مقدمة

" يمارس الإنسان عملية الاتصال يومياً ويمارسها منذ الطفولة. فهو يحادث نفسه تارة ويحادث الآخرين أو يتصل بهم تارة أخرى دون أن يدرى أن هناك علمًا يسمى علم الاتصال "

الاتصال فى حياة البشر

الحقيقة أن البشر يتصلون ببعضهم، يتنافسون، يتجادلون، يتخاصمون، يتعاونون، ويتحاربون فى بعض الأحيان إذا فشلت عملية الاتصال.والمتحابون أيضًا يتصلون ببعضهم، وقد يكون هذا الاتصال بغير كلمات، فقد يكون اتصالهم عن طريق نظرات الأعين أو تشابك الأيدى. وسرعان ما يتم التعارف والزواج، وإن فشل الاتصال قد يحدث الانفصال أو الطلاق.

والطلاب يتصلون ببعضهم وبأساتذتهم وبأسرهم. العمال فى المصانع أو المزارع يتصلون بزملائهم وأهلهم والناس فى الأسواق يتصلون فى عملية البيع والشراء

وعندما نصاب بالتعب ونرغب فى الراحة ونظل بمفردنا، فإن هذا لا يعنى أننا لا نمارس عملية الاتصال. نحن فى الواقع نمارسها عندما نكون بمفردنا عندما نحدث أنفسنا أو نفكر أو نتذكر أحد المواقف مع الأساتذة أو أصحاب

العمل أو مشاجراتنا مع الزوجات أو فى المواصلات أو غيرها من المواقف التى نختلف فيها مع الآخرين، ونلوم أنفسنا أو نقنع أنفسنا بأننا كنا على صواب.

كما أننا نمارس عملية الاتصال عند النوم، وإلا فكيف يمكننا أن نفسر ما قد نتعرض له من أحلام ورؤى أو أحلام يقظة.

الخلاصة أن البشر يتصلون وباستمرار منذ أن تعلموا كيف يعيشون فى جماعات منذ بدء الخليقة. وعندما يكون الاتصال ناجحًا يحدث الاستقرار وتسود الطمأنينة، وعندما يفشل الاتصال تنشأ حالات التوتر والقلق والحروب بين الأفراد والشعوب.

وعندما تكونت الجماعات صارت عملية الاتصال أكثر ضرورة لحماية القبيلة أو الجماعة من القبائل الأخرى، وكان على رئيس القبيلة أن يمتلك مهارات اتصالية فائقة لينمى روح الولاء والطاعة لدى أفراد قبيلته أو يستثير فيهم دوافع الجهاد ونوازع القتال فى حالات الحرب المتوقعة ضد القبائل الأخرى. فكان يمكنه أن يخطب فى أكبر حشد ممكن ليؤثر فيهم ويدفعهم لتحقيق غايته. وإذا لم يستطع فإنه ينيب عنه من يستطيع القيام بهذا.

وفى العصور الحديثة تم اكتشاف أدوات تكنولوجية حديثة تمكن من الوصول إلى الملايين من الناس فى الوقت ذاته. فالخبر الصحفى صار ينتقل بسرعة فائقة إلى جمهور متغاير السمات، والكلمة الإذاعية صارت تصل إلى الناس جميعًا فى نفس وقت إذاعتها مباشرة، وصار بإمكان الملايين متابعة مباراة أو وقائع حرب أو أى حدث عالمى فى نفس وقت حدوثه. تم كل هذا عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية.

وأصبحنا نسمع عن عصر جديد يطلق عليه البعض: " عصر الاتصال " وهناك من يطلق عليه:" عصر الإعلام " وكأنه يختزل كل وظائف الاتصال فى الإعلام أو الإخبار، أو لأننا صرنا نقضى نسبة كبيرة من عمرنا أمام شاشات التلفزيون أو فى التعرض لوسائل الاتصال الأخرى.

والاتصال ليس عملية بشرية فقط بل
إن كل المخلوقات الحية تمارس عملية
الاتصال

الاتصال فى الكائنات الحية

فقد تناجى هذه الدجاجة هذا الديك، وقد تطلق هذه القطة تحذيرًا عن طريق مواء خاص لتحذير قطة أخرى أو فأر مختبىء لترعبه.

وقد يطلق كلب نباحًا عاليًا يستغيث فيه بأصدقائه استعدادًا لمعركة ضارية مع كلاب أخرى.

