المحاضرة الثالثة: خصائص الاتصال، أنواعه ووظائفه

1. خصائص الاتصال:

يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص أهمها:

أنه عملية مستمرة: نظرا لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة، فإنها دائمة التغير والحركة، ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال. إن الاتصال لا يمكن إعادته تماما كما هو لأنه مبني على علاقات متداخلة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد .

الاتصال يشكل نظاما تاما: حيث يتكون الاتصال من وحدات متداخلة تعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورجع صدى وبيئة اتصالية وما إذا غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

الاتصال تفاعلي وآني ومتغير: الاتصال نشاط يبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه ولا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته. حيث أننا عادة ما نرسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا.

الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالبا: ما إذا قدر لشخص أن يرغب في التراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يمكنه ذلك قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال أو حتى نسيان الاتصال، و لكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث

هناك بعض الاستثناءات مما كون قد أعد للاتصال كرسالة كتبت، وقبل إرسالها إلى المرسل إليه يمكن بقاؤها ولكن في حالات قليلة ومحدودة و بما أن الاتصال لا يمكن التراجع عنه، فانه ينبني على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال وكما أن التراجع عن الاتصال غير ممكن غالبا فانه لا يمكن تفاديه في كثير من الحالات خاصة في الاتصال الشخصي.

الاتصال قد يكون قصديا وقد لا يكون: ويتمثل ذلك في أربع حالات هي

- قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد، و بالتالي فإن الاتصال يكون غالبا مؤثرا
- قد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كمن يتنصت على محادثة خاصة بين الاثنين.
- وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها.
- وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك، ويتمثل ذلك بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام ..إلخ.

الاتصال ذو أبعاد متعددة: برغم من أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفة مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني، فإن كل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعاني: معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة ومعنى باطن آخر تحدده طبيعة الصلة بين أطراف

الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض ما يقال من كلام أو ما يؤدى من إيماءات وإشارات. فالاتصال يؤدي لنا وظائف متعددة ونقوم به من أجل تحقيق أهداف نسعى إليها.

2. أنواع الاتصال:

توجد العديد من التقسيمات لأنواع الاتصال منها التقسيم وفقا للغة المستخدمة، ووفقا لعدد المشاركين إضافة إلى التقسيم وفقا لدرجة الرسمية، ووفقا للوسائل...إلخ، وسنحاول عرض نماذج بعض هذه التقسيمات.

أولا: تقسيم الاتصال وفقا للغة المستخدمة:

- **الاتصال اللفظي**: وهو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية لإيصال الرسالة إلى المستقبل، والاتصال الشفوي هو نمط من أنماط الاتصال التقليدية وكان سمة من سمات تواصل الأشخاص قبل اختراع الكتابة والطباعة ولازال مستخدما لحد اليوم ومن مميزاته أنه:
  - يقتصد في الوقت والسرعة في الأداء
  - أفضلية مواجهة المواقف وجها لوجه ومنه تسيير عملية المشاركة في الفهم والمشاعر.
  - تشجيع توجيه الأسئلة والإجابة عليها
  - زيادة درجة التعليم والمعرفة بأحوال ظروف العمل والعاملين في المؤسسات وتوضيح خفاياها
  - تهيئة فرصة الاستشارة المشتركة في العمل خاصة في الأمور الصعبة.
- **الاتصال غير اللفظي**: هو نظام رمزي للاتصال بين الأفراد ويعد أقدم أشكال الاتصال ويتسم بالأفعال غير اللفظية وله قوالب مختلفة منها الإشارات الإيماءات من تعبير للوجه وحركات للجسم ...إلخ. ويمكن تعريف التواصل غير اللفظي على أنه العملية التي يتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار والانطباعات بين الأفراد من دون استخدام الألفاظ والكلمات ومن خصائصه:
  - يعتمد على إصدار إشارات وإيماءات وحركات جسدية.
  - يركز على حاسة البصر.
  - يستخدم رموز وإشارات ذات معنى.
  - عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات، كالابتسامة والخوف والخجل.
  - يُكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني، فقد يولد الطفل باكيا أو مبتسما.
  - يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
  - يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
  - يصدر غالبا بطريقة عفوية دون أن يحتاج إلى قدر كبير من التفكير.

ثانيا: تقسيم الاتصال من حيث عدد المشاركين في العملية الاتصالية :

- **الاتصال الذاتي**: هو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، أو بين الفرد و نفسه.. أي أنه الاتصال الذي يحدث داخل عقل الفرد و يتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته
- **الاتصال الشخصي (المواجهي)**: تستخدم فيه الحواس الخمس، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر في موضوع مشترك، و يتيح أيضا فرصة التعرف السريع والمباشر على تأثير الرسالة، مما يتيح فرصة أمام القائم بالاتصال لتعديل رسالته لتصبح أكثر فاعلية وتأثير

- **الاتصال الجمعي:** يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل أفراد الأسرة وبين زملاء الدراسة أو العمل، حيث يتيح المشاركة للجميع يف الموقف الاتصالي
- **الاتصال العام:** يعنى وجود الرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد، كما هو الحال في الندوات والمحاضرات والمسرح.
- **الاتصال الجماهيري:** وهو عملية الاتصال التي تتم عن طريق استخدام وسائل الإعلام الجماهيرية ويتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، ويكون الأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة، وبسرعة فائقة، مع المقدرة على خلق رأى عام.

