

الفصل الثاني

أنواع الاتصال

أولاً : الاتصال اللفظي

ثانياً: الاتصال غير اللفظي

ثالثاً: أنواع الاتصال من حيث التفاعل

رابعاً: أنواع الاتصال من حيث أساليبه

خامساً: أنواع الاتصال من حيث اتجاهه.

سادساً: الاتصال الذاتي

سابعاً: الاتصال الشخصي ومميزاته

ثامناً: الاتصال الجماهيري

تاسعاً: الاتصال التنظيمي

عاشراً: الاتصال الجمعي وتطبيقاته

- إحدى عشر قنوات الاتصال غير الرسمية

- اثني عشر دعائم الاتصال الناضج

obeikandi.com

أنواع الاتصال :

تعتبر اللغة من أهم العمليات الاتصالية الأولية في المجتمع، إذ يتطلب بناء أية جماعة إنسانية بوحدها وتصنيفاتها ضروباً من الاتصال وقد تبدو الجماعة الإنسانية في الظاهر كما لو كانت مجرد مجموعة ثابتة من النظم الاجتماعية، في حين أنها تتحرك وتتغير يوماً بأثر يوم بفضل عمليات اتصال مستمرة تتم من الأفراد التي تتكون فيها النظم (١).

فاللغة هي محور الاتصال الأول في كل الخدمات سواء كانت هذه المجتمعات لا تزال في أطوارها الأولى أم قطعت أشواطاً بعيدة على طريق الحضارة، وذلك لأنها تلعب دوراً أساسياً في صياغة مختلف الرسائل بما في ذلك الرسائل التي تتضمن أصواتاً أو صوراً أو رموزاً ذلك أن هذه الرسائل تعتمد بدورها على اللغة سواء في طريقة إعدادها وتحريرها أو مراجعتها ومناقشتها، أو نقدها وتعديلها أو في شرح مضمونها وتفسيرها (٢).

والإقناع الاتصالي كفن له جذور قديمة قبل عصر وسائل الاتصال بالجماهير إذ كان مصطلح علم البلاغة يستخدم للإشارة إلى فن استخدام اللغة للتأثير على أحكام الآخرين وسلوكهم وفي السياق التاريخي حيث كان الصوت البشري هو الوسيلة الوحيدة للاتصال في الحضارة السمعية كانت البلاغة الصوتية هي وسيلة الاتصال التي يمكن استخدامها لأغراض الإقناع بتغيير المفاهيم والأعمال كانت تلك مهارة هامة بالفعل (٣).

(١) إسماعيل علي سعد، الاتصال والرأي العام، بحث في القوة الأيديولوجية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٧٩، ص ١.

(٢) عبد الغفار رشاد، دراسات في الاتصال، القاهرة، نهضة الشرق ١٩٧٤، ص ٧٨.

(٣) سهير جاد، وسائل الإعلام والاتصال الإقناعي، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٢٠٠٣، ص ١٢.

وعلى ذلك يمكن تقسيم الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة إلى

مجموعتين:

١ - الاتصال اللفظي:

ويدخل في هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل هذا اللفظ قد يكون منطوقا يصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع، وقد تكون اللغة اللفظية مكتوبة.

ومن الأمثلة على استخدام اللغة اللفظية استخدامها في المحاضرات والندوات والمناقشات والمناظرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها، ومن أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة: الكتب والمجلات والصحف اليومية والتقارير وغيرها^(١).

٢ - الاتصال غير اللفظي:

وتشمل هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التي لا تعتمد على اللغة اللفظية بل تعتمد على اللغة غير اللفظية فتتمثل في الإشارات والحركات التي يستخدمها الإنسان لنقل فكرة أو معنى معين إلى إنسان آخر حتى يصير مشتركا معه في الخبرة.

كما أن العلماء يقسمون اللغة غير اللفظية التي يستخدمها الإنسان في التعبير عما يجول في ذهنه من معاني إلى ثلاث لغات هي:

(١) سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدري، أبعاد العملية الاتصالية، رؤية نظرية وعملية وواقعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٩، ص ١١٨.

(أ) لغة الإشارة: وهي تتكون من الإشارات المختلفة التي يستخدمها الإنسان في التفاهم مع غيره ابتداء من الإشارات البسيطة الأحادية إلى الإشارات المعقدة كإشارات التفاهم مع الصم.

(ب) لغة الحركة أو الأفعال: وتتضمن مجموعة من الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو أحاسيس ومن أمثلة ذلك ما يؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ ورغم ذلك تستطيع أن تفهم ما يعنيه.

(ج) لغة الأشياء: ويقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة والحركة للتعبير عن معاني أو أحاسيس يريد أن ينقلها إلى المستقبل فارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحرز الذي يعيش فيه من يرتدي ملابس سوداء.

وتعتبر اللغة اللفظية ضرورة لكل مجتمع إنساني وترجع أهميتها إلى (١):

- ١- إن اللغة اللفظية هي التي تصنع الفكر وهي أساس الاتصال والتفكير والتخطيط والبحث وبدونها يصعب أن نتصور تطور الثقافة الإنسانية.
- ٢- أمكن بواسطة اللغة تسجيل الجزء الأعظم من التراث الإنساني ونقله للحاضر بواسطتها يمكن المحافظة عليه ونقله من جيل إلى جيل.
- ٣- يعتبر استخدام اللغة الألفاظ وسيلة اقتصادية للتعبير عن الأفكار والاتصال وذلك عن طريق الكلام والكتابة.