ومن المعروف أن أنثى الكلب تطلق رائحة معينة فى موسم التزاوج فيشمها الذكور من الكلاب ويتم التزاوج.

بل إن النحل يتسم بنظام اتصالى فريد، وكذلك أسراب النمل التى تتميز بدأب شديد فى عملها وتسير فى خطوط وتقوم كل نملة بعملها على أكمل وجه فى تخزين الطعام من أجل فصل الشتاء.

ويسوق لنا القرآن الكريم مثالًا لهذا، حيث يقول الله عز وجل فى كتابه الكريم فى سورة النمل (الآيات من ١٧– ١٩) " **وَحُشِرَ لِسُلَيْمَانَ جُنُودُهُ مِنَ الْجِنِّ وَالإِنسِ وَالطَّيْرِ فَهُمْ يُوزَعُونَ ۞ حَتَّى إِذَا أَتَوْا عَلَى وَادِي النَّمْلِ قَالَتْ نَمْلَةٌ يَا أَيُّهَا النَّمْلُ ادْخُلُوا مَسَاكِنَكُمْ لا يَحْطِمَنَّكُمْ سُلَيْمَانُ وَجُنُودُهُ وَهُمْ لا يَشْعُرُونَ ۞ فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ** ".

فهذه النملة قامت بواجبها الاتصالى على أكمل وجه. فلقد أرسلت هذه النملة صيحة تحذيرية لباقى النمل وأمرتهم بالدخول إلى مساكنهم حتى لا يقتلوا على يد جيش سليمان. فكانت النملة تقوم بدور فعال فى مراقبة البيئة أو ما يطلق عليه الآن فى علم الاتصال Surveillance وتعريف المجتمعات بما يحدق بها من أخطار، وليت وسائل الاتصال تقوم بهذا الدور الآن فى عصرنا الحديث.

الاتصال إذًا فى جوهره رسالة ينقلها مصدر إلى متلقى بغرض تحقيق هدف معين، وهذا ما قامت به النملة. ولقد فهم سيدنا سليمان هذه الرسالة فلقد كان يعرف لغة الطير ومن ثم شكر نعمة ربه ودعاه بصالح الدعاء. وفى نفس سورة النمل أيضا نرى هذا الهدهد الذى تأخر عن موعده مع سيدنا سليمان فتوعده بالعذاب أو الذبح، إلا أن هذا الهدهد كان يقوم بعمله وأتى النبى سليمان بأمر لم يكن يعرفه، وأنكر على قوم بلقيس أنهم يعبدون الشمس من دون الله. ونقل الهدهد الخبر لسليمان النبى نقلًا أمينًا، فكان كالمراسل الصحفى وليتهم – اى المراسلين – مثل الهدهد فى أمانته، إلا أن النبى سليمان لم يصدقه فورًا وقال: سننظر أصدقت أم كنت من الكاذبين. ويسوق القرآن الكريم لنا هذه القصة كاملة (الآيات من ٢٠ – ٢٧)

" وَتَفَقَّدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لا أَرَى الْهُدْهُدَ أَمْ كَانَ مِنَ الْغَائِبِينَ۞ لأعَذِّبَنَّهُ عَذَابًا شَدِيدًا أَوْ لأذْبَحَنَّهُ أَوْ لَيَأْتِيَنِّي بِسُلْطَانٍ مُّبِينٍ۞ فَمَكَثَ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطتُ بِمَا لَمْ تُحِطْ بِهِ وَجِئْتُكَ مِن سَبَإٍ بِنَبَإٍ يَقِينٍ۞ إِنِّي وَجَدتُّ امْرَأَةً تَمْلِكُهُمْ وَأُوتِيَتْ مِن كُلِّ شَيْءٍ وَلَهَا عَرْشٌ عَظِيمٌ۞ وَجَدتُّهَا وَقَوْمَهَا يَسْجُدُونَ لِلشَّمْسِ مِن دُونِ اللهَّ وَزَيَّنَ لَهُمُ الشَّيْطَانُ أَعْمَالَهُمْ فَصَدَّهُمْ عَنِ السَّبِيلِ فَهُمْ لا يَهْتَدُونَ۞ أَلاَّ يَسْجُدُوا للهَّ الَّذِي يُخْرِجُ الْخَبْءَ فِي السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ وَيَعْلَمُ مَا تُخْفُونَ وَمَا تُعْلِنُونَ ۞ اللهُّ لا إِلَهَ إِلا هُوَ رَبُّ الْعَرْشِ الْعَظِيمِ۞ قَالَ سَنَنظُرُ أَصَدَقْتَ أَمْ كُنتَ مِنَ الْكَاذِبِينَ"

