المحاضرة الأولى: ماهية الاتصال

مرت البشرية منذ بدء الخليقة، بمراحل تطور بالغة الأهمية ، تغيرت خلالها لغة الاتصال بين البشر، من عصر الرموز والعلامات والإشارات ، إلى عصر اللغة المنطوقة والتخاطب ، ثم وصلت لعصر الكتابة اليدوية البدائية، قبل أن يعرف العالم الطباعة ويدخل منها إلى عصر الاتصال الجماهيري بدئا بالصحافة الورقية، ثم الصحافة المسموعة والمرئية التي عرفت في بدايات القرن العشرين ثم اكتشاف السينما، وأجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية ، تمهيدا للوصول بالعالم إلى مرحلة الاتصال التفاعلي، من خلال الانترنت، والصحافة الاليكترونية

1 – تعريف الاتصال

1-1 التعريف اللغوي للاتصال:

يرجع أصل كلمة اتصال *COMMUNICATION* إلى اللغة اللاتينية *COMMUNIS* التي تقابلها في اللغة الانجليزية كلمة *COMMON* بمعنى عام أو شائع او مألوف في الوقت نفسه،كما تعكس كلمة الاتصال أيضا خلق جو من الالفة والاتفاق (*commones*) بين الأفراد و الجماعات والمجتمعات وذلك بهدف مشاركتهم في تبادل المعلومات و الأفكار و الآراء و الاتجاهات و التعاون والحياة ككل.

وبحسب ما جاء في قاموس اوكسفورد الانجليزي تشير كلمة اتصال الى عملية نشر أو إذاعة المعلومات المتاحة كما تشير أيضا الى كلمة التواصل بصورة عامة.

ونجد بأن كلمة *COMMUNCATIVE* يقصد بها في اللغة الانجليزية :الشخص الذي يتحدث كثيرا او

الشخص الصريح الذي لا يكتم شيئا.

ومن اللغويين و مؤلفي القواميس و الموسوعات من يذهب في شرحه لمعنى كلمة اتصال في معناها و دلالتها في اللاتينية حيث نجد في الموسوعة البريطانية أن كلمة اتصال *COMMUNICATION* بالانجليزية مشتقة من كلمة اللاتينية *COMMUNARE* التي تعني : جعل الشيء عاما *make to*

common أو تقاسم share to أو نقل *transmit to* و يعني ذلك أن لفظ الاتصال في اللغة الانجليزية يعني مقاسمة المعنى و جعله حعاما بين شخصين أو مجموعة أو جماعات.

1-2- التعريف الاصطلاحي لمفهوم الاتصال :

- **تعريف الاتصال عند الباحثين الغرب:** نذكر منها

- **تعريف ديفيد برلو** والذي يوضح بان الاتصال هو: العملية التي تتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص لأخر.

- **تعريف اندرسون** عملية الاتصال يقصد بها: العملية التي ينقل فيها شخص معين المعنى إلى مستمع أو أكثر من خلال استخدام رموز واضحة صوتية او مرئية.

- **تعريف كارل هوفلاند** : الاتصال هو العملية التي ينتقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات عادة ما تكون رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين

تعريف الاتصال عند الباحثين العرب:

تعرف **جيهان احمد رشتي** الاتصال أنه: العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل أفكار، ومعلومات (منبهات) بين الأفراد عن قضية او معنى او واقع معين، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات و الصور الذهنية و الآراء.

ويعرف **محمد عبد الحميد** الاتصال بأنه: العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء و الأفكار في رموز دالة بين الافراد او الجماعات داخل المجتمع ،و بين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.

ويرى **ابراهيم امام** ان كلمة اتصال *COMMUNCATION* : تمتاز بالتعبير عن الغرضية، والتفاعل معا، بمعنى انها تنطوي على معنى القصد و التدبير و كذلك تعني التفاعل و المشاركة.

2- خصائص الاتصال :

يتميز الاتصال شأنه شأن العمليات الاجتماعية والانسانية الاخرى، بجملة من الخصائص نذكرها فيمايلي :

- **الاتصال عملية ديناميكية** : اي ان كل فرد في المجتمع يؤثر و يتأثر بالرسائل الاتصالية التي تهدف الى التأثير على المعلومات او الاتجاه او السلوك.

- **الاتصال عملية مستمرة** : فالاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة الى الابد فليس لها بداية او نهاية فنحن في اتصال دائم مع انفسنا و مجتمعنا و الكو ن المحيط بنا.

- **الاتصال عملية دائرية :** ذلك أن عملية الاتصال لا تسير في خط واحد من شخص إلى آخر، بل تسير في شكل دائري حيث يشترك الناس جميعا في الاتصال في نسق دائري فيه إرسال و استقبال واخذ وعطاء و تأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل و المستقبل.

الاتصال عملية معقدة : الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة، فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع و شروط يجب اختيارها بدقة.

3- أنواع الاتصال

3-1 حسب اللغة

3-1-1 اتصال لفظي:

وهو نقل المعلومات من خلال الموجات الصوتية، وتجدر الإشارة هنا إلى أهمية التحكّم في نبرة الصوت، بحيث تكون مناسبة لنوعية الرسالة، وذلك لإحداث التأثير المطلوب في المستقبل، ويجب أن تكون اللغة المستخدمة تتلاءم مع نوعية المستقبل ودرجة ثقافته.

3-1-2 الاتصال غير اللفظي:

وهذا الاتصال يعتمد بشكل كبير على لغة الجسد، وإيماءات الوجه، ومن أشكال الاتصال غير اللفظي، ولغة الإشارة وهذه اللغة تستخدم بشكل كبير مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، ولغة الحركة والأفعال، وهذه اللغة تحمل في ثناياها مشاعر تنقل للمستقبل، كما أنّ بعض الأفعال تحمل في ثناياها مدلولات يستطيع فهمها المستقبل بكلّ سهولة وكذلك الأشياء تحمل في دلالات فبمجرد رؤيتها تصل رسالة معينّة للمستقبل.

