

ومن مزايا هذا النوع من الوسائل سرعة الحصول على المعلومة في كل وقت بمجرد الارتباط بهذه الخدمة ومن بين مساوئها تأثيرها بالدرجة الأولى على صحة من يستخدمها بكثرة.

وتجدر الإشارة إلى أنّ هناك عدة وسائل إلكترونية تسمح بالتواصل بين الرؤساء والمرؤوسين داخل التنظيم كشبكات التواصل الاجتماعي المختلفة، الفايبيوك "Face book"، اليوتوب "YouTube" السكايب "Skype" ... الخ.

والملاحظ أنّ هناك وسائل مختلفة وكثيرة للاتصال التنظيمي، ولكل وسيلة دورها في توصيل المعلومة ونشرها داخل التنظيم، لكن استعمال أي وسيلة يعود إلى الظروف المتاحة بالمنظمة وعلى نمط التعامل السائد بها، بالإضافة إلى نوعية المادة المنقولة.

ويمكن القول في الأخير أنّ استعمال أكثر من أسلوب من وسائل الاتصال يكون أكثر نجاحاً من استعمال أسلوب واحد، بمعنى أنه إذا صاحب الكلام عرض صور أو إجراء تجربة أو زيارة ميدانية كان أبلغ أثراً في نقل الرسالة إلى الآخرين.

ثامناً: شبكات الاتصال التنظيمي

إن الاتصالات لا تتم بشكل مبسط في كل الحالات، وإنما تتخذ أشكالاً أكثر تعقيداً تشير إلى العلاقات المتداخلة بين الأفراد وهذا ما يسمى بشبكات الاتصال، وفيما يلي أهمها:

1- شبكة السلسلة:

هذا النمط من الاتصال يمثل إمكانية الرئيس من الاتصال بالمرؤوسين، حيث أنّ كل مساعد يستطيع أن يتصل بشخص واحد، ويصلح هذا النوع من الاتصال في المؤسسات صغيرة الحجم حيث يستطيع المدير من الاتصال بمرؤوسيه بصورة مباشرة وسريعة حينما يكون عددهم محدداً عادة⁽¹⁾ أي أنه داخل هذا النمط يوجد أكثر من مستوى إداري.

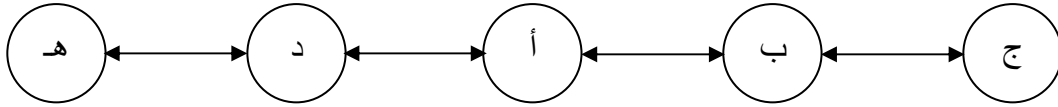
والمستوى الذي يوجد به العضو يتحدد حسب مدى بعده أو قربه من منتصف السلسلة، حيث يعكس مستوى الوسط مركز المدير (أ) ثم يليه المستوى الإداري لكل من (ب) و(د) حيث يمثلان الرؤساء المباشرين، بينما يعكس موقع كل من (ج) و(هـ) مستوى الأداء التنفيذي.

⁽¹⁾: خضير كاظم حمود: مرجع سابق، ص 46.

ولا يمكن لكل من (ج) و(هـ) باعتبارهما الرؤساء المباشرين الاتصال المباشر بالمدير (أ) إلا من خلال الرئيسين المباشرين (ب) و(د).

ويكون الأفراد في هذا النمط من الاتصال على خط واحد حيث يتصل الفرد بالآخر على جانبيه في المستوى الإداري الأعلى والأدنى، لكنه لا يمكنه الاتصال بالآخرين، وما يلاحظ على هذا النوع أن الفرد الذي يقع في وسط السلسلة يمتلك النفوذ والتأثير الأكثر في منصبه الواسطي⁽¹⁾.

الشكل رقم (04): يوضح شبكة اتصال السلسلة



المصدر: محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، ط3، 2005، ص 249.

2- شبكة العجلة: يميز هذا النمط شبكة الإدارة الأوتوقراطية، حيث تكون المركزية كبيرة فالمدير هو المركز الوحيد للقرار وبالتالي فإن جميع مراكز المعلومات ترتبط به مباشرة وكل الاتصالات تمر عبره وتصدر عنه إلى مراكز التنفيذ وليس هناك صلات أو تبادل للمعلومات بين المراكز مباشرة.

