



خصائص الاتصال

Communication Characteristics

خصائص الاتصال Communication Characteristics

- الاتصال عملية متداخلة العناصر حيث إنها تمتلئ بالرموز الكلامية والغير كلامية التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الشخصية و الخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل منها. ولا يمكن أن تتطابق عمليتا اتصال تطابقا تاما لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها. ولذلك لابد من معرفة خصائص الاتصال التي تعبر عن ديناميكيته أو حركته النشطة التفاعلية الدائبة.

- المرجع: أحمد بن سيف الدين تركستاني: مدخل إلى الاتصال الإنساني



• ١- الاتصال عملية مستمرة (continuous process) :

- يعد الفعل الاتصالي نشاطا انسانيا مستمرا، لأن عملية الاتصال نفسها تعد دائما متغيرة ومتجدده، فهو يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة ، وهو دائم 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 مستمرة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد.
- ولا يمكن أن تتطابق عمليتا اتصال تطابقا تاما لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها.

• ٢- الاتصال يشكّل نظاماً متكاملًا (complete system) :

- يتكوّن الاتصال من وحدات مترابطة، 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 لايحقق النتائج المرجوة منه .

• ٣- الاتصال تفاعلي وآني ومتغير (interactive, timely and ever-changing) :

- الاتصال نشاط يبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بإرسال واستقبال الرسائل في الوقت نفسه ، بل إننا عادة ما نبدأ في إرسال 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، 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 (mostly irreversible) :

- إذا أراد شخص ما أن يتراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يستطيع ذلك. قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال. ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. وبما أن الاتصال لا يمكن التراجع عنه، فإنه ينبني 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 بهذا المطعم لطلب نفس هذا الطعام.
- وكما أن التراجع عن الاتصال غير ممكن ، فإنه لا يمكن تفاديه خاصة في الاتصال الشخصي. إذا ما تفادى أحدنا الاتصال بأحد أصدقائه على سبيل المثال فإن ذلك قد يؤثر سلباً على هذه الصداقة.

• ٥- الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون (Intentional or unintentional) :

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

• ٦- الاتصال ذو أبعاد متعددة (multi-directional) :

- برغم أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفه مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني. قد تداعب أحد أصدقائك فتقول له: " يا أخي الحبيب لم أرك اليوم في المسجد. لا بد أنك أرهقت نفسك بالدراسة ليلة البارحة". في هذه الرسالة أكثر من هدف إذا أنك تريد أن تقول له إنك لم تصل مع الجماعة صلاة الفجر، كما أنك لست مجدداً في دراستك ولا تسهر من أجلها، ولكنك توحى له بأنك تحبه بقولك: " يا أخي الحبيب".
- كل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعاني: معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة، ومعنى باطن آخر تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللغة اللفظية من إيماءات وإشارات. فالالاتصال يؤدي لنا وظائف متعددة، ونقوم به من أجل تحقيق أهداف نسعى إليها، فما هي أهداف الاتصال ومدى الحاجة إليه؟ هذا هو الموضوع التالي.



مستويات الاتصال

خصائص عملية الاتصال

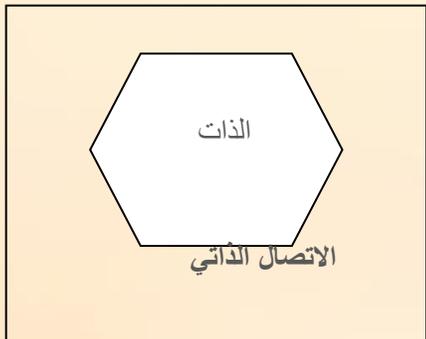
تتمثل خصائص عملية الاتصال فيما يلي



١ / الاتصال الذاتي:

• رجح بعض العلماء اعتبار هذا النوع من الاتصال تفكيراً ذاتياً يسبق الاتصال، ومال آخرون إلى اعتباره اتصالاً ذاتياً بين الإنسان وذاته.

• في كل الأحوال يحدث هذا النوع من الاتصال لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا أو نستعدي المعلومات أو نخزن معلومات جديدة ، أو نحل مشكلة ، أو نقيّم.



