المستوى: ماستر

التخصص: سمعي بصري

المقياس: حملات إعلامية

محاضرة: أنواع عملية الاتصال الاجتماعي:

إن تنوع في عملية الاتصال هو الذي يدفعنا في البحث عن أنواع الاتصال و صوره المختلفة، لذلك سوف نتناول التصنيفات المختلفة لأنواع الاتصال على النحو الآتي:

أولا : أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

يمكن تقسيم لغة الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة إلى مجموعتين:

1ـــالاتصال اللفظي(Verbal Commmunication): و يدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل الرسالة من المصدر إلى المستقبل، هذا اللفظ في الأصل منطوق يصل إلى المستقبل و يدركه بحاسة السمع و تكون اللغة اللفظية غير مكتوبة، و من الأمثلة على استخدام اللغة اللفظية غير المكتوبة استخدامها في المحاضرات و الندوات و المناقشات و المناظرات و المؤتمرات و المقابلات الاجتماعية و غيرها،و من أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة الكتب و المجلات و الصحف اليومية، و التقارير و غيرها.

2-الاتصال غير اللفظي**(Non Verbal Commmunication):** و تشمل هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التي لا تعتمد على اللغة اللفظية بل تعتمد على اللغة غير اللفظية فتتمثل هذه اللغة في الإشارات و الحركات التي يستخدمها الإنسان لنقل الفكرة أو معنى معين إلى إنسان آخر حتى يصير مشتركا معه في الخبرة .

و يقسم بعض العلماء اللغة غير اللفظية التي يستخدمها الإنسان في التعبير عما يجول في نفسه من معاني إلى عدة لغات منها:

أ-لغة الاشارات:

ربما تعتبر الإشارات أول وسيلة طورها الإنسان في اتصاله بالآخرين، و تنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسق من الإشارات ذات المعنى و الدلالة، و مثال ذلك أن إيماءة الرأس تشير في بعض الثقافات إلى معنى الموافقة و التأييد، بينما تعني الرفض في ثقافات أخرى، ما يلجأ الأشخاص إلى عدد كبير من إشارات اليد أثناء حديثهم، و من أكثر الثقافات اعتمادا على التعبير اليدوي أثناء الكلام: الثقافة الفرنسية و الاسبانية و الايطالية، و ثقافات البحر المتوسط بشكل عام.

ب-لغة الحركة و الأفعال:

تتضمن هذه اللغة جميع الحركات التي يعتمدها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريده من معاني و أحاسيس، و من أمثلة ما يؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها من ألفاظ، و رغم ذلك تستطيع أن تفهم ما يعنيه فإذا كان يملك شبكة و يقوم بأداء حركات بها يمكن أن يفهم منها أنه يقوم بدور أحد صيادي السمك إلى غير ذلك من الأمثلة.

ج-لغة الأشياء:

يقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال، غير الإشارة و الحركة للتعبير عن معاني و أحاسيس يريد نقلها إلى المستقبل فارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدي ملابس سوداء ، فقد استخدم الإنسان خلال فترات تطوره الأولى الإشارات الصوتية و إشعال النار و الدخان و تعبيرات الوجه و دقات الطبول و غيرها من الوسائل التي يفهمها جميع الأفراد في الجماعة لتدل على أشياء معينة كالجوع أو العطش أو التنبيه إلى خطر معين أو غير ذلك من الأفكار و الأحاسيس المختلفة، ثم استخدام الإنسان مع تطور الرموز البصرية لنشأة الكتابة الأبجدية و استخدام الإنسان للرموز و اللغة اللفظية.

د-الاتصال عن طريق اللمس:

يعتبر اللمس أداة اتصالية قوية تعبر عن العديد من المشاعر كالخوف و الحب، و القلق، الدفء، و البرودة ، و تعلق معظم الثقافات اهتماما كبيرا على اللمس كأداة اتصالية فضلا عن أهميته كعامل من عوامل نمو الحياة الإنسانية في مراحل الطفولة المبكرة.

ه-نظائر اللغة:

ليست الكلمة المنطوقة كلها محايدة، بل إنها تتأثر بنبرة الصوت أو نغمته، و بالتوكيد، و بالتغير في مقامات الأصوات، و الوقفات التي تتخلل إلقاء عبارة معينة، و درجة الخشونة أو الليونة و غيرها من لعوامل غير اللفظية، التي يطلق عليها(نظائر اللغة) فكلمة نعم هي كلمة بسيطة، يمكن أن تعبر في صورتها المنطوقة-في العديد من المشاعر كالغضب، أو الخوف أو الإحباط أو التمني ، أو الموافقة ،أو اللامبالاة أو التحدي، و ذلك حسب الطريقة التي تنطق بها أو أسلوب التعبير الصوتي الذي تتخذه.

