

أنواع الاتصال

من حيث اللغة المستخدمة

كلمة (لغة) لا تقتصر على اللغة اللفظية وحدها، ولكن كل وسيلة منظمة و ثابتة يمكنها أن تنقل معنى أو فكرة من إنسان إلى آخر فهي لغة قائمة بجد ذاتها. وبناء على ذلك يمكن تقسيم الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة إلى نوعين أساسيين :

١ - اتصال لفظي 2- اتصال غير لفظي

١ - الاتصال اللفظي

و يدخل ضمن هذا القسم كل أشكال الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ اللغوي كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقي، وقد يكون:

- منطوقا يدركه المتلقي بحاسة السمع
- مكتوبا يدركه المتلقي بحاسة النظر

٢ - الاتصال الغير لفظي

و يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة.

ويقسم الاتصال غير اللفظي إلى ثلاث لغات هي:

- ١ - لغة الإشارة: وتتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره. وهناك نوعان من الإشارات: البشرية والمادية، فالأولى هي ما يصدر عن الإنسان نفسه كالحركات وتعبيرات الوجه، والثانية هي الإشارات المادية والرموز التي يصنعها الإنسان كإشارات المرور ولوحات التحذير وأسهم الاتجاهات وغيرها...
- ٢ - لغة الحركة أو الأفعال: وتتضمن جميع الحركات التي يمارسها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معان أو مشاعر.
- ٣ - لغة الأشياء: و يقصد بها الملابس والأدوات ، فالأزياء الفرعونية التي تستخدم على المسرح – مثلا – يقصد من استعمالها نقل الإحساس بالجو

والزمان الفرعوني إلى المشاهدين لكي يعيشوا فيه طوال عرض المسرحية ،
وارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين
بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدي ملابس سوداء.

وظائف الاتصال اللفظي مع غير اللفظي:

- ١ - التكرار أو الإعادة: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بإعادة ما يقال لفظياً،
مثلاً حين نذكر لشخص عن وجود شيء ما بالقول (هنا) ثم نشير إلى مكان
هذا الشيء.
- ٢ - التناقض: مثلاً المدير الذي يطلب من موظف أن يحضر أوراقاً معينة أمام
أحد العملاء ثم يعطي الموظف إشارة ما بعدم إحضار هذه الأوراق، ويعود
الموظف ليخبر المدير أنه لم يجد تلك الأوراق، في هذه الحالة تلقى الموظف
رسالتين إحداهما لفظية، والثانية غير لفظية.
- ٣ - التبادل: تعبيرات الوجه أحياناً تغني عن الاتصال اللفظي.
- ٤ - التكميل: الابتسامة بعد أن نطلب شيئاً من شخص أو التجهم حين ننهي شخصاً
عن عمل شيء ما..
- ٥ - التأكيد: أن يقوم الشخص بالتركيز صوتياً على كلمات معينة للتأكيد على
الرسائل اللفظية، وقد يصاحب ذلك تعبيرات الوجه الدالة على التأكيد.

لقد كان من الطبيعي أن تتطور اللغة كوسيلة جديدة للاتصال بالإضافة إلى
الاتصال غير اللفظي والذي تستعين به في التوضيح والتفسير أحياناً كثيرة.
ولم يغن التطور الهائل في استخدام الرموز اللفظية عن الاستعانة بالرموز
غير اللفظية في حالات كثيرة لتحقيق المزيد من الفاعلية والتأثير للرسالة
الإقناعية.

الاتصال اللفظي وعالم اللغة

- يمتاز الإنسان عن غيره من المخلوقات بأنه الكائن الحي الوحيد الذي يستعمل
الرمز للدلالة على المعاني أو التعبير عن أفكاره وعواطفه. والرموز قد
تكون صورة أو كلمة أو إشارة أو نغمة أو حركة تصدر عن أي جزء من
أجزاء الجسم أو غير ذلك.
- وقد منح الله الإنسان العقل ومكنه من استخدام اللغة وهي أهم أدوات التعبير
والتفاهم بين البشر حيث تعد نظام رمزي اجتماعي يجعل الإنسان قادر على
الاتصال وتبادل المعرفة مع الآخرين.

- ويعتمد الاتصال على تجسيد المعاني والأفكار في صور أو ألفاظ أو أنغام أو أشعار أو رسوم. وتعد الرموز اللغوية أرقى أنواع الرموز وأقدرها على نقل الأفكار من مجال الغموض إلى الوضوح.
- اللغة توحد الثقافة وتسهل الارتباط بالأجيال السابقة واللاحقة.
- اللغة نظام بنيوي من الرموز التي تحل محل شيء آخر بقصد تمثيله.
- الرمز لا يحمل أي سمة من سمات الشيء الذي يرمز إليه.
- الاعتبارية تعني عدم وجود علاقة منطقية بين الدال والمدلول.
- الرموز اللغوية (الكلمات) تؤدي مهمة توصيف العالم الانساني بكل ما يحتويه من أشياء وأحداث وعلاقات .
- بواسطة اللغة يتم تجميع الخبرات أو تمثيلها وإعادة توظيفها في وقت لاحق.

