الفصل الأول

الاتـــصـــــال:

- تـــعـــريـــفـــه.
- أشـــكـــالـــه.
- وظـــائـــفـــه.
- تـــــطـــــوره.

تعريف الاتصال

تعددت وتنوعت رؤى الباحثين فى تعريفات الاتصال ، فقد عرفه سميث ووليام صـــن [١] بأنه السلوك والخبرات الخاصة بالكائنات والتى تتضمن خلق المعانى ، والاتصال بصيغة الجمع يعنى عملية نقل المعلومات ، أما الاتصال فى صيغة المفرد فيعنى رسم عمليات خلق المعانى بين الكائنات.

ويعرف دنيس ماكويل الفعل يتصل بأنه عادة يشير إلى حدوث حدث action . وهو إرسال رسائل عن أشياء معينة إلى شخص معين عادة ما يكون هو المستقبل [٢]. كما عُرف الاتصال بأنه العمليات التى تؤدى إلى زيادة الشيوع والمشاركة والعمومية وهو الشئ المشترك بين المشاركين ، ويذكر أن تلك العمليات تتطلب عناصر لحدوث هذا الشيوع والعمومية ، ويجب أن تكون أول تلك العناصر البيئة الاجتماعية والعضوية ، وأيضاً مساحة زمنية خلال الحدود التى يحتلها المشاركون. [٣]

ودون تقديم الكثير من التعريفات الأخرى للاتصال، فإن أى تعريف حديث للاتصال يستند إلى ما قرره علماء الاتصال من أنه أساس العلاقات الإنسانية، وليس شيئاً قائما بذاته ، ومن خلاله يمكن أن تتطور هذه العلاقات ، وأنه يشمل الرموز (صوراً وكلمات) ويشمل معلومات وأفكاراً وتجارب، وأهم ما يميز التعريفات التى قدمت للاتصال أنها تستند إلى مفهوم العملية Process ، ويدخل فى أعتبارها متغيرات عديدة خارجة عن العملية ذاتها ، لكنها تؤثر على فاعلية الاتصال ذاته [٤].

والاتصال هو عملية نقل الآراء والأفكار والمعلومات بين طرفين أو أكثر باستخدام الرموز ، سواء أكانت مكتوبه أم مقروئة أم مسموعة أو باستخدام الإشارات أو الحركات.

(1) Dennis R. Smith and L. Keith Williamson: Interpersonal Communcation. Roles. Rules , Strategies and games, web Wm C.Brown publisshers Dubuque, lowa, third edition , 1985, P23.

(2) Dennis Mcquail: Communication, Aspects of Modern Society2nd Edition, Longman London, New York 1982, p.2.

(3) Ibid P.22.

(4) Brown Charles & Paul W.Kaller: Monologue to Dialogue, An Exploration of Interpersonal Communcation ' New Jersey': Prentice Hall. 1973, pp 1- 4.

وبهذا المعنى فإن الاتصال ووسائله يعد عملية حيوية للمجتمعات البشرية؛ لأن الاتصال يقوم بنقل العملية الاجتماعية التى تعتمد على تجميع وتبادل ونقل المعلومات[1]، وأيضا نقل المعارف والأفكار والخبرات وكل ما يمر به الفرد من تجارب وأحداث. وللاتصال دائماً أهداف يسعى إلى تحقيقها، فالاتصال ليس إرسال رسائل واستقبال رسائل بل هو محاولة للتأثير والإقناع، ولا قيمة للاتصال دون تحقيق وإحداث التأثير، فالإنسان يقوم بالاتصال ليؤثر فى غيره، والإنسان يتعرض للاتصال ليستفيد من هذا الاتصال، ويقوم الاتصال فى المجتمع لتحقيق أهداف المجتمع.

ويتنوع الاتصال ويمتد إلى مجالات عديدة، وقد يحدث التفاعل الذى يتحول إلى مشاركة بين المرسل والمستقبل. والمشاركة تعنى الازدواج فى الوجود، وهذا هو الهدف من العملية الاتصالية،

ويرى بعض الباحثين أن الاتصال لا يعنى المشاركة فى المعنى والتفاعل والتجاوب فى جميع الأحوال، وإنما قد يأخذ معنى الإعلام بمعنى النقل والتوصيل والإبلاغ دون شرط التفاعل والتجاوب، فالوسائل تنحو نحو اختيار جماهيرها، كما أن الجماهير تختار من بين الوسائل[2].

فضلا عن أن الاستجابة والتجاوب لدى المتعرضين أو المتلقين من أفراد الجمهور قد تكون محدودة أو غير واردة فى أحيان كثيرة؛ بمعنى أن الاتصال لم يكتمل أو يتحقق وأنه اقتصر على مجرد الإعلام أو الإبلاغ.

ونظام الاتصال يعتبر واحداً من أهم التركيبات الأساسية فى المجتمع ولعله أهمها جميعا. فالاتصال يربط الجماعات والثقافات، بل والأمم مع بعضها البعض.

وتقودنا المفاهيم والتعريفات المتعددة للاتصال إلى ضرورة النظر إليه، باعتباره قوة

---

(1) Kenneth E.Boulding Com. and Society In William L. Rivers and others, The mass media and Modern Society, 2nd ed. (N. Y. Hett Rinehart and Winston Inc., 1971) p.28.

(٢) وليام. ل ريفرز: وسائل الإعلام والمجتمع الحديث، ترجمة د. إبراهيم إمام ـ القاهرة ـ دار الفكر العربى سنة ١٩٨٠ ص ٣١.

مؤثرة فى عديد من أوجه النشاط الأخرى الاجتماعية والثقافية والتربوية والسياسية وغيرها، وقوة متفاعلة تؤثر وتتأثر بهذه الأنشطة والقضايا المختلفة، وبهذا يجب ألا ننظر إلى الاتصال باعتباره مجالا محددا فحسب، بل أيضاً باعتباره عنصراً لا ينفصم عن الكيان الاجتماعى والثقافى والاقتصادى، ويدخل فى مختلف أوجه النشاط البشرى.

