محاضرة 06

أنواع الاتصال

1. **حسب اللغة المستخدمة:** تشكل اللغة اهم وسيلة اتصالية عرفها الانسان، وتعد محور التواصل داخل المجتمعات على اختلاف مراحلها التطورية. واللغة عبارة عن نسق رمزي ذو دلالات ذهنية وثقافية واجتماعية، وعندما نقول اللغة فإننا لا نقصد فقط الرموز المنطوقة منها، وانما كذلك الرموز غير المنطوقة. وبناءا على ذلك يتم تقسيم الاتصال على أساس اللغة الى نوعين:

1-اتصال لفظي: هو الاتصال الذي تستخدم فيه الرموز اللفظية كوسيلة لنقل الرسالة من المرسل الى المستقبل، وتستقبل عن طريق حاسة السمع، والاتصال اللفظي يجمع بين الالفاظ المنطوقة والرموز الصوتية، فنبرة الصوت يمكن ان تحمل بذاتها عدة معاني تصل الى المتلقي، وفي هذا النوع من الاتصال لا يمكن الاكتفاء فقط باللفظ او اللغة المنطوقة، وانما عادة ما يصحبه اشكال أخرى من الاتصال خاصة ما تعلق منها بالأشكال غير اللفظية. ويقوم الاتصال الشفوي على أساس الصلة المباشرة بين المرسل والمتلقي، فهما يتواجدان في مكان واحد، الا ان الاتصال الشفوي يبقى محدودا بالمكان والزمان. ويمكن ان يتحقق الاتصال اللفظي من خلال اللغة المكتوبة في شكل كتب، تقارير، وثائق...الخ.

2-اتصال غير لفظي: ينطوي الاتصال غير اللفظي على نقل المعلومات والاخبار والانطباعات، باستخدام الإشارات أو الايماءات، او جوانب سلوكية تعبيرية معينة، ويعتمد على الاستخدام المقصود او غير المقصود لتعابير الوجه والجسد لنقل إشارات توحي برسالة او معنى معين.

وتجدر الإشارة الى ان اللغة غير اللفظية تشمل: الإشارات والحركات التي يستخدمها الانسان لنقل فكرة او معنى الى غيره، كما تشمل المظهر العام واللباس وكل ما من شأنه ان يحمل رسائل للآخرين، كما تشمل الرقص والبروتوكولات الدبلوماسية. ويمكن تقسيم اللغة غير اللفظية الى:

- ✓ **لغة الإشارة:** وتشمل مختلف الإشارات التي يستخدمها الانسان في الاتصال بغيره، سواء كانت بسيطة او معقدة، وتنطوي كل ثقافة من الثقافات على نسق معين من الإشارات ذات دلالات ومعاني متفق عليها، لذا يعتبر المعنى الذي تحمله الإشارة شيء نسبي قد يختلف من ثقافة الى أخرى.

- ✓ **لغة الحركة أو الأفعال:** ونقصد بها جميع الحركات والافعال التي يؤديها الانسان لنقل رسائله الى الغير، سواء كانت هذه الحركات مصاحبة للكلام او لا، ومن امثلة ذلك تحريك اليدين كثيرا اثناء التحدث قد يحمل رسالة عن توتر الشخص او عجزه عن تنظيم أفكاره.
- ✓ **لغة الأشياء:** وهو ما يتم استخدامه اثناء عملية الاتصال، غير الإشارات والحركات، للتعبير عن معاني معينة مثل ارتداء اللون الأسود تعبيرا عن الحزن او الأبيض تعبيرا عن السعادة، او استخدام أدوات معينة فوق خشبة المسرح للإحالة الى فترة زمنية معينة او حضارة ما.
- ✓ **الاتصال عن طريق اللمس:** بحيث يعتبر اللمس وسيلة اتصال هامة وقوية تسمح بالتعبير عن العديد من المشاعر كالحب والخوف والمواساة، كما تسمح للإنسان بالتعرف على بيئته وإدراك الأشياء المحيطة به.

