الفصل الثانى
تحديد مفهوم الاتصال وأهميته

- الاتصال البشرى: تعدد التعريفات والسمات الأساسية
- أهمية الاتصال : الوظائف والأهداف
- أسباب دراسة الاتصال
- تحديد مفهوم الاتصال

أولا: تعريفات الاتصال

ثانيا: سمات الاتصال البشرى

ثالثا: عناصر عملية الاتصال

- مراجع الفصل الثانى

obeikandl.com

obeikandl.com

مقدمة

نتناول فى هذا الفصل مفهوم الاتصال ونحاول أن نوضح أهمية الاتصال. وسنوضح فى هذا الفصل تعدد تعريفات الاتصال وسماته، كما نتطرق إلى أهمية الاتصال ووظائفه وأهدافه، وسنعرض أيضًا لأسباب دراسة الاتصال. ونحاول تحديد مفهوم الاتصال عن طريق ذكر بعض التعريفات الخاصة بالاتصال، ومن خلال توضيح سمات الاتصال، ومن خلال شرح عناصر عملية الاتصال.

صعوبة تحديد مفهوم الاتصال وتعدد تعريفاته

غالبًا ما تذكر كتب الاتصال أن مفهوم الاتصال صعب أن يحدد، وهناك بعض الحقيقة فى هذا لأن مفهوم الاتصال يركز على مجال واسع من مجالات الخبرة الإنسانية، كما أن هذا المفهوم يصف خبرة الإنسان من خلال بعض العمليات التى تكون هدفًا للدراسة، ويعد هذا من التحديات الكبيرة لدارسى الاتصال إذ لا توجد نقطة انطلاق يمكن أن نصدر حكمًا منها على أحداث الاتصال، ولهذا نجد محاولات وصف الاتصال متعددة ومتنوعة مختلفة وقد تكون متناقضة، وعلى الرغم من هذه الاختلافات، فإن كل محاولة قد تقدم للطلاب والأكاديميين والمهنيين القائمين بالاتصال صورة تمكن من استكشاف البناء الاجتماعى لمعنى الاتصال، إلا أننا نرى أنه يمكن فهم الاتصال على أنه علاقة بين خمس مكونات تصف نقل أو تبادل أو توليد المعنى وهى المصدر والمتلقى والرسالة والوسيلة وسياق الاتصال[1].

ويرى البعض أن الاتصال أى عملية يشترك فيها الناس فى المعلومات والأفكار والمشاعر ولا تحتوى فقط على الكلمات المنطوقة أو المكتوبة وإنما تحتوى أيضًا على

لغة الجسم والسلوك الشخصى والأسلوب والبيئة الفسيولوجية أو أى شىء يضيف لمعنى الرسالة [٢].

الاتصال البشرى: تعدد التعريفات والسمات الأساسية

ويرى جيمس نولب James W.Neulieb أن الاتصال البشرى من الصعب تعريفه نظرًا لأنه يحيط بنا فى كل مكان وطول الوقت، وفى هذا يذكر البعض أن الأمريكيين يتعرضون لما يزيد عن ٥٠٠٠ رسالة إقناعية كل يوم.

ولقد حاول فرانك دانس Frank Dance من ٣٥ سنة (نشر الكتاب عام ٢٠٠٠ أى منذ أكثر من ٤٥ عامًا من نشر كتابنا هذا عن علم الاتصال) أن يجمع قائمة من ٩٨ تعريفًا مختلفًا للاتصال وبعدها بسنوات قليلة قدم دانس وكارل لارسون Dance & Carl Larson قائمة لما يزيد عن ١٢٥ تعريفًا للاتصال[٣]، وعلى الرغم من تعدد هذه التعريفات فإننا نستطيع بداية أن نحدد ثمان سمات خاصة بالاتصال قبل التعرض لهذه السمات بالتفصيل:

١- **الاتصال عملية** بمعنى أنها مستمرة تحدث طول الوقت بلا انقطاع وتستمر طيلة الحياة ولا نستطيع تحديد بدايتها أو نهايتها.

٢- **الاتصال عملية ديناميكية** أى عملية متغيرة تدخل فيها عوامل كثيرة مختلفة وليس عملية ثابتة أو استاتيكية.

٣- **الاتصال عملية تفاعلية** بمعنى أن هناك تفاعلًا بين المصدر أو المرسل والمتلقى.

٤- **الاتصال عملية رمزية** حيث يتم فيها استخدام الكلمات أو الرموز بما قد تشمله من حركات العينين أو الجسم.

٥- **الاتصال عملية عمدية** ويعنى هذا أن هناك قصدًا أو تعمدًا للدخول فى عملية الاتصال.

٦- **الاتصال عملية موقفية Contextual** وهذا يعنى أن الموقف أو السياق

الذى تحدث فيه عملية الاتصال يؤثر عليها، **وهناك خمسة أنواع موقفية تؤثر على الاتصال وهى:**

أ- البيئة الثقافية للاتصال ب- البيئة الثقافية العامة

جـ- البيئة الثقافية الخاصة بالأشخاص فى عملية الاتصال

د – البيئة الاجتماعية للعلاقات هـ – البيئة الإداركية.

٧- **الاتصال عملية كلية الوجود** بمعنى أنها موجودة دائمًا فى الكون كله.

٨- **الاتصال عملية ثقافية** [٤].

وفى نفس إطار الصعوبات التى نواجهها عند تحديد مفهوم الاتصال، يذكر روبن Ruben أن هناك كلمات قليلة ذات معان مختلفة مثل كلمة الاتصال، أما أسباب الاختلاف فترجع إلى أن الاتصال كلمة ذات معان عديدة وهناك أسباب أخرى تتعلق بتاريخ دراسة الاتصال.

فكلمة Communication تشير إلى كل من دراسة الاتصال، ومجموعة الأنشطة التى يقوم بها الناس فى حياتهم. فالناس تدرس الاتصال وتتصل أو تنخرط فى أنشطة اتصالية، وهذا الارتباك لا يحدث فى أى علم آخر فالناس يدرسون اللغة الإنجليزية أو علم النفس فقط، فقد يدرسون اللغة الإنجليزية ويتحدثونها ويكتبون بها أو يدرسوا علم النفس أو ينخرطون فى العلاج النفسى واستشارة الأطباء النفسيين دون أن Englishicate or Psychologize . أما السبب الثانى فهو الخلاف بين العلم والفن، فهناك مداخل عديدة لدراسة عملية الاتصال، فعندما درس اليونانيون الاتصال درسوه فى إطار الفنون والإنسانيات مثل الفلسفة أو الأدب، وبعد ذلك تمت دراسة الاتصال فى إطار علوم الحياة والفسيولوجيا على أساس أنها تؤثر على سلوك الإنسان، وبعد ذلك تم دراسة الاتصال على أساس أنه يقع فى إطار الفنون والإنسانيات، كما يهتم بدارسة الاتصال علماء السياسة والانثروبولوجيا وعلوم الحيوان [٥].

نخلص مما سبق إلى صعوبة تحديد مفهوم الاتصال لأنه نشاط نقوم به طول الوقت وكذلك لتعدد تعريفاته، وتعدد مجالات دراسته، فالعلماء من مختلف المجالات يهتمون بدراسة الاتصال، كما نرى أن من أهم أسباب صعوبة تحديد مفهوم الاتصال تعدد مستويات الاتصال.

أهمية الاتصال : الوظائف والأهداف

يمكننا أن نتساءل عن أهمية الاتصال فى حياتنا. هذه الأهمية التى جلبت العلماء من مختلف المجالات لدراسة هذا العلم. وفى هذا يذكر البعض أن الاتصال يعد الرابطة البشرية الهامة التى تربط المجتمعات ببعضها، كما أن الاتصال يربطها عاطفيًا وفكريًا بالأفراد والمؤسسات الأخرى [٦].