3-2-حسب الجمهور

3-2-1- الاتصال الذاتي

وهو عبارة عن الأفكار التي تجول في نفس وعقل الفرد، وهو أيضاً صوت الضمير في داخله، كما أنّه عبارة عن التحاور بين العقل والقلب.

3-2-2 الاتصال الشخصي

وهذا الاتصال يكون بين شخصين أمام بعضهما البعض، أو أكثر من شخص، وهذا الاتصال يتيح للأشخاص التعرف على بعضهم البعض عن قرب، كما أنّ هذا الاتصال يسمح للشخص بكلّ سهولة أن يعدل رسالته ويعتذر من المستقبل إذا أخطأ، وبهذا الشكل يكون هذا النوع من الاتصال أكثر فعالية.

3-2-3- الاتصال الجمعي:

وفي هذا الاتصال تكون الرسالة موجهة لمجموعة من الأفراد المعروفين على المستوي الشخصي للمرسل، مثل نقاشات زملاء الدراسة، أوزملاء العمل، وكذلك بين أفراد الأسرة. الاتصال الجماهيري: وهو عبارة عن إرسال رسالة إلى مجموعة كبير من المستقبلين، وهؤلاء المستقبلين في العادة مجهولين بالنسبة للمرسل، والمرسل يقوم بإرسال رسالته من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية، مثل التلفاز والراديو، كما أنّ هذا النوع من الاتصال يمتاز بسرعته الفائقة، وقدرته الكبيرة في تشكيل الرأي العام. الاتصال الوسطي: هذا الاتصال يكون بين المرسل والمستقبل من خلال الهاتف الأرضي، أو من خلال الهواتف النقالة، وهذا النوع من الاتصال يشكل نقطة وسط بين الاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي.

3-2-4- الاتصال العام:

يمثل هذا الاتصال الندوات والمؤتمرات والمحاضرات، بحيث تكون الرسالة متخصّصة في موضوع معين، والجمهور يهتم بصورة كبيرة بهذا الموضوع، يقوم المرسل بإرسال المعلومات ويستقبلها المستقبل، ثمّ يردّون على المرسل ببعض الأسئلة وهكذا.

المحاضرة الثانية: عناصر العملية الاتصالية

تتكون العملية الاتصالية مما يلي

1- المرسل:

هو القائم بالاتصال، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس.

يمثل القائم بالاتصال وحدة التحليل الأصغر في الإجابة على الأسئلة الخاصة بمسؤولية إنتاج الرسائل الإعلامية، ويعتبر أحد المفاهيم الخاصة بالعلاقات التنظيمية داخل المؤسسة الإعلامية؛ وهذا المفهوم يمتد ليشير إلى كل من يعمل في بناء أو تشكيل الرسالة الإعلامية مهما اختلفت الأدوار والمواقع، وقد فرض هذا المفهوم نفسه منذ أن أصبح إنتاج الرسالة الإعلامية يتجاوز حدود الفرد والجماعات الصغيرة، وأصبح يعتمد على تنظيم معقد من الأدوار والمواقع التي تسهم في هذا العمل

الترميز: حينما يقرر المرسل ما يريد من رسالته كمجرد نقل خبر أو أمر، أو إبراز تأثره بهذا الخبر أو نحو ذلك فإن عليه أن يضع المعنى المراد في شكل رموز (فيترجم المعنى بكلمات وأفكار وآراء وأصوات وتعبيرات جسدية) تؤلف جميعها الرسالة التي يرسلها إلى الطرف الآخر.

توجد خمس مهارات أساسية يجب أن تتوفر في المرسل اثنتان منها تتعلق بوضع الفكرة في رموزها وهما :

- مهارة الكتابة
- مهارة التحدث

واثنتان متعلقتان بفك الرموز هما :

- مهارة القراءة
- مهارة الاستماع

أما المهارة الخامسة فهي القدرة على التفكير ووزن الأمور لأن القدرة على التفكير تساعد على تحديد الهدف

2- الرسالة:

الرسالة هي: مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع والذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد،... الخ) وأسلوبه في التعبير .

3 - التشويش على الرسالة:

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشا عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كرائحة إبطيه أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثة، أو ملابسه الأنيقة جداً، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

كما أن هناك مصدراً آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن التحدث بصوت منخفض جداً أو مرتفع جداً قد يحدث تشويشاً نفسياً بالغاً على المستمع. والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها.

4- الوسيلة أو القناة:

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم.

ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبث الإذاعي والتلفازي والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.

ويمكننا نقل رسائلنا واستقبالها من خلال الشم واللمس والذوق. وقد نأخذ الحواس الخمس على أنها مسلمات متاحة لكل منا. ولكن يمكننا تخيل وضعنا لو كنا لا نستطيع شم

رائحة العود الزكية ولا الطعام الشهي الذي يقدم لنا، أو لا نستطيع الإحساس بما يوفره لنا لمس الأشياء ومعرفة درجة نعومتها أو حرارتها ... إلخ.

5- المرسل إليه أو المستقبل:

هو الشخص أو الجماعة أو الجمهور الذي توجه إليه الرسالة من المرسل بقصد مشاركتهم في خبرة أو توصيل المعلومات والآراء إليهم أو تعديل سلوكهم أو اتجاهاتهم، حيث يقوم بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل – كما سبق التوضيح – قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة.

6- رجع الصدى

ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه.

إن رجع الصدى عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرةً على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.