الفصل الأول

الاتصال

مدخـــل عـــام

يعتبر الاتصال Communication من صور النشاط الإنسانى، الذى بدأ مع ظهور حاجة الإنسان إلى آخرين، فى تلبية حاجاته الأولية، ودفع المخاطر وتحقيق الأمن والاستقرار. وهى نفس الأهداف التى قامت عليها التجمعات البدائية. وأصبح الاتصال بين أفرادها نشاطاً يومياً لتحقيق حاجاتهم، وتنظيم حياتهم.

ومع تطور هذه التجمعات بدأ الاتصال بينها، لتطوير الأهداف والحاجات، التى لايلبيها سوى الاتصال بين الجماعات وبعضها، مثل التبادل والمقايضة، وتنظيم الأمن وتجنب الحروب..... إلى آخره.

ومع هذا النشاط الإنسانى، تبلورت منظومات متكاملة للاتصال. تقوم على الإشارات والرموز ذات المعانى والدلالات المشتركة، التى تيسر فهم وإدراك أهداف الاتصال وأبعاده فى هذه المجتمعات البدائية.

ومع تطور الأصوات المنطوقة وظهور اللغة، أصبحت هى الأداة الرئيسية للاتصال بين الأفراد فى الجماعة الواحدة التى تتفق فيما بينها على الرموز اللغوية ومعانيها. وهى الأداة التى دعمت الانتماء العضوى للفرد داخل الجماعة باندماجه الكامل فى أفكارها وأهدافها.

ومع تطور المجتمعات، وتطور الأهداف والحاجات، تطور النشاط الاتصالى وأساليبه، ليتفق مع البناء الحضارى والثقافى الذى يميز كل مرحلة عن الأخرى.

ولم يصبح الاتصال بعد ذلك مجرد نشاط إنسانى، ولكنه تحول بعد ذلك ليصبح عملية اجتماعية تتسم بالتدفق والاستمرار. وتضم أنساقاً متعددة من العمليات السلوكية والنفسية، ترتبط فى جوانب كثيرة منها بتقنيات العصر ومخترعاته.

وعلى الرغم من قدم هذا النشاط الإنسانى، فإن الاقتراب العلمى منه يتميز بالحداثة النسبية. ارتبط هذا الاقتراب العلمى بالتطورات التى طرأت على العالم مع بداية هذا

القرن. وجسدت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بالجماهير وتقنين العمليات الخاصة به. والاتصال بين الشعوب، والثقافات، لتلبية الدوافع والحاجات التى صاغتها التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التى مر بها العالم منذ هذا التاريخ.

ومع ازدياد الحاجة إلى التقنين العلمى، ساهم عدد كبير من العلوم فى المحاولات الأولى لدراسة الاتصال، مثل العلوم السلوكية والاجتماع، واللغة، والسياسة، وعلم النفس، وجذبت آخرين فى مجال العلوم الرياضية والطبيعية.

وتأثر التعريف بالاتصال ومحدداته باتجاه النظرة العلمية لهذه العلوم ومناهجها نحو هذا العلم الجديد.

وفى هذا المجال ساهم عدد كبير من العلماء والخبراء والباحثين فى التقنين العلمى للاتصال ومحدداته والعمليات المتصلة به وتأثيراته. وهذه المساهمات أفرزت عدداً من التعريفات الخاصة بالاتصال وعناصره الأساسية[1].

وهذه التعريفات وإن اختلفت فى السياق اللفظى، إلا أنها تحدد فى النهاية العناصر الأولية للاتصال، والهدف النهائى منه، وكذلك العوامل الثانوية التى قد تؤثر فيه إيجاباً أو سلباً.

ويمكن أن نوجز تعريفاً للاتصال كالآتى:

الاتصال: هو العملية الاجتماعية، التى تتم بين أعضاء الجماعة أو المجتمع لتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمعانى، لتحقيق أهداف معينة.

ومن خلال التعريف السابق تكون المحددات الأساسية للاتصال هى:-

١ ـ إن الاتصال ليس مجردنشاط إنسانى فقط، ولكنه عبارة عن عملية process ذات أطراف متعددة ـ الأعضاء فى الجماعة أو المجتمع ـ تتسم بالتغير والاضطراد، الذى يتفق مع الطبيعة الإنسانية والأهداف المتغيرة للفرد والمجتمع.

٢ ـ إن هذه العملية تعتبر شكلاً من أشكال التفاعل الاجتماعى، بل إنها تعتبر ضرورة لحركة الأشكال الأخرى وتحقيق أهدافها. ولذلك فإنها تعتبر عملية اجتماعية social process تؤثر فى سمات المجتمع وأهدافه وتتأثر بهما فى نفس الوقت.

٣ ـ إن عملية الاتصال تعتبر ضرورة للفرد والمجتمع. تسهم فى تحقيق الحاجات الفردية والاجتماعية.

٤ ـ لايغير من مفهوم العملية الاجتماعية ، تغير الرموز التى تعبر عن المعانى والأفكار. فهذه الرموز يمكن أن تكون رموزاً لفظية فيطلق عليه الاتصال اللفظى Verbal communication ، أو غير لفظية، فيسمى الاتصال غير اللفظى non-verbal communication والذى يدخل فى دائرته العديد من أنماط الاتصال فى مجالات الإبداع الفنى، مثل الرموز المصورة، والرموز الموسيقية، والإيقاع..... وغيرها. التى تقوم بنفس أدوار اللغة والألفاظ فى التعبير عن المعانى لتحقيق أهدافها فى الاتصال[٢].

أهمية الاتصال للفرد والمجتمع

ويعكس التعريف السابق ومحدداته الأساسية، الأهمية الخاصة للاتصال فى حياة الفرد والمجتمع. والتى دعت الكثير من الباحثين إلى دراستها من خلال الكشف عن

الوظائف والأدوار التى يقوم بها الاتصال، والحاجات التى يسهم بدور فى تلبيتها[٣].

وهناك عدد من الدوافع التى تدفع الفرد إلى الاتصال مع الآخرين، ليس لإشباع الحاجات الأولية أو الأساسية فقط، ولكن لتلبية حاجات أخرى فردية واجتماعية بوصفه عضواً فى جماعة من الجماعات، أو المجتمع.

وتتلخص أهمية الاتصال بالنسبة للفرد فى الآتى:

أولا: يقوم البناء الاجتماعى داخل الجماعة، أو داخل المجتمع على تحديد الدور الذى يقوم به كل فرد داخل هذا البناء. وهذا مايجعل الفرد يشعر بقيمته داخل الجماعة أو المجتمع. وهذا الدور يفرض على الفرد القيام بوظائف متعددة تختلف فيما بينها من دور إلى آخر. وتحقق فى النهاية التكامل الاجتماعي، وذلك لارتباط وظيفة كل فرد حسب دوره بالآخرين. ولايمكن أن يقوم بهذه الوظائف التى تتفق مع الدور الاجتماعى دون اتصاله بالآخرين.

ونادراً مانجد دوراً اجتماعياً لايفرض على الفرد اتصالا بالآخرين. وحتى إذا كان هناك مثل هذا الدور، مثل دور الباحثين أو العلماء المتفرغين للبحوث والاكتشافات العلمية، فإن هذا الدور يفرض عليه اتصالاً مع زملائه أو أقرانه، خاصة وأن المعرفة العلمية أصبحت تميل إلى التخصص الدقيق الذى يتكامل مع غيره من التخصصات. وذلك بجانب الاتصال اليومى لإشباع الحاجات الأولية أو الأساسية.

وبجانب مايفرضه الدور الاجتماعى من اتصال بالآخرين، فإن اتصال الفرد بمصادر المعلومات والمعرفة يدعم المكانة الاجتماعية التى ترتبط بهذا الدور أو يفرضها.

ثانيا: ونظراً لأن العزلة داخل المجتمع تجسد لدى الفرد الإحساس بالخوف. فإن الاتصال بالآخرين يساعد الفرد على الاقتراب منهم، ودعم الإحساس بالأمن والطمأنينة الناتجة عن التماسك الاجتماعى، والذي يعمل أيضاً على دعم الاتصال بالآخرين،

ويعتبر مظهراً من مظاهره.

ويتأكد الإحساس بالأمن داخل الجماعة بقيام علاقات اجتماعية إيجابية بين أفرادها، تجعل الفرد يعرف الآخرين، ويتبادل معهم الحاجات والأفكار والآراء من خلال الاتصال المستمر فى حياة الفرد اليومية.

ثالثا: وتظهر أهمية الاتصال للفرد فى حاجته إلى المعلومات والمعارف الخاصة بالقضايا والموضوعات اليومية، التى تفيد الفرد فى اتخاذ قراراته اليومية.

وبالإضافة إلى ذلك تظهر الحاجة إلى الارتفاع بمستوى المعارف والمهارات. التى تنعكس على الأداء والإنجاز اليومى. وكذلك المعارف الثقافية التى تفيد فى الخروج بأحكام صائبة فى الموضوعات التى يتعرض لها الفرد فى حياته اليومية.

وتظهر أهمية الاتصال أيضاً فى حاجة الفرد إلى المعلومات والمعارف التى تدعم مايؤمن به من أفكار وقيم ومعتقدات.

