الفصل الأول

الاتصال

المفهوم - الأهمية

openkanal.com

obeikandl.com

الاتصال الإنساني

يشير مفهوم الاتصال الإنساني Communication إلى العملية أو الطريقة التي بموجبها تنتقل الأفكار والمعلومات والخبرات بين الناس. وتأخذ هذه العملية سياقات وأفاق متعددة، تنطوي على طرق بدائية وبسيطة؛ كالإشارات والرموز الصوتية وبعض الطقوس الدينية والاجتماعية، وبين ما هو تقني ومعقد، يتمثل باستخدام الأقمار الصناعية والإشارات الرقمية... وصولا إلى التفاعل عبر الإنترنت Internet.

يشكل الاتصال محورًا أساسيًّا وحيويًّا لوجود وتطور المجتمعات البشرية؛ بوصفه يحمل معظم عمليات التفاعل الإنساني interaction human ، والتناقل المعرفي والحسي بين الأفراد والجماعات؛ فالإنسان كائن اجتماعي فيه نزوع إلى الاتصال ببني جلدته، وتأخذ هذه النزعة صفة ملازمة طيلة ما يهبه الله من رزق الحياة.

ويرتبط التفاعل والتكيف الإنساني في الاتصال إلى حد كبير بالإطار الدلالي FORM OF REFERENC ، أو اللغة المشتركة، والتي تعد إحدى مقومات نجاح ذلك التفاعل، ومن ثم نجاح عملية الاتصال برمتها، على أساس أن التفاعل الاجتماعي يتضمن عناصر ومكونات ذات تنظيم بشري، هي الأفراد والجماعات والمجتمعات، وعمليات معرفية مختلفة كالإحساس والإدراك والتفكير، وما ينتج عن هذه العمليات من متغيرات وتعديلات في السلوك والاتجاهات والمواقف لغرض التكيف مع البيئة الاجتماعية، وغالبًا ما يقترن هذا النشاط بسمات تأثير

وتشويق، تتضمن الجمال والفاعلية والوضوح؛ بقصد المشاركة Participation، والتعبير عن المعاني لإيجاد فهم أفضل للبيئة الاجتماعية؛ فالفرد يمضي يومه متحدثًا، أو مستمعًا، أو قارئًا ... منتجًا ومستوردًا للرموز symbols ، فهو بهذا الفعل محاصر ومقحم تماما في كل مكان أو زمان بنشاط اتصالي ما.

وتتنوع طرق وأساليب الاتصال وفقا لظروف الجماعة؛ كتوزيعها المكاني وحجمها، وبنائها الاجتماعي، بالإضافة إلى مستوياتها الحضارية والاقتصادية، فضلا عما تكتنف العملية من مقاصد وأغراض وهكذا؛ حيث تتراوح هذه الطرق والأساليب، من الإشارات الغامضة غير المحددة إلى القواعد المقننة، ومن الكتابة التصويرية البدائية إلى فن الاختزال الدقيق للعلامات الرياضية الواضحة والمحددة، ومن الصرخة التلقائية التي تنطلق بها القبائل البدائية، والتي تحمل معنىً جمعيًّا معينًا إلى الاصطلاحات العلمية المتداولة دقة وتفصيلًا.

هذه المعاني والاصطلاحات والإشارات والرموز تُفهم، ويتم تبادلها في نطاق أو نسق جماعي، أو اجتماعي، مختلف في الحجم والفاعلية والكيفية، تبعًا للسياقات التي تؤلف المجال الاتصالي ، ومدى التقارب الرمزي الاتفاقي Consensual ، فكما أن هناك اختلافات واستخدامات خاصة ومحددة لرموز الاتصال، فإن هناك إجماعًا أو شيوعًا Spread لبعض الأفكار التي تؤدي معنى معينًا.

ويختلف الأفراد- كما الشعوب- اختلافًا كبيرًا من حيث قدرتهم على الاتصال، من طبيعة الفرص السانحة أمامهم – القنوات – كما أن الفروق المعرفية (فجوة المعرفة) أيضا لها دور في تلك القدرة، وهذه لها عناصر؛ كالمستوى الثقافي، والاستعداد والذكاء والمركز الاجتماعي والاقتصادي والمناخ الاتصالي. إذن هناك متغيرات تؤثر في مدى وكيفية المشاركة ومدتها، والتفاعل في إطار هذا المصطلح

(الاتصال)، ففي مجال الإشارات Signals مثلا نرى الممثل المدرب يفوق الشخص العادي من حيث القدرة على توصيل ما يريده إلى الناس، كما يتفوق الرسام التشكيلي على الآخرين بلغة الألوان، وبقراءة الرموز البنائية للوحة أو الشكل الفني من حيث التناسب اللوني والحجم، والمساحات، والتناظر، وتجسيد الموضوع، كما يوجد تباين في مجالات الاستخدام اللفظي، والقدرة الكلامية والإقناعية لدى الأديب، والشاعر، والخطيب؛ إذ يتمتع هؤلاء بقدرة في التنوع اللغوي والبلاغي؛ حيث يتحدثون وينسجون رسائلهم أملًا في التأثير.

* * *

obeikandl.com

عملية الاتصال

يعود أصل كلمة اتصال Communication في اللغات الأوروبية إلى جذور الكلمة اللاتينية Communis ، التي تعني "الشيء المشترك"، ومن هذه الكلمة اشتقت كلمة Commune ، التي كانت تعني في القرنين العاشر والحادي عشر "الجماعة المدنية" بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وإيطاليا قبل أن تكتسب الكلمة المغزى السياسي والأيديولوجي فيما عرف بـ "كومونة باريس" في القرن الثامن عشر؛ أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة Communicare فمعناه "يذيع أو يشيع"، ومن هذا الفعل اشتق من اللاتينية والفرنسية نعت Communique ، الذي يعني "بلاغًا رسميًّا"، أو بيانًا أو توضيحًا حكوميًّا. وقد تعددت المفاهيم التي طرحت لتحديد معنى الاتصال بتعدد المدارس العلمية والفكرية للباحثين في هذا المجال، وبتعدد الزوايا والجوانب التي يأخذها هؤلاء الباحثون في الاعتبار عند النظر إلى هذه العملية. فعلى المستوى العلمي البحثي يمكن القول بوجود مدخلين لتعريف الاتصال:

المدخل الأول: ينظر إلى الاتصال على أنه عملية يقوم فيها طرف أول (مرسل) بإرسال رسالة إلى طرف مقابل (مستقبل) بما يؤدي إلى إحداث أثر معين على متلقي الرسالة.

المدخل الثاني: يرى أن الاتصال يقوم على تبادل المعاني الموجودة في الرسائل، والتي من خلالها يتفاعل الأفراد من ذوي الثقافات المختلفة؛ وذلك من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى، وفهم الرسالة.

يهدف المدخل الأول إلى تعريف المراحل التي يمر بها الاتصال، ويدرس كل مرحلة على حدة، وهدفها وتأثيرها على عملية الاتصال ككل. أما التعريف الثاني فهو تعريف بنائي أو تركيبي؛ حيث يركز على العناصر الرئيسية المكونة للمعنى، والتي تنقسم بدورها إلى ثلاث مجموعات رئيسية:

١- الموضوع: إشاراته ورموزه.

٢- قارئو الموضوع والخبرة الثقافية والاجتماعية التي لديهم والإشارات والرموز التي يستخدمونها.

٣- الوعي بوجود واقع خارجي يرجع إليه الموضوع الناس.

وفي ضوء المدخل الأول عرف بعض الباحثين الاتصال بالنظر إليه كعملية يتم من خلالها نقل معلومات أو أفكار معينة بشكل تفاعل من مرسل إلى مستقبل بشكل هادف، ومن نماذج هذه التعريفات:

* **الاتصال**: هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة معينة، أو مجموعة من الرسائل من مرسل، أو مصدر معين إلى مستقبل، أما الاتصال الجماهيري فهو ذلك النمط من الاتصال الذي يتم بين أكثر من شخصين لإتمام العملية الاتصالية، والتي غالبا ما تقوم بها بعض المؤسسات أو الهيئات عن طريق رسائل جماهيرية.

obeikandl.com

* **الاتصال**: هو نقل أو انتقال للمعلومات والأفكار والاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة لآخر أو للآخرين من خلال رموز معينة.

* **الاتصال**: يعرف على أنه عملية تحدد الوسائل والهدف الذي يتصل أو يرتبط بالآخرين، ويكون من الضروري اعتباره تطبيقا لثلاثة عناصر: العملية – الوسيلة – الهدف.

* **الاتصال**: عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة، فكرة، أو خبرة، أو أي مضمون اتصالي آخر عبر قنوات اتصالية، ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا فيما بينهما.

