

أنواع الاتصال

تصنف الاتصالات وفق لمعايير محددة إلى عدة أنواع نوجزها فيما يلي:

1- الاتصال الرسمي وغير الرسمي

• الاتصال الرسمي

وهو الاتصال الذي يحدث من خلال القنوات الرسمية في النظام الإداري والذي يسير وفق خطوط السلطة ويسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة، قد يكون داخلي بين مختلف المستويات الادارية أو خارجي بين مؤسسة وأطراف خارجية.

• الاتصال غير الرسمي

وهي الاتصالات من خلال وسائل الاتصال غير الرسمية أي لا يقرها التنظيم وإنما تحدث طبقا لرغبة الأفراد في تبادل الأفكار والآراء والاتجاهات، ويجب على الاداري الناجح أن يعتمد على كلا النوعين باتقان ومهارة باعتبار أن الاتصال غير الرسمي يكمل الاتصال الرسمي.

2- الاتصال من حيث اتجاه التدفق

- الاتصالات العمودية:

• الاتصال النازل

هو عملية ارسال المعلومات من الادارة العليا والى المستويات الدنيا للادارة أي من المدير الى المرؤوسين حسب السلم الاداري، وتأخذ طابعا رسمياً، وتتدفق المعلومات من أعلى إلى أسفل على شكل توجيهات وتعليمات... الخ.

• الاتصال الصاعد

هي عملية ارسال من الادارة الدنيا الى العليا أي من المرؤوسين الى الجهات العليا للادارة، فالرئيس ملزم للسمع لانشغالات المرؤوسين واقتراحاتهم من خلال ابداء الرأي لذلك فزيادة تدفق حجم المعلومات الصاعدة هو دليل على سلامة الاتصالات وفعالية قنواتها

- الاتصالات الأفقية:

يحدث هذا النوع من الاتصال بين العاملين أو بين الادارة والاقسام والوحدات من نفس المستوى الاداري أو في مستويات مختلفة لكن العلاقة بينهم ليست كعلاقة الرئيس بمرؤوسيه، ويهدف هذا النوع من الاتصالات الى تبادل الخبرات والمعلومات والتشاور وزيادة التنسيق بين مختلف المستويات دون الرجوع الى المستويات العليا للادارة.

- الاتصالات القطرية (المتقاطعة):

يتم بين الرؤساء والمرؤوسين في ادارات غير تابعة لهم في مؤسسات اخريو يحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعل بين مختلف التقسيمات في المؤسسة.

- الاتصالات الشبكية:

هذا النمط من الاتصالات مفتوح في كامل الاتجاهات من الرئيس الى المرؤوس أو العكس وبين رؤساء الاقسام من نفس المرتبة الادارية وبينهم وبين المستويات الدنيا والعليا للادارة.

3- الاتصال حسب محيط المؤسسة

• الاتصال الداخلي

يكون داخل المؤسسة بجميع مستوياتها وبموجبه يتم تبادل البيانات والأفكار والمعلومات بين أقسام ومصالح المؤسسة بهدف تنسيق العمل وتحقيق الأهداف المرجوة من خلال قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية.

• الاتصال الخارجي

ويكون بين المؤسسة والأطراف الخارجية سواء كانت ادارية أو غير ادارية أو بينها وبين الجمهور فهو يحدث بين جهاز وجهاز آخر سواء في نفس المنطقة أو في منطقة اخرى وتساهم هذه الاتصالات في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء، ولهذا النوع أثر كبير في تحسين خدمات التي تقدمها المؤسسة من خلال التعرف على آراء الجمهور ووقوفها على نقاط القوة والضعف.

4- الإتصال من حيث الوسائل والتقنوا:

• الاتصال اللفظي

هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة- الصوتية مباشرة من المرسل إلى المستقل، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دورا كبيرا في إضافة معاني أخرى للرسالة، ويعطي هذا النوع من الاتصالات ردود مباشرة وتبادل سريع للأفكار بحيث يسهل فهمها وتعديلها.

• الاتصال غير اللفظي

هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات، ويتم نقل الرسالة غير اللفظية عبر نوعين من الاتصال هما : لغة الجسد :مثل : تعبيرات الوجه . حركة العينين والحاجبين.

• الاتصال المكتوب

يتميز هذا النوع من الاتصالات بأنه مكتوب ومدون ويمكن استخدامه كوسيلة اثبات قانونية، إذ تبذل عناية كبيرة في اعدادها وصياغتها ويمكن ارسالها لعدة أطراف، وحتى تكون الاتصالات المكتوبة واضحة يجب مراعاة استعمال اللغة البسيطة والكلمات المفهومة والمقروءة.

5- الاتصال حسب الاتجاه

• الاتصال ذو الاتجاه الواحد

وهو الاتصال الذي يحدث من طرف واحد فقط دون وجود معلومات مرتدة (التغذية العكسية)، وبالتالي هذا النوع من الاتصال لا يعطي الفرصة للتفاعل بين الطرفين.

• الاتصال ذو الاتجاهين

وهو اتصال متكامل يتيح للمرسل والمستقبل الفرصة للمناقشة والتعبير عن الرأي والأخذ والعطاء وفيه تتوفر جميع عناصر الاتصال ولاسيما التغذية العكسية.

6- الاتصال من حيث درجة التأثير

• الاتصال الذاتي

وهنا يكون المرسل هو نفسه المستقبل داخل الدماغ ويتلقى الافكار والمعلومات ويفسرها داخليا سواء بقبولها أو رفضها وهذا النوع يفيد في تشكيل الرؤى المستقبلية.

• الاتصال الشخصي

يحدث بين شخصين ويتم من خلاله تبادل الرأي مباشرة، يسمح هذا النوع من خلق فرص الصداقة والتعاون ويسمح بتوفير الوقت واحداث تغذية عكسية مباشرة.

• الاتصال الجماعي

يحدث بين عدة اشخاص بموجبه تنتقل الرسالة من المرسل الى عدة مستقبلين وعادة يتم بالصيغة الرسمية والقواعد العامة للغة والوضوح الصوتي، وهو يحدث ردود عكسية من قبل المستقبلين.

• الاتصال الجماهيري

يحدث عن طريق قنوات الاتصال المتنوعة والتي يستطيع من خلالها المرسل اىصال محتوى رسالته، حيث يعتمد على وسائل التكنولوجيا ووسائط نقل المعلومة مثل الجرائد والصحافة... الخ، فرسالته تتسم بالتنوع والعمومية.