وما دام الاتصال يعتمد على ألفاظ اللغة ورموزها التي تشير إلى أشياء محددة، فإنه من الضروري للقائم بالاتصال أن يقدم رسالته في رموز يفهمها المتلقي، أي أن تصاغ الرسالة مستخدمة الكلمات الشائعة المألوفة للجمهور **مع ضرورة إدراك النقاط الثلاث التالية:**

1. يجب أن تعني الكلمات والعبارات نفس الشيء للمرسل والمتلقي .
2. أن تكون الرسالة مرتكزة على الخبرة المشتركة.
3. أن الجماهير المختلفة ربما تحتاج إلى كلمات مختلفة ، حيث يؤكد خبراء الاتصال على ضرورة دراسة الكلمات التي يتفوه بها الناس والمعاني المقصودة بها في الأماكن المختلفة، مع ضرورة مراعاة اللهجات التي ينطق بها الجمهور الذي ينتمي إلى إطار حضاري وثقافي واحد.

وعليه ينصح كلا من هايود وديفيد داري بأهمية **الالتزام عند صياغة الرسائل بما يلي:**

- ١ - تجنب استخدام العبارات القديمة والتي بطل استخدامها ولم تعد مفهومة ولا معروفة إلا لعدد قليل من أفراد الجمهور.
- ٢ - مراعاة ضرورة استخدام الكلمات البسيطة لأن الحديث السهل المبسط هو لغة الناس. فاللغة الإنجليزية على سبيل المثال تحتوي على أكثر من 600,000 ستمائة ألف كلمة، منها حوالي 10,000 عشرة آلاف كلمة مفهومة تماماً للقراء والمستمعين. ولذا فمن الضروري استعمال مثل هذه الكلمات التي يسهل على

الجمهور فهمها، ويجب مراعاة ذلك في اللغة العربية باستخدام الكلمات التي يعرفها الناس.

هناك 3 مستويات مهمة للنظام اللغوي

- ١ -العلاقة المنطقية الاساسية : وهي التي تهتم بالمنطق اللغوي الذي يحكم علاقة الاشارات والرموز ببعضها البعض ، مثل قواعد بناء الجملة والعبارات.
 - ٢ -الناحية الخاصة بالمعاني : حيث تدرس العلاقة بين الاشارات والدوال اللغوية بالأشياء التي تصفها .
 - ٣ -المستوى الاجرائي السلوكي : و يدرس العلاقة بين الدوال ومستخدمي هذه الدوال ، أي الأثر الذي تحدثه هذه الاشارات اللغوية في ذهنية وسلوك الأفراد. فالأثر النهائي للرسالة اللغوية المنطقية والمحملة بالمعاني غالبا ما يؤدي إلى إحداث رد فعل سلوكي لدى المتلقي.
- ونحن في الاتصال نهتم بالناحية الاجرائية للسلوك الجماهيري أو الفردي الناتج عن التفاعل اللغوي فنذكر حقيقة الأثر الإقناعي للرسالة الاتصالية على المتلقي برصد السلوك الناتج عنها.
- إن اللغة نظام يتسم بالتخصصية الاتصالية حيث يقتصر على أداء وظيفة الاتصال الانساني الذي هدفه توصيل أفكار معينه من خلال التفاعل بين أطراف الاتصال.
 - تتميز اللغة بمخزونها التراكمي كما تتميز بالمرونة والانفتاح وقابليتها للإثراء بألفاظ ودوال جديده ، نتيجة لحاجة الافراد وما يستجد في عالمهم من أحداث ومبتكرات تقتضي التوصيف والترميز اللغوي.
 - المعنى الخاص بالكلمة أو العبارة اللغوية يتميز بمستويين : الاول دلالي وهو المعنى الاصطلاحي المتفق عليه في قواميس اللغوية. والثاني المعنى الضمني وهو وما نقصد بالصورة الذهنية التي يرسمها الرمز او الدالة اللغوية في الذهن والتي بموجبها نحمل دلالة ضمنية شخصية خاصة بنا .

التفاعل اللفظي والسمات الاجتماعية للغة

- السياق اللغوي مهم جدا في تحديد معاني الدوال .
- في ظل وجود مستويات عديدة لتوظيف الكلمات يجب على المتحدث أن يكشف ما يقصده باستخدام لفظه أو كلمة في سياق محدد.
- الاحاديث الشخصية تعطي ابعاد عديدة عن حياتنا الاجتماعية كالمنطقة الجغرافية التي ينتسب إليها المتحدث .
- الاسلوب اللغوي على المستوى الكتابي او الخطابي يترك انطباع عن المستوى التعليمي .
- الاسلوب اللغوي ينبئ عن الخلفية الاجتماعية للمتحدث.
- تتضح صفات الذكاء والشخصية احيانا من خلال الاستخدامات اللغوية .
- السلوكيات الشخصية تظهر واضحة من خلال الاسلوب اللغوي مع الآخرين.
- الفروق الجنسية والعمرية تلعب دورا في تحديد الاسلوب اللغوي.