وفي ضوء المدخل الثاني الذي ينظر إلى الاتصال على أنه عملية تبادل معاني، يعرف بعض الباحثين الاتصال كعملية تتم من خلال الاتكاء على وسيط لغوي، في ضوء أن كلًّا من المرسل والمستقبل يشتركان في إطار دلالي واحد؛ بحيث ينظر إلى الاتصال هنا على أنه عملية تفاعل رمزي، ومن نماذج هذه التعريفات:

يقول الباحث الإعلامي **"جورج لندبرج"**: إن كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عادة (حركات أو صورًا أو لغة أو أي شيء منبه للسلوك).

ويرى الباحث المصري **"محمود عودة"** أن الاتصال: العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس في نسق اجتماعي، صغيرًا كان أم كبيرًا.

وهكذا يمثل الاتصال العملية الرئيسية التي تحمل بداخلها عمليات فرعية وأوجه نشاط متنوعة، وهو تفاعل بالرموز اللفظية وغير اللفظية، الشخصية وغير الشخصية، بين طرفين:

أحدهما مرسل، والثاني مستقبل، ينشأ عنه تفاعل وردود فعل، إيجابية كانت أم سلبية.

ومن ثم فإن الاتصال عملية يتم فيها تبادل المفاهيم بين الأفراد، من خلال نظام الرموز المتعارف عليها، ويعتبر استخدام الكلمة من أكثر وسائل الاتصال شيوعا بين المرسل والمتلقي. ولم يكن علم الاتصال حديث النشأة، بل له جذور تاريخية عميقة؛ حيث وضع أرسطو أسسا علمية، لا تزال قائمة للتفاعل بين الخطيب (المرسل) والجمهور (المستقبل)، تقوم على أن يعد المرسل رسالته (خطبته) بصورة شيقة وجذابة ومقنعة، حينها يمكن أن تؤثر في الجماهير بالصورة المستهدفة؛ ذلك أنه لا قيمة للاتصال ـ من وجهة نظره ـ ما لم يكن مقبولا ومفهوما من الجمهور (المستقبلين)، في حين أوجب ابن خلدون أن يتأكد من أمانة الراوي (المرسل) وصدقه، وسلامة ذهنه، وعقيدته، وخلقه، وقيمته الشخصية. وهناك نظريات حديثة للاتصال؛ منها نظرية (كولن) التي تعتمد على عقل الإنسان باعتباره المركز الرئيسي للاتصال بالنسبة للإنسان، سواء في الإرسال أو الاستقبال، أما (ستينفسون) فقد ربط بين نظريته في الاتصال و(الإمتاع)؛ على أساس أن (المستقبل) يشعر بالاستغراق والمتعة فيما يقرأ أو يشاهد، لا سيما في الاتصال الجمعي، وأنه لكي تستمر المتعة فيما يقرأ أو يشاهد أو يسمع، فمن الضروري أن تتخلل العملية الاتصالية بعض القطع الموسيقية أو الأغنيات الخفيفة لتقليل حالة الضغط الإعلامي على المستقبل، أما نظرية (لازار سفيلن)، فتركز على الجماهير (المستقبلين)، وعلى الرأي العام وقادة الرأي العام، أن لقادة الرأي العام دورا مؤثرا في الرأي العام، بل وتستطيع خلق رأي عام وفق أطروحات المرسل خاصة، إذا اعتمد على الحقائق، وعلى استمالة عواطف الجماهير.

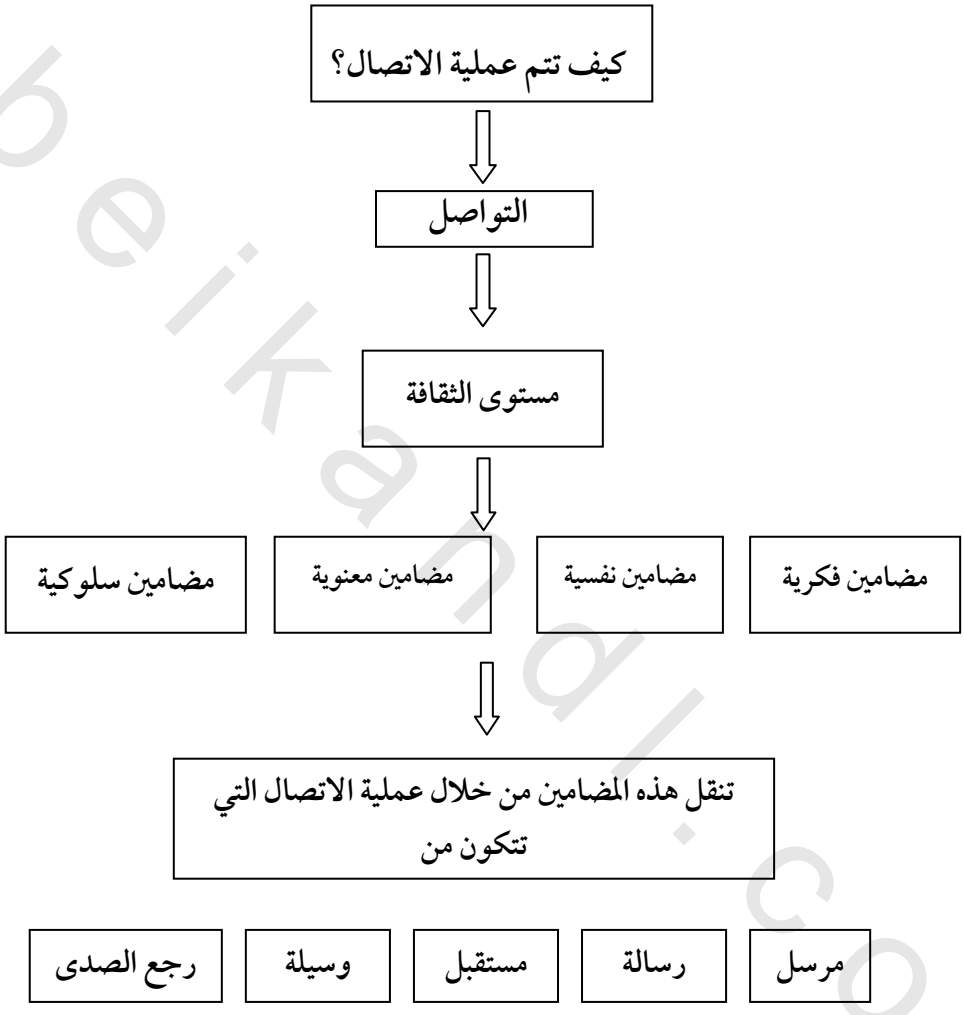
ولذلك تشكل وسائل الاتصال ركائز أساسية لتبادل الأفكار والمعلومات بين أفراد المجتمع، وتعد أساسا لتفاعلاته الاجتماعية وتقريب وجهات النظر بين المجتمعات المختلفة وبين مواطني البلد الواحد كذلك.

مفهوم الاتصال كما عرفه دان نومو (Dan Nimo) بأنه (عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ، تشكل في عقولهم صورًا ذهنية للعالم، ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز)، فيما عرفه أحد المختصين العرب على أنه (العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة، بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة).

وتأسيسا على ما تضمنته التعريفات أعلاه، فإن النشاط الاتصالي، بمفهومه العام عملية مستمرة تؤثر وتتحكم في مجرى الاستجابات المتعددة التي يطلقها الفرد تجاه المثيرات Exciting ، فإن هذا التأثير والتحكم ينطوي تحت فرضيات متعددة Multi - Purpose ومسببات، بعضها تتعلق بخصائص بناء الاتصال، والآخر متعلق بالحاجة إلى التكيف الاجتماعي والدفاع عن الذات من خلال أبعاده الذاتية والشخصية.

* * *

obeikandi.com



تتكون عملية الاتصال من أربعة عناصر لا تتم عملية الاتصال إلا بها، وهي:

obeikandl.com

(المرسل، والرسالة، والوسيلة، والمستقبل) ، ويضيف البعض إلى تلك العناصر الأربعة عنصرًا آخر مهمًّا، هو (التغذية الراجعة). وفيما يلي نتناول كل عنصر من تلك العناصر بشيء من الإيجاز:

١ – المرسل: وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال.

٢ – الرسالة: وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل. ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معًا.

٣ – الوسيلة: وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

٤ – المستقبل: وهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة، ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس)، ثم يقوم بتفسير رموزها، ويحاول إدراك معانيها.

