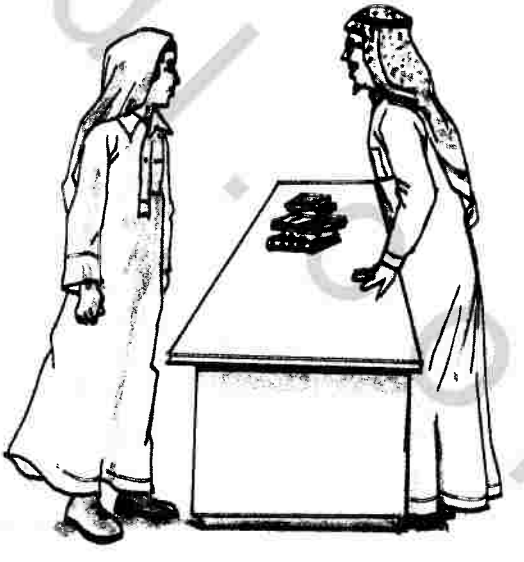
الفصل الثالث

نظرية الاتصال بين المفهوم الإسلامي والمفهوم الوظيفي

● مقدمة ● الإسلام والاتصال ● البناء الروحي للاتصال
● لمحة تاريخية عن الاتصال وتطوره ● ماذا نقصد بالاتصال
● كيف يتم الاتصال ● الاتصال والعملية التعليمية
● الخلاصة ● المناقشة



obeikandl.com

أهداف الفصل

بعد الانتهاء من دراسة هذا الفصل، سوف يكون الدارس قادرا على أن:

١ - يذكر مراحل تطور فن الاتصال.
٢ - يبين وجهة نظر الإسلام نحو الاتصال.
٣ - يبين أهمية الاتصال في العملية التعليمية.
٤ - يعرف مفهوم الاتصال وعناصره.
٥ - يذكر في قائمة عدداً من النماذج الخاصة بالاتصال.
٦ - يربط بين عناصر الاتصال وخصائصه.
٧ - يفرق بين الاتصال في العملية التعليمية وبينه في مجالات الأجهزة والاليكترونيَّات.
٨ - يسمي عددا من وسائل الاتصال الحديثة.

obeikandl.com

مقـدمـــة

يعتبر فن الكلام بما يحمله من أصوات وكلمات وجمل وحتى معانٍ مختلفة، يعتبر ذلك فنًا حديثًا، إذ لم يكن الإنسان البدائي بحاجة إلى هذه التقنية المتطورة من أساليب الاتصال المعقدة، بل كان يكفيه القيام بحركات تمثيلية أمام جماعته ليعرض عليهم ما يريده أو كيف انتصر على خصمه الذي غالبًا ما يكون حيوانًا مفترسًا. وفي الوقت نفسه لم يكن بحاجة إلى حركات صوتية كثيرة لتأمين الاتصال بينه وبين جماعته. لكن انتشار الإنسان على الأرض وفي مساحات شاسعة وحاجته إلى الاتصال بجماعته بسرعة وكفاءة فرضت عليه أن يبحث عن أساليب أخرى متطورة لعملية الاتصال فكان أن استخدم الأبواق لإصدار الأصوات كما استخدم الدخان لإرسال إشاراته. وهذا لون من ألوان الاتصال، إلى جانب تطويره المستمر للحروف والكلمات والجمل. وهكذا أخذ فن الاتصال يتطور بتطور حاجات الإنسان وقد ازدادت حصيلته اللغوية تبعًا لازدياد تلك الحاجات من جهة ولاكتسابه المزيد من الخبرات من جهة أخرى. ولقد خلف الإنسان القديم أعمالاً جليلة وجديرة بالاهتمام، في مقدمة ذلك الرسوم على الكهوف والمعابد والجدران الصخرية. ماذا يمكن أن نخلص اليه من ذلك؟ لاحظنا في المرحلة الأولى أن الإنسان كان همه البقاء والدفاع عن نفسه ضد الحيوانات المفترسة وغيرها، وأنه كان يستخدم التمثيل أمام جماعته للتعبير عما يدور بخاطره، وما حدث له. أما في المرحلة الثانية فكان يستخدم أدوات أكثر تطورًا لتحقيق عملية الاتصال فالأصوات التي تصدرها الأبواق الطويلة تذهب لمسافات بعيدة تصل إلى جماعته. وكذلك الدخان وهذه مرحلة نمو اجتماعي وتطور فكري، وقد اتسمت المرحلة الثالثة بربطها بين أجيال وأجيال، بين تاريخ وتاريخ. ذلك أن الرسم لا ينتهي بانتهاء وقت أو زمان تنفيذه. كذلك نجد أن الرسام وهو يقوم برسم عملية مصارعة أو مجلس لجماعته أو أدوات مختلفة إنما يحقق درجة متقدمة من فنون الاتصال التي نعرفها اليوم.

كذلك لعبت الملاحظة دورًا مهمًا لدى الإنسان القديم حيث راقب العديد من الظواهر الطبيعية مثل الشمس والقمر والنجوم وتعاقب الليل والنهار ونزول الأمطار. الخ. ثم ربطها بأسباب ومسببات، واستطاع أن يستخلص العديد من

الدروس والخبرات. من ذلك مثلاً تطويره لفنون الزراعة عندما عرف متى يزرع ومتى يحصد، ومتى تسقط الأمطار. . الخ . كذلك استفاد من مراقبته للنجوم فاستخدمها في تحديد الاتجاهات وتحديد المواقع والمواعيد. وقد ورد ذكر ذلك في القرآن الكريم في أكثر من موضع. يقول الله تعلى: ﴿ وَهُوَ ٱلَّذِى جَعَلَ لَكُمُ ٱلنُّجُومَ لِتَهْتَدُوا۟ بِهَا فِى ظُلُمَٰتِ ٱلْبَرِّ وَٱلْبَحْرِ ﴾ [الأنعام ٩٧] ويقول تعالى: ﴿ فَلَآ أُقْسِمُ بِمَوَٰقِعِ ٱلنُّجُومِ ﴾ [الواقعة ٧٥].

وإذا ما قلبنا صفحات التاريخ فسنجد أن الاتصال ظاهرة اجتماعية لا يمكن تصور حياة سليمة في حالة غيابه. بل إن المجتمع المتجدد العطاء والمتناسق البناء هو ذلك المجتمع الذي يستخدم علم الاتصال وفنونه استخدامًا سليمًا ومدروسًا. إن ربط الماضي بالحاضر ثم ربط الحاضر بالمستقبل هو واحد من أهم وظائف علم الاتصال، فالفضل فيما حققناه من تقدم وازدهار ومدنية يعود في جانب منه إلى ما حققه الأوائل من أمثال ابن سيناء وابن خلدون وأفلاطون وشانون وويفر وغيرهم كثيرون. وهكذا تظل مسئوليتنا أن ننقل إلى الأجيال القادمة ما حققناه من تقدّم في هذا الميدان.

ولبلوغ ذلك لابد لنا من دراسة الاتصال دراسة علمية دقيقة ليس لمعرفة خصائصه الاجتماعية فقط ولكن لتحقيق تعليم أفضل ومجتمع ناضج كذلك. وبصفتنا مجتمعًا مسلمًا، يبرز أمامنا دور مهم آخر وهو أن نحدد وبقدر من الدقة والموضوعية وجهة نظر الاسلام في علم الاتصال وفنونه.

الإسلام والاتصال

إن المتتبع للمؤلفات والبحوث والدراسات المتعلقة بعلم الاتصال يدرك وللوهلة الأولى سيطرة علماء الغرب ومفكريه على هذا العلم بالكتابة والبحث والدراسة. وهذا يجعلنا نتساءل عن موقفنا كمسلمين وكأمة لها ماض وحاضر ونتطلع إلى مستقبل، ماهو موقفنا من هذا العلم الحديث. وسؤال آخر لابد من إثارته في هذا الصدد ويتعلق بمدى مساهمة شعوب العالم (الثالث) في سبيل تقدم هذا العلم الذي تستطيع كل دولة أن تفعل الشيء الكثير في سبيل تطويره. لكن السؤال الأكثر إلحاحًا هو (ماذا قدم الإسلام كدين له خصائصه المميزة من إسهامات وأفضال ومآثر لتطوير هذا العلم؟). يعتقد كل مسلم وعلى نحو جازم أن الإسلام دين صالح لكل زمان ومكان وأنه دين يفي بحاجة الإنسان ولا يتعارض مع العلم الحديث بما يخدم الإنسانية ويحقق لها الرفاهية والسعادة. وبالرغم من قناعتنا بهذا القول، إلا أننا بحاجة إلى إقناع غير المسلمين بهذه الحقيقة وأن نقدم مالدينا من براهين على قواعد علمية ومنطقية مقنعة. فالعالم اليوم بشكل عام والعالم الإسلامي بشكل خاص يعيش حاضرًا تملأ سماؤه موجات الإذاعات السمعية (الراديو) ببرامجها التي لا تتوقف ليل نهار، وبالبرامج السمعية البصرية (تليفزيون)،

وأضحت في متنـاول أيدينـا المئات من الصحف والمجـلات والآلاف من الكتب والمجلدات التي تحمل سيلاً لا ينقطع من المعلومات والمعارف والأخبار. وباتت الأسواق المحلية مصابة بتخمة من الأجهزة السمعية وأدوات التصوير الفوتوغرافي وأجهزة الفيديو والكمبيوتر، وليس ذلك إلا غيض من فيض ما رَأْينا نحن المسلمين في هذا التطور التقني المرتكز على علم الاتصال وفنونه؟. هل نرفض هذه الوسائل جملة وتفصيلاً، أم نتقبلها جملة وتفصيلاً؟ ماذا نأخذ منها وماذا نترك؟ الأسئلة كثيرة ومتشابكة فإلى جانب الحاجة الماسة إلى أن نقول رأينا في هذه الوسائل. هناك سؤال آخر حول ما إذا كان لنا دور أو مكان في هذه النهضة، وما طبيعة هذا الدور؟. قد لا يبدو في الأمر ما يستحق التفكير، فإما أن نقبل العيش معها، وإما أن نرفضها!! لكن حقيقة الأمر تختلف كثيراً، فالإجابة ليست من البساطة إلى القدر الذي يعتقده الكثيرون. وخير دليل على ذلك

