1-مفهوم الاتصال :

كلمة الاتصال communication مأخوذة من الأصل اللاتيني communis بمعنى :" الاتصال الذي يجري بين شخصين فأكثر لإيجاد نوع من التفاهم أو وحدة من الأفكار والآراء " . (درويش و تكلا ، 1990 ، ص 470)

و الاتصال عبارة عن : " نشاط يشترك فيه طرفين أو أكثر كقوى فاعلة في الإرسال والاستقبال بدرجات متفاوتة الفاعلية سواء في النشاط الاتصالي أو ما ينتج عنه من تأثير " . (مكي و محمد ، 1995 ، ص 33-34)

والهدف من الاتصال هو محاولة إيجاد فهم مشترك بين أطراف عملية الاتصال لذلك عرف النمر وآخرون الاتصال بأنه : " فعل يتميز برغبة شخص أو أكثر في تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر باستخدام الرموز أو الإشارات اللفظية شفاهة أو عن طريق الكتابة " . (النمر وآخرون ، 2011م ، ص 443)

وسعى ماهر 2008م للتوفيق بين تعريفات العلماء للاتصالات فجمع خصائص الاتصال من حيث التأثير والعمليات العقلية والإدراكية والمعرفية والذهنية ، وأنشطة الاتصال ، والعلاقات والتفاعلات التي تحدث خلال الاتصال ، ووجهة النظر الرياضية في تعريف الاتصال فعرفه بأنه : " عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر ".

(ماهر ، 2008م ، 341)

2-عناصر الاتصال :

تنحصر أهم عناصر الاتصال فيما يلي : (النمر وآخرون ، 2011م ، ص 443-444)

2-1- المرسل "Sender" : هو الشخص الذي لديه الرغبة في مشاركة الآخرين لمشاعره وأفكاره .

2-2- الرسالة "Message" : الأسلوب الذي تخرج به الفكرة أو المشاعر من المرسل لهؤلاء الذين يود أن يشاركوه في أفكاره أو مشاعره ، وتتكون من رموز وحقائق وتعبيرات قد تكون كتابية أو شفوية أو تقتصر على تعبيرات الوجه أو إشارات الأصابع .

2-3- قناة الاتصال "Channel" : هي الوسيلة التي تنتقل عبرها الرسالة بين المرسل والمستقبل أو المستقبلين .

2-4- المستقبل "Receiver" : هو الشخص أو المجموعة المستهدفة من عملية الاتصال الذين يريد المرسل أن يشاركوه في أفكاره أو مشاعره .

2-5- الاستجابة "Response" : هي رد الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال والذي يتحدد على أساسه مدى تحقيق عملية الاتصال للهدف منها .

ويضيف ماهر البيئة كعنصر مؤثر على الاتصالات : (ماهر 2008م ، ص 343)

2-6- البيئة "Environment" : هي مجموعة العناصر الموقفية كطبيعة العمل ، والمنظمة ، والإجراءات ، والأطراف المحيطة بالاتصال كالمرؤوسين والرؤساء ، وقد تسهل البيئة عملية الاتصال وقد تعيقها ، فالضوضاء وارتفاع درجة الحرارة قد تشكل تشويش على عملية الاتصال ، كما أن سوء الاتصالات الهاتفية وتعقد الإجراءات وطولها تشكل تشويش آخر على الاتصالات .

3- أنواع الاتصال :

بالرغم من تنوع وتعدد أنواع الاتصال وارتباطه إلى حد كبير بنوعية وطبيعة الاتصال واتجاهه ، إلا أنه يمكن تقسيمه إلى أربعة أنواع رئيسية هي :

3-1- الاتصال اللفظي :

هو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الألفاظ كوسيلة لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، وينقسم إلى نوعين : (عبد الرحمن ، 2004م ، ص 15)

3-1-1- الاتصالات الكتابية : تأخذ شكل الكتب والمذكرات والخطابات والتقارير والرسائل ، وتتميز بأنها تعمل كوسيلة تسجيلية دائمة تمكن مستقبل الرسالة من العودة إليها والنظر في محتوياتها كلما استدعت الحاجة ، كذلك فإن بعض المعلومات التي تتضمنها الرسالة قد تكون كثيرة أو مؤثرة بدرجة يصعب معها استيعابها دون كتابة تتيح الاسترشاد بها عند اللزوم ، وإعادة تفحصها من قبل المستقبل ، كما أن الرسائل الكتابية تكتسب الصفة الرسمية التي لا تأخذها عادة الاتصالات الشفهية . (علاقي ، 2000م ، ص 418)

