

## الفصل الأول :

( مدخل إلى الاتصال مفهومه - ووسائله )

أولاً:- مفهوم الاتصال

ثانياً:- أنواع الاتصال

ثالثاً:- وسائل الاتصال والتنمية القومية



## أولا : مفهوم الاتصال :

سنشير في البداية دون الدخول في التعاريف والأوصاف المختلفة لعملية الاتصال وسنكتفى بأنه عملية ( Procss ) وبأن أقل عناصره ثلاثة بما قاله أرسطو قبل آلاف السنين شارحا ماهية الاتصال وكيف يحدث مؤكداً أن الاتصال ضرورى للإنسان كالماء والهواء وبدونه لا يعيش وبدونه لا ينمو ولا يتطور ولولا الاتصال لما وجد عالم اليوم بالشكل الذى نراه ويكل ما فيه من حضارات وثقافات وأن أفضل تفسير لدينامية الاتصال والتأكيد على أنه عملية مستمرة ومتغيرة ما قاله أرسطاطاليس قبل خمسة قرون من ميلاد السيد المسيح عليه السلام موضحا أهمية مفهوم ( concept process ) لا يستطيع أن يضع رجله على النهر مرتين فهو قد تغير وكذلك النهر.

فالاتصال يعتبر من أقدم وأوجه نشاط الإنسان وهو من الظواهر المألوفة لدينا أكثر من أى شيء آخر وهذه الكلمة السحرية " الاتصال " تعنى أشياء كثيرة عند كثير من الناس ولكن لعدم وجود تعريف مقبول بشكل عام لاصطلاح الاتصال حتى الآن يعتبر أمرا يبعث على الدهشة فمعنى الاصطلاح واضح وغامض فى الوقت نفسه فالتعريف البسيط للاتصال يتمثل فى أنه فن إرسال المعلومات والأفكار والمواقف من شخص لآخر وقد بنى الرجال المحدثون هذه الآلية الصعبة والمتعددة الجوانب لتوصيل رسائلهم أما الإنجازات العلمية المنشورة فقد جعلت هذه الآلية الاتصالية أشد غرابة فى قدرتها على تخطى الحواجز الطبيعية فى عالمنا إن عقولنا

ووسائلنا الإلكترونية تصل الآن إلى مناطق أصبحت متاحة رغم بعدها وهو أمر لم يكن أجدادنا يحسبونه ممكنا.

وتعتبر عملية الاتصال عملية معقدة اجتماعيا وتشكل إحدى المكونات الأساسية لجماعة حتى يمكن القول أنه لا يمكن في الأصل تصور جماعة (Community) بدون الاتصال والاتصال أيضا هو عملية ربط مقصودة بين طرفين مرسل ومستقبل لتأدية وظيفة محددة في إطار النشاط الإنساني والاتصال أيضا هو عملية اجتماعية انشائية وغايتها هو حصول الفرد والجماعة على المعارف والمعلومات والإلمام بتجارب الأفراد والجماعات الأخرى (١).

**وهناك من يوضح بأن الاتصال من حيث وسائله المستخدمة هو أيضا ذو شقين هما :-**

١- وسائل اتصال قديمة عرفها الإنسان منذ بدء الحياة على النسيطة ولعل وسائله معروفة هي اللغات والأصوات والإشارات ويسهل عمليات الاتصال حينذاك ما يسمى بالعوامل المساعدة على الانتقال المكاني كالجمال والخيول والسفينة الشراعية والقبيلة ثم القطارات في عصور لاحقة .

٢- وسائل اتصال حديثة وهي الوسائل التي بدأت مع ظهور الطباعة والتلغراف والهاتف والحاكي والتنقل إلى عصر الراديو والسينما والتلفزيون والكتاب تعززها وسائل الاتصال المكاني كالمطائرات والسيارات والسفن ثم حدثت الثورة التكنولوجية في عصر الاتصال الحديث بظهور التوابع الفضائية

(١) محمد مصالحة ، دراسات في الإعلام العربي ، بغداد ، مركز التوثيق الاعلامي لدول الخليج العربي المكتبة الوطنية ، ١٩٨٤ ، ص ٤٣ .

والاتصالات الحديثة السلكية واللاسلكية المختلفة أو ما يطلق عليه وسائل الاتصال الاليكترونية ( الراديو والتلفزيون )<sup>(١)</sup>.

ويعرف البعض الاتصال بأنه النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع والانتشار أو الشبوع أو المؤلفه لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد مفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين<sup>(٢)</sup>.

كما عرفه البعض الآخر بأنه حامل العملية الاجتماعية والوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل<sup>(٣)</sup>.

والاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقى الرسالة ومرسلها (كائنات حية أو بشرية أو آلات ) فى مضامين اجتماعية معينة وفى هذا التفاعل يتم تبادل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضيه معينة أو معنى مجرد أو واقع معين<sup>(٤)</sup>.

ويقصد بكلمة عملية ( *process* ) أنها تستخدم كمصطلح فى علم الاتصال مضافا إليه مصطلح اتصال فيقال عملية اتصالية وعلى الرغم من انتشار هذا

(١) المرجع السابق ، ص ٤٥ - ٤٦ .

(٢) سمير محمد حسين ، الإعلام والاتصال بالجمهور والرأى العام ، القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٨٤ ، ص ٢١ .

(٣) إبراهيم إمام ، الإعلام والاتصال بالجمهور ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ١٩٦٩ ، ص ٢٧ - ٢٨ .

(٤) جيهان أحمد رشتى ، الاسس العلمية لنظريات الإعلام ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٧٨ ، ص ٥٣ .

المصطلح إلا أنه بالغ الغموض أو يشوبه بعض الغموض<sup>(١)</sup> ، إننا فهو حيناً يدل على مظهر للتفاعل الاتصالي وحيناً يدل على استمرار بعض الأنشطة الاتصالية . (١)

إذاً هناك تعريفات عديدة للاتصال تختلف طبقاً لهدف من يقدم التعريف وتبعاً لجوانب السلوك الاتصالي التي تكون موضعاً لتأكيديه واهتمامه وإن كان من أكثر التعريفات شمولاً للاتصال ( *Communication* ) هو ذلك الذى يشير إليه باعتباره عملية اشتراك ومشاركة فى المعنى من خلال التفاعل الرمزي وتميز بالانتشار فى الزمان والمكان فضلاً عن استمراريتها وقابليتها للتنبؤ<sup>(٢)</sup> .

وكلمة اتصال فى أقدم معانيها تعنى نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات من فرد إلى آخر وقد أدرك علماء الاجتماع أنهم يستطيعون استخدام الكلمة لتصف عملية التفاعل الإنسانى فعرف بعضهم الاتصال بأنه العمليات التي يؤثر عن طريقها الأفراد فيمن حولهم ونظر البعض خاصة علماء السياسة إلى المجتمعات على أنها نظم اتصال<sup>(٣)</sup> .

والاتصال هو الركن الأساسى فى دراسة النفس البشرية فبدونه نكون عاجزين عن فهم معاناة النفس وعن سير أغوارها وأمانيتها ورغباتها بل إن غياب الاتصال يجعلنا عاجزين عن تحديد أمراض النفس وإضطراباتها وتركز فاعليات الاتصال فى البنود الثلاثة التالية:

(١) محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ب ت ، ص ٣٥٠ .  
 (2) GE Myers Etal , The Daynamics of Human communication Mc Grow – Hill Book company , third Edition 1980 . p.11  
 (٣) جيهان أحمد رشقى ، مرجع سابق ، ص ٥٢ .