وتعد تطبيقات الاتصال ـ بشقيه الجماهيرى والشخصى ـ فى المجالات المختلفة من أفضل الأمثلة على ذلك، لاسيما فى مجال التعليم والتربية، وكذلك فى مجال تبادل المعلومات ومجالات الثقافة والسياسة، وأيضا فى مجال التنمية وفى مجال الحياة اليومية، وفى المجال الاجتماعى بصفة عامة، حيث يتداخل الاتصال فى الحياة الاجتماعية، وتعتمد عليه المؤسسات الاجتماعية فى البنية والمحتوى؛ فالتدفق المستمر للمعلومات أمر حيوى للحياة الاجتماعية بوجه عام، فضلاً عن أهميته فى الحياة الاقتصادية، وذلك بعد أن أصبحت صناعة الاتصال والإعلام إحدى القوى الاقتصادية وطنياً أو دولياً؛ حيث تمثل فى الدول الصناعية نسبة متزايدة الأهمية من الناتج القومى الإجمالى، وتشكل قطاعاً ديناميكيا، يتيح آفاقا كبيرة للنمو وإمكانات جديدة للعمالة، وذلك بعد أن **أصبح الاتصال النشاط الرئيسى فى الدول الصناعية المتقدمة حيث يعمل ما يزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة فى انتاج المعلومات ومعالجتها وتوزيعها**، ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات فى صناعة الاتصال والإعلام فى هذه الدول الصناعية المتقدمة إلى عدة أضعاف فى السنوات القادمة.

أشكال الاتصال وأنواعه:

يقسم الباحثون الاتصال إلى :

١- الاتصال الذاتى. Intrapersonal Communication

٢- الاتصال الشخصى. Intepersonal Communication

٢- الاتصال الجماهيرى Mass Communication

١- الاتصال الذاتى:

هو الاتصال مع أنفسنا أو الاتصال الداخلى، ويتضمن الحوار الداخلى، والمفاهيم والجهود الخاصة بتوجيه وتحريك أنفسنا: على سبيل المثال الاستجابة الكهروميكانيكية Electrochimical داخل أجسامنا ، والتى تجعلنا نغمض أعيننا عند انبهار الضوء، أو أن نضحك للأشياء المضحكة، أو أن نشعر بشعور وأحاسيس الغضب والسرور والخوف. والاتصال الذاتى ضرورى لاستمرار البقاء والنمو [١] ، ودون نظام فعال للاتصال الذاتى لا يستطيع الكائن الحى أن يؤدى وظيفته فى البيئة التى يعيش فيها، فهو يسمح للفرد ـ وبشكل مثالى ـ أن يتخذ القرارات بناء على المعلومات التى يتلقاها عبر حواسه [٢] .

٢- الاتصال الشخصى أو المباشر:

وهو الاتصال مع شخص أوأكثر من شخص، وهذا يشير إلى الاتصال مع الأصدقاء أو يشير إلى الاتصال داخل قاعة للاجتماعات مليئة بالناس، ويسمى أحياناً اتصال الشخص إلى الشخص حيث يمكن رؤية الشخص الذى تتصل معه، والاتصال الشخصى يعد أساسيا لتحقيق وحدوث التفاعل الاجتماعى، وأساساً لتحقيق

---

(1) Lindaj. Busby:Mass Communication In A new Age: A media Survey, Scott foresman. little Brown College Division. Scott Foresman & Company.G lenview lllinois.Boston London. 1988 P.6.

(٢) جون ريتنز : الاتصال الجماهيرى (مدخل) ترجمة عمر الخطيب، بيروت المؤسسة العربية للدراسات والنشر ١٩٧٧ ص ٣١

الصلات داخل المؤسسات الخاصة بالأعمال وفى المدارس والكنائس والأحزاب السياسية والنوادى وأيه منظمات أخرى، يوجد بها شخصان أو أكثر يحدث بينهما تفاعل(١).

وقد يتم الاتصال بين عدة أفراد أو مجموعة كبيرة من الأفراد، ويسمى فى هذه الحالة اتصالاً جمعياً كما يحدث فى الندوات والمؤتمرات والاجتماعات(٢).

٣.الاتصال الجماهيرى:

هو اتصال يختلف عن النوعين السابقين، فالاتصال الجماهيرى مجتمع قائم بنفسه، فرسائل الأفراد أو الجماعة تتحول إلى جماهير غفيرة، وهو ضرورى للتجمعات وللمجتمعات الديمقراطية وأيضاً للرأسمالية، وهو الوسيلة التى بواسطتها يقدم الإعلام عن الخدمات الخاصة بالبيع والبضائع، ويتم الإعلام أيضاً عن المرشحين السياسيين وعن برامج وأنشطة الحكومة وعن النشاطات الخاصة بالأعمال الصناعية وعن نشاطات الأفراد والجماعات، فوسائل الاتصال الجماهيرى هى مصادرنا للأخبار والمعلومات والتسلية وهى أيضاً وسائلنا للاسترخاء والاستثارة(٣)، ويتطلب الاتصال الجماهيرى وسيلة جماهيرية مثل التليفزيون والصحف ويتطلب أيضاً حراس بوابة، سواء كانوا بشرا أو أنظمة لمراقبة ومعالجة المعلومات قبل بثها إلى الجمهور(٤).

تقسيمات أخرى للاتصال:

يقسم البعض الاتصال تقسيمات هى(٥):

الاتصال اللفظى وغير اللفظى	Verbal and non verbal Communication.
الاتصال الشفهى والمكتوب	Oral and Written Communication.
الاتصال الرسمى وغير الرسمى	Formal and Informal Communication

---

(1) Op.cit p.7.

(٢) سمير حسين: الاتصال الجماهيرى والرأى العام: (القاهرة عالم الكتب ١٩٨٤) ص ٩٢.

