**ﺃﻨﻭﺍﻉ ﺍﻻﺘﺼﺎل:**

**1. ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﺭﺴﻤﻲ** : ﻭ ﻫﻭ ﺍﺘﺼﺎل ﻤﺒﺎﺸﺭ ﺒﻴﻥ ﻤﺭﺴل ﺍﻟﺭﺴﺎﻟﺔ ﻭ ﺍﻟﻤﺴﺘﻘﺒل ﻟﻬﺎ، ﻭ ﻴﺘﺨﺫ ﻫﺫﺍ ﺍﻟﻨﻭﻉ ﻤﻥ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺃﺸﻜﺎﻻ ﻋﺩﺓ ﻭ ﺍﻟﺘﻲ ﺃﻫﻤﻬﺎ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﻠﻐﻭﻱ ﻭ ﻏﻴﺭ ﺍﻟﺸﻔﻭﻱ ﻭ ﻴﺘﻡ ﻋﺎﺩﺓ ﻓﻲ ﺇﻁﺎﻟﺭ ﺍﻟﺘﻨﻅﻴﻡ ﻭ ﻴﺴﻴﺭﻭﻓﻕ ﺃﺴﺎﻟﻴﺏ ﻭ ﺇﺠﺭﺍﺀﺍﺕ ﻭ ﻗﻭﺍﻋﺩ ﺭﺴﻤﻴﺔ ﻤﺤﺩﺩﺓ ﻭ ﻤﻌﺭﻭﻓﺔ.ﻜﻤﺎ ﺃﻨﻪ ﻏﺎﻟﺒﺎ ﻤـﺎ ﻴﻜـﻭﻥ ﻤﻭﺜﻘـﺎ ﺒﺼﻭﺭﺓ ﻤﻜﺘﻭﺒﺔ ﻭ ﺭﺴﻤﻴﺔ، ﻭ ﻋﺎﺩﺓ ﻤﺎ ﺘﺘﺩﻓﻕ ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎﺕ ﻓﻲ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﺭﺴـﻤﻲ ﺒﻤـﺎ ﻴﺘﻤـﺸﻰ ﻭ ﺍﻟﺘﻨﻅﻴﻡ ﺍﻟﺭﺴﻤﻲ ﻟﻠﺴﻠﻁﺎﺕ ﻭ ﺍﻻﺨﺘﺼﺎﺼﺎﺕ ﻭ ﺍﻟﻭﻅﺎﺌﻑ، ﻭ ﻴﻤﻜﻥ ﺃﻥ ﻴﺴﻴﺭ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﺭﺴﻤﻲ ﻤﻥ ﺃﻋﻠﻰ ﺇﻟﻰ ﺃﺴﻔل، ﺃﻭ ﻤﻥ ﺃﺴﻔل ﺇﻟﻰ ﺃﻋﻠﻰ ﺃﻭ ﺒﺸﻜل ﺃﻓﻘﻲ. ﻭ ﺘﺘﺼﻑ ﺍﻻﺘﺼﺎﻻﺕ ﺍﻟﺭﺴﻤﻴﺔ ﻋﺎﺩﺓ ﺒﻤﺎ ﻴﻠﻲ: . ﻗﺎﻨﻭﻨﻴﺔ. ﻤﻜﺘﻭﺒﺔ . ﺘﺘﻌﻠﻕ ﺒﺎﻟﻌﻤل ﻤﺒﺎﺸﺭ  . ﺘﺘﻡ ﺩﺍﺨل ﺍﻟﺘﻨﻅﻴﻡ ﻭ ﺘﺘﻌﻠﻕ ﺒﻪ لاﺯﻤﺔ ﻟﻸﻁﺭﺍﻑ ﺫﺍﺕ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ ﺍﻹﺗﺼـﺎﻝ

**2.ﺍﻻﺘﺼﺎل ﻏﻴﺭ ﺍﻟﺭﺴﻤﻲ** : ﻭﻫﻭ ﺍﺘﺼﺎل ﻏﻴﺭ ﻤﺒﺎﺸﺭ ﻭ ﻴﺄﺨﺫ ﺍﻟﺸﻜل ﺍﻟﻌﻨﻘﻭﺩﻱ ﻭ ﻴﺘﻼﺀﻡ ﻭﺠﻭﺩﻩ ﻤﻊ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﺭﺴﻤﻲ ﻓﻬﻭ ﺘﻌﺒﻴﺭ ﻋﻥ ﺍﻟﻁﺒﻴﻌﺔ ﺍﻟﺒﺸﺭﻴﺔ ﻓﻲ ﺍﻻﺘﺼﺎل .