□ علاقة الإدراك بالاتصال الذاتي:

- كل ما نستقبله من منبهات يستدعي حدوث استجابة من قبلنا.
- تعتمد هذه الاستجابة على تجربة الإنسان وعلى معلوماته السابقة.
- تتنوع الخبرة من فرد إلى آخر.
- إذن إحساس الناس أي إدراكهم للأشياء يعد مختلفا وبالتالي يؤثر إحساسنا للأشياء في تشكيل اتصالنا بالناس.



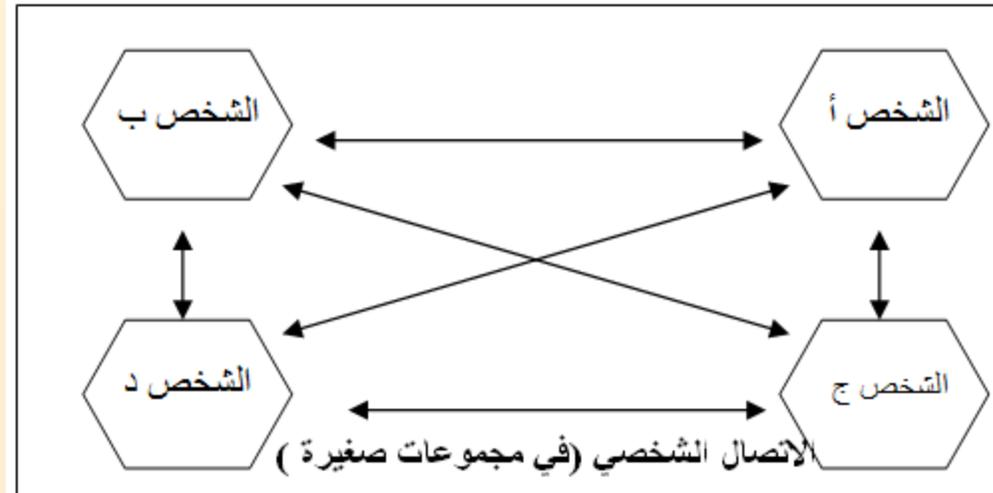
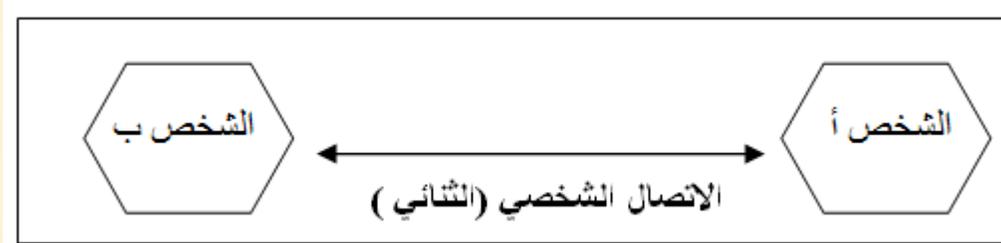
مشهد تمثيلي للاتصال الذاتي، ومناقشة عناصر الاتصال الرئيسية والثانوية له؟

٢ / الاتصال الثنائي أو الشخصي:



• هو اتصال مباشر ويعرف باتصال المواجهه ويتم وجها لوجه بين شخصين او اكثر، حيث يمكن فيه استخدام الحواس الخمس.

• وهو أدق أنواع الاتصال واكلها تعرضا للخطأ لان الشخص يرى أمامه الطرف الآخر أو يحادثه ويستخدم العبارات والمعاني التي تناسبه، ويتأكد باستمرار من وصول الرسالة وفهمها.



□ أهمية الاتصال الشخصي:

- نحن من نقوم به.
- يعد مصدرا من مصادر المعلومات
- يشكل شبكة من العلاقات التي تربط الناس بعضهم ببعض.
- يتداخل في جميع مستويات الاتصال.
- له دور كبير في زيادة حجم تأثير وسائل الإعلام على الناس.