(3) Op. cit p.7.

(٤) جون ريبتر: الاتصال الجماهيرى (مرجع سابق) ص ٣١.

(5) Larry L.Barker Communication. 3rd edition (New Jersey. Prentice - Hall Inc 1984 pp. 6 - 7.

الاتصال المقصود وغير المقصود Intentional and unintentional Communication

الاتصال بين الإنسان والآلة Man, Machine Communication

ويتبع معظم الباحثين التقسيم المتعارف عليه وهو (الاتصال الذاتى والاتصال الشخصى المباشر، والاتصال الجماهيرى).

ويضيف بعض الباحثين إلى تلك الأشكال المعروفة نوعاً آخر للاتصال، وهو الاتصال الحضارى والثقافى، وهو ما يعرف بالسياحة والحروب والحج والتجارة وتبادل الوفود والبعثات وغير ذلك[١].

وقد قاما جارفى وجريفث بتقسيم الاتصال إلى أشكال أخرى، حيث قاما بتقسيمه إلى شكلين رئيسيين ،هما:

الشكل الأول: السبل الرسمية أو الأشكال الرسمية.

والشكل الثانى: هو السبل غير الرسمية أو الأشكال غير الرسمية، ثم قاما بوضع مجموعة من الفروق والاختلافات للتفرقة بين سبل الاتصال الرسمية والسبل غير الرسمية للاتصال[٢]، وكانت أهم هذه الفروق هى:

إن الأشكال والسبل الرسمية عامة ولها عدد كبير من الرواد المحتملين، أما الأشكال والسبل غير الرسمية فهى خاصة ولها عدد محدود من الرواد، وإن الأشكال والسبل الرسمية يتم فيها تخزين المعلومات فى شكل دائم لكى تسترجع فيما بعد، أما المعلومات فى الأشكال والسبل غير الرسمية فهى غير قابلة للاختزان والاسترجاع، وإن المصدر فى الأشكال والسبل الرسمية نادرا ما يتلقى تلقيما مرتداً، أما فى السبل غير الرسمية فمن الممكن أن يتلقى المصدر قدراً هائلا من التلقيم المرتد.

وأيا كانت أنماط الاتصال والمعيار أو المعايير المستخدمه فى هذه الأنماط، فإن كثيرا

---

(١) د. محمد السيد محمد: المسئولية الإعلامية فى الإسلام، ط١ (القاهرة ـ مكتبة الخانجى سنة ١٩٨٣) ص ٢٥.

(٢) د. جاك ميدوز: آفاق الاتصال ومنافذه فى العلوم والتكنوجيا: ترجمة د. حشمت قاسم (القاهرة، المركز العربى للصحافة ١٩٨٦) ص ١٢٩.

من الباحثين يقصرون الحديث على النمطين المعروفين وهما الاتصال الشخصى والاتصال الجماهيرى نظراً لأهميتهما بالمنظور الإعلامى من جهة، ولاعتقادهم أن كافة أنماط الاتصال الأخرى تندرج بصورة أو بأخرى فى ثناياها من جهة ثانية [١] ، والاتصال ليس حكرا على وسائل الاتصال الجماهيرى من إذاعة وصحافة وتليفزيون وسينما وغيرها، الاتصال نشاط تساهم فيه أيضاً المؤسسات التعليمية والبحثية والتدريبية وأجهزة الإرشاد الصحى والزراعى والاجتماعى ومؤسسات الثقافة والمكتبات العامة وبنوك المعلومات، بالإضافة إلى الكيانات السياسية والحزبية والتنظيمات المهنية [٢]. وكفاءة نظام الاتصال تعكس إلى حد كبير كفاءة ومرونة النظام الاجتماعى ، كما أن نظام الاتصال يربط الجماعات والثقافات، بل والأمم أيضا مع بعضها البعض ؛ لذلك يعتبر نظام الاتصال واحداً من أهم التركيبات الأساسية فى المجتمع ولعله أهمها جميعا [٣] .

---

(١) عبد الفتاح عبد النبى: تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق (القاهرة، العربى للنشر والتوزيع ١٩٩٢) ص ٢١.

(٢) المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم: الإعلام العربى حاضراً ومستقبلاً ، نحو عالم عربى جديد للإعلام والاتصال، تونس صـ ٨٦ (غير مبين سنة النشر).

(٣) د. أحمد بدر: الاتصال بالجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية (الكويت، وكالة المطبوعات ١٩٧٩) ص ٢٢.

وظائف الاتصال الشخصى والجماهيرى

الاتصال هو الوسيلة التى يستخدمها الإنسان لتنظيم حياته واستقرارها أو لتغيير حياته الاجتماعية، ولا يمكن لأى جماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجرى بين أعضائها، ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير فى المستقبل حتى تتحقق المشاركة فى الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته[١]، ويختلف مستوى التأثير الذى تحدثه وسائل الاتصال باختلاف المستقبل، الذى يتلقى الرسالة الاتصالية، فالتأثير الذى يحدث على مستوى الفرد يختلف عن التأثير الذى يحدث على مستوى الجماعات أو على مستوى المؤسسات أو على مستوى المجتمع أو الثقافة ككل.. حيث يمكن أن تتأثر جميعها بوسائل الاتصال بطريقة ما، ولكن التأثير الخاص بالمجتمع والثقافة لا يظهر مداه إلا بعد فترات طويلة من الزمن، ولذلك فرق دنيس ماكويل بين التأثير Effect والفاعلية Effectivness مشيراً إلى أن التأثير محتمل حدوثه سواء كان مقصوداً أم غير مقصود. أما الثانى وهو الفاعلية فيشير إلى مدى مقدرة وسائل الاتصال على تحقيق الأهداف، سواء منها ما يتعلق بالجمهور أو بالتأثير فى الرأى أو السلوك[٢].

