الفصل الثانى

الاتصال الشخصى والمباشر

- بداية الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصى
- تعريف الاتصال الشخصى.
- أهميته ومميزاته.
- الفرق بينه وبين الاتصال الجماهيرى.

أولاً: بداية الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصى

برز الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصى فى منتصف الستينيات وبداية السبعينيات من هذا القرن؛ حيث أصبح يمثل موضوعاً حيوياً، وكان جيرالد ميلر "Gerald R.Miller" من أوائل الباحثين الذين اهتموا بدراسته من الناحيتين التربوية والعملية، وبدأت الدراسات بالاهتمام، بالاتصال الذى يتم داخل الإطار الأكاديمى خلال الأحاديث بين الأساتذة وبعضهم، وبينهم وبين الطلبة، واللقاءات بين المرسلين وبعضهم البعض والتى تحدث فى الجماعات الصغيرة (وتتخللها علاقات الوجه بالوجه)، وتشتمل على الصراحة والمواجهة، ثم تحول الاهتمام من الإطار الأكاديمى للاتصال إلى الحوارات الخاصة داخل الجماعات الصغيرة.. خارج الإطار الأكاديمى، مع التركيز على الهدف من الاتصال، وقد تضمنت اهتمامات الباحثين العلاقة الاتصالية بينهم وبين معارفهم، أو العلاقة الاتصالية مع أصدقائهم المقربين وشركائهم ومن ثم بدأ الاهتمام بالأسس التطبيقية لقياس تلك الأشكال الاتصالية القائمة على التفاعل[1]، وكان الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصى قد ظهر فى منتصف الأربعينيات، عندما ظهرت نتائج الدراسة التى أجراها «بول لازرزفيلد» عام ١٩٤٥ وأستمرت لمدة عقد كامل، وظهرت نتائجها ١٩٥٥ فى كتاب مع كاتز بعنوان التأثير الشخصى THE PERSONAL INFLUENCE: THE PART PLAYED BY PEOPLE IN THE FLOW OF MASS COMMUNICATION.

وتمثلت أهمية الكتاب فى التركيز على أهمية الدور الذى تقوم به الجماعات وتأثيرها القوى على الفرد، وبعد أن تبين أن الرسائل فى تحركها من المصدر إلى الجمهور تمر عبر مرحلتين وليس مرحلة واحدة، وأن العلاقات الاجتماعية تمثل عاملاً مهماً ورئيسياً فى سلوك الأفراد[2]. منذ ذلك الوقت تأكد دور الاتصال الشخصى داخل الجماعات التى ينتمى إليها الفرد، وبأن الفرد يحصل على معلوماته ومعارفه

(1)Philip K. Tompkins: Communication As Action. An Introduction to Rhetoric and Communication. Wadswarth Publishing Company Belmont. California Advision of Wadswarth Inc 1982 P 84.

(2) Shearon lowery, Meluin L.De Fleur: Milestones of mass com research media effects (N.Y. longman 1983) p.180.

من جماعته التى ينتمى إليها ومن قادة الرأى فى جماعته[1]. وذلك بعد أن ساد الاعتقاد لفترات طويلة منذ بداية القرن العشرين وحتى الثلاثينيات أن لوسائل الاتصال الجماهيرى تأثيراً قوياً ومباشراً فى تشكيل آراء واتجاهات المستمعين وتغيير عاداتهم الحياتية[2]، وهوما عرف بالتأثير الفورى أو الطلقة السحرية، إلى أن بدأت الدراسة الخاصة بالسلوك الانتخابى للرئاسة الأمريكية ١٩٤٠، ١٩٤٨ بواسطة لازرزفيلد، وبيرلسون Perelson وآخرين ١٩٥٤، والتى تبين فيها أهمية الاتصال بين الأفراد والجماعات، ثم ما تلاها من دراسات مثل دراسة هوفلاند ١٩٥٠ عن الجنود الأمريكيين وغيرها من الدراسات التى أجريت فى مناطق متفرقة وأمدت بحوث الاتصال بالنظرة الموضوعية عن محدودية تأثير وسائل الاتصال وحدود فاعليته، والتى تأكدت أيضا بمزيد من البحوث الاجتماعية والسياسية فى عقد الستينيات[3]، واستمر الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصى فى الجامعات والمراكز البحثية المختلفة.

ويرجع البعض دوافع الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصى إلى:

١ ــ اكتشاف أنجح أساليب الدعاية فى الحملات الانتخابية

٢ ــ خدمة الحملات الإعلانية

٣ ــ دراسة أساليب الدعاية

٤ ــ دراسة أساليب تكوين الرأى العام فى الاتحاد السوفيتى (سابقا)[4].

أما عن أسباب الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصى تاريخياً، فترجع كما يذكر «جيرالد» «Gerald R. Miller» إلى مجموعة من الأسباب الاجتماعية والسياسية التى سادت فى المجتمع، ويرجع أهمها إلى:

حالات القلق والاضطراب الذى أصاب المجتمع الأمريكى أثر التحركات التى

---

(1) Ibid P. 181.

(2) Dennis Mcquail: The influence and effects of mass Comnuncation and society, edited by James Curren Michael Gurevitch. Janetwoollacott. Edward Arnold in association with the open university press 1982 pp71:72.

(3) Ibid. p. 72.

(٤) عاطف العبد: الاتصال والرأى العام الأسس النظرية والإسهامات العربية، القاهرة (مكتبة النهضة العربية سنة ١٩٨٩) ص٤٣.

قام بها البعض خاصة الشباب؛ للمطالبة بالحقوق المدنية الخاصة بهم ١٩٦٠ إثر مشاركة الدولة فى حرب فيتنام، والتى استمرت طويلا وأثارت لدى الشباب ـ وبصفة خاصة المثاليين منهم ـ المقت والكره الشديد للرسائل الخادعة التى تبثها وسائل الاتصال الجماهيرى؛ مما أبرز لديهم الاهتمام بالتنمية الذاتية والإدراك والوعى الشخصى، وانسحب ذلك إلى الاهتمام بالاتصالات الخاصة الشخصية (اتصالات الوجه للوجه) وبرز الاهتمام بالاتصال الشخصى كنوع من التعبير عن الأصالة الذاتية، بعيدا عن الخدع الإقناعية التى كانت تبثها وسائل الإعلام فى تلك الفترة[١].

