

الوحدة الأولى

مدخل إلى الاتصال

المحتويات:

تعريف الاتصال وطبيعته
عناصر الاتصال ومكوناته
أنواع الاتصال
نماذج الاتصال
خصائص الاتصال
أغراض الاتصال
مفاهيم مغلوطة عن الاتصال
كفاءة الاتصال

الهدف العام للوحدة :

يهدف هذا الفصل إلى شرح مفاهيم الاتصال وتوضيح المسائل العامة التي تقرّب إلى الأذهان عملية الاتصال من شرح عناصره ومكوناته و أنواعه ونماذجه وخصائصه وأغراضه. كما تهدف إلى توضيح بعض المفاهيم المغلوطة عنه، وكيفية الوصول إلى الكفاءة في الاتصال قدر الإمكان.

المهارات المكتسبة من تدريس هذه الوحدة:

يتوقع بنهية الفصل أن يكون الطالب قادراً على:
فهم عملية الاتصال وكيف تتم
التفريق بين أنواع الاتصال المختلفة
تجنب تبني المفاهيم غير الصحيحة عن الاتصال
معرفة أهمية الاتصال وقيّمته في حياتنا
التعرف على كيفية الوصول إلى الكفاءة في الاتصال

الوحدة الأولى

مدخل إلى الاتصال

طبيعة الاتصال:

الاتصال شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص، أو زيد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمراً إليهم. إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته، وبطبيعة الحال أكثر من تناوله للطعام والشراب. ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأصدقاء والأعداء والرجال والنساء مع بعضهم البعض ومع غيرهم من البشر.

ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر يشمل:

- اللغة المنطوقة أو المكتوبة
 - لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.
- أن تبادل المعلومات ولغة الجسد وإبداء المشاعر يجعل البشر عند اتصالهم ينخرطون في جملة من الأنشطة
- **نشاط عقلي (المخ):** حيث يتعين على المتحدث أو المعبر عن نفسه أن يتذكر ماذا قال له الشخص الآخر أو عبر له عنه،
 - **نشاط نفسي:** إذ يتعين على كل متصل أن يفهم معاني الكلمات أو الإيماءات وفهم نفسه ونفسيات الآخرين.
 - **نشاط اجتماعي:** حيث إن مجرد تبادل المعلومات يحدث في بيئة اجتماعية، وقد يولد لهذه البيئة الاجتماعية تأثير يفرضه السياق أو الموقف.
 - **نشاط ثقافي:** لأن هناك لغة تستعمل في تبادل المعلومات، واللغة عنصر مهم من عناصر الثقافة.

والاتصال من أقدم أوجه نشاط الإنسان، وهو من الظواهر المألوفة لدينا أكثر من أي شيء آخر. إذ أن كل فرد يلحظ نفسه طرفاً في عمليات اتصال عديدة مع غيره من الناس، كما يري الناس من حوله يمارس كل منهم شكلاً أو آخر من أشكال الاتصال وكما أنه من المتعذر على الإنسان أن يعيش دون الاعتماد على الاتصال فإنه يستحيل قيام الحياة الاجتماعية لمجتمع ما دون الاتصال، فلا يمكن أن يتكون مجتمع دون أن يتصل أفراداه بعضهم ببعض.

والإنسان بطبعه اجتماعي السلوك فلا يستطيع أن يعيش على هذه الدنيا دون مشاركة وتفاعل مع

الآخرين ومن هنا كانت عملية الاتصال أمراً حتمياً لازماً على كل إنسان، ممارسه عشرات المرات كل يوم بجزء لا يتجزأ من حياتنا.

ويقوم أي مجتمع إنساني علي مقدرة الإنسان علي نقل مقاصده ورغباته ومشاعره ومعرفاه إلي الآخرين، فبالاتصال يستطيع الفرد أن يتكيف بنجاح مع البيئة التي يعيش فيها. وقد ثبت بالتجارب العملية أن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بدون اتصال فترة طويلة.

وبدون الاتصال لا يرتبط الناس بعضهم ببعض ولا يزاولون معا أية أنشطة مشتركة أو يطورون من سيطرتهم علي البيئة من حولهم، فهو قوة تشد الأفراد والجماعات بعضهم إلي بعض داخل المجتمع المنظم.

فالحياة الاجتماعية تكون ممكنة فقط من خلال القدرة علي الاتصال وعلي نقل المعني بين الأفراد، وسوف يكون نشاط أي جماعة مستحيلاً وبدون وسائل معينة لتبادل الخبرات والاتجاهات.

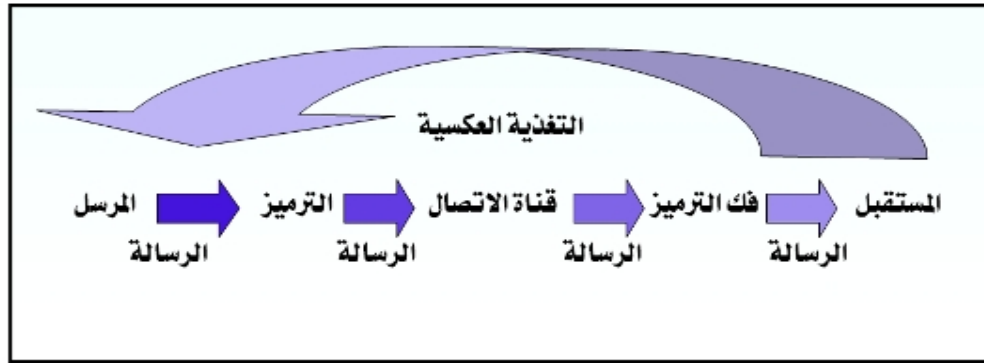
والاتصال يشير إلي تلك العملية الخاصة التي تجعل التفاعل بين البشرية ممكناً وتساعد الناس علي أن يكونوا كائنات اجتماعية.

ويتضح مما سبق أن الاتصال من أهم عناصر الحياة التي لا يمكن أن تقوم بدونه والتي يقتضي استمرارها أن يكون الأفراد دائماً مشغولين في محاولة نقل أفكارهم إلي الآخرين أو يكونوا هدفاً يتلقى الاتصال من الآخرين وإلا ما قامت الحياة واستمرت.

مفهوم عملية الاتصال

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات و الأفكار بين أفراد أي مجتمع وبعضهم، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو عملية أو اجتماعية أو ثقافية، وتتبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع و التفاعل مع الآخرين.

المقصود بالاتصال ... انتقال المعلومة بين طرفين سواء في اتصال الإنسان مع ذاته تنتقل المعلومة بين الوعي واللاوعي، أو اتصاله مع الآخر حيث تتم مخاطبته له لتساعده على نقل المعلومات الجديدة الإيجابية من وعيه إلى اللاوعي لديه.



شكل (١) عملية الاتصال

وتبدأ عملية الاتصال حينما يقرر شخص ما أن يستخدم رمزاً لغوياً (كلمة أو إيماة أو إشارة أو أي شيء يعطى تفسيراً من أصحاب هذه اللغة) لإثارة معاني معينة لدى شخص أو أشخاص آخرين. ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالشخص من صور ذهنية أو تفسيرات أو مشاعر أو مفاهيم كالتى تثيرها فينا الكلمات التى نعرف دلالاتها. وتكتمل عملية الاتصال حينما تتوافق تلك الاستجابات الداخلية للمعاني الموجودة لدى مستقبل (الرسالة) إلى حد ما مع الذى قام بالاتصال (منشئ الرسالة). وهكذا فإن الاتصال هو بشكل عام عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز ويحدث عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والأحاسيس مع الآخرين . وهذا لا يقتصر على اللغة المنطوقة او المكتوبة فحسب ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص وطريقته في تعبيره للآخرين

يعرف علماء الاجتماع الاتصال بأنه " عملية نقل هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما". وتعرف الجمعية الأمريكية للتدريب على الاتصالات التنظيمية بأنه "عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة"

وهكذا يمكننا الخروج بما يلى

- الاتصال هو عملية محاولة اخبار معلومة من مرسل الى مستقبل باستعمال وسيلة
- الاتصال هو عملية تطلب مجموعة من المهارات البلاغية (الحديث الشخصي ، او الذاتي والذي هو بمعنى المعالجة الذاتية والشخصية والاستماع ، الملاحظة ، الكلام ، التساؤل ، التحليل).
- الاتصال هو عملية تطويرية تحدث مع الوقت وتؤثر وتأثر بجميع المجالات المختلفة في الحياة (البيت، المدرسة، المجتمع العمل، وغير ذلك) وعن طريقها يحدث التعاون والمساعدة في المجتمع
- الاتصال هو بيان يحمل رسالة عن طريق وسائل مختلفة سواء كانت لفظية او غير لفظية
- الاتصال هو تحويل فكرة تحريضية أو إمائه أو حركة من مرسل إلى مستقبل ينتج عنها من الأخير الاستجابة
- الاتصال هو مهارة مكتسبة تولد مع معظم الناس ولكي يتم الاتصال بطريقة ناجحة يجب تعلم مهارات الاتصال الفعال وتعلم الاستماع وتطوير قدرة الفهم .
- الاتصال هو عملية نستخدمها نحن البشر لتحقيق الفهم

تعريف الاتصال:

الاتصال باللغة العربية " اتصل إلى بني فلان ، انتمى وانتسب ، واتصل الشيء بالشيء مطاوع وصله به " . وكلمة اتصال باللغة الانجليزية communication مشتقة من الكلمة اللاتينية communare التى

تعني جعل الشيء عاماً ويعني ذلك إن لفظ الاتصال في اللغة الانجليزية يعني تقاسم المعنى وجعله عاماً بين شخصين أو مجموعة أو جماعات .

ويعرف قاموس المورد كلمة communication بأنها " معلومات مبلغة . رسالة شفوية أو خطية - تبادل الأفكار أو الآراء أو المعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات " . وتعرف جمعية الإدارة الأمريكية (Ama) الاتصال بأنه " أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى " . أما (كيت ديفز) فيعرف الاتصال بأنه " عملية نقل المعلومات والتفاهم من شخص إلى آخر " .

ويقترح بعض العلماء انه يجب النظر إلى العلاقات والتفاعلات التبادلية التي تحدث في الاتصال على انه محور التركيز الرئيسي في عملية الاتصال . فيرى (فيلبس ومنتجر) إن الاتصال هو " وضع الأفكار في صياغات (رسائل) وفي وسيلة مناسبة بحيث يمكن ان يفهمها الطرف الآخر وأن يتصرف بالشكل المطلوب . الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الامور عبر المكان واستمرارها عبر الزمان اما عالم الاجتماع "تشارلز رايت " فهو يرى بأن (الاتصال هو عملية نقل المعنى او المغزى بين الأفراد)

اما "بيرلسون وستايز" فق عرف الاتصال بأنه (عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب ، إما شفويا او باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك) وقد وصف "روجرز وكنكايد " الاتصال بأنه "العملية التي يخلق فيها الافراد معلومات متبادلة ليصلوا الى فهم مشترك"

أما الاتصال بالنسبة ل "جورج لندبرج " فهو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي تكون حركات او صور او لغة او أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك .

اما "كارل هوفلاند" فيرى بأن الاتصال هو العملية التي ينقل عمدا بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين وعلى عكس ذلك يرى "ادوارد سابير" بأن الاتصال يشمل الحالات التي لا يكون فيها نقلا متعمدا للمنبهات .

وتم تعريف الاتصال أيضاً بأنه "عملية لنقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر" .

ويمكن بالتالي لنا ان نخرج بتعريف شامل هو أن الاتصال هو عملية تبادل المعلومات، الأفكار، الأخبار، تنطلق من منطقة أولى تسمى المصدِر أو المرسل محملة بالمعلومات والأفكار كما سلف الذكر، منتقلة عبر قناة ما تصل إلى المستقبل كان فردا أم جماعة فيحدث عند ذلك عملية تغذية عكسية التي يتم فيها رد المعلومات الى المرسل مرة أخرى

مبادئ الاتصال Principles of Communication

مبدأ الوضوح Principles of Clear

لكي يتم الاتصال فلا بد من استخدام اللغة ؛ وهي من مسؤولية المرسل بتصميم وصياغة الاتصال

والتعبير عن ذلك بطريقة مفهومة سواء بالكتابة أو الكلام والتخاطب.