هو شعور عدم الرضا وعدم القبول الذي يسيطر على البعض إزاء هذه الوسائل، والذي كان من نتيجته أن أصبح دورنا هامشيًا فيما يتعلق بالجهود الواجب بذلها لتطوير علم الاتصال. لكن عدم الرضا وعدم القبول لا يمثل سوى جانب من الصورة التي تترجم علاقتنا بوسائل الاتصال. فالأجهزة السمعية في المدارس والمساجد والمؤسسات العلمية المختلفة، وكذلك الأجهزة السمعية والبصرية المنتشرة في كل مكان، تصلح كمؤشر لما يمثله الجانب الإيجابي لنظرتنا نحو هذه الوسائل. نخلص من ذلك إلى أننا بحاجة إلى رأي واضح إزاء وسائل الاتصال الحديثة وأن هذا الرأي ينطلق من منظور إسلامي ثابت الأساس. والمتتبع للحملات الضارية ضد الإسلام والمسلمين يدرك بما لا يدع مجالاً للشك مبلغ الخطر المحدق بنا من أعداء الإسلام في كل مكان. فهم يسعون لإظهار الإسلام بأنه دين يدعو للتخلف والجمود وأنه دين يحارب العلم والتطور والحضارة. هذه التهم لا تقوم على أساس، ومع ذلك فقد وجدت مناخًا خصبًا، وتأصلت في نفوس الكثيرين لأسباب مختلفة. وإذا كان من مأخذ فإنه يمكن أن ينحصر في سلوك عدد كبير من أولئك المسلمين الغيورين على الإسلام الذين قادتهم غيرتهم عليه وخوفهم من الزحف الجارف لتقنيات الاتصال الحديثة بكل ما تحمله من إيجابيات وسلبيات إلى رفض هذه التقنيات جملة وتفصيلاً أو التشكيك في مصداقيتها.

على أن هناك فئة معتدلة في نظرتها وتحاول جاهدة بناء حكم واقعي ومقبول بعيدًا عن التراكم السلبي لخصائص وسائل الاتصال، لكن ما يلاحظ على هذه الفئة أيضاً، هو شعور الشك والريبة الذي يساورها إزاء هذه الوسائل. وفي كلتا الحالتين كان المستفيدون الوحيدون هم أولئك الذين لا يريدون أن يروا للشخصية الإسلامية دورًا قياديًا بناءً في عالم الاتصال لأنهم يملكون زمام الحضارة الإنسانية المعاصرة. وقبل الانتقال إلى القيم الروحية للاتصال، يجدر بنا الوقوف عند نقطتين هما:

أولاً:

على الرغم من أن الإسلام نزل على نبينا محمد، صلى الله عليه وسلم، قبل أربعة عشر قرنًا وفي زمن لم يعرف الراديو أو التليفزيون أو غيرهما من وسائل الاتصال المطبوعة كالصحافة والمجلات، إلا أنه يظل دينًا صالحًا لكل زمان ومكان يربط الدين بالدنيا

ويربط المادة بالروح: هذه حقيقة لا تقبل المناقشة ـ وتسليمنا بها يعني أن ندرك يقينًا أن وسائل الاتصال الحديثة المعروفة لدينا اليوم لابد وأن تكون مقبولة وأن للإسلام رأيًا إيجابيًّا في جانب منها كما أنه لا يمنع أن يكون له رأى محدد في جانب آخر منها.

ثانيًا :

على الرغم من التطور الهائل في ميدان تقنيات الاتصال إلا أن لكل مجتمع قيمه التي يؤمن بها وعاداته وتقاليده التي يحرص عليها. ولكل مجتمع فلسفة معينة تقوده إلى اختيار أساليب اتصال تتمشى مع أهدافه، ولما تميزت به وسائل الاتصال من تشابك وتعدد، لذا فإن على كل مجتمع أن يعمد إلى ما يراه مناسبًا من أساليب لتطويعها خدمة لقيمه وعاداته وتقاليده.

وهكذا يبدو واضحًا أن الرفض أو التشكيك في إيجابيات وسائل الاتصال الحديثة ليس له ما يُبرّره، فهي قد وجدت لتبقى ما شاء الله لها أن تبقى. وما يعزز ثقتنا فيها وقدرتنا غير المحدودة لإمكانية استغلالها على النحو الذي نريده أنها ليست وقفًا على أُمة دون أُمة، فهي وسائل مشاعة وعلم مشاع، تستطيع كل أمة أن تطور هذا العلم وأن تستخدمه وفق أهدافها ومبادئها وظروفها. بيد أن اختراع وانتشار الراديو وبرامجه المنوعة، والسينما وأفلامها والتليفزيون ومسلسلاته، والفيديو وأشرطته في فترة زمنية قصيرة وبسرعة مذهلة لم يمكن الكثير من الشعوب والمجتمعات من أن تواكب هذا التطور السريع؛ وهو ما أخل بالتوازن في عملية النمو السريع للاختراعات التكنولوجية الحديثة، ومن النمو والتطور الاجتماعي التدريجي. هذا بالإضافة إلى تولى العالم الغربي زمام اختراع الأجهزة والمعدات من جهة، والبرامج والمواد من جهة أخرى، فكان من نتيجته الخوف والشك في أمانة وصدق هذه البرامج لبعدها عن القيم والمثل الإسلامية المحافظة وحالما تتاح لنا فرصة إنتاج برامجنا الثقافية والتعليمية وغيرها، التي نحن في مسيس الحاجة إليها فسوف تتغير نظرتنا تجاه وسائل وتقنيات الاتصال، وقد بدأت رياح التغيير تلوح في الأفق من خلال برامج التليفزيون.

البناء الروحي للاتصال

ما يجب أن ندركه جميعًا هو أن دين الإسلام في جوهره رسالة. والرسالة ـ كما سنعرف ـ عنصر أساسي من عناصر الاتصال. لكن الاتصال من وجهة نظر الإسلام يقوم على أسلوب فريد يجمع في خصائصه وعناصره بين ماهو معروف اليوم في علم الاتصال وبين خصائص أخرى ندرك بعضها فيما يظل البعض الآخر بحاجة إلى المزيد من الدراسة والبحث لوضع قواعد ونظم تتمشى وهذا المفهوم. ولعل أهم ما يجب ملاحظته عند دراسة علم الاتصال من وجهة نظر الإسلام هو أنه ينظم المجتمع المسلم ويربطه بالروح ويربط المادة بالروح كما يربط العلم بالروح. ولمعرفة خصائص الاتصال وواقعه في الإسلام سوف نميز بين ثلاث فترات أو مراحل زمنية محددة.

الفترة الأولى

وهي تلك التي سبقت بعثة محمد، صلى الله عليه وسلم، وما تميز به المجتمع العربي آنذاك من فنون لها علاقة بالاتصال، ثم علاقة محمد، صلى الله عليه وسلم، بتلك الفترة.

الفترة الثانية

وهي التي شهدت أحداث نزول الإسلام أو القرآن الكريم على محمد، صلى الله عليه وسلم، وعلاقة ذلك بعلم الاتصال.

الفترة الثالثة

وهي التي أعقبت تبليغ الرسالة وتطور مفهوم الاتصال على ضوئها.

فيما يتعلق بالفترة الأولى: وهي ما قبل الإسلام، نجد أن العرب اشتهروا (فيما اشتهروا به)، بالفصاحة في اللسان، والبلاغة في الخطابة، والبيان والإبداع في قول الشعر، وهي أدوات اتصال أساسية. وقد بلغ الشعر مستوى رفيعًا كمصدر عزة وقوة وكرامة، وكذلك ينبوع إحساس روحي لمجتمع العصر الجاهلي، يشهد بذلك سوق عكاظ والمعلقات بالكعبة. راجع جواد على (١٩٨٠م)، شوقي ضيف (١٩٧٦م)، وفراك جيني (١٩٧٨م)، ونيكلسون (١٩٧٩م).

من ذلك يتضح أن الاتصال كان معروفًا ويمارس على أعلى المستويات بالنسبة لذلك العصر. يتمثل في الشعر ومخاطبة الوجدان والمشاعر والأحاسيس، وكذلك في الخطابة أو ما يعرف بالاتصال وجهًا لوجه. وإن كانت هناك وسائل اتصال أخرى مثل عبادة الأصنام والتنجيم.

