

المحور الأول: التأصيل المفهومي للاتصال / المؤسسة / القيادة.

• أنواع الاتصال في المؤسسة.

يتخذ الاتصال أشكالاً مختلفة و متداخلة في نفس الوقت، حيث يختلف الاتصال الذي يحدث بين فردين، عن الاتصال الذي يحدث داخل مؤسسة ذات طابع إداري، و الاتصال داخل الأسرة عن الاتصال ضمن جماعات أخرى، كما أن الاتصال وجهاً لوجه يختلف عن الاتصال عبر وسيط ما.

أ. الاتصال التسويقي+ الاتصال حول السمعة+ الاتصال العملي+ الاتصال الاستراتيجي.

ب. الاتصال من حيث اللغة: نجد نوعين من الاتصال، يتمثل الأول في الاتصال اللفظي والثاني يسمى الاتصال غير اللفظي.

-الاتصال اللفظي **verbal communication** هو ذلك النشاط الاتصالي الذي يتم من خلال الكلمات و الألفاظ ذات معانٍ مشتركة بين طرفي العملية الاتصالية، بحيث يتجسد هذا الشكل من الاتصال في كل ما ينطق و ما يكتب، أي شفويا و كتابيا، إذ يكفي ان يكون كلا الطرفين على دراية بمعاني الألفاظ حتى يسهل فهم الرسالة.

-الاتصال غير اللفظي **non-verbal communication** : و هو عكس الاتصال اللفظي¹، حيث يتم فيه الاعتماد على الإشارات و الرموز و الأشكال، و أهم عنصر في الاتصال غير اللفظي هو الاعتماد على لغة الجسد، و هنا نجد أن الألوان و الإشارات المحيطة بالإنسان لها مدلول اتصالي مهم جدا في تسهيل عملية الاتصال، مثل ألوان

¹ فتحي حسين عامر، وسائل الاتصال الحديثة من الجريدة إلى الفيس بوك، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 2011، ص-ص 26-27.

المحور الأول: التأصيل المفهومي للاتصال / المؤسسة / القيادة.

و إشارات المرور، و الألوان المستخدمة في المجتمعات للتعبير عن الفرح و الحزن²، فحتى الأكل التقليدي هو رمز من رموز و ثقافة مجتمع ما، أما عن لغة الجسد فإنها تلعب الدور الأكبر في تجسيد المعنى الاتصالي للقائم بالاتصال، و نوعية مشاعره و مواقفه إزاء نقطة معينة، كما يمكنها ان تتجسد كذلك ردة فعل المتلقي أثناء العملية الاتصالية، و ما إن كان المعنى بالرسالة الاتصالية قد فهمها بشكل صحيح أو لم يفهما.

فرفع الحاجبين و تركيز النظر على نقطة معينة هو في الواقع رسالة مشفرة، يمكن فهمها دون الحاجة للكلمات، كما أن طريقة الجلوس و الوقوف أثناء العملية الاتصالية له تفسير معين، فحتى لون الوجه إذا تحول إلى اللون الأحمر فهو دلالة بحسب السياق الاتصالي إما على الغضب أو أن الفرد مريض أو يشعر بالخجل.

ملاحظة: اللغة لا تنحصر فقط في الكلمات والألفاظ، أو الحروف ومخارجها، بل تشمل الإشارات و الرموز ذات الدلالة، لذلك فإن الاتصال اللفظي و غير اللفظي كلاهما يقعان ضمن الإطار العام ألا و هو اللغة.

ت. الاتصال الرسمي: هو ذلك النشاط والعملية التي تحدث داخل هيئة أو مؤسسة أو شركة ذات طابع إداري، حيث يتأثر الاتصال داخلها بمجموعة من المعايير و القواعد و حتى القوانين، التي تحكم و تسيّر العمل سواء تعلق الأمر بالموظفين و العاملين، أو بالمسؤول عن تلك المؤسسة، حيث تتجلى العملية الاتصالية من خلال الاعلانات الحائطية أو الشفهية، أو من خلال تعليمات مرسلة إلى العاملين، إلى جانب الاعتماد على قانون داخلي للمؤسسة، إضافة إلى وسائل إعلام خاصة بها أي داخلية.

