

رابعاً: الخصائص العامة للاتصال :

١. أن الاتصال عملية تعتمد على عدة عناصر لا بد من توافرها وهي (المرسل – المستقبل – الرسالة – وسائط الاتصال- العائد المباشر).
٢. الاتصال يعتمد على معارف عملية ونظريات توضح المفاهيم والنماذج والأساليب لتوصيل كافة الرسائل .
٣. الاتصال فن في الأداء والأساليب المقننة في التطوير .
٤. الاتصال مهارة تقوم على (الاستعداد الفطري - التعليم والمعرفة - التدريب والممارسة .)
٥. الاتصال عملية ديناميكية مستمرة لأنها تقوم على الفعل ورد الفعل .
٦. الاتصال له أهداف معينة يسعى لتحقيقها وتأكيد أهميتها .
٧. الاتصال له معتقدات ثقافية – قيم دينية – ويتجنب الخروج عن التقاليد المجتمعية .
٨. الاتصال دائماً له رسائل لفظية وغير لفظية .

خامساً: العناصر الأساسية لعملية الاتصال:

العناصر الأساسية لعملية الاتصال هي :-

١. المرسل (المصدر – المتحدث – أو القائم بالاتصال .)
٢. الرسالة .
٣. الوسيلة .
٤. المستقبل (المرسل إليه)
٥. رجع الصدى (التغذية العكسية .)

وسوف نتناول كل من تلك العناصر بالتوضيح كما يلي :-

١- المرسل (القائم بالاتصال) : هو الذي يقوم بصياغة الرسالة التي تتضمن البيانات والمعلومات والخبرات الخاصة بموضوع معين أو ينقل إليه من خلالها معلومات معينة عن موضوعات هامة وبيانات دقيقة ، ولا بد أن يكون هذا المرسل مقتنعاً تماماً بالقضية أو الموضوع الذي يدعو إليه، مزوداً بكل المعلومات المتعلقة بها متحمساً لأداء دوره بكل إخلاص متفانياً في التصدي للمفاهيم الخاطئة والمعلومات المضللة .

ولتحقيق الهدف من الاتصال ينبغي أن يختار المرسل الوقت والمكان المناسبين للاتصال مستفيداً في ذلك من مزايا الاتصال الشخصي المباشر الذي يتيح للداعية أو المشرف أو المسئول التعرف على ظروف الأفراد الذين يتصل بهم، كما يعرف أيضاً متى يتكلم ومتى يصمت ومتى ينتظر ظروفاً أفضل لنقل الرسالة إذا اكتشف أن الظروف الحالية غير ملائمة لنقل الموضوع .

٢- الرسالة: وتتكون الرسالة من مجموعة رموز لفظية تتمثل في الكلمات والعبارات والجمل التي تعبر عن معنى معين أو فكرة ، وأحياناً يضيف القائم بالاتصال إلى هذه الرموز اللفظية رموزاً أخرى غير لفظية كحركات الرأس إلى أسفل أو إلى اليمين واليسار أو حركة اليدين للتعبير عن معنى معين أو استخدام أي إشارة لها معنى معروف في المجتمع أو قد يستعين بصورة أو رسم معين لإضافة المزيد من الوضوح على رسالته .

وقد تكون الرسالة غير لفظية تماماً إذا كانت تعتمد على الصور أو الرسوم أو المجسمات أو أي وسيلة أخرى غير حديث الكلمات، ويندرج تحت الرسالة اللفظية الطريقة التي تقدم بها هذه الرسالة كطريقة الصوت أو الوقفات أثناء الحديث أو الصمت التام لفترة من الوقت، كذلك الطريقة التي تصاحب الكلمات كالأسلوب الساخر أو الجاد أو الضاحك أو غير ذلك من معاني لا تنفصل عن المضمون اللفظي للرسالة .

