

المباخرة الثانية: أنواع الاتصال الإداري ووسائله

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وتنساب فيها المعلومات باتجاهات شتى، ويمكن التمييز بين الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية، ومن المفروض أن تؤدي الاتصالات الكثيرة إلى تحسين انسياب المعلومات ورضى الأفراد وحسن الأداء وقلة عدم التأكد.

1- أنواع الاتصال:

يمكن تصنيف الاتصالات إلى عدة أنواع وفقاً للمعيار الذي يستند إليه هذا التصنيف على النحو التالي⁽¹⁾:

1-1. الاتصالات الشفهية والاتصالات المكتوبة:

حيث يتم إرسال المعلومات بإحدى الطريقتين أو كلاهما، وهما:

1-1-1. الطريقة الشفهية:

وتصلح عادةً للمواقف التي تتطلب المواجهة المباشرة بين المرسل والمستقبل، وتعتبر هذه الطريقة هي الأفضل لإرسال المعلومات إلى الغير، وذلك للأسباب الآتية:

- أنها تشعر الفرد المرسل إليه بأهميته الذاتية؛
- أنها تتيح الفرصة للمرسل أصلاً لكي يتأكد من استيعاب وفهم المرسل إليه المعلومات؛
- أنها أسرع وسائل الاتصالات.

1-1-2. الطريقة الكتابية:

على الرغم من المزايا المترتبة على استخدام الطريقة الشفهية في الاتصالات، إلا أن ذلك لا يقلل من أهمية الطريقة الكتابية أو يغني عنها، حيث تستخدم بفعالية في حالة كبر عدد العاملين

(1) صبرينة رماش، "اتصال المؤسسة بين النظرية والتطبيق"، دار الأيام، عمان، ط1، 2020، ص 85-89.

المراد إرسال المعلومات إليهم، وعلى كافة المستويات، وبالتالي فإن الحاجة إلى الطريقة الكتابية تصبح ضرورية في مثل هذه الحالات.

2-1. الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية:

حيث تعتبر الاتصالات رسمية إذا ارتبطت بالهيكل التنظيمي الرسمي للمؤسسة الذي يحدد خطوط السلطة والمسؤولية بين الإدارات والأقسام والأفراد، وتنقسم الاتصالات الرسمية بدورها داخل المؤسسة إلى ثلاثة أنواع مكتملة لبعضها البعض وهي الاتصالات الهابطة، الاتصالات الصاعدة، الاتصالات الأفقية.

ومن ناحية أخرى، فإن الاتصالات تعتبر غير رسمية إذا لم تستند إلى الهيكل التنظيمي الرسمي، بل إنها تستند إلى حقيقة التفاعل الاجتماعي بين الأفراد وكذلك التنظيمات غير الرسمية، التي يؤكد "روبرت سالتونستال" على أنها موجودة في كل المؤسسات، وتمارس عملها كل يوم بل وطوال اليوم، وعلى الإدارة الحقيقية أن تعترف بوجودها وألا تحاربها على الإطلاق، بل تعمل على استقطابها لتحقيق أهداف المؤسسة.

وعلى ذلك، فإن الاتصالات غير الرسمية لا تعتبر بديلاً عن الاتصالات الرسمية، بل مكتملة لها، نظراً لما تحقق من مزايا عدة أهمها:

- زيادة سرعة انتقال وتبادل المعلومات والبيانات التي تعذر أحياناً على الاتصال الرسمي استيفائها؛
- تمهيد الطريق إلى تذليل الصعوبات التي تواجه جهود التطوير وتحسين الأداء؛
- تنمية الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق إتاحة الفرصة لتفهمهم دقائق العمل؛
- المساهمة في تسيير عملية التفاوض مع النقابات العمالية؛
- تحقيق التوازن بين التغييرات المحيطة بمناخ العمل وذلك بشكل أسرع من أسلوب الاتصال الرسمي؛

- المساهمة في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي من بيئة العمل.

3-1. الاتصالات اللفظية والاتصالات غير اللفظية:

يقسّم الاتصال حسب الوسائل المستخدمة إلى قسمين هما:

- الاتصالات اللفظية: وتعتمد على وسائل ذات كلمات معبرة عن المعاني المراد توصيلها إلى الطرف الآخر، وإن كانت هذه الاتصالات ضرورية إلا أنّها لا تغني عن الاتصالات غير اللفظية؛ التي تنتقل من فرد لآخر دون استخدام الكلمات، بل إنّها تعتمد على تعبيرات الوجه، هذه الأخيرة تكون مقصودة وهادفة من طرف المرسل عند اتّصاله بالمستقبل وتتميّز بكونها وسائل غير لفظية.

4-1. الاتصال الشخصي والاتصال الجمعي والاتصال الجماهيري:

يقسّم الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى نوعين هما:

1-4-1. الاتصال المباشر: يعرف بأنّه اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بن القائم بالاتصال والمستقبل، تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته.

2-4-1. الاتصال الجمعي: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون وجود قنوات أو عوامل وسيطة.

3-4-1. الاتصال الجماهيري: هو الاتصال غير المواجهي أو غير المباشر، أي الذي لا يحدث فيه لقاء مباشر بين المرسل وجمهور المتلقين، ويستخدم المرسل وسائل الاتصال الجماهيرية لنقل الرسالة إلى هذا الجمهور.

وهنا يتطلّب وجود وسائط رابطة بين المرسل وجمهور المستقبلين وهذا ما يجعل منه اتّصلاً غير مباشر، كما أنّ المرسل يتّجه من خلال رسالته إلى مجموعات ضخمة وغير متجانسة من الجمهور المستهدف في نفس الوقت تقريباً، وهو ما يضيف على هذه العملية الطابع الجماهيري.