رابعاً: وتظهر أيضاً أهمية الاتصال للفرد فى كونه العملية الأساسية لاكتساب الفرد خصائص وسمات المجتمع الذى يعيش فيه وينتمى إليه. وتدعم بالتالى انتماءه إلى هذا المجتمع. فالفرد من خلال الاتصال يكتسب قيماً وأفكاراً ومعتقدات المجتمع. وينقلها بالتالى إلى آخرين فى صورة أو أخرى، وفى إطار عمليات اجتماعية مثل التنشئة الاجتماعية. فيتحقق بالتالى التكيف الاجتماعى مع هذا المجتمع، والتوافق مع قيمه وعاداته ومعتقداته.

خامساً: وبجانب الأهمية التى يعكسها الدور الاجتماعى، والمكانة الاجتماعية والحاجة إلى الانتماء، والتكيف الاجتماعى، بجانب الأهمية التى يعكسها كل ذلك للاتصال، تظهر حاجة الفرد إلى الاتصال للهروب من الواقع اليومى، والتحليق فى عالم الخيال، أو الواقع الآخر الذي يرسمه الآخرون فى كتاباتهم أو أعمالهم التى تعرض فى

الصحف أو الراديو أو التليفزيون أو السينما أو المسرح. من محتوى ترفيهى يساعده على ذلك بوصفها وسائل للاتصال بأعداد كبيرة من المتلقين. كما سيأتى تفصيلاً فيما بعد.

ويجانب مايقوم به الاتصال من وظائف تعكس أهمية للفرد، فإن أدواراً أخرى للاتصال تعكس أهمية للمجتمع مثل : -

أولاً : يوفر الاتصال للأفراد فى المجتمع، والمجتمع الكل، المعلومات الخاصة بالبيئة والأخطار المحيطة بها. مما ينعكس على دعم الاستقرار والأمن داخل المجتمع وخارجه.

ثانياً: يحقق الاتصال الترابط أو التقارب بين أفراد المجتمع وعناصره. ودعم التفاعل بينهم، فيؤدى ذلك فى النهاية إلى تحقيق التماسك الاجتماعى.

ثالثاً: يحقق الاتصال المحافظة على الهوية الثقافية للمجتمع. بنقل تراثه من جيل إلى آخر، وتعريف الأجيال الجديدة بهذا التراث، الذي يعتبر أحد المحددات الأساسية للنظام الثقافى فى المجتمع.

ولايعنى عرض هذه الوظائف التى تعكس أهمية الاتصال فى المجتمع، ضرورة أن توفر أى عملية اتصالية كل هذه الوظائف معاً. ولكن العملية الاتصالية يمكن أن تقوم بوظيفة أو أكثر، أو تؤدى محصلة العمليات الاتصالية التى يشارك فيها الفرد إلى مجموع هذه الوظائف، أو تسهم وسائل الاتصال بأنواعها فى تحقيقها معاً.

العناصر الأساسية لعملية الاتصال

يسهم تحديد العناصر الأساسية لعملية الاتصال فى الاقتراب كثيراً من تعريف العملية. بل إن هذا التحديد اتخذ بديلاً عن التعريف اللفظى لهذه العملية فى عديد من

كتابات وبحوث الخبراء فى مجالات الاتصال المختلفة.

ويشير التعريف السابق ذكره إلى ضرورة توافر حد أدنى من العناصر الضرورية لقيام العملية بدورها. وهذه العناصر هى : -

١ - مرسل sender أو مصدر source أو قائم بالاتصال communicator يقوم بنقل المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو المعانى إلى آخرين.

٢ - رسالة message تحتوى على الرموز - لغوية ، لفظية أو غير لغوية، غير لفظية - التى تعبر عن المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو المعانى.

٣ - مستقبل reciever أو متلقى andience يستقبل الرسالة ومحتواها. وقديماً اهتم أرسطو بهذه العناصر الثلاثة حتى تحقق الخطبة أهدافها بين الناس :

- الخطيب (مرسل).
- الخطبة (رسالة).
- الجمهور أو الجماعة (المستقبل).

وكذلك اهتم ابن خلدون بهذه العناصر الثلاثة، عندما اهتم بالإطار الاجتماعى (العمران الإنسانى) فى نقل الأخبار وقبولها.

ثم كانت بعد ذلك النظريات والنماذج الغربية التى اهتمت بعملية الاتصال في المجالات الاجتماعية والنفسية. وكذلك المجالات الرياضية. هذه النظريات أو النماذج قد اهتمت بهذه العناصر الثلاثة، التى تعتبر قاسماً مشتركاً فى كافة العمليات الاتصالية مهما اختلفت الأساليب أو الطرق المستخدمة فى الاتصال ، أو الهدف منها، أو المجال الذى تعمل فيه.

٤ - وسيلة channel أو وسيط mediem لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل. خاصة إذا تباعدت بينهم المسافات، أو زاد عدد المستقبلين أو المتلقين. وتتطور

هذه الوسيلة فى الحجم والقدرة بازدياد المسافة وعدد المتلقين وانتشارهم.

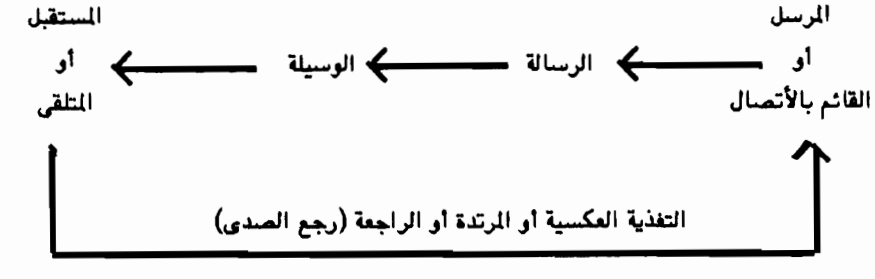
٥- يضاف إلى ذلك أن المرسل عندما يصيغ رسالته فى محتوى ما، بواسطة رموز معينة، فإنه يسعى إلى تحقيق أهداف معينة من العملية الاتصالية ويتوقع من المستقبل رد فعل reaction أو استجابة ما response تشير إلى تحقيق الهدف من عدمه

وهذه الاستجابة أو مانسميها رد فعل الرسالة. يجب أن ترتد مرة أخرى إلى المرسل فى شكل من أشكال التعبير أو صوره ويدخل فى ذلك تعبيرات الوجه أو الإشارات أو الإيماءات.. وغيرها من الرموز التى تفيد حدوث رد فعل للرسالة، سواء كان رد الفعل إيجابياً يتفق مع أهداف المرسل أو سلبياً يتعارض مع هذه الأهداف، وهذا مايطلق عليه فى العملية الاتصالالية، التغذية العكسية أو المرتدة، أو الراجعة. أو مايسمى رجع الصدى Feed back .

والعناصر السابقة -كما يوضحها شكل رقم (١)- هى التي تتوافر فى أية عملية اتصالية، سواء كانت بين الأفراد أو بين فرد وآخرين، فى مجال من مجالات الاتصال التى يتفاعل خلالها الأفراد لتحقيق أهداف معينة.

شكل رقم (١)

العناصر الأساسية لعملية الاتصال



وخلال العملية الاتصالية تتم عمليات فرعية أخرى تعتبر ضرورية لاستكمال دورة الاتصال بين أطرافها.

فالرسالة ليست شيئاً جامداً، يرسله المرسل إلى المستقبل. ولكنها تكون فى البداية فكرة أو خبرة أو معلومة، يرى المرسل أن انتقالها إلى المستقبل سوف يحقق هدف الاتصال له.

وبعد أن تبلور الفكرة فى ذهن المرسل فإنه يحولها إلى رسالة ذات محتوى يعبر عنه بالجمل أو العبارات أو الكلمات وهى الوحدات اللفظية أو ماتسمى بالرموز اللغوية، أو رموز مصورة أو موسيقية على سبيل المثال، لكنها تتفق بداية مع إطار الخبرة والتجربة الخاصة بالمستقبل. حتى يمكن إدراك معانيها، فيستجيب إليها بشكل أو بآخر.

وهذه الاستجابة ترتد إلى المستقبل ليدرك من خلالها مدى تأثير الرسالة، وتحقيق هدف الاتصال، فتكتمل دورة العملية الاتصالية.

والعمليات الفرعية التى تحدث خلال العملية الاتصالية، سواء كانت فى جانب المرسل أو المستقبل أو الوسيلة ثم تقويم الأثر، هذه العمليات احتلت جانباً كبيراً من دراسات خبراء الاتصال تمثلت فى عدد من النماذج البنائية والتفسيرية لعملية الاتصال.

العناصر الأساسية
فى
نماذج الاتصال البنائية

النموذج هو عبارة عن بناء شكلى أو صورى، أو رياضى، للعلاقة بين العناصر والتغيرات التى نقوم بدراستها. وذلك للإسهام فى تنبسيط المعرفة، وتنظيمها، وشرح الظواهر العملية، ومساعدة الباحثين على التفسير والتوقع.

