

المحاضرة الثانية:

أنواع الإتصال (الداخلي والخارجي)

هناك أقسام ونماذج كثيرة صنفها المختصون حسب تخصصاتهم وحسب استخدام الإتصال، ونذكر من بينها:

أ- من حيث الجهات المشتركة:

- **الاتصال الذاتي:** وهو العملية الاتصالية التي تتفاعل وتأخذ مكانها داخل المرء نفسه، فهي إذا عملية شخصية بحتة يتم فيه مخاطبة الانسان لذاته، ولو تمعنا النظر في أنفسنا سندرك كم من المرات نستخدم الإتصال الذاتي حينما نقوم بمحاسبة يوم قضيناه في العمل.
- **الاتصال الشخصي:** هو الاتصال المباشر، ويعرف باتصال المواجهة، ويتم وجها لوجه بين شخصين أو أكثر، حيث يمكن فيه أن نستخدم حواسنا الخمس، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين هؤلاء الأشخاص، والتعرف على رجوع الصدى للمتلقى مباشرة.
- **الاتصال الوسيط:** يسمى هذا النوع بالاتصال الوسيط لانه يقع وسطا بين نوعين من الاتصال، إذ يقع بين اتصال المواجهة (الاتصال الشخصي)، الذي يتم وجها و بين الاتصال الجماهيري الذي لا يتم فيه مثل هذه المواجهة المباشرة، وهذا النوع يشمل بعضا من خصائص النوعين السابقين (الاتصال الشخصي والجماهيري).. ه الاتصال الجماهيري هو عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الاعلام الجماهيرية مثل الإذاعة و التلفزيون و الصحافة....الخ، و تتميز هذا الاتصال بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات و المستويات.

ب- الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

- **الاتصال اللفظي:** هو الاتصال الذي يمر من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل، فهو الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة كالمذكرات والكتب وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه ويسمى أيضا الاتصال الشفوي. ويتم هذا الاتصال من خلال المحادثات والندوات والاجتماعات والمقابلات والبرامج التدريبية واستخدام الهاتف.
- **الاتصال غير اللفظي:** هو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها في احتكاكه بالآخرين ومن أنواعه لغة الصمت والتعبيرات الحسية والفيزيولوجية كاصفرار الوجه أو التغيرات الحركية.

ج- من حيث وجوده في المؤسسة: ويقسم إلى اتصال داخلي واتصال خارجي

- **الاتصال الداخلي:** هو الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة ويستخدم قنواتها التنظيمية لتبادل المعلومات بين الأجزاء المكونة لها. كما يعرف بأنه همزة الوصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية.
- **الاتصال الخارجي:** هو حلقة وصل بين المؤسسة والبيئة المحيطة بها هدفه بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة وتحسين صورتها لديه.

أنواع الاتصال الداخلي: ويأخذ شكلين الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي:

- **الاتصال الرسمي:** وهو نظام من الاتصال تخضع لقواعد وإجراءات محددة رسميا ومبينة بصورة مكتوبة، وفيه تدفق المعلومات في المؤسسة، بما تتماشى والتوزيع الرسمي للسلطات والاختصاصات الوظيفية.

يعرف كذلك الاتصال الرسمي أنه الاتصال الذي يكون في إطار الأسس والقواعد التي تحكم المؤسسة، فهو الذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها وتكون واضحة ومبينة لجميع افراد المؤسسة، لأنها غالبا ما تكون موثقة بصورة مكتوبة ورسمية. وتضم المذكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية أو الخطابات أو ما شابه ذلك، ويتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة.

كل الاتصالات سواء كانت نازلة أو صاعدة أو أفقية تكون بشكل رسمي:

- **الاتصال النازل (من الأعلى إلى الأسفل):** وهو الاتصال الذي يأتي من قمة الهرم التدريجي إلى قاعدته، وهو أشبه بالآراء والأفكار والقرارات التي تنزل من الإدارة إلى العمال.
- يأخذ الاتصال شكلا نازلا ويعرف بالاتصال النازل يتدفق هذا الاتصال من أعلى أو قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية، ويمكن تلخيص أغراض هذا النوع من الاتصال فيما يلي:

- الأوامر والتعليمات الخاصة، والمرتبطة بالعمل.
- معلومات حول العمل، وعلاقته بالأعمال الأخرى في المؤسسة.
- معلومات حول الإجراءات، والقوانين الداخلية.
- التغذية العكسية المتعلقة بأداء المرؤوسين.

يظهر من هذه الأغراض أنه كلما كانت المعلومات المتبادلة وفقا لهذا النوع من الاتصال واضحة ودقيقة، كلما أنجزت الأعمال بدقة وسرعة أكثر.

الشكل رقم (01) يمثل الاتصال الرسمي النازل



- **الاتصال الصاعد (من الأسفل إلى الأعلى):** ويقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا، ويعد هذا الاتصال حاسما ومهما لنمو وتطوير لتنظيم. ويمكن تلخيص محتوى هذا النوع من الاتصال:
- معلومات حول أداء المرؤوسين ومدى تقدمه وخطط المستقبلية.
 - مشكلات العمل التي تحتاج وقفة من المدير والتي تتضمن جملة الشكاوى والمشاكل التي يعاني منها.

- أفكار حول تحسين سبل العمل لطلب توضيحات واستفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم أو في أداء عملها.
- معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة.

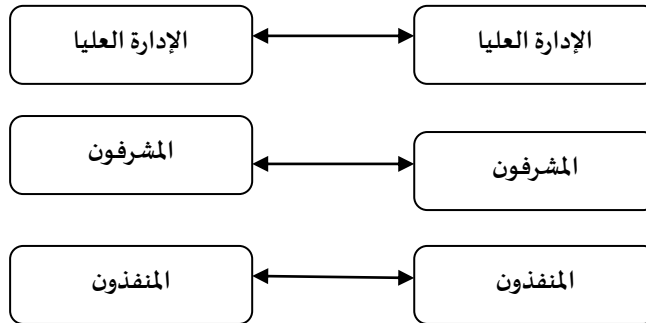
الشكل رقم (02) : الاتصال الصاعد



- **الاتصال الأفقي:** وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد من نفس المستوى الهرمي والذي يسمح عادة بالحصول على المعلومات، لا يكمن الحصول عليها عن طريق الاتصال العمودي، كما يسمح بالتنسيق بين مختلف المصالح والفروع من أجل فاعلية أكبر.

ومن الوسائل التي يعتمد عليها هذا النوع الاتصال اللقاءات تبادل الزيارات، الاجتماعات على مستوى الإدارة أو القسم أو الاجتماعات العامة المؤتمرات التقرير السنوية للموظفين الخطابات البريدية المباشرة الصور والأفلام السينمائية، المكالمات الهاتفية الملتصقات على الحائط، المجلات والصحف الداخلية التي تصدرها المؤسسة اللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل.

الشكل رقم (03): الاتصال الأفقي



- **الاتصال غير الرسمي:** هو ذلك الاتصال الذي يحدث في المنظمات والذي لا يتقيد بمراكز الأفراد وعلاقاتهم ورتبهم ويقوم على أساس العلاقات الشخصية ويرتكز حول الأهداف المسطرة.

ينشأ الاتصال غير الرسمي في المؤسسة، وهذا غالبا ما يكون اختلال راجع في الاتصال الرسمي، كجمود الاتصال الصاعد، مما يخلق فراغا يستغله الفاعلون الاجتماعيون الذين يتميزون بطموحهم، كما ينشأ نتيجة لوجود صلات شخصية، وعلاقات اجتماعية بين العاملين في المؤسسة.