- ١- العامل التقنى ويتلخص فى نوعية القناة الموصلة للرسالة .
  - ٢- العامل النفسى الاجتماعى ويتلخص فى تقرب الفوارق الذاتية والتفاعلية .
  - ٣- العامل التنظيمى ويتخذ هذا العامل أهمية عندما تتعقد عملية الاتصال لتجاوز مستوى الحوار الثنائى إلى اتصال يشترك فيه أكثر من شخصين (١) .
- ولفظ كلمة اتصال يدل على المشاركة أو تلاقى العقول على إيجاد مجموعة من الرموز المشتركة فى أذهان المشاركين وباختصار يدل اللفظ على التفاهم وعليه فإن الاتصال كعملية هو اتصال ذواتهاين إذ أن الرسائل تناسب فى الاتجاهين معا وتتمخض عنها إجراءات مشتركة ذات استجابات مشتركة (٢) .
- ورغم ذلك فإن الاتصال الشفاهى المباشر بفرد واحد أو بعدة أفراد فى اجتماع أو لجنة أو مؤتمر أو مقابلة مازال يحتل الصدارة نظرا لقدرته على توفير أكبر قدر من التغذية المرتدة أو رجوع الصدى وبصورة عامة فإن الاتصال الشخصى الشفاهى المباشر يتسم بسمات خاصة أهمها ما يلى :

- ١- يعد أقصر الطرق وأيسرها للاتصال .
- ٢- أقل الطرق تكلفة وجهدا .
- ٣- يقوم على أساس الصراحة والوضوح .

(١) عبدالفتاح محمد دويدار ، سيكولوجية الاتصال والإعلام ، الاسكندرية ، دار المعارف الجامعية ، ١٩٩٩ ، ص ١٦ - ١٨ .

(٢) جون ميرى و رالف لوينشتاين ، الإعلام وسيلة ورسالة ، ترجمة مساعد خضر العرابى الحارثى ، الرياض ، دار المريخ ، ١٩٨٩ ، ص ٢٥ .

٤- يتسم بالود والبعد عن التكلف والشكليات الرسمية<sup>(١)</sup>.

ومن منظور اتصالى يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هى مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التى يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذى يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيرى أو الشخص التنظيمى أو الجمعى والتى يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية وشهد عالمنا المعاصر ثوره هائلة فى تكنولوجيا المعلومات للعمل على السرعة فى الحصول على المعلومات ونشرها بأقصى سرعة ممكنة<sup>(٢)</sup>.

وينظرة متممة نجد أن وسائل الإعلام أصبحت تحاصرنا الآن وحياتنا

اليومية مشبعة بالعديد من وسائل الإعلام :

الإذاعة والتلفزيون والصحف والكتب والانترنت والموسيقى التسجيلية والمجلات والعديد منها من الوسائل الاتصالية .

ومع بداية القرن الحادى والعشرون وجدنا أنفسنا نبحر من خلال وسائل إعلام سريعة فى البيئة غير معروفة فى تاريخنا الانسانى من قبل والتى تسمح لنا بالتحدث بتوسع أكثر وتشبه الهواء الذى نتنفسه ولا نستطيع الاستغناء عنه<sup>(٣)</sup>.

(١) محمد منير حجاب ، مهارات الاتصال للإعلاميين التربويين والدعاة ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ١٩٩٩ ، ص ص ١١ - ١٢ .

(٢) شريف درويش اللبان ، تكنولوجيا الاتصال : المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٠ ، ص ص ١٠٢ - ١٠٣ .

(3) David crotean william Hoynes , Media society Industries imges and Audienc , scnd Edition , pine forge press Thousand aks . California 2000 . p.3

ومما نحسبه إشكالية فى المعنى بالنسبة لكلمتى اتصال وإعلام لا يكون ملحوظا بنفس القدر فى الثقافات الأخرى فنحن فى عالمنا الثالث نتحدث عنهما كمترادفين فى المعنى يبدل أحدهما الآخر ويحل محله .

ولقد بذلت محاولات علمية وأكاديمية عديدة لفض الاشتباك إن جاز هذا التعبير بين الإعلام والاتصال والوصول إلى توصيف دقيق لكل اصطلاح بعض هذه المحاولات بسيط يسهل فهمه وتداوله دون عناء مثل وصف الإعلام بأنه واحد من عدد وظائف الاتصال والبعض الآخر يلجأ إلى محاولات معقدة لم تصل إلى رؤية واضحة لمعنى الإعلام فى مقابل الاتصال<sup>(١)</sup>.

إذن الاتصال يعتبر الأساس الذى يقوم عليه الإعلام ومفهوم الاتصال يطلق على تلك العملية التى ينقل بمقتضاها الشخص القائم بالاتصال الأفكار والمعلومات المراد بثها بهدف تعديل سلوك الآخرين واتجاهاتهم أو هو فن نقل المعلومات والآراء والاتجاهات عن طريق الصوت والصورة وغير ذلك مما يتلقاه الإنسان عن طريق حواسه<sup>(٢)</sup>.

وتدافعها نحو تحقيق أهدافها فعدم توافر نظام فعال للاتصالات يجعل المنظمة جامدة رغم توافر مقوماتها كمنظمة ولذلك يطلق عليها البعض ( قلب الإدارة ) وتعنى عملية الاتصال نقل البيانات والمعلومات والحقائق والأفكار

(١) على محمد شمو، الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، السودان، الدار القومية العربية للثقافة والنشر، ٢٠٠٢، ص ص ٣٢-٣٣ .  
(٢) جباره عطيه جباره، علم اجتماع الإعلام، الإسكندرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ٢٠٠١، ص ٩٦ .

والشكاوى والتعليمات من شخص أو عدة أشخاص ( هو المرسل ) إلى شخص آخر أو عدة أشخاص ( هو المستقبل ) باستخدام وسيلة اتصال وعملية الاتصال لا تعتبر قد أدت الغرض منها إلا إذا نتج عنها معلومات مرتدة ( أى استجابة معينة ) قد يترتب عليها إعادة عملية الاتصال مرة أخرى وذلك لتحقيق أفضل استجابة لدى المستقبل (١) .

وأن الفارق بين الإدارة الفعالة والإدارة غير الفعالة ما هو إلا انعكاس للفارق بين قدرة الأولى على اتخاذ القرار السليم وعدم قدرة الثانية على اتخاذه ويتوقف اتخاذ القرار بالشكل السليم على كمية ودقة البيانات والمعلومات المتاحة وبالتالي يمكن القول أن الأسلوب الفعال لتوفير هذه البيانات والمعلومات المتاحة إذن جوهر اتخاذ القرارات هو الاتصالات التى يستخدمها متخذ القرار فى جميع خطواته (٢) .

## ثانياً : أنواع الاتصال :

### ١- الاتصال الذاتى Interpersonal communication :

أى الاتصال داخل أنفسنا والاتصال الذاتى هو أساس جميع أشكال الاتصال البشرى الأخرى فبدون نظام فعال للاتصال الذاتى لن يستطيع الكائن الحى أن يؤدى وظيفته فى البيئة التى يعيش فيها أى الانفتاح لأشكال الاتصال الخارجية فهذا النظام للاتصال يسمح بشكل متتالى للفرد أن يتخذ القرارات بناءً

(١) عاطف على العبد ، ورقة عمل بعنوان مهارات الاتصال والعمل الجماعى ، مقدمة للبرنامج التنفيذى للدوره التدريبية الخاصة بمهارات الاتصال والعمل الجماعى من ٢- ٥ / ٤ / ٢٠٠١ بالهيئة العامة للاستعلامات ، ٢٠٠١ ، ص ٣٩ .  
(٢) المرجع السابق ، ص ٤٢ .

