أنواع الاتصال ووسائله

توجد تقسيمات عديدة لأنواع الاتصال أهمها: التقسيم حسب الوسائل المستخدمة، والتقسيم حسب درجة الرسمية، والتقسيم حسب الاتجاه، والتقسيم حسب درجة التأثير على النحو الآتي:

أولاً: أنواع الاتصال من حيث الوسائل المستخدمة:

يقسم الباحثون الاتصال حسب الوسائل المستخدمة إلى:

(أ) الاتصال اللفظي:

الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تُمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل، سواء أكانت مكتوبة أم غير مكتوبة، كالمذكرات والخطابات والتقارير والكتب والمحادثات التلفزيونية والمناقشة والمناظرة والندوة والمؤتمر... الخ.

(ب) الاتصال غير اللفظي:

وهو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معانٍ يستخدمها الإنسان، أو قد يقصدها في احتكاكه بالآخرين، ومن أنواعه: لغة الصمت، والتعبيرات الحسية والفسيولوجية كاصفرار الوجه أو تصبب العرق، والتعبيرات الحركية، واللغة الرمزية – كرواية النكات التي تعتبر كصمامات آمان لتنفيس التوتر– لغة المظهر العام، اللمس والإشارات – كإيماءات الرأس التي تعني في بعض الحضارات الموافقة، وفي البعض الآخر الرفض.

ثانياً: أنواع الاتصال من حيث درجة رسميته:

يُقسم الاتصال من حيث درجة رسميته إلى نوعين هما:

أ. الاتصال الرسمي:

يُعرف معجم مصطلحات الإعلام، الاتصال الرسمي بأنه: الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليه في نظمها وتقاليدها، ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير حيث يوجد في كل منظمة إنسانية ما يُعرف بشبكة الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل.

ب. الاتصال غير الرسمي:

الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار، أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم، أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية، أو تعبير عن خطوط تحددها وتدعمها السلطة الرسمية خلال السلم الهرمي المتدرج للتنظيم مثل اللقاءات بين الأشخاص مثلاً يتقابل زميل في جهة مع زميل في جهة أخرى في حفل ويتبادلان وجهات النظر في موضوع يهمهما.

ثالثاً: أنواع الاتصال من حيث اتجاهه:

ويقسم العلماء أنواع الاتصال من حيث اتجاهه إلى أنواع:

أ. الاتصال الهابط:

المقصود بالاتصال الهابط من أعلى إلى أسفل، وهو الذي يتم بين الإدارة العليا وأعضاء الإدارة الوسطى، وبين هؤلاء ورجال الإدارة المباشر أو المشرفين، وبين الآخرين والعاملين في مستوى التنفيذ، فيتم الاتصال متفقاً مع خط السلطة. ويأخذ هذا الاتصال في شكل تعليمات وأوامر وتوجيهات وقرارات وسياسات تصدرها الهيئة الإدارية بغرض تنظيم وتوجيه العمال بالمشروع.

ويتكون الاتصال الهابط من مجموعة من العناصر التي ترتبط بالتعليمات الوظيفية والإعلامية منها: تعليمات الوظيفية، التبرير، المذهب، المعلومات، الرد.

ب. الاتصال الصاعد:

المقصود بالاتصال الصاعد الاتصال الذي تبدأ فيه عملية التفاعل من المرؤوسين لتتجه إلى المستويات الإدارية العليا، كان يقدم المرؤوسين اقتراحات أو بيانات أو شكاوي لرئيسهم، مما يشير إلى أنه عكس النوع السابق.

ج. الاتصال الصاعد الهابط:

إن الاتصال الصاعد الهابط هو الاتصال الذي يسير فيه التفاعل في اتجاهين، وفيه لا يضع الرؤساء خطة أو يتخذون قراراً أو يحددون برنامجاً لمن يشرفون عليهم قبل أن يعرفوا رأيهم، ويجمعوا البيانات اللازمة منهم ثم مناقشتهم فيما يهم العمل.

رابعاً: أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره:

يقسم العلماء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى الاتصال الجماهيري والاتصال المباشر. ويهمنا هذا التقسيم ونقف أمامه بشيء من التفصيل:

أ. الاتصال الجماهيري:

1. تعريف الاتصال الجماهيري:

يتمثل الاختلاف الرئيسي بين عملية الاتصال الجماهيري وعملية الاتصال المباشر في أن الاتصال الجماهيري أكثر تعقيداً: فالمنظمة أو المؤسسة الكبيرة التي تدخل في سلسلة الاتصال مثل الجريدة أو محطة الإذاعة تتميز بان لها مشاكل اتصال خاصة بها، لأن لها اتصالاً داخلياً خاصاً، ولأنها في حاجة إلى أن تُحاط علماً بما يحدث، وفي حاجة إلى اتخاذ قرارات وتنفيذ سياسات، كما أن عليها أن تقوم بعملية تنشئة أو تطبيع للأفراد الجدد حتى يعرفوا أدوارهم والأنماط التي سيسورون على هداها.

ومؤسسة الاتصال تعمل مثل الفرد القائم بالاتصال:

- فهي تقوم بعملية فك الكود والتفسير ووضع الفكر في كود.

مثال:

تأتي الأنباء من وكالات الأنباء والمراسلين:

- يتم فك كود هذه الأنباء.
- تقيم هذه الأنباء ويتحرى عنها ويضاف إليها أو تختصر حسب الحاجة.
- تُحرر هذه الأنباء في شكل موضوعات، يكتب لها عناوين.
- تُوضع هذه الأنباء في أماكن بالصحف (الإخراج الصحفي).
- تُطبع.
- وتُوزع.