إلى جانب هذا اللون من الاتصال التقليدي لمجتمع ما قبل الإسلام، كان يمارس محمد، صلى الله عليه وسلم، لونًا آخر من الاتصال يمكن أن نطلق عليه الاتصال الروحي الإلهامي. ونموذج هذا الاتصال يقوم على التأمل والتفكير والانصراف إلى عالم خارج نطاق المحسوس والملموس، وذلك بتحرير نفسه من واقع المجتمع الذي يعيشه. فقد ثبت أنه، صلى الله عليه وسلم، كان يقضي أيامًا وليالي طويلة في غار حراء بمكة المكرمة يخلو إلى نفسه ليحررها من دنس الكفار ورجسهم وخلال وجوده في الغار كان يتأمل مخلوقات الله من جبال شاهقة صماء ونجوم ساطعة تتلألأ في جوف السماء وفضاء غير نهائي كل ذلك يسير في نظام بديع ومنسق من صنع الله الذي أتقن كل شيء، يقول الله تعالى: ﴿ وَكُلٌّ فِي فَلَكٍ يَسْبَحُونَ ﴾ [يس آية ٤٠]، فهذه المخلوقات السابحة في جوف السماء وفي الفضاء الرحب دونما تجاوز أو اضطراب لا يمكن أن توجد من دون خالق لها ومسيطر عليها ومتصرف بها وهو لا شك أكبر منها وأقوى، فهو الذي يستحق العبادة ﴿ مَّا تَرَىٰ فِي خَلْقِ الرَّحْمَٰنِ مِن تَفَاوُتٍ ۖ فَارْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن فُطُورٍ (٣) ثُمَّ ارْجِعِ الْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنقَلِبْ إِلَيْكَ الْبَصَرُ خَاسِئًا وَهُوَ حَسِيرٌ ﴾ [الملك آية ٣، ٤]. ولقد كانت خاتمة هذه التأملات المخلصة أن انتهت بنزول الوحي عليه، صلى الله عليه وسلم، وفي القرآن الكريم العديد من القصص لأنبياء الله الذين اختارهم الله فسما تفكيرهم وتأملهم لقدرة الخالق وما انتهى إليه تفكيرهم من اتصال روحي مثل إبراهيم، عليه السلام، وموسى وعيسى وذا النون وغيرهم كثيرون. يقول الله تعالى: ﴿ وَذَا النُّونِ إِذ ذَّهَبَ مُغَاضِبًا فَظَنَّ أَن لَّن نَّقْدِرَ عَلَيْهِ فَنَادَىٰ فِي الظُّلُمَاتِ أَن لَّا إِلَٰهَ إِلَّا أَنتَ سُبْحَانَكَ إِنِّي كُنتُ مِنَ الظَّالِمِينَ ﴾ الأنبياء الآية ٨٧. وقال: ﴿ فَلَمَّا رَأَى الشَّمْسَ بَازِغَةً قَالَ هَٰذَا رَبِّي هَٰذَا أَكْبَرُ ۖ فَلَمَّا أَفَلَتْ قَالَ يَا قَوْمِ إِنِّي بَرِيءٌ مِّمَّا تُشْرِكُونَ ﴾ الأنعام الآية ٧٨. هذا لون من ألوان الاتصال الروحي الإلهامي يختص به الله نفرًا من عباده وهم الأنبياء والمرسلون، ونحن نلمس هذا الاتصال قائمًا

بين المؤمنين من العباد وبين ربهم خلال عبادات الصلاة والدعاء يقول الله تعالى: ﴿ وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ ﴾ البقرة الآية ١٨٦.

أما الفترة الثانية: وهي التي شهدت أحداث نزول القرآن الكريم على محمد، صلى الله عليه وسلم، فقد تميزت بلون آخر من ألوان الاتصال يمكن أن نطلق عليه الاتصال الروحي العضوي. يبدو هذا الاتصال واضحاً وجليًّا عندما نتابع وقائع وأحداث نزول الوحي على محمد، صلى الله عليه وسلم، بالغار. فقد ورد في كتب السيرة أن الروح الأمين عندما جاء إلى محمد ـ وهو في الغار ـ ضمّه ثلاثًا وهو يقول له في كل مرة، اقرأ.. إلى آخر ما حدث في تلك الفترة الانتقالية الحساسة. ماذا يعني أن يضم جبريل محمدًا؟ هل كان ذلك مجرد حدث عرضي وهل وقع بمحض الصدفة؟. قطعًا، لا.. من المعلوم أن طبيعة الضم أو ما يسمى بـBody contact، هو في حقيقته مرتبط بحاسة اللمس. فإذا كان جبريل قد ظهر لمحمد وجهًا لوجه أو مباشرة وهو ما يعرف بأكثر عمليات الاتصال فعالية.. فما أهمية الضم؟.. كما ذكرنا سابقًا فقد كان، صلى الله عليه وسلم، يعيش فترة تأمل واتصال بالعالم غير المحسوس من خلال تأملاته في مخلوقات الله. ولعل الضم قد أسهم في الانتقال من عالم مجرد وإلهامي إلى عالم الواقع والزمان والمكان. فكان من نتيجة هذه السلسلة من التفاعلات أن ترك، صلى الله عليه وسلم، الغار متوجهًا إلى منزله بما يحمله من رسالة. وضم الأم والأب لصغيرهما يأتي في مقدمة التطبيقات العملية لأهمية عامل الضم. وقد أجاز الإسلام التحية والسلام في المجتمع المسلم يقول، صلى الله عليه وسلم،: «ألا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم، أفشوا السلام بينكم». والتحية وردّ السلام تبلغ القمة بالمصافحة أو بالعناق أو بالقبلة التي يطبعها الوالد على جبين ابنه ونحو ذلك.

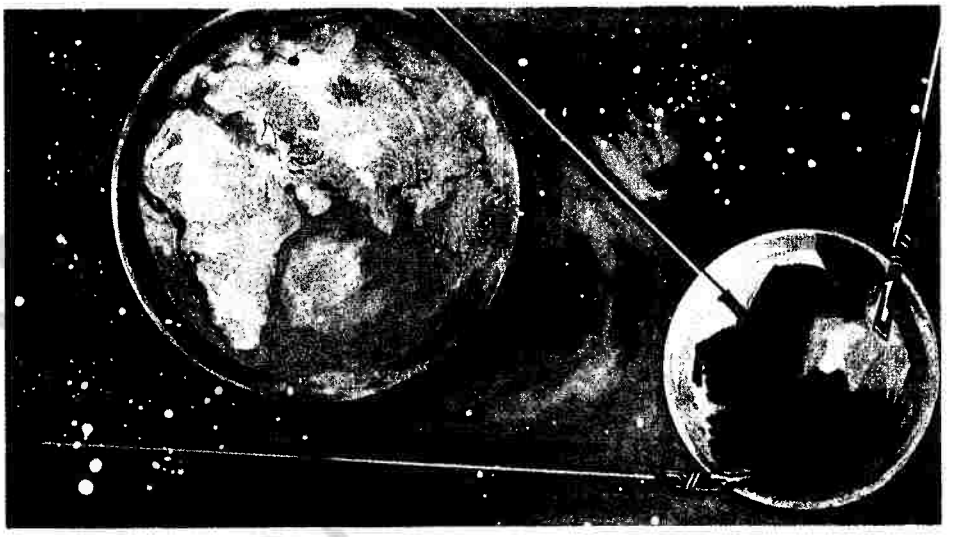
أما الفترة الثالثة: التي أعقبت تبليغ الرسالة حيث تطوّر مفهوم الاتصال على ضوئها فيمكن أن نطلق عليها الاتصال الروحي الجماهيري. فنجدها في آيات كثيرة من القرآن الكريم. من ذلك مثلاً، قوله تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِن رَّبِّكَ.. ﴾ [المائدة الآية ٦٧]، وقوله تعالى: ﴿ أُبَلِّغُكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَأَنصَحُ لَكُمْ ﴾ [الأعراف، الآية ٦٢]. هاتان الآيتان تحملان جميع عناصر الاتصال التي

كتبت فيها عشرات الكتب وجرت حولها العديد من الدراسات والبحوث في العصر الحديث. ودون أن نخوض في التفاصيل ـ قبل الأوان ـ نشير إلى أن الاتصال في هذه المرحلة لم يعد بين الإنسان ومخلوقات ا، أو بينه وبين العالم غير المحسوس، وإنما انتقل إلى مرحلة أخرى ليكون بين الإنسان والروح، وبين الإنسان وأخيه الإنسان. ففي الآية الأولى نجد أن الله هو مصدر الرسالة، لأن ما يقوله محمد، صلى الله عليه وسلم: إنما هو مبلغه من ربه، ومحمد، صلى الله عليه وسلم، هنا يقوم بإبلاغ رسالة أى رسول أو وسيلة نقل رسالة، ويمكن أن نقول وساطة نقل. أما الرسالة فهي الإسلام. وطبعًا، فالمستفيدون أو المستقبلون هم أمة محمد من الثقلين، والآية الثانية تؤيد الآية الأولى وتؤكدها وعلى الرغم من توقف نزول القرآن الكريم بعد وفاة محمد، صلى الله عليه وسلم، فإن جيوش الإسلام انطلقت تحمل رسالة الإسلام تدعو الناس لعبادة الله. وفي يومنا هذا نجد الكثير من الدعاة والطلبة والمصلحين الذين ينتشرون في أرجاء المعمورة لرفع رسالة الإسلام. امتثالاً لقوله، صلى الله عليه وسلم: «بلغوا عني ولو آية».

وهكذا نخلص مما تقدم إلى أن الإسلام لم ينظر إلى الاتصال كأسلوب تفاهم ومحبة، أو وسيلة لنقل المعلومات وإبلاغ رسالة، أو قاعدة لبناء أمة واستمرار حضارة فحسب، لكنه بالإضافة إلى ذلك نظم هذا الفن وأقامه على قواعد روحية في نماذج وطيدة الأركان. فحياة الإنسان الذاتية، والحياة الاجتماعية والاقتصادية وحتى العبادات في الإسلام لا يمكن أن تستقيم في حالة غياب الاتصال. كذلك يتضح مما تقدم أنه كان حريًّا بنا نحن المسلمين أن نأخذ بزمام تطوير علم الاتصال على مدى ١٤٠٠ سنة، أى منذ أن بزغ نور الإسلام على الأرض لنضمن تسخيره وتطويره وفق مبادئنا. وأيا كان أسلوب الاتصال، سواء أكان الاتصال الروحي الإلهامي، أم الاتصال الروحي العضوي أم الاتصال الروحي الجماهيري فإن القاعدة تظل ثابتة وهي أن فن الاتصال ليس غريبًا على الإسلام.

