الفصل الأول

مدخل إلى

سيكولوجية الاتصال الإنسانى.

- مفهوم الاتصال والتواصل.

الفرق بين الاتصال والتواصل.

- تعريف علم الاتصال.

المفهوم اللغوى للتواصل.

التعريف الاصطلاحى لعلم الاتصال.

- تعريف الاتصال كمفهوم فى بعض العلوم.

الاتصال فى علم النفس.

الاتصال فى علم الاجتماع.

الاتصال فى التربية.

الاتصال فى مجال الإعلام.

الاتصال فى مجال الإدارة.

obeikandl.com

obeikandl.com

مدخل إلى سيكولوجية الاتصال الإنسانى:

قد يستطيع الإنسان أن يحيا إلى حد ما بدون الشعور بالاقتراب من الآخرين والاندماج معهم وبالتالى تصبح حياته مثل التمثال الزجاجى الذى له شكل جميل من الخارج ولكنه فارغ من الداخل، وبالتالى فإن التواصل فى الحياة وتكوين علاقات ناجحة هو الذى يضفى على هذا التمثال قلب ينبض. أى أن الإنسان بدون تواصل عبارة عن جسد بلا نبض، أما الإنسان بالتواصل يعطى لجسده نبض الحياة.

لم يعد فن التواصل والحوار رفاهية، بل أصبح اكتساب هذا الفن ضرورة من ضرورات الحياة، وإذا تأملنا الحياة من حولنا فسنكتشف أن نسبة كبيرة من فرص النجاح متوقفة على إمكانية الإنسان فى الاتصال بمن حوله، كما أن الحوار هو قلب عملية الاتصال وأساسها المتين.. ويرى البعض أن الاتصال عملية تشبه المعركة، ولكنها معركة فريدة من نوعها، فإذا انتصر الطرفان فإنهما ينتصران معًا وإذا انهزما فإنهما ينهزمان معا.

ويرجع ذلك بالأساس إلى أن الحوار يعنى أن يتناغم الطرفان وبالتالى يتكاملان بدلًا من الانقطاع فى التواصل الذى ينتج عنه عدم الثقة وسوء التفاهم.

ويؤكد بعض علماء النفس أن الإنسان ناجح بقدر ما هو قادر على توصيل رسالته للآخرين كما يريد لها أن تصل، فالتعبير عن النفس من أهم مقومات الشخصية الناجحة والأقدر على التواصل مع المجتمع، وإفادته والاستفادة منه.

فالإنسان كائن اجتماعى ليس له غنى عن التعامل مع الناس، فالآخرين يشكلون إمدادًا لوجودنا وتدعيمنا على جانب عظيم من الأهمية للوجود، فنحن نوجد فى العالم مع الآخرين، فلا بد أن أعترف بوجود الآخر وهو بدوره يعترف بوجودى، وكل منا لا يسعه أن يوجد بمفرده منعزلًا تمام الانعزال عن الآخرين.

ويؤكد العلماء أن الإنسان اجتماعى بطبعه ولتأسيس القدرة على فهم أنفسنا وفهم الآخرين لا بد أن ندرك أن الذات الإنسانية بشكل عام ما هى إلا نتيجة مزيج من الخبرات والتأثيرات البيئية المجتمعية المحيطة بها مما ينتج عنه الشخصية الخاصة بكل منا، ولعل أبرز هذه التأثيرات على الفرد هى مسألة الحوار كمسألة أساسية فى عملية التواصل الإنسانى، فإتقان الحوار يرجع إلى عدة عوامل كأسلوب التنشئة الاجتماعية فى أول وأهم مؤسساته هى الأسرة مرورًا بالمدرسة وجماعة الرفاق وهذه الوسائل التربوية هى التى تكسب الفرد الفرص المناسبة لممارسة كثير من الأدوار والمرور فى خبرات متعددة.

إذا نظرنا إلى اجتماعاتنا نرى الفرق فى أسلوب الحوار من طبقة إلى أخرى ومن شخص إلى آخر، وكيفية إيصال المعلومات أو التوجيه وما يتبع ذلك من التقبل أو عدمه بحسب الأسلوب المتبع، فالقاعدة هى أن المقصود من الحوار إظهار خفى أو تفصيل مجمل أو توجيه لأمر معين، ولكن ما نراه حاليًا فى غالب نقاشاتنا هو تهميش لرأى الآخر والتفنن فى إظهار المصطلحات الدالة على ازدراء رأيه.

لقد شعرنا جميعًا ورأينا إحساس الإحباط الناتج عن العلاقات الاجتماعية العقيمة، ومن منا لم يشترك فى محادثات غير مجدية كان فيها أحد أطرافها يكسب على حساب الطرف الآخر، وكذلك لا بد أنك قد أحسست أنه قد تم استغلالك فى بعض هذه العلاقات، وربما كنت أنت من يستغل الآخرين، وربما أعطيت قلبك لشخص أخر لم يكن يهتم بك.. فالخلافات الأسرية والمشكلات العاطفية والحياة العملية المحبطة والأحلام التى لم تتحقق تنشأ كلها عن المحاولات غير المجدية للتواصل مع الآخرين.

ويعتبر فن الكلام بما يحمله من أصوات وكلمات وجمل وحتى معانى مختلفة فنًا حديثًا والإنسان البدائى لم يكن بحاجة إلى هذه التقنية المتطورة من أساليب الاتصال المعقدة بل كان يكفيه القيام بحركات تمثيلية أمام جماعته ليعرض عليهم ما يريده أو كيف انتصر على خصمه الذى غالبًا ما يكون حيوانًا مفترسًا، وفى الوقت نفسه لم يكن بحاجة إلى حركات صوتية كثيرة، ولتأمين الاتصال بجماعته بسرعة وكفاءة فرضت عليه أن يبحث عن أساليب أخرى متطورة لعملية الاتصال فكان استخدام الأبواق لإصدار الأصوات كما استخدم الدخان لإرسال إشارات وهذا لون من ألوان الاتصال إلى جانب تطويره المستمر للحوادث والكلمات والجمل.

