

الاتصال

مدخل عام

يعتبر الاتصال Communication من صور النشاط الإنساني، الذي بدأ مع ظهور حاجة الإنسان إلى آخرين، في تلبية حاجاته الأولية، ودفع المخاطر وتحقيق الأمن والاستقرار. وهي نفس الأهداف التي قامت عليها التجمعات البدائية. وأصبح الاتصال بين أفرادها نشاطاً يومياً لتحقيق حاجاتهم، وتنظيم حياتهم.

ومع تطور هذه التجمعات بدأ الاتصال بينها، لتطوير الأهداف والحاجات، التي لا يليها سوى الاتصال بين الجماعات وبعضها، مثل التبادل والمقايضة، وتنظيم الأمن وتجنب الحروب..... إلى آخره.

ومع هذا النشاط الإنساني، تبلورت منظومات متكاملة للاتصال. تقوم على الإشارات والرموز ذات المعاني والدلالات المشتركة، التي تيسر فهم وإدراك أهداف الاتصال وأبعاده في هذه المجتمعات البدائية.

ومع تطور الأصوات المنطوقة وظهور اللغة، أصبحت هي الأداة الرئيسية للاتصال بين الأفراد في الجماعة الواحدة التي تتفق فيما بينها على الرموز اللغوية ومعانيها. وهي الأداة التي دعمت الانتماء العضوي للفرد داخل الجماعة باندماجه الكامل في أفكارها وأهدافها.

ومع تطور المجتمعات، وتطور الأهداف والحاجات، تطور النشاط الاتصالي وأساليبه، ليتفق مع البناء الحضاري والثقافي الذي يميز كل مرحلة عن الأخرى.

ولم يصبح الاتصال بعد ذلك مجرد نشاط إنساني، ولكنه تحول بعد ذلك ليصبح عملية اجتماعية تتسم بالتدفق والاستمرار. وتضم أنساقاً متعددة من العمليات السلوكية والنفسية، ترتبط في جوانب كثيرة منها بتقنيات العصر ومخترعاته.

وعلى الرغم من قدم هذا النشاط الإنساني، فإن الاقتراب العلمي منه يتميز بالحدأة النسبية. ارتبط هذا الاقتراب العلمي بالتطورات التي طرأت على العالم مع بداية هذا

القرن. وجسدت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بالجماهير وتقنين العمليات الخاصة به. والاتصال بين الشعوب، والثقافات، لتلبية الدوافع والحاجات التي صاغتها التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي مر بها العالم منذ هذا التاريخ. ومع ازدياد الحاجة إلى التقنين العلمي، ساهم عدد كبير من العلوم في المحاولات الأولى لدراسة الاتصال، مثل العلوم السلوكية والاجتماع، واللغة، والسياسة، وعلم النفس، وجذبت آخرين في مجال العلوم الرياضية والطبيعية. وتأثر التعريف بالاتصال ومحدداته باتجاه النظرة العلمية لهذه العلوم ومناهجها نحو هذا العلم الجديد.

وفي هذا المجال ساهم عدد كبير من العلماء والخبراء والباحثين في التقنين العلمي للاتصال ومحدداته والعمليات المتصلة به وتأثيراته. وهذه المساهمات أفرزت عدداً من التعريفات الخاصة بالاتصال وعناصره الأساسية^(١).

وهذه التعريفات وإن اختلفت في السياق اللفظي، إلا أنها تحدد في النهاية العناصر الأولية للاتصال، والهدف النهائي منه، وكذلك العوامل الثانوية التي قد تؤثر فيه إيجاباً أو سلباً.

ويمكن أن نوجز تعريفاً للاتصال كالآتي:

**الاتصال: هو العملية الاجتماعية، التي تتم بين أعضاء
الجماعة أو المجتمع لتبادل المعلومات والآراء والأفكار
والمعاني، لتحقيق أهداف معينة.**

ومن خلال التعريف السابق تكون المحددات الأساسية للاتصال هي:-

١ - إن الاتصال ليس مجرد نشاط إنساني فقط، ولكنه عبارة عن عملية process ذات أطراف متعددة - الأعضاء في الجماعة أو المجتمع - تتسم بالتغير والاضطراد، الذي يتفق مع الطبيعة الإنسانية والأهداف المتغيرة للفرد والمجتمع.

٢ - إن هذه العملية تعتبر شكلاً من أشكال التفاعل الاجتماعي، بل إنها تعتبر ضرورة لحركة الأشكال الأخرى وتحقيق أهدافها. ولذلك فإنها تعتبر عملية اجتماعية social process تؤثر في سمات المجتمع وأهدافه وتتأثر بهما في نفس الوقت.

٣ - إن عملية الاتصال تعتبر ضرورة للفرد والمجتمع. تسهم في تحقيق الحاجات الفردية والاجتماعية.

٤ - لا يغير من مفهوم العملية الاجتماعية ، تغير الرموز التي تعبر عن المعاني والأفكار. فهذه الرموز يمكن أن تكون رموزاً لفظية فيطلق عليه الاتصال اللفظي Verbal communication ، أو غير لفظية، فيسمى الاتصال غير اللفظي non-verbal communication والذي يدخل في دائرته العديد من أنماط الاتصال في مجالات الإبداع الفني، مثل الرموز المصورة، والرموز الموسيقية، والإيقاع..... وغيرها. التي تقوم بنفس أدوار اللغة والألفاظ في التعبير عن المعاني لتحقيق أهدافها في الاتصال^(٢).

أهمية الاتصال

لل فرد والمجتمع

ويعكس التعريف السابق ومحدداته الأساسية، الأهمية الخاصة للاتصال في حياة الفرد والمجتمع. والتي دعت الكثير من الباحثين إلى دراستها من خلال الكشف عن

الوظائف والأدوار التي يقوم بها الاتصال، والحاجات التي يسهم بدور في تلبيتها^(٣). وهناك عدد من الدوافع التي تدفع الفرد إلى الاتصال مع الآخرين، ليس لإشباع الحاجات الأولية أو الأساسية فقط، ولكن لتلبية حاجات أخرى فردية واجتماعية بوصفه عضواً في جماعة من الجماعات، أو المجتمع.

وتتلخص أهمية الاتصال بالنسبة للفرد في الآتي:

أولاً: يقوم البناء الاجتماعي داخل الجماعة، أو داخل المجتمع على تحديد الدور الذي يقوم به كل فرد داخل هذا البناء. وهذا ما يجعل الفرد يشعر بقيمته داخل الجماعة أو المجتمع. وهذا الدور يفرض على الفرد القيام بوظائف متعددة تختلف فيما بينها من دور إلى آخر. وتحقق في النهاية التكامل الاجتماعي، وذلك لارتباط وظيفة كل فرد حسب دوره بالآخرين. ولا يمكن أن يقوم بهذه الوظائف التي تتفق مع الدور الاجتماعي دون اتصاله بالآخرين.

ونادراً ما نجد دوراً اجتماعياً لا يفرض على الفرد اتصالاً بالآخرين. وحتى إذا كان هناك مثل هذا الدور، مثل دور الباحثين أو العلماء المتفرغين للبحوث والاكتشافات العلمية، فإن هذا الدور يفرض عليه اتصالاً مع زملائه أو أقرانه، خاصة وأن المعرفة العلمية أصبحت تميل إلى التخصص الدقيق الذي يتكامل مع غيره من التخصصات. وذلك بجانب الاتصال اليومي لإشباع الحاجات الأولية أو الأساسية.

وبجانب ما يفرضه الدور الاجتماعي من اتصال بالآخرين، فإن اتصال الفرد بمصادر المعلومات والمعرفة يدعم المكانة الاجتماعية التي ترتبط بهذا الدور أو يفرضها.

ثانياً: ونظراً لأن العزلة داخل المجتمع تجسد لدى الفرد الإحساس بالخوف. فإن الاتصال بالآخرين يساعد الفرد على الاقتراب منهم، ودعم الإحساس بالأمن والطمأنينة الناتجة عن التماسك الاجتماعي، والذي يعمل أيضاً على دعم الاتصال بالآخرين،

ويعتبر مظهراً من مظاهره.

ويتأكد الإحساس بالأمن داخل الجماعة بقيام علاقات اجتماعية إيجابية بين أفرادها، تجعل الفرد يعرف الآخرين، ويتبادل معهم الحاجات والأفكار والآراء من خلال الاتصال المستمر في حياة الفرد اليومية.

ثالثاً: وتظهر أهمية الاتصال للفرد في حاجته إلى المعلومات والمعارف الخاصة بالقضايا والموضوعات اليومية، التي تفيد الفرد في اتخاذ قراراته اليومية. وبالإضافة إلى ذلك تظهر الحاجة إلى الارتفاع بمستوى المعارف والمهارات. التي تنعكس على الأداء والإنجاز اليومي. وكذلك المعارف الثقافية التي تفيد في الخروج بأحكام صائبة في الموضوعات التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية. وتظهر أهمية الاتصال أيضاً في حاجة الفرد إلى المعلومات والمعارف التي تدعم ما يؤمن به من أفكار وقيم ومعتقدات.

