

محاضرات في مقياس الاتصال

1.0



الأستاذة: سلامة أمينة - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة

قائمة المحتويات

5	وحدة
7	مقدمة
9	I-المحور الأول : تبليغ الرسالة
9	أ. أهداف المحور الأول:.....
10	ب. تمرين حول المكتسبات القبلية للطالب.....
10	پ. تعريف الاتصال.....
11	1. الاتصال لغويا.....
11	2. الاتصال اصطلاحا.....
12	ت. -عناصر عملية الاتصال.....
12	1. المرسل.....
12	2. الرسالة.....
13	3. المستقبل
13	4. الوسيلة
14	5. التغذية الراجعة : (Feedback).....
15	ث. خصائص عملية الاتصال.....
15	ج. تمرين.....
15	ج. أنواع الاتصال.....
16	1. الاتصال اللغوي.....
16	2. الاتصال وفقا للاتجاه.....
17	3. الاتصال من حيث درجة ومدى التأثير
17	4. الاتصال وفقا لطبيعة مصدره.....
17	5. تصنيف اخرى.....
17	ح. تمرين.....
18	خ. وظائف الاتصال.....
18	1. مراقبة البيئة
18	2. نقل الثقافة.....
18	3. التسلية.....
18	د. معوقات الاتصال.....
18	1. تحريف المعلومات.....
19	2. حجم المعلومات.....

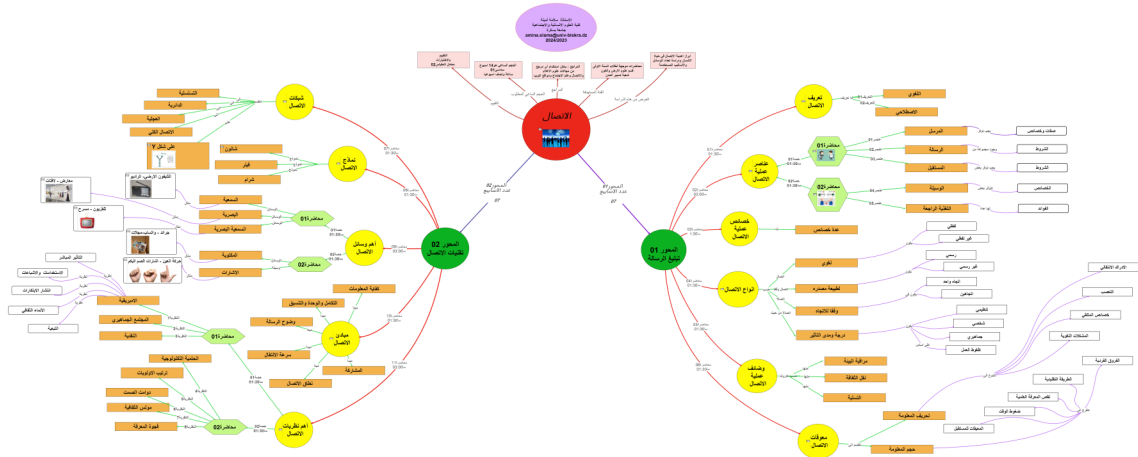
20	ذ. تمرين.....
20	ر. سؤال حول المحور الاول.....
21	حل التمارين
23	معنى المختصرات
25	قائمة المراجع
27	دليل

وحدة

- في حياتنا برزت أهمية الاتصال في حياة الإنسان منذ زمن بعيد،.
- فهو العامل المساعد على استقرار الحياة الإنسانية وازدهارها. ويعود له الفضل الأكبر في نمو الفكر الإنساني وتطوره، وتقدم الأمم والحضارات.
 - وقد اعتبر الكثير من الباحثين على أن الاتصال يعتبر المعيار المهم الذي يقاس به مدى رقي الأمم والحضارات، وما أحرزته من تقدم. ولقد تعددت الوسائل والأساليب التي استخدمها الإنسان في حياته للتواصل مع الآخرين ، وللتعبير عن الأفكار والآراء التي يحملها.
 - فبالإضافة إلى استخدامه الكلمة المنطوقة ، وجد وسائل أخرى استعان بها في تواصله مثل الرموز والإشارات وجعل منها وسيلة ولغة للتفاهم والتواصل مع الآخرين.
- حيث في نهاية هذا الدرس الذي يتطرق الى ماهية الاتصال ثم تقنيات الاتصال سيصبح الطالب على دراية بـ:
- ملما بأهداف الدرس بناء على **مستويات بلوم المعرفية**.
 - الاطلاع بالمضمون العام للموضوع الخاص بالاتصال.
 - التعرف على المكانة الهامة التي يحتلها الاتصال في حياة الإنسان.
 - التمييز بين مختلف مفاهيم الاتصال.
 - معرفة اهم تقنيات العملية الاتصالية والفصل بينها .
 - فهم أسس تبليغ الرسالة . وكذا أسس تقنيات الاتصال ، ما يمكنه من طرح اسئلة يجادل بها اهم الأفكار ، والتنبؤ بأفكار جديدة.
-

