المحاضرة الأولى: مدخل عام حول الاتصال.

يعد الاتصال عملية جوهرية في حياة الإنسان، فهو الوسيلة الأساسية لنقل الأفكار والمعلومات والمشاعر بين الأفراد ولطالما لعب دورا محوريا في تنظيم العلاقات الاجتماعية، فالاتصال هو عملية تبادل المعلومات بين مرسل ومستقبل باستخدام رموز مفهومة للطرفين، سواء كانت لفظية أو غير لفظية. وتتضمن هذه العملية عدة عناصر أساسية لذا سنتطرق في هذه المحاضرة الى نظرة عامة حول الاتصال بدءا من تعريفه، أهميته، أهدافه، خصائصه...

1-مفهوم الاتصال:

إن كلمة اتصال (Communication) مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة (Communes) وتعني عام أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة، وللاتصال وظيفة دقيقة ومحددة، ألا وهي المشاركة في تبادل الحقائق، والأفكار، والآراء، أي الترويج لفكرة أو موضوع...عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو المواقف من شخص (فرد) أو جماعة، إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين: المُرْسِل sender والمستقبلReceiver

عرف مايكل ويسترون"M.Weestroun " الاتصال بأنه: "نقل المعاني، وتبادلها أي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم".(الطاني والعلاق، 2009، ص17)

الاتصال هو ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتاثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال والمشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة . (أبو النصر ، 2012، ص 15)

وفقًا لـ :**(Riemer & Jansen, 2003)** فيمكن التعرف على الاتصال من خلال :

- **المشاركة** :وهو تبادل المعاني، والأفكار، والآراء، والحقائق، والمشاعر، والتجارب، والمعلومات بين المرسل والمستقبل.
- **التفاهم المتبادل:** أو الاتفاق المشترك بين المرسل والمستقبل حول قضايا معينة.

- **الفهم** :يحدث الاتصال الفعّال عندما يفهم المستقبل الرسالة بشكل صحيح.
- **الحصول على التغذية الراجعة** :تعد التغذية الراجعة أو الاستجابة عنصرا أساسيًا لضمان الفهم الدقيق للرسالة(ABU-ARQOUB & ALSERHAN, 2019,p308)

وعليه فالاتصال هو عملية تبادل الأفكار، والمشاعر، والآراء، والحقائق، والمعلومات، والتجارب بين المرسل والمستقبل شفهيًا (منطوقًا أو مكتوبًا) وغير شفهيًا (لغة الإشارة أو لغة الجسد)، وذلك من خلال قناة اتصال ولفهم عملية الاتصال الإنساني، يجب فهم كيفية تفاعل الناس مع بعضهم البعض.

2-خصائص الاتصال:

- الاتصال عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار او المعلومات الى رسالة مفهومة وبطريقة معينة ونقلها الى الطرف الآخر.
- الاتصال حاجة اجتماعية أساسية للإنسان.
- الاتصال عملية اجتماعية ذات اتجاهين تستهدف نقل المعاني من الطرف المرسل الى الطرف المستقبل والحصول على استجابة من الطرف المستقبل.
- الاتصال هو معلومات بين مرسل ومستقبل من خلال وسيلة اتصال وإيجاد تفاهم بين الطرفين يؤدي الى تحقيق هدف. (أبو النصر، 2012، ص 15)
- الاتصال حركي، ويشمل مجموعة من الحركات والإيماءات الصادرة من جسم كل من المرسل والمستقبل.
- الاتصال مُسبب، ويكون له أسباب.
- الاتصال وراءه دافع.
- الاتصال موجه له أهداف.
- الاتصال تفاعلي، يتضمن تفاعلاً في اتجاهين.
- الاتصال نوعي، وله أنواع عديدة.
- الاتصال ضروري، ويكون له حاجة أساسية، لا يستطيع أي إنسان أن يعيش بدون الاتصال بالاخرين.(خضر، 2013، ص14)

3-أهداف الاتصال:

- **الأهداف التوجيهية:** تغيير في المعلومات والذي يتم عن طريق تزويد الآخر (المستقبل) بمعلومات صحيحة وتمكنه من إثراء معلوماته وتجديدها وتوسيع أفاقه واتخاذ القرارات الصائبة، بالإضافة الى تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة لتجنب إرباك المستقبل وتوليد الشك لديه، وتعديل أو تغيير السلوك العلني للمستقبل. وإكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات مرغوب فيها. (بلعبسة،2018، ص113)
- **الأهداف التثقيفية:** تتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم كما في وسائل الإعلام.
- **الأهداف التعليمية:** تتحقق حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة كما في إعداد شخص ليمارس مهنة معينة.
- **الأهداف الترفيهية (الترويحية):** فقد يتجه الاتصال لإدخال البهجة والسرور والإقناع إلى نفس المستقبل.
- **الأهداف الإدارية:** تتحقق باتجاه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.
- **الأهداف الاجتماعية:** فينتج الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير فتقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد وتتحقق الأهداف الاجتماعية أو كما يحدث في التنشئة الاجتماعية(سليمان،2014، ص 37).

