الفصل الثانى

- الهدف من الاتصال.
- أهمية مهارات الاتصال.
- طرق مهارات الاتصال.
- خصائص الاتصال.
- مكونات عملية الاتصال وعناصره.
- عناصر الاتصال.
- نماذج الاتصال.
- أدوات الاتصال
- نظريات الاتصال الإنسانى ومنظوراته.

obeikandl.com

obeikandl.com

الهدف من الاتصال

إن هدفك من إقامة العلاقات هو ببساطة أن تصل لتحقيق ذاتك وأهدافك بغض النظر عن الظروف... إن العلاقة المثلى توفر لك بيئة آمنة لمشاركة كل الأفكار والمشاعر، فالتواصل الأمثل يجب أن يتضمن تقبل كل الرسائل المتبادلة، فيجب احترام الكرامة والحقوق والضعف ومصلحة كل الأطراف المعنية فى كل وقت وعندما تتم المشاركة فى هدف مشترك نسعى وراء أفضل الطرق لتحقيقه ونحاول أن ننقلها ونطبقها وكل الأطراف المعنية تلهم وتعقل وتشعر بأفضل ما عندهم فهنا يزدهر التواصل الأمثل، ولا بد من توظيف أفضل الطرق لتحقيق المصلحة العليا لكل الأطراف المعنية ولضمان نجاح التواصل الأمثل، وعن طريق احترام مشاعرنا وأفكارنا ودوافعنا نستطيع أن ننشىء تواصلا اجتماعيًّا ناجحًا ومرضيًّا.

كما يهدف الاتصال أيضًا.. لتأثير المرسل فى المستقبل ونقل رسالته إليه وقد يكون الهدف إكساب أو تعديل الاتجاهات الخاصة بالمستقبل أو تغييرها أو نقل فكرة إليه أو إكسابه خبرات معينة أو مهارات محددة وتحدد أهداف عملية الاتصال بالآتى:

١- الأهداف التوجيهية: أى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات مرغوب فيها.

٢- الأهداف التثقيفية: تتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم كما فى وسائل الإعلام.

٣- الأهداف التعليمية: تتحقق حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة كما فى إعداد شخص ليمارس مهنة معينة.

٤- الأهداف الترفيهية (الترويحية): فقد يتجه الاتصال لإدخال البهجة والسرور والإقناع إلى نفس المستقبل.

٥- الأهداف الإدارية: تتحقق باتجاه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين فى المؤسسة أو الهيئة.

٦- الأهداف الاجتماعية: فينتج الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير فتقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد وتتحقق الأهداف الاجتماعية أو كما يحدث فى التنشئة الاجتماعية.

وهناك من حدد أهداف عملية الاتصال على النحو التالى:

أهداف معرفية: تقوم على أساس توصيل معلومات بين عدد من الأفراد كثر عددهم أو قل.

أهداف إقناعية: تقوم على أساس التأثير على الناس عن طريق النواحى العاطفية والانفعالية لإقناعهم بوجهة نظر معينة.

أهداف ترويجية: تقوم على أساس الترويح والإقناع والموائمة.

لقد ذكرنا سلفًا أن الهدف من عملية الاتصال:

هو تحريك سلوك الفرد وفى الاتصال الإذارى والأفقى والرأسى يكون السلوك المستهدف هو ذلك السلوك الذى يؤدى إلى الأداء الجيد للعمل ولا يعنى ذلك أن يكون السلوك ظاهرًا أى يمكن ملاحظته أو مراقبته ولكن يمكن أن يكون فى صورة سلوك غير ظاهر «مثل» التأثير فى اتجاهات الفرد أو ميوله أو رغباته وتحريك السلوك الظاهر وغير الظاهر للمستهدفين بعملية الاتصال لا يعطى نتائج فورية غالبًا.

وتهدف مهارات الاتصال إلى إلمام الشخص بالمفاهيم والنظريات فى مجال الاتصال الإنسانى وإكسابه المهارات الأساسية فى مجال التواصل مع الذات والآخرين وتعزيز ممارستها فى حياته اليومية والعملية باستخدام أساليب جدية تعتمد على التدريب والتقويم المتنوع والفعال.

الأهداف العامة لمعرفة عملية الاتصال والتواصل:

ـ أن يلم الفرد بمفهوم التواصل الإنسانى: نظرياته وأبعاده ودوره فى نجاح الفرد على المستوى الشخصى والاجتماعى والعملى.

ـ أن يكتسب الفرد المهارات اللازمة للتواصل الفعال مع ذاته والآخرين فى المحيط الاجتماعى والعملى.

ـ أن ينجح الفرد فى تطبيق هذه المهارات فى المواقف الحياتية المختلفة.

كما يعتبر «هاولد لازويل» أول من لفت الأنظار إلى الاهتمام بدور الاتصال وما يؤديه بالنسبة للمجتمع فأنه أيضًا من أهم من فرقوا بين الأهداف والوظائف حيث حدد أهداف الاتصال فى:

١ - مراقبة البيئة ـ Surveillance:

مراقبة البيئة وما يجرى فيها وخارجها والمراقبة ليست غاية فى حد ذاتها، وإنما هى وسيلة لتوفير المعلومات والبيانات اللازمة التى تساعد المجتمع على اتخاذ القرارات المناسبة.

٢ - الترابط ـ Correlation:

إحداث الترابط بين أعضاء المجتمع هو الهدف الثانى للعملية، الاتصالية عند لازويل، وهذا

الترابط يؤدى إلى تحقيق هدف أكبر وهو إيجاد الرأى العام، فبدون الترابط لا يتكون الرأى العام خاصة تجاه القضايا المجتمعية الكبرى.

٣- نقل التراث الاجتماعى من جيل لأخر:

وهو من أهم أهداف العملية الاتصالية، وهو أساس استمرار وتطور المجتمع، ونقل التراث إلى الأجيال القادمة الجديدة يدعم ثقافة المجتمع، ويحفظها أمام تيارات الثقافات الأخرى.

٤- التنمية:

ويؤكد ولبورشرام على هدف التنمية.. مشيرًا إلى أن وسائل الإعلام تهدف إلى تهيئة المجال لعملية التنمية، بما تبثة من أفكار جديدة حولها.

أهمية مهارات الاتصال

The importance of communication Skills

إن الاتصال بين البشر عملية ضرورية للتفاهم فيما بينهم فالاتصال وسيلة الفرد لنقل خبراته ووجهات نظره إلى الآخرين وفى الوقت نفسه يعتبر الاتصال وسيلة الآخرين فى نقل خبراتهم وآرائهم ووجهات نظرهم إلى هذا الفرد، ولولا التواصل الإنسانى والاتصال بين شعب وآخر لما أمكن نقل خبرات وأفكار شعب معين إلى شعب آخر ولأصبحت الدول المختلفة كالجزء منفصلة عن بعضها تمامًا فى الخبرة والثقافة.

وفيما يلى بعض جوانب أهمية حسن استخدام الاتصال:

١- حسن الاتصال يؤدى إلى فعَّالية المجموعات التى تشارك فى أى نشاط تنموى.

٢- عملية الاتصال الفعَّالة تلعب دورًا هامًا فى إحساس العاملين أو المشاركين فى عملية الاتصال بملكيتهم، وذلك يحفزهم على العمل بإخلاص ويخلق لديهم روح الالتزام، وكل ذلك يجعل ثقافة العمل التنموى هى ثقافة السرعة والجودة.

٣- حسن الاتصال يساعد على تنظيم وقت المشاركين فى عملية الاتصال ورفع كفاءة سريان المعلومات، ولا يمكن أن تتم إدارة الوقت فى مناخ يسوده ضوضاء الاتصال، وعليه يجب تنقية قنوات الاتصال مع كل الشوائب الشخصية والمؤسسية.

٤- الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التى يتم من خلالها إدارة أى عمل تنموى وتطوير فعَّاليته وتحقيق أهدافة.

٥- الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التى يتم من خلالها الحصول على المعلومات أو تبادلها،

ويجب أن يكون المستقبل للمعلومات مدربًا تدريبًا جيدًا لتحليل هذه المعلومات ومعرفة ما إذا كانت تمثل حقائق أو اراء أو مشاعر أو شائعات... إلخ.

٦- رغم أن الاتصال أسلوب أبدى لتفاهم بنى البشر إلا أن أهمية الاتصال قد وصلت فى هذا العصر إلى أشدها، وذلك لتنوع مصادر المعلومات ووسائل الحصول عليها وأساليب تحليلها وأهميتها فى رفع عجلة التنمية.

٧- إن الاتصالات بين مجموعات العمل لها هدفان محددان هما:

أولهما: الحصول على معلومات أو تبادل هذه المعلومات.

ثانيهما: هو بناء العلاقات حيث أن حسن الاتصال بين الناس يخلق مناخًا للثقة تنمو فيه علاقات العالمين بأى مؤسسة ويؤدى ذلك إلى إيجاد المناخ الذى ينمو فيه رأس المال الاجتماعى ليتفوق فى أهميته على رأس المال المادى والثروات الطبيعية.

٨- الاتصال الجيد إحدى وسائل تحقيق التنمية الشاملة فى عصر ثورة المعلومات.

وتتمثل أهمية الاتصال أيضًا فى أنه:

- وسيلة للتخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة.
- وسيلة هامة للممارسات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ورقابة على الأداء.
- جوهر العملية التعليمية والبحثية.
- أداة هامة لتحقيق التنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية فى المؤسسات والمدارس والمصانع والإدارات المختلفة.
- وسيلة حتمية لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية.
- أسلوب للتعبير عن الفهم والتعاطف مع الآخرين.
- عملية تفاعلية بين الأطراف المشتركة.
- تقوى العلاقة بين الأفراد بحيث تجعلهم يتبادلوا المعلومات بشكل أكثر فعَّالية وجدوى.
- نقل رسالة محددة وواضحة وليس حديثًا لأجل الحديث.
- ترتيب وتخطيط ذهنى لما نريد إيصاله من معلومات.
- ترجع أهمية الاتصال إلى أن المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات تزيد فرص الفرد فى البقاء والنجاح والتحكم فى الظروف المختلفة المحيطة به، حيث أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصًا اجتماعيًّا وسيكولوجيًّا خطيرًا.