وهكذا أخذ فن الاتصال يتطور بتطور حاجات الإنسان وقد ازدادت حصيلته اللغوية تبعًا لازدياد تلك الحاجات من جهة ولكتابة المزيد من الخبرات من جهة أخرى، ولقد خلف للإنسان القديم أعمالًا تحليلية وجديرة بالاهتمام، فى مقدمة ذلك الرسوم على الكهوف والمعابد والجدران الصخرية.

إن الاتصال نشأ عن حاجة استشعرها الإنسان الأول (العديد من علماء الاجتماع يسمونها اجتماعية ولكنها لم تكن كذلك عندما عاش الإنسان القديم منذ آلاف السنين فى عزلة عن الآخرين من جنسه).. حاجة بدأت بكل تأكيد غريزية وانتهت إلى أن تكونت حاجة اجتماعية مكتسبة واعية هادفة كما أن الصراع من أجل البقاء هو الذى أيقظ الحاجة لدى الإنسان ودفع به بالغريزة أولًا وبالوعى المكتسب ثانيًا إلى الاتصال بأعضاء جنسه من الآخرين من أجل التجمع والتكاتف والتعاون فى السراء والضراء داخل وحدة بشرية بدأت كجماعة صغيرة غير منتظمة ولا تقسيم للعمل فيها وأخذت تكبر مع الزمن لتصبح أكثر تنظيمًا لتشكيل مجتمعًا كبيرًا يمتاز بالتنظيم الدقيق وبتقسيم متوازن للعمل فيه.

إن طريقة كلامك وحديثك مع الآخرين هى التى تحدد نظرة الناس إليك وهى الوسيلة الأكثر أهمية بين العوامل التى يتم تقييمك على أساسها سواء فى مجال العمل أو غيره، حيث تعد طريقتك فى الكلام هى أساس التواصل الإنسانى بينك وبين الآخرين وليس كما يقال إنه مجرد كلام فمن خلال حديثك تستطيع أن تجنى العديد من الثمار فقد تكون طريقة تحدثك للآخرين هى التى تفتح عليك باب الرزق وتكون هى الأداة الأساسية للجاذبية والإقناع.

إن الإنسان فى مختلف مراحل عمره فى حاجة ملحة وقوية للتفكير والتعبير عن الذات ويعتبر اختيار الكلام من أهم المهارات العقلية التى يمكن تنميتها عند الطفل فى مراحل عمره المبكرة وذلك لأن طفل اليوم هو رجل الغد وهو رجل بعد الغد وهو صانع لمستقبل بلده وقائد له ومن هنا كان من الضرورى أن يهتم المجتمع والمؤسسات التعليمية بتنمية تلك الإمكانات.. حتى يصبحوا شبابًا قادرًا على الحوار الجيد والتواصل الفعال وبذلك يستطيعون مواجهة وحل مشاكلهم ومشاكل المجتمع بأسره، وذلك يؤدى إلى تطور وازدهار المجتمع بأكمله.

إذن فإن موضوع الاتصال الإنسانى يعتبر من الموضوعات الهامة التى لا بد أن نتعلمها لكى تساعدنا على التواصل مع الآخرين بشكل عام والتواصل والتفاهم مع أنفسنا بشكل خاص كما أن الأديان السماوية تحثنا على التواصل وتدعونا إلى الحوار والمناقشة الموضوعية فقد حثنا رسولنا الكريم عليه الصلاة والسلام على ذلك وكان يمثل لنا القدوة فى هذا الأمر فكان يطبق ذلك مع صحابته وقد قال الله سبحانه وتعالى ﴿رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ﴾ كما أمر المسلمين بالشورى بينهم فقال تعالى ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ﴾ وكان هذا سبب من أسباب النهضة الإسلامية فى عهد الرسول ﷺ والخلفاء الراشدين وقياسًا على ذلك يجب علينا السير على هذا المنهج وتطبيق مهارات التواصل الجيد مع الآخرين فى حياتنا لكى نتلاقى بعقولنا وأفكارنا وبالتالى تتسع لنا فرصة الإبداع والنجاح.

إن مد جسور التواصل أو إيجاد نقاط تقاطع بين الأديان إنما يتم عن طريق الحوار المعمق والصريح الذى يؤدى على اكتشاف مناطق مشتركة يمكن البناء عليها، ومن أجل التواصل إلى سلام حقيقى بين الأديان وتجاوز مرحلة الصراعات الطائفية والحروب لا بد من الحوار على النطاق الواسع وليس الضيق من أجل السلام فى العالم، وذلك لأن أدب الحوار ومهارات التواصل الفعالة ـ للأسف ـ يكاد يكون غير موجود فى مجتمعنا الآن (وفى كثير من المجتمعات الأخرى) مما نرى ونشاهد آثاره السلبية بل والمدمرة على مجتمعنا ـ ولو تعلمنا فنونه ومهاراته ـ يمكن أن يساهم ولو قليلًا فى زرع المحبة أو فى إشعال شمعة فإن تشعل شمعة واحدة خير لك ألف مرة من أن تلعن الظلام.

إن التحديات والأزمات التى تواجهنا فى الحياة مصدرها رغبتنا فى تغير الآخرين، فنحن نريد أن يكون الآخرون مثلنا يتفقون معنا فى الرأى، ويسلكون ويقضون حياتهم وفق لرغباتنا وتحقيقًا

لأمالنا ويدخلون داخل إطار التصور الفكرى الأمثل الذى شكلناه لهم فى أذهانهم.... وحينما لا يشاركونا وجهات النظر وتوقعاتنا نصاب بمشاعر سلبية. وينطلق الحوار من تأثيرات وأحاسيس فى النفوس لإظهار مبدأ أو توضيح خطأ أو نصرة حق أو غير ذلك والحوار من أهم وسائل التفاهم بين الناس وهو من أهم وسائل المعرفة والإمتاع مهما كانت الثقافات والتوجهات.