وجدير بالذكر أن الاتصال بين الأشخاص لا يحدث من فراغ و لكنه يقع في سياق ثقافي معين يحدد طبقا لمجموعة معايير و قواعد، و قد لا يعي الإنسان ذلك السياق الثقافي الذي يمارس فيه اتصالاته مع الآخرين و يؤثر في سلوكه الاتصال لأنه اعتبره مسألة مألوفة و معتادة بالنسبة إليه.

و لكنه قد يدرك هذا السياق عندما يحتك بثقافات أخرى تختلف عن ثقافته و من العوامل التي تؤثر في الاتصال بين الأشخاص(الوقت و المكان) حيث يمثل الوقت شكلا من أشكال الاتصال و يقصد بذلك أنه يعامل في كثير من الثقافات باعتباره شيئا، فالإنسان يكسب وقته، و يخسر وقته، و يمنح وقته للآخرين، و يأخذ وقته و الوقت سلعة نادرة في بعض الثقافات، بل إن هناك صلة وثيقة بين الوقت و نماذج السلوك المختلفة.

كذلك يؤثر المكان في الاتصال بين الأشخاص بطرق مختلفة، لقد أكدت الدراسات التي أجريت على العلاقات المكانية أن إدراك الإنسان للمكان أو الحيز هو وظيفة لظروف و عوامل ثقافية و اجتماعية أكثر منها بيولوجية، و الإنسان يجب أن يمتلك المكان بل و يعتبره امتدادا له فتلك حجرة المدير، و هذا مكتب الرئيس، فضلا عن أن المكان يعتبر رمزا اجتماعيا للتفوق أو السلطة أو الهيبة ...الخ.

2-أنواع الاتصال من حيث الاتجاه:

يصنف خبراء الاتصال، من حيث اتجاهه إلى نوعين(اتصال في اتجاه واحد، و اتصال في اتجاهين)

1-اتصال في اتجاه واحد:

و مضمون هذا النوع أن المعلومات أو الأفكار تنتقل من مركز إرسال إلى مركز استقبال، و غالبا ما يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الناقص، لأنه يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون أن يصاحبه ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة و محتواها، و مدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أولا، أي أنها يغلب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد أنها لا تعطي

الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفي الاتصال، و من أمثلة هذا النوع من الاتصال عندما يتحدث الأخصائي الاجتماعي إلى عملائه دون أن تكون لهم ردود فعل أو عندما يستمع العملاء(المستقبلين) إلى برنامج تلفزيوني أو حديث إذاعي دون أن تتاح لهم الفرصة للمناقشة و التعبير عن رأيهم و استجاباتهم لموضوع هذا البرنامج أو ذلك الحديث، و من هذه الأمثلة يتبين أن الاتصال في اتجاه واحد قد يكون مباشر أو غير مباشر.

2-اتصال في اتجاهين:

و يطلق هذا النوع من الاتصال بالاتصال الكامل الذي يتيح الفرصة لكل من المرسل و المستقبل للمناقشة و التعبير عن رأيهم و الأخذ و العطاء، و هذا يعني أن هذا النوع يتوفر فيه عناصر عملية الاتصال جميعها خاصة الرجع و الصدى بذلك يستطيع المرسل أن يتأكد أن رسالته قد وصلت إلى المستقبل كما أنه بذلك يستطيع المرسل أن يتأكد من مدى إدراك المستقبل لمحتوى هذه الرسالة أولا، هذا لا يعني أن العملية الموجودة عملية تبادل في الأفكار و المعلومات أي عملية تفاعل مستمر.

و من أمثلة الاتصال في اتجاهين ما تشاهده في بحث الحالات الفردية في الخدمة الاجتماعية بحيث يتيح لكل من الأخصائي الاجتماعي و العميل المناقشة و التعبير عن الرأي، و من أمثلتها كذلك اجتماع الأخصائي الاجتماعي بالجماعة التي يعمل معها، حيث يتيح الفرصة لكل من الأخصائي و أعضاء الجماعة المناقشة و الاستفسار و إبداء الرأي فيما يناقشونه من موضوعات، و كذلك الحال في الاتصال التلفزيوني الذي يجسد هذا النوع من الاتصال.