٣- الوسيلة: يتميز الاتصال المباشر عن الوسائل الاتصالية الأخرى بارتفاع درجة التجاوب والمشاركة فيه لأن رجوع الصدى بين المتحدث والمستمع بوجه سير الرسالة توجيهاً إنسانياً سليماً، ويستطيع المتحدث أن يشعر بمدى فهم المستمع وامتناعه وبالتالي يمكن أن يعدل طريقته في التفسير والإقناع ليظفر بأقصى حد ممكن من النجاح .

وقد أجرى بعض الباحثين عدة تجارب لقياس قوة التجاوب لكل وسيلة من وسائل الاتصال فكانت النتيجة فوز المحادثة الشخصية بالمرتبة الأولى ثم تأتي بعدها المناقشة الجماعية، فالاجتماعات غير الرسمية ، فالأفلام الناطقة ، فالراديو ، فالمراسلة الشخصية، فالصحافة ، فالمصقات واللافتات، فالمجلات وأخيراً تأتي الكتب .

٤- المستقبل: وهو الهدف النهائي الذي يسعى إليه القائم بالاتصال بغية التأثير على رأيه أو اتجاهاته أو سلوكه ، وربما توصيل معلومات جديدة إليه حيث يرى أنها تساعد في اختيار موقف معين أو تكوين رأى على أساس هذه المعلومات .

وقد تواجه المشكلة ببعض الصعوبات إلى حد كبير فهذا المستقبل الذي يتوجه إليه المرسل بالرسالة لا يماثل الثوب الأبيض القابل للتأثير بأي لون يقع عليه بشكل مباشر وإنما هو أشبه بنسيج خاص لا لون له، نسيج مجهول الهوية يحتاج إلى جهد خاص حتى يمكن التعرف عليه ودراسة شخصيته ومعرفة ميوله واتجاهاته .

فكل فرد منا يولد في أسرة معينة تشكل بسلوكها وآرائها شخصيته كما تؤثر المدرسة والمسجد ورفاق الحياة وكل ما يراه الفرد في التلفزيون أو يسمعه في الراديو أو يقرأه في الصحف والمجلات عن هذه الشخصية .

كما تؤثر التجارب الخاصة والخبرات المباشرة التي يمر بها الفرد على تكوين أفكاره وآرائه واتجاهاته وتصوراته وقيمه وحينما يواجه هذا الفرد أي موقف أو يطلب منه اتخاذ إجراء معين أو إبداء رأي ما تقوم ذاكرته باستدعاء كل ما له من صلة بهذا الموضوع من خبرات وتجارب سابقة ومؤثرات عائلية أو بيئية ليتخذ في النهاية قراره في هذا الموقف أو رأيه في هذا الموضوع .

٥- رجوع الصدى: لكي يعرف القائم بالاتصال التأثير الأول لرسالته على المستقبل فلا بد أن يتعرف على رأي المستقبل فيما قدمه له من أفكار ومعلومات ، وهنا تظهر ميزة أخرى من مزايا الاتصال المباشر وبصفة خاصة الاتصال بفرد واحد أو مجموعة صغيرة من الأفراد .

فالقائم بالاتصال في هذه الحالة يشعر بسهولة بمدى تجاوب المستقبل أو تفاعله ومدى اقتناعه أو عدم اقتناعه ومدى فهمه أو عدم فهمه ومدى حاجته إلى مزيد من الشرح والتفسير أو الأدلة والبراهين التي تجعله يصل إلى مرحلة الاقتناع الكامل والقبول الأكيد للفكرة .

ويوضح هذا بعض الكلمات التي قد ينطق بها المستقبل أو تعبيرات الراحة والقبول التي قد تظهر على وجه المستقبل أو نظرات الدهشة والاستغراب التي قد تبدو في عينه أو التفكير العميق أو الخبرة أو غير ذلك مما يمكن اعتباره رسالة مرتدة من المستقبل إلى المرسل رداً على رسالته.