- الاتصال مفتاح فهم الإنسان لذاته. فهم الإنسان لغيره.
- تعلم فنون ومهارات الاتصال للإيجابيين بحيث تجعل سلوكهم الإيجابى أكثر فعالية. التواصل الإيجابى يثرى العلاقة بين الآباء وأبنائهم.
- مهارات التواصل الفعال تجعل العلاقة الزوجية ناجحة وسعيدة.
- التواصل الفعال يؤدى على نجاح علاقات العمل سواء بين الرؤساء والعاملين. أم بين العاملين بعضهم البعض.
- أن تعلم إستراتيجيات التواصل الفعال تمنع الكثير من الخلافات التى يسببها سوء فهم وجهات وجبات نظر الآخرين.
- السيطرة شبه الكاملة على المستمع جسميًا وفكريًا مقارنه بما يحدث فى حالة الاتصال عبر الوسائل الجماهيرية فلا يمكن تجنبه أو الانصراف عنه.
- المرونة الكبيرة والمقصودة فى تكييف طريقة العرض بحيث يحقق الأمر المنشود.
- الميل الواضح إلى الإقناع بوجهات النظر التى يتم عرضه وجها لوجه بواسطة أناس يعرفون ويثقفون بهم.
- بعض الناس يفشلوا فى الحصول على وظائف لأنهم يفتقرون لمهارات الاتصال المؤثر.
- التواصل الجيد مهم ليس فقط من الأشخاص داخل مؤسستك بل أيضًا خارج المؤسسة.
- الابتسامة الدائمة والنظر مباشرة إلى العينين والمصافحة جميعها مهارات الاتصال التى قد تعطى درجات مرتفعة عند التعامل مع العملاء.
- مفتاح النجاح فى الاتصال الناجح هو الاستعداد الجيد والهدف الواضح وتفهم المستمعين والاستخدام الجيد للغة.

أهمية الاتصال فى مجال الإدارة:

من الطبيعى أن نتوقع قدرًا معينًا من عدم الرضا فى أى جماعة إنسانية، والإنسان يميل بطبعه إلى تساقط الهفوات وتسلط الأخطاء. وفى مجال العمل أشياء لا بد أن تكون مسار الشكوى لدى العمال كنوع العمل، أو ظروفه أو الرؤساء أو المشرفين كما أن هناك نظم اجتماعية واقتصادية كنظام دفع الأجور من شأنها أن تجعل العامل مستاء لما تقوم عليه هذه النظم من مسائل لا ترضيه وهذه الظاهرة ظاهرة عادية ومألوفة وقد تكون دليل صحة وليست بسبب الصراع.

غير أنه إذا كانت هناك ظروف خاصة من العمل من شأنها أن يشعر العامل بعدم الإنصاف أو التحكم التعسفى وكان هذا الشعور عاملًا فعال فى سلوكه وفى إنتاجه وقد يسرى هذا الشعور إلى

زملائه فى العمل مما قد يخلق جوًا يزخر بقدر كبير من التوتر لا يتناسب مع الأسباب التى عملت من أجله.

وغنى عن البيان أو العمل على إزالة هذا التوتر وهو لا يزال فى بدايته يحول دون اندلاع صراعات أكبر، أن سوء التفاهم بين الإدارة والعمال واقعة حاصلة شائعة فإذا بهؤلاء يتخذون من الإدارة موقفًا عدائيًا دون أن تفطن إلى هذا العداء أو إلى أسبابه، لكى تكون العلاقات الإنسانية فى الصناعة مثلًا علاقات منسجمة بحيث أن تعمل الإدارة والعمال على أن يفهم كل فريق وجهة نظر الفريق الآخر، ولتحقيق هذا التفاهم يجب أن يقوم نظام الاتصال بين جميع الأطراف ـ وبهذا يصبح الاتصال موضوعًا هامًا من الموضوعات التى تهتم بها الإدارات سواء فى القطاع الصناعى أو فى الحكم المحلى أو فى مؤسسات آخرى، والاتصال يفيد فى انتقال المعلومات والآراء والمشاعر والاتجاهات وتبادلها بين أفراد الجماعة.

طرق مهارات الاتصال

١- المجالس: تلعب دور هام فى طريق التنسيق بين الأجهزة المختلفة والمشاركة فى اتخاذ القرار.

٢- اللجان: اللجنة هى مجموعة الأفراد المتخصصين تكلف بعمل معين يوكل لها القيام بمسئولية محدودة وتمارس نشاطها عادة فى صورة اجتماعات دورية.

٣- الاجتماعات: ويكون أثرها فعال إذا ما أحسن تنظيمها وتوجيهها بحيث تؤدى الغرض الحقيقى.

٤- المقابلات: لكى تنجح لا بد أن يكون الهدف واضح قبلها فى ذهن الشخص، مع استخدام الملى التى تلاءم المستوى التعليمى للمستمع ومستوى إدراكه، والإنصاف والإصغاء للشخص الذى تجدى معه المقابلة، عدم المضايفة من تصرفات أو حياة هذا الشخص، الابتعاد عن إصدار الحكم المباشر.

٥- الإعلام: تزويد الأفراد بالمعلومات الصحيحة والحقائق والأخبار الصادقة بقصد مساعدتهم على تكوين الرأى السليم إزاء مشاكل أو مسائل عامة.

٦- الإعلان: قد يكون أخبار أو معلومات وترفيه أو الثلاثة وتتوقف رغبة القارئ على القيمة الترفيهية للإعلان.

٧- الدعاية: محاولة مقصودة من أجل تشكيل اتجاهات نحو شىء معين أو موضوع محدد أو التحكم فيها وتغيرها.

٨- العلاقات العامة: رجل العلاقات العامة يعد محللًا للرأى العام وداعية فى الوقت ذاته.

خصائص الاتصال: Characteristics of communication

يتميز التواصل بعدة خصائص تمنحه ماهيته الخاصة كما تبرز أهميته وتضيء بعض أبعاده ومن هذه الخصائص.

الاستمرارية. Continuity:

وللاستمرارية فى التواصل معنيان: أولهما أننا نتواصل بصورة مستمرة عبر الزمن: فى الصباح والظهر والمساء وتنقضى شهور العمر وسنواته ونحن منخرطون فى عمليات التواصل والمعنى الثانى للاستمرارية هو أن الحادثة التواصلية مرتبطة بما قبلها وما بعدها فعندما يطرح الطالب على المدرس سؤالًا فإن هذا السؤال مرتبط بما يعرفه الطالب وما لا يعرفه أو بما قاله المدرس قبل قليل كما أنه مرتبط بخبرات الطالب مع هذا المدرس الذى سيجيب بالمثل فى ضوء خبرات ماضية عن الطالب والموضوع، فحلقات التواصل مستمرة صحيح أننا فى بعض الأحيان نرقمها لكى نفصل مقاطعها ولكننا إذا نظرنا إليها فى صيرورتها الحية سنجد أن التواصل الراهن مرتبط بما سبقه ممهدًا لما سيلحقه.

إذن يمتد الاتصال من الماضى مارًا بالحاضر ومتجهًا نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة أو فاصلة فهو جزء من حياة الإنسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته وكلما تغير الإنسان تغير من حوله ممن يتفاعل معهم. والحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة، ولذلك فهى تحتاج باستمرار إلى التوافق الذى يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية.

الشيوع. Commonality:

إذا كانت الاستمرارية مرتبطة بالزمان فإن الشيوع مرتبط بالمكان إننا نتواصل فى البيت والشارع والعمل وعيادة الطبيب والصيدلية والسوبر ماركت والسيارة.. إلخ والاستمرارية الزمنية والشيوع المكانى هما اللذان يمنحان التواصل هذا التغلغل فى النسيج الاجتماعى للحياة.

إذن من خصائص الاتصال الإنسانى انتشار الاتصال فى الزمان والمكان حيث يعيش الناس فى عالم اتصالى وينظرون إلى اتصالهم هذا على أنه منحة مستحقة لهم وشىء ضرورى ولا غنى عنه لذلك فهم يفتقدون الاتصال لو انتشلوا منه فجأة وتعتبر الخاصية الإنسانية الشاملة التى تتمثل فى استخدام الرموز خاصية متطورة إلى أبعد الحدود فى بعض من المجتمعات بينما لا تكون كذلك فى مجتمعات أخرى ومع ذلك فإن استخدام الرموز هو ما يرتبط بين الناس ويربطهم بأنشطتهم وينطوى معظم السلوك الإنسانى على استخدام نسق رمزى فنحن نتحدث برموز شفهية أو منطوقة ونكتب رموز مدونة أو مكتوبة فضلًا على أننا نستخدم نسقًا من الإشارات غير

اللفظية والحركات والأفعال من أجل أن نعبر عما نريد عنه أمام شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص. والإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستخدمه فقط بل إنه يجده من حوله فى كل مكان وفى كل لحظة من لحظات حياته اليومية فمثلًا اختيار الملبس يعتبر جزء من اتصال الإنسان بغيره من الناس فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء معينة تعتبر موضع قبول وتفضيل فى مواقف معينة وأزياء أخرى تكون أشد ملائمة لمواقف أخرى. وإذا كان الإنسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالى فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائيًّا.

التعقيد. Comp lexity:

نحن نقول عن عملية ما أنها معقدة إذا كانت تتضمن أكثر من عنصر متداخل يفسرها ويحدد نتائجها والتواصل بهذا المعنى عملية معقدة لأنه يتضمن عناصر كثيرة كأطرافه ومكوناته وأشكاله والعوامل المؤثرة فيه.

التفاعل. Interaxtion:

يميز علماء الاتصال بين نوعين من الاتصال:

Distinguishes two types of communication between the scientists to communicate

التفاعل وجه من وجوه التعقيد الأول هو الاتصال الخطى ويتضمن رسالة تتجه من مرسل إلى مستقبل دون استجابة فى الاتجاه المعاكس وليس هذا تواصلًا. أما الوجه الثانى فهو الاتصال التفاعلى حيث تنعقد حادثة التواصل إرسالًا واستقبالًا وتغذية راجعة وإرسالًا تكميليًّا.. إلخ وإذا كان المعنى كما أشرنا سابقًا هو روح التواصل فإن التفاعل هو إيقاع الحياة النشط فيه إنه هو الذى يدفع التواصل وينميه ويثريه ككل.

الدينامية. Dynamic:

تعنى الدينامية التغير والتعامد فالحدث متغير لا يستقر على حال حسبما يجرى بين أطرافه وحسب تغير أشكاله وتأثيرات العوامل المختلفة عليه أن تواصل ما قد يبدأ حميًا ثم ينتهى فاترًا والعكس جائز بطبيعة الحال وكذلك قد يبدأ بالرفض وينتهى بالقبول والعكس أيضًا جائز أما التعامد فهو يعنى أن أجزاء التواصل تعتمد على بعضها وأن التواصل ككل يعتمد على أجزائه وأن التواصل غير اللفظى قد يؤكد التواصل اللفظى وقد ينفيه والمستقبل يعتمد على المرسل والمعنى يعتمد على الرسالة بل أن تغيرًا فى جزء من التواصل يغيره كله وأن نظرة غاضبة أو إشارة غير لائقة أو تدخل عامل ما من العوامل التى تؤثر على التواصل يمكن أن يغير التواصل ككل.

التزامن والتعاقب. Synchronization and Succession:

من الممكن فى التواصل أن يكون متزامنًا أى أن يبعث المرسل رسالته فيتلقاها المستقبل ويأخذ بالرد عليها قبل أن تنتهى فقد تبدأ بالتحدث إلى شخص ما وفى أثناء ذلك تلاحظ ردود الفعل على ملامح وجهه فتأخذ بتعديل رسالتك أو لا تأخذ فى ضوء ذلك ومن الممكن أيضًا أن يكون متعاقبًا يتوالى فيه الإرسال والاستقبال.

