

المحاضرة الثالثة

ثالثا: أنواع الاتصال التنظيمي

1- أنواع الاتصال:

1-1- الاتصال الرسمي: هو الاتصال الذي يتم خلال شبكة الاتصالات الرسمية عبر خطوط السلطة التي تربط أجزاء المنظمة كافة ببعضها البعض.

وهو تلك القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لنقل المعلومات وهي خاصة بقوانين وقواعد تفرضها المنظمة ويعتمد هذا النوع من الاتصالات على المذكرات والتقارير والاجتماعات الرسمية.

ومن مهامه ما يلي:

يمكن إجمال بعض مهامه في النقاط التالية:

- نشر أهداف المنظمة وقيمها وفلسفتها.
- إعلام أعضاء المنظمة بخطة المنظمة وإمكانياتها.
- إبلاغ التعليمات والمستجدات والانجازات.
- الحصول على المعلومات والبيانات والمقترحات وكذلك المشكلات والشكاوى.
- توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين.

أشكاله: يتخذ هذا النوع من الاتصال أربعة اتجاهات وأشكال هي:

أ- الاتصال النازل (الهابط): أو المتجه للأسفل

من خلاله تندفق الرسائل من قمة التنظيم إلى أدناه، وقد تكون هذه الاتصالات من الإدارة العليا إلى الإدارة السفلى أو قد تكون من الإدارة الوسطى إلى الإدارة الدنيا أو من العليا إلى الدنيا مباشرة.

وللاتصال التنظيمي النازل هدفان أساسيان هما:

1- توصيل المعلومات إلى المرؤوسين بطريقة صحيحة وواضحة حيث يمكن فهمها.

2- قبول المتلقي للمعلومات (التغذية الراجعة).

ومن أكثر الطرق المستخدمة في هذا النوع من الاتصال ما يلي: الاجتماعات الرسمية، النشرات الخاصة، كتيبات، مجلات، تقارير.....

ب- الاتصال الصاعد:

ويقصد به الرسائل الصادرة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا ويهدف هذا النوع من الاتصال إلى:

- الحصول على معلومات حول أداء المرؤوسين ومدى تقدمهم.

- مشكلات العمل التي تحتاج إلى تدخل المدير.

- أفكار حول تحسين طرق العمل.

ومن أكثر الطرق المستخدمة في هذا النوع: الاجتماعات، التقارير، الأداء، صناديق الاقتراحات....

ج- الاتصال الأفقي:

يتم هذا النوع من الاتصالات بين الأفراد على المستوى الإداري نفسه مثلا (مدير التسويق مع مدير الانتاج)، وهذا النوع ضروري بين مختلف الوحدات الإدارية في المنظمة.

ومن أهم وظائفه ما يلي:

- التنسيق للقيام بمهمة ما.

- حل المشكلات التي تتعرض لها المنظمة.

- حل الصراع الذي يمكن أن ينشأ بين الإدارات عن طريق الاجتماعات.
- تبادل المعلومات.

د- الاتصال المحوري (الاتصال المائل):

عن طريق هذا النوع من الاتصال تنتقل المعلومات في مستويات إدارية مختلفة.

2- الاتصال الغير رسمي:

الاتصال الغير رسمي هو الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات ويكون هذا الاتصال دون قواعد تنظيمية محددة وواضحة، تتميز هذه الاتصالات بسرعة إنجازها مقارنة بالاتصالات الرسمية التي تحدها ضوابط وإجراءات رسمية محددة. والاتصالات الغير رسمية تتم بطرق غير مضبوطة وغير مقننة، وتكون شفوية غير مؤكدة أو ملزمة.

ويظهر لنا جليا أن الاتصالات غير رسمية قد برزت أهميتها على أثر تجارب الهاو ثورن والأفكار التي قدمها أنصار مدرسة العلاقات الإنسانية إذ يؤكدون على الدور الهام الذي تلعبه الاتصالات التنظيمية غير رسمية في تحقيق أهداف المنظمة.

ويترجم الاتصال غير رسمي في: * اللقاءات بين زملاء العمل.

* الحوار المتبادل داخل المكاتب.

* الاتصال المباشر.

دوافع الاتصال الغير رسمي: توجد عوامل تجعل الأفراد في المنظمة يتصلون مع بعض بطريقة

غير رسمية مما يؤدي إلى ظهور ما يسمى بالتنظيم الغير رسمي، و من بين هذه الدوافع ما يلي:

- 1- وجود حاجات ورغبات يرغبون في إشباعها.
- 2- التنظيم الرسمي لا يتمتع بالمرونة ولا يتطور بشكل ملائم لظروف المنظمة.
- 3- رغبة الأفراد القياديين في المنظمة أو بعضهم في السيطرة على جميع الأمور في المنظمة.

- 4- عدم توفر مبدأ العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين (المقربين).
- 5- اتباع المنظمة لنمط القيادة الدكتاتورية والمركزية ومنع حرية التعبير ومشاركة الأفراد العاملين.