إن الأفراد عندما ينخرطون فى عمليات اتصالية فإنهم يتغيرون بعد هذا التفاعل مما يؤثر على حياتهم، وهذا التأثير قد يكون **عاطفيًا** يثير مشاعر الخوف أو الغضب أو الحزن أو الفرحة، وقد يكون فسيولوجيًا يدفعك للتشاجر أو يؤدى بك إلى أن تكون فاتر الشعور أو تشعر باللامبالاة، وقد يكون **معرفيًا** يؤدى بك إلى فهم جديد أو معرفة متزايدة أو إعادة النظر فى موقفك أو الصمت، وعمومًا فإن كل تجربة اتصالية تخدم الوظائف الآتية [٧]: أن نكتشف من نحن ونعرف أنفسنا ، كما تساعدنا على أن نقيم علاقات هامة مع الآخرين، وأن نحاول أن نغير اتجاهاتنا وسلوكياتنا أو اتجاهات وسلوكيات الآخرين.

فالوظيفة الأولى Self-Other understanding تعنى أننا عندما نتفاعل مع الآخرين فإننا نفهم أنفسنا ونفهم الآخرين، فإننا نعتمد على الاتصال لننمى وعينا بذاتنا وبالآخرين ولهذا يرى البعض أن الإنسان يحتاج إلى أن يفهمه الآخرون حتى يفهم نفسه، وحتى يفهمه الآخرون فإنه يحتاج إلى أن يفهمهم.

وبالنسبة **للوظيفة الثانية** Meaningful Relationships فتعنى أن الاتصال يفيدنا فى عمل علاقات هامة ذات معنى، ففى بناء العلاقات يجب أن نأخذ فى الاعتبار احتياجات الآخرين، وفى هذا يذكر علماء النفس أن حاجتنا للآخرين مثل حاجتنا

للطعام والشراب والمأوى، وحتى نعيش فى تكيف صحيح فإننا يجب أن نتصل بالآخرين، أما الأفراد المنعزلون عن الآخرين ويعانون من نقص فى إشباع الحاجات الاجتماعية، فإنهم أكثر احتمالًا أن يقعوا فى مشكلات صحية ونفسية. فالاتصال يعطينا إذا فرصة للمساهمة فى واقعنا الشخصى مع الناس سواء من ثقافتنا أو من ثقافات أخرى.

وبالنسبة **للوظيفة الثالثة** والخاصة بالتأثير والإقناع فإنها تعنى أن تجاربنا مع الإقناع وقدرتنا عليه تمكننا من التأثير فى الآخرين، وهكذا يمكننا عن طريق الاتصال أن نحقق أهدافنا الخاصة.

ويتفق كل من بروكس وإميرت Brooks & Emmert تمامًا فى أن الأهداف الشخصية الثلاثة للاتصال تشمل زيادة الوعى بالذات (فإننا تكتسب الطرق المقبولة اجتماعيًا حتى نتصرف بها حيث نتعلم الخطأ والصواب من معاملاتنا مع من حولنا وبهذا نطور مفهومنا عن ذاتنا)، وتطوير وتحسين علاقاتنا الاجتماعية (لأن الوحدة عقاب، وحتى لو كانت هناك حالة صمت بين اثنين فإنها تعد اتصالًا غير لفظى)، ولكنهما يعتقدان أن الوظيفة الثالثة والخاصة بالتأثير والإقناع من الأفضل أن يطلق عليها وظيفة تحقيق الأهداف Achieving goals (حيث يؤدى الاتصال الشخصى إلى التأثير على الآخرين بطريقة تمكننا من تحقيق أهدافنا الضرورية للبقاء أو التكيف مع البيئة) وهذا ما يعرف بالاتصال النفعى أو الأداتى instrumental وهذا يشمل الاتصال الشخصى الذى ننخرط فيه فى العمل أو مع الجماعات الصغيرة أو اللجان أو المؤتمرات والمناقشات مع الرؤساء وإعطاء التعليمات أو الاستمتاع للشكاوى والمقترحات [٨].

ويجمل برايس Price أهداف الاتصال فى هذه الأهداف [٩]:

١- **التنشئة**: وتعنى نشر القيم فى المجتمع حتى يكون الفرد مواطنًا صالحًا، مثل تنشئة الوالدين للأطفال أو التنشئة السياسية.

٢- **الوظيفة الاجتماعية أو الطقوسية Ritual**: وتعنى تحقيق الوحدة فى المجتمع

والتجانس وتعزيز التفاعل الاجتماعى بين الأفراد وقد يعنى بهذه الوظيفة نشر أيديولوجية المجتمع.

٣- **الأداتية**: بمعنى استخدام الاتصال لتحقيق هدف معين مثل إشباع الحاجة للمعلومات أو التحذير

٤- **الإقناع**: ويتمثل هدف الاتصال هنا فى تحقيق الإقناع، وهنا توجد فوائد لكل من المقنع والمقتنع.كما يحدث فى الإعلان مثلًا،أو الإقناع بنمط معيشة معين أو استخدام التأمين.

٥- **الهدف التعبيرى Expressive**: ونعنى به تنمية المشاعر الجمالية المرتبطة بالإبداع أو خلق التأثير الفنى لدى المتلقى. ويرتبط هذا الهدف بالأغراض الفنية.

وسنتحدث فيما بعد عن وظائف الاتصال، ولكننا ستنوقف الآن أمام أسباب دراسة الاتصال.

أسباب دراسة الاتصال

إننا نتعلم مهارات الاتصال من خلال تفاعلنا مع الآخرين واتصالنا بهم فى حياتنا، وتعلم هذه المهارات يؤثر على حياتنا، فعن طريق تعلم أساسيات الاتصال يمكننا أن نشعر بالثقة أكثر فى قدرتنا كقائمين بالاتصال، وهذا سيحسن حياتنا وهذا يعنى أن قدرتنا على فهم ديناميكيات عملية الاتصال يمكن أن يزيد قدرتنا على الاتصال بفعالية وتأثير. فإضافة إلى أن دراسة الاتصال تساعدنا فى فهم أنفسنا وفى فهم الآخرين وإقامة علاقات جيدة معهم، وتجنب حدوث سوء الفهم، فلقد أشار بحث أجرى فى عام ٢٠٠٣ على ما يزيد على ١٩٠٠ منظمة للتوظيف (أجرى البحث جمعية الكليات والموظفين) إلى أن أهم عشر صفات يطلبها أصحاب العمل هى[١٠]:

١- مهارات الاتصال (اللفظية والكتابية) .

٢- الأمانة .

٣- مهارات فريق العمل أو العمل الجماعى.
٤- مهارات الاتصال الشخصية (الاتصال مع الآخرين).
٥- أخلاقيات العمل .
٦- الدافعية والمبادرة .
٧- المرونة والتكييف .
٨- المهارات التحليلية .
٩- مهارات الكمبيوتر .
١٠ – المهارات التنظيمية .

ويلاحظ أن المهارات الأولى والثالثة والرابعة تتعلق بالاتصال. ومهارات الاتصال الشخصى ذكرها الموظفون فى المرتبة الرابعة ولكنها بلا شك فيما يتعلق بحياتنا وعلاقاتنا تحتل مرتبة أعلى. إن هذا البحث يعد مرآة لما يطلبه أصحاب العمل وهذا يعنى أن دراسة الاتصال تمكن من الحصول على وظيفة أيضًا فى عصر صار سوق العمل فيه تنافسيًا ويتطلب من الشباب قدرة على توضيح أفكارهم بوضوح وإقامة علاقات صحية وهذا بالطبع سيساعدهم فى حياتهم كثيرًا.

