الفصل الأول

مفهـوم الاتصال وأهميتـه

مفهوم الاتصال :

لفظ الاتصال – communication مشتق من اللفظ اللاتيني communis بمعني عام أو مشترك او " تأسيس جماعة أو مشاركة.

والاتصال : عملية اجتماعية مستمرة فنحن لا نحقق الاتصال من خلال اللغة أو الكلمات المنطوقة أو المكتوبة – فقط – بل نحققها أيضا من خلال مجموعة من الأفعال المتعددة أو ما يسمي بالاتصال الحركي كأن يتم التفاهم بابتسامة أو تجهم أو عبوس ، أو عن طريق هزة الرأس أو المصافحة باليد أو هز الكتفين أو غيرهما والاتصال والحركات تتحدث أو تتخاطب بصوت مرتفع تماماً مثل الكلمات في حالات الاتصال الشخصي وحتي فى حالة الاتصال بين الأمم والشعوب.

وأثبتت بعض الدراسات أن 85 % من نجاح الفرد في حياته الشخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه للمهارات الاتصالية مع ذاته ومع الآخرين، حيث يقوم الاتصال بدور أساسي في نجاح العلاقات الإنسانية في مختلف مجالات الحياة، فهو من المهارات الضرورية التي يتعين على جميع الأفراد اكتسابها وتطبيقها في تعاملاتهم، ليتمكنوا من تنمية ذواتهم وتطوير معارفهم لتحقيق مهامهم على أفضل وجه.

وقد تعددت المفاهيم التي طرحت لتحديد معنى الاتصال بتعدد المدارس العلمية والفكرية للباحثين في هذا المجال، وبتعدد الزوايا والجوانب التي يأخذها هؤلاء الباحثون في الاعتبار، عند النظر إلى هذه العملية، فعلى المستوى العلمي البحثي يمكن القول بوجود

ثلاث اتجاهات لتعريف الاتصال :

الاتجاه الأول :

ينظر إلى الاتصال على أنه عملية يقوم فيها طرف أول (مرسل) بإرسال رسالة إلى طرف ثان (مستقبل) بما يؤدي إلى أحداث اثر معين على متلقي الرسالة .

وفي ضوء هذا الاتجاه عرف بعض الباحثين الاتصال بالنظر إليه كعملية يتم من خلالها نقل معلومات أو أفكار معينة بشكل تفاعل من مرسل إلى مستقبل بشكل هادف، ومن نماذج هذه التعريفات :

* الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة معينة أو مجموعة من الرسائل من مرسل أو مصدر معين إلى مستقبل .

* الاتصال هو نقل أو انتقال للمعلومات والأفكار والاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة لآخر أو لآخرين، من خلال رموز معينة .

* الاتصال يعرف على أنه عملية تحدد الوسائل والهدف الذي يتصل أو يرتبط بالآخرين، ويكون من الضروري اعتباره تطبيقا لثلاثة عناصر: العملية–الوسيلة–الهدف .

* الاتصال عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة، فكرة، أو خبرة، أو أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا فيما بينهما .

الاتجاه الثاني :

يرى أن الاتصال يقوم على تبادل المعاني الموجودة في الرسائل، والتي من خلالها يتفاعل الأفراد من ذوي الثقافات المختلفة، وذلك من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى، وفهم الرسالة .

وفي ضوء هذا الاتجاه الذي ينظر إلى الاتصال على أنه عملية تبادل معاني يعرف بعض الباحثين الاتصال كعملية تتم من خلال الاتكاء على وسيط لغوي، حيث أن كلاً

من المرسل والمستقبل يشتركان في إطار دلالي واحد، بحيث ينظر إلى الاتصال هنا على أنه عملية تفاعل رمزي، ومن نماذج هذه التعريفات :

* الاتصال تفاعل بالرموز اللفظية بين طرفين :أحدهما مرسل يبدأ الحوار، وما لم يكمل المستقبل الحوار، لا يتحقق الاتصال، ويقتصر الأمر على توجيه الآراء أو المعلومات، من جانب واحد فقط، دون معرفة نوع الاستجابة أو التأثير الذي حدث عند المستقبل .

* الاتصال عملية يتم من خلالها تحقيق معاني مشتركة (متطابقة) بين الشخص الذي يقوم بالمبادرة بإصدار الرسالة من جانب، والشخص الذي يستقبلها من جانب آخر .

الاتصال : عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما، بنقل رسالة ما، تحمل المعلومات، أو الآراء، أو الاتجاهات، أو المشاعر، إلى الآخرين، عن طريق الرموز، لتحقيق أهداف معينة.

الاتصال : عملية يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ورسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية، أو معني مجرد أو واقع معين .

الاتجاه الثالث : مفهوم الاتصال في الفكرين الشرقي والغربي :

يركز اصحاب هذا الاتجاه علي أن اصحاب الفكر الشرقي يرون أن الاتصال ما هو إلا عملية اجتماعية تفاعلية في حين يري أصحاب الفكر الغربي أن الاتصال ما هو إلا مجموعة من الرموز والعلامات تؤدي الي التفاهم بين عناصر العملية الاتصالية ومن نماذج هذه التعريفات :

تعرف الدكتورة جيهان رشتي: الاتصال بانه : هو العملية الاتصالية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة, كائنات حية أو بشر في مضامين اجتماعية معينة وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن حقيقة أو معنى أو واقع معين.

ويعرف الدكتور محمد عبد الحميد: الاتصال بأنه العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تناول المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة, بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع, وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.

ويعرف الدكتور سمير حسين: الاتصال بأنه النشاط الذي يستهدف حقيقة العمومية والذيوع أو الانتشار أو الشيوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية, وذلك عن طريق انتقال باستخدام رموز ذات معنى واحد, ومفهوم بنفسي الدرجة لدى الطرفين.

كما يعرف الدكتور محمد عودة: الاتصال بأنه يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه.

مفهوم الاتصال في الفكر الغربي :

يقول جورج لند برج: كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز, وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء أخر.