وفى نفس السورة أيضًا يتبين أن سليمان عليه السلام كان يعرف لغة الجن (الآيات من ٣٨– ٤٠) **" قَالَ يَا أَيُّهَا الْمَلأ أَيُّكُمْ يَأْتِينِي بِعَرْشِهَا قَبْلَ أَن يَأْتُونِي مُسْلِمِينَ۞ قَالَ عِفْرِيتٌ مِّنَ الْجِنِّ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَن تَقُومَ مِن مَّقَامِكَ وَإِنِّي عَلَيْهِ لَقَوِيٌّ أَمِينٌ ۞ قَالَ الَّذِي عِندَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَن يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رَآهُ مُسْتَقِرًّا عِندَهُ قَالَ هَذَا مِن فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَن شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ "**

فلقد وهبه الله ملكًا لم يكن لأحد. يتبين هذا فى سورة ص (الآيات من ٣٥ –

٤٠) " قَالَ رَبِّ اغْفِرْ لِي وَهَبْ لِي مُلْكًا لا يَنبَغِي لأحَدٍ مِّنْ بَعْدِي إِنَّكَ أَنتَ الْوَهَّابُ ۞ فَسَخَّرْنَا لَهُ الرِّيحَ تَجْرِي بِأَمْرِهِ رُخَاء حَيْثُ أَصَابَ۞ وَالشَّيَاطِينَ كُلَّ بَنَّاء وَغَوَّاصٍ ۞ وَآخَرِينَ مُقَرَّنِينَ فِي الأَصْفَادِ۞ هَذَا عَطَاؤُنَا فَامْنُنْ أَوْ أَمْسِكْ بِغَيْرِ حِسَابٍ ۞ وَإِنَّ لَهُ عِندَنَا لَزُلْفَى وَحُسْنَ مَآبٍ "

ونحن لا نتصور مملكة الحيوان بدون عملية الاتصال، والإنسان قد يتصل مع الحيوان، فصاحب الحيوان الأليف قد يفهم لغته، ألم يشتك جمل للنبى محمد ؟ وقد يفهم الحيوان صاحبه من النظرة، وأمكن عن طريق هذا تدريب الحيوانات.

وحتى فى عالم النبات قد تكون هناك عملية اتصال وإلا فكيف ستتم عملية التكاثر ولقد سمعنا أن بعض النباتات تنمو أسرع عندما تتعرض للموسيقى، ألم يبك جذع النخلة عندما تركه النبى محمد عليه السلام ليخطب على منبر بناه أصحابه له.

الاتصال فى الكائنات غير الحية

ليس هذا فحسب بل إن الجمادات قد
تتصل ببعضها فمن أدراك أن هذا الباب قد
يخاطب تلك النافذة؟ أو أن هذه الحجرة
تتحدث مع تلك الحجرة أو أن هذا الكرسى
يخاطب ذلك الكرسى

وربنا سبحانه وتعالى يقول فى سورة الرحمن (الآية ٦) " وَالنَّجْمُ وَالشَّجَرُ يَسْجُدَانِ "

ويقول سبحانه فى سورة الإسراء (الآيه ٤٤) " تُسَبِّحُ لَهُ السَّمَاوَاتُ السَّبْعُ وَالأَرْضُ وَمَن فِيهِنَّ وَإِن مِّن شَيْءٍ إِلاَّ يُسَبِّحُ بِحَمْدِهِ وَلَكِن لاَّ تَفْقَهُونَ تَسْبِيحَهُمْ إِنَّهُ كَانَ حَلِيمًا غَفُورًا "

إذا فالاتصال حقيقة يحدث فى كل وقت وبين كل المخلوقات.

ولقد صار الاتصال علمًا تفتح له الكليات. فصارت هناك كليات الإعلام أو أقسام الإعلام فى كليات الآداب أو التربية، بل وصارت بعض العلوم الأخرى تهتم بالإعلام والاتصال بوجه عام.