ومنذ بداية الاقتراب من التقنين العلمى لعمليات الاتصال والظواهر المرتبطة بها، ساهم عدد كبير من الخبراء والباحثين بعدد من النماذج التى تهدف إلى التعريف بعملية الاتصال فى مستوياتها وأشكالها المختلفة وتفسيرها.

ولعل أقرب هذه النماذج إلى الأذهان، النموذج الذى صاغه هارولد لازويل H.lasswell والذى يحدد فيه عناصر الاتصال من خلال الإجابة على الأسئلة الخمسة التى طرحها فى هذا النموذج، وهى[٤]:

من .. ؟	(القائم بالاتصال).
يقول ماذا ..؟	(الرسالة)
بأى وسيلة .. ؟	(وسيلة الاتصال)
لمن .. ؟	(المستقبل أو المتلقى)
بأى تأثير .. ؟	(الاستجابة المستهدفة).

وهذا النموذج استخدمه كثير من الخبراء والباحثين، كقاعدة لبناء نماذج أخرى، بالإضافة إلى اتخاذه أساساً لتصنيف البحوث والدراسات الخاصة بعلوم الاتصال بصفة عامة.

وبجانب النماذج اللفظية الشبيهة بما سيأتى ذكره بعد، هناك عدد آخر من النماذج الرمزية الأخرى التى استحدثت عناصر ومتغيرات جديدة. رأى الخبراء تأثيراتها فى حركة عملية الاتصال وعناصرها.

ونظرا لتعدد هذه النماذج التى يمكن أن تخضع للدراسة التفصيلية فى علوم الاتصال بصفة عامة. فإن من هذه النماذج مايمكن تطويعه للاستفادة منه فى دراسة عملية الاتصال فى مجالات الإبداع الفنى.

ومن هذه النماذج مايلى: -

تحليل عناصر الاتصال فى نموذج ديفيد بيرلو:

اهتم ديفيد بيرلو D.Berlo- بأربعة عناصر أساسية فقط للاتصال، وهى المصدر والرسالة والوسيلة والمستقبل أو المتلقى. ولم يتعرض إلى رد الفعل أو رجع الصدي. ولذلك فإن الاتصال فى نموذج بيرلو يسير فى اتجاه واحد. إلا أن أهم مايلفت النظر فى هذا النموذج هى العوامل التى ساقها فى تحليله لهذه العناصر. والتى يتوقف عليها نجاح الاتصال أو فشله فى اتجاهه إلى المستقبل(٥).

- فهو يرى أن نجاح الاتصال يتوقف من ناحية المصدر على : -

١ - مهاراته الاتصالية التى ترتبط بقدرته على استقبال المعانى والأفكار ووضعها فى رموز incoding , قابلة للتعبير عن هذه المعانى والأفكار سواء فى الحديث أو الكتابة. بجانب قدرته على معرفة وإدراك الرموز التى يستقبلها أثناء القراءة أو الاستماع وتحويلها إلى المعانى المستهدفة decoding وهذه المهارات خاصة بعملية الترميز أى تحول المعانى والأفكار إلى رموز لغوية، أو صوتية أو إشارية.. إلى آخره، تعبر عن المعانى المستهدفة، وماتتطلبه من قدرة على التفكير السليم وتحديد الأهداف بدقة ضماناً لنجاح عملية الترميز.

٢ - وبجانب القدرات الخاصة بعملية التفكير والترميز يتوقف نجاح الاتصال أيضاً من ناحية المصدر على الاتجاهات الإيجابية للمصدر: نحو ذاته، ونحو موضوع الاتصال، وكذلك نحو المستقبل أو المتلقى.

٣ - ويضاف إلى ذلك مستوى المعارف العامة والخاصة لدى المصدر وقدرته على تبسيطها وعرضها فى رسائل اتصالية تتفق مع قدرات ومهارات الفرد المتلقى.

٤ ـ وكذلك تأثير السياق الاجتماعى والثقافى الذى ينتمى إليه المصدر ، ودوره، ومكانته الاجتماعية فيه.

ـ أما بالنسبة **للرسالة** فإن نجاح وصولها يرتبط أساساً بالبناء اللغوى لها، وعناصر هذا البناء وتكوينه. وكذلك الرموز اللغوية وغير اللغوية المستخدمة فى هذا البناء. بالإضافة إلى العبارات والمعلومات التى تشكل محتوى هذه الرسالة، والأحكام والنتائج التى تعبر فعلاً عن الهدف من صياغة هذه الرسالة.

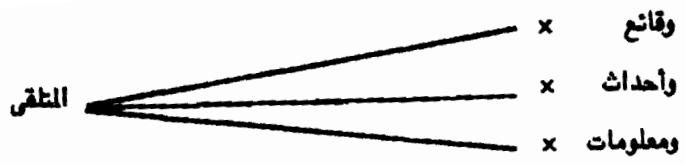
ـ ويتم اختيار **الوسيلة** فى إطار القدرات والمهارات الخاصة بكل من المصدر أو المرسل، والمستقبل أو المتلقى على التعامل مع هذه الوسائل.

ويتوقف نجاح عملية الاتصال بالنسبة **للمتلقى أو المستقبل** على نفس العوامل الخاصة بالمصدر ـ السابق ذكرها ـ وبصفة خاصة مهاراته الاتصالية، وتأثير السياق الاجتماعى والثقافى على المشاركة فى العملية الاتصالية وتحقيق أهدافها.

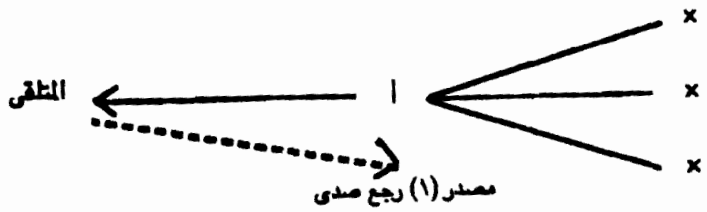
«الأدوار الوسيطة» فى نموذج ويستلى، وماكلين.

أغفل نموذج ديفيد .ك. بيرلو رجع الصدى فى العملية الاتصالية، واهتم بالاتصال فى اتجاه واحد. من خلال العلاقة بين المصدر والمتلقى فقط. ولكن فى نموذج ويستلى، وماكلين B.Westly & M.Maclin كان الاهتمام بجانبين من جوانب العملية الاتصالية والتى تسمح بتطبيق النموذج على الأنواع المختلفة للاتصال[٦]. وهما:

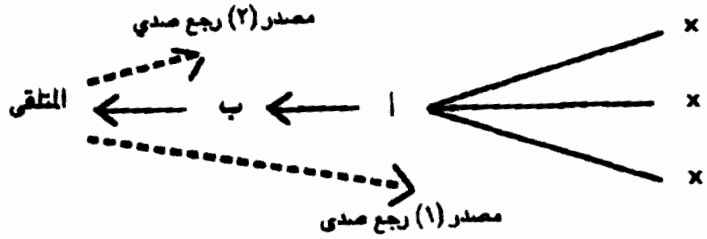
١ ـ إن المتلقى يتعرض للمعلومات ويختار منها بنفسه مايتفق وحاجاته. فى إطار إدراكه عن صحتها وأهدافها. بجانب مايتلقاه عن مصادر أخرى بصفة مباشرة، أو عن طريق «وسيط» يعتبر فى عملية الاستقبال مصدراً اخر بجانب المصدر الأول، كما توضحها الأشكال التالية:



شكل رقم (٢)



شكل رقم (٣)



شكل رقم (٤)

والشكل رقم (٤) هو الذى يمكن تطبيقه على الدور الذى يقوم به الأفراد فى النظم والمؤسسات المختلفة، فى اختيار المعلومات ونقلها إلى المستقبل أو المتلقى. وتقديرهم لها فى إطار معرفتهم بحاجة المتلقى. وهم من يسمون حراس البوابة gate keeper فى وسائل الإعلام المختلفة.

بجانب إمكانية تطبيقه على الاتصال فى مجالات الإبداع الفنى الجماهيرى حيث يظهر دور الفرد الوسيط فى تحويل المصنف إلى عمل فنى جماهيرى، أو دور المؤدى فى نقل المعانى فى العمل المسرحى أو السينمائى على سبيل المثال، وتأثيره على عملية النقل خلال العرض.

٢ ـ اهتم النموذج أيضاً برجع الصدى، أو التغذية المرتدة أو العكسية ليس إلى المؤسسة أو المنظمة فقط، ولكن إلى المصدر رقم (٢) أيضاً فى هذه العملية. والذى ينقله أيضاً إلى القائم بالاتصال أو المصدر رقم (١) سواء كان رجع الصدى مقصوداً نقله إلى ا (مصدر رقم ـ ١) أم لا Punrposive-non purposive feed back.

ولم يغفل النموذج أيضاً تقويم المتلقى للرسائل إلى رسائل هادفة أو غير هادفة purposive-non puposive. وكذلك تقويم المصدر لها فى هذا الإطار. من خلال علاقة هذه الرسائل بالتأثير فى إدراك الفرد للوقائع والأحداث أم لا. أو فى إطار علاقتها بالتعرض أيضاً سواء كان مقصوداً أم لا.

