

Communication

الاتصال

عناصر المحاضرة 01

تمهيد

1-1- مفهوم الاتصال

1-2- التعريف الإجرائي للاتصال

1-3- الاتصال البيداغوجي

2- أهمية الإتصال

3- عناصر الإتصال

تمهيد:

يعدّ مصطلح الإتصال من المصطلحات شائعة الإستعمال وفي أكثر من مجال، إذ أن دلالته تختلف بحسب المجال الذي يستعمل فيه وكذا السياق الذي يرد فيه، فالإتصال قديم قدم التجمّع الإنساني وهو يشكّل أساس النظام الإجتماعي المبني على التفاعل بين أفراد المجتمع.

وقد شهدت السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا في تقنيات الإتصالات بشكل أدّى إلى تنامي استخدامها في مختلف المجالات والتخصصات، ولقد شكّلت التغيرات التي جاءت بها ثورة تكنولوجيا المعلومات عنصرا هاما في إنجاز وتطوير الآليات والطرق الحديثة في هذا المجال. وعليه فإن المحور الأول الذي جاء في البرنامج على إسم: مقدمة عامة، سوف نُضمِّنه كما يلي:

1-1- مفهوم الاتصال:

أ- الاتصال لغة:

إن كلمة اتصال في اللغة العربية مشتقة من الجذر " وصل "، والذي يحمل معنيين: الأول هو الربط بين كائنين أو شخصين، أم إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين. أما المعنى الثاني فهو يشير إلى البلوغ والانتهاؤ إلى غاية معينة. وعليه فإن الاتصال في اللغة العربية يدل على الصلة والعلاقة والبلوغ إلى غاية معينة من تلك الصلة.

والأصل في كلمة اتصال (communis) مشتق من الألفة (Communication) أي (Commun)

فنحن عندما نتصل نحاول أن نخلق ألفة أو جو من الاتفاق ، (commaness) مع شخص ما ، أي

أننا نحاول أن نشارك معلومات و أفكار واتجاهات الآخرين معلوماتنا واتجاهاتنا ، أي أن نجعل المرسل والمستقبل على موجة واحدة في مواجهة رسالة معينة.

في حين عرف قاموس المورد الاتصال: بأنه تبادل الأفكار، الآراء، والمعلومات عن طريق الكلام والكتابة أو الإشارات سواء في شكل إيماءات، أو ذبذبات سمعية، أو سمعية بصرية سلوكية كانت أو لاسلكية .

يتضح مما سبق أن الدلالات اللغوية لكلمة وصل تؤدي إلى الالتقاء بين نقطتين، تمثل الأولى موقع الإرسال والثانية مركز الاستقبال، والشئ الحادث بينهما هو المرسل، وهذا هو الفعل الاتصالي في أبسط صورته.

ب- الاتصال اصطلاحاً:

هو: العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر، أو من مجموعة من الأشخاص إلى مجموعة أخرى حيث تصبح هذه المعرفة مشاعة وتؤدي إلى التفاهم والتوافق بينهم.

هو: الوسائط الإلكترونية التي تعمل على إيصال المعلومات عبر مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة.

هو: أنه انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز.

لقد استعملت كلمة اتصال في مضامين مختلفة وتعددت مدلولاتها واستعمالاتها العلمية التخصصية، فهناك من يصنف المصطلح على أسس وظيفية، كالاتصال التنموي، والسياسي، والتربوي والصحي، وهناك من يصنفه على أسس دلالية، كالاتصال الضمني أو الصريح وآخرون يستعملون هذا المصطلح تبعاً للنشاط المهني، ولهذا فإن علم الاتصال هو وعاء لجميع العلوم ، ويعد ملتقى لكثير من التخصصات، ومنها تخصص الهندسة وال عمران والمدينة.

1-2- التعريف الإجرائي للاتصال:

هو "عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفراداً أو جماعات، أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الإجتماعية والإنسانية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف إجتماعية أو إنسانية".

1-3- الاتصال البيداغوجي:

هو كل أشكال وسيرورات ومظاهر العلاقة التواصلية بين الأستاذ والطلبة ويتضمن نمط الإرسال اللفظي وغير اللفظي بين الأستاذ أو من يقوم مقامه وبين الطلبة، كما يتضمن الوسائل التواصلية، و المجال الزمني، وهو يهدف إلى تبادل أو تبليغ ونقل الخبرات و المعارف و التجارب و المواقف، مثلما يهدف إلى التأثير على سلوك المتلقي.

2- أهمية الإتصال: تكمن أهمية الإتصال في:

- وسيلة رئيسة لتوجيه سلوك الأفراد تجاه الأهداف المرغوبة.

- يوفر البيانات والمعلومات وينقلها إلى مركز اتخاذ القرار.
- بقاء المنظمة واستمرارها في السوق أو البيئة المحيطة.

3- عناصر الإتصال: Contact elements

بحسب ما أورده عالم الاتصال الأمريكي هارولد لاسويل والذي قام بتعريف عملية الاتصال من خلال الصياغة الشهيرة التي قدمها في العام 1948 والتي تضمنت عناصر الاتصال في شكل خمسة أسئلة، واتخذها أيضا أساسا لتصنيف البحوث الخاصة بعلم الإعلام والاتصال، وهذه الأسئلة التي تحدد نموذج الإتصال :

1- من يقول؟ Who? ← المرسل أو المصدر (Source).

2- ماذا يقول؟ What? ← الرسالة (Message).

3- كيف يقول؟ (بأي وسيلة)؟ ← الوسيلة أو القناة (In which channel).