(١) المرجع السابق، ص ١١٩.

٣ - أنواع الاتصال من حيث التفاعل:

يمكن النظر إلى التفاعل في الاتصال من زاويتين أولهما: من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل، وثانيهما: من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الاتصال.

(أ) التفاعل بين المرسل والمستقبل:

قد يكون التفاعل بينهما (وجها لوجه) مباشرا وهذا سوف نتحدث عنه في الاتصال الشخصي التي تحدث عملية الأخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما في مكان واحد، وقد يكون التفاعل غير مباشر وهنا يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر ومن أمثلة ذلك الحديث التليفوني بين شخصين أو ما يحدث أثناء مشاهدة برامج التليفزيون (٢).

وسواء كان هذا التفاعل مباشرا أو غير مباشر فإن احتمال أن كل منهما يمكن أن يكون في اتجاه واحد، كذلك أرسل المستقبل خطابا رد فيه على أحد فقرات برنامج التليفزيون معبرا عن إعجابه فإن ذلك يعتبر تفاعل غير مباشر في اتجاهين.

(ب) التفاعل في موضوع الاتصال:

وينقسم إلى ثلاث أنواع هي:

١- تفاعل أفقي مباشر: ويقصد به أن المستقبل فرد أو جماعة يحثك مباشرة بموضوع الاتصال أن يتعامل مع ما يرغب معرفته أو دراسته أو فهمه بطريقة إيجابية والخبرة هنا مكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الأشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة، والأمثلة كثيرة منها:

(٢) محمد جبر فؤاد النمر، أساليب الاتصال الاجتماعي، الإسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر، ١٩٩٦، ص ٩٤-٩١.

- معايشة الفرد لأهل القرى للتعرف على مشاكلهم وأنواعه العلاقات بين الأفراد ويعتبر تفاعل واقعي مباشر.
- مقابلة طالبا التدريب العملي لعميل خلال مقابلة في مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة ومراعاة شروطها.
- اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقة القائمة بين الأعضاء.
- قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الأعراض التي يعاني منها.
- ٢- التفاعل مع ما يشبه الواقع أو بمثله: وفي هذا النوع لا يتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته إنما مع ما يشبه الواقع أو بمثله ومن هذه الأنواع:
 - مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم.
 - مشاهدة نموذج تشريحي لجسم الإنسان للتعرف على الأعضاء المختلفة التي يتكون منها ووظائفها.
 - مشاهدة تمثيلية مقابلة أخصائي اجتماعي وعميل لدراسة دور الأخصائي في تطبيق أساليب وشروط المقابلة.
- ٣- تفاعل مع رموز: أي أن الفرد أو الجماعة لا يتعامل مع الواقع أو ما يشبه الواقع أو ما بمثله ويمكن رموز تنوب عنه أي لا يشعر الفرد بشكل أو ملمس ما يريد معرفته أي مثل قراءة كتاب عن مشاكل الصناعة أو قراءة كتاب عن التشريح، هنا يتعامل الفرد مع رموز فقط.
- ٤- أنواع الاتصال من حيث أساليبه: يوجد نوعان من الاتصال هما:

- ١) الاتصال المباشر وهي التي تعتمد على مواجهة الناس مباشرة سواء كانوا أفرادا أو جماعات وذلك من خلال: - الزيارات - الاجتماعات - المؤتمرات.
- ٢) الاتصال غير المباشر حيث تعتبر الوسائل السمعية والبصرية من أهم طرق الاتصال الغير مباشر مثل الصور - الملصقات - السبورة - لوحات الإعلان - الأفلام - المطبوعات - الأفلام السينمائية - المعارض - برامج الإذاعة والتلفزيون.
- ٥- أنواع الاتصال من حيث اتجاهه: يضيف خبراء الاتصال من حيث اتجاهه إلى نوعين هما:

١) اتصال في اتجاه واحد (الاتصال الهابط).

٢) اتصال في اتجاهين (الاتصال الصاعد).

١ - الاتصال في اتجاه واحد (الاتصال الهابط).

ومضمون هذا النوع أن المعلومات والأفكار التي تنتقل من مركز إرسال إلى مركز استقبال وغالبا ما يطلق عليه الاتصال الناقص لأنه يسير في اتجاه واحد. ومن أمثلة هذا النوع الاتصال من مدير مؤسسة أو شركة إلى موظفي هذه المدرسة أو الشركة وغالبا ما يكون تعلمات أوامر للموظفين بالشركة أو المؤسسة.

٢ - الاتصال في اتجاهين (الاتصال الصاعد):

ويطلق على هذا النوع من الاتصال الاتصال الكامل الذي يتيح الفرصة لكل من المرسل والمستقبل للمناقشة والتعبير عن رأيهم والأخذ والعطاء وأن هذا النوع تتوافر فيه كافة مقومات العملية الاتصالية.

