الفصل الأول

الدرس الاتصالي

قراءة أولية في تفاصيل العملية الاتصالية

١ - طبيعة الاتصال

١- طبيعة الاتصال :

قد لا نأتي بجديد حين نقول بأن الاتصال كظاهرة كان سبباً رئيساً في ولادة المجتمع الإنساني منذ آلاف السنين . وقد لانضيف شيئاً إلى ماتوصل إليه دارسو الثقافات والمجتمعات منذ الأزل حتى وقتنا الحاضر عن مركزية الفعل الاتصالي في تشكّل الوعي الإنساني ذاته ، والذي تمكن معه الإنسان من التفاعل مع محيطه المادي والإجتماعي وفقاً للشروط والأدوات المتاحة له عبر مفاصل التاريخ البشري.

فالاتصال Communication لم يكن شيئاً للتسلية وشغل الفراغ حتى للإنسان البدائي بقدر ماكان ولايزال حاجة ترتبط بوجوده مع بنى جلدته واستمراريته في التكيّف مع ظروف معيشته وأساليب استجابته لحاجاته النفسانيه والفسيولوجية وكيفية التعبير عنها بشكل أو بآخر . فالمصطلح الغربي للاتصال Communication يُشير صراحة إلى معنى المشاركة . ومن غير الطبيعي تصوُّر أن الحياة الاجتماعية أصلاً تقوم في أي بيئة على عنصر غير عنصر المشاركة والتفاعل.

ولعل القول بتلازم الظاهرة الاتصالية والواقع الإجتماعي فذلك ليس من قبيل الحذلقة اللغوية أو البذخ المصطلحي فحسب ، وإنما هو شيء من "العودة لأصول الأشياء وجنورها" كما يقول الفيلسوف الألماني إدموند هوسرل E. Husserl (١٩٢٧) في اطروحته الشهيرة في الموسوعة البريطانية عن

الفينومنولوجية [٣]. وهذا شيء أساسي وجوهري لفهم الظاهرة التي كانت ومازالت حجر الزاوية في تقارب الإنسان مع الآخرين وفي تنافره معهم ، وأيضاً في تسهيل المصالح بين الأفراد والجماعات وتقوية الروابط وخلق المشكلات والتأزمات في الوقت نفسه ، وإن كنا نُهيء أنفسنا لفهم شمولي للظاهرة الاتصالية وهي قيد العمل في حياة المجتمع الجماهيري ، فإنه حتماً لابد من التعريج على الجزئيات الرئيسة التي تمنح الاتصال كل هذه الحركية والهالة التي تفاجئنا دوماً وكأننا نصطدم بها للوهلة الأولى على الرغم من معايشتنا لها في يومياتنا مع الآخرين ووسائل الإعلام بكافة أشكالها .

وإذا كنا نقول بأن الاتصال عملية اجتماعية ، فهذا القول يترتب عليه الأخذ في الأعتبار مجموعة عناصر أو بالأصح متغيرات جوهرية لابد من التعريف بها ليكون بمقدورنا الإلمام ذهنياً بتفاصيل مفهوم العملية في هذا السياق العريض . فهذا الباحث ديفيد بيرلو D. Berlo (١٩٦٠)، والذي جاء بعد قائمة طويلة من الباحثين الذين قدموا نماذج لفظية وتصويرية للإتصال ، يورد مفهوم العملية Process للمرة الأولى في هذا الصدد . وهو من أهم الجوانب إثارة في النموذج الاتصالي الذي قدمه مشتملاً على عناصر المصدر والرسالة والقناة والمستقبِلْ [٤]. فالاتصال هنا يحدث في سلسلة متعاقبة من المراحل التي

---

(٣) Edmund Husserl, " Phenomenology " , in Encyclopaedia Britanica (14th Ed.), London, 1927, vol 17, col, 699 - 702

(٤) D. Berlo, the process of Communication : An introduction to Theory and practice, 1960, by Holt, Rinehart and winston .

تُتّمم الحدث الاتصالي في شكل عملي من خلال العناصر الأربعة أعلاه (المصدر – الرسالة – القناة – المتلقي).

هذا مع ملاحظة أن عنصر التغذية الراجعة الذي أورده الباحث ولبور شرام في نموذجه المطوَّر للاتصال في العام (١٩٦٥) يعد متغيراً أساسياً في فهمنا للاتصال كعملية ، ولابد من حضوره في أذهاننا هنا ونحن نناقش الصورة التي يولد بها الاتصال في المواقف الشخصية المواجهية (وجهاً لوجه) أو الوسائلية (عبر وسائط إتصالية مطبوعة أو مرئية أو مسموعة).

فالعملية الاتصالية لكي تتحقق في إطار عناصر المصدر ، الرسالة ، القناة (الوسيلة) ، المستقبل ، والتغذية الراجعة المذكورة آنفاً لابد فيها من عدم إغفال طبيعة الموقف الاتصالي بين طرفي الاتصال (المصدر والمستقبل) من حيث الجدية والتفاهة والبساطة والتعقيد الخ . علاوة على الجوانب الخاصة بمهارات الاتصال وحجم معرفة كل طرف بالشروط الإجتماعية والثقافية الواجب توافرها لإنجاح الاتصال أو إفشاله.