عدم قابلية العكس. Inability of the opposite:

ما أن تصدر الرسالة عن الشخص ويتلقاها المرسل حتى يغدو من المستحيل استعادتها أو محوها فإن كلمة جارحة تصدر من شخص لأخر لا تمحى ومن الممكن أن يعتذر المرسل ويصفح المستقبل ولكن الكلمة تبقى إذ نقول فى بعض الأحيان أننا على استعداد للصفح ولكننا لسنا على استعداد للنسيان؟ إن إدراك هذه الخاصية مهم حتى نفكر بروية وتعقل قبل إرسال أى رسالة قد نندم عليها فيما بعد.

التأثير. Influence:

ينبع جزء كبير من أهمية التواصل من إمكانات التأثير التى ينطوى عليها فبالتواصل قد يجعل البائع زبونه يشترى السلعة وبالتواصل قد يقنع شخص أخر بفكرة وبالتواصل أيضًا قد تعاد مياه علاقة مقطوعة إلى مجاريها وكذلك قد نجعل شخصًا يصوت لصالحنا أو يقوم بعمل ما يحقق أهدافنا والأمثلة كثيرة تبين قوة التواصل المؤثر.

الكلية. College:

تصدر كلية التواصل عن كلية الإنسان عمومًا فالفعل التواصلى ليس فعلا مفردًا معزولًا.. على سبيل المثال لشخص يتحدث تراه ينطق بألفاظ ويشير بيديه ووجهه وجسمه وينفعل وتطرأ عليه تغيرات فسيولوجية داخلية.. إلخ. إن هذه الكلية تزيد من تعقيد الفعل التواصلى لأنها تجعله يتأثر بجملة عوامل متعددة.

الأخلاقية. Moral:

قد يخيل إلينا أن تعلم التواصل يعنى تعلم كيفية استخدام مهاراته فى تحقيق أغراضنا فنتوسل بمعسول الكلام مفردات وتنظيمًا لإقناع الآخرين بأغراضنا، وقد يخطر على بالنا فى هذا السياق البائع الذى يلجأ إلى شتى سبل الإقناع لتصريف بضاعة سيئة بسعر غالى وليس هناك ما هو أبعد عن الحقيقة من هذا أن تعلم التواصل لا يعنى تعلم الكذب والمراوغة والتحايل والخداع أنه لا يعنى قلب الحقائق، أنه يعنى وببساطة قول الحقيقة بصورة مؤثرة فعالة وقد يقول البعض

إن التواصل محايد ونحن الذين نستخدمه، إما بصورة أخلاقية أو غير أخلاقية إلا أننا نفضل هنا جعل البعد الأخلاقى جزءًا من الفعل التواصلى. إن الكذب والخداع والمراوغة والتمويه ليست أفعالًا تواصلية إلا فى ظاهرها وحسب أما فى حقيقتها فإنها تنتمى إلى عالم الزيف والتضليل.

المرونة:

يتميز الاتصال الشخصى بدرجة عالية من المرونة ـ ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتجنب رد الفعل بدرجة كبيرة مما قد ينجح الفرد لتجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممارستها.

التلقائية:

يتم الاتصال المباشر بشكل عفوى غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية مما جعل بعض العلماء يرى أن عملية الاتصال الشخصى تسرى بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد وإجراءات مسبقة.

مكونات عملية الاتصال وعناصره . Componantes Communication:

والمقصود بكلمة عملية هى الظاهرة التى تظهر تغييرات مستمرة خلال فترة من الزمن، أى أن العلاقة بين الأحداث فى تغيير مستمر.

- ونظرية الاتصال تعكس فكرة العملية حيث ترفض وجود أحداث ومكونات منفصلة عن أحداث أخرى فى الطبيعة... فالأحداث مرتبطة ببعضها البعض، ومن خلال المفهوم لا يمكن أن تحدد بداية ونهاية مطلقة لعملية الاتصال وذلك لأن جميع العوامل تتفاعل، ولا تستطيع أن نفصل بينها لنحدد من أى شىء تتكون.
- وهذه الحركة الديناميكية التى تربط العناصر هى التى تقوم بتحديد الشكل النهائى لعملية الاتصال، ومن الصعب تحديد جميع العناصر أو المكونات التى تدخل فى عملية الاتصال.

وتتكون عملية الاتصال من جزأين:

١- إرسال المعلومات: تبدأ عملية الاتصال بالفكرة التى تولد عند المرسل، ويقوم بتنظيمها وترتيبها حتى يستطيع أن ينقلها للآخرين.

٢- استقبال المعلومات: لا يمكن النظر إلى عملية استقبال المعلومات كمجرد إسقاط ذهنى للرسالة. فاستيعاب الرسالة عملية معقدة لمعالجة المعلومات الواردة، حيث أنه بجانب آليه فك مدلول الأصراف والكلمات والأصوات والأفعال فهى نشاط ذهنى متعددة الأبعاد يسعى إلى بناء تصور دلالى لما يقال أو يرسل.

والذى يحدث هو إعادة تنظيم للمعلومات المستقبلية بهدف تكوين بناء ذهنى مطابق أو مشابه للبناء الذهنى لدى المرسل.

إن نجاح الاتصال يعتمد على تكامل عناصر الرسالة (المرسل ـ المستقبل ـ مضمون الرسالة) وكذلك قنوات الاتصال (الحقائق ـ المشاعر والأحاسيس ـ القيم الذاتية والمجتمعية والثقافية ـ الآراء). وعناصر الرسالة من الأهمية بمكان حيث إذا تكاملت وروعى فيها بعض عوامل الفعَّالية فإن مضمون الرسالة يؤدى الغرض من الرسالة بسهولة ويسر فى أقل وقت ممكن... ووضوح الرسالة مهم جدًّا فى عمليات الاتصال بأنواعها وخاصة بين جيل الرواد وجيل الشباب.

بعض العوامل التى يجب مراعاتها حتى تكون الرسالة واضحة:

أولًا: بالنسبة للمرسل: يجب على مرسل الرسالة أن يراعى التالى:

١- أن يحدد بدقة المهتمين بالرسالة.

٢- أن يحدد أهمية الرسالة ومبعث الاهتمام بها.

٣- أن يحدد ماهية الرسالة.

٤- أن يختار الوقت والمكان المناسبين لإرسال الرسالة.

٥- أن يختار اللغة المناسبة والمفهومة لدى مستقبل الرسالة دون غموض أو لبس.

٦- أن تظل قنوات الإرسال مفتوحة فى المستقبل.

ثانيًا: بالنسبة للمستقبل:

١- يجب أن يكون منتبهًا لتفاصيل الرسالة.

٢- يجب أن يكون استماعه للرسالة من النوع النشط.

٣- يجب أن تكون الرسالة واضحة تمامًا للمستقبل وإذا شابها بعض الغموض فعليه المبادرة بالأسئلة التوضيحية.

٤- أن يفتح المستقبل قنواته مع المرسل.

ثالثًا: بالنسبة لمضمون الرسالة:

يجب أن تكون الرسالة واضحة وقصيرة ومفهومة لدى جميع مستقبليها، حيث أن غموض الرسالة وغياب مناخ التحاور قد يؤدى إلى سوء فهمها واختلاف الآراء حولها مما يخلق جوًّا من سوء التفاهم. وتكون النتيجة أن يتظاهر مستقبلوا الرسالة بالاقتناع الخالى من الالتزام. وكلها عوامل تساعد على تدنى الثقة وظهور موجات الغضب التى قد تقود إلى العنف فى العلاقات ورغم أن العنف هو أعدى أعداء تواصل الأجيال.

المكونات التى من خلالها تتم عملية الاتصال:

١- المرسل (المتصل):

وهو الشخص المبادر بالاتصال سواء كان شخصية عادية أو اعتبارية بأن يقوم بتوجيه رسالته إلى شخص أو عدة أشخاص فالمرسل هو مصدر الرسالة التى تخرج عنه فى صورة كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين، وله من وراء ذلك هدف يسعى إليه، ولا يتحقق هذا الهدف إلا بالتأثير على الآخرين.

٢- الرسالة:

ويقصد بها المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو المشاعر التى يود نقلها إلى الآخرين، ولتأخذ شكلًا صوتيًا كالكلام، أو صوريًا كالكتابة والتصوير، أو حركيًا كالإشارات، ومن هنا فإن الرسالة هى - بالفعل - الناتج المادى والفعلى للمرسل أو المحتوى المعرفى الذى يود للمرسل توصيله إلى الآخرين، وهى الهدف من عملية الاتصال.

٣- المستقبل:

ويقصد بها مستقبل الرسالة أى الفئة المستهدفة سواء كان شخصًا واحدًا أو جماعة أو جمهرة من الأشخاص هذه الفئة التى تقوم بحل رموز الرسالة وتفسير محتواها وفهم معناها.

٤- الهدف:

ولكل رسالة هدف إما أن يكون توجيه مشاعرهم أو أفكارهم نحو تصور معين أو أن يكون هدف الرسالة تحقيق طلب أو تلقى المعلومات.

٥- قناة الاتصال (الوسيلة):

وهى الوسيلة المستخدمة لنقل الرسالة، فأما أن تكون الوسيلة شفوية إذا ما كانت حالة الاتصال الشخصى، أو عن طريق وسيط مثل الكتب والمجلات التليفزيونية والإنترنت إذا كانت موجهة نحو عموم الناس (الجماهير).

٦- الظرف (البيئة):

ويقصد به الوسط الذى يتم فيه عملية الاتصال بكل عناصرها التى تتكون منها، وهذه البيئة هى التى تحدد الأسلوب الأمثل فى عملية الاتصال وحجمه ونوعه.

٧- التشويش:

وهو أمر وارد أن يحدث فى ثنايا أى عملية اتصالية، الأمر الذى يؤثر على الرسالة ومتلقيها.

٨- الاستجابة:

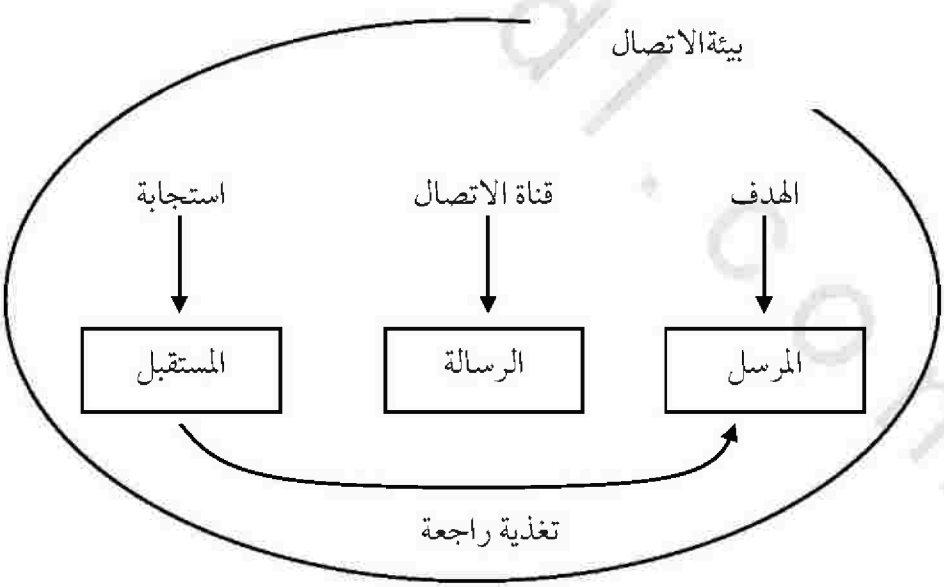
وهو ردة فعل المتلقى للرسالة سواء كانت بالسلب أو الإيجاب.