بدأ الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصى داخل أقسام الاتصال بالجامعات المختلفة وكان الاهتمام به خارج الجامعات قد تزايد أيضا، وصدرت بعض المؤلفات الخاصة مثل مؤلفات(1970 McCrosky. Larson and Knapp. Kaltner (1971) «Griffin and Patton».

وظهر الاهتمام بالاتصال أيضا من خلال اهتمام الجمعيات العلمية والمهنية لدراسة علوم الاتصال على تحديد مجالات معينة للدراسة؛ مما أوضح الاهتمام المتصاعد بتعلم ودراسة عمليات الاتصال الشخصى، وأيضا ظهر الاهتمام من خلال البرامج الخاصة بالمؤتمرات واللقاءات العلمية التى تتناول ظواهر الاتصال الشخصى، والتى أصبحت هى القاعدة، بعد أن كانت من قبيل الممارسات الاستثنائية، فعلى سبيل المثال عقد فى برلين الغربية ١٩٧٦ بعض البرامج التدريبية الخاصة بالاتصال الشخصى بالاتفاق مع الجمعية العالمية للاتصال، وتمت فى هذا البرنامج مناقشة كثير من البحوث والأوراق التى تم نشرها فى الدورية الرئيسية للجمعية، وكانت جميعها عن الاتصال الشخصى وعملياته، مما أكد على أن الاتصال الشخصى أصبح يمثل ركنا أساسيا فى الدراسات الجامعية، إلى جانب ما تم عقده من لقاءات وحلقات دراسية «سمنار»، مدعما من جمعية الاتصال اللفظى حيث عقد لقاء بجامعة ميتشجان .Michigan State Un ، والآخر تم عقده فى جامعة نورث ويسترن[٢] North Western Univeristy

(1) Mark L. Knapp & Gerald R. Miller: Hand Book of Interpersonal Communication Sage Publications, Beverly Hills, London New Delhi 1985 p.8

(2)Ibid p. 9

وفى السبعينيات تم طرح بعض المعالجات النظرية المبتكرة عن المفاهيم فى مجال الاتصال الشخصى على يد برجر Berger وميلر Miller وستينبرج ١٩٧٥ Steniberg، وقد افترض هؤلاء الباحثون أن الدرجة الشخصية لأى علاقة يمكن أن تقوم على نوع من المعلومات المشتركة، ويمكن أن تستخدم فى التنبؤ بالرسائل المتبادلة[١] بين الطرفين وقد تزايد الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصى وتزايدت الأبحاث التى تؤكد مفهوم الموقف الاتصالى نفسه منذ ذلك الحين.

ثانيا: التعريف والأهمية

١. تعريف الاتصال الشخصى والمباشر

يطلق الاتصال المباشر على الاتصال الشخصى الذى يتم بين عدد محدود من الأفراد، وعلى الاتصال الجماعى الذى يتم أيضا بين عدد كبير نسبيا من الأفراد مثل جمهور محاضرة أو ندوة إلخ. ويعرف بعض الباحثين الاتصال الشخصى «Personal Contact» بأنه اتصال وجها لوجه وتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، وهو أقوى وسائل الاتصال فى تغيير اتجاهات الناس ومفاهيمهم.[٢]

ويعرف جيرالد ميلر «Gerald R. Miller & Mark Knapp» الاتصال الشخصى «Interperspersonal Com» على أساس سياق الموقف الذى يحدث فيه الاتصال، فيعرفه بأنه جلسة تعقد من عدد صغير نسبيا من القائمين بالاتصال (غالبا ما يكون شخصين)، ويتوافر فيه اتصال الوجه للوجه والحد الأقصى من قنوات الإحساس، مع وجود الفرص المتاحة لحدوث رجع الصدى السريع.[٣]

ويقدم فيليب تومبكنز «Philip K.Tompkins» تعريفا للاتصال الشخصى فى المقابل للاتصال الجماهيرى والأحاديث العامة بتأكيد أن الدور الخاص بالأداء وبالجمهور لم يتم التخطيط لهما بشدة[٤].

(1) Ibid p. 10.

(2) Dr. Zaki Badawi: Dictionary of mass Communication. English, French, Arabic, Dr. Zaki Badawi, Cairo dar EL Kards, El Moski 1978 p.120.

(3) Mark I. Knapp, Gerald R. Miller: Hand Book of Interpersonal Communication Op.Cit p. 120.

(4) Phillip. K Tompkins Op.Cit p.85.

أما وليامسن وسميث «L. Keith Williamson & Dennis R. Smith» فقد قاما بتعريف الاتصال الشخصى «Interpersonal Com.»[1] من خلال تحليل عناصر المصطلح فذكرا أن «Inter» وتعنى بين، تعنى أن الاتصال يحدث بين الناس عادة، ولكى يتضح المعنى يتطلب هذا موقفا اجتماعيا أو سياقا والوحدة الاجتماعية المصغرة لذلك هى فردين «dyad» أو الزوجين، وكلمة «Person» كما يذكر الباحثان اشتقت من اللفظة اللاتينية «Persona» وتعنى قناع أو تنكر Mask، كما تعنى كلمة Person أو Persona فى النظريات الاجتماعية المعاصرة مفهوم الدور سواء كان هذا الدور، هو الدور الاجتماعى أو الدور النفسى، وهو الدور الذى يقوم به الناس عادة فى أى موقف من المواقف الاجتماعية وتعنى كلمة الدور فى نظريات التفاعل الرمزى الدور الاجتماعى المرسوم أى مجموعة السلوكيات الخاصة والمرتبطة بمجموعة من الوظائف الخاصة داخل المجتمع، ويمكن للشخص الواحد أن يقوم بأكثر من دور، فعلى سبيل المثال يمكن للشخص أن يقوم بدور الأب والابن والمدرس، أو تقوم الأم بدورها إلى جانب دورها كابنة أيضا وهكذا.

