

المحاضرة الرابعة: أنواع الاتصال

1-3- الاتصال من حيث اللغة المستخدمة

الاتصال اللفظي: وهو الاتصال الذي يتم من خلاله استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة والمعلومات إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة كالمذكرات والخطابات التلفزيونية والندوات... أو غالبا ما يتم ذلك وجها لوجه، ويقوم الاتصال الشفوي على أساس الصلة المباشرة بين المرسل والمستقبل، فمرسل الرسالة ومستقبلها يتواجدان في مكان واحد ومن ثمة جميع حواس الإنسان تشارك في العملية الاتصالية.

كما يقصد بالاتصال اللفظي كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ أو وسيلة لنقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي وقد يكون اللفظ المستخدم منطوقا فيدركه المستقبل بحاسة السمع، أو قد يكون الفاظا مكتوبة مثل الخطابات والتقارير والكتب وغيرها.

وتنقسم الوسائل اللفظية إلى وسائل مكتوبة وأخرى غير مكتوبة كلا منها يقوم أساسا على اللفظ أو الكلمة للدلالة على مضمونها ومن بين الوسائل اللفظية المكتوبة أو المطبوعة الصحف، الكتب، الخطابات، المقالات، التقارير، الكتيبات، الملخصات، المراجع، المذكرات.

ومن امثلة الوسائل اللفظية غير المكتوبة، المقابلات، الاجتماعات، النقاشات، الندوات، المحاضرات، الخطب، المناظرات، المؤتمرات، المحادثات التلفزيونية.

2.1. الإتصال غير اللفظي: الاتصال غير اللفظي هو شكل من أشكال الاتصال لا يعتمد على الكلمات المنطوقة أو المكتوبة مثل إشارات الأيدي وتعبيرات الوجه يمكن أن توجه رسالة وإلى شخص دون التفوه بكلمة وتلك الأشكال من الاتصال تعتمد على ما يسمى بنظائر اللغة فاصفرار الوجه وتصيب العرق وحركات الشفاه والعين وإيماءات الرأس و هز الكتفين وحركات الأيدي كلها تنقل رسائل غير لفظية، يعتبر هذا النوع من الاتصال أساس التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد، يدخل ضمن هذا النوع من الاتصال كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة، وعلى هذا الأساس يقسمه بعض علماء الاتصال غير اللفظي إلى ثلاث لغات هي:

- لغة الإشارة: وتتضمن كل الحالات التي تحل فيها الإيماءات محل الأشكال العادية من الشفريات.

- لغة الفعل: وتتضمن الحركات التي تستخدم فقط للإشارة، فالمشي والقفز قد يمثلان لنا شكلا من أشكال التمرين الجسماني إلا أنهما قد يقولان شيئا آخر للمشاهدين الآخرين.

- لغة الأشياء: وتضم القيام عن قصد أو غير قصد بعرض الممتلكات المادية بما في ذلك الجسم البشري وهكذا قد تؤدي الملابس التي نرتديها والسيارات التي نقودها بعض مقاصدنا، إلا أنها تمتد الآخرين بمعلومات مقصودة أو غير مقصودة عنا وعن أذواقنا.

- وقد اعطى العلماء 4 رموز هي:

- الرموز الاعلامية .

- رموز الاداء .

- رموز اصطناعية .

رموز الظرف .

3-2-الاتصال من حيث درجة رسميته

وينقسم الاتصال من حيث درجة رسميته الى نوعين هما:

الاتصال الرسمي: وهو الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية الشفق عليها في نظمها وتقاليدها، ففي كل منظمة يوجد ما يعرف بشبكة الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة، والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها.

الاتصال غير الرسمي: وهو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية، أو تبادل المعلومات ووجهات النظر من خارج منافذ الاتصال الرسمية، ومثال ذلك اللقاءات غير الرسمية التي يتفاعل فيها زملاء العمل مع بعضهم البعض، وتبادل وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم، ومن المعروف أن الاتصالات غير الرسمية في أية مؤسسة أو منظمة يدرکہا المستقبل بحاسة السمع، أو قد يكون أفاظا مكتوبة مثل الخطابات والتقارير والكتب وغيرها PreviousNext

3-3-الاتصال من حيث اتجاهه

: ينقسم الاتصال من حيث اتجاهه إلى ثلاثة أنواع وهي:

الاتصال الهابط: وهو الذي يكون اتجاهه من أعلى إلى أسفل مثل الاتصال الذي يتم بين الإدارة العليا وأعضاء الإدارة الوسطى أو بين الإدارات والمشرفين أو بين المشرفين والعاملين وهذا الاتصال يأخذ في

الغالب شكل القرارات والسياسات التي تصدرها الهيئة الإدارية من أجل تنظيم سير العمل أو توجيه أعمال المشروع.

الاتصال الصاعد: وهو الذي تبدأ فيه عملية التفاعل بين المرؤوسين تتجه إلى المستويات الإدارية العلي كأن يقدم المرؤوسين اقتراحات أو بيانات أو شكاوي لرئيسهم ولذلك فهو عكس النوع السابق.