ونلاحظ هنا أيضاً أن العملية الاتصالية أصلاً لاتتحق في فراغ . فمهارات المتصلين ومستوى المعرفة لديهم وخبراتهم المشتركة بالأنظمة الرمزية اللغوية والإشارات والعلامات . . الخ ، جميعها مؤشرات على البُعد الإجتماعي / الثقافي المعني بتجسّيدها في النظام الاتصالي للمجتمع . فاللغة المنطوقة أو تلك المعُبّر عنها جسدياً وأساليب توظيفها في المواقف الإجتماعية ماهي إلا مجرد وعاء جمعي يحكمه الميراث الثقافي للأمة، وتؤسس له الممارسات

الاتصالية اليومية فيما بين الأفراد وفقاً للضوابط والأدوار التي يحددها العقل الجمعي . فالإنسان بقدراته العقلية التي ميّزه بها الخالق عز وجل عن بقية المخلوقات جعلت منه كائناً رمزياً بالدرجة الأولى . أي أنه لايتعاطى مع العالم المادي مباشرة كبقية المخلوقات. وعليه ، فقد صنع الإنسان الرموز وعلى رأسها اللغة والفن ليتفاعل مع العالم من حوله وليعطي معنى لكل شيء من حوله بعيداً عن تجريدات الواقع بكل موجوداته . فالقدرات العقلية الفريدة للإنسان من حيث مهارته في التعاطي مع واقعه الإجتماعي بشكل غير مباشر ومن خلال عالم الرمز ، والذي طوّر بوساطته أشكال تفاعله مع بيئته الإجتماعية وبدرجة ساهمت في صناعة المعرفة وتراكمها للحد الذي تحوّل معه المجتمع البشري من البساطة إلى التعقيد ومن البدائية إلى التقدم والرقي. فالاتصال ساهم في تأثير الإنسان في مجتمعه وبنفس تأثير المجتمع في سلوكه وأساليب تفكيره ومعيشته . . فالاتصال أصلاً كان ولايزال واحداً من أهم الروابط فيما بين الأفراد وبيئتهم الإجتماعية . بوساطته يتبادل الإنسان خبراته وتجاربه ويعبّر عن مشاعره وأحاسيسه وأفكاره للآخرين . ويتلقى من خلاله مفهومات ونظم وقيم ومعايير المجتمع الذي ينتسب إليه بالدرجة التي تهيئه للانخراط بفاعلية في الحياة الإجتماعية . وهذا التأثر والتأثير المتبادل ليس إلا جوهر الحضور الإنساني الذي نطلق عليه اصطلاحاً "الظاهرة الاتصالية". فالظاهرة الاتصالية هنا ليست إلا بمثابة مركبة أو وسيلة تُرحل من خلالها وبوساطتها عمليات التفاعل الواعية في المجتمع. فالمجتمعات الإنسانية قامت منذ آلاف السنين

على التوافق والتفاهم حيال المعاني المشتركة فيما بين الأفراد . وظل الإنسان في محيطه الإجتماعي شغوفاً بأن يفهمه من حوله وأن يفهم هو الكثير من الوقائع والظواهر. وعمل بشكل واعٍ على تطوير أدوات تواصله وتفاعله في بيئته المعيشه من وقت لآخر . فالصناعة الاتصالية المعقدة التي تحتوينا في أواخر القرن العشرين لم تكن إلا الشكل المتطوِّر لجهود العقل الإنساني المتراكمة عبر آلاف السنين . فمن المراحل الأولية لحضور الإنسان الإجتماعي ، أدرك بحسه وعقله أن تأسيس الواقع الإجتماعي يُحتّم الإعتناء بالظاهرة الاتصالية التي بدونها تستحيل استمرارية عطاء الجنس البشري ضمن أي شكل من أشكال التجمّع الواعية.

بطبيعة الحال ، لم يكن الإنسان مبالغاً أو مفرطاً في إحتفائه بالظاهرة الاتصالية ، عندما نضع في الإعتبار قيمة الاتصال في مجتمع اليوم المعاصر. فالإعتناء بخلق الرموز المعبّرة عن مظاهر الحياة ، والعمل المتواصل لتطوير أدوات ووسائط التعبير والتواصل مع الآخرين في المجتمع، ومحاولات الدرس الجادة لسلوك وطبائع الإنسان وأنظمة المجتمع القيميه كانت ولاتزال مرتكزاً جوهرياً في مشروع الإنسان الحضاري الطموح لفهم عالمه وإضفاء مسحة من الإثارة والقيمة المعنوية على وجوده ووجود الآخرين من أبناء جلدته.

فالاتصال حقيقة ذات حضور مؤثر يصعب حتى تجاهله أو تحاشيه سواء أكان المجتمع متخلفاً أو متقدماً في وقتنا الراهن . اليوم ونحن نعايش تفجرً المعلومات ومبتكرات التواصل الكوني التي تفاجئنا بها ماكينة التقنية لم يعد

من الممكن تخيّل ساعات النهار والليل دون أن تطال يد التغيير والتحوّل مظاهر حياتنا السياسية والاقتصادية والثقافية في واقعنا الإجتماعي . فتعددية مصادر وأقنية المعلومات وسرعة نمط وإيقاعها المعرفة فيما بين أطراف العالم بلا حواجز أو قيود جغرافية مقارنة بما قبل الثورة الإلكترونية وسّع من نفوذ الإنسان ومساهمته في السيطرة على واقعه الإجتماعي البسيط والواقع الكوني الذي أصبح هو الآخر في متناول السمع والرؤية المباشرة.

