

المحاضرة الثالثة والرابعة أنواع الاتصال

مقدمة تتعدد أنواع وتقسيمات الاتصالات حسب وجهة النظر التي ينظر بها الى الاتصالات رغم وجود تداخل كبير بينهما، وتبعا لكل موقف يأخذ الاتصال عدة أساليب يمكن تحديد بعضها كالتالي:

أولاً: بحسب عدد أفراد المرسل والمستقبل: يوجد هناك أربعة مواقف لذلك وهي:

- 1 - المرسل فرد والمستقبل فرد: رئيس لمؤوس، مقابلة أحد العاملين لأحد العملاء، ...الخ.
- 2 - المرسل فرد والمستقبل جماعة: ومن أمثلة ذلك اجتماع رئيس العمال بمجموعة العمال لتوزيع العمل عليهم، مقابل رئيس للمؤوسين في ادارته، ...الخ.
- 3 - المرسل جماعة والمستقبل فرد: ومن أمثلة ذلك مقابلة لجنة الاختيار والتعيين لأحد المرشحين لوظيفة شاغرة بالمنظمة.
- 4 - المرسل جماعة والمستقبل جماعة، ومن أمثلة ذلك اجتماع بين ممثلي ادارة التدريب، ...الخ.

ثانياً: أسوب الاتصال من حيث اللغة المستخدمة: ونجد:

- 1 - الاتصال اللفظي: يستخدم الاتصال اللفظي الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات في التواصل مع الآخرين، بمعنى أن الاتصال اللفظي يتمثل في نقل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام اللغة، أو الكلمات المنطوقة والمكتوبة، بمعنى أنه يمكن أن يتم الاتصال في شكل شفوي أو كتابي أو الكتروني.
- أ- الاتصال الشفهي: يعبر الاتصال الشفهي عن تبادل الأفكار والبيانات والمعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمات المنطوقة، ومن أمثلة هذا الاتصال: الاتصال المباشر بين طرفي الاتصال، الاجتماعات، التليفونات، المناقشات،...الخ. ويسمح هذا النوع من الاتصال بالتعرف عن ردود أفعال الذين يتلقون الرسالة، ويمكن تعديل القرار أو التعليمات بصورة فورية لتتلاءم مع الموقف بعد المناقشة، الا أنه من جهة أخرى قد يتطلب تكلفة وجهدا أكبر، حيث يتطلب الأمر انتقال المدير أو مجموعة المؤوسين الى مكان اللقاء، كما يتطلب من المدير القدرة على مواجهة الموقف، والاستعداد لما قد ينتج عن المناقشات.

ب - الاتصال الكتابي: يعبر الاتصال الكتابي عن نقل الأفكار والبيانات والمعلومات باستخدام الكلمات المكتوبة، ومن أمثلة هذا الاتصال: التقارير، التعليمات، المذكرات، المنشورات المطبوعة، الرسائل التي تنتقل من خلال شبكات الحاسب الآلي، رسائل الفاكس والتلكس. وتسمح الاتصالات المكتوبة بنقل المعلومات الى عدد كبير من الأفراد، مع إمكانية استيعابهم لها بسرعتهم الخاصة، هذا الى جانب إمكان الرجوع إليها في المستقبل، كذلك تمكن من شرح هذه المعلومات بطرق مختلفة، مع تقدير الكثير من التفاصيل إن استدعى الأمر ذلك، مثال ذلك التقرير المالي الذي ينطوي على العديد من التفاصيل والأرقام، يفضل إيصالها عن طريق الكتابة. ولكي يحقق هذا الاتصال الفعالية في نقل البيانات والمعلومات يجب أن تكون الكتابة كاملة وتقدم كل المعلومات الضرورية بجانب الوضوح في العرض والابتعاد كلية عن العبارات المحيرة أو المضللة التي قد تسبب سوء فهم القارئ، إضافة الى حسن الصياغة وتجنب الأخطاء الإملائية والنحوية...الخ.