والوظيفة الاجتماعية للدور من إعداد المجتمع أو من وضع أفراد هذا المجتمع، وتختلف مكونات هذا الدور من مجتمع لآخر، والدور له معنى سيكولوچى نفسى أيضا ، وهذا المعنى النفسى يؤسس ويقام على المعنى الاجتماعى، ويشير إلى الاتجاهات المفترض تحقيقها فى دور معين (فعلى سبيل المثال قد يكون الشخص مدرسا حازما، ولكن أحيانا شارد الذهن، عطوفا، منعزلا) فكل اتجاه من هذه الاتجاهات يشير إلى وضع نفسى معين ويترجم الدور الذى يقوم به الشخص إلى سلوك مرتبط بالآخرين. والدور هنا يعنى المعنيين: المعنى النفسى والمعنى الاجتماعى الذى سلكه وتبناه الشخص فى تفاعله مع الآخرين، ونحن عندما نحلل الاتصال الشخصى لشخص ما فنحن نحلل الدور الاتصالى لشخص له أدوار سيكولوچية وأدوار اجتماعية (كما فى المثال)، فالمعانى تعتمد على الشخص Person أو القناع أو

(1) Dennis R. Smith & L. Keith Williamson: Interpersonal Communiction, Roles , Strategies 3rd edition Web WM. C. Brown Publishers Dubuque, lowa, 1985 P.28.

الأدوار الخاصة التى يقوم بها الناس خلال مواقف معينة، والاتصال الشخصى بهذا يمكن النظر إليه على أنه الاتصال بين الأدوار[١].

ويفرق البعض بين نوعين من الاتصال الشخصى، وهما: الاتصال المباشر الرسمى والاتصال الطبيعى أو العادى، أما الأول وهو الذى يتولى خلاله أحد الأفراد الرسميين أو مندوبو التغيير الاتصال بالأفراد المحليين بغية إقناعهم بتبنى فكرة أو سلوكا معينا ترغبه السلطات الحكومية، والأفراد الرسميين بالقرية مثل مهندس الإرشاد الزراعى والإخصائى الاجتماعى والواعظ الدينى، أما الاتصال الطبيعى فهو الذى يمارسه الفرد خلال حياته مع أهله وأصدقائه وزملائه حينما يتبادلون التحية أو النقاش، ويمارسون حياتهم. وتكمن أهمية هذا التغيير فيما تشير إليه بعض الأبحاث الميدانية من أن الاتصال الشخصى الطبيعى العادى بين الأفراد أكثر تأثيرا من الاتصال الشخصى الرسمى[٢].

ويعرف أحد الباحثين الاتصال الشخصى من خلال ذكر مميزاته وخصائصه فيذكر أن: الاتصال الشخصى يتم بين الجماعات الصغيرة، حيث يعرف الناس بعضهم بعضا فيتناقشون ويتبادلون الرأى والمشورة، ويدركون انطباعات أحاديثهم على بعضهم البعض. والاتصال الشخصى يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة على ضوء رجع الصدى «feed back» من المستقبل إلى المرسل، كما يتميز بوجود الطابع المواجهى وصفة التخاطب[٣].

والاتصال المباشر يطلق عليه كثير من الباحثين اتصال الوجه، للوجه، حيث يتفاعل فيه الأفراد مع بعضهم البعض، ويعتبر أقوى أشكال الاتصال فى تغيير اتجاهات الناس ومفاهيمهم[٤]. وكثير من الباحثين يعتبرون أن الاتصال الشخصى يعتمد على الاتصال المباشر بين شخصين يحملان فكرة معينة، ولكل منهما موقف خاص تجاهها.

---

(1) Ibid p. 29.

(٢) نادية سالم: أثر التعاون بين وسائل الإعلام وأجهزة الخدمات على التنمية الريفية (المركز القومى للبحوث الاجتماعية ١٩٨١) ص١.

(٣) د. إبراهيم إمام: الإعلام والاتصال بالجماهير (القاهرة مكتبة الأنجلو المصرية ١٩٨٣) ص٢٩.

(٤) فيصل حسين بركات: دور الإعلام فى الدول النامية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ـ جامعة القاهرة) ماجستير غير منشور ١٩٧١، ص ٨٣.

وتجرى عملية الاتصال بعرض كل منهما لأفكاره حول موضوع، وقد يختلط الاتصال الشخصى بالاتصال المباشر، فالاتصالات الشفوية تحدث عن طريق تبادل الحديث المباشر بين القائم بالاتصال والمتصل به، إما وجها لوجه أو باستخدام وسيط مثل التليفون اللاسلكى أو التليفون السلكى أو بالراديو أو الدائرة التليفزيونية[١].

وقد أطلق «أرانجوران» على الاتصال المباشر اتصال «المجموعة المتناهية الصغر» حيث يتمثل فى المؤتمرات وحلقات النقاش والندوات ومحادثات الموائد المستديرة واجتماعات المجالس والهيئات وغيرها، حيث تتوفر فرص واسعة للمشاركين كى يتناقشوا، ومن ثم فإن المسألة تبدو أكثر رسمية وأفضل تنظيما وتكوينا عما عليه فى حالة الحوار بين شخص وآخر (الاتصال الشخصى)[٢]. ويتضمن الاتصال الذى يتم عن طريق الأنشطة الخاصة بتبادل المعلومات، والتى تحدث أساسا فى أوساط الباحثين العلميين تسمى الاتصال العلمى هذه الأنشطة التى تغطى الاتصال العلمى بدءا بما يدور بين اثنين من الباحثين من مناقشات فى ظروف أبعد ما تكون عن الرسمية حتى الجوانب الرسمية للاتصال العلمى كالدوريات والمراجعات العلمية والكتب[٣]، ويخضع ذلك الاتصال العلمى للاتصال المباشر أيضا، وهو ما يتم من اتصال بين الباحثين فى الجمعيات العلمية عادة.

وبناء على ما تقدم من تعريفات يمكن تحديد الاتصال المباشر فى أنه الاتصال الذى يتم وجها لوجه بين مرسل ومستقبل، سواء كان هذا المستقبل فردا أو جماعة صغيرة، وأهم ما يميز هذا الاتصال هو التواجد الشخصى للمرسل والمستقبل والأثر المتحقق من هذا التواجد، والهدف من هذا الاتصال هو الفهم والاستيعاب والتأثر والتجاوب أو تعديل سلوك أو اتجاه، وأداة هذا الاتصال ووسيلته هى الاتصال الشفوى من خلال الأحاديث الشفوية، سواء كانت محاضرة أو ندوة أو مؤتمراً أو مناقشة أو الأحاديث العفوية، وأهم ما يميزه عن أى شكل آخر من أشكال الاتصال هو وجود طرفى العملية الاتصالية فى وقت محدد ومكان معين، دون حواجز ودون

(١) المرجع السابق.

(٢) جون ميرل ورالف لوينشاين: الإعلام وسيلة ورسالة تعريب سعد الحارثى: (الكويت، دار المعرفة)١٩٩٠، ص ٣١.

