المحاضرة 02:

البعد الاجتماعي لعملية الاتصال :

تبدو عملية الاتصال لكل منا شيئا بديهيا، حيث يبدو انه ينتبه احدنا الى دلالتها واهميتها الاجتماعية، وتكشف لنا التحليلات الواعية لهذه العملية التلقائية عن وجود ابعاد متباينة لعملية اجتماعية معقدة من حيث الاسلوب و المستوى الاتصالي، وكذا الاهداف المتنوعة من وراء هذه العملية.

لهذا لا يمكن تصور مجتمع انساني يقوم دون اتصال، فعن طريق هذا الاخير تتكون وتنمو المعايير والقيم والمضامين الثقافية وعمليات التعليم الاجتماعية والصراعات وغيرها...

على العكس بالنسبة للكثير من الادبيات التي تناولت العملية الاتصالية، والتي تربط الاتصال الانساني باستخدام اللغة فان الفهم الاوسع لهذه العملية يدعونا الى اعتبار لغة الجسم والاشارات وتعبيرات الوجه اساليب اتصالية تستحق القدر نفسه من الاهتمام مثل اللغة.

تتميز عملية الاتصال بطابعها الاجتماعي المؤثر حيث يعد **تشارلز هورتون كولي** من الأوائل الذين ابزوا الاهمية الاجتماعية لعملية الاتصال في كتابه **التنظيم الاجتماعي** الذي قام بنشره سنة **1909** حيث عرف الاتصال بأنه : الاسلوب الذي تتكون من خلاله العلاقات الانسانية و تستمر في الوجود، وهو يتكون من جميع الرموز الروحية بما فيها الوسائل التي تنتقل عبر المكان ويتم الحفاظ على استمراريتها عبر الزمان وتشمل تلك الوسائل تعبيرات لوجه ووضع الجسم والحركات الجسمية ونغمة الصوت و الكلمات و الطباعة و السكك الحديدية و التلغراف و الهاتف و كل ما يستحدث من وسائل لعبور المكان و تخطي الزمان.

لذلك فعملية الاتصال تنطوي على سلوك اجتماعي يتميز بالحركية، وهذا ما بينته بحوث علم النفس الاجتماعي التي اجريت على الجماعات الصغيرة، حيث ادركت ان عمليات التفاعل بين اعضاء اي جماعة هي التي تؤدي الى تباين الادوار بين اولئك الاعضاء.

يعني الاتصال في هذه الحالة (حالة الجماعات الصغيرة) التفاهم المباشر او اتصال المواجهة اي لقاء الوجه للوجه.

❖ 2-1-الاتصال كاستجابة :

ينظر البعض الى الاتصال كاستجابة ومن بينهم **ستيفنس** الذي عرف الاتصال بأنه: **استجابة الكائن الحي المميزة ازاء محرض.** وكذلك **كوري كرونكيت** الذي يقول بان الاتصال بين البشر يتم عندما يستجيب الانسان لرمز ما.

والحقيقة ان الاتصال ليس هو الاستجابة، فتعريف **ستيفنس** بالإضافة الى انه مقتضب فهو ينظر الى الاتصال بعمومية، اذ يدخل فيه انشطة الكائنات الحية بغرض الاستجابة، وهو ما تجنبه **كرونكيت** الذي جعل مفهوم الاتصال في نطاق الانسان فقط.

كما ان مثل هذه التعريفات التي ترى ان الاتصال هو استجابة تغفل كثيرا من العناصر الاساسية للعملية الاتصالية، وترى ان الاستجابة دليل على نجاح الاتصال، على الرغم من ان الاتصال قد يتم و لا تظهر الاستجابة او النتيجة مباشرة كما هو ظاهر في تأثير الاتصال الجماهيري.