أهمية «الخبرة المشتركة» فى نموذج ويلبور شرام.

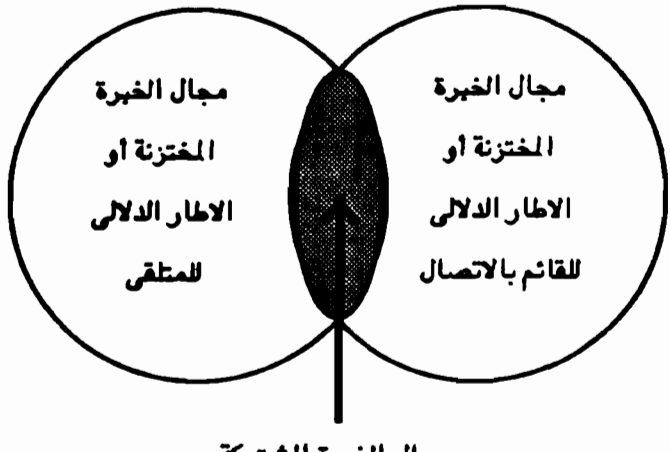
استعار ويلبور شرام W.Schramm عدداً من النماذج السابقة فى بنائه للنموذج الذى قدمه فى عدد من الأشكال المتتالية التى تمثل مرحلة التفسير عند كل من المصدر أو القائم بالاتصال، والمستقبل أو المتلقى. وقيام كل منهما بعملية الترميز بشقيها. وعلاقة عملية الترميز عند كل منهما بمجال الخبرة المختزنة stored experience

لكل منهما، أو الإطار الدلالى Frame of references للمعانى الخاصة بكل منهما. والتى تتأثر كثيراً بالعادات والتقاليد والقيم والمهارات المكتسبة.... إلى آخره، والتى تؤثر بالتالى فى إدراك الأفراد لمعانى الرموز الاتصالية[٧].

وبالتالى فإن نجاح الاتصال يتوقف إلى حد بعيد على اختيار الرموز الاتصالية التى تحمل نفس المعانى المشتركة لدى كل من القائم بالاتصال والمتلقى. وهذه المعانى تتأثر بمجال الخبرة ودلالة المعانى لدى كل منهما.

فإذا ما اختار القائم بالاتصال رموزاً ليست ذات دلالة أو معانى تدخل فى دائرة أو مجال خبرة المتلقى، فإنه سيصعب عليه تفسيرها بنفس المعانى التى يقصدها القائم بالاتصال.

وبذلك فإن صياغة الرسالة فى رموز تدخل فى دائرة الخبرة المشتركة، أو الإطار الدلالى المشترك لكل منهما سيؤدى حتماً إلى نجاح عملية الاتصال (شكل رقم ٥).



شكل رقم (٥)

ومن جانب آخر فإن صياغة الرسالة بما يتفق وحاجات المستقبل أو المتلقى، بحيث تحقق له عائداً من التعرض يتمثل فى تلبية هذه الحاجات. وكذلك اختيار الرموز بما يتفق مع إطار الخبرة ودلالة المعانى الخاصة به، سيقلل من الجهد المبذول فى إدراك معانى هذه الرموز.

وفى هذا الإطار وضع شرام رؤيته لاختيار المتلقى للرسالة فى إطار العلاقة بين العائد المتوقع والجهد المبذول.

ولم يغفل أيضاً فى رؤيته للاختيار، مايمكن أن يشعر به المتلقى من أذى أو عقاب أو توتر إذا تعرض إلى رسائل لاتتفق فى محتواها أو الرموز المختارة مع قيمه أو عاداته الاجتماعية.

$$\text{معامل الاختيار} = \frac{\text{قدر الجزاء} - \text{قدر العقاب}}{\text{الجهد المطلوب}}$$

$$= \frac{\text{العائد المتوقع}}{\text{الجهد المبذول}}$$

والعلاقة بين العائد المتوقع والجهد المطلوب أو المبذول تفسر إلى حد بعيد الترحيب الجماهيرى بالتليفزيون، واستبداله بالذهاب إلى السينما أو المسرح على سبيل المثال.

ولايتأثر الجهد المبذول فى إدراك معانى الأعمال الفنية الجماهيرية، بإدراك معانى الرموز اللفظية فقط ـ مثل الحوار ـ ولكن يتأثر بالرموز الأخرى التى تدخل فى بناء هذه الأعمال، مثل الرموز الخاصة باللغة السينمائية التى قد تجهد المشاهد فى إدراكها ـ لقلة خبرته بها ـ رغم إدراكه للرموز اللفظية فى الحوار على سبيل المثال.

وبالإضافة إلى ماسبق فإن ويلبور شرام قد اهتم فى نموذجه أيضاً بالتشويش

noiseالذى يؤثر فى نجاح العملية الاتصالية، ويقصد به كل ما يؤثر على عملية الاتصال سلبياً دون قصد من القائم بالاتصال ، مثل الصعوبات الخاصة بالوسيلة أو فى كل جوانبها. أو العوامل التى تؤدى إلى غموض أو عدم وضوح الرسالة أيضاً.

أشـــكال الاتصـــال

يساهم الفرد فى حياته اليومية فى العديد من العمليات الاتصالية ـ بوصفه مرسلاً أو مستقبلاً فيها ـ التى تتخذ أشكالاً (أنواعاً أو أنماطا) مختلفة. فنجد أن الفرد يتصل بفرد آخر، أو أكثر من فرد اتصالاً مباشراً. ينقل الخبرة أو المعرفة، أو يتلقى المعلومات والأفكار... إلى آخره. أو يكون عضواً فى جماعة يستمع إلى محاضرة عامة، أو يشاهد عرضاً موسيقياً، أو يستمع إلى فاصل موسيقى حى.

ومن جانب آخر نجد أن الفرد أيضاً لتحقيق أحد الأهداف الاتصالية يقلب صفحات الصحف، أو مؤشر الراديو، أو التليفزيون، أو يشاهد عرضاً مسرحياً أو سينمائياً.

كل هذه العمليات التى يقوم بها الفرد لإشباع حاجاته الاتصالية، تعبر عن مشاركة فى شكل من أشكال أو أنماط أو أنواع الاتصال بين الأفراد، أو بين الفرد والجماعات، أو بين الجماعات، أو بين الجماهير الغفيرة، أو بين المجتمعات وبعضها البعض. من خلال عدد من الوسائل أيضاً تتفق وشكل أو نمط الاتصال.

والفرد فى مشاركته لهذه العمليات الاتصالية، يقوم بعمليات اتصال ذاتية يناقش بينه وبين نفسه عدداً من الأفكار والموضوعات التى تتطلب منه استجابة ما فى اتجاه معين.

وهذه العمليات الاتصالية تأخذ أحد الأشكال أو الأنواع أو الأنماط التالية:

أولا : الاتصال الذاتى intra personal communication

وهو الاتصال الذى يتم بين الفرد ونفسه، فى محاولة لتنظيم إدراكه عن الأشخاص والأشياء، والأحداث والمواقف التى يتعرض لها. أو حول مايتعرض له من معلومات أو أفكار أو آراء. باعتبارها منبهات stimulants أو مثيرات، تتطلب منه استجابة response بشكل معين أو فى اتجاه معين.

وهذا الشكل من الاتصال هو الذى يسمح للفرد أن يتخذ قراراته، بناء على المعلومات التى يستقبلها عن طريق حواسه[٨].

وعلى سبيل المثال عندما نسمع أو نشاهد عملاً فنياً من خلال الراديو أو التليفزيون أو السينما أو العرض المسرحى، فإن حواس الأذن والعين هى التى تستقبل هذه المعلومات، وترسلها إلى المخ. الذى تتم فيه عملية تقييم الرموز التى استقبلتها الحواس، وإضفاء المعانى الذاتية عليها. فيتخذ قراره بقبول الاستمرار فى الاستماع أو المشاهدة، أو رفضها. فيعطى أوامره إلى الجهاز الحركى لتغيير المحطة أو غلق الجهاز على سبيل المثال.

وفهم هذه العملية التى تحدث بين الفرد ونفسه، هو أساس فهم عملية الاتصال. ذلك أن رد الفعل reaction تجاه أى رسالة يستقبلها الفرد فى أى شكل من أشكال الاتصال الأخرى يتوقف على ناتج هذه العملية التى تحدث ذاتياً فى جميع المواقف. وتتأثر بالمخزون الإدراكى لدى الفرد عن الأشخاص والرموز التى يتعرض لها الفرد فى عملياته الانفعالية.

بالإضافة إلى أن هذه العملية أيضاً بالشكل المشار إليه، تتم فى مرحلة مبكرة من العمليات الاتصالية التى تتم مع الآخرين. حيث يقوم الفرد من خلال الاتصال الذاتى بالتعرض والملاحظة للعديد من الأشياء والرموز التى يتأثر بها فى بناء رسائله الاتصالية، ويتأثر لختياره لرموز هذه الرسائل أيضاً بما لديه من مخزون معرفى وإدراكى حول فكرة الرسالة وموضوعها وأهدافها، وفكرته أيضاً عن الفرد المتلقى. وهذه كلها تتم خلال عملية الاتصال الذاتى بين الفرد ونفسه، قبل أن يقوم بالاتصال بالاخرين.

