

أنواع الاتصال

أنواع الاتصال⁽¹⁾:

عندما نتناول الاتصال يجب أن ننظر إلى الجانبين الرسمي، وغير الرسمي للتنظيم، كما ننظر للعلاقة المتداخلة بين الجانبين، والتي تتميز بالتأثير والتأثير.

أولاً: الاتصال الرسمي:

ونقصد به تلك القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات، وتوجد في الهيكل التنظيمي، حيث يتضح اتجاه هذه القنوات والأشخاص والأقسام والإدارات التي تمرّ بها. وتأخذ الاتصالات اتجاه رأسي من المرؤوسين للرؤساء وبالعكس واتجاه أفقي بين المستويات التنظيمية الواحدة.

ثانياً: الاتصال غير الرسمي:

وهو تلك الشبكة التي توجد بين العاملين، والتي تتضمن معلومات كثيرة عن الأفراد والزملاء أعضاء وجماعات العمل ومشكلاتهم ودوافعهم وإنجازاتهم.

وقد تُعزّز الاتصالات الرسمية وغير الرسمية، الروابط بين التنظيم الرسمي، وغير الرسمي، وتساعد على تحقيق أهداف العمل.

كما أنه يمكن أن تحدث فجوة بين الاتصالات الرسمية وغير الرسمية، مما يعطل العمل ويؤخر الوصول إلى الهدف، ويصيب الأفراد بالإحباط.

كما أنه يمكن تقسيم الاتصال إلى نوعين، هما: الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي⁽²⁾.

أولاً: الاتصال اللفظي:

(1) د. عبد الوهاب، علي. مرجع سابق، ص105
(2) سللي، ميشيل وماكجينت، ليندا. مرجع سابق، ص25

هو الاتصال الذي يتم عن طريق الألفاظ والكلمات والعبارات وأيضاً الأصوات. لذلك يستخدم المرسل في هذا النوع من الاتصال الفم واللسان، بينما يستخدم المستقبل الأذن.

ولنجاح الاتصال اللفظي، يجب مراعاة ذلك:

- المجاملات والتشجيع.
- الإنصات والاستماع الجيد للمستقبل.
- الوضوح.
- الإعادة.



ثانياً: الاتصال غير اللفظي:

وهو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ والكلمات، بل تستخدم فيه الحركات باليد أو الجسم (مثل تعبيرات الوجه والعينين)، وتستخدم فيه أيضاً الوسائل البصرية كلها، مثل: الملصقات وأشرطة الفيديو وغيرها.

إن كل ما سبق يستقبل المتلقي عن طريق العينين.

ولنجاح الاتصال غير اللفظي، يجب مراعاة ذلك:

- الابتسامة.
- الإنصات.
- الاسترخاء والتلقائية.
- إظهار الاهتمام بالمستقبل.