مبدأ الاهتمام والتركيز Principles of Attention

أي أعط كل انتباهك واهتمامك لاستقبال الاتصال . ومع وجود مبدأ الوضوح ، فأي اتصال لا يمكن أن ينجح إذا لم يكن مفهوماً

مبدأ التكامل والوحدة Principles of Integrity

يساعد هذا المبدأ على مساندة الأهداف التنظيمية ، حيث يتصل بأغراض وأهداف الاتصال فهذا المبدأ بالنسبة للمسؤول وسيلة وليست غاية

مبدأ إستراتيجية استخدام التنظيم غير الرسمي

تقوم التنظيمات غير الرسمية بسبب الحاجة لنقل البيانات ونشرها وتنشأ هذه التنظيمات بموافقة أو بدون موافقة المسؤولين ، ويكون لها التأثير النافع أو الضار على المنظمة ، فتدقق الرسائل قد يتم رسمياً من الرئيس إلى المرؤوس ومن المرؤوس إلى الرئيس ، وهذا المنفذ قد لا يكون ملائماً ، أو لا يثق به لنقل كل أنواع الرسائل لذلك يجب أن يستفيد المسؤولين من المدخل غير الرسمي .

أهمية الاتصال:

تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات ، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات والرقابة. أن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات التي يمارسها الفرد ، حيث أوضحت الدراسات أن النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد في (٨٥%) منه على البراعة الاتصالية بينما (١٥%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة.

وقد أشار جون ديوي لثلاثة أسباب رئيسية يتضح منها أهمية الاتصال لحياة الجماعة وهي إن وجود المجتمع ومن ثم استمراره متوقف على نقل عادات العمل والتفكير والشعور من الكبار إلى الناشئين، ولا يمكن للحياة الاجتماعية أن تدور بغير هذا النقل الشامل للمثل العليا والأمانى والقيم والآراء من الأفراد الراحلين عن حياة الجماعة إلى أولئك الوافدين عليها. الناس يعيشون جماعة أفضل بفضل ما يشتركون فيه من أهداف وعقائد وأمانى ومعلومات ومعارف، والاتصال هو وسيلة اكتسابهم إياها.

إن الحياة الاجتماعية واتصال الأفراد متلازمان يتغير عن طريقهما الناس بتغير خبرات الأطراف المشتركة في عملية الاتصال. إن أهمية الاتصال لأى عمل تنظمى تنبع من عدة نواحي أهمها:

- تمثل الاتصالات جزءاً كبيراً من أعمالنا اليومية - ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين ٧٥-٩٥% من وقت رؤساء العمل.

- تفيد في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة بما يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية
- ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي
- تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك، وتوحيد الجهود بما يمكن أى منظمة من تحقيق أهدافها .
- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة.
- وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات الأفراد في مجال توجيه فعاليات العاملين كما تشكل وسيلة مثلى أيضا لتحفيزهم للقيام بالأدوار المطلوبة منهم.

خصائص الاتصال

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث إنها تمثل بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي يتبادلها المرسل (المرسلون) والمستقبل (المستقبلون) في ظل الخبرات الشخصية و الخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل متصل. ولا يمكن أن يتطابق تفاعلان تماماً (خلال عملية الاتصال) لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها. ولذلك لابد من معرفة خصائص الاتصال التي تعبر عن ديناميكيته أو حركته النشطة التفاعلية الدائبة.

١- الاتصال عملية مستمرة؛

عملية مستمرة لا تتوقف أو تتجمد عند نقطة محددة أى أنها مثل النهر عبر الزمن ،ومثل العلم متجدد ومتراكم نظراً لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة فإنها دائمة التغير والحركة. ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته، ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال. إن الاتصال لا يمكن إعادته تماماً كما هو لأنه مبني على علاقات متداخلة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد.

٢- الاتصال يشكل نظاماً متكاملًا؛

يتكوّن الاتصال من وحدات متداخلة، وتعمل جميعاً حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية وإذا ما غابت بعض العناصر أولم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

٣- الاتصال تفاعلي وأني ومتغير؛

الاتصال نشاط ينبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه. لا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته. إننا عادة ما نرسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم

إلينا فمثلاً يحدثك شخص عن حصول حادث سير لصديق لكما، وإذا بك قبل أن يكمل قصة حدوث الحادث تظهر علامات الحزن عليك، وربما نزلت منك دموع ألم وهو مازال مستمراً في حديثه. وبالتالي يستجيب هو لتأثرك فيختصر القصة، وقد يبدأ بتطمينك عليه وأنه بخير. وهكذا تتداخل الرسائل وتتفاعل وتتغير بسرعة وأنية.

٤- الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالباً:

إذا ما قدر لشخص أن يرغب في التراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يمكنه ذلك. قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال أو حتى نسيان الاتصال. ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. هناك بعض الاستثناءات مما يكون قد أعد للاتصال كرسالة كتبت، وقبل إرسالها إلى المرسل إليه يمكن إبقاؤها ولكن في حالات قليلة ومحدودة. وبما أن الاتصال لا يمكن التراجع عنه، فإنه يبنى على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال. إذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام ولم تجده، فإنك غالباً لن تعيد الاتصال للغرض نفسه. وكما أن التراجع عن الاتصال غير ممكن غالباً فإنه لا يمكن تفاديه في كثير من الحالات خاصة في الاتصال الشخصي. إذا ما تفادى أحدنا الاتصال من جانب أصدقائه - مع رغبتهم فيه - فإن ذلك قد يؤدي إلى آثار سلبية على هذه الصداقة.

٥- الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون:

هذا يتمثل في أربع حالات:

- ١ - قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد ويستقبلها الآخر بقصد، وبالتالي فإن الاتصال يكون غالباً مؤثراً.
- ٢ - وقد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كمن يتتصت على محادثة خاصة بين اثنين.
- ٣ - وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها.
- ٤ - وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك، ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام وملامحنا.

٦- الاتصال ذو أبعاد متعددة:

برغم أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفه مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني. قد يداعب الأستاذ طالبا له بقوله: "لما جئت متأخراً، لا بد أنك أرهقت نفسك بالدراسة والمذاكرة ليلة البارحة". في هذه الرسالة أكثر من هدف إذا أنك تريد أن تقول له إنك قد قصرت بحضورك متأخراً، لكنه يجد له المبرر الذي قد لا يكون صحيحاً.

كل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعاني: معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة، ومعنى باطن آخر تحدد طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام

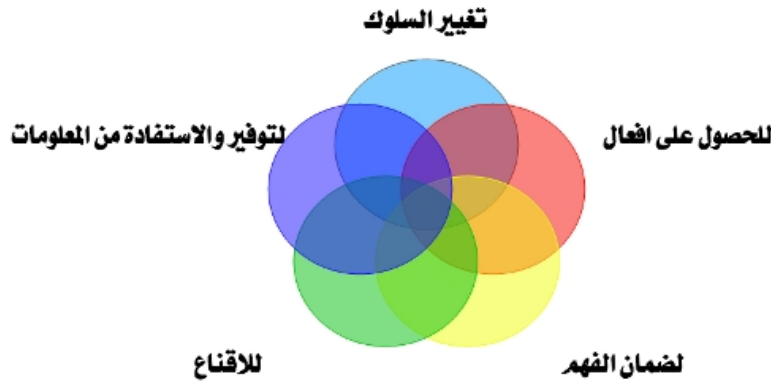
وما يصاحب اللغة اللفظية من إيماءات وإشارات. فالاتصال يؤدي لنا وظائف متعددة، ونقوم به من أجل تحقيق أهداف نسعى إليها.

أهداف الاتصال

يحقق الناس مجموعة من الأغراض ويشبعون عدداً من الاحتياجات من خلال الاتصال، إلى جانب أن الاتصال بشكل فعال يوفر قدراً من المتعة والرضا عن النفس. وسواء كان الحديث مع شخص من بلد آخر أو مشاركة في مجموعة نقاش للبحث من حل مشكلة، أو كان محاولة إقناع الآخرين بعمل شيء معين من خلال خطبة مباشرة؛ فإن نجاح المرء في الاتصال يشعره بالسعادة والارتياح. ويتضح من خلال رصد أغراض الناس من الاتصال أنها تتركز حول تحقيق الذات والحاجات الشخصية وبناء العلاقات مع الآخرين يلعب الاتصال دوراً كبيراً في الإعلام والدعاية وإحداث الإقناع والتأثير العقلي والعاطفي تجاه بعض الأفكار والقضايا كذلك الإيحاء بأفكار واتجاهات ومقاصد معينة. الأهداف العامة لأي عملية اتصالية هي:

- توفير المعلومات أو الاستفادة منها
- الإقناع بفكرة أو قضية ما
- ضمان الفهم الجيد للرسالة
- الحصول على أفعال وأعمال
- تغيير السلوك

أهداف الاتصال



شكل (٢) أهداف الاتصال

ولكننا عندما نتناول أهداف الاتصال أو وظائفه من وجهة نظر أي من المرسل والمستقبل، نجدها مختلفة بعض الشيء. فمن وجهة نظر المرسل نجد أن هدف الاتصال عنده هو:

- نقل فكرة معينة

- الإعلام
- التعليم
- الإقناع
- الترفيه

أما من وجهة نظر المستقبل فيمكن تحديد الأهداف التالية:

- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
 - تعلم مهارات جديدة.
 - الاستمتاع والهروب من مشاكل الحياة.
 - الحصول على معلومات جديدة تساعده على اتخاذ القرارات بشكل مفيد.
- ويمكننا تقسيم المجالات الرئيسية لأهداف الناس في الاتصال إلى أربعة مجالات رئيسية:

الأهداف المتعلقة بالاستجابة للحاجات الشخصية:

وتشمل مجموعة من الأهداف على النحو الآتي:

(أ) البقاء والحفاظ على الحياة: مهما كنا في مجتمع مستقر ينعم بالرخاء الاقتصادي فإن حاجتنا إلى الاتصال تتأكد للحفاظ على أبداننا وأرواحنا. إننا نتصل للحصول على الطعام والسكن والدواء (عند الحاجة) وتجنب الأخطار المحدقة بنا. بل لقد أثبتت الدراسات الحديثة أن الاتصال مهم لصحة الإنسان وأن غيابه يؤثر سلباً على هذه الصحة. فالسجناء مثلاً يفعلون المستحيل للحديث مع النزلاء الآخرين لمشاركتهم والتعرف على أساليب التواؤم مع حياة السجن، وكذلك يفعل الجنود في الحرب ورجال الشرطة في مواجهاتهم مع المجرمين ومخالفي القانون.

(ب) الحاجة إلى الأمان والشعور بالأطمئنان: مهما كانت حاجة الإنسان مادية، فإن حاجاته الروحية توازيها إن لم يكن أكثر. كل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأمن والاستقرار في ذاته وعلى نفسه. إننا نشعر بحاجتنا إلى تقدير الآخرين وأننا مرغوب فينا من الناس.

وإذا كانت المقولة الشهيرة (ليس بالخيز وحده يحيا الإنسان) صحيحة فإنها أكثر صحة في مجال الاتصال حيث لا غنى لنا عنه لإبداء مشاعرنا وعواطفنا وأفكارنا تجاه الآخرين ومعرفة ما يروونه فينا وما يقولونه عنا.

(ج) الحاجة إلى الإقناع: إننا نتصل من أجل إقناع الآخرين حتى يفكروا ويتصرفوا بالطريقة التي نفكر بها ونتصرف. نهدف في أحيان كثيرة إلى تغيير آراء الناس ومواقفهم وحضهم على قول شيء أو فعله. خذ مثلاً أحد أصدقائك حينما يريد إقناعك بتسليفه مبلغاً من المال أو بسفرك معه إلى أحد البلدان. وفي الاتصال الإقناعي قد يكون هناك قدر من ليّ الذراع والضغط للحصول على ما نريد. ويمكننا رؤية ما يريد أصحاب السلع والخدمات التجارية أن يقنعونا به من خلال الإعلان والدعاية المستمرة لما يبيعون.