❖ **2-2- الاتصال كنقل:**

الاتصال بمفهومه الضيق البسيط يعني: **نقل او تبادل معلومات وافكار بين اطرف مرسلة ومستقبلة او مؤثرة و متأثرة.**

ومن التعريفات التي ترى ان الاتصال هو مجرد عملية نقل، نجد تعريف **فلويد بروكر** الذي يقول ان الاتصال: هو فن نقل المعلومات والاراء والاتجاهات من شخص لأخر وذلك عن طريق توجيه وسائل الاعلام والاتصال عن طريق الصورة او الصوت اوالشم اوالتذوق اوغيرها من حواس الانسان.

وتعريف الاتصال والنظر اليه على انه **عملية نقل** هي نظرة متدنية وقاصرة، فالأفكار والمعلومات والاراء يستلزم نقلها من فرد لأخر وجود خبرة مشتركة بينهما و وجود قدر من التفاعل.

وتعريف الاتصال بأنه **عملية نقل** لم تلق استحسانا كبيرا، اذ ان كلمة **نقل** قد تناسب الاشياء او الماديات اكثر من المعنويات فحينما نقول ان جهازا معينا قد نقل من مكان الى اخر فان المكان الاول قد اصبح خاليا تماما من هذا الجهاز، في حين اصبح المكان الثاني به الجهاز بعد ان كان خاليا من قبل، واذا ما قارنا ذلك بالأفكار والمعلومات فان عملية الاتصال لا تتم بهذه الصورة فالأفكار حينما ينقلها شخص الى اخر لا يعني ذلك ان الطرف الاول اصبح جاهلا بهذه الافكار وان الطرف الثاني قد سلب الأول كل افكاره.

ويرى **بروكر** ان الاتصال يتم من شخص والحقيقة ان الاتصال قد يتم بين شخص وشخص او بين شخص و مجموعة من الاشخاص او بين مجموعتين من الأشخاص او قد يكون اتصالا غير مباشر بين مؤسسة اعلامية و افراد المجتمع.

❖ **2-3- الاتصال كعملية:**

ان مكونات الاتصال ليست اشياء ثابتة ولكنها تتفاعل بشكل ديناميكي، والنظر الى الاتصال كعملية **PROCESS** يأخذ في الاعتبار التفاعلات والتغيرات التي تحدث بين المرسل و المستقبل

اثناء وبعد العملية الاتصالية، ومن التعريفات التي تنظر للاتصال كعملية تعريف **كارل هوفلاند** (سبقت الاشارة اليه) والذي برغم اهميته إلا اننا نأخذ عليه عدة ملاحظات :

* انه يرجع بنا الى مفهوم النقل كما انه لم يركز على الانواع الاخرى من الرسائل غير اللغوية مثل: الايماءات والاشارات وتعبيرات الوجه وغيرها مما يطلق عليه **الاتصال غير اللفظي؟**، وحدد **هوفلاند** هدف القائم بالاتصال في تعديل سلوك الاخرين رغم ان اهداف القائم بالاتصال متعددة قد تكون بالإضافة الى تعديل السلوك تغييره او تدعيمه.

ويذهب **جورجن رويتش** الى ان مفهوم الاتصال يشمل العمليات التي يؤثر بها الناس بعضهم على البعض.

وهذا التعريف يشترط حدوث تأثير الاتصال، وهذا التأثير رغم حدوثه يصعب قياسه خاصة في الاتصال الجماهيري.

❖ **2-4- الاتصال كتفاعل:**

تتسم العملية الاتصالية بالدينامية، ولذلك يدخل فيها التفاعل إلا ان هناك بعض التعريفات التي تؤكد صراحة على "التفاعل" في الاتصال منها تعريف **بوجارديس** الذي ينص على ان الاتصال هو: **التفاعل في ضوء منبهات او اشارات او نظرات عن طريق استجابة الاشخاص اليها، ويستخدم الاتصال تلك المنبهات كرموز لما يحمل من معنى.**

بينما يرى **جورج لندبرج** ان كلمة الاتصال تستخدم للإشارة الى التفاعل بواسطة العلامات، والرموز.

