

المبادئ في الاتصال

BAP455

المحاضر: لطفي بن حسن/ زريني بنت رملي

المقدمة

تمثل عملية الاتصال مع الآخرين من أساسيات الحياة اليومية ، حتى أصبح الصمت نوعا من أنواع الاتصال مع الآخرين لأنه ينتمي إلى لغة الجسد ، وتتمثل أهمية الاتصال في عملية تعزيز ثقافات الشعوب وتعمل هذه المهارة على نهوض الحياة و استمرارها ، وتأتي هذه الدراسة من أجل مد جسر التعاون و سد الفجوة بين مفاهيم الاتصال و التعرف على وسائل الاتصال و معوقاته و استراتيجيات التواصل الفعال .
و تعتبر عملية التواصل همزة الوصل بين الأشخاص لأن هذه العملية تعد نشاط اجتماعي يتم فيه تفاعل الناس مع بعضهم بعض وأن أي نشاط لا بد من مجموعة من القواعد تحكم هذا النشاط من حيث العناصر و المعوقات .

Week 1 : Penerangan maklumat kursus, Pendahuluan komunikasi dan sejarah kemunculannya

-Penerangan maklumat kursus

تاريخ الاتصال :

رجع تاريخ الاتصال إلى بداية حياة الانسان في العالم وهو منذ أن عاش تينا آدم عليه السلام وزوجته حواء. ولكن بدأ تاريخ الاتصال المسجل منذ استخدام الإشارات الدخانية والطبول في أفريقيا والإمريكيتين وبعض أجزاء آسيا. في عقد 1790، ظهر أول أنظمة الإشارة في أوروبا؛ لكن لم تبدأ نظم الاتصال عن بعد الكهربائية في الظهور حتى عقد 1830. تتضمن هذه المقالة معلومات عن تاريخ الاتصالات والأفراد الذين ساهموا في تطوير نظم الاتصالات السلكية واللاسلكية حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن. يعتبر تاريخ الاتصالات جزء هام من مفهوم أكبر وهو تاريخ التواصل.

تاريخ الاتصالات : استخدمت في الاتصالات وسائل متنوعة بحسب المتاح في كل زمان ومكان ، منها:

1. إيقاد النيران :

واستخدمه الرومان للاتصالات الحربية ، والمسلمون للإعلان عن قرب مجيء العدو

2. الحمام الزاجل (الهدوى) :

واستخدمه ملوك الدولة الفاطمية ، وغيرهم .

3. البريد بصوره المختلفه :

بدأ استخدام البريد لنقل الرسائل على ظهور البغال ثم الخيل ، ويقال إن أول من رتب البريد المحمول على الدواب ملك الفرس دارا بن بهمن ، وأول من استخدمه في الإسلام معاوية ، ثم استخدمت بعد ذلك القطارات والسيارات والسفن والطائرات ، ويذكر أن التنظيم العالمي للبريد يرجع إلى 1840م ، ثم وجدت بعدئذ الطفرة في وسائل الاتصال ، والفنيون يذكرون أن هناك ثورتين للاتصالات :

ثورة الاتصالات الأولى (البريد ، والهاتف) :