(د) ممارسة القوة والسيطرة على الآخرين: ربما كان هذا الغرض شبيهاً بالغرض السابق (الإقناع) إلا

أنه يختلف عنه في أننا نريد إخضاع الآخرين لسلطتنا بحيث لا يستطيعون فعل شيء مخالف. وعادة ما يقوم بهذا النوع من الاتصال الأشخاص الذين يتمتعون بمكانة اجتماعية أو معرفة أكثر من الآخرين أو أن لديهم أدوات اتصال ليست لدى غيرهم. يستطيع إنسان يملك معلومة مهمة أن يبتز شخصاً آخر بإفشاء السر أو نشر المعلومة المؤثرة على حياته وأموره، وقد يريد منه مالا أو خدمة محددة مقابل عدم نشر المعلومات مما يعد ممارسة للقوة والسيطرة عليه.

وتمثل الدعاية (من خلال السيطرة على المعلومات ووسائل الإعلام) مثالا واضحا لهذا النوع من الاتصال مثل ما كانت تمارسه ألمانيا النازية أو الاتحاد السوفيتي سابقاً أو ما تمارسه الولايات المتحدة أو بريطانيا وبعض الدول الغربية اليوم.

هـ) الإعانة على اتخاذ القرار: ينخرط بعض المتصلين في الاتصال مع الآخرين من أجل البحث عن القرار المناسب تجاه تبني شيء معين أو سلوك محدد نفكر في القيام به. ما هي الكلية المناسبة للدراسة ؟ ومن الزوجة المطلوبة للمستقبل ؟ وما الوظيفة المناسبة ؟ أمثلة لما يمكن أن يبحث عنه الشخص باتصاله مع الآخرين حيث يعينونه على الاختيار الأنسب في هذه المجالات. وفي هذا الصدد نبحث عن المعلومات والآراء ومواقف الآخرين وردود أفعالهم وعواقب القرارات التي يمكن أن نتخذها.

و) الحاجة إلى التوكيد: قد نتخذ قراراً معيناً، ولكننا لا ندري هل نستمر في تنفيذه أو نميل إلى التراجع والتوقف. وهذا يعني أن الحاجة قائمة إلى التوكيد والاستمرار أو عدم التوكيد والانقطاع .

قد تقرر الانضمام إلى قسم التربية الخاصة للدراسة، ولكن واجهتك تحديات وجدّت أمور ومعلومات لم تكن موجودة أثناء اتخاذ القرار. ولذلك تسعى إلى الحصول على مزيد من المعلومات والآراء والاستشارات في شأن البقاء في القسم أو تغييره من خلال الاتصال.

الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية:

يشتمل هذا الجزء على مجموعة من الأغراض على النحو التالي:

أ) التعاون مع الآخرين: هذا المجال يتيح لنا الاتصال بقصد التعاون مع الآخرين من خلال تكوين مجموعات اجتماعية ننتمي إليها. نحن أفراد في أسر وأعضاء في مجموعة من زملاء العمل أو الهواية أو الجوار أو الدارسة ... إلخ. إن الاتصال للتعاون وتلبية احتياجاتنا الاجتماعية والوظيفية هي من أكثر أهداف الاتصال حدوثاً وأهمية.

ب) الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع: إننا نتصل من أجل الحفاظ على الأسرة والحي والقبيلة والشركة أو المؤسسة التي نعمل بها أو ننتمي إليها. ويقدر ما نحافظ على ذواتنا ونفسياتنا من الداخل فإننا نسعى (من خلال الاتصال) إلى الاستفادة من الكيانات الاجتماعية التي توجد في مجتمعاتنا والمؤسسات التي نتعامل معها كالمدارس والجامعات والمستشفيات والمصارف والأسواق وغيرها مما نحتاج إليه ونحافظ على بقائه لخدمة أهدافنا المشتركة مع الآخرين.

الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية:

وفي هذا الجانب هناك هدفان محددان:

(أ) الحصول على المعلومات: نحن نتبادل المعلومات والأخبار مع الآخرين بشكل دائم وآني. إننا نبحث عن المعلومة في كل جانب من جوانب الحياة، وربما كان التصنيف الاقتصادي لهذا الغرض هو من أجل تحقيق المنافع لنا ودفع المضار عنا. نسأل موظف الخطوط الجوية عن موعد إقلاع الطائرة، ونستفسر عن مكان بيع الطعام الجيد، وهكذا. كما أننا نقرأ ونستمع إلى الأخبار في الصحافة والإذاعة ونشاهدها على التلفاز لأننا نريد أن نعرف ماذا يحصل من حولنا وما يحدث لغيرنا.

(ب) فهم العالم من حولنا: إننا نتصل من أجل أن نتلمس موقعنا في البيئة من حولنا وفهم العالم الذي نعيش فيه وكيف سيتفاعل مع أمور أربعة مهمة: ما نحمله من معتقدات، كيف ننظر إلى أنفسنا، طبيعة علاقاتنا بالآخرين، وما نظنه حقيقة وواقعاً. وهذه الأمور تحدد لنا الخريطة المادية والاجتماعية لما هو حولنا والعالم الداخلي في نفوسنا. يسأل الطفل الصغير عن مدى العلاقة الأسرية بينه وبين جدته لأمه، فهو إذن يريد فهم هذه الصلة والقرباية معها وكيف كانت أمه حلقة الوصل بينه وبين جدته. كما أننا نحاول أن نفهم الطبيعة الجغرافية للمملكة العربية السعودية وسبب اختلاف درجات الحرارة في بعض مناطقها. كما أننا نريد أن نفهم أمور ديننا وعلاقتنا بما يحدث في بعض بلاد العالم الإسلامي وواجبنا نحوها، أو لماذا تنصب دولة إسرائيل لنا العداء وتقتل وتدمر الأفراد والمنازل والممتلكات في فلسطين ولبنان وغيرها.

الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير من النفس:

هناك غرض واحد بارز تحت هذا التصنيف وهو أن الناس يقومون بالاتصال بقصد التعبير عن أمانيتهم ورؤيتهم للآخرين بطريقة مبدعة سواء أكان بالكلمات أو بالصور أو الأصوات أو أي صيغة أخرى. ويشمل هذا كثيراً من الأعمال الفنية والفنون التعبيرية من الشعر والقصص والرواية والخطابة والرسم والأعمال التشكيلية والتمثيلية.

كما يحصل التعبير عن الذات بطريقة ليس ملابس معينة والتصرف بشكل معين يعبر عن التعلق بشيء أو رأي أو رفضه بالمقابل. ويظهر ذلك لدى الشباب مثلاً في وضع قمصان تكتب عليها عبارات معينة أو من خلال تقليد موضحة سائدة في مكان آخر من العالم.

ومن خلال التعبير عن النفس قد نحقق في الخيال ما نعجز عنه في الواقع، وقد نعبر عن آمالنا وأمانيتنا بحباطنا من خلال هذا المجال الاتصالي الحيوي في حياة الأفراد والمجتمعات والأمم.

بعض المفاهيم المغلوطة عن الاتصال

هناك عدد من المفاهيم المغلوطة عن الاتصال مما يحول دون النظر بجدية إلى كيفية اتصالنا بالآخرين. فالإنسان لديه توجه طبيعي عندما يجد مشكلات تتعلق بنفسه (كالاتصال) أن يبحث عن الأخطاء لدى الآخرين دون أن ينظر إلى نفسه. وعندما يعي الواحد منا بوجود هذه الأفكار المغلوطة وأنها حقيقية فإن الفرصة كبيرة لدراسة الاتصال وتطوير مهارتنا الاتصالية وبناءها على أسس سليمة.

والآن إلى هذه المفاهيم المغلوطة:

١- الاتصال سيحل كافة المشكلات:

يظن بعض الناس أن الاتصال هو الحل السحري لكل المشكلات. إن كثيراً من رجال الأعمال والسياسيين والدعاة والمصلحين والمستشارين وغيرهم يظنون أن جمع الأطراف المتخصصة مثلاً وإنشاء الاتصال بينهم سيحل المشكلات. ومثال ذلك مشكلة الصراع الإسلامي الإسرائيلي في فلسطين المحتلة. حيث يظن كثير من السياسيين أن جمع الأطراف ليجلسوا على طاولة المفاوضات ويناقشوا المشكلة سيكون كافياً لحلها. أو أنه إذا كان هناك خصام بين زوجين فإن الاتصال سوف يحل الإشكال!

إن الاتصال هو قيام شخص بعملية إثارة فكرة في ذهن شخص آخر لحل مشكلة بناءً على ذلك فإن نجاح هذه العملية أو إيجادها مشكلة أخرى إنما يعتمد على الفكرة نفسها. ومثال ذلك أن تقول الأم لخدمتها إنها خادمة سيئة لا تحسن ترتيب أمور البيت، وفي ظنها أن هذا سيحل مشكلة سوء أداء الخادمة. ترى هل تم بذلك حل هذه المشكلة أم زادها تعقيداً؟ وهكذا نجد أن الاتصال وحده ليس حلاً للمشكلات دائماً، بل قد يكون سبباً في إيجاد مشكلات أخرى.

٢- الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه:

كلما زاد حديث الشخص نظر إليه الناس على أنه قام بأمر إيجابي. الناس ينظرون إلى الذين يتحدثون أكثر على أنهم أكثر كفاءة وقدرة على كسب الآخرين وأكثر جذباً وقوة وقيادة من غيرهم. ورغم أن الكثير منا قد لا يعترفون بهذا إلا أن الدراسات والملاحظات ما تزال تثبت هذا الفهم المغلوط. والسبب أن الناس قد يختلط عليهم الكم والكيف في الاتصال. مزيد من الاتصال السلبي يعني مزيداً من النتائج السلبية، فالمهم إذن هو محتوى الاتصال أكثر من كميته.

٣- الاتصال شيء إيجابي دائماً:

لو سألت مائة شخص عن قيمة الاتصال فسيقول لك ٩٩% منهم إنه أمر إيجابي، وهذا شيء شائع في المجتمعات المعاصرة. لا يمكن أن يقال إن الاتصال إيجابي أو سلبي ابتداءً. إنه مجرد وسيلة للتعبير والتفاهم من أجل مسايرة الأوضاع والمتغيرات في بيئتنا. يمكننا أن نأخذ السكين كمثال، فهي آلة ووسيلة. إنها في يد المجرم وسيلة للشر قد يستخدمها للقتل، ولكنها أيضاً يمكن أن تكون آلة لتقطيع الطعام لإعداد وجبة شهية. الوسيلة هي الوسيلة، ولكن الأمر يتعلق بطريقة استخدامها سواء للأمر الحسن أو الأمور السيئة، والاتصال مجرد وسيلة لا ينبغي أن تأخذ أكثر من حقها من التقدير.

لو سألت مائة شخص عن قيمة الاتصال فسيقول لك ٩٩% منهم إنه أمر إيجابي، وهذا شيء شائع في المجتمعات المعاصرة لا يمكن أن يقال إن الاتصال إيجابي أو سلبي ابتداءً. إنه مجرد وسيلة للتعبير والتفاهم من أجل مسايرة الأوضاع والمتغيرات في بيئتنا.

٤- الكلمات التي نستخدمها تحمل معاني الاتصال:

أكبر فهم مغلوطة في الاتصال هو أن المعاني هي في الكلمات فقط. إذا فعلنا ذلك فسنفقد من احتمال نجاحنا في الاتصال. قول الشيء لا يعني أن ذلك مساوٍ للاتصال بشأنه. وبالتالي فإننا إذا أرسلنا رسالة لفظية نظن أننا قد حملنا المعنى المقصود إلى مستقبل الرسالة. إن المعاني لا توجد في رؤوسنا، ولكن في رؤوس المستقبلين، وأقصى ما نفعله هو استثارة هذه المعاني لديهم. قدرتنا على استعمال الكلمات المناسبة إلى جانب الرموز غير اللفظية كتعبيرات الوجه وحركات الجسم والإشارات والإيماءات هو ما يميز الاتصال الإنساني. الكلمات ليست هي التي تحمل المعاني، ولكن الناس هم الذين يحملونها. ولذلك تجد الشيء الواحد يعني أشياء متعددة بعدد الأشخاص الذين يعبرون عنه.