ولاغرابة في أن نُحضِّر في أذهاننا السياق الإجتماعي للظاهرة الاتصالية ونحن بصدد الكشف عن خصوصية علاقة الوسيلة الاتصالية بالمجتمع الجماهيري موضوعنا هنا ، بتسليط الضوء على مساهمات أهم الباحثين في علم الاتصال . فهذا الباحث دينيز ماكويل Denis Macual (١٩٧٢) يشير بلا مواربة إلى أن الظاهرة الاتصالية لاتعدو كونها تمثيلاً لأي عملية إجتماعية . فالاتصال يجسِّد أي شكل من أشكال الممارسة الإجتماعية في مجتمع الإنسان من خلال أساليب التعبير والرموز التي يوظفها أفراد المجتمع في تبادلهم للأدوار والرسائل والمقاصد . (٥)

فالاتصال هنا يمكن التفكير فيه بوصفه ضرباً من المشاركة والتفاعل المتبادل في محيط إجتماعي بين أطراف واعية تؤثر وتتأثر فيما بينها . وقد يأخذنا البعض من الباحثين في حقل الاتصال إلى موقع يُنظر فيه للاتصال من الجانب المعلوماتي والآلية التي يلتقي بها أفراد المجتمع عبر الشبكات

---

(٥) Dennis Macual, Social process, Communication. Longman, London, 1972 .

الإجتماعية أو الأدوار إن شئنا . وهذا مايطـــرحه كـــل من إفيرت روجرز E. Rogers ولورانس كِنكِدْ L. Kincaid (١٩٨١) في فهمهما للاتصال بوصفه عملية دائرية يخلق بموجبها الأفراد معلومات تقودهم لفهم مشترك.(٦)

ويتفق العديد من الباحثين في حقل الدراسات الاتصالية على أن جوانب المشاركة والتفاعل المتبادل بين أطراف العملية الاتصالية ينصبْ بالدرجة الأولى على مضامين ورسائل Messages تتمحور حول معانٍ وفهم مشترك في كل الظروف . وهو مايفرض على أفراد المجتمع وجود نظام رمزي متعارف عليه وقادر على نقل المضامين والأفكار والرسائل بصورة عملية في المواقف الإجتماعية المختلفة فيما بينهم . وقد تكون اللغة (Langue) أحد أبرز الأنظمة الرمزية التي طوَّرها الإنسان في حياته الإجتماعية كوسيلة لنقل وتجسيد المعاني والفهم المشترك عبر العصور.

إن بروز اللغة في المجتمع الإنساني كوسيلة اتصالية كان بمثابة التحوُّل الجذري في البيئة الإجتماعية للإنسان ، وبشكل مُقارب كثيراً للتحوَّل التقني والإلكتروني الذي نعايشه في مجتمعات اليوم المدنية . فاللغة لم تُفَعِّل الواقع الإجتماعي للإنسان فحسب ، وإنما دفعت بحضور الإنسان العقلي نفسه إلى خطوات متقدمة جداً في الوصف والتحليل والإستيعاب والتفكير المُعقد الذي

---

(٦) في نموذج التلاقي : يناقش هنا الباحثان مفهوم الشبكات الإجتماعية والدور الذي تلعبه المعلومات في ربط الأفراد بها وبما يخدم مصالحهم .

Everett, Rogers and D. Lawrence Kincaid, Communication Networks. New York, Free press, 1981. p. 65 .

أثرى الحياة الإجتماعية في كافة وجوهها المعرفية والعملية .

فالكلمات والإشارات والعلامات والأرقام والصور والرسومات كرموز إتصالية دفعت بالتفاعل البشري إلى أقصى درجات الفاعلية ، وسهّلت كثيراً من إرتباط الأفراد ببيئتهم الإجتماعية وتفسيرها وفهمها والتعاطي مع متغيراتها الثقافية والمادية بما يلبي حاجاتهم الزمانية والمكانية . فالإتفاقات الجمعية هنا حيال صناعة الواقع الرمزي للمجتمع من رموز وإشارات ولغة منطوقة و إيماءات لايمكن إغفالها لكونها من أهم وأبرز مساهمات العقل الجمعي للأمة . وأي شكل من أشكال الممارسة الاتصالية لابد له أن يكون وفق الشروط والضوابط التي يقرها من وقت لآخر لأفراده وللعمليات الإجتماعية فيه. وهذا مايفضي للقول بأن المنطق الذي يحكم الممارسة الاتصالية في كل الأحوال ليس إلا العُرف والقيم الإجتماعية المتداولة في المجتمع . وهذا بطبيعة الحال ينطبق على كافة المواقف والأنماط الاتصالية المباشرة كالاتصال الشخصي Interpersonal communication أو غير المباشرة كالاتصال الجماهيري Mass Comuunication .

ففي الاتصال المواجهي Face - to - Face أو ذلك الذي تلعب فيه الوسيلة الإلكترونية الدور الرئيسي في اختزال حواجز الزمان والمكان تبقى قوانين التفاعل الإجتماعي هي صاحبة الحضور الأبرز في ديناميات العملية الاتصالية. فالحوار الشخصي العفوي والمباشر بين شخصين أو تلك البرامج والوقائع والتغطيات التي تطرحها أجندة العمل الجماهيري في وسائل الإعلام تظل

محكومة بما تقره مؤسسات المجتمع المدني التربوية والسياسية والإقتصادية والثقافية من مساحات مسموح بالحراك الإجتماعي فيها . فالخطاب الشخصي والخطاب الإعلامي كلاهما مؤشران صريحان لايمكن فهمها أو فهم المضامين المحمّلة في ثناياهما في أي وقت من الأوقات دونما رجوع مباشر لبطانة الواقع الإجتماعي الذي تعمل فيه وتؤثر وتتأثر به في كل الأحوال .