ثانياً: الاتصال المواجهى face to face communication

وهو الشكل الذى يتم بين الأفراد مواجهة، سواء كان بين فردين، أو بين فرد وآخرين. ولذلك ينقسيم هذا الشكل إلى شكلين فرعيين آخرين. هما:

١ ـ الاتصال الشخصى: interpersonal communication

وهو الاتصال الذى يتم بين فرد وآخر، خلال أية عملية من العمليات التى تتم فى حياتنا اليومية، داخل الأسرة، أو بين الزملاء، وبين الأصدقاء...إلى آخره. وهو يتم بين الأفراد إما مباشرة أو من خلال وسائل اتصال أخرى مثل الهاتف على سبيل المثال

٢ ـ الاتصال الجمعى : group communication

وهو الذى يتم بين فرد وآخرين، أو مجموعة من الأفراد، قد لايعرفون بعضهم، أو تجمع بينهم خصائص أو سمات مشتركة، ولكنهم يشتركون معاً فى الموقف الاتصالى، ويلتقون مباشرة مع القائم بالاتصال.

وهذا الشكل نجده فى الندوات أو المحاضرات العامة على سبيل المثال.

ويتميز الاتصال المواجهى (الشخصى أو الجمعى) بالخصائص التالية: ـ

١ ـ تزداد ثقة الأفراد فيمن يعرفونهم، ويقابلونهم وجهاً لوجه، وبالتالى يكون احتمال

تاثير المرسل أو القائم بالاتصال كبيراً فى الاتصال الشخصى أو الجمعى.

٢- نتيجة لهذه المعرفة الشخصية، فإن تاثير القائم بالاتصال أو المرسل كشخص يضاف إلى تاثير الفكرة أو الرسالة ورموزها. فيزيد من الأثر العام للاتصال فى الاتجاه المؤيد لموضوع الاتصال.

٣- فى الاتصال المواجهى تتوافر إمكانية حدوث الاتصال فى اتجاهين. من المرسل إلى المستقبل بالنسبة للرسالة، ومن المستقبل إلى المرسل بالنسبة لرجع الصدى أو التغذية العكسية. وبالتالى يمكن للمرسل أن يتعرف على استجابة المستقبل بالنسبة للرسالة مباشرة وأثناء عملية الاتصال.

٤- يوفر الاتصال المواجهى درجة عالية من المرونة فى العملية الاتصالية، حيث يمكن أن يعدل المرسل من رموز الرسالة، أو الوسيلة، بالشكل الذى يحقق أهداف الاتصال. ويتحقق هذا نتيجة المراقبة المباشرة والسريعة لاستجابة المستقبل التى تظهر فى رجع الصدى أو التغذية العكسية.

ثالثاً الاتصال الجماهيرى (الاتصال بالجماهير) mass communication

ويتميز الاتصال الجماهيرى بالتنوع فى الرسائل، وتقنيات الوسائل، وجماهير المتلقين بالإضافة إلى التاثيرات المختلفة (٩).

وعادة مايتم تعريفه من خلال هذه المعالم المتعددة، فالاتصال الجماهيرى هو: تلك العملية التى يقوم فيها القائم بالاتصال، ببث رسائل مستمرة ومتعددة، من خلال الوسائل الأليكترونية والآلية، إلى عدد كبير ومنتشر من المتلقين فى محاولة للتاثير عليهم بطرق متعددة (١٠)، وارتبطت التعريفات الخاصة بالاتصال الجماهيرى، بتعريف جمهور المتلقين mass audience الذى يتميز بضخامة العدد، والانتشار، وعدم التجانس hetrogeneous بالإضافة إلى عدم اتصاله مباشرة بالقائم بالاتصال، وبالتالى عدم

معرفته بهذا الجمهور. بالإضافة إلى تميزه بالقدرة على التواصل الاجتماعى، ونشاطه وإيجابيته فى العملية الاتصالية. وهو مايميز جمهور المتلقين فى الاتصال الجماهيرى، عن الحشد أو الجمهرة mass التى كان يرى الخبراء من قبل فى خصائصهم وسلوكهم العفوى خصائص لجمهور الاتصال الجماهيرى . وهو ما يسرد تفصيلاً فى الفصل الرابع من هذا الكتاب.

ويمكن تحديد خصائص الاتصال الجماهيرى فى الآتى:-

١- إنه يتوجه إلى عدد كبير جداً من الأفراد، لايمكن الوصول إليهم من خلال الاتصال الشخصى أو الجمعى.

٢- نتيجة لانتشار الجمهور المتلقى للرسائل فى الاتصال فإنه يصعب الاتصال المواجهى، وذلك يفرض استخدام الوسائل الآلية أو الأليكترونية فى بث الرسائل الاتصالية إلى هذا الجمهور الضخم المنتشر. وتتمثل هذه الوسائل فى وسائل الاتصال الجماهيرى، المطبوعة، والمذاعة بأنواعها.

وهذه تحتاج إلى جهود فكرية ومادية لصياغة الرسائل الاتصالية بما يتفق مع طبيعة هذه الوسائل وتقانياتها.

٣- نتيجة لهذا، يصعب على المرسل أو القائم بالاتصال التعرف على استجابة المتلقين مباشرة. لانعدام رجع الصدى أو التغذية العكسية. وبالتالى فإن هذا الشكل من الاتصال يعتبر اتصالاً فى اتجاه واحد فقط.

٤- يترتب على ماسبق، عدم قدرة القائم بالاتصال على تقويم رد فعل للرسالة أو موضوع الاتصال أثناء عملية الاتصال. ولكن ذلك يتم فى فترات لاحقة من خلال البحوث والدراسات الميدانية لنتائج وأثر الاتصال الجماهيرى.

٥- إن السيطرة على العملية الاتصالية تكون فى يد المستقبل أو المتلقى أكثر، لأنه

هوالذى يختار وسيلة الاتصال الجماهيرى، وموضوع الاتصال. ويتحكم فى عملية الاستقبال بالطريقة التى تتفق مع سماته العامة، والاجتماعية، وحاجاته، ودوافعه من الاستقبال.

وهذا يخضع لتاثيرات عدد من القوى الاجتماعية والنفسية الخاصة بالمتلقى فى علاقته بعناصر العملية الاتصالية. التى لايمكن للقائم بالاتصال إدراكها مباشرة خلال الموقف الاتصالى، كما سيأتى تفصيلاً فيما بعد.

وبالإضافة إلى التقسيم السابق لأشكال وأنماط الاتصال. هناك تقسيمات أخرى لأشكال الاتصال بناء على معايير عديدة وضعها خبراء الاتصال منها على سبيل المثال لا الحصر:

التقسيم بناء على أسلوب تبادل الرسائل:

- الاتصال الشفوى.
- الاتصال المكتوب أو المطبوع.
- الاتصال المرئى[١١].

التقسيم بناء على استخدام الرموز:

- الاتصال اللفظى أو اللغوى.
- الاتصال غير اللفظى.

التقسيم بناء على استخدام الحواس:

- الاتصال المسموع.
- الاتصال المرئى.
- الاتصال المرئى المسموع.

التقسيم بناء على وظائف الاتصال:

- الاتصال الإعلامى.
- الاتصال التعليمى.
- الاتصال الثقافى.
- الاتصال الإعلانى.
- الاتصال الترفيهى.

التقسيم بناء على مجالات الاستخدام:

- الاتصال فى المجالات الاجتماعية.
- الاتصال فى المجالات التعليمية.
- الاتصال فى المجالات الإدارية.

.....

وتثير التقسيمات السابقة ضرورة التفرقة بين عدد من الوظائف التى يقوم بها الاتصال فى المجتمع، والتى تستخدم فيها الأشكال المختلفة للاتصال السابق ذكرها. والتى كثيراً ماتتردد فى كتابات ودراسات خبراء الاتصال.

الإعلام:

ويلخص هذا المفهوم الوظيفة الأولى التى ساقها هارولد لازويل فى تحديده لوظائف الاتصال فى المجتمع. والتى تتمثل فى مراقبة البيئة. والتعرف على الأخطار المحيطة بها. وتمثل حاجة الفرد إلى معرفة كل مايدور حوله من وقائع أو أحداث وشرحها وتفسيرها، والكشف عن نتائجها. وتلبى هذه الوظيفة فى نفس الوقت حاجة الفرد إلى المعلومات والمعارف واكتساب المهارات الجديدة التى تساعده على اتخاذ قراراته فيما يتعلق بالأمور العاجلة أو الآجلة. وكذلك حاجة الفرد إلى المعلومات والمعارف التى تلبى

حاجته إلى الأمن والاستقرار من خلال الكشف عما يحيط به من مخاطر مباشرة أو غير مباشرة. بالإضافة إلى حاجته إلى دعم مكانته الاجتماعية، وتقدير الذات من خلال اكتساب المعارف التى تدعم دوره الاجتماعى، ومركزه بين الجماعة أو المجتمع.

