

المحاضرة الثانية : أنواع الاتصال

ينقسم الاتصال الى مجموعة من الأنواع سوف نحاول في هذه المحاضرة توضيحها من خلال توزيع هذه الأنواع وفق مجموعة من التصنيفات ، وهي كالتالي :

1- أنواع الاتصال حسب عدد وطبيعة المشاركين في عملية التفاعل:

-الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد ونفسه، في محاولة لتنظيم إدراكه عن الأشخاص والأشياء والأحداث والمواقف التي يتعرض لها، أو حول ما يتلقاه من معلومات أو أفكار أو آراء باعتبارها منبهات أو مثيرات تتطلب منه استجابة ما في اتجاه ما.

-الاتصال المواجهي: وهو الشكل الذي يتم بين الأفراد مواجهة (وجها لوجه)، سواء كان بين فردين، أو بين فرد وآخرين، لذلك ينقسم هذا الشكل إلى الأشكال الفرعية التالية:

أ - الاتصال الشخصي: ويقصد به تبادل المعلومات والأفكار والمهارات بين شخصين بطريقة مباشرة، مع ضرورة وجود صفات مشتركة بين المرسل والمستقبل فهو يكون داخل الأسرة أو بين الأصدقاء أو الزملاء...ويكون أيضاً من خلال وسائل الاتصال السلوكية واللاسلكية مثل الهاتف، أو من خلال الرسائل المكتوبة.

ب - الاتصال بالجماعات الصغيرة: ويتم بين فرد وآخرين أو مجموعة من الأفراد مثل: الفصل الدراسي، حلقات النقاش، الاجتماعات، الندوات المحدودة... وما شابه ذلك حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي، ويغلب على هذا الشكل من الاتصال الطابع الرسمي والتنظيمي أكثر من الاتصال الشخصي.

- الاتصال الجمعي: وهذا النوع من الاتصال يعكس كبر حجم المشاركين في الاتصال ، وبصفة خاصة جماعات المتلقين أو المستقبلين ، قياساً إلى الاتصال بالجماعات الصغيرة ، بالإضافة إلى أن أعضاء هذه الجماعات يتفاعلون مع بعضهم أو مع آخرين رغم الكثرة حيث يسود التأثير الانفعالي أو العاطفي ، وذلك مثل لقاءات المرشحين مع مواطني الدوائر

الانتخابية ، أو لقاءات المصلين مع الإمام في المساجد ، حيث يظهر انتقال الأثر بطريقة العدوى بين الأفراد وهو ما يميز السلوك الجمعي ، حيث لا تربط بين الأفراد خصائص أو سمات مشتركة ، ولكنهم يشتركون معا في الموقف الاتصالي ، ويلتقون مباشرة مع القائم بالاتصال.

-الاتصال الجماهيري: يتميز هذا النوع من الاتصال بالتعدد والضخامة في كل العناصر حيث يتحول الفرد المرسل أو القائم بالاتصال إلى مؤسسات ومنظمات تضم عدداً من الأفراد المحترفين، لإعداد وصياغة الرسائل الاتصالية المتعددة والمتنوعة التي ترسل إلى أعداد كبيرة جداً من المتلقين المنتشرين من خلال الوسائل الآلية أو الإلكترونية.

- الاتصال التفاعلي (الالكتروني): هو الاتصال الذي يعتمد على التكنولوجيات الحديثة والرقمية من شبكة انترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، سمي تفاعلياً لأنه يسمح بالتواصل المباشر والآني بين الأفراد بالإضافة إلى إمكانية التفاعل مع وسائل الإعلام المختلفة، ويعرف أيضاً على أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.

2-تصنيف حسب الوسيلة المستخدمة :

-الإتصالات الشفوية (اللفظية) : وهي الوسيلة الرئيسية التي تستخدمها المنظمات في الحفاظ على الاتصال مع البيئتين الداخلية والخارجية ، من خلال استخدام اللغة الشفوية والكلمة المكتوبة في كافة الأنظمة الفرعية من تنسيق وإدارة سلوك الافراد والجماعات ومراقبة عملهم.

- الاتصال غير الشفهي (غير اللفظي): هو الاتصال الذي لا يعتمد عن الكلمة المنطوقة أو المكتوبة، ويشمل هذا النوع من الاتصال : تعبيرات الوجه ، الإيماءات ، الرموز والصور ، الإيحاءات ، الأزياء ، الرسوم البيانية والخرائط ، الأشكال الهندسيةالخ ، ويرى

العديد من الباحثين أن كلا من الاتصال اللفظي وغير اللفظي يجب أن ينظر إليهما كوحدة غير قابلة للإنفصال ، فكل منهما يكمل الآخر ويتداخل معه .