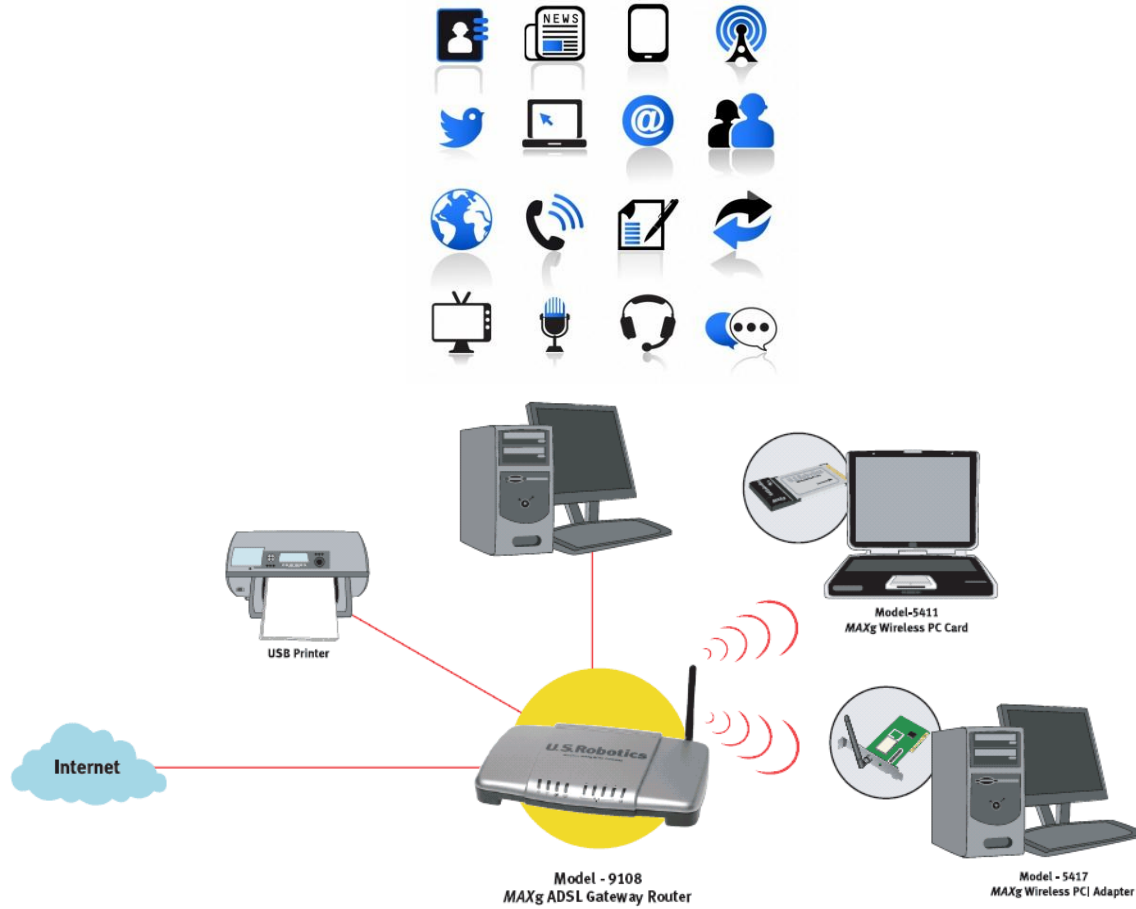
وقد حصلت باختراع جهاز البرق (التلغراف) السلكي عام 1850م ، ثم طور إلى التلغراف اللاسلكي عام 1900م وكان التلفون السلكي قد اخترع عام 1876م .



ثورة الاتصالات الحالية (الأشكال التكنولوجية الجديدة) :

تميزت الثورة الحالية للاتصالات بالتقدم الهائل في قوة الكومبيوتر والبرمجيات والأقمار الصناعية وكيبيلات الألياف والتحويلات الإلكترونية ذات السرعة العالية ، وقد طغت تلك الأشكال على البرق والهاتف التقليدي . والإنترنت أهم عنصر في ثورة الاتصالات الحالية بعد أن أتاحت للاستخدام بشكل واسع في أواخر التسعينات ، وكانت قد ظهرت عام 1969م باسم الإربانت ، وكانت تابعة لوزارة الدفاع الأمريكية ، وفي عام 1989م ظهرت الشبكة الحالية (الإنترنت) وكان المشتركون فيها من العلماء والخبراء داخل الجامعات وشبكات الكومبيوتر لتبادل البريد الإلكتروني ، ثم أصبحت في متناول الجميع والعلماء يفكرون في شبكة معلومات أخرى أسمها (داتاجريد) . والإنترنت تمكن من الاتصال المباشر أو غير المباشر بعدة صور منها :

- i. المحادثات النصية عبر الإنترنت (شات) ، وهي إتصال طرفين أو أكثر عن طريق نافذة في الكومبيوتر ، وتبادل الحديث بكتابة النصوص .
- ii. المحادثة الصوتية (فويس شات) مشابهة للسابقة ولكن باستخدام الصوت .
- iii. الاتصال بالصوت والصورة (فيديو شات) .
- iv. البريد الإلكتروني .
- v. هواتف الإنترنت ، وهي أجهزة هواتف تقوم بإجراء الاتصال لأي مكان في العالم عن طريق شبكة الإنترنت .
- vi. ظهور تقنية أخرى تمكن مستخدميها من الوصول إلى الإنترنت لاسلكياً في المناطق المغطاة بشبكات الخليوي .