وتنحصر وظائف وأهداف الاتصال بوجه عام فى أربع وظائف رئيسية. هذه الوظائف هى:

١. الإعلام Information

٢. التفسير والتوجيه Interpretation & Prescription

٣. نقل التراث الثقافى Transmission of Culture

٤. الترفيه Intertainment

---

(١) د. محمد السيد فهمى: تكنولوجيا الاتصال فى الخدمة الاجتماعية (القاهرة ـ دار المعرفة الجامعية ١٩٩٥) ص ٣٢ .

(2) Dennis Mcquial: The Influence And effects of Mass Media In Mass Communication and Society by James Curran et al. Edward Arnold in assocation with the Open Un. Press 1982 pp. 70. 71.

وهذه الوظائف المهمة يشارك الاتصال الشخصى فيها بأدوار هامة ؛ خاصة فى وظيفة التفسير والتوجيه ونقل التراث، وهذه الوظائف لا تتوزع على وسائل الاتصال بمعنى أن تنفرد كل وسيلة بوظيفة معينة، ولكن كل وسيلة قد تجمع بين وظيفتين أو أكثر أو قد تجمع بين هذه الوظائف جميعها، رغم ما قد تتجه إليه بعض هذه الوسائل من التركيز على وظيفة منها بعينها[١] .

والاتصال ووسائله عملية حيوية للمجتمعات البشرية ؛ لأن الاتصال يقوم بنقل العملية الاجتماعية التى تعتمد على تجميع وتبادل ونقل المعلومات[٢] .

وللاتصال دائماً أهداف يسعى إلى تحقيقها، فالاتصال ليس إرسال رسائل واستقبال رسائل، بل هو محاولة للتأثير والإقناع، ولا قيمة للاتصال دون تحقيق وإحداث التأثير. فالإنسان يقوم بالاتصال ليؤثر فى غيره، والإنسان يتعرض للاتصال ليستفيد من هذا الاتصال، ويقوم الاتصال فى المجتمع لتحقيق أهداف المجتمع.

ويتنوع الاتصال ويمتد إلى مجالات عديدة، وقد يحدث التفاعل الذى يتحول إلى مشاركة بين المرسل والمستقبل. والمشاركة تعنى الازدواج فى الوجود، وهذا هو الهدف من العملية الاتصالية، ولا يعنى الاتصال المشاركة فى المعنى والتفاعل والتجاوب فى جميع الأحوال، وإنما قد يأخذ معنى الإعلام بمعنى النقل والتوصيل والإبلاغ دون شرط التفاعل والتجاوب [٣].

فضلاً عن أن الاستجابة والتجاوب لدى المتعرضين أو المتلقين من أفراد الجمهور قد تكون محدودة وغير فاعلة فى معظم الأوقات بما يعنى أنه الاتصال لم يتم بين المرسل والمتلقين وأنه اقتصر على إبلاغ الأخبار دون تحقيق التأثير المطلوب.

---

(١) د. على عجوه وآخرون: مقدمة فى وسائل الاتصال: ط ١ (جده مكتبة مصباح ١٩٨٩) ص ٦٠.

(2) Kenneth E. Boulding Com. and Society In William L.Rivers and others, The Mass media and Modern Society, 2 nd ed. (N.Y.Hett Rinehart and Winston Inc., 1791) p.28.

(٣) وليام. ل ريفرز: وسائل الإعلام والمجتمع الحديث (مرجع سابق).

من وجهة نظر المرسل يكون هدف الاتصال ووظيفته هو:

١ ـ توفير معلومات عن البيئة المحيطة داخليا وخارجيا (الأخبار أو الإعلام)، والشرح والتفسير والتعليق على الأحداث.

٢ ـ نقل التراث الثقافى من جيل إلى جيل والمساعدة على تنشئة الجيل الجديد من الأطفال أو الوافدين الجدد على المجتمع، والتعبير عن الثقافة السائدة مع الاعتراف بالثقافات الفرعية، والمحافظة على الغير.

٣ـ الترفيه عن الجماهير وتخفيف أعباء الحياة عنهم بتقديم مواد ترويحية خاصة من شأنها التقليل من التوتر الاجتماعى.

٤ ـ مساعدة النظام الاجتماعى على الاستقرار، وذلك بتحقيق الإجماع أو الاتفاق بين أفراد الشعب الواحد عن طريق الإقناع وليس العنف، بمعنى الاعتماد أساساً على الإقناع فى قيام الجماهير بالأدوار المطلوبة وتأييد السلطة القائمة.

وقد تطورت الأهداف الأساسية للاتصال سواء بالنسبة للفرد كمرسل أو بالنسبة للمتلقى أو للمجتمع أو الجماعات المختلفة داخل المجتمع. وعلى أية حال فإن الفرد يمارس اتصاله ليؤثر على الآخرين من حوله، وحتى لا يصبح محورا لتأثيرهم فقط.

ذكر «هارولد لازويل» أن وظائف الاتصال كانت منذ البداية هى:

ـ مراقبة البيئة.

ـ ربط كافة أجزاء المجتمع مع بعضها.

ـ نقل التراث الاجتماعى من جيل إلى جيل.

ولم تتغير هذه الوظائف وإنما الذى تغير هم القائمون عليها، فالدبلوماسيون والمراسلون والمراقبون هم المسئولون عن مراقبة البيئة، والمحررون والمتحدثون وبعض المراسلين هم الذين يتولون مهمة ربط المجتمع والمسئولية الداخلية، أما المتعلمون والمثقفون فى المجتمع فهم المسئولون عن نقل التراث مع ما تقوم به الأسر والمدارس فى هذا المجال، ولقد أضاف تشارلز رايت إلى هذه الوظائف الثلاث وظيفة رابعة، وهى الترفيه والتى لم يذكرها لازويل.

(١) جيهان رشتى ـ الأسس العلمية لنظريات الاعلام ، القاهرة ـ دار الفكر العربى سنة ١٩٧٥ ص ٥٥.

