الفصـل الأول

ماهيــة الاتصــال وتقنيـاتــه

1- تمهيـد

2- مفهـوم الاتصــال .

3- أهمية و أهداف الاتصال.

3- 1- أهمية الاتصــال .

3- 2- أهداف الاتصــال.

4- خصائص وعناصر العملية الاتصالية.

4- 1- خصائص العملية الاتصالية.

4- 2 - عناصر العملية الاتصالية.

5- أهـم نماذج و تقنيـات الاتصـال .

5- 1- أهـم نماذج الاتصـال.

5- 2- تقنيـات الاتصـال.

obeikandl.com

1- تمهيد

إن كلمة اتصال تعني فكرة سحرية لكنها مثيرة للقلق أيضا ؛ فهي سحرية لأنها في دلالتها ذات الأصل اللاتيني، تدل على الدخول في علاقة، فهي فكرة التقاء الأشخاص واتصالهم، وخلق جسور بين العوالم والشعوب، المجتمعات والأفراد. وتعني أيضا نقل الأخبار، والمساعدة على نشر المعرفة، وتفتح العقل. لكن الاتصال من جهة أخرى يحمل معالم المجتمع الأتصالي، حيث الغزو والهيمنة وفقدان الحياة الخاصة ؛ وهو أيضا ميدان مناورة في المجال السياسي والإشهار التجاري، لذلك وجب علينا إعطاء هذا المفهوم تفسيرا سليما، من حيث كونه صفة الراهن المتغير، إن لم نقل إنه العامل الأساسي في حركية المجتمعات المعاصرة، أي إننا دخلنا عهدا جديدا هو عهد الاتصال، الذي تدخل ضمنه مجموعة من الظواهر، منها:

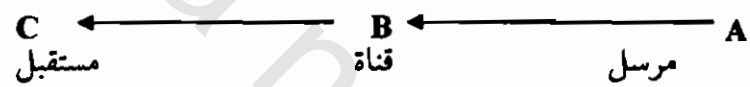
1- التطور الهائل في المجال السمعي البصري الذي عرفته البشرية بعد الحرب العالمية الثانية، بخاصة في مجال الراديو والتلفزيون، وما تبعهما من تطور أيضا في مجال الإشهار والماركوتينغ.

2- انتشار وسائل اتصال أخرى مثل: الهاتف، الفاكس والأنترنيت.

3- الاتصال بين الأشخاص، الذي سجل هو الآخر تحولات عميقة، شهدتها البشرية، مثل: تقهقر السلطة التقليدية (الأسرة، المدرسة، المؤسسة...إلخ). وقيام ممارسات جديدة مبنية

أساسا على الاستماع. الحوار، التفاوض، التبادل، أو بالأحرى الاتصال.

منذ أقل من 50 سنة فقط شهد هذا الحقل المعرفي تطورا مذهلا، أسهمت فيه سوسيولوجيا وسائل الاتصال، البسيكولوجيا، السيميولوجيا، وغيرها من العلوم والتيارات الفكرية التي جاءت لتوضيح خفايا الاتصال و غاياته. ومن المفارقات التي نجدها في فكرة الاتصال، أن هذه العملية هي الفعل الأكثر سهولة، بحيث تعني نقل معلومة من مرسل **A** إلى مستقبل **B** بواسطة قناة **C**، أي التواصل بالشكل التالي:



تنطبق هذه الوضعية على كل الحالات. وعلى الرغم من وضوح العملية، إلا أن 50 سنة من البحث المعمق حول الاتصال، بيَّن العكس من ذلك تماما؛ فالرسائل التي نعتقد أنها في غاية الوضوح ليست كذلك في الحقيقة، بحيث تحتمل تعدد المعاني، فالمستقبل عادة ما لا يكون مستقبلا سلبيا، إنه يسجل المعطيات المرسلة، لكنه يقوم أيضا بالانتقاء والتحويل.كما أن القناة والظروف التي تجري فيها، تتدخل هي الأخرى لتغير مجرى الرسالة.

وخلاصة ذلك أننا اكتشفنا أن الاتصال لا يعني فقط الإعلام، لكنه يعني أيضا البحث عن التأثير في الآخرين، أو إثارة إعجابهم، أو الدفاع عن موقف ما. وهذا يعني كذلك أن الاتصال ليس عملية واضحة. بل هو عملية

في غاية التعقيد، وبالتالي فإن المطلوب هو الكشف عن خباياه، حتى نتمكن من التحكم فيه بطرق أفضل.

على الرغم من أن تتبع تاريخ علوم الاتصال يشير بقوة إلى الفترة ما بين الحربين العالميتين في القرن الماضي، بوصفها الفترة التي شهدت نشوء النظرية، وتأصيل المفاهيم. إلا أن تداول المفاهيم واستخدام الوسائل، تم في فترات تاريخية سابقة على ذلك؛ سواء أكان ذلك في خطاب الفلاسفة القدامى، أم في تجارب الباحثين والخبراء في مجالات العلوم الإنسانية المختلفة. بل إن ظهور وسائل الاتصال ذاتها وتطورها كان في البداية نتيجة تأثير العوامل السياسية والتاريخية والجغرافية. أكثر من كونه تطبيقا لمفاهيم أو اختراعات علمية، كما يحدث في الوقت الحالي.