الاتصال في مرحلة تطور

ما يميز عصرنا الذي نعيشه أن الاتصال لم يعد فنًّا من الفنون أو هواية من الهوايات بل أصبح علما قائمًا بذاته له نظمه وقوانينه ونظرياته إلى القد، الذي عنَّ



للبعض أن يطلق عليه اسم «عصر الاتصال». وكحقيقة تاريخية فقد عرف إنسان الكهف فنّ الاتصال كما أشرنا إلى ذلك في مكان سابق من خلال التمثيل، وما سجله من نقوش ورسوم على الصخور والكهوف، لكن تفكيره لأبعاد الاتصال ظل ينمو على نحو بطيء جدًّا. ولقد ترك الفراعنة والفينيقيون وغيرهم من أصحاب الحضارات القديمة، تركوا بصماتهم بارزة في فن الاتصال باختراعهم اللغة الهيروغليفية وأوراق الكتابة والطباعة قبل نحو ٤٠٠٠ سنة. وقد ساهم علماء الإغريق في هذا الصدد خاصة عندما أدركوا الأساليب التقنية لفن الخطابة لكن هذه الجهود ما لبثت أن حادت عن طريق التطور المطلوب واستسلمت لنوم عميق دام عدة قرون. يذكر «أيوجين لارش» ١٩٦٤م، أن نجاح «جوتنبرج» في القرن الخامس عشر في اختراع آلة الطباعة كان بمثابة وثبة جبارة إلى الأمام في علم الاتصال. لكن الجهود المضنية في سبيل تقدم فنون الاتصالات السلكية واللاسلكية الحديثة وغيرها بلغت ذروتها في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين عندما تم اختراع الراديو والتصوير الفوتوغرافي والسينما ثم التليفزيون. وعقب الحرب العالمية الثانية شهد علم الاتصال عهدًا جديدًا يتمثل في استخدام الوسائل السمعيّة والبصرية، وغيرها في برامج تدريب الجنود ومن ثم في البرامج التعليمية. على أن اهتمامنا بالاتصال اليوم يمكن إدراكه من خلال ارتفاع عدد المعاهد العلمية المتخصصة ومن خلال الاهتمام بالمزيد من الدراسات والبحوث العلمية

لتطويره واستغلاله على نحو أفضل. يقول Swartout (واهتم المربون وعلماء النفس والاجتماع بوسائل الاتصال محاولين تفهم دورها وكيفية استخدامها في رفع مستوى التعليم النظامي والمستوى الثقافي والاجتماعي والاقتصادي لأفراد الشعب، وفي توعية المجتمعات في النواحي السياسية وغيرها. وقد ساعدت ظروف الحرب العالمية الثانية على القيام بعدد كبير من التجارب في مجال استخدام وسائل الاتصال اللفظية وغير اللفظية من أفلام سينمائية وملصقات ومصورات ومعارض وغيرها في التدريب على المهارات الحربية وفي الدعاية، وفي رفع الروح المعنوية للجنود والشعوب. واهتمت الجامعات بمثل هذه التجارب، وكذلك مراكز الأبحاث لتشرح أسس تعلم الناس عن طريق وسائل الاتصال المختلفة).[1]

كذلك نستطيع أن نلمس الاهتمام المتزايد بدور الاتصال من خلال تطور وكالات الأنباء الدولية وشبكات الإذاعة والتليفزيون والصحافة التي ربطت أرجاء المعمورة من خلال النشاطات الرياضية والأحداث السياسية والمناسبات العلمية والاجتماعية والثقافية وشركات الدعاية والإعلان وغيرها بحيث أصبح العالم صغيرًا جدًّا وبلا حدود.

أسلوب النماذج في تطور علم الاتصال

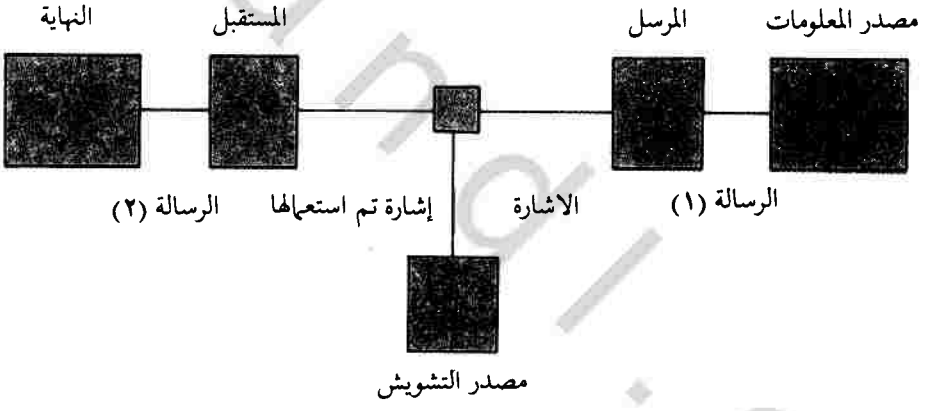
يعود الفضل في التطور السريع الذي تحقق في علم الاتصال إلى الأسلوب المنهجي العلمي الذي غلب على هذا العلم وما صاحبه من تحليل ودراسة ومتابعة وتطوير. ولقد كان لاتباع أسلوب النماذج الدور الفعال في بلوغ المزيد من التقدم في هذا المجال. ربما سأل سائل ماهو النموذج وما علاقته بالاتصال. يجب علينا بادىء ذى بدءٍ أن نميز بين النموذج الذي يستخدم في عمليات التخطيط والإدارة والتشغيل وحتى الصيانة أو ما يطلق عليه أحيانًا Chart وبين ذلك الذي يستخدم في التعليم والتدريب «كمجسم» مثلاً، باعتباره وسيلة تعليمية. والنموذج الذي نتحدث عنه هنا هو مخطط متكامل Model يوضح مراحل تنفيذ عملية معينة حيث يبين أجزاءها أو

---

(١) نقلا عن: إبراهيم ميخائيل حفظ الله وفتح الباب عبدالحليم السيد: «وسائل التعليم والإعلام»، ١٩٧٦م، ص١١.

وحداتها ومدخلاتها. فالمهندس يستخدم مخططًا ليوضح عليه مراحل إنتاج مادة معينة بحيث يشمل القوى البشرية والمواد الخام ومراحل الإنتاج وعلاقة كل مرحلة بسابقتها ثم بالتي تليها، كل ذلك يتم في تسلسل واضح ودقيق من حيث الزمن والإمكانات الفنية. . . . الخ. . والمدرس قد يستخدم نموذجاً ليوضح عليه توزيع المنهج على أيام الفصل الدراسي وتحديد الأهداف وطريقة احتساب الدرجات والمناشط المطلوبة. . . . إلى غير ذلك.

ويوضح نموذج شانون وويفر، ١٩٤٩م استخدامًا آخر لتقنية النماذج في عملية الاتصال ونقل المعلومات من شخص إلى شخص، عبر وسائط متعددة. في هذا النموذج (شكل ٢) نلاحظ ضرورة توافر مصدر معلومات كمرحلة أولية وأن هذه



شكل (٢) يوضح نموذج شانون وويفر لعملية الاتصال

المعلومات لابد أن ترسل بوساطة المرسل الأول على هيئة إشارات أو ذبذبة وهى تحمل الرسالة، ثم يتم استقبال هذه الإشارة من قبل وسيلة استقبال معينة والتي يمكن اعتبارها (المستقبل). ويرى المؤلفان أنه في أية رسالة لابد من حدوث قدر من التشويش، وهذا ما يحدث في الاتصال التعليمي والذي يلقى علينا مسئولية لأن نقلل من عامل التشويش المذكور. لكن مفهوم السببية فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية يقوم على أسئلة أساسية أوردها لوزويل (١٩٥٨م) في نموذجه والتي تتلخص في «من»؟ قال «ماذا»؟ عبر «أية قناة»؟ «ولمن»؟ انظر النموذج (شكل ٣).

شكل (٣) نموذج لوزويل الذي يوضح السببية في عملية الاتصال

(١) مـــن ؟
(٢) قال ماذا؟
(٣) عبر أية قناة أو وسط؟
(٤) لمـــن؟
(٥) ماهو التأثير؟

ولعـل من المفيد أن نشـير هنـا إلى أن (من) لا يشترط فيها أن تكون متعلقة بالمتحدث، فقد تعني الكتاب أو البرنامج أو الصورة الضوئية. . الخ . وعلى فرض أن (من) هي مادة أو موضوع في كتاب فإن الخطوة التالية هي أن نعرف نوعية المعلومات الواردة، وهي ما نشير إليها بـ (قال ماذا) والتي تعني الرسالة . ونفترض أن هذه الرسالة أو المعلومات قد حملت عبر كتاب، والذي يعني في هذا المقام (الوسيط)، ثم يأتي دور (لمن) . المقصود بها أن نعرف المستفيد من الرسالة أو المعلومات . وأخيراً يهمنا أن نعرف (التأثير) الذي أوجدته الرسالة في المستفيد .

