلام أصبحت حاجة أساسية للعمال وغيرهم وعدم اشباع هذه الحاجة يؤدي إلى الشعور بالإحباط.

4- دراسة وإيجاد الحلول لمختلف الأسباب التي تعوق عملية الاتصال الرسمي سواء كانت هذه العوائق مرتبطة بطبيعة التنظيم الرسمي السائد أو بالاتجاهات والانفعالات المتكونة لدى مختلف الاطراف.

ولاستجلاء ايجابيات وسلبيات الاتصال اللارسمي ينبغي وضع عدة أسئلة وفرضيات حول العلاقة بين الاتصال الرسمي والاتصال اللارسمي وهل هذه العلاقة تكاملية كما يفترض ذلك بعض الباحثين مثل كاتز وكاهن 1978 ودافيس 1953 وكاتب هذه السطور، وفي أي ظروف وتحت أي شروط عقائدية وتنظيمية يكون التكامل؟ وفي أي ظروف يحدث التناقض والصراع بين النمطين؟ ان هذه الافتراضات والتساؤلات تقضي بنا الى تأكيد ضرورة دراسة الاتصال التنظيمي كمفهوم مستقل عن بقية المفاهيم في إطار تصورات نظرية معينة يقوم الباحث في إطارها بتحديد إجرائي لمفاهيمه المستعملة دون إهمال مختلف المتغيرات والعوامل التي يمكن أن تؤثر في ذلك التحديد الاجرائي.