٩- التغذية الراجعة:

وهى المعلومات الراجعة من المتلقى والتى تبين مدى فعَّاليته من الاتصال وتأثره بالرسالة الأمر الذى يمكن من خلاله تقييم الرسالة ثم تقويمها وتوجيهها وتعديلها نحو المسار الصحيح.

شروط عملية الاتصال الناجحة

- من حيث المرسل: يجب أن يلم بجميع عناصر الموضوع المرسل من قبله، واستيعاب وسائل الاتصال، ومعرفة الوسيلة الأنسب لكل موقف واستخدامه لحواسه الخمس استخدامًا ماهرًا إذا ما كان الاتصال شخصيًّا، كما أن عليه أن يكون مقتنعًا بالعمل الذى يقوم به وفاهمًا جيدًا لنفسية الفئة المستهدفة وخصائصها.
- من حيث الرسالة: فيجب أن تكون على قدر من الدقة لمحتواها العلمى، وأن تصاغ فى صورة ميسرة من الدقة بعيدة عن التعقيد، ومناسبة مع المستويات المعرفية للفئة المستهدفة وأن تتسم بالتشويق والإثارة وذلك لحسن العرض من أثر جذب الفئة المستهدفة.
- أما من حيث المتلقى: فيجب أن يكون منصتًا جيدًا وقارئًا ماهرًا، وفى حالة من الوعى والتركيز التى تمكنه من تبادل الأدوار مع المرسل ويوضح الشكل التالى عناصر وكيفية عملية الاتصال بحسب ما سبق ذكره والذى يسميه البعض الاتصال التفاعلى Interaxtive model إذ أنه يشمل كل عناصر الاتصال الفعَّالة وهذه هى طبيعة العلاقات الاجتماعية التى يبنى بعضها على بعض دون انتهاء.



وهناك بعض المراجع عرضت مكونات عملية الاتصال على النحو التالى:

أ. المصدر أو المرسل:

بعد أن يحدد المصدر هدفة من الاتصال ويبدأ العملية الاتصالية سيجد أن فعَّالية هذه العملية تتوقف على توافر عدة شروط فى كل عنصر من عناصر عملية الاتصال.

ويتوقف نجاح الاتصال على توافر أربعة شروط هى:

١- مهارات الاتصال عند المصدر:

عن طريق استخدامه رمز معبر أو استخدام الكلمات المناسبة المعبرة عن الرسالة.

٢- اتجاه المصدر نحو نفسه:

حيث تبين أن اتجاه الفرد نحو ذاته يؤثر على الطريقة التى يتصل بها.

مثل: الطالب الذى يخاف أن يوجه حديث إلى زملائه على المنصة يكون فى الغالب فكرته عن نفسه سيئة أى غير جيدة وبالتالى بهذه الطريقة ينقل هذه الفكرة إلى الآخرين لا شعوريًّا.

٣- اتجاه المصدر نحو الموضوع:

مثال: ترفض كثير من الشركات تعيين مرشح معين لشغل وظيفة بائع ما لم تتأكد من أنه يؤمن بالسلعة التى يقوم ببيعها وأن اتجاهه نحوها إيجابى فمن المعروف أن أى بائع لا يستطيع أن يبيع أى سلعة إلا إذا آمن هو نفسه بها.

٤- اتجاه المصدر نحو المتلقى:

وغالبًا إنك لا تستطيع أن تقتنع بكلام شخص تشعر فى أعماقك أنه لا يهتم بك أو لا يحبك بغض النظر عن صحة أو منطقية المضمون.

ويتوقف كفاءة عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل على الآتى:

- الوعى بمستوى ثقافة المستقبل وعمره وعلمه وخبرته.
- السرعة فى الاتصال حتى لا تفوت فرصة الاستجابة أو يتغير الموقف.
- ملائمة الألفاظ والحركات والإشارات للرسالة التى يراد إيصالها.
- التبسيط والبعد عن التعقيد أو استخدام المصطلحات الفنية.
- اختيار التوقيت المناسب للاتصال.

- التركيز على الهدف من الاتصال.
- الاهتمام المستمر بالتغذية المرتدة ـ Feedback حيث تبين لك مدى فهم وتفهم الآخر للرسائل الموجهة إليه.
- الاهتمام بقياس الأثر الذى حدث أثناء عملية الاتصال وبعدها.

ب. المتلقى أو المستقبل:

يشكل المتلقى العنصر الثانى من عناصر عملية الاتصال وينطبق على المتلقى ما سبق ذكره عن المصدر... يعتبر المتلقى أهم حلقة فى عملية الاتصال لأنه إذا لم يصل المصدر إلى المتلقى بالرسالة يصبح وكأنه يتحدث إلى نفسه.

فحينما نكتب: يكون القارئ هو المهم... وحينما تتكلم: يكون المستمع هو المهم.

جـ. الرسالة أو المضمون:

هو النتاج المادى للمصدر الذى يضع فكرة فى كود الرسالة.

حينما نتحدث ـ الحديث ـ هو الرسالة... حينما نرسم ـ الصور ـ هى الرسالة.

حينما نلوح ـ الحركة ـ هى الرسالة.

١- كود الرسالة: هى مجموعة الرموز التى إذا وضعت فى ترتيب معين يكون لها معنى عند المتلقى.

٢- مضمون الرسالة: هو مادة الرسالة التى اختارها المصدر لتعبر عن أهدافه.

مثال: العبارة التى تقال ـ المعلومة التى تقدم.

د. الوسيلة:

هى القناة التى تحمل الرسالة إلى المتلقى واستخدام وسيلتين أفضل من استخدام وسيلة واحدة ويتوقف اختيار الوسيلة على قدرات المصدر.

هـ. التأثير:

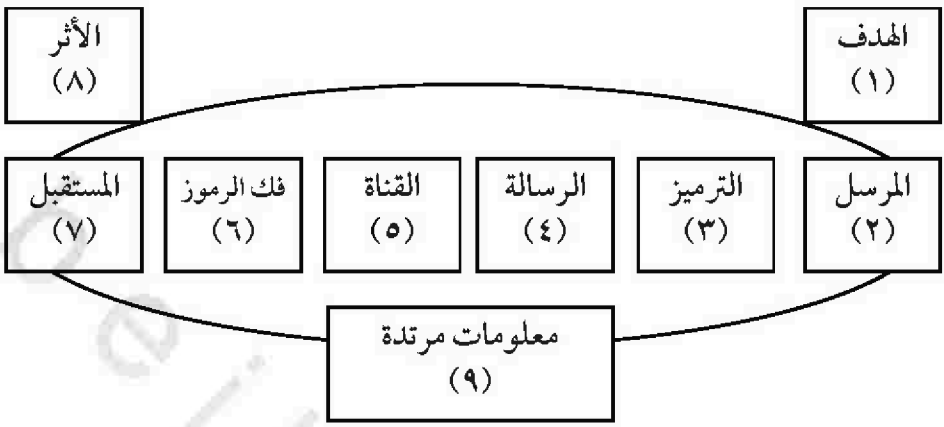
وهو تأثير الرسالة على المستقبل.

و. رجع الصدى:

رجع الصدى هو رد المتلقى على رسالة المصدر الذى قد يستخدمه الآخر لتعديل رسالته التالية ويحدث رجع الصدى بدرجة أكيدة فى الاتصال المباشر عن الاتصال الجماهيرى.

. عناصر الاتصال:

وتتكون دائرة الاتصال الفعال من عدة عناصر ـ كما ذكر فى بعض المراجع ـ هى:



١ – الهدف ـ **Goal**: نعنى به تحديد هدف مسبق لعملية الاتصال نفسها، إذ لا بد أن يسأل المرسل بعد انتهائه من الاتصال بالفئة المستهدفة.

٢ – المرسل ـ **Sender**: وهو الطرف الذى يقوم بإرسال رسالة إلى طرف آخر (فرد أو أكثر). وفى حياتنا العملية نجد أن المرسل من الممكن أن يكون معلمًا، أو مدربًا، أو طبيبًا، أو محاضرًا، أو أى شخص آخر لديه معلومات وخبرات يريد أن ينقلها لفئة أخرى من الناس لتستفيد منها، والمرسل لا يظل يرسل طوال الوقت لأن عملية الاتصال عملية تبادلية فعندما يتحدث المستقبل أو يستجيب ينعكس الوضع.

٣– الترميز ـ **Encoding**: وتتمثل فى استخدام رموز أو شفرات تعبر عن المعانى أو الأفكار المطلوب إرسالها للطرف الآخر.

٤ – الرسالة ـ **Message**: وهى الرسالة العقلية التى يتم إرسالها للطرف الآخر، وهى تتيح عملية الترميز للتعبير عن الأفكار أو المعانى المرغوب نقلها للطرف الآخر، والرسالة هى محور عملية الاتصال، وهى التى تتم من أجلها عملية الاتصال بين طرفى الدائرة، فالرسالة من الممكن أن تكون عبارة عن معلومات متوافرة فى مجال معين لدى شخص معين ويريد أن يفيد بها فئة معينة من الناس، أو قد تكون خبرات فى عمل أو وظيفة أو مشاعر كالخوف والقلق وعدم المعرفة مثلما يحدث فى حالات تقديم المشورة ويوجد نوعان من الرسائل:

– **الرسائل اللفظية**: وتشمل كل ما يُنطق أو يُلفظ من كلمات وألفاظ.

– **الرسائل غير اللفظية**: وتشمل كل ما هو غير منطوق مثل حركات الجسم وتعبيرات الوجه والإيماءات وأثاث المكتب والملابس.

٥- القناة أو الوسيلة ـ **Channel**: وتمثل الوسيلة التى من خلالها يتم نقل الرسالة إلى الطرف الآخر أثناء عملية الاتصال، وقد تكون شفهية أو كتابية أو إلكترونية، ويتوقف نجاح نقل الرسالة على مدى مناسبة الوسيلة لتحقيق هدف الاتصال.

٦- فك الرموز ـ **Decoding**: وهى عملية يقوم بها الطرف الآخر الذى استقبل الرسالة وذلك لتفسير ما ورد فى الرسالة ومدى استجابته وفهمه لها.

٧- المستقبل ـ **Receiver**: وهو الذى يستقبل الرسالة المرسلة، ويصبح المستقبل مرسلًا حين يستجيب للرسالة ويتفاعل معها. أى أن المرسل يصبح مستقبلًا والمستقبل يصبح مرسلًا من خلال علاقة تبادلية مستمرة والحقيقة أن الاتصال يصبح ناجحًا حين يفهم المرسل والمستقبل المعلومات نفسها.