ويرى (جون ديوي) أن التفاعل بين الطرفين الاتصال في اتجاهين وخاصة ذلك الذي يحدث في جوودي مستمر يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال.

وكلما زادت فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل أدى ذلك إلى زيادة احتمال المشاركة مشاركة كل منهما في الخبر وتجعل للاتصال أثر يظل باقياً (*).

ثانياً: أنواع الاتصال :

١- الاتصال الذاتي *Interpersonal communication* :

أى الاتصال داخل أنفسنا والاتصال الذاتى هو أساس جميع أشكال الاتصال البشرى الأخرى فبدون نظام فعال للاتصال الذاتى لن يستطيع الكائن الحى أن يؤدي وظيفته فى البيئة التى يعيش فيها أى الانفتاح لأشكال الاتصال الخارجية فهذا النظام للاتصال يسمح بشكل متتالى للفرد أن يتخذ القرارات بناءً على المعلومات التى يتلقاها عبر حواسه فمثلاً عندما تشاهد التلفزيون فإن عينك وأذنتك تستقبل المعلومات وترسلها إلى المخ فإذا الذى رأيته أو سمعته كان مشوقاً وباعثاً على المتعة فإن نظام الاتصال الذاتى عندك يعبر عن ذلك بالتالى فتوليه اهتمامك (١).

٢- الاتصال الشخصى *Personal communication* :

يعتبر الاتصال الشفاهى أقدم وأفضل عمليات الاتصال فقد عرفه الإنسان وأدرك أهميته منذ أقدم العصور وقد أضافت إليه التكنولوجيا بعداً آخر وهو

(*) للمزيد يرجى الرجوع إلى: ملوى عثمان الصديقي، وهناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٩.

(١) جون ريبتر، الاتصال الجماهيري مدخل ترجمة عمر الخطيب، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، ١٩٨٧، ص ٣١.

إمكانية الاتصال الشفاهى عن طريق التليفون السلكى واللاسلكى أو المرئى أو أصبح من الممكن تخطى الحواجز الجغرافية والاتصال شفاهيا بالآخرين فى أقاصى الأرض (١).

ومع البدايات الفجة للغة قامت عملية الاتصال الشخصى بالاتصال وجها لوجه بسد الفجوة بين الملموس والمجرد وأصبح بالإمكان إجراء الاتصال عن أشخاص أو أشياء غير بادية مباشرة للعيان ونستعمل الاتصال الشخصى يوميا على أية حال إن عدد الأشخاص الذين نستطيع الوصول إليهم بأفكارنا محدود إذا كان هذا النوع من الاتصال هو الوحيد المتوفر لدينا (٢).

ويسمى الاتصال المباشر أحيانا بالاتصال وجها لوجه وهو الاتصال الذى يسود حياتنا اليومية وهو الذى يضمن لنا البقاء والتطور فى الحياة ولولاه لما أستطاع الإنسان أن يصل إلى هذا القرن مصحوبا بتجارب الآخرين وتراث الأولين ويمتاز هذا النوع من الاتصال بأنه مباشر ويحدث فى منطقة جغرافية محددة ويستطيع القائم بالاتصال فيه أن يحصل على رجح الصدى المباشر والفورى ويحتاج إلى هذا النوع من الاتصال أولئك الذين يمتهنون التعليم والتجارة والإرشاد والتوجيه (٣).

كما يقصد به أيضاً تبادل المعلومات والأفكار والمهارات والاتجاهات التى تتم بين الأفراد بطريق مباشر دون وسيط بينهم فهو يعتمد على المقابلة المباشرة أو ما يسمى الوجه للوجه لذلك فعدد المشتركين فيه يكون محدداً حتى أنه يطلق عليه

(١) محمد منير حجاب ، مرجع سابق ، ص ١١ .

(٢) جون ريبتر ، مرجع سابق ص ١١ .

(٣) على محمد شمو ، مرجع سابق ص ٤٦ - ٤٧ .

الاتصال المحدود ومن أمثلة الاتصال الشفهي بين العائلة والأصدقاء واتصال المرشد الزراعى شخصيا بالمزارعين ويمتاز الاتصال الشخصى عن الاتصال الجماهيرى بالآتى :

١- أن اتجاه انتقال الرسالة هنا فى اتجاهين .

٢- القدرة على اختيار المستقبل .

٣- القدرة على الاستعلام عن تأثير الرسالة لدى المستقبل .

٤- تأثير الاتصال الشخصى فى المستقبل أكثر من الاتصال الجماهيرى خاصة فى الريف .

٥- التعرف على رغبات المستقبل وحاجتهم أثناء العملية الاتصالية^(١) .

ومن المسلم به أن عمليات الاتصال الشخصى على النحو الذى تقوم به مراكز الاعلام الداخلى وغيرها على المستوى الإقليمى لها فاعليتها وتأثيرها رغم أن الأضواء كثيرا ما تسلط على التلفزيون ثم الإذاعة ثم الصحافة الإقليمية باعتبارها هذه الوسائل هى الأكثر انتشاراً .

والواقع أن الأفراد يقسمون وقتهم بين وسائل الإعلام المتوفرة لديهم أو التى ضمن إمكاناتهم مراعين أن يحصلوا من كل وسيلة على احتياجاتهم من الترفيه والإعلام والتوجيه والتنقيف وفقا لإمكانيات كل وسيلة لكل متلق .