*ما يميز الاتصال غير اللفظي انه لا يمكن الهروب منه او تحاشيه، وتكمن أهميته في كونه:

- يسمح بالتعبير عن المعلومات الوجدانية التي يستعصي علينا كثيرا من الأحيان التعبير عنها بواسطة الكلام.
- يتضمن تأييدا ودعما للاتصال اللفظي خاصة المواجهي منه، فهو يقدم تفسيرا للرسالة ويوضح ما يخفق النص اللغوي في ايضاحه. كما انه يمثل بديلا عنه في بعض الأحيان وكثيرا ما يكون مكملا له مثل الابتسامة بعد طلب شيء معين.
- تتميز الرسائل غير اللفظية بالصدق، وكثيرا ما تستخدم لتأكيد المعلومات، كالتركيز صوتيا على كلمات معينة اثناء الحديث، او استخدام حركات الجسم الدالة على التأكيد.
- كما انه يسمح في كثير من الأحيان بإيصال الرسائل بشكل أحسن من الاتصال اللفظي.
- واهم ميزاته انه يتخطى حاجز اللغة، فلا يشترط ان تكون هناك لغة منطوقة مشتركة بين المرسل والمتلقي.
- وأحيانا تأتي رموزه بعكس الكلمات المنطوقة مما يسمح بكشف بعض الحالات مثل الاضطراب الذي يصحب الكذب، او التهرب من شيء ما.

2. حسب أساليب الاتصال:

1-اتصال مباشر: ويعتمد على مواجهة الناس مباشرة، سواء كانوا افرادا او جماعات، وذلك من خلال الزيارات، المقابلات، الاجتماعات، المؤتمرات...الخ.

2-اتصال غير مباشر: وهو الذي يتم عن طريق استخدام وسائط اتصالية، تتمثل في مختلف الوسائل والأجهزة التي يستخدمها القائم بالاتصال في تبليغ رسائله الى المتلقي.

3. حسب درجة التأثير وحجم المشاركين في العملية الاتصالية :

1-اتصال ذاتي: وهو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد حينما يحدث نفسه، وهو غالبا ما يتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، وفيه يكون المرسل والمستقبل شخص واحد، أي كيان واحد، ويعتبر هذا النوع من الاتصال خطوة يقوم بها الفرد لإدراك البيئة المحيطة به وما تحتويه من اشخاص، واشياء، واحداث ومواقف تعترضه في حياته، وهو الذي يسمح للفرد ببناء منظومته الادراكية. كما يشير الى عملية اتصالية تبدأ من تلقي المعلومات او الرموز من خلال الحواس، التي تقوم بدورها بإرسالها في شكل رسائل من خلال الجهاز العصبي –الذي يعتبر وسيلة اتصال– الى المخ الذي يقوم بتقييم الرموز واضفاء المعاني الذاتية عليها، فيعطي أوامره الى الجهاز الحركي وحواسه مرة أخرى للقيام باستجابة معينة، تتفق مع المعاني التي قام المخ بتفسيرها.

2-اتصال مواجهي: وهو النوع الذي يتم بين الافراد مواجهة (وجها لوجه) سواء كان ذلك بين فردين، او فرد ومجموعة افراد. وينقسم هذا النوع الاتصالي الى الأنواع التالية:

***اتصال شخصي:** هو احد اشكال الاتصال المباشر بين فرد وآخر، وهو العملية التي يتم خلالها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص مباشرة وجها لوجه، وفي اتجاهين، دون وجود عوامل وسيطة، حيث عرفه **ميرتون** بانه: "اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والمستقبل، تؤدي الى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته". ويمكننا هذا النوع من التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، وبالتالي يسمح للقائم بالاتصال بتعديل رسالته وتوجيهها حتى تصبح اكثر فاعلية واقناعا، كما يسمح بتبادل الأدوار بين طرفي الاتصال ومن ثم المزيد من التفاعل.

***اتصال بالجماعات الصغيرة:** ويتم بين فرد وآخرين أو مجموعة من الافراد مثل الفصل الدراسي، حلقات النقاش، الاجتماعات، الندوات الحدودة...الخ حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي. ويغلب على هذا الشكل من الاتصال الطابع الرسمي والتنظيمي اكثر من الاتصال الشخصي.