إننا نتحدث من مهارة من أهم المهارات التى يجب تتعلمها فى حياتك ويتوقف عليها جزء كبير من فعَّاليتك وتأثيرك ونجاحك فى الحياة إنها مهارة الحوار والتواصل مع الآخرين، إن التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظرًا لاختلاف طباعهم فليس من السهل أبدًا أن تحوز على احترام وتقدير الآخرين فى المقابل سهل جدًّا أن تخسر كل ذلك وكما يقال إن الهدم دائمًا أسهل من البناء فإذا استطعت توفير بناء جيد بحسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت فى المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك وسيسعد من تخالط ويشعرهم بمتعه التعامل معك.

لقد نجحت البشرية فى الحقبة الأخيرة من الزمان فى تطوير آلات الاتصال من هاتف وفاكس وجوال وإنترنت وغيرها حتى سمى عصرنا هذا الذى نعيش فيه بعصر الاتصالات وتطورت الحياة البشرية كثيرًا بتطوير وسائل الاتصال، وهكذا ستتطور حياتنا كثيرًا إذا طورنَّا أدوات اتصالنا مع الآخرين.

مفهوم الاتصال والتواصل

لا يمكن لفرد أن يشبع حاجاته بنفسه؛ لذلك يؤدى هذا إلى قيام علاقات بين الأفراد المختلفين، فالعلاقات هى المواقف التى يسعى فيها الأفراد أو الجماعات إلى تبادل المنافع، ومعنى هذا أن كل فرد يحاول أن يشبع حاجاته عن طريق الآخر، وكل منهم يحاول أن يؤثر فى الآخر ويعدل فى سلوكه بهدف إشباع حاجاته.

ـ والاتصال هو العملية التى يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء أو الانطباعات بين طرفين أو أكثر سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بوسيلة أو بعدة وسائل، وذلك بهدف الإعلام والدعاية والإيحاء بأفكار أو اتجاهات أو أهداف معينة، وعن طريق الاتصال يتم توحيد الفكر والاتفاق على المفهومات وتسهيل عملية إصدار القرارات، ويكون هناك تفاعل بين الإنسان وغيره.

ـ ويعتبر الاتصال أحد السمات الإنسانية البارزة سواء أكان ذلك فى شكل كلمات أو صور أو موسيقى، مفيد أو ضار مقصود أو عشوائى، فعلى أو مستتر، واضح أو غامض، ذاتى أو مع الآخرين.

ـ والاتصال هو العملية التى يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين المجتمع أكان صغيرًا أو كبيرًا، وتبادل المعلومات والأفكار والتجارب فيما بينهم.

ـ وهناك اتفاق بين العلماء على اعتبار الاتصال عملية أساسية فى حياة المجتمع، ويدخل ضمن هذه العملية كل ما يتصل بانتقال الأفكار والمعلومات من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى سواء كانت ذات طبيعة اجتماعية أو ثقافية أو علمية، وسواء كانت تتصل بالناس أنفسهم أو بالبيئة التى يعيشون فيها.

وعلم الاتصال يمتد أصوله من عدة علوم أهمها العلوم الاجتماعية وعلم النفس واللغة والاقتصاد والسياسة ويمكن النظر لعملية الاتصال فى أبسط صورها على أنها عملية نظرية أساسها الحاجة إلى الكلام أو الكتابة والاستماع والتفاعل مع الآخرين.

ملاحظة هامة:

وقبل أن نبدأ عرض موضوع الاتصال والتواصل يجب أن نذكر أن هناك بعض الباحثين والعلماء ممن يفرقون بين كلمة الاتصال والتواصل وذلك على النحو التالى:

الفرق بين الاتصال والتواصل:

١- الاتصال: ويقتصر مفهوم الاتصال على وجود إيجابية من طرف واحد كالاتصال بين التليفزيون ومشاهدة البرامج.

٢- التواصل: فيعنى المشاركة أو الاتصال ذهابًا وإيابًا كما هو الحال بين المعلم وطالبة فى غرفة الصف.

وهناك البعض الآخر ممن يتحدث عن المصطلحين كمرادفين وذلك على النحو التالى: *

مفهوم الاتصال والتواصل:

عملية اجتماعية تفاعلية متبادلة بين الأطراف المشتركة بها (المرسل والمستقبل) ومن خلالها يتم التعبير عن الذات والأفكار والمشاعر ونقل وتبادل الأفكار والمعلومات والانطباعات والخبرات وتؤدى إلى إشاعة الفهم والتعاطف وتطوير العلاقات وتحقيق الأهداف المنشودة... ونحن نميل إلى التوجه الأخير.. وسوف نتحدث عن الاتصال والتواصل خلال العرض لهذا الموضوع على هذا الأساس.

تعريف علم الاتصال Communication science:

المفهوم اللغوى للتواصل:

فى القاموس المحيط اشتقت كلمة «تواصل» من الفعل وصل الشىء بالشىء وصلًا وصله ـ أى بلغة وانتهى إليه ولم ينقطع وفى المعجم الوسيط جاءت كلمة «تواصل» فى باب «أوصله»

الشيء ـ إنهائه أو إبلاغه إياه وتوصل إلى الشيء انتهى إليه وبلغه وفى مختار الصحاح وردت كلمة «تواصل» مشتقة من الفعل «وصل» ووصل إلى الشيء (وصولًا) أى بلغة.

