

الفصل الأول

الاتصال:

- تعريفه.
- أشكاله.
- وظائفه.
- تطوره.

تعريف الاتصال

تعددت وتنوعت رؤى الباحثين في تعريفات الاتصال ، فقد عرفه سميث ووليام صن^(١) بأنه السلوك والخبرات الخاصة بالكائنات والتي تتضمن خلق المعاني ، والاتصال بصيغة الجمع يعني عملية نقل المعلومات ، أما الاتصال في صيغة المفرد فيعني رسم عمليات خلق المعاني بين الكائنات.

ويعرف دنيس ماكويل الفعل يتصل بأنه عادة يشير إلى حدوث حدث action . وهو إرسال رسائل عن أشياء معينة إلى شخص معين عادة ما يكون هو المستقبل^(٢) . كما عرف الاتصال بأنه العمليات التي تؤدي إلى زيادة الشروع والمشاركة والعمومية وهو الشيء المشترك بين المشاركين ، ويذكر أن تلك العمليات تتطلب عناصر لحدوث هذا الشروع والعمومية ، ويجب أن تكون أول تلك العناصر البيئة الاجتماعية والعضوية ، وأيضاً مساحة زمنية خلال الحدود التي يحتلها المشاركون.^(٣)

ودون تقديم الكثير من التعريفات الأخرى للاتصال، فإن أي تعريف حديث للاتصال يستند إلى ما قرره علماء الاتصال من أنه أساس العلاقات الإنسانية، وليس شيئاً قائماً بذاته ، ومن خلاله يمكن أن تتطور هذه العلاقات ، وأنه يشمل الرموز (صوراً وكلمات) ويشمل معلومات وأفكاراً وتجارب، وأهم ما يميز التعريفات التي قدمت للاتصال أنها تستند إلى مفهوم العملية Process ، ويدخل في اعتبارها متغيرات عديدة خارجة عن العملية ذاتها ، لكنها تؤثر على فاعلية الاتصال ذاته^(٤) .

والانصال هو عملية نقل الآراء والأفكار والمعلومات بين طرفين أو أكثر باستخدام الرموز ، سواء أكانت مكتوبه أم مقرونة أم مسموعة أو باستخدام الإشارات أو الحركات.

(1) Dennis R. Smith and L. Keith Williamson: Interpersonal Communication. Roles. Rules , Strategies and games, web Wm C.Brown publishers Dubuque, Iowa, third edition , 1985, P23.

(2) Dennis Mcquail: Communication, Aspects of Modern Society^{2nd} Edition, Longman London, New York 1982, p.2.

(3) Ibid P.22.

(4) Brown Charles & Paul W.Kaller: Monologue to Dialogue, An Exploration of Interpersonal Communication ' New Jersey': Prentice Hall. 1973, pp 1- 4.

وبهذا المعنى فإن الاتصال ووسائله يعد عملية حيوية للمجتمعات البشرية؛ لأن الاتصال يقوم بنقل العملية الاجتماعية التي تعتمد على تجميع وتبادل ونقل المعلومات^(١)، وأيضاً نقل المعارف والأفكار والخبرات وكل ما يمر به الفرد من تجارب وأحداث. وللاتصال دائماً أهداف يسعى إلى تحقيقها، فالإتصال ليس إرسال رسائل واستقبال رسائل بل هو محاولة للتأثير والإقناع، ولا قيمة للإتصال دون تحقيق وإحداث التأثير، فالإنسان يقوم بالإتصال ليؤثر في غيره، والإنسان يتعرض للإتصال ليستفيد من هذا الإتصال، ويقوم الإتصال فى المجتمع لتحقيق أهداف المجتمع.

ويتنوع الإتصال ويمتد إلى مجالات عديدة، وقد يحدث التفاعل الذى يتحول إلى مشاركة بين المرسل والمستقبل. والمشاركة تعنى الأزواج فى الوجود، وهذا هو الهدف من العملية الاتصالية،

ويرى بعض الباحثين أن الإتصال لا يعنى المشاركة فى المعنى والتفاعل والتجاوب فى جميع الأحوال، وإنما قد يأخذ معنى الإعلام بمعنى النقل والتوصيل والإبلاغ دون شرط التفاعل والتجاوب، فالوسائل تنحو نحو اختيار جماهيرها، كما أن الجماهير تختار من بين الوسائل^(٢).

فضلاً عن أن الاستجابة والتجاوب لدى المتعرضين أو المتلقين من أفراد الجمهور قد تكون محدودة أو غير واردة فى أحيان كثيرة؛ بمعنى أن الإتصال لم يكتمل أو يتحقق وأنه اقتصر على مجرد الإعلام أو الإبلاغ.

ونظام الإتصال يعتبر واحداً من أهم التركيبات الأساسية فى المجتمع ولعله أهمها جميعاً. فالإتصال يربط الجماعات والثقافات، بل والأمم مع بعضها البعض.

وتقودنا المفاهيم والتعريفات المتعددة للإتصال إلى ضرورة النظر إليه، باعتباره قوة

(1) Kenneth E. Boulding Com. and Society In William L. Rivers and others, The mass media and Modern Society, 2nd ed. (N. Y. Hett Rinehart and Winston Inc., 1971) p.28.

(٢) وليام. ل ريفرز: وسائل الإعلام والمجتمع الحديث، ترجمة د. إبراهيم إمام - القاهرة - دار الفكر العربى سنة ١٩٨٠ ص ٣١.

مؤثرة في عديد من أوجه النشاط الأخرى الاجتماعية والثقافية والتربوية والسياسية وغيرها، وقوة متفاعلة تؤثر وتتأثر بهذه الأنشطة والقضايا المختلفة، وبهذا يجب ألا ننظر إلى الاتصال باعتباره مجالاً محدداً فحسب، بل أيضاً باعتباره عنصراً لا ينفصم عن الكيان الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، ويدخل في مختلف أوجه النشاط البشري.