*اتصال جمعي: يعكس هذا النوع كبر حجم المشاركين في العملية الاتصالية، ومقارنة بالاتصال بالجماعات الصغيرة، حيث يحدث بين مجموعة من الافراد يتفاعلون مع بعضهم رغم الكثرة، ويسود التأثير الانفعالي او العاطفي، مثل لقاءات المرشحين مع مواطني الدوائر الانتخابية، او المحاضرات والامسيات الثقافية، ويظهر انتقال الأثر بطريقة العدوى بين الافراد، وهو ما يميز السلوك الجمعي. ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.

*يتميز الاتصال المواجهي على العموم بالخصائص التالية:

- ✓ التلقائية وانخفاض التكلفة بالقياس الى الوسائل المستخدمة.
- ✓ يسمح بالتفاعل الكامل بين المرسل والمستقبل، وينطوي على تبادل الأدوار بينهما مما يحقق الاتصال الدائري او في اتجاهين.
- ✓ يتوفر على عناصر العملية الاتصالية وخاصة رجع الصدى، وبالتالي إمكانية التعرق على الاستجابات بشكل فوري، مما يتيح إمكانية تعديل الرسائل لتفادي وضعيات عدم الفهم او الفهم الخاطئ.
- ✓ يتميز بمرونة الموقف الاتصالي، حيث يتيح للمرسل ادخال تعديلات مستمرة على الرسالة، بما يتفق والاستجابات الفورية التي تحدث نتيجة التفاعل.
- ✓ تأثير الاتصال الشخصي الذي يحدثه المرسل في المتلقي يتميز بالعمق، لأنه يكون غالبا ناتج عن الاقناع والاقتناع، ويعلل الباحثون من أمثال **لازارسفيلد، بيرلسون، جوديت وميرفون، وكاتز** سر تقدم الاتصال الشخصي في التأثير، بأنه اذا كان من السهل ان ينصرف الناس عن المواد الإعلامية في الاتصال الجماهيري، وخاصة تلك التي لا تتفق مع آرائهم وميولهم، فإنه ليس من السهل ان يتجنبوا الحديث مع زميل أو قريب لهم. ويتيح النقاش المباشر مرونة أكبر في عرض وجهات النظر والتأثير في الناس.

3-اتصال جماهيري: ويقصد به العملية الاتصالية التي يتم بموجبها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات الى جمهور عريض ومتباين وغير معروف بالنسبة للقائم بالاتصال، وذلك باستخدام وسائل الاتصال الجماهيري، اذ تسمح هذه الأخيرة بوصول الرسائل الى الجمهور في نفس اللحظة وبسرعة فائقة. وما يميز هذا النوع من الاتصال، ان القائم بالاتصال يتعدى كونه فردا واحدا ليتحول الى مؤسسات ومنظمات تضم عددا من الافراد.

ويطلق على هذا النوع من الاتصال تسمية: الاعلام.

4- اتصال وسيطي: او الوسيلي ويشمل الاتصال السلكي من نقطة الى أخرى مثل: الهاتف، التلكس، الفاكس... يتميز بانه يملك بعض خصائص الاتصال المواجهي وكذا الاتصال الجماهيري، فهو يشبه الاتصال المواجهي من حيث قلة عدد المشاركين في الاتصال، وكذلك يكون الطرف الآخر معروف بالنسبة للقائم بالاتصال، كما ان الرسالة تكون ذات طابع خاص ولا تتصف بالعمومية، والمشاركون فيه عادة مرتبطون باتصال شخصي.

كما يمتلك بعض خصائص الاتصال الجماهيري، اذ يمكن ان يكون جمهوره غير متجانس، كما قد يكون المشاركون فيه بعيدين مكانيا، حيث يستقبلون نفس الرسالة في أماكن متعددة، وكذلك فإن الرسالة تنقل بسرعة وتصل الافراد في آن واحد والمثال على ذلك ارسال رسالة قصيرة SMS واحدة الى عدة اشخاص في الوقت نفسه من خلال الهاتف النقال ففي هذه الحالة يكون المتلقين معروفين للمرسل لكنهم غير متواجدين في نفس المكان والرسالة تصلهم بسرعة وفي الوقت نفسه. ويشبه الاتصال الوسيطي الاتصال الجماهيري، من حيث استخدام معدات ميكانيكية او الكترونية في نقل الرسالة.