وهذا ما يطلق عليه في علم الاتصال رجوع الصدى والذي يظهر في نفس موقف الاتصال في حالة الاتصال المباشر ، في حين أن القائم بالاتصال من خلال الوسائل الجماهيرية مثل الراديو والتلفزيون والصحافة لا يعرف على وجه اليقين نوع الاستجابة أو التأثير الأولى الذي حققته الرسالة على جمهوره ، ولا يعرف إن كان أسلوبه في الحديث مفهوماً أو مقبولاً أو غير ذلك إلا بعد فترة من الزمن تطول أو تقصر .

سادساً: أنواع الاتصال :

تعددت آراء خبراء الاتصال حول مدى تأثير وسائل الاتصال المختلفة على الناس ، وقد أكد البعض منهم على نوع معين من الاتصال والبعض الآخر يرى أهمية نوع آخر ، وتحاول كل فئة توضيح وجهة نظرها في أهمية نوع اتصال على الآخر ، وسوف نتعرض لأنواع الاتصال المختلفة وأهمية كل نوع منها حتى يمكن تحديد مدى تأثير كل منها في تحقيق أهداف عملية الاتصال ومدى تأثيره على الناس :-

أنواع الاتصال:

١-أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره: وينقسم إلى :-

أ- الاتصال الذاتي: وما يحدث داخل الفرد حينما يتحدث الفرد مع نفسه ، وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، وفي هذه الحالة المرسل والمتلقي شخص واحد يناقش مع نفسه مشكلة بسيطة تعرض لها أو أثناء قراءته عندما يقرأ كتاباً أو يشاهد برنامجاً في التلفزيون .

ب- الاتصال الشخصي: ويقصد به العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمهارات والمعلومات والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية .

ج- الاتصال الجماهيري أو الاتصال غير المحدود: ويقصد به تلك العملية التي تساهم في نقل المهارات والأفكار والمعلومات والاتجاهات إلى جماعات كبيرة من الأفراد باستخدام وسائل اتصال جماهيرية، وهذا النوع من الاتصال يتم بطريقة غير مباشرة حيث يكون المستقبل في مكان محدد، وغالباً ما يكون هذا الاتصال في اتجاه واحد في حالة وجود استجابة لا تظهر مباشرة في أثناء الاتصال ولكن يمكن أن تظهر بعد ذلك .

٢- أنواع الاتصال من حيث أهمية الرسالة: وينقسم إلى :-

- أهمية خاصة.
- أهمية عامة.

٣- أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة: وينقسم إلى :-

أ- الاتصال اللفظي .

ب-الاتصال غير اللفظي (الإشارة – التعبير البدني): هذا النوع من الاتصال يعتمد على اللغة غير اللفظية والوسائل التي تستخدم فيه لا تعتمد على الكلمة المكتوبة وغير المكتوبة وإنما على وسائل أخرى مثل الصور والرسوم والخرائط والرسومات البيانية والنماذج والعينات وكذلك الإشارات وتعبيرات الوجه فهي أساليب غير لفظية .

أمثلة لنماذج الاتصال غير اللفظي :

- نظائر اللغة – الإشارات – تعبيرات الوجه وحركات الجسم –الاتصال عن طريق اللمس .
- الاتصال غير اللفظي ينطوي على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية .
- الرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرون حتى يثق فيهم .

٤- أنواع الاتصال من حيث نوع المرسل: وينقسم إلى :-

- اتصال الأفراد .
- اتصال المؤسسات والمنظمات .
- اتصال وسائل الإعلام خلال الأجهزة الإعلامية (الاتصال الجماهيري) .

٥- أنواع الاتصال من حيث اتجاهه: ويتضمن هذا الاتجاه ما يلي :-

أ- الاتصال في اتجاه واحد: ويقصد به تلك العملية التي تتضمن نوع من المعلومات والأفكار التي تنتقل من مركز إرسال إلى مركز استقبال .

وغالباً ما يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الناقص، أي أنه يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون أن يصاحبه ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحتواها ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أو لا .