 ﻭﻫﻭ ﻻ ﻴﺨﻀﻊ ﻟﻘﻭﺍﻋﺩ ﻭ ﺇﺠراءاﺕ ﻭ ﻗﻭﺍﻨﻴﻥ ﺇﺩﺍﺭﻴﺔ ﻤﺜﺒﺘﺔ ﻭ ﻤﻜﺘﻭﺒﺔ ﻭ ﺭﺴـﻤﻴﺔ ﻭ ﻤﺘﻔـﻕ ﻋﻠﻴﻬﺎ كما ﻫﻭ ﺍﻟﺤﺎل ﻓﻲ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﺭﺴﻤﻲ، ﻭ ﻴﺘﻡ ﻏﺎﻟﺒﺎ ﻋﺒﺭ ﻗﻨﻭﺍﺕ ﺨﺎﺭﺠﺔ ﻋﻥ ﺍﻟﻘﻨﻭﺍﺕ ﺍﻟﺭﺴﻤﻴﺔ ﺩﺍﺨل ﺍﻟﺘﻨﻅﻴﻡ، ﻜﻤﺎ ﻴﺘﻡ ﺒﻴﻥ ﻤﺴﺘﻭﻴﺎﺕ ﺇﺩﺍﺭﻴﺔ ﻤﺨﺘﻠﻔﺔ ﻤﺘﺨﻁﻴﺎ ﺨﻁﻭﻁ ﺍﻟﺴﻠﻁﺔ ﺍﻟﺭﺴﻤﻴﺔ.

 ﻭ ﻻ ﻴﺘﻡ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﻏﻴﺭ ﺍﻟﺭﺴﻤﻲ ﺩﺍﺨل ﺍﻟﺘﻨﻅﻴﻡ ﻓﻘﻁ، ﺒل ﻗﺩ ﻴﺘﻌﺩﺍﻩ ﺇﻟﻰ ﺨﺎﺭﺝ ﺍﻟﺘﻨﻅﻴﻡ ﻤـﻥ ﺨﻼل ﺍﻻﺘﺼﺎﻻﺕ ﺍﻟﺸﺨﺼﻴﺔ ﻭ ﺍﻟﻠﻘﺎءﺍﺕ ﻭ ﺍﻟﺤﻔﻼﺕ ﻭ ﺍﻟﺭﺤﻼﺕ ﻭ ﺍﻻﺠﺘﻤﺎﻋﺎﺕ ﻏﻴﺭ ﺍﻟﺭﺴﻤﻴﺔ ﻭ ﻴﺠﺏ ﻋﻠﻰ ﺍﻹﺩﺍﺭﺓ ﺍﺴﺘﻐﻼل ﺍﻻﺘﺼﺎل ﻏﻴﺭ ﺍﻟﺭﺴﻤﻲ ﺇﻴﺠﺎﺒﻴﺎ، ﻭ ﻋﺩﻡ ﺍﻟﺴﻤﺎﺡ ﻟﻪ ﺒﺎﻟﺘﺄﺜﻴﺭ ﺴﻠﺒﺎ ﻋﻠـﻰ ﺍﻟﺘﻨﻅﻴﻡ ﻤﻥ ﺨﻼل ﺍﻟﺘﺸﻭﻴﺵ ﺒﺄﺸﻜﺎﻟﻪ ﺍﻟﻤﺨﺘﻠﻔﺔ ﻜﺎﻹﺸﺎﻋﺎﺕ ﺍﻟﻜﺎﺫﺒﺔ ﻭ ﻏﻴﺭﻫﺎ.

ﻭ ﻴﺸﻤل ﺍﻻﺘﺼﺎﻻﺕ ﺍﻟﺠﺎﺭﻴﺔ ﺒـﻴﻥ ﺍﻟﻤﺩﺭاء ﻭ ﺍﻷﻁﺭﺍﻑ ﺍﻷﺨﺭﻯ ﺨﺎﺭﺝ ﺍﻟﻤﻨﻅﻤﺔ ﻤﺜل ﺍﻟﻤﻨﻅﻤـﺎﺕ ﻭ ﺍﻟﻤﺅﺴـﺴﺎﺕ ﻭ ﺍﻟـﺩﻭﺍﺌﺭ ﺫﺍﺕ ﺍﻟﻌﻼﻗﺔ، ﻭ ﺍﻟﻭﺯﺍﺭﺍﺕ ﻭ ﺍﻷﺠﻬﺯﺓ ﺍﻟﺤﻜﻭﻤﻴﺔ ﻭ ﻏﻴﺭﻫﺎ، ﻭ ﺘﺴﻬﻡ ﺍﻻﺘﺼﺎﻻﺕ ﺍﻟﺨﺎﺭﺠﻴﺔ ﻓـﻲ ﺯﻴـﺎﺩﺓ ﻓﻌﺎﻟﻴﺔ ﻭكفاءة ﺍﻹﺩﺍﺭﻱ ﻭ ﺍﻻﺴﺘﺜﻤﺎﺭ ﺍﻷﻓﻀل ﻟﻠﻤﻭﺍﺭﺩ. ﻜﻤﺎ ﺘﻠﻌﺏ ﺩﻭﺭﺍ ﻤﻬﻤﺎ ﻓﻲ ﺍﻹﻋﻼﻡ ﻭ ﺍﻟﺘﺴﻭﻴﻕ ﻭ ﺍﻟﺘﻌـﺎﻭﻥ ﻭ ﺘﺒـﺎﺩل ﺍﻟﺨﺒـﺭﺍﺕ