على المعلومات التي يتلقاها عبر حواسه فمثلاً عندما تشاهد التلفزيون فإن عينك وأذنك تستقبل المعلومات وترسلها إلى المخ فإذا الذي رأيته أو سمعته كان مشوقاً وبعثاً على المتعة فإن نظام الاتصال الذاتي عندك يعبر عن ذلك بالتالي فتوليه اهتمامك<sup>(١)</sup>.

## ٢- الاتصال الشخصي Personal communication :

يعتبر الاتصال الشفاهي أقدم وأفضل عمليات الاتصال فقد عرفه الإنسان وأدرك أهميته منذ أقدم العصور وقد أضافت إليه التكنولوجيا بعداً آخر وهو إمكانية الاتصال الشفاهي عن طريق التليفون السلكي واللاسلكي أو المرئي أو أصبح من الممكن تخطي الحواجز الجغرافية والاتصال شفهي بالآخرين في أقاصى الأرض<sup>(٢)</sup>.

ومع البدايات الفجة للغة قامت عملية الاتصال الشخصي بالاتصال وجهاً لوجه بسد الفجوة بين الملموس والمجرد وأصبح بالإمكان إجراء الاتصال عن أشخاص أو أشياء غير بادية مباشرة للعيان ونستعمل الاتصال الشخصي يومياً على أية حال إن عدد الأشخاص الذين نستطيع الوصول إليهم بأفكارنا محدود إذا كان هذا النوع من الاتصال هو الوحيد المتوفر لدينا<sup>(٣)</sup>.

(١) جون ريبتر ، الاتصال الجماهيري منخل ترجمة عمر الخطيب ، بيروت ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، ١٩٨٧ ، ص ٣١

(٢) محمد منير حجاب ، مرجع سابق ، ص ١١ .

(٣) جون ريبتر ، مرجع سابق ، ص ١١ .

ويسمى الاتصال المباشر أحياناً بالاتصال وجهاً لوجه وهو الاتصال الذي يسود حياتنا اليومية وهو الذي يضمن لنا البقاء والتطور في الحياة ولولاه لما أستطاع الإنسان أن يصل إلى هذا القرن مصحوباً بتجارب الآخرين وتراث الأولين ويمتاز هذا النوع من الاتصال بأنه مباشر ويحدث في منطقة جغرافية محددة ويستطيع القائم بالاتصال فيه أن يحصل على رجع الصدى المباشر والفوري وحتاج إلى هذا النوع من الاتصال أولئك الذين يمتهنون التعليم والتجارة والإرشاد والتوجيه (١) .

كما يقصد به أيضاً تبادل المعلومات والأفكار والمهارات والاتجاهات التي تتم بين الأفراد بطرق مباشرة دون وسيط بينهم فهو يعتمد على المقابلة المباشرة أو ما يسمى الوجه للوجه لذلك فعدد المشتركين فيه يكون محدداً حتى أنه يطلق عليه الاتصال المحدود ومن أمثلة الاتصال الشفهي بين العائلة والأصدقاء واتصال المرشد الزراعي شخصياً بالزارعين ويمتاز الاتصال الشخصي عن الاتصال الجماهيري بالآتي :

- ١- أن اتجاه انتقال الرسالة هنا في اتجاهين .
- ٢- القدرة على اختيار المستقبل .
- ٣- القدرة على الاستعلام عن تأثير الرسالة لدى المستقبل .
- ٤- تأثير الاتصال الشخصي في المستقبل أكثر من الاتصال الجماهيري

خاصة في الريف

(١) على محمد شمو ، مرجع سابق ص ٤٦ - ٤٧ .

٥- التعرف على رغبات المستقبل وحاجتهم أثناء العملية الاتصالية (١).

ومن المسلم به أن عمليات الاتصال الشخصى على النحو الذى تقوم به مراكز الاعلام الداخلى وغيرها على المستوى الإقليمى لها فاعليتها وتأثيرها رغم أن الأضواء كثيراً ما تسلط على التلفزيون ثم الإذاعة ثم الصحافة الإقليمية باعتبارها هذه الوسائل هي الأكثر انتشاراً .

والواقع أن الأفراد يقسمون وقتهم بين وسائل الإعلام المتوفرة لديهم أو التى ضمن إمكاناتهم مراعين أن يحصلوا من كل وسيلة على احتياجاتهم من الترفيه والإعلام والتوجيه والتثقيف وفقاً لإمكانيات كل وسيلة لكل متلق .

ولكن يظل الاتصال الشخصى سيد الموقف على الأخص بالنسبة للتجمعات الصغيرة وسواء تم عن طريق مراكز الاعلام الداخلى المنتشرة فى أقاليم مصر أو عن طريق قصور الثقافة الجماهيرية أو مراكز الإرشاد الصحى أو الزراعى أو عن طريق دور العبادة (٢) .

ويمكن إيجاز مزايا الاتصال الشخصى فى النقاط التالية :

١- انخفاض تكلفة الاتصال الشخصى بالقياس إلى الوسائل الأخرى التى تحتاج إلى نفقات مالية وإمكانيات عالية تفوق ما ينفق على الاتصال الشخصى .

(١) محمد محمد عمر الطنوبى ، نظريات الاتصال ، (ط ١) ، الإسكندرية ، مكتبة الإشعاع الفنية ، ٢٠٠١ ص ٢١ - ٢٢ .  
(٢) سعد لبيب ، التكامل الإعلامى فى المحليات ، ورقة عمل مقدمه لمؤتمر الاعلام الداخلى السنوى ، القاهرة ، الهيئة العامة للاستعلامات ، ١٩٩٥ ، ص ٦٠ .

- ٢- إمكانية توجيه الرسالة إلى الجمهور المستهدف وذلك يتيح للقائم بالاتصال مخاطبة كل جمهور باللغة التي يفهمها فالجمهور يختلف من منطقة لأخرى ومن فئة عمرية أو تعليمية أو مهنية إلى غيرها .
- ٣- سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة على المستوى الإقليمي والمحلى بالنسبة للقائم بالاتصال .
- ٤- تلقائية الاتصال الشخصى التى تظهر بوضوح فى المحادثات غير الرسمية واللقاءات العابرة التى تتم بين قادة الرأى الطبيعيين وأفراد الجمهور المستهدف .
- ٥- استمرارية الاتصال الشخصى بين القائم بالاتصال وأعضاء الجماعة .
- ٦- القدرة على تعديل رسالة القائم بالاتصال الشخصى حسبما يراه من ظروف متغيرة عن طريق من يخاطبهم واستخدام أساليب الاستمالة الملائمة لكل فرد أو مجموعة طبقا لخصائصها التى يدركها ويفهمها قادة الرأى .
- ٧- سهولة قياس رجع الصدى فى الاتصال الشخصى وإمكانية التعرف عليه فورا .
- ٨- يحتاج الاتصال الشخصى إلى نوعين رئيسيين من المهارات الاتصالية لا يقل أحدهما عن الآخر وهما مهارات الاستماع والإنصات من ناحية ومهارات التحدث والتعبير من جهة أخرى (١).

(١) المرجع السابق ص ٦٢ .

