



جامعة البصرة

كلية الآداب

قسم المعلومات وتقنيات المعرفة

مادة: المدخل الى علم المعلومات والمكتبات

استاذ المادة : م. طارق طه عبود الملا

المرحلة : الاولى

### المحاضرة التاسعة : أهمية الاتصالات غير الرسمية:

- 1- تحصل على اتجاهاتها الأساسية من الجماعات التي تتواجد في المؤسسة، وهي التي يتكون منها البناء الاجتماعي للمؤسسة .
- 2- ضرورة وجودها في المؤسسات التي يتطور فيها ولاء الموظفين إلى الجماعات الصغيرة التي ينتمون إليها، ومن المحتمل أن تستفيد منها المؤسسة في عملية تغير أحوالها والأوضاع الموجودة فيها مثلما تستفيد من الاتصالات الرسمية لأنها تعتبر أقوى من الاتصالات الرسمية في كثير من الأحيان، الأمر الذي يحتم علينا العناية بها، وتطويرها بصورة صحيحة وسليمة، لأنه بمساعدتها نستطيع التوصل إلى معظم الجوانب التي من الصعب الوصول إليها عن طريق الاتصالات الرسمية، وبذلك تكون المؤشر المحذر والمنذر لنا، بالنسبة للتطورات التي لا تخدم مصلحة المؤسسة أو المصلحة العامة.
- 3- العمل على زيادة فاعلية المنظمة أو المؤسسة في عملية تحقيق أهدافها التي تعمل من أجل الوصول إليها، ولقد ركز أتباع هذه المدرسة على الجوانب السيئة

في عملية الاتصال غير الرسمية، مما جعل مفهوم هذا الاتصال يرتبط في أذهان وعقول ومعتقدات الجميع، بالمساوى والمشاكل والجوانب السيئة في حياة المؤسسات والمنظمات، لذلك يحاول الإداريين التقليديين القضاء عليه وعلى مصادره.

أما أتباع المدارس المعاصرة في الإدارة والتربية الذين تهمهم الجوانب السلوكية، فهم يرون بالاتصال غير الرسمي على أنه موضوعا جيدا أو مناسباً أو خطرا على المنظمة أو المؤسسة وإدارتها .

**ومن الأسباب التي تدعو إلى تطور هذا النوع من الاتصال هي:-**

1- عدم مقدرة الاتصال الرسمي وقصوره في القيام بتوصيل المعلومات أو تبادلها مع الأجزاء أو الأفراد المختلفة داخل المؤسسة، لذلك فهو يقوم بنقل الموضوعات التي من المؤكد أنها تضم حقائق كاملة أو جزئية، أو أنها تكون محرقة أو هي في الأساس شائعات.

2- كما أنها ممكن أن تكون اتجاهات شخصية مختلفة الأنواع والمصادر، وهذا النوع يتكون من شبكة اتصال واسعة جدا تضم الكثير من المصادر، وفي بعض الأحيان من الصعب معرفة حدودها في مثل هذا الوضع يتوجب على الإدارة والقائمين عليها معرفة هذا النوع من الاتصال والقائمين عليه بهدف التوجه إليها واستغلالها في عملية نقل المعلومات الصحيحة ولكي يبتعد أو يقلل من آثارها الضارة . وعلى سبيل المثال المحادثات التي تتم بين الأشخاص خارج وسائل الاتصال الرسمية، التي حددها الإطار التنظيمي للمؤسسة مثلما يحدث في حالة الاتصال الرسمية التي حددها الإطار التنظيمي للمؤسسة، مثلما يحدث في حالة

نقل المعلومات التي تحدث بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم في مناسبات غير رسمية مختلفة، مثل التواجد صدفة في حفل عشاء، أو مناسبة سارة من أي نوع، فمثل هذا الاتصال يحدث بين شخصين مختصين ولكنه يحدث في شكل غير رسمي.

**3-** وفي بعض الأحيان يتم هذا النوع من الاتصال داخل المؤسسة أو المنظمة، دون الاهتمام في الإطار الرسمي للاتصال، مثلما يحدث في حالة إرسال الشكاوى أو المطالب أو المعلومات إلى المدير العام أو المسؤول الأعلى، دون اعتبار للمستويات المسؤولة الأخرى، فمثلا في مجال التربية والتعليم قيام مدراء المدارس بالاتصال مباشرة مع المدير العام دون إخبار المفتشين أو الرجوع إليهم في أي مشكلة من مشاكل المدرسة.

