I- الاتصال، تعريفه، أنواعه، وخصائصه

1- تعريف الاتصال:

ثمة صعوبة في تحديد تعريف متفق عليه للاتصال،وهذه الصعوبة تكمن في نقص التكامل بين النظريات في هذا الميدان من جهة، بالإضافة الى تعدد نماذج الاتصال و عدم وجود نموذج عام للاتصال، فهناك أكثر من خمسة عشر نموذجا للاتصال بالإضافة الى أكثر من خمسين وصفا مختلفا لعملية الاتصال.

- الاتصال لغة

إن أقدم تعريفات الاتصال قد ركزت على المعنى اللغوي لهذا المصطلح،حيث يرجع أصل كلمة اتصال (communication) إلى الكلمة اللاتينية (communis) التي تقابلها في اللغة الانجليزية كلمة (common) بمعنى عام أو شائع أو مألوف في الوقت نفسه، كما تفيد كلمة الاتصال ايضا معنى خلق جو من الألفة و الاتفاق (commones) بين الأفراد والجماعات والمجتمعات وذلك بهدف مشاركتهم في تبادل المعلومات و الافكار والآراء و الاتجاهات والتعاون.

وبحسب ما جاء في قاموس (أوكسفورد) الانجليزي تشير كلمة اتصال إلى عملية نشر أو إذاعة المعلومات المتاحة كما تشير ايضا الى كلمة التواصل بصورة عامة، كما يطلق في اللغة الإنجليزية وصف (communcative) على الشخص الذي يتحدث كثيرا أو الشخص الصريح الذي لا يكتم شيئا.

تضع الموسوعة البريطانية (britanica) تعريفا للفظ (communication) والمشتق حسبها من الكلمة اللاتينية (communare) بمعنى المشاركة.

ويعرفها قاموس (المورد) بأنها: معلومات مبلغة، رسالة شفوية أو خطية كما يقدمها نفس القاموس على أنها تبادل الأفكار أو الآراء أو المعلومات عن طريق الكلام او الكتابة او الإشارات.

وفي اللغة العربية نجد بأن كلمة اتصال مشتقة من الفعل وصل وقد ورد في معجم لسان العرب لابن منظور عن فعل الاتصال في مادة وصل فيقال وصل وصلت الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران.

فالاتصال لغة هو ذلك النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الانتشار لفكرة او موضوع عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد و مفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين.

2- الاتصال اصطلاحا:

إن تنوع وتعدد تعريفات الاتصال مرده الى تصورات أصحابها والمدارس التي ينتمون إليها من ناحية، ومن ناحية أخرى ترجع كذلك الوسيلة الاتصالية ونوعية الموقف الاتصالي وأهدافه، و غاياته ونوعية الجمهور المستقبل، إضافة إلى زمان ومكان حدوث عملية الاتصال التي تتحكم هي الأخرى في تقديم تعريف اصطلاحي للاتصال.

وعلى هذا الأساس يمكن تقديم مجموعة تعريفات اصطلاحية للاتصال كل منها يحمل أفكار من قدمها انطلاقا من خلفيته المعرفية، وتخصصه العلمي يمكن إيجازها في ما يلي:

ديفيد بيرلو* والذي يوضح بان الاتصال هو: العملية التي تتم بها نقل المعلومات والافكار والاتجاهات من شخص لأخر.

يقصد (أندرسون) بالاتصال العملية التي ينقل فيها شخص ما المعنى إلى مستمع أو أكثر من خلال استخدام رموز واضحة صوتية أو مرئية، ويعرف (سكينر) الاتصال على أنه سلوك شفوي أو رمزي للمرسل وذلك لغرض لتأثير على المستقبل.

يرى (فيليبو) بأن الاتصال هو تصرف اقناعي يحث الأخرين على تفسير الأفكار بالطريقة التي يقصدها المرسل، ويعرف (لندبرج) الاتصال على أنه عملية استخدام الإشارة والتفاعل بواسطة العلاقات والرموز، وقد يكون الرمز حركات أو صورا أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك.

عن استخدام لفظة الاتصال تقول (جوديث لازار): [إن لفظ اتصال كثيرا ما استخدم كمفتاح لجميع الأقفال وبكل عشوائية للإشارة إلى: النقل، التبادل، العلاقة، التأثير]

وعلى هذا فإن الاتصال في معناه البسيط يعني تبادل المعلومات أو الإشارات أو الرسائل عن طريق الحديث أو الإيماءات أو الكتابة.

