الفصل الأول

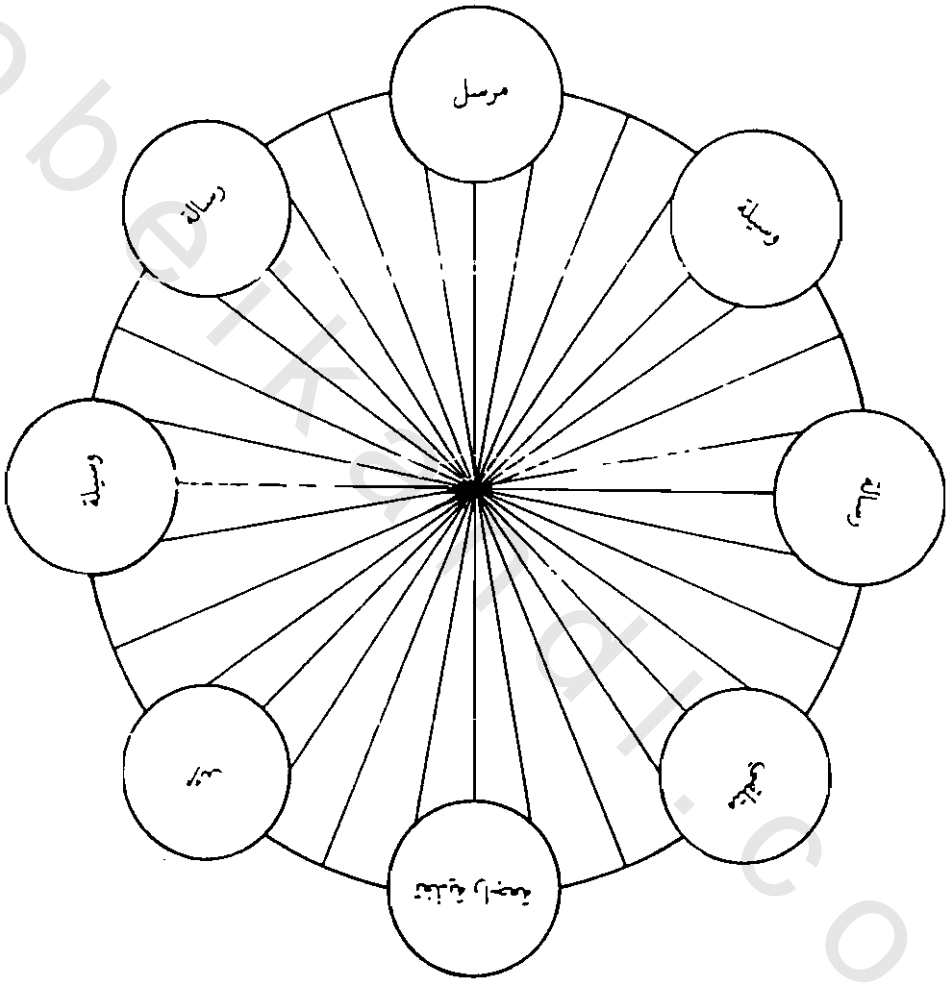
الاتصال الإنساني

- **أولاً:** مفهوم الاتصال والمجتمع
- ثانياً: مبادئ ومرتكزات الاتصال

obeikandl.com

obeikandl.com

الاتصال الإنساني



obeikandl.com

obeikandl.com

أولاً: مفهوم الاتصال والمجتمع (Communication and Society) :

يتميز المجتمع الإنساني بأنه مجتمع اتصالي . فظاهرة المجتمع البشري في أساسها هي ظاهرة اتصالية بحتة، تُسهّل أغراض التجمع البشري من ناحية وتحقق الهدف الإنساني من التجمع من ناحية أخرى . ومن غير الطبيعي أن يظهر تجمع بشري على هذا الكوكب دونما اتصال يُهييء له هذا الوجود . فالاتصال جزء من الحياة الطبيعية للمجتمع الإنساني بدونه تنعدم أسباب الحياة الاجتماعية من أساسها، فمن خلال الاتصال (اللغة وأساليب الكلام بالدرجة الأولى) كوسيط بين أفراد المجتمع، يتم تداول وإثراء المعايير الثقافية الخاصة بالمجتمع والمحافظة عليها وترحيلها من جيل إلى آخر .

فالاتصال ومنذ قيام حضارات التجمع البشرية، كان ولا يزال عصب انتماء الإنسان لبني جلدته من أفراد المجتمع، ووسيلة لتحقيق التناغم والاندماج الجمعي بين أفراد المجتمع فالاتصال يهييء للمجتمع فرصة تنظيم وإبراز هويته الثقافية التي تميزه عن المجتمعات الأخرى .

ففي ظل وجود الإنسان في تجمعات بشرية يتعايش فيها مع الآخرين،فإنه حتماً وبالضرورة سيتفاعل ويتصل بمن حوله من كيانات بشرية . فالإنسان مخلوق اتصالي وهذا السبب في كونه اجتماعياً . فطبيعة وتركيبة الإنسان الاتصالية ذاتها هي التي تدفع الإنسان للانخراط في بيئة اجتماعية يتوالف فيها مع من يماثلونه أو يخالفونه في الطباع .

وقد لا يكون من المبالغ فيه القول، بأن الإنسان ومنذ لحظة خروجه من الرحم البشري للرحم الاجتماعي وهو في اتصال دائم وبلا انقطاع مع ذاته والمحيطين به وبعالم الأشياء والأحياء من حوله . فعبر العصور والحقب التاريخية المتفاوتة

والثقافات المتعددة، كان الاتصال عصب الفعل التشكيلي للحضارة والتجمُّع البشري. فالإنسان ككيان مُفكّر ومتسائل تجاه ذاته والآخرين والعالم يتميز عن بقية الكائنات الحية بمزية الإدراك والحضور المعرفي ، والقدرة أيضا على التعبير عن هذه المدركات وتلك المعارف بوساطة اللسان. فالإنسان البدائي ومنذ القدم كان على اتصال بالطبيعة وبعالم الأشياء، ولكنه كان يفتقر للوسيلة القادرة على ربطه بكل ماحوله من كائنات بشرية أخرى وبعالم الأشياء بطبيعة الحال.

وبوساطة اللغة تمكن الإنسان من تطوير أسلوب حياته ومعاملاته مع عوالم الطبيعة والبشر. فأصبح أكثر قدرة على إعادة تصوير تجاربه ومشاهداته والتعبير عنها بإشراك الآخرين فيها ، فبواسطة اللغة سيطر الإنسان عل عالم الطبيعة والأشياء بتسميته كل ماحوله لغوياً، وبشكل ساهم في تشكيل خيوط المعرفة البشرية الأولية، فمن خلال النظام الرمزي (اللغة) استطاع الإنسان أن يضبط آليات تفكيره وبشكل فاعل ومؤثر، وأن يُشرك بني جنسه في عالمه الشخصي ومعايشاته كإنسان مُفكّر.

وقد لا يكون مستغرباً ألبتّة، في أن اللغة أحدثت ثورة في عالم الإنسان الاجتماعي. فعن طريقها برزت طقوس اتصالية لم تكن ذات وجود في سالف العهد. وعن طريقها تمكن الإنسان من فرض نمط تفاعلي بينه وبين الآخرين وبشكل ساهم في تكوين المجتمع الإنساني. فالمجتمع الإنساني في جوهره ماهو إلا سلوك اتصالي صرف، سواءً أكان هذا المجتمع متقدما أو متأخراً، متحضراً أو بدائياً. فالاتصال يُعد عصب التجمعات البشرية في تفاعلاتها وتشكلها ونموها، وفي تأزماتها وصراعاتها وانفراجاتها ، في تحللها وانقراضها أيضا.

ولقد ظل اتصال الإنسان ببيئته الاجتماعية نشاطا هادفا تُمليه البيئة نفسها

أولاً. وتفرضه طبيعة واحتياجات الأفراد أنفسهم بالدرجة الثانية. وغدا الاتصال بمثابة المنظومة الحاضنة والتي تغذي شرايين التجمع البشري سواء على مستوى الأسرة الصغيرة أو التنظيمات والمؤسسات الكبرى في المجتمع. وبتطور المجتمعات وتزايد معرفة الإنسان وتقدمه الصناعي والتكنولوجي، برزت إلى السطح طقوس اتصالية حديثة أزاحت وبقوة الممارسات الاتصالية لإنسان ماقبل الثورة العملية، فمطابع جوتنبرج أغرقت العالم البشري الحديث بملايين المجلدات من الحروف المرسومة. وموجات الأثير أصبحت تغذي أسماع وأعين البشر بحزم معلوماتية هائلة التسارع. ووسائل المواصلات السلكية واللاسلكية، البرية والبحرية والفضائية تجاوزت بالإنسان حواجز المجرة المسكونة وبشكل غير متصور. وغدا إنسان عصرنا يعايش ثورة متواصلة وغير منتهية في عالم التفاعل والتواصل البشري. وأصبح الإنسان في عصرنا محكوما بطرائق وأساليب هذه الثورة ومنجزاتها الألكترونية المتعاظمة يوما بعد آخر.