وقد يكون الخطاب الإعلامي هو الأكثر وضوحاً عند الحديث عن هذا الجانب ، خاصة في متابعتنا لعمل الوسائل الاتصالية من مجتع لآخر . فالوسيلة الإعلامية في مجتمع ليبرالي من المتعذّر فهم آليات أدائها الوظيفي بعيداً عن السياق الإجتماعي الحاضن لمؤسسات المجتمع كالقرار السياسي وأساليب صناعته والقرار الإقتصادي وتبعاته على حركة الرساميل والتبادل الصناعي والتجاري حسب خصوصيات الثقافة الجماهيرية وأدوات صناعتها في المجتمع.

وكذلك هو الحال بخصوص الوسيلة الإعلامية في مجتمع شمولي حيث يصبح خطابها إنعكاساً لواقعها السياسي والإقتصادي والأيديولوجي الثقافي. وسيتم تناول هذه الجوانب لاحقاً وبالتفصيل عند الحديث عن عمل الوسيلة الإعلامية في مجتمع الجماهير . وقد أتوقف هنا عند هذا الحد ، لإستكمال تفاصيل العملية الاتصالية ، وبالأخص فيما يتعلق بالعناصر والأنماط والمفاهيم المعنية بديناميات الاتصال في المجتمع.

الفصل الأول
الدرس الاتصالي
قراءة أولية في تفاصيل العملية الاتصالية

٢ - العملية الاتصالية

٢- العملية الاتصالية

في تقديمي لمفهوم الاتصال ، حرصت في الصفحات السابقة على اجتراح الجانب الاجتماعي وبالأخص فيما يختص بطبيعة العملية الاتصالية لتهيئة الأرضية المعرفية اللازمة للكشف عن سوسيولوجية الوسيلة الإعلامية في المجتمع الجماهيري . واستكمالاً للفكرة القائلة بأن الاتصال عملية إجتماعية ، فلابد من مطارحة مفهوم العملية هذا ، والذي يُثير في ذهن القارىء متغيرات الحركة أو بعبارة أدق حالات التغيّر المستمرة . وهذا ماأهدِف إلى الوصول إليه بدرجة أو بأخرى.

فالاتصال لابد من التفكير فيه كظاهرة ديناميكية متغيرة وغير مستقرة. ولعل في مقاربتنا له عبر مفهوم المجتمع ليس مجرد مظهرية كلامية، قدر ماهو تماثل لحالات الحراك والتغيير التي تلازم تشكل المجتمعات في الواقع . وحتى عندما نطرح الاتصال كظاهرة على طاولة التشريح المعرفية ، ونعُمِل فيه مبضع التحليل والتفسير لمكوناته وعناصره الأولية والطبيعية التي تحكمه ، فإننا لانباعد كثيراً عن العمليات التي يتحاور بموجبها الدارس الاجتماعي مع ظواهر وقضايا المجتمع التي يُعرف عنها التغيّر الدائم واللا استقرار بحكم ارتباطها بعالم الإنسان الملىء بالتفاعلات والتحوّلات .

ولعلى لا أجازف كثيراً بأدواتي المعرفية عندما أسعى لفهم الظاهرة الاتصالية من خلال مقاربتها بالظاهرة الاجتماعية ، خاصة وإننا نتفق ضمنياً على تبادلية الحضور لكلتا الظاهرتين في وعينا الإنساني سواءً حين نعني

شؤوننا اليومية وخطابنا المتداول في تفاعلاتنا أو حين نقصد حالات الدرس البحثيه الصارمة التي نتعامل فيها بعقلية الخطوات المنهجية والإجرائية مع الظواهر الاتصالية وتلك الاجتماعية .

وعوداً على بدء ، فالقول بدينامية العملية الاتصالية يملِيء ضرورة التعريف بالعناصر الرئيسة والفاعلة في الاتصال ذاته كظاهرة فريدة من نوعها في الشأن الإنساني . ففي حياتنا اليومية نمر بالكثير من المواقف الاتصالية التي نغدوا بموجبها اما مرسلين أو متلقين لأعداد مهولة من الرسائل التي قد تكون مباشرة ووجهاً لوجه أو عبر وسائط جماهيرية كالصحف والإذاعة والتلفزيون والكتاب والنصوص الإلكترونية (الكمبيوتر) . وفي كل الأحوال تتفاوت مقاصدنا الاتصالية من مجرد التحية والابتسامة للآخرين ، إلى ترجمة مشاعرنا وأحاسيسنا وأفكارنا في نطاق علاقتنا الاجتماعية بهم ، إلى محاولات التأثير في إتجاهاتهم ومواقفهم وقناعاتهم.

فالإنسان لايتصل من دون أهداف واضحة في ذهنه . فهو يتصل بالآخرين في أحيان لتقوية أواصر علاقته الاجتماعية بهم ، وفي أحيان بهدف التأثير في مواقفهم واتجاهاتهم ، وفي أحيان أخرى بهدف انجاز أعمال مشتركة مع الآخرين . وهذا يعني أن الإنسان مشارك نشط في واقعه الاجتماعي ، فهو لايرسل رسائله للآخرين بلاهدف ولايتلقى في الوقت نفسه رسائل الآخرين مُفرّغة من الأهداف من قِبله هو . فالقول بعملية الاتصال هنا مبعثه أن الاتصال أكبر من مجرد نقل أو استقبال للمعلومة أو الرسالة

الاتصالية وبالأخص عندما نفكر في الحدث الاتصالي في إطار الواقع الإجتماعي وبعيداً عن اختزاله في نطاق المثير والاستجابة وميكانيكيات السلوك .