ماذا نقصد بالاتصال

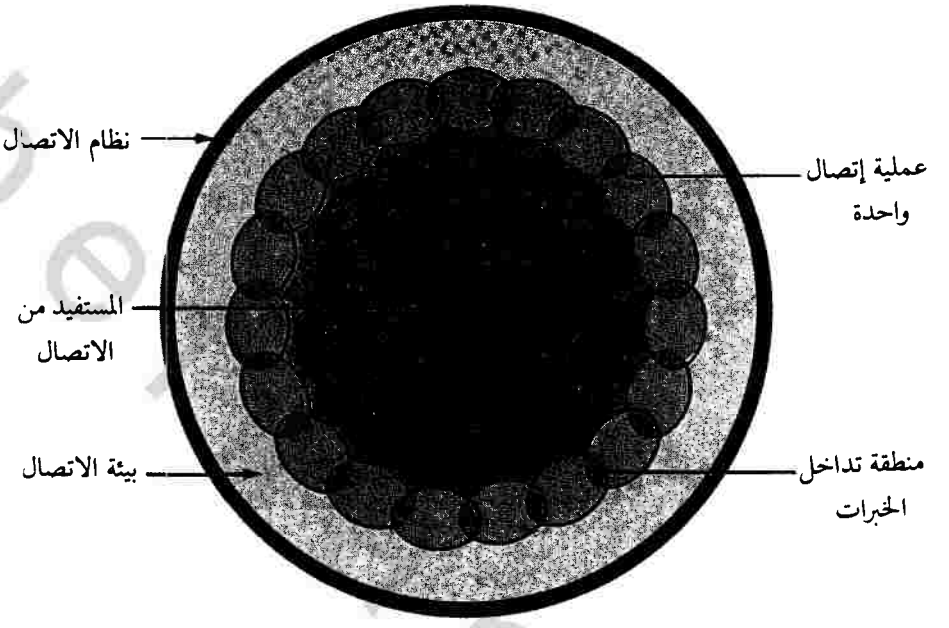
ليس هناك تعريف واحد جامع وشامل ومتفق عليه لمفهوم الاتصال . ويرجع السبب إلى أن الاتصال يتدخل في جميع مناحي الحياة بالنسبة للإنسان والحيوان والنبات وحتى الجماد . وهناك من يقول بأننا بحاجة إلى ما يزيد على أربعين تعريفًا للاتصال . وأيا كانت الآراء فإن الأمر لا يخلو من تعاريف شاملة وقريبة من الواقع . من ذلك مثلاً تعريف دائرة المعارف البريطانية للاتصال والذي تقول فيه : «إنه أسلوب لتبادل المعاني بين الأشخـاص من خلال نظام متعارف عليه أو من خلال إشارات محدودة» . وفي

إجابته عن سؤال حول «ماهو الاتصال؟» يجيب ايدجار ديل قائلاً: «يعرف الاتصال كأسلوب يساهم في المشاركة بالأفكار والمشاعر في حالة تبادلية متزنة». ويقول قاموس المورد في تعريفه للاتصال: «هو تبادل الأفكار أو الآراء أو المعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارة». ويقرر البعض أننا سوف نستخدم كلمة الاتصال لنحدد بوضوح مقدار التفاعل بين المعاني التي ترمز إليها الإشارات والرموز. هذه الرموز قد تكون إيماءة، أو إشارة بصرية، أو سمعية، أو لاسلكية أو أى شيء يستخدم كمثير للسلوك الذي لم يكن بالإمكان إثارته بوساطة الإشارات ذاتها في حالة غياب شروط خاصة تتعلق بالشخص الذي صدر منه التجاوب.

وهكذا يبدو أن الاتصال عبارة عن وحدة متداخلة من عمليات وتفاعلات مختلفة تأتي على هيئة رموز. نخلص مما تقدم إلى أن الاتصال له علاقة بنقل المعلومات وأن هذه المعلومات ذات معنى مفهوم وأنها تحقق فائدة، وهذا يعني أننا ربطنا الاتصال بالإنسان، وسبق أن ذكرنا أن الاتصال يمكن أن يكون بين الإنسان والإنسان أو بين الجماد والجماد. لذلك قد يكون من المفيد أن نضيف التعريف التالي إلى سلسلة التعاريف المتعلقة بالاتصال. **«نقصد بالاتصال ذلك النشاط أو سلسلة النشاطات المتجانسة التي تتفاعل فيما بينها أو بالبيئة المحيطة بها وبصفة مؤثرة لتولد ناتجًا»**. في اعتقادنا، هذا التعريف للاتصال أدقّ بعض الشيء ذلك لأنه يشترط أن يكون الاتصال نشاطًا أو سلسلة من النشاطات، ويشترط أن يكون هذا النشاط متجانسًا، ولا يكفي أن يكون هناك نشاط من طرف واحد ولكن يجب أن يكون هناك تفاعل فيما بين هذه النشاطات. وهذا النشاط يجب أن يكون مؤثرًا، وأخيراً فإنه يجب أن نحصل على ناتج من هذا النشاط والتفاعل لتحقيق الاتصال.

كيف يتم الاتصال

أشرنا في مكان سابق إلى أن الاتصال عملية مستمرة ومتداخلة. وهذا التداخل لا يشترط في توافره أن تكون عملية الاتصال ذات طبيعة واحدة. ولنلق نظرة على الشكل (٤) الذي يوضح طبيعة عملية الاتصال.



شكل (٤) نموذج يوضح عملية اتصال في سلسلة عمليات مترابطة

يوضح لنا النموذج أن عملية الاتصال متداخلة ومستمرة ومتشابكة ربما ساعدنا مثال لمتابعة ما يهدف إليه النموذج.

لايبدو من اليسير الحصول على نشاط يقوم به الإنسان سواء فيما بينه وبين نفسه أو فيما بينه وبين البيئة المحيطة به دون أن تتوافر في هذا النشاط عناصر بارزة ومحددة لا تتغير. لنفرض أن شخصًا ما خرج من بيته صباحًا ولديه سيارة. سوف يخرج هذا السائق مفتاح السيارة من جيبه، ثم يضعه في المكان المناسب ويحركه في الاتجاه السليم وفي الوقت نفسه يضغط على مغذي البنزين ـ دعاسة ـ فيشتغل المحرك ثم تندفع السيارة إلى الأمام، حتى تصل إلى إشارة المرور الكهربائية: الإشارة خضراء، لكنها سرعان ما تتحول إلى صفراء فيخفف السائق من سرعة سيارته، وبمجرد أن تتحول الإشارة إلى حمراء فإنه يوقف السيارة بضغطه على المكابح ـ الفرامل ـ ثم ينتظر في مكانه

حتى تتحول الإشارة إلى خضراء مرة أخرى فيواصل سيره وهكذا. كما يبدو من سياق النشاط الذي استعرضناه، لم يتحدث هذا السائق إلى أى شخص غريب، ومع ذلك فقد مارس قدرًا كبيرًا من عمليات الاتصال المختلفة التي تمثل سلسلة حلقات متشابكة. فالمفتاح الذي أخرجه من جيبه وحدده من بين عدة مفاتيح سواء بالنظر إليه أو باللمس أو بولوجه في مكانه الصحيح يمثل اتصالاً بين السائق والمفتاح، وتوقفه عند الإشارة الحمراء ثم مواصلته السير عندما تحولت الإشارة إلى خضراء يمثل اتصالا بينه وبين إشارة المرور. وهكذا نجد أن هناك قدرًا كبيرًا من المعلومات الهادفة تتدفق عبر قنوات متشعبة لكنها ذات معنى لتؤلف في مجموعها عناصر الاتصال. فتوقف السائق عند الإشارة الحمراء تعني شيئا يختلف عن مواصلته السير عند الإشارة الخضراء. ذلك أن الإشارة الحمراء تحمل معلومة يدركها السائق وهي تقول له (قف) يمكن أن نطلق على هذه المعلومة اسم الرسالة. وعلى العكس فإن الإشارة الخضراء تحمل معلومة أو رسالة يدركها السائق وتعني (سر) فينطلق في سيره بالسيارة ولعل من المفيد أن نذكر هنا أن إشارة المرور هذه لا تعني غير السائق الذي بلغها وفي اتجاهها، فهي لا تعني السائق في الاتجاه الآخر. ولا تعني الواقف على جانب الطريق أو الساكن إلى جوار الإشارة أو صاحب محل ثابت. إذن فالسائق هو المستفيد من هذه الرسالة ـ الإشارة ـ. وقد وصلته الرسالة وأحيط علمًا بها لأنها واضحة وبارزة فهي مثلاً مضاءة بالكهرباء وعلى علو مناسب ربما كانت محمولة على عمود، فالعمود أو الشيء الذي يحمل الإشارة يسمى الوسيلة. هذه الإشارة ومواقيت إضاءتها وتزامنها محدد بوساطة جهات مسؤولة مثل إدارة المرور، فالمرور هنا هو المصدر أو المرسل.

وثمة مرحلة بالغة الأهمية في عملية الاتصال خاصة في برامج التدريب أو النشاطات التعليمية أو البرامج الدعائية والتجارية، وهى التغذية الراجعة Feedback أو الأثر. وسوف نتطرق إلى ذلك بعد قليل.

الاتصال والعملية التعليمية

في أى موقف تعليمي، لابد من وجود المدرس والطالب والمادة التعليمية. وقد اتضح لنا من دراستنا السابقة أن الاتصال يقوم على قواعد أساسية شأنه في ذلك شأن

أى مبنى، وقد أطلقنا على هذه القواعد اسم عناصر الاتصال، وهي المرسل والمستقبل والرسالة والوسيلة. وعلى الرغم من أن هناك جدلاً حول ما إذا كانت التغذية الراجعة أو الأثر يمكن ضمهما إلى عناصر الاتصال الرئيسة، إلا أن الاتصال التربوي أو التعليمي الجيد يتطلب متابعة جيدة. دعونا نطبق هذه العناصر على العملية التعليمية(*)، من المعلوم أن المدرس هو سيد الفصل. فهو يقوم بواجبات عديدة مثل الحفاظ على النظام ومكافأة المجد وتوبيخ المهمل، وتوجيه النصائح ومساعدة الطلبة في حل مشكلاتهم الاجتماعية وتنمية مهاراتهم الفنية والرياضية والأدبية. . الخ، إلا أن وظيفته الأساسية تظل دون تغيير وهي التعليم أو نقل المعلومات بهدف تغيير سلوك الطلبة. لذلك يعتبر المدرس مصدر المعلومات أو المرسل. أما الطالب فهو المستفيد من المعلومات التي يقدمها المدرس، ولذلك نقول: الطالب هو المستقبل. وسواء أقام المدرس بإلقاء محاضرة أم استخدم كتابًا فإن هناك معلومات أو ما نطلق عليها المادة التعليمية وتعرف بالرسالة. لكن المادة التعليمية أو الرسالة لابد من نقلها إلى الطالب أو المستفيد عبر وسيلة مؤهلة وقادرة. فلو فرضنا أن موضوع الدرس يتعلق بجبال الهمالايا فقد يلجأ المدرس إلى الإلقاء النظري وبذلك يقوم الكلام بدور الوسيلة، وقد يستخدم كتابًا أو خريطة أو نموذجًا أو فيلمًا، أو صورًا، أو شرائح، الخ وهذه جميعها تعتبر وسائل. والمدرس في أدائه لواجبه لابد من أن يتأكد من فهم الطلبة واستيعابهم سواء أثناء الدرس أو بعده مباشرة أو حتى عند نهاية الفصل الدراسي أو السنة الدراسية وهذا ما يدخل ضمن التغذية الراجعة. وبشيء من التفصيل، يمكن أن ننظر إلى كل عنصر على حدة كما يلي:

المرسل وخصائصه

يرجع السبب في أهمية تحديدنا لدور المرسل إلى أنه في كثير من المواقف التعليمية يتبادل دور المرسل والمستقبل، الشخص نفسه. فعندما يسأل المدرس طلبته ماهي عاصمة لبنان؟ هنا يكون دوره مرسلاً للمعلومات والطلبة مستقبلون لها. وعندما يقول

(*) نقول: عملية بها يفيد الديناميكية والحركة المستمرة ـ وهذه العملية المستمرة بحاجة إلى طاقة وإلا فإنها تتوقف ـ ومن هنا جاء مبدأ الـ Negantropy لضمان الاستمرارية والتطوير المتجدد ومشاركة الأسرة والبيت في النظام التعليمي والعملية التعليمية.

طالب ـ بيروت ـ هنا ينتقل دور المدرس إلى مستقبل للمعلومات، وهكذا يحقق كون مدرس الفصل مرسلاً للمعلومات مزايا عديدة من ذلك مثلاً أنه يتبادل المناقشة وجهًا لوجه مع طلبته، كما يُحقق تفاعلاً طلابيًّا على درجة كبيرة من النجاح، وهو يُحقق سرعة وحيوية الجزاء، وبالمقابل فإن على المدرس أن يكون ملمًّا بفن الاتصال وقواعده. فعلى سبيل المثال.

١ ـ **إجادة فن الخطابة والتحدث أمام الطلبة**: ربما كان المدرس ضالعًا في مادته ومتمكنًا منها، لكنه غير قادر على مواجهة الطلبة لافتقاره إلى فن التحدث أمام الطلبة. ومن خلال وجودنا في فصول الدراسة نستطيع استعراض نماذج مختلفة من مدرسين كانوا محل احترام وتقدير لأنهم يملكون قدرة هائلة في التحدث إلى طلبتهم. وحتى أولئك الذين يفتقرون إليها يمكنهم تطوير هذه المهارة على نحو جيد وذلك بالطرق الآتية:

ا ـ التحدث إلى زملائهم وأقرانهم من المدرسين.
ب ـ استخدام مسجل سمعي وإجراء تسجيلات على اعتبار أنهم أمام الطلبة.
جـ ـ تأليف مجموعات حوار في الفصل والاشتراك في مجموعة صغيرة كمرشد وموجه لها، إلى غير ذلك من الأساليب الهادفة البناءة.

٢ ـ **أن يكون صوته واضحًا وعباراته قوية**: كَثيرًا ما يشكو طلبة فصل من مدرس ما لأن مخارج الحروف والكلمات لديه غير واضحة مما يبعث فيهم السأم والملل فترى بعضهم يستأذن في الخروج والبعض يركن إلى النوم والبعض الآخر يثير الفوضى في الفصل، ويرجع السبب في معظم الحالات إلى أنهم غير قادرين على سماع أو فهم ما يقوله المدرس وينتج من ذلك خيبة أمل المدرس وشعوره بالفشل أحيانًا ومحاولته الهروب من مهنة التدريس وذلك بسبب انصراف طلبته عنه وعن مادته أو فشلهم فيها. على أن السبب الحقيقي يكمن في عدم تقدير المدرس لأهمية أن يكون صوته واضحًا وعباراته قوية. ربما كان يعاني هذا المدرس من مشكلة طبيعية في صوته أو مخارج الحروف والكلمات كالفأفأة أو التأتأة أو ربما كان يشكو من مشكلات نفسية تعوقه عن الحديث القويم كالخجل أو الانطواء، أما العبارات القوية فالمقصود بها أن يحسن الضغط على

الكلمات والوقوف حيث يجب الوقوف والتعبير المصاحب للعبارات. وهنا ندرك أهمية إجراء المقابلة الشخصية لاختيار المدرسين أو حتى الطلبة الذين سوف يصبحون مدرسين ذات يوم.

٣ ـ **لغة سليمة** : يعاني الكثير من المدرسين من مشكلة اللغة. ويدخل ضمن مفهوم اللغة السليمة أن يكون المدرس متمكنًا من اللغة العربية الفصحى. وكثيرًا ما نشاهد مدرسين يعمدون إلى استخدام ألفاظ أجنبية أو كلمات غامضة أو لهجات مختلفة وهذه جميعها تعتبر معوقات في سبيل المدرس الناجح وفي سبيل تحقيق الاتصال الناجح.

٤ ـ **قدرة المدرس على ربط الطلبة بموضوع الدرس** : هذه محصلة مهارات شخصية وفنية يستطيع المدرس إضفاء الحيوية والنشاط على مادته وبين طلبة الفصل. ويتطلب الأمر مقدرة المدرس على الحوار وتوزيع النشاطات والواجبات على الطلبة ونحو ذلك.

٥ ـ **كفاءة المدرس العلمية وتمكنه من مادته** : تأتي هذه النقطة في مقدمة متطلبات الاتصال الناجح.

وإلى جانب المدرس كمصدر للمعلومات ومرسل، هناك وسائل أخرى تقوم بوظيفة المرسل من ذلك مثلاً البرامج السمعية كتمثيلية من الراديو أو برنامج تليفزيوني أو سينمائي حول التصحر أو النباتات الصحراوية في المملكة ونحو ذلك. وكما أن لوجود المدرس مزايا تعليمية، هناك مزايا أخرى للبرامج التعليمية ذاتية المحتوى أو المواد التعليمية المبرمجة بغرض التعليم الفردي أو الجماعي فهي تمتاز بما يلي:

ا ـ الإعداد السابق المدروس، حيث يمر إنتاج البرنامج التعليمي بسلسلة طويلة من الخطوات الأولية في الإعداد والتصميم والإنتاج والتقويم والتنقيح ونحو ذلك، قبل أن يجرى استخدامه، وهذا يؤدي إلى إتاحة الفرصة للحكم المبدئي بأن هذا البرنامج جيد وتعليمي.

ب ـ رفع الحرج عن المدرس والطالب.
جـ ـ التعويض عن العجز في عدد المدرسين وهكذا.

الرسالة وخصائصها

على الرغم من أن عناصر الاتصال، كل لا يتجزأ وتتساوى في الأهمية، إلا أن للرسالة أهمية خاصة، ذلك أن المدرس يسعى إلى نقل رسالة أو معلومات وأن الطالب يسعى إلى استقبال رسالة أو معلومات وحتى في حالة ما إذا كانت المعلومات صادرة عن طريق برنامج تعليمي أو نحو ذلك فإن الرسالة تظل المحور الرئيسي للنشاط التعليمي بكامله. وعلى عكس ما يتبادر إلى الذهن من أن الرسالة قد تكون موضوعًا في كتاب عن الحرب العالمية الثانية أو قصيدة شعر أو مسألة حسابية، فالرسالة قد تكون كما ذكرنا وقد تكون عملية تعليمية في فيلم عن القفز بالزانة أو تدريب عملي في أعمال الكهرباء أو التجارة، وقد تكون مناورة بالذخيرة الحية، وقد تكون إشارة مرور أو إيماءة أو نظرة. . الخ. ومهما يكن فالرسالة تحمل معلومات مختلفة وهذه المعلومات لها معنى يدركه المستقبل أو الطالب كنتيجة لخبراته السابقة وان كانت تضيف خبرات جديدة. على أن للرسالة خصائص أهمها:

١ ـ الواقعية والبساطة: يعزو العديد من المدرسين صعوبة بعض المواد التعليمية إلى فشل مصممي الرسالة. ومن المشكلات المتعلقة ببناء الرسالة ألا تكون لها علاقة بالبيئة الاجتماعية والبيئة التعليمية. كذلك نلاحظ أن الطلبة يختلفون من حيث المستوى الدراسي ومن حيث المستوى الاقتصادي ومن حيث القدرات على الاستيعاب والفهم، وهذا يضيف عبئًا آخر على مصمم الرسالة لأن يأخذ هذه الأمور بعين الاعتبار إذا ما أراد للرسالة النجاح. أما ما نقصد بالبساطة فهو أن تكون الرسالة بعيدة عن التعقيد. وسواء أكانت منقولة عن مدرس الفصل أم الكتاب المقرر أم الفيلم التعليمي. . . . الخ فإن القاعدة تظل ثابتة وهي أن يراعى عامل البساطة في الرسالة لكي تؤدي الغرض المنشود.

٢ ـ أنها تلبي حاجة المستقبل.

٣ ـ أنها واضحة وسليمة.