وتعد تطبيقات الاتصال - بشقيه الجماهيري والشخصي - في المجالات المختلفة من أفضل الأمثلة على ذلك، لاسيما في مجال التعليم والتربية، وكذلك في مجال تبادل المعلومات ومجالات الثقافة والسياسة، وأيضاً في مجال التنمية وفي مجال الحياة اليومية، وفي المجال الاجتماعي بصفة عامة، حيث يتداخل الاتصال في الحياة الاجتماعية، وتعتمد عليه المؤسسات الاجتماعية في البنية والمحتوى؛ فالتدفق المستمر للمعلومات أمر حيوي للحياة الاجتماعية بوجه عام، فضلاً عن أهميته في الحياة الاقتصادية، وذلك بعد أن أصبحت صناعة الاتصال والإعلام إحدى القوى الاقتصادية وطنياً أو دولياً؛ حيث تمثل في الدول الصناعية نسبة متزايدة الأهمية من الناتج القومي الإجمالي، وتشكل قطاعاً ديناميكياً، يتيح آفاقاً كبيرة للنمو وإمكانات جديدة للعمالة، وذلك بعد أن أصبح الاتصال النشاط الرئيسي في الدول الصناعية المتقدمة حيث يعمل ما يزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة في إنتاج المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات في صناعة الاتصال والإعلام في هذه الدول الصناعية المتقدمة إلى عدة أضعاف في السنوات القادمة.

أشكال الاتصال وأنواعه:

يقسم الباحثون الاتصال إلى:

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| Intrapersonal Communication | ١- الاتصال الذاتي. |
| Intepersonal Communication | ٢- الاتصال الشخصي. |
| Mass Communication | ٢- الاتصال الجماهيري |

١- الاتصال الذاتي:

هو الاتصال مع أنفسنا أو الاتصال الداخلي، ويتضمن الحوار الداخلي، والمفاهيم والجهود الخاصة بتوجيهه وتحريك أنفسنا: على سبيل المثال الاستجابة الكهروميكانيكية Electrochemical داخل أجسامنا، والتي تجعلنا نغمض أعيننا عند انبهار الضوء، أو أن نضحك للأشياء المضحكة، أو أن نشعر بشعور وأحاسيس الغضب والسرور والخوف. والاتصال الذاتي ضروري لاستمرار البقاء والنمو^(١)، ودون نظام فعال للاتصال الذاتي لا يستطيع الكائن الحي أن يؤدي وظيفته في البيئة التي يعيش فيها، فهو يسمح للفرد - وبشكل مثالي - أن يتخذ القرارات بناء على المعلومات التي يتلقاها عبر حواسه^(٢).

٢- الاتصال الشخصي أو المباشر:

وهو الاتصال مع شخص أو أكثر من شخص، وهذا يشير إلى الاتصال مع الأصدقاء أو يشير إلى الاتصال داخل قاعة للاجتماعات مليئة بالناس، ويسمى أحياناً اتصال الشخص إلى الشخص حيث يمكن رؤية الشخص الذي تتصل معه، والاتصال الشخصي يعد أساسياً لتحقيق وحدوث التفاعل الاجتماعي، وأساساً لتحقيق

(1) Lindaj. Busby:Mass Communication In A new Age: A media Survey, Scott foresman. little Brown College Division. Scott Foresman & Company.G lenview Illinois.Boston London. 1988 P.6.

(٢) جون ريبتر: الاتصال الجماهيري (مدخل) ترجمة عمر الخطيب، بيروت المؤسسة العربية للدراسات والنشر ١٩٧٧ ص ٣١

الصلات داخل المؤسسات الخاصة بالأعمال وفي المدارس والكنائس والأحزاب السياسية والنوادي وأيه منظمات أخرى، يوجد بها شخصان أو أكثر يحدث بينهما تفاعل^(١).

وقد يتم الاتصال بين عدة أفراد أو مجموعة كبيرة من الأفراد، ويسمى في هذه الحالة اتصالاً جمعياً كما يحدث في الندوات والمؤتمرات والاجتماعات^(٢).

٣. الاتصال الجماهيري؛

هو اتصال يختلف عن النوعين السابقين، فالاتصال الجماهيري مجتمع قائم بنفسه، فرسائل الأفراد أو الجماعة تتحول إلى جماهير غفيرة، وهو ضروري للتجمعات وللمجتمعات الديمقراطية وأيضاً للرأسمالية، وهو الوسيلة التي بواسطتها يقدم الإعلام عن الخدمات الخاصة بالبيع والبضائع، ويتم الإعلام أيضاً عن المرشحين السياسيين وعن برامج وأنشطة الحكومة وعن النشاطات الخاصة بالأعمال الصناعية وعن نشاطات الأفراد والجماعات، فوسائل الاتصال الجماهيري هي مصادرنا للأخبار والمعلومات والتسلية وهي أيضاً وسائلنا للاسترخاء والاستشارة^(٣)، ويتطلب الاتصال الجماهيري وسيلة جماهيرية مثل التلفزيون والصحف ويتطلب أيضاً حراس بوابة، سواء كانوا بشرا أو أنظمة لمراقبة ومعالجة المعلومات قبل بثها إلى الجمهور^(٤).

تقسيمات أخرى للاتصال؛

يقسم البعض الاتصال تقسيمات هي^(٥):

Verbal and non verbal Communication.

الاتصال اللفظي وغير اللفظي

Oral and Written Communication.

الاتصال الشفهي والمكتوب

Formal and Informal Communication

الاتصال الرسمي وغير الرسمي

(1) Op.cit p.7.

(٢) سمير حسين: الاتصال الجماهيري والرأي العام: (القاهرة عالم الكتب ١٩٨٤) ص ٩٢.