وبناء على ذلك فإنه لا يمكن التقرير بتطور العلم خلال النصف الثاني من القرن العشرين فحسب. ولكن تطور الأحداث والوقائع، التي كانت مجالا حيا للتجريب، هي التي سارعت بهذا التطور خلال تلك السنوات. بينما كانت المفاهيم والعناصر والعلاقات – بل والكثير من الوسائل والأدوات – قد استقرت في الفكر العلمي، الذي تناول التعريف والمحددات والعناصر. وتناولت في أدبياته الوظائف والاستخدامات.

وإذا كان مجال دراسة النشأة والتطور، الدراسات التاريخية؛ فإن تقديم التعريف والمحددات الأساسية، والعناصر، والتعريف بالوسائل، يعتبر مدخلا ضروريا لتناول النماذج، والنظريات الخاصة بالعملية الإعلامية، وهذا ما تتضمنه مباحث هذا الفصل.

2- مفهوم الإتصال :

ولكي ندرك أهمية العملية الإتصالية بكل تقنياتها يقتضي أن نتعرض أولا لمفهوم الإتصال ، حيث نجد على الرغم من تداول هذه الكلمة الواسع إلا أنها تحمل معان مختلفة و عديدة ، فقد نستعملها لنعني بها مجال الدراسة الأكاديمي أو النشاط التطبيقي الملازم له ، أو بوصفها علما أو فنا أو علاقات إنسانية أو وسائل إتصال جماهيرية أو حاسبات آلية شخصية كما أنها قد تهدف أو تعبر عن عملية هادفة مقصودة أو طبيعية تلقائية .

و لكن كل هذه الطرق أو المجالات و المعاني تركز أساسا على عنصر أساسي هو نقل المعلومات .

و عليه فقد وضعت عدة مفاهيم للاتصال ، نلاحظ من خلالها أن كل منها يؤكد على جانب أو آخر له أهميته في تحقيق العملية الإتصالية ، كما نلاحظ إختلاف هذا المفهوم من تخصص علمي إلى آخر تبعا للأهداف التي يسعى هذا العلم إلى تحقيقها .

و لنمر الآن إلى تعريف كلمة الاتصال لغة و اصطلاحا لنعطي نماذج لتعريفات بعض المهتمين بالاتصال .

إن الاتصال والمترجم عن الإنجليزية- **COMMUNICATION** -

- «كلمة مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية - **COMMUNIS** -

التي تعني الشيء المشترك و فعلها **COMMUNICARE** و هو أن يذيع الشيء أو يشيع» .[1]

كما تعني كلمة الاتصال : «التعبير و التفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين ...و تنطوي على عنصر القصد و التدبير» .[2]

و أي من هذه المفاهيم يوضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن المشاركة و التفاهم حول موضوع أو فكرة لتحقيق هدف أو برنامج.[3]

و يرجع اصل الكلمة في اللغة العربية إلى الفعل يتصل و الاسم يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أو تبادل الأفكار و الآراء أو المعلومات عن طريق الكلام أو الإشارات ، كما تعني الكلمة أيضا شبكة الطرق أو شبكة الاتصالات و كلها تؤكد على أهمية التفاعل و العلاقات الإنسانية بين البشر .

و نجد "مختار القاموس" قد عرفها على أنها : «وصل الشيء بالشيء وصلا »[4]، بمعنى نقل المعلومات و المعاني و الأفكار و المشاعر بين الأشخاص لتحقيق هدف معين أو غرض ما .

---

[1]- محمد سيد محمد- الإعلام و اللغة العربية – عالم الكتب – القاهرة ، مصر – 1992 –ص 23.

[2]- محمد سيد فهمي (بالتصرف)- تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية – دار المعرفة الجامعية – الإسكندرية، مصر – 1995- ص23 .

[3]- سمير محمد حسن – الإعلام و الاتصال بالجماهير و الرأي العام – علم الكتب – القاهرة –1984 ص23 .

[4]- الطاهر احمد الراوي – مختار القاموس – الدار العربية للكتاب – ليبيا – 1979- ص 679 .

وهناك من القواميس العربية الإنجليزية ما يستخدم فعل COMMUNICATE وكلمة COMMUNICATION كأحد مرادفات الفعل العربي – وصل – و – شارك – و تفاعل.

كما تعني الاتصال فنيا حسب ريكارد آندي RIKARD INDY «عملية يقصد بها مصدر نوعي بواسطتها إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي »[1] أي أنه عملية مقصودة هادفة و ذات مصدر وعناصر محددة .

كما يرى عالم الاجتماع تشارلز كولي بان الاتصال يعني : «ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو و تتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان و استمرارها عبر الزمان...» [2].

أما عالم الاجتماع تشارلز رايت CH.WRIGHT فهو يرى أن الاتصال هو : « عملية نقل المعنى أو المغزى بين الأفراد » [3] .

و قد وصف روجرز كنكايد KINCAID ROGERS الاتصال بأنه: « العملية التي يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلو إلى فهم

---

[1]- مصطفى حجازي – الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية و الادارة – دار الطليعة - بيروت ، لبنان – 1982- ص 18.

[2]- محمود عودة و السيد محمد خيري – اساليب الاتصال و التغيير الاجتماعي – دار النهضة العربية – بيروت ، لبنان – 1988- ص 07 .