ويمكننا أن نقول إن اكتساب المهارة والمعرفة والمسئولية كقائمين بالاتصال يساعدنا فى الكثير من جوانب الحياة، بالإضافة إلى تحسين جودة حياة الأفراد الشخصية والاجتماعية. فالقائم بالاتصال المسئول والمؤثر يمكن أن يفكر بشكل تحليلى، ويتخذ قرارات صحيحة، ويستمع بشكل جيد، ويقيم الجوانب المختلفة للموضوعات، ويعرض الأفكار بوضوح، ويحفز الآخرين ويستخدم الوسائل التكنولوجية المختلفة بفعالية، ويمثل شركته أو المكان الذى يعمل به بشكل جيد فى الجماعات الصغيرة والمواقف العامة، ويعمل بشكل جيد مع الآخرين الذين يختلفون عنه، ويمكننا أن نحدد أربعة أسباب لدراسة الاتصال [١١]، وذلك بعد أن نوضح أن قوة الاتصال جذبت العلماء لدراسة الاتصال أو ممارسته منذ قرون،

فالاتصال له القدرة على تشكيل الهوية والعلاقات المختلفة بل والثقافات أيضًا ويتضمن بشكل غير رسمى مع الأسرة والأصدقاء وجماعة الرفاق المقربين، استخدام أدوات الاتصال مثل التليفونات والفاكسات والبريد الالكترونى، والمساعدة على تكوين الزعامة فى الجماعة والتنظيمات، والإعداد والتقديم، وتقييم الأشكال الاتصالية الموجودة، وتكوين الوعى النقدى لتكون مشاهدًا جيدًا للتلفزيون وبرامجه المختلفة وإعلاناته (*) **وهذه الأسباب هى:-**

١- دور الاتصال فى العلاقات الشخصية:-

إن الأفراد حيوانات اتصالية، فمن الوقت الذى نولد فيه، نحتاج أن نتصل بالآخرين لننمو ونحيا، كما أننا نعتمد على الاتصال كأساس لعلاقاتنا، وفى أحد الأبحاث التى أجريت عام ٢٠٠٠ وجد أن غالبية الأمريكيين يرون أن نقص الاتصال يعد السبب الرئيسى للطلاق كما وجد فى بحث أجرى فى نفس العام أن الأطفال الذين يتحدثون مع الآخرين ويمدحون ويتم تأييدهم والبالغين الذين لهم علاقات اجتماعية ترضيهم ويعدونها علاقات حميمة، يعيشون حياة صحية أطول وأفضل من غيرهم كما يتميزون بحياة أكثر إنتاجية.

إن رضانا عن حياتنا وعلاقاتنا وأدائنا الدراسى وبيئة عملنا يتوقف عليه مقدرتنا على الاتصال، كما أننا نستخدم الاتصال لنتعلم أكثر عن الأشخاص الذين نتفاعل معهم عن طريق إلقاء الأسئلة عليهم والتناقش معهم فى إجاباتهم، كما نستخدمه كأداة لتحقيق أهداف محددة مثل التعبير عن الذات والتعلم وتحفيز الآخرين.

٢- دور الاتصال فى المجتمع

إن الاتصال على مستوى أوسع يعد المفتاح الأساسى لإقامة المجتمعات وتحديد هويتها ونظمها وطرق حكمها، فنحن نستخدم الاتصال لنرسل إشارات إلى الآخرين عن أنفسنا من خلال ملابسنا وممتلكاتنا وأسلوبنا فى الحياة والحديث، ومن

(*) انظر الفصل الخاص بالتربية الإعلامية فى هذا الكتاب. حيث يعتبر الوعى النقدى الأساس الحقيقى للتربية الإعلامية.

خلال الاتصال نتجمع مع الآخرين ونشاركهم الأفكار والمعتقدات والقيم. ولقد جاءت حركات التقدم والتحرر من خلال فهم وممارسة عملية الاتصال لدى علماء الدين والشخصيات الدينية التى أدركت قوة اللغة والرموز فى التعليم والتحفيز.

وقد يكون أول تعرض للإنسان لاستخدام الاتصال فى جماعة وإدراك أثره على يد رجال الدين أثناء تأديتهم للشعائر الدينية. إن الاتصال ضرورى أيضًا من أجل عملية ديمقراطية صحية، حيث يمكن للناس التعبير عن أفكارهم وآرائهم ومدى تقييمهم للآخرين.

٣- الاتصال والتكنولوجيا المتغيرة

إن فهم الاتصال والتمكن منه أصبح ضرورة فى عالمنا المتغير هذه الأيام، فالمعلومات الآن يمكن أن تنتقل بسرعة حول الكرة الأرضية، وصارت الرسائل معقده جدًا، ففى الماضى كان يمكن لأى فرد ذى مهارات فنية ممتازة أن يعيش وينجح فى عمله بدون التمكن من الاتصال الشخصى والمهنى. فمثلًا الميكانيكى أو من يعمل فى مجال الكمبيوتر كان من الممكن أن يستأجر أحدًا ليتحدث مع الزبائن ويشرح لهم، أما اليوم فالتكنولوجيا الحديثة ومتطلبات السوق العالمى خلقت توقعات جديدة وفرضت على كل شخص أن يكون لديه مهارات فى الاتصال الشخصى ومهارات فى العرض والتقديم، والمتخصصون فى التكنولوجيا صار عليهم أن يتفاعلوا مع أشخاص أكثر، والمنفذون أصبح لديهم مهارات ضرورية جديدة مثل الاتصال مع حاملى الأسهم وهيئة العاملين، كما صار الموظفون عليهم إبداع ونقل وتفسير الرسائل بشكل أفضل، وأصبح الموظفون الذين لديهم مواهب ومهارات اتصالية لديهم فرصة أكثر من غيرهم فى الوصول إلى الأماكن الإدارية الرفيعة.

٤- الاتصال فى سوق العمل

أصبح الأفراد مختلفين، وصارت هناك حاجة لفهم الجماهير المختلفة والمتعددة، وصارت الحاجة ملحة أكبر للعمل بروح الفريق مع أعضاء من مختلف الأعمار

والثقافات والديانات. ويتطلب العمل مع هذه المجموعات من الناس مهارات فى التعاون وبناء العلاقات. وعلى الرغم من أن بعض الشركات تمد موظفيها بتدريب فنى يناسب متطلبات الوظيفة، إلا أنها لا تمدهم بمهارات الاتصال مع بعضهم أو مع رؤسائهم.

إن دراسة وممارسة الاتصال تعنى أخذ كل جوانب الاتصال بجديه، بداية من الإيماءة بدون وعى إلى المرور العابر ببعض الأشخاص إلى العرض الرسمى فى المواقف الوظيفية المختلفة، ومن المحادثات مع الأشخاص المقربين منا إلى الحديث فى البرامج التلفزيونية.

إن غرض دراسة الاتصال أن تصبح قائمًا بالاتصال وبشكل جيد، وأن يكون لديك مهارات التقديم والبناء الفكرى والفهم وتقييم الرسائل المختلفة، كما تفيدك دراسة الاتصال أيضًا فى اكتساب المعرفة وتطوير قدراتك لتحمل مسئولية سلوكياتك بداية من بناء علاقات أخلاقية متميزة مع الأسرة والأصدقاء إلى التأثير فى الآخرين بالشكل الذى يحقق أهدافك واحتياجاتك.

إن أسباب دراسة الاتصال عديدة ومتنوعة، ونختتم هذا الجزء بتلخيص المقال الهام لكل من شيروين موريل وميخائيل أوسبورن وجودى برسون Sherwyn P.Morreale , Michael M.Osborn & Judy C.Pearson بعنوان لماذا يعتبر الاتصال هامًا ؟ عرض للأسباب المنطقية لأهمية هذا العلم ويوضح الباحثون أنهم كتبوا هذا المقال بعد الرجوع إلى ما يقرب من ١٠٠ مقال وكتاب ودراسة لتوضيح أهمية الاتصال (يمكن الرجوع إلى هذا المقال كاملًا على الانترنت على الموقع التالى(*):

http://www.natcom.org/NCA/admin/index.asg?downloadid=158

يذكر موريل ورفاقه أن هناك خمس أفكار رئيسية توضح أهمية تدريس الاتصال وهى:

(*) تم الدخول إلى هذا الموقع يوم ٢٨ / ٦ / ٢٠٠٩

١- تدريس الاتصال ضرورى لتنمية وتطوير الشخص المتكامل وتشمل هذه الفكرة ما يلى:-

أ- يحسن الاتصال من علاقات الفرد مع نفسه ومع الآخرين ومع المجتمع، وبهذا يعد تدريس الاتصال ضروريًا بالنسبة للتعليم العام.

ب- تدريس الاتصال يجب أن يبدأ فى المراحل التعليمية المبكرة ويستمر إلى آخرها.

ج- يرى الطلاب أن تدريس الاتصال هام جدًا ولكنهم غالبًا ما يقللون من أهمية بعض مهارات الاتصال.

د- تدريس الاتصال يحسن من قدرات التفكير النقدى.