ج - الاتصال الإلكتروني: أتاحت التطورات التكنولوجية المتلاحقة طرقا عديدة ومتنوعة لنقل الأفكار والبيانات والمعلومات بين الناس. كما أثرت الاتصال بوسائل عصرية كثيرة منها شبكات الحاسب الآلي، آلات الفاكس، البريد الصوتي، البريد الإلكتروني، الفيديو كاسيت، الشبكات التليفزيونية الخاصة، وتقنيات أخرى متقدمة في طريقها أن تحل محل الوسائل التقليدية في الاتصال مستقبلا. وتسمح هذه الاتصالات الحديثة بنقل كم هائل من المعلومات وبشكل أسرع، ولعدد كبير من الأفراد فعلى سبيل المثال يساعد البريد الصوتي على توفير الوقت الذي يضيع في أعداد المكالمات التليفونية والرد عليها. وبرغم ما تتيحه الاتصالات الإلكترونية من مزايا السرعة والسهولة والكفاءة، وخفض التكاليف في نقل المعلومات، إلا أنه يجب أن لا يفوتنا أنها لا تعدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة، والرسالة ذات الوصف الجيد تصدر دائما من الإنسان وأنه لا فائدة ترجى من هذه الوسائل الحديثة ما لم يكن الإنسان يجيد استعمالها.

جدول: مقارنة بين الاتصال الشفهي والكتابي

الاتصال الشفهي	الاتصال الكتابي
- سرعة الاتصال	- يعد بعناية
- إزالة الحواجز بين الرؤساء والمروسين	- أقل عرضة للتحريف والتشويه
- يوفر تغذية استرجاعية سريعة	- يمكن الرجوع اليه كوثيقة رسمية

- يخدم أغراضا عديدة - يمكن من خلاله ملاحظة الاتصال غير اللفظي - يضمن سرية المعلومات	- يمكن أن يصل الى عدد أكبر من العاملين بيسر - يمكن أن يوفر الجهد والتكلفة
وسائله: مقابلة، ندوة، اجتماع، زيارة، جلسة تدريبية، اتصال هاتفي، مؤتمر، مؤتمر عن بعد.	وسائله: تقرير، خطاب، مذكرة، جداول، توكس، تلغراف، فاكس، ملصقات.

2 - الاتصال غير اللفظي: هو عكس الاتصال اللفظي لا يعتمد على الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات ولا يستخدم اللغة المنطوقة أو المكتوبة في التواصل مع الآخرين. وإنما يتمثل الاتصال غير اللفظي في أي استجابة انسانية غير كلامية مثل: الاشارات، والايماءات وتعبيرات الوجه...الخ. ان الاتصال غير لفظي يلعب دورا بارزا في تعزيز الاتصال اللفظي ولتحقيق فاعلية الاتصال يجب أن نركز على الجانب اللفظي وغير اللفظي لكومهما مكملان لبعضهما البعض.

ثالثا: أنواع الاتصال حسب مدى الرسمية

1- الاتصال الرسمي: الاتصالات الرسمية هي اتصالات تتدفق من الأفراد (المديرين او المراكز الرئاسية) في المستويات العليا الى الافراد (المرووسين) في المستويات الدنيا. فالاتصالات الرسمية هي الاتصالات التي تتم من خلال خطوط السلطة الرسمية في اطار الهيكل التنظيمي الذي تتحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصال. ويساهل الاتصال الرسمي في تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر الى المرووسين مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال ارجاع الأثر.

2 - الاتصال غير الرسمي: الاتصالات غير الرسمية هي الاتصالات التي تنشأ في أي منظمة بطريقة تلقائية ما بين العاملين من علاقات اجتماعية وصداقات شخصية. فيتصل هؤلاء الأفراد ببعضهم البعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي. وهذا التنظيم غير الرسمي لا يعترف بمستويات السلطة أو المراكز الرئاسية. ومن خصائص هذا النوع السرعة الكبيرة التي تنتقل بها المعلومات إذ أن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات والاجتماعات والاحتفالات تجعل نقل الأخبار يتم في وقت قصير جدا.

رابعا: أنواع الاتصال حسب اتجاه الاتصال:

1 - الاتصال الرأسي: ونجد فيه نوعان

أ - الاتصال الرأسي الهابط (من أعلى الى أسفل): يمكن فهم هذا النوع من الاتصالات الرسمية بالنظر للهيكل التنظيمي للمنظمة كمدرج هرمي للسلطة. حيث يمثل الاتصال أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات من الرؤساء الى المرؤوسين حسب تدرج السلطة بالهرم التنظيمي ويعتبر التسلسل التنظيمي في المنظمة من أهم العوامل التي تحكم سير وتحرك الرسالة في المنظمة فيما يتعلق بالاتصال الرأسي الهابط. ومن أمثلته شفهي: المقابلات، الاستشارات، التليفونات...الخ. كتابي: الأوامر والتعليمات، التقارير السرية، الخطابات والمذكرات، ...الخ.