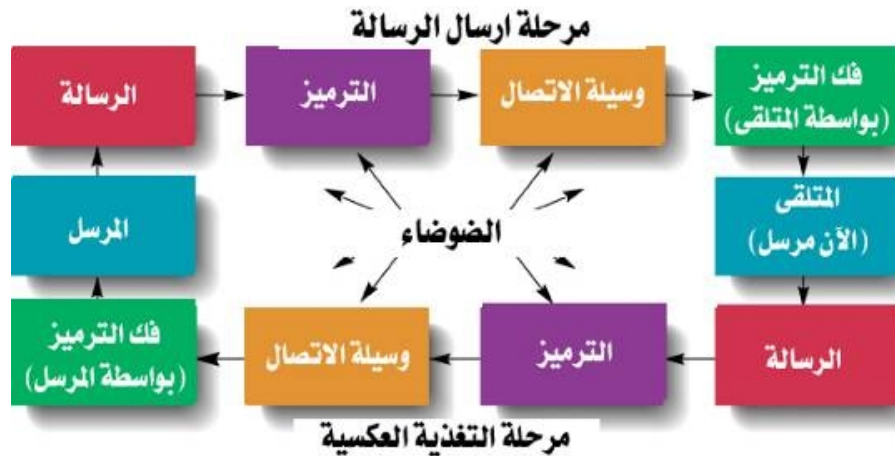
٥- الاتصال قدرة طبيعية:

من أكثر المفاهيم المغلوطة عن الاتصال أنه قدرة تأتي إلينا طبيعياً " أي تولد معنا ". ويبدو أثر هذا الفهم المغلوطة في ظاهرة ضعف القدرات والمهارات الاتصالية لدى طلابنا خصوصاً وأفراد مجتمعنا عموماً. ومن عجب أن مدارسنا وجامعاتنا ومراكزنا التدريبية لا تعير في الجملة. هذا الأمر ما يستحق من العناية والتدريب. قد تحوي مناهجنا مواد كالتعبير والقراءة وأحياناً الخطابة وفن الإلقاء، ولكن فهم عملية الاتصال يبقى أمراً غائباً. الاتصال مهارة لا تولد معنا ولكنها تكتسب بالتعلم والمران المستمر متى ما كان لدينا القدرات الأساس للاتصال.

عملية الاتصال وعناصرها:

تبدأ العملية الاتصالية بالمرسل وتنتهي بالمستقبل، وما بين الشخص المرسل والشخص المستقبل تكون هناك رسالة تحتوي على مضمون أو منطوق المرسل، والذي ينقل رسالته هذه عبر وسيله يمكن أن تصل إلى المستقبل، حيث تتعدد الوسائل وتتنوع ما بين اللفظي وغير اللفظي وما بين الشخصي وغير الشخصي وما بين المباشر وغير المباشر، وفي كل الأحوال فإن عناصر الاتصال الأساسية أربعة هي:

: المرسل والمستقبل و ما بينهما الرسالة والوسيلة.



شكل (٣) مراحل عملية الاتصال

من الأمور المهمة لفهم الاتصال أنه عملية مستمرة، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد

انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك. فهناك الكلمات والملابس والبيئة (المكان والجو النفسي) الذي يتم فيه الاتصال، وهذه مهمة بالنسبة للمرسل والمستقبل. كما أن عملية الاتصال تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث في الخطوة التالية. فالاتصال إذن عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة) حتى وإن كانت مجرد قراءة في صحيفة أو استماع إلى المذيع أو مشاهدة للتلفاز. كل حالة اتصال - مهما كانت فريدة - لا بد أن تشمل على العناصر الآتية:

- المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول في الاتصال
- الرسالة
- التشويش على الرسالة
- المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال
- القناة أو الوسيلة
- تغذية عكسية أو التغذية الراجعة
- بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.

ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي:

المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل:

المرسل هو الشخص الذي يود أو مجموعة الأشخاص الذي يودون نقل الرسالة إلى طرف آخر، لديه مجموعات من المعلومات والأفكار وهو يتأثر بطريقة فهمه وتفسير وحكمه على هذه الأفكار، وهذا ما يعرف (بالإدراك) كما يتأثر في ذلك بخبرته وخلفيته من المعلومات المتشابهة أو المكملة أو ذات الصلة ولاشك في أن أفكار ومعلومات المرسل تتأثر بالمكونات والخصائص الشخصية لديه من حيث ميوله، واهتمامات، وقيمه، وانفعالاته وحاجاته الشخصية، وتوقعاته، وطموحاته وأهدافه ينعكس بدوره على كيفية معالجته للأفكار وعملية تفسيره لها.

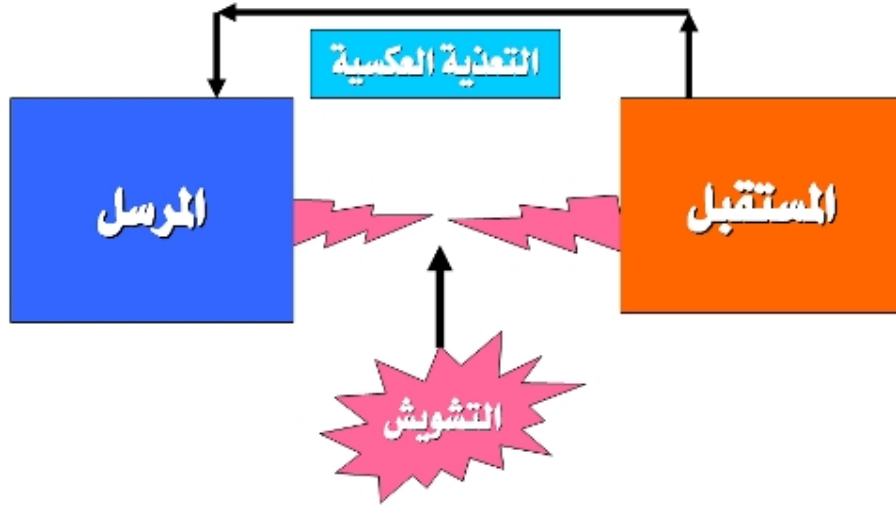
كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كاللقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظياً أو بإشارة منه.

و بهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال:

- قرر المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر،
- يرمز المعنى في رسالة (يضع الرسالة في شكل رموز سواء كانت هذه الرموز كلامية أو غير كلامية (إشارات)
- يرسل الرسالة،
- يتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة.

وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم

الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم. ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز (اللغة اللفظية وغير اللفظية) عن المتصلين الآخرين.



شكل (٤) اثر التشويش في العملية الاتصالية

ويبدأ المرسل الاتصال بصياغة أفكاره في رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده، هذه الرموز تشكل الرسالة التي توجه إلى جمهور معين والمرسل هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال عادة. وقد يكون هذا المصدر هو الإنسان أو الآلة أو المطبوعات أو غير ذلك. وقد يكون المرسل:

- الإنسان: كالمعلم في حجرة الدراسة فهو النقطة التي تبدأ منها عملية الاتصال التعليمي.
- الآلة: كما في حالة الكتيب التعليمي والحاسب الآلي المزود بالمعلومات المخزنة والتي يحصل عليها المتعلم عن طريق الاتصال الآلي.

ولكن هناك فرق واضح بين النوعين السابقين: ففي حالة الإنسان كمرسل يكون الاتصال بينه وبين المتلقى مزوج بخبرة سابقة وخصائص إنسانية تؤثر على الرسالة والموقف كاملاً وتتأثر به وبذلك يمكن تعديل الرسالة، ويتم تعديل السلوك ويحدث النمو.

أما في الحالة الثانية وهي الآلة كمرسل للمعلومات المختزنة في ذاكرة الحاسب، تكون المعلومات ثابتة أي غير قابلة للتعديل وليست للآلة خبرة سابقة ولا تتميز بالخصائص الإنسانية، ولذا فهي غير قادرة على النمو الاستفادة من الخبرة السابقة.

عملية الترميز:

حينما يقرر المرسل ما يريد من رسالته كمجرد نقل خبر أو أمر، أو إبراز تأثيره بهذا الخبر أو نحو ذلك فإن عليه أن يضع المعنى المراد في شكل رموز (فيترجم المعنى بكلمات وأفكار وآراء وأصوات وتعبيرات جسدية) تُولف جميعها الرسالة التي يرسلها إلى الطرف الآخر.

وبترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم: يهدف المرسل إلى تحقيق نوع من الاشتراك والعمومية بينه وبين مستقبل الرسالة لتحقيق هدف محدد. وبالتالي فهناك ضرورة لترجمة أفكار ونوايا ومعلومات العضو المرسل إلى شكل منظم . ويعني ذلك ضرورة التعبير عما يقصده المرسل في شكل رموز أو لغة مفهومة. ويشير ذلك إلى ترجمة ما يقصده المرسل إلى رسالة يمكن للشخص الذي يستقبلها أن يفهم الغرض منها.

الرسالة:

الرسالة هي مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع الذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير. أى أنها هى المعنى الذي كونه المرسل.

وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية وُ بهما معاً . تتضمن الأفكار والآراء والمعلومات. المراد إيصالها أو الهدف ويجب أن تكون دقيقة وواضحة للحصول على الإجابات الصحيحة والدقيقة. والرسالة هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة يمكن تفهمها . والرسالة في هذه الحالة هي الهدف الحقيقي لمرسلها والذي يتبلور أساساً في تحقيق الاتصال الفعال بجهات أو أفراد محددين في الهيكل التنظيمي.

تشكل الرسالة فيجملها دافعاً يرسل للطرف الآخر ليستثير عند استجابة معينة بناءً على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها. وتشكل الرسالة أيضاً بطبيعة التشويش الذي يحصل لها والبيئة التي تتم فيها. فإذا قال الأب لابنه: اذهب إلى حيث تريدوهو مقطّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب، وهكذا.

وكل رسالة فريدة في ذاتها، فالرسالة الواحدة إذا ما أعيد إرسالها مرّة أخرى أو مرات فإنها ستتغير في كل مرة لأنه لا يمكن لأي رسالة أن يعاد إرسالها أو استقبالها بطريقة متطابقة على الإطلاق.

ويمكن بالتالي أن تعرف الرسالة بأنها تتضمن:

- المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل.
- الهدف الذي تسعى عملية الاتصال لتحقيقه.
- مجموعة من الرموز المرتبة التي لا يتضح معناها إلا من نوع السلوك الذي يمارسه المستقبل.
- محتوى فكري يشمل عناصر المعلومة باختلاف أشكالها سواء أكانت مادة مطبوعة أو مسموعة أو مرئية.
- الموضوع الأساسي المراد نقله إلى جمهور معين،
- صورة شفوية أو تحريرية، وأحياناً تأخذ شكل الرموز وأحياناً أخرى الأشكال.

• رموز تحمل أفكاراً ومعلومات وأراء المرسل وهي تأخذ عدة أشكال من الرموز مثل الكلمات، والحركات، الأصوات الحروف، الأرقام، الصور، السكون، تعبيرات الوجه والجسم، الملامسة، المصافحة، الهمسات والصوت ..

وعموماً فإن الرسالة يجب أن تكون واضحة ومفهومة ومباشرة ولا تخضع للتأويلات المتعددة حتى تحقق الهدف منها.

التشويش على الرسالة Noise:

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشاً عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كرائحة إبطيه أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو ملابسه الأنيقة جداً، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

كما أن هناك مصدراً آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن المتحدث بصوت منخفض جداً أو مرتفع جداً قد يحدث تشويشاً نفسياً بالغاً على المستمع. والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

ويمكننا أن نقسم التشويش إلى أربع أقسام

أ- التشويش المادي: وهو التشويش الخارجي كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع وهذا المصدر بدرجة ما في كل بيئة اتصالية وقد يشمل التشويش المادي أيضاً الرائحة غير المريحة أو درجة حرارة الجو أو رائحة عطر قوية

ب- التشويش النفسي: هو التشويش الداخلي في عقل الإنسان فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر في المعنى المتبادل في العملية الاتصالية

ت- التشويش الدلالي: هو اختلاف معنى الكلمة من شخص لآخر علي سبيل المثال : كلمه (عين) قد تعني عين الماء أو عين الإنسان أو عين الحقيقة وهكذا

ث- التشويش التكنولوجي: يتمثل في تشويش شبكة المحمول أو قناة التلفزيون أو موجة الراديو.

الوسيلة أو قناة الاتصال:

تعتبر قناة الاتصال بين المرسل والمستقبل هي الوسيلة التي يتم بها نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل، وهي كثيرة ومتنوعة، ابتداء من اللغة اللفظية للمرسل، والمطبوعات والخرائط والرسوم واللوحات والصور الثابتة والأفلام الثابتة والمتحركة وانتهاء بالحاسب الآلي والتعليم المبرمج. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم.

