

خامسا. أنواع الاتصال التنظيمي:

نستطيع أن نقول أن عملية الاتصال تظهر وكأنها السلسلة التي تقاس قوتها بأضعف الحلقات الموجودة فيها، فإذا لم يكن لدى المصدر المعلومات الدقيقة والكافية، أو إذا نقلت الرسالة محرفة أو تأخر نقلها أو تعطل أو إذا لم يستوعبها المستقبل لسبب من الأسباب فإن القيام بالاتصال في مثل هذه الحالات لا يتم، أو يحدث بالفاعلية والتأثير المطلوب . هذه النوعية من الاتصالات يمكن أن تقسم إلى قسمين أو نوعين رئيسيين هما الاتصالات الرسمية وغير الرسمية.

انواع التواصل



+962 77 9449995

hghghgh

1. الاتصالات الرسمية : هي الاتصالات التي تتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المنظمة أو المؤسسة، وأثناء حدوثها تتبع قنوات وطرق وأساليب محددة، من قبل البناء التنظيمي الرسمي، ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعالة، يجب أن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الذين يتبعون هذا التنظيم، أو موجودين داخل إطار هذه المؤسسة وتكون هذه القنوات والطرق لها فعالية وأهمية، في نقل المعلومات، كما ويجب على أصحاب المناصب الخاصة في هذا التنظيم، والتي تعتبر مركز الاتصال أن يدركوا أهمية أدوارهم، في عملية نقل المطالب والتعليمات

الخاصة أو المعلومات¹، كما ويجب أن تأخذ جميع التدابير، التي تمنع تعطيل عملية الاتصالات، في حالة غياب صاحب المركز الاتصالي، (وهذا يحدث عن طريق تعيين بديل لصاحب المركز الخاص)، أيضا يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة، أي أن لا يقوم بالاتصال إلا من هو مختص بذلك، وأن لا يقوم بتجاوز المسؤولين عنه، بالمستويات الأعلى أو الأدنى، أيضا يجب أن تتفق خطوط واتجاهات الاتصال مع العوامل الإنسانية الموجودة داخل المنظمة، أو المؤسسة وأن يقتنع جميع الأعضاء به، وذلك لكي لا يحدث اختلاف حوله، أو وقوع العداء بين البعض أو وجود عدم الانسجام الذي من الطبيعي أن يؤدي إلى تعطيل الاتصالات.

والاتصالات الرسمية التي نحن بصدد الحديث عنها، تكون مؤثرة بالدرجة التي تكون فيها مقبولة لدى جميع العاملين في المنظمة أو المؤسسة، ووجود هذا القبول، أو عدم وجوده يعتمد على العوامل والاعتبارات الإنسانية المختلفة التي تسيطر على الوضع داخل المؤسسات المختلفة، مثل وجود التفاهم والولاء، أو العداء وعدم التقبل والمعارضة، بالإضافة إلى ذلك كبر حجم المنظمة أو المؤسسة والاتجاه نحو العمليات التخصصية تؤدي إلى زيادة الحاجة إلى القيام بالاتصالات الرسمية المخططة والمنظمة والتي تستطيع أن تنفذ من خلال المعوقات التي يفرضها التخصص، وتؤدي إلى تقصير المسافة بين مركز المنظمة أو المؤسسة، والفروع المختلفة.



1. ¹ Sekio Lakhdar et Fabi .Blandin (1993): **Gestion des ressources humaines**, Université De Montréal. P43.

وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يسير في الاتجاهات الآتية²:

-الاتصال الهابط : من أعلى إلى أسفل (من الرئيس إلى عامل الإنتاج أو من المدير إلى المعلم
-الاتصال الصاعد: من أسفل إلى أعلي (من عمال الإنتاج إلى رئيس مجلس الإدارة أو من المعلم إلى
المدير).

-الاتصالات الأفقية : (التي تحدث بين المعلمين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبارالمسؤوليات
المختلفة).

-الاتصالات في خطوط مائلة: (التي تحدث بصورة فجائية وغير منظمة بين أفراد المستويات المختلفة
وفي مواقف خاصة ومحددة).

² BATROLIE (annie) : communication et organisation, édition des -organisation, paris,1994.
organisation, paris,1994.p 87.