# الفصـــل الرابع

# خصـــائـــص الاتصـــــال

**أولاً** : **الاتصال تفاعلي وآني** :

الاتصال نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر، يقوم أحدهما بإرسال الرسالة الاتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى، وبذلك فإن التفاعلية في الاتصال تعني صعوبة التمييز بين المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية، حيث لا يوجد مرسل دائما ومستقبل دائما، بل تتبادل الأدوار.

وما بين الارسال والاستقبال توجد التغذية الراجعة التي تعزز عملية الاتصال وتدعم استمرارها، ويتم ذلك في الوقت نفسه إذ لا يمكن أن يتواصل شخص بآخر في نفس المكان، ثم ينتظر فترة من الزمن قبل أن يقوم بالرد وإرسال الاستجابة اليه.ففي العادة نقوم بإرسال رسائل إلى الآخرين قبل أن يكتمل إرسالهم إلينا وهو ما يؤكد آنية التواصل.

**ثانياً** : **الاتصال غير قابل للتراجع** :

نظرا لأن معظم تواصلنا مع الآخرين يعتمد على الكلمات سواء الشفوية أو المكتوبة، وهي لا يمكن إعادتها بعد خروجها، فإن الاتصال ايضا لا يمكن الرجوع فيه بعد حدوثه، فلا يستطيع الفرد إلغاء ما أحدثه الاتصال في الآخرين من آثار إيجابية أو سلبية، بل إن كل

ما يمكن فعله في هذه الحالة هو التوضيح أو التفسير أو التبرير أو التأسف أو الاعتذار لإصلاح ما أفسده الاتصال أو التقليل من آثاره، ولكن يبقى الاتصال قائما ومؤثرا في النفس قولا وفعلا.

ونفس الشيء يمكن أن يقال على الرسائل الرمزية والإيماءات أو الحركات والإشارات الجسدية لتي تصدر من الفرد أثناء التواصل، إذ لا يمكن الرجوع عنها بعد صدورها.

غير أن هناك حالات استثنائية للاتصال يمكن الرجوع فيها، ولكن بشرط قبل أن تصل الرسالة إلى المستقبل، وهي حينما يكتب أحد طرفي الاتصال رسالة اتصالية للطرف الآخر ولم يتم ارسالها بعد، ثم يتذكر أن بها بعض الأخطاء أو السلبيات فيعدل عن ارسالها ويقوم بتمزيقها، ففي هذه الحالة لم تصل الرسالة الى الطرف الآخر، ويكون صاحبها قد تراجع في رسالته بعدم ارسالها، فتعتبر وكأنها لم تكن .أما إذا وصلت الى المستقبل فإنها في هذه الحالة تأخذ صفة الرسالة الشفوية من حيث لا يمكن الرجوع فيها .الأمر الذي يتطلب التفسير والتصحيح أو الاعتذار.

**ثالثاً** : **الاتصال متشابك ومتداخل** :

حيث ينبع الاتصال من تداخل عوامل شخصية واجتماعية وثقافية وبيئية لكل من المرسل والمستقبل، وذلك في ظل بيئة مشتركة بين طرفي الاتصال، فلا يمكن فصل أي من العوامل عن بقية العوامل

الأخرى أثناء عملية الاتصال، فالعوامل الشخصية لكل من طرفي الاتصال تكونت في بيئة اجتماعية وثقافية معينة أثرت على التكوين الشخصي للفرد، كما أن العوامل البيئية التي يعيش فيها الفرد تؤثر أيضا على السمات الشخصية للفرد وكيفية تواصله مع الآخرين. وتتشابك كل هذه العوامل وتتداخل معا أثناء عملية التواصل، ليصبح كل فرد له خصائصه وسماته التي تميزه عن غيره في عملية التواصل .كما تتشابك وتتداخل الكلمات والمعاني والأفكار والاتجاهات والمشاعر والظروف الشخصية للفرد أثناء عملية الاتصال، لتخرج العبارات متناسبة مع المواقف والمشاعر والأحاسيس التي يمر بها أثناء عملية التواصل، فلا يمكن أن نطلب من أحد المنشدين أن يقوم بالإنشاد في أحد الأفراح وهو( أي المنشد ) قد فقد عزيزا لديه في حادث أليم على التو، إذ

تخرج الكلمات والعبارات منه في هذه الحالة متأثرة بالحالة النفسية التي يمر بها وهي حالة الحزن، ولا تكون مبهجة للحضور.

## رابعاً : الاتصال متعمد وغير متعمد :

يكون الاتصال بشكل قصدي متعمد من طرفي الاتصال أو أحدهما، وقد يكون بشكل غير متعمد من طرفي الاتصال أو من أحدهما .