مقدمة

شهد العالم اليوم العديد من التغييرات التي مست جميع المجالات الاجتماعية و الاقتصادية والثقافية والسياسية، ولا سيما الجانب التكنولوجي الذي بدوره يمس الجانب المعلوماتي. فنظرا لأهمية الاتصال في حياتنا اليومية، فإنه لا يمكن للفرد أن يعيش بدون تواصل سواء كان مع الآخرين أو مع نفسه، وألا يكون شخصا غي سوي. فقد دعت الضرورة إلى التطوير في تقنيات الاتصال لمواكبة التطورات الحديثة ومنافسة الدول المتقدمة وكذا لتسهيل وتسريع عملية توصيل المعلومة وإسماع الفكرة أو الصوت. فتقدم الأمم وتقدم حضاراتها يقاس بتقدم حداثة وقوة تقنياتها الاتصالية. فالاتصال هو عبارة على تفاعل نقل المعلومات من شخص لأخر عن طريق التفاعل لتحقيق هدف معين من خلال توفر مجموعة من العناصر لذلك حاولنا في هذه المحاضرة الى ابراز أهمية الاتصال من خلال عرض ماهيته وتقنياته عن طريق اتباع الخطة اللاحقة.



الخريطة الذهنية للمقياس.

- بعض الدراسات السابقة حول الاتصال وارتباطه بشتى المجالات:
- 1- الطاهر اجعيم ، (2005/200)، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري، قسنطينة.
 - 2- بن عودة العربي، 2006، إسهام وسائل الإعلام في ترقية المجتمع المدني، دراسة وصفية تحليلية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر.
 - 3- كمال الحاج، 2020، نظريات الإعلام والاتصال، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.

المحور الأول : تبليغ الرسالة

9	أهداف المحور الأول:
10	تمرين حول المكتسبات القبلية للطالب
10	تعريف الاتصال
12	-عناصر عملية الاتصال
15	خصائص عملية الاتصال
15	تمرين
15	أنواع الاتصال
17	تمرين
18	وظائف الاتصال
18	معوقات الاتصال
20	تمرين
20	سؤال حول المحور الاول

ان عملية التفاعل بين الأفراد او بين الجماعات أو بين المؤسسات هو عملية تحكمها أشكال معينة. فاي عملية منها بحاجة إلى الاتصال بغية تحقيق وظائفها و أهدافها المؤطرة، من خلال تبادل المعلومات والأفكار. وفي هذا الفصل سنحاول إدراك ماهية الاتصال وما يضمنه من عناصر فرعية من أنواع وخصائص ومبادئ وغيرها.

آ. أهداف المحور الأول:

- عند الانتهاء من المحور الأول سيكون الطالب ملما بأهداف الدرس بناء على **مستويات بلوم المعرفية**
- 01- **المعرفة والتذكر** : سيتمكن الطالب من هذا المستوى من **استعادة** المعلومات من الذاكرة (**المكتسبات القبلية**) ويقوم الطالب **بالتعرف** و**حفظ** التعريفات ومختلف الآراء المرتبطة بموضوع الاتصال. - يتم إعطاء الطالب تمرين بسيط ذو إجابة مختصرة ويطلب منه الإجابة عليه من اجل **استحضار** ما لديه من مكتسبات قبلية تتعلق بالاتصال.
 - 02- **الاستيعاب والفهم** : حيث من خلال هذا المحور يقوم الطلاب **ببناء** وصلات جديدة في عقولهم . - ويقوم الطلاب **بتحديد** الخصائص الأساسية التي تسمح له **بضبط** مختلف المتغيرات والمفاهيم الخاصة بماهية الاتصال ويتمكن أيضا من **ضرب أمثلة** عن أنواع الاتصال حيث يتم إعطاء الطالب تمرين انطلاقا من أمثلة هذه الأمثلة.
 - 03- **التحليل** : يستخدم الطلاب مستوى التفكير المتخصص والدقيق لتحديد العناصر الأساسية ودراسة كل جزء في كيفية تبليغ الرسالة.

-
- The mind map is centered on a red circle labeled **الاتصال** (Communication). It branches into five main categories, each in a yellow circle:
- تعريف الاتصال** (Definition of Communication):
 - التقني** (Technical):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - الاجتماعي** (Social):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - عناصر الاتصال** (Elements of Communication):
 - مخبر 01** (Sender 01):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - مخبر 02** (Receiver 02):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - خصائص الاتصال** (Characteristics of Communication):
 - حدود خصائص الاتصال** (Limits of Communication Characteristics):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - انواع الاتصال** (Types of Communication):
 - لفظي** (Verbal):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - لفظية بغير لفظ** (Non-verbal):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - لفظية بغير لفظ** (Non-verbal):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - مكونات الاتصال** (Components of Communication):
 - معرفة المتلقي** (Receiver's Knowledge):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - معرفة المرسل** (Sender's Knowledge):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
 - معرفة الموضوع** (Subject Knowledge):
 - معلومات وخصائص
 - الاشتراط
 - الاشتراط
 - الخصائص
 - الفرق
- The mind map also includes a purple circle labeled **01** and a green circle labeled **02**. The entire diagram is set against a background of a world map.