٥ – التغذية العكسية (أو الاستجابة):

وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها وتأكده من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة. ويشير الباحثون إلى أن سرعة حدوث التغذية العكسية "تختلف باختلاف الموقف، فمثلًا في المحادثة الشخصية أو محاضرة مباشرة وجها لوجه يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة، بينما ردود الفعل لبرنامج أو مذاع أو مسجل ربما لا

تحدث إلا بعد فترة طويلة، باستثناء الوسائل الحديثة، وخاصة الإنترنت الذي أهم ما يميزه هو الاستجابة المباشرة لما تتيحه من تفاعل مباشر بين المرسل والمتلقي.

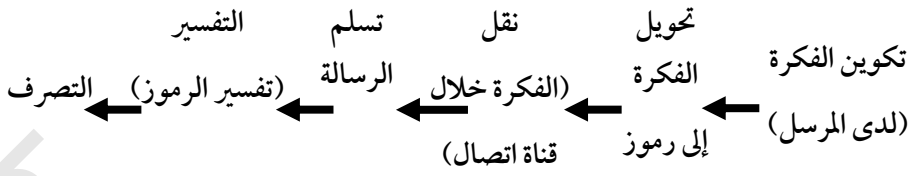
وتعد عملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال؛ حيث يتبين - فيما إذا تمت - عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا.

الصور البسيطة لعملية الاتصال

ولأن عملية الاتصال لا تتم وفقًا للتقسيم السابق لعناصر الاتصال، وإنما هو لغرض الدراسة النظرية فقط؛ فقد طورت عدة نماذج لتوضيح خطوات الاتصال، وتم إدخال عناصر أخرى، وإن كانت تستند على العناصر السابقة.

ومن أشهر تلك النماذج نموذج ديفز (١٩٩٧م) الذي يقسم عملية الاتصال إلى ست خطوات متتالية، هي: تكوين الفكرة لدى المرسل، ثم تحويل الفكرة إلى رموز، ثم نقل الرسالة خلال قناة الاتصال، ثم تسلم الرسالة، ثم تفسير الرموز وتحويلها إلى رسالة مرة أخرى، ثم القيام بعمل أو تصرف ما.

obeikandl.com



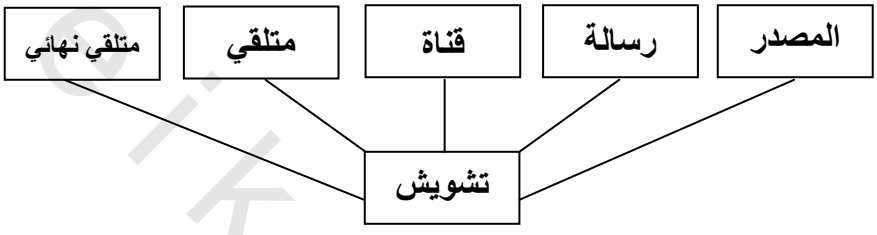
عمليات الاتصال عند ديفز

* * *

obeikandl.com

نموذج شانون

مخطط نموذج شانون



من خصائص نموذج (شانون) و(ويفر):

١- لا يأخذ بالعلاقة بين المرسل والمستقبل.

٢- لا يأخذ بعين الاعتبار بالخلفيات الاجتماعية والثقافية للمرسل والمستقبل.

٣- لا يأخذ بالظروف المحيطة بعملية الاتصال؛ كالفرح والحزن.

من سلبيات نموذج (شانون) و(ويفر):

١- خطي بسيط وغير دقيق؛ لأنه يصف الاتصال بأنه عبارة عن عدة مراحل تبدأ من نقطة، وتنتهي بنقطة، في حين أن عملية الاتصال أكثر تعقيدا.

٢- في الاتصال المباشر مثلا يتحول المستقبل بدوره إلى مرسل؛ ولذلك لا يمكن هنا القول بأن الاتصال خطي.

كيف تتم عملية الاتصال حسب (شانون) و(ويفر)؟:

١- مثير داخلي يتحول لفكرة داخل عقل الإنسان.

٢- ترميز الفكرة إلى رسالة.

obeikandi.com

٣- نقل الرسالة للمستقبل.

٤- فك رموز الرسالة من جانب مستقل في صورة أفكار.

٥- فهم الرسالة من جانب المستقبل.

من الخطوات التي يقوم بها المرسل في نموذج (شانون) و(ويفر) :

١- اتخاذ قرار الاتصال.

٢- الترميز.

٣- النقل.

من الخطوات التي يقوم بها المستقبل في نموذج (شانون) و(ويفر) :

١- استقبال الرسالة.

٢- فك الترميز.

٣- الفهم أو الاستيعاب.

من الانتقادات الموجهة إلى نموذج (شانون) و(ويفر) :

١- معظم عمليات الاتصال المباشر تتضمن عمليات تبادلية بين الطرفين، وبالتالي لا يمكن أن يكون النموذج خطيًّا.

٢- كل المعاني ينقلها طرف إلى الطرف الآخر، يتأثر بالعلاقة بينهما.

٣- الظروف المحيطة تؤثر في الموقف الاتصالي.

٤- إن نموذج شانون خطي بسيط وغير دقيق، ولا يأخذ بعين الاعتبار عملية الاتصال وتعقيداتها.

obeikandl.com

وإذا حاولنا أن نبحث عن سبب تعدد تعريفات الاتصال، نجد أنه يرجع للأسباب التالية:

١- أن الاتصال كعلم يتداخل مع أكثر من علم؛ مثل: علم النفس، وعلم الاجتماع، وعلوم الإعلام، حتى أصبح هناك ما يعرف بعلوم الاتصال والإعلام وهكذا...

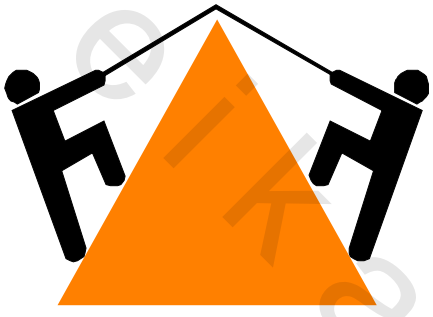
٢- علم الاتصال علم قديم، بدأت أهميته تظهر بشدة حديثا.

٣- تعتبر ظاهرة الاتصال من الظواهر الاجتماعية المعقدة التي أحدثت ثورة في عملية الاتصال المباشر التقليدي لتستبدله بحكم الاتصال عن بعد.

٤- كان لتطور التكنولوجيا دور في غياب التعريف الموحد لعملية الاتصال؛ فأقل ما نقصد بكلمة "اتصال": الاتصال المباشر بين شخصين أو أكثر، والاتصال عن بعد عبر وسائط تقنية (التليفون، التليفزيون، الراديو، المعلوماتية، الوسائل الرقمية ...)؛ فالتقدم كان هائلا، والتطورات مدهشة حتى إن التواصل المباشر بين طرف من العالم وطرف آخر، بواسطة الصوت والصورة أو المعلومات أصبح أمرا حاصلا، ولم يقتصر على الدول الغنية، كما أن التفاوت بين الطابع (العالمي الطبيعي) للتقنيات وصعوبات التواصل الظاهر أكثر فأكثر بين المجتمعات - هو أحد خصائص القرن العشرين، مع كل ما قدمته الإيديولوجيات الفنية من تقريب للمسافات وتوحيد للمضامين التواصلية.

* * *

خصائص الاتصال الإنساني



من خلال مضامين التعريفات في أعلاه، يمكن الإشارة إلى محددات وخصائص العملية الاتصالية بكونها نشاطًا إنسانيًّا تفاعليًّا بين الأفراد، ومن هذه المحددات:

أولا: حاجة اجتماعية:

الاتصال حاجة اجتماعية عملية بالنسبة للدول النامية؛ فمنذ أن أصبح النموذج المهيمن هو نموذج الانفتاح، منذ انهيار النظام الاشتراكي بالذات على الصعيد التجاري وعلى صعيد التبادل والدبلوماسية، فإن تقنيات الاتصال تؤدي دورا إيجابيا ضروريا. فبما أن المسائل كلها منفتحة ومتفاعلة، فالأنظمة التقنية كلها من حواسيب، وشبكات إلكترونية، وأقمار صناعة، كلها ضرورة عملية، لا علاقة لها بنموذج الاتصال الموحد (الاتصال العالمي) لم يعد له علاقة بأفق الاتصال على مستوى الأفراد والجماعات الصغيرة ومعناه.

يبقى أن هناك قاسما مشتركا بين التعريفات الثلاثة لكلمة (الاتصال): المباشر والتقني، والعملي، وهو التفاعل. فالتفاعل هو بحد ذاته ما يعرف عن الاتصال ومن اللحظة التي تتكاثر فيها التفاعلات، نحصل على المزيد من (التواصل)، وهذا ما يتيحه الإنترنت كأحدث وسائل الاتصال.