وقد عرف الخبراء الإعلام بأنه تزويد الناس بالأخبار الصحيحة، والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة، التى تساعدهم على تكوين رأى عام صائب فى واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الرأى تعبيراً موضوعياً عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم، وميولهم(١٢).

ولذلك فإن أهم مايميز وظيفة الإعلام هو الصدق حيث يستهدف الإعلام تقديم الحقائق المجردة وشرحها وتفسيرها بطريقة موضوعية. ويعتمد الإقناع فيها على تقديم الحقائق والعرض الموضوعى لها.

- الدعاية :

ولاتتطلب الدعاية الاعتماد على الحقائق، وإن كانت تستهدف استمالة الجماهير إلى الأهداف أو الاتجاهات أو الآراء المقصودة. فهى تحاول التأثير فى الميل السلوكى لهذه الجماهير بوسائل عديدة، منها مخاطبة العواطف، والغرائز، والمصالح، لتحقيق أهداف عادة مايكون مشكوكاً فيها. ولذلك فهى لاتعتمد على الحقائق وحدها أو الاستمالات المنطقية، ولكنها تستخدم بجانبها الاستمالات العاطفية لتحقيق هذه الأهداف.

ولذلك فإنها تعرف بأنها مجموعة الجهود المخططة التى تستهدف التأثير فى اتجاهات أو آراء الغير إلى الاتجاهات المؤيدة. من خلال توظيف عدد من القوى الضاغطة على الفرد لتغيير آرائه، أو توجيه سلوكه فى الاتجاهات المقصودة.

ولذلك فإنها تختلف عن الإعلام، فى أن الإعلام هو التعبير الموضوعى عن الواقع الفعلى، بينما لايشترط فى الدعاية أن تخاطب هذا الواقع، بل يمكن أن تخلق واقعاً

جديداً من خلال التأثير فى عقول وعواطف الجمهور، يؤدى إلى التأثير فى آرائهم أو اتجاهاتهم، ولذلك فإن الدعاية تحاول أن تصل إلى أهدافها بطرق أخرى غير التتابع المنطقى لعرض الأفكار أو الآراء، وهذا التتابع كان يمكن أن يصل إلى أهداف أخرى غير الأهداف الدعائية.

ولذلك فإنه كثيراً ما لايتم الكشف عن الأهداف الدعائية بصراحة.

- الدعوة:

لفترة طويلة كان يتم الخلط بين مفهومى الدعاية والدعوة، إلا أن الممارسة الفعلية أثبتت التباين الواضح بين المفهومين. فالدعاية فى سبيل الوصول إلي أهدافها يمكن أن تلجأ إلى تشويه الحقائق، وتزييف الوعى والمعرفة. أما الدعوة فهى تتجه إلى العقل فى إعلانها عن المبادىء السامية والتعبير عن العقائد والأفكار، وتستهدف الإيمان بها بتقديم الحقائق والاعتماد على التواصل المنطقى فى عرضها والإقناع بها، والتمسك بها.

ولذلك ارتبط مفهوم الدعوة بالحقائق الدينية، والأفكار الإصلاحية، التى تتجاوز مجرد تغيير الاتجاه، إلي التمسك بهذه الحقائق والأفكار ودعمها، واعتبارها مرشداً للسلوك الإنسانى ودليلاً لتقويمه.

- الإعلان :

وإذا كان كل من الاعلام والدعاية والدعوة تعتبر جهوداً مقصودة وتعتمد فيما تعتمد على الجهود الشخصية، ويتم القيام بها دون مقابل مدفوع. فإن الإعلان يعتبر جهوداً غير شخصية، ومدفوعة، لعرض الأفكار والآراء، وتفسيرها. بجانب استخدامه بشكل واضح فى الجهود الترويجية للسلع والمنتجات. من خلال وسائل الاتصال المختلفة. معتمدة فى ذلك على استمالة العواطف والغرائز بالدرجة الأولى لتوجيه الأفراد إلى

السلوك المؤيد أو المحابي للفكرة أو الرأى، أو المنتج والسلعة. باعتبارها هدف المعلن من الاتصال الإعلانى.

وسائل الاتصال

وسيلة الاتصال هى الوسيط channel, mediem الذى ينقل الرموز التى تحتويها الرسالة إلى المستقبل أو المتلقى بطريقة واضحة ومفهومة.

وقديماً اعتمدت التجمعات البشرية على الإشارات أو الدخان أو النار أو الطبول، فى نقل الرسائل بين القبائل والجماعات، أو التحذير من الأخطار المختلفة، قبل ظهور اللغة ورموزها بين هذه التجمعات. فكانت هذه الوسائل البدائية من وسائل الاتصال التى تناسب هذه العصور، وتسهم فى تحقيق التفاعل والمشاركة بين هذه التجمعات، كهدف من أهداف الاتصال فى ذلك الوقت.

ومع ظهور اللغة، وتعقد الحاجات الإنسانية التى فرضت على الإنسان التوسع فى عملياته الاتصالية، بدأ فى تطوير وسائل الاتصال، حيث لم تفِ اللغة فى ذاتها إلا فى الحوار المباشر والاتصال الشخصى، ولكنها لم تساعد فى ذاتها على التواصل مع الآخرين، وتبادل الأفكار ونشرها عبر المسافات البعيدة.

ولذلك تطورت وسائل الاتصال مع تطور المجتمعات حتى انتهى علماء الاتصال إلى تقسيم الحضارات التاريخية فى تسلسلها، من خلال تطور وسائل الاتصال وانتشارها كالآتى [١٣]: -

- **الحضارة السمعية :**

وتلك التى عاصرت الاتصال الإنسانى فى مرحلته الشفهية البحتة، عندما كانت

الأصوات هى الوسيلة المتاحة للاتصال داخل الدوائر المحدودة للفرد، الذى كان يعيش منعزلاً أو فى جماعات محدودة العدد فى مساحات محدودة ومتقاربة من الأرض. ولايحتاج الفرد فيها إلا إلى أدوات لتمييز الأصوات البشرية، وأصوات الحيوانات أو الطيور ليحدد من خلالها اتجاه معيشته ودوائر أمنه. وكانت الأصوات والإشارات المسموعة «قرع الطبول مثلاً» هى الوسائل المتاحة للتحذير من الأخطار أو تأمين الحركة والانتقال سعياً وراء الأمن والغذاء.

وفى هذه الحضارة السمعية لعبت الأصوات الموسيقية دوراً هاماً فى تعزيز الاتصال، وتحقيق الوحدة بين أحاسيس البشر، ومختلف عناصر الحياة، وتمكنت من التعبير عن الفرد وعن الجماعة فى تنسيق ووحدة، ثم كانت أيضاً وسيلة رئيسية للعبادة وشحن الأحاسيس، ودفع لحركة البشرية وتنظيمها [١٤].

وتقابل الأصوات الموسيقية، الكلمات فى اللغة المنطوقة، وتشاركها فى نقل المعانى والأفكار بين الأفراد، وتشاركها أيضاً فى نفس الصفات الفكرية عن طريق مفرداتها اللغوية أو الصوتية السمعية[١٥].

وبذلك شاركت الأصوات والموسيقى، الألفاظ المنطوقة فى تشكيل حضارة هذا العصر.

- **الحضارة الكتابية:**

وهى المرحلة التى صاحبت محاولات الإنسان تسجيل الرموز اللغوية، بناء على المعانى التى تجسدها، والتى تم الاتفاق عليها بين أفراد المجتمع الواحد، أو المجتمعات المتجاورة. وكانت المجتمعات قد انتقلت إلى شىء من التنظيم والاستقرار، فاستخدمت الكتابة فى الاتصال بين الأفراد، وأصبحت المخطوطات والمحررات وسائل أساسية للاتصال. حتى مع التباعد النسبى بين الجماعات والمجتمعات.

وفرضت الكتابة البحث فى الوسائل التى تكتب عليها الرسائل الاتصالية، فاستخدمت أوراق النباتات، وجلود الحيوانات، والكتابة على الجدران والأعمدة فى المعابد فى الحضارات القديمة. حتى تم اختراع الورق الذى سهل استخدام المخطوطات والمحررات بكميات كبيرة نسبياً. ونقل العرب صناعته عن الصينيين إلى أوربا أثناء الخلافة العباسية.

- الحضارة الطباعية:

وهى التى اقترنت باختراع الحروف المتحركة فى الطباعة، ووضعها فى تجاور لتشكيل الكلمات والجمل والسطور، التى تحمل المعانى المراد توصيلها إلى الأفراد. وطباعة هذه السطور على الورق فى كميات كبيرة يمكن توزيعها ونشرها على عدد كبير من الأفراد.

وبذلك صاحب هذا الاختراع واستخدامه فى إصدار الصحف فى القرن الخامس عشر الميلادى، ظهور وسائل الاتصال الجماهيرى بالمعنى الاصطلاحى الذى قدمناه من قبل.

- الحضارة السلكية واللاسلكية:

وهى التى صاحبت اختراع التليفون والبرق، ثم الراديو والسينما والتليفزيون. فساعدت على الاتصال بين الأفراد والمجتمعات متخطية المسافات البعيدة التى تفصل بينهم.