ويعرف تشارلس موريس: الاتصال بأنه استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً ومشاركة لها مغزى وكذلك فهو أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين.

فالاتصال عملية مستمرة ديناميكية تتميز بالتغير ، ويتم من خلاله تبادل مجموعة من الرموز والمفاهيم والادوار بين أطراف عملية الاتصال، سواء كان ذلك بشكل قصدي أو غير قصدي .ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار، بين الاصدقاء والاعداء، بين الرجال والنساء، بين الانسان وغيره من المخلوقات.

والاتصال هو نشاط طبيعي يحدث عند اختلاطنا بأشخاص وأفراد آخرين قد نرغب في إيصال معلومة أو فكرة إليهم .وهو أحد أهم وأكثر المهارات استخداماً في الحياة اليومية (أكثر من تناول الطعام والشراب) .

كما أن سعادة الفرد مرتبطة بشكل مباشر بقدرته على التواصل، حيث يستطيع من خلال الاتصال الناجح كسب الأصدقاء، والنجاح في العمل، وفرض احترامه على المجتمع وكسب ثقة أفراد العائلة .ويحدث الاتصال بشكل طبيعي بين الأفراد بغض النظر عن العمر، الثقافة أو العلاقة الاجتماعية .فقد يحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأعداء والرجال والنساء.

ومهما كثرت التعريفات وتعددت، فإن الاتصال يتضمن العناصر التالية:

1 – وجود هدف لعملية الاتصال.

2 – وجود طرفين للاتصال.

3 – وجود رسائل يتم نقلها بين الطرفين.

4 – تبادل نقل الرسائل.

5 – تبادل الأدوار بين طرفي عملية الاتصال.

6 – استخدام اللغة والرموز والاشارات في عملية الاتصال.

7 – ضرورة عملية الاتصال.

تطبيقات الاتصال

ومن التطبيقات المختلفة للاتصال في حياة الأفراد ما يلي:

1 – الاتصال التعليمي : وهو الذي يتم من خلال مراحل التعليم المختلفة، بين المعلم والطالب.

2 – الاتصال الاجتماعي :وهو الاتصال الذي يتم بين أفراد المجتمع على اختلافهم من خلال المشاركة في الافراح أو الأحزان أو المجاملات الاجتماعية وغيرها.

3 – الاتصال الاقتصادي :وهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد بغرض البيع والشراء والعمليات التجارية.

4 – الاتصال الثقافي :وهو الذي يتم بين الأفراد من ثقافات مختلفة لتبادل المعلومات والأفكار والحوارات الثقافية.

5 – الاتصال الإعلامي: وهو الذي يتم من خلال وسائل الإعلام المختلفة ويحتوي على الاخبار والترفيه والتثقيف وغير ذلك من البرامج.

أنواع الاتصال :

يعد التعرف على كل نوع من انواع الاتصال أمراً ضروريا لأسباب متعددة منها انه يرسم الحدود التقريبية لكل منها رغم تداخلها وارتباطها ببعض ولأنه يبين المستويات المختلفة التي نمارس فيها الاتصال الإنساني واخيرا لأنه يساعدنا فى فهم عملية الاتصال بشكل عام وعملية الاتصال بالجماهير بشكل خاص .

وقد اتفقت أغلب الدراسات والبحوث الأكاديمية على تقسيم الاتصال إلى عدة أنواع من أبرزها :

1 – الاتصال الذاتي .

2 – الاتصال الشخصي .

3 – الاتصال الجمعي .

4 – الاتصال الثقافي .

5 – الاتصال الجماهيري (الإعلامي) : وهذا النوع من الاتصال، وبشكله العصري التقني يتجاوز اللقاء المباشرة، والتفاعل الاجتماعي وجها لوجه، وذلك باستخدام وسائل تقنية معقدة باهظة التكاليف، كالطباعة والإذاعة المسموعة والتلفزيون والسينما فضلا عن منظومة الاتصالات والمعلومات عبر الأقمار الاصطناعية، وشبكة الإنترنيت .

وينقسم الاتصال إلى قسمين الاتصال اللفظي والاتصال الغير لفظي والذي يقوم على أساس اللغة المستخدم وهو النوع الأول والثاني يعتمد على مستوى الاتصال من حيث أنه ذاتي وشخصي وجمعي أو عام وثقافي وجماهيري.

أولاً: الاتصال الذاتي:

هو الذى يتم بين الإنسان ونفسه فيكون هو المرسل والمتلقي فى نفس الوقت كيف يشعر ويفكر كيف يستقبل المعلومات والرموز عبر الحواس الخمس ويحللها ويفسرها ، وكيف يترجم الخبرات الي معاني كيف يستجيب لكل ذلك ؟

كما هو الاتصال الذي يكون محوره الفرد ذاته بحيث يكون الفرد نفسه هو المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو أحد أكثر أنواع الاتصال استخداماً في حياتنا اليومية .حيث يتخذ الفرد قراراته بناء على المعلومات التي يتلقاها من حواسه هو نتيجة مخاطبته لنفسه فيما يتعلق بالأفكار والمشاعر التي تدور في خلده، مثل الاستعداد لمقابلة أو اختبار، أو التهيؤ لحضور اجتماع، حيث تكون وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها ويتخذ القرارات بناء على ذلك.

والاتصال الذاتي أذن يسهم فى تعريف الإنسان بذاته مفكراً ومتصلا ومشاركاً في فهم عملية الاتصال بمختلف مستوياتها .

وهذا يؤكد أهمية الاتصال الذاتي فى حياة الإنسان في إثراء قدرته علي التواصل مع البيئة المحيطة به وفهمها ولا ينقطع الاتصال الذاتي طوال حياة الإنسان حتي أثناء النوم فان ثمة اتصال يتم بين الإنسان وعقله الباطن يتلقي وينقل منه وإليه معلومات ورسائل يستجيب لها إما بأقوال أو أفعال أو حركات تعبر عنها ما يراه الإنسان من أحلام أو ما يقوم به من سلوك حركي أثناء النوم.