٨- الأثـــر ـ **Effect**: ونعنى به ملاحظة الأثر الذى طرأ على الفئة المستهدفة أثناء الاتصال وبعده، ويقوم به المرسل لكى يتأكد من مدى تحقيق الهدف، حيث لا فائدة من اتصال لا يغير معلومة أو سلوك أو يضيف جديدًا لشخصية المستقبل.

٩- المعلومات المرتدة ـ **Feedback**: وتعكس رد فعل المستقبل واستجابته أو عدم استجابته للرسالة. لذلك فاتجاه التغذية المرتدة دائمًا يكون فى عكس الاتجاه المرسل منه الرسالة. وقد سميت بهذا الاسم لأنها ترتد من المستقبل للمرسل لتغذيته بالمعلومات التى تجعله قادرًا على الاستمرار فى عملية الاتصال. ولما كانت الرسائل لفظية وغير لفظية، فمن الممكن أن تكون المعلومات المرتدة كذلك، والمعلومات المرتدة غير اللفظية لا تتم إلا إذا كان الاتصال وجهًا لوجه حيث تتضمن الملاحظة والنظر وتبادل المشاعر والأحاسيس.

كما يمكن إضافة عنصر آخر لعملية الاتصال وهو:

السياق ـ **Context**:

أى الموقف الذى يتم فيه توصيل الرسالة وقد يتضمن البيئة المحيطة أو الثقافة المحلية القومية أو العالمية ويعتبر مصدرًا للعديد من المشاكل. ونظرًا لكثرة المعلومات التى تأتى من المرسل فلا بد أن يكون المرسل منطقيًا ومعقولًا فى استغلال وقت المستقبل وخصوصًا فى مجتمع اليوم المنشغل بالعديد من القضايا الحياتية كما أن اختلاف ثقافة المستهدفين غالبًا ما يمثل مشكلة للمرسل الذى لم يضع هذا العنصر فى الاعتبار ويخضعه للبحث والدراسة سواء فى داخل بلده أو مع أفراد لهم ثقافات متنوعة من الخارج.

قواعد الرسالة فى عملية الاتصال

أولاً: القواعد الفنية Technical للرسالة:

تعتمد القواعد الفنية للرسالة على الدقة التى يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى المستقبل هذه الرموز قد تكون كلمات مكتوبة أو منطوقة أو صور ... إلخ.

صفات القواعد الفنية:

الانقرائية. الانسيابية. الرشاقة. الوضوح. التلوين.

الانقرائية: يقصد بها نفاذ كلمات الرسالة إلى عقل المستقبل بسرعة وبسهولة مع القدرة على تذكر محتواها إذا دعت الضرورة.

ومن أهم عوامل هذه الصفة «فليش» Roudolf flesch:

١ - طول الكلمة «الكلمات السهلة الرشيقة».

٢ -طول الجملة. ٣ـ الإشارات الشخصية.

كما يجب استخدام الكلمة ذات المقطع الواحد فى معظم أجزاء الرسالة والابتعاد عن الجمل المركبة، مع الاعتماد على الإشارات الشخصية، كالأسماء والألقاب والضمائر والكلمات التى تشير إلى القرابة، بالإضافة إلى استخدام صيغة المحادثة وما تتميز به من صيغ التعجب والأمر والجمل الناقصة «الشرطية».

الانسيابية: حينما تتداعى الأفكار فى الرسالة فى انسياب طبيعى فإن القارئ لا يستطيع أن يترك الرسالة هذه دون أن يصل إلى نهايتها. بينما يبتعد الفرد عن الرسالة بمجرد أن يشعر بفجوة بين أجزائها أو بعدم الترابط.

الرشاقة «مباشر»: المقصود بها أن يمس المرسل موضوعه مسًا مباشرًا محددًا ـ وأن يصل إلى هذه النقاط من أقصر طريق، فلا غموض ولا معانى مشكوك فى صحتها.

الوضوح: تساهم كل صفة من الصفات الثلاث السابقة فى إضفاء صفة الوضوح على الرسالة بما يساعد على فهمها ولكى يتحقق الوضوح فلا بد من توافر الصفات التالية:

- استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد.
- تأكيد المعنى بكلمات أخرى، فالتكرار هنا يساعد على الوضوح بالإضافة إلى تأكيد المعنى.
- تقديم الأمثلة التى توضح المعنى للمرسل.
- استخدام المقارنات التى تساعد على الوضوح، فالأشياء تتميز بأضدادها.

- استخدام النقاط فهذا يساعد على سرعة الفهم والإلمام بمحتويات الرسالة، بالإضافة إلى أنه يؤدى إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة.

التلوين: الأسلوب الذى يسير على وتيرة واحدة يبعث على الملل ويجعل المستقبل ينصرف عن متابعتك بينما تضفى الحركة والتنوع الحيوية على الأسلوب تجعل المستقبل ينجذب إليه ويتمثل هذا التنوع فى الجمل الاسمية والفعلية والأسئلة والنداء واستخدام الأمر.

ثانيًا: القواعد الدلالية Semantic للرسالة:

تؤدى الرسالة الاستجابة التى يهدف إليها المرسل حينما تتوافر فيها العوامل التالية:

١- أن تجذب انتباه المستقبل.

٢- أن تستخدم رموزًا تؤدى معنى واحد عند المستقبل.

٣- أن تثير الرسالة احتياجات محددة عند المستقبل، وتقترح وسائل إشباعها.

٤- أن يكون الوقت مناسب للرسالة.

ثالثًا: القواعد النفسية للرسالة:

درس سقراط الخطابة وأسسها على الجدل والبرهان وبناها على التحليل النفسى، مما أوجب على المرسل أن يتعرف على نفسية المستقبل لتكون الرسالة مناسبة وملائمة.

أسس القواعد النفسية:

١- الهجوم الجانبى والهجوم المباشر.

٢- عرض الجانبين المؤيد والمعارض مع ضرورة الاعتراف بالآراء المعارضة والرد عليها.

٣- استخدام استمالات تعتمد على التخويف الشديد أو المعتدل أو البسيط.

٤- الاستمالات العاطفية: تشير بعض الدراسات إلى الرسائل التى تحتوى على استمالات عاطفية أكثر فعَّالية من الرسائل التى تعتمد على الحجج المنطقية وحدها.

وهناك مثل صينى يضرب فى هذا الشأن:

كان هناك شاب فى العشرين من عمره قرر أن يغير العالم كله خلال عشرين سنة، وبعد عشرين سنة وحينما صار فى الأربعين من عمره وجد صعوبة شديدة فى ذلك، وأنه لم يستطع أن يغير العالم فقرر أن يغير بلده خلال عشرين عامًا، بعد عشرين عامًا وحينما صار فى الستين من عمره وجد أنه لم يصنع شيئًا، فقرر أن يغير من مدينته خلال عشرين عامًا، وبعد عشرين عامًا وحينما صار فى الثمانين من عمره، قرر أن يغير من أسرته وبعد عشرين عامًا وحينما صار فى المائة من عمره، وجد أنه لم يغير شيئًا ثم اكتشف أخيرًا الحقيقة المرة.

نماذج الاتصال

من الأهداف العامة التى يسعى إليها العلماء فى كل علم وتخصص وهى زيادة فهم الظواهر التى تحيط بالعلم الدارس والوصول فى تعميمات عن الظروف المحيطة به تدعمها الأدلة العلمية والموضوعية.

ومع أن علم الاتصال يعتبر من أحدث العلوم إلا أن علماءه استطاعوا أن يستغلوا الظروف التى أتاحتها الحرب العالمية الأولى والثانية لتتبع ودراسة وتحليل أساليب ووسائل الاتصال المتجهة دعائيًا أو إعلاميًا بين الدول المعادية.

* وظائف نماذج الاتصال:

١- تساعد النماذج على إعادة تقديم الخصائص الرئيسية للنظام الذى تخضعه للملاحظة كما أنها تساعد على فهم الأحداث المعقدة والعلاقات بينها وذلك عن طريق تنظيم المعلومات المتوفرة لدى الباحث وهذه الوظيفة تسمى بالوظيفة التنظيمية.

٢- تعمل النماذج على تبسيط وتسهيل نظريات الاتصال المعقدة مما يساعد على البحث العلمى وتطويره كما أن النماذج تساعد الباحث من حيث توضيحها للظاهرة على تأخير ظاهرة الدراسة وقياسها بدقة وبأسلوب علمى.

* بعض النماذج للاتصال:

١- نماذج الاتصال الذاتى: ويعنى إدراك الفرد لذاته ولعلاقاته بالعالم المحيط به ودعيه بخصاله وقدراته وحدوده وبجوانب قوته وإحساسه ونقده ومناقشته للأفكار والتجارب والأحداث التى من حوله أى أن فى الاتصال الذاتى يمثل المرسل ويمثل المتلقى فى الوقت نفسه ..وسوف نستعرض نموذجًا من نماذج الاتصال الذاتى المتعددة.

أمثلة لبعض النماذج:

* نموذج باركر ووابرمان: وفيه يقرر الباحثان أن الفرد يتأثر:

١- بمنبهات داخلية ذات اعتبارات سيكولوجية فسيولوجية مثل القلق، الجوع.

٢- منبهات خارجية موجودة فى الظروف المحيطة قد تكون عملية مثل رؤية إشارة المرور وقد تكون خلقية مثل خلقية موسيقية لمشهد تمثيلى وعادة ما يستقل الفرد هذه المنبهات الداخلية منها والخارجية على شكل نبضات عصبية تنتقل إلى مراكز الاستقبال بالمخ ويختار المخ فى هذه المرحلة التى تسمى بمرحلة التميز بعضها ليفكر فيها يلى ذلك إعادة تجميع المنبهات التى تم اختيارها فى مرحلة التمييز وترتيبها

فى شكل خاص له معنى عند الفرد القائم بالاتصال ويعقب ذلك مرحلة التأهب للظهور ومنها يفك الفرد شفرة المنبهات التى تم تميزها ويحولها إلى رموز فكرية أى يحولها إلى كلمات أو حركات لا معنى لها وفى مرحلة الإرسال النهائية يتم عرض الكلمات الرمزية والحركية التى وضعت فى شفرة فى شكل مادى وملموس عن طريق التحدث أو الكتابة أو الرقص أو ما شابه ذلك ثم تتم عملية رجع الصدى التى تظهر فى شكل استماع الفرد لذاته.

* نماذج الاتصال بين فردين: يطلق على الاتصال بين فردين الاتصال الشخصى وهو عملية لا تختلف كثيرًا عن عملية رد الاتصال للذات لأنك عندما تتحدث إلى فرد أخر يكون الموقف على أساس أنك نظام ذاتى قائم بذاته والفرد الآخر نظام ذاتى وتتم عملية الاتصال الشخصية وهى عملية تنطوى أيضًا على خطوات وضع الفكر فى شفرة وفك الشفرة ورجع الصدى مثلًا مثل عملية الاتصال الذاتى.

* نموذج شانون وويفر: وهو نموذج يقوم على مفاهيم رياضية تشبه الاتصال بعمل الآلات التى تنقل المعلومات، وعلى الرغم من أن النموذج هو نموذج هندسى متخصص فى توضيح مشاكل الاتصال إلا أنه يتسم بالليونة الكافية التى تجعلنا قادرين إلى حد ما على استخدامه فى مجالات الاتصال البشرى وذلك بعد إجراء بعض التعديلات الطفيفة والمصطلحات المستخدمة منه.