(٣) وليم د. جارفى: الاتصال أساس النشاط العلمى، ترجمت د. حشمت قاسم (بيروت، الدار العربية للموسوعات) ١٩٨٣، ص٢٦.

الحاجة إلى توفر أجهزة ميكانيكية معقدة. وفى حالة غياب أحد طرفى الاتصال عن الحضور أو التواجد فإن الاتصال المباشر هنا يصبح غير محقق للهدف المرجو منه. وما يميز الاتصال المباشر أيضا أنه اتصال ملموس ومحسوس، فيمكن للمشاركين استخدام حواسهم فى التعرف على وسائله الظاهرة، وما ينتج عن ذلك من رد فعل مباشر، وإن كان يطلق على الاتصال السلكى أو اللاسلكى أو البريدى اتصال مباشر، بهدف إرساء نشرة أو إعلان عن ندوة أو توزيع صحيفة أو مجلة على المشاركين. والمقصود بالاتصال المباشر هنا الاتصال الشخصى أو الجمعى، الذى يكتمل بالتواجد فى موقع النشاط الاتصالى، وبوجود طرفى الاتصال وهما المرسل أو القائم بالاتصال والمتلقى أو الجمهور.

ثالثا: أهمية الاتصال الشخصى وخصائصه

تتمثل أهمية الاتصال الشخصى فى تدعيمه للاتصال الجماهيرى حيث تبدو أهمية الاتصال المباشر عند الحديث عن التأثير، فإن التأثير فى الاتصال المباشر أكثر إحكاما عنه فى الاتصال الجماهيرى[1]، وتبدو أهمية الاتصال كما يذكر «Warner J. Severin» عندما يثار التساؤل عن أكثر الوسائل الاتصالية تأثيرا فى إقناع الجمهور؟ فحيث يبدو الإقناع Persuding سؤالا مهماً وأساسيا فى دراسات الاتصال بوجه عام، فإنه يمثل الجزء الأكبر والأهم فى دراسة الاتصال المباشر وذلك لوجود الأصدقاء والعائلة والمقربين بل والغرباء أيضا وحيث الإقناع يعد أداة محايدة فإن يكون مفيدا فى مجال الإعلان والعلاقات العامة؛ حيث يمكن خدمة المصدر أو المرسل عن طريق تنشيط مبيعاته أو خدمة منشأة بتحسين صورتها تجاه عملائها، كما يكون مفيدا أيضا للمستقبل أو للجمهور فى كثير من الحالات، أبرزها الحملات السياسية التى تقوم على الإقناع، وتعد مهمة لتحقيق الديمقراطية، مثل تلك الحملات لا يتحقق قيامها دون إقناع[2]، كما يفيد الإقناع فى الرسائل التى تهتم بصحة الجمهور والحملات

(١) محمد سيد محمد: المسئولية الإعلامية فى الإسلام (مرجع سابق) ١٩٨١، ص٢٣.

(2) Warner J. Severin and James W. Tankard JR. Communication Theories, Originis, Methods, Uses, Communication Arts Books, Hastings House. Publishers, New York 1991, p.4.

التى تهدف وتحض الأفراد على التوقف عن التدخين مثلا أو التشجيع على ممارسة الرياضة(١).

ويتميز الاتصال المباشر بمميزات من أهمها:

١ـ إمكانية توفير رجع الصدى:

يتميز الاتصال بتوفير إمكانية رجع الصدى أو التغذية المرتدة Feed Back به أكثر من الاتصال الجماهيرى.. ففى ذلك الاتصال الذى يمثل الوجه للوجه، يمكن الحصول على ردود أفعال المتلقين لرسائل المرسل أو المصدر فورا وفى الحال، عكس الاتصال الجماهيرى الذى يتطلب لمعرفة الأثر أو للتوصل إلى ردود أفعال الجمهور إجراء البحوث الخاصة، حيث يصعب الوصول إلى الحقيقة والصورة المعبرة بالسرعة الكافية. ويؤكد الباحثون أهمية Feed Back فى الاتصال المباشر، ويطلقون عليه التغذية المرتدة أو رجع الصدى أو التغذية الاسترجاعية الفورية، ويؤكد بعض الباحثين أننا عن طريقه يتاح لنا الفرصة فى تكوين أو إعادة تكوين الاتصال بناء على الأشخاص الذين نتحدث إليهم حيث يمكنا أن نرى ونسمع ونلمس الشخص الآخر أو الأشخاص الآخرين ونتأثر بهم(٢).

وتعد هذه من أهم مزايا الاتصال المباشر حيث يمكن للمرسل أن يتحقق من طريقة أدائه فى إرسال الرسالة فى نفس لحظة بثها، ويمكن أن يدرك ما إذا كانت الرسالة قد فهمت أم لا.. وبالتالى يمكن إعادة صياغتها وتكرارها أو تكرار أجزاء منها، وذلك عن طريق رجع الصدى السريع الذى يجيب عن سؤال المرسل كيف يبدو أدائى(٣).

ومن هنا يستطيع المرسل أن يغير اتجاه المناقشة إذا لقى مقاومة من المتلقيين حتى يتماشى معهم ويستطيع التأثير فيهم، وبذلك يمكن تحسين الاتصال الشخصى بالمواءمة أى تعديل السلوك حسب الظروف المتاحة وبالمصداقية والثقة المتبادلة بين المرسل والمستقبل.

---

(1) Ibide. P. 5.

(2) Hybel Saundre & Richard L Weaver: Speech, Com, (Belmont: Wodsworth Publishing Company 1979) p.31.

(٣) جون ميرل رالف لوينشاين: الإعلام وسيلة ورسالة (مرجع سابق) ص ٣٣.

٢ ـ **التلقائية**: حيث تتم بعض أنواع الاتصالات المباشرة بشكل عفوى وغير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية وغير الرسمية ، ويرى «برنارد هنسى» Bernard Hennessy أن الاتصال الشخصى الذى يتميز بالتلقائية والعفوية لا تنظمه قواعد ولا إجراءات، ويتم بشكل غير مدبر من خلال الاتصالات اليومية للأفراد غير الرسميين، وأن محيط العلاقات بين الأشخاص محيط غير هيكلى(١).

٣ ـ **الإطار المرجعى**: من أهم مزايا الاتصال المباشر بالإضافة لتمتعه بطريقين لتبادل المعلومات.. أن الشخصين أو الأشخاص الذين يتفاعلون أثناء عملية الاتصال غالبا ما يكونان منتميين إلى نفسه الطاقم من القيم والاتجاهات، ومن هنا فإن كل واحد منهما يكون بمثابة شخص مرجعى بالنسبة للآخر(٢).