ه- يساعد تدريس الاتصال الطلاب حتى يكونوا متعرضين نقديين لوسائل الاتصال الحديثة ومستخدمين نشطين لها.

و- ينمى تدريس الاتصال مهارات القيادة لدى الطلاب.

ز- يجب على الأفراد فهم ديناميكيات الاتصال لبناء أسرة ناجحة.

ح- يفهم العاملون فى مجال التدريس أهمية تدريس الاتصال للطلاب.

ط- يعنى اكتساب المعرفة بالاتصال اكتساب قوة كبيرة فى المجتمع، وهذا يعنى أن تدريس الاتصال له آثار سياسية عميقة.

٢- تدريس الاتصال يؤدى إلى تحسين وتطوير المؤسسات التعليمية وتشمل هذه الفكرة ما يلى:-

أ- تدريس الاتصال يعزز ويحسن التدريس داخل الفصول وقاعات الدرس

ب-الاتصال مفتاح أساسى للتعاون الناجح والمشاركة الفعالة فى البيئة التعليمية.

ج- لا يجب أن نهمل الاتصال الشفهى أو اللفظى فى تدريس فنون اللغة فى دروس الآداب والفنون.

د- تعد مهارة الاتصال أهم سمات مديرى المدارس.

ه- تدريس الاتصال يعد أمرًا هامًا فى اختيار المدرسين.

و- يقوى تدريس الاتصال من روح القيادة أو الزعامة بين العاملين فى المكتبات فى المدارس والجامعات

ز- يعد الاتصال الشفهى أو اللفظى واحدًا من أهم المهارات الأساسية للقيادة فى الكليات والمدارس.

ح- تعد مهارات الاتصال هامة جدًا وضرورية للعلماء والباحثين الناجحين.

٣- يعد تدريس الاتصال أمرًا هاماُ للمجتمع من أجل تخطى الحدود الثقافية بين الأفراد وتشمل هذه الفكرة ما يلى: -

أ- يساعد تدريس الاتصال فى تنمية وتطوير المهارات وروح الإحساس التى تشكل حياتنا الاجتماعية والسياسية.

ب- يؤدى تدريس الاتصال إلى تطوير القدرة على التحدث بكفاءة وبشكل جيد ومن ثم المشاركة فى الحياة العامة.

ج- يساعد الاتصال الأسرى الجيد والناجح فى تجنب السلوك المنحرف.

د- يؤثر الاتصال غير اللفظى على القرارات فى دور القضاء والمحاكمات.

ه- يمكن عن طريق تدريس الاتصال تعزيز وتطوير فهم الفروق بين الثقافات المختلفة.

٤- تدريس الاتصال ضرورى وهام للنجاح فى الوظيفة وللنجاح فى مؤسسات العمل وتشمل هذه الفكرة ما يلى:-

أ- يمكن لتدريس الاتصال أن يساعد الطلاب فى اكتساب وظيفة يرغبون فيها.

ب- يعد الاتصال اللفظى وقدرات الاستماع من المهارات الهامة جدًا التى يرى أصحاب العمل ضرورة توافرها فيمن يتقدم للعمل لديهم.

openkandil.com

ج- يعد تطوير السلوكيات الاتصالية المرغوبة أمرًا هامًا فى بعض الوظائف مثل المحاسبة أو العمل فى البنوك والهندسة والاستشارات القانونية ومجال المعلومات والعلاقات العامة والمبيعات والصحة و.... إلخ.

د- يمكن لتدريس الاتصال أن يزيد من فرص ترقى الشخص فى عمله.

ه- يساعد تدريس الاتصال فى جعل التفاعلات بين أصحاب العمل والمستهلكين مرضية وناجحة.

و- يزيد تعليم مهارات الاتصال من إمكانية السيطرة البشرية على الموارد.

ز- يعزز تدريس الاتصال من فعالية منفذى العمل أو القائمين به.

ح- تعد مهارات الاتصال من أهم أولويات العاملين فى مجال المقاولات (وتشمل هذه المهارات: الاتصال اللفظى ومهارات الاستماع ومهارات التحليل والتصميم والتحفيز والعزيمة).

٥- يجب أن يدرس الاتصال على يد كليات متخصصة فى دراسة الاتصال أو أقسام متخصصة فى هذا المجال: وتشمل هذه الفكرة ما يلى:

أ- إن دراسة الاتصال فرع هام من فروع العلم والمعرفة وهذه الدراسة ذات أهمية كبيرة وبارزة.

ب- يجب أن نستكشف استراتيجيات مراجعة المناهج من أجل إظهار مهارات اتصالية أفضل فى مجال العمل.

ج- تدريس مهارات الكتابة والتحدث الأساسية يعد أمرًا هامًا بالنسبة للمناهج الخاصة بالعمل.

د- يجب على الكليات المهنية أن تمد طلابها بخلفية خاصة متميزة عن دراسة الاتصال.

ه- لا تمد كليات الحقوق طلابها بتدريس يختص بحساسية وأهمية الاتصال غير اللفظى على الرغـــم من أهميتة للمحامين والقضاة.

و- التركيز على قضية تعميم تدريس الاتصال فى المدارس والكليات.

ز- إن برامج تدريس الاتصال تعد خطوة ذكية فى التعليم لأن هذه البرامج تبقى وتستمر مع الطالب فى حياته كلها.

تحديد مفهوم الاتصال

هناك العديد من المحاولات لتحديد مفهوم الاتصال، ولقد ذكرنا فى بداية هذا الفصل بعض تعريفات الاتصال، كما بينا صعوبة تحديد هذا المفهوم، ولكننا نرى أننا يمكن أن نحدد مفهوم الاتصال من خلال ذكر بعض التعريفات الخاصة بالاتصال، ومن خلال توضيح سمات الاتصال، ومن خلال شرح عناصر عملية الاتصال.

أولا: تعريفات الاتصال

يرى البعض أننا يمكن أن نحدد مفهوم الاتصال من خلال الرجوع إلى الأصل اللغوى لكلمة اتصال Communication. فالاتصال يمكن أن يعرف على أنه إقامة فهم مشترك، أو نقل المعنى من شخص لآخر، أو استثارة رموز معينة فى العقل من خلال التفاعل الرمزى، أو خلق المعنى فى الآخرين من خلال أنشطة لاستثارة الاستجابة فى الآخرين.

إن كلمة الاتصال لها نفس معنى جذر كلمة المجتمع Community وعام أو شائع Common واللذان يرجعان إلى الأصل اللاتينى Communis أو Communicare، وبهذا يمكن أن نستنتج أن الاتصال مرتبط بنوع ما من الشيوع أو الاتفاق بين الأفراد، كاستخدام ألفاظ شائعة ومعروفة أو حركات ذات دلالة معينة، وبهذا يكون هدف الاتصال خلق الفهم أو المشاركة فى المعنى، كما يخبرنا المعنى القاموسى لكلمة اتصال أن الاتصال يحدث عندما نتبادل الأفكار والآراء من خلال الحروف والكلمات والرسائل، وبهذا تعد المشاركة Share مفهومًا أساسيًا فى الاتصال [١٢].

ويتفق سكوت ماكلين Scott Mclean مع هذه النظرة تمامًا،ويعرف الاتصال

بأنه: " عملية فهم ومشاركة المعنى " ويرى أن هذا التعريف بسيط ويقدم معنى للفهم وهو عمق عملية الاتصال. وتعنى كلمة عملية Process أنها استمرار طبيعى لنشاط أو وظيفة طبيعية من الصعب أن توصف لأنها متغيرة باستمرار، أما كلمة الفهم فتعنى أن تدرك أو تفسر إدراكك لما تفعله، وتعنى كلمة المشاركة أن تجربة الاتصال مع الآخرين تعطيك فهمًا مشتركًا، وبالنسبة للمعنى فإنه يدل على أن لديك فى ذهنك هدف معيـن وتنقل فكـرة من خلال هذا التفاعل، هذا المعنى جاء من خلال خبراتك السابقة وفهمك لها عن العالم الذى تعيش فيه، وهذا يدل على إطارك المرجعى Frame of reference والذى قد يشترك مع الآخرين حتى يفهموك [١٣].