رابعاً: وتظهر أيضاً أهمية الاتصال للفرد في كونه العملية الأساسية لاكتساب الفرد خصائص وسمات المجتمع الذي يعيش فيه وينتمي إليه. وتدعم بالتالي انتماءه إلى هذا المجتمع. فالفرد من خلال الاتصال يكتسب قيماً وأفكاراً ومعتقدات المجتمع. وينقلها بالتالي إلى آخرين في صورة أو أخرى، وفي إطار عمليات اجتماعية مثل التنشئة الاجتماعية. فيتحقق بالتالي التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع، والتوافق مع قيمه وعاداته ومعتقداته.

خامساً: وبجانب الأهمية التي يعكسها الدور الاجتماعي، والمكانة الاجتماعية والحاجة إلى الانتماء، والتكيف الاجتماعي، بجانب الأهمية التي يعكسها كل ذلك للاتصال، تظهر حاجة الفرد إلى الاتصال للهروب من الواقع اليومي، والتخليق في عالم الخيال، أو الواقع الآخر الذي يرسمه الآخرون في كتاباتهم أو أعمالهم التي تعرض في

الصحف أو الراديو أو التلفزيون أو السينما أو المسرح. من محتوى ترفيهي يساعده على ذلك بوصفها وسائل للاتصال بأعداد كبيرة من المتلقين. كما سيأتي تفصيلاً فيما بعد.

وبجانب مايقوم به الاتصال من وظائف تعكس أهمية للفرد، فإن

أدواراً أخرى للاتصال تعكس أهمية للمجتمع مثل : -

أولاً : يوفر الاتصال للأفراد في المجتمع، والمجتمع الكلي، المعلومات الخاصة بالبيئة والأخطار المحيطة بها. مما ينعكس على دعم الاستقرار والأمن داخل المجتمع وخارجه.

ثانياً : يحقق الاتصال الترابط أو التقارب بين أفراد المجتمع وعناصره. ودعم التفاعل بينهم، فيؤدي ذلك في النهاية إلى تحقيق التماسك الاجتماعي.

ثالثاً : يحقق الاتصال المحافظة على الهوية الثقافية للمجتمع. بنقل تراثه من جيل إلى آخر، وتعريف الأجيال الجديدة بهذا التراث، الذي يعتبر أحد المحددات الأساسية للنظام الثقافي في المجتمع.

ولايعنى عرض هذه الوظائف التي تعكس أهمية الاتصال في المجتمع، ضرورة أن توفر أى عملية اتصالية كل هذه الوظائف معاً. ولكن العملية الاتصالية يمكن أن تقوم بوظيفة أو أكثر، أو تؤدي محصلة العمليات الاتصالية التي يشارك فيها الفرد إلى مجموع هذه الوظائف، أو تسهم وسائل الاتصال بأنواعها في تحقيقها معاً.

العناصر الأساسية

لعملية الاتصال

يسهم تحديد العناصر الأساسية لعملية الاتصال في الاقتراب كثيراً من تعريف العملية. بل إن هذا التحديد اتخذ بديلاً عن التعريف اللفظي لهذه العملية في عديد من

كتابات وبحوث الخبراء في مجالات الاتصال المختلفة.

ويشير التعريف السابق ذكره إلى ضرورة توافر حد أدنى من العناصر الضرورية لقيام العملية بدورها. وهذه العناصر هي :

١ - مرسل sender أو مصدر source أو قائم بالاتصال communicator

يقوم بنقل المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو المعاني إلى آخرين.

٢ - رسالة message تحتوى على الرموز - لغوية ، لفظية، أو غير لغوية، غير لفظية

. التى تعبر عن المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو المعاني.

٣ - مستقبل reciever أو متلقى audience يستقبل الرسالة ومحتواها. وقديماً

اهتم أرسطو بهذه العناصر الثلاثة حتى تحقق الخطبة أهدافها بين الناس :

. الخطيب (مرسل).

. الخطبة (رسالة).

. الجمهور أو الجماعة (المستقبل).

وكذلك اهتم ابن خلدون بهذه العناصر الثلاثة، عندما اهتم بالإطار الاجتماعي

(العمران الإنسانى) فى نقل الأخبار وقبولها.

ثم كانت بعد ذلك النظريات والنماذج الفرية التى اهتمت بعملية الاتصال فى

المجالات الاجتماعية والنفسية. وكذلك المجالات الرياضية. هذه النظريات أو النماذج قد

اهتمت بهذه العناصر الثلاثة، التى تعتبر قاسماً مشتركاً فى كافة العمليات الاتصالية

مهما اختلفت الأساليب أو الطرق المستخدمة فى الاتصال ، أو الهدف منها، أو المجال

الذى تعمل فيه.

٤ . وسيلة channel أو وسيط mediem لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

خاصة إذا تباعدت بينهم المسافات، أو زاد عدد المستقبلين أو المتلقين. وتتطور

هذه الوسيلة في الحجم والقدرة بازدياد المسافة وعدد المطلقين وانتشارهم.

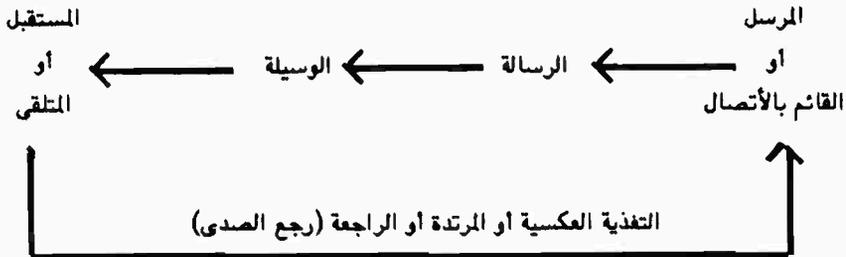
٥- يضاف إلى ذلك أن المرسل عندما يصيغ رسالته في محتوى ما، بواسطة رموز معينة، فإنه يسعى إلى تحقيق أهداف معينة من العملية الاتصالية ويتوقع من المستقبل رد فعل reaction أو استجابة ما response تشير إلى تحقيق الهدف من عدمه

وهذه الاستجابة أو مانسميها رد فعل الرسالة. يجب أن تترد مرة أخرى إلى المرسل في شكل من أشكال التعبير أو صورته، ويدخل في ذلك تعبيرات الوجه أو الإشارات أو الإيماءات... وغيرها من الرموز التي تفيد حدوث رد فعل للرسالة، سواء كان رد الفعل إيجابياً يتفق مع أهداف المرسل أو سلبياً يتعارض مع هذه الأهداف، وهذا ما يطلق عليه في العملية الاتصالية، التغذية العكسية أو المرتدة، أو الراجعة. أو ما يسمى رجع الصدى Feed back .

والعناصر السابقة -كما يوضحها شكل رقم (١)- هي التي تتوافر في أية عملية اتصالية، سواء كانت بين الأفراد أو بين فرد وآخرين، في مجال من مجالات الاتصال التي يتفاعل خلالها الأفراد لتحقيق أهداف معينة.

شكل رقم (١)

العناصر الأساسية لعملية الاتصال



وخلال العملية الاتصالية تتم عمليات فرعية أخرى تعتبر ضرورية لاستكمال دورة الاتصال بين أطرافها.

فالرسالة ليست شيئاً جامداً، يرسله المرسل إلى المستقبل. ولكنها تكون في البداية فكرة أو خبرة أو معلومة، يرى المرسل أن انتقالها إلى المستقبل سوف يحقق هدف الاتصال له.

وبعد أن تبلور الفكرة في ذهن المرسل فإنه يحولها إلى رسالة ذات محتوى يعبر عنه بالجملة أو العبارات أو الكلمات وهي الوحدات اللفظية أو ماتسمى بالرموز اللفوية، أو رموز مصورة أو موسيقية على سبيل المثال، لكنها تتفق بداية مع إطار الخبرة والتجربة الخاصة بالمستقبل. حتى يمكن إدراك معانيها، فيستجيب إليها بشكل أو بآخر.

وهذه الاستجابة ترد إلى المستقبل ليدرك من خلالها مدى تأثير الرسالة، وتحقيق هدف الاتصال، فتكتمل دورة العملية الاتصالية.

والعمليات الفرعية التي تحدث خلال العملية الاتصالية، سواء كانت في جانب المرسل أو المستقبل أو الوسيلة ثم تقويم الأثر، هذه العمليات احتلت جانباً كبيراً من دراسات خبراء الاتصال تمثلت في عدد من النماذج البنائية والتفسيرية لعملية الاتصال.

العناصر الأساسية

في

نماذج الاتصال البنائية

النموذج هو عبارة عن بناء شكلي أو صوري، أو رياضي، للعلاقة بين العناصر والتغيرات التي نقوم بدراستها. وذلك للإسهام في تبسيط المعرفة، وتنظيمها، وشرح الظواهر العملية، ومساعدة الباحثين على التفسير والتوقع.