الاتصال الأفقي: هو الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية أو الاجتماعية أو السياسية وغيرها والتي تقع في المستوى نفسه، وغالبا ما يكون الاتصال شفوي وبطريقة مباشرة ودون تعقيدات إدارية ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات واللجان.

3-4- الاتصال من حيث حجم المشاركين

ونجد فيه التقسيمات التالية:

الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد وذاته، في محاولة لتنظيم ادراكه عن الأشخاص والأشياء والأحداث والمواقف التي يتعرض لها، أو حول ما يتلقاه من معلومات أو أفكار أو آراء باعتبارها منبهات أو مثيرات تتطلب منه استجابة في اتجاه ما وهذا الشكل من الاتصال يسمح للفرد أن يتخذ قراراته بناء على المعلومات التي يستقبلها عن طريق حواسه.

الاتصال المواجهي: هو الاتصال الذي يتضمن المواجهة المباشرة بين القائم بالاتصال والمستقبل المؤدية الى تغيير سلوك المستقبل واتجاهاته عن طريق تبادل الأفكار والمعلومات والأخبار ويتميز هذا النوع من الاتصال بالمرونة العالية وبالتلقائية أي بعدم التقيد بقواعد واجراءات مسبقة ويضم هذا النوع من الاتصال: الاتصال الشخصي والهاتفي والذاتي لذلك ينقسم هذا الشكل الى الاشكال الفرعية الاتية:

- الاتصال الشخصي: وهو الاتصال الذي يتم بين فرد وفرد اخر ويتم بين الأفراد مباشرة أو من خلال وسائل الاتصال السلوكية واللاسلكية مثل: الهاتف أو من خلال الخطابات.

- الاتصال بالجماعات الصغيرة: ويتم بين فرد واخرين أو مجموعة من الافراد مثل الفصل الدراسي حلقات النقاش، الاجتماعات، الندوات، حيث تتاح الفرصة للجميع للمشاركة في الموقف الاتصالي ويغلب على هذا الشكل من الاتصال الطابع الرسمي والتنظيمي أكثر من الاتصال الشخصي.

الاتصال الجمعي: وهذا النوع من الاتصال يعكس حجم المشاركين في الاتصال وبصفة خاصة جماعات المتلقين أو المستقبلين... ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه عال ولكنه في حدود التجمع القائم، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة أو الالتقاء حول الأهداف العامة.

-الاتصال الجماهيري: يعتبر الاتصال الجماهيري مرحلة مهمة متطورة من مراحل نمو أنماط الاتصال التي يمارسها الانسان وهي ظاهرة وليدة الثورة الصناعية التي مكنت من تطوير الطباعة ووفرت وسائل سريعة لجمع ونقل وحفظ وتوزيع كميات ضخمة من المعلومات، كالهاتف، التلغراف، التلكس، البث الاذاعي والتلفزيوني، الاقمار الصناعية، آلات التسجيل الكهربائية المختلفة. وزاومت الاكتشافات التقنية تطورات هامة على مستوى المؤسسات المتخصصة في جمع وتوزيع المعلومات في المجتمع.

3-5-الاتصال من حيث درجة التأثير

الاتصال المباشر أو الشخصي: ونقصد به هنا الاتصال الذي يتم بصفة مباشرة بين المرسل والمتلقي دون وجود وسيط يحتوي الرسالة الاتصالية ويحملها (وسيط تقني كوسائل الاتصال).

كما يقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل الأفكار والمعلومات والاتجاهات بين أشخاص بطريقة مباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات بسيطة أو وسائل نقل صناعية حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما البعض في مكان محدد، فعندما يرسل المرسل رسالة معينة إلى المستقبل سرعان ما يلقي استجابة عليها، وبذلك يصبح المرسل مستقبلا والمستقبل مرسلا، وهكذا يصير التفاعل من جانبيين وليس من جانب واحد.)

الاتصال غير المباشر: وهو الاتصال الذي يكون بطريقة غير مباشر و تكون الرسالة الاتصالية من المرسل الى المستقبل عبر قناة او وسيلة تحملها، قد يكون هذا النوع من الاتصال فرديا، كما يمكن ان يكون جماهيريا من خلال توجيه الرسالة الاتصالية الى جمهور ما عن طريق وسائل الاتصال وبالأخص الجماهيرية.

بالنسبة الى الاتصال الجماهيري يقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات إلى عدد كبير نسبيا من الأفراد باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيري، وهذا النوع من الاتصال يتم بطريق غير مباشرة غالبا ما يكون في اتجاه واحد وتشمل وسائل الإعلام الجماهيري تلك الوسائل التي لها مقدرة على نقل الرسائل الجماهيري من مرسل إلى عدد كبير من الناس وتشمل مقدرتها الاتصالية في استخدام معدات ميكانيكية أو الكترونية مثل: الصحف، المجلات، الكتب، السينما، الراديو والتلفزيون... الخ.