4-أهمية الاتصال:

مما لا شك فيه أن قدرة الفرد على الاتصال هي التي تحدد درجة نجاحه في حياته أو فشله، فكلما اتسعت وزادت قنوات الاتصال في حياة الفرد ازداد تفاعله مع البيئة المحيطة به الأمر الذي يعطيه فرص أكبر للتعلم والإفادة من خبرات الآخرين وتجاربهم أو إيجاد فرص جديدة على صعيد الدراسة أو العمل أو الحياة الاجتماعية، ولكن بشرط أن تكون هذه القنوات مبنية على أسس سليمة ضمن إطار العلاقات الإيجابية وذات الأهداف النبيلة.

تبرز أهمية الاتصال في حياة الإنسان كونه أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير الاجتماعي والثقافي والسياسي والاقتصادي، وأيضا يلعب دورا كبيرا في التنمية الشخصية والتطوير الذاتي للفرد والمؤسسات، وكلما اتسعت دائرة التغيير والتطوير احتجنا أكثر لفتح قنوات اتصال جديدة لتمكين التغيير وديمومته.(القميزي،2017، ص26)

وما يجعل عملية الاتصال مهمة أنها تضمن التغذية الراجعة وهذا من شأنه أن يتيح فرصة التغلب على مخاطر عدم الفهم أو الفهم الخاطئ الذي قد يكون عند المستقبل، حيث يتيح للمرسل الفرصة ليتعرف على مدى وصول الرسالة إلى المستقبل ومدي إدراكه لمضمونها، وبالتالي متى تبين للمرسل فهما خاطئا يمكنه تعديل هذا الفهم، كما يتيح الاتصال المباشر للمرسل إدخال تعديلات مستمرة في الرسالة طبقا للمستقبل، إما عن طريق التكرار أو استخدام أسلوب غير الذي كان يستخدمه، ولذلك فإن هذا النوع يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة في ضوء التغذية الراجعة من المستقبل إلى المرسل.(علي،2018 ص73)

5-عناصر الاتصال :

لكي تتم عملية الاتصال بشكل فعال، لا بد من توفر مجموعة من العناصر التي تضمن وصول الرسالة بوضوح وفهمها بالشكل المطلوب. وتتمثل هذه العناصر في :

5-1-المرسل: وهو القائم بالاتصال بالإضافة الى أنه مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها العملية الاتصالية حيث يحول هذا المصدر الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال فترات الاتصال المختلفة. فالمرسل يعد العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال، والحركة الأولى في دورتها ومسيرتها.

5-2-المستقبل: هو الشخص الذي يتلقى الرسالة الاتصالية، ويتفاعل معها، ويتأثر بها، حيث يُعتبر الهدف الأساسي من عملية الاتصال. عند استقباله للرسالة، يقوم بتنظيم المعلومات واختيارها وتفسيرها، مما يمنحها دلالات ومعانٍ محددة، ويتأثر ذلك بأسلوب المرسل، بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل الإدراك، والدوافع، والأهداف، والحالة النفسية. (عواج ،2020، ص ص 17-23).

5-3-الرسالة: والمقصود بها المعنى أو الفكرة المراد نقلها من مرسل إلى مستقبل وتتعدد أنماط الرسالة فقد تكون بين المكتوبة والمصورة والمسموعة وغيرها.

5-4-قناة أو وسيلة الرسالة: والمقصود بها الوسيلة التي تمر عبرها الرسالة للوصول إلى المرسل إليه مثل الهاتف النقال، والانترنيت والتلفاز وغيرها من المسائل سواء كانت تقليدية أو عصرية رقمية..(بوزيدي،2022، ص ص 311، 312)

5-5-التغذية العكسية أو التغذية الراجعة: وهي رد فعل مستقبل الرسالة من المرسل، وتعطي انطباعا عن مدى فهم وادراك محتوى الرسالة.(العلاق، 2010، ص ص19، 20)

5-6-**السياق** هو البيئة أو الظروف التي يتم فيها حدوث عملية الاتصال، ويشمل العوامل الثقافية، والاجتماعية، والنفسية، والتاريخية، والمادية التي تؤثر على كيفية فهم الرسالة واستقبالها.

6-نماذج الاتصال:

لفهم كيفية انتقال الرسائل بين الأفراد وتأثيرها عليهم طور الباحثون عددا من النماذج الاتصالية التي تسهم في توضيح آليات الاتصال وعوامله المختلفة. والتي نذكر منها مايلي:

6-1-نموذج ديفيد برلو(David Berlo Model)

يُعرف نموذج ديفيد برلو أيضًا باسم نموذجSMCR ، وهو اختصار للعناصر الأساسية في عملية الاتصال :المرسل(Source) ، الرسالة(Message) ، القناة(Channel) ، والمستقبل .(Receiver) يركز هذا النموذج على مهارات الاتصال والاتجاهات لكل من المرسل والمستقبل، بالإضافة إلى تأثير مستوى المعرفة، والنظام الاجتماعي، والثقافة على فعالية الاتصال.