ب. تمرين حول المكتسبات القبلية للطالب

ب. تعريف الاتصال

يختلف مفهوم الاتصال من تخصص لآخر. فعلماء الانتروبولوجيا يعرفونه على انه شبكة معقدة من المفاهيم الكاملة أو الجزئية بين أعضاء وحدات تختلف في حجمها وفي درجة تعقيدها ، وتتراوح هذه الوحدات من أسرة صغيرة أو شخص بينهما اتصال من نوع ما الى جماعة هائلة العدد بينهما وسائل اتصال ممكنة أو متاحة، وان هذه الشبكة المعقدة قد تبدو ظاهريا في شكل مؤسسات اجتماعية في صفتها الثابتة لكنها في الواقع ذات طبيعة اتصالية، وكل نموذج ثقافي وكل حركة وكل سلوك اجتماعي يتضمن اتصالا ضمنيا أو صريحا.

1. الاتصال لغويا

في القواميس العربية، كلمة الاتصال مشتقة من مصدر " وصل " الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية (انظر القاموس المحيط ، لسان العرب ، كلمة وصل ") ، أما قاموس أوكسفورد فعرفه بأنه " نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الإشارات) . (01)(01) [01]

كما أن الاتصال في اللغة العربية، هو كلمة تشتق من الفعل الثلاثي " وصل " والمضارع منه " يصل " ويقال " وصل الشيء " أو " وصل الى الشيء وصولا " أي بلغه وانتهى.

2. الاتصال اصطلاحا

- يعرفه " ALBERT HENRY " على أنه المعنى من شخص لآخر، من خلال العلامات أو الإشارات، أو الرموز من نظام لغوي مفهوما ضمينا للطرفين.
 - كما يعتبر ميلر " G-MILLER " أن الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما، أو لدى شخص ما، ونريد إيصالها إلى مكان آخر لو شخص آخر.
 - يعرف " C-CHERRY " الاتصال بأنه استعمال الكلمات أو الرسائل، أو أية وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث.
 - كما يمكن تعريف الاتصال على أنه تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة. وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى، وإن التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل يميز مفهوم الاتصال عن مفهوم الإعلام. ويجعل مفهوم الإعلام معبرا عن العملية الاتصالية لأنه يكون ذو اتجاه واحد.
 - ويعرف الاتصال أيضا بأنه العملية التي من خلالها تتم نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردين أو بين جماعتين أو بين فرد وجماعته، أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين ، وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي قد يكون إخباريا أو اقناعيا، أو استعلاميا أو إصدار أوامر أو غيرها.
 - والاتصال داخل المؤسسة أو ما يعرف بالاتصال التنظيمي الذي يشمل كل العمليات التي يتم من خلالها إبلاغ الرسالة بين أطراف التنظيم جماعات وإفراد، سواء داخل التنظيم الرسمي أو التنظيم غير الرسمي، ولا يمكن أن تتصور مؤسسة بدون شبكة اتصال رسمية وحتى غير رسمية تستعمل مختلف الوسائل لتحريكها من أجل تحقيق أهداف معينة. وعملية الاتصال جزء ضروري من عملية التفاعل التي تتم بين الأفراد داخل التنظيم حتى أنه اعتبر ركيزة أساسية داخل التنظيمات الحديثة. ذلك أن نسبة كبيرة من وقت العمل تستغرق في عملية الاتصال بكل أشكاله.
- ويعرفه كمال زيتون (1988) بأنه عملية تفاعل بين طرفين حول رسالة معينة.
- ويعرفه رضا البغدادي (1999) بأنه عملية نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل خلال فترة من الزمن، والعملية ليس لها بداية أو نهاية أو تسلسل في الأحداث.
- أما ★ AMA جمعية الإدارة الأمريكية فتعرف الاتصال على أنه : أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات .
- ويعرفه مصطفى محمود أبو بكر على أنه : إطلاق المعلومات وإصابة الهدف بها. وذلك بالتأكد من أن تلك المعلومات تم فهمها متخطية العوائق التي تقابلها لكي تحقق الرسالة هدفها. (02)(02) [02]
- أما الاتصال فنيا حسب ريكارد اندي (RICKARD INDY) عملية يقصد مصدر نوعي بواسطتها، إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي أي أنه عملية مقصودة ، هادفة وذات عناصر محددة.
- وهي معاني شبيهة بالمعاني الاصطلاحية الأخرى كما سنرى فيما يلي :
- يرى علم الاجتماع " تشارلز كولبي " بأن الاتصال " ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.
- أما عالم الاجتماع " تشارلز ر رايت " Ch R Wright "، فهو يرى بأن الاتصال هو عملية نقل المعنى أو المغزى بين الأفراد. أما " بيرلسون وستاينر " فقد عرفا الاتصال بأنه نقل المعلومات أو الرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك. وقد وصف " روجرز وكينايد " (Rogers , Kincaid) الاتصال بأنه العملية التي يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا إلى فهم مشترك. أما الاتصال بالنسبة لـ " جورج لندبرج " فهو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شئ آخر يعمل كمنبه للسلوك...