والاتصال الذاتي يتحقق باستعمال الرموز التي تعبر عن خبرات الإنسان وإدراكه لما يحيط حوله وبتبادل هذه الرموز والخبرات مع الآخرين وتأخذ الرموز معناها من تفاعل المرء مع بيئته ونمو الإنسان يعني نمو مخزونه من الرموز والمعارف التي تمثل الخبرات المتجمعة لدية.

وتدخل الرموز فى تكوين الرسائل التي تصدر عن العقل والاتصال الإنساني يقوم علي أساس إرسال الرسائل واستقبالها لتحقيق أهداف معينة ويعمل العقل علي ملاحظة الأشياء واقامة العلاقات المنطقية بينها فالإنسان لا يرى الأشياء منفردة بل مرتبطة مما يضيف عليها معني معينا لذلك فان حصيلة تفاعل المعني مع المخزون المعرفي تؤدي الى تكوين المعرفة الشخصية أو الصورة العقلية image التي علي ضوئها يتصرف الإنسان ويأتي بالأفعال والأقوال التي تتفق وتلك المعرفة أو الصورة.

طرق الاتصال مع الذات:

1 – الحديث مع الذات: وهو يستخدم مع كل الأفراد، سواء بصورتها الإيجابية أو السلبية، يكون في كل الاوقات والأماكن والظروف، حيث يبنى على المصارحة الشخصية مع النفس.

2 – مراجعة الذات: حيث يقوم الفرد بمراجعة كلماته وأدائه ومواقفه وخططه، وذلك كنوع من التغذية الراجعة، من أجل التعديل أو الإحجام أو الاستمرار، وقد تأخذ مراجعة الذات صورة سلبية او صورة إيجابية كما يلي:

أ – لوم الذات : وهو الصورة السلبية لمراجعة الذات، ويهدف إلى تأنيب الذات بشكل متكرر بسبب القيام بفعل ما، فإذا قام الشخص بأداء سلوك معين بدأ بتأنيب ذاته عما بدر منها من تصرفات وسلوكيات، الامر الذي يترك الاثر السلبي في نفس الشخص يؤدي به إلى الاحجام عن مداومة التواصل مع الآخرين.

ب – نقد الذات : وهو الصورة الايجابية لمراجعة الذات، ويهدف إلى الكشف عن مواطن القوة والضعف لدى الفرد ذاته أثناء وبعد القيام بعمل معين، وذلك من أجل تلافي الأخطاء وتعزيز الايجابيات، مما يؤثر إيجاباً في تواصل الفرد مع ذاته والآخرين من حوله.

ج – **تعزيز الذات :** ويهدف إلى تحفيز الفرد لذاته بعد قيامه بعمل معين والاستمرار فيه، وذلك من خلال متابعة عمله وتشجيع نفسه، مما يساعد في تواصل الفرد الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين.

د – **تقدير الذات :** يهدف إلى احترام الفرد لذاته من خلال تقديره لقدراته وإمكاناته ومهاراته، ويعتقد بأنها ذات قيمه ويجب تقديرها، ويشعر في داخله بأنه يستطيع انجاز أعمال ذات قيمة، الأمر الذي يعكس قبوله لذاته.

مميزات الاتصال الذاتي:

1 – وحدة طرفي الاتصال، فالمرسل هو نفسه المستقبل وهو الشخص ذاته.

2 – وسيلة الاتصال الرئيسية هي العقل.

3 – الصدق، حيث لا يوجد مجال للشك في محتوى الرسالة الاتصالية لأن مستقبل الرسالة هو نفسه مرسلها.

4 – الايجابية، حيث يميل الشخص دائما إلى التخلص من عيوبه والظهور بأفضل صورة ممكنة مما يؤدي إلى تطوير اداء الفرد بصفة مستمرة.

5 – الموضوعية، حيث يتم الحديث مع الذات بكل موضوعية ودون تحيز، فلا مجال للمداراة ولا داعي لإخفاء الحقيقة عن الذات.

6 – السرية، حيث يتم من خلاله مصارحة الذات والمحافظة اسرارها.

7 – سرعة الاستجابة، حيث يتم تعديل الرسالة الاتصالية في نفس الوقت.

8 – قلة التشويش، حيث تكون حواس الشخص نفسها هي وسيلة الارسال والاستقبال للرسالة الاتصالية.

9 – آنية التغذية الراجعة، حيث تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت لإرسال الرسالة وبالتالي يتم تعديل الرسالة بصورة فورية.

ثانياً : الاتصال الشخصي :

وهو الاتصال الذى يحدث بين شخص وشخص آخر أو أكثر بشكل مباشر وجها لوجه فيتبادلون الرموز والمعاني وتتاح أمامهم فرصة التأكد من وصول المعني من خلال ردود

الفعل المتبادلة التي تدفع المرسل لضبط رسائله وتوضيح معانيها بشكل يحقق الفهم الكامل لأفكاره .

وتعني دراسة الاتصال الشخصي ببحث الأوضاع الطبيعية غير الرسمية التي يلتقي فيها الأشخاص وجها لوجه فيحدث التفاعل بينهم لانهم أعطوا كامل انتباههم لبعضهم البعض من خلال تبادل الرموز اللفظية وغير اللفظية.

ويتميز الاتصال الشخصي بعدد من الخصائص والصفات هي :

1- وجود شخصين أو اكثر يواجهون ويلاحظون بعضهم البعض عن كثب .

2 – فورية الاستجابة بين كل من المرسل والمستقبل.

3 – السير في اتجاهين، من المرسل إلى المستقبل والعكس.

4 – التفاعل الاجتماعي بين طرفي الاتصال من خلال وحدة المكان والزمان.

5 – المرونة، تعديل الرسائل وتصحيحها من خلال التغذية الراجعة الفورية.

6 – استخدام معظم حواس الانسان للمشاركين في العملية الاتصالية.

7 – الايجابية، حيث يحرص كل من الطرفين على الاستجابة لرسالة الاخر.