ولعل هذا الفهم للاتصال يجعلنا نرفض تعريف الاتصال على مجرد أنه " القيام بنقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص إلى آخر " [١٤]، فهذا التعريف لا يشمل على المشاركة والتفاعل بين الطرفين، كما أنه يرى الاتصال على أنه يسير فى اتجاه واحد، ونرى أن الاتصال لا يحدث بهذا الشكل، فيجب أن يكون هناك تفاعلًا بين الطرفين، أما أن يوجه شخص ما رسالة إلى آخر، ولا يهتـم الطـرف الآخـر، فإن هـذا يعنى أن الاتصال لم يتم، ولذلك نرى الاتصال على أنه تبادل الأفكار والمعلومات ووجهات النظر بين الأفراد والجماعات والآلات بحيث يؤدى هذا التبادل إلى الفهم المشترك والتأثر أحيانًا ببعض هذه المعلومات من خلال عملية نفسية واجتماعية وبيئات ثقافية مختلفة ولا تحتوى هذه العملية على الكلمات المنطوقة فقط وإنما تشمل كل أنواع الاتصال غير اللفظى لتحقيق هدف ما تشترك فيه كل الأطراف الموجودة فى العملية الاتصالية وليس هذا تعريفًا للاتصال من جانبنا، لأننا نكره التعريفات. وفى هذا يذكر بينيامين ديزرالى Benjamin Disraeli مقولته الشهيرة: " أنا أكره التعريفات. إنها ضرورية ولكنها متعبة " ومن المستحيل أن نجد تعريفـًا مرضيًا، لقـد عاش أجدادنا من حوالى ١٥٠ ألف سنة وقاموا بادوار مختلفة ونشاطات متعددة ذات تأثير عميـق ودائم علينا، وقاموا بعمليات الاتصال، ونرى أن الاتصال غير اللفظى قد سبق الاتصال اللفظى، فاللغة مرحلة تاليـة،

ومنذ هذا الوقت والأفراد يتفاعلون ويتصلون، والآن مهما كان شكل المجتمعات وبوجود ٦ بليون شخص على وجه الأرض، فإن الاتصال ضرورة حتمية وكما يذكر البعض الاتصال هو دم الحياة للبشر.

فالاتصال مثل الهواء نستنشقه لكننا نجد صعوبة فى تعريفه، وكما ذكرنا هناك مئات التعريفات، ولذا تجرى عملية فصل التعريفات المتشابهة للاتصال، وفى هذا يذكر البعض أن الاتصال البشرى عملية من خلالها ينخرط الأفراد فى علاقات وجماعات ومنظمات ومجتمعات، يستجيبون لبعضهم ويخلقوا رسائل للتكيف مع بعضهم البعض ومع البيئة [١٥].

الاتصال إذا مفهوم صعب لأنه يقدم ظاهرة تحدث باستمرار ولكنها محيرة وغامضة وحدودها غير مؤكدة تمامًا، ويخلق هذا بعض الصعوبات عندما نحاول أن نصل إلى اتفاق على التعريف الذى ينبغى أن نأخذ به، ولقد نشرت مجلة الاتصال Journal of communication ما لا يقل عن ١٥ تعريفًا مختلفًا للاتصال البشرى، بعضها عملى وبعضها نماذج للاتصال البشرى [**]، ولكن هناك فكرتان أساسيتان تتم مناقشتهما عند تحديد مفهوم الاتصال: **الأولى** تعنى فهم الآخرين والتفاعل معهم والتخلى عن الذاتية والمفاهيم الخاصة بالشخص للتفاعل مع الآخرين، **والثانية** تتعلق بالتأثير والذى يعنى ما تجلبه الرسالة من تغيير فى أفكار وسلوك ومعارف ومشاعر الآخرين [١٦].

ولذا يرى البعض أن الاتصال يعنى أيا من هذه الأشياء أو جميعها معا، التأثير على الآخرين أو التفاعل معهم أو إحداث رد فعل تجاههم [١٧].

يمكننا أن نخلص من خلال ما سبق إلى القول بأن تعريفات الاتصال متعددة،

(**) جمع الباحث ما يقرب من ٣٠ تعريفًا للاتصال من على شبكة الانترنت، ويمكن الرجوع إليها فى الموقع الآتى:

http://www.googel.com/search? Hl=en& ir=&
oi=defmora&q=define:communcation.

ولكنها جميعا تشير إلى النشاط المتعلق بتبادل الرسائل بفعالية وإيجابية، وهناك بعض التعريفات التى تشير إلى بعض العناصر الموجودة فى العملية الاتصالية كالتأثير أو رجع الصدى، أو وجود هدف يتوقع من عملية الاتصال، وهناك بعض التعريفات التى تركز على أنه عملية عمدية أو اجتماعية أو نفسية، كما أن هناك تعريفات أخرى تركز على طريقة أو شكل تبادل الرسائل بين أطراف الاتصال سواءً كانت لفظية أو غير لفظية.

ثانيا: سمات الاتصال البشرى:

يتسم الاتصال البشرى بالعديد من السمات التى تميزه عن غيره، فعملية الاتصال البشرى دائمة ومستمرة وديناميكية، وتبدأ هذه العملية من داخل ذات الإنسان، كما تتميز عملية الاتصال البشرى بأنها لا يمكن عكسها أو محوها فالكلمة إذا قيلت لا يمكن أن ترجع ثانية وكذلك الإيماءة بالسخرية إلى حد ما، كما أن العملية الاتصالية تبادلية فقد يرسل المصدر رسالة ويتلقاها المتلقى ويفسرها ويود أن يبلغ شيئيا ما للمصدر، ومن ثم يصبح المتلقى مرسلًا، والمصدر متلقيًا، كما أن عملية الاتصال البشرى لا يمكن تكرارها، لأن كل مرة يحدث فيها الاتصال يختلف السياق فيها عن المرة التى قبلها، وفى هذا نذكر المقولة الشهيرة " الإنسان لا ينزل النهر مرتين " لأن المياة متجددة باستمرار وكذلك العملية الاتصالية ولأن السياق الاتصالى سيكون مختلفًا، وحتى لو قابلنا نفس الشخص كل يوم فنحن لا ندرى حالته النفسية أو العاطفية والتى قد تختلف عن المرة السابقة. حقيقة إن عملية الاتصال البشرى مستمرة ومتغيرة فى ذات الوقت.

ويذكر البعض خمسة مبادئ رئيسية للاتصال [١٨]:

١- **الاتصال مستمر:** وهذا يعنى أنه لا توجد لحظة لا تقوم فيها بعملية الاتصال سواء كنت تتحدث مع الآخرين أو مع نفسك، وحتى وأنت تتنفس بصمت فإنك قد تفكر فى أمر ما وهذا اتصال ذاتى، بل إن نمط الملبس الذى ترتديه يعطى إشارة أو رسالة عن حالتك الجسمانية أو النفسية

أو الاجتماعية، ومسألة قيام الفرد بالاتصال أثناء النوم مفتوحة للنقاش وإلا فكيف نفسر الأحلام. أما إذا كان المريض تحت تأثير البنج فقد يتوقف الاتصال، ولكننا نعتقد أن هناك اتصالًا قد يحدث وإلا فكيف نفسر هلوثه هذا المريض إذا حدثت.

الخلاصة أن الاتصال يحدث دائمًا سواء بقصد أو بغير قصد، وفى العديد من السياقات، إن معرفتنا بهذه السمة سوف تجعلنا على وعى وفهم بديناميكية عملية الاتصال.

٢- **الاتصال نشاط نقوم به فى تعاملنا مع الآخرين بشكل تبادلى transactional**: ويعنى هذا أن الاتصال يأخذ بالمنظور القائل بأن المعانى وتفسيرها تعد جزء من الفرد بمعنى أن الإطار الدلالى الخاص بكل فرد ونطاق خبرته ومعرفته يؤثر على اتصالنا مع الآخرين، وهذا يعنى أيضًا البيئة التى تمت النشأة فيها واللغات التى تم تعلمها والقيم التى لديه، كل هذا يؤثر على الاتصال مع الآخرين. فنحن نرسل رسائل للآخرين ونتلقى منهم الرسائل

٣- **الاتصال عملية**: كما أوضحنا من قبل، فالاتصال يحدث باستمرار ويتغير دومًا وكما أنك لا تنزل النهر مرتين، فإن الاتصال حتى ولو كان مع نفس الشخص وفى نفس المكان إلا أنه متغير وديناميكى وتدخل فيه عوامل أخرى.