ومنذ بداية الاقتراب من التقنين العلمى لعمليات الاتصال والظواهر المرتبطة بها، ساهم عدد كبير من الخبراء والباحثين بعدد من النماذج التى تهدف إلى التعريف بعملية الاتصال فى مستوياتها وأشكالها المختلفة وتفسيرها. ولعل أقرب هذه النماذج إلى الأنمان، النموذج الذى صاغه هارولد لازويل H.lasswell والذى يحدد فيه عناصر الاتصال من خلال الإجابة على الأسئلة الخمسة التى طرحها فى هذا النموذج، وهى⁽⁴⁾:

من .. ؟	(القائم بالاتصال).
يقول ماذا .. ؟	(الرسالة)
بأى وسيلة .. ؟	(وسيلة الاتصال)
لمن .. ؟	(المستقبل أو المتلقى)
بأى تأثير .. ؟	(الاستجابة المستهدفة).

وهذا النموذج استخدمه كثير من الخبراء والباحثين، كقاعدة لبناء نماذج أخرى، بالإضافة إلى اتخاذه أساساً لتصنيف البحوث والدراسات الخاصة بعلوم الاتصال بصفة عامة.

وبجانب النماذج اللفظية الشبيهة بما سياتى نكره بعد، هناك عدد آخر من النماذج الرمزية الأخرى التى استحدثت عناصر ومتغيرات جديدة. رأى الخبراء تأثيراتها فى حركة عملية الاتصال وعناصرها.

ونظراً لتعدد هذه النماذج التى يمكن أن تخضع للدراسة التفصيلية فى علوم الاتصال بصفة عامة. فإن من هذه النماذج ما يمكن تطويره للاستفادة منه فى دراسة عملية الاتصال فى مجالات الإبداع الفنى.

ومن هذه النماذج مايلي: -

تحليل عناصر الاتصال في نموذج ديفيد بيرلو:

اهتم ديفيد بيرلو D.Berlo بأربعة عناصر أساسية فقط للاتصال، وهي المصدر والرسالة والوسيلة والمستقبل أو المتلقى. ولم يتعرض إلى رد الفعل أو رجع الصدى. ولذلك فإن الاتصال في نموذج بيرلو يسير في اتجاه واحد. إلا أن أهم مايلفت النظر في هذا النموذج هي العوامل التي ساقها في تحليله لهذه العناصر. والتي يتوقف عليها نجاح الاتصال أو فشله في اتجاهه إلى المستقبل^(٥).

- فهو يرى أن نجاح الاتصال يتوقف من ناحية المصدر على :-

١ - مهاراته الاتصالية التي ترتبط بقدرته على استقبال المعاني والأفكار ووضعها في رموز in coding , قابلة للتعبير عن هذه المعاني والأفكار سواء في الحديث أو الكتابة. بجانب قدرته على معرفة وإدراك الرموز التي يستقبلها أثناء القراءة أو الاستماع وتحويلها إلى المعاني المستهدفة decoding وهذه المهارات خاصة بعملية الترميز أي تحول المعاني والأفكار إلى رموز لغوية، أو صوتية أو إشارية.. إلى آخره، تعبر عن المعاني المستهدفة، وماتتطلبه من قدرة على التفكير السليم وتحديد الأهداف بدقة ضمناً لنجاح عملية الترميز.

٢ - وبجانب القدرات الخاصة بعملية التفكير والترميز يتوقف نجاح الاتصال أيضاً من ناحية المصدر على الاتجاهات الإيجابية للمصدر: نحو ذاته، ونحو موضوع الاتصال، وكذلك نحو المستقبل أو المتلقى.

٣ - ويضاف إلى ذلك مستوى المعارف العامة والخاصة لدى المصدر وقدرته على تبسيطها وعرضها في رسائل اتصالية تتفق مع قدرات ومهارات الفرد المتلقى.

٤ - وكذلك تأثير السياق الاجتماعي والثقافي الذي ينتمي إليه المصدر ، ودوره، ومكانته الاجتماعية فيه.

- أما بالنسبة للرسالة فإن نجاح وصولها يرتبط أساساً بالبناء اللغوي لها، وعناصر هذا البناء وتكوينه. وكذلك الرموز اللغوية وغير اللغوية المستخدمة في هذا البناء. بالإضافة إلى العبارات والمعلومات التي تشكل محتوى هذه الرسالة، والأحكام والنتائج التي تعبر فعلاً عن الهدف من صياغة هذه الرسالة.

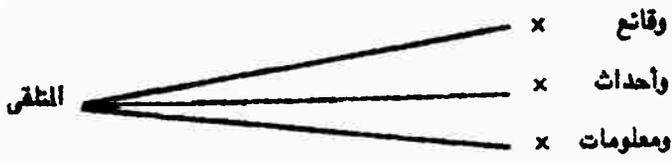
- ويتم اختيار الوسيلة في إطار القدرات والمهارات الخاصة بكل من المصدر أو المرسل، والمستقبل أو المتلقي على التعامل مع هذه الوسائل.

ويتوقف نجاح عملية الاتصال بالنسبة للمتلقى أو المستقبل على نفس العوامل الخاصة بالمصدر. السابق نكرها - وبصفة خاصة مهاراته الاتصالية، وتأثير السياق الاجتماعي والثقافي على المشاركة في العملية الاتصالية وتحقيق أهدافها.

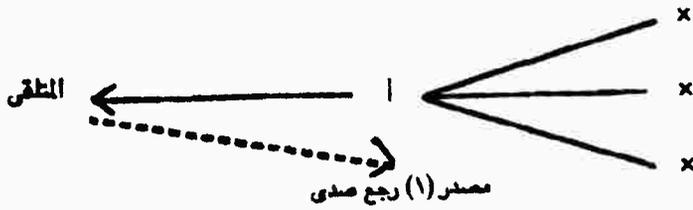
«الأدوار الوسيطة» في نموذج ويستلي، وماكلين.

أغفل نموذج ديفيد .ك. بيرلورجج الصدى في العملية الاتصالية، واهتم بالاتصال في اتجاه واحد. من خلال العلاقة بين المصدر والمتلقى فقط. ولكن في نموذج ويستلي، وماكلين B.Westly & M.Maclin كان الاهتمام بجانبين من جوانب العملية الاتصالية والتي تسمح بتطبيق النموذج على الأنواع المختلفة للاتصال^(٧). وهما:

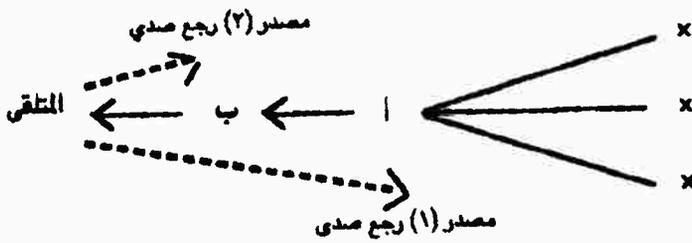
١ - إن المتلقى يتعرض للمعلومات ويختار منها بنفسه مايتفق وحاجاته. في إطار إدراكه عن صحتها وأهدافها. بجانب مايتلقاه عن مصادر أخرى بصفة مباشرة، أو عن طريق «وسيط» يعتبر في عملية الاستقبال مصدراً آخر بجانب المصدر الأول، كما توضحها الأشكال التالية:



شكل رقم (٢)



شكل رقم (٣)



شكل رقم (٤)

والشكل رقم (٤) هو الذى يمكن تطبيقه على الدور الذى يقوم به الأفراد فى النظم والمؤسسات المختلفة، فى اختيار المعلومات ونقلها إلى المستقبل أو المتلقى. وتقديرهم لها فى إطار معرفتهم بحاجة المتلقى. وهم من يسمون حراس البوابة gate keeper فى وسائل الإعلام المختلفة.

بجانب إمكانية تطبيقه على الاتصال فى مجالات الإبداع الفنى الجماهيرى حيث يظهر دور الفرد الوسيط فى تحويل المصنف إلى عمل فنى جماهيرى، أو دور المؤدى فى نقل المعانى فى العمل المسرحى أو السينمائى على سبيل المثال، وتأثيره على عملية النقل خلال العرض.

٢. اهتم النموذج أيضاً بجمع الصدى، أو التغذية المرتدة أو العكسية ليس إلى المؤسسة أو المنظمة فقط، ولكن إلى المصدر رقم (٢) أيضاً فى هذه العملية. والذى ينقله أيضاً إلى القائم بالاتصال أو المصدر رقم (١) سواء كان رجوع الصدى مقصوداً نقله إلى ١ (مصدر رقم - ١) أم لا Punrposive-non purposive feed back. ولم يغفل النموذج أيضاً تقويم المتلقى للرسائل إلى رسائل هادفة أو غير هادفة purposive-non puposive. وكذلك تقويم المصدر لها فى هذا الإطار. من خلال علاقة هذه الرسائل بالتأثير فى إدراك الفرد للوقائع والأحداث أم لا. أو فى إطار علاقتها بالتعرض أيضاً سواء كان مقصوداً أم لا.

أهمية «الخبرة المشتركة» فى نموذج ويلبور شرام.

