**المحاضرة الرابعة : الاتصال : الأنواع والوظائف**

**الهدف الخاص** : ان يقسم الطالب الاتصال إلى أنواع مختلفة ويعطي أمثلة حولها .

الأهداف الإجرائية :

1.أن يحدد الطالب أنواع الاتصال حسب معيار اللغة المستخدمة .

2-أن يحدد الطالب أنواع الاتصال حسب معيار درجة التأثير .

3- أن يحدد الطالب أنواع الاتصال حسب معيار طبيعة المصدر.

مقدمة :

إن الفعل الاتصالي الذي نمارسه اليوم وبأشكال مختلفة يؤدي في نهاية الأمر إلى بلوغ الهدف وتحقيق التأثير في الجمهور المستهدف ، إلا أن الاتصال في جوهره يقسم إلى العديد من الأنواع والتقسيمات بناء على العديد من الاعتبارات التي قدمها الدارسون لهذا الحقل والتي نوجزها على النحو التالي :

* **مستويات الاتصال:**

**1-الاتصال الذاتي :**

هذا النوع من أنواع الاتصال يحدث لدى كل واحد منا، وهو حديث النفس الذي يدور بين الفرد وذاته ويتعلق هذا بالأفكار التي تدور في ذهنه ومشاعره وعواطفه الداخلية، وفي هذا النوع من الاتصال يكون المرسل والمستقبل هو الشخص ذاته .

المرسل هو المستقبل ----الرسالة : هي الأفكار والمشاعر والعواطف -------وسيلة الاتصال هو المخ ----رجع الصدى يصدر من الشخص نفسه .

**2-الاتصال الشخصي:**

هذا النوع من الاتصال يحدث بين شخصين أو أكثر في جو غير رسمي ، موضوعه عادة يكون تبادل المعلومات أو حل المشكلات . يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الاتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشارك فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.[[1]](#footnote-2)

**3-الاتصال الجمعي:**

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. وهو نوع من الاتصال المواجهي ويعكس هذا النوع من الاتصال كبر حجم المشاركين في الاتصال، فهو يحدث بين عدد من الأشخاص مثل أفراد الأسرة الواحدة أو وزملاء العمل والدراسة وجماعة الأصدقاء ويظهر الأثر في هذا النوع بانتقال العدوى بين الأفراد [[2]](#footnote-3)

**4) الاتصال الجماهيري**

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان.

ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصّلة بين الثقافات المختلفة.

**5) الاتصال الثقافي: أو الاتصال ما بين الثقافات**

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديقك فسيظن الغربيون أنكما من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في الملكة العربية السعودية ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.[[3]](#footnote-4)

* **أنواع الاتصال :**

ينقسم الاتصال بناء على أنواعه حسي العديد من المعايير المستخدمة في التصنيفات، لذا كل تقسيم تندرج ضمنه العديد من الأنواع ، وفيما يلي أنواع الاتصال :

حسب معيار اللغة

حسب معيار اللغة المستخدمة

**أ/ الاتصال اللفظي:** وهو الذي يتم فيه استخدام كافة أنواع الألفاظ أو الكلمات للتعبير عن الموضوع أو الفكرة المراد توصيلها وينقسم بدوره إلى :

**الاتصال الفظي الشفهي:** ويتم فيه توظيف النطق في إرسال الرسالة من قبل المرسل، ويتلقاها المستقبل عن طريق الأذن أو حاسة السمع . مثل إلقاء التحية، إصدار الأوامر الشفهية. ويتميز هذا النوع من الاتصال بما يلي:

\*القدرة على توفير الوقت.

\*يسمح بطرح التساؤلات والإجابة عليها مباشرة .

\*يتطلب مجموعة من المهارات منها: القدرة على الحديث والقدرة الإنصات والقدرة على التفكير وشرح الأفكار في آن واحد.[[4]](#footnote-5)

**الاتصال اللفظي الكتابي** :وهو الذي يتم فيه توظيف الكلمات المكتوبة لإيصال الرسائل ، ومن أمثلتها: الخطابات والمنشورات، والتقارير ... الخ

ب/ الاتصال غير اللفظي:

الاتصال بين بني البشر لا يتم باستخدام اللغة فقط والكلمات المنطوقة، ذلك أن العديد من التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد تتم باستخدام الرموز والحركات والإشارات والإيماءات ، فالاتصال غير اللفظي هو مجموعة من التعبيرات المنظمة التي تشير في معانيها إلى مجموعة من الأفكار التي يقصدها الإنسان في حركاته: مثل الارتعاش من البرد، الاختناق عند الغضب ....الخ .

ومن أهم ميزات الاتصال غير اللفظي :

* استحالة عدم الاتصال .
* التعبير عن المشاعر والانفعالات والعواطف.
* صدق الرسائل غير اللفظي

أنواع الاتصال غير اللفظي:

\*الرموز \*الصمت \*الحركات والإشارات \*الإيماءات \*النظرات

حسب درجة التأثير:

حسب معيار درجة التأثير

الاتصال الشخصي: وهو الذي يكون بين شخصين أو أكثر ، ويكون عادة وجها لوجه دون الحاجة إلى قنوات الاتصال أو وسائله

الاتصال التنظيمي: ويمثل مختلف أنواع الاتصال التي تتم داخل المؤسسات . وهو إما أن يكون رسميا أو غير رسمي

الاتصال الجماهيري: وهو اتصال علني منظم وموجه عبر وسائل الاتصال الجماهيرية إلى جمهور واسع وعام [[5]](#footnote-6)

حسب طبيعة المصدر

حسب طبيعة المصدر

معيار درجة التأثير

الاتصال الرسمي : وهو الاتصال الذي يتم في إطار الهيئات والمؤسسات الرسمية ، يمتاز بالجدية واستخدام اللغة في التواصل عن طريق المراسلات والقوانين والمواثيق والتعليمات والأوامر بين الرؤساء والمرؤوسين، حيث يترجم رجع الصدى في ردود فعل مكتوبة بالدرجة الأولى بناء على قاعدة الإدارة تكتب ولا تتكلم .

ا الاتصال لصاعد : هو الذي يكون بين العمال وأعلى الهرم في المؤسسات وعادة ما تكون في شكل طلبات وشكاوي وتقارير

الاتصال النازل : هو الذي يكون من الرئيس إلى العمال ، ويكون في شكل تعليمات وأوامر وقرارات .

الاتصال الأفقي : هو الذي يكون ين طرفين في مؤسسة أو هيئة إدارية من نفس المستوى مثال: حديث ببين والي ولاية س ووالي ولاية ع .

الاتصال غير الرسمي : هو كافة انواع الاتصال التي تكون خارج نطاق المؤسسات والهيئات .

1. أحمد بن سيف التركستاني، مرجع سابق. [↑](#footnote-ref-2)
2. بوبكر بوعزيز، مرجع سابق، ص64 [↑](#footnote-ref-3)
3. أحمد بن سيف التركستاني، مرجع سابق. [↑](#footnote-ref-4)
4. بوعزيز بوبكر ، مرجع سابق، ص51. [↑](#footnote-ref-5)
5. فضيل دليو، مرجع سابق، ص20. [↑](#footnote-ref-6)