إن منطلقات الاتصال في الحياة الاجتماعية هي مجموعة من الاحتياجات النفسية والجمعية التي لايمكننا بأي حال من الأحوال إسقاطها من وعينا كمخلوقات مُفكرة . ولهذا فنحن هنا لا ننظر للاتصال من جانبه المكانيكي فحسب (أي جانب إرسال الرسائل واستقبالها). وإنما من جانب عملي Pragmatic ، أي مايحدث لنا ومن حولنا وداخل رؤوسنا ونحن في حالة اتصال بالآخرين في يومياتنا مرسلين أو مستقبلين . ففي المواقف الاجتماعية يأخذ الحدث الاتصالي وضعاً عملياً مغايراً للحالة أو الصورة التي يفرضها النموذج الاتصالي في تصوراتنا كعناصر متعاقبة الأدوار .

فعناصر الاتصال مترابطة ومتداخلة الأثر والتأثير على الموقف الاتصالي برُمته ، وأي تغيير يطرأ على أحداها ولابد من أن يترتب عليه تحوّل جذري في توقعات ونتائج الموقف كلية ، وبالتحديد عندما يكون مجال الرؤية الواقع الاجتماعي . عندها فقط لانكاد نميّز المصدر من المتلقي بسبب تبادلية الأدوار وديناميكيتها في الموقف الاتصالي . فمفهوم التفاعل يملي تبادلية الأدوار والأفكار من خلال التغذية الراجعة Feed back الذي يعيدنا بالدرجة الأولى إلى الموقف الاتصالي الطبيعي ، والذي يحدث في يومياتنا عشرات المرات ، ويُفترض فيه اشتراكنا في العديد من الأدوار الاجتماعية.

- العناصر الرئيسة في الحدث الاتصالي:

في الموقف الاتصالي ، ليس هناك طرف مُهيمن أو أكثر حضوراً من الطرف الآخر أو عنصر أكثر فاعلية من بقية العناصر . وهذا يعني أن صناعة الرسالة الاتصالية من المرسل ووضعها في رموز لغوية منطوقة أو جسدية عبر وسيلة مباشرة أو عبر وسيط اتصالي باتجاه متلقي أو جمهور ليس هو مانقصد هنا بالعملية الاتصالية . فوصول الرسالة للمتلقي ليس الا الحلقة الأولى في العملية الاتصالية . فردود فعل المتلقي واستجابته لرسالة المصدر جانب آخر لايقل أهمية عن الدور الذي قام به منشيء الاتصال .

فالقائم بالاتصال (Source) هنا يُعبِّر عن أفكاره بوضعها في رموز منطوقة أو حركية (الرسالة Message) ، موجهة إلى شخص آخر (متلقي Recipient) يقوم بترجمتها وفهم مقاصدها ، وهذا المتلقي لايلبث أن يصبح مصدراً هو أيضاً عندما يعبّر عن استجابته للرسالة التي تلقاها منذ لحظات في شكل رسالة مُعبّر عنها برموز إما منطوقة أو حركية / سلوكية (رجع الصدى Feed back) . وهكذا تتم تبادلية الأدوار فيما بين أطراف الاتصال الرئيسة وكأن كل منها المسؤول الأوحد عن دينامية الفعل الاتصالي في أي لحظة من اللحظات . ولابد من القول هنا إن الموقف الاتصالي هنا تحكمه أبعاد إجتماعية ونفسانية وعلائقية Relational .

وهذه الأبعاد كفيلة بإحداث التفاعل المطلوب والتأثير في حجم حالة

التفاعل وعمقها فيما بين الأطراف المعنية بالموقف الاتصالي . وهذا الجانب على درجة كبيرة من الأهمية في دفع الاتصال إلى الأمام أو إبقائه عند نقطة حيادية أو ربما بالدفع به إلى الوراء وكأن شيئاً لم يكن . وبطبيعة الحال ، قد تأتي استجابة أو رد فعل المتلقي للرسالة بالسلب أو الإيجاب . فكثيراً ما تأتي ردود فعل الآخرين من حولنا مغايرة تماماً لتوقعاتنا نتيجة لسوء الفهم أو لعدم وضوح أفكارنا ورسائلنا . ففي الموقف الاتصالي تكون كل الاحتمالات واردة حتى في الأوقات التي لانتوقع فيها الفشل في تفاعلاتنا اليومية مع الآخرين.

فالجوانب النفسانية ودرجات ارتياحنا أو تأزمنا وخبراتنا وتجاربنا السابقة علاوة على نوعية العلاقات التي نرتبط بها، رسمية كانت أو غير رسمية ، حميمية أو عدوانية ، قرابة أو صداقة، كلها تؤثر بدرجات متفاوته على نجاح أو فشل الاتصال . وتأخذ الجوانب النفسانية والعلائقية وتلك الاجتماعية أبعاداً موثرة ومهمة جداً في الاتصال المباشر والمواجهي Interpersonal Communication بكل أشكاله بين فردين - المجموعات الصغيرة، الخطب والندوات والاتصال العام) ، حيث ردود الفعل تأتي مباشرة وآنية ومكشوفة لكل الأطراف المشاركة في الاتصال.