4- لمن يقول؟ (to whom?) ← المستقبل (Receiver).

5- أي تأثير؟ (With what effect?) ← النتيجة أو الهدف (Goal).

والإجابات المتعلقة بهذه الأسئلة تقدم تحديدا واضحا لعناصر عملية الاتصال التي يجب توافرها في كل عمليات الاتصال مهما كان شكلها ومستوياتها، لتكون عناصر الاتصال هي :

1- من القائم بالاتصال؟ المرسل Source

وهو المتكلم أو المتحدث أو القائم بالاتصال، أو الشخص أو الجهة التي توجه منها الرسالة أو المعلومات، ويعرف المرسل أيضا على أنه: الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها، ليؤثر في المستقبل.

2- يقول ماذا؟ الرسالة Message

ويقصد بالرسالة المضمون أو الموضوع المراد نقله أو توصيله من الرسائل سواء معلومة أو خبر، وتعني الفكرة أو المعلومة من المرسل إلى هؤلاء الذين يريد أن يشاركهم أفكاره أو معلوماته، وهي جوهر عملية الاتصال، ويمكن أن تكون الرسالة مكتوبة، مصورة، لفظية أو غير لفظية (حركات، إشارات، رموز).

وهناك عدة إعتبارات تتعلق بفاعلية الرسالة:

- الوضوح مقابل الضمنية.
- (يصبح الإقناع أكثر فعالية إذا حاولت الرسالة أن تذكر نتائجها أو أهدافها بوضوح).
- تأثير استخدام الإتجاهات الجديدة، والإتجاهات الموجودة.
- تقديم الرسالة لأدلة وشواهد.
- إن الرسائل التي تتضمن أدلة مكونة من حقائق محددة أكثر فعالية في الإقناع من الرسائل التي تضمنت عبارات عن حقائق غير محددة.

■ تأثير التكرار.

■ إن ذكر أرقام أو مخططات أو رسومات توضيحية بموضوع معين يجعلنا نتذكر مضمون هذا الموضوع بتركيز ووضوح أكبر.

■ تأثيرات المصدر على الرسالة.

3- بأي وسيلة الوسيلة : (قناة الإتصال) Contact channel

وهي التي يتم من خلالها نقل الرسالة أو إرسالها، كما يطلق عليها على أنها الأداة أو القناة التي عن طريقها يتم نقل الرسالة ذاتها سواء كانت مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو مباشرة وجها لوجه بين المرسل والمستقبل، وهذه الوسيلة تختلف خصائصها وإمكانياتها باختلاف الموقف الاتصالي، وحجم المتلقين وانتشارهم وحدود المسافة بين المرسل والمستقبل.

4- لمن؟ المتلقي Receiver

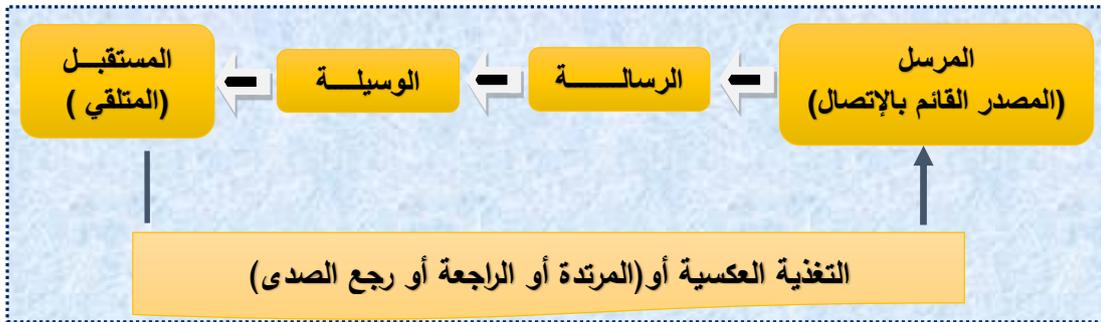
وهو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة، وقد يكون المستقبل شخصا واحدا أو مجموعة أشخاص وهو الذي يتلقى الرسالة ويقوم بفك رموزها وإدراك معناها بغية التوصل إلى تفسير محتواها، وبغير إمتلاكه لزماد لغة المرسل، وفهمه للسباق الذي ترد فيه الرسالة لن يتمكن من أداء دوره. وهناك عدد من العوامل التي تؤثر في فهم الرسالة أو عدمها، ومن بين هذه العوامل:

■ اللغة مشتركة ومفهومة بين كل من المرسل والمستقبل.

- درجة الانسجام والتجانس بين المرسل والمستقبل، وشعور الاحترام و الثقة الموجودة بينهما
- ثقافة المستقبل و خبرته و معرفته بالموضوع الذي يقوم باستقبال معلوماته.
- مؤثرات اجتماعية إيجابية أو سلبية تربط المرسل بالمستقبل، يكون لها أثر كبير في فهم و استيعاب الرسالة.

5- بأي أثر؟ رجع الصدى

هو رد الفعل الذي يكون نتيجة استقبال الرسالة الاتصالية ذاتها فالمرسل حين يصوغ محتوى رسالته ويوجهه إلى المستقبل عبر وسيلة معينة، يستهدف إحداث تأثير أو تحقيق هدف ما، ويتوقع رد فعل من المتلقي، وهو ما يعرف بالتغذية العكسية أو المرتدة أو رجع الصدى.



وقد طورت عدة نماذج لتوضيح خطوات الاتصال، وتم إدخال عناصر أخرى وإن كانت تستند على العناصر السابقة- ومن أشهر تلك النماذج نموذج ديفز.