خصائص الإنترنت :

- تخطى الحدود الجغرافية وعبور الدول دون أي قيود .
- وسائل سهلة لاتحتاج لوسيط خارجي يتحكم في إنفاذها .
- يتم الاتصال بها بين مجهولين لا يعرف بعضهم بعضاً .
- تتصف بالنمطية ووحدة النماذج باستخدام برامج معدة سلفاً .
- قليلة أو عديمة التكاليف .

البريد الإلكتروني *E-Mail* :

ويتيح للإنسان أن يرسل إلى أي إنسان آخر رسالة لأغراض تجارية أو تعليمية أو حتى لمجرد التسلية ، وقد شهد ثورة في وسائل تنظيمه وإرساله وربطه التفاعلي بوسائل التقنية الأخرى.

Week 2 : KONSEP & PENDAHULUAN : Definisi, ciri-ciri dan unsur-unsur komunikasi



مفهوم الاتصال

تعريف الاتصال لغة :

- جاء تعريف الاتصال في اللغة بمعنى الصلة و العلاقة و بلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة ، قال ابن منظور في لسان العرب ¹ : وصل الشيء وصلاً و صلة ، و الوصل ضد الهجران و وصل الشيء إلى الشيء وصولاً و توصل إليه انتهى إليه و بلغه .
- وقال أبو بكر الرازي في مختار الصحاح ² : وصل إليه يصل وصولاً أي بلغه ، و الوصل ضد الهجران ، و الوصل أيضا وصل الثوب و الخف و وصله أي اتصال و ذريعة ، و كل شيء اتصل بشيء فبينهما وصلة .
- الاتصال في اللغة الإنجليزية من كلمة . Communication . أصلها كلمة لاتينية بمعنى اشتراك جماعي. منها تستخدم هذه الكلمة في ألمانيا منذ القديم وهي تعني اشتراكا جماعيا متساويا.

تعريف الاتصال اصطلاحا :

- و يعرف الاتصال بأنه ³ " عملية تبادل المعلومات بواسطة رموز معينة "
- وقد عرفه الطنوبي ⁴ : بأنه ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو لكليهما ، ويتم ذلك من خلال نقل معلومات أو

¹ - ابن منظور ، لسان العرب

² - أبو بكر الرازي ، مختار الصحاح

³ - شعبان فرح ، الاتصالات الادارية

⁴ - محمد الطنوبي ، نظريات الاتصال

حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية " - أشمل التعاريف : الاتصال هو تبادل أو نقل رسائل (Messages) مثل الأفكار والمعلومات والمشاعر والمعاني بين الأفراد أو بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل (قنوات) برموز معينة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة.

تعني عملية الاتصال "إيصال المعلومات والفهم وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل وأحد ومستقبل واحد، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل المعرفة بما أحدثته من أثر في المستقبل" كما تعني أيضا الوسائل المستخدمة لنقل البيانات خلال دورة المعلومات (التسجيل، التبويب، التخزين، الاسترجاع، الاستخدام).

يستنتج مما سبق أن عملية الاتصال عبارة عن عملية متكاملة يتم فيها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لدى أي جماعة منشودة من الناس ، وأن عملية الاتصال هذه بمثابة نشاط اجتماعي .



ويعرف الدكتور عائض القرني في كتابه (حتى لا تكون كلا) فقال الاتصال بأنه : " ⁵ سلوك أفضل السبل و الوسائل لنقل المعلومات و المعاني و الأحاسيس و الآراء إلى أشخاص آخرين و التأثير في أفكارهم و إقناعهم بطريقة لغوية أو غير لغوية . "

⁵ - عائض القرني ، كتاب حتى لا تكون كلا

مدلول الاتصالات وتاريخها .

لفضيلة الأستاذ الدكتور عبد الستار أبو غدة

عضوالمجمع – رئيس الهيئة الشرعية الموحدة لمجموعة البركة المصرفية (ABG)

تعريف الاتصالات : التعريف الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية هو أن الاتصالات " عمليات تساعد المرسل على إرسال المعلومات بأي وسيلة من وسائل النظم الكهرومغناطيسية من تلفون أو فاكس أو تلكس أو بث إذاعي أو تلفزيوني أو غير ذلك وقد دخل تحت عبارة (أو غير ذلك) ما حدث بعدئذ من الوسائل التي تمخضت عن ثورة الاتصالات ، مثل : الهاتف الجوال ، والبريد الإلكتروني ، والإنترنت ، ونحو ذلك .