(3) Op. cit p.7.

(٤) جون ريبتر: الاتصال الجماهيري (مرجع سابق) ص ٣١.

(5) Larry L.Barker Communication. 3rd edition (New Jersey. Prentice - Hall Inc 1984 pp. 6 - 7.

ويتبع معظم الباحثين التقسيم المتعارف عليه وهو (الاتصال الذاتى والاتصال الشخصى المباشر، والاتصال الجماهيرى).

ويضيف بعض الباحثين إلى تلك الأشكال المعروفة نوعاً آخر للاتصال، وهو الاتصال الحضارى والثقافى، وهو ما يعرف بالسياحة والحروب والحج والتجارة وتبادل الوفود والبعثات وغير ذلك^(١).

وقد قاما جارفى وجريفت بتقسيم الاتصال إلى أشكال أخرى، حيث قاما بتقسيمه إلى شكلين رئيسيين، هما:

الشكل الأول: السبل الرسمية أو الأشكال الرسمية.

والشكل الثانى: هو السبل غير الرسمية أو الأشكال غير الرسمية، ثم قاما بوضع مجموعة من الفروق والاختلافات للفرقة بين سبل الاتصال الرسمية والسبل غير الرسمية للاتصال^(٢)، وكانت أهم هذه الفروق هي:

إن الأشكال والسبل الرسمية عامة ولها عدد كبير من الرواد المحتملين، أما الأشكال والسبل غير الرسمية فهي خاصة ولها عدد محدود من الرواد، وإن الأشكال والسبل الرسمية يتم فيها تخزين المعلومات فى شكل دائم لكى نسترجع فيما بعد، أما المعلومات فى الأشكال والسبل غير الرسمية فهي غير قابلة للاختزان والاسترجاع، وإن المصدر فى الأشكال والسبل الرسمية نادراً ما يتلقى تلقياً مرتداً، أما فى السبل غير الرسمية فمن الممكن أن يتلقى المصدر قدراً هائلاً من التلقيم المرتد.

وأياً كانت أنماط الاتصال والمعيار أو المعايير المستخدمة فى هذه الأنماط، فإن كثيراً

(١) د. محمد السيد محمد: المسئولية الإعلامية فى الإسلام، ط ١ (القاهرة - مكتبة الخانجي سنة ١٩٨٣) ص ٢٥.

(٢) د. جاك ميلدوز: آفاق الاتصال ومنافهذ فى العلوم والتكنولوجيا: ترجمة د. حشمت قاسم (القاهرة، المركز العربى للصحافة ١٩٨٦) ص ١٢٩.

من الباحثين يقصرون الحديث على النمطين المعروفين وهما الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري نظراً لأهميتهما بالمنظور الإعلامي من جهة، ولاعتقادهم أن كافة أنماط الاتصال الأخرى تندرج بصورة أو بأخرى في ثناياها من جهة ثانية (١) ، والاتصال ليس حكراً على وسائل الاتصال الجماهيري من إذاعة وصحافة وتليفزيون وسينما وغيرها، الاتصال نشاط تساهم فيه أيضاً المؤسسات التعليمية والبحثية والتدريبية وأجهزة الإرشاد الصحي والزراعي والاجتماعي ومؤسسات الثقافة والمكتبات العامة وبنوك المعلومات، بالإضافة إلى الكيانات السياسية والحزبية والتنظيمات المهنية (٢) . وكفاءة نظام الاتصال تعكس إلى حد كبير كفاءة ومرونة النظام الاجتماعي ، كما أن نظام الاتصال يربط الجماعات والثقافات، بل والأمم أيضاً مع بعضها البعض ؛ لذلك يعتبر نظام الاتصال واحداً من أهم التركيبات الأساسية في المجتمع ولعله أهمها جميعاً (٣) .

(١) عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق (القاهرة، العربي للنشر والتوزيع ١٩٩٢) ص ٢١.

(٢) المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم: الإعلام العربي حاضراً ومستقبلاً ، نحو عالم عربي جديد للإعلام والاتصال، تونس ص ٨٦ (غير مبين سنة النشر).

(٣) د. أحمد بدر: الاتصال بالجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية (الكويت، وكالة المطبوعات ١٩٧٩) ص ٢٢.

وظائف الاتصال الشخصي والجماهيري

الاتصال هو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم حياته واستقرارها أو لتغيير حياته الاجتماعية، ولا يمكن لأي جماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجرى بين أعضائها، ولهذا فإن عملية الاتصال تسمى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته^(١)، ويختلف مستوى التأثير الذي تحدثه وسائل الاتصال باختلاف المستقبل، الذي يتلقى الرسالة الاتصالية، فالتأثير الذي يحدث على مستوى الفرد يختلف عن التأثير الذي يحدث على مستوى الجماعات أو على مستوى المؤسسات أو على مستوى المجتمع أو الثقافة ككل.. حيث يمكن أن تتأثر جميعها بوسائل الاتصال بطريقة ما، ولكن التأثير الخاص بالمجتمع والثقافة لا يظهر مده إلا بعد فترات طويلة من الزمن، ولذلك فرق دنيس ماكوييل بين التأثير Effect والفاعلية Effectivness مشيراً إلى أن التأثير محتمل حدوثه سواء كان مقصوداً أم غير مقصود. أما الثاني وهو الفاعلية فيشير إلى مدى مقدرة وسائل الاتصال على تحقيق الأهداف، سواء منها ما يتعلق بالجمهور أو بالتأثير في الرأي أو السلوك^(٢).

وتنحصر وظائف وأهداف الاتصال بوجه عام في أربع وظائف رئيسية. هذه الوظائف هي:

١. الإعلام Information
٢. التفسير والتوجيه Interpretation & Prescription
٣. نقل التراث الثقافي Transmission of Culture
٤. الترفيه Intertainment

(١) د. محمد السيد فهمي: تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية (القاهرة - دار المعرفة الجامعية ١٩٩٥) ص ٣٢.