وتزداد أهمية الاتصال في العصر الحديث؛ حيث إنه تم تقصير المسافات بين دول العالم عن طريق عمليات الاتصال المختلفة؛ فالاتصال ما هو إلا وسيلة لنقل المعلومات عبر التاريخ؛ فنحن نستمع ونتحدث ونقرأ ونترك خبرات ونكتسب

خبرات ونتعرف على كثير من الرموز التي تعد شفرة خاصة لعملية الاتصال. لذا؛ فالاتصال هو أحد مظاهر السلوك الإنساني، ودليل على مدى تحضره وقياس فعاليته مع ذاته ومع من يحيطون به، سواء أكان هذا الاتصال مقصودًا أو عشوائيًّا أو إعلاميًّا أو إقناعيًّا واضحًا أو غامضًا.

ثانيا: عملية مستمرة (حركية):

العملية الاتصالية نشاط مستمر لا يتوقف أو يتجمد عند نقطة أو حالة أو واقع معين، إنما تعتمد على مجمل العوامل الشخصية والثقافية والبيئية، والتي بدورها توحّد الشخص مع الظرف أو الموقف، تحت تسمية (الموقف الاتصالي Communication Stand)؛ إذ إن انتقال المعلومات بين الأفراد- سواء أكان هذا الفرد مستقبلًا أم مرسلًا- خاضع إلى سلسلة طويلة من الخبرات والانطباعات والعوامل التي تتصل بمواقف أخرى أكثر تعقيدًا. وبذلك فإن عملية الاتصال لا تحدث من فراغ، إنما هي تراكم وانسجام وسياقات أخرى متصلة.

هذا الاستمرار وتلك الحركية تعني نشاطًا تفاعليًّا تراكميًّا Accumulative مسلسلًا بين عناصر المنظومة- مجمل التكوينات والعناصر- التي تشكل الفعل الاتصالي، ومن خلال هذا النشاط تنمو وتتطور وتتغير مفاهيمه وسلوكياته نحو المثيرات والمواقف تبعا لسياقاته الاجتماعية والثقافية والاقتصادية؛ ذلك أن النشاط الاتصالي مرتبط إلى حد كبير بالخلفيات (ذكريات، تجارب، صور ذهنية، اتجاهات ... إلخ)، ومرتبط بالوقائع والاعتقادات التي تضيف إلى ذلك الهدف باعتبار أن الاتصال مجهود غرضي، يقع ضمن إنشاء وصياغة المعاني بقصد الاشتراك بين طرفي عملية الاتصال (المرسل والمستقبل).

ثالثًا: تفاعل اجتماعي:

يشير مفهوم التفاعل Interaction إلى أنه: (أي موقف يتبادل التأثير فيه شيئان أو أكثر، ويتضمن نوعا من الاحتكاك والمبادلة؛ بحيث يكون حافزا لردود فعل الطرف الآخر). وبما أن الاتصال عملية اشتراك واندماج مقصودة Deliberate Communication Process بين الأفراد والجماعات، فإنه بذلك يرتبط عضويًّا بمرجعياتهم الاجتماعية والسياسية ونسق بنائهم الثقافي والأيديولوجي.

ويرى الكثير من الفلاسفة- أمثال هوسرل (Husserl) وهيديجر (Heiddeger)- أن التفاعل هو جوهر الاتصال. فعلى المستوى الذاتي Interpersonal يعطي الأفراد دلالات ومعاني وتفسيرات للرسائل ذاتيًّا، وقد يختلفون عن الآخرين؛ ذلك أن الفرد يتفاعل بشكل نشط مع المؤثرات البيئية والاجتماعية من خلال طبيعته السيكولوجية والاجتماعية وتراكم خبراته، كما أنه على النطاق الشخصي غالبًا ما تحمل الموروثات والطبائع بعدا أساسيا في إضفاء طابع إيجابية الاتصال، ويمكن الجزم بأن المجتمع الكوني لا يستطيع الحياة من دون الاتصال. وبالمقابل فالاتصال لا يمكن أن يحدث إلا داخل إطار أو نسق اجتماعي.

رابعًا: نظام من الرموز:

تشكل العلاقة الرمزية جوهر العملية الاتصالية، وتقع قاسمًا مشتركًا بين عناصرها، والرمز (هو ما يستخدم عمدا؛ ليحل محل الشيء أو معنى آخر).

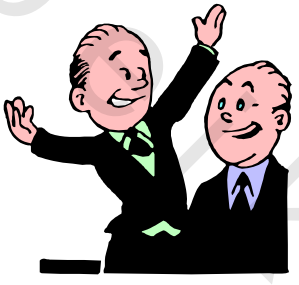
والرمز Symbol حسب مفهوم وايت (White) هو (شيء يكتسب قيمته أو معناه ممن يستخدمونه)؛ فالمعنى ليس أصيلا في الرمز، إنما ينشأ معنى الرمز من التفاعل الإنساني، كما يبقي عليه ويثريه، وهو ما يسمى بالتفاعل الرمزي

interaction symbolic ، والذي يعد الشكل المثالي من التواصل المميز والملازم للحياة الاجتماعية وأداته في البقاء والاستمرار؛ فضعف المشاركة الرمزية تجعل الفرد منعزلًا وغريبًا وضعيفًا إلى حد كبير، وكذلك الترميز يعني (العملية التي على وفقها يقوم الأفراد بتحويل الأفكار والمهارات والمفاهيم في أشكال مختزلة، وبشكل عمدي أو تلقائي؛ ليتم إدراكها، ومن ثم تعديل السلوك في ضوئها أو القيام بنقلها إلى الآخرين).

* * *

obeikandl.com

البعد الاجتماعي لعملية الاتصال



إن دراسة تأثيرات الاتصال الاجتماعي أصبحت بلا شك من أساسيات العلوم، وبالأخص (في علوم الإعلام والعلاقات العامة والدعاية)، وهي إذا كانت لا تلقى اهتمامًا ملحوظًا في الدول النامية، فإن الدول المتقدمة أو التي في ركابها قد أولت اهتماما واحتضانا له بوصفه عصب التأثير الإعلامي والهيمنة السياسية والانتشار الثقافي؛ إذ أُنشئت له مراكز بحوث ومعاهد وكليات مختصة؛ لدراسة الظواهر الاتصالية التي تنساب مع تفاعل مجتمعاتها، بعدما غدا الاهتمام غير مقصور على التعرف على آثاره الاجتماعية المختلفة، إنما توسع ليشمل اطرادًا في الاستخدامات الحياتية والمهنية؛ فظهرت فروع له؛ كالاتصال المحلي، والاتصال الدولي، والتربوي، والريفي، والإداري، فضلًا عن الاتصال الفني، وتفرعت منه تخصصات متعددة؛ كالدعاية، والحرب النفسية، والإشاعة، والعلاقات العامة، والإعلان، والمعلوماتية، بالإضافة إلى ميدانه الأساس والواسع (الإعلام Information)، وما يتمخض عنه من أنشطة وميادين. وإذا ما تفحصنا طبيعة المشكلات على المستوى الدولي والإنساني نراها (اتصالية)؛ ذلك أن التفاهم والتباغض، الفوضى والاستقرار، الخير والشر، أساسها: الكلمة، السلوك، الفكر، الصورة النمطية، التأريخ، ثم القدرة على التأثير، وهذه جميعا مستلزمات وآليات إعلامية، فضلا عن أن أية صورة من صور التفاعل Interaction ، سواء أكان على

المستوى الذاتي (تصورات الإنسان الذهنية تجاه المثيرات)، أم مع الآخرين، أم على المستوى الدولي- يدخل ميدان الاتصال وأحكامه، وإذا ما أردنا التوسع في رصد علاقات الاتصال بالحياة الاجتماعية والمهنية نقول: "جميعنا اتصاليون"؛ ذلك أننا- بشكل أو بآخر- نبغي التأثير في الآخرين، أو لنقل: "نعمل على تسهيل تفاهمنا مع الآخرين بشكل أفضل، أو للتعبير عما بداخلنا وما نريد إشراكه مع الآخر". لذلك؛ ابتدع الإنسان قنواته للسير بهذا المنحى، حينما كان تلقائيًّا، وما الرقص، والطقوس، والشعائر، والرسم، والتمثيل، والخطابة - إلا أدوات أراد بها التعبير عن نزعته الاجتماعية، ولازال هذا الوازع متأصلا فيه، بعدما غدا الاتصال في بعض روافده منظمًا، رسميًّا كما في التدريس، والمراسم الاجتماعية والتأليف، وصناعة الرسائل الثقافية من خلال الكتابات الصحفية والسينما والفيديو، والـ (CD)، والرسائل الصوتية والمرئية الإلكترونية ... وغيرها كثير.