أهمية الاتصال - Kepentingan komunikasi

تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية وتحدث في أي زمان و مكان نلتقي بأشخاص كثير، ونريد التواصل معهم بمعلومة أو فكرة ، لذلك فهي عبارة عن أنشطة يقوم بها الإنسان في حياته .

لقد نجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير أساليب متعددة للاتصال من هاتف و فاكس و جوال و انترنت و غيرها من الوسائل التكنولوجية التي تستخدم بعصرنا الحالي الذي يسمى بعصر الاتصالات.



إن عملية الاتصال تتم من خلال رموز لغوية أو غير لغوية ، وذلك باستخدام الإشارات أو الإيماءات تثير في نفس

المستقبل معان معينة ، ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالمستقبل ، لذلك فإن الهدف التي تسعى له عملية الاتصال هو نقل المعلومات أو الأفكار والآراء من شخص إلى شخص آخر بواسطة وسائل شفوية أو غير شفوية من أجل تحقيق النتائج المرجوة .

عناصر الاتصال و مكوناته - Unsur-unsur Komunikasi

إن عملية الاتصال عملية ديناميكية أي (نشاط اجتماعي متحرك)، وهي عملية مستمرة بين الناس ، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل يفكرون عند القيام بعملية الاتصال ، وهذه العملية تتم في بيئة و مكان معين ، و أن عملية الاتصال تتطور و تتغير بشكل لا يمكن أن نتوقع ما سيحدث.

الإدارة التعليمية والمدرسية في ضوء مدارس الفكر الإداري ونظرياتها الإدارة المدرسية - ٢١٣-٢١٤

عناصر الاتصال :

- المرسل
- الرسالة
- الوسيلة
- المستقبل
- التغذية الراجعة



يشتمل الاتصال على العناصر التالية ⁶ :

1- المرسل : ويسمى أيضا بالمصدر (source) وهو شخص يرغب في إبلاغ معلومات معينة لطرف آخر من أجل التأثير على سلوك معين . وقد يكون جماعة.

- الترميز (*Encoding*) : 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) تؤلف جميعها الرسالة التي يرسلها إلى الطرف الآخر.

2) الرسالة (*Message*) :

2- الرسالة (Message) : فكرة ذهنية تدور في عقل المرسل أي موضوع يود إبلاغها

لشخص ما .

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

وتشكل الرسالة في مجملها دافعاً يرسل للطرف الآخر ليستثير عنده 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 تريد وهو مقطّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب، وهكذا.

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

3- الوسيلة : وهي قناة (the Channel) أي الطريقة التي يقوم بها المرسل لإيصال

الرسالة إلى المستقبل، وقد تكون هذه الوسيلة إما كتابية أو شفهية.

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم.

ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبرق الإذاعي والتلفازي والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.

ويمكننا نقل رسائلنا واستقبالها من خلال الشم واللمس والذوق. وقد نأخذ الحواس الخمس على أنها مسلمات متاحة لكل منا. ولكن يمكننا تخيل وضعنا لو كنا لا نستطيع شم رائحة العود الزكية ولا الطعام الشهوي الذي يقدم لنا، أو لا نستطيع الإحساس بما يوفره لنا لمس الأشياء ومعرفة درجة نعومتها أو حرارتها ... إلخ.

4- **المستقبل** : شخص يقوم بتحليل الرسالة وتفسيرها ، ونتيجة هذا التفسير تصل إلى المعنى أي الفكرة . وقد يكون المستقبل جماعة.

يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. 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، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة. وهنا لا بد من شرح معنى فك الرموز في الرسائل من قبل المستقبلين لها.

- فك الترميز (**Decoding**) : 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.

5- **التغذية الراجعة** : وهي في الإنجليزية (*Feed back*). يقوم المستقبل بإبلاغ المرسل

عملية تسليمه للرسالة وفهمه لها يقوم بالرد عليها، وهنا يتحول المستقبل إلى مرسل .