بالرغم من منجزات هذه الثورة الاتصالية، إلا أنها خلّفت إرباكا هائلا في أساليب اتصالاتنا البشرية فيما بيننا. فأنماط التفاعل داخل الأسرة ومع الأقارب والأصدقاء وداخل التنظيمات والمؤسسات لم تعدكما عهدها إنسان ما قبل الثورة الاتصالية. فبظهور وسائل الاتصال الجماهيرية ووسائل المواصلات الحديثة، تأثرت أنماط تفاعل الأفراد داخل المجتمع الحديث، فالتلفزيون والكمبيوتر والفيديو غيَّرت من شكل التفاعل بين الأفراد داخل الأسرة. فالأحاديث الأسرية المكثَّفة بين أفرادها لم تعُد بنفس الدرجة السابقة، وأصبح معظم أفراد الأسرة أكثر قابلية في التواصل مع هذه المستجدات وتكييف برامجهم اليومية وأنشطتهم وتفاعلاتهم وبما يتناسب وحضور هذه الوسائل. إننا نحاول هنا إبراز الدور الاتصالي الجديد في حياة الإنسان المعاصر فقط، وبعيداً عن الدخول في مُساءلة للجوانب الإيجابية أو السلبية لهذه

الوسائل. فهذه الجوانب لازالت مجال رصد بحثي كبير من جانب المهتمين بالوسيلة وآثارها الاجتماعية. ولهذا نجد أن اهتمامنا هنا ينصب وبالدرجة الأولى حول هذه الطقوس الاتصالية في حياة الإنسان الاجتماعية.

فالتفاعل بين الأفراد على مستوى الاتصالات المواجهية أصبح على الرغم من محدوديته مقارنة بالسابق أكثر ثراءً وفاعلية. فمعظم ما تطرحه وسائل الاتصال من مواد وما توفره مستحدثات المواصلات الألكترونية والكهروميكانيكية، أصبح مجالاً واسعا لأحاديث وتفاعلات أفراد المجتمع. فمعظمنا أصبح يتابع كل ما يحدث له وحوله من خلال وسائل الاتصال والمواصلات والتي أضحت بدون شك مؤسسات اجتماعية رئيسة تؤدي أدوارا مشابهة ووظائف لتلك المتعارف عليها في المجتمع، كالمؤسسات التربوية والدينية والسياسية إلخ. وهذا بدون شك يُعد نمطًا اتصاليا لم يعهده إنسان ماقبل الثورة التكنولوجية، ومن الضروري التكيف معه على كل حال.

وأضحت تفاعلات المجتمعات المعاصرة تعتمد أساسا على قوة وجبروت الحضور الوسائلي والتفجر المعلوماتي. فقوة التنظيمات داخل المجتمع أوخارجه أصبحت محكومة بامتلاك وسائل عصرية قادرة على توفير النمو والتطور والتعايش في وسط التنظيمات الأخرى محلياً ودولياً. ويظل إنسان المجتمع المعاصر عرضة للتهمّيش والزوال المعنوي من قبل الآخرين في مجتمعه فيما إذا حاول الخروج عن نمط الاتصال المعاصر. فالكل يقرأ الصحافة اليومية ويتابع ما تعرضه أجهزة التلفزيون والراديو يومياً، ويناقش مع الآخرين مضامين هذه الرسائل الاتصالية بشكل أو بآخر. والجميع يترصّد المعلومة السياسية والاقتصادية والاجتماعية بهدف البقاء في نطاق الإيقاع الجمعي المحيط وزيادة الحضور والمشاركة في الفعل الاجتماعي. ففي المجتمع المعاصر أصبح صعبا إن لم يكن مستحيلاً على الإنسان أن يعزل نفسه عن ما يحدث حوله من اتصالات وتفاعلات.

وتعاظم دور الاتصال في مجتمعاتنا المعاصرة بشكل هائل لا يمكننا معه التقليل من شأنه أو الدخول في تساؤل حياله. فأنماط الاتصال الحديثة جرّدت لنا وبصراحة كينونة الحدث الاتصالي ودوره في حياة أفراد المجتمع بدون حدود. وأصبح هذا الدور خارج نطاق التساؤل المعهود حول ما إذا كان هناك اتصال!! وماهو دوره في حياة المجتمع وأفراده!؟.. وغدا تساؤلنا محصورا في محاولة استجلاء طبيعة وآثار وفاعلية هذا الاتصال، ومدى الاستفادة القصوى منه في تحقيق أقصى قدر من التناغُم المجتمعي. فالحقيقة تشير إلى أنه لم يُعد هناك من يُشكّك في وجود الاتصال في المجتمع المعاصر، أو تجاه ما يعنيه لنا ككائنات مفكرة واجتماعية. فالاتصال مسلّمة اجتماعية لا غنى عنها ولا حياة لمعظمنا بعيدا عنها. وكل ما نملكه هنا، بطبيعة الحال، ينحصر في الالتفات وبجدية لمعظم تفاعلاتنا وأوجه ممارساتنا الاتصالية، ومحاولة استجلاء مناحي السلب والإيجاب لهذه الممارسات الإنسانية لتحقيق أقصى درجات الفاعلية داخل مجتمعاتنا المعاصرة.

فمنذ نشأة اللغة وعاء حاملاً لكينونة الإنسان ووجوده، أصبح التفاعل الإنساني إلزامية سرمدية شغلت الرموز **Symbol** فيه حيزاً فاعلاً في تركيبة الأفراد وتفاعلاتهم. فمن خلال تطور اللغة أصبح الإنسان قادراً على التفكير بطريقة منظمة، وأيضاً تغذية هذه الأفكار من خلال الحوار المشترك مع الذات **Intrapersonal** ومع الآخرين **Interpersonal**، مما قاد الإنسان المعاصر إلى القدرة على توظيف هذه الرموز توظيفا أوليا يتيح له إمكانية التعرف على الذات بل والتعبير عن ما تحويه هذه الذات من انفعالات وخبرات وتوجهات مع الآخرين. فمن تطور اللغة كأداة اتصالية بين البشر، تغير أسلوب التفاعل بين الأفراد وأخذ اتجاهاً تنظيمياً تشكلت من خلاله أسس التفاعل الاجتماعي المُنبثق من خلال تبادل الأفراد للأدوار المختلفة فيما بينهم.

فمن خلال الاتصال **Communication** نستطيع أن نتفاعل مع الآخرين، ونتعرف على ذواتنا من خلال ذلك التفاعل. فعن طريق الاتصال نبني أطرا معرفية مكتسبة تغذي الإطار المجتمعي الأول وتساهم في إثراء الوجود البشري ككُل. إن حياتنا سواء كانت على المستوى الفردي الشخصي، أو الجماعي، تستلزم المشاركة الوعية - **Conscious Paticipation** سواء في مجال بناء العلاقات وتبادل الأفكار، أو صناعة القرارات. ومن غير الممكن لهذه المشاركة الواعية أن تتم دونما نمط اتصالي يوفرالمناخ والقاعدة اللازمة والتي من خلالها يتم تشكيل هذه المشاركة الواعية في إطار جماعي أكبر. ولكن ماهو الاتصال؟ وماهي المرتكزات التي تؤطر ما يمكن تسميته اتصالاً إنسانياً؟ وللإجابة على هذه التساؤلات يتحتم علينا معرفة طبيعة هذا الاتصال وبالتالي مكوناته الرئيسة التي من خلالها نستطيع التعرض لتعريف الاتصال كظاهرة.