□ صفات الاتصال الشخصي:

- يشترك فيه فردان أو ثلاثة.
- يمكن تعديل الرسالة، من خلال التعرف على رجع الصدى.
- مجال الإقناع فيه كبير.
- وجداني، يتصف بالحميمية.
- لا بد من وجود تجاوب بين المرسل والمستقبل.

□ وظائف الاتصال الشخصي:

لا تختلف وظائف الاتصال الشخصي عن بقية وظائف الاتصال بوجه عام. ولكن تتوسع في بعض الوظائف بسبب اختلاف المضمون الاتصالي.

وقد تحدث جون كوندون عن وظائف الاتصال بين الاشخاص في مقالة بعنوان «عندما يتحدث الناس الى الناس» وقد حدد فيها ثمان وظائف للاتصال اللفظي تتمثل فيما يلي:

١. المشاركة المتعاطفة.
٢. منع الاتصال.
٣. اتصال التطهير.
٤. الاتصال الذرائعي (ذو الفائدة).
٥. اتصال المشاعر العاطفي
٦. السحر
٧. الطقوس (الشعائر).



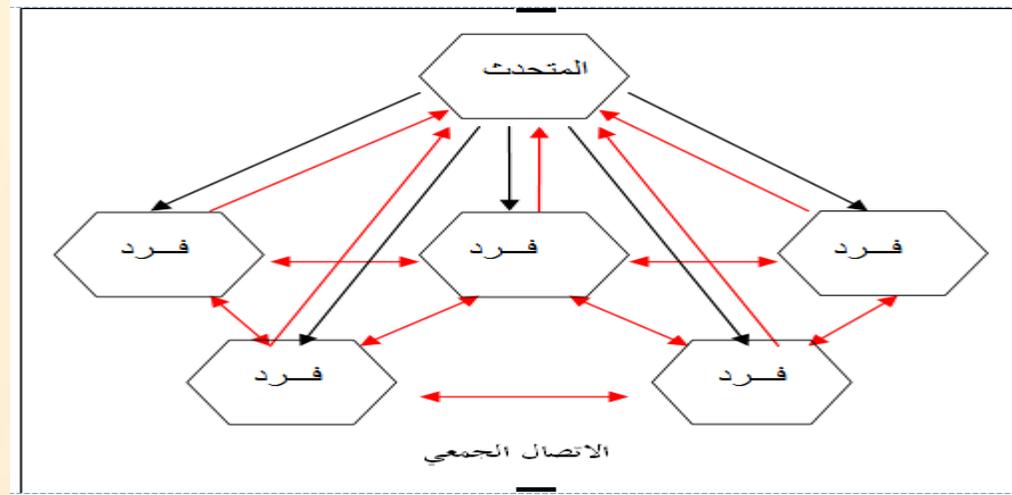
مشهد تمثيلي للاتصال الشخصي، ومناقشة عناصر الاتصال الرئيسية والثانوية له؟

٣ / الاتصال الجمعي أو المجموعات الصغيرة:

• وهو الاتصال بين فرد وجماعة تتراوح بين ٢-٧ أفراد وفي بعض المراجع من ٣ الى ٢٠.

• فيه تتحقق لكل فرد فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة لتبادل المعلومات، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات.

• نظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة عدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.



□ صفات الاتصال الجمعي:

- وجهها لوجه.
- يحدث تجاوبا وتفاعلا.
- متعدد الاتجاهات.
- لفظي وغير لفظي.
- يحدث بين مجموعة من ٣-٧ أفراد، وفي بعض المراجع من ٣ الى ٢٠.
- لا تُستخدم فيه وسائل آلية.
- يشترك فيه جميع أفراد المجموعة.

□ وظائف الاتصال الجمعي:

- تعليمية:
- وسيلة علاجية:
- وسيلة اقناعية:
- وسيلة لحل المشكلات:
- وسيلة لاتخاذ القرار:



مشهد تمثيلي للاتصال الجمعي، ومناقشة عناصر الاتصال الرئيسية والثانوية له؟

٤ / الاتصال المؤسسي:

- وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد داخل أي مؤسسة (نظام)، ويجمع بين الاتصال الإداري الداخلي بأشكاله الثلاثة (صاعد – هابط – أفقي) وبين اتصال المؤسسة مع المجتمع الخارجي المحيط بها.