ولكن يظل الاتصال الشخصى سيد الموقف على الأخص بالنسبة للتجمعات الصغيرة وسواء تم عن طريق مراكز الاعلام الداخلى المنتشرة فى أقاليم مصر أو عن

(١) محمد محمد عمر الطنوبى، نظريات الاتصال، (ط ١)، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع الفنية، ٢٠٠١، ص ٢١ - ٢٢ .

طريق قصور الثقافة الجماهيرية أو مراكز الإرشاد الصحى أو الزراعى أو عن طريق دور العبادة^(١).

ويمكن إيجاز مزايا الاتصال الشخصى فى النقاط التالية :

١- انخفاض تكلفة الاتصال الشخصى بالقياس إلى الوسائل الأخرى التى تحتاج إلى نفقات مالية وإمكانات عالية تفوق ما ينفق على الاتصال الشخصى .

٢- إمكانية توجيه الرسالة إلى الجمهور المستهدف وذلك يتيح للقائم بالاتصال مخاطبة كل جمهور باللغة التى يفهمها فالجماهير تختلف من منطقة لأخرى ومن فئة عمرية أو تعليمية أو مهنية إلى غيرها .

٣- سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة على المستوى الإقليمى والمحلى بالنسبة للقائم بالاتصال .

٤- تلقائية الاتصال الشخصى التى تظهر بوضوح فى المحادثات غير الرسمية واللقاءات العابرة التى تتم بين قادة الرأى الطبيعيين وأفراد الجمهور المستهدف .

٥- استمرارية الاتصال الشخصى بين القائم بالاتصال وأعضاء الجماعة .

٦- القدرة على تعديل رسالة القائم بالاتصال الشخصى حسبما يراه من ظروف متغيرة عن طريق من يخاطبهم واستخدام أساليب الاستمالة الملائمة لكل فرد أو مجموعة طبقا لخصائصها التى يدركها ويتفهمها قادة الرأى .

٧- سهولة قياس رجع الصدى فى الاتصال الشخصى وإمكانية التعرف عليه فوراً .

(١) معد أيبب ، التكميل الإعلامى فى المحليات ، ورقة عمل مقدمه لمؤتمر الاعلام الداخلى المنوى، القاهرة الهيئة العامة للإعلامات، ١٩٩٥ ، ص ٦٠.

٨- يحتاج الاتصال الشخصي إلى نوعين رئيسيين من المهارات الاتصالية لا يقل أحدهما عن الآخر وهما مهارات الاستماع والإنصات من ناحية ومهارات التحدث والتعبير من جهة أخرى (١).

ومرو عاطف عدلى العبر من زاوية الاتصال الشخصي نرى الآتى :

١- المرونة : حيث يتميز الاتصال الشخصي بدرجة عالية من المرونة ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتوفير رجح الصدى بدرجة عالية مما قد يدفع الأفراد إلى محاولة تجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممارستها ، وخاصة مع تزايد إمكانية تصديق المصادر الشخصية لأنها معروفة .

٢- التلقائية : يتم الاتصال الشخصي بشكل عفوى غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية مما جعل " ولبرشرام " يرى أن عملية الاتصال الشخصي تسرى بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد وإجراءات مسبقة وإنما يقوم على الإجماع الحر والتلقائى من جانب أولئك الذين يتصلون بالشخص على أنه يعرف ما يتحدث عنه (٢).

وتأسيساً على ذلك فإن الكلمة المنطوقة كما يرى " اثيل دى سولا بول " أكثر فاعلية وتصديقا فى المجتمعات النامية من الكلمة المطبوعة ولذلك يثق الناس فى الاتصال الشخصي أكثر من الاتصال الجماهيرى وهذا لا يقلل من أهمية الاتصال الجماهيرى (٣).

(١) المرجع السابق ص ٦٢.

(٢) عاطف عدلى العبد ، مدخل إلى الاتصال والراى العام ، الأسس النظرية والإسهامات العربية، القاهرة ،

دار الفكر العربى ، ١٩٩٧ ، ص ٤٦ - ٤٧.

(٣) المرجع السابق نفسه ص ٤٧ .

مستقبل الاتصال الشخصي في عصر الاتصال الإلكتروني:

لا يمكن لجماعة أن تنشأ وتستمر دون اتصال أو تواصل يجرى بين أعضائها ليحقق لهم التكامل الاجتماعى فالاتصال حاجة أساسية للمجتمعات البشرية ولا بد أن يتوافر لكل مجتمع مهما كانت درجة بداءته أو رقيه نظام للاتصال (١).

وأن الحديث عن الاتصال باعتباره صلة المجتمع ببعضه ببعض وحلقة الوصل الأساسية بين الأفراد والمؤسسات أصبح من الأمور اليومية البديهية ، وبالرغم من أن عملية الاتصال قد تبدو لنا اعتيادية وتلقائية دون النظر إلى دلالتها وأهميتها الاجتماعية إلا أن هذه التلقائية تخفى وراءها أبعاد لعملية اجتماعية معقدة فهي لا تقتصر على من يقول لمن وإنما هنالك أبعاد أخرى تتعلق بالمستوى الاتصالي والأسلوب والأداء الاتصالي وكذلك الوظائف التي يحققها الاتصال .