ت. -عناصر عملية الاتصال

يمكننا التعرف على عناصر عملية الاتصال من خلال النقاط التالية :

فيديو webm
عناصر عملية الاتصال

1. المرسل

وهو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال وهو المحور والمكون الرئيسي لعملية الاتصال، حيث انه المصدر الذي تنبثق منه الموضوعات الخاصة بالاتصال وقد يكون هذا الشخص متحدث بطريقة مباشرة او غير مباشرة عن طريق التلفاز او الراديو او من خلال الفيديو.
كما يعتبر مصدر الرسالة التي يترتب عليها التفاعل في موقف الاتصال ، والمعلم في الموقف التعليمي هو الذي يقوم بصياغة الرسالة.
كما يجب توفر مجموعة من الصفات والخصائص في المرسل (المعلم) منها :
ان يكون المرسل :

- متمكنا من تخصصه العلمي
- قادرا على التعبير الجيد عن الرسالة .
- ملما بأنواع قنوات الاتصال.
- ملما بخصائص من يتعامل معهم.
- قادرا على تحديد الهدف من رسالته .
- قادرا على الاستجابة والرد على التساؤلات.
- قادرا على الاستخدام الجيد للغة اللفظية وغير اللفظية.
- قادرا على التعديل في رسالته او في عملية الاتصال بناء على التغذية الراجعة.

2. الرسالة

وهي المحتوى الرئيسي الخاص بعملية الاتصال حيث انه يعبر عن مضمون عملية الاتصال . وقد تتضمن هذه الرسالة قرارات او أوامر او مشاور . والرسالة لها أشكال متعددة فقد تكون رسالة مكتوبة او شفوية.

- وهي أيضا المحتوى او المعلومات والمفاهيم والمهارات التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبلين لتعديل سلوكهم. ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية او غير اللفظية او بمزيج منهما وفقا لطبيعة المحتوى كما توجد مجموعة من الشروط يجب أن يراعيها المرسل عند إعداد وإرسال رسالته منها
- أن يكون محتوى الرسالة مناسباً لميول وحاجات الأفراد.
 - أن يكون محتوى الرسالة واضحاً وصحيحاً وعلمياً وخالياً من التكرار والغموض.
 - أن تتضمن الرسالة الشكل الجيد والمثير للانتباه.
 - أن يختار المرسل الوقت والمكان المناسبين للأفراد المستقبلين للرسالة.