3-1-2- الاتصالات الشفهية : تأخذ الاتصالات الشفهية صورتين ، إما مباشرة أي وجها لوجه كاللقاءات الشخصية والندوات والمؤتمرات والمناظرات ، وإما غير مباشرة من خلال المحادثات الهاتفية . وتعد الاتصالات المباشرة من أهم وسائل الاتصال الفعالة، حيث تتيح لجانبي الاتصال تبادل المعلومات والآراء والأفكار .

(الكبيسي ، 1998 ، ج2 ، ص 66)

3-2- الاتصال الغير لفظي :

اتصال يتم دون كلمات منطوقة ولا مكتوبة ، وإنما بواسطة إيماءات وتعبيرات الوجه والمظهر العام وحركات الجسم . (الطويرقي ، 1997م ، ص 79)

ويقسم الاتصال غير اللفظي إلى ثلاثة أقسامّ : (حبيب وآخرون ، 2004م ، ص 28)

3-2-1- الإشارات : الإشارات البسيطة والمعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره ، مثل تعابير الوجه ، والرأس ، وحركات العينين والأيدي .

3-2-2- المظهر العام : تعد طريقة الملبس والمظهر من المهارات المهمة عند الاتصال مع الآخرين ، فمن خلال ملابسنا نتواصل مع الآخرين كي نقدم أنفسنا لهم .

3-2-3- الحركة والأفعال : الحركات التي يقوم بها الإنسان لينقل لغيره ما يراه من معاني وأحاسيس ، مثل الضرب على منصة الخطابة ، قد يعني الحزم أو التأكيد .

3-3- الاتصالات الرسمية :

هي الاتصالات التي تنساب بين خطوط السلطة الرسمية : وقد تكون شفهية عبر اللقاءات الشخصية المباشرة وجها لوجه ، وعبر اللقاءات الجماعية خلال المؤتمرات والاجتماعات ، أو عبر أجهزة الاتصال الهاتفي ، وقد تكون تحريرية عبر الرسائل والكتابات والمراسلات المتبادلة بين الإدارات والجهات المختلفة .

(الكبيسي ، 1998 ، ج3 ، ص 66)

وتنقسم الاتصالات الرسمية حسب اتجاهها إلى ثلاثة أنواع هي :

3-3-1- اتصالات هابطة : تأخذ شكل الأوامر والقرارات أو شكل التعليمات التي تعلن وتنشر للجمهور ، وهي تتجه من الإدارات العليا إلى الإدارات الدنيا .

3-3-2- اتصالات صاعدة : هي الاتصالات التي يقوم بها المرؤوسين لإبلاغ الرؤساء بأمر من الأمور ، أو الاستفسار منهم عن شيء ، أو تزويدهم بالتقارير والشكاوي ، حيث تصعد الاتصالات من المستويات الدنيا إلى مستويات الإدارة العليا ، وأغلب هذه الاتصالات تكون عبارة عن تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرين إلى الإدارة العليا ، وتحمل هذه الاتصالات المعلومات التي تتخذ على أساسها القرارات واتعد بموجبها الخطط وتصدر بسببها الأوامر والتعليمات ، حيث ترجع أهمية الاتصالات الصاعدة إلى كونها وسيلة الإدارة في التعرف على آراء العاملين ومقترحاتهم وشكواهم وتظلماتهم ومشعارهم ووجهات نظرهم واستفساراتهم .

3-3-3- اتصالات أفقية : هي الاتصالات التي تتدفق بين الإدارات أو الأقسام في نفس المستوى الإداري لتبادل المعلومات البيانات والآراء ووجهات النظر حول الموضوعات المشتركة بينهم بهدف اتخاذ الإجراءات المناسبة لحل المشكلات بكفاءة عالية . (النمر وآخرون ، 2011م ، ص 445-448)

3-4- الاتصالات غير الرسمية :

هي اتصالات تتم خارج نطاق السلطة الرسمية عن طريق وسائل غير رسمية بينها العلاقات الاجتماعية كتقديم شكوى أو خطاب من أحد المرؤوسين إلى أحد الرؤساء في أحد الاحتفالات أو المناسبات.

(العثيمين ، 1993م ،ص 22-24)

ويمكن أن تسهم الاتصالات غير الرسمية بين الأستاذ والتلاميذ في تنمية العلاقات الاجتماعية بدرجة كبيرة ، حيث تتسم هذه الاتصالات بروح الود والبساطة ، مما يجلب البيئة المناسبة للاستفادة من مهارات الاتصال الفعال في ترسيخ الاتجاهات الإيجابية والقيم الفعالة ، وما ينتج عنها من سلوكيات إيجابية نتيجة روح الألفة والتقارب التي تنشأ بين الأستاذ والتلاميذ ، والتي يترتب عليها سهولة فهم مضمون الرسائل الاتصالية ، والرغبة في تحقيق الهدف من الاتصال مما يساهم في تعزيز ذلك التفاعل الاجتماعي وترسيخ القيم الإيجابية .

4- مهارات الاتصال :

تعد مهارات الاتصال إحدى الركائز الأساسية لدراسة الاتصال ، نظرا لتزايد أهمية الاتصال في العصر الحديث كوسيلة فعالة للتفاعل وإنجاز المعاملات والأعمال في ظل تشابك وتعقد المصالح ، وما ينشأ عنها من مشكلات نتيجة الإخفاق في الاتصال الفعال ، مما يترتب عليه ضرورة وجود مهارات اتصال فعالة لتساعد في مواجهة الصعوبات وحل المشكلات .

4-1- مفهوم مهارات الاتصال : تتنوع مفاهيم مهارات الاتصال بتنوع مجالات استخدامها وطبيعتها ، لذلك تندرج تحت عدة مسميات من أبرزها : مهارات الاتصال ، ومهارات التفاعل الشخصي ، ومهارات التواصل ، ومهارات التخاطب .

يعرف حبيب وآخرون (2004م) فقد عرفوا مهارات الاتصال كآلية لتحقيق فائدة بأنها : " فهم طبيعة عملية الاتصال الإنساني والتعرف على فنونه ووسائله ، ثم توظيفه بمقدرة وحكمة لاختيار كيفية الاستخدام الأمثل لاتصال فعال يؤثر ويقنع الناس الآخرين ويحقق الأهداف بنجاح " . (حبيب وآخرون ، 2004م ، ص 112) .

ويرى ماهر (2008م) أن مهارات الاتصال هي القدرة على تحويل الأفكار أو المعلومات إلى رسالة شفهية أو مكتوبة ، لذلك عرف مهارات الاتصال بأنها " عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفهية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر " .

(ماهر ، 2008م ، ص 27)

ويرى منصور (2000م) فيعرف مهارات الاتصال في إطار دورها في دعم عمليات الاتصال بأنها : " المهارات الاتصالية الأساسية التي تدعم الاتصال وتفعل دورها في الحياة الاجتماعية " . (منصور ، 2000م ، ص 194)

ويربط الصياد والمالك (2002م) في تعريفهما لمهارات الاتصال بين المهارات الفطرية والمكتسبة والأهداف المرجو تحقيقها فعرفاها بأنها : " مجموعة الملكات والقدرات الفطرية والمكتسبة المستخدمة في تحقيق الأهداف على المستويين العلمي والميداني ، فالملكات الفطرية موجودة بالفطرة في السمات الشخصية التي تميز الفرد عن غيره ، أو المكتسبة من خلال التجربة والدراسة والممارسة " . (الصياد والمالك ، 2002م ، ص 26)

4-2- أهمية مهارات الاتصال :

مهارات الاتصال هي الخطوة التمهيدية للحوار الفعال الذي يسعى للاتفاق وتصحيح الأفكار الخاطئة وتبني أفكار صحيحة موضوعية دون تحيز ذاتي بعيد عن الحق ، حيث تدعم مهارات الاتصال الحوار وتساعد على الإفصاح عن كل ما يدور في الذهن بصدد الموضوع المتحاور بشأنه ، مما ينبه المتحاورين إلى ما يفضله وما ينبذه كل منهم ، وبالرغم من الاختلاف في وجهات النظر إلا أن الحوار الهادف يسهم في حل القضايا والمشكلات الوطنية بشكل عادل من خلال الاتفاق على آليات التنفيذ ، ومن ثم تعزيز الوحدة الوطنية .

(آل شيخ ، 2010م ، ص 84-85)

كما تسهم مهارات الاتصال في تحقيق التقبل عن طريق التواصل اللفظي وغير اللفظي مع الآخرين ، مما يستدعي الحوار الإيجابي الذي يرتكز على قبول احترام آراء الآخرين بغض النظر عن قبولها أو العمل بها ، وتلافي الحكم المتسرع على الأمور والتوجيه الجاف ورفض الآخر جملة وتفصيلا . (فلمبان ، 2009م ، ص 45)

لذلك تزداد الحاجة إلى مهارات الاتصال اللازمة لإجراء الحوار في ظل المتغيرات الدولية المتسارعة التي أوجدت فجوة مستمرة بين معلومات ومعارف الفرد وما توصل إليه العلماء والمفكرون ، مما يستدعي تفعيل مهارات الاتصال لضمان ممارسة الحوار الفعال لمواجهة مشكلات الإنسان المعاصر . (اللبودي ، 2003م ، ص 11)

و لذلك يجب أن يتمتع المتحدث بمهارات اتصال تؤهله لنقل المعلومات بالقدر الذي تتفق هذه المعلومات مع إرادته وتوجهاته وانفعالاته ، لكي تيسر عليه النطق بصورة صحيحة وسريعة وتمكنه من تناول محاول الحديث باللغة البسيطة والمفردات المنظمة والمتسلسلة ، بالإضافة إلى زيادة قدرته على التحليل والعرض والتعبير ، وتلافي التلعثم أو التشنج أو الشرود الذهني الذي يعطل قدرته على فهم المتلقين وأسلوب نقل الرسالة ، ومقومات هذه المهارات

فهم الموضوع بقراءته بتأني ، ومن ثم استظهار الموضوع من خلال تلخيصه في نقاط محددة ، ثم الارتجال بأسلوب لغوي وحيوي . (الشاعر ، 2012م ، ص 53)

4-3- تصنيف مهارات الاتصال :

تختلف مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي باختلاف موقف التفاعل وأهدافه ، والأفراد القائمين به ، لذلك قدم الباحثون العديد من التصنيفات لمهارات الاتصال التي تختلف باختلاف التوجه أو الإطار الفكري للباحث .

ويصنف باتون مهارات الاتصال إلى ما يلي : (Patton , 1980 , p.15)

1- مهارات استخدام الكلمات المنطوقة .

2- مهارات التعبير الكتابي .

3- مهارات استقبال الاتصالات بكل أنواعها .

كما يمكن تصنيف مهارات الاتصال إلى مهارات الاتصال الشفهي ، ومهارات الاتصال الكتابي ، ومهارات الاتصال غير اللفظي كما يلي :

أ- مهارات الاتصال الشفهي :

تتضمن النصوص المقولة بين فردين أو عدة أفراد وجها لوجه ، بواسطة الهاتف أو في غرفة إلكترونية ، أو بين مجموعة في الأسرة ، أو خارج المنزل ، مع الأهل والأصدقاء ومحلات البيع وفي العمل ، وبين مشتركين في الخطابة . (حبيب وآخرون ، 2004م ، ص 112)

وتشمل مهارتين هما : (**قسم مهارات تطوير الذات ، د ت ، ص 17**)

أ-1- مهارة التحدث : تتم عن طريق نقل الرسالة من خلال الكلمات المنطوقة مشافهة من قبل المرسل .

أ-2- مهارة الاستماع : تتم من خلال استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة المرسلة شفهية ، فقد اعتبرت مهارة الاستماع من المهارات الشفهية .

ب- مهارات الاتصال الكتابي :

تتضمن النصوص المكتوبة في صفحات الكتب ، الصحف ، المجلات ، وصفحات الانترنيت ، والرسائل الشخصية والرسمية ، وكذلك في البريد الإلكتروني . (حبيب وآخرون ، 2004م ، ص 112)

وتشمل مهارتين هما : (قسم مهارات تطوير الذات ، د.ت ، ص 19)

ب-1- مهارة الكتابة : تتم عن طريق نقل الرسالة من خلال الكلمات المكتوبة من قبل المرسل .

ب-2- مهارة القراءة : تتم من خلال استقبال الرسالة المكتوبة وفهم معانيها من قبل المستقبل ، ولأن الرسالة مكتوبة ، فقد اعتبرت القراءة من قبل مهارات الاتصال الكتابي .

ج- مهارات الاتصال غير اللفظي :

تتضمن كل المعاني التي يتم تبادلها بين الأفراد بدون كلمات . (المسعودي ، 2007م ، ص 95)

وتشمل مهارتين هما : (قسم مهارات تطوير الذات ، د.ت ، ص 18)

ج-1- مهارات الاتصال غير اللفظي البصرية : هي المهارات التي يستخدم خلالها المرسل حركات يديه أو أي جزء من أجزاء جسمه لنقل أفكاره ، و آرائه ، ورغباته ، ومشاعره للآخرين ، من خلال تعبيرات الوجه ، وحركات العينين ، والابتسامة ، والإشارات والإيماءات ، وتتضح هذه المهارات من خلال الملاحظة البصرية .

ج-2- مهارات الاتصال غير اللفظي الصوتية : هي المهارات التي يستخدم فيها المرسل تنوع طبقات صوته ونبراتها لإيصال الرسالة وليس معنى الكلمة ، فنبرة الصوت قد تعطي معنى آخر غير معنى الكلمة الحقيقي ، ولذلك اعتبرت نبرات الصوت من المهارات غير اللفظية رغم أنها تعتمد على نطق الكلمات .

4-4- الكفايات المطلوبة في المتصل الجيد :

بالرغم من أن نجاح الاتصال يتوقف إلى حد كبير على كل من المرسل والمستقبل ، وعلى كفاءة وسيلة الاتصال ، إلا أن المرسل بصفة خاصة لابد أن يكون ماهرا في التعبير عما يريد أن يوصله إلى المستقبل ، من خلال قدرته على التعبير والإقناع ، بينما يحتاج المستقبل لمهارات الإنصات والاستماع والفهم . (النمر وآخرون ، 2011م ، ص 468)

لذلك يجب أن يعرف المتصل الجيد مواصفات الهدف الاتصالي ومستويات تصنيفه ، لكي يضع أهداف قريبة وبعيدة الأمد ، مع ضرورة إدراكه لأهمية ارتباط النشاط الاتصالي بالهدف ، وأن من مهام الأهداف تمكن المتلقي من التفكير الإبداعي وحل المشكلات ، وكذلك لابد من إدراكه لأهمية ارتباط التقويم بالأهداف الاتصالية وكيفية التخطيط لعملية الاتصال بحيث تتضمن عناصر الدافعية والتحصيل والحوار اللازم لنجاح الاتصال ، والمعارف والمهارات والاتجاهات الناتجة عن عملية والتي تحتم إدراك متطلبات البيئة الاتصالية ، ومفهوم انتقال الأثر الاتصالي في ضوء الفروق الفردية بين المتلقين ، وكيفية التعامل مع هذه الفروق لضمان حسن إدارة الوقت وعدم تبديده في موضوعات جانبية ، مما يحتم أن يتسم المتصل الجيد بالكفايات التي تؤهله لما يلي: (الشاعر ، 2012م ن ص 164-165)

أ- معرفة المعايير التي تحكم السلوك .

ب- معرفة أسس بناء العملية الاتصالية .

ج- إدراك الأسس الاجتماعية والنفسية والمعرفية للاتصال .

د- تحديد مستويات أهداف الاتصال .

هـ- اختيار نموذج مثالي لتصميم العملية الاتصالية .

و- تحديد عناصر الاتصال .

ز- إدراك العلاقة بين عناصر الاتصال .

ح- تحديد أسلوب تقويم العملية الاتصالية .

ط- تحديد قنوات الاتصال المناسبة .

ي- توضيح الخطوات العملية لتطوير العملية الاتصالية .

ويحتاج معرفة وإدراك الكفايات السابقة إلى تمتع المرسل بمهارات اتصالية متنوعة تكفل مستوى مناسب من الاتصال لجعل الاتصال هادفًا والتمكن من ترسيخ قناعات بالهدف من الاتصال لتوجيه المتلقين لتحقيق الهدف .

5-نظريات الاتصال : (سليم خرشي ، 2015 ،ص 9-11)

اهتمت العديد من الدراسات بالاتصال بالآخرين وكانت نتيجة هذه الأخيرة النظريات التالية :

5-1- النظرية النفسية الاجتماعية :

اهتم علماء النفس الاجتماعيين بتحليل رموز الاتصال وشبكاته باعتبار التفاعل القائم بين الأفراد ، والذي بدوره يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بينهم ويكون ذلك في تبادل الآراء والاتجاهات ، فقد يكون متضمنا لأنواع من السلوك مثل : الكلام ، الإشارات الحركية أو تغير الوجه ، وذكر أصحاب هذه النظرية أن التفاعل أصله وحقيقته يتضمن قواعد تعد أساسا للتنظيم الاجتماعي والاتصال بين الناس .

5-2- النظرية اللغوية :

هي تفسير لغوي علمي ، ويعبر عن الكلام المنطوق والسلوك اللفظي شكلا أو صيغة من السلوك العام للبشر والذي عن طريقه يتم الاتصال .

5-3- النظرية الرياضية :

تهتم هذه النظرية بالتغذية الراجعة وعملية التقويم الدائمة ودورها في النمو والتطور ، وتعتمد أساسا على نظرية "السيبرنتيا" التي تعني عملية التحكم والاتصال في الآلة والإنسان .

5-4- النظرية الإعلامية :

يقول باير (bayer) وآخرون أن ميدان إنجاز النشاط الحركي ، يطبق عمليات الاتصال على أشكال اتصال شفوي ... باستعمال العرض المباشر ، وذلك بالاستعانة برموز وإشارات لها معاني معروفة عند كل من المرسل والمستقبل.

5-5- نظرية التعلم :

هي إحدى نظريات علم النفس التعليمي التي ترتبط بنظريات الاتصال ويعتبر الاتصال وفقا لهذه النظرية هو العملية التي تربط الأفراد بعضهم البعض وبالبيئة التي يعيشون فيها ، وعملية التعلم هنا تقوم على أساس علاقة المثير والاستجابة فالمثير هو القدرة على التأثير في عضو الإدراك أو الاحساس للكائن الحي و الاستجابة تكون في

صورة فعل يمكن قباسه وهذا ما يسمى بالارتباط الشرطي وهي عملية ربط بين منبه أو مثير باستجابة عن طريق عملية التداعي.

5-6- نظرية النسق الاجتماعي :

تقدم هذه النظرية منظورا اجتماعيا للأفعال الاتصالية ويعتبر 'بارسونز' من أنصار هذه النظرية حيث كان ينظر إلى أن الفعل الاجتماعي له دافع وهو إنجاز بعض الأهداف .

وهذه النظرية تنظر للفرد باعتباره موجها نحو هدف معين ويقوم بأداء عمل أو سلوك ما لتحقيق هذا الهدف حيث وراء كل سلوك أو فعل إنساني أسباب ودوافع واهتمامات لدى الفرد ذاته ، وخلال الفعل الاجتماعي يكون الفرد موجها بمجموعة من القيم والأعراف الاجتماعية ولهذا فهو ليس حرا في اختيار أفعاله لكنه مقيد بجماعته ومجتمعه.

وطبق 'بارسونز' نظريته على الأفعال الاتصالية حيث وجه اهتمامه إلى نشأة الثقافة الرمزية ، وأكد أنه يوجد تفاعل اجتماعي فإن الرموز والإشارات تكتسب معاني عامة أو شائعة ويصبح لها دور مهم كوسائل اتصال ، كما أن أنساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعية .

ومن هنا نجد أن هناك علاقة أوضعها 'بارسونز' بين وسائل الاتصال والضبط الاجتماعي حيث أشار أن النسق الرمزي للمعاني يعتبر عنصرا من عناصر النظام الذي يفترض على الموقف .