(2) Dennis Mcquial: The Influence And effects of Mass Media In Mass Communication and Society by James Curran et al. Edward Arnold in association with the Open Un. Press 1982 pp. 70. 71.

وهذه الوظائف المهمة يشارك الاتصال الشخصي فيها بأدوار هامة ؛ خاصة في وظيفة التفسير والتوجيه ونقل التراث، وهذه الوظائف لا تتوزع على وسائل الاتصال بمعنى أن تفرد كل وسيلة بوظيفة معينة، ولكن كل وسيلة قد تجمع بين وظيفتين أو أكثر أو قد تجمع بين هذه الوظائف جميعها، رغم ما قد تتجه إليه بعض هذه الوسائل من التركيز على وظيفة منها بعينها^(١).

والاتصال ووسائله عملية حيوية للمجتمعات البشرية ؛ لأن الاتصال يقوم بنقل العملية الاجتماعية التي تعتمد على تجميع وتبادل ونقل المعلومات^(٢).

وللاتصال دائماً أهداف يسعى إلى تحقيقها، فالاتصال ليس إرسال رسائل واستقبال رسائل، بل هو محاولة للتأثير والإقناع، ولا قيمة للاتصال دون تحقيق وإحداث التأثير. فالإنسان يقوم بالاتصال ليؤثر في غيره، والإنسان يتعرض للاتصال ليستفيد من هذا الاتصال، ويقوم الاتصال في المجتمع لتحقيق أهداف المجتمع.

ويتنوع الاتصال ويمتد إلى مجالات عديدة، وقد يحدث التفاعل الذي يتحول إلى مشاركة بين المرسل والمستقبل. والمشاركة تعني الازدواج في الوجود، وهذا هو الهدف من العملية الاتصالية، ولا يعني الاتصال المشاركة في المعنى والتفاعل والتجاوب في جميع الأحوال، وإنما قد يأخذ معنى الإعلام بمعنى النقل والتوصيل والإبلاغ دون شرط التفاعل والتجاوب^(٣).

فضلاً عن أن الاستجابة والتجاوب لدى المتعرضين أو المتلقين من أفراد الجمهور قد تكون محدودة وغير فاعلة في معظم الأوقات بما يعني أنه الاتصال لم يتم بين المرسل والمتلقين وأنه اقتصر على إبلاغ الأخبار دون تحقيق التأثير المطلوب.

(١) د. علي عجمه وآخرون: مقدمة في وسائل الاتصال: ط ١ (جده مكتبة مصباح ١٩٨٩) ص ٦٠.

(2) Kenneth E. Boulding Com. and Society In William L.Rivers and others, The Mass media and Modern Society, 2nd ed. (N.Y.Hett Rinehart and Winston Inc., 1791) p.28.

(٣) وليام. ل ريفرز: وسائل الإعلام والمجتمع الحديث (مرجع سابق).

من وجهة نظر المرسل يكون هدف الاتصال ووظيفته هو:

١ - توفير معلومات عن البيئة المحيطة داخليا وخارجيا (الأخبار أو الإعلام)، والشرح والتفسير والتعليق على الأحداث.

٢ - نقل التراث الثقافي من جيل إلى جيل والمساعدة على تنشئة الجيل الجديد من الأطفال أو الوافدين الجدد على المجتمع، والتعبير عن الشقافة السائدة مع الاعتراف بالثقافات الفرعية، والمحافظة على الغير.

٣- الترفيه عن الجماهير وتخفيف أعباء الحياة عنهم بتقديم مواد تروحية خاصة من شأنها التقليل من التوتر الاجتماعي.

٤ - مساعدة النظام الاجتماعي على الاستقرار، وذلك بتحقيق الإجماع أو الاتفاق بين أفراد الشعب الواحد عن طريق الإقناع وليس العنف، بمعنى الاعتماد أساساً على الإقناع في قيام الجماهير بالأدوار المطلوبة وتأييد السلطة القائمة.

وقد تطورت الأهداف الأساسية للاتصال سواء بالنسبة للفرد كمرسل أو بالنسبة للمتلقي أو للمجتمع أو الجماعات المختلفة داخل المجتمع. وعلى أية حال فإن الفرد يمارس اتصاله ليؤثر على الآخرين من حوله، وحتى لا يصبح محورا لتأثيرهم فقط.

ذكر «هارولد لازويل» أن وظائف الاتصال كانت منذ البداية هي:

- مراقبة البيئة.

- ربط كافة أجزاء المجتمع مع بعضها.

- نقل التراث الاجتماعي من جيل إلى جيل.

ولم تتغير هذه الوظائف وإنما الذي تغير هم القائمون عليها، فالدبلوماسيون والمراسلون والمراقبون هم المسئولون عن مراقبة البيئة، والمحرون والمتحدثون وبعض المراسلين هم الذين يتولون مهمة ربط المجتمع والمسئولية الداخلية، أما المتعلمون والمثقفون في المجتمع فهم المسئولون عن نقل التراث مع ما تقوم به الأسر والمدارس في هذا المجال، ولقد أضاف تشارلز رايت إلى هذه الوظائف الثلاث وظيفة رابعة، وهي الترفيه والتي لم يذكرها لازويل.

(١) جيهان رشدي - الأسس العلمية لنظريات الاعلام، القاهرة - دار الفكر العربي سنة ١٩٧٥ ص ٥٥.