[3]- نبيل عارف الجردي – مقدمة في علم الاتصال – مكتبة العين – الامارات –ط 3- 1985- ص 21،22.

مشترك... »[1]. أما الاتصال بالنسبة لجورج لندبرج فهو: « نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو الصورة أو لغة أو شئا آخر يعمل كمنبه للسلوك ...»[2].

أما الباحث كارل هوفلاند فيرى بأن الاتصال هو : «العملية التي ينقل عمدا فيها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين» .

و على عكس ذلك يرى إدوارد سباير بأن الاتصال يشمل الحالات التي لا يكون فيها نقلا متعمدا للمنبهات و هناك من يرى مثل ستيفنز بأن الاتصال يشير أيضا إلى التفاعلات غير البشرية حينما يسمي في تعريفه المرسل أو المستجيب أي كائن حي ، وهناك من يوسع دائرة الاتصال إلى التفاعل بين الآلات ، فيقول بان الاتصال بمعناه الواسع يتضمن كل الإجراءات التي يمكن بمقتضاها أن يؤثر عقل بشري على آخر أو جهاز على جهاز آخر.

في حين نجد أن فلويد بروكر **FLOYD - PROKER** فقد أوضح « أن الإتصال هو أي عملية لنقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر»، أما في مجال الإعلام فان الاتصال يعرف بأنه: «بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس، مختلفين

---

[1] - برنت روبن – ترجمة جماعية – الاتصال و السلوك الانساني –معهد الادارة العامة – السعودية – 1991- ص 91.

[2] - محمد سيد محمد – المسؤولية الاعلامية في الاسلام - الموسسة الاعلامية في الاسلام – الموسسة الوطنية للكتاب – ط 2- 1986- ص 29.

فيما بينهم في النواحي الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية والسياسية و يوجدون في مناطق مختلفة ».[1]

أما جون ديوي فقد ذهب إلى القول أن الإتصال هو « عملية مشاركة في الخبرة و جعلها مألوفة بين إثنين أو أكثر من الأفراد».[2]

أي إن الإعلام يتضمن جانبين

جانب واقعي
الأحداث اليومية
أخبار الدول و المجتمعات المحلية
أخبار الرؤساء و المسؤولين

جانب خيالي
القصص
المسرحيات
التمثيليات
الأغاني

و لذلك يعرف علماء الإعلام بأنه: " ظاهرة عامة و منتشرة تقوم بدور لا غنى عنه في تحقيق التفاعل الفكري و الحضاري داخل المجتمع الواحد وبين المجتمعات أي أن الخبر أو المعلومة سواء أكانت واقعية أو خيالية تتحقق خلال عملية مشاركة بين المرسل والمرسل إليه من خلال عملية التغذية العكسية أي ما يصل إلى المرسل من آراء و اتجاهات، وعليه فهي ليست مجرد عملية إرسال واستقبال لمعلومات أو أفكار أو مشاعر بل أنها تفاعل بين جميع العناصر و بالذات المرسل و المرسل إليه " .

[1] - برنت روبن - مرجع سبق ذكره- ص 91.

[2] - حسين عبد الحميد أحمد رشوان - مرجع سبق ذكره - ص 254.

ويبقى في الأخير أن نشير إلى أن مشكل المصطلحات المشابهة لمفهوم الاتصال ومنها الإعلام و المواصلات والتواصل و البلاغ و ... قد حل تلقائيا مع مرور الزمن حيث زال تدريجيا التشويش الذي كانت تحدثه الترجمات الأكاديمية والصحفية للكلمة الإنجليزية **COMMUNICATION** في بداية الأمر ليستقر الاستعمال الآن على كلمة – الاتصال – كعلم مستقل بذاته يحاول: « أن يدرس إنتاج ومعالجة وتأثير الرموز وأنظمة الشارات عن طريق نظريات قابلة للتحليل تحتوي على تعميمات شرعية تمكن من تفسير الظواهر المرتبطة بالانتهاج ، المعالجة والتأثيرات »[1].

3- أهمية وأهداف الاتصال:

3- 1- أهمية الاتصال:

لم يعد خافيا أننا نعيش عصر الاتصال، فقد تقدمت تقنيات الاتصال بشكل مثير وتعددت وسائله إلى حد جعل الأقمار الصناعية توحد بين القارات لتنقل الكلمة و الصورة عبر آلاف الكيلومترات وتعرضها مباشرة على الناس أجمعين. ومن ثمة نال موضوع الاتصال اهتمام الكثير من الدارسين الذين يعالجون الاتصال بوصفه عملية اجتماعية وضرورة من ضرورات استمرار الحياة الاجتماعية ذاتها، وازداد الاهتمام بأساليب السيطرة الاجتماعية وتوجيه الرأي العام بتطبيق مناهج البحث الحديثة في هذا المجال وذلك لأغراض متعددة : تربوية، سياسية، عسكرية، أو تجارية .

[1]-JUDITH LAZAR –LA SCIENCE DE LA COMMUNICATION P.U.F –PARIS – 1992 –P 04 .

1/- يمكن من خلاله زيادة مشاركة الأفراد في مشروعات التنمية وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم و ذلك لأن المعلومات التي يحصلون عليها من العملية الاتصالية تتسم بالصدق، الصراحة، الوضوح و الشمول.