إن طبيعة الاتصال البشري تتميز بأنها عملية ديناميكية **Dynamic process**، حيث إن الاتصال هوعملية متغيرة دائمة التشكل وغير مستقرة، فنحن كأفراد نتميز بالتغير المستمر وكذلك الآخرون بطبيعة الحال، وعليه فمن غير الممكن أن نتصور هذا الاتصال فيما بيننا دونما حركية دائمة. وهذه الحركية المتغيرة في العملية الاتصالية ترجع في معظم الأحوال إلى طبيعة تركيبة النفس البشرية التي هي في الأساس إيقاع متغير، الأمر الذي يؤثر أيضا على إيقاع العملية الاتصالية التي تحتوي أطراف التفاعل (متحدث - متلقي) والبيئة المتغيرة محل الاتصال. وعلى هذا الأساس نستطيع أن نتصور بناء على ديناميكية العملية الاتصالية، عدم إمكانية إرجاع هذه العملية إلى الوراء **Irreversible**. بمعنى أن ديناميكية العملية الاتصالية تنحو باتجاه تقادمي من حالة إلى حاله أخرى. فالمقولة التي تقول بعدم قدرة الإنسان على أن يطأ في النهر مرتين قد تكون مناسبة في سياقنا هذا، مما

يؤكد أن الحدث نفسه يُغَير الإنسان والنهر معاً. فأي تجربة سابقة لنا كأفراد تساهم في تغيير أحاسيسنا تجاه الواقع المعاش وتجاه توقعاتنا المستقبلية أيضاً. وعليه فإن عدم القدرة على إرجاع العملية الاتصالية إلى بدايتها يؤكد على أن انخراط الأفراد في العملية الاتصالية إنما هو باتجاه الأمام (وليس للخلف) من خلال انتقالهم من حالة إلى أخرى بناء على عفوية التجربة المعاشة وما يتفتَّق عنها من أحوال أخرى. كما يقول بارنلند **Barnlund**، فإن التجربة الإنسانية تسير كالتيار في اتجاه واحد تاركة وراءها سجلاً أبديًا لتجربة الإنسان الاتصالية(١). بمعنى أنه وبمجرد بداية العملية الاتصالية يصبح المعنى المشترك متعاظما بحيث إن كل مقطع من هذه العملية يساهم في زيادة توضيح وبناء المعنى الدال للمقطع السابق. مما يعني أنه من المستحيل العودة إلى الوراء أو حتى البدء من العدم.

فالاتصال الإنساني هو الاشتراك في تبادل الرموز والمضامين والأدوار بين الإفراد من خلال وسيلة أو أكثر في سياق اجتماعي يوفِّر فرص الفهم والتحريف والتأثير والتغذية الراجعة لهذه المضامين كعملية ديناميكية. فالاتصال عملية تمكّن للأفراد مناخًا للتعاون والتفاعل وأيضا للصراع في المجتمع. ويوفر الاتصال للإنسان فرصة تبادل الأدوار الاجتماعية وتأسيس علاقات خاصة وعامة مع أفراد الثقافة الأم. فالتفاعل يوحي بحركية وتأثير عناصر الاتصال فيما بينها. وهذا التفاعل ذاته يعني أن هناك عملية **Process** تتوالد من خلال وبسبب تفاعل هذه العناصر. وإعطاء دلالة العملية للاتصال يُشير بوضوح إلى أنها قيد التغير المستمر والدينامية المتأصلة ضمنياً. فالتفاعل بين أطراف العملية الاتصالية يعني الاشتراك المتبادل للتأثيرات على مستوى مضامين الرسائل وقنوات التوصّيل والظروف الاتصالية المُحيطة.

---

(١) "D.C. Barnslnd. "A Transactional Model of Communication: in K.K. sereno and Mortensen (eds), Foundation of Coommuniication theory (New York: Harper & Row 1970) P. 93.

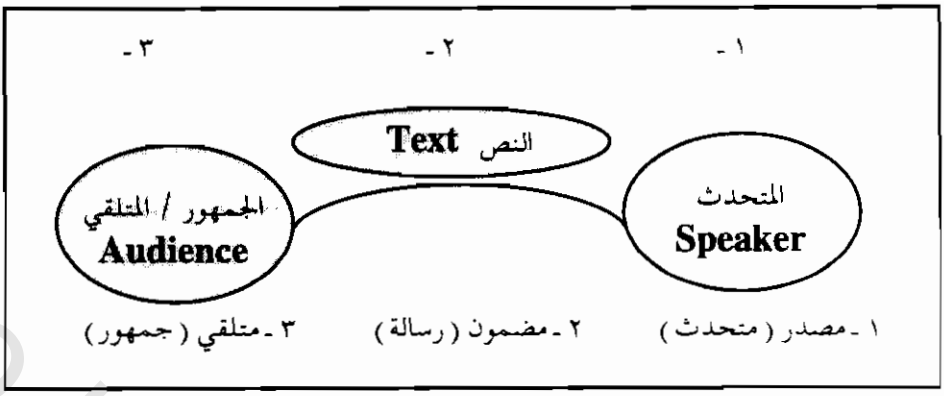
والاتصال لا يقتصر على التفاعل البينشخصي **Interpersonal** أو المواجهي أو العام فحسب؛ بل يشمل التفاعل الجماهيري (وسائل الإعلام والجمهور المتلقي). فالاتصال وظيفة مجتمعية أساسية لايمكن الاستغناء عنها أو تجاهلها بأي حال من الاحوال. وبواسطته يتم تحقيق أهداف وأدوار الأفراد والمؤسسات في المجتمع.

إن معظم المهتمين بالاتصال حاولوا منذ بدايات التفكير الاتصالي تصوير الطبيعة الخاصة بالاتصال في شكل نموذجي **Model** يسهل معه التعامل مع متغيرات وعناصر الحدث الاتصالي. فتصوير العملية الاتصالية يُهييء فرصة لفهم العملية الاتصالية وجزئياتها الرئيسة وطبيعة التفاعل التي تحكم العلاقات البنيوية لهذه الجزئيات ووظائفها. فالنموذج يسعى إلى رصد عناصر وجزئيات العملية الاتصالية من ناحية الوظيفة **Function** والبُنية **Struture** والعلاقات البينية المتداخلة لها **Interrelation**.

ومن أوائل النماذج التي برزت لتوصيف الحدث الاتصالي كعملية ، نموذج أرسطو والذي يركز على ثلاثة عناصر رئيسة في الحدث الاتصالي. وهذه العناصر هي المتحدث، النص (المضمون)، والمتلقي[١] . ويعتبر نموذج أرسطو توصيفاً لحدث الاتصالي بلغة عصره الكلاسيكي، والذي كما يتضح يخلو من المفاهيم المعاصرة التي شكلت الاتصال بطابع تكنولوجي (وسائل الاتصال الجماهيري). ولكن يظل هذا النموذج وبكل المقاييس الاتصالية حجر الزاوية في فهم الحدث الاتصالي وعناصره الرئيسة

---

(١) W. Roberts. "Rhetorica" , in the works of Arist otle, Xl, W.D. Ross, ed. New York Oxford University Press, 1964. P. 14.

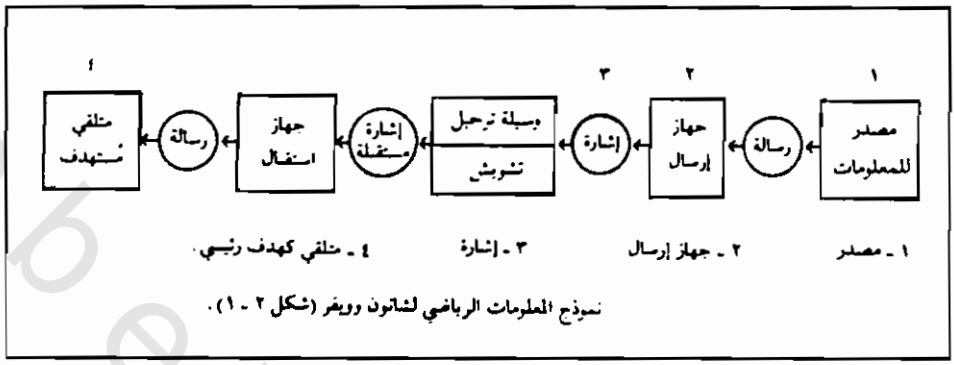


نموذج أرسطو للاتصال (شكل ١ـ ١)

فالمصدر الاتصالي هنا هو المتحدث الذي يسعى إلى توصيل فكرة محددة عبر وسيلة التخاطب المباشر (الخطاب كنص) والذي يحتوي ما يُسمى بالمضمون، أما المتلقي في هذه الحالة قد يكون فردا أو جماعة أوجمهوراً عاماً. وحسب تصور أرسطو فإن الحدث الاتصالي بالنسبة له يتمحور حول الأثر الإقناعي **Persuasive** بالرغم من إمكانية وجود آثار أخرى.