وقد يختل الحال في حالة وجود وسيط اتصالي Medium مثلما هو الحال في الاتصال الجماهيري حيث تأتي ردود الفعل والاستجابة متأخرة وقد تكون منعدمة تماماً بسبب غياب المواجهة فيما بين المصدر والمتلقي . إن رجع الصدى، سواءً كنا نتحدث عن الاتصال المباشر أو الجماهيري له فاعليةً

تكمن في كونه مؤشراً دقيقاً لكل من المرسل والمتلقي حيال ادائهما الاتصالي ومدى وضوح أفكار كل منهما وبالتالي تحقيقهما للمعنى المشترك. فنحن لانتصل في فراغ أو من فراغ ، وكثيراً مانحرص في تفاعلاتنا اليومية على أن نعرف بشكل مباشر أو غير مباشر ردود فعل الآخرين حيال شخصياتنا وسلوكياتنا الاجتماعية وأدائنا التفاعلي . ويهمنا جداً أن نكون مفهومين وأن نفهم الآخرين بنفس الدرجة التي يصبح معها لحضورنا الاجتماعي قيمة ومردود إشباعي إيجابي . ووفقاً لرجع الصدى ، كثيراً مانلجأ إلى تعديل مواقفنا وأفكارنا وأدوارنا التفاعلية في المجتمع ، فقط لأن وجودنا الاجتماعي يفرض علينا التوافق وتحقيق الانسجام مع الآخرين.

وكذلك الحال بالنسبة للقائم بالاتصال في الوسائل الإعلامية (الجماهيرية) سواءً أكان مقدماً أو معداً لبرنامج أو مديراً لمحطة إذاعية أو تلفزيونية أو مسؤولاً عن تحرير صحيفة أو مجلة . فكل هولاء ، ومهما كانوا ناجحين ومؤثرين ومشهورين ، يلاحقون من وقت لآخر ردود فعل الجمهور تجاه مايطرحونه من برامج وتغطيات إخبارية أو ترفيهية. فالمنافسة الإعلامية في مجتمعات اليوم أصبحت تفرض اهتمام المؤسسات الإعلامية بالجمهور حرصاً على آرائه وميوله ورغباته وانتقاداته لكسب أكبر قدر ممكن من اهتمامهم ومتابعتهم.

فالسوق الإعلامية اليوم تحكمها متغيرات الإعلان والمبيعات (التسويق)، والممولون والمعلنون ممن يحركون عجلة هذه السوق يهتمون

كثيراً بمؤشرات المشاهدة والقراءة الجماهيرية التي تكشف لهم درجات تفوق أو ضعف المؤسسات الإعلامية من خلال أدائها في السوق . وغالباً مايأخذ رجع الصدى في الاتصال الجماهيري اشكالاً تتفاوت بحسب طبيعة الوسيلة الإعلامية (مطبوعة مسموعة أو مرئية). فقد يكون رجع الصدى لفظياً أو كتابياً (محادثة مسؤولي المحطة الإذاعية أو التليفزيونية أو بريد القراء) ، وقد يكون غير لفظي / سلوكي (إحجام القراء عن شراء المطبوعة الامتناع عن الاشتراك في خدمات المحطة ومتابعة برامجها الإذاعية والتليفزيونية).

ومن المهم جداً أن يكون واضحاً في الذهن أهمية عامل رجع الصدى هذا في كافة اشكال الاتصال البسيطة أو المعقدة باعتباره الجزء الأكثر إثارة وأهمية في العملية الاتصالية . والمؤشر الأوحد الذي نحكم من خلاله على جدوى أو فاعلية مواقفنا الاتصالية وأدوارنا الاجتماعية ووجاهة التركيز على هذا العامل تكمن في أنه يتوافق مع طبيعة الاتصال كظاهرة إجتماعية لاتسير في اتجاه واحد بقدر ما تسير في اتجاهين سواءً في اتصالاتنا المباشرة والمواجهية والعامة أو تلك الجماهيرية حيث الوسائط الالكترونية.

ولعله بسبب الحضور المُثير للوسائل الإعلامية في مجتمعات اليوم وأهميتها في عمل المؤسسات التجارية والاقتصادية والسياسية والتربوية ، تزايدت أهمية ردود فعل الجمهور ، وأصبحت حجر الزاوية في دخول وخروج المؤسسات الإعلامية للسوق الإعلامية . فالإهتمام بالجمهور لم يعد ترفاً غير مبرر ، بل أصبح على قدر عالٍ من التأثير في حياة المؤسسة الإعلامية

مهنياً واقتصادياً .

وقبل أن نختتم هذه الجزئية ، لابد أن نعرِّج على مستويات الممارسة للعملية الاتصالية في الواقع . أي الأشكال التي تأخذ فيها العملية الاتصالية أحجاماً متفاوته بحسب الأطراف المتورطة فيها . علاوة على الآلية التي تحكم طبيعة العملية من مستوى لآخر .

- أنماط الاتصال:

من خلال عرضنا السابق لطبيعة وتأسيسات الاتصال وتأسيساته، بوسعنا الآن التقديم لأنماط الاتصال بهدف إعطاء القارىء تصوراً لما تكون عليه العملية الاتصالية في مستويات الممارسة المختلفة في الواقع الإنساني . ولعله من المنطقي أن يتعرّف القارىء على كافة المستويات التي يولد فيها الاتصال والفروقات التي تنشأ بينها من جرّاء حجم المشاركين في الحدث والوسائط الموظفة فيما بين طرفي التفاعل . هذا على الرغم من أن هذه المستويات متداخلة ومرتبطٌ بعضها بالبعض الآخر وقد يصعب إيجاد تمايزات جلية فيما بينها بإستثناء الاتصال الجماهيري .