وكثيرًا ما يخلط البعض بين مفهومى الاتصال والإعلام، والحقيقة أن البعض قد يستخدم المصطلحين بمعنى واحد. وفى الحقيقة أن مصطلح الاتصال أشمل وأعم من مصطلح الإعلام. فإذا تخيلنا أن هناك دائرتين، فإن دائرة الاتصال ستكون الأشمل وستحتوى دائرة الإعلام بداخلها، وذلك أن الإعلام أحد وظائف الاتصال، ويقصد بالإعلام نشر المعلومات الصحيحة والصادقة إلى الجماهير بقصد تنويرها وإمدادها بالمعلومات الدقيقة الصحيحة، ولذا يتمسك البعض بمصطلح الاتصال ويرفض مصطلح الإعلام على أساس أن الإعلام أحد وظائف الاتصال، ويرون أن من الخطأ ذكر مصطلح الإعلام ويفضلون استخدام مصطلح وسائل الاتصال أو مصطلح وسائل الاتصال الجماهيرية.

ومع أننا نميل إلى هذا الرأى ونؤيده، إلا أن الفريق الذى يخلط بين المصطلحين له حججه أيضًا، فكيف نميز بين التليفون والتلفزيون، فكلاهما من وسائل الاتصال ، ناهيك عن أن استخدام الخطأ الشائع المألوف يعضد وجهة نظرهم، كما أن العديد من أساتذتنا عندما نقلوا هذا المصطلح Mass Commuication استخدموا مصطلح الإعلام، وامتلأت المكتبة العربية بالعشرات من الكتب عن نظريات الإعلام وفنونه المختلفة.

وبعيدًا عن هذه الاختلافات، يعد مجال الاتصال الجماهيرى من أهم مجالات الدراسة فى علم الاتصال والذى يختص بدراسة الاتصال الإنسانى ويطلق عليه البعض Communcation science، وعندما رجعنا إلى الإنترنت وجدنا أن هناك من يطلق عليه Communicology للدلالة أيضًا على علم الاتصال. ويرى دينس ماكويل Denis McQuail فى كتابه " نظرية الاتصال الجماهيرى: مدخل " أن هذا

العلم يهتم بمجموعة من الأسئلة الهامة فى كل مستويات الاتصال (الذاتى – الشخصى – اتصال المجموعات الصغيرة – الاتصال العام – الاتصال التنظيمى – الاتصال الجماهيرى – الاتصال الثقافى) كما يهتم بالإجابة على مثل هذه التساؤلات فى جميع مستويات الاتصال (*):

- من الذى يقوم بالاتصال ولمن (المصادر والمتلقون).
- لماذا تقوم المصادر بالعملية الاتصالية (وظائف الاتصال)
- كيف يحدث الاتصال (القنوات واللغة والقواعد التى تنظم العملية الاتصالية).
- عن أى شئ يكون الاتصال (المضمون والموضوعات التى يتم مناقشتها)
- ما نتائج العملية الاتصالية (المقصودة وغير المقصودة)

كما يرى دينيس ماكويل فى نفس الكتاب أن دراسة مؤسسات الاتصال الجماهيرى من صحافة وإذاعة وغيرها هامة جدًا، هذه الأهمية تقوم على ما يلى:

١- أن هذه الوسائل صناعة تمد بفرص عمل فى المجتمع وتقدم خدماتها وتغذى صناعات أخرى مرتبطة بها، كما أنها تشكل مؤسساتها وتطور قواعدها وأعرافها التى تربطها بالمؤسسات الأخرى فى المجتمع.

٢- تعد هذه الوسائل مصدر قوة ووسيلة للضبط الاجتماعى والتغير الاجتماعى ونشر المستحدثات ويمكن أن تكون بديلًا عن القوة.

٣- تمد هذه الوسائل المجتمع بساحة يتم فيها مناقشة قضايا وشئون المجتمع.

٤- تطور هذه الوسائل الإحساس بالفن فى المجتمع وتقود قاطرة التقدم والتطور فى الثقافة وتعرض لأعراف وسلوكيات وأساليب مختلفة فى الحياة.

(*) للمزيد يمكن الرجوع إلى:

Denis Mc Quail , ***Mass Communcation Theory: An Introduction*** , 2nd ed., (London: sage Publications , 1987) , PP 3 – 6.

٥- صارت تعبر عن القيم والأحكام وتعرض الصور المختلفة للواقع الاجتماعى للأفراد والمجتمعات عن طريق أشكال مختلفة من الأخبار والتسلية لا يمكن الفصل بينها.