٤ ـ **انخفاض التكلفة**: ومن مزايا الاتصال المباشر أيضا انخفاض تكلفته بالقياس إلى وسائل الاتصال الأخرى، فهناك إمكانية توجيه الرسالة إلى الجمهور المستهدف مباشرة، ويتيح ذلك للمؤسسة أن تخاطب كل جمهور باللغة التى يفهمها بجانب سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة(٣).

٥ ـ **المرونة**: يتمتع الاتصال المباشر ويتميز بالمرونة، وبأنه يتم بشكل مرن وعفوى وهى مزايا سيكولوجية تميزه عن الاتصال الجماهيرى؛ مما يساعده على نشر الأفكار التى تنشرها وسائل الإعلام على نطاق واسع، من خلال الوسائل التقليدية كالسوق والمقهى والجماعات المحلية(٤).

٦ ـ **تحقيق الألفة وتخفيف حدة العزلة**: حيث يساعد الاتصال المباشر على تحقيق الألفة والتعارف بين الأشخاص، ويعد محركا للكائنات الحية بصفة عامة للتغلب على العزلة أو الشعور بالوحدة، من خلال إقامة علاقات مع الآخرين؛ حيث تقوم

---

(١) محمود عودة: أساليب الاتصال والتغير الاجتماعى (القاهرة، مكتبة رأفت سعيد ١٩٧٠) ص١١١.
(٢) المرجع نفسه ، ص ١١٢.
(٣) د. على عجوة: الأسس العلمية للعلاقات العامة ـ (عالم الكتب سنة ١٩٧٨) ـ ص ١٧٠.
(٤)د. عاطف العبد: الاتصال والرأى العام (مرجع سابق) ص ٤٣.

الأفكار والمعانى بعمل توحد مع البشر وتوطيد وتحسين العلاقات بين الناس وبعضهم[1].

٧. كما تظهر أهمية الاتصال المباشر أيضاً، وتتضح فى المواقف الحرجة وغير العادية أو خلال فترات التغير السياسى والاجتماعى مثل الحملات الانتخابية والإصلاح الزراعى والفورات الدينية والطوارئ القومية خلال الحرب ضد الرذائل الاجتماعية وما إلى ذلك.

وتبدو أهميته عند نشر الأفكار المستحدثة حيث يؤكد «أفريت م. روجرز» "E. M. Rogers" على أهميته فى مرحلة التقييم، حيث يتكون لدى الفرد الحكم العقلى على قيمة الفكرة المستحدثة وذلك لأسباب، أهمها:

أ ــ الاتصال الشخصى يسمح بتبادل للأفكار من ناحيتين، والشخص الواقع عليه الاتصال قد يحظى من صاحب الاتصال بمعلومات إضافية أو بتمحيص لهذه المعلومات التى تدور حول الفكرة المستحدثة.

ب ــ الاتصال الشخصى قد يؤثر على السلوك، كما أنه ينقل الأفكار. وفى معظم الحالات يكون للأفراد الذين يتجاوب كل منهم مع الآخر قيم واتجاهات متشابهة، والبعض منهم يجوز أن يكون جماعة إسناد للبعض الاخر.

جـ ــ من أسباب الأهمية أيضا سهولة مصادر المعلومات، وإمكان تصديق ما تأتى به من معلومات؛ حيث إنه عندما يكون المصدر معروفاً فى نطاق واسع، فمن الأمور المتوقعة أن ينظر إليه باعتباره جديرا بالثقة.

د ــ قد يكون للاتصال المباشر فاعلية أكبر فى مواجهة أية معارضة أو كره للفكرة المستحدثة من الشخص الواقع عليه الاتصال، فالمصادر غير الشخصية للمعلومات يمكن فى العادة أن تكون أكثر قابلية لأن يتحاشاها الإنسان أو يتجاهلها عن المصادر الشخصية[2].

---

(1) Dennis R. Smith. L. Keith Williamson: Interpersonal Com. Op Cit. p.25.

(٢) أفريت م. روجرز: الأفكار المستحدثة وكيف تنشر، ترجمة سامى ناشد (جامعة القاهرة، عالم الكتب ــ دون تاريخ) ص١٣٤.

كما تتضح أهمية الاتصال المباشر فى تميزه بالقدرة على التفسير والمناقشة والإقناع، وتميزه بدقة الأفكار والموضوعات، التى تكون محورا أساسيا لموضوعات الاتصال الشخصى وتعبيرها عن واقع المجتمع المحلى[1].

وتؤيد بحوث الاتصال الحقيقة القائلة بأنه فى عملية اتخاذ القرار، يبدو الاتصال الشخصى مؤثرا وقويا نحو التغيير أكثر مما تستطيع وسائل الإعلام، وذلك عند تواجد كلا التأثيرين معا. ويعتبر الاتصال الشخصى وسيلة إقناع أكثر فاعلية من وسائل الاتصال الأخرى ، حيث تبين ذلك فى دراسة لازرسفيلد عن السلوك الانتخابى، والتى انتهى فيها إلى خمس خصائص للاتصال الشخصى، تجعله أكثر فاعلية، وهذه الخصائص هى:

١ ــ أن الاتصال الشخصى يصعب تفاديه (كما سبق القول) حيث يقل توقع الناس لمحتواه (من مؤيدين ومعارضين).

٢ ــ أن الكثيرين يميلون إلى الثقة فى الأشخاص الذين يعرفونهم ويحترمونهم، أكثر من ثقتهم فى مصادر وسائل الإعلام.

٣ ــ تنسحب الثقة أيضا على أهمية المحتوى الذى يقال، حيث يقبل الناس ما يقال بثقة أكبر فى الاتصال الشخصى.

٤ ــ السهولة والتفهم التى تسمح بتغيير المناقشة؛ نتيجة لردود الأفعال التى تحدث فى الاتصال الشخصى.

٥ ــ الإقناع الذى يتوفر نتيجة للثقة فى المرسل، والتى تنسحب أيضا على الإقناع بوجهة نظره[2].

وعلى ضوء الاعتبارات السابقة، استخلص العلماء من دراستهم أن التأثير

---

(١) د. مختار محمد فؤاد أبوالخير: الاتصال الشخصى بين التلقين وخلق العقل الواعى لتنمية الإنسان بالريف، دراسة تجريبية على قريتين مصريتين، مجلة بحوث الاتصال عدد ٨ديسمبر ١٩٩٢ كلية الإعلام ص ٣٦.