**ويمكن تقسيم الاتصال بناء على عملية القصد لدى أطراف الاتصال إلى الأنواع التالية:**

**1** – أن يقوم المرسل بإرسال رسالة إلى الطرف الآخر بشكل مقصود حيث يتم استقبالها بشكل إيجابي يجعلها عملية اتصال ناجحة ومؤثرة.

**2** – أن يقوم المرسل بإرسال رسالة بطريقة غير مقصودة ولكن المستقبل يقوم باستقبالها عن قصد، كأن يتنصت شخص على مكالمة أحدهم دون إذن منه.

**3** – أن يقوم المرسل بإصدار رسالة عن قصد منه دون أن ينتبه إليها الطرف الآخر للاتصال فلا يستجيب إليها.

4 – أن يتم إصدار الرسائل واستقبالها بين طرفي الاتصال من دون قصد أو تعمد من الأطراف المختلفة لعملية الاتصال، فعلى سبيل المثال قد تمنح ملابسنا ومظهرنا العام انطباعاً ويصدر رسالة قد لا نرغب في إرسالها إلى الآخرين.

**خامساً** : **الاتصال ديناميكي وليس استاتيكياً** :

يتميز الاتصال بأنه عملية نشطة ومتغيرة وتدور بين طرفي عملية الاتصال، وأنه عملية تفاعلية حيث يتم تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل في نفس الوقت فيصبح المرسل مستقبلا ويصبح المستقبل مرسلا وهكذا، فإن العلاقة التواصلية بين طرفي الاتصال في تغير مستمر وحركة دائمة تدور بين المرسل والمستقبل، كما تعني الديناميكية في عملية الاتصال أن كل من طرفي الاتصال يبني أفكاره وآرائه على أفكار وآراء وردود أفعال الطرف الآخر، وهكذا يتم التعديل أو الحذف أو الاضافة او التصحيح أو التكامل لكل من طرفي الاتصال فكل منهما يستفيد من الآخر ويفيده.

**سادساً** : **الاتصال حتمي وضروري** :

حيث يحتاج الانسان إلى التواصل مع الآخرين ولا يمكن له تجنب التواصل أو العيش بدون تواصل مع الآخرين، سواء كان ذلك بعمد منه وقصد أو بدون قصد، وسواء كان اتصاله صحيحا أم خاطئا.

فالتواصل ضرورة حياتية لقضاء حوائج الانسان وتحقيق مطالبه الشخصية والاجتماعية، فالإنسان بطبعه اجتماعي يعيش مع الآخرين ويتفاعل معهم، إذ لم يثبت على ممر التاريخ الانساني المعروف أو المسجل أن الانسان عاش بمفرده أو بمعزل عن الآخرين وبعيدا عن الحياة الاجتماعية، سواء كانت تلك الحياة الاجتماعية حياة بشرية أم غير بشرية، فالإنسان يعيش في البيئة يتفاعل معها ويتواصل مع عناصرها المختلفة الانسانية والحيوانية والنباتية بل والجمادية أيضا .كما أن الانسان يحتاج الى

التواصل في جميع مراحله العمرية منذ الميلاد وحتى الوفاة.

**سابعاً** : **الاتصال مستمر ودائم** :

يتضمن الاتصال مجموعة من الأنشطة المتبادلة بين طرفي الاتصال، والتي ليس لها بداية محددة ولا نهاية محددة، فهذه الانشطة مستمرة مع بقاء الانسان في الحياة .كما أن الاتصال عملية مستمرة لا يمكن ايقافها عند درجة معين لدراستها والتعرف عليها، كما لا يمكن قولبة الاتصال على صورة واحدة، فهو يعتمد على المشاعر والرغبات والمهارات الخاصة وهي متغيرة بين الافراد بتغير الزمان والمكان.

ويشمل الاتصال على مجموعة لانهائية من الأفكار والآراء والأفعال المستمرة والتي لا يمكن تحديد بدايتها أو نهايتها بدقة، وتلازم عملية الاتصال الانسان في جميع ظروفه وأوقاته ومراحله العمرية، فلا يمكن تخيل أي انسان يعيش بلا تواصل مع الآخرين أو يقف تواصله مع الآخرين عند فترة عمرية معينة .وحيث إن الانسان متغير دائما ولا يقف عند حد معين، فإن عملية الاتصال هي أيضا دائمة التغير وفقا للظروف والوسائل المستخدمة في الاتصال، وهذا التغير من أقوى عوامل استمرا