٤- **الاتصال لا يمكن قلبه أو عكسه irreversible**: فإننا لا نستطيع أن نعكس عملية الاتصال، فبمجرد أن نقول شئيًا لا نستطيع أن نرده، ولعل بعضنا يتمنى لو سحب كلمة كان قد قالها أو يندم على قولها، وعندما ندرك هذا المبدأ جيدًا فإننا يمكننا أن نتخذ موقفًا مبدئيًا بالحذر من الكلمات أو الإيماءات التى نستخدمها فى عملية الاتصال.

٥- **الاتصال يتم تعلمه**: فالإنسان يتعلمه منذ الميلاد من الأسرة ثم فى مؤسسات

التعليم المختلفة أو من خلال مؤسسات المجتمع غير الرسمية، والأطفال فى المراحل الأولى يقلدون ما يرونه، ثم يتعلمون مع مرور الزمن كيف يمكن لهم أن يكونوا عاداتهم وطرقهم الاتصالية المختلفة.

ويوضح لنا جودى كنست ويون كيم Gudy Kunst & Yun Kim بعض الافتراضات التى نأخذ بها كأمور مسلم بها فيما يختص بعملية الاتصال [١٩]:

١- **الاتصال نشاط رمزى نقوم به**: وهذا يعنى استخدامنا للرموز والتى هى أشياء ترمز لأشياء أخرى أو تمثلها، فمثلًا الضوء الأحمر يعنى توقف. وقد تعنى الرموز معان مختلفة فى مواقف مختلفة، ولكن تعد قدرة الإنسان على استخدام الرموز هامة جداً لأنها مكنته من تطوير اللغة وطريقة الحديث.

٢- **الاتصال عملية يتم فيها نقل وتفسير الرسائل**: وهذا يحدث فى العملية الاتصالية عندما يتفاعل شخصان أو أكثر، وفى الحقيقة يمكن أن تنقل الرسائل أما المعانى فلا يمكن أن تنتقل بنفس المعنى لدى الأفراد حتى ولو كانت الخلفية واحدة، ويعنى هذا أن نقل وتفسير الرسائل ليس عملية ساكنة أو ثابتة، وهذا ما دفع برلو Berlo إلى القول بأن الاتصال عملية.

٣- **الاتصال عملية يتم فيها خلق المعنى**: فنحن عندما نبعث رسالة نربطها بالمعنى الذى نقصده، وهنا تؤثر الوسيلة التى نستخدمها على تفسير الرسالة. وكذلك الموقف الذى تنقل فيه الرسالة يؤثر على معناها لدى المتلقى.

٤- **يحدث الاتصال فى درجات مختلفة من الوعى**: وهذا نظرًا لأننا يتم تنشئتنا فى ثقافة معينة فإننا نتعلم الكثير من سلوكياتنا بطريقة غير واعية. وهذا يعنى أن كثيرًا من سلوكيات تفاعلنا مع الآخرين تحدث بدرجات قليلة جدًا من الوعى.

٥- **يتنبأ القائمون بالاتصال بنتائج سلوكهم الاتصالى**: وهذا يعنى أن الناس

عندما تتصل ببعضها، فإنهم يكون لديهم تنبؤات بتأثيرات سلوكياتهم الاتصالية. وعندما نشعر بأن سلوك الآخرين يمكننا التنبؤ به، فإننا نشعر بأن هناك حالة من الاتزان أو التناغم فى تفاعلنا معهم، وهذا قد يحسن الاتصال.

٦- **القصد أو النية ليس شرطًا ضروريًا للاتصال**: فالإنسان لا يمكن أن يعيش بدون اتصال وهذا يعنى أن سلوكنا الاتصالى لا يشترط أن يكون وراءه دافع، فقد نتصل بالآخرين بحكم العادة أو العاطفة أو كرد فعل على بعض السلوكيات التى يقوم بها الآخرون.

٧- **كل رسالة اتصالية لها بعد خاص بالمضمون وبعد خاص بالعلاقة**: وفى هذا يذكر البعض أن كل رسالة يمكن أن تفسر على مستويين: **مستوى العلاقة ومستوى المضمون** مضمون الرسالة أمر واضح بما تحويه أو تتضمنه، أما بعد العلاقة فنادرًا ما نعرفه أو نعى به، فمستوى المضمون يمكن نقله عن طريق اللغة، أما مستوى العلاقة فينتقل بشكل غير لفظى. فقد يقول الطالب للأستاذ: " أريد أن أناقش معك درجتى التى حصلت عليها " فمستوى العلاقة يكون غير لفظى ويوضح للأستاذ هل ستكون المناقشة ودية أو مليئة بالكراهية،أما مستوى المضمون فيقوله الطالب لفظيًا، وكذلك فالطريقة التى نتصل بها بالآخرين يمكن أن توضح شكل علاقتنا بهم.

٨- **يفرض القائمون بالاتصال بناء معينا خاصًا بتفاعلاتهم مع الآخرين**: ففى كل مرة نتصل بالآخرين، نفرض بناء على هذه العملية، فنحن نستخدم بعض الطرق الخاصة بنا لتنظيم عملية الاتصال، فعندما نتصل مع أناس من ثقافتنا نشعر بالأمن ونفترض أن طريقتنا واحدة فى الاتصال، أما إذا كنا نتصل مع أفراد من ثقافات أخرى، فإننا نحاول أن نفرض عليهم طريقة معينة فى الاتصال وخاصة إذا لم نفهم بعض العبارات. نفس الشئ

بالنسبة لتعامل المدرس مع زملائه أو مع الطلاب أو مع زوجته فى المنزل، فكل موقف يحتاج بناء خاصًا.

أوضحنا فيما سبق سمات الاتصال، وبعض الافتراضات الخاصة به، وبقى أن نوضح أن هناك بعض الأفكار الخاطئة التى تتعلق بالاتصال يجب أن نشير إليها، وقد وجدنا هذه الأفكار على الانترنت (يمكن الرجوع إلى الموقع الآتى)(*)

http://www.roxbury.net/lic.html

وفى هذا الموقع عرض لبعض الأفكار التى تتسم بعدم صحتها عن الاتصال، وهذه الأفكار تتمثل فيما يلى:-

١- **إذا تحدث الناس مع بعضهم، فإنهم سيكونون قادرين على فهم بعضهم البعض**. وهذا خطأ فى التفكير لأن الفهم يحدث فقط عندما يشترك الأفراد سويًا فى معان متشابهة للرسائل بمعنى أن يتفقوا فى الأفكار وأن يضفوا نفس المعانى على نفس الرسائل، كما أن افتراض أن مجرد الحديث يؤدى إلى الفهم يعد افتراضًا خاطئًا.

٢- **طالما أن لديك رسالة صحيحة وجيدة فلا يهم الكيفية التى ترسلها بها**. وهذا تفكير خاطئ أيضًا، فيجب علينا أن نتأكد من أن طريقة إرسال رسائلنا تعطينا النتائج المرجوة.

٣- **يمكننا ألا نرسل أيه رسائل مطلقا**. وهذا أيضًا خطأ، فإذا لم ترد أن ترسل أيه رسائل، فأنت تبعث رسالة بأنك لا تريد أن تتحدث، كما أننا نرسل بعض الرسائل التى لا نكون واعين بها عبر السلوك غير اللفظى.

٤- **الاتصال الدائم يعد شئيًا جيدًا**. فكرة غير صحيحة أيضًا لأن الكثير من الاتصال لا يضمن النجاح، وأحيانًا يكون الحديث الكثير غير مفيد والصمت أفضل.

(*) تم الدخول إلى هذا الموقع يوم ٣٠ / ٦ / ٢٠٠٩

٥- **لدى الكلمات كثير من المعانى**. هذه فكرة خاطئة لان الكلمات لها معان فقط عندما نتفق على هذه المعانى، كما أن المعانى قد تحدد بشكل عفوى أو مقصود، فسيكون هناك فرصة لسوء الفهم.