ويحدد عاطف عدلى العبد مزايا الاتصال الشخصى فى الآتى :

١ - المرونة : حيث يتميز الاتصال الشخصى بدرجة عالية من المرونة ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتوفير رجح الصدى بدرجة عالية مما قد يدفع الأفراد إلى محاولة تجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممارستها . وخاصة مع تزايد إمكانية تصديق المصادر الشخصية لأنها معروفة .

٢ - التلقائية : يتم الاتصال الشخصى بشكل عفوى غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية مما جعل " ولبيرشرام " يرى أن عملية الاتصال الشخصى تسرى بين مختلف الطبقات دون التقييد بقواعد وإجراءات مسبقة وإنما يقوم على الإجماع الحر والتلقائى من جانب أولئك الذين يتصلون بالشخص على أنه يعرف ما يتحدث عنه (١) .

وتأسيساً على ذلك فإن الكلمة المخطوقة كما يرى " اثيل دى سولا بول " أكثر فاعلية وتصديقاً فى المجتمعات النامية من الكلمة المطبوعة ولذلك يثق الناس فى الاتصال الشخصى أكثر من الاتصال الجماهيرى وهذا لا يقلل من أهمية الاتصال الجماهيرى (٢) .

(١) عاطف عدلى العبد ، مدخل إلى الاتصال والرأى العام ، الأسس النظرية والإسهامات العربية ، القاهرة

دار الفكر العربى ، ١٩٩٧ ، ص ٤٦ - ٤٧ .

(٢) المرجع السابق نفسه ص ٤٧ .

## مستقبل الاتصال الشخصي فى عصر الاتصال الالكترونى:

لا يمكن لجماعة أن تنشأ وتستمر دون اتصال أو تواصل يجرى بين أعضائها ليحقق لهم التكامل الاجتماعى فالاتصال حاجة أساسية للمجتمعات البشرية ولا بد أن يتوافر لكل مجتمع مهما كانت درجة بدهائه أو رقيه نظام للاتصال . (١)

وأن الحديث عن الاتصال باعتباره صلة المجتمع بعضه ببعض وحلقة الوصل الأساسية بين الأفراد والمؤسسات أصبح من الأمور اليومية البديهية . وبالرغم من أن عملية الاتصال قد تبدولنا اعتبارية وتلقائية دون النظر إلى دلالتها وأهميتها الاجتماعية إلا أن هذه التلقائية تخفى ورائها أبعاد لعملية اجتماعية معقدة فهى لا تقتصر على من يقول لمن وإنما هنالك أبعاد أخرى تتعلق بالمستوى الاتصالى والأسلوب والأداء الاتصالى وكذلك الوظائف التى يحققها الاتصال .

وبمعنى آخر فليس من الممكن تصور مجتمع دون اتصال أو تصور فاعلية اجتماعية دون علاقات اتصالية فلا يمكن دون الاتصال أن تتكون أو تنمو المعايير والقيم والمضامين الثقافية وعمليات التعليم الاجتماعية والعلاقات التى تكون مجتمعة عناصر أساسية وصوتية فى وجود وحياة أى مجتمع .

والمقصود بالاتصال هنا الأسلوب الذى تتكون عبره العلاقات الإنسانية وتستمر فى الوجود وهو عبارة عن الرموز والوسائل التى تنتقل بواسطتها الرموز المذكورة عبر المكان ويتم الحفاظ على استمرارها عبر الزمن وتشمل تلك الوسائل

(١) إبراهيم إمام ، مرجع سابق ، ص ٢٧ - ٢٨ .

تعبيرات الوجه ووضع الجسم وحركاته ونغمة الصوت والصورة والكلمات والكتابة والطباعة وكل ما يمت بصلة إلى العملية الإعلامية من وسائل تساعد على عبور المكان وتخطى الزمان (١).

إنذا فالاتصال والاتصال الشخصي أساسى ومهم لأن المجتمع الإنسانى سواء كان بدائيا أو متحضرا يقوم على مقدرة الإنسان على نقل نواياه ورغباته ومشاعره ومعلوماته وخبراته إلى الآخرين وترجع أهمية الاتصال إلى أن المقدرة على المشاركة وتبادل الآراء تزد من فرص الفرد فى البقاء والتأثير على الظروف المحيطة به فى حين يعد عدم المقدرة على المشاركة والاتصال نقصا اجتماعيا خطيرا وعلى ذلك فالاتصال الشخصى مازال مهما فى المجتمعات المتقدمة والمتحضرة أيضا (٢).

وتتمثل أهمية الاتصال الشخصى فى تدعيمه للاتصال الجماهيرى حيث تبدو أهمية الاتصال المباشر عند الحديث عن التأثير فإن الاتصال المباشر أكثر أحكاما عنه فى الاتصال الجماهيرى (٣).

فمن المعروف أن وسائل الاتصال الشخصى تساعد الاتصال الجماهيرى وتدعمه خاصة فى الدول النامية وذلك لقدرتها على الإقناع وبلورة التغيير . فإذا كانت وسائل الاتصال الجماهيرى تتفوق فى قدرتها على نشر المعرفة والمعلومات

(١) حميد جاعد الديبلى ، التخطيط الاعلامى ، المفاهيم والإطار العام ، الأردن ، دار الشروق للنشر

والتوزيع ، ١٩٩٨ ، ص ١٣ .

(٢) إبراهيم عبدالله المسلمى ، الإعلام والمجتمع ، القاهرة ، العربى للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢ ، ص ٢٢ .

(٣) فزاده عبدالمنعم البكرى ، الاتصال الشخصى فى عصر تكنولوجيا الاتصال ، القاهرة ، عالم الكتب ،

٢٠٠٢ ، ص ٣٦ .

فإن وسائل الاتصال الشخصي تتفوق فى الإقناع عند أخذ القرار , لذا فإن الاتصال الشخصي له القوة والفاعلية فى الإقناع بالأفكار التى تبثها وسائل الاتصال الجماهيرى<sup>(١)</sup>.

### (٣) الاتصال الجماهيرى :

وفى واحدة من صور الاتصال البارزة خلال العالم الحديث التى تزداد فيه تقدم هذه الوسائل الإعلامية بزيادة وارتقاء ظاهرة العولمة أصبحت الرسائل تنتقل عبر مسافات واسعة وبسهولة ويسر نسبيا لذلك أصبح فى مقدور الأفراد الوصول إلى المعلومات والاتصال بسهولة عبر مصادر متعددة ومتنوعة مع التغلب على عامل المكان والوقت وذلك بفعل تقدم الوسائل الالكترونية الحديثة لوسائل الاتصال والإعلام وذلك عبر مصادر يتحكم فيها بفعل تقدم شبكات المعلومات الالكترونية وأصبح الأفراد يستطيعون الاتصال بالآخرين مع متابعة احتياجاتهم اليومية من يوم لآخر عبر أنحاء هذا العالم مع إلغاء عامل الحدود بينهم كل ذلك يسمى فى النهاية بتفجر المعلومات والمعرفة<sup>(٢)</sup>.

ويتم الاتصال الجماهيرى من خلال وسيلة اتصال جماهيرية ويوجه إلى أعداد كبيرة من البشر تمتاز بالتنوع وبأنها مجهولة إلى حد كبير للقائم بالاتصال وموجودة فى حيز جغرافى واسع يصعب معه التعرف على رجع الصدى أو الأثر الذى تتركه الرسالة إلى الجماهير الموجهة إليهم بشكل مباشر وفورى نظرا للحاجز الواسع

(١) المرجع السابق ، ص ٤٣ .

(2) John B . Tomposon , The Media and Modernity Asocial theory of the media polity press , Britain 1995 , p.5 .