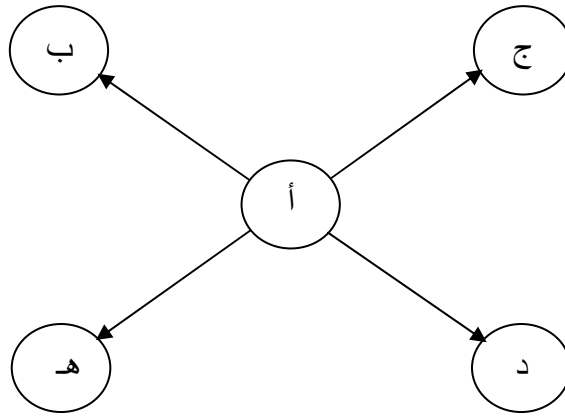
وتتمحور الاتصالات وتتدفق المعلومات في هذا النمط من الاتصال حول شخص واحد وهو المدير أو القائد يتصل من قمة الهرم التنظيمي مباشرة بالمرؤوسين، ويتمثل هذا النوع من الاتصال في إصدار الأوامر والتوجيهات ويكون الاتصال في ممر واحد والأفراد في نهاية كل حديث لا يمكنهم أن يتصلوا ببعضهم البعض اتصالاً مباشراً⁽²⁾.

ولكن اتصالاتهم يكون من خلال الفرد الموجود في المحور - المدير - وذلك كما يوضحه الشكل

التالي:

(1)، (2): صلاح الدين محمد عبد الباقي: مرجع سابق، ص 260.

الشكل رقم (05): يوضح شبكة اتصال العجلة



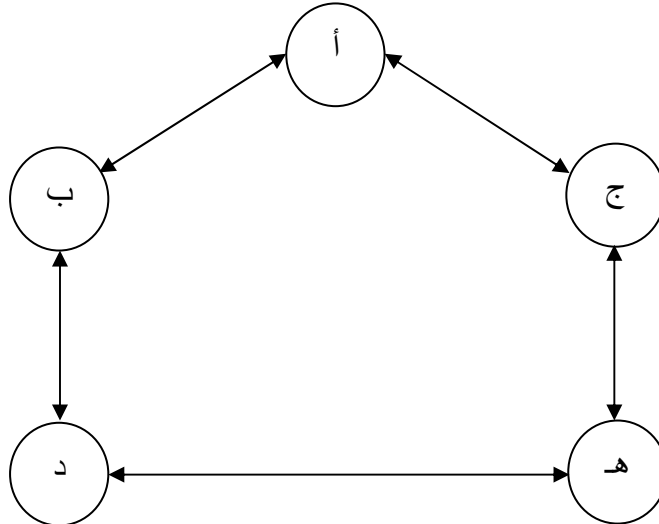
المصدر: خضير كاظم حمود: الاتصال الفعال، مرجع سابق، ص 46.

ونلاحظ في شكل الدولاب أو العجلة أن الصلة تكون مباشرة مع المدير ووجود حواجز بين المرؤوسين تؤدي إلى الشك والصراع.

ويمكن القول أن هذا النمط قد يؤدي إلى بروز حالة من العزلة بين العاملين.

3- شبكة الاتصال الدائرية: وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالات مباشرة بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بهم اتصالاً مباشراً⁽¹⁾، وذلك كما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (06): يوضح شبكة الاتصال الدائرية



المصدر: خضير كاظم حمود، مرجع سابق، ص 47.

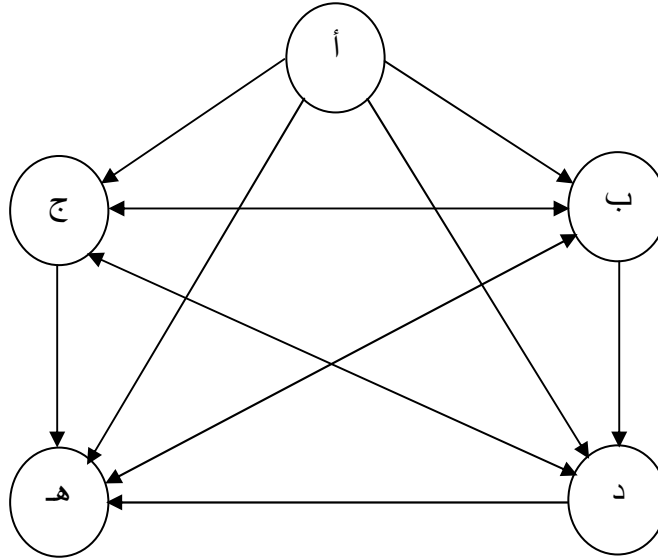
⁽¹⁾: صلاح الدين محمد عبد الباقي: مرجع سابق، ص 260.