□ وظائف الاتصال المؤسسي: أ/ للعاملين في المنظمة:

إن أهداف الاتصال المؤسسي بالنسبة للعاملين لا يمكن تحديدها إلا في إطار ما يريد العاملون معرفته عن المؤسسة أو الإدارة العليا بها، وهو ما تحاول الإدارة تقديمه للعاملين ويمكن تحديد أهداف الاتصال المؤسسي بالنسبة للعاملين في ما يلي :

• تعريف العاملون بأخر التطورات التي تطرأ على المنظمة ، وتعريفهم بأهداف المنظمة وإمكانياتها وما تستطيع بالفعل أن تقدمه لهم .

• تزويد العاملون بمعلومات عن سياسة المنظمة وخططها ومشاكلها

• تمكين العاملون بالمنظمة من المشاركة في عمليات اتخاذ القرارات بعرض هذه القرارات من خلال قنوات الاتصال المؤسسي للمناقشة والمداولة.

• زيادة رضا العاملون الوظيفي وإحساسهم بالانتماء إلى المنظمة

وظائف الاتصال المؤسسي: ب/ للادارة:

- تتحدد أهداف الاتصال المؤسسي بالنسبة للإدارة فيما يلي:
- تستخدمه الإدارة في مجالات التوجيه والإرشاد والتوعية وغير ذلك.
- تستخدمه الإدارة للتعرف علي رد فعل سياستها لدي الجمهور.
- تستخدمه الإدارة في التعرف علي اتجاهات الجمهور نحوها ونحو المؤسسة.
- يهدف إلي توصيل سياسات القادة وبرامجهم إلي الجمهور.



مشهد تمثيلي للاتصال المؤسسي، ومناقشة عناصر الاتصال الرئيسية والثانوية له؟

٥ / الاتصال الوسيطى او الوسطى:

يرى بعض العلماء ان الاتصال الوسطى يسمى هكذا لأنه يقع وسط نوعين من الاتصال: اذ يقع بين اتصال المواجهه وبين الاتصال الجماهيرى. وفي هذا النوع من الاتصال يشتمل على بعض من خصائص النوعين السالفين (الاتصال بين الاشخاص والاتصال الجماهيرى).

ولا تعتبر رسالته عامة بالرغم من عدم تجانس جمهوره المتلقى ومن الأمثلة على وسائل الاتصال الوسيطى الهاتف، الرادار، الأقمار الصناعية، التلفاز المغلق (أي التلفاز الذي يقتصر بثه على منطقة محدودة جداً كالجامعة مثلاً).

خصائص الاتصال الوسطي:

ويمتلك الاتصال الوسطي بعض خصائص الاتصال المواجهي:

- حجم المشاركين يكون قليلا.
- الرسالة ذات طابع خاص فهي محظورة على التعميم.
- عادة ما يكون المشاركون فيه ذوي ثقافة مشتركة، ومرتبطين باتصال شخصي.
- غالبا ما يكون غير محكم البناء.

ويمتلك الاتصال الوسطي بعض خصائص الاتصال الجماهيري:

- يمكن ان يكون جمهوره غير متجانس -كجمهور الانترنت-
- يمكن ان يكون المشاركون بعيدين مكانيا عن بعضهم البعض
- الرسالة تنتقل بسرعة وتصل جميع الافراد في نفس الوقت.



مشهد تمثيلي للاتصال الوسيطى، ومناقشة عناصر الاتصال الرئيسية والثانوية له؟

٦ / الاتصال الجماهيري:

وهو اتصال منظم ومدروس يقوم على إرسال رسالة علنية وعامة صادرة عن مؤسسة للاتصال بالجماهير وترسل الرسالة الإعلامية عبر وسيلة آلية تتميز بقدرتها على صنع نسخ كثيرة من الرسالة الأصلية لتوزع على جمهور عريض ومتفرق وغير متجانس.