يُضيف برلو بعدا جديدا لفهم عملية الاتصال من خلال اعتباره عملية مستمرة(Process) ، مما يعني أنه لا يمكن تحديد نقطة بداية أو نهاية محددة عند تفاعل الأفراد في الاتصال. ويُعد هذا النموذج من أوائل النماذج التي قدمت تصورًا ديناميكيًا للعملية الاتصالية بهذه الطريقة.

وفقا لبرلو، تعتمد عملية الاتصال على عناصر مترابطة ومتداخلة، تتأثر بظروف نفسية واجتماعية مختلفة، مما يؤثر في النهاية على كيفية انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات.(القميزي،2017،ص63)

6-2- نموذج لاسويل: Lasswell Model

قدم هارولد لاسويل 1948 نموذجا عاما للاتصال تجاوز حدود اختصاصه ألا و هو العلوم السياسية فقال ان العملية الاتصالية يمكن توضيحها بعبارات التالية:

- من؟
- يقول ماذا؟
- بأي وسيلة؟
- لمن؟
- بأي تأثير؟

وقد ركز على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال المرسل إليه، الرسالة الاتصالية واعتبر أن الاتصال يسير في اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد عن طريق الرسالة التي يبثها (عواج ،2020، ص33).

ويبين لاسويل بشكل واضح ومحدد العناصر الأساسية التي ينبغي توافرها في عملية الاتصال بكل أشكالها ومستوياتها، ويتميز هذا النموذج بوجود عامل الأثر وهو الناتج النهائي لعملية الاتصال، حيث اعتبره عاملاً مهماً في عملية الاتصال، مشيراً إلى أن المرسل يكون لديه بعض القصد للتأثير على المستقبل، ولم يشر إلى عنصر الاستجابة أو التغذية الراجعة في نموذجه، لأن الاتصال يسير في اتجاه واحد في نموذجه من المرسل إلى المستقبل لتحقيق تأثير معين.(القميزي،2017،ص62)

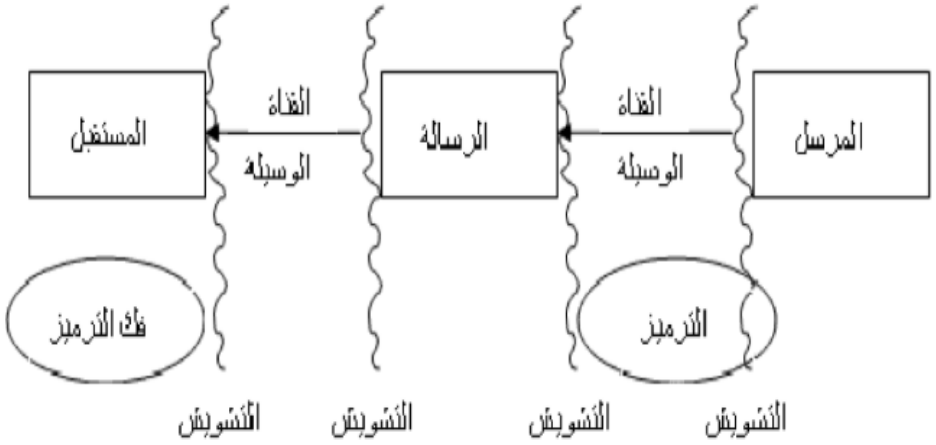
6-3-نموذج شانون وويفر :(Weaver & Shannon)

وضعه العالم شانون بمساعدة ويفر سنة 1949 كنموذج للاتصال، حيث كان شانون مهندسًا في شركة **بل** للهاتف. ينطلق هذا النموذج من نموذج لاسويل، إلا أنه يركز على الاتصال الإلكتروني، وقد

وجد علماء السلوك أنه نموذج مفيد لدراسة التحليل الاتصالي الإنساني. وتعتبر النظرية أن الرسالة تتأثر بمختلف عوامل التشويش (المعوقات) من المرسل إلى المرسل إليه، وقد تتغير كليًا أثناء انتقالها.

ويطرح شانون ثلاثة مستويات لمشاكل الاتصال:

- المستوى الأول: مشكلة الدقة (كيف ننقل الرموز بدقة؟)
- المستوى الثاني: مشكلة الدلالية (كيف ننقل الرموز بالمعنى المطلوب بدقة؟)
- المستوى الثالث: مشكلة فعالية الاتصال (كيف تؤثر المعاني على السلوك؟)(خنفر وبوزبيد،2022، ص 384)



الشكل رقم(1): يوضح نموذج الاتصال لشانون وويفر(عواج ،2020، ص35).