وبمعنى آخر فليس من الممكن تصور مجتمع دون اتصال أو تصور فاعلية اجتماعية دون علاقات اتصالية فلا يمكن دون الاتصال أن تتكون أو تنمو المعايير والقيم والمضامين الثقافية وعمليات التعليم الاجتماعية والعلاقات التي تكون مجتمعة عناصر أساسية وصوتية فى وجود وحياة أى مجتمع .

والمقصود بالاتصال هنا الأسلوب الذى تتكون عبره العلاقات الإنسانية وتستمر فى الوجود وهو عبارة عن الرموز والوسائل التى تنتقل بواسطتها الرموز المذكورة عبر المكان ويتم الحفاظ على استمرارها عبر الزمن وتشمل تلك الوسائل تعبيرات الوجه ووضع الجسم وحركاته ونغمة الصوت والصورة والكلمات والكتابة

(١) إبراهيم إمام ، مرجع سابق ، ص ٢٧ - ٢٨ .

والطباعة وكل ما يمت بصلة إلى العملية الإعلامية من وسائل تساعد على عبور المكان وتخطى الزمان (١).

إذاً فالالاتصال والاتصال الشخصى أساسى ومهم لأن المجتمع الإنسانى سواء كان بدائيا أو متحضرا يقوم على مقدرة الإنسان على نقل نواياه ورغباته ومشاعره ومعلوماته وخبراته إلى الآخرين وترجع أهمية الاتصال إلى أن المقدرة على المشاركة وتبادل الآراء تزيد من فرص الفرد فى البقاء والتأثير على الظروف المحيطة به فى حين يعد عدم المقدرة على المشاركة والاتصال نقصا اجتماعيا خطيرا وعلى ذلك فالالاتصال الشخصى مازال مهما فى المجتمعات التقدمية والمتحضرة أيضا (٢).

وتتمثل أهمية الاتصال الشخصى فى تدعيمه للاتصال الجماهيرى حيث تبدو أهمية الاتصال المباشر عند الحديث عن التأثير فإن الاتصال المباشر أكثر أحكاما عنه فى الاتصال الجماهيرى (٣).

فمن المعروف أن وسائل الاتصال الشخصى تساعد الاتصال الجماهيرى وتدعمه خاصة فى الدول النامية وذلك لقدرتها على الإقناع وبلورة التغيير، فإذا كانت وسائل الاتصال الجماهيرى تتفوق فى قدرتها على نشر المعرفة والمعلومات فإن وسائل الاتصال الشخصى تتفوق فى الإقناع عند أخذ القرار، لذا فإن

(١) حميد جاعد الديلمى ، التخطيط الاعلامى ، المفاهيم والإطار العام، الأردن ، دار الشروق للنشر والتوزيع، ١٩٩٨ ، ص ١٣.

(٢) إبراهيم عبدالله المصلى ، الإعلام والمجتمع ، القاهرة ، العربى للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢ ، ص ٢٢.

(٣) فؤاده عبدالمتعم البكرى ، الاتصال الشخصى فى عصر تكنولوجيا الاتصال ، القاهرة ، عالم الكتب ، ٢٠٠٢ ، ص ٣٦.

الاتصال الشخصي له القوة والفاعلية فى الإقناع بالأفكار التى تبثها وسائل الاتصال الجماهيري^(١).

(٣) الاتصال الجماهيري :

وفى واحدة من صور الاتصال البارزة خلال العالم الحديث التى تزداد فيه تقدم هذه الوسائل الإعلامية بزيادة وارتقاء ظاهره العولة أصبحت الرسائل تنتقل عبر مسافات واسعة وبسهولة ويسر نسبيا لذلك أصبح فى مقدور الأفراد الوصول إلى المعلومات والاتصال بسهولة عبر مصادر متعددة ومتنوعة مع التغلب على عامل المكان والوقت وذلك بفعل تقدم الوسائل الالكترونية الحديثة لوسائل الاتصال والإعلام وذلك عبر مصادر يتحكم فيها بفعل تقدم شبكات المعلومات الالكترونية وأصبح الأفراد يستطيعون الاتصال بالآخرين مع متابعة احتياجاتهم اليومية من يوم لآخر عبر أنحاء هذا العالم مع إلغاء عامل الحدود بينهم كل ذلك يسمى فى النهاية بتفجر المعلومات والمعرفة^(٢).

ويتم الاتصال الجماهيري من خلال وسيلة اتصال جماهيرية ويوجه إلى أعداد كبيرة من البشر تمتاز بالتنوع وبأنها مجهولة إلى حد كبير للقائم بالاتصال وموجودة فى حيز جغرافى واسع يصعب معه التعرف على رجع الصدى أو الأثر الذى تتركه الرسالة إلى الجماهير الموجهة إليهم بشكل مباشر وفورى نظرا للحاجز الواسع الزمانى والمكانى ويتم الاتصال الجماهيري عبر وسائل عدة إلكترونية مثل الراديو والتلفزيون والصحف والكتب والمجلات وغيرها من الوسائل^(٣).

(١) المرجع السابق ، ص ٤٣ .