وتوالت في أواسط القرن العشرين العديد من النماذج الاتصالية كرؤى متفاوتة تسعى إلى نمذجة الحدث الاتصالي. ويُعد النموذج الرياضي لكل من شانون **Shanon** وويفر **Weaver** في (١٩٤٩) أحد النماذج التي ولّدت التفكير الاتصالي المعاصر بمتغيرات التكنولوجيا. وقد لا يؤخذ هذا النموذج معيارا اتصاليا باعتباره يختص بالمعالجة المعلوماتية **Information Processing** والترحيل الألكتروني فقط. فالاهتمام هنا ينصب على مدى الاختلافات والتفاوت الذي يحدث بين ما يتم وضعه في الوسيلة الاتصالية من مضامين (مدخلات) والمضامين المتوالدة (كمخرجات نهائية). وقد لا يكون من المناسب الدخول في تفصيلات هذا النموذج على الأقل في هذا السياق، فكل ما يهمنا هو استعراض مكوناته الرئيسة والتي أفادت منها النماذج التي تلته فيما بعد.

ويرى كل من شانون وويفر بأن مكونات الاتصال الأساسية تتضمن مصدراً وجهاز إرسال وإشارة ومتلقياً كهدف نهائي(٣).



نموذج المعلومات الرياضي لشانون وويفر (شكل ٢ ـ ١).

ويُلاحظ مدى التمحور حول المصدر الاتصالي في هذه النماذج الأولية (أرسطو وشانون وويفر على وجه الخصوص)، دونما اعتبار للعلاقة التبادلية للتأثير بين أطراف الحدث الاتصالي (المصدر والمتلقي على السواء) فالنظرة هنا تركز على المصدر باعتباره صاحب الدورالفاعل، وتصوّر المتلقي بالمُستهلك النهائي الذي يعتمد على ماهو موجَّه إليه، فالعلاقة التفاعلية بين المصدر والمتلقي في هذه النماذج غير متصورة إطلاقاً. وهذا التوجه يُعرف بالأحادية / الطولية **LINEAR** في الحدث الاتصالي، باعتبار أن الحدث يبدأ بفكرة في ذهن المصدر يتم نقلها إلى المتلقي حيث نهاية الحدث. وهذا ما دفع بالنماذج المتأخرة بالابتعاد عن مفهوم الحدث المؤسَّس على مفهوم أحادي النظرة، ومحاولة تصوير الاتصال كعملية **PROCESS** تأخذ اتجاه الفعل المتبادل والتأثير الثنائي للمصدر والمتلقي.

---

(٣) **C. Shannon and W. Weaver . The Mathematical Theory of Communication. Urbana, lll: Universityn of lllinois Press. 1949. P. 5.**

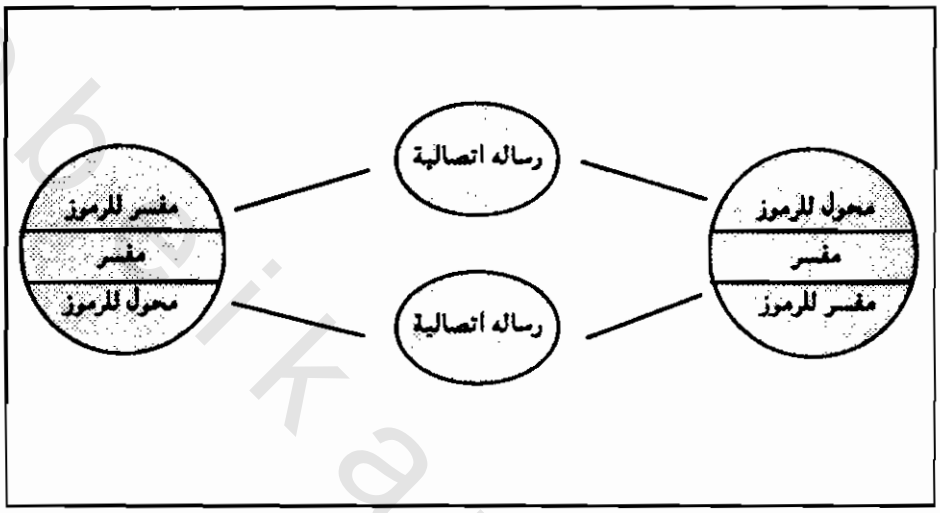
وساهم هذا التوجه في توليد فهم وإدراك واقعيين للاتصال. فالاتصال كعملية يشمل تبادلا رمزياً لفظيا وغير لفظي بين طرفي العملية بحيث يؤثر كل منهما في الآخر، وبشكل يُشير إلى البُنية الواقعية للاتصال كظاهرة إنسانية ذات طابع دينامي متأصل. إن سمة دينامية العملية واستمراريتها والأثر المتبادل للأطراف المتفاعلة من خلال التغذية الراجعة **FEEDBACK**، تكاد تكون جليَّة في النماذج التي أعقبت حقبة التصوّر الأحادية / الطولية.

وتُعد النماذج التي تبنّاها العالم ولبورشرام **Schramm** فيما بين ١٩٥٤و ١٩٧١، أحد أهم المرتكزات التي ساندت في صياغة النظرية الاتصالية. ولقد حاول شرام في هذا النماذج أن يؤسس عدة مفاهيم تتحور معظمها حول البُنية الاجتماعية للاتصال، فمفهوم الخبرة المشتركة الذي اعتمده شرام في أول نماذجه يُشير صراحة إلى عوامل اللغة الموحّدة والقيم الاجتماعية ونظم الفعل الجماعية، والتي تلعب دورا فاعلاً في إنجاز الفعل الاتصالي بين الأطراف المتفاعلة. فالخبرة المشتركة هنا تعدُّ بمثابة الضامن الأوحد في توصيل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المتلقي، وأيضًا تفسيرها من قبل المتلقي وفقًا لما ضمّنه فيها المرسل أساسًا من أفكار.

إن مُتغيّر الخبرة المشتركة هذا ساهم إلى حد كبير في توليدّ مفهوم التغذية الراجعة كأحد أهم المفاهيم التي أعادت العملية الاتصالية إلى أرضية الواقع، بعيداً عن مفهوم الطولية (مرسل يوصل رسالة إلى متلقي فقط) الذي سيّطر على النماذج الاتصالية فترة طويلة، وأعاد إلى الاتصال ديناميته المفترضة في نطاق فرضية المُرسل والمتلقي من خلال ما يُعرف بتبادلية الأدوار والتأثير. وهو ما يحدث حقيقة في واقع اليوميات وتفاعلات البشر. فالتغذية الراجعة هنا توفر معلومات أولية عن الكيفية التي استقبل بها المتلقي رسالة المصدر الاتصالي. وتعطي في الوقت نفسه نوعاً من الاهتمام بالمتلقي باعتباره مساهماً فاعلاً في الحدث الاتصالي

لايقل بأي حال من الأحوال عن المصدر الاتصالي نفسه.

فالتغذية الراجعة تجعل من المتلقي مصدراً اتصالياً والمصدر الاتصالي متلقياً بأثر رجعي فالاتصال هنا دائري وليس طولي. إن المفاهيم التي أوردها شرام في نماذجه ساهمت في إعادة الفعل الاتصالي إلى موقعه الصحيح كنظام تفاعلي اجتماعي.