8 – الوجود المادي أو الشخصي في مكان واحد، او تتكون لديهم تصورات مشتركة.

9 – غير محكم البناء، حيث لا توجد قواعد تحكمه، وبالتالي يصعب تكرارها بنفس المواصفات.

10 – زيادة الثقة بين طرفي الاتصال المتقابلين وجها لوجه، ومضاعفة أثر عملية الاتصال.

والاتصال الشخصي عملية يتم – من خلالها – إقامة علاقات مع الآخرين تفرضها حاجات الفرد وهناك حاجات ثلاث يتقرر علي ضوئها كيف يتصرف الإنسان مع الآخرين :

1- حاجة الإنسان للتفاعل والاختلاط مع الآخرين ولفت انتباههم إليه .

2- حاجة الإنسان إلي أن يؤثر فى الآخرين ليظهر سلطته وسيطرته وقدرته علي التأثير .

3- حاجة الإنسان للعطف والحنان والصداقة .

وتعد فرص النجاح فى عملية الاتصال الشخصي اكثر من غيرها من أشكال الاتصال الأخرى وذلك بفضل المواجهة بين طرفي عملية الاتصال وقدرة كل منهما علي إعادة تشكيل رموز رسالته بما يسهل على الآخر فهمها واستيعابها .

عوامل نجاح الاتصال الشخصي :

وثمة عوامل يمكنها أن تزيد من نجاح عملية الاتصال الشخصى أهمها :

1- وضوح الموضوع للمشاركين بحيث يتفق موضوع الرسالة مع الإطار المرجعي او مستوى المعرفة لدى كل من المرسل والمتلقي.

2- القدرة علي التقمص الوجداني لطرفي الاتصال اى المقدرة علي التعاطف مع الآخرين والشعور بأحاسيسهم.

3- قدرة المشارك علي أن يجعل الآخرين يثقون فيه .

4- الصدق والأصالة وإبداء الاهتمام الحقيقي .

5- فهم شعور الآخرين بتجاوز المعني الحرفي للكلمات ومحاولة إدراك شعور الآخرين إدراكا صحيحا .

أنواع الاتصال الشخصي :

ويمكن تقسيم الاتصال الشخصي بناء على عدد الأفراد المشاركين في الاتصال إلى النوعين التاليين:

•الاتصال الثنائي :

حيث يكون بين فردين كل منهما يقوم بدور المرسل والمستقبل في نفس الوقت مع الطرف الاخر من خلال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فيتحقق أكبر قدر من التفاعل ويقل

التشويش على الرسائل، وقد يتم ذلك الاتصال وجها لوجه أو من خلال الوسائل التكنولوجية كالهاتف والانترنت.

•الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة :

وهي مجموعات لا يزيد أفرادها عن عدد قليل مثل الاسرة أو مجموعة الاصدقاء، حيث يوجد مجموعة من المرسلين والمستقبلين في نفس الوقت، وبذلك تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا من الاتصال الثنائي، وتزداد فرص التشويش على الرسائل وعدم الوضوح أثناء العملية الاتصالية.

مهارات الاتصال الشخصي:

يتميز الاتصال الشخصي الفعال بالعديد من المهارات الشخصية، والتي منها استخدام لغة الجسد بوضوح بالإضافة الى الكلمات المناسبة، ومن المهارات السلوكية المهمة في الاتصال الفعال ما يلي:

1 - **اتصال العين** : ويقصد به الالتقاء البصري أي أن تنظر بصدق وثبات إلى الشخص الآخر، إما إلى عينه أو إلى ما بين العينين أو إلى مقدمة الرأس أو إلى الوجه بصفة عامة، مع ملاحظة الثقافة العامة والقيم السائدة في المجتمعات.

2 - **وضعية الجسد** : ويقصد بها أن تقف منتصبًا وتتحرك حركة طبيعية بكل حرية وسهولة دون تقيد أو تكلف، مع ميلان قليل للأمام في اتجاه المستقبل.

3 - **الإشارات الطبيعية** : وذلك من خلال استخدام الذراعين واليدين بطريقة طبيعية دون تكلف أو تعمد أثناء الكلام أو عملية التواصل.

4 - **اللبس الملائم والمظهر اللائق** : وذلك بأن تلبس وتتزين وتظهر بمظهر ملائم للبيئة التي أنت فيها دون تكلف أو مبالغة.

5 - **نبرات الصوت** : حيث تعمل نبرات الصوت على تأكيد ما تقول أو تصحيح معناه، فهي تعمل على توضيح المعنى المقصود من الكلمة أو العبارة، وهي عملية تحتاج إلى تدريب واتقان.

6 - **استخدام الوقفات** : حيث تعمل الوقفات على توضيح المعنى المقصود، فالتوقف في المكان غير المناسب يعمل على تغيير المعنى المقصود من العبارة، هذا بالإضافة الى استخدام الكلمات المناسبة.

7 - **التجاوب** : ويقصد به التجاوب مع الطرف المقابل في عملية الاتصال وذلك من خلال الاهتمام والمشاركة وقراءة الانطباعات.

8 - **كن ذاتك الطبيعية** : وذلك بأن تبتعد عن الافتعال والتكلف وتكون صادقا مع نفسك وطبيعيًا في تصرفاتك، فالتكلف والافتعال يعمل على تقليل فعالية عملية الاتصال.

9 - **الابتسامات الطبيعية** :حيث تعمل الابتسامات الطبيعية على تقبل الطرف الآخر وزيادة جانب الألفة بين الطرفين، أما الابتسامة المصطنعة فإنها تهدد استمرارية عملية الاتصال.

10 - **الجدية** : ويقصد به أن يتناول الفرد موضوعا مهما، وأن يستخدم الكلمات الجادة ذات المعنى الواضح ويبتعد عن الكلمات الهزلية أو المزاح المفتعل.

