

أنواع ونماذج الاتصال

من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية يمكن تقسيم أنواع الاتصال من حيث حجم المشاركين إلى :

أ- الاتصال الذاتي : و هو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، أو بين الفرد و نفسه .. أي أنه الاتصال الذي يحدث داخل عقل الفرد و يتضمن أفكاره و تجاربه و مدركاته.

ب- ا لاتصال الشخصي.: وهو الاتصال الاتصال المواجهي، حيث يمكن أن نستخدم فيه حواسنا الخمس، و يتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر، في موضوع مشترك،

ج - الاتصال الجمعي : يحدث بين مجموعة من الأفراد كأفراد الأسرة وزملاء الدراسة و العمل.

د- الاتصال العام :يعني وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد ، كما هو الحال في المحاضرات والندوات والمسارح و يتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بالارتفاع و يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والاشتراك حول الأهداف العامة .

ه- الاتصال الوسطي : سمي بالوسطي لأنه يحتل مكانا وسطا بين الاتصال المواجهي، والاتصال الجماهيري .

و - الاتصال الجماهيري : هو عملية الاتصال التي تتم عن طريق استخدام وسائل الإعلام الجماهيرية . و يتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات .¹

مهارات الاتصال غير اللفظي

الاتصال غير اللفظي هو الاتصال الذي لا يعتمد على اللفظ بل على الإشارة والحركات المستخدمة من قبل المرسل لنقل الأفكار إلى المستقبل ليتشارك الطرفان في الفكرة المنقولة وهذا النوع من الاتصال لا يمكن تجاهله أهميته خلال عملية التفاعل، وفي علاقات العاملين بالمؤسسة، وفي علاقاتهم واتصالهم بمحيط المؤسسة الخارجي لكونه

مفيدة لفهم سلوك ، الطرف الآخر في مختلف المواقف : كالرضا والغضب والموافقة والرفض ، ويمكن تقسيم هذا النوع من الاتصال إلى :

لغة الإشارة : تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة؛ إشارة مشرف السلامة الصناعية إلى العمال بيد مضمومة الأصابع، منتصبة الإبهام، دليل على رضاه عن تصرفه، وفهمهم لتعليماته وتوجيهاته، وكذلك الابتسامة.

لغة الحركة والإيحاء : تتضمن هذه اللغة جميع الحركات التي يؤديها المرسل باستعمال لغة الجسد في حركات يمرر من خلالها رسالة إلى المستقبل مثل تغييرات ملامح الوجه، حركات العيون، حك الرأس .

لغة الأشياء : هي الطريقة التي يتم من خلالها تمرير معاني، أو أفكار إلى المتلقى باستعمال وسائل وحركات متماشية مع الهدف من الرسالة، فاستعمال الجرس في فترة ما بعد الزوال دليل على انقضاء فترة العمل لذلك اليوم، واستعمال الصور التوضيحية للمخاطر يساعد العمال على وقاية أنفسهم. لقد أصبحت الصورة تقوم مقام الكلمة في الخطاب التقليدي، مع فارق الفعالية التي تمثلها القدرة الخارقة التي تتمتع بها الصورة على صعيد تعليم مضمونها، وترسيخه لدى المتلقين - متعلمين كانوا أم غير متعلمين - الأمر الذي لم تتحققه الكلمة حتى في عز نفوذها الجماهيري ، يرى أنطوني غيدنزن أن الوجه وإدارة حركات الجسم والكلام تتضادر مع بعضها البعض في وقت واحد لتنقل بها عدداً من المعاني والأفكار والمشاعر وإخفاء أخرى، ويحاول البعض من دون أن يدرى بالضرورة مراقبة ملامح وجهه والتحكم في حركات جسمه خلال التفاعل اليومي مع الآخرين²

ويمكن إدراج أنواع أهم مهارات التواصل غير اللفظي فيما يلي :

ال التواصل البصري : يقصد به تلك النظرة المحفوفة بالانتباه والتي تصدر عن المرسل والمستقبل على حد سواء وتشير إلى الاهتمام والإنصات والتعاطف والتفهم.

لغة الجسد وتعبيرات الوجه : تشير إلى وضع الجسم وتوجهه وما يمكن أن يصدر عنه من حركات وإيماءات وإشارات.

المسافة الشخصية : تؤثر المسافة الشخصية على التواصل بين الأشخاص، وهذه المسافة محكومة إلى حد ما بالاعتبارات الثقافية والاجتماعية.

الصمت : يمكن لكل طرف من أطراف التواصل أن يستثمر الصمت على نحو جيد في خدمة أهدافه. وعليه أن يميز بين أنواع من الصمت ، و بمعنى آخرأن يقرأ صمت الطرف الآخر معناه ودلالته .

مهارات التواصل الرمزي : منها مثلا :

-الاهتمام بالمظهر دائماً، النظافة، تناسق الألوان .

-ارتداء الملابس وفقاً للظروف المحيطة .

-الاهتمام بالتطيب ، والروائح العطرية المناسبة.

-اختيار الوقت المناسب للتحدث مع الطرف الآخر

- الاهتمام بنظافة المكان ، ترتيبه ، تنظيمه ..³

وتبرز جلياً أهمية الاتصالات غير اللفظية بالنسبة للفرد والمنظمة من خلال عدة نواحي أهمها :

1 - إن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات غير اللفظية التي يبرزها المدير في عمله ، حيث أوضحت الدراسات أن النجاح الذي يحققه الفرد في عمله يعتمد في 85 % منه على البراعة الاتصالية و 15 % فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة.