مما سبق نستنتج بأن الاتصال عملية نقل المعلومات من مكان أو شخص أو مجموعة إلى مكان آخر، حيث يتضمن كل اتصال على الأقل مرسلًا واحدًا ورسالة ومستقبلا، وقد يبدو هذا بسيطًا، لكن الاتصال في الواقع موضوع معقد للغاية، إذ يمكن أن يتأثر انتقال الرسالة من المرسل إلى المستلم بمجموعة عوامل تشمل العواطف، والوضع الثقافي، والوسيلة المستخدمة للتواصل، وحتى الموقع الجغرافي أو الاجتماعي، غير أن السمة الأبرز للاتصال كونه نشاطا إنسانيا يشترط وجود العقل البشري للتفكير، والتخطيط، والتنفيذ وهو ما يميزه عن باق مخلوقات الله

2-أنواع الاتصال:

-بناء على اللغة المستخدمة:

/الاتصال غير اللفظي: هناك مجموعة واسعة من الطرق التي نتواصل بها وأكثر من واحدة منها قد تتم في أي وقت وتشمل فئات الاتصال المختلفة التحدث أو الاتصال اللفظي والذي يكون وجهاً لوجه أو من خلال الهاتف أو الراديو أو التلفزيون وغيرها من الوسائط وقد يكون الاتصال غير لفظي، يعتمد على لغة الجسد، والإيماءات، الملابس أو التصرفات أو حتى الرائحة.

/الاتصال اللفظي: هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل. الاتصال اللفظي له مدة واسع من المدلولات، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دوراً كبيراً في إضافة معاني أخرى للرسالة، وفي الواقع يستخدم نوعا الاتصال معاً لدعم كل منهما الآخر في توصيل القيم والأحاسيس.

-بناء على عدد المشاركين في العملية الاتصالية:

-الاتصال الذاتي: هو ذلك النوع من الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، أي بين الإنسان ونفسه وذلك حينما يتحدث الانسان إلى ذاته، بصورة شعورية أو لا شعورية، لذا فهو الاتصال الذي يحدث داخل عقل الإنسان ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته المختلفة، أيضا يقصد به مقدرة الفرد على إدراك ذاته والعلاقات التي تربطه بالعالم الخارجي المحيط به، ومعرفته لصفاته ومدى قدرته وحدوده، بالإضافة لذلك معرفة جوانب القوة والضعف عنده، والحواجز الموجودة داخله، وفي مثل هذه الحالة أو الوضع يتحول الإنسان بصورة تلقائية إلى مصدر الإرسال، (المرسل) للرسالة ومتلقي أو مستقبل للرسالة وهذا يحدث في آن واحد أي في نفس الوقت. وهذا بحد ذاته يعني أن يقوم هو بنفسه بصياغة المعاني ووضعها في رموز خاصة والقيام بإرسالها ثم يقوم باستقبالها، وزيادة معاني عليها في نفس الوقت

-الاتصال الشخصي: هو تبادل للمعلومات بين شخصين يتم في اتجاهين، ويتيح للمشتركين فيه تبادل أو تقاسم الأفكار إرسالاً واستقبالاً وسؤالاً وجواباً وأخذاً وعطاءً حتى يتحقق الهدف الكلي من الاتصال، وتكون الاستجابة فيه فورية أو مباشرة، مما يساعد المرسل على تقييم عملية الاتصال لمعرفة مدى فعاليتها، كما يتم الاتصال الشخصي في جو اجتماعي وتفاعلي لكل من المرسل والمستقبل في نفس الزمان والمكان مما يقوي بينهم العلاقة ويضفي جواً من الود على الاجتماع، ويتيح الفرصة للمشتركين في تحديد أهدافهم المشتركة وتطويرها، وهو من أكثر أنواع الاتصال اقناعاً بحيث يلتقي كل من المرسل والمستقبل.

-الاتصال الجمعي: يشير مصطلح اتصال المجموعة إلى الرسائل التي يتم تبادلها من قبل مجموعة أشخاص يجمعهم إطار مكاني أو افتراضي واحد، هذه الرسائل سواء كانت لفظية أو غير لفظية مهمة للمجموعات لأنه من خلالها يتم تبادل الرسائل بهدف مشاركة المعلومات والحفاظ على هوية المجموعة، وتحديد الأهداف، وفعل العديد من الأشياء الأخرى التي تبقي المجموعة على تواصل.