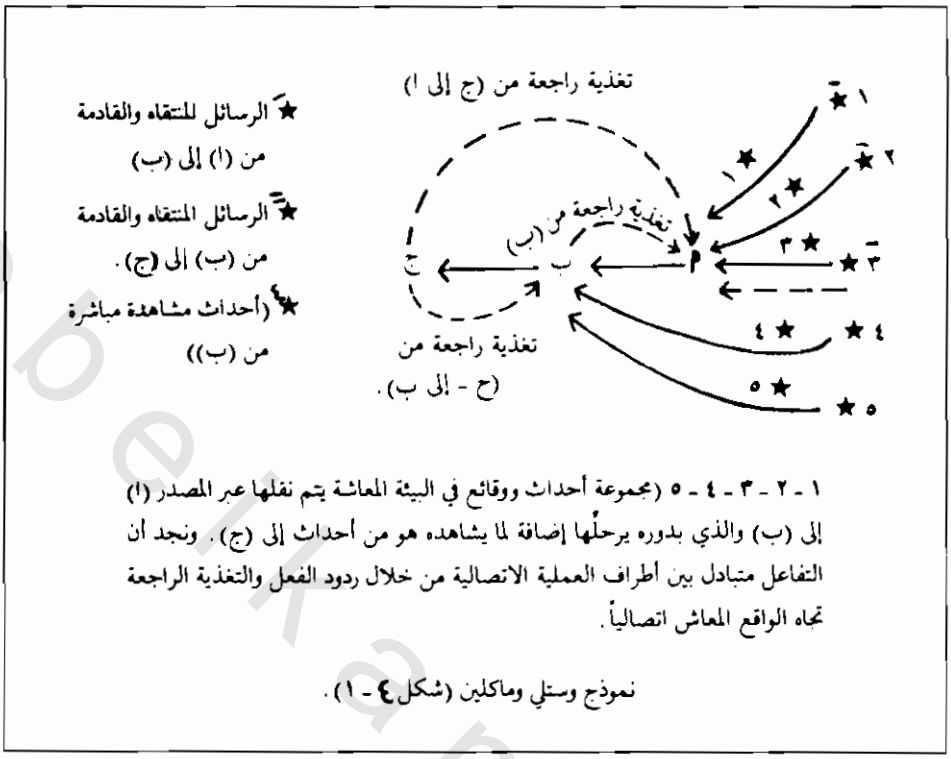


شكل ٣ - ١

نموذج ولبور شرام للاتصال

ويعتبر نموذج وستلي **Westlety** وماكلين **Maclean** (١٩٥٧) أهم وأبرع لنماذج الاتصالية نظراً لشموليته لجميع العناصر والمتغيرات الرئيسة في العملية لاتصالية، وملاء مته التوصيفية لمعظم مستويات الاتصال سواء الذاتية أو لبينشخصية أو حتى الجماهيرية. فهذا النموذج يأخذ الأدوار الاتصالية المختلفة والمتوقعة في العملية الاتصالية باعتبارها جزءاً من البيئة المعاشة بواسطة الأفراد، إضافة للاهتمام بالتغذية الراجعة لمعايشة الأفراد لأحداث البيئة وللاتصال فيما بينهم. ويُشير هذا النموذج لعُنصر اتصالي هام وهو ما يُسمى بالقصدية **In-tentionality**، والتي تعني أن هناك رسائل هادفة مقصودة لإحداث أثر محدد،

وهناك رسائل غير هادفة ولا تقصد التأثير المباشر في المتلقي(٤).



١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥ (مجموعة أحداث ووقائع في البيئة المعاشة يتم نقلها عبر المصدر (ا) إلى (ب) والذي بدوره يرحلّها إضافة لما يشاهده هو من أحداث إلى (ج). ونجد أن التفاعل متبادل بين أطراف العملية الاتصالية من خلال ردود الفعل والتغذية الراجعة تجاه الواقع المعاش اتصالياً.

نموذج وستلي وماكلين (شكل ٤ - ١).

نموذج وستلي وماكلين (شكل ٤ - ١)

وبعيدا عن الدخول في تفصيلات وتجريدات النماذج في الاتصالية، فإن مفهوم العملية الاتصالية أصبح أكثر حضوراً في دراسات وأبحاث الاتصال المعاصرة. ويهمنا بالدرجة الأولى فقط التأكيد على طبيعة الاتصال الدائرية والتفاعلية المتبادلة بين أطراف الفعل ذاته. فالاتصال عملية دينامية تتفاعل أطرافها في استمرارية ويؤثر كل طرف في الأطراف والمتغيرات الأخرى. وبعد هذا الإيضاح لمفهوم الاتصال يلزمنا التعرض للعناصر المكوّنة للاتصال.

---

(٤) **B. Westley and M. Maclean, "Aconceptual model for Communication Research", Journalism Quarterly (Winter 1957). PP. 31 - 38.**

عناصر ومكونات الاتصال :

١ ـ السياق / المحيط الاتصالي Context

من الطبيعي أن يحدُث الاتصال في مُحيط أو سياق مُحدد، بل إنه من غير الطبيعي التصوّر بإمكانية حدوثه في فراغ. فالاتصال دائماً وأبداً يولد من خلال موقف مُعين، ولنا أن نتصور هذا المُحيط بمثابة الرحم الذي يوفرالحضانة الأولية للاتصال والولادة السليمة والأساسية لكل ما يتأتى من تفاعلات بين البشر. ويتكون هذا المحيط من ثلاثة أبعاد تشكّل في مُجملها خلفية أولية لحدوث الاتصال.

فالبعد الأول، هو البُعد المادي **Physical**، والذي يشمل البيئة المادية الملموسة حول الإنسان والمشكّلة للحيز المكاني (كالمباني، الأماكن العامة، الأضواء، والديكور إلخ)، وهذا البُعد المادي يؤثر بشكل كبير كخلفية في محتوى وبنية العملية الاتصالية (فالاتصال في قاعة المحاضرات الجامعية يختلف عن المواقف الاتصالية الأخرى في الطريق العام أو المنزل الخ).

البُعد الثاني للمحيط الاتصالي، هو البُعد النفسي الاجتماعي **Social psycho-logical** وهذا البُعد يشير إلى القيم والعادات الثقافية المُتعارف عليها كأساس للتفاعل داخل المجتمع. وكذلك الأدوارالمتوقعة من الأفراد بحسب المواقف الاجتماعية المختلفة. فأدوار الأفراد في التفاعل الرسمي وغير الرسمي الاحتفالي أو الجنائزي يحكمها معايير مجتمعية متأصّلة، تحدّد للأفراد أساليب الاتصال وطرائق التفاعل من موقف إلى آخر، فما هو مقبول في حضرة الأصدقاء قد لا يكون مقبولا البتّة في حضرة كبار السن أومسؤولي هيئة رسمية، وماهو مسموح به للرجال فيما بينهم قد يُصبح فعلاً غير مقبول في حضرة النساء وهكذا.

ويُعد هذا البُعد أهم المعايير التي تحكم طقوس وطرائق التفاعل بين الأفراد في المجتمع، بسبب الدور الأساسي الذي تلعبه الثقافة بشكل موسَّع في صياغة حدود الفعل الاتصالي . فالفعل الاتصالي في حفلة أسرية يختلف عنه فيما لو كان هناك مدعوون من خارج الأسرة، فنوعية المناسبة ومكانها يحددان بشكل كبير نوعية التفاعل المسموح به وحدوده بين الأفراد. فمناسبة احتفالية مثلاً كالزواج أو استقبال القادمين من السفر تسمح بنوع معين من التفاعل بين الأفراد يختلف كلية عن التفاعل في مناسبة جنائزية (أحداث تراجيدية كالوفاة مثلاً) .

أما البعد الزماني **Temporal**، فهو الذي يُشكل الفعل الاتصالي ضمن تاريخية محددة تؤثر في معنى وفاعلية الرسالة الاتصالية بين الأفراد يتفاعلون فيما بينهم في الحياة اليومية بحسب إيقاع التوقيت الزماني لهم، فمنهم من يُفضل الالتقاء بالآخرين كالأصدقاء في فترات معينة من اليوم دون فترات أخرى بسبب الارتياح للوقت نفسه بالدرجة الأولى. ويلعب البُعد الزماني أيضاً دوراً مهماً على نطاق التاريخ البعيد. وكمانعرف فإن الرسالة الاتصالية تحكمها أبعاد زمانية ومكانية تضمن لهامعنى وفاعلية معينة. فالرسالة التي تنجح في حقبة تاريخية معينة قد لا تكون على نفس الهيئة في حقبة أخرى، فظروف نجاح الرسالة في ظروف معينة تظل محكومة بسياق تاريخي خاص بها، وبدونه تفقد ظروف الفاعلية وحتى المعنى أيضاً. إن نجاح هتلر في رسائله الدعائية في حقبة الحرب العالمية الثانية داخل ألمانيا وخارجها؛ قدلا تحقق نفس القدر من النجاح في عصرنا الحالي بسبب متغيرات الزمان والسياق التاريخي وعقلية تفجرّ المعلومات الحالية .

٢ ـ المصدر الاتصالي والتشفير The sender - Encoder .

