

## المحاضرة الثانية: أنواع الاتصال الإداري

تنقسم الاتصالات الإدارية إلى عدة أنواع تتمثل في:

1/ **الاتصال اللفظي:** تتمثل الاتصالات اللفظية في نقل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام اللغة أو الكلمات المنطوقة والمكتوبة بمعنى أن يتم الاتصال إما في الشكل الشفوي أو الكتابي .

• **الاتصال الشفوي:** هو التواصل الصوتي بين الأفراد من خلال استخدام الأصوات والمفردات للتعبير عن الذات ونجد أن الاتصال الشفهي يختلف عن الاتصال غير الشفهي الذي يعتمد على الإيماءات والحركات والإشارات. يعرف بالتواصل اللفظي أيضا حيث يعبر عن كيفية انتقال الرسائل من المرسل إلى المستقبل عن طريق استخدام الكلمات والمفردات بهدف التأكد من فهم المستقبل لمحتوى ومعنى الرسالة بشكل فوري ومباشر.

- **الاتصال الكتابي:** يطلق مصطلح التواصل الكتابي على عملية التواصل بين الأفراد التي تنقل فيها رسالة من

خلال الرموز المكتوبة أي باستخدام الكلمات المكتوبة، وهو الأسلوب الأكثر شهرة بين الأفراد والأكثر فعالية

وخاصة في حالات الاتصال التجاري، ويعتمد الأشخاص على هذا النوع من التواصل عندما تكون المعلومات المراد نقلها طويلة وتتضمن بعض المصطلحات المعقدة التي لا يمكن تفسيرها شفهيًا، كما يمكن أن تستخدم هذه الرسائل المكتوبة كمرجع ودليل، ولكي يكون التواصل فعالا يجب أن يعتمد المحتوى المكتوب على الاختيار الصحيح للكلمات وتنظيمها بتسلسل صحيح يظهر التماسك في الجمل.

- **الاتصال الإلكتروني:** يعرف الاتصال الإلكتروني بأنه "الاتصال الذي يستخدم الوسائط الإلكترونية لنقل البيانات مثل الصور، والرسومات البيانية، وملفات الصوت، والخرائط، والبرمجيات، أو الرسائل، باستخدام الحواسيب، أو الهواتف، أو البريد الإلكتروني، أو المكالمات الصوتية والمرئية، أو آلة الفاكس.

2/ **الاتصال غير اللفظي:** يعتبر الاتصال غير اللفظي من أقدم طرق الاتصال التي استخدمتها الإنسان لتبادل المعلومات والأفكار، ويعرف الاتصال غير اللفظي على أنه عملية التعبير عن الرسائل التواصلية بين الأفراد والجماعات بطرق وأساليب غير لغوية، ويتم عادة عبر العديد من القنوات مثل: تعابير الوجه، وحركات العيون، والإيماءات، والهيئة، والمسافة، والمظهر، والصوت. ويعتبر الاتصال غير اللفظي من أكثر أساليب وطرق الاتصال صدقا وأهمية في التواصل بين الأفراد ، حيث تصدر التعبيرات غير اللفظية المختلفة عن الأفراد بشكل طبيعي وعفوي غير مخطط له.

3/ **الاتصالات التنظيمية:** هي التفاعلات التي تحدث بين طرفين أو أكثر في البيئة التنظيمية، والتي يقوم من خلالها الموظفون بإرسال رسالة معينة أو استقبالها من أجل تحقيق هدف معين عن طريق تبادل المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو غيرها.

4/ **الاتصالات الداخلية:** تعني الاتصالات الداخلية تبادل البيانات والمعلومات بين إدارات وأقسام المنظمة بغرض تنسيق الأنشطة وتحقيق الأهداف المرجوة وما إلى ذلك، وتنسب هذه البيانات والمعلومات من خلال قنوات الاتصال الرسمية رأسيا وأفقيا كذلك من خلال القنوات غير الرسمية للاتصال وفيما يلي شرح لكل منهما:

أ- **الاتصالات الرسمية:** وتتمثل في انسياب البيانات والمعلومات من خلال القنوات الرسمية للاتصال التي تحددها خطوط السلطة داخل المنظمة، ويخدم هذا الاتصال عدة أغراض هي:

- إعلام المرؤوسين بالأهداف والسياسات – إبلاغ الأوامر للمرؤوسين؛
- إصدار توجيهات الرؤساء بشأن خطوات العمل وتسلسله كإجراءاته؛
- تلقي الاستفسارات من المرؤوسين إلى الرؤساء وتوضيح اتجاهاتها وتقديمها، تعريف العاملين بالتغيرات التي تزعم الإدارة إحداثها.