المستقبل وخصائصـــه

ذكرنا عند حديثنا عن المرسل أنه قد يكون شخصًا كالمدرس وقد يكون آلة أو برنامجًا أو صورة، وقلنا إن للمرسل خصائص جئنا على بعض منها. كذلك المستقبل قد يكون شخصًا أو مجموعة أشخاص، وقد يكون آلة أو حيواناً. والرسالة التي يستقبلها المستفيد (المستقبل) قد تكون صادرة من شخص آخر أو قد تكون صادرة من المستقبل نفسه. كذلك تقوم الآلة في كثير من الحالات بدور المستقبل وخاصة في نظام الأتوماتيكية والبرمجة والعقول الإليكترونية. وسواء أقام الشخص بدور المستقبل أم قامت بهذا الدور الآلة، فإن هناك معلومات تصدر من المرسل ويدركها أو يستجيب لها المستقبل. كالابتسامة، وقرع الجرس، والإشارات الكهربائية والموسيقى، والألوان المختلفة، وحتى الحديث المجرد كلها تمثل نماذج ورموزًا يدركها المستقبل ويحدد سلوكه واستجابته على ضوئها. وما يهمنا من أمر المستقبل هنا هو الطالب. فالطالب مستقبل للرسالة التي تصله من المدرس أو الكتاب أو البرنامج الذي يشاهده أو يستمع إليه. وللمستقبل خصائص متعددة، منها ماله علاقة بالعوامل النفسية، ومنها ماله علاقة بالعوامل الاقتصادية، ومنها ماله علاقة بالعوامل الاجتماعية، ومنها ماله علاقة بالقدرات الطبيعية في الفهم واكتساب المهارة ونحو ذلك. ولعل من أهم ما يتحتم على مصمم الرسالة أو مدرس الفصل أن يدركه هو التركيب البيّن لطلبة الصف الواحد الذي يتطلب منا أن نميز بين واقع طلبة التعليم الخاص مثلاً، من حيث المعوقات التي يعيشونها وبين متطلبات المادة التعليمية التي يدرسونها. كذلك عندما تكون الرسالة مصممة لطلبة المرحلة الابتدائية فإن هناك حقيقة اختلاف النمو الجسمي للطلبة وقدراتهم العقلية المحدودة. والشيء نفسه يمكن أن يقال عن طلبة الثانوية أو المعاهد المتخصصة التي تخدم أهدافًا محددة.

الوسيلة وخصائصها

تعتبر الوسيلة ـ وخاصة الوسيلة التعليمية ـ محور مناقشتنا في هذا الكتاب ولعل من المفيد أن نقف عند بعض مراحل التطور لمفهوم الوسيلة أو تقنيات التعليم. مرت العملية التعليمية بمراحل تطويرية مختلفة وفي الوقت نفسه شهدت الوسائل التعليمية مراحل متعددة من التطور والتغيير. فقد كانت في بادىء الأمر تعرف بالمعينات التعليمية

أو وسائل الإيضاح، ثم أصبحت تعرف بالوسائل التعليمية (منصور، ١٤٠٦)، لكن هذه التسميات ما لبثت أن أصبحت محل نقد العديد من المهتمين بالتقنيات التربوية والتعليمية لأنها حصرت رسالة الوسائل كنشاط تابع ومعين للعملية التعليمية وليس جزءًا أساسيًا منها. وهكذا تطور المفهوم إلى الوسائل السمعية والبصرية، ثم المواد التعليمية، وبذلك أصبح للوسائل دور بارز في عملية الاتصال للأغراض التعليمية. واليوم أصبحنا ننظر إلى الوسائل والمعينات والتقنيات التربوية كنظام تعليمي متكامل ومتفاعل يشترك فيه المدرس والطالب والمادة التعليمية والمنهج وتقدم من خلال نظم وأساليب تعليمية مختلفة منها «التعليم المبرمج» و«التعلم الذاتي» و«التعليم المستمر» بالإضافة إلى أساليب التعليم التقليدي في الفصل. وهكذا ترسخ الدور الجديد لمفهوم التقنيات التربوية بل وأصبح اسم «الوسائل» لايخدم الغرض التربوي والتعليمي الذي نحن بصدده.

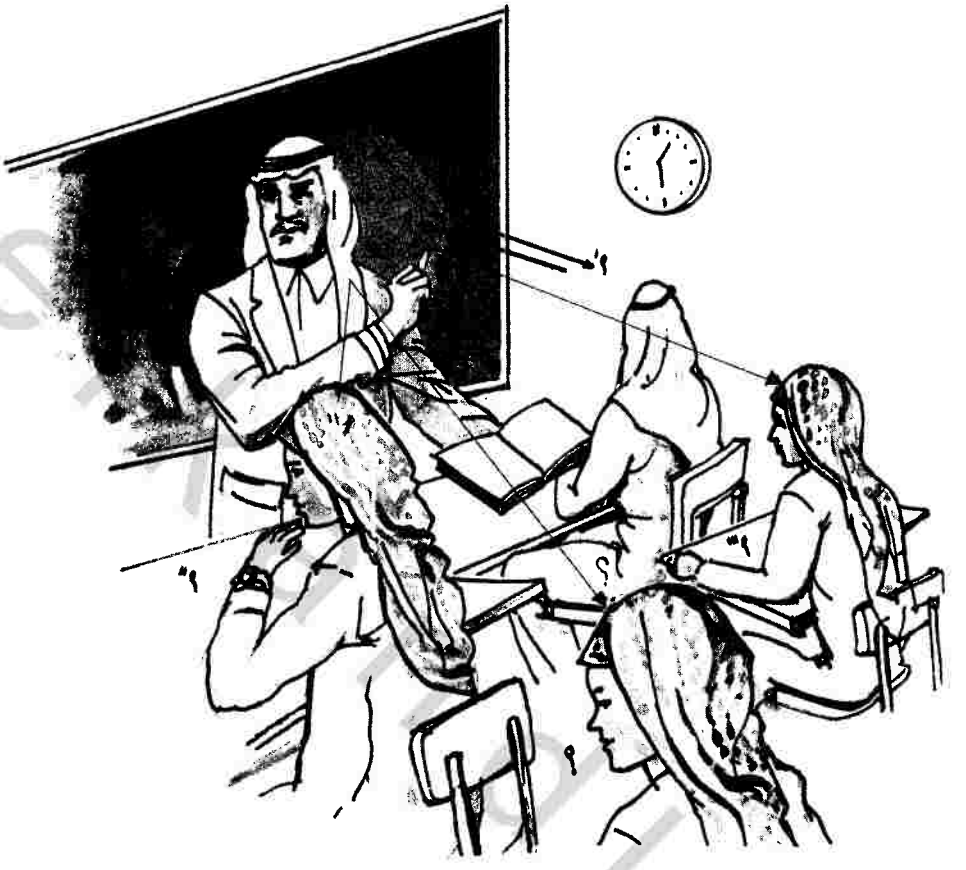
نقصد بالوسيلة تلك الأداة التي تساعد على نقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل، وبأقل قدر من معوقات الاتصال. وكما يقول (المشيقح، ١٤١٥هـ) يجب أن تكون الوسيلة مناسبة لموضوع الرسالة التي تحملها). فإشارة المرور التي أشرنا إليها في مكان سابق لن يكون بمقدور السائق مشاهدتها ما لم تكن مثبتة في مكان بارز وعلى ارتفاع مناسب. هذا الحامل للإشارة هو الوسيلة والذي قد لا يكون عموداً فقط. والمدرس الذي يستخدم فيلما سينمائيا متحركا لشرح موضوع عن شلالات نياجرا إنما يستخدم وسيلة وهي هنا الفيلم لنقل مادة الشلالات إلى التلاميذ. والوسيلة ليست فيلما فقط ولا يشترط في الوسيلة أن تكون أجهزة معقدة أو برامج متقدمة، ذلك أن السبورة وسيلة يستطيع المدرس استخدامها لكتابة إجابات الطلبة، أو النقاط الصعبة في موضوع الدرس أو ليرسم عليها شكلا ونحو ذلك. والخريطة أو الرسمة، وسيلة تساعد المدرس على شرح موضوع الدرس سواء في الجغرافيا أو التاريخ أو العلوم. والمؤثرات الصوتية وسيلة تساعد المدرس في توضيح أصوات بعض المخلوقات أو الآلات. وهكذا نلاحظ أن هذه الوسائل تنقسم إلى سمعية وبصرية. وهي غنية بالخبرة الحسية المباشرة. يقول ايبوخ E. Boch ، ١٩٦٢م: «تمتاز الوسائل السمعية ـ البصرية باحتوائها على خبرات مباشرة أكثر من الكلمات المجردة. وإذا ما استخدمت وسائل تعليمية سمعية ـ بصرية متعددة فإنه من الممكن الحصول على تعليم فعال يقوم على الخبرة الحية. ويضيف ايبوخ قائلاً: «لا تخلو أية وسيلة من محاسن ومن نقائص». وما يقوله ايبوخ لا

يعدو الحقيقة، فالحديث عن محاسن ومزايا الوسيلة التعليمية لا يجوز أن يصرف انتباهنا عن نواحي القصور المرتبطة بها. ففي مقدمة نواحي القصور أنه لا توجد وسيلة واحدة صالحة لجميع الطلبة ولجميع المواد ولجميع المدرسين. ذلك أنه لكل وسيلة قدرة على التأثير تختلف من شخص الى آخر، وهذا ما يفسر وجود فيلم سينمائي عن تجربة لتحضير غاز الهيدروجين مثلاً، وفي الوقت نفسه نجد شرائح شفافة للتجربة نفسها كما نجد صورًا شفافة، أو قد يقوم المدرس بتجربة معملية أمام طلبته حول الموضوع نفسه. والوسيلة قد تكون سمعية كالمحاضرة والتمثيلية والإلقاء بشتى الوسائل والمؤثرات الصوتية المسجلة، وقد تكون بصرية، كالشرائح والصور والخرائط والملصقات، وقد تكون سمعية بصرية كالأفلام السينمائية الناطقة والتليفزيون، وأشرطة الفيديو والكمبيوتر الناطق، والمواد التعليمية المبرمجة صوتًا وصورة، وقد تكون أدوات كالمربعات والمكعبات والمثلثات وأدوات الهندسة والمعامل والمختبرات ونحو ذلك. والوسيلة لها خصائص يغلب عليها طابع الشمول، كما أن هناك خصائص محددة تتعلق بكل وسيلة على حدة. ففيما يتعلق بالخصائص العامة نلاحظ وجوب أن تكون الوسيلة خالية من التعقيد أى أن تكون بسيطة، كذلك يجب أن تكون الوسيلة رخيصة وسهلة الاستعمال. وأن تكون صالحة للاستعمال الطلابي، وهذا يعني قدرتها على تحمل الاستعمال غير العادي من الطلبة، وفي الوقت نفسه تبعد عنهم الأذى.