إن تداعيات العصر من مكتشفات وصراعات، أوجدت حاجة ماسة إلى أن نفهم ونتقصى كيفية عمل الفعل الإنساني في التأثير، وكيف يتأثر، وما حدود إشراك أدوات الاتصال والإعلام في هذا الصراع، في ظل التعقيدات الهائلة التي خلفها تواتر وتراكم المعلومات والأفكار من قبيل الإنتاج المطبوع (كتب وصحف ومجلات) وإصدارات علمية وإنتاج السمعبصريات، والإذاعات الموجهة، والمحطات التلفزيونية، وإنتاج البرامج المدمجة (CD)، والهواتف المحمولة، هذه المعطيات التي فاقت في السنوات الأخيرة عما أنتجته البشرية جمعاء منذ ولادتها. ونحن في طبيعة الحال نقع في خضم هذا التواتر وفي وسطه، فعلينا إذن أن نتعلم وأن نعي عناصر هذه الثورة المعلوماتية وما تشكله من تأثيرات سياسية واجتماعية وتربوية.

* * *

مستويات عملية الاتصال

Communication Levels

يـرى بعـض البـاحثين أن الـشكل الأول للاتصال يبدأ داخل الفرد؛ فالإنـسان يفكـر في موضوعات كثيرة معظم الوقت، ويقلب هـذه الموضوعات على جوانبها المختلفـة؛ ليـصل إلى رأي معـين قـد يحـتفظ بـه لنفـسه أو ينقلـه إلى الآخرين، ويطلقـون عـلى هـذه العمليـة اسـم الاتصال الذاتي.

ولمـا كانـت عمليـة الاتـصال حـوارا بـين طرفين، أحدهما مرسل يبدأ عملية الحوار، والطرف الثاني مـستقبل يكمـل الحـوار، فإننا نستبعد هذا الشكل من التفكير الذاتي مـن أشـكال الاتـصال التـي نـرى أنهـا تنحصر في أربعة أشكال، هي:

الاتصال الشخصي، والاتصال الجمعي، والاتصال الجماهيري، وأخيرا الاتصال التنظيمي، وينبغي الإشارة إلى أن بعض الباحثين يرون الاتـصال في أحـد شـكلين، هما: الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري.

اتفق علماء الاتصال على أن هناك أربع مستويات للاتصال، هي:

١ – الاتصال بين شخصين Interpersonal Communication .

٢ – الاتصال الجمعي Group Communication .

٣ – الاتصال الجماهيري Mass Media Communication .

٤ – الاتصال التنظيمي Inter cultural Communication .

وقد ظلت هذه التقسيمات إلى أن جاءت شبكة الإنترنت لتعيد النظر في هذه التجريديات؛ فقد مر العالم بمراحل مختلفة من التطور والتقدم التقني، والتي نتج عنها تحولات وثورات أثرت في جميع مجالات الحياة، سواء الاجتماعية أو الاقتصادية أو الثقافية، وبدأت هذه التطورات بثورة المعلومات، ثم ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في وسائل الاتصال الحديثة، ثم ثورة شبكات الحاسبات الإلكترونية التي ساعدت على ظهور شبكة الإنترنت التي توغلت في كل مجالات الحياة.

أولا : الاتصال بين شخصين :

يعرف الاتصال الشخصي على أنه عملية الاتصال التي تحدث بين فرد وآخر على أساس المواجهة والاحتكاك المباشر وجها لوجه، أو هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة، وفي هذه العملية يمثل أحد الشخصين دور المرسل، بينما يمثل الآخر دور المستقبل.

وقد احتفظ الاتصال الشخصي بمكان الصدارة بين وسائل الاتصال الأخرى في قوة التأثير على مر العصور. فرغم ظهور وسائل الاتصال الحديثة؛ كالراديو والتليفزيون والصحافة، وما صاحب ذلك من اتساع في دائرة انتشار الرسالة الإعلامية والتأثيرية بشكل هائل، إلا أن هذا التقدم افتقر إلى أهم شيء يتمتع به الاتصال الشخصي، وهو القدرة على معرفة صدى الرسالة عند المستقبل، وتوجيه الاتصال على أساس هذا الصدى، مما يساعد على إحداث التأثير المنشود، إذا ما توافرت مهارات الاتصال عند المرسل، وتهيأت ظروف المستقبل لتلقي الرسالة.

يعتبر الاتصال الشخصي من أقوى أنواع الاتصال:

- محدودية الأفراد.
- إيثار المتحاورين على أنفسهم بالإشارات.
- نسبة التشويش قليلة.
- امتلاك المتحاورين معلومات عن بعضهم.
- رجع الصدى عاجل.

يعد الاتصال البينشخصي المباشر من أخطر أنواع الاتصالات؛ لأنها لحظية ومباشرة، وتحتاج إلى جهد مضاعف من الإداري الناجح في استخدام مهارة الاتصال الناجح وبفعالية لاجتياز الموقف بإيجابية؛ فكسب الناس هم الأساس؛ عن أنس بن مالك- رضي الله عنه- قال: سمعت رسول الله- صلى الله عليه وسلم- يقول: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه"؛ فقد تضمن تفسير معاني ألفاظ الحديث الشريف علاجًا لكل المشكلات المزمنة في الاتصال عندما نفقد هذا المبدأ في الاتصال يزداد الصراع والألم وسوء الظن، ويتعمق الخلاف حينما تصبح العلاقات شكلية، مبدؤها الكلام المصطنع والتمثيل، ومن الحكمة أن القول المشهور: "كل شخص يولد على جبهته علامة تقول: (من فضلك اجعلني أشعر أني مهم، أرجوك اعترف بكياني)".

ثانيا: الاتصال الجمعي:

يرى الخبراء أن الاتصال المباشر يقصد به الاتصال الشخصي والاتصال الجمعي، ويطلقون على نمط الاتصال المباشر مصطلح التأثير عن طريق كلمة الفم.

obeikandl.com

ويرى بعض الباحثين أن الاتصال الشخصي حوار بين فردين أو بين عدد قليل من الأفراد، يستطيع منه المرسل والمستقبل أن يتعرف على الآخر بشكل واضح، وأن يقدر مدى تفاعله وتأثره على نحو أقرب إلى اليقين منه إلى الحدس والتخمين.

فإذا زاد عدد أفراد الجمهور المستقبل عن الحد الذي يمكن المرسل من معرفة جميع أفراده، وتقدير مدى تفاعلهم وتأثرهم برسالته بشكل يقيني مؤكد- انتقل الاتصال من دائرة الاتصال الشخصي إلى دائرة أوسع، تعرف بالاتصال الجمعي، والاتصال الجمعي نمط اتصالي، يوجه فيه المتحدث كلامه لعدد كبير من الناس إلى حد يرتبط بقدرة المرسل على إسماع المستقبلين.

ومن أوضح الأمثلة على الاتصال الجمعي الخطابة.

ثالثا: الاتصال الجماهيري:

وهو الذي يتم بثه عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية؛ كالراديو والتليفزيون والصحف والمجلات وكتب الثقافة والمعارض والمهرجانات، وهي التي تعرض على سائر أفراد الجمهور العام.

كما يعرف الاتصال الجماهيري على أنه بث رسائل واقعية؛ كالمعلومات والأخبار التي تنشرها وسائل الإعلام عن الأحداث المختلفة، أو بث رسائل خيالية؛ كالقصص والروايات والأغاني على مجموعات كبيرة من الناس، على اختلاف مستوياتهم الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية، وعلى اختلاف أماكن تواجد هذه المجموعات.

وكلمة جماهيري تشير إلى مجموعات كبيرة من الناس تأتي من جميع مجالات الحياة، ومن مختلف الطبقات الاجتماعية، وتتضمن هذه المجموعة أفرادا يختلفون في

obeikandi.com

مراكزهم ومهنهم وثقافاتهم وثروتهم، وهم منفصلون عن بعضهم ماديا، وغير منظمين ليعملوا كوحدة بشكل فعال.

وإذا كان الحوار بين طرفين متقابلين يمثل الوسيلة المثلي لتحقيق التفاهم في التجمعات الصغرى- فإن ضرورات العصر الذي نعيش فيه تقتضي في أغلب الأحوال أن يكون هذا الحوار بين طرفين غير متقابلين؛ فالمجتمع المعاصر يمكن أن نطلق عليه مجتمع المنظمات؛ حيث حلت المنظمات محل الأفراد في مجالات العمل المختلفة، وأصبحت هذه المنظمات تتعامل مع ملايين الأفراد، بعد أن كان الفرد في العصور الخالية يقضي حياته كلها دون أن يزيد عدد من يعرفهم من البشر عن بضع عشرات أو بضع مئات على أقصى تقدير، وقد حلت الحكومة (الدولة) كمنظمة كبرى مكان العديد من التجمعات البشرية الصغرى؛ كالقبائل والعشائر والبطون وغيرها.