□ خصائص الاتصال الجماهيري:

- أن الجمهور المتلقي لرسائل الاتصال الجماهيري جمهور يتصف بضخامة حجمه وعدم تجانس أفراده في القدرات والمعارف والأعمار، واختلاف ميولهم وأذواقهم.
- أن المرسل لا يرى هذا الجمهور مباشرة، ولا يسمع منه إلا القليل، لذلك فإن الرجوع قليل نسبي.
- يغلب على طبيعة هذا الاتصال كونه أحادي الاتجاه، يطغي عليه سرعان المعلومات في اتجاه واحد أي من المرسل إلى المتلقي.

■ تتصف الرسالة المرسلّة بأنها عامة وعلنية تصل إلى جميع الناس (الذين يرغبون بالتعرض لها) في وقت واحد، وعابرة لا تلبث أن تزول مثلما الحال في الإذاعة والتلفاز إلا المطبوع منها أو المسجل على شريط تسجيل.

■ تتيح وسائل الاتصال الإعلامية، بما يتوافر لها من تكنولوجيا متقدمة، والمجال لنشر الوسائل وبتها بسرعة كبيرة، وبأعداد هائلة.

■ يكون منشأ هذه الرسائل في الأغلب مؤسسات كبيرة كمؤسسة الإذاعة أو التلفاز أ، الصحيفة، لها ميزانيتها وقوانينها، وتخضع لسياسات عامة تحددها القوانين الموضوعية.

■ هذا يعني أن الاتصال الجماهيري عملية منظمة مدروسة وغير عشوائية ومعدة سلفاً يقوم عليها عدد كبير من المختصين، وتتطلب مخصصات مالية ضخمة، ونستخدم آلات الاتصال المعقدة، وتعمل على تحقيق أهداف معينة.

وظائف الاتصال الجماهيري:

- مراقبة البيئة.
- معرفة العلاقة بين اجزاء المجتمع وعلاقتها بالبيئة.
- نقل التراث والثقافة.
- التسلية.



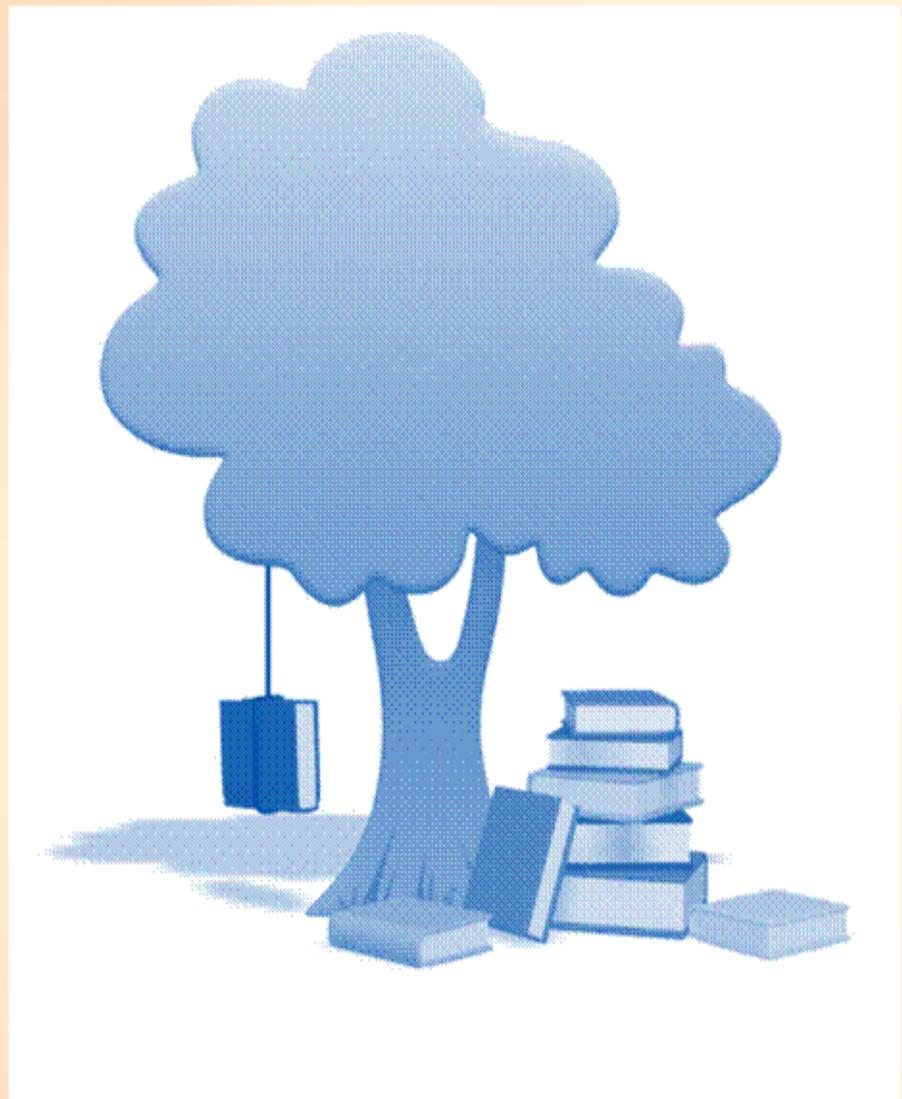
مشهد تمثيلي للاتصال الجماهيري، ومناقشة عناصر الاتصال الرئيسية والثانوية له؟