(٢) John B . Tompson , The Media and Modernity A social theory of the media polity press , Britain 1995 , p.5 .

(٣) على محمد شمو ، مرجع سابق ، ص ٤٨ .

كما يتطلب أشخاصا إضافيين فى معظم الأحيان هيئات ومؤسسات
مجتمعية معقدة لنقل الرسائل من المتحدث إلى الجمهور (١).

ويعرف الاتصال الجماهيرى على أنه عملية يوجه عن طريقها الاتصال فى
وقت واحد إلى مجموعات واسعة وغير متجانسة من الناس وبشكل جماهيرى
وتصنف أى وسيلة إعلامية يمكن استخدامها لمثل هذا الغرض بأنها وسيلة اتصال
جماهيرية ومن بعض هذه الوسائل الكتيبات والملصقات والسينما وغيرها من
المطبوعات (٢).

إذاً الاتصال الجماهيرى هو واحد من ثلاثة أنواع رئيسية للاتصال البشرى
(والنوعان الأخران هما الاتصال الذاتى والاتصال الشخصى كما ذكرنا من قبل)
ويختلف الاتصال الجماهيرى عن كل من الاتصال الذاتى والشخصى فى أنه
يتطلب وسيلة جماهيرية مثل التلفزيون أو الصحف وهو يتطلب أيضاً وجود
حارس بوابة سواء كان هؤلاء الحراس بشرا أو منظمة لمراقبة ومعالجة المعلومات
قبل بثها للجمهور يضاف إلى ذلك أن الاتصال الجماهيرى غالبا ما يحدث تغذية
مرتدة مؤجلة أكثر من كونها مرتدة فورية كما فى المستويين الآخرين للاتصال .

ويعمل الاتصال الجماهيرى ضمن إطار اجتماعى معقد تتأثر الرسائل بمواقف
حارس البوابة المختلفين ويتأثر الجمهور بدورها بالإطار الاجتماعى، وعلى أية حال
فان طبيعة رد فعلنا لوسائل الاتصال الجماهيرى متقرر جزئيا بشكل ذاتى ولقد
أصبح الاتصال الجماهيرى بشكل عام متزايد وأصبح عملية تستهدف الوصول إلى

(١) جون ريبتر ، مرجع سابق ، ص ٢٤ .

(٢) شاهيناز طلعت ، وسائل الإعلام والتنمية الاجتماعية، دراسة نظرية مقارنة وميدانية فى المجتمع الريفى ،
القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٦ ، ص ٥٤ .

جماهير متخصصة عبر وسائل متخصصة عمليا كل وسيلة موجهة بشكل أو بآخر نحو جماهير متخصصة (١).

وأوصى تقرير العاملين في مجال الإعلام الجماهيري أن يساهموا في إقرار حقوق الإنسان الفردية والجماعية وفقا لإعلان اليونسكو بشأن وسائل الإعلام الجماهيرية للوثيقة الختامية لمؤتمر هلسنكي وللميثاق الدولي لحقوق الإنسان وفي فضح كل انتهاك لهذه الحقوق كما أوصى وسائل الإعلام أن تساهم في الدفاع عن حقها في أن تعيش في سلام وعلى قدم المساواة ودون تدخل خارجي. وبأن تلبى احتياجات الإنسان في المجتمع الديمقراطي عن طريق التوسع في بعض الحقوق مثل الحق في الحصول على المعلومات والحق في اعطاء المعلومات والحق في الحياة الخاصة وفي المشاركة في الاتصال العام وكلها عناصر لمفهوم جديد هو الحق في الاتصال (٢).

ولقد لعبت وسائل الاتصال الجماهيري ومازالت دورا بالغ الأهمية في إضفاء قسَمات عصر التكنولوجيا على وجه العالم المعاصر وقد أضفت هذه الوسائل على عمليات الاتصال قدرة على سرعة إحداث الأثر المطلوب من ناحية ووسعت دوائره من ناحية أخرى على نحو جعلها تتعدى النطاقات المحلية والقومية فاتسعت مجالات الاهتمامات الإنسانية وأوشك المقيمون في أطراف الأرض المتناحية أن يصبحوا جيرانا.

(١) جون ريتنير ، مرجع سابق ، ص ٤٣ .
(٢) اسكندر الديك ، اليونسكو والصراع الدولي حول الاعلام والثقافة ، بيروت ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، ١٩٩٣ ، ص ١٢٣ .

ومن ثم فقد أصبحت وسائل الاتصال الجماهيرى من كتب وصحف وشتى ضروب الكلمة المسموعة والصور المنقولة أدوات يستعين بها الإنسان فى الدعاية لفكره وإقامة نظمه والتصدى لأفكار ونظم الآخرين على جعل المتاجرة بالكلمات تسبق وتصاحب وتلاحق قوة السلاح.

إذاً عمليات الاتصال الجماهيرى سواء أكانت تتم بين الجماعات أو المجتمعات أو الدول والثقافات فإن هذه العمليات تمثل أنساق اتصال تقوم على الصلة المشتركة (Imter - linkage) بين أنساق اتصالية تحتية تعمل مع بعضها البعض وتشارك فى إحداث الأثر^(١).