وتتبع أهمية قناة الاتصال في كونها عنصراً أساسياً في عملية الاتصال، ومن كونها القوة الفاعلة في

نجاح عملية الاتصال أو فشلها، فقد يستطيع معد برنامج التليفزيون من إعداد رسالة علمية أو إرشادية على مستوى عال من الفعالية والتأثير وبفشل المخرج في إبراز محتوياتها، فتصبح الرسالة غير ذات جدوى.

وتلعب وسيلة الاتصال دوراً بارزاً في فهم الرسالة المرسله لذلك على المرسل اختيار الوسيلة الأكثر تعبيراً وتأثيراً وفعالية في المرسل إليه (المستقبل) وهناك وسائل مختلفة للاتصال مثل الشفهي (كالمقابلات الشخصية، والاجتماعات، واللجان، والتلفون، والمحادثات الشخصية، المنشورات، الندوات) وكتائيه (كالخطابات، والمذكرات والتقارير و المجلات والمنشورات والدوريات والتلكنس والفاكس واللوائح وأدلة وإجراءات العمل والمخاطبات الالكترونية، ويمكن النظر إلى وسيلة الاتصال من حيث رسميتها فمنها رسمية ومنها غير رسمية، والوسائل الرسمية هي تلك الوسائل التي تستخدم في منظمات العمل ويعترف بها الهيكل التنظيمي للمنظمة مثل التقارير والخطابات والأوامر والمنشورات أما الاتصالات غير الرسمية فهي التي تمارس ولا يعترف بها الهيكل التنظيمي مثل الأحاديث الودية تبادل الطرف والنكات، وحفلات الشاي والمناقشات أثناء فترات الراحة وجميع هذه الأنواع ضرورية في عمليات الاتصال الإنساني في منظمات العمل.

ترتبط الرسالة موضوع الاتصال مع الوسيلة المستخدمة في نقلها . ولذلك فإن القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة أو المنفذ الذي سيجعل هذه الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

وهناك أشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها

- الاتصال المباشر بين المرسل والمرسل إليه (وجها لوجه)
- الاتصال بواسطة التليفون
- الاتصالات غير الرسمية (خارج نطاق الأداء التنظيمي)
- الاتصال من خلال الاجتماعات
- الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة
- تبادل الكلمات والعبارات عن طريق بعض الأشخاص بين المرسل والمرسل إليه.

المستقبل؛

هو الشخص أو الجهة الذي توجه إليه الرسالة ويقدم بحل رموزها وتفسير محتواها وفهم معناها وقد يكون شخصياً واحداً أو مجموعة من الأشخاص ومن هنا نستطيع أن نطلق على المستقبل الفئة المستهدفة من عملية الاتصال لتشمل الفرد والجماعة في آن واحد.

وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل - كما سبق التوضيح - قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور:

- استقبال الرسالة

- فك رموز الرسالة

- تحويلها إلى معانٍ والاستجابة للرسالة

وينعكس تفسير المحتوى وفهم الرسالة في أنماط السلوك التي يقوم بها المستقبل. لهذا فإن نجاح الرسالة في الوصول إلى المستقبل لا تقاس بما يقدمه المرسل بل بما يقوم به المستقبل من سلوك مستحب يستطيع المتعلم من خلاله مواجهة مواقف حياتية جديدة.

ولا يجوز أن يغيب عن بالنا أن إدراك مفهوم الرسالة يتوقف على الخبرات الجديدة للمستقبل، وقدرته على رؤية العلاقات بين الجديد والقديم ثم حالته النفسية والاجتماعية.

وبذلك لا تصبح مهمة المرسل التلقين والإلقاء، وإنما مهمته تهيئة مجالات الخبرة للمستقبل وإعداد الظروف التي تسمح بالتعلم حتى يتم اكتساب الخبرة وتعديل أنماط السلوك.

وقد سبقت الإشارة إلى أن الرسالة تتضمن رموزاً لفظية أو غير لفظية لاستثارة معينة لدى المستقبل، وبما أن الرسائل لا يمكن تفسيرها دائماً بطريقة واحدة لدى كل المستقبلين فإن كل مستقبل سيقوم بمعالجة الرسالة في ذهنه ويقارنها بالرسائل والتجارب السابقة ليكتشف ماذا تعني له. وتبعاً لخلفية المستقبل وتجاربه فإن تلك الرموز إذا لم يصاحبها توافق مع خبرات المرسل أو صاحبه التحيز فإن تفسير الرسالة قد يأتي بغير النتائج المرغوبة.

التغذية العكسية (الراجعة) أو الاستجابة

وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها وتأكده من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة، ويشير البعض إلى أن سرعة حدوث التغذية العكسية تختلف باختلاف الموقف، فمثلاً في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة بينما ردود الفعل لحملة إعلانية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة، وعملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال حيث يتبين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل تبين التغيير بعملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنشأة "

والتغذية العكسية هي عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه وهذا يعطينا قدرة على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

بيئة الاتصال والسياس الذي يتم فيه:

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه،

وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.

ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

يعني هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان سعته وألوانه وترتيبه ودرجه الحارة فيه. وهى الحيز أو البيئة التي يتم فيها عملية الاتصال، فيشمل المجال هنا الحيز الذي يتم فيه الموقف من حيث المقاعد، درجة الحرارة، التهوية، الإضاءة، الضوضاء سواء داخلية أو خارجية، الرائحة، المظهر العام، ولكل من هذه العوامل دور أساسي في عملية الاتصال. ويمكن القول بأن معظم الأشكال والنماذج لعملية الاتصال لا تعطى أهمية كبيرة للبيئة أو المجال الذي يتم فيه الاتصال بل تكاد أن تهملها تماماً. بالرغم من أهمية المجال الذي يحدث في الاتصال بين المعلم والتلميذ.

ونستطيع أن نقسم بيئة الاتصال إلى قسمين

مظاهر مادية: وتشتمل على خصائص المكان مثل سعته وألوانه وترتيبه ودرجة الحارة فيه والأصوات

مظاهر معنوية: وتشتمل على المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين

تفهيم الرسالة:

يتوقف كمال عملية الاتصال وتحقيق الغاية منها على مدى ارتباط محتويات الرسالة باهتمامات المرسل إليه. ويؤثر ذلك في الطريقة التي يمكن لمستقبل الرسالة أن ينظر بها إلى مدلولات محتوياتها وبالتالي طريقة تفهمه لها وبخبرته السابقة في التنظيم فضلاً عن انطباعه الحالي عن مرسلها. وكلما كان تفهم المرسل إليه لمحتويات الرسالة موافقا لنوايا وأهداف المرسل، كلما انعكس ذلك على نجاح عملية الاتصال وإتمامها بدرجة مناسبة من الفاعلية.

أنواع الاتصال

يتخذ نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال: الاتصال الذاتي - والاتصال الشخصي - والاتصال الجمعي - والاتصال الجماهيري - والاتصال بين الثقافات. وسنشرحها فيما يلي:

الاتصال الذاتي:

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام. كما نراه ونحس به. في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسر ها، وهو نفسه الذي يصدر تغذية عكسية عندما يقلب

المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.



شكل (٥) من اليمين اتصال ذاتي وآلي وثنائي

يتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين. رجح بعض العلماء اعتبار هذا النوع من الاتصال تفكيراً ذاتياً يسبق الاتصال ومال آخرون إلى اعتباره اتصالاً ذاتياً بين الإنسان وذاته ، وفي كل الأحوال يحدث هذا النوع من الاتصال لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا أو نستعيد المعلومات أو نخزن معلومات جديد هاو نحل مشكله او نقيم

الاتصال الشخصي:

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 رئيسيين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

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

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشاركة 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.

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 إلقاء الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال الحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصيغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقطعوا المتحدث وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

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 تتجاوز الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

الاتصال الثقافي:

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتختلف 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.

يحدث 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 أوروبا ممسكاً بيد صديقك فسيظن الغربيون بكما السوء بينما لا يرى الناس في مصر ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.

أساليب ووسائل الاتصال

توجد عدة عدد كبير من تصنيفات وسائل أو أساليب الاتصال، ومنها :

- أداة الاتصال: شفوي أو مكتوب أو ميكانيكي

- طبيعة الاتصال: لفظي أو غير لفظي
- مستوى الاتصال: أفقي أو رأسي
- شكل الاتصال: رسمي أم غير رسمي .

وهذه جميعا تتداخل فيما بينها فيمكن للاتصال اللفظي ان يكون شفهيًا او كتابيًا كما يمكن للاتصال الشفهي ان يكون رسميًا او غير رسمي.

تصنيف اساليب الاتصال وفقا لاداة الاتصال :

الوسائل الشفهية :

وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهه عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية، والمكالمات الهاتفية، والندوات والاجتماعات، المؤتمرات) ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهوله ويسراً وصراحة، إلا أنه يعاب أنه يعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم. ويظهر بوضوح هذا الأسلوب في الاجتماعات الخاصة ويمتاز بالسرعة الكبيرة وضمان أكبر درجة ممكنة من السرية والكتمان.

الوسائل الكتابية :

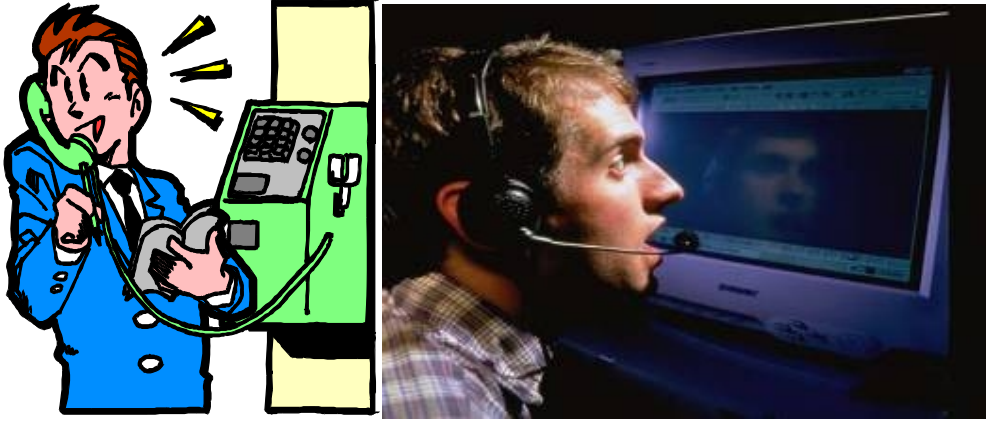
وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة ويعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية، وتوجد خمسة شروط للرسالة المكتوبة تبدأ جميعاً بحرف (c)، وهي أن تكون كاملة COMPLETE، ومختصرة COCISE، وواضحة CLEAR، وصحيحة CORRECT، ولطيفة COURTEOUS .

وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها : إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة ، أما أهم عيوبها فهي : البطء في إيصال المعلومات ، تأكد احتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة أكثر من معنى .

يتحقق هذا الأسلوب عن طريق وسائل مكتوبة مثل الرسائل والمنشورات والتقارير والإحصاءات والمذكرات. ويتميز هذا الأسلوب بوجود مستند مادي مكتوب يمكن الرجوع إليه في وقت الحاجة ، ولكن يعاب عليه أنه مكلف جدا ولا تنتشر المعلومات إلا في نطاق ضيق ، حيث أنها تتطلب وقتاً طويلاً.

الاتصال الميكانيكي :

من أهم أشكال الاتصال الميكانيكي الأفلام ، التليفون ، التلفزيون ، وهذا الوسائل تحقق إيجابيات عديدة حيث تتميز بالسرعة والقدرة على ترك مستندات مادية كدليل بالإضافة إلى أن هذا النوع من الاتصال يجمع بين الاتصال الشخصي والكتابي، وهذا النوع يظهر بوضوح في عملية اتصال وتواصل المشرفة الفنية مع الآخرين وبصفة خاصة في التليفون الذي قد يستخدم أحياناً في توجيه التعليمات.