الزمانى والمكانى ويتم الاتصال الجماهيرى عبر وسائل عدة إلكترونيه مثل الراديو والتلفزيون والصحف والكتب والمجلات وغيرها من الوسائل (١).

كما يتطلب أشخاصا اضافيين فى معظم الأحيان هيئات ومؤسسات مجتمعية معقدة لنقل الرسائل من المتحدث إلى الجمهور (٢).

ويعرف الاتصال الجماهيرى على أنه عملية يوجه عن طريقها الاتصال فى وقت واحد إلى مجموعات واسعة وغير متجانسة من الناس وبشكل جماهيرى وتصنف أى وسيلة إعلامية يمكن استخدامها لمثل هذا الغرض بأنها وسيلة اتصال جماهيرية ومن بعض هذه الوسائل الكتيبات والملصقات والسينما وغيرها من المطبوعات . (٣)

إنذا الاتصال الجماهيرى هو واحد من ثلاثة أنواع رئيسية للاتصال البشرى (والنوعان الأخران هما الاتصال الذاتى والاتصال الشخصى كما ذكرنا من قبل ) ويختلف الاتصال الجماهيرى عن كل من الاتصال الذاتى والشخصى فى أنه يتطلب وسيلة جماهيرية مثل التلفزيون أو الصحف وهو يتطلب أيضاً وجود حارس بوابة سواء كان هؤلاء الخراس بشرا أو منظمة لمراقبة ومعالجة المعلومات قبل بثها للجمهور يضاف إلى ذلك أن الاتصال الجماهيرى غالبا ما يحدث تغذية مرتدة مؤجلة أكثر من كونها مرتدة فورية كما فى المستويين الأخرين للاتصال .

(١) على محمد شمو ، مرجع سابق ، ص ٤٨ .

(٢) جون ريبنتر ، مرجع سابق ، ص ٣٤ .

(٣) شاهيناز طلعت ، وسائل الإعلام والتنمية الاجتماعية ، دراسة نظرية مقارنة وميدانية فى المجتمع الريفى ، القاهرة ، مكتبة الانجلو لمصرية، ١٩٨٦ ، ص ٥٤ .

ويعمل الاتصال الجماهيري ضمن إطار اجتماعي معقد تتأثر الرسائل بمواقف حارس البوابة المختلفين ويتأثر الجمهور بدورها بالإطار الاجتماعي، وعلى أية حال فإن طبيعة رد فعلنا لوسائل الاتصال الجماهيري متقرر جزئيا بشكل ذاتي ولقد أصبح الاتصال الجماهيري بشكل عام متزايد وأصبح عملية تستهدف الوصول إلى جماهير متخصصة عبر وسائل متخصصة عمليا كل وسيلة موجهة بشكل أو بآخر نحو جماهير متخصصة<sup>(١)</sup>.

وأوصى تقرير العاملين في مجال الإعلام الجماهيري أن يسهموا في إقرار حقوق الإنسان الفردية والجماعية ونقلا لإعلان اليونسكو بشأن وسائل الإعلام الجماهيرية للوثيقة الختامية لمؤتمر هلسنكي وللميثاق الدولي لحقوق الإنسان وفي فضح كل انتهاك لهذه الحقوق كما أوصى وسائل الإعلام أن تسهم في الدفاع عن حقها في أن تعيش في سلام وعلى قدم المساواة ودون تدخل خارجي.

وبأن تلبي احتياجات الإنسان في المجتمع الديمقراطي عن طريق التوسع في بعض الحقوق مثل الحق في الحصول على المعلومات والحق في اعطاء المعلومات والحق في الحياة الخاصة وفي المشاركة في الاتصال العام وكلها عناصر لمفهوم جديد هو الحق في الاتصال.<sup>(٢)</sup>

(١) جون ريتنر ، مرجع سابق ، ص ٤٣ .  
(٢) اسكندر الديك ، اليونسكو والصراع الدولي حول الاعلام والثقافة ، بيروت ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، ١٩٩٣ ، ص ١٢٣ .

ولقد لعبت وسائل الاتصال الجماهيرى ومازالت دورا بالغ الأهمية فى إضفاء قسما ت عصر التكنولوجيا على وجه العالم المعاصر وقد أضفت هذه الوسائل على عمليات الاتصال قدرة على سرعة إحداث الأثر المطلوب من ناحية ووسعت دوائره من ناحية أخرى على نحو جعلها تتعدى النطاقات المحلية والقومية فاتسعت مجالات الاهتمامات الإنسانية وأوشك المقيمون فى أطراف الأرض المتنايئة أن يصبحوا جيرانا.

ومن ثم فقد أصبحت وسائل الاتصال الجماهيرى من كتب وصحف وشتى ضروب الكلمة المسموعة والصور المنقولة أدوات يستعين بها الإنسان فى الدعاية لفكره وإقامة نظمه والتصدى لأفكار ونظم الآخرين على جعل المتاجرة بالكلمات تسبق وتصاحب وتلاحق قوة السلاح.

إذاً عمليات الاتصال الجماهيرى سواء أكانت تتم بين الجماعات أو المجتمعات أو الدول والثقافات فإن هذه العمليات تمثل أنساق اتصال تقوم على الصلة المشتركة ( Imter - linkage ) بين أنساق اتصالية تحية تعمل مع بعضها البعض وتشارك فى إحداث الأثر. (١)

(١) إسماعيل على سعد ، الاتصال الانسانى فى الفكر الاجتماعى ، ( ط١ ) ، الإسكندرية ، دار الكتاب العلمى ، ٢٠٠٠ ، ص ١٨ .

## (٤) الاتصال التنظيمي :

يذهب عدد من علماء الإعلام والباحثين إلى عدم وجود تعريف شامل لمفهوم الاتصال التنظيمي إلا أن هناك من وصفوا ملامح عامة لهذا المفهوم فقد حدد ( دى فليروزميلاه ) مفهوم الاتصال التنظيمي بأنه نقل الرسائل من خلال القنوات الرسمية وغير الرسمية لجماعة كبيرة العدد نسبياً ومصممة بشكل دقيق بحيث يؤدي هذا إلى بناء معان تؤثر في أعضاء الجماعة سواء بشكل فردي أو جماعي ومرض ( جولد هابر ) مجموعة من التعريفات منها:

١- الاتصال التنظيمي هو نظام ارسال المعلومات واستقبالها في نطاق منظمة أعمال كبيرة ومعقدة.

٢- الاتصال التنظيمي هو نظام متداخل يشمل الاتصال الخارجي والداخلي يهتم بالمهارة الاتصالية بمنظمة الأعمال .

٣- ويضيف ( lesikar ) بعداً ثالثاً للاتصال التنظيمي هو الاتصال الشخصي إلى جانب الاتصال الخارجي والداخلي. (١)

وترجع أهمية الاتصال التنظيمي لمجتمع العصر الحديث الذي هو مجتمع منظمات الأعمال إذا ظهرت أشكال مختلفة من هذه المنظمات بهدف تلبية الاحتياجات المختلفة للإنسان ومن هذه المنظمات : الاقتصادية - التعليمية - الاجتماعية وغيرها من المنظمات التي شملت مناحي الحياة كافة فالطلب تحول

(١) محمد ناجي الجوهري ، الاتصال التنظيمي ، (ط١) العين ، الامارات العربية المتحدة ، دار الكتاب الجامعي ، ٢٠٠٠ ، ص ١٨ .

إلى منظمات أعمال كبرى والعلم كذلك والرياضة أيضاً أصبحت منظمات أعمال كبيرة .