وفى ظل هذه الحضارة، التى نعاصرها ونعاصر تطوراتها. لم يعد العالم مناطق متباعدة، وإنما أصبح بفضل تطور هذه الوسائل عبارة عن قرية صغيرة، يمكن معرفة مايدور فى أطرافها بالصوت والصورة فى نفس الوقت.

ويعتبر الاتصال بواسطة الأقمار الصناعية Satellit communication قمة

التطور التقنى فى الاتصال اللاسلكى الذى زاد من تقريب المسافات وأسقط الحواجز بين أطراف العالم ودوله.

ومن خلال هذا التتابع فى نشأة وسائل الاتصال، يمكن معرفة تطورها، الذى جاء ضرورة لمواكبة تطور المجتمعات ونموها فى تنظيم وبناء العلاقات بين أفرادها، وبين غيرها من المجتمعات.

تقسيمات وسائل الاتصال

هناك تقسيمات متعددة لوسائل الاتصال، بناء على عدد من المعايير، إلا أن أكثر هذه التقسيمات استخداماً فى علاقتها بالمفاهيم السائدة، وحركة العملية الاتصالية، هو التقسيم على أساس الحواس المستخدمة الذى يفرق بين وسائل الاتصال كالآتى:

- **الوسائل السمعية:** التى تعتمد على حاسة السمع وحدها فى استقبال الرسائل. مثل الحديث والحوار باستخدام الهاتف، ومكبرات الصوت، والإذاعات الداخلية، والراديو.
- **الوسائل البصرية (المرئية)** والتى تعتمد على حاسة البصر فى استقبال الرسائل، وتعتمد أيضاً على قدرة الأفراد على القراءة. مثل المطبوعات والمحررات بأنواعها والشرائح الفيلمية المصورة وغيرها.
- **الوسائل السمعية البصرية (المسموعة المرئية)** وهى التى تعتمد على حاستى السمع والبصر معاً فى استقبال الرسائل، مثل عروض المسرح والموسيقى، والبرامج والأفلام التليفزيونية، والسينمائية.

وكذلك التقسيم على أساس شكل الاتصال أو نوعه:

- وسائل الاتصال المواجهي.
- وسائل الاتصال الجماهيري.

وسائل

الاتصال المواجهي:

وهي الوسائل التي تتفق مع طبيعة عملية الاتصال الشخصي والجمعي وخصائصه، وتوفر في نفس الوقت العوامل التي تميز هذه الأشكال للاتصال، ويتصدرها تجسيد رد الفعل الفوري أو التغذية العكسية التي يجب أن يدركها المرسل أو القائم بالاتصال، وكذلك توفير المرونة التي يجب أن يتمتع بها في تعديل الموقف الاتصالي تبعاً لرد الفعل أو اتجاه استجابة المستقبل.

وبصفة عامة يجب أن يتوافر في وسائل الاتصال الشخصي والجمعي مايلي : -

السيطرة الفورية على أعدادها وتشغيلها، بحيث يسهل التخلص من أي صعوبات تتسبب في عدم وصول الرسالة بطريقة سهلة وواضحة. والتي يشار إليها بمفهوم التشويش noise في العملية الاتصالية، مثل الأعطال الكهربائية في الوسائل السلكية أوعدم كفاءتها في نقل أو تكبير أصوات المتحدثين. أو سهولة التشويش الخارجي عليها أثناء العمل والتشغيل.

- ألا تحول دون الملاحظة المباشرة من كل أطراف عملية الاتصال للأطراف الأخرى. والتي تعتبر مكملة لعملية الاتصال، فيما يتعلق بزيادة وضوح الرسالة وإدراك معانيها، أو ملاحظة استجابة المستقبل وتقويمها.

وذلك بالإضافة إلى العوامل الخاصة بالاتفاق مع جدوى العملية الاتصالية من ناحية الوقت، والنفقات، والسرعة في تحقيق الاتصال بين أطرافها.

وتعتبر الوسائل التالية أكثر وسائل الاتصال شيوعاً فى الاستخدام فى الاتصال المواجهى:

- الحوار أو الحديث المباشر بين شخصين أو أكثر، ويعتبر أكثر الوسائل المستخدمة فى التاثير، لاعتماده على الثقة بين الأشخاص.

الحديث أو المناقشة المباشرة بين أعضاء الجماعة، والذى يتخذ أحد الأساليب الآتية:

* الندوة أو حلقات المناقشة العلمية.
* المحاضرة.
* اللقاءات الرسمية وغير الرسمية والاحتفالات والاستقبالات.

- وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية التى تستخدم بين فردين أو أكثر، أو عدد محدود من الأفراد. مثل الهاتف الداخلى أو الخارجى، أو البرق. وإن كانت الأخيرة لاتسمح إلا بالرسائل القصيرة والمركزة. ولكنها تحقق وظائف اتصالية فى حدود إمكانيات استخدامها.

- أجهزة الإذاعة المحلية أو الدوائر التليفزيونية المغلقة، التى تصل مركز البث مع أجهزة الاستقبال المتعددة. وتستخدم بتوسع فى الأغراض التعليمية والمؤتمرات، ويعتبر الاتصال التليفونى مكملاً للدوائر المغلقة لنقل استجابات المتلقين أو المستقبلين إلى مركز البث والإذاعة.

- المحررات والمخطوطات والرسائل التحريرية بصفة عامة.

- الشرائح الفيلمية المصورة، وأجهزة العرض العادية، والعلوية، والسينمائية، والتى تعرض الرسوم فقط، أو الرسوم المتحركة، أو الأفلام السينمائية. والتى تسهم فى عرض وشرح وتفسير الرسائل الاتصالية بين أفراد الجماعات، وفى الموضوعات

التى تحتاج إلى ذلك.

واختيار وسيلة أو أخرى من هذه الوسائل يرتبط بطبيعة الموقف الاتصالى واحتياجاته. ولايعنى استخدام وسيلة معينة أن تغنى عن استخدام الأخرى فى نفس الوقت. ولكن هناك العديد من المواقف الاتصالية التى تستخدم فيها أكثر من وسيلة معاً، مثل المحاضرة الشفوية واستخدام الشرائح المصورة معها لزيادة الإيضاح والتفسير، وهذا لايتعارض مع الاستخدام الأمثل للوسيلة بما يتفق مع حاجة وأهداف العملية الاتصالية

وسائل الاتصال الجماهيرى

مع ضخامة أعداد المستقبلين أو المتلقين فى الاتصال الجماهيرى وانتشارهم، أصبحت هناك ضرورة لاستخدام وسائل تنقل الرسائل الاتصالية المتنوعة، إلى هذه الأعداد الضخمة. والمنتشرة عبر مسافات جغرافية متباعدة. وأن يكون إنتاج هذه الوسائل إنتاجاً جماهيرياً mass production يتيح لكل الأفراد ـ بقدر الإمكان ـ امتلاكها، وتناسب تكلفة اقتنائها مستويات الدخول السائدة لهؤلاء الأفراد.

ويمكن تصنيف وسائل الاتصال الجماهيرى، تبعاً لمعيار الحواس المستخدمة كالآتى:

ـ الوسائل البصرية «المرئية» أو الوسائل المقروءة.

ومنها المطبوعات بأنواعها كالكتب، والجرائد والمجلات، والكتيبات، والنشرات، والمطويات، ويشترط فى هذه الوسائل أن تطبع بكميات كبيرة بغرض التوزيع والنشر.

ويلاحظ أن هذه الوسائل تناسب الفئات المتعلمة فقط. وتتميز بأنها تصلح فى

الاستخدام مع الرسائل الطويلة والمواد الصعبة. وتتيح للقارىء السيطرة عليها بالطريقة التى تناسب عاداته فى القراءة من حيث الوقت والمكان المناسب. كما أنها تتيح له أيضاً فرصة استعادة القراءة والاطلاع والاحتفاظ بموادها حسب الحاجة إليها.

- الوسائل السمعية والراديو.

وهذه الوسيلة تناسب الأميين، بالإضافة إلى كل المستويات التعليمية. ولذلك تستخدم فيها اللغة الواضحة والسهلة، والعبارات القصيرة البسيطة، وتساعد على تذكر المواد البسيطة، ولاتحتاج جهداً من المستمع، أو تفرغاً للاستماع. وتتيح له الاستماع فى جميع الأوقات. بالإضافة إلى حرية انتقاء الإذاعات أو المحطات الإذاعية التى تلبى حاجاته أو تتفق مع اهتمامه واتجاهاته.

ويمتاز الراديو بأنه يصل إلى مسافات بعيدة فى وقت قصير، متجاوزا بذلك الحدود السياسية والجغرافية.

وفى تأثير الراديو يعتبر الراديو من الوسائل التى تستخدم حاسة واحدة. ولاتحتاج إلى جهد كبير من المستمع للمشاركة، أو قدر كبير من الخيال، فهى تمد المستمع بالمواد بدرجة كبيرة من الوضوح، ولذلك يصنفه مارشال ماكولهان M.Macluhan من الوسائل الساخنة hot والتى تصلح فى عرض المواقف والشخصيات غير الهادئة، فتنجح فى الإثارة والتفاعل مع هذه المواقف أو الشخصيات، مثل شخصيات هتلر خلال حكمه لألمانيا.