و لذلك فان الاتصال في اتجاهين قد يكون اتصالا مباشر أو غير مباشر و يرى **جون ديوي** أن التفاعل بين الطرفين الاتصال في الاتجاهين و خاصة ذلك الذي يحدث في جو ودي مستمر، يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على إنجاح عملية الاتصال.

و الواقع أن هذا النوع من الاتصال يتبادل كل من المرسل و المستقبل مكانهما إذ يصبح المستقبل من خلال عملية التفاعل هذه مرسل و المرسل يصبح مستقبل ثم يعود المرسل كما كان و يعود المستقبل أيضا مستقبلا و هكذا و يظل هذا التبادل مستمرا خلال عملية الاتصال هذه.

ثالثا: الاتصال من حيث الرسمية

يقسم الاتصال و هذا لمدى الرسمية إلى نمطين، الاتصال الرسمي و الاتصال غير الرسمي، و سوف نتناول كل منهما فيما يلي:

1-الاتصال الرسمي:

و هو الاتصال الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمنظمات و يعتبر أهم عمليات الإدارة بصورة عامة و العلاقات العامة بصورة خاصة، و يلاحظ تنوع المادة التي تنتقل عبر شبكات هذا النوع من الاتصال إذ تتضمن:

-الآراء و المقترحات و الخبرات و التجارب.

-المعلومات الخاصة بالأهداف و السياسات و الأحداث.

-مادة حافزة و عاطفية مثل(مشاعر التأييد أو التقدير أو الرفض).

-الأهداف و الأغراض.

أ-الاتصال الهابط:

و هذا الاتصال يتدفق من قمة التنظيم إلى ادني المستويات الإدارية و تتوقف عليه حياة المنشأة، إذ أنها بدونه تتوقف تماما عن أداء وظيفتها و أنماط الرسائل التي تتدفق عبر شبكة الاتصال الهابط أي من الرئيس أو المسؤول إلى المرؤوسين تتضمن الموضوعات الآتية:

-توجيهات محددة حول تعليمات أو مهمات حول أداء العمل.

-معلومات مصممة لتحقيق الفهم للمهمة و علاقتها بمهام المنظمة الأخرى.

-معلومات حول إجراءات المؤسسة و ممارستها و تتضمن سياسات و قوانين و لوائح خاصة بالمؤسسة و التنظيم.

-رجع الصدى إلى المرؤوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.

-رسائل مصممة و موجهة تحفز المستخدمين وتجعلهم يشعرون بالالتزام نحو أهداف المؤسسة.

ب-الاتصال الصاعد:

و هو الاتصال الذي يتمثل في الرسائل الصاعدة من المرؤوسين إلى رؤسائهم و يتضمن معلومات حول:

-ما يريد الشخص و تعبيره عن نفسه أو أدائه و مشاكله.

-ما يريد الشخص قوله حول ممارسات المؤسسة و سياستها، ما يريد الشخص قوله حول ما يجب عمله و كيف يمكن أن يعمل، و يفيد هذا الاتصال الإدارة في التحقق مما إذا كانت المعلومات التي أرسلتها ثم استقبالها و استيعابها، و كذلك حول مدى اتخاذ إجراءات التنفيذ، فهو يفيد المرؤوسين في تحقيق ذواتهم و يريحهم من التوتر العاطفي و يجعلهم يشعرون بالانتماء للمؤسسة و أهم الوسائل التي يستخدمها هذا النمط من الاتصال التقارير و السجلات و الشكاوي و المقابلات و الاستفتاء.

ج-الاتصال الأفقي:

و يتم بين اثنين من أعضاء المؤسسة في التسلسل التنظيمي كاتصال رؤساء الأقسام فيما بينهم، و هذا النوع من الاتصال يوفر على هؤلاء مشقة الاتصال عبر التسلسل الهرمي، فمدير العلاقات العامة يتصل بمدير الإعلانات أو الإنتاج فانه إذا لم يتح له هذا الاتصال فمن الممكن أن يتم عبر مدير المؤسسة.

2-الاتصال غير الرسمي:

و يحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال و يعتبر جزءا من حياة المنظمات، و لا يمكن للإدارة إغفال وجوده، إذ تتحقق أهداف لا تتفق و أهداف الاتصالات الرسمية بل قد يعمل على تعطيل الاتصالات الرسمية.