ويتفق معظم دارسي الاتصال على التقسيمات التالية : الاتصال الذاتي، الاتصال المواجهي (البينشخصي) ، اتصال الجماعات الصغرى ، الاتصال التنظيمي ، الاتصال العام ، والاتصال الجماهيري . وسأقدم هنا للقارىء فقط نبذة تعريفية موجزة عن هذه التقسيمات ، دون التعمّق في التفاصيل بهد ف التهيئة لمناقشة موسعة لموضوع الإعلام ووسائله في مجتمعات اليوم المعاصرة .

- **الاتصال الذاتي** Inetrapersonal Communication :

جميع العمليات الواعية التي تحدث في داخل الإنسان كالتأمل والتفكير والإحساس بالإنفعالات والمشاعر وحالات الخوف والحب والتفاؤل ، هي مايمكن لنا أن نطلق عليه الاتصال الذاتي ، حيث المرسل والمتلقي شخص واحد . وجميع هذه العمليات تحدث في داخل الفرد في شكل منولوج لغوي يشبه إلى حد كبير حالة معالجة البيانات التي تحدث في جهاز الكمبيوتر . وتلعب تجاربنا الشخصية وخبراتنا ونظرتنا لذواتنا دوراً مهولاً في تحديد معالجتنا الاتصالية وطرق استجابتنا للمواقف الاجتماعية في معظم الأحوال . هذا علاوة على أن قدرات الإنسان العقلية على استخدام الرموز واللغة هي التي تُهيء لقيام العملية الاتصالية بشكلها المُصغّر في داخل كل واحد منا . فهي بمثابة الأدوات الأساسية هنا لصناعة الرسالة والوسيلة لترحيلها داخل معاملنا العقلية في كل اللحظات التي نمارس فيها حضورنا الواعي في الحياة. أي أن محاولات الاستقبال والفهم والتفسير والسلوك ماهي إلا محصلة أو نتائج نهائية تعكسها قراراتنا وأفعالنا في يومياتنا. وهي المؤشر الأوحد على مايحدث في داخل رأس كل فرد منا في مختلف الأوقات والمواقف .

فالاتصال الذاتي هنا ليس إلا تفاعلاً مصغراً بين الإنسان والصور الذهنية والتجارب الخاصة به والمعارف والأفكار والمواقف السابقة التي عايشها والمعاني الملتصقة بها . وفهمنا لتفاصيل هذه العمليات في حالات التذكر والتخيل والتفكير الجاد والأحساس بمعاني الألم والفرح والجمال والحب

والكره ، يوفر لنا أرضية مشتركة لفهم الكيفية التي يتعاطى فيها الإنسان مع عالمه الخاص والعالم المحسوس والمعيش من حوله . ويعيننا في إدراك تعقيدات العملية الاتصالية عندما يتفاعل الأفراد بعضهم مع البعض الآخر أو مع عالم الوسائل الإعلامية ومايحدث في البيئة الاجتماعية بصفة عامة .

- **الاتصال المواجهي (البينشخصي)** Interpersonal Communication:

ونقصد به حالة التفاعل التي يلتقي فيها شخص بشخص آخر مثلما يحدث لكل منا في لقاءاتنا وعلاقاتنا بالآخرين في يومياتنا . وهنا يتبادل كل شخص مع الآخر أدوار المصدر والمتلقي لتوصيل الأفكار والمشاعر والآراء والتعبير عنها بوساطة الحوار اللغوي وحركات الجسم . ويحكم هذا النمط الاتصالي علاقتنا بالآخرين صداقةً وقرابةً ورفقةً وزمالةً ، إضافة لردود الفعل التي تصدر من الطرف الآخر والتي تأتي في شكل مباشر وآني. وهذا مايجعل هذا النمط من أكثر المواقف الاتصالية إثارة وعفوية لأنه يحدث مباشرة ولايحتاج وسائط أخرى لكونه مواجهياً . فالمواجهات اليومية هذه هي شيء أساسي في حياتنا الاجتماعية ، والتي كثيراً مانعايشها في مواقف التفاعل المختلفة كالمناقشات والحوارات والمقايضات وتبادل الأفكار والمشاعر مع الآخرين للوصول إلى معنى مشترك أو بالأصح فهم مؤثر في علاقتنا بكل ماهو محيط بنا . فالحاجة للتفاعل مع الآخرين والاحساس بحبهم والارتباط معهم بعلاقة إشباعية هي جزء من وجودنا الاجتماعي الذي كثيراً مانجد أنفسنا طواعية منقادين إليه كمخلوقات واعيه .

- اتصال الجماعات الصغرى Small groups Communication:

وهذا النمط لايخرج عن الاتصال المواجهي المتميز بالعفوية والمباشرة في تبادل الرسائل بشكل آني بين الأفراد ، ولكن مع فارق بسيط هو أن عدد المشاركين فيه غالباً مايكون محدوداً من ثلاثة إلى اثنى عشر شخصاً بحيث يمكن أن يكون بمقدور كل منهم إرسال واستقبال الرسائل كمصدر وكمتلقي في أي وقت من الأوقات . ويتميز اتصال المجموعات الصغرى بزيادة حجم التفاعل وإنتاج الرسائل خاصة وأن طبيعته قد تفرض النقاشات والمداولات التي ينخرط بموجبها الأفراد في المجموعة في مُساءلة قضايا أو حل إشكالات في الجانب الرسمي ، أو للتعبير عن آرائهم والمشاركة الاجتماعية مثلما يحدث في اللقاءات والدعوات غير الرسمية التي يلتقي فيها الأفراد بحكم العلاقة كأصدقاء أو أقارب في الحياة العامة .

