

٢٠٥ علم الاتصال الخطابي

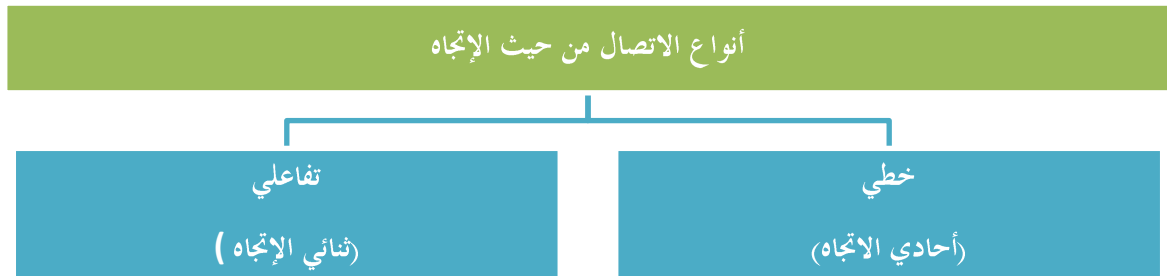
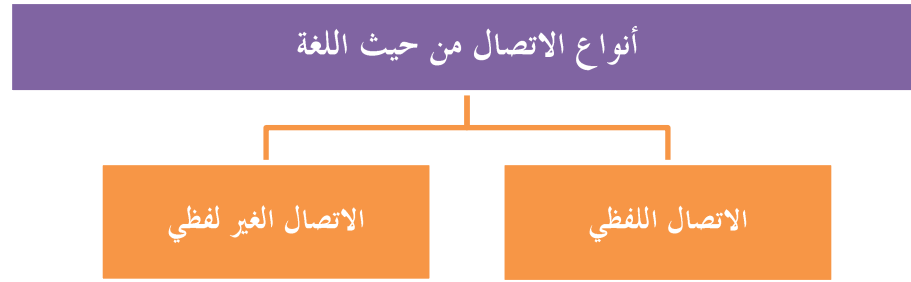
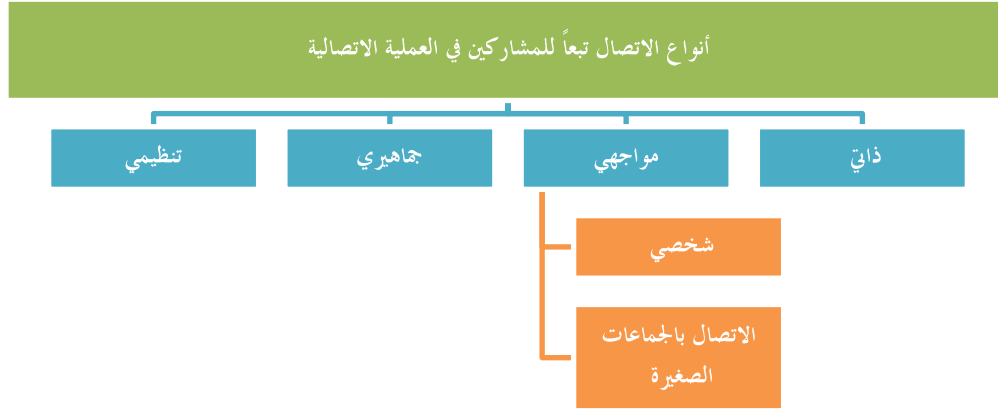
أنواع الاتصال

أ. ريم الغامدي



➤ أنواع الاتصال

➤ قسم علماء الاتصال إلى العديد من الأنواع سندرس في المادة أشهرها وهي كالتالي :





أولاً: أنواع الاتصال تبعاً للمشاركين في العملية الاتصالية

1. الاتصال الذاتي

يقصد به اتصال الإنسان مع نفسه ويميل البعض إلى اعتباره نوعاً من التفكير الذاتي وليس اتصالاً ولكن في حقيقة الأمر كي يتصل الإنسان بالآخرين ولكي يستقبل ما حوله من مثيرات لابد أن يتزامن ذلك مع عملية داخلية في ذات الفرد تتمثل في استقبال المنبهات الخارجية ثم استيعابها والتعامل معها على ضوء مالمدى الفرد من معلومات سابقة ثم التفكير فيها واتخاذ قرار بصدد التجاوب معها على ضوء العوامل التي تشكل ذات الفرد .