أما وظائف الاتصال من وجهة نظر المتلقين فهي من أهم حاجات الجماهير التي يشبعها الاتصال هي:

- ١- الحاجة إلى المعلومات والتسلية والترفيه.
- ٢- الحاجة إلى الأخبار حول مشكلات الساعة.
- ٣- الحاجة إلى رفع مستوى المعارف والثقافة العامة.
- ٤- الحاجة إلى دعم الاتجاهات النفسية وتعزيز المعايير والقيم والمعتقدات أو تعديلها والتوافق مع المواقف الجديدة،
وتساهم وسائل الإعلام بكافة أشكالها في تحقيق هذه المهام.

وتعد وسائل الإعلام عاملاً أساسياً في نشر الأفكار العصرية وإشاعة المعلومات الحديثة المتصلة بالتقدم العلمي والتكنولوجي، ويساهم الإعلام ووسائله بصفة خاصة في محو الأمية، كما يلعب دوراً مهماً في إكمال ثقافة الذين يتركون التعليم الرسمي في سن مبكرة، حيث يرى البعض أن وسائل الإعلام أصبحت إحدى المؤسسات التربوية المكتملة لدور المدرسة، شأنها شأن المنزل ودور العبادة.. إلخ^(١). وإذا كانت هذه هي بعض وظائف الاتصال الجماهيري من خلال وسائل الإعلام المختلفة، فإن الاتصال الشخصي له أدواره ووسائله التي يساعد ويكمل بها أدوار الاتصال الجماهيري والتي ستوضح فيما بعد.

وأوضح ملفن دي فلير أهمية الاتصال أيضاً من خلال توضيحه لبعض وظائفه في أنه من وسائل التعبير عن أعراف الجماعة، وأنه يقوم بتحقيق التعاون ويعمل على الإبقاء على الضبط الاجتماعي داخل الجماعة، وعن طريقه يمكن تحقيق العمليات الاجتماعية الداخلية داخل الجماعة أو المجتمع، ودونه ودون التبادل التأثيري داخل المجتمع، من السهل أن ينهار المجتمع الإنساني.

لقد أوضحت اللجنة الدولية لبحث مشكلات الاتصال برئاسة « شون ماكبرايد » موقع الإعلام ووظائفه حين أقرت أن هناك من اقتنع بأن وسائل الإعلام كان لها أكبر

(١) محمد سيد فهمي: الإعلام في المنظور الاجتماعي (الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث سنة ١٩٨٤) ص ١٣٢.

الأثر في تلقين الجمهور كيف يفكر وكيف يتصرف، وأنه قد حدث نوع من المغالاة في تقدير قدرة وسائل الاتصال على تحريك الناس وتنشئتهم اجتماعياً وتحقيق التجانس فيما بينهم وتطويرهم وفق ثقافتهم^(١).

وحقيقة الأمر أن وسائل الإعلام تعمل كمتغير من ضمن مجموعة من المتغيرات الكثيرة المنتشرة في المجتمع، وأن تأثيرها يتوقف على عوامل كثيرة تتعلق بكافة أركان العملية الاتصالية جميعها بداية من المرسل والرسالة والقناة والمستقبل، إلى جانب العمليات الاجتماعية الأخرى كالتنشئة مثلاً والثقافة السائدة وغيرها من العمليات المكونة للبناء الاجتماعي.

وظائف وأهداف الاتصال الشخصي،

للاتصال الشخصي وظائف وأهداف مهمة، يمارسها الإنسان منذ عاش في جماعة ومنذ بدأ يعبر عن ذاته وعن احتياجاته، ومنذ عرفت التجمعات البشرية في شكلها البسيط استخدمت الاتصال الشخصي ومارست اتصالاتها وحياتها عن طريق الاتصال الشخصي والمباشر مع أفراد تلك التجمعات.

وإذا كانت وظائف الاتصال الشخصي تعد حالياً مكتملة لأدوار الاتصال الجماهيري، إلا أن هناك أدواراً مهمة لا يمكن القيام به سوى عن طريق الاتصال الشخصي، وأهم تلك الأدوار دور التنشئة الثقافية للأجيال، فالاتصال الشخصي يساهم بدور مهم في تنشئة الأجيال، وبت القيم وفي نقل التراث الشفهي والثقافي عبر الأجيال المختلفة. وتساعد مؤسسات المجتمع جميعها عن طريق الاتصال الشخصي في هذه الأدوار المهمة (كما سيأتي).

(١) اللجنة الدولية لبحث مشكلات الاتصال - شون ماكبرايد وآخرون، عالم واحد وأصوات متعددة، الجزائر سنة ١٩٨٨ ص ٣٣٤.

تطور ظاهرة الاتصال

الاتصال بين البشر ظاهرة إنسانية قديمة، ارتطبت بالإنسان وتطورت بتطور الحياة الإنسانية.

والاتصال يلبي حاجة أساسية عند الإنسان، وأهمها حاجته للتفاهم مع غيره - وقصة تطور ظاهرة الاتصال الإنساني هي نفسها قصة تطور الحضارة الإنسانية.

ففى العصور الإنسانية الأولى قبل الميلاد، كان الاتصال مباشراً؛ أى وجهاً لوجه بين المرسل والمتلقى بغرض تحقيق حاجاته الأساسية كالمأكل والمشرّب.

لقد اعتمد الإنسان على الاتصال المباشر والاتصال الشخصى خلال فترات حياته الأولى، بل اعتمد بقاء ونمو المجتمع على عدد من الأمور، من بينها الاتصال. وبينما كانت الحضارة تتجه إلى التوسع، كان الاتصال الشخصى هو الوسيلة المعروفة بين الثقافات المختلفة، حيث كان العداؤون يتناوبون حمل الرسائل إلى الأماكن البعيدة والشعوب المختلفة، وظلت معرفة الشعوب بطرق معيشتها بطيئة جداً ومقيدة إلى حد كبير بمدى سرعة ناقل الرسائل عدواً أو ركوباً؛ حيث إنه فى بعض الحالات كانت الرسائل تأخذ أشهر أو حتى سنوات لتصل إلى الجهة المرسله إليها.