شكل (٦) الاتصال الميكانيكي

تصنيف اساليب الاتصال وفقا لطبيعة الاتصال :

الاتصال اللفظي

يسبب عدم توافق الإشارات غير اللفظية مع الرسالة اللفظية عائقا لوصول الرسالة، و تؤدي إلى الإرباك والتشويش و عدم التأكد لدي المستقبل . مثال لذلك أن يستدعي أحد المديرين موظفا مجتهدا ويبلغه بقرار نقله، بينما يكون ذهن المدير منهما في مشكلة أخرى، فيستقبل الموظف الخبر علي أنه عقوبة ما . ولهذا يجب علي المرسل الانتباه ليس فقط إلى الرسالة اللفظية بل أيضا إلي الرسالة غير اللفظية المصاحبة .

الاتصال غير اللفظي

الرسالة غير اللفظية وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس ... الخ) ، ويطلق عليها أيضاً لغة الجسم body language، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من ٩٠% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة وداخل المجتمع أيضاً .

وأسباب الاهتمام بالاتصال غير اللفظي عديدة لكن أهمها:

- لأن عدم تطابق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية يشكل أحد معوقات الاتصال .
- يمكن للتعبيرات غير اللفظية أن تكون وسيلة لتوضيح أو تأكيد الرسالة اللفظية .
- التعبيرات غير اللفظية أكثر ثباتا بالذاكرة لأنها تري بالعين أو الحواس الأخرى .
- التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة علي توصيل الاتجاهات والمشاعر .

أقسام الاتصال غير اللفظي

يمكن تقسيم الاتصال غير اللفظي إلى ٤ أقسام رئيسية :

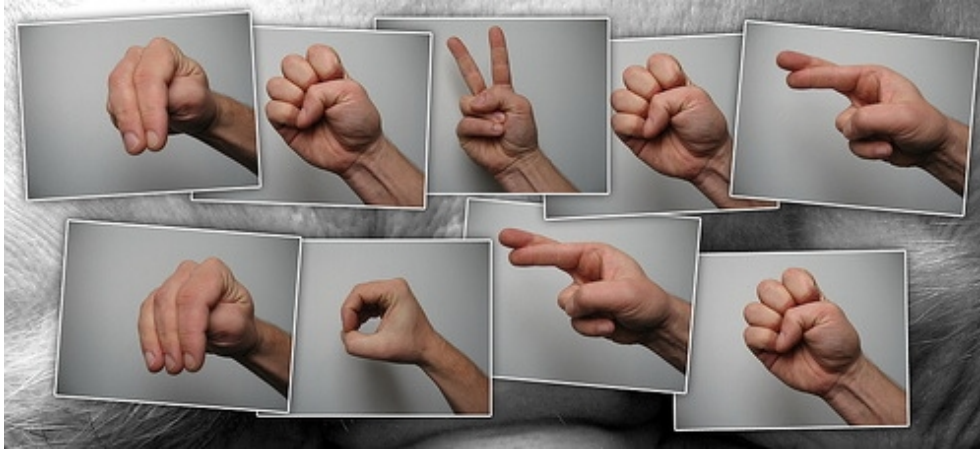
اتصال مادي. ويشمل تعبيرات الوجه، مستوى الصوت، تعبيرات و حركات الجسم .
الإشارات. مثل الأعلام، إطلاق المدفعية ٢١ طلقة، البوق أو السارينة .
الرموز. مثل استخدام رموز تدل علي المكانة الاجتماعية أو الدينية أو العلمية .
استخدام الجماليات. مثل استعمال الموسيقى أو اللوحات الفنية .

مظاهر الاتصال غير اللفظي:

- اتصال ساكن " استاتيكي "
- اتصال حركي " ديناميكي "

الاتصال غير اللفظي الساكن:

الاتصال المادي يعبر عن حرارة المشاعر، مثل السلام باليدو اتصال العين والتربيت وغيرها .
الوقفة. تعبر عن مدي الرسمية أو الودية، مثل الاعتدال الارتقاء، طي اليدين أو الرجلين .
المسافة. قرب أو بعد المسافة من الشخص الآخر تعتبر رسالة ودية في الثقافة الشرقية، إلا أنها قد
تعني معاني عكسية في ثقافات أخرى .
الاتجاه يتم الاتصال بين الأفراد وجها لوجه، أو جنبا لجنب، أو حتى بالظهر. يفضل المتعاونون
الجلوس متجابين، بينما يفضل المتنافسون التواجه .



شكل (٧) الاتصال غير اللفظي الحركي

الاتصال غير اللفظي الحركي:

تعبيرات الوجه. الابتسام والعبوس، رفع الحاجبين، التقطيب، التثاؤب. ويلاحظ أن دلالاتها واحدة في
معظم الثقافات .
الإيماء باليد. هي الأكثر استعمالا و الأقل فهما، حيث أن معانيها شديدة المحلية .
طريقة النظر. اتصال العينين يعتبر من الطرق القوية في التأثير، فهي تنقل المشاعر بسهولة، كما
يمكنها التعبير عن الاهتمام أو الملل .

تحليل بعض الحركات الشائعة

الحركة الأفقية "للأمام والخلف"

الشخص الذي يميل لتحريك يديه للأمام و الخلف أثناء المناقشة، يميل لأن يكون مبادرا ومقداما، يتوقع منه الناس القدرة علي إحداث تغييرات جذرية في الموقع الذي يعمل فيه.

الحركة الرأسية "لأعلا و أسفل"

الشخص الذي يميل لتحريك يديه لأعلا و أسفل أثناء السلام باليد، يميل لأن يكون شخصا معبرا، يتوقع منه الناس القدرة علي ترويج الأفكار، وتسويق الخطط والبرامج الجديدة.

الحركة الجانبية

الشخص الذي يميل لتحريك يديه جانبيا، يميل لأن يكون مستمعا جيدا وناقلا جيدا للمعلومات، يتوقع منه الناس القدرة علي التوجيه و نقل الأفكار عن الآخرين.

حركة العينين

التحديق مباشرة في وجه محدثك يكون دلالة علي الصراحة و الوضوح، ويعطي إحساسا بالثقة. بينما تكرار النظر لأسفل يعطي إحساسا بالتواضع. دوران العين في اتجاه علوي يعطي إحساسا بالتعب أو البحث عن معلومة غائبة.

الاقترب أو الابتعاد "عن محدثك"

لكل شخص مساحة يعتبرها حرما خاصا به غير مسموح للجميع اختراقه، و كلما ازدادت مكانة الشخص ازدادت مساحة هذا الحرم، وقلت قدرة الآخرين علي اختراقه، وزادت قدرته علي اختراق حرم الآخرين. وقد يعني الاقتراب الزائد من محدثك الحميمية، كما قد يعني التقليل من مكانته، ويكون الفيصل في ذلك للتعبيرات الأخرى المصاحبة.

أسلوب التحدث

يعتبر أسلوب التحدث مكملا لمحتوي الحديث، من لهجة، نغمة، ومعدل الكلمات. ويمكن لأسلوب الحديث أن يكون معبرا عن الرسالة أو مفسرا أو مؤكدا لها. و لهذا يجب علي المتحدث أن يهتم بالصوت، ليس كناقيل للرسالة، ولكن كجزء أساسي مكمل لها.

الصمت

الصمت من أساليب الاتصال التي يمكن استغلالها بأكثر من طريقة، بل يمكن استخدامه للتعبير عن معان متناقضة، حسب طبيعة كل موقف. و علي سبيل المثال فإن فترة صمت قد تستغل كفاصل بين أجزاء الرسالة، أو لخلق جو من التوتر. كذلك يمكن استغلالها للتعبير عن الإعجاب، أو عدم الإعجاب، أو التقدير أو الاحتقار، وذلك أيضا حسب التعبيرات المصاحبة.

حاول تجنب الحركات الآتية:

الحركات الآتية تؤدي إلى توتر المستمعين وتظهر توتر القائم بالعرض:

- اللعب بالسلسلة أو المفاتيح أو العملة النقدية.
- العبوس أو التقطيب.
- لعق الشفاه.
- تنسيق لشعر أو الملابس.
- وضع اليد في الجيب.

تصنيف اساليب الاتصال وفقا لمستوى الاتصال

وهي بصفة عامة تقسم إلى ثلاثة أنواع على النحو التالي :

- الاتصالات العمودية
- الاتصالات الأفقية
- الاتصالات المتقابلة أو المحورية

الاتصالات العمودية:

وتنقسم الاتصالات العمودية إلى :

١ - الاتصال الهابط:

وهي الاتصالات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات، وتتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال، مثل المذكرات والتعاميم والمنشورات واللقاءات الجماعية، ، وغالباً ما تكون التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصالات منخفضة.

٢ - الاتصال الصاعد :

وهي الاتصالات الصادرة من العاملين في المستويات الأدنى إلى مستويات الإدارة الأعلى، وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء ، ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بينهم وبين المدير واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير ، وتعزز هذه الاتصالات عن طريق سياسة الباب المفتوح من قبل المدير وعن طريق صناديق المقترحات وغيرها .

الاتصالات الأفقية:

وهي الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة يحدث هذا النوع من الاتصال في المستويات الإدارية الواحدة ، حيث يكون الاتصال مباشرة بين الرؤساء والمديرين، فمثلاً قد يتم هذا الاتصال داخل التنظيم الواحد بين الأفراد معاً أو بين المديرين معاً. ويضم هذا ورش العمل واللقاءات التي تتم أثناء الزيارات الميدانية وورش العمل. ويعزز هذا النوع من الاتصالات

العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة خصوصاً ذا ما ركز على : تنسيق العمل ، وتبادل المعلومات ، وحل المشكلات الإقلال من حدة الصراعات والاحتكاكات ، ودعم صلات التعاون بين العاملين .

الاتصالات المتقابلة أو المحورية :

وهي الاتصالات بين المدراء وجماعة العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيمياً بعضهم البعض. مثل اتصال مدير بعاملين في مؤسسة أخرى أو رئيس جماعة من الجماعات بأعضاء جماعات أخرى. ويحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات الجارية بين مختلف التقسيمات في، وعادة لا يظهر هذا النوع من الاتصالات في الخرائط التنظيمية.

تصنيف اساليب الاتصال وفقاً لشكل الاتصال:

الاتصال الرسمي Formal Communication

الاتصال الرسمي هو اتصال مباشر بين مرسل الرسالة والمستقبل لها ويتخذ هذا النوع من الاتصالات أشكالاً عدة من أهمها الاتصال اللغوي وغير الشفوي . وهي أيضاً الاتصالات التي يتم من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية وقد تكن خارجية.

الاتصال غير الرسمي Informal Communication

وهي الاتصالات التي تنشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددها الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية (تبادل المعلومات في حفلات ، الشكاوي)، ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعه قياسية بالاتصالات الرسمية وقد أشارت بعض البحوث إلى أنه يختصر أكثر من ٧٥% من الوقت في نقل المعلومات، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية. ويأخذ الاتصال غير الرسمي الشكل العنقودي ويتلازم وجوده مع الاتصال الرسمي فهو تعبير عن الطبيعة البشرية في الاتصال. للفرد معرفة لماذا يقوم بالعمل والأسلوب الأنسب لأدائه ، وعكس هذا يؤدي إلى انخفاض وتدهور معنوياته وتأثر انجازه وزيادة الحوادث.

كفاءة الاتصال

مع اقتراب نهاية هذا الفصل يبرز السؤال المهم: كيف أستطيع أن أكون متصلاً بكفاءة وفعالية ؟ وللإجابة عن هذا السؤال لابد أن نفهم أهمية الاتصال ومكانته في حياتنا إلى جانب فهم عملية الاتصال وأنواعه وخصائصه.

الكفاءة في الاتصال من أكبر الأمور التي شغلت الباحثين والعلماء في مجال الاتصال. وبحق فليس هناك إجابة محددة ولكن هناك قدراً مهماً من المعلومات عن هذا الأمر :

أولها: أن الاتصال الماهر يرفع من درجة النجاح والرضا للذي يقوم به. فمثلاً وجدت الدراسات أن نجاح الطلاب في الدراسة يرتبط إيجاباً بقدرتهم على الاتصال بكفاءة كما أن المتصل الجيد يترك

انطباعاً حسناً لدى الآخرين.

ثانيها: ليس هناك أسلوب واحد مثالي أو فعال للاتصال. من واقع خبرات الكثيرين منا سنجد أن بعض المتصلين الناجحين يستعملون النكتة ببراعة، كما أن بعضهم جاد بشكل واضح، وأن البعض يستخدم الكلمات بكثرة وبصوت مرتفع، بينما يفضل آخرون الأسلوب الهادئ المختصر. وهناك من يتخذ أسلوباً مباشراً في مقابل آخرين يفضلون الأسلوب الدبلوماسي في الخطاب.