وقد تطلب وجود هذه المنظمات على اختلاف مستوياتها وسائل لتحقيق التفاهم ونقل المعلومات بين المنظمات وجماهيرها. وجاء ظهور وسائل الاتصال الجماهيرية ليحقق لهذه المنظمات ولمجتمعاتها قدرا كبيرا من التفاهم والتفاعل؛ حيث أصبح من العسير أن نتخيل أي مجتمع بدون هذه الوسائل؛ فالصحف والإذاعات القومية والدولية وشبكات التليفزيون هي الأسمنت الذي يشد أجزاء المجتمع، ويجعل منها بناء متكاملا.

حقيقة أن هذه الوسائل تقوم ببث العديد من الرسائل الإعلامية والإقناعية والترفيهية والتثقيفية، دون أن يتعرف موجهو هذه الرسائل على رجع الصدى الفوري لما يقولون. وهذا أدى إلى فقدان التفاعل الفوري بين هؤلاء القائمين

بالاتصال وجماهيرها المستهدفة من هذا الاتصال. وكان من الطبيعي أن يبحث علماء الاتصال الجماهيري عن حل لهذه المشكلة، ومحاولة الحصول على رجع صدى الرسالة الموجهة من خلال هذه الرسائل الحديثة بأي شكل، ومهما كانت التضحيات. وقد تمخضت هذه الجهود عن تصميم بحوث القراء والمستمعين والمشاهدين وغيرها من البحوث الخاصة بالحملات الإعلامية لمعرفة رجع الصدى في وقت لاحق.

كما فتحت المؤسسات الإعلامية أبوابها للجماهير ولخطابات القراء والمستمعين والمشاهدين؛ ليتعرفوا من خلال ذلك كله على رجع صدى المواد التي تقدم من خلال هذه الوسائل. وتحولت هذه الوسائل في الدول المختلفة إلى صناعات ضخمة تحتاج إلى تمويل كبير، وإلى دعم من الدولة في بعض الأحيان؛ لكي تستمر في قيامها بوظيفتها على أكمل وجه. وفي بعض الدول التي تترك ملكية هذه الوسائل للأفراد أصبح هؤلاء يملكون سلاحا خطيرا، يخدم مصالحهم الخاصة بالدرجة الأولى ومصالح الجماعات التي ينتمون إليها. كما هو الحال في سيطرة الصهيونية العالمية على وسائل الاتصال الكبرى في الولايات المتحدة الأمريكية.

خصائص الاتصال الجماهيري:

يختلف الاتصال الجماهيري عن غيره من أشكال الاتصال الأخرى، ويتميز بالخصائص التالية:

١- يعتمد الاتصال الجماهيري في خطوة بث الرسائل الاتصالية على وسائل الاتصال بالجماهير؛ كالصحف والراديو والتليفزيون والسينما والكتب والملصقات وغيرها من الوسائل التي تتصف بانعدام الصلة المباشرة بين المرسل وجمهور المستقبلين؛ كما في حالة الاتصال الشخصي.

٢- تتم معظم عمليات الاتصال الجماهيري من طرف واحد؛ حيث يفتقر إلى رجع الصدى الفوري أو المباشر الذي تتم به عمليات الاتصال الشخصي، ويعتمد القائمون بالاتصال الجماهيري على قياس ردود الفعل والتأثيرات المرتدة لدى الجماهير عن طريق الاستقصاءات والدراسات الميدانية.

٣- يتأثر الاتصال الجماهيري بالعنصر الاختياري الذي يتمثل في وجود عدد كبير ومتنوع من الوسائل والمواد الإعلامية المتاحة للجمهور، والتي لا يمكنه أن يتشبع بها في وقت واحد، ومن هنا فإنه يقرأ بعض الصحف والكتب ويستمع إلى بعض المواد الإذاعية، ويشاهد بعض المواد التليفزيونية، فضلا عن اتجاه بعض فئات الجمهور إلى رفض بعض الوسائل أو المواد الإعلامية أساسا.

٤- يؤثر نزوع الجماهير وقابليتها بشدة في عمليات الاتصال الجماهيري؛ حيث تميل الجماعات السياسية مثلا إلى الاهتمام بالأخبار والمواد الإعلامية الخاصة بها، مع عدم الاهتمام- في معظم الحالات- بأخبار الجماعات السياسية الأخرى، فضلا عن أن الجماهير تستجيب عادة للمواد الإعلامية التي تتمشى مع اتجاهاتها ومعتقداتها وميولها.

٥- عمليات الاتصال الجماهيري لا تقوم على جهد فردي أو جهد مجموعة صغيرة، وإنما تقوم على جهد مؤسسات متكاملة؛ كوسائل الإعلام ووكالات الأنباء ومؤسسات الإنتاج والخدمات وغيرها.

٦- يتأثر الاتصال الجماهيري بعدة عوامل؛ كالعادات والتقاليد والميول وعضوية الجماعات المختلفة، والعمليات الاختيارية، وهي ما يمكن أن تساعد الاتصال على تدعيم المعتقدات والاتجاهات السائدة، وأن تجعله تحت ظروف معينة وسيلة أساسية للتغيير الاجتماعي أو الثقافي أو الاقتصادي.

من الوظائف العامة للاتصال الجماهيري:

- مراقبة مجريات الأحداث.
- تجميع الأخبار.
- التثقيف.
- الإعلان والبيع.
- التسلية والترفيه.

كيف يمكن أن تكون وسائل الاتصال الجماهيري سلاحًا ذا حدين؟

- تكون إيجابية إذا استخدمت في نشر العلم والمعرفة والتثقيف والترفيه ونشر المعلومات.
- تكون سيئة إذا استخدمت بنشر الفتن الطائفية والتفريق بين الشعوب ونشر المشاكل والإشاعات.

من الوسائل التي نستطيع من خلالها التمييز بين وسائل الاتصال الجماهيري:

- الأساس التكنولوجي.
- حسب سخونة الوسيلة وبرودتها.
- وسائل تسلية ووسائل معلومات.

obeikandl.com

يمكن التمييز بين وسائل الاتصال الجماهير عن طريق الأساس التكنولوجي، ووفقا لهذا تنقسم وسائل الاتصال الجماهيري إلى ثلاثة أقسام، وهي:

- وسائل الاتصال الجماهيري المطبوعة: كالصحف التي تستخدم وسائل الطباعة.
- وسائل الاتصال الجماهيري الإلكتروني: أي الوسائل التي تستخدم تكنولوجيا الإلكترونيات.
- وسائل الاتصال الجماهيري الفوتوغرافية: يطبق عليها أيضا وسائل الاتصال الكيميائية، وهي تعتمد على أجهزة التصوير.

جدول المقارنة بين وسائل الإعلام الساخنة والباردة:

وجه المقارنة	الوسائل الساخنة	الوسائل الباردة
مقدار التفكير فيه	تتطلب درجة تفكيرية عالية من جانب المستقبل	تتطلب درجة تفكير منخفضة من جانب المستقبل
امثلة على كلتا الوسيلتين	الراديو- الفيلم السينمائي- الصورة - الكتاب-الصحيفة	التليفون - التلفاز

لماذا لا يعتبر التليفون والفاكس من وسائل الاتصال الجماهيري؟

لأنه المستقبل للرسالة في كلا الجهازين يكون غالبا شخصا واحدا، و هي رسالة تحمل صفة شخصية، ترسل من فاكس لآخر، أو هاتف إلى آخر، وليست جماهيرية.

كيف تتم عملية الاتصال؟

١- يتم وضع المعاني في رموز من جانب متخصصين في إنتاج المواد الإعلامية.

٢- ننقل الرسالة عبر التكنولوجيا الخاصة لنشرها.

٣- ثم الاستقبال، ويكون عن طريق الجمهور عبر التلفاز أو الراديو أو الصحف.

٤- يقوم المستقبلون للرسالة بفهم الرسالة.

معوقات الاتصال من أهم الأسباب التي تعيق الاتصال:

التباين في مستوى الإدراك: الاختلاف بالمستوى الثقافي والفكري للجماهير.

الشرود وعدم الانتباه: عدم الانتباه يؤدي إلى عدم فهم العملية الاتصالية.

الافتراض المسبق: فالصورة التي نمتلكها عن الآخر قد تكون خاطئة.

العرض المختل: أن يوجد خلل في تقديم الرسالة.

إغلاق قنوات الاتصال: يعني رفض التفاعل مع الآخر.