ناهيك عن وسائل الاتصال التي أصبحت من أكبر منظمات الأعمال ، وقيام هذه المنظمات وتطورها واستمرار وجودها دليل على حاجة المجتمع المعاصر لها ولا تستطيع هذه المنظمات الاستمرار فى الوجود وفى أداء رسالتها والمهام المطلوبة منها دون استخدام الاتصال سواء داخل البيئة التنظيمية للمنظمة أو فى علاقاتها مع المحيط (١) .

وكثيراً ما تلعب وسائل الاتصال دوراً أساسياً فى نجاح عملية الاتصال أو فشلها لذلك يجب على المدير عند إجراء اتصالاته أو حتى لمهوس عند اتصاله برؤسائه أو زملائه أن يختار وسيلة الاتصال التى تناسب ورسالته وتلقى قبولا لدى مستقبلها وبالرغم من أن الوقت الحاضر شهد وما زال يشهد تقدماً هائلاً فى وسائل الاتصال إلا أن العمل الإدارى مازال يعتمد على الوسائل التقليدية للاتصال ومن الأساليب المستخدمة فى الاتصال بين الإدارة والعاملين الاتصال من أعلى إلى أسفل ( الندوات - الاجتماعات - الكتيبات - والمجلات - التعليمات - القرارات - قواعد العمل - التقارير المنشورة - الإعلانات والتليفون ) .

ومن الأساليب المستخدمة فى الاتصال بين العاملين والإدارة الاتصال من أسفل إلى أعلى ( نظم الاقتراحات - الشكاوى - التقارير المرفوعة إلى أعلى

(١) المرجع السابق نفسه ، ص ٢٩ .

والاجتماعات - والتليفون ) ومن الأساليب المستخدمة فى الاتصالات الأفقية الاجتماعات واللجان والتليفون أيضا (١) .

### (٥) الاتصال الجمعى :

الاتصال الجمعى يعكس أكبر حجم من المشاركين فى الاتصال والتفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال حيث يسود التأثير الانفعالى أو العاطفى (٢) .

والاتصال الجمعى كما يعرفه البعض هو أحد وسائل الاتصال المباشر ويتمثل فى الوسائل التالية :

١- الخطبة :

وتعتبر من أقدم وسائل الإعلام فى المجتمعات الإنسانية وقد كانت وسيلة الإعلام والإقناع فى عصور البداوة الأولى .

### ٢- المحاضرة :

تعتمد المحاضرة فى الغالب على الحجج المنطقية والأسانيد القوية والإحصاءات الدقيقة ومن شروطها أن يكون المحاضر خبيراً فى موضوعها .

(١) عبدالكريم ثابت رشوان، ورقة عمل (تنمية مهارات الاتصال والعمل الجماعى للاخصائين الاعلاميين) مقدمة للبرنامج التنفيذى للدورة التدريبية الخاصة بمهارات الاتصال فى الفترة من ٢ - ٥ / ٤ / ٢٠٠١

ص ١٢ .

(٢) ليلى حسين السيد ، مرجع سابق ، ص ٢٨٢ - ٢٨٣ .

### ٣- الندوة :

أما الندوة فالاتصال فيها ذواتهاين يتم تبادل الرأى ومناقشة مختلف الأمور بين متحدث أو أكثر وبين الجمهور (١).

إن كان عمل مراكز الإعلام الداخلية التابعة للهيئة العامة للاستعلامات تعتمد على الندوة واللقاءات الإعلامية وإن كانت تأخذ مسميات ندوات مختلفة مثل ندوة الإعلام التنامى ضمن قطاع الإعلام التنامى بالمراكز الإعلامية وندوات ولقاءات إعلام سكانى ضمن وحدات الإعلام السكانى بالمراكز وتندرج تحت الإعلام السكانى أسماء عديدة منها ( لقاء شبابى - لقاء حوارى - لقاء جماهيرى - لقاء تثقيفى ) وكل هذه اللقاءات تعتمد على الجمهور بالدرجة الأولى ويتم الاستعانة بمحاضرن خبراء فى مجال الإعلام السكانى أو الإعلام بشكل عام وأساتذة اجتماع بالإضافة إلى رجال الدين وقوة تأثيرهم وكذلك أطباء متخصصين فى السكان والصحة الإنجابية .

### تطبيقات الاتصال الجمعى فى مصر :

حظيت وسائل الاتصال الجماهيرى المقررة والمسموعة والمرئية فى مصر بالعديد من الدراسات التى تستهدف شرح مكوناتها المادية والبشرية والتقنية وأساليب عملها والتى حققت انتشاراً كبيراً رأسياً وأفقياً بصفة خاصة الإعلام التليفزيونى بما يملك من قدرات ويلاحظ أن الكثير من الحملات الإعلامية التى

(١) محى الدين عبدالحليم ، الاتصال بالجمهور والرأى العام : الأصول والفنون ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ب ت ، ص ١١٦ .

تتبنها وسائل الإعلام الجماهيرية فى مصر لم تحقق العائد منها والمنشود مثل تنظيم الأسرة ومحو الأمية وترشيد الاستهلاك والحفاظ على الموارد المائية والبيئية وذلك لأن هناك عوامل وسيطة تلعب دوراً فاعلاً فى الحد من نجاح هذه الوسائل الجماهيرية وهنا تبرز أهمية الاتصال المباشر سواء الشخصى أو الجمعى إذ لا بديل عن المواجهة المباشرة بين القائم بالاتصال الذى يتبنى الفكرة أو القضية المطروحة ويوجد فى مصر عدد من الأجهزة الحكومية التى تعتمد بصفة أساسية على

الاتصال الجمعى ومن أبرز هذه الأجهزة مايلى :-

- ١- الهيئة العامة للاستعلامات التابعة لوزارة الإعلام .
- ٢- جهاز الإعلام والدعوة الدينية التابع لوزارة الأوقاف .
- ٣- جهاز الثقافة الصحية التابع لوزارة الصحة .
- ٤- هيئة الثقافة الجماهيرية التابعة لوزارة الثقافة .
- ٥- المجلس القومى للسكان .
- ٦- المجلس القومى للطفولة والأمومة .
- ٧- المجلس القومى للمرأة .
- ٨- المجلس القومى للشباب .
- ٩- المجلس القومى للرياضة .
- ١٠- المجلس القومى لحقوق الإنسان .

ويتفق معظم الباحثون في مجال الاتصال على أن أقوى أساليب التأثير في الجمهور هي التي تجمع بين الاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي سواء أكان الرسمي أو غير الرسمي والربط بينهم هو خير طريق لضمان التأثير القوي والأقناع السريع (١).

## وظائف الاتصال :

توصل الباحثين في مجال الاتصال إلى وجود أربع وظائف للاتصال ومنهم من زاد على الأربعة وظائف في العدد ولكن المضمون لا يخرج عن الوظائف الأربعة التالية وهي: الإعلام - التعليم - الإقناع - الترفية .

وقد أشار أساتذة الإعلام والاتصال الجماهيري في الدول المتقدمة أمثال :-  
(تشارلس رايت - وولبرشرام - وملفين دوفلور - ولانزويل ) إلى وجود أربعة مهام أساسية للإعلام أو الاتصال الجماهيري بصفة عامة وهي :-

- ١- مراقبة البيئة عن طريق نشر الأخبار .
- ٢- التعليق على الأخبار والظروف المحيطة عن طريق نشر المقالات.
- ٣- نقل التراث الثقافي والاجتماعي من جيل إلى جيل .