أما وظائف الاتصال من وجهة نظر المتلقين فهى من أهم حاجات الجماهير التى يشبعها الاتصال هى:

١- الحاجة إلى المعلومات والتسلية والترفيه.

٢- الحاجة إلى الأخبار حول مشكلات الساعة.

٣- الحاجة إلى رفع مستوى المعارف والثقافة العامة.

٤- الحاجة إلى دعم الاتجاهات النفسية وتعزيز المعايير والقيم والمعتقدات أو تعديلها والتوافق مع المواقف الجديدة،

وتساهم وسائل الإعلام بكافة أشكالها فى تحقيق هذه المهام.

وتعد وسائل الإعلام عاملاً أساسياً فى نشر الأفكار العصرية وإشاعة المعلومات الحديثة المتصلة بالتقدم العلمى والتكنولوجى، ويساهم الإعلام ووسائله بصفة خاصة فى محو الأمية، كما يلعب دوراً مهماً فى إكمال ثقافة الذين يتركون التعليم الرسمى فى سن مبكرة، حيث يرى البعض أن وسائل الإعلام أصبحت إحدى المؤسسات التربوية المكملة لدور المدرسة، شأنها شأن المنزل ودور العبادة.. إلخ [١] . وإذا كانت هذه هى بعض وظائف الاتصال الجماهيرى من خلال وسائل الإعلام المختلفة، فإن الاتصال الشخصى له أدواره ووسائله التى يساعد ويكمل بها أدوار الاتصال الجماهيرى والتى ستتضح فيما بعد.

وأوضح ملفن دى فلير أهمية الاتصال أيضا من خلال توضيحه لبعض وظائفه فى أنه من وسائل التعبير عن أعراف الجماعة، وأنه يقوم بتحقيق التعاون ويعمل على الإبقاء على الضبط الاجتماعى داخل الجماعة، وعن طريقه يمكن تحقيق العمليات الاجتماعية الداخلية داخل الجماعة أو المجتمع، ودونه ودون التبادل التأثيرى داخل المجتمع، من السهل أن ينهار المجتمع الإنسانى.

لقد أوضحت اللجنة الدولية لبحث مشكلات الاتصال برئاسة « شون ماكبرايد» موقع الإعلام ووظائفه حين أقرت أن هناك من اقتنع بأن وسائل الإعلام كان لها أكبر

---

(١) محمد سيد فهمى: الإعلام فى المنظور الاجتماعى (الاسكندرية: المكتب الجامعى الحديث سنة ١٩٨٤) ص ١٣٢.

الأثر فى تلقين الجمهور كيف يفكر وكيف يتصرف، وأنه قد حدث نوع من المغالاة فى تقدير قدرة وسائل الاتصال على تحريك الناس وتنشئتهم اجتماعيا وتحقيق التجانس فيما بينهم وتطويعهم وفق ثقافتهم[1].

وحقيقة الأمر أن وسائل الإعلام تعمل كمتغير من ضمن مجموعة من المتغيرات الكثيرة المنتشرة فى المجتمع، وأن تأثيرها يتوقف على عوامل كثيرة تتعلق بكافة أركان العملية الاتصالية جميعها بداية من المرسل والرسالة والقناة والمستقبل، إلى جانب العمليات الاجتماعية الأخرى كالتنشئة مثلاً والثقافة السائدة وغيرها من العمليات المكونة للبناء الاجتماعى.

وظائف وأهداف الاتصال الشخصى:

للاتصال الشخصى وظائف وأهداف مهمة، يمارسها الإنسان منذ عاش فى جماعة ومنذ بدأ يعبر عن ذاته وعن احتياجاته، ومنذ عرفت التجمعات البشرية فى شكلها البسيط استخدمت الاتصال الشخصى ومارست اتصالاتها وحياتها عن طريق الاتصال الشخصى والمباشر مع أفراد تلك التجمعات.

وإذا كانت وظائف الاتصال الشخصى تعد حالياً مكملة لأدوار الاتصال الجماهيرى، إلا أن هناك أدوارا مهمة لا يمكن القيام به سوى عن طريق الاتصال الشخصى، وأهم تلك الأدوار دور التنشئة الثقافية للأجيال، فالاتصال الشخصى يساهم بدور مهم فى تنشئة الأجيال، وبث القيم وفى نقل التراث الشفهى والثقافى عبر الأجيال المختلفة. وتساعد مؤسسات المجتمع جميعها عن طريق الاتصال الشخصى فى هذه الأدوار المهمة (كما سيأتى).

---

(١) اللجنة الدولية لبحث مشكلات الاتصال ـ شون ماكبرايد وآخرون، عالم واحد وأصوات متعددة، الجزائر سنة ١٩٨٨ ص ٣٣٤.

تطور ظاهرة الاتصال

الاتصال بين البشر ظاهرة إنسانية قديمة، ارتبطت بالإنسان وتطورت بتطور الحياة الإنسانية.

والاتصال يلبى حاجة أساسية عند الإنسان، وأهمها حاجته للتفاهم مع غيره - وقصة تطور ظاهرة الاتصال الإنسانى هى نفسها قصة تطور الحضارة الإنسانية.

ففى العصور الإنسانية الأولى قبل الميلاد، كان الاتصال مباشرا؛ أى وجهاً لوجه بين المرسل والمتلقى بغرض تحقيق حاجاته الأساسية كالمأكل والمشرب.

لقد اعتمد الإنسان على الاتصال المباشر والاتصال الشخصى خلال فترات حياته الأولى، بل اعتمد بقاء ونمو المجتمع على عدد من الأمور، من بينها الاتصال. وبينما كانت الحضارة تتجه إلى التوسع، كان الاتصال الشخصى هو الوسيلة المعروفة بين الثقافات المختلفة، حيث كان العداؤون يتناوبون حمل الرسائل إلى الأماكن البعيدة والشعوب المختلفة، وظلت معرفة الشعوب بطرق معيشتها بطيئة جداً ومقيدة إلى حد كبير بمدى سرعة ناقل الرسائل عدوا أو ركوباً؛ حيث إنه فى بعض الحالات كانت الرسائل تأخذ أشهر أو حتى سنوات لتصل إلى الجهة المرسلة إليها.