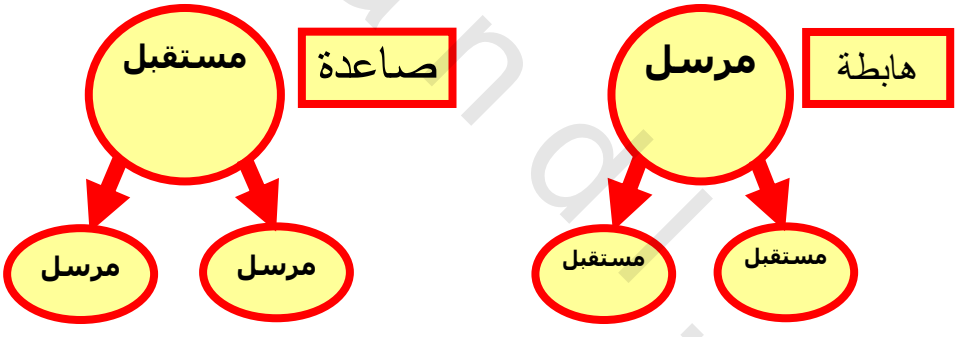
رابعا: الاتصال التنظيمي:

ينظر إلى الاتصال التنظيمي على أنه شبكة معقدة من العلاقات المتداخلة بين الأفراد، وتنبع أهمية الاتصال لأي منظمة إلى ما أثبتته الدراسات التي أجريت في مجال "السلوك الإداري" إلى أن الجزء الأكبر من وقت رجل الإدارة يقضيه في الاتصال مع الآخرين. وقد أظهرت إحدى الدراسات أن الإداريين يقضون ما بين ٧٠٪ و٨٠٪ من وقتهم في شكل من أشكال الاتصال؛ نظرًا لأن كل جانب من جوانب الإدارة يرتبط بطريقة عملية الاتصال، وهو بدوره مؤثر كعامل من عوامل نجاح الأداء في هذه الجزئية أو فشلها.

الاتصال في المنظمات، سواء أكان مكتوبًا أو شفويًّا، رسميًّا أو غير رسمي، يكون متوجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسة التي تدخل ضمن أولويات عمل المنظمة وضمان نجاحها. وبصورة عامة يقصد منه ضمان تحقيق الأداء على

المستويات كافة وبأعلى معايير الجودة؛ بحيث ينتج عنه تنفيذ القرارات، وتحقيق للأهداف التنظيمية الأخرى؛ من خلال شبكات متعددة أو طرق كثيرة للاتصال بين أعضاء التنظيم، ومن هذه الطرق ما يلي:

١- الاتصال الذي يتم من خلال انتقال الرسائل طبقا لخطوات تسلسل السلطة في التنظيم. ويمكن أن يكون ذلك من أسفل إلى أعلى، "يتدفق هذا الاتصال من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية في المنشأة، ويعرف هذا الاتصال عادة بالتوجيهات، والتي تنطوي القواعد والأوامر والتعليمات والتوجيه، وهو مثل أي نوع آخر من الاتصال، فهو أداة لنقل المعنى بين شخصين أو أكثر". أو من أعلى إلى أسفل، أو الاتصال الأفقي (بين الزملاء).



٢- الاتصال الذي يتم على شكل حرف Y ، وذلك حينما يرسل بعض رؤساء الأقسام تقارير معينة من الأعمال إلى رؤسائهم.

٣- الاتصال الذي يتم على شكل حرف X ، وذلك حينما يقوم أربعة من المرءوسين من أماكن مختلفة بالتنظيم الهرمي بكتابة تقارير إلى رئيسهم الذي يقع مركزه بينهم جميعا.

وتتوقف طريقة الاتصال المناسبة على ظروف التنظيم نفسه والخصائص المميزة لسلوك أعضائه، وذلك يتطلب التفهم للنواحي التالية:

١- إن طريقة الاتصال المتبعة في نقل الرسائل تؤثر بشكل واضح في دقة المعلومات التي تحتويها تلك الرسائل.

٢- تنعكس طريقة الاتصال المطبقة بالتنظيم على طريقة ومستوى أداء الفرد لواجباته.

٣- تؤثر طريقة الاتصال على مستوى رضا الأفراد ومجموعات الأفراد عن وظائفهم.

وبذلك يمكن القول: إن هيكل الاتصال الذي يتم اختياره وتطبيقه سوف يلعب دورا مهما في تحديد أنماط التفاعل بين الأفراد داخل التنظيم. وهناك العديد من العوامل التنظيمية التي لها تأثير أساسي على فاعلية الاتصال، نذكر منها ما يلي:

١- مركز الفرد في التنظيم الهرمي: لا شك أن مركز الفرد في التنظيم الرسمي له صلة كبيرة بعملية الاتصال التي تتم داخل هذا التنظيم. وهناك ثلاثة أبعاد لعملية الاتصال التنظيمي:

- تدفق الاتصالات من أعلى إلى أسفل.
- تدفق الاتصالات من أسفل إلى أعلى.
- تدفق الاتصالات بشكل أفقي في المستويات التنظيمية المختلفة.

وقد نالت الاتصالات الأفقية والاتصالات التي تتدفق من أسفل إلى أعلى اهتماما قليلا في الأوساط الإدارية. وقد نتج ذلك من النظرة الضيقة للمديرين إلى عملية الاتصالات على أنها عبارة عن أوامر وتعليمات وسياسات صادرة من الإدارة

العليا إلى مستوى تنظيمي أقل، كما ارتبطت هذه النظرة بالمعلومات والتقارير التي تعد من مستوى الإدارة المباشرة، ويتم إرسالها إلى الإدارة في المستويات التنظيمية العليا.

٢- زيادة فهم العاملين بحقيقة الاتصال وأهميته، ويتحقق ذلك بتوعية العاملين بأهميته عن طريق البرامج التدريبية، ويرتفع مستوى التدريب كلما ارتفع المستوى الوظيفي؛ لأن العائد له تأثير على تيسير وتنشيط الاتصالات داخل المنشأة.

٣- إعادة تنظيم المنشأة بما يكفل تيسير وتنشيط الاتصالات من أهداف عملية تيسير الاتصالات وتبسيطها وتقصير قنواتها ما يلي:

- اختصار الوقت والجهد.
- زيادة عدد المراكز التي تتخذ القرارات وتبادل المعلومات وتقصير خطوط الاتصال.
- تضييق نطاق الإشراف بإلغاء بعض المستويات الإدارية التي لا يحتاج إليها العمل.
- قرب الإدارات التي تتعامل مع بعضها من بعض لتسهيل الاتصال.

٤- تطوير مهارات الاتصال بالنسبة للعاملين، ومن هذه المهارات:

- مهارات التحدث: وهو الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين.

obeikandi.com

- مهارات الكتابة: وهي تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء الهجائية والإملائية، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقية أسلوبهم في الكتابة.
- مهارة القراءة: وهي زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.
- مهارة الإنصات: اختيار العامل ما يهمه من معلومات وبيانات مما يصل إلى سمعه.
- مهارة التفكير: وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال.
- زيادة مهارة العاملين في استخدام وسائل الاتصال.
- تطوير نظم حفظ المعلومات: يجب أن يتوافر في أي نظام لحفظ المعلومات والبيانات – السهولة والبساطة والوفر في المال والجهد والاقتصاد في المساحة المطلوبة لعملية الحفظ، وتحقيق أمن وأمان المستندات والأوراق والأشرطة المتضمنة لهذه المعلومات والبيانات.
- الاتجاه نحو ديموقراطية القيادة: هي تعني شورى ومشاركة من جانب العاملين وتعرف على أفكارهم وآرائهم. وهي تعني أيضا اتصالات أنشط وأصدق وأيسر انخفاضا في الإشاعات.
- تدعيم الثقة بين العاملين في المنشأة: وذلك يؤدي إلى تيسير الاتصالات وتقليل وقت الاتصالات. وفي ظل انعدام الثقة بين العاملين بعضهم ببعض، وبين العاملين وأفراد الجمهور – يكون هناك دائما اتصال مكتوب بمستند لإثبات أن هناك اتصالا قد تم، ولإثبات موضوع الاتصال.

- تخلي العاملين عن الاتجاهات السالبة؛ فإذا سادت الاتجاهات الموجبة المنشأة، سادت الاتجاهات الموجبة نحو المعاملة مع الجمهور، ومع العاملين بعضهم ببعض.
- توعية العاملين بأن هناك فروقًا فردية بين الأفراد يجب مراعاتها.
- تخليص العاملين من الفقد والمشكلات النفسية؛ حتى لا تكون معوقا للاتصال الجيد.
- تدعيم شبكة الاتصالات غير الرسمية بأكبر قدر من الحقائق والمعلومات، وذلك لتقليل الشائعات التي تزدهر في ظل نقص المعلومات.
- تنشيط الاتصالات الأفقية؛ وذلك حتى يتمكن العاملون في مستوى إداري معين - الاتصال ببعضهم بعضًا في مختلف الإدارات، فهو يقلل من المشكلات التي يسببها مركزية التنظيم للاتصال من حيث الزيادة في الوقت والجهد، وكذلك لضمان التعاون بين إدارات المنشأة، ومعرفة العاملين بالمنشأة بالعمل الذي يقوم به زملائهم في الإدارات الأخرى، ولكن ينبغي للمرءوس أن يحصل على إذن رئيسه قبل الاتصال بالإدارات الأخرى، كما يجب أن يخطره بنتائج هذه الاتصالات الأفقية التي هو طرف فيها.
- تقييم نتائج الاتصال: وذلك للتأكد من تحقيق أهداف الاتصال، وهذا التقويم هو المدخل لتطوير وتحسين الاتصالات مستقبلا.