فوائد الاتصال الشخصي :

للاتصال الشخصي فوائد كثيرة في حياة الإنسان، بدءا من إشباع حاجاته الفطرية الطبيعية وانتهاء بتقدير الذات الذي لا يتم إلا من خلال التفاعل مع الآخرين، سواء في الأسرة أو المدرسة أو في المجتمع بصفة عامة .ويمكن القول :إن الاتصال أو التواصل عبارة عن عملية نقل واستقبال أو تبادل للمعلومات بين طرفين أو أكثر.

ويقوم الاتصال على مبدأ ثلاثية التأثير، ويقصد به أن تأثير الاتصال في الآخرين لا يتوقف على الكلمات المستخدمة فقط بل يتوقف على ثلاثة عناصر أساسية تستخدم جميعها في عملية الاتصال، وهذه العناصر هي:

1 – الكلمات والعبارات، ويكون تأثيرها بنسبة 7 % فقط من عملية الاتصال.

2 – نبرات الصوت، ويكون تأثيرها بنسبة 38 % من عملية الاتصال.

3 – تعبيرات الجسم الأخرى(الجسدية والرمزية)، ويكون تأثيرها بنسبة 55 %من عملية الاتصال، وبذلك تكتمل نسبة الاتصال (100 %) لدى المستقبل.

ويمكن تحديد أهم فوائد الاتصال الشخصي فيما يلي:

1 - **الاستمتاع** : يلجأ كثير من الأفراد إلى التواصل مع الآخرين من أجل الاستمتاع بالحديث معهم وقضاء الأوقات الطيبة سويا، أو للخروج إلى المتنزهات سويا حيث إن الإنسان بطبعة اجتماعي ولا يستطيع تحقيق الاستمتاع بحياته وهو منفردا .كما يتحقق الاستمتاع بين طرفي الاتصال من خلال احترام كل منهما لوجهة نظر الآخر والحرص على الاستفادة من الخبرات الجديدة وتبادل المعلومات الثقافية والعلمية، والتسلية وتناول القصص وسرد الأحداث، وهي متعة عقلية يحتاج إليها كل فرد ليستزيد فكريا وعلميا ولا تتم إلا من خلال التواصل مع الآخرين.

2 - **السعادة الشخصية** : يسعى جميع الأفراد إلى تحقيق درجة كبيرة من السعادة الشخصية، ويختلف معنى ودرجة تلك السعادة عند الأفراد باختلاف أفكارهم وعقائدهم وثقافتهم وطموحاتهم ومراحلهم العمرية وجنسهم .وبصفة عامة فإن السعادة الشخصية تعني وصول الفرد إلى مستوى عال من الرضا والاطمئنان النفسي والوجداني عن سلوكياته وأفعاله وأقواله، وتظهر السعادة الشخصية على الفرد من خلال بعض العلامات التي تدل عليها كالابتسامات والكلمات الطيبة .والسعادة الشخصية لا تتحقق إلا من خلال علاقات التواصل التي يقيمها الفرد مع الآخرين، فيشعر بالرضا من التعامل مع الآخرين من خلال

تقدير الآخرين واحترامهم له، أو من خلال تحقيق المكاسب المشتركة بينهم، فيرغبون في استمرار عملية الاتصال بينهم لزيادة تحقيق السعادة الشخصية.

3 - **الإنتماء** : من فوائد الاتصال تحقيق الإنتماء للفرد، والانتماء من العلاقات الاجتماعية الضرورية التي يسعى اليها الفرد، وهو حاجة ملحة للفرد تجعله يشعر بأنه جزء من مجموعة أكبر يعتز ويفتخر بها، ويحرص على الوحدة معها والدفاع عنها، يتقيد بقيمها وأعرافها .فالفرد ينتمي لأسرة صغيرة والأسرة تنتمي إلى قبيلة والقبيلة تنتمي إلى مجتمع أكبر وهكذا، كما أن الفرد ينتمي إلى الحي الذي يسكن فيه والحي ينتمي إلى البلدة التي يعيش فيها والبلدة تنتمي إلى الدولة التي يحمل جنسيتها، وهكذا

تزداد دائرة الإنتماء عند الفرد وتتنوع، ويعمل التواصل على تقوية درجة الإنتماء بين الأفراد وزيادة العلاقة بينهم.

4 - **الهروب** : يحقق الاتصال الحاجة الهروبية للفرد والتي يحتاج إليها أحيانا للتسلية أو التخفيف من التوتر والشعور بالراحة بعيدا عن الموقف، ثم يعود بتفكيره مرة أخرى في مشكلته، فيتواصل مع فرد آخر يثق فيه ليتناول معه أطراف الحديث في موضوعات أخرى تجعله يبتعد قليلا عن جو المشكلة ثم يعود إليها مرة أخرى ليفكر فيها من وجهة نظر جديدة ومن زاوية أخرى .مثال ذلك ما يحدث في أيام العطلات الأسبوعية من اتفاق الأصدقاء على الخروج في نزهة لا يفكرون فيها في الدراسة ليعودوا بعد قضائهم تلك النزهة وهم متحمسين للدراسة مرة أخرى .

وكذلك الحال عندما تواجهك مسألة صعبة أو يطلب منك إعداد تقرير مهم، فإنك بين الحين والآخر تتواصل مع الأصدقاء لمجرد الحديث والتسلية فقط للهروب عن الموقف الذي تمر فيه الآن ثم تعود إليه مرة أخرى وقد إزداد حماسك له فتقوم بإنجازه على أفضل وجه .وعلى ذلك فإن الاتصال يلبي لك حالة الهروب من الموقف لتعود إليه مرة أخرى اكثر حماسا وإيجابية.

5 - **الاسترخاء** : يعمل التواصل على توفير حالة الاسترخاء للفرد والتي قد يحتاج إليها كثيرا بعض عناء المذاكرة أو العمل الدؤوب، فيلجأ الفرد للتواصل مع الأهل والأقارب والأصدقاء لغرض الاسترخاء والحصول على قسط من الراحة النفسية والجسمانية، وتغيير حالة التعب التي يمر بها ليعود بعد تواصله إلى مذاكرته وعمله نشيطا .ويحقق التواصل الاسترخاء للفرد من خلال التواصل الالكتروني أو من خلال الزيارات الاجتماعية والتنزه مع الأهل والأصدقاء وإعطاء العقل فترة راحة بعيدا عن أعباء ومشاكل العمل.