وقد استخدمت البغال والخيول فى نقل الرسائل المستعجلة للجيوش والعمليات الحربية، وعرف البريد فى عهد الفرس والعرب والرومان وفى العصور الوسطى، واستخدم الحمام الزاجل فى نقل الرسائل للبريد السريع أو السرى، وذلك لقدرة على الطيران ١٣ ساعة بسرعة ٦٠ كم فى الساعة، ثم تطورت الوسائل فيما بعد ذلك لكى يبدأ البريد الحديث فى إنجلترا عام ١٦٥٧م، ثم عرف البريد بعد ذلك فى بعض دول أوروبا بشكله الحديث.

لقد تطور الاتصال بتطوير المجتمعات البشرية وتطورت رموز التفاهم إلى أن ابتكر الإنسان اللغة ثم الكتابة حوالى سنة ٤٠٠ قبل الميلاد، ثم الطباعة المتفرقة سنة ١٤٦٥ واخترع جراهام بل التليفون سنة ١٨٧٥ واخترع مورس التلغراف سنة ١٨٣٣، وظهرت السينما سنة ١٨٩٥ ثم الراديو سنة ١٩٢٠، ثم التليفزيون سنة ١٩٣٠ وبدأ توظيف الكمبيوتر والأقمار فى خدمة الاتصال بين البشر فى النصف الثانى من القرن العشرين (١).

(١) محمد عبد الرؤوف كامل: علم الإعلام والاتصال بالناس (القاهرة مكتبة الشرق سنة ١٩٩٥).

لقد بدأت المجتمعات فى التكوين؛ حيث يقرر الباحثون أن اهتمام العلماء بالقدرة الاتصال للأفراد قد بدأ الاهتمام به منذ ألفين وخمسمائة عام، عندما بدأ الاهتمام بدراسة البلاغة فى الخطابة وتميز الأفراد فيها. وأنه منذ ذلك الزمن حظيت القدرات الاتصال للأفراد باهتمام جميع مدارس الخطابة القديمة والحديثة، واستمر الاهتمام بها حتى لاقت مؤخرًا اهتمام علماء السلوك الإنسانى.

ويدلنا التاريخ على اهتمام الفلاسفة القدماء بالاتصال الشخصى خاصة بمريديهم والتابعين لهم، وكان أولهم أفلاطون الذى عقد لقاءاته فى مكان أطلق عليه أكاديمية، وهو المكان الذى تظلل أشجار الزيتون فى ضواحي أثينا، والذى اختاره أفلاطون فى القرن الرابع قبل الميلاد، مكانًا يلتقى فيه بمريديه وطلبته؛ ليحاوهم ويعلمهم، ومازالت هذه الكلمة تستعمل منذ بضعة قرون قبل الميلاد حتى الآن؛ للدلالة على الجمعيات العلمية المتخصصة.

يذكر المؤرخون أيضاً أنه للاتصال دوراً تاريخياً قديماً ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد فى كتابات البابليين والمصريين القدماء وفى إلباذة هوميروس وغيرها.

ويرجع الباحثون أصول علم الاتصال إلى الإغريق القدامى؛ حيث ظهرت الديمقراطية اليونانية فى الحكم، واعتمدت على القوانين غير المكتوبة (الشفهية)، وذلك بعد أن أصبح كل فرد فى المجتمع هو المحامى المدافع عن نفسه، ويقدم المتهم والمدعى حجتهم أمام المحلفين، الذين يبلغ عددهم بالمئات، وعقدت المرافعات فى أثينا فى كل مكان، وكانت المرافعات وكانت الخطابة فى الجماعة هى الشغل الشاغل للإغريق.

يذكر الباحثون أن أرسطو عام (٣٨٥-٣٢٢) قبل الميلاد، وأفلاطون عام (٤٢٧-٣٤٧) قبل الميلاد كانا حقاً مؤسسا دراسات فى الاتصال؛ حيث توصلا إلى أن الاتصال فى أو صناعة يمكن تعلمها بالتمرين، وذكر أرسطو ذلك فى افتتاحية علم البلاغة (١).

(١) برنت د. روبن : الاتصال. السلوك الإنسانى: ترجمة نخبة من العلماء ، مراجعة عمر الخطيب -

معهد الإدارة العامة السعودى سنة ١٩٩١.

أبضا ساهمت كتابات سيشرو (١٠٦-٣٤) قبل الميلاد، وكوينتيليان (٣٥-٩٥)م فى توسع نظرية الاتصال، وقد رأى سيشرو - مثله مثل أرسطو وأفلاطون - أن الاتصال موضوع أكاديمى وعملى، وشملت وجهة نظره كل العلوم الاجتماعية الحالية. وهذا يعنى أن الاتصال فى العصور القديمة الكلاسيكية كان له دوره.

ولكن فى عصر النهضة حدثت بعض التطورات، قد تم فى القرن الخامس عشر اختراع الطباعة المتحركة ودخلت القارة الأوروبية، وأمكن إنتاج وإرسال الرسائل بسرعة أكبر، وانطلاقاً من هذه اللحظة توالى الإنجازات فى مجال تكنولوجيا الاتصال وحدثت تطوراً مهماً عقب اختراع الطباعة المتحركة، أولهما: استخدام آلة صناعة الورق التى تم اختراعها فى القرن الثامن عشر، حيث سهلت عملية الإنتاج على نطاق واسع، وقص الورق بأحجام محدودة مما خفض تكلفة الإنتاج، وثانيهما: كان تشغيل المطبعة بالبخار حيث حلت الطاقة البخارية محل اليد العاملة، ثم أصبح فى الإمكان إنتاج المواد المطبوعة على نطاق واسع. وقد ظلت موارد الطاقة وآلات الطباعة المحسنة وعمليات إنتاج الورق فى تقدم مستمر خلال القرن التاسع عشر، وأصبح فى الإمكان بمساعدة ماكينات الطباعة الإسراع فى إصدار الصحف وطبعها.