(٢) د. شاهيناز طلعت: وسائل الاتصال والتنمية الاجتماعية ط ١ (مكتبة الأنجلو المصرية سنة ١٩٨٠) ص٢٥.

الشخصى أقوى من تأثير وسائل الاتصال الأخرى من صحافة ـ راديو ـ كتب ـ مجلات[1] ... إلخ.

يعتمد الاتصال الشخصى على الاتصال المباشر وجها لوجه، وهو بهذا أكثر مرونة عندما يواجه المرسل مقاومة من المستقبل؛ لأن رد الفعل Feed Back فيه كبير، وبالتالى يتغير أسلوب المناقشة وفقا لرد الفعل. ومن هنا تبدو أهميته فى الإقناع وفى التأثير على الاتجاهات، وإذا كان الاتصال الشخصى شكلاً من أشكال الاتصال المباشر، فإن أهميته ترجع إلى وجوده فى إطار الجماعات الأولية، حيث يعرف الناس بعضهم بعضا بشدة ، ولا يظهر فى الاتصال الجماهيرى حيث لا يعرف المرسل فردا بعينه أو أفرادا بعينهم. وهذا من أهم ما يميز الاتصال الشخصى حيث إن القائم بالاتصال فيه غالبا ما يكون معروفا للمتلقى، وغالبا ما ينتمى لبيئته نفسها؛ مما يزيد من مصداقيته وقدرته على التأثير، وفى ذلك تشير جاكلين كار إلى أن الاتصال الشخصى يتكون من عناصر ثلاثة:

١ ـ الأفراد (المرسلون والمستقبلون) بما لديهم من اتجاهات ومعتقدات وقيم ومدركات وتقديرات لذاتهم.

٢ ـ رسائل هؤلاء الأفراد (اللفظية وغير اللفظية).

٣ ـ البيئة التى تشمل كل المؤسسات والمواقف الاجتماعية، وبما تنطوى عليه من ثقافة تؤثر فى المواقف الاتصالية الشخصية[2].

كما يتميز الاتصال الشخصى بأنه يتيح فرصة للوصول إلى الأفراد داخل الجماعات، ويعتقد تافجيل وفريزر FRASER & TAFGEL أن الاتصال الشخصى يتيح الفرصة للتفاعل بين الأفراد فى الجماعات GROUP ENTER وبذلك يعبر عن عملية التفاعل الاجتماعى من خلال التبادل المتوازن للمعلومات والخبرات[3].

---

(١) د. انشراح الشال: مدخل إلى علم الاجتماع الإعلامى (مكتبة نهضة الشرق ـ جامعة القاهرة سنة ١٩٨٥) ص ١٣٦

(٢) د. مختار أبوالخير: (المرجع السابق) ص ٣٦.

(٣) المرجع السابق نفسه.

بالإضافة إلى ما سبق ، يحقق الاتصال الشخصى للأفراد الموافقة والرضا عن النفس، حيث قد يعطى الفرد لنفسه الضوء الأخضر فى بعض الأوقات لبعض تصرفاته، عندما يرى الآخرون الذين يتعامل معهم يقومون بالأفعال نفسها التى يقوم بها حيث يزود الاتصال الشخصى الآخرين بالثقة ويحقق نوعاً من القبول المباشر للتصرفات والأفعال، عندما يرى الشخص أن الأخر يمر بالأخطاء والمشكلات نفسها التى يمر بها، فالأمر المهم هو أن هناك أشخاصاً يعيشون حياة مشابهة لحياتنا[1] ، ويمرون بتجارب تشبه تجاربنا، وذلك مثل الشخص الذى يعتبر المسلسل الاجتماعى مثلا وسيلة لتحقيق أمانيه، فهو فى علاقة وظيفية مختلفة مع وسائل الاتصال.

(١) جون/ بيتر (مرجع سابق) ص ٦٤٣.

رابعاً: الاتصال الشخصى والاتصال الجماهيرى
الدمج بينهما والفرق بينهما

صلة الاتصال الشخصى بالاتصال الجماهيرى:

لقد أدرك علماء الاتصال أنه لا يمكن فهم الاتصال عن طريق وسائل الإعلام دون فهم الاتصال المباشر من شخص إلى شخص، أو الاتصال داخل الجماعة الصغيرة، فدون إدراك وفهم الاتصال الشخصى والاتصال داخل الجماعة الصغيرة لا يمكن أن نفهم الاتصال عن طريق مؤسسات الإعلام الجماهيرى، أو أن نقدر تأثير الوسائل الجماهيرية[١]. والاتصال المباشر الذى يتم من شخص إلى شخص، أو يتم داخل الجماعة الصغيرة يعتمد على الكلمة المنطوقة، ويؤكد Pool أهمية الكلمة المنطوقة فى الدول النامية، ويبين كيف أنها أكثر كفاءة وأكثر تصديقا من الكلمة المكتوبة، ولكن هذا لا يعنى التقليل من أهمية وسائل الإعلام، ومن الاعتماد المتبادل بين الاتصال الجماهيرى والاتصال الشخصى[٢].

الاتصال الشخصى يدعم الاتصال الجماهيرى:

فمن المعروف أن وسائل الاتصال الشخصى تساعد الاتصال الجماهيرى وتدعمه خاصة فى الدول النامية، وذلك لقدرتها على الإقناع وبلورة التغيير، فإذا كانت وسائل الاتصال الجماهيرى تتفوق فى قدرتها على نشر المعرفة والمعلومات، فإن وسائل الاتصال الشخصى تتفوق فى الإقناع وعند أخذ القرار. لذا فإن الاتصال الشخصى له القوة والفاعلية فى الإقناع بالأفكار التى تبثها وسائل الاتصال الجماهيرى، وقد ثبت أن استخدام جميع الوسائل فى الوقت نفسه كفيل بخلق الاهتمام إزاء أى مشكلة من المشكلات، التى تواجه المجتمع لما يحقق ذلك من وصول الرسالة الإعلامية إلى جميع الأفراد، مهما اختلفت ظروفهم وعادات الاتصال

---

(١) چيهان رشتى (مرجع سابق) ص ٦

(2) Alexis S. Tan, Mass Media Use, Issue, Knowledge & Political Public Opinion Quarterly, vol. 44, No 2, Summer 1980 p. 247.