الفرق بين الاتصال الجماهيري والشخصي:

الاتصال الجماهيري	الاتصال الشخصي
باتجاه واحد	باتجاهين
قليل ومحدود	كبير
مفصول (المرسل لا يرى المتلقي)	وجهاً لوجه
سريعة	بطيئة
تغيير المعرفة	تشكيل الاتجاهات وتغييرها

المراجع

راكان حبيب وآخرون: مهارات ووسائل الاتصال.
بدور الدجين: محاضرات غير منشورة.
حسن مكي وبركات محمد: المدخل إلى علم الاتصال.





طرق اداء الاتصال

- يتم تأدية الاتصال من خلال الرموز، وحينما ننتقل الى تقسيم الاتصال من حيث طريقة الاداء فإنها تندرج تحت الانواع التالية:
- **الاتصال اللفظي Verbal Communication:** ويطلق عليه أحيانا اللغة اللفظية.
- **الاتصال غير اللفظي Nonverbal Communication:** ويطلق عليه اللغة غير اللفظية.

الاتصال اللغوي:



برأيك ما المقصود باللغة المستخدمة؟

أولاً: الاتصال اللفظي او اتصال الكلام:

- هو الاتصال الذي يكون عن طريق اللفظ.
- بدأ استخدام اللغة في التفاهم الإنساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ورموز ومعاني تستطيع من خلالها تنظيم علاقاتهم والتعبير عن مشاعرهم.
- لا تكفي معرفة قواعد اللغة فقط للحصول على وسيلة اتصال فعالة، بل تحتاج إلى قواعد وأسس خاصة بالاتصال.

ثانياً: الاتصال غير اللفظي:

• هو كل أنواع اللغة غير اللفظية أو اللغة الصامتة، وتشارك اللغة نفس الأهمية ونفس الاستخدامات وتؤدي نفس الوظيفة. وتقسم إلى ثلاث لغات:

- ١- لغة الإشارة: تتكون من الإشارة البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره.
- ٢- لغة الحركة أو الأفعال: هي عبارة عن جميع الحركات التي ينقلها الإنسان للغير ليبين عن مشاعره وأحاسيسه.
- ٣- لغة الأشياء: هي عبارة عن ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة والأدوات والحركات للتعبير عن المشاعر والأحاسيس.

المهام التي يؤديها الاتصال غير اللفظي في علاقته بالاتصال اللفظي

• التكرار والاعادة:

• التناقض:

• البديل:

• مكمل او معدل:

• التأكيد:

• التنظيم:

<http://www.youtube.com/watch?v=8-hGDlifwhg> •

[...الغة الجسد.mp4](#) •

المراجع

- راکان حبيب وآخرون: مهارات ووسائل الاتصال.
- فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه — نظرياته — وسائله.