ونحن فى هذا الكتاب نتناول بعض موضوعات علم الاتصال الهامة فى ستة فصول، ففى الفصل الأول نتناول خلفية عامة عن الاتصال، ونوضح مستوياته وأشكاله المختلفة والنظريات المختلفة لتحليل وسائل الاتصال، كما نفرد فى هذا الفصل مساحة كبيرة للاتصال اللفظى وغير اللفظى وكيفية تحسين المهارات الخاصة بهذين الشكلين.

وفى الفصل الثانى نحاول تحديد مفهوم الاتصال كما نركز على أهمية الاتصال. فعلى الرغم من تعدد تعريفات الاتصال سنحاول تحديد مفهومه من خلال ذكر بعض التعريفات وعرض سمات الاتصال البشرى ثم نتناول عناصر عملية الاتصال.

وفى الفصل الثالث نعرض لنماذج الاتصال المختلفة ونتطرق لوظائفها والصعوبات التى تواجهنا فى هذه النماذج وكيفية تقييمها، والتطور التاريخى لهذه النماذج.

وفى الفصل الرابع نعرض لوظائف الاتصال، والطريقة المثلى للتفكير فى وظائف وسائل الاتصال.

وفى الفصل الخامس نعرض لأهم عناصر العملية الاتصالية ألا وهو التأثيرات الناتجة عن عملية الاتصال، كما نتناول مستويات التأثير المختلفة وطرق قياس هذه التأثيرات، والصعوبات التى تواجهنا عند قياس هذه التأثيرات، ثم نعرض لنظرية تأثيرات وسائل الاتصال ومراحلها المختلفة.

وفى الفصل السادس نعرض للتربية الإعلامية، ولقد فضلنا استخدام مصطلح التربية الإعلامية بدلًا من مصطلح التربية الاتصالية، لأن التربية الإعلامية تهدف فى الأساس إلى تحسين تعامل الأفراد والأسر مع وسائل الاتصال الجماهيرية (وسائل

الإعلام المختلفة)، حيث نعرض فى هذا الفصل للتعريفات المختلفة للتربية الإعلامية ومهاراتها المختلفة وأهدافها والمؤسسات المختلفة التى يمكنها القيام بدور هام فى التربية الإعلامية، حيث أن هذه الوسائل صارت متغلغلة فى حياتنا وصرنا لا نتخيل حياتنا بدونها.

وأرجو أن أكون قد قدمت للمكتبة العربية مؤلفًا متواضعًا يفيد الدارسين الأكاديميين والممارسين المهنيين، كما آمل أن يسد هذا الكتاب الفراغ الذى نشعر به فى المكتبة العربية فى مجال علم الاتصال والذى نأمل أن يتجه الباحثون إليه بمزيد من المؤلفات والدراسات.

بقى أن أوجه شكـرى لكل من أعاننى فى جمع المادة العلمية لهذا الكتاب وإنجازه ولكل من وجه نصيحة صادقة أو جهدا علميًا أو ساهم فى تطوير رؤيتى لهذا الكتاب، أخص بالذكر أستاذى وصاحب الفضل الأول بعد الله الأستاذ المعلم والأب الــرقيق والعالم الجليل **الأستاذ الدكتور / عدلى رضا** وكيل كلية الإعلام – جامعة القاهرة، كما أخص بالشكر أسرتى الصغيرة التى تحملت العبء الأكبر لإنجاز هذا الكتاب أخص بالذكر صغيرى أحمد الذى تحملت مرارة البعد عنه لفترات طويلة، وعندما كنت أراه يحبو وينظر إلىَّ بعد فترة طويلة من بعدى عنه، كنت أشعر بنظراته تحفزنى لبذل مزيد من الجهد لإنجاز هذا العمل، فكنت آخذه بحضنى بلهفة الأب الغائب، فليعذرنى صغيرى أحمد، فلقد جــاءه هذا الكتاب كأخ له وكابن عزيز لى أقدره وأحبه بعد أن انتظرت ميلاده طويلًا.

وأرحب شاكرًا بكل من يريد أن يعبر عن رأيه ويهدى إلىَّ ملاحظاته

والله وحده من وراء القصد وهو الموفق

إن أريد إلا الإصلاح ما استطعت وما توفيقى إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب.

د. عبد الرحيم درويش

الجيزة ٢ / ٩ / ٢٠١١

abdelrheemdarweesh@yahoo.com