ثانياً: الاتصال وفق اتجاهاته يمكن تصنيف الاتصالات وفق اتجاهاتها على النحو التالي: 1- الاتصالات الصاعدة يرى جيفلي أن الاتصالات الصاعدة تنطوي على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو الـّسلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن، الذي يتيح للمستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية العليا ضمن الهرم التنظيمي. وتصنف الاتصاًلات الصاعدة ضمن الاتصال الرأسي)أو العمودي(الذي يشمل أيضا الاتصالات النازلة والتي سنتناولها لاحقاً. وتلك الموجهة بالعملاء، يؤشر حالة طيبة جدا من التفاعل والتفاهم بين المستويات الإدارية المختلفة. علاوة على ذلك، نوعاً من التحفيز، أو إيجاد حلول ناجعة لها ما ينعكس إيجابياً على المنظمة والعاملين فيها. والشكاوى والمنازعات، علاوة على المعلومات المالية والمحاسبية وغيرها. الفصل الخامس 2- الاتصالات النازلة: ويستطيع المدراء الاتصال بالعاملين بطرق ووسائل عديدة مثل الحديث المباشر أو عبر البريد الإلكتروني أو غيرها من وسائل الاتصال. أـ تنفيذ الأهداف والاستراتيجيات، حيث يتضمن هذا النوع من الرسائل كل ما يتعلق بتنفيذ الخطط والأهداف وتأثير السلوكيات المطلوبة وغير المطلوبة من أمور. فهي تعطي اتجاهاً معيناً للعمل للمستويات الأدنى. بـ تعليمات العمل، وهي عبارة عن التوجيهات الخاصة بكيفية إنجاز الأعمال من قبل العاملين وكيف ترتبط الوظائف بباقي أنشطة المنظمة. جـ الإجراءات والممارسات، دـ التغذية العكسية للأداء، وهي عبارة عن رسائل تشتمل على ملاحظات وتقييم المستوى الإداري الأعلى على الأداء الذي يتم رفعه بشكل اتصال صاعد إلى المستوى الإداري الأعلى من قبل العاملين أو المسؤولين. ومن الأمثلة على ذلك الإشادة بجهود العاملين في قسم الحاسوب وإبراز دورهم في تحسين إجراءات العمل. هـ تلقين العاملين وتعليمهم وتحفيزهم، وهي عبارة عن رسائل تستهدف تحفيز العاملين وتعليمهم وتلقينهم كيفية القبول برسالة المنظمة وثقافتها وقيمتها وتبني ذلك. 3- الاتصالات الأفقية والآراء، ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي. وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها، والحـّد من مشكلة الصراعات وغيرها من مشاكل العمل وإفرازاته. ومما لا شك فيه أن الاتصالات الأفقية تلعب دوراً حاسماً في تمتين علاقات التعاون والمؤازرة ين العاملين وإدارات وأقسام المنظمة الأخرى. من هذا يتضح ًأن هذا النوع من الاتصالات لا يستهدف الإبلاغ فقط، وإنما يشتمل أيضا على طلب المساعدة والتنسيق. ومن أبرز أشكال هذا النوع من الاتصالات الآتي: أـ عمليات التنسيق التي غالباً ما تتم داخل الإدارة الواحدة، أو بين الإدارات أو الأقسام المختلفة ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة. فالتنسيق في هذا السياق يقلل حالات الاختلاف في الآراء والتوجهات، حيث تتم معالجة هذه المشاكل من خلال آليات معينة، وبإشراف من قبل المدير المسؤول، جـ تغيير المبادرات والتحسينات، وهي رسائل موجهة لتقاسم المعلومات بين الفرق والأقسام لمساعدة المنظمة على التغيير والنمو والتحسين. ثالثاً: الاتصالات غير الرسمية تمثل الاتصالات غير الرسمية أحد أكثر أنواع الاتصالات شيوعاً في العالم. ولا تتحكم بها أطر نظمية، حيث تنساب المعلومات والمعاني في الاتصالات غير الرسمية خارج نطاق التنظيم الرسمي ما ينجم عن ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد أكبر من الناس. الفصل الخامس أنواع الاتصال بجماهير المنظمة وشبكات الاتصال بهم الاتصالات غير الرسمية الأقصر بين جميع قنوات الاتصالات الأخرى، ما يتيح قدراً عالياً من التغذية العكسية التي تكون أشبه بالفورية، وهو ما يضفي قيمة نوعية راقية على هذا النوع من الاتصالات. وغالباً ما تعتمد الاتصالات غير الرسمية على الوسائل ًالشفوية في الاتصال، علاوة على اعتمادها على الوسائل التحريرية أيضا. 1- الاتصالات العنقودية وهي موجودة في جميع المنظمات، أـ سلسلة النميمة والغيبة: وقد ُسميت كذلك حيث يتم فيها نقل المعلومات والأخبار ولكن ببطء شديد. عن الآخرين. حيث يمرر ًالشخص معلومات إلى عدد قليل من الأشخاص الذين بدورهم جميعا أو بعضهم،

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي