



مقطع تحصیلی: کاردانی ■ کارشناسی □ رشته: روابط عمومیترم: دوم.....سال

تحصیلی: 1398-1399

نام درس:میانی روابط عمومی..... نام و نام خانوادگی مدرس:شهناز

خسروی.....

آدرس email مدرس: shahnaz_khosravi@yahoo.com..... تلفن همراه

مدرس: 09124058720.....

جزوه درس:اصول روابط عمومی..... مربوط به هفته : اول □

دوم □ سوم □ چهارم □ پنجم □ ششم ■

text: دارد □ ندارد ■ voice: دارد □ ندارد ■ power point: دارد □

ندارد ■

تلفن همراه مدیر گروه : 09124058720..

ارتباطات در روابط عمومی

مفهوم ارتباط

تاریخ اندیشه‌های ارتباطاتی تعاریف متعدد و مختلفی را از سوی صاحب نظران، پژوهشگران و نویسندگان ارتباطات در خود جای داده است. هر یک از اندیشمندان با توجه به زاویه دید و اهمیتی که برای عناصر ارتباطات قائل هستند، آن را تعریف کرده‌اند. نگاهی به این تعاریف می‌افکنیم:
ویلیام شرام در کتاب "زندگی و اندیشه‌پیشتان علم ارتباطات" می‌نویسد:
 اولین بار رومی‌ها کلمه ارتباط یعنی *Comunicare* را به‌کار بردند. یونانی‌ها پیشینه‌ی طولانی در «سخنوری و بلاغت» دارند. ارتباط ترجمه لغت *Communication* است.
 ریشه این لغت از کلمه لاتین *Communis* است که می‌توان آنرا به تفاهم و اشتراک فکر نیز ترجمه کرد. یعنی اینکه وقتی که با شخصی ارتباط برقرار می‌کنیم کار ما در حقیقت برقراری یک نوع اشتراک فکر و تفاهم اندیشه با اوست.

ارسطو: «ارتباط عبارت است از جستجوی وسایل و امکانات موجود برای ترغیب و اقناع دیگران».
کلود شنن: «ارتباط عبارتست از تمام روش‌هایی که از طریق آن ممکن است ذهنی بر ذهن دیگر تاثیر بگذارد. صحبت، موسیقی، باد بعضی بجای تاثیر از محرک و پاسخ استفاده کرده‌اند».
هاولند: «ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال یک محرک از یک فرد (ارتباطگر) به فردی دیگر به منظور تغییر پاسخ رفتار او»

هنری لیندگرن: «ارتباط از دیدگاه روانشناسی فراگردی است حاوی تمام شرایطی که متضمن انتقال معنا باشد»

پرلو: «ارتباط، جستجوی پاسخ از سوی گیرنده است» (معنا در مخاطب است.)

قابل توجه مدرسین محترم: حداقل 4 صفحه در هر هفته برای ارایه محتوای درس و یک صفحه برای خلاصه درس و نمونه سولات در نظر گرفته شود.



لارسن: «ارتباط بر فراگردی دلالت می‌کند که از طریق آن یک سری معنی‌های نهفته شده در بطن یک پیام، به طریقی تغییر پیدا می‌کند که معنای دریافت شده برابر با آن‌هایی است که شروع کننده پیام قصد آن را داشته است.»

میکی اسمیت: «ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال اطلاعات، احساس‌ها، حافظه و کارها در میان مردم.»

هارولد لاسول: «یک عمل ارتباطی بین دو نفر وقتی کامل است که آن‌ها از علائم مشابهی با شیوه‌های مشابه آگاه باشند»

لانگلی و میشل شین: «ارتباط عبارتست از فراگرد اطلاعات با وسایل ارتباطی گوناگون از یک نقطه یا شخصی، یا یک دستگاه به دیگری.»

تعریف پیشنهادی برای ارتباط براساس تعاریف مختلف:

«ارتباط عبارت است از فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده مشروط بر آنکه در گیرنده پیام مشابهت معنا با معنای مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود.» (محسنیان راد، 1369، صص 57)

انواع ارتباط:

ارتباط مستقیم و رو در رو: این ارتباط بدون واسطه بین شخص پیام دهنده و شخص پیام گیرنده ایجاد می‌شود. منظور ارتباط رو در رو یا face to face است. در این نوع ارتباط پیام‌ها مستقیماً بین دو فرد رد و بدل می‌شود.

این نوع ارتباط ویژگی‌هایی هم دارد، مانند:

- 1- فرصت جابجایی پیام گیرنده و پیام دهنده
- 2- فرصت تصحیح یکدیگر
- 3- ارتباط رو در رو، عمیق و تاثیر گذار
- 4- قابل رویت بودن آثار پیام

ارتباط غیر مستقیم و غیر شخصی: این نوع ارتباط در جوامع پیشرفته انسانی بسیار گسترده شده است. افراد برای برقراری ارتباط با یکدیگر و با محیط زندگی خود و نیز برای کسب اطلاعات از سایر نقاط دست به ارتباط غیر مستقیم و با واسطه می‌زنند، یعنی ارتباط از طریق روزنامه‌ها، مجلات، تلفن و ... برقرار می‌کنند.

ارتباط درون فردی: به ارتباط هر فرد با خودش ارتباط "درون فردی" می‌گویند. ارتباط درون فردی اعمال ذهنی خودآگاه از قبیل تفکر، محاسبه، برنامه‌ریزی، تخیل و یادآوری را شامل می‌شود. همچنین خواب دیدن فرد جزء این گروه ارتباطی محسوب می‌شود. بیشتر این جریان‌ها در ذهن صورت می‌گیرد. اما گاه سایر قسمت‌های بدن هم درگیر آن می‌شود. مثلاً، وقتی در حال نوشتن چیزی هستیم ممکن است بلند بلند با خود حرف بزنیم، دست خود را حرکت دهیم و یا حالت‌های خاصی به چهره خود بدهیم.

قابل توجه مدرسین محترم: حداقل 4 صفحه در هر هفته برای ارایه محتوای درس و یک صفحه برای خلاصه درس و نمونه سولات در نظر گرفته شود.



ارتباط جمعی: ارتباط غیر مستقیمی است که از طریق رسانه‌های همگانی بین گروه‌های وسیع انسانی ایجاد می‌شود. این ارتباط شامل برنامه‌های سرگرم کننده و انتشار اخبار و اطلاعاتی می‌شود که سازمان‌های دولتی یا شرکت‌های خصوصی برای انبوه مخاطبان خود پخش می‌کنند.

ارتباط جمعی تعبیر جدیدی است که جامعه‌شناسان آمریکایی برای مفهوم Mass Media بکار برده‌اند. این واژه که از ریشه لاتین Media (وسایل) و اصطلاح انگلیسی Mass یا توده تشکیل شده است، از نظر لغوی به معنای ابزارهایی است که از طریق آنها می‌توان با افراد بطور جداگانه یا با گروه‌های خاص در حد وسیع بطور یکسان و همزمان دسترسی پیدا کرد. امروزه این وسایل عبارتند از:

روزنامه‌ها، رادیو، تلویزیون، سینما، اعلان‌ها و ...

ویژگی‌های این نوع ارتباط عبارتند از:

- پیام‌گیران ناآشنا و پراکنده
- بازگشت پیام یا بازخورد با تاخیر
- سرعت عمل زیاد
- تکثیر پیام
- ارتباط سطحی و ناپایدار

ارتباط نوشتاری: ارتباط نوشتاری ارتباطی است که در آن اطلاعات از طریق قلم بر کاغذ نقش می‌بندد. (مانند نامه، روزنامه، کتاب و ...)

ارتباط غیر نوشتاری: ارتباطی است که اطلاعات و افکار از طریق امواج مانند رادیو، تلویزیون، تلفن، تلگراف و ... میان مردم رد و بدل می‌شود.

ارتباط کلامی: در این نوع ارتباط اطلاعات و افکار از طریق زبان و گفتار منتقل می‌شوند (نظیر، تلفن و تلگراف)

ارتباط غیر کلامی: ارتباطی است که مفاهیم و معانی بدون دخالت زبان و گفتار میان انسان‌ها منتقل می‌شوند (نظیر عکس، تصویر، فیلم و رنگ‌ها، لباس و ...)

ارتباط ابزاری یا ماشینی: این نوع ارتباط، درست بر عکس ارتباط انسانی است، گردش اطلاعات میان دو ابزار یا ماشین رد و بدل می‌شود (نظیر اطلاعات مخزن به بلندگو یا صفحه تلویزیون)

ارتباط ملی: ارتباطی است که پیام‌ها، اطلاعات و مفاهیم از طریق وسایل ارتباط جمعی نظیر (رادیو، تلویزیون، مطبوعات و ...) در چهار چوب جغرافیایی یک کشور منتشر می‌شود.

ارتباط فرا ملی: پیام‌ها و اطلاعات به واسطه ماهواره‌ها، از مرزهای جغرافیایی عبور کرده و به ما می‌رسند. این نوع ارتباط سبب نزدیکی میان انسان‌ها بر روی کره زمین می‌شود (مانند تلویزیون آسیایی و اروپایی و تلویزیون بدون مرز و ...)



ارتباط زمانی: ارتباطی است که انتقال اطلاعات باید در زمان معین انجام گیرد در غیر این صورت ارزش چندانی ندارد (مانند گزارش‌های خبری)

ارتباط غیر زمانی: درست عکس ارتباط زمانی، محدود به زمان خاصی نیست و اطلاعات آن می‌تواند پیوسته معتبر باشد (مانند کتابخانه)

ارتباط سازمانی: در این نوع ارتباط برای انتقال اطلاعات و دریافت پیام نیازمند امکانات گسترده فنی، برنامه‌ریزی، سازماندهی، بودجه، پرسنل و ... است (مانند رادیو و تلویزیون، تلکس و فاکس)

ارتباط غیر سازمانی: ارتباطی است که به امکانات فنی، بودجه، سازماندهی و مقررات نیاز ندارد (مانند نامه و گفت و شنودهای حضوری)

ارتباط نمادین: ارتباطی است که طی آن پیام‌ها در قالب علائم و نشانه‌ها از طریق حواس فرد دریافت می‌شود (مانند حالات چهره پیام دهنده، لحن، طنین صدا و حرکات بدنی) این عوامل بخشی از پیام هستند که گیرنده پیام آن را نشانه‌خوانی می‌کند. البته این حالات و حرکات می‌تواند در فرهنگ‌های مختلف معانی متفاوتی داشته‌باشد.

ارتباط انسانی: اطلاعات و مفاهیمی که میان دو انسان ردوبدل می‌شوند (مانند نامه، تلفن و ...)

ارتباط فرا انسانی: به ارتباط انسان با غیر انسان "ارتباط فرا انسانی" یا برون فردی می‌گویند. این ارتباط شامل ارتباط انسان با حیوان، ارتباط انسان با ابزار و ماشین‌های هوشمند است.

ارتباط با حیوانات: ما می‌دانیم که حیوانات تا چه اندازه می‌توانند با انسان ارتباط برقرار کنند. حیواناتی از قبیل سگ، دلفین، پرندگان خاص، میمون و ... به سهولت نسبت به علائم انسانی واکنش نشان می‌دهند. آن‌ها قابلیت فراگیری دارند. برخی از حیوانات نشان داده‌اند که دست کم می‌توانند نمادپردازی بنیادین زبان را بیاموزند و مانند کودکان قواعد دستوری را به کار برند.

ارتباط با ماشین: ارتباط با ماشین‌ها بدل به تجربه روزمره اغلب ما شده است. ما هنگام رانندگی، دوچرخه سواری و یا کار با کامپیوتر دستور عمل‌هایی می‌دهیم و آنها به طور خودکار به این علائم و دستورها، عکس‌العمل نشان می‌دهند. باز خوردی که ما از این دستگاه‌ها دریافت می‌کنیم در کنترل موفقیت آمیز آنها اهمیت دارد.

ارتباط شبکه‌ای: این ارتباط نوعی ارتباط بینا فردی است که بواسطه شبکه‌های ارتباطی فراگیر و عمومی صورت می‌گیرد. این ارتباط شامل کلیه مکاتبات نوشتاری، تصویری، صوتی و ویدیویی است.

این ارتباط امروزه بسیار فراگیر و جهانی شده است. بطوری که جزء زندگی روزمره انسان شده و تمامی ابعاد انسانی و ارتباطات را تحت تأثیر خود قرار داده است. شاید دانشمندان عصر حاضر در حال ارائه تعاریف جدیدی برای این نوع از ارتباط هستند. مطمئناً هم تعداد این تعاریف کم نخواهد بود.



خلاصه‌ی جلسه‌ی ششم:

در این جلسه ابتدا تعاریف متعددی از ارتباطات ارائه شد. سپس به انواع ارتباط از افراد برقرارکننده و دریافت‌کننده ی پیام، از نظر نماد، محتوا و کارکرد... پرداختیم. ضمن برشمردن ویژگی‌های ارتباط مستقیم و ارتباط غیرمستقیم، این دو نوع ارتباط را با هم مقایسه کردیم.

در پایان این جلسه، دانشجو باید بتواند:

- 1- ارتباطات را تعریف کند.
- 2- ویژگی‌های ارتباط مستقیم و ارتباط غیر مستقیم را برشمرد
- 3- ارتباط مستقیم و غیرمستقیم را با هم مقایسه کند.
- 4- انواع ارتباط را تعریف کند.

موفق باشید.