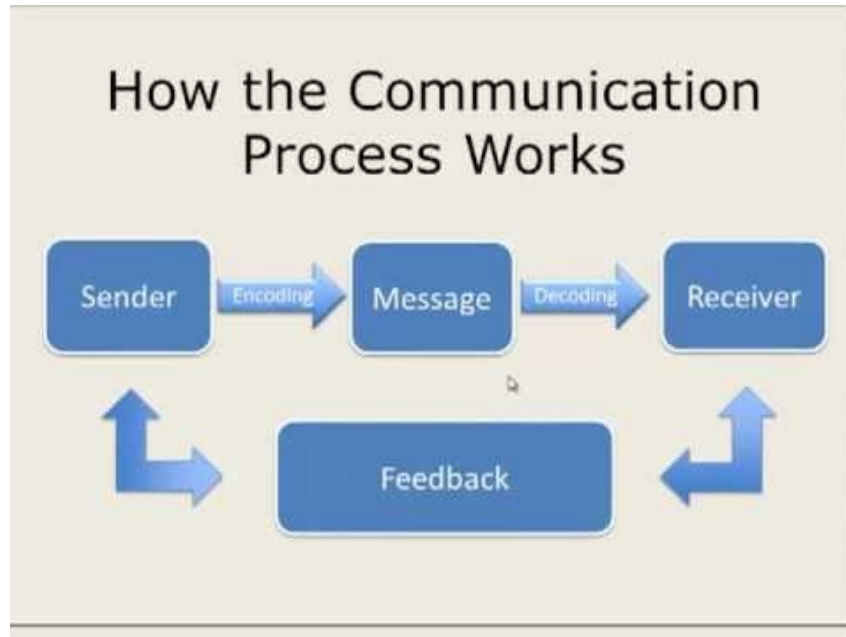
3. المستقبل

- وهو الطرف الثاني من عملية الاتصال ، وهو الشخص الذي تصل اليه الرسالة . اي انه الشخص الذي تصل إليه الأوامر أو الأفكار أو المعلومات الخاصة بمحتوى ومضمون الرسالة.
- كما تعرف كذلك على انها الشخص أو الأشخاص التي تتلقى الرسالة ، ودور المستقبل هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم المحتوى والتأثر به. حيث ان جميع عناصر الاتصال تعمل من اجل المستقبل.
- كما انه يجب توفر بعض الشروط في المستقبل منها :
- تأهب المستقبل واستعداده لاستقبال الرسالة
 - القدرة على الانصات للآخرين.
 - الشعور بأهمية الرسالة.
 - امتلاك الخبرة اللازمة لاستقبال الرسالة.
 - تمكن المستقبل من اللغة اللفظية (شفوية او تحريرية) وغير لفظية (إشارات وحركات)
 - امتلاك المستقبل لجميع السلوكات البشرية والقدرات العقلية والذهنية

4. الوسيلة

- وهي الطريقة او القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل الى المستقبل. ومن امثلة ذلك نجد الكتب المجلات، الصحف، التلفزيون، الراديو، الحديث الشفهي، الانترنت. وتتكون قناة الاتصال من اكثر من اداة اتصال.
- حيث تعتبر الحواس الخمس هي القنوات الناقلة للرسالة في عملية الاتصال .
- كما يجب ان تتوفر في الوسيلة بعض الخصائص التي تحكم جودتها ومناسبتها منها
- أن تؤدي الى تحقيق الهدف منها كتقديم المعلومات او بعض المهارات.
 - أن تشوق المستقبل وترغبه في الاطلاع والبحث وتساعد في استنباط الخبرات الجيدة.
 - أن تربط الخبرات السابقة مع اللاحقة.
 - أن تجمع بين الدقة العلمية والجمال الفني مع المحافظة على وظيفة الوسيلة .
 - أن تكون رخيصة التكاليف متينة الصنع وفعالة.
 - أن تكون الوسيلة مناسبة ليستفاد منها في اكثر من مستوى.
 - أن تتناسب الوسيلة مع التطور التكنولوجي والعلمي للمجتمع.
 - أن تكون الوسيلة واقعية.

5. التغذية الراجعة : (Feedback)

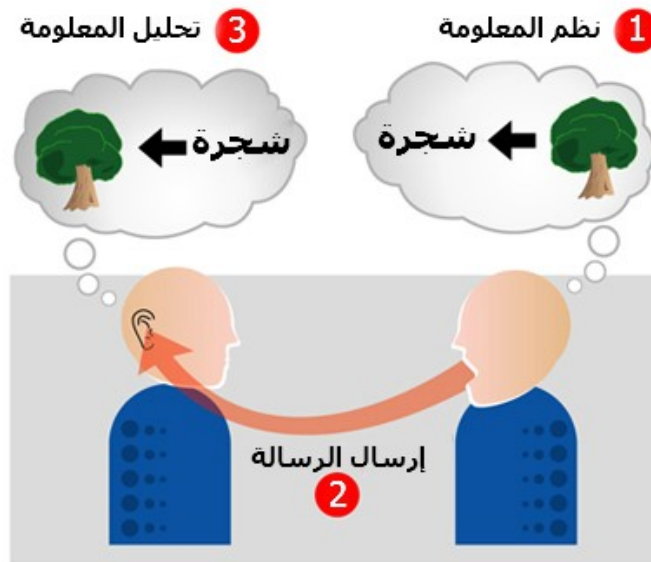


Feedback

وهي رد فعل المستقبل على الرسالة حيث يصبح في هذه الحالة مرسلًا أيضًا فتكتمل دائرة الاتصال الأولي ، وتفتح دائرة الاتصال الثانية وهكذا. فالتغذية الراجعة قد تكون ايجابية (الموافقة والقبول مثل إجابتك صحيحة، برافو، تحريك الرأس، شكرًا، تم الاستلام، علم..) فالتغذية الراجعة تمثل التفاعل و الاستمرارية بين عناصر الاتصال.

وللتغذية الراجعة فوائد كبيرة في الموقف التواصلية منها :

- تمكن المرسل من معرفة تأثير رسالته على المستقبلين من خلال الاستجابة.
- تؤكد على ان عملية الاتصال هي عملية تبادل للأدوار فمن كان مرسلًا يصبح مستقبلًا والعكس.