وقد استخدمت البغال والخيول فى نقل الرسائل المستعجلة للجيوش والعمليات الحربية، وعرف البريد فى عهد الفرس والعرب والرومان وفى العصور الوسطى، واستخدم الحمام الزاجل فى نقل الرسائل للبريد السريع أو السرى، وذلك لقدرته على الطيران ١٣ ساعة بسرعة ٦٠ كم فى الساعة، ثم تطورت الوسائل فيما بعد ذلك لكى يبدأ البريد الحديث فى انجلترا عام ١٦٥٧م، ثم عرف البريد بعد ذلك فى بعض دول أوروبا بشكله الحديث.

لقد تطور الاتصال بتطوير المجتمعات البشرية وتطورت رموز التفاهم إلى أن ابتكر الإنسان اللغة ثم الكتابة حوالى سنة ٤٠٠ قبل الميلاد، ثم الطباعة المتفرقة سنة ١٤٦٥ واخترع جراهام بل التليفون سنة ١٨٧٥ واخترع مورس التلغراف سنة ١٨٣٣، وظهرت السينما سنة ١٨٩٥ ثم الراديو سنة ١٩٢٠، ثم التليفزيون سنة ١٩٣٠ وبدأ توظيف الكمبيوتر والأقمار فى خدمة الاتصال بين البشر فى النصف الثانى من القرن العشرين [١].

---

(١) محمد عبد الرؤوف كامل: علم الإعلام والاتصال بالناس (القاهرة مكتبة الشرق سنة ١٩٩٥).

لقد بدأت المجتمعات فى التكوين؛ حيث يقرر الباحثون أن اهتمام العلماء بالقدرات الاتصالية للأفراد قد بدأ الاهتمام به منذ ألفين وخمسمائة عام، عندما بدأ الاهتمام بدراسة البلاغة فى الخطابة وتميز الأفراد فيها. وأنه منذ ذلك الزمن حظيت القدرات الاتصالية للأفراد باهتمام جميع مدارس الخطابة القديمة والحديثة، واستمر الاهتمام بها حتى لاقت مؤخراً اهتمام علماء السلوك الإنسانى.

ويدلنا التاريخ على اهتمام الفلاسفة القدماء بالاتصال الشخصى خاصة بمريديهم والتابعين لهم، وكان أولهم أفلاطون الذى عقد لقاءاته فى مكان أطلق عليه أكاديمية، وهو المكان الذى تظلله أشجار الزيتون فى ضواحى أثينا، والذى اختاره أفلاطون فى القرن الرابع قبل الميلاد، مكاناً يلتقى فيه بمريديه وطلبته؛ ليحاورهم ويعلمهم، ومازالت هذه الكلمة تستعمل منذ بضعة قرون قبل الميلاد حتى الآن؛ للدلالة على الجمعيات العلمية المتخصصة.

يذكر المؤرخون أيضاً أنه للاتصال دوراً تاريخاً قديماً ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد فى كتابات البابليين والمصريين القدماء وفى إلياذة هوميروس وغيرها.

ويرجع الباحثون أصول علم الاتصال إلى الإغريق القدامى؛ حيث ظهرت الديمقراطية اليونانية فى الحكم، واعتمدت على القوانين غير المكتوبة (الشفهية)، وذلك بعد أن أصبح كل فرد فى المجتمع هوالمحامى المدافع عن نفسه، ويقدم المتهم والمدعى حجتهما أمام المحلفين، الذين يبلغ عددهم بالمئات، وعقدت المرافعات فى أثينا فى كل مكان، وكانت المرافعات وكانت الخطابة فى الجماعة هى الشغل الشاغل للإغريق.

يذكر الباحثون أن أرسطو عام (٣٨٥-٣٢٢) قبل الميلاد، وأفلاطون عام (٤٢٧-٣٤٧) قبل الميلاد كانا حقًا مؤسسا دراسات فن الاتصال؛ حيث توصلا إلى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعلمها بالتمرين، وذكر أرسطو ذلك فى افتتاحية علم البلاغة [١].

---

(١) برنت د. روبن : الاتصال. السلوك الإنسانى: ترجمة نخبة من العلماء ، مراجعة عمر الخطيب - معهد الإدارة العامة السعودية سنة ١٩٩١.

أيضا ساهمت كتابات سيشرو (١٠٦-٣٤) قبل الميلاد، وكوينتليان (٣٥-٩٥)م فى توسع نظرية الاتصال، وقد رأى سيشرو - مثله مثل أرسطو وأفلاطون - أن الاتصال موضوع أكاديمى وعملى، وشملت وجهة نظره كل العلوم الاجتماعية الحالية- وهذا يعنى أن الاتصال فى العصور القديمة الكلاسيكية كان له دوره.

ولكن فى عصر النهضة حدثت بعض التطورات، قد تم فى القرن الخامس عشر اختراع الطباعة المتحركة ودخلت القارة الأوروبية، وأمكن إنتاج وإرسال الرسائل بسرعة أكبر، وانطلاقا من هذه اللحظة توالت الإنجازات فى مجال تكنولوجيا الاتصال وحدثت تطوران مهمان عقب اختراع الطباعة المتحركة، أولهما: استخدام آلة صناعة الورق التى تم اختراعها فى القرن الثامن عشر، حيث سهلت عملية الإنتاج على نطاق واسع، وقص الورق بأحجام محدودة مما خفض تكلفة الإنتاج، وثانيهما: كان تشغيل المطبعة بالبخار حيث حلت الطاقة البخارية محل اليد العاملة، ثم أصبح فى الإمكان إنتاج المواد المطبوعة على نطاق واسع. وقد ظلت موارد الطاقة وآلات الطباعة المحسنة وعمليات إنتاج الورق فى تقدم مستمر خلال القرن التاسع عشر، وأصبح فى الإمكان بمساعدة ماكينات الطباعة الإسراع فى إصدار الصحف وطبعها.