لديهم؛ لذلك أصبح التكامل ضروريا بين أجهزة الإعلام والاتصال الشخصى؛ خاصة بعد أن تبين أن فاعلية الاتصال لا تحدث نتيجة استخدام وسيلة اتصالية واحدة، كما أنها لا تتم على أساس خطوة اتصالية فقط، وإنما تحدث نتيجة الجهود التراكمية لمجموعة وسائل الاتصال المتاحة فى المجتمع سواء الوطنى أو المحلى[1].

تواجد الاتصال الشخصى والاتصال الجماهيرى معًا:

رغم تطور وسائل الإعلام الجماهيرية وتكنولوجيا الاتصال المتقدمة، إلا أن الأهمية التى لاتزال تتمتع بها وسائل الاتصال التقليدية والاتصال فيما بين الأشخاص فى كافة المجتمعات مازالت موجودة تحظى بالاهتمام، بل إن هناك تكاملا بين وسائل الاتصال التقليدية ووسائل الاتصال المتطورة، وقد أكد رجال الإعلام الأفارقة فى (إعلان ياوندى) ذلك بقولهم إننا نجد فى إفريقيا مجموعة متنوعة من تكنولوجيات الاتصال، نستخدم اليوم ابتداء من أقدمها حتى أحدثها عهداً فتبادل الرسائل الإعلامية والمعارف يتم عن طريق وسائل، تتراوح من الطقوس والشعائر حتى الحاسب الإلكترونى ومن دقات الطبول حتى التوابع الصناعية، وأن الاستعانة بوسائل الإعلام وقنوات الاتصال التلقليدية لا يتنافى مع استخدام التكنولوجيا الطبيعية، ففى جهود التنمية الشاملة يمكن الجمع بين التكنولوجيات البسيطة وزهيدة التكاليف وبين أشد التكنولوجيات حداثة وتعقيداً.

واتساع نطاق البث الإذاعى لا يغنى عن الحاجة إلى المواد المطبوعة، كما لا تحل الكلمة المنطوقة محل الكلمة المكتوبة ولا ينوب البث التليفزيونى عما درج عليه الناس من تجاذب أطراف الحديث. وينبغى لنا التفكير فى استخدام الحاسبات الآلية، وفى إنشاء محطات أرضية لتوابع الاتصال وإقامة بنوك للبيانات مع القيام فى الوقت نفسه بتطوير شبكات للاتصالات السلكية واللاسلكية. ويتعين علينا منذ اليوم ـ كما جاء فى إعلان ياوندى ـ أن نمتلك ناصية معالجة البيانات، ونظراً لتباين أساليب

(١) سمير حسين (مرجع سابق) ص٥٠.

ووسائل الإعلام والاتصال أشد التباين، فإنه ينبغى لكل بلد أن يختار ما يصلح له منها بحكمة وعلى بينة من الأمر[1] وهو المعنى نفسه الذى ورد فى تقرير اللجنة الدولية لدراسة مشكلات الاتصال، الذى جاء به أن التطور المستمر والمطرد لوسائل الاتصال يوصلنا إلى نتيجتين مهمتين هما:

ـ أن هذه التغيرات تمثل اتجاها لا رجعة فيه.

ـ أن العلاقة بين مختلف الوسائل الإعلامية هى أساسا علاقة تكافل وليست علاقة تنافس.

فالدول التى تختار التركيز على أسلوب فنى واحد ينبغى ألا تفعل ذلك بما يؤدى إلى القضاء على الآخر أو إهماله، وإننا بينما ندخل العصر الإلكترونى فليس ثمة ما يشير إلى اختفاء وسائل الطباعة، وسوف تستمر الصحف والمجلات والكتب لعشرات قادمة من السنين كمصادر مهمة للإعلام والمعرفة والترويح، وينبغى تأمين الجهود التى تبذل لاستمرارها ولمضاعفة كمياتها وتحسين نوعياتها، كما أن الراديو والتليفزيون مازال بحاجة إلى مزيد من التوسع وإلى حجم أكبر من الاستثمارات، وعلى الأخص فى الدول النامية، وهو ما يصدق أيضا على أحدث الابتكارات التكنولوجية، فجميع الدول تحتاج إلى التخطيط لإدخالها على الأقل بطريقة تدريجية[2].

(١) اليونسكو: المؤتمر الدولى الحكومى للسياسات الإعلامية فى إفريقيا «التقرير النهائى» ـ باريس سنة ١٩٨٠ ص ٣١ فى اتصالات الفضاء ـ حمدى قنديل (مصر ـ هيئة الكتاب) سنة ١٩٨٥ ص٢٢٨.
(٢) أصوات متعددة وعالم واحد (مرجع سابق) ص١٥٤.

خامساً: أسس التفرقة بين الاتصال المباشر والاتصال الجماهيرى

تظهر هذه التفرقة فى مختلف جوانب العملية الاتصالية من الجمهور المتلقى إلى القائم بالاتصال إلى الوسائل، وأيضا فى الرسائل التى يتم بثها.

أولا: بالنسبة للجمهور تكمن الفروق بين الاتصال المباشر والاتصال الجماهيرى كما يشير «وارنر» "Warner" فى اتساع حجم الجمهور وضخامته فى الاتصال الجماهيرى، الذى قد يصل إلى بلايين الأفراد، عكس جمهور الاتصال الشخصى الذى يمكن حصره ورؤيته فى بقعة مكانية محددة، فهو عادة جمهور صغير الحجم.

(فقد وصل مثلا عدد الجمهور المشاهد للتليفزيون عند نزول السفية "أبوللو١١" فوق سطح القمر ١٩٦٩ إلى (٥٢٨) مليون، وقد يصل عدد جمهور إحدى صحف الولاية إلى بضعة آلاف[١]، فى حين يفترض ألا يتجاوز عدد الأفراد المشاركين فى الاتصال المباشر عدد (٤٥ فردا). وإذا زاد عن ذلك تعقد الاتصال وزادت كثافة العلاقات المتبادلة واستحال توافر عنصر المواجهة وسير المعلومات فى اتجاهين[٢].