ويعرف التواصل لغة أيضًا: أنه الاتصال والصلة والترابط والالتئام، فالاتصال فى اللغة لا يخرج عن معنى القرب وبلوغ الغاية.

فالوصول هو بلوغ أى بلغ، والوصل ضد الهجران وكل شيء اتصل بشيء مما بينهما وصله. والجمع «وصل» و«نوصل» إليه أى نلطف فى الوصول إليه.

والتواصل ضد التصادم، وأصله مواصلة ووصالًا ومنعه المواصلة فى الصوم بمعنى المداومة (هذا فى اللغة).

أما فى القرآن فإن لفظة «اتصال» لم ترد على هذا النحو إلا فى آية واحدة فى قوله تعالى فى سورة النساء ﴿ إِلَّا ٱلَّذِينَ يَصِلُونَ إِلَىٰ قَوْمٍ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُم مِّيثَٰقٌ أَوْ جَآءُوكُمْ حَصِرَتْ صُدُورُهُمْ أَن يُقَٰتِلُوكُمْ أَوْ يُقَٰتِلُوا۟ قَوْمَهُمْ ۚ وَلَوْ شَآءَ ٱللَّهُ لَسَلَّطَهُمْ عَلَيْكُمْ فَلَقَٰتَلُوكُمْ ۚ فَإِنِ ٱعْتَزَلُوكُمْ فَلَمْ يُقَٰتِلُوكُمْ وَأَلْقَوْا۟ إِلَيْكُمُ ٱلسَّلَمَ فَمَا جَعَلَ ٱللَّهُ لَكُمْ عَلَيْهِمْ سَبِيلًا ﴾ [سورة النساء: الآية ٩٠].

وقوله تعالى فى سورة «القصص» ﴿ وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ ٱلْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ ﴾ [سورة القصص: الآية ٥١]. فيه تأكيد منه ـ سبحانه ـ أنه أنزل عليهم القرآن متواصلًا متتابعًا يتبع بعضه بعضًا وهذا هو معنى الآية فى ظاهرها.

وقد أورد قاموس أكسفورد الصغير ستة تعريفات مختلفة لكلمة «اتصال» تكشف عن الارتباطات المختلفة لهذا المصطلح. وفيما يلى عرضًا لهذه التعريفات:

- عملية نقل المعرفة وخاصة الأخبار وكذلك المعرفة نفسها أو المعلومات المنقولة.
- وسيلة ربط الأماكن ببعضها مثل الباب، الممر، السكة الحديد، الطرق... إلخ.
- العلاقات الاجتماعية.
- وسيلة نقل بين القاعدة والجبهة.
- علم أو علوم نقل المعلومات وممارسته علميًا وخاصة من خلال الوسائل الإليكترونية والميكانيكية.
- البحث الذى يقرأ على مجتمع أكاديمى أو أمام جمعية علمية.

ووفقًا لما ذهب إليه قاموس (ويستر) يمكن تعريف الاتصال بأنه:

ـ فن التعبير عن الأفكار أو علم نقل المعلومات ولأن هذا التعريف ينظر للاتصال من وجهة نظر المرسل يتجاهل دور المتلقى.

ـ فقد أوضح قاموس أكسفورد فى تعريفه للاتصال:

أنه عملية نقل الأفكار والمعرفة والمعلومات وغيرها... إلخ وتبادلها عن طريق الكلام والكتابة والعلامات ويشير التبادل فى هذا التعريف إلى مفهوم العملية الثنائية الاتجاه بين المرسل والمتلقى. أما مفهوم العلامات فهو يعنى أن الاتصال يمكن أن يحدث دون كلمات وربما كان التعريف الأفضل للاتصال:

هو نقل المعرفة أو المعلومات وفهمها بواسطة استخدام الرموز أو العلامات الشائعة.

وتعنى كلمة اتصال مدلولات عديدة فهى بمعناها المفرد (communication) تعنى تبادل الأفكار والرسائل والمعلومات وتشير فى صيغة الجمع (communications) إلى الوسائل التى تحمل مضمون الاتصال، وبالتالى فإن الاتصال بمعناه المفرد يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شىء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.

حيث أنه هو القناة التى تربطنا بالإنسانية ويمهد لكل ما نقوم به من أفعال ولكى يتم الاتصال بهذه الطريقة لا بد أن يتلقى الطرف الأول ردًا فوريًا أو مؤجلًا على رسالته وأن تستمر الردود مع استمرار توجيه الرسائل فإذا انقطعت الردود أصبحت الرسائل بثًا أحادى الاتجاه.

ويتم الاتصال من خلال أو عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بالدرجة نفسها لدى الطرفين.

التعريف الاصطلاحى لعلم الاتصال (كمفهوم):

التواصل هو الأداة الرئيسية للعلاقات، وفى معظم العلاقات يكون فى الوقت نفسه أداة جمع المعلومات وأداة التأثير التى يستخدمها كل أطراف العلاقة. إن الناس يبدءون ويعبرون ينهون علاقتهم مع بعضهم البعض عن طريق اتصال بعضهم ببعض فالاتصال هو طريقهم للتأثير ووسيلتهم الآلية للتغيير.

(جورج ميد): يقول «أن عملية الاتصال تحدث كافتراض أساسى للعملية الاجتماعية وفى مقابل ذلك تعد العملية الاجتماعية افتراضًا أساسيًا للاتصال الممكن».

(صلاح الدين جوهر): الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شىء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.

(Bittnet) الاتصال هو القناة التى تربطنا بالإنسان، وهو الذى يمهد لكل ما نقوم به من أفعال.