صورة الاتصال

ث. خصائص عملية الاتصال

- للاتصال جملة من الخصائص أو الميزات ابرزها :
 - **الاتصال عملية هادفة** : حيث ان الاتصال يرمي الى تحقيق هدف معين ومحدد، وهو ارسال المعلومات وفهمها من الطرف الاخر.
 - **الاتصال عملية ديناميكية** : حيث تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل، الاول يؤثر والاخر يتأثر. بل وقد يتبادل الطرفان الادوار بينهما.
 - **الاتصال عملية منظمة** : فهي منظمة باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم.
 - **الاتصال عملية دائرية** : فهو ليس عملية خطية تسير باتجاه واحد من المرسل الى المستقبل ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل الرسالة الى المستقبل الذي يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة.
 - **الاتصال عملية متنوعة** : حيث ان الاتصال الإنساني هو عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية (الشفهية، التحريرية) بل يتم أيضاً استخدام اللغة الغير لفظية (الإشارات، الحركات والإيماءات)
 - ان الاتصال يمكن ان يتم **بعده طرق** وليس فقط بالطرق الكتابية او اللغوية، حيث يمكن أن يكون ابراز أحاسيس أو معاني ، تتم بواسطة سلوكيات أو إشارات معينة.
 - ان الاتصال له **مستقبل ومرسل**، وهدف هذا الأخير في العملية هو **التأثير على المستقبل**.
 - اذا خلا الاتصال من وجود معنى ينتقل بين المرسل والمستقبل فلا يمكن القول ان هناك اتصالا. كما ان هناك ضرورة اتمام عملية الاستقبال للطرف الثاني كشرط لإتمام عملية الاتصال.
 - يهدف الاتصال ايضا الى **تحقيق التكامل والتفاهم بين المتصلين**، وهي من بين المهام ذات الاعتبار في المجتمعات الحديثة وخاصة في المؤسسة الاقتصادية..

ج. تمرين

[23 ص 3 حل رقم]

اذكر احد خصائص الاتصال (اختر واحدة)

هو عملية ديناميكية	<input type="checkbox"/>
هو عملية ذات هدف واحد	<input type="checkbox"/>
الاتصال عملية متدرجة	<input type="checkbox"/>

ج. أنواع الاتصال

يمكن تقسيم الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة فيه الى:



فرنسية

انظر انواع الاتصال (انواع الاتصال)
انواع الاتصال

1. الاتصال اللغوي

(ا) الاتصال اللفظي (شفهي وكتابي)

يدخل ضمنه كل انواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقي، ويكون هذا اللفظ منطوقا فيدركه المستقبل في حاسة السمع . وقد بدأ استخدام اللغة في التفاهم الانساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز الى معاني محددة يلتقي عندها أفراد المجتمع. وقد عكف فريق من العلماء في اللغة على دراسة دلالات الألفاظ وأسفرت جهودهم عن ظهور علم المعنى الذي يهدف الى تخليص الفكر الإنساني من المغالطات اللغوية. فالاتصال اللفظي يجمع بين الالفاظ المنطوقة والرموز الصوتية.

(ب) الاتصال غير اللفظي : (اشارات ، صور، حركات، رسوم،)

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

ويقسم بعض العلماء هذا الاتصال الى ثلاث لغات :

1. لغة الإشارة وتتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة.
2. لغة الحركة أو الأفعال وهي تضمن جميع الحركات التي يأتيها الانسان لينقل الى الغير ما يريد من معاني او مشاعر.
3. لغة الأشياء ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة والأدوات والحركة، للتعبير عن معاني أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقي.

2. الاتصال وفقا للاتجاه

حيث يصنف كذلك الى نوعين

(ا) اتصال في اتجاه واحد

وهو عندما تكون السرعة او النظام مطلوبين او رغب المرسل ألا تكتشف أخطأؤه او ان لا يستمع للنقد من المستقبلين.

ب) اتصال في اتجاهين

وهو لزيادة ثقة الأفراد وقدرتهم على فهم الرسالة و الأثر الذي أحدثته فيهم والسماح بإمكانية تعديل الرسالة ونقدها بما يخدم الهدف ومنها : المقابلات، الاجتماعات والندوات

3. الاتصال من حيث درجة ومدى التأثير

ا) الاتصال الشخصي

: مباشر وجها لوجه، ودون قنوات وسيطة .

ب) الاتصال التنظيمي

وهو يأخذ شكل اجتماعات صنع القرار ، الندوات التوجيهية ، حفلات التكريم ، برامج التكوين والتدريب.

ج) الاتصال الجماهيري

:هو عملية اتصال تقوم بها هيئات أو أفراد بهدف الوصول الى عدد كبير من الناس باستخدام وسيط مادي ، مستخدمة بما يعرف بالاتصال الجماهيري او وسائل الإعلام وهي تتزايد مع الزمن

مثال



التلفزيون - الراديو

4. الاتصال وفقا لطبيعة مصدره

ا) الاتصال الرسمي :

يرتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة وهو اما صاعد او نازل او افقي.