ب - الاتصال الرأسي الصاعد (من أسفل الى أعلى): تنتقل الرسالة في الاتصال الصاعد من أسفل الى أعلى، أي من المستويات الدنيا في المنظمة الى المستويات العليا وهو يعتبر مكملاً للاتصال الهابط فتفتح الإدارة بذلك طريقاً ذا اتجاهين بينها وبين العاملين. ويساعد هذا النوع من الاتصال على انجاز الكثير من المهام، حيث يبحث العاملون من خلاله اشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية، فيؤدي الى تحقيق المزيد من اثبات الذات عن طريق زيادة التحرك الفعلي الصاعد في السلاسل التنظيمية. فالمرؤوسين يرغبون في التقرب من رؤسائهم ويساعدهم الاتصال الرأسي الصاعد على تحقيق هذه الرغبات. ومن أمثلته: شفهي: المقابلات وجها لوجه، التليفون، الاستشارات، الاجتماعات والمؤتمرات. كتابي: الخطابات الشخصية، تقارير الأداء، نظم الاقتراحات، الشكاوي والمظالم.

2 - الاتصال الأفقي: فيه تنتقل الرسالة بشكل أفقي بين العاملين في نفس المستوى الإداري وقد تتضمن الاتصالات بين الأعضاء في الأقسام المختلفة أو بين الزملاء في قسم واحد. ويؤدي الاتجاه الأفقي للاتصال الى انجاز العديد من المهام في المنظمة حيث يسمح بالتنسيق بين الإدارات المختلفة لتحسين الانتاجية، ويعمل على حل العديد من المشكلات مما يرفع الروح المعنوية لدى الأفراد ذوي العلاقة بالمشكلة، هذا الى جانب المشاركة في تبادل المعلومات على نفس المستوى الإداري، وتحسين العلاقات المتداخلة والجانبية مما يقلل من احتمالات النزاع الوظيفي. ومن أمثلته: - شفهي: استخدام التليفون، ونظام المخاطبة الداخلي، المحاضرات، المؤتمرات، المقابلات،...الخ. - كتابي: التقرير السنوي، الخطابات، التقارير، الاعلانات، ...الخ.

خامساً: أنواع الاتصال من حيث حجم المشاركين

1- اتصال ذاتي: وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد وذاته اي عن طريق الاتصال الداخلي مع الذات.

2- **الاتصال الشخصي أو الفردي:** وهو الذي يتم بين شخصين أو فردين وهم من أكثر أنواع الاتصال شيوعاً، وهما نوعان:

- مباشر: ويتم مواجهة حيث أن المرسل والمستقبل يكونان في المكان نفسه، والاتصال يتم وجها لوجه حيث ان المرسل يحصل على رد فعل مباشر من المستقبل، ويمكن ان يصبح مستقبلاً ويعود ويصبح مرسلًا.

- غير مباشر: ويتم عن طريق واسطة ما كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالحاسوب. وهذا النوع لا يكون هناك مواجهة بين المرسل والمستقبل والتغذية الراجعة تكاد تكون معدومة وإذا ما حدثت تحدثت في وقت متأخر.

3 - **الاتصال الجماعي:** وهو اتصال يتم بين شخص وعدد من الأشخاص المتواجدون في المكان نفسه، وعادة ما يوجد تعارف بين المرسل ومجموعة المستقبلين أي أن المجموعة المستهدفة معروفة من قبل المرسل والمرسل معروف للمستقبلين.

4- **الاتصال الجماهيري:** وهو اتصال يتم ما بين شخص وعدة مئات من آلاف أو ملايين من البشر لا يتواجدون في المكان نفسه، ويكون المرسل معروفا لدى المستقبلين بينما المرسل لا يعرف المستقبلين كما يحدث في وسائل الاعلام مثل التلفاز والمذياع. من وظائفه: مراقبة مجريات الأحداث، تجميع الأخبار، التثقيف، الاعلان والبيع، التسلية والترفيه.