والاتصال ـ communication بداية هو مشتق من المصدر (Communis) اللاتينية وتعنى الشىء العام أو المشترك أى أن الاتصال (يهدف إلى إيجاد خطوط أو أرضية عامة ومشتركة بين البشر بالرغم من اختلافهم سواء فى القدرات والميول أو الاتجاهات.... إلخ)... فالإنسان

عندما يتصل بآخر يهدف للوصول لوحدة فكر أو نتيجة بصدد موضوع الاتصال. فعملية الاتصال تعنى إنتاج وتوفير وتجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العمل فى نقل هذه المعلومات وتبادلها وإذاعتها، ويمكن عن طريق الاتصال توحيد الفكر والاتفاق على المفهومات وتسهيل عملية إصدار القرارات وبذلك تكون هذه العملية ضرورية طالما هناك تفاعل بين الإنسان وغيره فى أى منظمة.

تعريف الاتصال كمفهوم فى بعض العلوم

الاتصال فى علم النفس

كما يعرفه «واران» هو نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلى لمادة ما، وقد تشير إلى: «نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس، أو من فرد إلى أخر».

ويستخدم مفهوم التواصل عادة فى حدود المعنى الأخير للإشارة إلى الظاهرة الأساسية فى علم النفس: مثال إن الكلام وسيلة من وسائل الاتصال.

ذلك أن علم النفس يتناول الاتصال بالدراسة بوصفه نسقًا جماعيًا يؤثر بطريقة أو بأخرى فى العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وأرائهم واتجاهاتهم وما إلى ذلك.

وهناك اتفاق بين بعض العلماء على تعريف الاتصال على أنه:

«هو العملية التى يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرًا أو كبيرًا ويتبادل المعلومات والأفكار فيما بينهم».

«هو عملية أساسية فى حياة المجتمع، ويدخل ضمن هذه العملية كل ما يتعلق بانتقال الأفكار والمعلومات من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى سواء ذات طبيعة اجتماعية أو ثقافية أو عكسية».

وتعرفها الجمعية الأمريكية للتدريب على الاتصالات التنظيمية بأن عملية الاتصال «عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية فى المنظمة».

تعريف الاتصال من وجهة نظر المدرسة السلوكية:

«الاتصال هو عملية نقل المعانى عن طريق الرموز».

فعندما يتعامل الأفراد مع بعضهم البعض بواسطة الرموز، فإنهم يقومون بعملية الاتصال ولا يمكن القول بأن عملية الاتصال تمت بين مرسل الرموز ومستقبلها إلا إذا فهم كل منهما موقف الآخر، أو بمعنى آخر حدث تجاوب بينهما أو إدراك المستقبل وجهة نظر المرسل، وعلى هذا فلكى يتم الاتصال يجب أن يكون معنى الرمز واحدًا عند المرسل والمستقبل... وهناك أمثلة كثيرة فى الحياة العملية وفى التاريخ تبين إخفاق الاتصال بين الأفراد والجماعات والدول وخصوصًا بين أجناس مختلفة مما يؤدى إلى سوء التفاهم والمنازعات وأيضًا الحروب.

- تعريف كارل هوفلاند ١٩٤٨م إن الاتصال عملية يقوم بموجبها شخص (المرسل) أى القائم بالاتصال بإرسال منبهات (عادة رموز لغوية) بقصد تعديل أو تغيير سلوك شخص آخر (المستقبل) أى مستقبل الرسالة.. إذ ينبغى التعريف على أن القائم بالاتصال لا ينقل عمدًا (أى بشكل هادف) منبهات لإحداث.
- تعريف شانون وويفر ١٩٤٩م: أن الاتصال يمثل كافة الأساليب والطرق التى يؤثر بموجبها عقل فى عقل آخر باستعمال الرموز المختلفة بما فى ذلك الفنون.
- تعريف مارتين أندرسون ١٩٥٩م: إن الاتصال هو العملية التى من خلالها نفهم الآخرين ويفهمونا والاتصال ديناميكى حيث أن الاستجابة له دائمة التغير حسبما يمليه الوضع العام كله.
- تعريف برنسون وستايز ١٩٦٤م: الاتصال عملية نقل المعلومات والأفكار والمهارات بواسطة استعمال الرموز (الكلمات) الصور والأشكال والرسومات.

ويمكن تعريف الاتصال بأنه تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد فى إطار نفسى واجتماعى وثقافى معين مما يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة.

ـ وتوجد أيضًا تعريفات للتواصل منها ما ذهب إليه الأشول (١٩٨٧م) من أن التواصل نوع من التفاعل المتبادل حيث يكون سلوك فرد ما بمثابة مثير لسلوك فرد آخر، ففى مثل هذا النظام نجد الرموز تشير إلى محتويات الفكرة.

ـ ويعرف دسوقى (١٩٩٠م) التواصل بأنه: إرسال الانفعالات والاتجاهات والأفكار والأفعال من شخص إلى آخر وعن طريق التواصل تنقل عادات الفعل والتفكير والشعور من الكبار إلى الصغار.

ـ ويرى الشناوى (١٩٩٦م) أن التواصل (التخاطب) عملية متبادلة بين شخصين على الأقل أحدهما مرسل والثانى مستقبل. والتواصل لا يقصد به الكلام الموجب لشخص آخر والكلام مع شخص آخر وإنما هو عملية يجب أن تسير فى كلا الاتجاهين، وأن الموضوع الذى يجرى توصيله هو الذى يفهمه المستقبل، أما الذى لم يفهمه فإنه لم يتم توصيله.

ـ ويعرف الخطيب (١٩٩٨م) التواصل بأنه عملية تبادل الأفكار والمعلومات وهو عملية نشطة تشتمل على استقبال الرسائل وتفسيرها، وينبغى على كل من المرسل والمستقبل أن ينتبه إلى حاجات الطرف الآخر لكى يتم توصيل الرسائل بفعالية وبالمعنى الحقيقى المقصود منها فى حين أن الرشيدى وآخرون (٢٠٠٠م) يعرفون التواصل بأنه العملية التى يتفاعل بها المرسلون والمستقبلون للرسائل فى سياقات اجتماعية معينة.