ثم عرف الاتصال عن طريق البرق أو التلغراف أو ما يعرف بالاتصال اللاسلكى عن طريق الموجات الكهروماغناطيسية التى درسها العالم الاسكتلندى **جيمس كلارك ماكسويل** بإرسال إشارات كهربائية بالصوت، وهى الطريقة التى استندت على طريقة مورس للدائرة الكهربائية.

وقد أنشئ أو ل خط تلغرافى دائم عبر المحيط الأطلنطى عام ١٨٦٦ ثم أدخل **شيرنز** طريقته بإرسال رسالتين فى وقت واحد عبر الخط نفسه عام ١٨٧٢، ثم تطور الاختراع عن طريق الأمريكى توماس ألفا أديسون عام ١٨٧٤ حيث اخترع الطريقة الرباعية بإرسال أربع رسائل عبر الخط الواحد.

ثم أمكن اختراع جهازى إرسال واستقبال للتلغراف الاوتوماتيكى بعد ذلك، وكان أول من اخترع جهاز لاسلكى للإرسال هو العالم الإيطالى ماركونى عام ١٨٩٥، ونجح عام ١٩٠١ فى إرسال رسالة بالراديو.

وفى القرن التاسع عشر تطورت شبكات النقل الرئيسية، فسهل ذلك نقل الصحف للناس خارج المدن. وبدأت السكك الحديدية فى الازدهار، بعد أن تم اختراع التلغراف الذى ساهم فى عملية الاتصال لمسافات طويلة بين الناس وبسرعة مقبولة. ثم كان التطور الثالث الرئيسى فى القرن التاسع عشر هو نظام إرسال الأصوات عبر الأسلاك، الذى سرعان ما حل محل إشارات التلغراف، وأدى إلى تأمين فورية الاتصال، وكان الهاتف قد ساعد على الاتصال الشخصى عبر مسافات طويلة (١).

ومع بزوغ فجر القرن العشرين، تمكن الإنسان من إرسال نبضات كهرومغناطيسية عبر الهواء دون أسلاك حاملة الإرسالة الصوتى لمسافات طويلة، وهو ما عرف بالراديو، ثم ظهر التليفزيون وأخذت وسائل الاتصال فى التطور والتحديث فيما بعد.

وبناء على ما تقدم، يعد الاتصال الشخصى أقدم أنواع الاتصال بوجه عام، حيث تم الاتصال بين البشر وبعضهم وبين الأفراد فى المجتمعات المختلفة عن طريقه، ويعد أقدم أنواع الاتصال من حيث السياق التاريخى على مستوى الأفراد وعلى مستوى المجتمعات من قبل اختراع وسائل الاتصال الجماهيرى؛ حيث كان الاتصال بين البشر يتم عن الطريق الشخصى. وبعدها عرفت المجتمعات الخطابة والبلاغة وغيرها من الأساليب القديمة التى عرفت كوسائل للاتصال الشخصى، والتى عرفها اليونان وموروست عند الإغريق منذ قبل الميلاد.

لذا يرى الباحثون أن الاتصال من أقدم أوجه نشاط الإنسان، وهو من الظواهر المألوفة لدينا أكثر من أى شئ آخر (٢)، وأن الاتصال مر بمراحل متعددة، عرضها «ماكلوهان» فى أربع مراحل، تعكس فى رأيه التاريخ الإنسانى، هذه المراحل هى:

---

(١) جون/ بيتر: الاتصال الجماهيرى مدخل - ترجمة : د. عمر الخطيب - بيروت - المؤسسة العربية للدراسات والنشر سنة ١٩٧٧ ص ٢٩: ٣٤.

(٢) د. جيهان رشتى: الأسس العلمية لنظريات الإعلام (القاهرة - دار الفكر العربى سنة ١٩٧٥) ص٤٠

مراحل الاتصال:

.المرحلة الشفوية:

مرحلة ما قبل التعلم وكان الاتصال فيها يعتمد على الأصوات والإشارات والأشياء ذات المعانى المشتركة.

.مرحلة كتابة النسخ:

والتى ظهرت بعد هومر فى اليونان القديمة، واستمرت ألفى عام، واستخدم فيها الإنسان الكتابة للاتصال بالأخرين.

.مرحلة عصر الطباعة:

الذى استمرت منذ عام ١٥٠٠ حتى عام ١٩٠٠ بدأت بابتكار الطباعة بالحروف المتفرقة.

.مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية:

وبدأت عام ١٩٠٠ واستخدم فيها الإنسان التلغراف [١] والتليفون والسينما والإذاعة المسموعة والمرئية.

ويدعى ماكلوهان أن الاتصال الشفهى كان هو الرابطة مع الماضى، فقد استغرق عصر الحديث والكتابة [٢] معظم التاريخ البشرى، وكانت السمة الرئيسية لهذا العصر هى الفردية الاتصالية، سواء فى مرحلة الحديث أو حتى بعد اختراع الكتابة، وظلت الفردية هى طابع الاتصال عبر هذا العصر الطويل [٣] حيث يذكر الباحثون أنه فى نهاية القرن العشرين ظهرت المرحلة الخامسة أو ثورة الاتصال الخامسة التى تجسدت فى استخدام الأقمار الصناعية، ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر الدول

(1) Manchall Mcluhan quertin fiere the medium is The message: An Enventory of Effects (N.Y.Bantam Books 1967 p.40)

(٢) المرجع السابق نفسه ص ٣٤٩.