أي أنه يعاب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد أنها لا تعطي الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفي الاتصال ومن أمثلة هذا النوع من الاتصالات عندما يستمع العملاء (المستفيدين) إلى برنامج تليفزيوني أو حديث إذاعي دون أن تتاح لهم الفرصة للمناقشة ، أو التعبير عن رأيهم واستجاباتهم لموضوع هذا البرنامج أو ذلك الحديث .

ب- الاتصال في اتجاهين :

ويطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الكامل الذي يتيح الفرصة لكل من المرسل والمستقبل بالمناقشة والتعبير عن رأيهم والأخذ والعطاء وهذا يعني أن هذا النوع يتوفر فيه عناصر عملية الاتصال جميعها وخاصة عنصر الرجوع أو الصدى .

وبذلك يستطيع المرسل أن يتأكد من وصول رسالته إلى المستقبل كما أنه يتأكد من مدى إدراك المستقبل لمحتوى هذه الرسالة أو لا، وهذا يعني أن العملية الموجودة عملية تبادل في الأفكار والمعلومات والمهارات أي عملية تفاعل مستمر ومثمر في نتائجه .

مثال ذلك في الاتصال التليفوني فإنها تعبر عن هذا النوع من الاتصال ولذلك فإن الاتصال في اتجاهين قد يكون اتصالاً مباشراً أو غير مباشر .

أما عن الاتصال من حيث اللغة سواء لفظي أو غير لفظي فإننا نوضح بأن الاتصال يقصد به نوع من أنواع الاتصال يستخدم فيه اللفظ كوسيلة من وسائل الاتصال وقد يكون هذا اللفظ منطوقاً من المرسل ويصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع دون كتابة .

ومن الأمثلة على استخدام اللغات اللفظية غير المكتوبة واستخدامها في رسائل معينة مثل المحاضرات والندوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات .

وقد تستخدم الكتابة ومن أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة هي: الكتب والمجلات والصحف والتقارير وغيرها ، فاللغة نشاط عقلي راقٍ يعمل كشرط أساسي لتنظيم عملياتنا العقلية المعرفية وكوسيط حتمي للاتصال الإنساني .

فاللغة كنظام من الرموز تحقق وظيفتين متكاملتين هما :-

١- الوظيفة الاتصالية: حيث تعمل اللغة كوسيط للتفاعل بين الأفراد ولنقل واستقبال المعلومات .

٢- الوظيفة التجريدية: فاللغة وسيط لتكون الأفكار التي تجرد الواقع وتخزله في شكل رموز تمكن الإنسان من فهمه وضبطه بدرجة أكبر .

٦-أنواع الاتصال من حيث الاتصالات الرسمية وغير الرسمية : وينقسم إلى :-

أ- الاتصال الرسمي: والمقصود هنا بالاتصال الرسمي هو وجود نظام قائم على التخطيط للإجراءات والكيفية التي يسلكها تدفق البيانات في المؤسسة بما يقضى التوزيع الرسمي للسلطات والاختصاصات والوظيفة والاتصال الرسمي يهدف إلى ثلاثة أغراض هي:-

- نقل الأوامر الصادرة من المنظمة وفقاً لعملية التسلسل القيادي .

- نقل الاقتراحات وردود الأفعال التي يبديها القائمون بالتنفيذ للسلطات المسؤولة .

- إحاطة جميع الأعضاء بالأهداف العامة التي تحاول المنظمة إنجازها .

ب- الاتصال غير الرسمي: أن عملية الاتصال في الواقع داخل المنظمة لا تأخذ الشكل الرسمي فقط ولكنها تشمل على أشكال أخرى غير رسمية، وفي غير الرسمي لا توجد إجراءات أو قواعد محددة تشكل قواعد محددة للاتصالات ولكن يتم الاتصال بين الأفراد بطريقة طبيعية دون إجراءات أو لوائح تحكم هذا الاتصال .

أسئلة المحاضرة

عرف / عرف المصطلحات الاجتماعية التالية:- الاتصال الذاتي- الاتصال الشخصي .

اشرح / اشرح خصائص الاتصال ؟

ناقش / ناقش الاتصال الرسمي وغير الرسمي؟