-تطوير اتجاهات العاملين وأفكارهم نحو موضوعات الإنتاجية والعلاقات وغيرها.

وتنقسم الاتصالات الرسمية إلى مايلي:

\* **الاتصالات الهابطة :** هي الاتصالات التي تتدفق من أعلى إلى أسفل، أي من أعلى

التنظيم متجهة إلى أسفله، أو من الرؤساء إلى المرؤوسين وتهدف هذه الاتصالات إلى نقل

الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات التي تشرح السياسات والأهداف من الإدارة العليا إلى بقية المستويات الإدارية .

ويعتبر هذا النوع ضروريا لممارسة أعمال الإدارة وإرسال الأوامر والتعليمات اللازمة لتنفيذ الخطط والبرامج ، وتوضيح نظم وسياسات العمل في المنظمة للمرؤوسين .

**\* الاتصالات الصاعدة :** وهذا النوع من الاتصالات يتجه من أسفل إلى أعلى، أي من المستويات التنفيذية إلى المستويات العليا، أو من المرؤوسين إلى الرؤساء، وتكون الاتصالات الصاعدة على شكل تقارير وأبحاث ومذكرات وشكاوى ومقترحات وأفكار وآراء ومشاكل عمل، وعلى الرغم من أن الاتصالات النازلة هي الأكثر شيوعا إلا أن الاتصالات الصاعدة لا تقل أهمية عنها بحيث يتم عن طريقها إحاطة الإدارة العليا بمجريات الأمور. ويعبر الاتصال الصاعد عن التغذية العكسية للمعلومات من القاعدة إلى أعلى الهرم الوظيفي، حيث يعطي الفرصة للرؤساء لمعرفة الآثار السلبية والانحرافات الناتجة عن عملية تنفيذ المرؤوسين للأنشطة والبرامج المختلفة .

**\* الاتصالات الأفقية:** وهي الاتصالات الجانبية وتتم هذه الاتصالات في المستوى الإداري الواحد ، حيث يتم عن طريقها تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات في المستوى الإداري الواحد مما يحقق التنسيق بينها. وهذا الاتجاه يتجاوز مشكلة الهرمية في الاتصال بين العاملين .

**ب/ الاتصالات غير الرسمية:** هو الاتصال الذي يسير باتجاهات مختلفة وبحرية داخل الشركة. هذا النوع من الاتصال أسرع بكثير من **الاتصال الرسمي**، وهو طبيعي لدرجة أنه يجعل العاملين داخل الشركة يتفاعلون بشكل أكبر مع بعضهم البعض على مختلف الأصعدة. أيضا **الاتصال غير الرسمي** اربع أنواع :

- **السلسلة الواحدة المتصلة:** هو الاتصال حيث يبلغ شخص ما شخص آخر معلومات معينة وهذا الآخر ينقلها لثالث وهكذا حتى تصل المعلومة للجميع.
- **السلسلة العنقودية:** هو الاتصال حيث يبلغ شخص ما معلومة ما لمجموعة قليلة من الأشخاص الذين يبلغون المعلومة هذه لمجموعة أخرى وهكذا.

- **سلسلة الاحتمالية:** هو الاتصال حيث يقوم شخص ما باختيار آخر بشكل عشوائي ويقوم بإبلاغه بتمرير المعلومات للآخرين.
- **سلسلة الثثرة:** هو التواصل الذي يشبه مبدأ الثثرة، يبدأ بشخص ينقل معلومة لشخص آخر ثم يتم تمريرها وبسرعة بالغة لأكثر عدد ممكن من الأشخاص.
- **بطبيعة الحال** يمكن للشركات أن تستفيد من النوعين وبالتالي أن توظف **الاتصال الرسمي** في المجالات التي يفيدها و**غير الرسمي** في المجالات التي تعود بالفائدة على العاملين.

### 5/ اتصال خارجي :

يكون بين المنظمة والبيئة الخارجية، كالاتصال مع المنظمات الأخرى والمستهلكين والنقابات. حيث يتمثل بكافة الاتصالات التي تقوم بها المنظمة مع المنظمات الأخرى أو مع زبائنهم، وتمتد عمليات الاتصال الخارجي من المستهلكين إلى الوسطاء والحكومة والنقابات المهنية ذات العلاقة بطبيعة عمل المنظمة.