

## رابعاً: خصائص الاتصال:

يتميز الاتصال بعدة خصائص تمنحه ماهيته الخاصة كما تبرز أهميته وتضيء بعض أبعاده ومن هذه الخصائص.

### 1. الاستمرارية Continuity :

للاستمرارية في التواصل معنيان: أولهما أننا نتواصل بصورة مستمرة عبر الزمن في الصباح والظهر والمساء ونقضي شهور العمر وسنواته ونحن منخرطون في عمليات التواصل. والمعنى الثاني هو أن الحادثة التواصلية مرتبطة بما قبلها وما بعدها. مثال: عندما يطرح الطالب سؤالاً فإن هذا السؤال مرتبط بما يعرفه الطالب وبما لا يعرفه أو بما قاله المدرس، كما أنه مرتبط بخبرات الطالب المختلفة مع هذا المدرس الذي سيجيب في ضوء خبرات ماضية عن الطالب والموضوع.

إذا يمتد الاتصال من الماضي ماراً بالحاضر متجهاً نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة أو فاصلة فهو جزء من حياة الإنسان. والحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة ولذلك فهي تحتاج باستمرار إلى التوافق الذي يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية.

### 2. الشيوع Commonality:

إذا كانت الاستمرارية مرتبطة بالزمان فإن الشيوع مرتبط بالمكان إننا نتواصل في البيت والشارع والعمل... إلخ والاستمرارية الزمنية والشيوع المكاني هما اللذان يمنحان التواصل هذا التغلغل في النسيج الاجتماعي للحياة.

والإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستخدمه فقط بل إنه يجده من حوله في كل مكان وفي كل لحظة من لحظات حياته اليومية فمثلاً اختيار الملابس يعتبر جزءاً من اتصال الإنسان بغيره من الناس فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء معينة تعتبر موضع قبول وتفضيل في مواقف معينة وأزياء أخرى تكون أشد ملائمة لمواقف أخرى. وإذا كان الإنسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالي فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائياً.

### 3. التعقيد Complexity:

الاتصال عملية معقدة لأنه يتضمن عناصر كثيرة (تفسرها وتحدد نتائجها) كأطرافه ومكوناته وأشكاله والعوامل المؤثرة فيه.

#### 4. التفاعل Interaxtion:

التفاعل وجه من وجوه التعقيد ويميز علماء الاتصال بين نوعين من الاتصال الأول: هو الاتصال الخطي ويتضمن رسالة تتجه من مرسل إلى مستقبل دون استجابة في الاتجاه المعاكس وليس هذا تواصلاً. أما الثاني: فهو التفاعلي حيث تتعدد حادثة التواصل إرسالاً واستقبالاً وتغذية راجعة واستكمالاً تكميلياً... إلخ وإذا كان المعنى كما أشرنا سابقاً هو روح التواصل فإن التفاعل هو إيقاع الحياة النشط فيه، فهو الذي يدفع التواصل وينميه ويثريه ككل.

5. الدينامية Dynamic: وتعني التغير والتعامد فالحدث متغير لا يستقر على حال حسبما يجري بين أطرافه فقد يبدأ حميمياً وينتهي فاتراً وقد يبدأ بالرفض وينتهي بالقبول والعكس جائزاً. أما التعامد فهو يعني أن أجزاء التواصل تعتمد على بعضها وأن التواصل ككل يعتمد على أجزائه، والتواصل غير اللفظي قد يؤكد التواصل اللفظي وقد ينفيه.

#### 6. التزامن والتعاقب Synchronization and Succession

التواصل يمكن أن يكون متزامناً أي أن يبعث المرسل رسالته فيتلقها المستقبل ويأخذ بالرد عليها قبل أن تنتهي فقد تبدأ بالتحدث إلى شخص ما وفي أثناء ذلك نلاحظ ردود الفعل على ملامح وجهه فتأخذ بتعديل رسالتك أولاً تأخذ في ضوء ذلك ومن الممكن أيضاً أن يكون متعاقباً بالتوالي فيه الإرسال والاستقبال.

#### 7. عدم قابلية العكس Inability of the opposite:

ما إن تصدر الرسالة عن شخص ويتلقاها المرسل حتى يغدو من المستحيل استعادتها أو محوها، مثال: إن كلمة جارحة تصدر من شخص لأخر لا تمحى ومن الممكن أن يعتذر المرسل ويصفح المستقبل ولكن الكلمة تبقى إذ نقول في بعض الأحيان أننا على استعداد للصفح ولكننا لسنا على استعداد للنسيان؟

إن إدراك هذه الخاصية مهم حتى نفكر بروية وتعقل قبل إرسال أي رسالة قد تندم عليها فيما بعد.

#### 8. التأثير Influence :

ينبع جزء كبير من أهمية التواصل من إمكانات التأثير التي ينطوي عليها، فبالتواصل قد يجعل البائع زبونه يشتري السلعة وبالتواصل قد يقنع شخص آخر بفكرة وبالتواصل أيضاً قد تعاد مياه علاقة مقطوعة إلى مجاريها

وكذلك قد نجعل شخصا يصوت لصالحنا أو يقوم بعمل ما يحقق أهدافنا، والأمثلة كثيرة تبين قوة الاتصال المؤثر.

#### 9. الكلية College:

تصدر كلية التواصل عن كلية الإنسان عموماً فالفعل التواصلي ليس فعلاً مفرداً معزولاً ، على سبيل المثال شخص يتحدث تراه ينطق بألفاظ ويشير بيديه ووجهه وجسمه وينفعل وتطراً عليه تغيرات فيسيولوجية داخلية...إلخ. إن هذه الكلية تزيد من تعقيد الفعل التواصلي لأنها تجعله يتأثر بجملة عوامل متعددة.

#### 10. الأخلاقية Moral:

إن التواصل محايد ونحن الذين نستخدمه بصورة أخلاقية أو غير أخلاقية إلا أننا نفضل هنا جعل البعد الأخلاقي جزءاً من الفعل التواصلي، تعلم كيفية استخدام مهارات التواصل في تحقيق أغراضنا (الكلمات المعسولة والمنظمة لإقناع الآخرين). إن الكذب والخداع والمراوغة والتحايل والتمويه (البائع الذي يلجأ إلى شتى سبل الإقناع لتصريف بضاعة سيئة بسعر غالى ) ليست أفعالاً تواصلية إلا في ظاهرها.

#### 11. المرونة Flexibility:

يتميز الاتصال الشخصي بدرجة عالية من المرونة ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتجنب رد الفعل بدرجة كبيرة مما قد ينجح الفرد لتجريب الأفكار المستحدثة بعد إقناعهم بها وممارستها.

#### 12. التلقائية:

يتم الاتصال المباشر بشكل عفوي غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية مما يجعل بعض العلماء يرى أن عملية الاتصال الشخصي تسري بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد وإجراءات مسبقة.