**4-** وهذا النوع من الاتصال له المؤيدين والمهتمين والمشجعين، كما وله المعارضين والرافضين، فمثلا مؤيدي المدارس التقليدية في الإدارة والتربية يرون أن الاتصالات الرسمية هي النوع الوحيد المعترف به والمقبول في هذه الأوساط، ويرفضون العمليات الاتصالية التي تسير في طرق أخرى، وتكون مقبولة لهم فقط، إذا كانت تخدم أغراضهم الخاصة والإدارية في عملية التعرف على مدى تنفيذ الأوامر والقرارات التي تصدر عنهم، كما ويرى عدد كبير من رجال الإدارة والتربية، واجب التزام عملية التسلسل الذي يأتي من أعلى إلى أسفل في عملية توصيل المعلومات وانتقالها، لأن ذلك يقوم بتحقيق وإنجاز جانبين على درجة من الأهمية، أولهما المحافظة على سرية رسائل أو معلومات معينة.

## أشكال الإتصالات الادارية:

سوف نقسم أشكال الإتصال إلى قسمين رئيسيين وهما: الإتصال اللفظي والإتصال الغير لفظي، ولكل منهم حديث فيما يلي:

- 1- الإتصال اللفظي حيث انه من أشكال الاتصال الأشهر على الإطلاق، لان كل البشر يتواصلون باللفظ والصوت حتى الحيوانات لديهم لغتهم الخاصة التي يتكلمون بها، الاتصال اللفظي يكون لفظيا سواء بقول منطوق أو مكتوب. تندرج المحادثات والإجتماعات وغيرها تحت مسمى الاتصال اللفظي، كما يندرج الكلام المكتوب و التقارير والمنشورات على السوشيال ميديا وفي الصحف والكتب وغيرها من طرق كتابه إلى الاتصال اللفظي. والاتصال اللفظي من أكثر أنواع الإتصال انتشارا، **والإتصال الكتابي تصبح مميزاً** لأنه يمكن الاحتفاظ به والعودة له في أي وقت، كما أن الاتصال اللفظي المكتوب يحمي البيانات من الضياع ويحافظ على المعلومات من غير التحريفات أو التغييرات. أما **عيوب الاتصال الكتابي** يمكن ان تكون ان المشاعر لا تنتقل على عكس التواصل اللفظي المنطوق، وأحيانا يحمل الكلام المكتوب الكثير من المعاني مما يسبب لبس ومشكلات.

- 2- الاتصال غير اللفظي: يتشابه مع الاتصال اللفظي في أنه نقل المعلومات وتبادل للأفكار بدون أي لغة او اي كلام منطوق، ومن أمثلة الاتصال اللفظي الإيماءات، والتهديدات واللمسات، وتعابير الوجه والفم، والحركات باليدين أو بالجسم، بالإضافة إلى التعبيرات الصوتية بدون حروف مفهومة.

الإتصال غير اللفظي عادة يستخدم للتعبير عن مشاعر معينة، أو لنقل تعبيرات واحاسيس الى طرف اخر بدون كلام صريح أو تعبير مباشر، قد يقصد بالاتصال غير اللفظي إحساس الفرح والمرح أو التعبير عن الهدوء او الخوف وغيرها. وإذا كنت شخص لا يجيد الاتصال غير اللفظي يمكنك تطوير هذا لديك بعدة طرق.

### ونذكر من طرق تحسين الاتصال اللفظي ما يلي:

- أ- التعلم والاعتیاد على السلوك المتفتح والتواصل مع أشخاص أكثر، لأن التعبيرات الغير لفظية تنتقل من شخص لآخر ويتعلمها منك الاخرين .
- ب- عليك الالتزام بالابتسام والمصافحة بود وحب.
- ت- التزم بالكثير من اللطف لتنتقل مشاعرك ويشعر الاخرين تجاهك بالمودة. لتجد من يفهم مشاعرك، هكذا يكون اتصالك الغير لفظي اسرع وافضل.

### أهداف الأتصال الاداري:

وأهداف الاتصال كثيرة، منها :-

- 1- أهداف ثقافية وفنية، التي تتحقق عن طريق استعمال الكتب والتعليم أو المطالعة والمسرح والموسيقي.
- 2- الأهداف الاقتصادية والتجارية التي تقوم بإنجازها وتحقيقها عن طريق استعمال برامج الدعاية الخاصة وبرامج الإعلان، من أجل زيادة التسويق وتنشيط الحركات التجارية (البيع والشراء).

أهداف ترويجية، مثل مشاهدة الأفلام السينمائية وبرامج السياحة الداخلية والخارجية أو أهداف سياسية، مثل الدعاية الانتخابية، أو القيام بالجاسوسية والمخابرات.

لذا فقد أصبح الاتصال هو العملية الإدارية المستمرة، التي تحدث بين الدولة والمواطن في جميع مجالات الحياة، وفي جميع أنواع وطرق الاتصال، وبين العامل في أي منظمة أو مؤسسة، وبين التلميذ والمدرسة.