كما أنه ﺼﻨﻑ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﺴﺘﻨﺎﺩﺍ ﻋﻠﻰ ﻤﺤﺎﻭﺭ ﺜﻼﺜـﺔ ﻫﻲ:

1. **ﻫﺩﻑ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﻭ ﺸﻜﻠﻪ:** ﻤﻥ ﺤﻴﺙ ﺍﻟﻬﺩﻑ ﻴﻤﻜﻨﻨﺎ ﺘﻘﺴﻴﻡ ﺍﻻﺘﺼﺎﻻﺕ ﺇﻟﻰ ﻨﻭﻋﻴن
* ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﻬﺎﺩﻑ ﺇﻟﻰ ﺘﺒﺎﺩل ﺍﻟﻤﻌﻠﻭﻤﺎت
* ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﻤﺭﺘﻜﺯ ﺇﻟﻰ ﻋﻨﺎﺼﺭ ﺇﻨﻔﻌﺎلية
1. **ﻨﻭﻋﻴﺔ ﺍﻻﺘﺼﺎل:** ﻤﻥ ﺤﻴﺙ ﻨﻭﻋﻴﺔ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﻴﻤﻜﻨﻨﺎ ﺘﻘﺴﻴﻡ ﺍﻻﺘﺼﺎﻻﺕ ﺇﻟﻰ :

1.2 ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﺜﻨﺎﺌﻲ ﺃﻭ ﺍﻟﺤﻭﺍﺭ ﻭ ﺒﺩﻭﺭﻩ ﻴﻘﺴﻡ ﺇﻟﻰ :

* ﺍﻟﺤﻭﺍﺭ ﺍﻻﺨﺘﺼﺎﺼﻲ : ﻋﻼﺝ ﻨﻔـﺴﻲ، ﻤﻘﺎﺒﻠـة ﻫﺎﺩﻓﺔ.....
* ﺍﻟﺤﻭﺍﺭ ﻏﻴﺭ ﺍﻻﺨﺘـﺼﺎﺼﻲ : ﻴﺤـﺎﻭل ﻏﻴـﺭ الاﺨﺘﺼﺎﺼﻲ ﺃﻥ ﻴﻘﻭﻡ ﺒﻤﻬﺎﻡ ﺍﻻﺨﺘﺼاصي( ﺍﻟﺤﻭﺍﺭ ﺍﻟﻌﻼﺌﻘﻲ )ﺍﻟﺫﻱ ﻴﺤﺩﺩ ﺍﻟﻌﻼﻗـﺎﺕ ﺒـﻴن ﺍﻟﺒﺸﺭ.
* ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﺠﻤﺎﻋﻲ :ﻭ ﺘﺨﺘﻠﻑ ﺃﻨﻭﺍﻉ ﻫﺫﺍ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺒـﺎﺨﺘﻼﻑ ﺍﻷﻁﺭ ﺍﻟﺘﻲ ﻴﺠﺭﻱ ﻓﻴﻬﺎ (ﺍﻟﻌﺎﺌﻠـﺔ، ﺍﻟـﺼﻑ، ﺍﻹﺩﺍﺭﺓ، ﺍﻟﻤﺅﺴﺴﺔ، ﺍﻟﻤﺠﺘﻤﻊ،...ﺍﻟﺦ) ﺍﻟﺘﻘﻨﻴﺔ ﺍﻟﻤﺴﺘﻌﻤﻠﺔ ﻟﻼﺘﺼﺎل (ﻋﻼﺝ ﻨﻔﺴﻲ، ﺒﺤـﺙ ﺍﺠﺘﻤـﺎﻋﻲ، ﺍﻟﺘﻌﻠﻴﻡ، ﻋﻼﻗﺎﺕ ﺍﻟﺼﺩﺍﻗﺔ(...
1. **ﺩﻭﺍﻓﻊ ﺍﻻﺘﺼﺎل ﻭ ﻅﺭﻭﻓـﻪ** :

ﺇﻥ ﺘﻘﺴﻴﻡ ﺍﻻﺘﺼﺎﻻﺕ ﻭﻓﻕ ﺩﻭﺍﻓﻌﻬﺎ ﻭ ﻅﺭﻭﻓﻬﺎ ﻭ ﻫـو ﺘﻘﺴﻴﻡ ﻴﻌﻁﻴﻨﺎ ﺃﻨﻭﺍﻋﺎ ﻜﺜﻴﺭة ﻤﻨﻬﺎ:

* ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﻤﻭﺠﻪ ﻤﻥ ﻗﺒل ﻤﺅسسة .
* ﺍﻻﺘﺼﺎل ﺍﻟﻤﻁﻠﻭﺏ ﻤﻥ ﻗﺒل ﻤﺅﺴﺴﺎﺕ ﻏﻴﺭ ﺍﺨﺘﺼﺎﺼﻴﺔ