المحاضرة 10: مستويات الاتصال

1-المستوى الشخصي:

يتضمن التواصل الذاتي عناصر معقدة تُشكّل كيفية معالجة الأفراد للمعلومات والأفكار والمشاعر داخل أنفسهم والاستجابة لها.

ويُعدّ مفهوم الذات جوهر هذه العملية، إذ يشمل فهمك وإدراكك لذاتك، ويؤثر على أفكارك وسلوكياتك في مختلف المواقف. ويتفاعل مفهوم الذات هذا مع الإدراك، الذي يتضمن تفسير المعلومات الحسية لفهم العالم والتفاعل معه. فعلى سبيل المثال، يعتمد تفسير تعليق صديقك، سواء كان فكاهيًا أم نقديًا، على تفسيرك له. بالإضافة إلى ذلك، تُسهم التوقعات أو المعتقدات حول الأحداث المستقبلية في تشكيل المواقف وإعدادك للنتائج المحتملة. ويُساعد الحوار الداخلي، الذي يتميز بالحديث المستمر مع الذات، في معالجة المعلومات وحل المشكلات وتنظيم المشاعر. وتلعب الذاكرة دورًا حاسمًا من خلال تخزين المعلومات السابقة واسترجاعها، مما يؤثر على الأفكار والقرارات الحالية بناءً على تجاربك السابقة. وتؤثر المشاعر، التي تنشأ استجابةً لأفكارك وتجاربك، بشكل كبير على طريقة تفكيرك وردود أفعالك في مختلف المواقف. ويُعزز فهم هذه المكونات وعيك الذاتي ويُقوّي مهارات التواصل الشخصي والتفاعلي، مما يُمكّنك من التعامل مع عوالمك الداخلية بفعالية أكبر.[1]

2-المستوى العائلي:

الاتصال العائلي هو تلك العلاقة التي تقوم بين أدوار الزوج والزوجة والأبناء بما تحدده الأسرة، ويقصد به أيضا طبيعة الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء الأسرة ومن تلك العلاقة التي تقع بين الزوجة والزوج وبين الأبناء والآباء وبين الأبناء أنفسهم،[2]وأيضا هو اتحاد مجموعة من الأشخاص بروابط الدم الزواجي والتبني، إذ يتواصلون ويتفاعلون مع بعضهم البعض بأدوارهم الاجتماعي.

3-المستوى الاجتماعي:

[1]Communication:Theories and Models, , A research paper published on the following website : https://egyankosh.ac.in/bitstream/123456789/109127/1/Unit-19.pdf, p 388.

[2]صالح محمد علي أبو جادو.: سيكولوجية التنشئة الاجتماعية. دار البسرة للنشر. عمان، 2004ص 218.

المستوى العام – من أجل تعزيز حياة الفرد، يحتاج الأفراد إلى التواصل مع أفراد آخرين، ليس فقط داخل الأسر، ولكن في المجتمعات أيضًا. التواصل على المستوى العام هو التواصل الذي يتم مع الأفراد الذين يقدمون أنواعًا مختلفة من الخدمات. داخل المجتمعات، هناك عدد من الأفراد الذين يتم التواصل معهم. ويشمل ذلك الجيران ومقدمي الخدمات ووكلاء التأمين والمساعدين المنزليين وموظفي البنوك وما إلى ذلك. التواصل مع هؤلاء الأفراد له هدف. على سبيل المثال، عندما يقوم الأفراد بتنفيذ أي نوع من أعمال الإصلاح والطلاء والأعمال الكهربائية والنجارة وأعمال السباكة والبستنة وما إلى ذلك داخل منازلهم، فإنهم بحاجة إلى التواصل مع مقدمي الخدمة. حيث أنه عندما يحتاجون إلى القيام باستثمارات وتنفيذ معاملات إيداع وسحب الأموال، فإنهم بحاجة إلى التواصل مع موظفي البنك. يعتبر التواصل الفعال مع هؤلاء الأفراد أمرًا مهمًا في تسهيل تنفيذ المهام والوظائف المختلفة وفي تحقيق النتائج المرجوة. لذلك، يعتبر هذا المستوى من التواصل مهمًا.[1]

4- المستوى المهني:

ويرتبط هذا النوع بالاتصال الذي يرتبط بالمهنة، وله علاقة وطيدة بالاتصال التنظيمي، باعتبار أن هذا الاتصال يدور في فلك المهنة او الوظيفية، كذلك الإتصال المهني هو التواصل داخل الشركات والمنظمات وما إلى ذلك، ويجب أن يتم الاعتناء به جيدا كلغة مستدامة،ويمكن تأهيل الاتصال المهني بطرق مختلفة، اعتمادا على الهدفمن الرسالة أو مواقف الاتصال أو الوقت الذي يستغرقه نقلالرسالة، وبالتالي الاعتماد على الغرض من الرسالة، ويمكن أن يكون الاتصال المهني إداريا، أي أنه يأخذ شكل رسائل داخلية أوخارجية.[2]

[1] Radhika Kapur, The Levels of Communication, A research paper published on the following website : https://www.researchgate.net/publication/344265749_The_Levels_of_Communication.

[2] عماد مناعي، نبيل عنكوش: الاتصال المهني التعاوني بين المكتبيين الجامعيين عبر الويب 2.0 : دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة (1 و2 والأمير عبد القادر)، الاكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، المجلد 17، العدد 2، ص 34.