² أحمد محمود عبد الفتاح رضوي، الاتصال اللفظي و غير اللفظي، المجموعة العربية للتدريب و النشر، مصر، 2012، ص-ص 38-42.

المحور الأول: التأصيل المفهومي للاتصال / المؤسسة / القيادة.

-الاتصال النازل: عبارة عن عملية يتم بمقتضاها تعامل الأقسام الأعلى في الهرم الإداري للمؤسسة مع بقية الأقسام والتي تحتل المرتبة الأسفل في الهرم الإداري، كأن يتصل المدير مع العاملين في مختلف الأقسام التابعة للمؤسسة التي يديرها، و لهذا يسمى اتصالا هابطا أو نازلا، من خلال جملة من التعليمات و الإعلانات، و القرارات و حتى التقارير.

-الاتصال الصاعد: و هو عكس الاتصال النازل، حيث ينطلق من الأقسام الإدارية التي تحتل مراتب سفلى في الهرم الإداري إلى الأعلى، و قد تكون العملية الاتصالية في شكل شكوى أو تقرير عن الأوضاع داخل المؤسسة، كما يمكنها أن تكون إضراب عن عمل أو اقتراح خطة لتحسين العمل، كما يمكنها أن تكون اتصالا هاتفيا بين العامل و المدير، أو رسائل البريد الإلكتروني....

-الاتصال الأفقي: و هو الاتصال الذي يتم بين الأقسام التي تقع ضمن نفس المستويات الإدارية، و في الغالب يظهر في شكل اجتماعات دورية، أو من خلال تبادل المعلومات ضمن شبكة انترنت داخلية (intranet).

ج. الاتصال المباشر: و هو الاتصال الذي يحدث دون وسيط بل وجهالوجه، و

يتخذ هو الآخر عدة أشكال نلخصها في النقاط التالية:

-الشخصي: و هو الاتصال الذي يحدث بين شخصين، كالأب و ابنها، صديقين، زميلين...

-فرد مع جماعة: مثل الاتصال الذي يحدث بين الأستاذ و طلبته في القسم أو المدرج، أو بين الأب و أبنائه.

-جماعة مع جماعة: مثل الاتصال الذي يحدث بين فوج و فوج آخر في الجامعة، أو بين أسرة و أسرة أخرى.

المحور الأول: التأصيل المفهومي للاتصال / المؤسسة / القيادة.

د. الاتصال الجماهيري: يعتبر أحدث أنواع الاتصال لأن ظهوره مرتبط بظهور وسائل الاعلام، وبالتالي عندما نتحدث عن الاتصال الجماهيري فإننا نتحدث مباشرة عن الاعلام الذي سوف نتطرق له ضمن المفاهيم المشابهة للاتصال، ومع ذلك يمكن أن نقول أن الاتصال الجماهيري هو عبارة عن جمع المعلومات مهما كانت طبيعتها، ثم ترتيبها من الأهم إلى الأقل أهمية، ثم تزويد الجمهور بها، عبر وسائل الاعلام المعروفة في أسرع وقت ممكن و إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد.

• شروط نجاح العملية الاتصالية.

تعتمد هذه النقطة بالأساس على مهارات الاتصال التي يملكها كل من المرسل و المتلقي، فلكي ينجح القائم بالاتصال في العملية الاتصالية عليه أن يكون ماهرا في التحدث، الاستماع، الكتابة، و أيضا القدرة على التفكير ووزن الأمور، أي أنه مجبر على مراعاة المتلقي من جميع النواحي النفسية و الاجتماعية و حتى الفكرية، فلا يجب أن يخاطبه انطلاقا من ميذاته، حيث كلما تقاربت الخبرات و المعارف بين الطرفين كلما زادت فعالية العملية الاتصالية،³ كما أنه يجب علة القائم بالاتصال اختيار الوقت و الوسيلة المناسبة، و هو نفس ما ينطبق على المتلقي فهو الآخر عليه تفسير و تفكيك رموز الرسالة وفق ميزات القائم بالاتصال.

³ عبد الرزاق الدليمي، نظريات الاتصال في القرن الحادي و العشرين، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2016، ص ص 28-