كمصادر اتصالية سواء على مستوى الذاتية أوعلى مستوى المواجهة الشخصية، فنحن نقوم بعمليات متعددة من تفكير وصياغة للفكر لغوياً ومن ثم التعبير عن

هذه الأفكار بإشراك الآخرين فيها. فالمرسل يقوم بعملية تضمين أفكاره في رسالة بوضعها في شيفرة رمزية إما كتابة أو لفظاً، فالمُرسل يؤدي دور المشفّر الذي يضع أفكاره في رموز وإشارات لفظية وغير لفظية. والاتصال بالآخرين يعني إبراز مقاصدنا وشخصياتنا من خلال ما نحاول التعبير عنه في شكل رسائل للآخرين، فالمُرسل يُصدر للآخرين أفكاره وانفعالاته من خلال رسائل تحمل مضامين اتصالية هادفة. فالتأثير في الآخرين والتأثير بهم ينبثق من خلال تبادل الإدراك والتعبير **Perception - Expression** في العملية الاتصالية ، فالمصدر يتفاعل إدراكياً مع البيئة المحيطة به أو مع ذاته وتجاربه الشخصية، ويقوم بإعداد هذه المدركات الحسيّة أو التأمّلية (التفكير) في صيغ رمزية (لغوية) تهييء له فهمها بالدرجة الأولى ومن ثم توصيلها للآخرين من خلال الميكنزمات الصوتية (جهاز الكلام).

ومن الممكن لنا كمصادر اتصالية أن نعايش تجاربنا وأفكارنا في نطاق ذواتنا فقط من خلال ما نسميه بالاتصال الذاتي **Intrapersonal**، فالمرسل والمتلقي هنا هو شخص واحد (شخص يفكر ويحادث نفسه ـ المنولوج) ولكن هذا الاتصال يخلو من التعبير **Expression** فهو يتمحور حول الإدراك فقط **Perception** لانفعالات ومشاعر الفرد نفسه دون أن يُشرك الآخرين فيها مثلما هو ممكن للفرد أن يُشرك الآخرين في هذه الانفعالات والتجارب على مستوى الاتصال البينشخصي ـ **Interpersonal Communication** أو الاتصالات العامة والجماهيرية.

٣ ـ المتلقي وفك التشفير The receiver - decoding

المتلقي في الجانب الآخر يمارس دوراً أشبه ما يكون بالترجمة والتفكيك للرسائل الاتصالية ومضامينها القادمة من المصدر الأصلي. فالمتلقي يحاول إدراك فحوى المضون المعبَّر عنه في الرسالة الاتصالية بوساطة أجهزة الاستماع والرؤية، ومقارنتها بما يملكه من خبرات اتصالية سابقة للتوصل إلى المعنى الحقيقي. وللقيام بدور

تبادلي مع المرسل من خلال عمليات الإدراك والتعبير، لابدُ للمتلقي من معرفة أولية بالنظام الرمزي (اللغة اللفظية واللغة الجسدية) حتى يمكنه الاشتراك وبفاعلية في العملية الاتصالية. فإجادة اللغة أو مايسمى بالمقدرة اللغوية **Competence** عند تشومسكي(٥) تصبح ضرورة حتمية للاشتراك في الفعل الاتصالي وتهيئة للفهم اللاحق للأداء التعبيري **Performance**، على الرغم من أسبقية الأداء على المقدرة.

٤ـ الرسالة والوسيلة The Massage Channel

تُعدُ الرسالة بمثابة المضمون المعبّر عنه. وتتفاوت هذه الرسائل في أنماطها. فهناك رسائل لفظية شفاهية أو كتابية، وهناك رسائل غيرلفظية (جسدية). فالحدث الاتصالي هو جمّاع لهذه الرسائل الملفوظة وغير الملفوظة، والتي تشكل المعنى الإجمالي للمضمون الاتصالي. فحركات أجسادنا وطرائق تحدثنا واستخدامنا لملابسنا ومقتنياتنا، كلها تُعدُّ رسائل إفصاحية للآخرين عن ذواتنا وشخوصنا. ومعظم هذه الرسائل تحتاج إلى قنوات / وسائل تساعد في توصيلها للآخرين. ولفظة قناة هنا تعني بالدرجة الأولى نطاق الاتصالات التي تحدث بين الأشخاص أو في الاتصال المواجهي العام. ونقصد بها القنوات السمعية والبصرية

---

(٥) N. CHOMSKY. ASPECTS OF LINGUISTIC THEORY/ CAMBRIDGE, MIT. PRESS. 1969

تعد طروحات تشومسكي العالم اللغوي إنجازاً مهماً في سياق النظام الرمزي، وخاصة وأنها تجاوزت وبنجاح فلسفة المدرسة السلوكية التي تتبنى نموذج المثير والاستجابة الذى قدمه سيكنر (Skinner) كأساس يوضح تعلم واكتساب اللغة. فتشوميسكي يقول بوجود لغوية في قشرة الدماغ تهيىء لجميع الأفراد فرص اكتساب اللغة (Innate Steucture) وهذه الطروحات تنطلق من جدلية الاداء والمقدرة اللغوية التي يعتنقها تشومسكي في نظريته اللسانية.

والصوتية الموظفة في الإدراك والتعبير الاتصالي. فالاتصال هنا لا يعتمد على وسيلة أو قناة واحدة، بل يقوم على أكثر من قناة في وقت واحد. فنحن نتحدث ونستمع لردود فعل الآخر (قناة صوتية وسمعية معاً) وفي نفس الوقت نتبادل الإيماءات المُجسِّدة مع الآخر (قنوات بصرية أو ملموسة عن قرب **Tactical**). أما على مستوى الاتصال الجماهيري فالوسيلة تعني التوسيط الألكتروني أو الطباعي (راديو ـ تلفزيون ـ صحيفة .. كتاب إلخ) والذي يمكن من خلاله توصيل الرسالة إلى جمهور المتلقين الكبير في أماكن وأوقات مختلفة. وهو ما يُعرف بتوسيط وسيلة اتصال جماهيرية قادرة على تجاوز محدودية القنوات البشرية.

٥ ـ التشويش / الإزعاج Noise.

تُفسَّر قضية التشويش في نظرية المعلومات لـ شانون وويفر (١٩٤٩) على أنها خلل طارئ في قناة أو وسيلة الاتصال. وهذا الخلل أو الاضطراب يُحدث تحريفاً في مضمون الرسالة الاتصالية. فعلى مستوى الاتصالات البين ـ شخصية والعامة نجد أن حركة مرور السيارات في شارع عام قد تؤثر على الحوار بين الأشخاص، وبشكل قد يعوق الاستقبال الصحيح للرسائل. وكذلك زلات اللسان لدى المرسل أو العجز في قنوات السمع أو الإبصار أو الكلام لدى المتلقي، والتي تجعل من استقبال الرسالة استقبالاً مُغايراً لما هو مقصود، الأمر الذي يؤدي إلى الخلط أو إساءة الفهم في الموقف الاتصالي. وفي الاتصال الجماهيري يُعد التشويش ناحية مهمة خاصة عندما تتعرض الخطوط الهاتفية مثلاً للتشابك نتيجة لخلل ميكانيكي طارئ، أو التشويش التي يُصاحب الذبذبات الإذاعية ويؤثر على استقبال الرسائل، أو انقطاع التيار الكهربائي أو عدم وضوح الإرسال التلفزيوني. وهكذا على أي حال تظل قضة التشويش ذات بال، خاصة عند استقبال الرسالة بشكل مُغاير لما تم تضمينه

فيها من أفكار من المصدر الاتصالي. وهذه ناحية مهمة في الاتصال عامة سواء المواجهي العام أو الجماهيري، ويجب أخذها في الاعتبار عند صياغة الرسالة الاتصالية.

٦ ـ التغذية الراجعة Feed back

في الاتصال بكافة أشكاله تعتبر التغذية الراجعة بمثابة المحور الواعي الذي يقوّم ويؤثر في أسلوب التفاعل. فالمرسل في الاتصال المواجهي العام يتأثر حتماً بردود فعل الشخص المقابل له تجاه الرسالة وتجاهه هو شخصياً كمرسل. وسواء أخذت هذه الردود شكلا شفاهياً (تعقيب، تصحيح، توكيد) أو جسدياً (كالابتسام، الامتعاض، أو عدم الاهتمام) فإنها تُغذي التفاعل الاتصالي بين الأفراد بشكل مؤثر وآني من خلال تعابير الوجوه واللغة.

أما في الاتصال الجماهيري، فتتميز التغذية الراجعة ببطئها نتيجة الوسائط الألكترونية التي تحد من ردود الفعل المباشرة للمتلقي تجاه الرسالة. فالرسائل الموجَّهة للصحيفة أو للإذاعة من الجمهور غالباً ما تأخذ وقتاً طويلاً حتى تصل إلى المصدر الاتصالي الذي يُعَدل سلوكه بموجبها. فالاتصال الجماهيري أكثر تعقيداً وأقل قدرة على التفاعل المباشر والآني من أنماط الاتصال الأخرى بسبب الحواجز التقنية والزمكانية التي تعوق التفاعل المباشر بين المصدر والمتلقي. وتتميز التغذية المراجعة بناحيتين إحداهما سلبية والأخرى إيجابية، فالتغذية الايجابية توحي للمُرسل بأن كل شيء على ما يرام وبإمكانه الاستمرار . أما التغذية السلبية فتعطي المرسل انطباعاً بوجود خلل ما يجب تداركه والعمل على تصحيحه.