ثالثا: تقسيم الاتصال حسب درجة الرسمية

ينقسم الاتصال حسب درجة رسميته إلى نوعي هما: اتصال رسمي (ويتضمن: الاتصال الأفقي، الاتصال الصاعد والاتصال النازل)، واتصال غير رسمي

- **الاتصال الرسمي:** هو اتصال يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظامها الداخلي وتقاليدها، ويرتكز على الخطابات أو المذكرات أو التقارير الصادرة وبالإمكان أن يكون هذا النوع الاتصالي على الأشكال الثلاث الآتية:

- **الاتصال النازل(الهابط):** حيث تكون فيه العملية الاتصالية من الأعلى إلى الأسفل أي من الرئيس إلى المرؤوس أو من المستوى الإداري الأعلى إلى المستوى الإداري الأدنى وهو أكثر الأنواع الاتصالية شيوعا من خلاله تنقل المادة المرسلة التي يمكن أن تكون أوامر أو تعليمات أو بلاغات وقرارات وفقا للتسلسل الهرمي.
- **الاتصال الصاعد:** ويكون هذا النوع الاتصال متجها من الأسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء، أو يكون من المستوى الإداري الأدنى إلى المستوى الإداري الأعلى في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ويكون في العادة على شكل شكاوى أو اقتراحات أو تقارير أو ملاحظات.
- **الاتصال الأفقي:** هذا النوع الاتصالي يكون بين المستويات الإدارية التي تقع في ذات المستوى نفسه (بغض النظر عن المجال سواء كان سياسي، اقتصادي، اجتماعي، ...إلخ)، كالاتصال بين الطلبة، أو الاتصال بين عمداء الكليات، ويهدف هذا النوع الاتصالي إلى تبادل الآراء والأفكار وحل المشكلات الموجودة في نفس المستوى الإداري.

- **الاتصال غير الرسمي:** هذا النوع الاتصالي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية ما بين مختلف العاملين بالمؤسسة عن طريق تبادل الأفكار والخبرات في شتى المواضيع ذات الصلة بعملهم، وهذا الاتصال لا يخضع لأي قواعد أو جانب رسمي من إجراءات أو قوانين إدارية مثبتة أو مكتوبة.

3. وظائف الاتصال:

هناك عدة الوظائف والتصنيفات لوظائف الاتصال حسب معايير مختلفة ندرج منها المعايير الآتية:

أولا: التصنيف من وجهة نظر المرسل والمستقبل

- من وجهة نظر المرسل: تتمثل وظائف الاتصال في: نقل وتبادل الأفكار والمعلومات، التعليم، الترفيه، الإقناع، الإعلام.
- من وجهة نظر المستقبل: تتمثل وظائف الاتصال في: فهم ما يحيط به من أحداث وظواهر، تعلم مهارات جديدة، الترفيه، الحصول على معلومات جديدة تساعده في انجاز القرارات الصائبة.

ثانيا: التصنيف القائم على التحليل اللغوي: حيث يمكن تحديد وظائف الاتصال في

- تأكيد العلاقة بين المعاني و الرموز التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال
- إضافة معاني جديدة لكلمات معينة
- إحلال معاني أخرى سبق تعلمها
- دعم و استقرار معاني المفردات من خلال الاستخدام المتكرر لكلمات معينة وما يتبع ذلك من استشارة معانيها في الذاكرة مما يؤدي إلى تقوية الروابط الاصطلاحية بين الرموز و دلالتها

ثالثا: التصنيف القائم على دراسة العلاقات الإنسانية القائمة في المجتمع: وتتمثل وظائف الاتصال فيما يأتي:

- **الوظيفة رقابية:** هذا بالإضافة إلى الوظائف السابق ذكرها للاتصال فان الوظيفة الأكثر شيوعا للاتصال في المنظمات هي استخدام الاتصال كوسيلة رقابية وذلك من خلال عديد المساهمات في هذا الجانب كتوفير المعلومات لإدارة المنظمة بما يمكنها من إدارة مواردها بدرجة عالية من الفاعلية ،وتوفير المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية المختلفة والتي تستخدم لتقييم النتائج، إضافة إلى توفير البيانات والمعلومات اللازمة للتخطيط المستقبلي...إلخ.
- **الوظيفة التثقيفية:** من خلالها يهدف الاتصال إلى تزويد الناس بالثقافة الجماهيرية التي تساعد على تضامن المجتمع بشتى أنواع مؤسساته .
- **الوظيفة التعليمية:** حيث يساهم الاتصال في نقل المعارف والعلوم والتراث من جيل إلى جيل مما يساعد على تواصل الخبرات في المجتمع.
- **الوظيفة الاجتماعية**: وهنا يساهم الاتصال في تكوين العلاقات الإنسانية عن طريق تسهيل تبادل المعلومات بين الناس وكذا المساهمة في توحيد الأفكار والاتجاهات والعمل على تغيير السلوك الإنساني.