على عكس التليفزيون الذى يعتبر من الوسائل الباردة أو الهادئة cold التى تحتاج من المشاهد إلى جهد كبير فى استكمال المواد التى قدمها، وبالتالى تحتاج إلى قدر كبير من الخيال، وتحتاج إلى استخدام عدد من الحواس التى يجب أن يعمل على تحقيق التوازن بينها.

ووضوح المادة التى يقدمها الراديو - مثل المادة المطبوعة - تبعدها عن المستمع، لأنها لاتحتاج منه إلى جهد فى استكمالها والاندماج معها. على عكس التليفزيون، الذى يقرب إلى المشاهد الموضوعات والمواقف والشخصيات، بما يتطلبه من جهد فى المساهمة واستكمال الصورة، لزيادة وضوحها وإدراكها. ولذلك فإنه يقرب إلى المشاهد هذه المواقف والشخصيات ويجعله يندمج معها. ولذلك لاينجح فى العرض من خلاله المواقف أو الشخصيات التى تؤدى إلى الاختلال فى توظيف الحواس لاستكمال النقص والمشاركة والاندماج فى الموقف. ولذلك فإنه فى المواقف الساخنة يكتفى بالتعامل مع حاسة واحدة، مثل الاكتفاء بالصورة والحركة فقط فى الحروب والمظاهرات والحوادث والكوارث. وكذلك بالنسبة للشخصيات الساخنة التى قد تحرك حاسة واحدة على حساب الأخرى خلال العرض التليفزيونى. ولذلك ماكان ينجح هتلر فى أسلوبه لو كان قد اخترع التليفزيون واستخدم وقتئذ[١٦].

- الوسائل السمعية البصرية (السينما والتليفزيون).

وهى التى تعتمد على الصوت والصورة فى عرض الرسائل الاتصالية إلى أعداد المشاهدين. وتعمل على استثارة أكثر من حاسة للمتلقى. وتتطلب منه جهداً كبيراً فى المشاركة، واستكمال النقص فى عرض الأعمال المعروضة خلالها. وبالتالى قدراً كبيراً من الخيال بالنسبة للمتلقى كما سبق أن ذكرنا من قبل.

ويختلف التليفزيون عن السينما فى أنه يحقق مزيداً من الألفة مع الشخصيات والمواقف نظراً لصغر الشاشة، واقترابها من المشاهد التى تؤدى إلى اقتراب المواقف والشخصيات إلى المشاهد فتتوافر خصائص الاتصال المواجهى الذى يؤدى أكثر إلى التفاعل والمشاركة وتحقيق الأثر. ولذلك فنادراً مايقدم التليفزيون فى أعماله أعدادا كبيرة من الشخصيات أو ازدحاما فى المواقف، مثل السينما التى تعتمد على الشاشة

الكبيرة واللقطة المكبرة فى تجاوز الصعوبات الخاصة بازدحام المشاهد أوالمواقف. كما يختلف عن السينما أيضاً فى ظروف التعرض والمشاهدة نظراً لتأثير قاعات العرض التى تختلف عن التعرض في المنازل.

وتستفيد هذه الوسائل بكافة الرموز فى توصيل الرسائل المصورة إلى المشاهد، مثل الحوار والصورة والموسيقى والإضاءة ... إلى آخره - كما سيأتى تفصيله بعد - بحيث أصبحت تجمع بين عدد من مزايا أساليب الاتصال المختلفة ووسائلها.

وعملت الأقمار الصناعية على زيادة فعالية التليفزيون وتجاوزه للحدود والمسافات، بحيث أصبحت تمثل ثورة فى الاتصال، تصل بين المجتمعات وبعضها متجاوزة الحدود الطبيعية والسياسية، وكان لها تأثيرها فى التبادل الثقافى بين الشعوب، وإذا كان يؤخذ على الوسائل السمعية والبصرية من قبل القيود التى تضعها على المشاهد فى الانتقاء والتحكم بما يوافق ظروف المشاهدة. فقد أدى اختراع أجهزة التسجيل «الفيديو» إلى أن يتجاوز المشاهد هذه الصعوبات بحيث ييسر الاختيار والتسجيل وإعادة العرض فى الظروف والوقت الملائم.

ويعمل العرض المسرحى والموسيقى الحى على زيادة فاعلية الاتصال، حيث يكون الممثلون أو المؤدون وجهاً لوجه أمام جمهور المتلقين، ويتوافر في العرض الكثير من خصائص الاتصال المواجهى، على الرغم من العرض الجماهيرى.

ويضاف إلى الوسائل السابقة بأنواعها، المعارض التى تقوم بدور فى عرض الأعمال الإبداعية التشكيلية، والمتاحف التى تسهم فى تحقيق وظيفة نقل التراث وتعريف الأجيال الجديدة به. بالإضافة إلى الوسائل الإعلامية والإعلانية التى يتم عرضها فى أماكن ظاهرة من الطرق والمواصلات مثل الملصقات وإعلانات الطرق. وعادة ماتستخدم هذه الوسائل مع بعضها فى تكامل تام لتحقيق حاجات الفرد والمجتمع من التعرض لها فى إطار عملية الاتصال الجماهيرى.

هوامـــش

الفصل الأول

١- للاستزادة فى تعريفات الاتصال، راجع بالتفصيل

- جيهان رشتى: الأسس العلمية لنظريات الاتصال، ط٢، القاهرة:

دار الفكر العربى ١٩٧٨. ص.ص٤٩- ٥٦

John C,Merril and Ralph L, Lowenstein, Media, Message and men., 2 end edition., New York: Longman 1979 pp 3-8.

2. E.C. Eyre, Effective Communication., London: Heine man 1979p.4.

٣- للاستزادة، راجع بالتفصيل:

- جيهان رشتى: مرجع سابق، ص.ص ٦٤- ٦٨.

- محمد عبد الحميد: وسائل الاتصال الإدارى، المملكة العربية السعودية:

إدارة التطوير التـــربوى- وزارة المعـــارف ١٩٨٨، ص.ص ١٢-١٤

- محمد عبد الحميد: وسائل الاتصال المطبوعة، فى: على عجوة وآخرون:

مقدمة إلى وسائل الاتصال، جدة: مكتبة مصباح ١٩٨٩، ص.ص. ٢٣٥-٢٣٨.

- محمد محمد البادى: وسائل الاتصال الجماهيرى والمجتمع، المرجع السابق ص.ص ٦٠- ٦٢.

- Horold D. Losswill., The Structure and Function of Communication in Society., In: Wilbur Schramm (ed) Mass Communication 2 end edition., Urbana: University of Illinois press 1960 p.118.

- Wilburn Schromm : The nature of Communication Between Mumans., In : Wilbur Schramm and Donald F. Raberts (eds). The Prosses and Effects of Mass communication. 3rd edition, Urbana : University of Illinois Press 1975 p.p. 3-53.'

- Charles R. Wright., Mass communication: A Socioiogical perspective., 2nd edition., New York: Rondon Hous 1975 p.9.

4- Harold D. Lasswill. ap. cit p. 117.'

5. Bruce Westley and Maclolm Maclean., A Conceptual Model for Communication Research., Journalism Quarterly Vol 34 1957- 1 pp 31- 38.'

٧- راجع بالتفصيل:

- Wilbur Schramm, Op. Cit.

- Wilbur Schramm., Men, Mwssage and Media : A look at Human Communication., New York: Harber & Row, Pulshisher 1973 p.p 41- 44.'

Publisher., 1973 P.P44,41

8. John R. Bittner., Mass communication: An Introduction., 2nd edition., New Jersey: L Prentic. Hall 1980 pp.8-9.

9 Melvin L.Defleur and Everette E. Dennis., Understanding Mass communication., London: Houghton Mifflin Company 1981 p.6.

10. Ibid p.ll

11. E.C. Eyre,., Op.Cit. p,3.

١٢ ـ إبراهيم إمام : الإعلام والاتصال بالجماهير ط ٢، القاهرة : الأنجلو المصرية ١٩٧٥ ص ١١.

١٣ ـ راجع بالتفصيل:

ـ جيهان رشتى : مرجع سابق، ص.ص ٣٧٤ ـ ٣٨٠.

ـ حمدى حسن : مقدمة فى دراسة وسائل وأساليب الاتصال، القاهرة: دار الفكر العربى ١٩٨٧ ص.ص. ١٢ ـ ٦٠.

ـ زيدان عبد الباقى : وسائل وأساليب الاتصال فى المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية ط ٢ القاهرة : النهضة المصرية ١٩٧٩، ص.ص ٥٥ ـ ٥٦.

ـ محمد عبد الحميد: وسائل الاتصال الإدارى ـ مرجع سابق ص.ص ٢٧ ـ ٢٩.

١٤ ـ يوسف السيسى : دعوة للموسيقى، الكويت : سلسلة عالم المعرفة، العدد ٤٦،

أكتوبر ١٩٨١، ص١٣.

١٥ ـ المرجع السابق : ص ١٨.

16. Wilbur Schrumm., Men, Message and Media., Op.Cit pp.125-129.