٧ ـ الأثر الاتصالي Communicative Effect

تتفاو ت آثار الحدث الاتصالي من موقف لآخر، ولكن يظل لكل حدث آثاره الظاهرة أو المستترة. وحسب تصورات كيبلر **Kibler** وآخرون (١٩٧٠) فإن هناك ثلاثة آثار اتصالية مهمة: الأثر المعرفي ـ الأثر العاطفي ـ والأثر الإدراكي الحركي(٦).

أ ـ فالأثر المعرفي **Cognitive**، هو كل اكتساب ذهني لمعرفة أو معلومة كنتيجة للتفاعل مع الآخرين أو بسبب التعرّض لرسالة اتصالية جماهيرية أو عامة.

ب ـ الأثر العاطفي**Affective** ، وهو ما يُعرف بالمشاعر والعواطف الذاتية الناتجة عن الفعل الاتصالي. مثل مشاعر الحب والكراهية وما يخالج ذواتنا عند التعرّض لمضامين رسائل اتصالية.

جـ ـ الأثر الإدراكي الحركي **Perceptual Motor Skills**، ويعني الاستجابة الجسدية واللفظية تجاه الرسائل الاتصالية ومضامينها. إن استجابتنا للرسائل الاتصالية تتفاوت بحسب الأثر الذي تخلّفه في داخلنا كأفراد. فقد تكون استجابتنا معرفية وعاطفية أيضاً تجاه بعض الرسائل، وقد نتعرّض لرسائل تحفزنا للاستجابة على كل المستويات. وأياً كان الحال، فالرسالة أو الموقف الاتصالي كلياً هو الذي يبعث فينا هذه الاستجابات الثلاث بحسب المضمون المحمَّل في ثناياه،

---

(٦) R .Kibler, L.. Barker, and D. Miles. Behavioral Objectives and Instruction Boston: Allyn and Bacon. 1970

يُعد هذا المصدر أحد الركائز التي يمكن الاعتماد عليها في رصد الأهداف السلوكية والتوجهية وعلى وجه الخصوص عند الحديث عن آثار التفاعل البشري، ومعظم التقسيمات الواردة في هذا الصدد ترتكز على الأمثلة والمصطلحات التي يتبناها هذا المرجع.

فأنت قد تحركك مواقف اتصالية بعينها دون أخرى، إما معرفياً وإما عاطفياً أو سلوكياً على مستوى الفعل الحركي.

إن الاتصال الانساني كما يُعرّفه رتشارد لانيقن **Lanigen** في كتابه فنومنولوجية الاتصال «بالتبادلية الانعكاسية بين كل من الإدراك والتعبير ضمن الموقف الاتصالي للمتفاعلين بناء على المعنى المشترك»(٧) فاتصال البشر في مجمله ليس إلا بحثاً عن المعنى **Meaning** المُتأصّل في ذواتهم ككيانات واعية. فالمصدر الاتصالي والمتلقي يستهدفان المعنى الإنساني من خلال تبادلية الأدوار الاتصالية الهادفة.

ثانياً: المبادئ والمرتكزات الاتصالية

للاتصال مبادئ ومرتكزات جوهرية تحكم إيقاعه كظاهرة إنسانية. وسنحاول أن نقصر حديثنا هنا عن أهم هذه المبادئ من ناحية الفعل الاتصالي وطبيعته. إن مبادئ الاتصال تنحصر في النقاط التالية: ١ – دينامية الاتصال ٢ـ حتمية الاتصال ٣ ـ عدم إمكانية إرجاعه للوراء ٤ ـ رمزية الاتصال ٥ ـ التفاعلية الاتصالية ٦ ـ المحتوى والبعد العلائقي ٧ ـ القابلية للتجزء إلى وحدات صغيرة.

١ـ دينامية الاتصال:

يتسم الاتصال بطبيعة دينامية **Dynamic** تحكم إيقاعه كظاهرة إنسانية. فالفعل الاتصالي دائم التغيير وعديم الاستقرار على حالة واحدة، وهذه الدينامية كطبيعة تعد خاصية فريدة تحتاج منا لوقفة قصيرة. فالدينامية تعني نشاطًا حركيا

(٧) R. / Lanigan. Phenomenology of Communication: Merleau- ponty's the-mathics in Communicology and semiology. Piitsburgh: Duquesne University Press 1988. P. 54.

متسلسلا بين عناصر المنظومة ككل، فالتغيير في أداء عنصر من العناصر يحدث تغييراً في بقية عناصر المنظومة. فالفعل الاتصالي كمنظومة تحوي عناصر وجزئيات جوهرية لازمة تحتم ارتباط هذه العناصر ببعضها البعض على مستوى الأداء العام، وعلى مستوى الحركية النشطة لهذه العناصر. فالاتصال ليس ظاهرة إستاتيكية، بل نظام مفتوح قابل للكثير من المدخلات والمخرجات. ومن خلال هذا النشاط الحركي المتناغم وغير المستقر لعناصر المنظومة الاتصالية يحافظ على هوية التفاعل الاتصالي أيضا. فالفعل الاتصالي يأخذ أشكالاً عدة؛ ولكن في إيقاع متناغم يتوافق مع التوقعات الآنية والخبرات السابقة للأطراف المنخرطة في الحدث نفسه.

٢ ـ الحتمية الاتصالية:

من المُسلّم به أن الاتصال يُعد ظاهرة حيوية في عالم البشر، ومن المتعذّر اجتنابه أو تحاشيه والاستغناء عنه. فعلى الرغم من الدراسات الاتصالية التي تؤكد على جانب الهدفية/ القصدية **Intentionality** في الرسائل الموجّهة للآخرين، إلا أن هناك حالات قسرية يحدث فيها الاتصال حتى وإن لم نرغب في ذلك. فالشخص المجاور لك على مقاعد الطائرة أو الأوتوبيس والذي يحاول تحاشي الحديث معك، يلجأ إلى قراءة صحيفة أو النظر من النافذة المجاورة له أو بإغماض عينيه والاسترخاء بجسده على المقعد. ومعظم هذه الحركات غير اللفظية قد تكون رفضاً للاتصال في الوقت نفسه. فهذا الشخص يحاول إرسال إشارة إليك فحواها (أنا لا أرغب في الحديث معك)، على الرغم من اعتقاده بأنه ممتنع عن الاتصال بك، ولكنه من خلال امتناعه ورفضه للاتصال، فهو يظل متصلاً وبشكل غير مباشر. إن رفض الاتصال ليس إلا اتصال. فنحن كبشر في اتصال دائم سواء كنا نقصد أو لا نقصد. إن حتمية الاتصال كمفهوم دلفت بالاتصال إلى عالم قسري لا يمكن

للبشر تجاوزه بأي حال من الأحوال. فالاتصال قد يكون مقصوداً لذاته وقد يكون عفوياً وغير مقصود، ولكنه يظل في كل الأحوال أمراً يستحيل على الإنسان العيش بدونه.

٣ ـ عدم امكانية إرجاع الاتصال للوراء.

تتميز العملية الاتصالية بأنها ذات إيقاع نشط وحركي متصاعد للأمام وليس للوراء. ومهما كانت الأحوال، فبمجرد بداية الفعل الاتصالي يصبح من المتعذر إرجاعه أو إيقافه عند حاجز الفراغ أو اللاشيئية وكأن شيئاً لم يكن، فالانخراط في الحدث الاتصالي يعني صعوبة إلغاء ما تم مسبقاً في الحدث من رسائل لفظية وغير لفظية، فكل ما تم لفظه والتعبير عنه كرسائل ذات مضامين قد تم إدراكها وتفسيرها، ومن العبث إضاعة الجهد والوقت في محاولة التخلُّص منه تماماً. ومثلما يصعب علينا إرجاع الماضي للوراء وإعادة تشكيله، كذلك هو حال الاتصال فيما إذا بدأ كحدث.