2/- يكتسب أفراد المجتمع معلومات جديدة كما تزيد من فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره بالصحف و المجلات والإذاعة والتلفزيون ...

3/- يعتبر الاتصال أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها البعض و في تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها .

4/- يعتبر أداة فعالة لمواجهة الشائعات أو المعوقات التي تواجه أيا كان .

5/- الاتصال وسيلة أساسية في تحسين الأداء و التبادل الفكري بين الأفراد .

6/- يعمل الاتصال على خلق فرص الاحتكاك و التقارب بين الأفـراد والتقارب .

7/- مهارة الاتصال مهارة إنسانية فيها احترام الإنسان و قيمه وتفكيره ومشاعره ومن خلاله يتم مواجهة احتياجاتهم الأساسية .

3- 2- أهداف الاتصال:

إن عملية الاتصال تسعى إلى تحقيق هدف عام، و هو التأثير في المستقبل حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل و قد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها و تغييرها أو اتجاهاته أو على مهاراته . لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال إلى :

هدف توجيهي :

يمكن أن يتحقق ذلك عندما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة مرغوب فيها . ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

هدف تثقيفي :

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير و توعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم و زيادة معارفهم و اتساع أفقهم لما يدور من حولهم من أحداث.

هدف تعليمي :

حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

هدف ترفيهي أو ترويحي :

ويتحقق من خلال توجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل.

هدف إداري :

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل و توزيع المسؤوليات و دعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات و الهيئات.

هدف اجتماعي :

يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الناس بعضهم ببعض و بذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.

4- خصائص وعناصر العملية الاتصالية :

4- 1 خصائص العملية الاتصالية :

هناك عدة خصائص تمتاز بها العملية الاتصالية أهمها :

- **إن الاتصال عملية لها صفة التلقائية :**

إن أفراد المجتمع مدفوعين اجتماعيا إلى الاتصال ببعضهم البعض بطريقة تلقائية حتى يتمكنوا من الاستمرار في حياتهم الاجتماعية وعلى هذا فالاتصال هو من صنع الإنسان و المجتمع، حيث يمكن خلاله تحقيق الأهداف التي يسعى المجتمع إلى تحقيقها.

- **الاتصال ظاهرة اجتماعية عامة لها صفة الانتشار :**

يعتبر الاتصال من الظواهر العامة والمنتشرة على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات، كما يمارس في كافة المنظمات المحلية و الإقليمية والدولية ... حيث لا يمكن أن نتصور وجود إنسان يعيش بمفرده أو بعيدا عن الأحداث التي تدور في مجتمعه، كما لا يستطيع الفرد إشباع حاجاته إلا من خلال الاتصال بالأفراد الآخرين و كذلك الحال بالنسبة للجماعة و المجتمع.

- **الاتصال عملية موضوعية وواقعية :**

الاتصال لا يخضع للعوامل الذاتية وإنما يخضع للعوامل الموضوعية فلا يمكن للإنسان أن يخفي مشاعره السلبية اتجاه شخص آخر مهما مرت الأيام لابد أن يعبر الاتصال عن نفسه من خلال المشاعر الحقيقية والواقعية التي ترتبط بنوعية الأحداث في مكان معين وزمن معين. وعلى هذا فالاتصال يستمد أصوله من الواقع وما يترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين أطرافه.

- **الاتصال عملية تحقق ترابط المجتمع :**

يعتبر الاتصال وسيلة لتحقيق الترابط والتماسك بين الأفراد من خلال مواجهة الشائعات و كل ما من شأنه أن يسيء إلى أمن المجتمع و هو في ذلك يعمل على بث و نقل القيم و العادات و التقاليد و كل ما هو ذا قيمة في ثقافة أو حضارة البلد ثم العمل على المحافظة على السلوك الجيد و الحرص عليه ودعوة المجتمع للتمسك به بما يحافظ على هوية المجتمع وتحقيق الترابط بين أفراده و نبذ السلوك السيئ الذي يضر بالمجتمع فالاتصال لا ينقل المعلومات فقط بل ينقل أيضا العديد من الرسائل و التي قد تكون :

- على **مستوى المحتوى**: الوقائع ،خبرات ، الأفكار ، المطالب و كلها يعبر عنها باستخدام الكلمات .
- **على مستوى العلاقات:** وتتضمن الحالة الوجدانية، طريقة تقدير الآخرين ، كيفية التفاعل معهم ...

- **الاتصال عملية لها صفة الجاذبية :**

الاتصال عملية لها صفة الجاذبية تجعل الإنسان لا يكف عن تدعيم شبكة الاتصالات الاجتماعية، فأقاربه و زملاؤه في العمل و أصدقاؤه، بل أنه لا يكتفي بذلك بل يوسع من دائرة معارفه بتكوين علاقات مع الأفراد والجماعات في مجتمعه فقد تكون صفة الجاذبية :

- جاذبية شعورية حماسية .
- جاذبية شعورية هادئة .

4- 2- عناصر العملية الإتصالية:

مهما تنوعت عمليات الاتصال المختلفة فلن تتم عملية الاتصال إلا إذا توفرت لها جميع العناصر الرئيسية الأربعة : المرسل - المستقبل أو المرسل إليه - الرسالة - الوسيلة أو التقنية .