التغذية الراجعة Feedback

ماذا نقصد بالتغذية الراجعة؟

يتميز الموقف التعليمي بأنه سلسلة من النشاطات المتواصلة داخل الفصل. وفي الشكل (٥) نجد مدرس الفصل وهو يرسل قدْرًا من المعلومات إلى الطلبة لنرمز إلى هذه المعلومات بـ (ا). فمن المفروض أن تبلغ هذه المعلومات طلبة الفصل على هيئة (ا) وهذا يفترض أن المعلومات التي بعث بها المدرس واضحة ودقيقة وسليمة وفي مستوى خبرات طلبته. لكن ماذا يحصل في حقيقة الأمر؟ هل يتلقى الطلبة المعلومات نفسها؟ طبعًا لا. فمهما بلغت درجة نقاء ووضوح الرسالة، ومهما بلغ مستوى أداء المدرس، ومهما بلغ مستوى ذكاء الطلبة فإنه ليس من المتوقع أن تصلهم الرسالة تمامًا كما صدرت من المرسل «المدرس». فهم يختلفون في قدرتهم على الفهم والاستيعاب

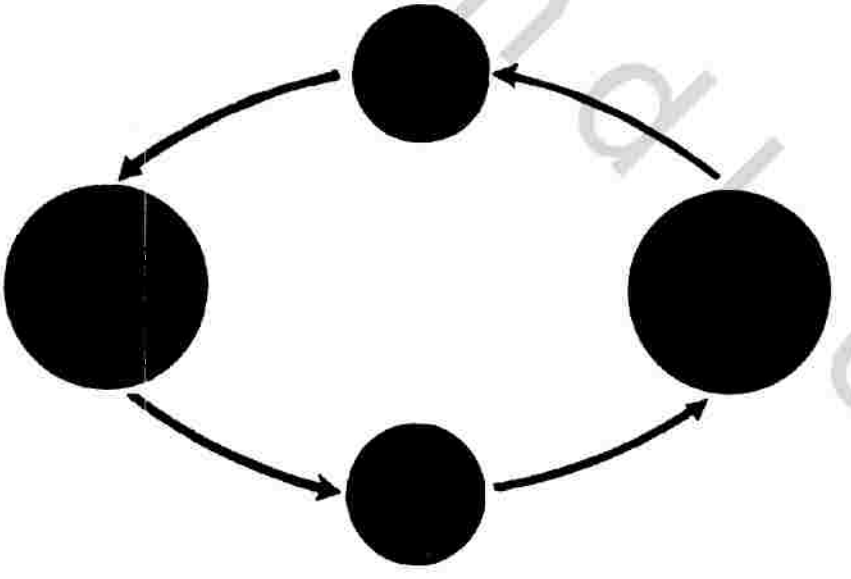


شكل (٥) عملية استجابة لرسالة

والاستماع وحتى الاستجابة. لنفرض أن المدرس سأل الطلبة «كم الساعة الآن؟» طبعًا هذا سؤال بسيط وعلى فرض أن صوت المدرس كان واضحًا وسليمًا وأن حجم الفصل عشرون طالبًا بمعنى أن الرسالة بلغت جميع الطلبة من أول مرة، فمن المتوقع أن نسبة قليلة جدًّا من الطلبة سوف ينظرون إلى ساعاتهم ويجيبون المدرس. وأن نسبة أخرى سوف تكتفي بالنظر إلى ساعاتهم، بينما تظل نسبة متوسطة قد لا تنظر إليها. وقد توجد نسبة قليلة يفترض أنها لم تسمع السؤال أو أنها لا تملك ساعات. فإذا مثلنا هذه الردود بالشكل الموضح أعلاه فإننا نجد أن المصدر أرسل معلومات (أ) ولكنها وصلت إلى الطلبة في مجموعات كما هو موضح في الشرح (ا) وهم الذين نظروا إلى ساعاتهم وأجابوه

و(اً) وهم الذين اكتفوا بالنظر إلى ساعاتهم و (اً) وهم الذين لم ينظروا إلى ساعاتهم، بينما (؟) والتي تمثل مجموعة لم يدركوا ما يقصده المدرس بالتمام.

ينظر بعض المربين إلى التغذية الراجعة على أنها أداة قياس مستمرة للطلبة داخل الفصل لقياس مدى استجابة الطلبة لموضوع الدرس. وللحقيقة فهذا العنصر يساعد المدرس في التأكد من انتباه طلبته واستيعابهم. ولا تقتصر التغذية الراجعة على المحاضرات الصفيَّة حيث يوجد المدرس مع طلبته وجهًا لوجه، وإنما تشمل جميع النشاطات التعليمية التي تقدم إلى الطالب سواء السمعية أو البصرية أو غيرهما وهذا ما يميز البرامج التعليمية عن غيرها من البرامج الثقافية والترفيهية ونحوها. ولعل الإشارة واجبة إلى شرام Schram الذي يرجع إليه الفضل في تصميم نموذجه عام ١٩٥٥م وفيه يوضح التغذية الراجعة، كما في الشكل التالي:



شكل (٦) نموذج شرام يوضح التغذية الراجعة في عملية الاتصال

وتفيد التغذية الراجعة مدرس المادة لأنها تحدد له خط سيره في نشاطه وما إذا كان يشبع حاجة الطلبة أم لا وما إذا كان يخدم أهدافه التعليمية أم لا، وما إذا كان الطلبة يتابعون موضوع الدرس ويفهمونه أم لا. ويعتقد شرام أن التغذية الراجعة تقود إلى ما يسمى بالاتصال المغلق Closed loop communication فالمرسل يبعث بالمعلومات أى الرسالة فيستقبلها الطالب كمستقبل ثم يحلل تلك المعلومات ومن ثم يصدر رسالة أخرى فيكون هو المرسل وهكذا.

الخلاصة

ارتباط الاتصال بالإنسان أو ارتباط الإنسان بالاتصال، هو ارتباط أبدي مستمر ومتجدد. ويمكن تعريف الاتصال بأنه ذلك النشاط أو سلسلة المناشط المتجانسة التي تتفاعل فيما بينها أو البيئة المحيطة بها وبصفة مؤثرة لتولد ناتجًا. . وبنظرة إلى تاريخ الإنسان البدائي نجد أنه عرف فن الاتصال ومارسه تمامًا كما يمارسه إنسان القرن العشرين اليوم. وقد ساعد فن الاتصال الإنسان لربط ماضيه بحاضره وحاضره بمستقبله. والإسلام كدين خالد وصالح لكل زمان ومكان له دور أساسي في فن الاتصال وجعل له قواعد روحية سامية، كالاتصال الروحي الإلهامي والاتصال الروحي العضوي والاتصال الروحي الجماهيري. والاعتقاد القائل بأن الاتصال مرتبط بالإنسان فقط لا يقوم على دليل، فهناك اتصال بين الإنسان والإنسان، وبينه وبين الحيوان، وبينه وبين الجماد أو الآله. كذلك فإن للاتصال عناصر مهمة لا يتم إلا بوجودها وهي: المرسل والمستقبل والرسالة والوسيلة. . أما فيما يتعلق بالعملية التعليمية فإن التغذية الراجعة تلعب دورًا مهمًّا، لربط المادة التعليمية والطالب والمدرس وباقي طلبة الفصل. . وما بلغه فن الاتصال اليوم من تقدم يرجع الفضل فيه إلى ما حققه العلماء من تطوير لأسلوب النماذج الذي وضع القواعد العلمية والنظريات المختلفة المنظمة له. ولعل أهمية الاتصال اليوم تتجلى في ارتفاع عدد المؤسسات العلمية التي تعني بفنونه واستخداماته. وكذلك ارتفاع عدد شركات الدعاية والإعلان والشركات التي تنتج البرامج والمواد التعليمية. . ونحوها.

المنـــاقشـــة

١ ـ تحرص إدارات المدارس على عقد اجتماعات دورية لمجالس الآباء. وقد أوكل إليك مدير المدرسة التي تعمل فيها بكتابة تقرير عن اجتماع مجلس الآباء الذي عقد يوم الثلاثاء بين الساعة الخامسة والنصف والثامنة مساء، بمسرح المدرسة وحضره عدد كبير من الآباء والمدرسين والطلبة. ناقش في تقريرك الذي تعده لمدير المدرسة أهم عمليات الاتصال التي برزت من ذلك الاجتماع، مثلاً لابد أن يكون قد حلّ موعد صلاة المغرب ولا بد أن يكون الجميع قد أدوا صلاة المغرب جماعة، وهنا نجد اتصالاً روحيًّا إلهاميًّا بين العبد وربه.. وهكذا.

٢ ـ أطلق كثير من المفكرين مثل ايدجار ديل Edgar Dale وغيره تعريفات مختلفة للاتصال، ومهما يكن فإن الاتفاق قائم بين المربين والمهتمين بعلم الاتصال، انه عبارة عن وحدة متداخلة من سلسلة عمليات وتفاعلات مختلفة تحقق ناتجا.. وعلى فرض أنك كنت تقف على حافة شارع وفجأة حدث تصادم بين سيارتين أمامك.. حلل هذا الحادث من وجهة نظر الاتصال.

٣ ـ كيف يمكن الاستفادة من التغذية الراجعة فيما يتعلق بالعملية التعليمية؟ استخدم نموذجاً يؤكد ما تقول. ناقش ذلك على ضوء ما درسته في هذا الفصل.