(١) ليلى حسين السيد ، مرجع سابق ص ٣٠٧ - ٣٠٨ .

#### ٤- الترفيه أو التسلية عن الجمهور (١).

وأياً كان عدد الوظائف فلقد تطورت هذه الوظائف مع التطور الطبيعي للمجتمعات المختلفة اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وأصبحت لوسائل الإعلام المختلفة وظائف مبتكرة لم تكن موجودة في بدايات هذه الوسائل الجماهيرية وبما يتماشى مع اهتمامات الإنسان المعاصرة في ظل تقدم تكنولوجيا رهيبة في وسائل المواصلات والاتصالات الحديثة (٢).

### معوقات الاتصال أو معوقات العملية الاتصالية :

تعتبر عملية الاتصال عملية مستمرة لاتنتهي بتوصيل الرسالة ولكن تستمر حتى يحدث فهم تام للمقصود بها وتحقق إستجابة معينة لتحقيق الهدف منها غير أن هناك من العوائق ما قد يعطل عملية الفهم والاستجابة والإدارة بوصفها مسؤولة عن اتخاذ القرارات وإعطاء التوجيهات تكون مسؤولة بالتالي عن اكتشاف ودراسة العوائق المختلفة التي تعطل الفهم والاستجابة في مجال الاتصالات .

وهناك العديد من العوائق التي تحول دون أداء الاتصال لكافة وظائفه بشكل تام وكامل وإن كانت هذه العوائق تتعلق بشقي عملية الاتصال الأكثر أهمية وهما القائم بالاتصال وكذلك وسيلة الاتصال.

(١) إبراهيم عبدالله المسلمي ، نشأة وسائل الإعلام وتطورها ، مرجع سابق ص ٤٠ .  
(٢) المرجع السابق نفسه ص ٤١ .

## ويمكن بشكل عام تقسيم العوائق التي تطرا على عناصر الاتصال على النحو التالي :-

- ١- فضاظة وتعالى أو تكبير المرسل على المستقبل ونحن فى واقعنا الاجتماعى نرفض الاتصال بمن يخاطبنا أو يعاملنا بتكبر أو غلظة .
  - ٢- الحالة النفسية للمرسل التى تمثل فى مزاجه واتجاهاته وثقته بنفسه وسمعته وعدم قدرته على التعبير بما يجول فى نفسه ونحن دائماً نتجنب التعامل مع الناس المزاجيين .
  - ٣- عدم مخاطبة المستقبل بلغته ويقصد باللغة هنا المستوى بالنسبة للمستقبل ومدى ثقافته
  - ٤- مشاكل النطق وعدم القدرة على الاتصال فمن الصعب على شخص لا يفهم لغة الإشارات أن يتحدث مع أصم بسهولة .
  - ٥- إضفاء النوايا وعدم التعبير عن المشاعر والاتجاهات الصريحة حول موضوع الرسالة الاتصالية<sup>(١)</sup>.
- كما أن هناك معوقات تنظيمية تنشأ بسبب بعد المسافة وتعدد المستويات الإدارية وعدم تحديد جهات الاتصال ومعوقات خاصة بوسائل أدوات الاتصال فكثيراً ما تختار وسيلة الاتصال بطريقة خاطئة<sup>(٢)</sup>.
- وكذلك عملية التشويش سواء كان تشويش من الداخل أو تشويش من الخارج أي دولة تهدف إلى التشويش على دولة أخرى مثل إسرائيل والتشويش على

(١) سكينه إبراهيم بن عامر ، فن الاتصال بالآخرين، دراسة فى السلوك الانسانى، قاريونس، ليبيا، دار نون للتدريب ، الاستشارات بنغازى، ٢٠٠١ ، ص ٤٦ .

(٢) محمد وهدان ، تنمية مهارات الاتصال للأخصائيين الإعلاميين ، ورقة عمل مقدمة لدورة تنمية المهارات والاتصال الجماعى ، الهيئة العامة للاستعلامات ، للقاهرة ، ٢٠٠١ ، ص ٢٦ .

مصر والمتمثل فى منطقة رفح والعريش حيث نجد الإرسال الإذاعى والتليفزيونى الإسرائيلى يسمع ويشاهد بوضوح نظراً للتشويش على الإرسال الإذاعى والتليفزيونى المصرى .

وفى أى عملية اتصالية يمكن أن يكون هناك تداخل ما يعيق أو يؤثر سلبيا فى عملية الاتصال وفى حالة الاتصال المواجهى يمكن الحديث عن عناصر التداخل مثل هذه الحالات يمكن أن نسميها حالات تشويش على عملية الاتصال وتواجه أية عملية اتصالية نوعين من التداخل الذى نسميه عادة التشويش المتعلق بالقناة ( الوسيلة ) أو التشويش المتعلق بالدلالة اللفظية (١) .

كما أن الرسالة الإعلامية التى توجه عن طريق إحدى وسائل الاتصال الجماهيرى تتعرض إلى منافسة العديد من الرسائل التى توجه عن طريق وسيلة ثانية أو أكثر وتكون نتيجة المنافسة أو المزاومة أن تتأثر المعانى التى تتضمنها الرسالة بالمعانى التى تحملها الرسائل الأخرى .

فلكى يتحقق الاتصال لابد أن يكون للكلمات المستخدمة فيه معنى واحد عند المرسل والمستقبل وهو ما يعرف بالخبرة المشتركة (common Experience) للرمزين القائم بالاتصال ومتلقى الرسالة وكلما ارتفعت نسبة الاتفاق على المعنى الذى يتضمنه الرمز الواحد كلما زاد الفهم بين المرسل والمتلقى (٢) .

(١) صالح خليل أبو أصبع ، الاتصال بالجمهور ، عمان ، دار الشروق ، ١٩٩٩ ، ص ٢٦ .  
(٢) على عوجة ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، القاهرة ، عالم الكتب ، ٢٠٠٠ ، ص ١٦٩ - ١٧٠ .

وأخيرا يضع د/ على عجوة دعالم أساسيه للاتصال الناجح وهى كالاتى :

( مصداقية المصدر والتعبير عن الواقع - المعلومات التى لها مغزى - الوضوح - الاستمرارية - الاتساق فى العملية الاتصالية - امكانيات المستقبل وقدراته - الوسائل المناسبة عند اختيار الوسيلة - اختيار الوسائل التى يتعرض لها الجمهور )<sup>(١)</sup>.

### ثالثا : وسائل الاتصال والتنمية القومية :

لم يعد هناك مفر من أنه لا يمكن انفصال الإعلام عن المجتمع الذى يعيش فيه بل وكل المجتمعات الأخرى منذ أن تحول العالم كله إلى قرية عالمية صغيرة يعيش أحداثها لحظة بلحظة يشارك فى وأفراحها وأحزانها وهمومها ، وأصبح للإعلام مكانته المتميزة التى كانت لرأس المال فى المجتمعات الصناعية المتقدمة فى الماضى القريب مثلما احتل رأس المال المكانة التى كانت للموارد الطبيعية الأولية قبل مائتى عام ولاشك أن ذلك كله سيؤثر حتما فى التطور السياسى والاقتصادى والإجتماعى لكل دولة ومن هنا أيضا تأتى أهمية إدراك الأثر البالغ لهذا المورد المهم وأن تستخدم أفضل استخدام حتى يسهم بقسط وافر فى التنمية والتطور خاصة فى البلدان النامية<sup>(٢)</sup> .

(١) المرجع السابق ، ص ١٧٥ - ١٧٦ .