4- شبكة النجمة:

وهو ذلك النمط من الاتصال الذي يميز العلاقات الديمقراطية، وقنوات الاتصال فيه مفتوحة بين مختلف المستويات الرأسية والأفقية، وكل المراكز لها إمكانية الإطلاع على البيانات والمعلومات اللازمة لعملها، وكذلك فهي ترسل ما عندها من بيانات إلى المراكز الأخرى في هذه الحالة يشعر الجميع بالانتماء إلى المؤسسة وتقوم علاقات وثيقة بين مختلف الأطراف، كما أن الروح المعنوية ترتفع بالضرورة وكذلك تماسك الجماعة، وقد ينتج عن هذه الوضعية ضياع الوقت نتيجة لحرية سريان المعلومات.

وبالتالي ففي هذا النمط يتصل أعضاء المجموعة مع بعضهم دون قيود، بحيث تحدث خطوط اتصالات متعددة بشكل مباشر بين المرؤوسين (ب، ج، د، هـ) والرئيس الأعلى المباشر (أ) أو بشكل غير مباشر عن طريق الرؤساء المباشرين (ب) و(ج) للمرؤوسين (د) و(هـ) فيما بين الجماعة بصرف النظر عن مراكزهم، فيكون بذلك نمط الاتصال الذي يربط بين جميع أفراد المجموعة⁽¹⁾، كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم (07): يوضح شبكة اتصال النجمة



المصدر: صالح خليل أبو أصبح: العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان، ط1، 2004، ص 60.

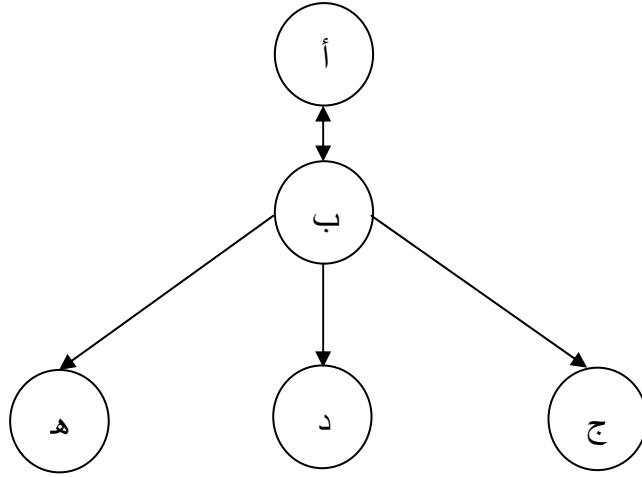
⁽¹⁾ صالح خليل أبو أصبح: العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2004، ص60.

5- شبكة العنقود:

يمثل هذا النمط من الاتصال إمكانية الرئيس الاتصال بأربعة آخرين، إلا أن هؤلاء الأشخاص لا يستطيعون الاتصال ببعضهم البعض بصورة مباشرة، والمدير يتصل بمساعده والمدير نفسه لا يستطيع الاتصال بأي من المرؤوسين، إلا من خلال مساعده الذي بالنسبة له يمثل عنق الزجاجة لفعالية الاتصال.

وقد نوضح هذا من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (08): يوضح شبكة اتصال العنقود



المصدر: عامر سعيد ياسين: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي، دار المريخ للنشر والتوزيع الرياض، ط1، 1986، ص 214.

وفي الأخير نستنتج أن الشبكات المركزية لها فعالية كبيرة في حل المشكلات الروتينية واليومية التي تعتمد على جمع البيانات، أما الشبكات اللامركزية والتي تمثلها الشبكة النجمية والدائرية فهي تفيد في مواجهة المشكلات الطارئة غير الروتينية، بحيث تتحقق إمكانية الاتصال المباشر بين كل أعضاء المجموعة، ودرجة أكبر من الحرية في التعبير عن الآراء ووجهات النظر.

تاسعاً: معوقات الاتصال التنظيمي

يعد الاتصال وسلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها، إذ أن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتفاعل والبناء في إطار