(٤) الاتصال التنظيمى :

يذهب عدد من علماء الإعلام والباحثين إلى عدم وجود تعريف شامل لمفهوم الاتصال التنظيمى إلا أن هناك من وصفوا ملامح عامة لهذا المفهوم فقد حدد (دى فليروزميلاه) مفهوم الاتصال التنظيمى بأنه نقل الرسائل من خلال القنوات الرسمية وغير الرسمية لجماعة كبيرة العدد نسبياً ومصممة بشكل دقيق بحيث يؤدي هذا إلى بناء معان تؤثر فى أعضاء الجماعة سواء بشكل فردى أو جماعى ويعرض (جولد هابر) مجموعة من التعريفات منها:

١- الاتصال التنظيمى هو نظام ارسال المعلومات واستقبالها فى نطاق

منظمة أعمال كبيرة ومعقدة.

٢- الاتصال التنظيمى هو نظام متداخل يشمل الاتصال الخارجى والداخلى

يهتم بالمهارة الاتصالية بمنظمة الأعمال.

(١) إسماعيل على سعد، الاتصال الانسانى فى الفكر الاجتماعى، (ط ١)، الإسكندرية، دار الكتب الجامعى، ٢٠٠٠، ص ١٨.

٣- ويضيف (Iesikar) بعداً ثالثاً للاتصال التنظيمى هو الاتصال الشخصى إلى جانب الاتصال الخارجى والداخلى (١).

وترجع أهمية الاتصال التنظيمى لمجتمع العصر الحديث الذى هو مجتمع منظمات الأعمال إذا ظهرت أشكال مختلفة من هذه المنظمات بهدف تلبية الاحتياجات المختلفة للإنسان ومن هذه المنظمات : الاقتصادية - التعليمية - الاجتماعية وغيرها من المنظمات التى شملت مناحى الحياة كافة فالطب تحول إلى منظمات أعمال كبرى والعلم كذلك والرياضة أيضاً أصبحت منظمات أعمال كبيرة .

ناهيك عن وسائل الاتصال التى أصبحت من أكبر منظمات الأعمال ، وقيام هذه المنظمات وتطورها واستمرار وجودها دليل على حاجة المجتمع المعاصر لها ولا تستطيع هذه المنظمات الاستمرار فى الوجود وفى أداء رسالتها والمهام المطلوبة منها دون استخدام الاتصال سواء داخل البيئة التنظيمية للمنظمة أو فى علاقاتها مع المحيط (٢) .

وكثيراً ما تلعب وسائل الاتصال دوراً أساسياً فى نجاح عملية الاتصال أو فشلها لذلك يجب على المدير عند إجراء اتصالاته أو حتى لمؤوس عند اتصاله برؤسائه أو زملائه أن يختار وسيلة الاتصال التى تناسب ورسالته وتلقى قبولا لدى مستقبلها وبالرغم من أن الوقت الحاضر شهد وما زال يشهد تقدماً هائلاً فى وسائل الاتصال إلا أن العمل الإدارى مازال يعتمد على الوسائل التقليدية للاتصال

(١) محمد ناجى الجوهري، الاتصال التنظيمى، (ط١) العين ، الامارات العربية المتحدة ، دار الكتاب الجامعى

٢٠٠٠ ، ص ١٨ .

(٢) المرجع السابق نفسه ، ص ٢٩ .

ومن الأساليب المستخدمة فى الاتصال بين الإدارة والعاملين الاتصال من أعلى إلى أسفل (الندوات - الاجتماعات - الكتيبات - والمجلات - التعليمات - القرارات - قواعد العمل - التقارير المنشورة - الإعلانات والتليفون) .

ومن الأساليب المستخدمة فى الاتصال بين العاملين وإدارة الاتصال من أسفل إلى أعلى (نظم الاقتراحات - الشكاوى - التقارير المرفوعة إلى أعلى والاجتماعات - والتليفون) ومن الأساليب المستخدمة فى الاتصالات الأفقية الاجتماعات واللجان والتليفون أيضا (١) .

(٥) الاتصال الجمعى :

الاتصال الجمعى يعكس أكبر حجم من المشاركين فى الاتصال والتفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال حيث يسود التأثير الانفعالى أو العاطفى (٢) .

والاتصال الجمعى كما يعرفه البعض هو أحد وسائل الاتصال المباشر ويتمثل فى الوسائل التالية :

١- الخطبة :

وتعتبر من أقدم وسائل الإعلام فى المجتمعات الإنسانية وقد كانت وسيلة الإعلام والإقناع فى عصور البداوة الأولى .

٢- المحاضرة :

تعتمد المحاضرة فى الغالب على الحجج المنطقية والأسانيد القوية والإحصاءات الدقيقة ومن شروطها أن يكون المحاضر خبيراً فى موضوعها.

(١) عبدالكريم ثابت رشوان ، ورقة عمل (تنمية مهارات الاتصال والعمل الجماعى للاخصائين الاعلاميين) مقدمة للبرنامج التنفيذى للدورة التدريبية الخاصة بمهارات الاتصال فى الفترة من ٢ - (٢) ليلى حميين السيد ، مرجع سابق ، ص ٢٨٢ - ٢٨٣ .