(٢) إبراهيم عبدالله المسلمى ، الإعلام والمجتمع ، مرجع سابق ص ١١ .

وإذا سارت التنمية كما ينبغي فكل واحد فى الدولة يتعلم فما من دولة نامية إلا وتحاول أن تحقق زيادة سريعة فى أعداد متعلميها وفى الخدمات التعليمية وتوسيع نطاقاتها وفى وسائلها الإعلامية أمام كل فى قطاع المجتمع (١) .

وتصنف مشكلات التنمية القومية من منظور إمكانية وسائل الإعلام والاتصال فى مواجهتها إلى ثلاثة نماذج وهى :

أولاً: مشكلات ذات طبيعة استراتيجية تترك مواجهتها للجهات المعنية ويقتصر دور الإعلام ووسائل الاتصال على الإعلام عن الأنشطة التى تتم فى شأن معالجتها مثل المشكلة الخاصة بإنخفاض مستوى دخل الفرد .

ثانياً: مشكلات تستطيع وسائل الاتصال معاونة الأجهزة المسئولة أصلاً فى مواجهتها فيكون لوسائل الاتصال دور مساعد ومعاون فقط ومن أمثلة ذلك مشكلات رفع مستوى الخدمات التعليمية الموجهة لطلبة المدارس وتلك الموجهة للكبار مثل محو الأمية والتدريب المهنى والتثقيف .

ثالثاً: مشكلات يمكن أن تقوم فيها وسائل الاتصال بدور أصيل لا تعتمد فيه على غيرها من الأجهزة المعنية ويدخل فى ذلك دور وسائل الإعلام والاتصال فى الإقناع بالقيم الجديدة وهجرة القديمة وفى التوعية السياسية والاجتماعية والصحية (٢) .

(١) ولبر شرام ، أجهزة الاعلام والتنمية الوطنية ودور الاعلام فى البلدان النامية ، ترجمة : محمد فتحى ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للتأليف والنشر ، ١٩٧٠ ص ٦٤ .

(٢) سامية محمد جابر ، الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث ، النظرية والتطبيق ، الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٨ ، ص ٣٣١ - ٣٣٢ .

ويرتبط الاتصال باعتباره علم أنساني بمهنة الخدمة الاجتماعية بدورها كمهنة إنسانية ارتباطا وثيقا فالاتصال والخدمة الاجتماعية تعيان برفاهية الإنسان وتيسير تعايشه مع مجتمعه وأدائه لوظائفه الاجتماعية وكذلك علاج المشكلات الاجتماعية أو الوقائية فيها أو لتحقيق التنمية وإذا كان الاتصال يوجه لعلاج المشكلات السكانية مثلا أو المشكلة الانحرافية كما أنه يوجه للوقاية من الأمراض وما إليها من خلال وسائل الإعلام المختلفة<sup>(١)</sup>.

والعلاقة بين وسائل الإعلام والمجتمع تتشابه في العديد من الاتجاهات المتعددة وتعد وسائل الإعلام وإنتاجها انعكاسا لتاريخ المجتمع ومكاليه وتلعب دورا مهما فيه<sup>(٢)</sup>.

وفي كل العلوم الإنسانية يعد استخدام جوهر الإنتاج والتغيير كتعبير رمزي لتواصل المعلومات ومن الأطر المتقدمة الإيماء واللغة المستخدمة في عملية التنمية الحديثة في تكنولوجيا الكمبيوتر والإنتاج أصبح أكثر دائرية وقوة للمعلومات ورمزي للتواصل داخل المجتمع ولكن مع ازدياد معدل التنمية لوسائل الإعلام منذ نهاية القرن الخامس عشر إلى يومنا هذا وجد أن التنمية أصبحت أساسية بالنسبة لكافة فروع وسائل الإعلام<sup>(٣)</sup>.

(١) أميره منصور يوسف ، الاتصال والخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ١٩٩٩ ص ٢٢٥ - ٢٢٦ .

(2) Dens Mcquail , Mass communication Theory , An Intorduction third aks NewDelhi , 1999 , p 121 . Edition , sage publication , london

(3) John B . Tomposon The Media and Modernity Asocial theory of the Media polity press , Britain 1995 . p.10

وأجمعت الآراء لكثيرين إن إشاعة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ستسرع من معدلات التنمية البشرية ليس في الدول المتقدمة فقط بل أيضا في الاقتصاديات الأقل تطورا وذلك بفعل الأواني المستطرقة أو المد المعلوماتي الجارف القادر على أن يرتفع بمستوى الجميع متقدمين كانوا أو متأخرين تنمويا تستند هذه الآراء إلى إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الهائلة في التنمية العلمية والتكنولوجية ففي زيادة عمالة المصانع والمزارع والمكاتب وإلى ما توفره هذه التكنولوجيا من بدائل كثيرة في مجالات التعليم والرعاية الصحية وتنشيط التجارة علاوة على تنمية روح المشاركة وترسيخ الديمقراطية غالبا ما يقترن هذا الخطاب ذو الصفة الاقتصادية التكنولوجية بإحصائيات تؤكد مدى أهمية قطاع المعلومات الذي يعد من أسرع القطاعات الاقتصادية من حيث معدلات النمو وتشير إلى الزيادة المطردة لإسهامه في إجمالي الناتج القومي<sup>(١)</sup>.

ولا جدال في أن تكون المعلومات والاتصالات إذا أحسن استغلالها يمكن أن تكون أداة فعالة للتنمية البشرية إلا أنه من الضروري إدراك أن جميع الإنجازات التكنولوجية على مدى التاريخ لا تؤدي إلى تسهيل الأمور بل عادة ما تكشف عن ظواهر أكثر تعقيدا أو تستحدث أوضاعا أكثر تداخلا وتشابكا .

وما سبق يتضح أن التنمية المعلوماتية بالنسبة إلى الدول النامية تنطوي على تحديات جسام ومخاطر يصعب التنبؤ بها وذلك في الوقت الذي تتيح فيه

(١) نبيل على ، تحديات عصر المعلومات ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ٢٠٠٣ ، ص ١٩

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصا عديدة لدفع حركة التنمية وتعويض التخلف والارتقاء بمستوى التكامل الاقتصادي<sup>(١)</sup>.

وأصبح من حكم المؤكد أنه لا تغيير بدون التكنولوجيا وهذا سوف يكون الطريق إلى أن الناس تحصر نظم الاتصال ودورها في تحديد العلاقات والأوامر فيما بينهم مستقبلاً وأن الاعتماد على التكنولوجيا مستقبلاً لكافة الأنشطة الديمقراطية السياسية وأن السياسة لها دور مهم في عولة وسائل الإعلام ونظام العولة<sup>(٢)</sup>.

وقد اهتمت أجهزة الثقافة والإعلام في مصر بهذا النوع من النشاط بعدما تأكدت قوة تأثيرها في تحقيق رسالة الإعلام الحكومي في مختلف الميادين وقدرتها على نشر الوعي وبيت الروح القومية لدى الجمهور من أجل هذا تعنى الهيئة العامة للاستعلامات وأجهزة الإعلام وغيرها بإنتاج أفلام سينمائية تسجيلية ودرامية تهدف إلى إعلام الجمهور بالإنجازات التي حققتها الدولة وتزويدهم بالمعلومات<sup>(٣)</sup>.

(١) المرجع السابق ، ص ٢١ .

(2) John Street , Mass Media politice and demacracy New York , N , X .  
America 2004, p.763

(٣) محي الدين عبدالحليم ، مرجع سابق ، ص ١٠٧ .