* * *

obeikandl.com

معوقات الاتصال

وهو التشويش(العرقلة) في عملية الاتصال:

هو كل معوقات الاتصال بين المرسل والمستقبل، والتي تحول دون وضوح الرسالة، وبالتالي عدم وصولها بشكل تام أو مؤثر، **وهناك نوعان من التشويش:**

الأول: ينجم عن النقل عبر القناة أو الوسيلة، ويسمى التشويش الآلي أو تشويش القناة Channel Noise ، ويشمل كل ما يسبب اضطرابًا أو تعويقًا في سلامة وسريان النقل الطبيعي للرسالة الاتصالية، مثل: الأصوات التي تحدثها العوامل الجوية أو الميكانيكية للآلات، أو التداخل في موجات الراديو أو عدم وضوح الصورة الـ TV ، أو الطباعة السيئة للوسائل المقروءة، عدم وضوح أو جمال الخط أو الرسم ... إلخ.

الثاني: يسمى (التشويش الدلالي) أو التشويش في دلالات الألفاظ، فإنه يحصل عند استعمال المصدر لكلمات لا يتسع لها قاموس أو فهم الجمهور، أو يتناول موضوعات ليس للمتلقي معرفة بأولياتها، أو استعمال كلمات أو معاني أو دلالات تحمل معنىً أو قصدًا معينًا بالنسبة للمرسل، بينما تحمل معنى مختلفًا بالنسبة للجمهور، ويعّد فهم أو تفسير الرسالة الواحدة بمعانٍ مختلفة من قبل الجمهور تشويشًا لغويًّا أو دلاليًّا.

ولذلك إذا حاولنا الاتصال بدون مشكلات أو معوقات دون ظهور مظاهر الشوشرة أو عدم انتظام تدفق عملية الاتصال بالشكل المطلوب يجب أن نراعي عدة عوامل، ومن أهم هذه العوامل عاملان، هما: العامل الفيزيائي، والعامل النفسي:

العامل الفيزيائي:

- مثل: الحرارة، والبرودة، والصوت، والإضاءة، وهذه يمكن التغلب عليها.

العامل النفسي:

- المعتقدات: أي: أن يشعر المستقبل بأن الحقائق والمفاهيم ذات دلالات يصعب عليه فهمها، أو يشعر بأن المدلولات خاطئة لديه.
- عدم الاهتمام: أن يكون المستقبل غير مهتم بالرسالة، أو تكون أهداف الرسالة غير واضحة.
- أحلام اليقظة، أي: أن يكون المستقبل في أثناء نقل الرسالة يفكر في أشياء ليس لها علاقة بالرسالة.
- الالتباس: فقد يقع المستقبل في التباس بين المفاهيم والمصطلحات الحديثة التي تقدم له، والمصطلحات القديمة الشبيهة لها.
- عدم الراحة: أي: أن المستقبل غير مرتاح في جلسته، أو العوامل البيئية الأخرى غير مريحة بالنسبة له.
- صعوبة المادة المقدمة وعدم ارتباطها باحتياجات المستقبل اليومية.
- اختيار قناة الاتصال أو الوسيلة غير المناسبة لتوصيل الرسالة.
- التشويش الميكانيكي أو الآلي، والتشويش الدلالي الناتج عن سوء الفهم من قبل المستقبل.

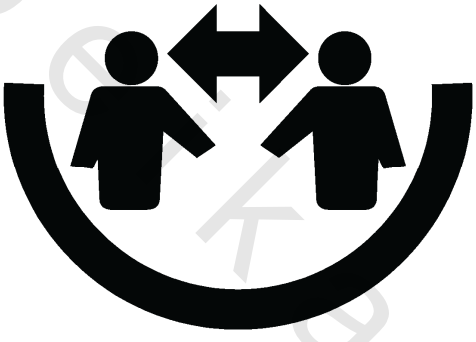
- عدم وجود تفهم دقيق للمقصود من الرسالة، سواء بواسطة المرسل إليه أو المصدر.
- استخدام كلمات في الرسالة لها دلالات ومعان مختلفة لأشخاص مختلفين.
- ضغط الوقت لكل من المرسل أو المرسل إليه.
- تأثير الحكم الشخصي لمستقبل الرسالة على نجاح عملية الاتصال.

إذن يمكن تلخيص معوقات الاتصال الناجح بالخلل المتواجد في عناصر عملية الاتصال مجتمعة أو إحداها دون الآخر؛ مثل: عنصر الرسالة؛ إذ قد تكون غير مكتملة أوغامضة أو مشوشة، كذلك محسنات الرسالة، فإذا ما زادت عن الحد المطلوب تحولت إلى: مصدر تشويش - سوء اختيار قناة التوصيل - الإخفاق في عملية استلام الرسالة من المستقبل - إساءة فهم الرسالة؛ مما يعني أنها تصل قاصرة أو مثبورة.

* * *

obeikandl.com

كيفية التغلب على معوقات الاتصال



- **تبسيط اللغة**: إن استخدام لغة بسيطة ومفهومة وواضحة بين المرسل والمستقبل- يساعد على التواصل بينهم، وعلى توصيل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فلكل مقام مقال بمعنى استخدام المصطلحات المتخصصة مع المتخصصين واستخدام اللغة السهلة البسيطة مع غير المتخصصين.

- **حيادية الراسل**: على المرسل تجنب تكوين رأي معين عن الطرف الآخر المتلقي مما يعيق قدرته عن الحياد تجاه تفسير وتوصيل الرسالة للمستقبل بموضوعية وعقلانية؛ فالحيادية تخلق فهما مشتركا بين المرسل والمستقبل.

- **الاستماع التفاعلي**: فيجب أن يكون الحوار بين المرسل والمستقبل حوارًا متبادلًا وتفاعليًّا؛ حوار فيه المرسل يرسل الرسالة للمستقبل، وفي الوقت نفسه يستمع منه ما يقوله بكل اهتمام ودون تجاهل أو مبالاة؛ فمن الأفضل أن يضع المرسل نفسه مكان المستقبل؛ ليعرف كيف فهم الرسالة واستوعبها.

- **قياس رجع الصدى**: فعلى المرسل أن يقيس أثر إرسال رسالته على المستقبل، وذلك من خلال سؤال المرسل للمستقبل الأسئلة المفتوحة والمغلقة.

* **أسئلة مغلقة**: وهي أسئلة لا تتطلب من المستقبل سوى اختيار الإجابة من الإجابات التي يتيحها له المرسل؛ كأن يسأله مثلا: هل حواري ورسالتي لك كانت واضحة ومفهومة؟ ثم يعطيه الإجابة: "نعم، كانت واضحة - لا، غير واضحة"، وهكذا.

* **أسئلة مفتوحة**: وهي أسئلة مفتوحة يطرحها المرسل على المستقبل، ثم يترك له المجال ليتحدث ويتحاور معه؛ كأن يسأله مثلا: ما رأيك فيما طرحته عليك؟ وماذا يمكن نفعل؟ وهكذا.

- **التخلي عن مبدأ: أنا على صواب، والطرف الثاني على خطأ**؛ لا شك أن كل إنسان يحب أن يكون هو الذي على صواب، بينما الطرف الثاني هو الخطأ، ولكن على المرسل والمستقبل أن يقتنعوا بأن اختلاف الرأي لا يفسد للود قضية، وليس من الضروري أن يكون هناك رأي صواب ورأي خطأ، وانما يمكن أن يكون هناك هذا رأيي ووجهة نظري، وعلى الطرف الثاني احترام وسماع هذا الرأي دون أن يكون هناك جدل أو خلاف بين المرسل والمستقبل.

obeikandl.com

- **تشجيع المستقبل**: من المفيد لنجاح عملية الاتصال أن يقـوم المرسـل بتـشجيع المستقبل عن أي مشاركة له أثناء الحديث وتـشجعيه عـن أي رأي أو وجهـة نظر له فيما طرح بينهم فيما كانوا يتصلون.

* * *

obeikandl.com