ثالثها: أن الكفاءة تعتمد في كل مرة على الظروف الاتصالي، ولذلك تجد اختلافاً في الأسلوب المناسب من حال إلى حال. الاتصال الجيد ليس صفة لازمة ثابتة للشخص، ولكنه قدرة على التكيف مع الظروف واستخدام الأسلوب المناسب بما يتطلبه الحال. ولهذا قد نجد أشخاصاً ذوي كفاءة جيدة في مجالات محددة دون مجالات أخرى. وحتى هذا الشخص الكفاء في مجال معين يختلف أدائه من حالة إلى حالة.

رابعها: يحدث الاتصال الناجح حينما يرضى كافة أطرافه. وحينما تقول ما تريد وتترك الطرف الآخر غير سعيد فإن هذا سيقال من نجاحك. إذا رفضت طلباً من صديقك عند تقدمه لاستعارة سيارتك فإن صديقك سيعود ذلك إساءة إليه أو عدم تقدير له، وإن كان هذا الرفض سيحقق لك ما تريد. إذن هناك بعد اجتماعي متجدد في العلاقات الاجتماعية في الاتصال يؤثر على مدى كفاءة الاتصال عند مراعاة هذه العلاقات.

وهناك عدد من العوامل التي تحقق كفاءة الرسالة ويتعلق كل منها بعنصر من مكونات عملية الاتصال:

عوامل تتعلق بالمرسل:

- لكي ينجح المرسل في توصيل رسالته ينبغي أن يتوافر فيه ما يلي:
- أن يكون ملماً برسالته وفاهماً لكيفية إعدادها وتصميمها بطريقة مشوقة وجذابة.
- أن يكون ذو مستوى معرفي عالي يحقق أهداف عملية الاتصال.
- أن يكون له اتجاهات إيجابية نحو مستقبله، ويوفر لديهم الإحساس بالتعاطف معهم ومشاكلهم.
- أن يكون لديه كفاءة في مهارة الاتصال، سواء من الناحية اللفظية أو غير اللفظية. فكثيراً ما نجد محاضراً ممتازاً في المادة العلمية ولكن ليس له القدرة على مواجهة الحضور.
- أن يكون ملماً بعناصر الاتصال، وفاهماً لمدى تأثير كل منهما على توصيل رسالته.

عوامل تتعلق بالمستقبل:

- لكي يحقق الاتصال أهدافه المرجوة، ينبغي أن يتوفر في المستقبل شروط التالية:
- أن يشعر بأهمية الرسالة التي يتلقاها، وكذلك أهمية المرسل بالنسبة له وكيف يمكن الاستفادة منه في الموقف التعليمي.

- أن يعرف ويدرك خصائصه المتنوعة التي تتصل بالقدرات العقلية، وبالناحية النفسية، أو بالناحية الاجتماعية.
- أن يكون لديه خبرات سابقة يتفهم من خلالها الرسالة التي يتلقاها.
- أن يكون إيجابياً وفعالاً.

عوامل تتعلق بالرسالة:

- بالرغم من أن الرسالة هي العنصر الثالث من عناصر عملية الاتصال إلا أنها تعتبر الهدف الرئيسي الذي نريد تحقيقه لدى المستقبل. لذلك يجب أن يتوافر في الرسالة الشروط التالية:
- أن تلبي حاجة المستقبل.
 - أن تحتوى على مثيرات تضمن استمرار جذب الانتباه.
 - أن يجمع محتوى الرسالة بين الواقعية والبساطة.
 - أن تكون واضحة وسليمة ومراعية الدقة العلمية.
 - أن تساير أهداف المجتمع الذي يتم فيه عملية الاتصال.

الوسيلة:

- لكي تحقق الوسيلة أهدافها يجب أن يتوافر فيها الشروط التالية:
- أن تكون مناسبة للعمر الزمني والعقلي للمتلقى.
 - أن تكون متقنى الصنع أو الأداء واقتصادية وغير مكلفة.
 - أن تتغلب على عنصر الوقت والمسافة.
 - أن تحتوى على المادة الاتصالية الصحيحة.
 - أن تكون جذابة ومشوقة.
 - أن تناسب الفروق الفردية داخل بيئة الاتصال.

معوقات الاتصال Communication obstacles or barriers

معوقات الاتصال هي العناصر التي يمكن ان تعوق سريان الرسالة او تمنعها تماما من الوصول. توجد عدة تصنيفات لمعوقات للاتصال ذكرها كثير من الكتاب والباحثين، إلا أن أهمها هي تصنيف المعوقات الى:

- معوقات وفقا لبيئة الاتصال
- معوقات وفقا لطبيعة المعلومات

تصنيف المعوقات وفقا لبيئة الاتصال

العقبات المادية Physical Barriers

هي مؤثرات بيئية متعلقة بالمسافة ، الضوضاء ، التدخل أي دخول متحدث آخر على خط الهاتف مما يحول دون تحقيق الاتصال لإغراضه.

العقبات الشخصية Personal Barriers

هي تتصل بالنواحي النفسية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الأشياء وحالته النفسية والعاطفية

الحواجز التعبيرية Semantic Obstacles

تبدو هذه العوائق نظراً لاستخدام الرموز داخل الكلمات مما يؤدي إلى تفاوت في المعنى ، أي إنها قد تؤدي إلى عديد من المعاني ، ويرجع هذا إلى الاختلافات في الشخصية بين الأفراد ، والخبرة ، والخلفية الثقافية.



شكل (٨) معوقات الاتصال

معوقات الاتصال وفقاً لطبيعة المعلومات

يمكن ان تصنف معوقات الاتصال وفقاً لطبيعة المعلومات إلى مجموعتين هما:

- معوقات تتصل بتحريف المعلومات
- معوقات تتصل بحجم المعلومات

أولاً: تحريف المعلومات :

تتكون عملية الاتصال – طبقاً لما سبق أن بيناه – من ست مراحل متداخلة ومعقدة، ونظراً 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 أساسية هي :

١ - 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 تنتظره ، أما الشخص الذي يتصف بضعف الحاجة للتقدم وينزع للتشاؤم فقد يفسر نفس التعليق من المدير على أنه شيء عارض ولا علاقة له بأي موضوع.

٢ - 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، ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم طريقة الاتصال بما في ذلك دور وشخصية وقيم ومزاج ودوافع المرسل.

٣ - المشكلات اللغوية:

تعتبر اللغة من ابرز المجموعات المستخدمة في الاتصال بيد أن المشكلة هنا تكمن في أن كثير 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 منهم خارج هذه المجموعة فهمها كأن يبتسم المدرس مثلاً للطالب ويقول له مبروك نتيجة الاختبار سلبية في حين أن الطالب لا يدرك معنى كون الاختبار سلبياً.



شكل (٩) المعوقات الشخصية

٤ - ضغوط الوقت:

يشكو المديرون من أن الوقت هو أندر الموارد ، ودائماً يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة، ويعزي ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية كأن يصدر المدير أمراً

شفوياً لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات الرسمية لتحديد من خلاله المسؤوليات، إضافة إلى أن الموظف بسبب ضيق الوقت قد ينفذ هذا الأمر بشكل لم يكن أصلاً في ذهن المدير.

ثانياً : حجم المعلومات :

يتمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات، ومن الشكاوى السائدة في أوساط المديرين في المنظمات أنهم غارقون في المعلومات. فإذا ما تم الاهتمام بكل المعلومات فإن العمل الفعلي للمنظمة لن يؤدي مطلقاً .

تصنيف معوقات الاتصال وفقاً لمكونات عملية الاتصال

هذا هو التصنيف الأكثر شيوعاً لمعوقات الاتصال يكمن في تصنيفها وفقاً لمستوى الإعاقة في مكونات عملية الاتصال:

- المعوقات الشخصية
- قنوات الاتصال
- اللغة والألفاظ
- الاتصال غير اللفظي

المعوقات الشخصية

قد توجد لدى المستقبل عوائق تمنع الاستقبال الصحيح للرسالة، منها تصنيف وتقسيم أفراد المجتمع أو القولية Stereo typing ، فإنها تؤدي إلى سوء استقبال وتفسير الرسالة، كذلك فإن وجود خلفيات وأفكار متعددة لدى جماعة المستقبلين يؤدي إلى إدراكات متعددة وقد تكون متناقضة لدى المستقبلين .
مثال ذلك أن نجد سلوكاً يتصف بالكرم من أحد مواطني بلدة تتسم بالحرص، فقد يثير ذلك خوفاً مما يستهدفه الشخص، بدلاً من الترحيب بسلوكه الحميد .

قنوات الاتصال

قد يسبب سوء اختيار قناة الاتصال إعاقاً وصول الرسالة. مثال ذلك فإن نقل رسالة تتعلق بالاتجاهات والآراء والمشاعر يفضل أن تكون شفوية ووجهها لوجه، مثل إعلان التقدير أو عدم الرضاء وغيرها .
وعلى العكس فإن التعليمات والإرشادات الروتينية يفضل أن تكون مكتوبة، أو مكتوبة وشفوية معاً إذا كانت هناك ضرورة للتوضيح أو تلقي تغذية مرتدة فورية .

اللغة والألفاظ

يسبب سوء تفسير الكلمات مشكلات متعددة عند نقل الرسالة، نتيجة لاختلاف الخلفيات العلمية و الثقافية و الخبرات المتراكمة لدى المتلقين، ولذلك علي المرسل أن يتأكد عن طريق التغذية المرتدة من أن الرسالة قد وصلت بالمعنى المطلوب .

وقد وجد أن بعض الكلمات الشائعة لها أكثر من ٢٨ تفسيراً، مثال لذلك عندما أعلن أحد المديرين ضرورة العمل بأقصى كفاءة إنتاجية، فقد فسرها البعض بضرورة زيادة الإنتاج مهما كانت التكاليف، وفسرها آخرون بضرورة ضغط نفقات الإنتاج، في حين فسرها آخرون بضرورة زيادة عدد العاملين لزيادة الإنتاج.

نماذج الاتصال

يمكننا وصف عملية الاتصال باستخدام النماذج التي تصور كيفية حدوث هذه العملية. والنموذج هو وصف مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم أو شكل يبين عناصر الاتصال وتسلسلها والعلاقة بينها. والنماذج ذات فائدة كبرى لأنها تصور الموضوع المطروح بطريقة مرتبة توضح أبعاده بشكل مبسط.

وفي هذا الإطار سنجد أن الباحثين قد طوروا ثلاثة نماذج رئيسية هي على النحو الآتي:

(أ) النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه:

قبل قرابة ستين عاماً نظر الباحثون إلى الاتصال على أنه أمر يفعله شخص لشخص آخر. وبهذا يشبه الاتصال إعطاء حقنة في الجسد: حيث يقوم المرسل بوضع أفكاره ومشاعره في رسالة، ثم يحقنها من خلال وسيلة معينة (حديث، رسم، كتابة ... إلخ) إلى مستقبل يقوم بنقل رموزها بطريقة تشبه ما أراده المرسل. وإذا ما قدر للرسالة أن تمضي من غير (تشويش) في خط واحد مستقيم فإنه قد كتب لها النجاح.

قد يبدو هذا النموذج يسيراً، ولكنه البداية لفهم عملية الاتصال. ويمكننا رؤية هذا النموذج من خلال الشكل التالي:

المرسل قد يكون رجلاً أو امرأة، والمستقبل قد يكون أحدهما. وحينما يبدأ بالاتصال يختار رموزاً معينة (لغة لفظية مثل كلمة السلام عليكم، أو لغة غير لفظية مثل الإشارة باليد للتحية، وقد يكون بهما جميعاً، ومع ذلك ابتسامة من الوجه).

هذه الرموز تمثل الرسالة التي ترسل للمستقبل الذي عليه أن يفك رموز الرسالة (يحللها ويفهمها) ليتحقق الاتصال. لاحظ أن هناك تشويشاً قد يحدث للرسالة، وهذا التشويش يشمل أموراً خارجية كأصوات لعب الأولاد أو مكيف الهواء أو رائحة الدخان في مكان مزدحم. هذا التشويش سيؤثر على الرسالة بكل تأكيد.