وهناك عدة تعريفات للاتصال وردت فى أحد المراجع منها:

١- تعريف شيرى ـ Cherry: يقصد بالاتصال بأنه عنصر أساسى فى الحياة الاجتماعية ومشاركة الأفراد فى الرموز والمعنى والإشارة واللغة وكافة أنواع العلاقات الاجتماعية التى تحدث فى الحياة اليومية والاتصال يجعل الأفراد يفهمون بعضهم الآخر ويجعلهم فى وحدة واحدة ربما تكون الجماعة أو المجتمع أو الثقافة ككل وفى الحقيقة نجد أن كولن شيرى: يؤكد على أهمية الاتصال فى الحياة العصرية واعتبارها عنصرًا أساسيًّا فى هذه الحياة وتشكيلها واستمرارها وهذا ما طرحه فى مقالته المميزة عن: ما هو الاتصال؟ حيث يؤكد أيضًا على أهمية دراسة وتحليل درجات ومستويات الاتصال وطبيعة المشاركة والاتفاق والاستمرارية وتطوير وتحديث أساليب الاتصال بصورة مستمرة.

٢- تعريف فيليبو: حيث أنه يحدد الاتصال بأنه تصرف إقناعى يحث الآخرين على تغيير الأفكار بالطريقة المقصودة لدى المتحدث الكاتب.

٣- تعريف ماكويل: هو العملية التى يتم عن طريقها التفاعل الاجتماعى ـ Social Inter action كما أن أى عملية اجتماعية ما هى إلا اتصال وتتمثل أساليب الاتصال فى الإيحاء والإشارات أو اللغة أو الرمز أو الممارسات الاجتماعية.

٤- تعريف سكيز: هو سلوك شفوى أو رمزى للمرسل وذلك للتأثير على المستقبل.

٥- تعريف بيرلو: هو العملية التى يتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص لآخر.

- ويفضل البعض تعريف الاتصال بأنه «أى سلوك يبدؤه الفرد الذى يقوم بإرسال البيانات ينتج عنه نقل المعنى الذى يرغب فيه الأفراد الآخرين الذين يستقبلون هذه البيانات ويتسبب عن ذلك استجابتهم بالسلوك أو الطريقة التى يرغب فيها ويتضح أنه ينبغى أن يكون الاتصال هادفًا أى يرمى إلى غرض معين ويكون الغرض منه إرسال البيانات وفهمها من فرد إلى آخر أو إلى مجموعة من الأفراد لتحقيق التعاون والعمل وقد يكون كافيًا فى الاتصال الاجتماعى نقل المعانى بدون انتظار استجابة الآخرين بطريقة معينة.

وأن تحقيق هذا الهدف يتطلب أكثر من نقل البيانات شفويًّا أو كتابيًّا أو بأى طريقة على الأفراد وإلى الآخرين... كما أن تحقيق الاستجابة المطلوبة من جانب الأفراد ينبغى أن يتضمن ثلاث نواحى هامة هى:

أولًا: إرسال البيانات بالطريقة المناسبة.

ثانيًا: فهم الفرد الذى يستقبل البيانات للمعنى الذى يرغب المرسل لها.

ثالثًا: قبول العقل المستفيد من البيانات التى أرسلت إليه.

وإذا لم تتحقق هذه النواحى الثلاثة بالترتيب لن يتحقق الأمر الرابع وهو الهدف من الاتصال إلى العمل أو الاستجابة بالطريقة المرغوبة.

- كما أن الاتصال هو نشاط إنسانى يؤدى إلى التواصل بين البشر الهدف منه تبادل المعلومات وهو نشاط ذو طبيعة خاصة لأنه متواصل غير منقطع لا يمكن إعادته كما لا يمكن محوه أو عكسه.

يتبين لنا عبر هذا التعريف أن التواصل هو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها. لذا، فالتواصل له وظيفتان من خلال هذا التعريف: وظيفة معرفية: تتمثل فى نقل الرموز الذهنية وتبليغها بوسائل لغوية وغير لغوية، ووظيفة تأثيرية وجدانية: تقوم على تمكين العلاقات الإنسانية وتفعيلها على المستوى اللفظى وغير اللفظى.

- وهناك من يعرف التواصل بأنه: «هو العملية التى بها يتفاعل المراسلون والمستقبلون للرسائل فى سياقات اجتماعية معينة». وحول هذه المعانى تقول إخصائية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: «الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعانى بين شخصين» وتقول أيضًا: «إن الاتصال باختصار هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر.

والاتصال يشكل محورًا أساسيًّا وحيويًّا وتطور المجتمعات البشرية، بوصفه يحمل معظم عمليات التفاعل الإنسانى (interaction human) والتناقل المعرفى والحسى بين الأفراد والجماعات، فالإنسان كائن اجتماعى فيه نزوع إلى الاتصال بالآخرين، وتأخذ هذه النزعة صفة ملازمة طوال حياته.

مما سبق يتضح أن:

- التواصل عملية تفاعل اجتماعى بين الناس.
- التواصل نقل معلومات، ومشاعر، وأفكار ومعتقدات بين طرفين.
- عملية التواصل تتضمن طرفين: مرسل ومستقبل وبينهما رسالة.
- لا تتم عملية التواصل ما لم يتم ترجمة رموز الرسالة المنقولة ترجمة سليمة يدركها المستقبل.
- فى حالة عدم قدرة المرسل على التعبير عن رموز الرسالة أو عدم فهم المستقبل لرموز الرسالة، هنا لك توجد حالة اضطراب فى التواصل.
- إن الاتصال يحتوى على صلة أى علاقة بينك وبين من تتصل به.
- أن الاتصال يقتضى البلاغ وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صحيحة.
- أن الاتصال يعنى الاتحاد وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

إذن فإن التواصل الفعال هو المحدد الأساسى لنجاح أى علاقة مع الآخرين، فهو بالنسبة للعلاقة بمثابة القلب للجسد.. ولو أدرك كل طرفين فى علاقتهما أن التواصل هو الأساس لكانت الأمور الحياتية أفضل، ولقد أكدت الأبحاث التى تمت على شريحة كبيرة من الناس بأن عملية التواصل مهمة فى الدقائق الأربعة الأولى، فالناس يحكمون على الشخص فى الدقيقة الأولى ويحاولون تبرير ذلك الحكم فى الدقائق الثلاث التالية.