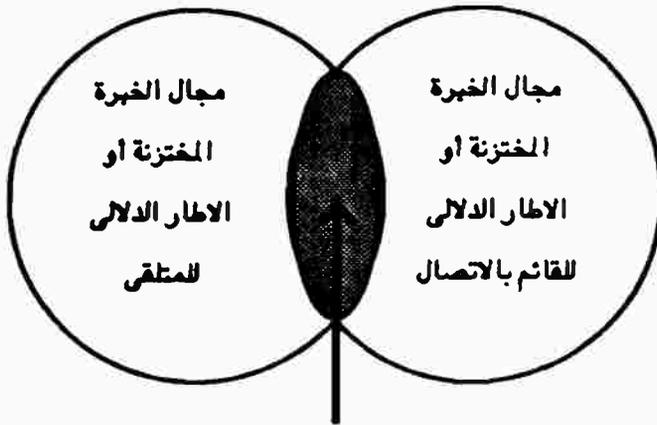
استعار ويلبور شرام W.Schramm عدداً من النماذج السابقة فى بناءه للنموذج الذى قدمه فى عدد من الأشكال المتتالية التى تمثل مرحلة التفسير عند كل من المصدر أو القائم بالاتصال، والمستقبل أو المتلقى. وقيام كل منهما بعملية الترميز بشقيها. وعلاقة عملية الترميز بممكّل منهما بمجال الخبرة المختزنة stored experience

لكل منهما، أو الإطار الالالي **Frame of references** للمعاني الخاصة بكل منهما. والتي تتأثر كثيراً بالعادات والتقاليد والقيم والمهارات المكتسبة... إلى آخره، والتي تؤثر بالتالي في إدراك الأفراد لمعاني الرموز الاتصالية^(٥).

وبالتالي فإن نجاح الاتصال يتوقف إلى حد بعيد على اختيار الرموز الاتصالية التي تحمل نفس المعاني المشتركة لدى كل من القائم بالاتصال والمتلقى. وهذه المعاني تتأثر بمجال الخبرة ودلالة المعاني لدى كل منهما.

فإذا ما اختار القائم بالاتصال رموزاً ليست ذات دلالة أو معاني تدخل في دائرة أو مجال خبرة المتلقى، فإنه سيصعب عليه تفسيرها بنفس المعاني التي يقصدها القائم بالاتصال.

وبذلك فإن صياغة الرسالة في رموز تدخل في دائرة الخبرة المشتركة، أو الإطار الالالي المشترك لكل منهما سيؤدي حتماً إلى نجاح عملية الاتصال (شكل رقم ٥).



مجال الخبرة المشتركة

شكل رقم (٥)

ومن جانب آخر فإن صياغة الرسالة بما يتفق وحاجات المستقبل أو المتلقى، بحيث تحقق له عائداً من التعرض يتمثل فى تلبية هذه الحاجات. وكذلك اختيار الرموز بما يتفق مع إطار الخبرة ودلالة المعانى الخاصة به، سيققل من الجهد المبذول فى إدراك معانى هذه الرموز.

وفى هذا الإطار وضع شرام رؤيته لاختيار المتلقى للرسالة فى إطار العلاقة بين العائد المتوقع والجهد المبذول.

ولم يغفل أيضاً فى رؤيته للاختيار، ما يمكن أن يشعر به المتلقى من أذى أو عقاب أو توتر إذا تعرض إلى رسائل لاتتفق فى محتواها أو الرموز المختارة مع قيمه أو عاداته الاجتماعية.

$$\frac{\text{قدر الجزاء} - \text{قدر العقاب}}{\text{الجهد المطلوب}} = \text{معامل الاختيار}$$

$$\frac{\text{العائد المتوقع}}{\text{الجهد المبذول}} =$$

والعلاقة بين العائد المتوقع والجهد المطلوب أو المبذول تفسر إلى حد بعيد الترحيب الجماهيرى بالتلفزيون، واستبداله بالذهاب إلى السينما أو المسرح على سبيل المثال. ولايتأثر الجهد المبذول فى إدراك معانى الأعمال الفنية الجماهيرية، بإدراك معانى الرموز اللفظية فقط - مثل الحوار - ولكن يتأثر بالرموز الأخرى التى تدخل فى بناء هذه الأعمال، مثل الرموز الخاصة باللغة السينمائية التى قد تجهد المشاهد فى إدراكها - لقلة خبرته بها - رغم إدراكه للرموز اللفظية فى الحوار على سبيل المثال. وبالإضافة إلى ماسبق فإن ويلبور شرام قد اهتم فى نمونجه أيضاً بالتشويش

noise الذي يؤثر في نجاح العملية الاتصالية، ويقصد به كل ما يؤثر على عملية الاتصال سلبياً دون قصد من القائم بالاتصال ، مثل الصعوبات الخاصة بالوسيلة أو في كل جوانبها. أو العوامل التي تؤدي إلى غموض أو عدم وضوح الرسالة أيضاً.

أشكال

الاتصال

يساهم الفرد في حياته اليومية في العديد من العمليات الاتصالية . بوصفه مرسلأ أو مستقبلاً فيها . التي تتخذ أشكالاً (أنواعاً أو أنماطاً) مختلفة. فنجد أن الفرد يتصل بفرد آخر، أو أكثر من فرد اتصالاً مباشراً. ينقل الخبرة أو المعرفة، أو يتلقى المعلومات والأفكار... إلى آخره. أو يكون عضواً في جماعة يستمع إلى محاضرة عامة، أو يشاهد عرضاً موسيقياً، أو يستمع إلى فاصل موسيقى حي.

ومن جانب آخر نجد أن الفرد أيضاً لتحقيق أحد الأهداف الاتصالية يقبل صفحات الصحف، أو مؤشر الراديو، أو التلفزيون، أو يشاهد عرضاً مسرحياً أو سينمائياً.

كل هذه العمليات التي يقوم بها الفرد لإشباع حاجاته الاتصالية، تعبر عن مشاركة في شكل من أشكال أو أنماط أو أنواع الاتصال بين الأفراد، أو بين الفرد والجماعات، أو بين الجماعات، أو بين الجماهير الغفيرة، أو بين المجتمعات وبعضها البعض. من خلال عدد من الوسائل أيضاً تتفق وشكل أو نمط الاتصال.

والفرد في مشاركته لهذه العمليات الاتصالية، يقوم بعمليات اتصال ذاتية يناقش بينه وبين نفسه عدداً من الأفكار والموضوعات التي تتطلب منه استجابة ما في اتجاه معين.

وهذه العمليات الاتصالية تأخذ أحد الأشكال أو الأنواع أو

الأنماط التالية:

أولاً: الاتصال الذاتي intra personal communication

وهو الاتصال الذى يتم بين الفرد ونفسه، فى محاولة لتنظيم إدراكه عن الأشخاص والأشياء، والأحداث والمواقف التى يتعرض لها. أو حول ما يتعرض له من معلومات أو أفكار أو آراء. باعتبارها منبهات stimulants أو مشيرات، تتطلب منه استجابة response بشكل معين أو فى اتجاه معين.

وهذا الشكل من الاتصال هو الذى يسمح للفرد أن يتخذ قراراته، بناء على المعلومات التى يستقبلها عن طريق حواسه^(٨).

وعلى سبيل المثال عندما نسمع أو نشاهد عملاً فنياً من خلال الراديو أو التلفزيون أو السينما أو العرض المسرحى، فإن حواس الأذن والعين هى التى تستقبل هذه المعلومات، وترسلها إلى المخ. الذى تتم فيه عملية تقييم الرموز التى استقبلتها الحواس، وإضفاء المعانى الذاتية عليها. فيتخذ قراره بقبول الاستمرار فى الاستماع أو المشاهدة، أو رفضها. فيعطى أوامره إلى الجهاز الحركى لتغيير المحطة أو غلق الجهاز على سبيل المثال.

وفهم هذه العملية التى تحدث بين الفرد ونفسه، هو أساس فهم عملية الاتصال. ذلك أن رد الفعل reaction تجاه أى رسالة يستقبلها الفرد فى أى شكل من أشكال الاتصال الأخرى يتوقف على ناتج هذه العملية التى تحدث ذاتياً فى جميع المواقف. وتتأثر بالمخزون الإدراكى لدى الفرد عن الأشخاص والرموز التى يتعرض لها الفرد فى عملياته الانفعالية.

بالإضافة إلى أن هذه العملية أيضاً بالشكل المشار إليه، تتم في مرحلة مبكرة من العمليات الاتصالية التي تتم مع الآخرين. حيث يقوم الفرد من خلال الاتصال الذاتي بالتعرض والملاحظة للعديد من الأشياء والرموز التي يتأثر بها في بناء رسائله الاتصالية، ويتأثر لاختياره لرموز هذه الرسائل أيضاً بما لديه من مخزون معرفي وإدراكي حول فكرة الرسالة وموضوعها وأهدافها، وفكرته أيضاً عن الفرد المتلقى. وهذه كلها تتم خلال عملية الاتصال الذاتي بين الفرد ونفسه، قبل أن يقوم بالاتصال بالآخرين.