* نماذج الاتصال الجماهيرى: ازداد الاحتياج للاتصال الجماهيرى عندما زاد عدد المتلقين للرسالة زيادة مفرطة وقد اختير نموذجًا من نماذج الاتصال الجماهيرى المتعدد.

* نموذج شرام Schramm/w: قدم ولبى شرام نموذجه عام ١٩٤٥م وطوره سنة ١٩٦١م وقد استعان عند تطويره ببعض النماذج المتداولة والنظريات السابقة المعروفة فى ميدان الاتصال الجماهيرى... وقد حدد أهداف الفرد من المشاركة فى الاتصال كما يلى:

١- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
٢- الاستماع والاسترخاء والهروب من مشاكل الحياة.
٣- الحصول على معلومات جديدة تساعد على اتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول اجتماعيًا.

- النموذج الأول: النموذج السلوكى:

وضعه المحلل النفسى الأمريكى لازويل ـ Lasswell D. Harold سنة ١٩٤٨م ويتضمن ما يلى: من؟ (المرسل) ـــ يقول ماذا؟ (الرسالة) ـــ بأية وسيلة؟ (وسيط) ـــ لمن؟ (المتلقى) ـــ ولأى تأثير؟ (أثر).

يرتكز هذا النموذج على خمسة عناصر، وهى: المرسل ـ الرسالة ـ القناة ـ المتلقى ـ الأثر.

ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظور السلوكى الذى انتشر كثيرًا فى الولايات المتحدة الأمريكية، ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة. ويظهر هذا المنظور عندما يركز لازويل على الوظيفة التأثيرية، أى التأثير على المرسل إليه من أجل تغيير سلوكه إيجابًا وسلبًا. ومن سلبيات هذا النظام أنه يجعل المتلقى سلبيًا فى استهلاكه، ومنظوره سلطوى فى استعمال وسائل التأثير فى جذب المتلقى والتأثير عليه فى صالح المرسل.

وللتمثيل: فالمدرس هو المرسل، والتلميذ هو المتلقى، والرسالة ما يقوله المدرس من معرفة وتجربة، ثم الوسيط الذى يتمثل فى القنوات اللغوية وغير اللغوية، والأثر هو تلك الأهداف التى ينوى المدرس تحقيقها عبر تأثيره فى التلميذ.

٢- النموذج الثانى: النموذج الرياضى:

وضعه المهندس كلود شانون ـ Claude Shannon سنة ١٩٤٩م والفيلسوف وارين ـ Waren Weaver. ويركز على المكونات التالية:

مرسل ـــــ ترميز ـــــ رسالة ـــــ فك الترميز ـــــ متلقى

يعتمد هذا النظام التواصلى على عملية الترميز أوالتشفير، فالمرسل هو الذى يمكن أن يتقمص دوره المدرس حيث يرسل رسالة معرفية وتربوية بلغة وقواعد ذات معايير قياسية أو سماعية يتفق عليها المرسل والمرسل إليه الذى يتمثل فى التلميذ أو الطالب. فالمدرس يرسل خطابه التربوى عبر قناة لغوية أو شبه لغوية أو غير لغوية نحو التلميذ / الطالب الذى يتلقى الرسالة ثم يفك شفرتها ليفهم رموزها عن طريق تأويلها واستضمار قواعدها. يهدف هذا النموذج إلى فهم الإرسال التلغرافى وذلك بفهم عملية الإرسال من نقطة A إلى B بوضوح دقيق دون إحداث أى انقطاع أو خلل فى الإرسال بسبب التشويش. ويتلخص مبدأ هذا النظام بكل بساطة فى: «يرسل مرسل شفرته إلى متلق يفك تلك الشفرة». ومن ثغرات هذا النظام الخطى أنه لا يطبق فى كل وضعيات التواصل، خاصة إذا تعدد المستقبلون، وانعدم الفهم الاجتماعى والسيكولوجى أثناء التفاعل التواصلى بين الذوات المفكرة. كما يبقى المتلقى سلبيًا فى تسلمه للرسائل المشفرة.

٣- النموذج الثالث: النموذج الاجتماعى:

هو نموذج ريلى وريلى ـ Riley & Riley الذى يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات. فالمرسل هو المعتمد والمستقبلون هم الذين يودعون فى جماعات أولية اجتماعية مثل العائلات والتجمعات والجماعات الصغيرة.

وهؤلاء الأفراد يتأثرون ويفكرون ويحكمون ويرون الأشياء بمنظار الجماعات التى ينتمون إليها والتى بدورها تتطور فى حضن السياق الاجتماعى الذى أفرزها، ويلاحظ أن هذا النموذج ينتمى إلى علم الاجتماع ولا سيما إلى علم النفس الاجتماعى حيث يرصد مختلف العلاقات النفسية والاجتماعية بين المتواصلين داخل السياق الاجتماعى. وهذا ما يجعل هذا النظام يساهم فى تأسيس علم تواصل الجماعة.

ومن المفاهيم التواصلية المهمة داخل هذا النظام نجد مفهوم السياق الاجتماعى والانتماء إلى الجماعة.

٤- النموذج الرابع: النموذج اللسانى:

يعد رومان جاكبسون Roman Jackobson واضع هذا النموذج سنة ١٩٦٤م، إذا اعتبر أن اللغة وظيفتها الأساسية هى التواصل، ورأى أن للغة ستة عناصر وهى: المرسل والرسالة والمرسل إليه والقناة والمرجع واللغة، ولكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها حفاظية، والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة أو السنن وظيفتها لغوية أو وصفية.

٥- النموذج الخامس: النموذج الإعلامى:

هذا النموذج الإعلامى قائم على توظيف التقنيات الإعلامية الجديدة كالحاسوب والإنترنت والذاكرة المنطقية المركزية فى الحاسوب، ومن مرتكزات هذا النموذج:

١- خطوة الاتصال وخلق العلاقة الترابطية.

٢- خطوة إرسال الرسائل.

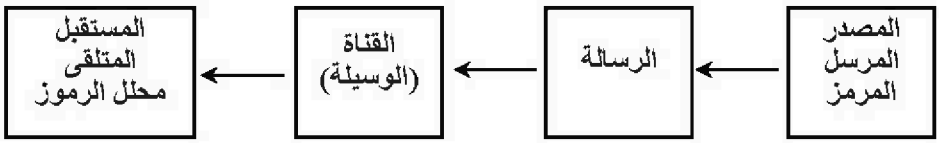
٣- خطوة الإغلاق.

ومن النماذج الشهيرة فى عملية الاتصال أيضًا ما يلى:

١- نموذج بيرلو (Berlo):

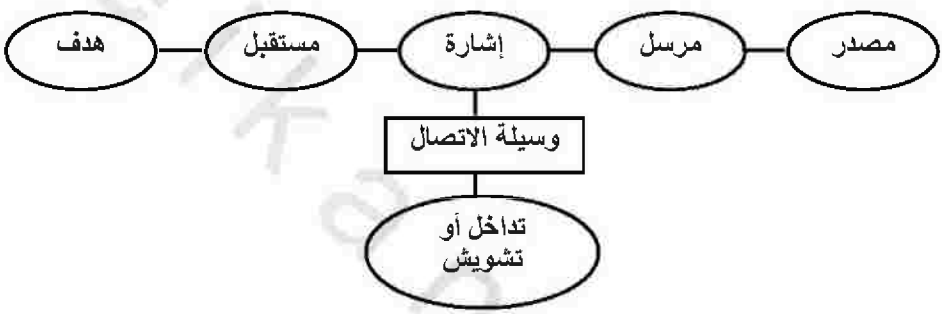
وهو من أقدم النماذج وأشهرها ويسمى أحادى الاتجاه (Linear model) وقد اعتبر بيرلو أن عملية الاتصال تتم من أربعة عناصر رئيسية وهى المصدر، الرسالة، القناة، المتلقى.. وهو نموذج للاتصال الشخصى اللفظى الذى يتوقف نجاحه على مهارة المرسل وتوجهاته مما يمكنه من التأثير على الآخرين.

أن هذا النموذج لا يعكس عملية الاتصال بدقة إذ أنه يتجاهل رجع الصدى ورد الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من الرسائل.



٢- نموذج شانون وويفر ـ Shanon and weaver:

ويعتبر من أكثر نماذج الاتصال شهرة، ويعتبر النموذج الأساسى لنماذج تالية حاولت شرح عناصر الاتصال، ويتكون من خمسة عناصر رئيسية هى المصدر، المرسل، الإشارة (وسيلة اتصال، تدخل أو تشويش) المستقبل، الهدف.



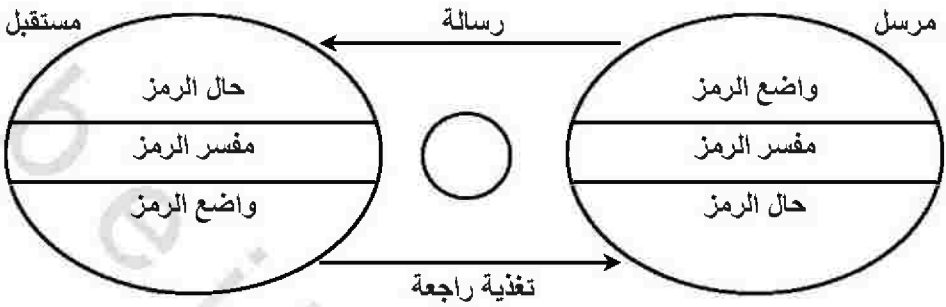
أو بمعنى أخر أن هناك مصدر للمعلومات ـ Source ينقل الرسالة Massage عبر جهاز إرسال Transmitter ويحمل الإشارة (الرموز) Signal (Encoding) ويحدث أثناء ذلك تشويش Noise ويستقبلها ويستقبل هذه الإشارة جهاز استقبال Decoding ثم تصل إلى الهدف Destination.

٣- نموذج شرام ـ Schramm:

ويسمى النموذج التبادلى ـ Interactive model وقد نشر شرام نموذجه فى عام ١٩٥٤م من خلال موضوعه كيف يحدث فى الاتصال؟ وقد أوضح طبيعة المرسل حيث يمكن أن يكون فردًا أو مؤسسة، والرسالة يمكن أن تكون بشكل مرتب، أو بشكل صوت إذاعى، إشارة باليد أو أى إشارة ذات معنى.

أما المستقبل قد يكون شخصًا مستمعًا أو مشاهدًاا أو عضوًا مشاركًا فى مناقشة أو جمهورًا متظاهرًا أو مشاهدة لمباراة رياضية وقد أكد شرام على أهمية تبادل الأدوار بين المرسل أو المستقبل حيث الاتصال عنده دائرة وليس فى اتجاه واحد.

إن كلا الطرفين يستقبل ويرسل بينهما سلوك اتصالى يعبر عن قيامهما بالترميز وفك الرموز بقصد أو دون قصد ويفسر الرسائل ويفك رموزها وهو غير منتبه لها وفى كلا الحالين نجد أن التشويش مصاحب لمرحلة إرسال الرسالة واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعَّاليته.