ويشمل التشويش أموراً نفسية لكل من المرسل والمستقبل بحسب حاله من الرضا أو الغضب أو الموقع الاجتماعي الذي يفسر الرسالة على أنها من أعلى إلى أسفل أو العكس، وهكذا. ومن أنواع التشويش التشويش العضوي الذي يعني أن هناك عوامل بيولوجية تؤثر على الرسالة، مثل ضعف السمع أو المرض أو التعب البدني، وهكذا.



شكل (١٠) نموذج الاتصال أحادي الاتجاه

-النموذج التبادلي أو ثنائي الاتجاه

النموذج ذو الاتجاه الواحد لتفسير عملية الاتصال سهل الفهم إلا أنه لا يعكس العملية الاتصالية بدقة. فمن ناحية لا يمكن القول بأن الاتصال يسير في اتجاه واحد (من المرسل إلى المستقبل)؛ إذ يسهل علينا أن نرى أن معظم حالات الاتصال - خاصة في الاتصال بين شخصين أو مجموعة صغيرة من الناس - تسير في اتجاهين. لقد كان النموذج السابق (ذو الاتجاه الواحد) يتجاهل التغذية العكسية ورد الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من رسائل، ثم يقوم بإرسال رسائل، وهكذا يتحول من مستقبل إلى مرسل ثم إلى مستقبل في وقت قصير جداً، بل حتى في الوقت نفسه. ومن ناحية أخرى يفترض نموذج الاتجاه الواحد أن كل رسالة يجري ترميزها وفك رموزها، وأن هذه عملية تجري بوعي وعن قصد. ولكن الواقع أن كلاً من المرسل والمستقبل قد يرسلان رسائل دون وعي منهما، فلا يعيان ما يصدر عنهما من رموز غير لفظية كتعبيرات الوجه والإشارات ودرجة الصوت ونحوها، وقد يفوتهما فك الرموز (التفسير) للرسائل التي يرسلها المتحدث أو القائم بالاتصال. ومن هنا يكون من المناسب إبدال مسألة الترميز وفك الرموز بالسلوك الاتصالي الذي يشمل الأفعال المتعمدة وغير المتعمدة للاتصال.

ويعبر النموذج التبادلي أو ثنائي الاتجاه عن الاتصال الذي يسير في اتجاهين والمثل الذي نسوقه هنا، هو تفاعل شخص مع خبر زواج أحد أصدقائه حيث يتفاعل المستقبل مع الخبر وتظهر أسارير الفرح على وجهه حتى قبل أتمام الخبر ثم يرسل رسالة كلامية مستفسراً عن وقت الزواج فيأتيه الجواب سريعاً أنه كان ليله البارحة فيتحول الفرح إلى نوع من العتاب على عدم معرفته. ثم يسأل عن اسم العروسة فيكتشف أنها صديقته التي كان ينوي الزواج منها فتأخذه الصدمة وينفعل وهكذا.

في هذا النموذج يقوم كل من الطرفين (الشخص أ والشخص ب) بالإرسال والاستقبال للرسائل. ولقد عبرنا عن قيامهما بالترميز وفك الرموز بالسلوك الاتصالي حيث يرسل الرسائل بقصد أو بدون قصد، ويفسر الرسائل ويفك رموزها وهو غير منتبه لها، وفي كلا الحالتين نجد أن التشويش يصاحب مرحلة إرسال الرسائل واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعاليته.

نموذج الاتصال التفاعلي:

نظراً لأن عملية الاتصال معقدة أكثر مما نتصور فإن كلاً من النموذجين السابقين (ذي الاتجاه الواحد

وذي الاتجاهين بقصد ر عن التفسير الكامل لهذه العملية. الاتصال يعتمد على البيئة التي يتم فيها سواء كانت بيئة مادية أو اجتماعية أو ثقافية. كما أنه يعتمد على العوامل النفسية والذاتية لكل من طرفي الاتصال.



شكل (١١) نموذج الاتصال التبادلي (في اتجاهين)

يحاول نموذج الاتصال التفاعلي أن يشمل كافة عناصر الاتصال الفاعلة كبيئة الاتصال والتغذية العكسية وما سبق الاتصال وما جاء بعده من سلوك اتصالي أو غيره. وهذه طبيعة العلاقات الاجتماعية، حيث إنها لا تنتهي، بل يبني بعضها على بعض، فمدح أليك لك على عمل قمت به هو نتاج أمور أخرى قمت بها وموقف إيجابي منك، وقد يكون العكس صحيحاً، وهكذا.

الطبيعة التفاعلية للاتصال تشرح لنا طبيعة التأثير المتبادل الذي يحدث عندما نتفاعل مع بعضنا البعض، لأن الاتصال ليس ما يفعله شخص لشخص ولكنه ما يفعله شخص مع شخص، فالاتصال يعتمد على العلاقة مع الطرف الآخر، وكلما كان الطرف الآخر أكثر مهارة في الاتصال كانت فرص النجاح فيه أكبر.

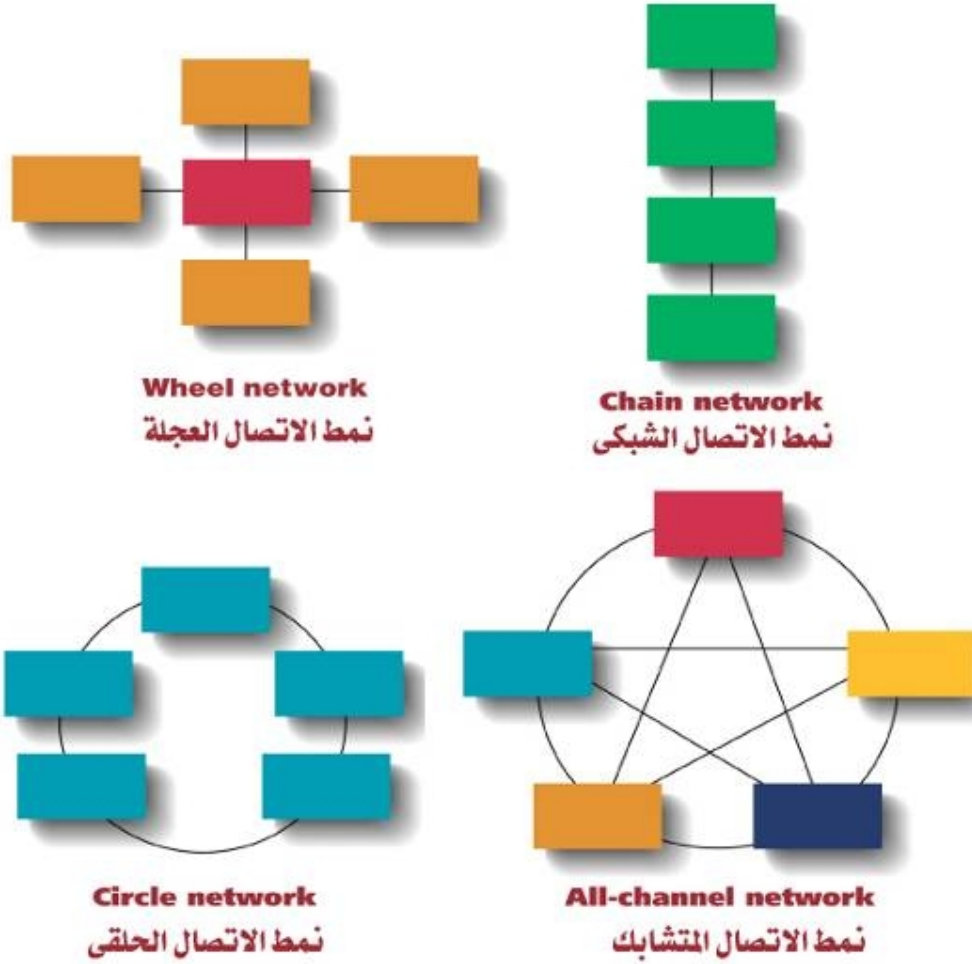
يشرح النموذج التالي هذه الطبيعة التفاعلية للاتصال التي تشمل التبادل بين طرفي الاتصال والبيئة الاتصالية.



شكل (١٢) نموذج الاتصال التفاعلي

أنماط أو أشكال الاتصالات التنظيمية :

كشفت البحوث حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرارات أن التنظيم اللامركزي أكثر فاعلية في حل المشكلات المعقدة، كما أظهرت عدة أنماط الاتصالات جميعها تقريباً تستند على الأنماط الأربعة التالية :



شكل (١٣) أنماط الاتصال

١ - النمط الأول (الشكل العجلة Wheel) :

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (أو الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين ، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة إتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.

٢ - النمط الثاني (شكل الدائرة Circle) :

وهذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل إتصالاً مباشراً

بشخصين آخرين ، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي يتصل بهم اتصالاً مباشراً .

٣ - النمط الثالث (شكل السلسلة Chain) :

وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط (منتصف) السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسيط.

٤ - النمط الرابع (الشكل المتشابك All Channel) :

في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الجهاز) الاتصال المباشر بأي فرد فيها، بمعنى آخر إن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات ، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات، وإلى إمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعال.

المصادر

- إبراهيم أبو عرقوب ، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج ٢٠٠١ .
- جودة عزت عطوي، الإدارة التعليمية والإشراف التربوي، أصولها وتطبيقاتها، المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج العربي، عمان، ٢٠٠١.
- حسن إبراهيم مكي، دراسات إعلامية، منشورات ذات السلاسل ، الكويت ، ١٩٩٥ .
- سمير محمد حسين ، العلاقات العامة ، عالم الكتب ، القاهرة، طبعة ثانية، ١٩٩٥ .
- محمد سعيد أبو نمر، إدارة الصفوف وتنظيمها، المركز العربي للبحوث التربوية، ٢٠٠٢
- محمد عبد القادر عابدين، الإدارة المدرسية الحديثة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ، ٢٠٠٠
- محمد عبد الحميد، الاتصال في مجالات الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب ، القاهرة، طبعة ١٩٩٣ .
- حسين خريف، الاتصال: مفاهيم، أساليب وأنواع" في الاتصال في المؤسسة، (فعاليات الملتقى الوطني الثاني) منشورات مخبر علم اجتماع الاتصال، قسنطينة، الجزائر ٢٠٠٣،
- محمود عودة، أساليب الاتصال والتعليم الاجتماعي، دراسة ميدانية في قرية مصرية، القاهرة، دار المعارف، ١٩٧١،.
- محمد سلامة محمد غباوي، السيد عبد الحميد عطية، الاتصال ووسائله، بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٩١،.
- محمد الجوهري وآخرون، علم الاجتماع ودراسة الاتصال الجماهيري، القاهرة، دار المعرفة الجامعية،

١٩٩٢.

فضيل دليو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، (فعاليات الملتقى الوطني الثاني) منشورات مخبر علم اجتماع الاتصال، قسنطينة، الجزائر ٢٠٠٣،

جيهان رشتي، الأسس العلمية لنظرية الإعلام، القاهرة، دار الفكر، ١٩٧٨،

غريب سيد أحمد، الجماعات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٧٩،

زهير إحدان، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ١٩٩١،

هربرت شيللر: المتلاعبون بالعقول، ترجمة عبد السلام رضوان، عالم المعرفة، العدد ١٠٦ (أكتوبر

١٩٨٦) (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب)

أحمد عادل راشد، الإعلان، بيروت، دار النهضة العربية، ١٩٨١، ٣٥

Adler, Ronald B. and Lawrence B. Rosenfeld and Neil Towne. Interplay: the Process of Interpersonal Communication. USA: Harcourt Brace College Publishers, Sixth Edition, 1995.

Bethami, A. Dobkin and Roger C. Pace. Communication in a Changing World . USA: Mc Graw Hill Higher Education, 2006 Edition.

Dimbleby, Richard and Graeme Burton. More Than Words: An Introduction to Communication. New York: Routledge, Third Edition, 1998.

DeFleur, Melvin L. and Everette E. Dennis. Understanding Mass Communication. USA: Houghton and Mifflin Company, 1991.

Mc Croskey, James C. and Lawrance R. Wheeless. Introduction to Human Communication. Bston, USA: Allyn and Bacon, Inc. , 1996.

Seiler, William J. and Melissa L. Beall. Communication Making Connection. USA: Pearson Education Inc., Sixth Edition, 2005