

المحاضرة الخامسة: أنواع و شبكات الاتصال.

1/ أنواع الاتصال: إن للاتصال أنواع عديدة حسب طبيعة كل منها، و عموما تحدد أنواع الاتصال حسب عدة اتجاهات منها:

*** حسب الاتجاه (اتجاه الاتصال):** و يصنف الى ثلاث أنواع:

- **الاتصالات الهابطة:** هذا النوع من الاتصالات الرأسي أو العمودي يعد الأكثر شيوعا باعتبار أن المعاني و الرسائل تنساب من المستويات الإدارية العليا في شكل أوامر، تعليمات، توجيهات و ملاحظات... إلى المستويات الدنيا. و تأخذ الرسائل أنواعا عديدة كتنفيذ الأهداف و الاستراتيجيات، تعليمات العمل، التغذية العكسية وغيرها.

- **الاتصالات الصاعدة:** و يعتبر هذا النوع مكملًا للأول، حيث يتضمن ارسال كافة المعلومات المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل و الآراء و الاتجاهات المختلفة. وتعتبر الاتصالات الصاعدة بمثابة السبيل الوحيد الذي يمكن الإدارة من التأكد من أن المعلومات المطلوبة قد تم ايصالها الى العاملين و تم فهمها و الاستجابة لها.

و هذا النوع من الاتصالات يعطي الإدارة صورة واضحة عن ردود أفعال العاملين من خلال رضاهم أو استيائهم، وهذا بغض النظر عن الوسائل المستخدمة كالتقارير و الشكاوي و المقابلات.

- **الاتصالات الأفقية:** يشير الاتصال الأفقي الى تبادل المعلومات في المستوى التنظيمي المماثل و هذا النوع يهدف الى التنسيق بين الإدارات و الأعمال لتحسين الإنتاجية و الأداء. و يوضح الكثير من المعلومات و العناصر التي قد لا يتحصل عليها بواسطة الاتصال الرأسي (الصاعد أو النازل).

*** التقسيم حسب الرسمية:** و يصنف الى نوعين:

- **الإتصال الرسمي:** هو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة و مستقبلها ويتم هذا النوع من الاتصال في اطار القواعد التي تحكم المنظمة، ويتبع المسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي.

- **الاتصال غير الرسمي:** هو الاتصال الذي يتم بين الأفراد و الجماعات ويكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة، و يمتاز بسرعته قياسا بالاتصالات الرسمية.

* التقسيم على أساس المستوى/عدد و طبيعة المشتركين: و ينقسم الى:

- **الاتصال الذاتي:** ونعني هنا الذات البشرية والتي تعتبر أصغر وحدة اتصالية كما يرى كل من مانس ومالتزر (MAINS و)1967(MELTZER . فان مدركاتنا الحسية اتجاه ذواتنا مستوحاة من خلال علاقاتنا بالآخرين. الأمر الذي يعني أن تشكيل الذات لدى الانسان ينبثق من خلال تنمية و تطور الاتصال بالآخرين.

- **الاتصال الشخصي:** إن الصورة الأكثر شيوعا في المنظمات والأعمال و الحياة عموما تتجسد في الاتصال الشخصي. فهو الذي يتم في كل وقت أين يحدث التفاعل مع الآخرين و الطريقة التي يتم بها الى نجاح التعامل أو فشله.

- **الاتصال الجماعي:** ظهر هذا النوع من الاتصالات من خلال توصيل المعلومات الى مجموعة من الأفراد عن طريق الندوات و الاجتماعات الإدارية و الجلسات الخاصة بتدريب العمال لانتاج منتج جديد أو تقديم خدمة.

- **الاتصال الجماهيري:** يتم هذا النوع من الاتصال من خلال وسيلة اتصال جماهيرية و يوجه الى أعداد كبيرة من البشر، تمتاز بالتنوع و موزعة في حيز جغرافي واسع. بحيث يصعب معه التعرف على رد الفعل أو الأثر الذي تتركه الرسالة على الجماهير، نظرا لوجود حاجز زمني و مكاني. ويتم الاتصال الجماهيري عبر عدة وسائل كالراديو، التلفاز، الصحف، الكتب والمجلات وغيرها.

* التقسيم حسب نوع الرسائل المستخدمة في الاتصال: وفيه نوعين:

- **الاتصال اللفظي:** وهو الاتصال الذي يتكون أساسا من كلمات مكتوبة كالمذكرات، الخطابات، التقارير، الكتب، الندوات والمؤتمرات.....الخ. فهو يعتمد بالدرجة الأولى على الكلمة في توصيل الفكرة أو المعنى.

- **الاتصال غير اللفظي:** أساسه الصورة والرسم و الخريطة، النماذج و العينات كذلك الإشارات و تعبيرات الوجه. فهو أسلوب غير لفظي و لا تستعمل فيه الكلمة.