ولا يمكن أن تحدث العملية الاتصالية إذا غاب أحد هذه العناصر، حيث أن كل عنصر من هذه العناصر يؤثر في الآخر و يتأثر به فهي عملية ديناميكية ومستمرة .و سنحاول الآن استعراض هذه العناصر كل عنصر على حدا .

❖ المرسل:

المرسل هو مصدر الرسالة الاتصالية أو النقطة التي تبدأ عندها العملية الاتصالية، وقد يكون هذا المصدر هو الإنسان أو الآلة أو المطبوعة أو غير ذلك . و يحول هذا المصدر الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال القنوات الاتصالية المختلفة.

❖ **المستقبل:**

المستقبل هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة الاتصالية و يقوم بحل رموزها بغية الوصول إلى تفسير محتوياتها و فهم معناها و ينعكس ذلك في نمط السلوك الذي يقوم به، ولا يجب أن يقاس نجاح العملية الاتصالية بما يقدمه المرسل و لكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا. فالسلوك هو المظهر و الدليل على نجاح الرسالة و تحقيق الهدف .

❖ **الرسالة:**

الرسالة هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل أو هي الهدف الذي تهدف العملية الاتصالية إلى تحقيقه و هناك من يذهب إلى اعتبارها مجموعة من الموز المرتبة التي لا يتضح معناها إلا من نوع السلوك الذي يمارسه المستقبل .

❖ **الوسيلة:**

يمكن أن نشبه الوسيلة بأنها القناة التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل فهي باختصار عبارة عن قنوات للاتصال و نقل المعرفة ، فوسائل الاتصال كثيرة ومتنوعة و ضرورية ولا بد للرسالة الاتصالية أن تسلك إحداها. و إلا توقفت العملية الاتصالية .

ويجب التأكيد على أن وسائل الاتصال ضرورية ولا يمكن للعملية الاتصالية أن تتم في غيابها كما أنها تحتل ركنا أساسيا فيها. ووسائل الاتصال نجد منها:

- الوسائل الجماعية
- الوسائل الشخصية

5- أهم نماذج وتقنيات الاتصال:

5- 1 أهم نماذج الاتصال:

لقد ظهرت العديد من الدراسات كان الهدف منها هو توضيح عملية الاتصال وتحليلها ووصف أبعادها و تشخيص مجالاتها وهذا في شكل نماذج لتنظيم المعلومات و عقد المشابهات .

و النموذج هو محاولة لتقييم العلاقات الكامنة بين المتغيرات التي تصنع نظاما في شكل رمز . و تصنف النماذج حسب المنهج العلمي إلى نوعين :

- **النماذج البنائية:** وهي التي تظهر مكونات الشيء أو الحدث أي الرسمية .
- **النماذج الوظيفية:** وهي التي تحاول أن تبين لنا كيف تعمل الظاهرة.

و الآن سنحاول استعراض أهم هذه النماذج.

1/ نموذج هارولد لاسويل :

قدم - لاسويل - منظورا عاما للاتصال تجاوز حدود اختصاصه ألا وهو العلوم السياسية فقال أن العملية الاتصالية يمكن توضيحها بالعبارات اليسيرة التالية : من يقول ، ماذا و لمن و بأي وسيلة و بأي أثر ؟

ركز لاسويل على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال المتمثلة في المرسل ، المرسل إليه و الرسالة الاتصالية واعتبر الاتصال يسير في اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على الآخر عن طريق الرسالة التي يبثها .

الشكل رقم 01 يمثل نموذج هارولد لاسويل[1]

و قد أعطى - لاسويل - تعريفا أعم وأشمل للقناة فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلى الحديث اللفظي بوصفه جزءا من العملية الاتصالية وقدمت طريقته أيضا منظورا أعم لهدف أو تأثير الاتصال ، فالاتصال عنده يمكن أن يحقق الإعلام و التسلية و الإثارة و الإقناع.

[1]- Judith Lazar –La sciencc de la communication PUF-Paris 1992 P 105.

2/نموذج شانون وويفر:[1]

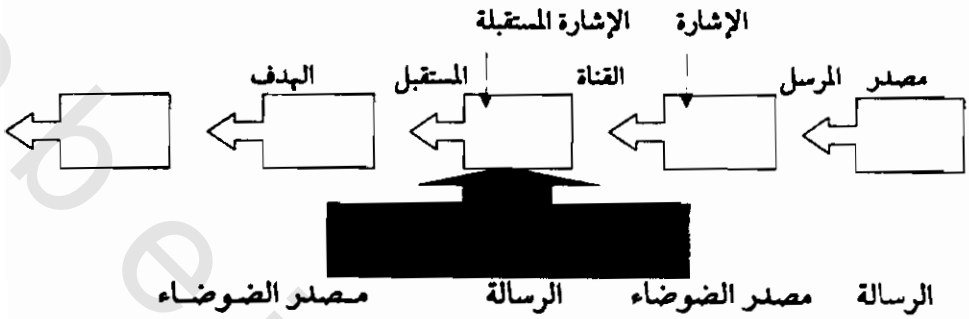
بعد عام من ظهور طريقة - لاسويل - نشر- كلود شانون - نتائج البحث الذي أجراه لشركة بل للهاتف لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات وكانت هذه النتائج هي أساس نموذج شانون وويفر للاتصال ففي كتابهمـا (النظرية الرياضية للاتصال) يصف المؤلفان طبيعة العملية الاتصالية بقولهما :

" سوف يستعمل مصطلح الاتصال هنا بصورة واسعة ليشمل جميع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر ، و هذا بالطبع لا يشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب بل يتعداه ليشمل الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح و الباليه ، و في الحقيقة فهو يشمل كل السلوك".