عملية الاتصال، حيث يتواصل الانسان لتبادل المعارف الجديدة والتزود بالمتغيرات الحادثة في البيئة، ولعل من أهم صور ذلك التغير في عملية الاتصال تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمستقبل، الأمر الذي يعزز من استمرار عملية التواصل الاتصال عملية متكاملة :حيث تتكامل عناصر عملية الاتصال لكي يحدث الاتصال بالشكل الصحيح، فليس هناك خط فاصل يحدد الحدود بين أجزا عملية الاتصال، كما أنه لا يمكن أن يتم الاتصال بأحد عناصر الاتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى

.إن الفصل بين عناصر الاتصال بفواصل أو حدود معينة هو فصل تعسفي يؤدي الى تشويه معنى الاتصال، ويخرج عملية الاتصال عن معناها المقصود منها ويفقدها طبيعتها الدائرية التي هي أساس بقاء واستمرار عملية الاتصال، فالاتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الاتصالية والأهداف والتغذية الراجعة.

**ثامناً** : **الاتصال عملية رمزية** :

حيث يقوم الاتصال أساسا على إخراج الأفكار والآراء والمعلومات من ذهن المرسل في صورة رموز بطريقة سهلة ومفهومة للمستقبل بحيث تصل إلى المستقبل بنفس المعنى الذي في ذهن وعقل المرسل، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات أو العبارات أو الخطوط والأشكال التي لامعنى لها اذا كانت منفصلة عن بعضها، وتعتمد عملية الترميز على المرسل بدرجة كبيرة فهو الذي يضفي المعاني على الرموز من خلال ترتيبها بطرق مختلفة تحمل معاني معينة وذلك في سياق اجتماعي معين، وهو ما يعبر عنه بمهارة استخدام اللغة.

وعند قيام الفرد بعملية الترميز للأفكار التي في ذهنه واستخدام اللغة المعبرة عن أفكاره وخروجها إلى الطرف الآخر، فإنه يمر بالمراحل التالية:

1 – **مرحلة الحذف** : وفيها يقوم الفرد بانتقاء بعض الكلمات المتوفرة في ذهنه وحذف أو اختصار مقدار كبير من المعلومات، إذ لا يستطيع الفرد- أي فرد -اخراج ذلك الكم الهائل من المعلومات التي في ذهنه في نفس الوقت، وهنا يأتي دور الطرف الآخر (المستقبل ) في الاستفسار والاستيضاح، فيقوم المرسل من جديد بإخراج بعض المعلومات الأخرى المكملة لما تم إخراجه في المرة الأولى، وهكذا يتم الحذف والاخراج من جديد وباستمرار من خلال عملية التواصل إلى أن تتضح الأفكار وتستكمل الصورة الذهنية لدى المستقبل.

2 – **مرحلة التشويه** : وفيها يتم تقديم معلومات مبسطة عن الصورة الذهنية التي في ذهن المرسل، فتصل تلك الصورة إلى ذهن المستقبل بطريقة غير مكتملة مما يؤدي إلى تشويه

الفكرة لديه، وهنا يقوم المستقبل بالاستفسار من جديد لاستكمال الصورة وتصحيح التشويه الذي انتقل اليه من المرسل.

3 – **مرحلة التعميم :** وفيها يقوم الفرد باستخدام كلمات تحمل معنى التعميم، إذ لا يستطيع المتكلم أن يتلفظ بكل الشروط والاستثناءات الممكنة لأن ذلك التلفظ يؤدي إلى الملل، فيستخدم عبارات التعميم فيقول مثلا :كل الأطفال يحبون الحلوى، وذلك بدلا من أن يعدد أسماء جميع الأطفال ويذكر كل واحد منهم باسمه أنه يحب الحلوى .وهنا على المستقبل أن يستوثق من درجة التعميم إذ إن لكل قاعدة شواذ.

**تاسعاً** :**الاتصال متكامل** :

حيث تتكامل عناصر عملية الاتصال لكي يحدث الاتصال بالشكل الصحيح، فليس هناك خط فاصل يحدد الحدود بين أجزا عملية الاتصال، كما أنه لا يمكن أن يتم الاتصال بأحد عناصر الاتصال فقط دون بقية العناصر الأخرى .إن الفصل بين عناصر الاتصال بفواصل أو حدود معينة هو فصل تعسفي يؤدي الى تشويه معنى الاتصال، ويخرج عملية الاتصال عن معناها المقصود منها ويفقدها طبيعتها الدائرية التي هي أساس بقاء واستمرار عملية الاتصال، فالاتصال الفعال هو الذي تتكامل فيه العلاقة بين المرسل والمستقبل والوسيلة والبيئة الاتصالية والأهداف والتغذية الراجعة.