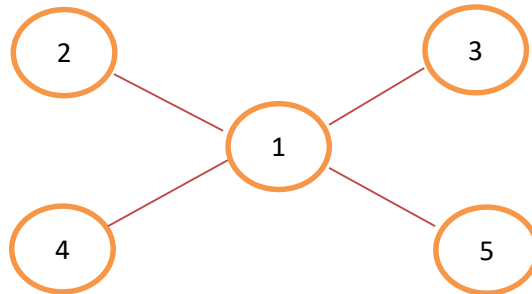
2/ الشبكات:

شبكة الاتصال هي الهيكل أو النظام الذي يشكل مجموعة من الأفراد و العلاقات أو المعايير التي تحدد اتجاه الاتصال، و يمكن التمييز بين نوعين من شبكات الاتصال:

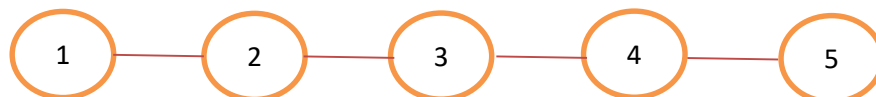
* شبكة الاتصالات المركزية:

في هذا النمط يتم الاتصال بين أعضاء الفريق عن طريق شخص واحد عادة ما يكون القائد أو المدير لحل المشاكل و الرجوع اليه عند اتخاذ القرار و يندرج تحته أنواع من الشبكات هي:

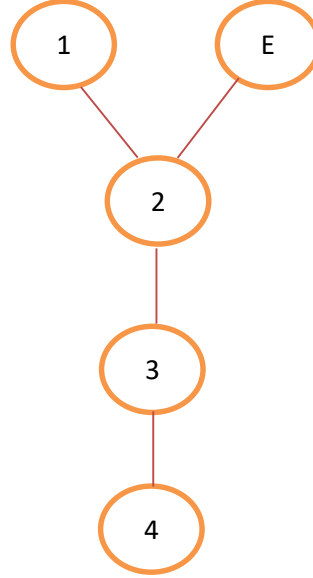
- **شبكة العجلة:** يحدث الاتصال هنا عن طريق شخص محوري يتلقى و يصدر المعلومات للأعضاء الآخرين على مستوى الشبكة. حيث لا يمكن للأعضاء الاتصال المباشر فيما بينهم، بل يجب أن يمروا عبر الشخص المحوري الذي يتوسط كل المعلومات و يلعب دور القائد. (المنظمات الكلاسيكية هي أفضل مثال عن ذلك حيث الهيكل جامد). و الشكل الموالي يوضح ذلك:



- **شبكة السلسلة:** يمثل هذا النوع من الاتصال إمكانية الرئيس من الاتصال بمساعد له، و كل مساعد يقوم بالاتصال بشخص واحد. ويصلح هذا النوع في المنظمات الصغيرة، التي يستطيع المدير فيها أداء دوره من خلال عدد محدود من المساعدين. و الشكل الموالي يوضح ذلك:



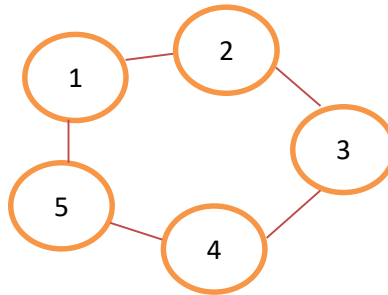
- شبكة الاتصال على شكل حرف Y: و يتعلق الامر هنا بتنوع شبكة الاتصال في السلسلة، حيث يتصل عضو (2) من السلسلة بعضو اخر ليس من السلسلة مثل (الخبير أو المستشار)، كما هو موضح في الشكل التالي:



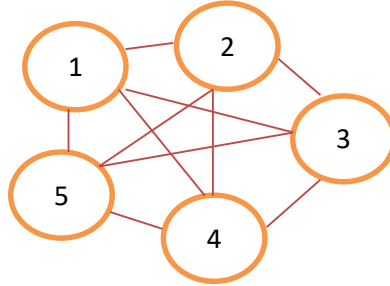
* شبكة الاتصالات اللامركزية:

و تتمثل بهيكل الاتصالات التي تكون فيه الحرية للأفراد أو الاعضاء الاتصال ببعضهم البعض بكل حرية و من أشكاله:

- شبكة الدائرة: من خلالها يسمح للفرد بأن يتصل بالأشخاص المجاورين لف فقط و المتواجدين عن يمينه و يساره، حيث يتساوى أفراد الشبكة من حيث موقعهم نظرا لعدم وجود قيادة منفردة. و قد يمارس الأعضاء القيادة بالتناوب لمواجهة المشكلات المختلفة حسب تنوعها. وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:



- شبكة النجمة: إن المعلومات تسير في كل الاتجاهات و بين كل الأعضاء في هذا النوع من الشبكات. وهو ما يشجع المشاركة بين أعضائه، ولكن بالمقابل يكون اتخاذ القرار بطيء وهذا ما يزيد من شدة المنافسة.



جدول يلخص الفروق بين الاتصالات المركزية و الدائرية و الشمولية:

الخاصية	المركزي	الدائري	الشمولي
السرعة في اتخاذ القرار	سريعة جدا	سريعة	بطيئة
الدقة	عالية	منخفضة	عالية
الروح المعنوية	منخفضة جدا	مرتفعة	مرتفعة جدا
وضوح القيادة	محدد بشكل قاطع	غير محدد	غير محدد
التنظيم	ثابت ومحدد	مرن ومتغير	محدد و متطور
المرونة	منخفضة جدا	مرتفعة	مرتفعة جدا