كما تعتمد التفرقة بين جمهور الاتصال الشخصى وجمهور الاتصال الجماهيرى أيضا فى تنوع وتعدد جماهير الثانى عن جماهير الأول فقد تشتمل جماهير الاتصال الجماهيرى على كافة الطبقات الأغنياء والفقراء، المثقفون والأميون الشباب وكبار السن والأطفال والشيوخ. أما جمهور الاتصال الشخصى فعادة هو جمهور متجانس، كما قد يتعرف القائم بالاتصال عادة على جمهوره ، أما فى الاتصال الجماهيرى فالجمهور عادة مجهول بالنسبة للقائم بالاتصال.

ثانيا: بالنسبة للقائم بالاتصال نادرا ما يكون فردا أو شخصا واحدا يعمل على الاتصال بالآلاف.. حيث عادة ما يكون القائم بالاتصال فى الاتصال الجماهيرى مؤسسة أو منظمة، حيث يتم الاتصال بالجماهير عن طريق مجموعة من الأفراد يعملون معا على شكل اتحاد غالبا أو شركة أو منظمة. أما الاتصال الشخصى فهو

---

(1) Wanner J. Severin: Commumication theories Op. Cit p.8 .

(٢) د. عبدالفتاح عبدالنبى: مرجع سابق ص٢٢.

اتصال مباشر، يتوفر به عنصر المواجهة بين المرسل والمستقبل، ويعرف كل منهما الآخر فى معظم الأوقات[١].

ثالثا: ومن ناحية الوسائل المستخدمة تختلف الوسائل فى الاتصال المباشر أو الشخصى عنها فى الاتصال الجماهيرى، ففى الأولى لا تحتاج إلى الآلية فى الاستخدام، بينما فى الثانية يفترض توفر الآلية فى إنتاج الرسائل الخاصة به، فتستخدم الآلية فى طباعة الصحف وفى إقامة أبراج خاصة لنقل الإشارات بالراديو ومبان أو كابلات خاصة للتليفزيون.. أو بريجكتور للصور المتحركة.. بينما لا تحتاج وسائل الاتصال المباشر إلى مثل تلك الوسائل[٢].

والاتصال الجماهيرى يتطلب وسائل جماهيرية مثل التليفزيون والصحف.. كما يتطلب حراس بوابة، سواء كان هؤلاء الحراس بشراً أو أنظمة لمراقبة ومعالجة المعلومات قبل بثها إلى الجمهور، بينما لا يعد ذلك ضروريا فى الاتصال المباشر[٣]. حيث يكون القائم بالاتصال الشخصى هو الرقيب وهو الحسيب على كلامه وأفكاره وتصرفاته، فيتحلى بالالتزام والموضوعية وعدم الخروج عن الموضوعات المحددة التى سبق الاتفاق عليها.

رابعا: كما يفرق الباحثون بين الاتصال المباشر والاتصال الجماهيرى من ناحية مضمون الرسائل، فإذا كان المضمون الذى تحمله الرسائل عبارة عن معلومات خاصة بموضوعات معينة فهنا يستخدم الاتصال الجماهيرى. أما فى حالة ما إذا كان المضمون أو الغرض من الاتصال هو تغيير الاتجاهات أو السلوك أو المواقف، فيمكن استخدام الاتصال الشخصى بالإضافة إلى الاتصال الجماهيرى[٤].

وفى الاتصال الجماهيرى تتميز الرسائل بتخطيها لعنصرى الوقت والمسافة، وذلك

---

(1) Ray Eldon Hiebert, Donald F. Ungurait, Thomas W. Bohn: Mass Media V. An Introduction to Modern Communication,Longman, New York & London 1987, p.403 .

(2) Ibid p.8 .

(٣) جون. ر. بيتنر: (مرجع سابق) ص٤٣.

(٤) د. محمد على العوينى: الإعلام الإسلامى بين النظرية والتطبيق (ط٢ القاهرة، عالم الكتب ١٩٨٧) ص١٥١.

لقدرة الوسائل على التعامل مع هذين العنصرين وأن مضمون الرسائل يمكن أن يحمل أخباراً أو معارف أو معلومات أو بيانات معينة، ويمكن أن يصور أحداثاً وحوادث وقضايا، فهو مضمون متسع ومتنوع خاصة بعد تزايد حجم الاتصال وتعدد قنواته ومساراته.

وعلى الرغم من وجود بعض أسس التفرقة بين نمط الاتصال المباشر ونمط الاتصال الجماهيرى، إلا أنه من الناحية الواقعية فإن هذا التمييز أقل بكثير مما يبدو فى معظم الأحوال، فقد يختلط الاتصال الشخصى والجماهيرى فى حملة لها هدف واحد حتى أضحى مفهوم توظيف الاتصال الشخصى والجماهيرى فى إطار أو حملة واحدة مسألة مقبولة؛ تأسيسا على مبدأ أن آثار الاتصال لا تحدث نتيجة استخدام وسيلة واحدة، كما أنها لا تتم على أساس خطوة اتصالية واحدة فقط، وإنما تحدث نتيجة للجهود التراكمية لمجموعة من وسائل الاتصال المتاحة فى المجتمع سواء الوطنى أو المحلى[1]. وإن كان الاتصال الجماهيرى له قدرة كبيرة على مضاعفة الرسالة وتخطيها لعنصرى الوقت والمسافة[2].. وهو ما لا يمكن تحقيقه فى الاتصال المباشر، وما يتمتع به الاتصال الجماهيرى من إمكانية نشر المعلومات والأخبار بصورة سريعة وواسعة، فإن الاتصال الشخصى تقع عليه مسئولية التحليل والتفسير والتوضيح، ورغم تمتع الاتصال المباشر بكثير من المزايا، إلا أن هذا لا ينفى أهمية الاتصال الجماهيرى ودوره المهم فى المجتمع، فلكل شكل من أشكال الاتصال مميزاته الخاصة؛ بحيث لا يمكن الاستغناء عن أحدهما فى كافة المجتمعات المعاصرة لتحقيق أهدافها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية.

وهناك فرق آخر بينهما يتمثل فى أن انتهاء الاتصال الجماهيرى عادة ما يكون فى يد المستقبل أو الجمهور الذى ينصرف عن الوسيلة والرسالة لسبب من الأسباب الخاصة به، أما إنهاء عملية الاتصال الشخصى فهى فى يد المرسل أو القائم بالاتصال الذى ينتهى من محاضرته أو ندوته أو ينتهى من عرض أفكاره ووجهة نظره بعد شرحها للمتلقى أو الجمهور المحدود.

---

(١) د. أحمد بدر: الاتصال والرأى العام: مرجع سابق ص ٥٧.

(٢) المرجع نفسه.