ويعرف **كرتش و كرتيشفيلد Krech & Crutchfiled** الاتصال بأنه: **تبادل المعاني بين الافراد ويحدث بشكل اولي من خلال استخدام هؤلاء الأفراد للرموز المألوفة و المعروفة لهم.**

والحقيقة ان هناك اتفاقا و تشابه بين الاتصال و التفاعل الاجتماعي ،حيث ان هذا الاخير هو السلوك الذي يشترك فيه شخصين او اكثر بغرض التأثير.

ويذهب البعض الى ان الاتصال الانساني والتفاعل الاجتماعي لهما نفس المدلول، ويؤكد **شيلدون سترايكر** على هذه الحقيقة بقوله ان : الكلمتين تفاعل واتصال تعنيان نفس الشيء ذلك لأنه لا يمكن ان يقوم تفاعل في حال غياب الاتصال كما لا يمكن ان يقوم اتصال بدون تفاعل رمزي، و يتفق معه في هذا الرأي **تيودور نيوكمب** حيث يقول ان : عمليات التفاعل الانساني هي تقريبا عمليات الاتصال...ذلك ان التأثيرات التي نهتم بدراستها في التفاعل هي تأثيرات تحدث من خلال الاتصال.

- ***2-5- الاتصال كل هذا :***

استنادا الى كل التعريفات التي تم ذكرها سلفا، يمكن ان نضع التعريف التالي للاتصال والذي يشمل كل الجوانب السابقة من نقل واستجابة وعملية وتفاعل ومشاركة، وذلك على النحو

التالي : **ان الاتصال عملية دينامية دائرية يتفاعل خلالها فرد او اكثر او مجموعة او اكثر او نظم اجتماعي مع بعضها البعض، بغرض تبادل المعلومات والافكار والاراء المختلفة وتتم في وسط اجتماعي يساعد على المشاركة في المعلومات والانفعالات والصور الذهنية وهذه العملية لها اهداف معينة وردود فعل حالية او مستقبلية.**

ويؤكد هذا التعريف على عدد من الحقائق :

*ان الاتصال عملية والعملية اي ظاهرة تتغير عبر الزمان والمكان ولذلك يتسم الاتصال بالدينامية كما انه يسير في شكل دائري و ليس خطيا، بمعنى ان المستقبل يتحول الى مرسل وهكذا ولا تنتهي العملية الاتصالية بوصول الرسالة الى المتلقي.

*ان هناك تفاعلا في العملية الاتصالية والتفاعل مرتبط بكون الاتصال عملية ديناميكية و ليست ثابتة و يأخذ التفاعل الاتصالي شكلين: **الاول** التفاعل بين المرسل والمستقبل، و**الثاني** هو تفاعل المستقبل مع الرسالة او موضوع الاتصال.

*ان الاتصال قد يتم بين الفرد و نفسه وهو الاتصال الذاتي كما قد يتم بين فردين او اكثر كما هو الحال في الاتصال الشخصي و قد يزيد حجم المشاركين في عملية الاتصال ليصل الى اعداد كبيرة و هائلة كما في حالة الاتصال الجماهيري.

*ان المشاركة هي عنصر اساسي في الاتصال، ويرى **ولبر شرام** ان المشاركة جوهر الاتصال الانساني، وتزداد المشاركة اذا كان هناك تقارب في الخبرات بين كل من المرسل والمستقبل والخبرات المشتركة تخلق اهتماما مشتركا نحو القضية او الموضوع الذي يشكل محورا للاتصال، والمشاركة تعني ان الفرد في عملية الاتصال لا يكون مرسلا دائما ولا يكون متلقيا دائما فهو مرسل احيانا ومتلقي احيانا اخرى.

*ان الاتصال مادام اجتماعيا و يتم في وسط اجتماعي فله هدف ولا يتم بطريقة عشوائية وله كذلك ردود فعل تظهر عاجلا او اجلا