ثانياً: الاتصال المواجهي face to face communication

وهو الشكل الذي يتم بين الأفراد مواجهة، سواء كان بين فردين، أو بين فرد وآخرين. ولذلك ينقسم هذا الشكل إلى شكلين فرعيين آخرين. هما:

١ - الاتصال الشخصي: interpersonal communication

وهو الاتصال الذي يتم بين فرد وآخر، خلال أية عملية من العمليات التي تتم في حياتنا اليومية، داخل الأسرة، أو بين الزملاء، وبين الأصدقاء...إلى آخره. وهو يتم بين الأفراد إما مباشرة أو من خلال وسائل اتصال أخرى مثل الهاتف على سبيل المثال

٢ - الاتصال الجمعي: group communication

وهو الذي يتم بين فرد وآخرين، أو مجموعة من الأفراد، قد لا يعرفون بعضهم، أو تجمع بينهم خصائص أو سمات مشتركة، ولكنهم يشتركون معاً في الموقف الاتصالي، ويلتقون مباشرة مع القائم بالاتصال.

وهذا الشكل نجده في الندوات أو المحاضرات العامة على سبيل المثال.

ويتميز الاتصال المواجهي (الشخصي أو الجمعي) بالخصائص التالية: -

١ - تزداد ثقة الأفراد فيمن يعرفونهم، ويقابلونهم وجهاً لوجه، وبالتالي يكون احتمال

تأثير المرسل أو القائم بالاتصال كبيراً في الاتصال الشخصي أو الجمعي.

٢- نتيجة لهذه المعرفة الشخصية، فإن تأثير القائم بالاتصال أو المرسل كشخص يضاف إلى تأثير الفكرة أو الرسالة ورموزها. فيزيد من الأثر العام للاتصال في الاتجاه المؤيد لموضوع الاتصال.

٣- في الاتصال المواجهي تتوافر إمكانية حدوث الاتصال في اتجاهين. من المرسل إلى المستقبل بالنسبة للرسالة، ومن المستقبل إلى المرسل بالنسبة لرجع الصدى أو التغذية العكسية. وبالتالي يمكن للمرسل أن يتعرف على استجابة المستقبل بالنسبة للرسالة مباشرة وأثناء عملية الاتصال.

٤- يوفر الاتصال المواجهي درجة عالية من المرونة في العملية الاتصالية، حيث يمكن أن يعدل المرسل من رموز الرسالة، أو الوسيلة، بالشكل الذي يحقق أهداف الاتصال. ويتحقق هذا نتيجة المراقبة المباشرة والسريعة لاستجابة المستقبل التي تظهر في رجع الصدى أو التغذية العكسية.

الثالث: الاتصال الجماهيري (الاتصال بالجمهير) mass communication

ويتميز الاتصال الجماهيري بالتنوع في الرسائل، وتقنيات الوسائل، وجمهير المتلقين بالإضافة إلى التأثيرات المختلفة^(٩).

وعادة ما يتم تعريفه من خلال هذه المعالم المتعددة، فالالاتصال الجماهيري هو: تلك العملية التي يقوم فيها القائم بالاتصال، ببث رسائل مستمرة ومتعددة، من خلال الوسائل الأليكترونية والآلية، إلى عدد كبير ومنتشر من المتلقين في محاولة للتأثير عليهم بطرق متعددة^(١٠)، وارتبطت التعريفات الخاصة بالاتصال الجماهيري، بتعريف جمهور المتلقين mass audience الذي يتميز بسخامة العدد، والانتشار، وعدم التجانس heterogeneous بالإضافة إلى عدم اتصاله مباشرة بالقائم بالاتصال، وبالتالي عدم

معرفته بهذا الجمهور. بالإضافة إلى تميزه بالقدرة على التواصل الاجتماعي، ونشاطه وإيجابيته في العملية الاتصالية. وهو ما يميز جمهور المتلقين في الاتصال الجماهيري، عن الحشد أو الجماهرة mass التي كان يرى الخبراء من قبل في خصائصهم وسلوكهم العفوي خصائص لجمهور الاتصال الجماهيري. وهو ما يسرد تفصيلاً في الفصل الرابع من هذا الكتاب.

ويمكن تحديد خصائص الاتصال الجماهيري في الآتي:-

- ١- إنه يتوجه إلى عدد كبير جداً من الأفراد، لا يمكن الوصول إليهم من خلال الاتصال الشخصي أو الجمعي.
- ٢- نتيجة لانتشار الجمهور المتلقى للرسائل في الاتصال فإنه يصعب الاتصال المواجهي، وذلك يفرض استخدام الوسائل الآلية أو الأليكترونية في بث الرسائل الاتصالية إلى هذا الجمهور الضخم المنتشر. وتمثل هذه الوسائل في وسائل الاتصال الجماهيري، المطبوعة، والمذاعة بأنواعها. وهذه تحتاج إلى جهود فكرية ومادية لصياغة الرسائل الاتصالية بما يتفق مع طبيعة هذه الوسائل وتقانياتها.
- ٣- نتيجة لهذا، يصعب على المرسل أو القائم بالاتصال التعرف على استجابة المتلقين مباشرة. لانعدام رجع الصدى أو التغذية العكسية. وبالتالي فإن هذا الشكل من الاتصال يعتبر اتصالاً في اتجاه واحد فقط.
- ٤- يترتب على ماسبق، عدم قدرة القائم بالاتصال على تقويم رد فعل للرسالة أو موضوع الاتصال أثناء عملية الاتصال. ولكن ذلك يتم في فترات لاحقة من خلال البحوث والدراسات الميدانية لنتائج وأثر الاتصال الجماهيري.
- ٥- إن السيطرة على العملية الاتصالية تكون في يد المستقبل أو المتلقى أكثر، لأنه

هو الذى يختار وسيلة الاتصال الجماهيرى، وموضوع الاتصال. ويتحكم فى عملية الاستقبال بالطريقة التى تتفق مع سماته العامة، والاجتماعية، وحاجاته، ودوافعه من الاستقبال.

وهذا يخضع لتأثيرات عدد من القوى الاجتماعية والنفسية الخاصة بالمتلقى فى علاقته بعناصر العملية الاتصالية. التى لا يمكن للقائم بالاتصال إدراكها مباشرة خلال الموقف الاتصالى، كما سيأتى تفصيلاً فيما بعد.

وبالإضافة إلى التقسيم السابق لأشكال وأنماط الاتصال. هناك

تقسيمات أخرى لأشكال الاتصال بناء على معايير عديدة وضعها

خبراء الاتصال منها على سبيل المثال لا الحصر:

التقسيم بناء على أسلوب تبادل الرسائل:

- الاتصال الشفوى.

- الاتصال المكتوب أو المطبوع.

- الاتصال المرئى^(١١).

التقسيم بناء على استخدام الرموز:

- الاتصال اللفظى أو اللفوى.

- الاتصال غير اللفظى.

التقسيم بناء على استخدام الحواس:

- الاتصال المسموع.

- الاتصال المرئى.

- الاتصال المرئى المسموع.

التقسيم بناء على وظائف الاتصال:

- . الاتصال الإعلامي.
- . الاتصال التعليمي.
- . الاتصال الثقافي.
- . الاتصال الإعلاني.
- . الاتصال الترفيهي.

التقسيم بناء على مجالات الاستخدام:

- . الاتصال في المجالات الاجتماعية.
- . الاتصال في المجالات التعليمية.
- . الاتصال في المجالات الإدارية.

.....

وتشير التقسيمات السابقة ضرورة التفرقة بين عدد من الوظائف التي يقوم بها الاتصال في المجتمع، والتي تستخدم فيها الأشكال المختلفة للاتصال السابق ذكرها. والتي كثيراً ما تتردد في كتابات ودراسات خبراء الاتصال.

الإعلام:

ويخلص هذا المفهوم الوظيفة الأولى التي ساقها هارولد لازويل في تحديده لوظائف الاتصال في المجتمع. والتي تتمثل في مراقبة البيئة. والتعرف على الأخطار المحيطة بها. وتمثل حاجة الفرد إلى معرفة كل ما يدور حوله من وقائع أو أحداث وشرحها وتفسيرها، والكشف عن نتائجها. وتلبى هذه الوظيفة في نفس الوقت حاجة الفرد إلى المعلومات والمعارف واكتساب المهارات الجديدة التي تساعد على اتخاذ قراراته فيما يتعلق بالأمر العاجلة أو الأجلة. وكذلك حاجة الفرد إلى المعلومات والمعارف التي تلبى

حاجته إلى الأمن والاستقرار من خلال الكشف عما يحيط به من مخاطر مباشرة أو غير مباشرة. بالإضافة إلى حاجته إلى دعم مكانته الاجتماعية، وتقدير الذات من خلال اكتساب المعارف التي تدعم دوره الاجتماعي، ومركزه بين الجماعة أو المجتمع. وقد عرف الخبراء الإعلام بأنه تزويد الناس بالأخبار الصحيحة، والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة، التي تساعدهم على تكوين رأى عام صائب فى واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الرأى تعبيراً موضوعياً عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم، وميولهم^(١٢).