فعنصر تقادمية الاتصال مهم جداً على كافة مستويات الاتصال سواء البينشخصية أو المواجهة العامة أو حتى الجماهيرية. فعلى مستوى الاتصال البينشخصي من الضروري أن نكون أكثر حذراً ووعياً في انتقاء رسائلنا وعباراتنا وبشكل يجنبنا التأسي والندم لاحقاً. وعلى وجه الخصوص في المواقف المتأزّمة التي تستلزم عبارات وأساليب مُهذبة وغير جارحة لتحاشي النهايات غير المحمودة العواقب. أما على مستوى الاتصال الجماهيري ، فالرسالة المسموعة أو المرئية أو المقروءة يتعرض لها ملايين من البشر، وهذا التعرض الجماهيري الهائل يستلزم حرصاً ووعياً كافياً عند صياغة الرسالة الاتصالية، وأي خطأ أو استهتار من جانب المرسل في هذه الناحية قد يؤدي إلى نتائج مُدمرة . فالرسالة الإعلامية يتوجَّب

تصميمها بشكل مدروس وبعناية قبل بثها جماهيرياً. فالرسالة بعد بثها للجماهير يصبح من الصعوبة إرجاعها أو إسقاط مضامينها. وهذا مانقصده بصعوبة إعادة الاتصالي للوراء أو إلى نقطة اللاشيء، لأن الاتصال عملية تقادمية التصاعد وديناميةالطبيعة ولا يمكن إلغاء هذه الدينامية وإعادتها إلى عالم الفراغ.

٤ ـ رمزية الاتصال

باعتبار أن الاتصال ظاهرة رمزية **Symbolic** خلقتها المجتمعات البشرية سواء على مستوى اللغة المنطوقة أو اللغة غير المنطوقة (الجسدية)؛ فإن محتوى ومضامين هذا الفعل الاتصالي لا تكاد تخرج عن عالم الرموز والإشارات **Signs**، والتي يكمّل بعضها بعضاً. وهذه الرموز الاتصالية تُعد منظومة متكاملة في الفعل الاتصالي وبإيقاع متناغم. ففي مواقف الغضب والفرح نجد أن سلوكنا الاتصالي يحتوي على تعابير لفظية وحركات جسدية توصف هذه المواقف. فالسلوك الاتصالي للإنسان يُعدُ كتلة من الرموز التي يكمّل بعضها بعضا للتعبير عن حالات ومعايشات الإنسان لعوالمه الصغرى والكبرى.

فالرسائل اللفظية وغير اللفظية يساند بعضها بعضاً وفي إيقاع متجانس يصوّر الحالة السيكولوجية والفسيولوجية المعايشة بين طرفي العملية الاتصالية. والتناقض بين هذه الرسائل يُحدث إرباكاً لسلوكنا الاتصالي. كالمدرس الذي يتصرف جسدياً أو لفظياً بشكل لا يتوافق وقاعة الدرس، غالباً ما يربك توقعات الطلاب تجاهه وبشكل يؤثر على إدراكهم للسلوكيات المستقبلية لعضو هيئة التدريس. فالطلاب يتوقعون للمدرس أن يتصرف بشكل محدد لفظياً أو جسدياً. والخروج عن هذه التوقعات يحدث خلطاً في تفسيراتهم للرسائل القادمة منه. فنحن البشر نعتقد بضرورة تناغم رسائلنا اللفظية مع حركاتنا الجسدية وبشكل يسهّل عملية

التفاعل مع الآخرين بعيداً عن الإرباك. فالشخص الذي يخاطبك ولكنه يتحاشى النظر إلى عينيك، يدعوك إلى الشك بأنه يخبِّئ شيئا ما، أو أنه مراوغ وغير صادق. فلغة التفاعل ولغة الجسد تشكّل محور الفعل الاتصالي والذي من الضروري أن يكون على إيقاع متناغم بعيداً عن التناقض.

٥ ـ التفاعلية الاتصالية

من المؤكد أن عالم الاتصال من طبيعة تفاعلية . فمعظم الفلاسفة أمثال هوسرل **HUSSERL** وهيديجر **Heiddeger** يقولون بأن التفاعل هو جوهر الاتصال. فالتفاعلية تعني التأثر والتأثير المتبادل بين أطراف العملية الاتصالية. فعلى سبيل المستوى الذاتي **Intrapersonal** يُعطي الأفراد معاني ودلالات للرسائل بشكل خاص يختلف عن الآخرين ، فالفرد يتفاعل مع المؤثرات البيئية والاجتماعية في خلال تشكيله السيكولوجي وخبراته السابقة. وفي الاتصال بين الأفراد يحدث أن يأتي كل منهم محمَّلاً بموروثاته السيكولوجية والاجتماعية، والتي بدورها تؤثر في الموقف الاتصالي ذاته وفي ذوات الأفراد المتفاعلين. فالتفاعل **Interaction** هو الدخول إلى عالم الآخرين من خلال الحوار والاتصال العفوي المباشر. فنحن ـ البشر ـ نتأثر بعالمنا المعاش بكل أبعاده مثلما نتأثر بأفكار ومعتقدات الآخرين من حولنا، والذين يتأثرون بأفكارنا ومعتقداتنا وقيمنا في نفس الوقت.

٦ ـ المحتوى والبُعد العلائقي

في كل الأحوال نجد أن الاتصال ما هو إلا تعبير عن العالم المُعاش للأفراد والجماعات. فهم يشتركون في الحديث عن أشياء وظواهر تمس حياتهم وعالمهم

المحيط بهم. ولهذا نجد أن البشر في اتصالاتهم هذه يشتركون في شيء واحد هو المحتوى **CONTENT**، الذي يشكل جوهر الأخذ والعطاء. وباعتبار أن للاتصال محتوى يتمحور حوله تفاعل الأفراد، فإن تفاعلات هؤلاء الأفراد حول المحتوى تظل محكومة بالأبعاد العلائقية (علاقات)، فمعظم الأفراد في تفاعلاتهم واتصالاتهم اليومية تحكمهم علاقات من طبيعة محددة. فمنهم الرئيس والمرؤوس والمدرس والطالب والأب والابن... إلخ. وهذه الأدوار والعلاقات تحدّد طبيعة الاتصال ونوعه وحجمه فيما بينهم. فالعلاقة مثلها مثل المحتوى تلعب دوراً رئيساً في إيقاع الحدث الاتصالي. فالمحتوى الاتصالي بين الرئيس والمرؤوس قديكون موضوعاً عاماً أوخاصاً تعتمد نوعية وحجم مناقشته بينهما على مستوى العلاقة التي تربطهم ببعض رئيساً ومرؤوساً، وقد يختلف الحال بين الأصدقاء مثلاً، فنجد أن نوعية وحجم النقاش حول قضية مُعينة بين الأصدقاء قد يأخذ أبعاداً فسيحة وأسلوباً مغايراً باعتبار أن العلاقة ليست رسمية. فمنزلة ومكانة أطراف التفاعل كبعد علائقي تحكم إلى مدى كبير طبيعة التفاعل وعمقه تجاه المحتوى الاتصالي.

٧ ـ القابلية للتجزء والتفكيك إلى وحدات صغرى:

كما هو معروف فإن الاتصال ظاهرة متواصلة ومستمرة. ونكاد لا نشعر ببدايتها أو نهايتها بشكل واضح. وهذا ما يدفع البشر كمتفاعلين إلى تجزئة وتفتيت الحدث الاتصالي إلى مقاطع، يمكن بواسطتها إدراك كُلية الحدث الاتصالي. وقد تفسر هذه التجزئة في نطاق ما يعرف بالمُثير والاستجابة. فأطراف العملية الاتصالية ينظر كل منهم للآخر باعتباره مُثيراً بالنسبة إليه، ولهذا يكيّف تصرفاته بناء على تفسيره للمثيرات المُسبقة للآخر والموجَّهة له. وبهذا التفتيت للحدث الاتصالي يسهل على أطراف التفاعل ترجمة الموقف الخاص بكل واحد منهم والاستجابة

بنفس القدر من السلوك تجاه الآخر، من أجل فهم وإدراك تسلسُل الحدث الكلي.

وبهذا الاستعراض لمفهوم وطبيعة الاتصال ومبادئه الأساسية، نكون قد توصّلنا إلى إدراك الخطوط العريضة للتفاعل الإنساني. الأمر الذي يهيئنا في الأجزاء القادمة إلى التعمُق ومحاولة استجلاء أنماط وأشكال الفعل الاتصالي، والتي لا تخرج عن الطبيعة العامة للاتصال من حيث المكونات الرئيسة أو المفهوم والدينامية.

obeikandl.com