والاتصال الذاتي هو سمة عامة بين البشر كما انه أساس تفاعلهم الاجتماعي مع الآخرين وكذلك من الظروف المادية والطبيعية والاجتماعية التي يتعرضون لها بقصد أو بغير قصد بل ويعد هو المحرك الأساسي لسلوك الفرد وأفكاره وقيمه واتجاهاته ووجدانه ومشاعره كما أنه أساس السلوك الظاهر الذي يقومُ الفرد بوجه عام.

2. الاتصال المواجهي

وهو الشكل الذي يتم بين الأفراد مواجهة سواء كان بين فردين أو بين فرد وآخرين لذلك ينقسم إلى الأشكال الفرعية التالية :

أ. الاتصال الشخصي

ويسمى "الاتصال الثنائي" كذلك ، وعادة يكون هذا الاتصال ذو اتجاهين ووجهاً لوجه بين فرد وآخر خلال عملية من العمليات التي تتم في حياتنا اليومية داخل الأسرة أو بين الزملاء أو بين الأصدقاء

ب. الاتصال الجمعي

ويتم بين فرد وآخر أو مجموعة من الأفراد كان عددهم قليلاً أو كثيراً مثل الفصل الدراسي أو المحاضرات الأكاديمية أو حلقات النقاش أو الاجتماعات وما شابه ذلك حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي ودائماً ما يعتمد على الوسائط في نقل الرسالة مثل الميكروفونات ومكبرات الصوت وغيرها إذا كانت المجموعة كبيرة نوعاً ما، ويغلب على هذا الشكل من الاتصال الطابع الرسمي أكثر من الاتصال الشخصي

مميزات الاتصال المواجهي :

1. يعد مصدراً من مصادر المعلومات ، حيث نحصل على نسبة 70-80% من حجم المعلومات التي نتلقاها عن طريق الاتصال الشخصي
2. تزداد ثقة الأفراد فيمن يعرفون ويقابلون وجه لوجه ، وبالتالي يكون احتمال تأثير المرسل أو القائم بالاتصال أكبر
3. يتميز الاتصال المواجهي بالتفاعل وتبادل الأدوار مما يعكس خاصية الاتصال في الثنائي في اتجاهين وبالتالي يمكن الكشف عن رجوع الصدى ورجع الصدى المتبادل والتعرف على الاستجابات بشكل فوري

4. يتميز الموقف الاتصال بالمرونة حيث يمكن تعديل الرسائل بما يتفق مع نتيجة رجوع الصدى أو التغذية الراجعة وبالتالي يمكن السيطرة على الموقف الاتصالي وتوجيهه إلى المسار الصحيح الذي يحقق الاتصال الفعال
5. يشكل هذا النوع شبكة من العلاقات التي تربط الناس بعضهم ببعض مثل القرابة، الصداقة، الجيرة، الصحبة والزمانة ونطلق على هذه العلاقة شبكة الاتصال الشخصي
6. يتداخل الاتصال الشخصي في جميع مستويات الاتصال الأخرى
7. له دور كبير في زيادة حجم تأثير وسائل الإعلام على الناس فأحياناً لا تؤثر وسائل الإعلام في الجمهور مباشرة بل تؤثر في الأفراد المهمين في حياتنا وهؤلاء ينقلون أثر وسائل الإعلام إلينا عن طريق الاتصال الشخصي

3. الاتصال التنظيمي

وقد يسمى في بعض المراجع "الاتصال في المؤسسات" وهو ذلك النوع من الاتصال الذي يتم داخل المنظمات بهدف ضمان انسياب المعلومات والأفكار بكفاءة من المستويات الإدارية المختلفة من المرؤوسين وانتقال رجوع الصدى من هؤلاء المرؤوسين إلى المستويات المختلفة في المنظمة .

طبيعة الاتصال التنظيمي :

يتم الاتصال داخل المؤسسات بالصفة الرسمية ففي أي منظمة يوجد هيكل تنظيمي يبين نوع العلاقة التي تربط المناصب بعضها ببعض ويبين قنوات الاتصال فيما بينها مما يوضح طريقة عمل نظام الاتصال داخل المؤسسة .

• ويتم الاتصال عن طريق ثلاثة مسارات داخل المؤسسة

1. الاتجاه الصاعد

وفيه تتجه المعلومات في صورة تقارير وأبحاث ومذكرات وشكاوى واقتراحات وغيرها من أسفل إلى أعلى أي من العاملين إلى المستويات الإدارية الأعلى للاستفادة بها في أداء وظائفها المختلفة بما يحقق أهداف المنظمة .