ومن خلال هذا نستنتج أن كلا من شانون و ويفر قد وصفا الاتصال من خلال ستة عناصر هي :

1. مصدر المعلومات .
2. المرسـل .
3. القنـاة .
4. المستقبـل .
5. الهـدف .
6. مصدر الضوضاء .

[1]- نفس المرجع السابق ص.ص 103



الشكل رقم 02 يمثل نموذج شانون و ويفر [1]

إن مصدر المعلومات هو الذي يختار رسالة معينة من بين مجموعة من الرسائل الممكنة ، و قد تتكون هذه الرسالة من كلمات منطوقة أو مكتوبة أو من الصور أو من الموسيقى ...إلخ .

ويحول جهاز الإرسال إلى رموز ترسل بواسطة قناة الاتصال من المرسل إلى المرسل إليه ، ففي حالة الهاتف تكون القناة سلكية والإشارة تيار كهربائي متغيرا في السلك و المرسل هو مجموعة الأجهزة التي تحول الصوت إلى ذبذبات التيار الكهربائي . وفي الحديث الشفهي فإن مصدر المعلومات يكون العقل والمرسل يكون الجهاز الصوتي الذي ينتج أمواجا صوتية في الإشارة التي ترسل في الهواء.

والمرسل هو نوع من المرسل المعكوس يغير الإشارة المرسلة إلى رسالة مرة أخرى و ينقل هذه الرسالة إلى الهدف. فعندما أتحدث إليك فإن عقلي يكون

[1] -Judith Lazar –La science de la communication PUF-Paris 1992 P 103.

مصدر المعلومات، وعقلك هو الهدف، و جهز نطقي هو المرسل وأذنك والعصب هما المستقبل .

الشكل رقم 03 يمثل نموذج مصدر المعلومات الإتصالية

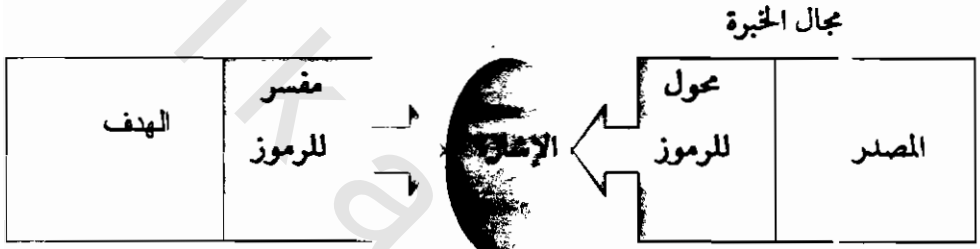
وتقدم وجهة النظر هذه توسعا واضحا في فكرة الاتصال لتشمل أنشطة أخرى كالموسيقى والفن والمسرح وكل سلوك بشري، بالإضافة إلى إدخال مصطلح الضوضاء الذي كان يرمز لأي تشويش يتداخل مع إرسال الإشارة مصدرها إلى هدفها، كما طورا قناة التصحيح و اعتبراها وسيلة للتغلب على المشكلات التي يخلقها الصوت و يقوم بتشغيلها قناة التصحيح مراقب يقارن بين الإشارة الأساسية التي أرسلت بتلك التي تم استلامها، و عندما تختلف الإشارتان ترسل إشارات إضافية لتصحيح الخطأ .

3/ نماذج شرام Shram:

لقد قدم شرام نماذج إضافية عن ديناميكية عملية الاتصال وأول هذه النماذج هو ما قال عنه أنه: " يمكن أن يكون الفرد مصدرا يتحدث أو يرسم أو يشير ويمكن أن يكون المصدر هيئة كالجريدة أو دار نشر أو محطة تلفاز أو أستديو سينمائي. وتكون الرسالة في شكل حبر على الورق، أو الموجات

الصوتية في الهواء ، أو الترددات في التيار الكهربائي أو إشارة باليد أو علما في الهواء أو أي إشارة أخرى يمكن شرحها لإعطاء معنى.