* الاتصال فى علم الاجتماع

«هو عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصير مهارة معينة (فكرة أو مهارة أو اتجاه) مجالًا مشتركًا بينهما».

ذلك أن علم الاجتماع يتناول الاتصال بوصفه عملية اجتماعية، وضرورات استمرار الحياة الاجتماعية ذاتها، وتخدم فى المحل الأول وظيفة التكامل الاجتماعى.

و«يدل التواصل على عملية نقل الأفكار والتجارب وتبادل المعلومات والأحاسيس بين الأفراد والجماعات وقد يبنى على الموافقة أو على المعارضة والاختلاف».

* الاتصال فى مجال الخدمة الاجتماعية:

يعرف بأنه «هو توصيل فكرة أو معنى أو خبرة أو حالة عاطفية من شخص على آخر أو من جماعة إلى شخص أو من جماعة إلى جماعة»...إذا قام الفرد بالاتصال بأخر فأنه يحاول إقامة عملية مشاركة فى الرأى أو فى التفكير أو فى الخبرة.

- ويعتبر الاتصال عملية اجتماعية تتضمن مصدر «أى فرد ينقل رسالة من أى نوع وتكون لفظية أو غير لفظية التى نقلت للمتلقى عبر القناة والمصدر والمتلقى ربما يكون أكثر أو أقل براعة فى نقل الرسالة برموز ملائمة سواء رمزت أو لم ترمز ولدراسة أشكال ومهارات الاتصال أهمية كبرى فى الرعاية الاجتماعية لأن الإخصائيون الاجتماعيون لا بد وأن تتوافر فيهم مهارات إخصائى الاتصال مع العملاء والناس الآخرين حيث تتضمن مقاييس وإجراءات يكون غالبًا هدفها هو تحسين الاتصال لأن الخدمات الاجتماعية كثيرًا ما يوجه إليها الانتقاد لإخفاق وفشل الاتصال فى حصول الإخصائيون على معلومات من العملاء كما أن فشل الاتصال غالبًا ما يكون مسئولًا عن فشل الخدمات الاجتماعية حيث يعانى العملاء من صعوبات الاتصال بصفة عامة.

وفيما يلى عددًا من التعريفات للاتصال لبعض العلماء والباحثين:

* تشار لزكولى: «ذلك الميكانزم الذى من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر، وهى تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات وكل تلك التدابير تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدى الزمان والمكان».

* ريتشاردز: «الاتصال يحدث حيث يؤثر عقل فى عقل آخر فتحدث فى عقل المتلقى خبرة متشابهة لتلك التى حدثت فى عقل المرسل ونتجت جزئيًا عنها».

* جورج ليندبرج: «الاتصال بأنه التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التى تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكًا معينًا عند المتلقى».

* إبراهيم إمام: «إنه حامل العملية الاجتماعية والوسيلة التى يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم».

* جيهان رشتى: «هو العملية التى يتفاعل بمقتضاها متلقى ومرسل الرسالة إما كائنات حية أو بشر أو آلات فى مضامين اجتماعية معينة وفى هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين».

* ياسين عامر: «هو ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردى والعوامل المؤثرة على طرفى عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعانى المختلفة وفهمها باستخدام لغة مفهومه للطرفين من خلال قنوات معينة».

ـ كما يعرف الاتصال «بأنه هو التواصل الحتمى بين المرسل والمستقبل وهى عملية هادفة لنقل المعلومات والأفكار والمهارات والاتجاهات من شخص لآخر وتؤدى إلى إحداث أثر معين على متلقى الرسالة والاتصال الفعَّال يتم بين شخصين أو أكثر فى تفسير المستقبل للرسالة بالطريقة التى أرادها المرسل».

ويؤكد علماء الاجتماع أن أى مجتمع يضم عددًا من النظم الاجتماعية فجميع الظواهر الاجتماعية تدين للاتصال بوجودها ولكى تتم المشاركة تقوم الهيئات الإنتاجية التجارية الناجحة بعمليات اتصال مختلفة مع الجمهور لتعلن عن كل ما لديها من أفكار، ولهذا نجد أن الاتصال عملية أساسية فى أى نشاط.

والاتصال عملية أساسية للنشاط الاجتماعى والتربوى ولازمة لوجود أى مجتمع وتماسكه وتقدمه وبدون الاتصال بين أفراد المجتمع يصبحون حشدًا لا رابطة ولا علاقة اجتماعية بينهم، فالاتصال هو شريان الحياة الاجتماعية إذا توقف الاتصال بين الأفراد فى المجتمع تفكك وتحلل.

والاتصال وسيلة لتجاوز الخلافات وتجنب الحروب فى النزاعات الفردية والجماعية أو فى النزاع بين الأمم والدول والشعوب.

كما أن الاتصال: هو التفاعل فى العلاقات بين أعضاء المجتمع وتبادل المعلومات والأفكار فيما بينهم وهى العملية التى يتعامل بها المرسل والمستقبل فى سياقات اجتماعية معينة.

وهو عملية نقل المعانى عن طريق الرموز فعندما يتعامل الأفراد مع بعضهم بعضًا بواسطة الرموز فإنهم يقومون بعملية الاتصال.