2. الاتجاه الهابط

وفيه تناسب المعلومات في صورة أوامر وتعليمات وتوجيهات وقرارات وغيرها من المستويات الأعلى إلى العاملين . هذا النوع من الاتصال يتناسب مع المفاهيم التقليدية في السلوك التنظيمي ويختلف من منظمة إلى أخرى حسب الحجم وطبيعة العمل والإدارة .

3. الاتجاه الأفقي : ويقصد به انسياب المعلومات ضمن الأفراد المتساويين في المراتب

4. الاتصال الجماهيري

ويقصد به الاتصال الذي يتم بواسطة وسائل الإعلام (صحافة ،راديو ،تلفزيون) وعندما يوصف الاتصال بأنه جماهيري فان هذه الصفة تعني انه يتعلق بالجمهور .

ويتسم الاتصال الجماهيري بثلاث خصائص أساسية

الأولى : إنه يستهدف جمهوراً كبيراً يختلف أعضاؤه من حيث النوع والسن والتعليم والطبقة الاجتماعية الخ وينتمي أفرادهم إلى مختلف الجماعات في المجتمع وقد لا يعرف أي منهم الآخر مثل البرامج التلفزيونية أو المحاضرات الكبيرة العامة

الثانية : أن الرسالة في الاتصال الجماهيري تنقل عبر وسيلة ميكانيكية ، فالالاتصال الجماهيري هو ذلك الإنتاج المبني على أساس تكنولوجيا مثل الميكروفونات ، التلفزيون، الإذاعة ، جهاز الحاسب مما يتيح وصول الرسالة إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور .

الثالثة : أن القائم بالاتصال الجماهيري (المرسل) يكون محترفاً ومتدرباً على كيفية إرسال الرسالة ولديه مهارات عالية في الإلقاء والتقنية وفنون التحرير فقد يكون الكاتب في الصحيفة أو المذيع أو حتى المواطن الصحفي الذي يكتب في الصحف الالكترونية أو المواقع الاجتماعية أو غيرها من الوسائل الإعلامية

ثانياً: أنواع الاتصال من حيث الاتجاه:

تنقسم نماذج الاتصال إلى نوعين رئيسيين هما :

النماذج الخطية (أحادية الاتجاه) Linear Models

النماذج التفاعلية (ثنائية الاتجاه) Interaction Models

1 — النماذج الخطية (أحادية الاتجاه) :

أولاً — نموذج (أرسطو) :

يرى "أرسطو" في كتابه "فن البلاغة"، أن البلاغة — ويعني بها "الاتصال" — هي : "البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة"، وقد نظم "أرسطو" دراسته تحت العناوين الرئيسية الآتية :

1— الخطيب .. (المرسل)

2— الخطبة .. (الرسالة) .

3— المستمع .. (المتلقي) .

ونظراً لأن الخطابة كانت الوسيلة الأساسية للاتصال السياسي في المدن الإغريقية، فقد كان الإقناع الشفهي هو أقرب الشبه بالاتصال الذي نعرفه الآن.

ثانياً — نموذج (هارولد لازويل) :

يقترح "هارولد لازويل" خمسة أسئلة للتعبير عن الاتصال هي :

1— من ؟ Who?

2— يقول ماذا ؟ Says What ?

3 — بأية وسيلة (قناة) ؟ In Which Channel?

4_ لمن ؟ To Whom ?

5_ وبأي تأثير ؟ With What Effect?

2- النماذج التفاعلية (ثنائية الاتجاه):

حين نصف أمراً ما على إنه (عملية) **process** فنحن نعني بذلك أنه ليس له بداية أو نهاية فالعملية هي أي ظاهرة تتغير بشكل مستمر بمرور الوقت والاتصال البشري ليس عملية واحدة بل هو مركب أو تجميع للعديد من العمليات أو القوى المعقدة والمستمرة التي تتفاعل في ظرف ديناميكي ليس له بداية أو نهاية، حيث يتطلب النظر إلى الاتصال ك"عملية" مراعاة العديد من الاعتبارات مثل : الجماعات، واتجاهات الفرد والظروف الاجتماعية وليس فقط الرسالة الإعلامية كما كان الوضع وفقاً لنماذج الاتصال الخطية التي ترى في الاتصال عملية أحادية الاتجاه وليس عملية تفاعلية ثنائية الاتجاه .