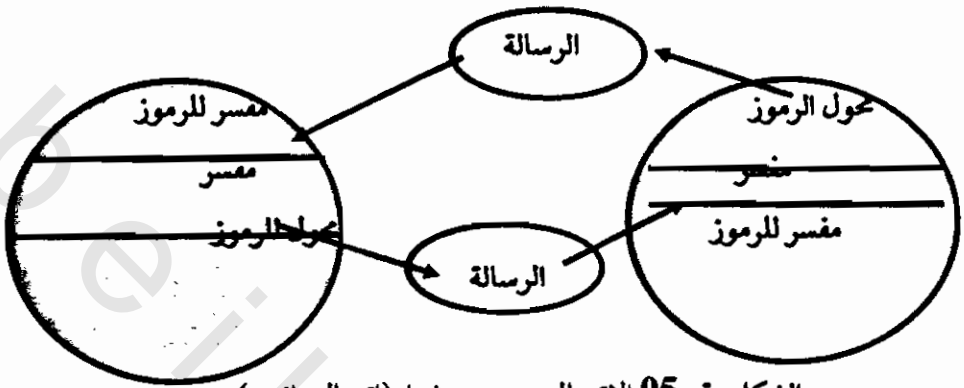
و الهدف قد يكون شخصا يستمع أو يشاهد أو يقرأ. و قد يكون عضوا من مجموعة يشترك في مناقشة أو مستمعا لمحاضرة ... فالاتصال عند - شرام - مجهود هادف يرمي إلى توفير أرضية مشتركة المصدر و المستقبل . حيث يقوم المصدر بتحويل الرسالة إلى رموز يمكن إرسالها .



الشكل رقم 04 مجال الخبرة

في هذا النموذج قدم - شرام - مفهوم مجال الخبرة الذي اعتبره ضروريا ليقرر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الهدف بالطريقة التي قصدها المصدر، وخلص إلى أنه في حالة عدم وجود مجالات خبرة مشتركة. فإن إحتمال أن تفسر الرسالة بطريقة صحيحة يكون ضعيفا .

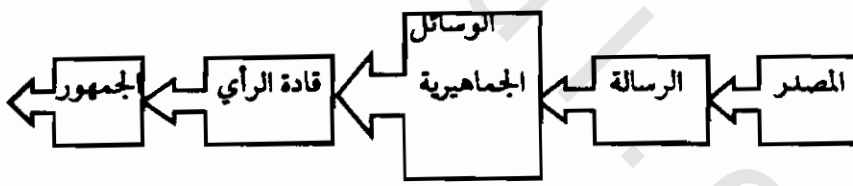
كما اقترح - شرام- أهمية التغذية الراجعة كوسيلة"feedback" للتغلب على الضوضاء حيث يغير المرسل رسالته في ضوء ما يلاحظه أو يسمعه من المستقبلين . كما بين أهمية عملية فك الرموز و دور ميدان الخبرة .



الشكل رقم 05 الإتصال حسب –شرام(اتصال دائري)

4/ نموذج إلياهو كاتزر وبول لازارسفيلد :

لقد قدم هذان العالمان السياسيان عام 1955 مفهومهما عن تدفق الاتصال على مرحلتين من خلال بحثهما في الرسائل السياسية المذاعة و المطبوعة حيث وجدا أن لها تأثيرا ثانويا و ضئيلا على قرار الناخبين في عملية التصويت .

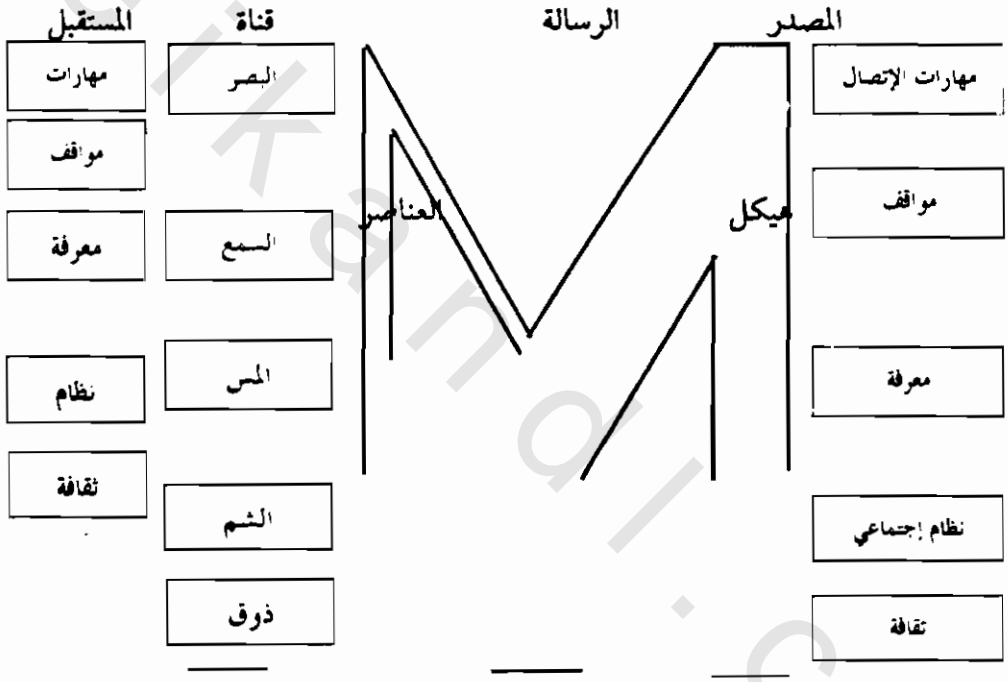


الشكل رقم 06 يمثلنموذج إلياهو كاتزر وبول لازارسفيلد[1]

[1] -Francis Bulle –Medias et Societés – 7ème edition Montchretie -Paris 1994 P 9.