3- من حيث محتوياته : حدد فيليب عدة أنواع للاتصالات من حيث المحتوى وهي :

-الاتصالات العامة : تحمل معلومات عامة عن المؤسسة و نشاطاتها واستراتيجيتها.

- الاتصالات العملية : هي جزء من مهمة كل عامل ، تستخدم لتحقيق النجاح في الأداء .

- الاتصالات التحفيزية : تسعى إلى تقديم شروحات للعمال تتعلق أساسا بإدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

-الاتصالات الاختيارية : تحوي معلومات لها أثر واضح في خلق مناخ إجتماعي مناسب.

-الاتصالات القصدية أو الغائية : هي إتصالات نازلة تتعلق بالأهداف العامة للمؤسسة ومشاريعها وقيمها الجوهرية، و ثقافتها ، وكل ما يعمل على تطورها و تماسكها.

4-من حيث درجة الرسمية : ينقسم الاتصال داخل المؤسسة من حيث درجة رسميته الى قسمين رئيسيين هما :

-الاتصالات الرسمية: تعتبر الاتصالات الرسمية عملية أساسية وحيوية في حياة المؤسسة من خلال مساهمتها في تفعيل العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط واتخاذ القرار والإشراف والرقابة وغيرها من الأنشطة الأخرى إذ تساهم في نقل المفاهيم والآراء و الأفكار عبر القنوات الرسمية لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة وبالتالي يضمن الاتصال الرسمي سير العمل لتحقيق أهداف المؤسسة، ولقد تعددت التعاريف المتعلقة بالاتصال الرسمي إلا أنها تصب في قالب واحد وهو أن هذا النوع من الاتصال يتم في إطار رسمي تحكمه اللوائح والقوانين ، فقد عرفته هناء حافظ بدوي على أنه يمثل "الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي".

وجدير بالذكر أنه يمكن للاتصال الرسمي أن يتخذ عدة اتجاهات، وهي كالآتي :

أ- **الاتصال الهابط (النازل)** : وهو الاتصال الذي يكون من السلطة العليا إلى من هم أقل منهم درجة في جميع مجالات العمل داخل المؤسسة ، بمعنى آخر من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الادارية التنفيذية وهو يتضمن في العادة الافكار والقرارات والاوامر والقوانين التي تنظم سير العمل ، بالإضافة إلى التوجيهات والتعليمات التي تعطى لجميع العاملين على مختلف مستوياتهم الوظيفية داخل المؤسسة .

ب- **الاتصال الصاعد (العكسي)**: يعمل الاتصال الصاعد على إبلاغ الرؤساء الإداريين بالمعلومات ومدهم بالبيانات وإخبارهم بالمشاكل والعقبات التي تعرقل تنفيذ البرامج والأعمال في مختلف المستويات السفلى ، وتمثل المصدر الذي تستقي منه الإدارة العليا شتى المعلومات ومختلف البيانات المتعلقة بشؤون المؤسسة سواء كانت تقارير، إستفسارات ، شكاوى ، إقتراحات ...إلخ ، مما يتيح لها الفرصة لإصدار قرارات سليمة.

ت- **الاتصال الأفقي**: وهو الاتصال الذي يتم فيه نقل المعلومات والآراء و الأفكار وتبادلها بين العاملين في نفس المستويات التنظيمية ، ولهذا فإن للاتصال فائدة كبيرة في تنسيق العمل وتبادل المعلومات، وكذلك وسيلة يلجأ إليها الأفراد لعرض وجهات النظر ومقارنتها مع وجهات نظر الآخرين وآرائهم وأفكارهم ، وغالبا ما يؤدي الاتصال الأفقي إلى نشوء علاقات صداقة بين زملاء العمل تمتد إلى خارج المؤسسة .

-**الاتصال غير الرسمي** : الاتصال غير الرسمي هو عكس الاتصال الرسمي لأنه يكون بشكل عفوي وغير مدروس و ليس له اتجاه ، فهو يعتبر مصدر الإشاعات في المؤسسة، وهذه الأخيرة يمكننا إعتبارها نوع من أنواع هذا الاتصال ، ويعرف الاتصال غير الرسمي بأنه " الاتصال الذي يتم خارج اللوائح القانونية الموضوعة داخل المؤسسة ، وهو يقوم على تنمية الروابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة " .

ويتميز الإتصال غير الرسمي عن الإتصال الرسمي بما يلي:

- الإتصال غير الرسمي تعبير شفوي غير تلقائي يعبر عن عدة مشاكل وقضايا .
- يمتاز بسهولة الإنتشار بحيث ينتشر الخبر قبل بثه في قنوات الإتصال الرسمي.
- الإتصال غير الرسمي يقدم معلومات أوفر وأكثر تفصيلا .

مدخل إلى وسائل الإعلام والإتصال - د. هبة طارق