أولاً- نموذج روس :

يعتمد على ستة عناصر أساسية هي :

1- المرسل 2- الرسالة 3- الوسيلة 4- المتلقي 5- رجع الصدى 6- السياق

ثالثاً: أنواع الاتصال من حيث اللغة

• الاتصال اللفظي

- وهو الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة وهذا الأسلوب في توصيل الرسالة يستخدم الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية

• خصائصه ومميزاته:

1. الاتصال اللفظي هو الوسيلة الأثر شيوعاً في التواصل لان معظم الأشياء التي نفعها تعتمد عليه لسهولته وسرعته ، فتكوين علاقة ما أو البيع أو الشراء أو التفاوض كل ذلك يتم في الغالب عن طريق الحديث ، والإنسان في العادة يقضي جزءاً كبيراً من وقته وهو يتجاذب أطراف الحديث مع الآخرين
2. التوافق في اللغة شرط أساسي لحدوث الاتصال اللفظي فاللغة : هي مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام متعين ولها دلالات محددة يتعارف عليها أفراد ذو ثقافات معينة ويستعملونها في التواصل ، فإذا اختلفت اللغة بين شخصين فلن يتمكنوا من الاتصال اللفظي لان كل منهما يقول مالا يفهمه الآخر فعلى سبيل المثال لو كان الشخص المتحدث يتقن اللغة الصينية فقط فلن يستطيع من إيصال رسالته لشخص يتقن العربية فقط.
3. الاتصال اللفظي يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث فاللغة أساسية لإيصال الأفكار ، وإذا لم تجد كلمة مناسبة تحمل المعنى الذي تريد إيصاله فستجد نفسك عاجزاً عن إيصال ما تريده ، وكلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة تمكنت من استعمال كلمات مناسبة ومؤثرة تزيد من تأثير اتصالك وقدرتك على الإقناع ، لان اللذين يستعملون لغة قوية يكونون أكثر مصداقية وقدرة على الإقناع من اللذين يستعملون لغة اقل قوة
4. الاتصال اللفظي يتأثر بالعوامل الغير اللفظية (نبرة الصوت ، تعبيرات الوجه ولغة الجسد فالعوامل الغير لفظية تعين على إعطاء الكلمات قوة وأثراً ، وتجريد الكلام منها يحدث أثراً عكسياً فإذا لم تتطابق لغة الجسد وتعبيرات الوجه مع ما يقوله المتحدث ، فان المستمع سيميل إلى تصديق الإشارات الغير لفظية أكثر من الكلمات المنطوقة ومن هنا تظهر أهمية التوافق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

• المهارات الاتصالية التي يجب إتقانها ليكون الاتصال اللفظي ناجحاً هي :

- مهارات التحدث والخطابة
- مهارات الإلقاء
- غالباً ما يتم هذا الاتصال وجها لوجه ويدخل تحت هذا النوع
- الاتصال بين شخصين (الثنائيين)
- الاتصال داخل جماعة
- الاتصال بين الجماعات
- الاتصال العام (بالجمهور)

• **الاتصال الغير لفظي**

العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون كلمات ويستعمل في هذا النوع من الاتصال حركات اليد أو تعبيرات الوجه أو نبرة الصوت أو اللمسات أو المسافات التي يضعونها مع الآخرين لكي ينقلوا إليهم المعاني التي يريدون

أهمية الاتصال الغير لفظي

1. الاتصال الغير اللفظي يشمل كل ما يتواصل به المرء مع غيره دون يلجأ إلى الكلمات
2. نجاح الاتصال الغير لفظي في تحقيق الأهداف يعتمد على الخبرة المشتركة للرموز بين المرسل والمستقبل وكلما زاد مقدار الاتفاق على المعنى الذي يتضمنه الرمز الغير اللفظي زاد التفاهم بين أطراف الاتصال
3. يرتبط التواصل غير اللفظي ارتباطاً وثيقاً بثقافة المجتمعات ويختلف باختلافها إذ قد يكون للرمز دلالة في ثقافة تختلف عن دلالاته في ثقافة أخرى

4. الاتصال غير اللفظي ذو مصداقية عالية وقليل من الناس هم اللذين يملكون القدرة على إخفاء التعبيرات في الوجه ونظرات العينين
5. الاتصال الغير لفظي يفوق الاتصال اللفظي في التعبير عما تكنه النفس من مشاعر
6. الاتصال الغير لفظي هو الذي يكون الانطباع عنا لدى المستقبل والتي قد يصعب تغير نظرتة أحيانا إلا بعد مرور وقت طويل