ولذلك فإن أهم ما يميز وظيفة الإعلام هو الصدق حيث يستهدف الإعلام تقديم الحقائق المجردة وشرحها وتفسيرها بطريقة موضوعية. ويعتمد الإقناع فيها على تقديم الحقائق والعرض الموضوعى لها.

- الدعاية :

ولانتطلب الدعاية الاعتماد على الحقائق، وإن كانت تستهدف استمالة الجماهير إلى الأهداف أو الاتجاهات أو الآراء المقصودة. فهى تحاول التأثير فى الميل السلوكى لهذه الجماهير بوسائل عديدة، منها مخاطبة العواطف، والفرائز، والمصالح، لتحقيق أهداف عادة ما يكون مشكوكاً فيها. ولذلك فهى لاتعتمد على الحقائق وحدها أو الاستمالات المنطقية، ولكنها تستخدم بجانبها الاستمالات العاطفية لتحقيق هذه الأهداف.

ولذلك فإنها تعرف بانها مجموعة الجهود المخططة التى تستهدف التأثير فى اتجاهات أو آراء الغير إلى الاتجاهات المؤيدة. من خلال توظيف عدد من القوى الضاغطة على الفرد لتغيير آرائه، أو توجيه سلوكه فى الاتجاهات المقصودة.

ولذلك فإنها تختلف عن الإعلام، فى أن الإعلام هو التعبير الموضوعى عن الواقع الفعلى، بينما لايشترط فى الدعاية أن تخاطب هذا الواقع، بل يمكن أن تخلق واقعاً

جديداً من خلال التأثير في عقول وعواطف الجمهور، يؤدي إلى التأثير في آرائهم أو اتجاهاتهم، ولذلك فإن الدعاية تحاول أن تصل إلى أهدافها بطرق أخرى غير التتابع المنطقي لعرض الأفكار أو الآراء، وهذا التتابع كان يمكن أن يصل إلى أهداف أخرى غير الأهداف الدعائية.

ولذلك فإنه كثيراً ما لا يتم الكشف عن الأهداف الدعائية بصراحة.

- الدعوة:

لفترة طويلة كان يتم الخلط بين مفهومي الدعاية والدعوة، إلا أن الممارسة الفعلية أثبتت التباين الواضح بين المفهومين. فالدعاية في سبيل الوصول إلى أهدافها يمكن أن تلجأ إلى تشويه الحقائق، وتزييف الوعي والمعرفة. أما الدعوة فهي تتجه إلى العقل في إعلانها عن المبادئ السامية والتعبير عن العقائد والأفكار، وتستهدف الإيمان بها بتقديم الحقائق والاعتماد على التواصل المنطقي في عرضها والإقناع بها، والتمسك بها.

ولذلك ارتبط مفهوم الدعوة بالحقائق الدينية، والأفكار الإصلاحية، التي تتجاوز مجرد تغيير الاتجاه، إلى التمسك بهذه الحقائق والأفكار ودعمها، واعتبارها مرشداً للسلوك الإنساني ودليلاً لتقويمه.

- الإعلان:

وإذا كان كل من الاعلام والدعاية والدعوة تعتبر جهوداً مقصودة وتعتمد فيما تعتمد على الجهود الشخصية، ويتم القيام بها دون مقابل مدفوع. فإن الإعلان يعتبر جهوداً غير شخصية، ومدفوعة، لعرض الأفكار والآراء، وتفسيرها. بجانب استخدامه بشكل واضح في الجهود الترويجية للسلع والمنتجات. من خلال وسائل الاتصال المختلفة. معتمدة في ذلك على استمالة العواطف والفرائز بالدرجة الأولى لتوجيه الأفراد إلى

السلوك المؤيد أو المحايى للفكرة أو الرأى، أو المنتج والسلعة. باعتبارها هدف المعلن من الاتصال الإعلانى.

وسائل الاتصال

وسيلة الاتصال هى الوسيط channel, mediem الذى ينقل الرموز التى تحتوبها الرسالة إلى المستقبل أو الملقى بطريقة واضحة ومفهومة. وقديماً اعتمدت التجمعات البشرية على الإشارات أو الدخان أو النار أو الطبول، فى نقل الرسائل بين القبائل والجماعات، أو التحذير من الأخطار المختلفة، قبل ظهور اللغة ورموزها بين هذه التجمعات. فكانت هذه الوسائل البدائية من وسائل الاتصال التى تناسب هذه العصور، وتسهم فى تحقيق التفاعل والمشاركة بين هذه التجمعات، كهدف من أهداف الاتصال فى ذلك الوقت.

ومع ظهور اللغة، وتعقد الحاجات الإنسانية التى فرضت على الإنسان التوسع فى عملياته الاتصالية، بدأ فى تطوير وسائل الاتصال، حيث لم تف اللغة فى ذاتها إلا فى الحوار المباشر والاتصال الشخصى، ولكنها لم تساعد فى ذاتها على التواصل مع الآخرين، وتبادل الأفكار ونشرها عبر المسافات البعيدة.

ولذلك تطورت وسائل الاتصال مع تطور المجتمعات حتى انتهى علماء الاتصال إلى تقسيم الحضارات التاريخية فى تسلسلها، من خلال تطور وسائل الاتصال وانتشارها كالاتى^(١٣) :-

الحضارة السمعية :

وتلك التى عاصرت الاتصال الإنسانى فى مرحلته الشفهية البحتة، عندما كانت

الأصوات هي الوسيلة المتاحة للاتصال داخل الدوائر المحدودة للفرد، الذي كان يعيش منعزلاً أو في جماعات محدودة العدد في مساحات محدودة ومتقاربة من الأرض. ولا يحتاج الفرد فيها إلا إلى أدوات لتمييز الأصوات البشرية، وأصوات الحيوانات أو الطيور ليحدد من خلالها اتجاه معيشته ودوائر أمنه. وكانت الأصوات والإشارات المسموعة «قرع الطبول مثلاً» هي الوسائل المتاحة للتحذير من الأخطار أو تأمين الحركة والانتقال سعياً وراء الأمن والغذاء.

وفي هذه الحضارة السمعية لعبت الأصوات الموسيقية دوراً هاماً في تعزيز الاتصال، وتحقيق الوحدة بين أحاسيس البشر، ومختلف عناصر الحياة، وتمكنت من التعبير عن الفرد وعن الجماعة في تنسيق ووحدة، ثم كانت أيضاً وسيلة رئيسية للعبادة وشحن الأحاسيس، ودفع لحركة البشرية وتنظيمها^(١٤).

وتقابل الأصوات الموسيقية، الكلمات في اللغة المنطوقة، وتشاركها في نقل المعاني والأفكار بين الأفراد، وتشاركها أيضاً في نفس الصفات الفكرية عن طريق مفرداتها اللغوية أو الصوتية السمعية^(١٥).

وبذلك شاركت الأصوات والموسيقى، الألفاظ المنطوقة في تشكيل حضارة هذا العصر.

- الحضارة الكتابية:

وهي المرحلة التي صاحبت محاولات الإنسان تسجيل الرموز اللغوية، بناءً على المعاني التي تجسدها، والتي تم الاتفاق عليها بين أفراد المجتمع الواحد، أو المجتمعات المتجاورة. وكانت المجتمعات قد انتقلت إلى شيء من التنظيم والاستقرار، فاستخدمت الكتابة في الاتصال بين الأفراد، وأصبحت المخطوطات والمحركات وسائل أساسية للاتصال. حتى مع التباعد النسبي بين الجماعات والمجتمعات.

وفرضت الكتابة البحث في الوسائل التي تكتب عليها الرسائل الاتصالية، فاستخدمت أوراق النباتات، وجلود الحيوانات، والكتابة على الجدران والأعمدة في المعابد في الحضارات القديمة. حتى تم اختراع الورق الذي سهل استخدام المخطوطات والمحركات بكميات كبيرة نسبياً. ونقل العرب صناعته عن الصينيين إلى أوروبا أثناء الخلافة العباسية.

- الحضارة الطباعة:

وهي التي اقترنت باختراع الحروف المتحركة في الطباعة، ووضعها في تجاور لتشكيل الكلمات والجمل والسطور، التي تحمل المعاني المراد توصيلها إلى الأفراد. وطباعة هذه السطور على الورق في كميات كبيرة يمكن توزيعها ونشرها على عدد كبير من الأفراد.

وبذلك صاحب هذا الاختراع واستخدامه في إصدار الصحف في القرن الخامس عشر الميلادي، ظهور وسائل الاتصال الجماهيري بالمعنى الاصطلاحي الذي قدمناه من قبل.

- الحضارة السلكية واللاسلكية:

وهي التي صاحبت اختراع التليفون والبرق، ثم الراديو والسينما والتلفزيون. فساعدت على الاتصال بين الأفراد والمجتمعات متخطية المسافات البعيدة التي تفصل بينهم.

وفي ظل هذه الحضارة، التي نعاصرها ونعاصر تطوراتها. لم يعد العالم مناطق متباعدة، وإنما أصبح بفضل تطور هذه الوسائل عبارة عن قرية صغيرة، يمكن معرفة ما يدور في أطرافها بالصوت والصورة في نفس الوقت.