٣- الندوة :

أما الندوة فالاتصال فيها ذو اتجاهين يتم تبادل الرأي ومناقشة مختلف الأمور بين متحدث أو أكثر وبين الجمهور (١).

وإن كان عمل مراكز الإعلام الداخلية التابعة للهيئة العامة للاستعلامات تعتمد على الندوة واللقاءات الإعلامية وإن كانت تأخذ مسميات ندوات مختلفة مثل ندوة الإعلام التنموي ضمن قطاع الإعلام التنموي بالمراكز الإعلامية وندوات ولقاءات إعلام سكاني ضمن وحدات الإعلام السكاني بالمراكز وتندرج تحت الإعلام السكاني أسماء عديدة منها (لقاء شبابي - لقاء حوارى - لقاء جماهيرى - لقاء تثقيفى) وكل هذه اللقاءات تعتمد على الجمهور بالدرجة الأولى ويتم الاستعانة بمحاضرين خبراء فى مجال الإعلام السكاني أو الإعلام بشكل عام وأساتذة اجتماع بالإضافة إلى رجال الدين وقوة تأثيرهم وكذلك أطباء متخصصين فى السكان والصحة الإنجابية .

قنوات الاتصال غير الرسمية:

نظرا لارتفاع معدل الأمية فى بلدنا، فإن قنوات الاتصال غير الرسمية تكون لها أهمية خاصة، حيث تعتبر المقاهي والمجلات الصغيرة والأندية والساحات والأسواق والمساجد والكنائس فى المناطق الحضرية والريفية على السواء مثابة مراكز لنقل الأخبار بكل أنواعها.

وفى هذه المراكز تتناقل الأخبار المستبقاه من وسائل الاتصال الرسمية أو تنقل على هيئة إشاعات وعملية الانتقال هذه تتميز بالسرعة والانتشار بين كل

(١) محي الدين عبدالحليم، الاتصال بالجماهير والرأى العام: الأصول والفنون، القاهرة مكتبة الانجلو المصرية بات ، ص ١١٦ .

الحاضرين. ومن أهم ما يميز الاتصالات غير الرسمية أن المعلومات المتبادلة أثناءها تكون عرضة للتفسير والخيال والتأمل والمبالغة أيضاً.

هذا ويتميز الحديث عادة بالصخب وارتفاع الأصوات والضجيج وبطابعه الانفعالي وينطبق ذلك بوجه خاص على المناقشات والمناظرات التي يميل فيها كل طرف إلى تأكيد صحة رأيه بالكلمات الرنانة وبالتهامات والتحذيرات المتبادلة وتعتبر صيغ المبالغة أدوات أساسية في المحادثة يضاف إليها تلك التعبيرات المبتذلة التي تستخدم بإسراف (١).

دعائم الاتصال الفاجح:

هناك مجموعة من الدعائم ذكرها د/ علي عجوة في مؤلفه الأسس العلمية للعلاقات العامة وهي تعتبر دعائم لكافة وسال الاتصال وهي:

١ - مصادقية المصدر: فالثقة العالية من جانب الجمهور في المصدر هي أساس التعرض للرسالة والقابلية للاقتناع بها وهذه الثقة تنشأ من تخصيص المصدر ومقدرته على معالجة الموضوع بالإضافة إلى مهاراته الاتصالية ومركزه الاجتماعي.

٢ - التعبير عن الواقع: ينبغي أن تتفق الرسالة مع الواقع المحيط بها وأن تتمشى مع الأحداث التي تجري في المجتمع.

٣ - المعلومات التي لها مغزى: فالمستقبل لابد أن يجد في الرسالة مضمونا يعينه ويتفق مع نظامه القيمي. كما أن الأفراد يتابعون مواد الاتصال التي تحقق لهم أكبر فائدة وتشبع عندهم رغبات معينة.

(١) سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام تكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٠، ص ٣٥٤.

٤ - الوضوح: يجب أن تصاغ الرسالة في عبارات سهلة وأن تعني للمستقبل نفس ما تعنيه للقائم بالاتصال كما أنه ينبغي تبسيط الموضوعات المعقدة وعرضها في أسلوب جذاب.

٥ - الاستمرارية والاتساق: الاتصال عملية مستمرة لا تنتهي كما أن التكرار ضروري لضمان أكبر نسبة تعرض للرسالة وإدراكها على النحو المقصود والتنوع في التكرار ضروري لزيادة المثيرات الإقناعية التي تتفق مع ظروف الأفراد والجماعات.

٦ - إمكانات المستقبل: ينبغي أن يضع القائم بالاتصال في اعتباره قدرات الجمهور المستهدف على استيعاب الرسالة أو ما يعرف بمهارات المستقبل في إكمال العملية الاتصالية من حيث المعرفة والقدرة على القراءة وعادات الاتصال.

٧ - الوسائل المناسبة: ينبغي اختيار الوسائل التي يتعرض لها الجمهور المستهدف والتي تصلح لتناول الفكرة المطروحة تبعاً لمراحل انتشارها فالاتصال الجماهيري له دور فعال في إثارة الانتباه إلى الفكرة بينما الاتصال الشخصي هو الوسيلة الحاسمة في الإقناع بالسلوك المرتبط بهذه الفكرة^(١).

(١) علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٠، ص ١٧٥ - ١٧٦.