نموذج الاتصال الناجح: من أهم خصائص نموذج الاتصال الناجح ما يلى:

- وجود اتفاق فكرى فى الاتصال (بين المرسل والمستقبل).
- وجود لغة مشتركة تعاون على سهولة فهم مضمون الرسالة وأبعادها على النحو الذى يقصده المرسل.
- إن نجاح عملية الاتصال تتوقف على درجة تقبل المستقبل مضمون الرسالة وفى ضوء حالته النفسية.
- يجب أن يكون المرسل مدركًا بحقيقة ما يريد أن ينقله للغير وملمًا جيدًا بأبعاد الرسالة.
- هيبة المصدر ومظهره وأسلوبه يساعد على تشكيل صورة طيبة للمتكلم ويكون لها تأثيرًا أكبر على اتجاهات المستمع وسلوكه.
- أن يتم الاتصال فى الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة التى تمكن من إحداث الاتصال لأثرة.
- أن يكون الاتصال محدود ومباشر والتعبير عن مستوى الفهم وفى إطار مجال من الخبرة المشتركة.

أدوات الاتصال

نجد أن الإنسان فى عملية الاتصال يعتمد على أدوات، هذه الأدوات (كما وردت فى أحد المراجع) هى: حواس الإنسان ويمكن تقسيمها إلى:

* حواس عليا.
* حواس دنيا.

حواس عليا:

١ - إحساسات بصرية: وأداتها الاتصالية، أن عضوها المستقبل هو العين التى تتأثر بالموجات الضوئية.

٢ - إحساسات صوتية: وأداتها الاتصالية، أى عضوها المستقبل هو الأذن التى تتأثر بالموجات الصوتية.

٣ - إحساسات توازنية: وأداتها الاتصالية، أى عضوها المستقبل هو الأذن الداخلية التى تتأثر بحركات الرأس فى مختلف الاتجاهات.

٤ - إحساسات كيميائية: وأداتها الاتصالية أى عضوها المستقبل هو كل من الأنف والفم أو كلاهما، اللذان يتأثران بالمركبات الغازية أو السائلة.

حواس دنيا:

وهذه يصعب تحديد موضعها أو نوعها إلا بمزيد من الجهد والمشقة ومن أمثلتها:

١ - إحساسات اللمس: وأدواتها الاتصالية، أى عضوها المستقبل هو سطح الجلد وأداتها الاتصالية الجلد أو بعض أجزاء الجلد.

٢ - إحساسات حرارية: وأداتها الاتصالية، أى عضوها المستقبل هو سطح الجلد. بصورة تختلف عن الإحساسات السابقة، تبعًا لتوزيع الأطراف العصبية الخاصة بها.

٣ - إحساسات عقلية: وأداتها الاتصالية هى التقدير الذاتى للإنسان بمعنى أن الإنسان يستطيع إذا كان واقفًا - ودون أن ينظر إلى أسفل يستطيع أن يفتح ساقيه أو يرفع قدمًا ويقف على الأخرى، أو يرفع إحدى رجليه إلى الخلف ويمسكها بذراعه المقابل لها، وفى كل حالة يستطيع أن يحدد الزاوية أو درجة الارتفاع لحركة السيقان أو الأرجل.

٤ - إحساسات داخلية: وأداتها الاتصالية قد تكون المعدة أو الجسم كله، ومن مظاهرها الشعور بالجوع أو التعب أو الدوخة أو المرض وهى بمثابة إحساس بألم الجوع أو الضغط العضلى أو ارتفاع أو انخفاض درجة الحرارة فى الصيف والشتاء أو الشعور بعدم القدرة على الحركة مع آلام شديدة.

نظريات الاتصال الإنسانى ومنظوراته

نظرية أرسطو فى الاتصال:

لم يضع أرسطو نظرية مستقبلية للاتصال، فقد وضع أرسطو أسس علمية لا تزال قائمة للتفاعل بين الخطيب (المرسل) والجمهور (المستقبل) تقوم على أن يعد المرسل رسالته (خطبته)

بصورة شيقة وجذابة ومقنعة، حتى يمكن أن تؤثر فى الجماهير بالصورة المستهدفة ذلك أنه لا قيمة للاتصال ـ من وجهة نظره ـ ما لم يكن مقبول أو مفهوم من الجمهور (المستقبلين).

الموقف الاتصالى عند أرسطو: وقد قسم أرسطو الموقف الاتصالى إلى ثلاث مراحل هى:

أ ـ الخطيب أو (الراسل). ب ـ الخطبة أو (الرسالة).

جـ ـ الجمهور أو (المستقبل).

وأوجب أرسطو على الخطيب (المرسل) أن يدرك ما يعمل فى نفوس الجماهير من قيم ومبادئ ومعايير وسنن اجتماعية، على أساس أن إدراك الجمهور للرسالة يتأثر بتفسيره لهذه الرسالة، وهذا التفسير يعتمد على الوضع الاجتماعى للجمهور من حيث تنشئته الاجتماعية، والإطار أو النسق القيمى الذى يأخذ به.

نظرية ابن خلدون فى الاتصال:

لم يضع ابن خلدون أيضًا نظرية فى الاتصال وإنما يمكن الوقوف على وجهة نظره فى هذا المجال من مناهجه فى البحث الاجتماعى، حيث أوضح القصور بين الماضى والحاضر وارجع هذا القصور إلى (التشيعات للآراء والمذاهب) برر ذلك بقوله «إن النفس إذا كانت على حال الاعتدال فى قبول الخبر أعطته خفة من التمحيص والنظر، حتى تتبين صدقه من كذبه إذا خامرها تشيع لرأى أو تحله قبلت ما يوافقها من الاختبار لأول وهله فكأن ذلك الميل أو التشيع غطاء على عين بصيرتها عن الانتقاص أو التمحيص فتقع فى الكذب ونقله ويلاحظ هنا أن ابن خلدون يوضح التميز فى تقبل الرسالة الاتصالية.

كما لا يكتفى بن خلدون بذلك بل يطلب فى مكان آخر من (المستقبل) أن يضع كل رسالة تصل إليه فى ضوء طبيعة العمران الإنسانى، حيث يقول وإذا ما اعتمد فى الأخبار «على مجرد النقل ولم يحكم طبيعة العمران الإنسانى. ربما لم يؤمن من العثور ومزلة القدم والحيد عن جادة الصواب».

وأوضح من قوله هذا، إلزامة للمستقبل برفض قبوله الرسالة المنقولة إليه، ما لم يضعها تحت مرآة الأوضاع الاجتماعية السائدة وبذلك لا يقع فى الخطأ.

الموقف الاتصالى عند ابن خلدون: يمكن تلخيص الموقف الاتصالى لدى ابن خلدون على النحو التالى:

* المرسل: فمن رأية أن الناقلين (الإخصائين فى الاتصال) لا يعرفون القصد مما عاينوا أو سمعوا، وينقلون الخبر على ما فى ظنهم أو تخمينهم فيقعون فى الكذب فى كثير من الأحيان.

* الرسالة: التى من الضرورى مناقشتها فى ذاتها للوقوف على مدى اتفاقها مع طبيعة الأمور، ومع الظروف والملابسات التى يحكيها الراوى (المرسل) ومناقشة مادة تلك الرواية (الرسالة).

* المستقبل: أوجب عليه ابن خلدون أن يتأكد من أمانة الراوى (المرسل) وصدقة وسلامة ذهنه، وطهارة عقيدته، ومتانة خلقه، وقيمته الشخصية.

ومن هنا فإن جوهر نظرية ابن خلدون فى الاتصال يتألف من:

١- الحقيقة فى الرسالة. ٢- الأمانة فى المرسل. ٣- الذكاء الاجتماعى فى المستقبل.

نظرية كولن فى الاتصال:

تعتبر نظريته من النظريات الحديثة الرائدة فى مجال الاتصال والتى استخدم فيها بعض المصطلحات المستعارة من بعض العلوم الكهربية والإلكترونية مثل: المرسل ـ الرسالة ـ التدفق ـ المستقبل ـ رجع المدى أو التغذية الرجعية ـ Sender – Message – flow – receiver – feedbadk.. تعتمد هذه النظرية على: عقل الإنسان باعتباره المركز الرئيسى للاتصال بالنسبة للإنسان، سواء فى الإرسال أو الاستقبال.

ذلك لأن: (العقل) هو الذى يصوغ الرسالة الذى يتولى الجهاز الصوتى إرسالها إلى المستقبل ويكمن فى العقل أيضًا (الإدراك) الذى يتولى استيعاب الرسالة بالإضافة إلى (العمليات النفسية) مثل الانتباه ـ التذكر ـ التى تساعد على إرسال واستقبال تلك الرسائل.

الموقف الاتصالى عند كولن: يمكن تلخيص الموقف الاتصالى فى نظرية (كولن) على النحو التالى:

- المرسل: الذى يستمد من عقله فى شكل يمكن إدراكه فى المرسل إليه.
- الرسالة: التى يصوغها فى عقله فى شكل يمكن إدراكه فى المرسل إليه.
- المستقبل: الذى يستخدم عقله وقدراته واستعداداته النفسية مثل التذكر والإدراك والانتباه فى استيعاب تلك الرسالة.
- التغذية العكسية أو رجع الصدى: هى الاستجابة للرسالة (المثير) تلك التى تعود إلى المرسل وبذلك تكتمل الدورة الاتصالية.

ويلاحظ أن تلك النظرية تعتمد كلية على الدراسات النفسية، وتعتبر من النظريات المتكاملة لقيامها على أساس أن الاتصال دورة مستمرة.

نظرية (ستيفنسون) فى الاتصال:

ربط (ستيفنسون) بين نظريته فى الاتصال والإمتاع على أساس أن المستقبل يشعر بالاستغراق والمتعة فيما يقرأ أو يشاهد لاسيما فى الاتصال الجمعى.

ربط (ستيفنسون) كذلك بين الاتصال وتكوين الرأى العام والارتقاء بالأذواق العامة والثقافة.

شروط الموقف الاتصالى عند ستيفيسون: يلاحظ أن الموقف الاتصالى فى هذه النظرية له شروط هى:

١- إلزام المرسل بأيدلوجيا المجتمع التى من أهدافها ربط المواطنين بمجتمعهم والارتقاء بأذواقهم فى مختلف النواحى الاجتماعية والثقافية.

٢- صياغة الرسالة فى أسلوب شيق يعتمد على الإمتاع بشكل يجعل المستقبل على اتصال مستمر بمصادر المعلومات.

٣- إتاحة الفرصة للمستقبل للدخول فى حوار مع المرسل حتى يؤدى ذلك إلى تكوين رأى عام مستنير يعتمد على الحقائق الواضحة.

تلك النظرية تقوم على مراعاة النواحى الاجتماعية والنفسية التى تعيشها الجماهير الكادحة، والتى من حقها أن تشترك بالرأى فى أمور مجتمعها من خلال استمرار اتصالاتها بمصادر المعلومات فى المجتمع ذلك أن الاتصال الذى تضعه تلك النظرية ملحوظًا بالمواد الإمتاعية.