ويعتبر الاتصال بواسطة الأقمار الصناعية *Satellit communication* قمة

التطور التقنى فى الاتصال اللاسلكى الذى زاد من تقريب المسافات وأسقط الحواجز بين أطراف العالم ودوله.

ومن خلال هذا التابع فى نشأة وسائل الاتصال، يمكن معرفة تطورها، الذى جاء ضرورة لمواكبة تطور المجتمعات ونموها فى تنظيم وبناء العلاقات بين أفرادها، وبين غيرها من المجتمعات.

تقسيمات وسائل الاتصال

هناك تقسيمات متعددة لوسائل الاتصال، بناء على عدد من المعايير، إلا أن أكثر هذه التقسيمات استخداماً فى علاقتها بالمفاهيم السائدة، وحركة العملية الاتصالية، هو التقسيم على أساس الحواس المستخدمة الذى يفرق بين وسائل الاتصال كالتى:

- **الوسائل السمعية:** التى تعتمد على حاسة السمع وحدها فى استقبال الرسائل. مثل الحديث والحوار باستخدام الهاتف، ومكبرات الصوت، والإذاعات الداخلية، والراديو.

- **الوسائل البصرية (المرئية):** التى تعتمد على حاسة البصر فى استقبال الرسائل، وتعتمد أيضاً على قدرة الأفراد على القراءة. مثل المطبوعات والمحركات بأنواعها والشرائح الفيلمية المصورة وغيرها.

- **الوسائل السمعية البصرية (المسموعة المرئية):** وهى التى تعتمد على حاستى السمع والبصر معاً فى استقبال الرسائل، مثل عروض المسرح والموسيقى، والبرامج والأفلام التليفزيونية، والسينمائية.

وكذلك التقسيم على أساس شكل الاتصال أو نوعه:

- وسائل الاتصال اللولجى-

- وسائل الاتصال الجماهيرى-

وسائل

الاتصال اللولجى:

وهى الوسائل التى تتفق مع طبيعة عملية الاتصال الشخصى والجمعى وخصائصه، وتوفر فى نفس الوقت العوامل التى تميز هذه الأشكال للاتصال، ويتصدرها تجسيد رد الفعل الفورى أو التغذيةى العكسية التى يجب أن يدركها المرسل أو القائم بالاتصال، وكذلك توفير المرونة التى يجب أن يتمتع بها فى تعديل الموقف الاتصالى تبعاً لرد الفعل أو اتجاه استجابة المستقبل.

وصفة عامة يجب أن يتوافر فى وسائل الاتصال الشخصى والجمعى مايلى :-

السيطرة الفورية على أعدادها وتشغيلها، بحيث يسهل التخلص من أى صعوبات تسبب فى عدم وصول الرسالة بطريقة سهلة وواضحة. والتي يشار إليها بمفهوم التشويش noise فى العملية الاتصالية، مثل الأعطال الكهربائية فى الوسائل السلكية أو عدم كفاءتها فى نقل أو تكبير أصوات المتحدثين. أو سهولة التشويش الخارجى عليها أثناء العمل والتشغيل.

- ألا تحول دون الملاحظة المباشرة من كل أطراف عملية الاتصال للأطراف الأخرى. والتي تعتبر مكملة لعملية الاتصال، فيما يتعلق بزيادة وضوح الرسالة وإدراك معانيها. أو ملاحظة استجابة المستقبل وتقييمها.

وذلك بالإضافة إلى العوامل الخاصة بالاتفاق مع جدوى العملية الاتصالية من ناحية الوقت، والتنفقات، والسرعة فى تحقيق الاتصال بين أطرافها.

وتعتبر الوسائل التالية أكثر وسائل الاتصال شيوعاً في

الاستخدام في الاتصال المواجهي:

- الحوار أو الحديث المباشر بين شخصين أو أكثر، ويعتبر أكثر الوسائل المستخدمة في التأثير، لاعتماده على الثقة بين الأشخاص.

الحديث أو المناقشة المباشرة بين أعضاء الجماعة، والذي يتخذ أحد الأساليب الآتية:

- * الندوة أو حلقات المناقشة العلمية.

- * المحاضرة.

- * اللقاءات الرسمية وغير الرسمية والاحتفالات والاستقبالات.

- وسائل الاتصال السلوكية واللاسلكية التي تستخدم بين فردين أو أكثر، أو عدد محدود من الأفراد. مثل الهاتف الداخلي أو الخارجي، أو البرق. وإن كانت الأخيرة لاتسمح إلا بالرسائل القصيرة والمركزة. ولكنها تحقق وظائف اتصالية في حدود إمكانيات استخدامها.

- أجهزة الإذاعة المحلية أو الدوائر التليفزيونية المغلقة، التي تصل مركز البث مع أجهزة الاستقبال المتعددة. وتستخدم بتوسع في الأغراض التعليمية والمؤتمرات، ويعتبر الاتصال التليفوني مكملاً للدوائر المغلقة لنقل استجابات المتلقين أو المستقبلين إلى مركز البث والإذاعة.

- المحررات والمخطوطات والرسائل التحريرية بصفة عامة.

- الشرائح الفيلمية المصورة، وأجهزة العرض العادية، والعلوية، والسينمائية، والتي تعرض الرسوم فقط، أو الرسوم المتحركة، أو الأفلام السينمائية. والتي تسهم في عرض وشرح وتفسير الرسائل الاتصالية بين أفراد الجماعات، وفي الموضوعات

التي تحتاج إلى ذلك.

واختيار وسيلة أو أخرى من هذه الوسائل يرتبط بطبيعة الموقف الاتصالي واحتياجاته. ولا يعنى استخدام وسيلة معينة أن تغنى عن استخدام الأخرى فى نفس الوقت. ولكن هناك العديد من المواقف الاتصالية التي تستخدم فيها أكثر من وسيلة معاً، مثل المحاضرة الشفوية واستخدام الشرائح المصورة معها لزيادة الإيضاح والتفسير، وهذا لا يعارض مع الاستخدام الأمثل للوسيلة بما يتفق مع حاجة وأهداف العملية الاتصالية

وسائل الاتصال

الجماهيرى

مع ضخامة أعداد المستقبلين أو المتلقين فى الاتصال الجماهيرى وانتشارهم، أصبحت هناك ضرورة لاستخدام وسائل تنقل الرسائل الاتصالية المتنوعة، إلى هذه الأعداد الضخمة. والمنتشرة عبر مسافات جغرافية متباعدة. وأن يكون إنتاج هذه الوسائل إنتاجاً جماهيرياً mass production يتيح لكل الأفراد - بقدر الإمكان - امتلاكها، وتناسب تكلفة اقتنائها مستويات الدخل السائدة لهؤلاء الأفراد.

ويمكن تصنيف وسائل الاتصال الجماهيرى، تبعاً لمعيار الحواس

المستخدمة كالاتى:

- الوسائل البصرية « المرئية » أو الوسائل المقروءة.

ومنها المطبوعات بأنواعها كالكتب، والجرائد والمجلات، والكتيبات، والنشرات، والمطويات، ويشترط فى هذه الوسائل أن تطبع بكميات كبيرة بغرض التوزيع والنشر. ويلاحظ أن هذه الوسائل تناسب الفئات المتعلمة فقط. وتتميز بأنها تصلح فى

الاستخدام مع الرسائل الطويلة والمواد الصعبة. وتتيح للقارئ السيطرة عليها بالطريقة التي تناسب عاداته في القراءة من حيث الوقت والمكان المناسب. كما أنها تتيح له أيضاً فرصة استعادة القراءة والاطلاع والاحتفاظ بموادها حسب الحاجة إليها.

. الوسائل السمعية والراديو.

وهذه الوسيلة تناسب الأميين، بالإضافة إلى كل المستويات التعليمية. ولذلك تستخدم فيها اللغة الواضحة والسهلة، والعبارات القصيرة البسيطة، وتساعد على تذكر المواد البسيطة، ولا تحتاج جهداً من المستمع، أو تفرغاً للاستماع. وتتيح له الاستماع في جميع الأوقات. بالإضافة إلى حرية انتقاء الإذاعات أو المحطات الإذاعية التي تلبى حاجاته أو تتفق مع اهتمامه واتجاهاته.

ويمتاز الراديو بأنه يصل إلى مسافات بعيدة في وقت قصير، متجاوزاً بذلك الحدود السياسية والجغرافية.

وفي تأثير الراديو يعتبر الراديو من الوسائل التي تستخدم حاسة واحدة. ولا تحتاج إلى جهد كبير من المستمع للمشاركة، أو قدر كبير من الخيال، فهي تمد المستمع بالمواد بدرجة كبيرة من الوضوح، ولذلك يصنفه مارشال ماكولهان M.Macluhan من الوسائل الساخنة hot والتي تصلح في عرض المواقف والشخصيات غير الهادئة، فتنتج في الإثارة والتفاعل مع هذه المواقف أو الشخصيات، مثل شخصيات هتلر خلال حكمه لألمانيا.