التغذية الراجعة يسمى أيضا برجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتؤكد أهمية رجوع الصدى في إفادة

المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. 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. إن رجوع الصدى عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرةً 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 (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

ومع ذلك أضاف بعض العلماء عنصرين آخرين وهذان العنصران لا يذكرهما البعض.

6- البيئة : Communicational Environment and Context

ويقصد بها السياق الذي يتم فيه عملية الاتصال .

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.

كما أن السياق الذي يتم فيه الاتصال (هل اتصالنا بالآخرين رسمي أو عادي، هل هو ثنائي أو في مجموعة صغيرة أو كبيرة ... إلخ) يتطلب منا تحديد ما نقول وما نفعل. فالحديث مع الوالدين يختلف عن الحديث والاتصال مع الزملاء أو مع الغرباء، ... وهكذا.

7- المعوقات ومصادر التشويش : أي المعوقات والأسباب التي تؤدي إلى عدم وضوح

الرسالة وفهم معناها .

خصائص الاتصال - Ciri-ciri Komunikasi

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث أنها تمتلئ بالرموز اللفظية و غير اللفظية التي يتبادلها المرسل و المستقبل في ظل الخبرات الشخصية و التصورات الثقافية لكل متصل ، ولذلك لابد من معرفة الخصائص العامة التي تعبر عن هذه العملية الاتصالية فهي تتميز بما يلي ⁷ :

- الاتصال عملية مستمرة .
- الاتصال يشكل نظاما متكاملا .
- الاتصال تفاعلي و آني و متغير .
- الاتصال غير قابل للتراجع أو التبادلي غالبا .
- الاتصال قد يكون قصديا و قد لا يكون .
- اتصال ذو أبعاد متعددة .

⁷ -محمد هلال ، مهارات الاتصال : فن الاستماع و الحديث

Week 3 : KATEGORI UMUM KOMUNIKASI :

Komunikasi lisan
Komunikasi bukan lisan
Komunikasi penulisan
Komunikasi bukan penulisan

وسائل الاتصال

هناك وسائل متعددة تتم فيها عملية الاتصال مع الآخرين ، لكن هناك وسائل لها أثرها في عملية الاتصال من حيث فهم الرسالة ووضوح الأفكار والآراء التي تهدف إليها الرسالة ، ومن أبرز هذه الوسائل ما يلي ⁸ :

1- الاتصالات الشفهية (اللفظية)

وهو الاتصال الذي يستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جمل أو عبارات دالة على معنى مفيد وتتكون من الفكرة أو الموضوع الذي يريد الشخص نقله إلى المعنى.

هذه الوسائل يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية ، ، والندوات والاجتماعات ، ، ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهوله ويسراً وصراحة ،

ومن الوسائل التي تمثل هذا النوع :

- المقابلات الشخصية .
- المكالمات الهاتفية
- المناقشات
- المؤتمرات و الندوات و المحاضرات
- الاجتماعات .
- الاتصالات الهاتفية .

⁸ - حميد الطائي و بشير العلق ، اساسيات الاتصال : نماذج و مهارات .

2- الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد)

هي الاتصالات التي لا تستخدم الكلمات للدلالة على معانيها وإنما لغة غير لفظية مثل لغة الإشارات ، ومن الجدير بالذكر أن هذا النوع من الاتصالات يعد الأقدم تاريخيا ، فقد استخدمته الشعوب منذ ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة ، وتعتمد الاتصالات غير اللفظية على تعابير الوجه و الجسد لنقل الإيماءات الفعالة .

3- الاتصالات الكتابية (التحريرية)

وهو الاتصال الذي يستخدم كتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز وتوزيعها على الأشخاص ، ويعد هذا النوع من الاتصالات سلاح ذو حدين فقد يكون ايجابيا إذا اتسم بالدقة التعبيرية والوضوح وعندها يمكن اعتماده كوثيقة رسمية قانونية وقد يكون سلبيا إذا لم يكن بالدقة المطلوبة و بالتالي يكون عبء على الشخص المعنى وذلك في عملية حفظه ، ومن الأمثلة على هذا النوع ما يلي :

- التقارير والأوامر .
- التعليمات وكتيبات المؤسسة .