نظرية اسفيريوس فى الاتصال:

تناول الاتصال لأول مرة كظاهرة اجتماعيه ومن ثم تميزت نظريته بالعمق، والبعد عن الأساليب الدعائية والإعلامية حيث لم يركز على أجهزة ووسائل الاتصال وإنما ركز على العملية الاتصالية كظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل الذى يتحقق فى المجتمع وعلى الارتباط ببقية الظواهر الاجتماعية الأخرى وبذلك أعاد الاتصال موضوعًا إنسانيًا بالدرجة الاولى:

هدف الاتصال فى نظريته:

هو زيادة التماسك فى المجتمع وتحويله إلى وحدة اجتماعية متكاملة.

الوسيلة لذلك: تأخذ شكل التعبير الظاهرى أو الأساليب التعبيرية، والمهم هنا هو الحقائق الكامنه وراء تلك الأساليب التعبيرية، على أساس أن ظاهرة الاتصال الجماعى هى القوة الديناميه فى المجتمع، لقيامه على الأخذ والعطاء، والإرسال والاستقبال المتفاعلين.

الموقف الاتصالى عند اسفيريوس:

وعلى ذلك فإن الموقف الاتصالى فى هذه النظرية يقوم على:

المرسل: هو المجتمع.

الرسالة: هى التعبير الموضوعى عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها.

المستقبل: هو المجتمع أيضًا.

وسائل الاتصال: مثل الإذاعة، والتليفزيون والصحف وهى المنابر التى لا يرتقيها القادة السياسيون فحسب، والتى يجب أن ترتقيها الجماهير أيضًا، لكى تعبر عن مطالبها وآمالها، ولكى تشترك بالرأى فى شئون المجتمع التى ليست حكرًا لأحد.

التمييز بين الاتصال والإعلام: لقد ميز بين الاتصال والإعلام على اعتبار:

جوهر الاتصال: هو التعبير الموضوعى عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها.

جوهر الإعلام: هو أن يكون موصلًا جيدًا للمعلومات والأخبار وردود أفعالها، أى انعكاساتها بين الجماهير وقيادتها.

نظرية الانتقالات:

إن الإنسان الذى يتصل الآن بالآخر بكل سهولة والذى يدرس قواعد الاتصال والكتابة والإدارة الفعَّالة حيث أنه فى حين من الدهر لم يكن لديه من القدرة على الكلام أو الكتابة، فالبشرية مرت بعديد من المراحل حتى تكتسب القدرة على الاتصال السليم ونحن هنا نتعرض للتغيرات الجذرية التى حدثت فى قدرة الإنسان على فهم المعانى وكيفية نقلها للآخرين وهذا ما يطلق عليه نظرية الانتقالات وهى النظرية التى تقسم مراحل تطور الاتصال إلى:

المرحلة الأولى: (عصر الإشارات والعلامات):

عصر الإشارات والعلامات كان يتعين عليهم التمسك بأن تكون رسائلهم بسيطة وبأن ينقلوا هذه الرسائل بطريقة بطيئة وسهلة فكلما كانت أدوات الإنسان القديم بدائية كانت طرق اتصالاتهم غير كافية ومزعجة إذا لم ينظم اللغة والتخاطب وكان لهذه القدرة المحددة على الاتصال تأثير هام على الحياة الاجتماعية وخاصة بالنسبة لعمليات التفكير حيث تشير الدلائل إلى أن الأساليب التى نستخدمها فى الاتصال مع أنفسنا كما أن التفكير شكل داخلى من أشكال اللغة.

المرحلة الثانية: (عصر التخاطب واللغة):

يبدو أن اللغة أو التخاطب قد ظهرت فى وقت ما خلال الفترة ما بين ٣٥ ـ ٤٠ ألف سنة

مضت بين مخلوقات تشبه الجنس البشرى الحالى من الناحية الجسمية ويطلق عليها اسم الكرومانيون (Gromagnon) الذى عثر على بقاياه فى كهف كرومانيون بفرنسا.

المرحلة الثالثة: (عصر الكتابة):

إن قصة الكتابة هى قصة الانتقال من الكتابة التصويرية عن طريق الصور والرسومات المعبرة إلى الكتابة الرمزية التى تستخدم حروف بسيطة للتعبير عن أصوات محددة.

المرحلة الرابعة: (عصر الطباعة):

تعد الطباعة أحد أبرز الابتكارات البشرية فى كل العصور وللنقطة المهمة فى نشأة الطباعة فى العالم العربى هى أن الورق حل مكان المخطوطات.

(الورق) Parch Ment فى العالم الإسلامى خلال القرن الثامن الميلادى نقلًا عن الصينيين ثم انتشر الورق فى أوروبا بعد فتح العرب للأندلس ولم يفقد رجال الدين والقادة والعلماء وكتبة المخطوطات احتكارهم للقراءة والكتابة إلا بعد اختراع المطبعة فى القرن الخامس عشر.

المرحلة الخامسة: (عصر الاتصال الجماهيرى):

مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية الآن أصبحت سرعة نشاط الاتصال البشرى فى زيادة مضطردة فقد شهد القرن ١٩ عالم ثورة وسائل الاتصال الجماهيرية التى اكتمل نموها فى النصف الأول من القرن العشرين.

المرحلة السادسة: (عصر الاتصال التفاعلى):

حيث شهد النصف الثانى من القرن العشرين أشكال تكنولوجيا الاتصال الكثيرة مما يتضاءل أمامه كل ما تحقق فى عدة قرون سابقة ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا ذلك الاندماج الذى حدث بين تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الأقمار الصناعية.

منظورات الاتصال الإنسانى:

هناك مجموعة مؤثرات ساهمت فى تشكيل مجال دراسة الاتصال الإنسانى فى مختلف المراحل، فمنذ التراث الأدبى المبكر والمنظور الآلى الذى قدمه النموذج الرياضى لنظرية المعلومات إلى تلك الإسهامات السيكولوجية الاجتماعية، ثم نظرية الاتساق العامة، ظل الاتصال الإنسانى يجذب اهتمام العديد من الباحثين والعلماء، وهذا يجعلنا نتحدث عن المنظورات الأساسية للاتصال الإنسانى وهى:

أولًا: منظور الفعل ـ Action Perspective:

يشترك التراث الأدبى مع نظرية المعلومات فى النظر إلى الاتصال باعتباره يتكون من «فعل ذى اتجاه ـ One- way act»، وهو يشبه عملية توجيه السهم إلى الهدف ومن ثم يتركز نشاط الاتصال برمته حول أداء شخص معين لفعل معين، ولذلك كان الاهتمام يتركز على «المصدر» أو «المرسل» وقدراته الرمزية وكانت التساؤلات الأساسية تنصب على ما ينبغى أن يفعله المتكلم من أجل أن يقنع شخص آخر، أو يعاونه فى حل مشكلة ما أو يغير سلوكه، ويعتمد هذا المنظور أيضًا على معرفة أنه إذا عرف المرسل المعانى الصحيحة للكلمات واستطاع أن يستخدمها بطريقة ملائمة لن يحدث أى مظهر من مظاهر سوء الفهم، وعندما لا يكون الاتصال كاملا فمعناه أن المرسل لم يؤديه على النحو الملائم، بمعنى أنه أخفق فى اختيار الكلمات أو اختار كلمات خاطئة أو لم ينظم رسالته بالقدر الكافى، أو أنه لا يحظى بالقدرة الكلامية، أى أنه لم يتمكن من التصويب نحو الهدف بطريقة مستقيمة ومباشرة.

ثانيًا: منظور التفاعل ـ Interaction Perspective:

هناك طريقة أخرى للنظر إلى الاتصال بواسطة مقارنته بأسلوب العطاء والأخذ، فأنت تقول شيئًا وأنا أرد عليه، ثم تقول المزيد وأنا أجيب مرة أخرى.

أو أننى أسأل وأنت تجيب مرة أخرى، وكلا منا يقوم بدور المرسل والمستقبل فى آن واحد والحقيقة أن هذا المنظور يتناول الجوانب المعقدة لعملية الاتصال الإنسانى لأنه ينطوى على المستقبل "Receiver" بإضافته لمفهوم «التغذية المرتدة الخطية» "Linear Feed Back" الذى يتيح للمرسل ممارسة درجة أعلى من درجات الضبط تجاه اتصاله ومع ذلك فقد عولجت عملية الاتصال، حيث أدركت أعلى من درجات الضبط تجاه اتصاله ومع ذلك فقد عولجت عملية الاتصال، حيث أدركت بصفته «علاقة خطية» بين السبب والنتيجة فأنا أتحدث وأنت تجيبنى، ولكن أخذ على هذا المنظور لأنه لم يقسم الاتصال إلى الطرفين يقوم أحدهما بوظيفة المنبه، بينما يقوم الآخر بدور الاستجابة أو الفعل ورد الفعل والواقع يكشف عن أن المرسلين والمستقبلين لا يتبادلون ببساطة أدوار الإرسال والاستقبال ولذلك فإن هذا النموذج الخطى البسيط الذى يعبر عن علاقة مباشرة بين السبب والنتيجة، لا يلائم جوانب عملية الاتصال المعقدة.

ثالثًا: منظور التحول المتبادل ـ Transaction Perspective:

وهو ينطوى على فكرة أساسية تشير إلى أن الاتصال ليس مجرد تفاعل بسيط بين المرسلين والمستقبلين ولكن هناك تعاملًا متبادلًا وتحوليًا Transactional ينطوى على السببية ذات الاعتماد المتبادل بين مكونات النسق، وعلى ذلك فإن الاتصال الإنسانى يشبه أية عملية دينامية

أخرى فى أنه يمكن فهمه بوضوح لو نظرنا إليه على أنه نسق يتحول المرسلون فيه إلى مستقبلين، فالاتصال من منظور الفعل لا يتضح اعتبارًا خاصًا لأفعال المرسل وردود الفعل الناجمة عنها من جانب المستقبل، ولذلك فإن قضية من الذى يبدأ عملية الاتصال، ليست واردة فى هذا المنظور طالما أنه ليست هناك بدايات محددة أو نهايات لما يسمى «بالعمليات» والحقيقة أن أى «سلوك اتصالى» نريد أن نعزله فى لحظة معينة من أجل أن يقوم بتحليله ودراسته هو سلوك له ماضيه ومستقبله أى أنه سلوك يتميز بالبعد التاريخى... فقد وجد بدايته فى عقل المتحدث وارتبط بعقل المستقبل، وقد عاش هذان العقلان فى أماكن وأنحاء كثيرة ومتفرقة، وتحدثنا عن أشياء كثيرة من قبل، ربما إلى بعضهما أو إلى أطرافًا أخرى ونحن عندما نقوم بعزل فعل اتصالى معين، فإننا نضع له نقطة بداية افتراضية، وكذلك نضع له نقطة انتهاء افتراضية لعملية غير متناهية، وربما نحتاج إلى ذلك لكى نفهم الفعل الاتصالى ولكن لا ينبغى أن يغيب عن الذهن ذلك الثراء الذى يتميز به تدفق الاتصال بين الناس.