و لا يعني هذا أن الاتصال غير الرسمي لا بد و أن يتم في غير أوقات العمل أو خارج التنظيم، و لكن يعني أن الوصول إلى المعلومات يتم من خارج منافذ الاتصال الرسمية، هذا و قد يسبب هذا الاتصال مشاكل و مضايقات للإدارة، و عرقلته لمهامها في التنسيق بنقل المعلومات في التنسيق بنقل المعلومات غير دقيقة عن طريق اللقاءات غير الرسمية و الإشاعات و الأخبار الكاذبة.

رابعا: أنواع الاتصال من حيث التفاعل

يمكن النظر إلى التفاعل في الاتصال بين زاويتين من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل و المستقبل، و ثانيهما من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الاتصال.

1-التفاعل بين المرسل و المستقبل:

و قد يكون التفاعل بينهما مباشر(وجها لوجه) مثل ما هو موجود في الاتصال الشخصي و قد يكون التفاعل غير مباشر مثل الحديث التلفزيوني بين شخصين أو ما يحدث أثناء مشاهدة برامج التلفزيون.

2-التفاعل في موضوع الاتصال: و ينقسم إلى ثلاثة أنواع:

أ-تفاعل واقعي مباشر: و يقصد به أن المستقبل(فرد أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الاتصال أي يتعامل مع ما يرغب في معرفته و دراسته أو فهمه مثل معايشة الفرد لأهل القرى للتعرف على مشاكلهم، و أنواع العلاقات بين أفرادها و يعتبر تفاعل واقعي مباشر و هذا ما نلاحظه في الدراسات الاجتماعية و الأنثروبولوجية التي يقوم بها الباحثون.

ب-التفاعل مع ما يشبه الواقع أو يمثله: و في هذا النوع لا يتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته و إنما مع ما يشبهه أو يمثله، و من أمثلة هذا النوع:

-مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم.

-مشاهدة نموذج تشريحي لجسم الإنسان للتعرف على الأعضاء المختلفة التي يتكون منها و وظائف كل منها...الخ.

ج-تفاعل مع الرموز: أي أن الجماعة أو الفرد لا يتعامل مع الواقع أو ما يشبه الواقع أو ما يمثله و لكن الرموز تنوب عنه، انه هنا سوف لا يحس بشكل أو رائحة أو ملمس ما يريد معرفته، بعدما يقرا كتابا عن التشريح أو عن مقابلة في خدمة الفرد، أو عن مشاكل المرأة في قطاع الصناعة، و في مثل هذه الحالات لا يحتك إلا بكلمات مجردة لما تحمله هذه الكلمات من مفاهيم أو معاني لا تدل عليه فهذا لا يحس به خلال القراءة، و من الصعب عليه أن يستنتجها أو يستخلص معانيها و كذلك يفك رموزها إلا إذا كانت لديه خبرة سابقة كافية في قراءة مثل هذه الأفكار و المعاني.

خامسا: أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره

1-الاتصال الشخصي المباشرPersonal Communication

و يقصد بها العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات و الأفكار و الاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه و في اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية، حيث يصبح المرسل و المستقبل على اتصال ببعضهما البعض وجها لوجه في مكان محدد حيث يرسل المرسل رسالة معينة إلى المستقبل سرعان ما يتلقى استجابة عليها و بذلك يصبح المرسل مستقبل و المستقبل مرسل و هكذا يصير التفاعل بين جانبين و ليس من جانب واحد.

2-الاتصال الجماهيري **Mass Communication :**

و يقصد بها العملية التي يتم بمقتضاها نقل المعلومات و الأفكار و الاتجاهات إلى عدد كبير نسبيا بين الأفراد باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية.

و هذا النوع من الاتصال يتم بطريقة غير مباشرة، حيث يكون المستقبلين في مكان محدد و غالبا ما يكون في اتجاه واحد في حالة وجود استجابة لا تظهر مباشرة أثناء الاتصال و لكن يمكن أن تظهر بعد ذلك بفترة، و يختلف خبراء الاتصال حول مدى تأثير وسائل الاتصال المختلفة على الناس فمنهم من يؤكد على

أهمية الاتصال الشخصي و الذي يقوم على وجود أفعال و ردود أفعال بطريقة مباشرة مما يجعل تأثيره أبقى إلا أن البعض الآخر يؤكد على أهمية الاتصال الجماهيري و دوره في التأثير.