ولهذا النوع من الاتصالات ميزات أهمها⁹ :

- سهولة التدوين و التوثيق .
- إمكانية بثها و إرسالها إلى أكبر عدد ممكن من الأفراد دون أي تشويش على المحتوى العام للرسالة .
- إمكانية الرجوع إلى الوثائق في المستقبل .
- إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل و الشواهد و الأدلة في مثل هذا النوع من الاتصالات .
- إمكانية استخدام الصور و الرسومات و الجداول وغيرها .

⁹ - شعبان فرح ، الاتصالات الادارية .

4- الاتصالات الالكترونية

وهي القرارات التي تصل إلى الأشخاص عن طريق التقنيات الحديثة مثل الشبكة العنكبوتية (الانترنت) ، ومثل هذا النوع من الاتصالات يعزز نمو و فاعلية الاتصال بين الأشخاص إلا أنه من الممكن أن يفهم بشكل غير صحيح في حال إذا لم يكتب على طريقة الاتصالات الكتابية .

ويستخدم هذا النوع من الاتصالات بأسلوبين هما : الاتصال الكتابي (الرسائل الالكترونية) والاتصال الشفوي (المؤتمرات و الفيديو) .

Week 4 : KATEGORI KOMUNIKASI :

Intra-peribadi,
Interpersonal,
Kelompok,
Organisasi,
massa

أنواع الاتصال - Kategori Komunikasi

أنواع الإتصال



- الاتصال الذاتي (الإتصال بالذات).
- الاتصال الشخصي (الإتصال بالأفراد).
- الاتصال الجماهيري (الإتصال بالمجاميع).
- الاتصال المؤسسي (الإتصال بالمؤسسات).

تتنوع عملية الاتصال إلى عدة أنواع وذلك يعتمد على عدد الأشخاص المشتركين في عملية الاتصال ، وتقسم أنواع الاتصال إلى ما يلي ¹⁰ :

1- الاتصال الذاتي Intra-peribadi

يتركز هذا النوع من الاتصال داخل الإنسان نفسه فهو المرسل والمستقبل في آن واحد، وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر والآراء ، وتتم عملية الاتصال في الدماغ الذي يترجم الأفكار ويفسرها ويحللها ويقوم أيضا برفض هذه الأفكار أو قبولها .

2- الاتصال الشخصي Interpersonal

يتركز هذا النوع من الاتصال بين اثنين أو أكثر مع بعضهم بعض ، ويتم ذلك من خلال تبادل المعلومات و حل المشكلات ، ويتميز هذا النوع من الاتصال بما يلي¹¹ :

- تبادل الرأي بين أطراف الاتصال مباشرة
- توفير فرص الصداقة و التعاون و إزالة و تخفيض فرص التوتر.
- تقييم المفاهيم و الآراء بين طرفي الاتصال أثناء اللقاء .
- توفير الوقت و الجهد .
- يحمل تغذية عكسية مباشرة .

3- الاتصال الجمعي Kelompok

وفيه تنتقل الرسالة من شخص واحد إلى عدد من الأشخاص يستمعون ، و يتميز هذا النوع من الاتصال بالصيغة الرسمية و الالتزام بالقواعد العامة للغة و وضوح الصوت ، و غالبا ما تكون هناك مقاطعة من قبل المستمعين ، ولكن يمكنهم التعبير عن مواقفهم من خلال التصفيق أو هز الرأس .

4- الاتصال الجماهيري Massa

يحدث هذا النوع من الاتصال من خلال الوسائل الالكترونية المتنوعة كالمذياع و التلفاز والأفلام و الأشرطة المسموعة و الانترنت و الصحف اليومية ، و من خلال هذه الوسائل يستطيع إيصال الرسالة إلى عدد غير محدود من الناس .

5- الاتصال الثقافي Intercultural Communication

و يحدث الاتصال الثقافي نتيجة اتصال شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى ، و حينئذٍ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات الثقافية ، و إذا غاب هذا الوعي ينتج عن ذلك سوء في الفهم .

¹¹ - حميد الطائي و بشير العلاق ، أساسيات الاتصال : نموذج و مهارات .

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 لا بد 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 المملكة العربية السعودية ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما. ويمثل الشكل التالي أنواع الاتصال الأربعة الأولى (الذاتي والشخصي والجمعي والجماهيري). أما الاتصال الثقافي فإنه قد يأتي على أي من هذه الأنواع.

