

## المحاضرة الثالثة : تصنيفات الإتصال وأنواعه

توجد تقسيمات عديدة لأنواع الاتصال أهمها: حسب اللغة المستخدمة، وحسب طبيعة المشاركون وعددهم، وحسب الاتجاه، والتقسيم حسب درجة التأثير، لكن سنركز على تصنيفين مهمين فقط، وهما على النحو التالي:

### أولاً: تصنيفات الاتصال حسب اللغة المستخدمة:

يقسم الباحثون الاتصال حسب إلى:

#### 1. الاتصال اللفظي:

وهو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل، فهو الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أم غير مكتوبة كالمذكرات والخطابات والتقارير والكتب والمحادثات التليفونية والمناقشة والمناظرة والندوة والمؤتمر... وغالباً ما يتم ذلك وجهاً لوجه. ويسمى أيضاً الاتصال الشفهي (الشفوي). ويأتي ضمن هذا النوع من الاتصال: الاتصال بين شخصين، الاتصال داخل الجماعة، الاتصال بين الجماعات، الاتصال العام مع الجمهور.

الاتصال الشفوي: وهو نمط من أنماط الاتصال التقليدية-لم يكن سمة من سمات شعوب الأرض قبل اختراع الكتابة والطباعة فحسب، بل إنه ما يزال مألوفاً ومستخدماً في الكثير من الحالات. فالمسرح الشعبي الذي نستطيع أن نجده في كثير من البلدان هو نوع من أنواع الاتصال الشفوي، وكذلك القصاصون الرحل، والشعراء في الماضي. وهذا النوع من الاتصال أصلي؛ وجد منذ أن وجد الإنسان، وهو ليس مقصوراً على قوم دون قوم، ولا على قارة دون قارة أخرى، ولا حضارة دون غيرها فهو بالتالي ظاهرة إنسانية شاملة.

ويقوم الاتصال الشفوي (اللفظي) على أساس الصلة المباشرة بين المرسل والمستقبل، فمرسل الرسالة ومستقبلها يتواجدان في مكان واحد، ومن ثم فجميع حواس الإنسان تشارك في العملية

الاتصالية. والاتصال اللفظي لا ينحصر في نمط واحد، وإنما هو متعدد الأوجه، فبمقتضى درجة التعقيد للمجتمع الواحد يكون أسلوب الاتصال بين أفرادهِ، وطبيعي أن تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا في مجتمع كبير، متعدد وسائل الإنتاج، متصل بثقافات أخرى؛ منها في مجتمع أفرادهِ، معدودون و إنتاجه واحد ومنغلق على ذاته.

مع هذا كله فإن للاتصال اللفظي حدودا لا يمكن أن يتعداها. فإذا كان المرسل والمستقبل في مكان واحد يوفر للاتصال فرصة للنجاح أكثر حضا، فإنه في الوقت نفسه يجعل الاتصال اللفظي محدودا، ذلك أن اعتماد الإنسان على الأدوات الطبيعية كاللسان والأذن والعين؛ يجعل رسالته الاتصالية لا تذهب أبعد مما يمكن أن يذهب إليه الصوت العالي والسمع المرهف، والنظر الحاد. ويضاف إلى محدودية المكان أو المسافة، محدودية الزمان؛ فما لم يوجد شخصان في آن واحد وفي مكان واحد فإن عملية الاتصال اللفظي (لا يمكن أن تتحقق، ومهما قيل عن محدودية الاتصال اللفظي فإن له مزايا عديدة.

## 2. الاتصال غير اللفظي:

وهو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو قد يقصدها في احتكاكه بالآخرين ومن أنواعه: لغة الصمت، والتعبيرات الحسية والفسولوجية؛ كاصفرار الوجه أو تصبب العرق، والتعبيرات الحركية، واللغة الرمزية، والإشارات-كإيماءات الرأس- واللمس.

ويطلق على هذا الاتصال اللغة الصامتة وهو من أقدم أنواع الاتصال، والرموز كما أسلفنا - مجموعة إشارات منظمة تتطلب وجود جهازين عند الإنسان: الجهاز المحرك، والجهاز الصوتي، وبعبارة أخرى، فإن اللغة تعتمد- بوصفها أداة تعبير- على الحركة أو الكلمة، ويتم استقبال هذين النظامين بحواس اللمس والنظر مجتمعة أو منفردة

وفي الاتصال الرمزي يعتمد الإنسان في بث الإشارة واستقبالها على الإمكانيات التي وهبها له المولى (عز وجل)، وقد اهتدى الإنسان إلى طرائق ووسائل في تجسيد الرمز، ومن وسائل الاتصال الرمزي التي استخدمها الإنسان قديما لبث وتلقي الرسائل الاتصالية: الإشارات باليد، الإيماءات، الصراخ، تعابير

الوجه، الدخان، قرع الطبول وما شابه ذلك. ومهما تكن فعالية هذا النوع من الاتصال فإنه قصير المدى من حيث المسافة التي يمكن أن يغطيها بين نقطة الإرسال، ونقطة الاستقبال، إضافة إلى أنه واجه صعوبة فهمه في بعض الأحيان.

## ثانياً: أنواع الإتصال من حيث عدد المشاركين وطبيعتهم

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

### 1. 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 ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

ويتأثر 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.

### 2. 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.

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

### 3. 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 الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات 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 يقاطعوا 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 ).

### 4. 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 متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.