على عكس التليفزيون الذي يعتبر من الوسائل الباردة أو الهادئة cold التي تحتاج من المشاهد إلى جهد كبير في استكمال المواد التي قدمها، وبالتالي تحتاج إلى قدر كبير من الخيال، وتحتاج إلى استخدام عدد من الحواس التي يجب أن يعمل على تحقيق التوازن بينها.

ووضوح المادة التي يقدمها الراديو - مثل المادة المطبوعة - تبعدها عن المستمع، لأنها لا تحتاج منه إلى جهد في استكمالها والاندماج معها. على عكس التليفزيون، الذي يقرب إلى المشاهد الموضوعات والمواقف والشخصيات، بما يتطلبه من جهد في المساهمة واستكمال الصورة، لزيادة وضوحها وإدراكها. ولذلك فإنه يقرب إلى المشاهد هذه المواقف والشخصيات ويجعله يندمج معها. ولذلك لا ينجح في العرض من خلاله المواقف أو الشخصيات التي تؤدي إلى الاختلال في توظيف الحواس لاستكمال النقص والمشاركة والاندماج في الموقف. ولذلك فإنه في المواقف الساخنة يكتفى بالتعامل مع حاسة واحدة، مثل الاكتفاء بالصورة والحركة فقط في الحروب والمظاهرات والحوادث والكوارث. وكذلك بالنسبة للشخصيات الساخنة التي قد تحرك حاسة واحدة على حساب الأخرى خلال العرض التليفزيوني. ولذلك ما كان ينجح هتلر في أسلوبه لو كان قد اخترع التليفزيون وأستخدم وقتئذ^(١٧).

- الوسائل السمعية البصرية (السينما والتليفزيون).

وهي التي تعتمد على الصوت والصورة في عرض الرسائل الاتصالية إلى أعداد المشاهدين. وتعمل على استثارة أكثر من حاسة للمتلقى. وتتطلب منه جهداً كبيراً في المشاركة، واستكمال النقص في عرض الأعمال المعروضة خلالها. وبالتالي قدرأ كبيراً من الخيال بالنسبة للمتلقى كما سبق أن ذكرنا من قبل.

ويختلف التليفزيون عن السينما في أنه يحقق مزيداً من الألفة مع الشخصيات والمواقف نظراً لصغر الشاشة، واقترابها من المشاهد التي تؤدي إلى اقتراب المواقف والشخصيات إلى المشاهد فتتوافر خصائص الاتصال المواجهي الذي يؤدي أكثر إلى التفاعل والمشاركة وتحقيق الأثر. ولذلك فنادرأ ما يقدم التليفزيون في أعماله أعدادا كبيرة من الشخصيات أو ازدحاما في المواقف، مثل السينما التي تعتمد على الشاشة

الكبيرة واللقطة المكبرة فى تجاوز الصعوبات الخاصة بازحام المشاهد أوالمواقف. كما يختلف عن السينما أيضاً فى ظروف التعرض والمشاهدة نظراً لتأثير قاعات العرض التى تختلف عن التعرض فى المنازل.

وتستفيد هذه الوسائل بكافة الرموز فى توصيل الرسائل المصورة إلى المشاهد، مثل الحوار والصورة والموسيقى والإضاءة ... إلى آخره - كما سيأتى تفصيله بعد - بحيث أصبحت تجمع بين عدد من مزايا أساليب الاتصال المختلفة ووسائلها.

وعملت الأقمار الصناعية على زيادة فعالية التليفزيون وتجاوزه للحدود والمسافات، بحيث أصبحت تمثل ثورة فى الاتصال، تصل بين المجتمعات وبعضها متجاوزة الحدود الطبيعية والسياسية، وكان لها تأثيرها فى التبادل الثقافى بين الشعوب، وإذا كان يؤخذ على الوسائل السمعية والبصرية من قبل القيود التى تضعها على المشاهد فى الانتقاء والتحكم بما يوافق ظروف المشاهدة. فقد أدى اختراع أجهزة التسجيل «الفيديو» إلى أن يتجاوز المشاهد هذه الصعوبات بحيث ييسر الاختيار والتسجيل وإعادة العرض فى الظروف والوقت الملائم.

ويعمل العرض المسرحى والموسيقى الحى على زيادة فاعلية الاتصال، حيث يكون الممثلون أو المؤدون وجهاً لوجه أمام جمهور المتلقين، ويتوافر فى العرض الكثير من خصائص الاتصال المواجهى، على الرغم من العرض الجماهيرى.

ويضاف إلى الوسائل السابقة بأنواعها، المعارض التى تقوم بدور فى عرض الأعمال الإبداعية التشكيلية، والمتاحف التى تسهم فى تحقيق وظيفة نقل التراث وتعريف الأجيال الجديدة به. بالإضافة إلى الوسائل الإعلامية والإعلانية التى يتم عرضها فى أماكن ظاهرة من الطرق والمواصلات مثل الملصقات وإعلانات الطرق. وعادة ماتستخدم هذه الوسائل مع بعضها فى تكامل تام لتحقيق حاجات الفرد والمجتمع من التعرض لها فى إطار عملية الاتصال الجماهيرى.

هوامش الفصل الأول

- ١- للاستزادة فى تعريفات الاتصال، راجع بالتفصيل -
جيهان رشتى: الأسس العلمية لنظريات الاتصال، ط٢، القاهرة:
دار الفكر العربى ١٩٧٨. ص.ص ٤٩-٥٦
- John C, Merril and Ralph L, Lowenstein, Media, Message
and men., 2 end edition., New York: Longman 1979 pp 3-8.
2. E.C. Eyre, Effective Communication., London: Heinemann
1979p.4.
- ٣- للاستزادة، راجع بالتفصيل:
- جيهان رشتى: مرجع سابق، ص.ص ٦٤-٦٨.
- محمد عبد الحميد: وسائل الاتصال الإدارى، المملكة العربية السعودية:
إدارة التطوير التربوى- وزارة المعارف ١٩٨٨، ص.ص
١٢-١٤
- محمد عبد الحميد: وسائل الاتصال المطبوعة، فى: على عجوة وآخرون:
مقدمة إلى وسائل الاتصال، جدة: مكتبة مصباح ١٩٨٩،
ص.ص ٢٣٥-٢٣٨.
- محمد محمد البادى: وسائل الاتصال الجماهيرى والمجتمع، المرجع السابق
ص.ص ٦٠-٦٢.

- Harold D. Lasswell., The Structure and Function of Communication in Society., In: Wilbur Schramm (ed) Mass Communication 2nd edition., Urbana: University of Illinois press 1960 p.118.

- Wilburn Schramm : The nature of Communication Between Humans., In : Wilbur Schramm and Donald F. Raberts (eds). The Processes and Effects of Mass communication. 3rd edition, Urbana : University of Illinois Press 1975 p.p. 3-53.'

- Charles R. Wright., Mass communication: A Sociological perspective., 2nd edition., New York: Rondon House 1975 p.9.

4- Harold D. Lasswell. ap. cit p. 117.'

5. Bruce Westley and Malcolm Maclean., A Conceptual Model for Communication Research., Journalism Quarterly Vol 34 1957- 1 pp 31- 38.'

٧- راجع بالتفصيل:

- Wilbur Schramm, Op. Cit.

- Wilbur Schramm., Men, Message and Media : A look at Human Communication., New York: Harper & Row, Publisher 1973 p.p 41- 44.'

Publisher., 1973 P.P44,41

8. John R. Bittner., Mass communication: An Introduction., 2nd edition., New Jersey: L Prentic. Hall 1980 pp.8-9.

9 Melvin L.Defleur and Everette E. Dennis., Understanding Mass communication., London: Houghton Mifflin Company 1981 p.6.

10. Ibid p.II

11. E.C. Eyre., Op.Cit. p.3.

١٢ - إبراهيم إمام : الإعلام والاتصال بالجمهير ط ٢، القاهرة : الأنجلو المصرية ١٩٧٥ ص ١١ .

١٣ - راجع بالتفصيل:

- جيهان رشتى : مرجع سابق، ص.ص ٣٧٤ - ٣٨٠.

- حمدى حسن : مقدمة فى دراسة وسائل وأساليب الاتصال، القاهرة:

دار الفكر العربى ١٩٨٧ ص.ص ١٢ - ٦٠.

- زيدان عبد الباقي : وسائل وأساليب الاتصال فى المجالات الاجتماعية

والتربوية والإدارية والإعلامية ط ٢ القاهرة : النهضة المصرية

١٩٧٩، ص.ص ٥٥ - ٥٦.

- محمد عبد الحميد: وسائل الاتصال الإدارى - مرجع سابق ص.ص ٢٧ - ٢٩.

١٤ - يوسف السيسى : دعوة للموسيقى، الكويت : سلسلة عالم المعرفة، العدد ٤٦،

أكتوبر ١٩٨١، ص ١٢.

١٥ - المرجع السابق : ص ١٨.

16. **Wilbur Schrumm., Men, Message and Media.**
Op.Cit pp.125-129.