٦- **الاتصال عملية طبيعية**. وهذه أيضا فكرة خاطئة لأن الاتصال يتم تعلمه وممارسته، كما أن هناك بعض الأفراد أفضل من غيرهم فى مهارات الاتصال، ولكن يمكن لكل شخص أن يحسن مهاراته الاتصالية بالتدريب والتعلم.

ثالثا: عناصر عملية الاتصال

يكاد أن يكون هناك إجماع بين دراسى الاتصال على أن هناك عدة عناصر فى عملية الاتصال وتشمل[٢٠]:

١- **المصدر Source**: وقد يطلق عليه البعض المرسل Sender وقد يطلق عليه Initiator أو من يبادر بالاتصال، وهو ما يقوم بإرسال الرسائل، وهنا يجب أن نفرق بين المصدر والقائم بالاتصال Communicator، فأحيانًا قد يكون المصدر هو نفسه القائم بالاتصال، وفى أحيان أخرى قد لا يحدث هذا، وخصوصًا فى حالة الاتصال الجماهيرى. وقد يكون المرسل شخصًا أو جماعات أو منظمات، ونود أن نوضح أن المصدر يقوم أولًا بعملية وضع فكرة فى كود Encoding وهذا ما يشير إلى أهمية دراسة الاتصال الذاتى، فالمصدر يعد فى حالة اتصال ذاتى قبل أن يتصل بالآخرين.

٢- **الرسالة Message**: وهى ما يحاول المصدر أن ينقله أو يرسله إلى الآخرين ويمكن للرسالة أن تكون لفظية أو غير لفظية، وأحيانًا قد يكون الصمت رسالة احتجاج أو عدم موافقة على الكلام فى بعض الأمور. الرسالة إذا تعد نتيجة لوضع الفكر فى كود.

٣- **القناة أو الوسيلة Channel or Medium**: وتشير إلى الوسيلة أو الوسائل التى يستخدمها المرسل لنقل رسالته، كالصوت البشرى أو الراديو أو

obeikandl.com

اللمس لنقل رسالة تعبر عن المشاعر. وهذه القناة أو الوسيلة تحمل الرسائل بين القائمين بالاتصال، **وهناك ثلاثة أبعاد للقناة من الممكن أن تؤثر فى الرسالة وهى:**

أ- **التحديد Specificity** : ويشير تحديد الجمهور إلى قدرة القناة أو الوسيلة على التركيز على عدد معين من الأفراد، فالمتحدث عندما يواجه الجمهور قد يكرر بعض الكلمات إذا طلب منه الجمهور ذلك أما القارئ فيمكنه أن يعيد قراءة الجزء الذى لم يفهمه فى المقال الصحفى، وعندما تبعث رسائل إلكترونية إلى صديقك فأنت تكون محددًا أكثر بخلاف من ينشر إعلانًا أو ملصقًا فى الشوراع موجهًا إلى كل الناس.

ب- **الثراء Richness**: ويشير إلى عدد الدلائل اللفظية وغير اللفظية التى يمكن أن تحملها قناة الاتصال، فالقناة الثرية تحمل دلائل أكثر ومفاتيح خاصة للاتصال. فالاتصال الشخصى وجهًا لوجه بين فردين يحمل دلائل أكثر ويعد أكثر ثراء من مجرد بعث رسالة صوتية عن طريق التليفون.

ج- **التفاعلية Interactivity**: ويقصد بها صفة التفاعل بين المشاركين فى الاتصال، فالاتصال مع الأصدقاء عبر الإنترنت عن طريق الدردشة Chatting أكثر تفاعلية من التجربة الاتصالية فى مشاهدة أحد برامج التلفزيون والتى تعد نشاطًا ذا اتجاه واحد والتفاعلية فيه قليلة وتنحصر فى محاولة الاشتراك بالاتصال فى البرنامج.

وحتى ينجح الاتصال فإن المشتركين فيه يجب أن يستخدموا أكثر من قناة تتسم بالتحديد والثراء والتفاعلية مع تكرار الاتصال.

٤- **المتلقى Receiver**: وهو من توجه إليه الرسائل من المصدر، وجدير بالذكر أن المتلقى يقوم أولًا بعملية فك الكود Decoding بمعنى تفسير الرسالة الواردة إليه، وهذا يوضح أيضًا أهمية دراسة الاتصال الذاتى باعتباره الأصل الأول لعملية الاتصال. وقد يكون المتلقى فردًا أو أفرادًا أو جماعة أو منظمة معينة. وقد يفسر المتلقى الرسالة طبقًا لإطاره المرجعى الخاص به.

٥- **رجع الصدى Feedback**: وقد يطلق عليه البعض التغذية الراجعة أو المرتدة ويشير رجع الصدى إلى رد الفعل المحتمل من المتلقى تجاه الرسالة الواردة إليه. وفى هذه الحالة يتحول المتلقى إلى مرسل أو قائم بالاتصال ويضع فكره فى كود ثم يحاول نقله إلى المصدر الذى أرسل إليه رسالة فيصير المصدر متلقيًا. وقد يكون رجع الصدى لفظيًا أو غير لفظى.

٦- **التأثير Effect**: ويشير إلى نتيجة العملية الاتصالية أو ما يطرأ على المتلقى من تغير فى المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات أو السلوكيات. وقد يكون هذا التأثير إيجابيًا أو سلبيًا.

٧- **التشويش Noise**: ونعنى به احتمال أن توجد بعض العوامل التى تعوق وصول الرسالة كاملة. وقد يكون هذا **التشويش ميكانيكيًا** mechanical كأن يكون صوت المرسل غير واضح، أو تكون الصورة فى التلفزيون مهزوزة وغير واضحة، أو أن تكون هناك أخطاء مطبعية فى الجرائد، أو عندما يكح بعض الطلاب فى المحاضرة، وهذا ما يطلق عليه البعض **التشويش الخارجى** External Noise وهناك أيضا **التشويش الداخلى** Internal ويحدث عندما توجد حاجة **فسيولوجية أو سيكولوجية** تعوق وصول الرسالة إليك كان تكون جائعًا أثناء المحاضرة أو تفكر فى شئ ما غير المحاضرة، فتفوتك بعض النقاط الهامة فى المحاضرة، أما **التشويش الدلالى** semantic فيشير إلى عدم وصول الرسالة للمتلقى بسبب اختلاف الإطار الدلالى للمصدر والمتلقى حول لفظ ما، أو اختلاف فهم شخصين لمعنى رسالة كان يقول البعض: " لا يؤكل الليمون بعد العصر " فهل يعنى هذا بعد أن يعصر أم بعد فترة وقت العصر. أو كما حدث عندما قتل أحد الحكام شخصاُ قال له: " أنك قاسط عادل " فهم الحاكم أنه يذمه فقتله، فى حين أن ظاهر العبارة يوحى بأنه يمدحه، وكذلك عندما يمدح شخص بأنه كالكلب فى وفائه فقد يعنى هذا ذمًا أيضًا على أنه حيوان.

وهناك أيضا **التشويش النفسى** ويعنى انك تتخذ موقفًا نفسيًا من بعض

الأشخاص أو الأفكار، كأن يكره أحد المستشفيات أو البنوك ولا يقبل أى رسالة موجهه فى مواضيع بشأنها، قس على ذلك كراهية العرب لليهود أو العكس. فى هذه الحالة سيوجد عائق نفسى يؤدى إلى التشويش وعدم وصول الرسالة كاملة.

ويجدر بنا فى هذه الحالة أن نشير إلى العمليات الانتقائية الآتية: **التعرض الانتقائى** Selective exposure بمعنى أن أتعرض للرسائل التى تتفق معى ومع آرائى ومعتقداتى فإذا تعرضت لما يخالف آرائى رغما عنى فأنى أقوم بعملية **الإدراك الانتقائى** Selective perception بمعنى أن أفهم الموقف بالطريقة التى تعجبنى وتتفق مع آرائى ومعتقداتى، أما العملية الثالثة فهى **التذكر الانتقائى** Selective retention وتعنى نسيان المواقف والتجارب التى لا تتفق مع أفكار الشخص وآرائه.