ثم عرف الاتصال عن طريق البرق أو التلغراف أو ما يعرف بالاتصال اللاسلكى عن طريق الموجات الكهرومغناطيسية التى درسها العالم الاسكتلندى جيمس كلارك ماكسويل بإرسال إشارات كهربائية بالصوت، وهى الطريقة التى استندت على طريقة مورس للدائرة الكهربائية.

وقد أنشئ أول خط تلغرافى دائم عبر المحيط الأطلنطى عام ١٨٦٦ ثم أدخل شيرفورد طريقته بإرسال رسالتين فى وقت واحد عبر الخط نفسه عام ١٨٧٢، ثم تطور الاختراع عن طريق الأمريكى توماس ألفا أديسون عام ١٨٧٤ حيث اخترع الطريقة الرباعية بإرسال أربع رسائل عبر الخط الواحد.

ثم أمكن اختراع جهازى إرسال واستقبال للتلغراف الاوتوماتيكى بعد ذلك، وكان أول من اخترع جهاز لاسلكى للإرسال هو العالم الإيطالى ماركونى عام ١٨٩٥، ونجح عام ١٩٠١ فى إرسال رسالة بالراديو.

وفي القرن التاسع عشر تطورت شبكات النقل الرئيسية، فسهل ذلك نقل الصحف للناس خارج المدن. وبدأت السكك الحديدية في الازدهار، بعد أن تم اختراع التلغراف الذي ساهم في عملية الاتصال لمسافات طويلة بين الناس وبسرعة مقبولة. ثم كان التطور الثالث الرئيسي في القرن التاسع عشر هو نظام إرسال الأصوات عبر الأسلاك، الذي سرعان ما حل محل إشارات التلغراف، وأدى إلى تأمين فورية الاتصال، وكان الهاتف قد ساعد على الاتصال الشخصي عبر مسافات طويلة^(١).

ومع بزوغ فجر القرن العشرين، تمكن الإنسان من إرسال نبضات كهرومغناطيسية عبر الهواء دون أسلاك حاملة الإرسالة الصوتية لمسافات طويلة، وهو ما عرف بالراديو، ثم ظهر التليفزيون وأخذت وسائل الاتصال في التطور والتحديث فيما بعد.

وبناء على ما تقدم، يعد الاتصال الشخصي أقدم أنواع الاتصال بوجه عام، حيث تم الاتصال بين البشر وبعضهم وبين الأفراد في المجتمعات المختلفة عن طريقه، ويعد أقدم أنواع الاتصال من حيث السياق التاريخي على مستوى الأفراد وعلى مستوى المجتمعات من قبل اختراع وسائل الاتصال الجماهيري؛ حيث كان الاتصال بين البشر يتم عن الطريق الشخصي. وبعدها عرفت المجتمعات الخطابة والبلاغة وغيرها من الأساليب القديمة التي عرفت كوسائل للاتصال الشخصي، والتي عرفها اليونان ومورست عند الإغريق منذ قبل الميلاد.

لذا يرى الباحثون أن الاتصال من أقدم أوجه نشاط الإنسان، وهو من الظواهر المألوفة لدينا أكثر من أي شيء آخر^(٢)، وأن الاتصال مر بمراحل متعددة، عرضها «ماكلوهان» في أربع مراحل، تعكس في رأيه التاريخ الإنساني، هذه المراحل هي:

(١) جون/ بيتر: الاتصال الجماهيري مدخل - ترجمة: د. عمر الخطيب - بيروت - المؤسسة العربية للدراسات والنشر سنة ١٩٧٧ ص ٢٩: ٣٤.

(٢) د. جيهان رشني: الأسس العلمية لنظريات الإعلام (القاهرة - دار الفكر العربي سنة ١٩٧٥)

مراحل الاتصال:

المرحلة الشفوية:

مرحلة ما قبل التعلم وكان الاتصال فيها يعتمد على الأصوات والإشارات والأشياء ذات المعاني المشتركة.

مرحلة كتابة النسخ:

والتي ظهرت بعد هومر في اليونان القديمة، واستمرت ألفى عام، واستخدم فيها الإنسان الكتابة للاتصال بالآخرين.

مرحلة عصر الطباعة:

الذي استمرت منذ عام ١٥٠٠ حتى عام ١٩٠٠ بدأت بابتكار الطباعة بالحروف المتفرقة.

مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية:

وبدأت عام ١٩٠٠ واستخدم فيها الإنسان التلفراف (١) والتليفون والسينما والإذاعة المسموعة والمرئية.

ويدعى ماكلوهان أن الاتصال الشفهي كان هو الرابطة مع الماضي، فقد استغرق عصر الحديث والكتابة (٢) معظم التاريخ البشري، وكانت السمة الرئيسية لهذا العصر هي الفردية الاتصالية، سواء في مرحلة الحديث أو حتى بعد اختراع الكتابة، وظلت الفردية هي طابع الاتصال عبر هذا العصر الطويل (٣) حيث يذكر الباحثون أنه في نهاية القرن العشرين ظهرت المرحلة الخامسة أو ثورة الاتصال الخامسة التي تجسدت في استخدام الأقمار الصناعية، ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر الدول

(1) Manhall McLuhan quertin fiere the medium is The message: An Enventory of Effects (N.Y.Bantam Books 1967 p.40)

(٢) المرجع السابق نفسه ص ٣٤٩.