5/ نموذج بيرلو :

وضع هذا النموذج لكل عنصر من عناصر العملية الاتصالية عوامل ضابطة، فالمهارة، المواقف، المعرفة، الثقافة والنظم الاجتماعية للمصدر ذكرت على أنها مهمة لفهم طريقة عملية الاتصال. كما أن المحتوى و المعالجة والرمز مهمة للرسالة، و قد اهتم النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسية للمعلومات و أن العوامل نفسها تؤثر على المستقبلين كمصادر.



الشكل رقم 07 يمثل نموذج بيرلو

لقد ركز بيرلو في شرحه للنموذج على أن الاتصال عملية متسلسلة والمعاني موجودة في الناس و ليس في الكلمات. أي أن تفسير الرسالة بشكل رئيسي يعتمد على المرسل و المستقبل. وما تعنيه الكلمات لهما أكثر منهم اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها .

6/ بعض نماذج الإتصال الأخرى:

- **نموذج أرسطو**: حيث يتم الاتصال فيه عن طريق التحدث بواسطة تهدف إلى إقناع المستمعين و يكون اتجاه المعلومات في اتجاه واحد.
- **نموذج دانس**: يقوم على تحويل الأفراد للرسائل باستعمال رموز ويقومون بتفكيكها بناء على خبرتهم الخبرة الاتصالية السابقة و ينكون اتجاه المعلومات اتجاه حلزوني لولبي.
- **نموذج واتز لاويك وبيفن وجاكسون**: يقوم على تبادل للرسائل بالسلوك حيث تختلف معاني الآراء مع كل شخص اعتمادا على الصلة الاتصالية بينهم ويكون للمعلومات في هذه الحالة اتجاهين مختلفين.
- **نموذج روجرز و كونكايد**: يكون فيه الأفراد مشتركون أو متصلون مع بعضهم البعض في شبكات يساهمون في الاتصال ويتبادلون المعلومات بغرض الوصول إلى فهم مشترك.

5- 2 تقنيات الاتصال :

- **أولا : الحديث أو الكلام :**

الحديث هو عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل أفكار ومشاعر واتجاهات المرسل إلى المرسل إليه عبر وسائل الاتصال المختلفة ، و هي تختلف بحسب درجة المواجهة و درجة المشاركة .

و حتى يكون المتحدث ذا درجة عالية من الإقناع يجب إن تتوفر لديه مجموعة من الخصائص أو السمات وهي

1. **السمات الشخصية :** و تتمثل في :

- **الموضوعية** : أي قدرة المتحدث على التصرف و إصدار الأحكام دون تحيز أو ذاتية .
- **الصدق** : أي مطابقة الأقوال للأفعال .
- **الوضوح** : أي أن تكون أفكار المتحدث واضحة و بلغة بسيطة ومادته منظمة و متسلسلة منطقيا .
- **الدقة** : أي أن الكلمات التي يستخدمها تؤدي المعنى المقصود بعناية .
- **القدرة على التذكير** : أي حضور الذهن أثناء الحديث .
- **الاتزان الانفعالي** : بأن يظهر المتحدث انفعالاته بالقدر الذي يتناسب مع الموقف و أن يكون متحكما في انفعالاته و معاملاته .

2. السمات الصوتية :

إن الصوت أحد عوامل نجاح المتحدث في مخاطبته للأخرين ويعتمد على :

- النطق بطريقة صحيحة .
- وضوح الصوت .
- السرعة ، فالتحدث بسرعة لا يجعل المستمع يتابع المتحدث .
- استخدام الوقفات .

3. السمات الإقناعية : و تتضمن :

- القدرة على التحليل و الابتكار .
- القدرة على العرض و التعبير .
- القدرة على الضبط الانفعالي .
- القدرة على تقبل النقد .

▪ ثانيا : الاستمـــاع

الاستماع هو مدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة لما يقوله المرسل، والاستماع الجيد هو سر نجاح الكثير من أنواع الاتصال، و بصورة عامة أهمية الاستماع تتجلى في :

- السمع أسبق الحواس .
- شرط أساسي للنمو اللغوي .

obeikandl.com

- يقوي انطباعات الود والصراحة ويعطي الفرصة للفهم الكامل والدقيق للآخرين .
- يوسع مدارك الفرد و يزيد من قدرته على الفهم من خلال تعلم الآخرين .
- يزودنا بالمعلومات الضرورية للفهم الكامل للآخرين .
- يساعدنا على اكتشاف البيئة و بالتالي التكيف معها بالصورة التي تحفظ لنا حياتنا .

و أثناء الاستماع تحدث خمسة عمليات بالترتيب :

1./ الإحساس : وهو الاستماع إلى الرسالة و أخذ بعض الملحوظات .

2./التفسير: أي تحليل ما يتم سماعه فأثناء السماع فالمستقبل يعطي معاني الكلمات تبعا لقيمه **ومعتقداته** و أفكاره .

3./ التقييم : أي تكوين رأي و انطباع حول الرسالة مع فصل الحقيقة عن الآراء الشخصية .

4./ التذكر : أي تخزين المعلومات لاستخدامها كمرجع في المستقبل .

5./ الاستجابة : أي الاستجابة للمرسل .

- **ثالثا : مهارة السؤال**
- **رابعا : مهارة الكتابة**
- **خامسا : المحاورة(المقابلة الشخصية)**
- **سادسا : الإجتماع**