ومن التشويش الداخلى أيضًا **تمركز الفرد حول ذاته** Egotism بمعنى أن يرى الفرد نفسه فى كل موقف أو يهتم الفرد بذاته فقط كأن يخبر شخص زميله بصعوبة امتحانه فى الفيزياء فيخبره الشخص الثانى المتمركز حول ذاته بأنه لم يجد أصعب من امتحان الرياضيات الذى رسب فيه من سنوات.

٨- **سياق الاتصال Context**: ويقصد بالسياق البيئة المحيطة التى تحدث بها عملية الاتصال، فالاتصال لا يحدث فى فراغ بعيدًا عن البيئة التى يحدث فيها، وهناك ثلاثة عوامل يتأثر بها الاتصال فى إطار سياق العملية وهى:

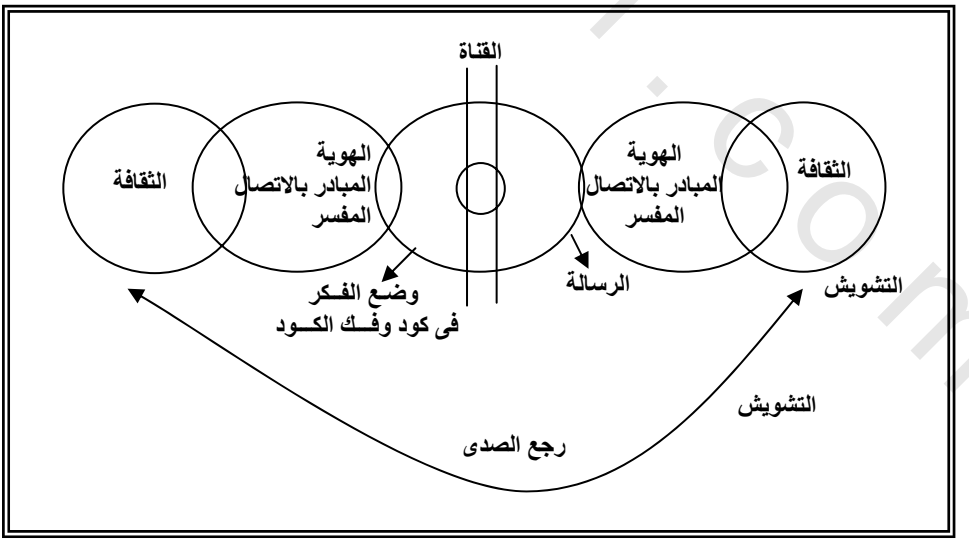
أ- **المحيط الفسيولوجى لبيئة الاتصال ومكان وقوع الاتصال**، فلو دعى أحد المتحدثين اللبقين لإلقاء محاضرة فى قاعة ما، فإن من يجلس بالقرب منه سيستمع ويركز أكثر من الذين يجلسون فى آخر القاعة وقد يحاولون من آن لأخر التركيز معه على الرغم من وجود شخص طويل أمامه مثلًا، كما يعنى هذا المحيط الفسيولوجى الإضاءة والكراسى ومكبرات الصوت الموجودة وطريقة ترتيب الديكورات،كما يشمل هذا المحيط توقيت المحاضرة فى الصباح أم بعد الظهر، وكذلك مدى القرب أو البعد من المتحدث، كل هذا بلا شك يؤثر على المعانى التى تتكون لدى الأفراد من خلال عملية الاتصال. وقد يطلق على هذا مناخ عملية الاتصال.

ب- **الوضع الاتصالى أو مستوى عملية الاتصال** ويقصد به عدد المشاركين فى العملية الاتصالية ونوع العلاقة بين الأفراد وطبيعة التفاعل بينهم، فهناك فارق بين محاضر يعطى محاضرة لعشرات الطلاب ونفس المحاضر إذا ألقى المحاضرة أمام مئات أو ألوف الطلاب، كما يقصد بالوضع الاتصالى ما إذا كان الاتصال يجرى فى أى من المستويات السابقة والتى تحدثنا عنها: الشخصى أو الجمعى أو التنظيمى أو العام أو الجماهيرى.

ج- **الثقافة** ونقصد هنا الثقافة بمعناها العام أى طريقة حياة أى شعب، ويقصد بالثقافة هنا كل شئ يقع فى حياتنا ويؤثر عليها بما فى ذلك القيم المشتركة والمعرفة والسلوكيات والتعبير الرمزى والتقاليد السائدة. ولنا أن نتصوره سلوك غير المسلمين فى عيد الأضحى أو شخص أسود يعامل مجموعة من البيض أو امرأة واحدة تعمل فى مكتب مع مجموعة من الرجال أو شخص معوق يحضر حدثًا رياضيًا أو أمريكى فى عيد الشكر. **كل هذا يبين دور الثقافة فى العملية الاتصالية**

ويمكن لهذا الشكل أن يوضح عناصر العملية الاتصالية

شكل (٢-١) عناصر عملية الاتصال



الخلاصة

تناولنا فى هذا الفصل مفهوم الاتصال وحاولنا أن نوضح أهمية الاتصال وأوضحنا فى هذا الفصل تعدد تعريفات الاتصال وسماته، كما تطرقنا إلى أهمية الاتصال ووظائفه وأهدافه، وعرضنا أيضًا لأسباب دراسة الاتصال. وحاولنا تحديد مفهوم الاتصال عن طريق ذكر بعض التعريفات الخاصة بالاتصال، ومن خلال توضيح سمات الاتصال، ومن خلال شرح عناصر عملية الاتصال.

obeikandl.com

مراجع الفصل الثانى

1- Stuart Price (1996) ***Op.cit***., P.1.

2- Saundra Hybels and Richard.L.Weaver ,***Communicating Effectively*** , 5th ed., (Boston: Mc Graw Hill , 1998) P.6.

3- James W.Neulib , ***Inter Cultural Communication: A contextual*** **Approach** (Boston: Hughton Mifflin company , 2000) PP.6-7.

٤- المرجع السابق، ص ص ٧ – ١٧.

5- Brent D.Ruben , ***Communication and Human Behavior*** (New York: Macmillan Publishing company , 1984) PP. 4-6.

6- Ray Eldon Hiebert ,Donald F.ungurait & Thomas W.Bohn (1988) ***Op.cit***., P.2.

7- Terikwal Gamble & Michael Gamble ,***Communication Works*** , 4th ed., (New York: Mc Graw Hill , 1993) PP.12 – 13.

8- William D.Brooks , Philip Emmert, ***Interpersonal Communication*** (Iowa: wm.c.Brown , 1976) PP.4-7.

9- Stuart Price (1996) ***Op.cit***., P.15.

10- Scott Mclean ,***The Basics of interpersonal communication*** , (Boston: Person Education , 2005)PP.3-5.

11- Bethami A. Dobkin & Roger. Pace ,***Communication in a changing world*** (Boston: Mc Graw Hill ,2003) PP.4-7.

12- John C. Merroll , John lee &Edward Jay Friedlander(1994)***Op cit***., P.5.

13- Scott Mclean (2005) ***Op cit***, PP.5 -6.

14- Warren K.Agee , Phillip H.Ault & Edwin Emery , ***Introduction To***

obeikandi.com

Mass Communications ,8th ed., (New York: HarPer & Row , 1985) P. 18.

15- Larry A.Samovar,Richard E.Porter(eds.,) ***Communication Between Cultures*** , 4th ed.,(Belmont: Wadsworth ,2001) PP.21 –23

16- Owen Hargie and David Dickson ,Skilled ***Interpersonal communication: Research , theory and practice*** , 4th ed., (London: Rout ledge , 2004) PP.12-13

17- Denis McQuail & Seven Windahl , ***Communication Models For the study of Mass Communication*** , 3rd impression (London: Longman , 1995) P.5.

18- Scott Mclean (2005) ***Op. cit***., PP.15 -19.

19- William B.Gudykunst & Young Yun Kim ,***Communicating with strangers: An Approach to intercultural Communication***,4th ed., (New York: Mc Grow Hill , 2003) PP.5 – 12.

20- Bethami A. Dobkin & Roger C. Pace ,(2003) **Op.cit**., PP.17 –24.

obeikandl.com