1الاتصال غير الرسمي

يتم خارج المسارات الاتصالية الرسمية. وهو اما مكمل للاتصال الرسمي او معيق له.

5. تصانيف اخرى

- ويوجد تصنيف اخر لإبراهيم ابو عرقوب ، حيث صنف الاتصال حسب درجة تأثيره الى خمسة انواع :
- الاتصال الذاتي : او داخل الفرد وهو الذي يتم بين الفرد ونفسه ويكون مرسله الحواس ورسالته النبضات الالكتروكيمياوية ووسيلته الجهاز العصبي المركزي وستقبله الدماغ.
 - الاتصال الشخصي : او بين الأشخاص وهو الاتصال الذي يتم مباشرة وجها لوجه بين مرسل ومستقبل دون قنوات وسيطة.
 - الاتصال التنظيمي : ويتمثل في مختلف انواع الاتصال التي تتم داخل المؤسسة وهو اما رسمي (صاعد، نازل، افقي)
 - الاتصال الجماهيري : وهو اتصال علني ومنظم يوجه عبر وسائل الاتصال الجماهيرية الى الجمهور العريض.
 - الاتصال بين الثقافات : يتم بين اعضاء ثقافات مختلفة بغية التفاهم ، او الغزو والهيمنة الثقافية . وغالبا ما تكون عن طريق قنوات فردية وجماعية ومنظمة وغير منظمة مثل السفراء او الملحقون الديبلوماسيون، التجار ، السياح، البعثات الدراسية او الرياضية....(04)[04]

ج. تمرين

[23 ص 4 حل رقم]

اذكر مستويات انواع الاتصال ؟

خ. وظائف الاتصال

حيث يعتبر هارولد لازويل من أوائل الباحثين في تناول وظائف وسائل الاتصال ودورها في المجتمع ومنها :

1. مراقبة البيئة

وهي تقوم بالأساس على تزويد الناس بالمعلومات والأخبار سواء احوال الطقس او وضع عسكري خطر او أنباء الاقتصاد القومي والعالمي او مؤشرات الحالة الاقتصادية. وقد تحتوي هذه الوظائف على وظائف سلبية كنشر الرعب والتحذير والحيرة للجمهور ، بحيث لا يعرفون ما الطبيعي او العادي او غير العادي في المجتمع.

2. نقل الثقافة

والدور هنا يتم بنقل المعلومات والقيم للأجيال القادمة او الى القادمين الجدد، والوظيفة السلبية هنا عندما لا يتم نقل واقع بعض الجماعات لأنها اقلية ويتم التركيز على الثقافة الرئيسية دون الفرعية.

3. التسلية

وهي من اكثر الوظائف وضوحا لوسائل الاتصال والجانب السلبي لها هو التشجيع على الهروب من الواقع. وتفسد الفن والذوق العام ، وتعرقل نمو الفنون الراقية وتبعد الناس عن قضاياهم ومشكلاتهم الحقيقية.

د. معوقات الاتصال

معوقات الاتصال



لم افهمك
انظر التعصب"
فرنسية

1. تحريف المعلومات

تتكون عملية الاتصال طبقا لما سبق من ستة مراحل متداخلة ومعقدة، ونظرا للأخطاء أو الهفوات التي يحتمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء معنى أو معان غير مقصودة من الاتصال. وتندرج هذه الأخطاء ضمن أربعة معوقات :

(أ) خصائص المتلقي

يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد. كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها فالموظف الذي يتميز بالحاجة القوية للتقدم في المنظمة. ويتصف بالتفاؤل قد يفسر ابتسامة الرئيس المباشر وتعليقه العارض كمؤشر إلى أنه شخص محبوب وعلى المكافأة التي تنظره.

(ب) الإدراك الانتقائي

حيث يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الناس إلى غرض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل.

(ج) المشكلات اللغوية

تعتبر اللغة من أبرز المجموعات المستخدمة في الاتصال بيد أن المشكلة هنا تكمن في أن أكثر من الكلمات الشائعة الاستخدام في الاتصال تحمل معان مختلفة للأشخاص المختلفين، فقد تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة أو أن تكون اللغة خاصة لمجموعة فنية معينة من الصعب على من خارج هذه المجموعة فهمها.

(د) ضغوط الوقت

يشكو المديرون من أن الوقت هو اندر الموارد، ودائما يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومة . ويعزي ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية كأن يصدر الرئيس أمرا شفويا لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات

هـ) التعصب

التعصب لأمر أو رأي أو فكرة مما يؤدي حتما لتحريف الهدف من المعلومة والتشويش عليها.