- الاتصال العام Public Communication:

وهذا الشكل الاتصالي لايخلوا أيضاً من المواجهة Face-To-Face وآنية التفاعل، فقط المزية الرئيسة هنا تنحصر في وجود مرسل يسعى لتوصيل أفكاره لجمهور مثلما يحدث في الخطب والندوات والمحاضرات . وهذا لايعني غياب الاتصال المشترك أو ذي الإتجاهين . فالمصدر هنا يصبح متلقٍ لردود فعل الجمهور الحركية (الإيمائية) واللفظية من وقت لآخر مثلما يحدث للجمهور .

وغالباً مايكون المحاضر أو (المصدر) هنا هو الجانب المهم في هذا الشكل الاتصالي ، إلا أن ذلك لايعني أنه إتصال في إتجاه واحد لأنه مباشر ومع جمهور ولاتوجد حواجز زمانية أو مكانية تحول دون التفاعل المتبادل بين الطرفين .

- **الاتصال التنظيمي** Orgnizational Communication:

حضور المؤسسات في عصرنا ومجتمعاتنا المدنية لفت انتباه الباحثين إلى طبيعة الاتصال التي تحدث داخل التنظيمات الحديثة . فوجود الإنسان داخل التنظيم طيلة مراحل عمره جعل الكثير من الدارسين يهتمون بما يحدث داخل هرميات العمل والبيئة المؤسسية من اتصال ، والكيفية التي تنجز فيها أهداف المؤسسات وأفرادها في الجانب الرسمي أو الاجتماعي . ويجمع هذا الضرب الاتصالي المواجهية التي يتفاعل فيها أفراد التنظيم يومياً سواءاً في الجانب الرسمي أو غير الرسمي ، والجوانب التنظيمية كالمراسلات والمعاملات والمهاتفات والنواحي الإنتاجية والتنفيذية للعمل . وهو مايفرض وسائط اتصالية مختلفة تحدث داخل التنظيم لانجاز الأهداف المنوى الوصول إليها .

- **الاتصال الجماهيري (الإعلام)** Mass Communication:

هذا الشكل الاتصالي هنا هو من أكبر وأعقد الأنماط الاتصالية لكونه يتم بين المصدر وجمهور متباعد متفاوت ومتعدّد في الوعي والجنس والتعليم والخلفيات عبر وسائط طباعية والكترونية (كوسائل الإعلام المعروفة) قادرة

على بث عدد كبير من الرسائل لهذا الجمهور وبصرف النظر عن حواجز الزمان والمكان أو العلاقة بين الطرفين . وهذا يعني بعبارة مختصرة اتصال في اتجاه واحد تقريباً من المؤسسة الإعلامية إلى جمهور بعيد بهدف التأثير في سلوكهم أو دفعهم لتبني مواقف أو اتجاهات بعينها أو الترفيه والتوعية وتزويدهم بالأخبار والتعليقات والمعلومات .

فالانتاج الضخم للرسائل هنا وفقدان العلاقة المباشرة فيما بين المصدر الاتصالي والجمهور المتلقي ووجود الوسيط الالكتروني وتكاليفه الباهظة سمات فارقة في الاتصال الجماهيري عن بقية الأنماط الاتصالية الأخرى . وقد تكون الصحافة اليومية والأسبوعية والمتخصصة وشبكات الإذاعة والتلفزة ومحطات البث العابرة للقارات ووسائط المعلومات الأخرى بمثابة العلامة الفارقة لهذا الاتصال في المجتمع المعاصر بسبب الحضور المثير للجانب التقني لهذه الوسائط من جانب ، والتأثير المهول لها في حياة أفراد المجتمعات وحياة المؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية في المجتمع المدني من جانب آخر . وقد لاينكر أي منا الدور الموثر لوسائل الإعلام في جوانب صناعة الرأي العام المحلي والعالمي تجاه قضايا الساعة أو تلك المصيرية أو المعرفية ، أو تلك الآثار التي لازلنا نعايشها ساعة بساعة ويوماً بيوم عن الأحداث التي تترك ملامحها سريعاً وبشكل ملحوظ في حركة الاقتصاد والتجارة والسفر والسياحة وأنماط الإستهلاك والتواصل بين الشعوب وغيرها .

وهذا مايدفع بالكثيرين منا إلى تمييز هذا الشكل والاحتفاء به، بل والذهاب إلى أبعد من ذلك بالقول إن عصرنا هذا برمته هو عصر الاتصالات وثوراتها اللامنتهية . ولعلي - كباحث - أسعى هنا إلى إلتقاط ملامح هذه الثورة في جوانبها الاجتماعية في الفصول التالية ، لأنني على قناعة بأن مايحدث في مجتمعات اليوم الجماهيرية لم يعد تمدداً في حواس الإنسان كمايقول مارشال ماكلوهن بقدر ماهو تفتّق مخيف بكل مافي الكلمة من معنى في وعي ومدركات الإنسان من جانب وفي أنسجة مجتمعات اليوم الاجتماعية في الجانب الآخر .