6 - **السيطرة** : يلبي التواصل تحقيق الحاجة إلى السيطرة والتي هي من ضمن احتياجات الفرد، فالإنسان بحاجة إلى الشعور بنوع من القوة والسيطرة على غيره من الأفراد في المجتمع لإشباع حاجة لديه، وهذه الحاجة نجدها في تتجسد في سيطرة الوالد على أبنائه، والزوج على زوجته، أو الزوجة على زوجها، والسيد على خادمه، والمدير على من يعمل تحت إدارته.

ولا يمكن تصور تلبية هذه الحاجة بدون تواصل بين الطرفين سواء كان تواصل لفظي أو كتابي، ومن هنا يسعى الأفراد إلى الزواج من أجل الإنجاب وتحقيق السيطرة الوالدية والزوجية، أو الاجتهاد في وظائفهم للوصول إلى مراكز قيادية تمكنهم من ممارسة السيطرة الوظيفية

<u>.ويمكن ملاحظة ممارسة سلوك التواصل من أجل السيطرة على عدة مستويات منها:</u>

أ – **المستوى الفردي:** مثل ما يحدث بين الأصدقاء كمحاولة إقناع صديقك لك بأن تذهب معه في سيارته للجامعة أو للتنزه، أو يفرض عليك تناول وجبة غذائية يحبها هو.

ب – **المستوى الجماعي:** مثل محاولة فريق كرة القدم السيطرة على الفريق الآخر في ملعب الكرة للانتصار عليه وتحقيق الفوز.

ج – **المستوى الدولي** : مثل ما يحدث في حالة الحرب بين دولتين، أو من خلال الغزو الفكري بسيطرة قنوات إعلامية على أفكار وعقول أفراد دول أخرى، بهدف فرض ثقافة

معينة وطمس ثقافة أخرى وهو ما يجب الحذر منه والعمل على مواجهته حماية للثقافة الخاصة.

7 - **تحقيق الاطمئنان** :حيث يعمل الاتصال بين الأفراد على إزالة الغموض أو الخوف الذي قد ينتاب الإنسان من مواجهة الآخرين، ومن خلال التواصل معهم يبدأ كل منهم في تحقيق الاطمئنان مع الطرف الآخر، بل وينتج عنه زيادة العلاقة بين الطرفين وتبادل الافكار وعقد الصفقات التجارية وغيرها .وبدون عملية التواصل فإن كل منهم يبقى مجهولا للطرف الآخر ويعمل على أخذ الحيطة منه بل ومناصبته العداء، ولا يزول هذا العداء إلا بعد التواصل والتقارب بينهما، فالإنسان عدو ما يجهل.

8 - **التوافق الاجتماعي** : من فوائد التواصل بين الأفراد والجماعات تحقيق التوافق الاجتماعي، وهو ما ينتج عن العلاقات التواصلية بين الأفراد، إذ يتقابل الأفراد المتقاربين في الطباع والميول والرغبات من بعضهم، كما يعمل التواصل على تقريب وجهات النظر بين الأفراد المختلفين مما يسهل عملية الترابط الاجتماعي بينهم، فيتبادلون أطراف الحديث ويتبادلون الهدايا والزيارات ويصل الأمر إلى تكوين الصداقات والعلاقات الأسرية، ويصبح كل منهم مهتم بالآخر وحريص على التعاون معه، فيتحقق الاندماج الاجتماعي بين الأفراد وينشأ المجتمع الترابط الذي يحرص كل فرد فيه على مصالح الطرف الآخر.

9 - **الألفة والمحبة** : وهي من فوائد الاتصال بين الأفراد، ويقصد بها وصول الفرد في علاقته مع الآخر إلى درجة يشعر فيها الفرد أنه حر تماما في التعبير عن مشاعره العميقة للطرف الآخر، وفي نفس الوقت يكون الطرف الآخر على قدر كبير من تفهم هذا الشعور ويبادله معه، وهي حاجة انسانية ضرورية يحتاج إليها الإنسان .وتتوفر هذه العلاقة عند الأفراد في حالات العلاقات الوثيقة جدا كالعلاقات الزوجية ومع الوالدين والأبناء والأخوة والأخوات، بل والصداقات الحميمة أحيانا .فيتبادل كل منهم الشعور بالمحبة والألفة مع الطرف الآخر ويسعى لإرضائه، وهو ما لا يتم إلا من خلال الاتصال.

ثالثاً : الاتصال الجمعي :

هو عملية تتم بين شخص ومجموعة محدودة من الأشخاص المتلقين الذين يجمعهم بالمرسل مكان واحد يستطيعون فيه مشاهدته والاستماع إليه كما يمكنه التعرف بشكل كبير علي ردود أفعالهم إزاء رسالته ومن ثم تعديلها بما يحقق مزيدا من فهم المتلقين لها ومن أمثلة الاتصال الجمعي المحاضرات الجامعية خطيه الجمعة الدرس فى الكنيسة اللقاءات الشعبية والمؤتمرات وغيرها.

وعلي الرغم من أن المبدأ الذى يقوم عليه هذا النوع من الاتصال يشبه الاتصال الشخص إلي حد بعيد فانه من الأفضل الفصل بينهما وذلك ان قيم ومواقف الإنسان تتأثر عموما بالمجموعات البشرية التي ينتمي إليها ويختلط بها وفى هذه الحالة يصبح دور المجموعة الصغيرة كحلقة الوصل بين الفرد والمجتمع.

ويمكننا القول أن المجموعة الصغيرة التي يتم من خلالها الاتصال الجمعي تتكون من مجموعة من الأفراد الذين غالبا ما يتقابلون يتباحثون فى الأمور المختلفة وهم يلتقون علي معايير ومصالح مشتركة ورغم أن لكل واحد منهم أهدافه الخاصة التي يسعي إليها إلا انهم غالبا يميلون لاتخاذ مواقف موحدة فى القضايا المختلفة .