على سبيل المثال يمكن اعتبار فريق كرة القدم مجموعة، لكن لا يتوقع المرء وجود فريق كرة قدم أو التنافس مع فرق كرة القدم الأخرى دون تبادل الرسائل فكيف يمكن لأعضاء الفريق تبادل المعلومات حول خطة اللعبة؟ وكيف يتخذون قرارات جماعية في تنفيذ خطة اللعبة؟ وكيف يمكن لهم بناء العلاقات التي تخلق روح الفريق وتحفز كل عضو على لعب أفضل لعبة ممكنة.

/الاتصال الجماهيري: الاتصال الجماهيري هو عملية نقل وتبادل المعلومات من خلال وسائل الإعلام إلى شرائح كبيرة من السكان، عادة ما يتم فهمها فيما يتعلق بأشكال مختلفة من الوسائط، حيث يتم استخدام هذه التقنيات لنشر المعلومات، والتي تعد الصحافة والإعلان جزءًا منها.

يختلف الاتصال الجماهيري عن أشكال الاتصال الأخرى، مثل الاتصال الشخصي والاتصال التنظيمي، لأنه يركز بشكل رئيسي على الإقناع بمحتوى الاتصال الجماهيري أو التأثير بطريقة أخرى على سلوك أو موقف أو رأي أو عاطفة الأشخاص الذين يتلقون المعلومات، وعادة ما يسمى نقل

الرسائل إلى العديد من الأشخاص في وقت واحد اتصالا جماهيريا من خلال وسائل تقنية متعددة مثل الراديو والتلفزيون والشبكات الاجتماعية واللوحات الإعلانية والصحف والمجلات والأفلام والإنترنت.

- بناء على استخدامه في إدارة المنظمات (الاتصال التنظيمي) وهو عبارة عن عملية نقل الرسائل في إطار عمل المصالح والوحدات ضمن المنظمة ككل، و هي تفترض على الأقل مرسلا واحدا و مستقبلا واحدا، ويتخذ هذا النوع من الاتصال عدة أشكال كالرسمية و غير الرسمية والتي تدخل ضمن العمل العادي أو الاتصال الشخصي.

إن هذا النوع من الاتصال الوظيفي عادة ما يكون ضمن شبكة الاتصال الرسمية التي يتحدد فيها الاتجاه من رئيس إلى مرؤوس أو العكس أو فيما بين مشرفين في نفس المستوى او مستويات مختلفة أيضا بهدف توفير المعلومات اللازمة للتأكد من أن العمل يسير كما هو مخطط له فهي العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والآراء والخبرات في منشأة ما بين الأفراد العاملين والمستويات الإدارية المختلفة بهدف البحث عن السلوك المثالي وتعديل السلوكيات المختلفة بواسطة رسائل متبادلة تمت بهدف تحقيق الهدف التنظيمي للمؤسسة.

الاتصال الرسمي وغير الرسمي الاتصال الرسمي: حيث ينحصر هذا النوع من الاتصال حسب الطرق الموضوعة من السلطة الرسمية، حيث يتم تحديد قنواته الهيكل التنظيمي في المؤسسة والأساليب الخاصة بالاتصال.

3-وسائل الاتصال:

يتواصل الناس مع بعضهم البعض وتتواصل الدول والمؤسسات الكبرى مع بعضها أيضا من خلال وسائل الاتصال الحديثة التي أوجدت حلولا كبيرة للتقريب بين الجميع والوصول إلى المعلومة في أقصر وقت.

الوسائل المقروءة: وهي طريقة إيصال الخبر أو المعلومات إلى الناس من خلال الكتب والمجلات والصحف اليومية، والبريد الخطي، وكل هذه الوسائل التقليدية هي ذات أهمية وفائدة ولا نستطيع إغفالها، ولكنها ليست ذات جدوى في الأحوال الطارئة أو في حال الرغبة بإيصال خبر أو رسالة عاجلة إلى أحد. الوسائل المسموعة: وهي الوسائل المتمثلة بالهواتف الأرضية أو الخلوية، حيث تكون بالتواصل مع الآخرين من خلال الحديث معهم ونقل الأخبار مشفاهة، ومن الأمثلة عليها الراديو والقنوات الإخبارية التي تنتشر عبر أثير موجات الراديو المسموعة.

الوسائل المرئية (الميدياتيكية): وهي وسيلة نقل المعلومة والخبر من خلال الرؤية والمشاهدة سواء المشاهدة المباشرة أو المسجلة، مثل وسائل التلفاز والتواصل المرئي عبر شبكة الانترنت.