(٣) فاروق أبو زيد: انهيار الإعلام الدولى من السيطرة الثنائية إلى هيمنة القطب الواحد ـ مطابع أخبار اليوم ط ١ ـ سنة ١٩٩١ / حسن مكاوى: تكنولوجيا الاتصال الحديثة فى عصر المعلومات (القاهرة ـ الدار المصرية اللبنانية ـ الطبعة الأولى سنة ١٩٩٣ ـ ص ٤٥)

والقارات بطريقة فورية، وشهد النصف الثانى من القرن العشرين من أشكال التكنولوجيا ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق فى عدة قرون سابقة، ولعل من أبرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الاندماج الذى حدث بين ظاهرتى تفجر المعلومات وثورة الاتصال، حيث يتمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات فى استخدام الحاسب الآلى فى تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشرى، فى أقل حيز متاح وفى أسرع وقت ممكن (١).

ففى السنوات القليلة الأخيرة بدأ الاندماج يحدث بين صناعات الاتصال عن بعد أو بين خدمات الاتصال (بوجه عام)، وبدأ التقارب بالتالى بينهم وبين خدمات المعلومات وخدمات التسلية؛ لكى تنشأ فى النهاية ما يمكن تسميته صناعة تكنولوجيا المعلومات (والتى تشبه رأس الهيدرا).

وقد أدت مجموعة من العوامل هى متطلبات المستهلكين والمنافسة المتزايدة والتقدم التكنولوجى السريع إلى ظهور صناعة سريعة النمو، تسعى(٢)دائما وباستمرار إلى فتح أسواق جديدة للتسويق، ولا يحكمها أو يحدها سوى اللوائح الخاصة بها (٣)، وهكذا أصبح التقدم التكنولوجى هو السمة الأساسية للتحضر (٤). ويرى العديد من المراقبين أن مجتمع المعلومات هو البديل الجديد للمجتمع الصناعى، الذى عايشناه معظم القرن العشرين . ولم يولد مجتمع المعلومات علي يد تكنولوجيا الاتصال وحدها ولا على تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونيةوحدها، ولكنه ولد بالمزاوجة بين هذه التكنولوجيا وتلك، وبالربط بين الحاسب من ناحية وبين النظم الحديثة للاتصالات وخاصة الأقمار الصناعية من ناحية أخرى.

والاتجاه الذى نتحرك نحوه من الناحية التكنولوجية بسرعة زائدة خلال السنوات القادمة، هو قيام نظم متكاملة من معدات وبرامج معالجة المعلومات، ووسائل

---

(١) نفس المرجع السابق ص ٤٥.

(2) Dr.X Davies Chilsum & a.w.rudg. com. After A.D2000 op.cit p.2.

(3)d.e.n Davies C. Hilsum and a.w.rudg: communications after ad 2000 the royal society,Chappan and Hall London Closgo. New York.Tokyo.Melborne Madras 1993p.102.

(4) IBID p.3.

الاتصال تختفى فيها الفواصل بين ما هو وسائل اتصال وما هو معالجة للمعلومات، ويصبح من الصعب التمييز بينهما عملياً، وهكذا تندمج معدات تخزين الأصوات والصور مثل (أسطوانات الفيديو) وآلات المعالجة والحاسبات الإلكترونية مع الأقمار الصناعية فى شبكات معقدة، تتيح لنا أن نضغط على زر ما فى مكان ما فنحصل على بنوك المعلومات أو قواعد البيانات فى أى مكان آخر، أوعلى أى من المعارف العلمية أو التقنية المعاصرة عن طريق وسائل الاتصالات الفورية على الأرض أو فى الفضاء.وهكذا تضيف تلك الشبكات بعداً هائلاً لقدرة الإنسان على توسيع معارفه وخزنها وترتيبها وإنتاج المعلومات وبثها فى الحال والتعامل معها واستخدامها (١).

وفى هذا الصدد يرى أحد الباحثين.. أن مفهوم القرية العالمية التى زعم مارشال ماكلوهان تحقيقيها بسبب تطور وسائل الاتصال الجماهيرى فى الستينيات، قد تتحول إلى مئات الآلاف من المقاطعات الصغيرة المنعزلة بسبب التوجه الفردى لوسائل الاتصال وميلها إلى تفتيت الجماهير الموحدة إلى شظايا (٢) . بأن الاتصال حق لكل إنسان مع المذهب الفلسفى الذى يقرر أن فى الاتصال حق لكل إنسان، حيث إن التطور السريع الذى تمر به التكنولوجيات الجديدة اليوم يوفر السبل التى تجعل هذا الحق حقيقة واقعة. فالأفراد والجماعات سوف يستطيعون أن يعتمدوا على وسائلهم ومواردهم الخاصة، فضلاً عن اعتمادهم على وسائل الأعلام الجماهيرية، فوسائل الإعلام الجماعية ـ التى تجمع بين الوسائل التقليدية وبين منتجات التكنولوجيا المتقدمة ـ تتيح فرصا للتعبير المحلى على نطاق إنسانى، فرصا يغلب أن تثير اهتمام دائرة أوسع من الأفراد، وتلبى تشكيلة أكبر من الاهتمامات. ومن ثم فإن مثل هذه الوسائل المتنوعة ـ الحديثة والتقليدية ـ على حد سواء مثل التليفزيون الكابلى ومحطات الإذاعة والتليفزيون المحلية والصحافة المحلية والريفية، وصحف المصانع يمكن استخدامها جميعا فى تيسير المشاركة فى الحياة اليومية بتجاوز التوزيع المركزى للأنباء والمعلومات(٣).

(١) حمدى قنديل: الإعلام العربى والتكنولوجيا الحديثة للاتصال فى الثورة التكنولوجية ووسائل الاتصال العربية ـ تونس ـ المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم سنة ٩١ ص٥.

(٢) د. حسن مكاوى: تكنولوجيا الاتصال فى عصر المعلومات (الدار المصرية اللبنانية ١٩٩٣) ص١١.

(٣) شون ماكبرايد: تقرير اللجنة الدولية لبحث مشكلات الاتصال: عالم واحد وأصوات متعددة ـ الجزائر سنة ١٩٧٦ ص٤٣٩.