والجدير بالذكر انه يجب الاعتناء - قدر الطاقة - بالاتصالات الخارجية التي تتم بين المنظمات من ناحية والجمهور من ناحية أخرى لما لها من أهمية بالغة . وإذا تستطيع المنظمات الإدارية عن طريق هذا النوع من الاتصالات أن تعلن للجمهور عن مبادئها وتوجهاتها وإرشاداتها ، وهي فضلا عن ذلك تعمل على إيصال آراء الجمهور ومقترحاته إلى المنظمات الإدارية فقد يكون لها أثر كبير على تحسين الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات ، وهذا النوع من الاتصالات يساعد على التعرف على رأي جمهور المتفاعلين بخدمات الإدارة العامة والوقوف على ما يصادفهم من عقبات ومشاكل¹.

أ- 6 الاتصال من حيث شخصية أطراف الاتصال : وينقسم إلى :

الاتصال الايجابي : وهو النموذج السليم للاتصال حيث يعرض الشخص وجهة نظره ويتيح للطرف الآخر فرصة عرض وجهة نظره أي أن الشخص يحافظ على حقه وحقوق الآخرين ، وان تميزت هذه الشخصية في قائد المؤسسة فهو ما ينجم عنه نمط التسيير الديمقراطي بحيث يسمح لجميع عناصر المؤسسة المشاركة في اتخاذ القرار .

الاتصال السلبي : حيث يتنازل الشخص في حقه عن التعبير في رأيه أو مناقشة آراء الطرف الآخر ويعود إلى ذلك ضعف الشخصية أو فقدان الثقة في نفسه أو نقص معلومات حول موضوع الاتصال وينجم عن هذا النوع من الاتصال نمط تسييري يسمى التسيير الأبوي .

الاتصال العدواني (الهجومي) : حيث يتمسك بحقه في التعبير عن رأيه ولو كان ذلك على حساب حقوق الآخرين ويجاول فرض رأيه على الطرف الآخر دون أن يتيح له فرصة التعبير عن رأيه أو موقفه وينجم عن هذه الشخصية الاتصالية نمط تسيير يدعى التسيير السلطوي².

ب - اتجاهات و شبكات الاتصال:

ب-1 اتجاهات الاتصال:

يكون الاتصال من حيث اتجاهه إما من جانب واحد أي ذو اتجاه واحد وإما ثنائية أي ذو اتجاهين .

-الاتصال في جانب واحد : ومضمون هذا النوع أن المعلومات أو الأفكار تنتقل من مركز إرسال إلى مركز استقبال ، وغالبا ما يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الناقص لأنه يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون أن يصاحب ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحتواها ، ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أولا ، أي انه يعاب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد أنها لا تعطي الفرصة

¹ - إبراهيم عبد العزيز شي ، المرجع السابق ، ص 394

² - معمري الهواري ، المرجع السابق

الفوتوغرافية ، الملصقات،السورة ، لوحة الإعلان ، المطبوعات ، برامج الإذاعة ، والتلفزيون وغيرها من الوسائل

أ- 4 الإتصال من حيث الوسائل أو اللغة المستخدمة:

الاتصالات اللفظية : تتمثل في نقل المعلومات والبيانات عن طريق استخدام اللغة أو الكلمات المنطوقة والمكتوبة ، بمعنى أن يتم الإتصال إما في شكل شفوي أو في شكل كتابي.²

ومن الأمثلة على استخدام اللغة اللفظية استخدامها في المحاضرات والندوات والمناقشات والمؤتمرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها، ومن أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة الكتب والمجلات والصحف اليومية ، والتقارير وغيرها.³

الاتصالات غير اللفظية : نقل الأخبار والمعلومات باستخدام الإشارات والإيماءات والسلوك ، وقد تكون هذه الإشارات أو التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الإتصال وتصل نسبة استخدامها في الإتصال ما يقرب من 90 % من المعاني الخاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس أو الشعور ، وأحيانا ما تكون أقوى من الرسائل اللفظية حيث يعيل الناس إلى تصديق الرسائل غير اللفظية منها عندما يتعارض الاثنان.⁴

أ- 5 الإتصال من حيث مكان أطراف الإتصال: وينقسم إلى :

الاتصالات الداخلية: هي الاتصالات التي تتم داخل نطاق المنظمة الإدارية في جميع مستوياتهم.⁵

وتتمثل في تبادل البيانات والمعلومات بين إدارات وأقسام المؤسسة بغرض تخصيص مهام العمل وتنسيق الأنشطة وتحقيق الأهداف المرجوة وما إلى ذلك ، وتنساب هذه البيانات والمعلومات من خلال قنوات الإتصال الرسمية راسيا وأفقيا وكذلك من خلال القنوات غير الرسمية للاتصال.⁶

الاتصالات الخارجية : هي الاتصالات التي تتم بين المنظمة الإدارية الواحدة وبين غيرها من المنظمات الأخرى إدارية كانت أو غير إدارية ، وكذلك بينها وبين الجمهور.

¹ - سلوى عثمان الصديقي ، هناء حافظ بدوي ، المرجع السابق ، ص 124 ، 125

² - محمد فتحي ، المرجع السابق ، ص 104

³ - سلوى عثمان الصديقي ، هناء حافظ بدوي ، المرجع السابق ، ص 117

⁴ - محمد فتحي ، المرجع السابق ، ص 105

⁵ - إبراهيم عبد العزيز شي ، المرجع السابق ، ص 394

⁶ - محمد فتحي ، المرجع السابق ، ص 106