2 -إن الاتصالات غير اللفظية تمثل جزءاً كبيراً من أعمال المدير اليومية - ويقدر بعض الخبراء أنها 95 % من وقت المديرين .

3 - تستخد لغة الجسد في توجيه السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة وتغييره، وهو ما تسعى وتدور حوله الجهود كافة داخل المنظمة.

4 - تسهم الاتصالات غير اللفظية في خلق التماسك بين مكونات المنظمة ، وتوحيد جهودها بما يمكنها من تحقيق أهدافها.

5 - وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمنظمة.

6 - وسيلة لتحفيز العاملين في المنظمة للقيام بالأدوار المطلوبة منهم ⁴.

أشكال الاتصال داخل التنظيم

تتعدد أشكال الاتصال وأنواعه وفق نوع المعلومة ومصدرها واتجاهها حيث نميز:

أ / الاتصال الرسمي :

ينشا من خلال قنوات السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات وعادة ما تنتهي على اتصال عمودي يكون اتجاهه من أعلى إلى أسفل لإيصال التعليمات والتوجيهات من أصحاب السلطة في المستويات الإدارية العليا إلى العاملين في المستويات الدنيا لتنفيذ القرارات أو نقل المعلومات التي تفسر أهداف المشروع وتوضيح سياساته، وتكمن أهميته في كونه المنبع الذي يجسد أدوات السلطة الفعلية والرسمية أي القيادة التي تسير المؤسسة أو التنظيم باكتسابها حق المكافأة والعقاب وبالمقابل يمتلك العاملين قوة الضغط الاجتماعي وإخفاء المعلومات أي تعطيل عملية الاتصال، أما عن الاتصال الرسمي الصاعد فيتمثل في إيصال المعلومات والبيانات الالزمة إلى القمة وتعكس جودته الوضعية الحقيقة للمؤسسة وقوة المنظمة وحجم التغذية الراجعة، وهناك شكل آخر من الاتصال الرسمي يتمثل في الاتصال الرسمي الأفقي أو العرضي ويتم عادة بين أعضاء المستوى الواحد من الهيكل التنظيمي للمشروع حيث يتم إرسال واستقبال البيانات بين الأقسام أو الإدارات الواحدة مما يحقق التنسيق والترابط بين مختلف الأنشطة التي تمارسها مختلف وحدات التنظيم فيتم تبسيط إجراءات العمل فيكتسب صفة المرونة في الأداء وتخفييف التعقيدات غير الالزمة ⁵.

وقصد زيادة فعالية الاتصال الرسمي ينبغي مراعاة:

- اكتساب مهارات وخبرات الاتصال بالتدريب الفعال المنظم داخل المؤسسة

وخارجها

- توضيح الهدف من الاتصال لدى الأطراف المعنية
- التزام طرفي عملية الاتصال بالنتائج المترتبة عنه
- كفاية وجدارة وسائل وقنوات الاتصال
- الترميز السهل والملائم الواضح لمحتوى الإرساليات داخل التنظيم الإداري
- بعث الثقة المتبادلة بين اطراف العملية
- التحليل الدوري لعمليات الاتصال داخل المنظمة
- الاستفادة من رد الفعل الناجم عن الفعل الاتصالي⁶

ب / الاتصال غير الرسمي:

نوع من الاتصال ينشأ بوسائل غير رسمية لا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما يتحدد وفق العلاقات الشخصية كتبادل المعلومات في المناسبات واللقاءات داخل المنظمة أو خارجه وإظهار الشكاوى في مختلف الأوقات.. عادة ما يمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعة التبليغ والانتشار قياساً بال رسمي، وقد أشارت بعض البحوث إلى أنه يختصر أكثر من 75 % من الوقت لنقل المعلومات، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية.⁷

معيقات الاتصال داخل المنظمة (المؤسسة) :

هناك مجموعة من المشكلات يمكن أن تعيق القائم بالاتصال داخل المنظمة أو المؤسسة على إيصال ونقل المعلومات والبيانات إلى الأعضاء ومنها:

- التشويش بفعل متعمد او غير متعمد
- استعمال المفردات والمصطلحات غير المألوفة
- عدم وضوح مقاصد المرسل و الفهم الخاطئ للمعنى
- عدم الانتباه والتركيز وكثرة الاهتمامات الفرعية
- الضغوط الخارجية

- النزعة الانتقائية

- اغلاق قنوات الاتصال

- عدم وجود تخطيط كاف لعملية الاتصال

- الرقابة علة الاتصال

- اختيار وسيلة الاتصال غير الملائمة

- تحريف المعلومات⁸

إجراءات تحسين الاتصال

يمكن القيام بعدة إجراءات لتحسين الاتصال داخل التنظيم منها:

- إنشاء قنوات إضافية لتحسين سيولة وتدفق المعلومات في مختلف المستويات
- إنشاء لجان مشتركة من مختلف مصالح وأقسام الهيكل التنظيمي لمناقشة قضايا التنظيم التي يسودها الغموض وبحاجة إلى توضيح واتصال مباشر واني.
- الاعتماد على المسيرين الأكفاء في موقع العمل التي تعتمد أكثر على الاتصال
- تسهيل الحصول على التغذية الراجعة وذلك بالاهتمام بانشغالات العمال كنوع من الاتصال الفعال.
- اللجوء إلى الاستشارة الخارجية إذا اقتضت الحاجة للتعرف على الخلل في العملية
- الاتصالية للقيام بالإجراءات الضرورية.⁹