4- **حسب طبيعة المصدر:** ينقسم الاتصال تبعا لطبيعة المصدر الى نوعين:

1-اتصال رسمي: يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمؤسسة، ويتضمن نقل البيانات الخاصة بالوضع الجاري في المؤسسة والمشكلات، وكذا المعلومات الخاصة بالأهداف والسياسات والآراء والمقترحات والخبرات والتجارب.

يعرفه معجم مصطلحات الاعلام بأنه: " الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة، بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها، ويعتمد على الخطابات او المذكرات او التقارير، حيث يوجد في كل منظمة ما يعرف بشبكة الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة، والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي، لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة، التي يتضمنها الهيكل. وهكذا يتم الاتصال الرسمي –غالبا– في اطار التنظيم، ويسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسميو محددة ومعروفة، كما انه غالبا ما يكون موثقا بصور مكتوبة ورسمية".

وبناءا على هذا فإن الاتصال الرسمي يتخذ عدة اتجاهات، فهو اما هابط او صاعد او افقي.

*الاتصال الهابط/النازل: وهو الذي يتم من قمة التنظيم الى أدني المستويات الإدارية، أي من الرئيس الى المسؤول الى المرؤوسين، وقد حدد **كارتز** و**كوهن** خمسة اهداف للاتصال النازل:

- ✓ إعطاء التوجيهات فيما يتعلق بطريقة أداء الاعمال.
- ✓ التزويد بالمعلومات عن الإجراءات التنظيمية والاجرائية.
- ✓ إعطاء المعلومات عم أهمية الاعمال المختلفة وأسباب أدائها.
- ✓ اخبار المرؤوسين بنتائج آدائهم.
- ✓ التزويد بالمعلومات عن أيديولوجية العمل، ومدى مساهمته في تحقيق اهداف التنظيم.

*الاتصال الصاعد: ويكون من المرؤوسين الى رؤسائهم ويتضمن محتواه مشاكل العمال، آرائهم فيما يخص ممارسات المؤسسة وسياساتها، ويستخدم في ذلك التقارير والسجلات والشكاوى والمقابلات والاستفتاء. ومن بين الأساليب التي تسهم في تحسين الاتصال الصاعد: سياسة الباب المفتوح، واشراك الإدارة العليا في الأندية والجمعيات المهنية، التي تسهم في كسر الحواجز بينهم وبين المرؤوسين، إضافة الى صندوق الاقتراحات، وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم، وآرائهم، واشعارهم بأهميتهم في المؤسسة، وإظهار الاهتمام والاستعداد لتسلم المقترحات والتعامل مع المشكلات.

*الاتصال الافقي: وهو الاتصال الذي يتم بين أعضاء المؤسسة الذين يحتلون نفس المراتب في التنظيم، كاتصال رؤساء الأقسام فيما بينهم.

2 –اتصال غير رسمي: ويتم خارج المسارات الاتصالية الرسمية وهو اما مكمل للاتصال الرسمي او معيق له. ويعني هذا ان الوصول الى المعلومات يتم من خارج طرق الاتصال الرسمية، ويعتبر مكملا لمسيرة الاتصال الرسمي وعاملا يزيد من سرعة انتقال المعلومات، كما يساعد في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي، لذا باتت جل المؤسسات تعطي أهمية بالغة لهذا النوع من الاتصال، وتحرص على دراسة وتحليل وسائله بغية الانتفاع بها. الا ان الاتصال غير الرسمي قد يسبب بعض المشاكل للإدارات في صورة نقل معلومات غير دقيقة، والاشاعات، والاخبار الكاذبة.

5-حسب الاتجاه:

1- **اتصال في اتجاه واحد:** ويكون مسار العملية الاتصالية فيه من مركز ارسال الى مركز استقبال، وتغيب عنه التغذية الراجعة، ومن ثم فإنه لا يسمح بمعرفة مدى استيعاب المتلقي للرسالة، كما انه لا يسمح بحدوث تفاعل بين طرفي الاتصال.

2- **الاتصال في اتجاهين:** وهو الذي يتم في شكل دائري، ويتيح الفرصة لطرفي الاتصال بالمناقشة والتعبير وتبادل الأفكار، وبالتالي يسمح بمعرفة مدى جدوى وتأثير الرسالة.