2. حجم المعلومات

- حيث تمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات ومن الشكاوي السائدة في أوساط المديرين أي المرسلين:
- نقص في تحديد المسؤولية لعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية.
 - توجه بعض المستقبلين إلى سلطات (مرسلين) إلى من المرسل المباشر لهم.
 - التعصب في استقبال المعلومة.
 - عدم مراعاة الفروق الفردية بين المستقبلين يؤدي حتما إلى التفاوت في فهم الحجم الحقيقي الكلي للمعلومة من مستقبل لآخر.
 - استخدام المرسل للطريقة التقليدية حيث يعتمد عدد كبير من المرسلين على الطريقة اللفظية في عرض المادة أو الرسالة، فيقوم المرسل بالإلقاء اعتمادا على الرموز والألفاظ الجافة والمجردة مع عدم استخدام اللغة الغير لفظية وهذا يجعل المستقبل للرسالة إلى الانصراف وعدم الشعور بأهمية الرسالة.
 - عدم مراعاة الفروق الفردية والشخصية بين المستقبلين : فعند قيام المرسل بالإلقاء اللفظي لمحتوى الرسالة وبطريقة واحدة ، يجعل عددا كبيرا من المستقبلين لا يستطيعون فهم ومتابعة الرسالة.
 - عدم كفاية المرسل الأكاديمية والعلمية ، فعدم إلمامه جيدا يؤدي إلى صعوبة توصيل الرسالة وهدفها.
 - وجود بعض المعوقات لدى المستقبلين، فنقص أو ضعف بعض الحواس مثلا عند المستقبل مثل ضعف النظر أو السمع يؤدي إلى عدم نجاح عملية الاتصال بالشكل المطلوب.
 - ضغوط الوقت : يشكو المديرون من أن الوقت هو انذر الموارد ، ودائما يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة ويعزي ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية كان يصدر المدير أمرا شفويا لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات الرسمية لتحديد من خلاله المسؤوليات.

د. تمرين

[23 ص 5 حل رقم]

اذكر بعض معوقات العملية الاتصالية (03 معوقات)

تحريف المعلومات	<input type="checkbox"/>
الإدراك الانتقائي	<input type="checkbox"/>
تعدد المستقبلين	<input type="checkbox"/>
التعصب	<input type="checkbox"/>

ر. سؤال حول المحور الاول

سؤال

[23 ص 6 حل رقم]

من تعاريف الاتصال: يعرف الاتصال بأنه العملية التي من خلالها تتم نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردين أو بين جماعتين أو بين فرد وجماعته، أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين ، وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي قد يكون إخباريا أو اقناعيا، أو استعلاميا أو إصدار أوامر أو غيرها.

حسب هذا التعريف: اذكر اهم النقاط أو العناصر التي أهملها التعريف لنجاح العملية الاتصالية؟

* *

*

لا يمكن لنجاح العملية الاتصالية إلا إذا توفرت على مجموعة من العناصر الضرورية والتي لا بد من أن تكون ضمن العملية الاتصالية.

حل التمارين

< 1 (ص 10)

الاتصال هو نقل المعلومة من (المرسل) إلي (المستقبل)، بوسائل معينة من اجل تحقيق هدف معين.

< 2 (ص 10)

مجموعة من قنوات الاتصال المُستخدَمة في نشر الأخبار أو الإعلانات الترويجية أو البيانات، ويُعرف الإعلام بأنه الوسيلة الاجتماعية الرئيسية للتواصل مع الجماهير.

< 3 (ص 15)

هو عملية ديناميكية	<input checked="" type="checkbox"/>
هو عملية ذات هدف واحد	<input type="checkbox"/>
الاتصال عملية متدرجة	<input type="checkbox"/>

< 4 (ص 18)

الاتصال اللغوي - الاتصال وفقا للاتجاه - الاتصال من حيث درجة ومدى التأثير - الاتصال وفقا لطبيعة المصدر

< 5 (ص 20)

تحريف المعلومات	<input checked="" type="checkbox"/>
الإدراك الانتقائي	<input checked="" type="checkbox"/>
تعدد المستقبلين	<input type="checkbox"/>
التعصب	<input checked="" type="checkbox"/>

< 6 (ص 21)

هذا التعريف اهمل البيئة وكذا التغذية العكسية.

معنى المختصرات

AMA - جَمْعِيَّةُ الإدارة الأمريكية المعروفة اختصاراً بالرموز AMA هي مؤسسة لا تستهدف الربح، تأسست عام 1923 م لتقديم خدمات التدريب والأبحاث وتعميم المنشورات والمعلومات الخاصة بمواضيع الإدارة

قائمة المراجع

[01] ابو عرقوب ابراهيم ، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الانساني، دار محمد لاوي للنشر، الاردن، 1993، ص 17.

[02] مصطفى محمود ابو بكر، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي، الاتصال الفعال، الدار الجامعية ، الاسكندرية، د ط ، 2007، ص 40.

[04] فضيل دليو ، الاتصال- مفاهيمه- نظرياته – وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة ، 2003، ص 20-21.

دليل

الاتصال.....7 صفحة

التقنيات.....7 صفحة