مميزات الاتصال الجمعي:

1 – تلقائية الاتصال كما يحدث في المحادثات غير الرسمية.

2 – وحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.

3 – امكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد المتحدث اليهم.

4 – انخفاض تكلفة الاتصال بالمقارنة بالوسائل الاخرى.

5 – موجه إلى عدد كبير من الاشخاص لا يمكن الوصول اليهم بالاتصال الشخصي.

6 – يكون غالبا في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبلين.

7 – المستقبل هو من يتحكم في العملية الاتصالية، حيث هو من يختار وسيلة الاتصال وموضوعها.

8 – قد يستخدم فيه وسائل عرض الكترونية لتسهيل عملية الاتصال.

9 – امكانية التفاعل محدودة بالمقارنة بالاتصال الشخصي.

رابعاً : **الاتصال الجماهيرى** :

الاتصال الجماهيري : هو عملية التفاعل الاجتماعي من أجل إشباع الحاجات المتنوعة ، فهو من أهم الظواهر البشرية والاجتماعية، لأنه نتاج للتفاعل بين الفرد والمجتمع .

الاتصال الجماهيري : هو اتصال منظم ومدروس يقوم علي أساس إرسال رسالة علنية وعامة صادرة عن مؤسسة للاتصال ترسل الرسالة الإعلامية عبر وسيلة الية تتميز بقدرتها علي صنع نسخ كثيرة من الرسالة الأصلية لتوزع علي جمهور عريض ومتفرق ولا محدود وغير متجانس .

الاتصال الجماهيري : هو ذلك النمط من الاتصال الذي يتم بين أكثر من شخصين لإتمام العملية الاتصالية، والتي غالبا ما تقوم بها المؤسسات أو الهيئات عن طريق رسائل جماهيرية .

كما أنه يعني : الضرورة البشرية الملحة التي يعيش الإنسان معها طوال عمره لأجل إشباع حاجاته المتعددة.

ويقصد به أيضا : تلك العملية التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيري .

وهو : عملية اشتراك ومشاركة في المعنى من خلال التفاعل الرمزي ، تتميز بالانتشار في الزمان والمكان ، فضلا عن استمراريتها وقابليتها للتنبؤ .

فهو اتصال منظم ومدروس يقوم على أساس إرسال رسالة علنية وعامة إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات غير معروف للقائم بالاتصال، باستخدام وسائل

الاتصال الجماهيرية من صحف ومجلات وإذاعات ومحطات تلفزيونية وشبكات الانترنت والفضائيات ودور النشر الكبيرة وغيرها.

ويعرف الاتصال بالجماهير بأنه العملية التي يتم بوساطتها الاتصال بجمهور، أو بغالبية المجتمع الكلي أو جمع كبير منه، اتصالاً (يمكن أن يكون مباشراً أو غير مباشر) يهدف إلى إحداث تغيير في استجابته السلوكية الظاهرة أو غير الظاهرة.

إن الاتصال الجماهيري، وبشكله العصري التقني، يتجاوز اللقاء المباشر والتفاعل الاجتماعي وجها لوجه، وذلك باستخدام وسائل تقنية معقدة باهظة التكاليف، كالطباعة والإذاعة المسموعة والتلفزيون والسينما فضلا عن منظومة الاتصالات والمعلومات عبر الأقمار الاصطناعية، وشبكة الإنترنيت.

والاتصال الجماهيري يمتاز بخاصية التوجه لجمهور ضخم وكبير متعدد المشارب والاتجاهات والاختلاف في القدرات والأعمار والمعارف والميول والأذواق، حيث تصل الرسالة في الاتصال الجماهيري إلى جميع الناس في وقت واحد.

فضلا عن أن المرسل في الاتصال الجماهيري غالبا لا يكون فردا بل مؤسسات وشركات عملاقة وكبيرة، والمرسل لا يرى جمهوره وجها لوجه كما هو في الاتصال الوجاهي المباشر، الأمر الذي يجعل التغذية الراجعة معدومة أو نادرة. أن المرسل بالاتصال الجماهيري لا يرى الجمهور، ولذلك تكون التغذية المرتدة الراجعة قلية نسبيا وأحادية الاتجاه.

ويهدف الاتصال الجماهيري إلي تحقيق أغراض اجتماعية مختلفة (أخبار – ترفيه – تعليم – تثقيف –إعلان) وبسبب ذلك ولضخامة الجماهير التي تتعرض له فيستلزم ذلك أن تؤثر رسائله فى نفوس المتلقين وبالتالي تؤثر فى أفكارهم وسلوكياتهم ولعل أهم

سلبيات عملية الاتصال الجماهير هي غياب رجع الصدى ومن ثم فهو اتصال أحادى يكون الجمهور فيه متلقيا وللتغلب علي مشكلة غياب رجع الصدى فى الاتصال الجماهيرى يلجأ الإعلاميون إلي أساليب مختلفة منها رصد ردود الفعل الجماهيرية بأساليب علمية محددة كدراسات وبحوث استطلاع الرأى وبارومتر الاستماع والمشاهدة وبحوث المستمعين والاتصالات الهاتفية ورسائل القراء والمستمعين والمشاهدين .

شروط الاتصال الجماهيري :

من أهم شروط الاتصال الجماهيري :

أ – وجود قاعدة قوية لتمويل عملية الاتصال .

ب – وجود قاعدة علمية ثقافية في المجتمع, .

ج – وجود قدر معقول من الكثافة السكانية .

د – وجود مناخ حرية رأي وتعبير .

هـ – وجود أمكانيات تكنولوجية متاحة.

خصائص الاتصال الجماهيرى :

يمكن تحديد الخصائص والصفات التى تميز الاتصال الجماهيرى عن غيره من أنواع الاتصال بما يلي :

1 – التنظيم، حيث يكون الاتصال الجماهيري معد مسبقا ومنظما بطريقة مدروسة وجيدة.