والاتصال هو حامل العملية الاجتماعية وهو الوسيلة التى يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل.

وهو ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها فى تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية.

وهو العملية الاجتماعية الأساسية طالما كانت المعانى والأفكار التى تنتقل بواسطته مؤثرة.

الاتصال فى التربية:

- يرى ـ كيرت ليفن ـ بأن الاتصال هو «العملية التى يمكن بواسطتها نقل التغيير الذى يحدث فى إحدى مناطق المجال السلوكى إلى منطقة أخرى».
- ويقال عن أى منطقتين فى المجال إنهما متواصلتان إذا كان التغير فى حالة إحداهما يترتب عليه حدوث تغير فى حالة أخرى ويترتب على ذلك يتم التواصل على درجة متفاوتة.
- والاتصال هو العملية أو الطريقة التى يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعًا بينهما وتؤدى إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر؛ وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات ولها اتجاه تسير فيه وهدف تسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها، مما يخضعها للملاحظة والبحث والتجريب والدراسة العلمية بوجه عام».
- والاتصال الشخصى عبارة عن «عملية نقل هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما».
- والاتصال أيضًا هو العملية التى يتم خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار بين طرفين أو أكثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وباستخدام وسيلة أو عدة وسائل اتصالية.
- والاتصال أيضًا عبارة عن تبادل المعانى الموجودة فى الرسائل والتى من خلالها يتفاعل الأفراد من ذوى الثقافات المختلفة وذلك من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى وفهم الرسالة.
- والاتصال وظيفة رئيسية من مهام القيادات التربوية فهو عملية يتم من خلالها نقل المعلومات والأفكار من مثلًا: المشرفة الفنية إلى المعلمات أو الأطفال أو أولياء الأمور، حيث تحصل على هذه المعلومات والأفكار من التوجيه الفنى باعتبارها وسيط للإرسال والاستقبال فهى تتلقى المعلومة من التوجيه بغرض إيصالها إلى الجهات المعنية سواء المعلمة أو أولياء الأمور أو إدارة رياض الأطفال كما تتلقى استفساراتهم وتجيب عليها وتعود باقتراحاتهم إلى التوجيه مرة أخرى.

- ويتم فى عملية الاتصال بوجه عام نقل المعرفة بأنواعها والمعلومات المختلفة من شخص لآخر أو من نقطة إلى أخرى وتتخذ لها مسارًا يبدأ عادة من المصدر الذى تنبع منه إلى الجهة التى تستقبلها ثم يرتد ثانية وهكذا. وتتخذ هذه الارتدادات صورًا مختلفة تساعد المصدر على معرفة مدى ما تحققه من أهداف فيغير من رسالته ومن محتوياته وطريقة تقديمها وعرضها بما يحقق التفاهم المنشود.
- ويرى علماء التربية أن الاتصال عملية تعليمية تقوم بها المؤسسات الاجتماعية المدرسية وغير المدرسية لأنها ليست كالسلع التى يمكن نقلها من مكان لآخر وعندما يتحقق التعليم وتتم المشاركة فى الأفكار والمهارات.. يمكن أن تنقل بين الأفراد نقلا ماديًا كما تنقل الأشياء.

الاتصال فى مجال الإعلام: يعرف بأنه «بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهما من النواحى الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينشرون فى مناطق متفرقة».

- ويقصد بالرسائل الواقعية: مجموعة الأخبار والمعلومات والتعميمات التى تدور حولها الأحداث.
- ويقصد بالرسائل الخيالية: القصص والمسرحيات والأغانى.

وأيضًا يعرف بأنه «هو عملية المشاركة فى المعلومات، تلك المرسلة والمستقبلة».

بمعنى أن الخبرة أو المعلومات ينبغى أن يتحقق من خلال عملية المشاركة بين المرسل والمستقبل من خلال عملية التغذية العكسية أو الأصداء الراجعة.

- الاتصال عند شارلزكولى: هو ذلك الميكانزم الذى من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.
- والاتصال هو فن نقل المعلومات والآراء والاتجاهات من شخص إلى آخر وذلك عن طريق توجيه وسائل الإعلام والاتصال عن طريق الصورة أو الصوت أو الذوق أو الشم أو غيرها من حواس الإنسان.
- وهو مرور الأفكار والمعلومات والاتجاهات من شخص إلى آخر.

الاتصال فى مجال الاعلام:

فيعتبر مصطلح الاتصال المصطلح الرئيسى الذى يمثل النشاط الأساسى الذى تندرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامى والدعائى فهو العملية الرئيسية التى يمكن أن تنطوى بداخلها

عمليات فرعية أو أوجه نشاط متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها ولكنها تتفق جميعًا فيما بينها فى أنها عمليات اتصال بالجماهير ومن هذه الأنشطة:

ـ الإعلام. ـ الإعلان. ـ المعلومات. ـ الدعاية.

ـ العلاقات العامة: حيث تستهدف كل منها تحقيق غايات وأهداف معينة فى مجالات متنوعة قد تختلف عن غايات وأهداف أوجه النشاط الأخرى إلا أن المتغير الرئيسى الذى يربطها كونها عمليات اتصال تستخدم فنون الاتصال ووسائلها وتقنياته فى تحقيق أهدافها.

* الاتصال فى مجال الإدارة:

«يعرف بأنه عملية نقل فكرة معينة أو معنى محدد فى ذهن شخص أخر أو آخرين بالحالة التى هى عليها تلك الفكرة أو هذا المعنى».

والهدف من وصول الرسالة من المرسل منه ذهن مستقبلها كما هو الحال فى محاولة لرفع الروح المعنوية للعاملين، حتى يمكن الارتفاع بمعدلات الأداء.