أهم أدواته

1. العينان ولغة العينان ثلاث مكونات

○ مكونات لغة العين

○ طول مدة النظر

○ عمق النظرة

○ المساحة التي ننظر إليها

● تأثير النظرة في الموقف الاتصالي

○ النظرة العميقة (تعطي نظرة احترام وتقدير)

○ النظرة الشاردة (توحي بعدم الاهتمام والملل)

○ النظرة السطحية (الاحتقار وعدم قبول الرسالة)

تذكري دائماً: أننا نقلل من وقت عمق النظرة للأشخاص الذين نتعامل معهم رسمياً أو من هم أكبر سنّاً احتراماً لهم وحتى لا تفهم نظرتنا بمقصد آخر

● تعبيرات الوجه

- تستخدم تعبيرات الوجه للدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة
- قد يشترك في إظهار المشاعر أكثر من جزء في الوجه
- تعبيرات الوجه من الوسائل المهمة في التعبير عن المشاعر
- أهم تعبير في الوجه هو الابتسامة ومنها الابتسامة الصادقة والزائفة
- إن المهارة في استعمال تعبيرات الوجه تعتمد على قدرة المرء على استعمال التعبير المناسب للموقف الاتصالي
- من المهم استخدام هذه الأدوات في أثناء استقبال الرسالة

2. لغة الجسد كاملاً

- يقصد بها الأحوال التي تكون عليها أجسامنا أثناء الوقوف والجلوس والمشي وهي
- رسائل غير لفظية مهمة لا يمكن تجاهلها توضح طبيعة الشخصية والمزاج وتتضمن
- وأحوال الذراعين والساقين والمشية.

● لا بد من مراعاة ثلاثة قواعد من اجل قراءة صحيحة للأدوات الاتصال الغير لفظي

- اقرأ الإيماءات والرموز مجتمعة لا مفرقة
- ابحث عن العلاقة بين الإيماءات واللغة اللفظية
- اقرأ الإيماءات في سياقها والإطار الذي تمت فيه حتى لا تسئ تفسيرها

كما أن نبرة الصوت وارتفاعه وحدته وكيفه مخارج الحروف والمسافات بين الأشخاص أثناء الموقف الاتصالي ونوع الملابس والألوان وديكورات المكان وغيرها تلعب دوراً في العملية الاتصالية الغير لفظية لدى المستقبل .

*بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي :

يوجد بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي علاقة تكاملية فهناك العديد من المهام والسلوك الايجابية والسلبية التي يؤديها الاتصال اللفظي والغير لفظي منها :

1. التكرار والتأكيد : يقوم الاتصال الغير اللفظي بتأكيد السلوك اللفظي ومثال ذلك حينما تقول لشخص عن وجود شي ما "هنا " ثم تشير إلى موضعه بيدك لتأكيد مكانه
2. التناقض : يمكن للسلوك الغير لفظي أن يناقض السلوك اللفظي وأمثله كثيرة كان تقول لشخص أنك موافق على أمر ما وعلامات وجهك تدل على عدم الموافقة
3. البديل: يمكن للاتصال غير اللفظي أن يكون بديلاً للاتصال اللفظي فتعبيرات الوجه أحياناً تعني الاتصال اللفظي
4. التكميل : يمكن للاتصال غير اللفظي أن يكون مكملاً أو معدلاً للرسائل اللفظية مثل الابتسامة بعد أن تطلب شيئاً من شخص ما
5. التنظيم : يمكن للاتصال الغير لفظي أن يقوم بتنظيم وربط التدفق الاتصالي بين المشاركين ومثال ذلك حركة الرأس والعينين أو تغير المكان أو إعطاء الشخص إشارة ليكمل حديثه أو يتوقف كلها تعتبر وظائف تنظيمية يقوم بها الاتصال الغير لفظي

هوامش المحاضرة

1. حسن ابراهيم مكي وبركات عبدالعزيز محمد، المدخل إلى علم الاتصال ، الكويت:دار السلاسل
2. راكان حبيب وآخرون ، وسائل الاتصال ، جده :دار زهران
3. نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، محمد عبدا حميد، القاهرة:عالم الكتب، 2010
4. نوح الشهري وآخرون ، مهارات الاتصال ،جده :دار حافظ، 2010