2 – قوة التأثير، حيث يكون تأثيره كبيرا على الأفراد لما يتمتع به من دقة وجودة في الاداء.

3 – الصفة الرسمية، حيث تكون المصادر في الاتصال الجماهيري ناجمة عن منظمات رسمية مثل المؤسسات الحكومية أو الأهلية ذات الصفة الشرعية والتي تستهدف الربح أو كسب الولاء من الجمهور.

4 – العمومية، حيث تتسم رسائل الاتصال الجماهيري بالعمومية لتناسب جميع طبقات وأفراد المجتمع باختلاف ثقافاتهم وتكون مفهومة ومقبولة لديهم.

5 – التركيز على المعاني المشتركة، حيث يكون الاتصال الجماهيري موجها لملايين الاشخاص الذين لا يعرفون بعضهم بعضا معرفة شخصية.

6 – استخدام التكنولوجيا، حيث يعتمد الاتصال الجماهيري على استخدام التكنولوجيا الحديثة ليستطيع الوصول إلى معظم الجماهير الكبيرة في نفس الوقت.

7 – الاستمرارية، حيث يتميز الاتصال الجماهيري بصفة الاستمرارية في الاوقات المختلفة التي تناسب ظروف المستقبلين على تنوع أوقاتهم وأماكنهم وبيئاتهم.

8 – التنوع، حيث تتنوع الرسالة الاتصالية لتناسب اهتمامات الفئات العمرية والاجتماعية والثقافية والمهنية المختلفة، فتتنوع الرسالة الاتصالية بين الرسالة الترفيهية والعلمية والتثقيفية والاجتماعية والاخبارية والرياضية.

9 – الجذب والتشويق، حيث يتم اعداد الرسالة الاتصالية بشكل جذاب ومشوق للجمهور المستهدف من خلال استخدام الصور والالوان والحركات والمؤثرات الصوتية والالفاظ المناسبة وعناصر الاتصال الرمزية المختلفة.

أنواع الاتصال الجماهيري [1]:

أ–**الإعلام** : وهو عملية اتصال موضوعية تهدف وترمي إلى تزويد الجماهير بالمعلومات الصحيحة وتنظم التفاعل بينها .

ب– الإعلان : وهو من وسائل الدعاية التجارية لتسويق المنتجات والسلع عن طريق توجيه الجمهور ولفت نظره ، ولاشك أن الترويج لهذه السلع أسهل من ترويج الأفكار والمبادئ ، وذلك لأن الحاجة المادية أقوى بكثير عند الإنسان من غيرها.

ج–التعليم : يعرف التعليم على أنه إحداث سلوك مستجد عند المتعلم ، يحمل نظريات

[1] http://masscomm.kenanaonline.net/posts/142686

مختلفة في طريق تنمية الفكر وتقوية ملكات النقد وتربية الشخصية ، كما أن التعليم يوثق جدور الحضارة مع الحاضر فيغرس في الأذهان المفاهيم و المبادئ المستحبة .

د-الدعاية : و يتميز هذا النوع من الاتصال الجماهيري بأسلوب الإغراء والاستهواء بغض النظر إلى الموضوع الذي ترمي و تهدف إليه ، فهي ترمي إلى التأثير على السلوك أكثر مما ترمي إلى الإقناع لدى نجدها قوية التأثير في مجتمع النساء والجماعات البدائية والفقيرة والأطفال ومن وسائل الدعاية المألوفة نجد الصحف ، والتليفزيون ، والمجلات ، وأغلفة البضائع .

خامساً : الاتصال الثقافي :

هو الاتصال الذي يتم بين أفراد لا ينتمون إلى ثقافة واحدة، بل من ثقافات مختلفة، حيث يتعلق عادة
بالقيم والعادات والاتجاهات والسلوكيات .

أشكال الاتصال الثقافي :

يأخذ الاتصال الثقافي عدة أشكال وذلك كما يلي:

1 – **من حيث العدد :** يمكن تقسيم الاتصال الثقافي من حيث عدد أفراده إلى:

أ – فردي : حيث يكون بين فردين من ثقافتين مختلفتين.

ب – جمعي : حيث يكون بين مجموعتين من الأفراد كل منهما من ثقافة مختلفة عن الاخرى.

ج – جماهيري : ويتم من خلال متابعة فرد من ثقافة معينة لوسائل الاعلام من ثقافة أخرى.

2 – من حيث الكيفية : يمكن تقسيم الاتصال الثقافي من حيث كيفيته إلى:

أ – مباشر : وذلك من خلال التعامل وجها لوجه بين فردين أو مجموعة من الأفراد من ثقافات مختلفة، وذلك كما يحدث عند السفر إلى دول اخرى، أو مقابلة السائحين، أو ما يحدث في البلدان التي بها تنوع عرقي مثل لبنان.

ب – غير مباشر : ويتم باستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة دون الانتقال إلى أماكن اخرى، وذلك كما يحدث من خلال متابعة الاذاعات الاجنبية والقنوات التلفازية الاخرى، أو من خلال أجهزة الحاسوب واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

مميزات الاتصال الثقافي:

1 – التنوع، حيث يؤدي تنوع الثقافات والبيئات إلى تنوع المهارات والأفكار والمعلومات لطرفي عملية الاتصال .

2 – الاثراء، وذلك من خلال تبادل واضافة معلومات جديدة لكل من طرفي الاتصال.

3 – التلقائية، حيث تقل فيه الصفة الرسمية، خاصة اذا كان مباشرا لوجها لوجه.

4 – تلاقح الأفكار ،وذلك من خلال تبادل الأفكار والآراء من وجهات نظر مختلفة، مما يؤدي إلى نمائها وتكاملها وزيادتها.

5 – الانفتاح العقلي، حيث يؤدي النقاش والحوار والاطلاع على ما هو جديد إلى الانفتاح العقلي، والنمو العقلي.

6 – اتساع الحدود، حيث لا يعترف الاتصال الثقافي بحدود مكانية ولا حدود زمانية معينة، فهو يتم بين كل الثقافات ويتم في كل الاوقات دون قيود.