(٣) فاروق أبو زيد: انهيار الإعلام الدولي من السيطرة الثنائية إلى هيمنة القطب الواحد - مطابع أخبار اليوم ط ١ - سنة ١٩٩١ / حسن مكواوى: تكنولوجيا الاتصال الحديثة فى عصر المعلومات (القاهرة - الدار المصرية اللبنانية- الطبعة الأولى سنة ١٩٩٣ - ص ٤٥)

والقارات بطريقة فورية، وشهد النصف الثاني من القرن العشرين من أشكال التكنولوجيا ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل من أبرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين ظاهرتي تفجر المعلومات وثورة الاتصال، حيث يمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الآلى في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشرى، في أقل حيز متاح وفي أسرع وقت ممكن (١).

ففي السنوات القليلة الأخيرة بدأ الاندماج يحدث بين صناعات الاتصال عن بعد أو بين خدمات الاتصال (بوجه عام)، وبدأ التقارب بالتالى بينهم وبين خدمات المعلومات وخدمات التسلية؛ لكى تنشأ في النهاية ما يمكن تسميته صناعة تكنولوجيا المعلومات (والتي تشبه رأس الهيدرا).

وقد أدت مجموعة من العوامل هي متطلبات المستهلكين والمنافسة المتزايدة والتقدم التكنولوجى السريع إلى ظهور صناعة سريعة النمو، تسمى (٢) دائما وباستمرار إلى فتح أسواق جديدة للتسويق، ولا يحكمها أو يحددها سوى اللوائح الخاصة بها (٣)، وهكذا أصبح التقدم التكنولوجى هو السمة الأساسية للتحضّر (٤). ويرى العديد من المراقبين أن مجتمع المعلومات هو البديل الجديد للمجتمع الصناعى، الذى عايشناه معظم القرن العشرين . ولم يولد مجتمع المعلومات علي يد تكنولوجيا الاتصال وحدها ولا على تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وحدها، ولكنه ولد بالمزوجة بين هذه التكنولوجيا وتلك، وبالربط بين الحاسب من ناحية وبين النظم الحديثة للاتصالات وخاصة الأقمار الصناعية من ناحية أخرى.

والاتجاه الذى نتحرك نحوه من الناحية التكنولوجية بسرعة زائدة خلال السنوات القادمة، هو قيام نظم متكاملة من معدات وبرامج معالجة المعلومات، ووسائل

(١) نفس المرجع السابق ص ٤٥.

(2) Dr.X Davies Chilsum & a.w.rudg. com. After A.D2000 op.cit p.2.

(3)d.e.n Davies C. Hilsum and a.w.rudg: communications after ad 2000 the royal society,Chappan and Hall London Clogso. New York.Tokyo.Melborne Madras 1993p.102.

(4) IBID p.3.

الاتصال تختفى فيها الفواصل بين ما هو وسائل اتصال وما هو معالجة للمعلومات، ويصبح من الصعب التمييز بينهما عملياً، وهكذا تندمج معدات تخزين الأصوات والصور مثل (أسطوانات الفيديو) وآلات المعالجة والحاسبات الإلكترونية مع الأقمار الصناعية فى شبكات معقدة، تتيح لنا أن نضغط على زر ما فى مكان ما فنحصل على بنوك المعلومات أو قواعد البيانات فى أى مكان آخر، أو على أى من المعارف العلمية أو التقنية المعاصرة عن طريق وسائل الاتصالات الفورية على الأرض أو فى الفضاء. وهكذا تضيف تلك الشبكات بعداً هائلاً لقدرة الإنسان على توسيع معارفه وخزنها وترتيبها وإنتاج المعلومات وبثها فى الحال والتعامل معها واستخدامها (١).

وفى هذا الصدد يرى أحد الباحثين.. أن مفهوم القرية العالمية التى زعم مارشال ماكلوهان تحقيقها بسبب تطور وسائل الاتصال الجماهيرى فى الستينيات، قد تتحول إلى مئات الآلاف من المقاطعات الصغيرة المنعزلة بسبب التوجه الفردى لوسائل الاتصال وميلها إلى تفتيت الجماهير الموحدة إلى شظايا (٢). بأن الاتصال حق لكل إنسان مع المذهب الفلسفى الذى يقرر أن فى الاتصال حق لكل إنسان، حيث إن التطور السريع الذى تمر به التكنولوجيات الجديدة اليوم يوفر السبل التى تجعل هذا الحق حقيقة واقعة. فالأفراد والجماعات سوف يستطيعون أن يعتمدوا على وسائلهم ومواردهم الخاصة، فضلاً عن اعتمادهم على وسائل الإعلام الجماهيرية، فوسائل الإعلام الجماعية - التى تجمع بين الوسائل التقليدية وبين منتجات التكنولوجيا المتقدمة - تتيح فرصاً للتعبير المحلى على نطاق إنسانى، فرصاً يغلب أن تثير اهتمام دائرة أوسع من الأفراد، وتلبى تشكيلة أكبر من الاهتمامات. ومن ثم فإن مثل هذه الوسائل المتنوعة - الحديثة والتقليدية - على حد سواء مثل التلفزيون الكابلى ومحطات الإذاعة والتليفزيون المحلية والصحافة المحلية والريفية، وصحف المصانع يمكن استخدامها جميعاً فى تيسير المشاركة فى الحياة اليومية بتجاوز التوزيع المركزى للأخبار والمعلومات (٣).

(١) حمدى قنديل: الإعلام العربى والتكنولوجيا الحديثة للاتصال فى الثورة التكنولوجية ووسائل الاتصال العربية - تونس - المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم سنة ٩١ ص ٥.

(٢) د. حسن مكاوى: تكنولوجيا الاتصال فى عصر المعلومات (الدار المصرية اللبنانية ١٩٩٣) ص ١١.

(٣) شون ماكبرايد: تقرير اللجنة الدولية لبحث مشكلات الاتصال: عالم واحد وأصوات متعددة - الجزائر سنة ١٩٧٦ ص ٤٣٩.