**مقياس : البلاغة و الاتصال الأستاذة :زبيلة جهيدة**

 **سنة أولى ماستر اتصال و علاقات عامة**

 **المحور الأول :** **مفهوم الاتصال**

 **مقدمة**

 يعد الاتصال ظاهرة و سلوك إنساني يستخدمه الإنسان لتبادل المعلومات و المنفعة لاستمرار حياته ،فهو عملية اجتماعية لا يمكن أن يعيش بدونها الإنسان أو المؤسسات على المستوى المجتمعي ككل .

 و يعتبر الاتصال من أهم المهارات الحياتية حيث أننا نقضي معظم ساعات اليوم في اتصال مستمر مع بعضنا البعض (70%) ،و هذا يعني أن عمليات الاتصال في صورتها البسيطة وجدت مع وجود الإنسان حيث يعتمد عليه في نقل الأفكار و تبادل المشاعر و استعراض الأخبار ،و نقل وجهات النظر و تصحيح المواقف و توفير المعلومات .

 يقول المؤرخون أن هناك اهتماما واضحا بالاتصال و بدوره في الشؤون الإنسانية ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد و في كتابات البابليين و المصريين القدماء ،فعلم الاتصال كبقية العلوم التي تهتم بشرح جوانب من السلوك الإنساني يمكن إرجاع أصوله إلى الإغريق فالديمقراطية اليونانية في الحكم تعتمد في جميع جوانبها التجارية و الاقتصادية والإدارية و التعليمية على قوانين شفهية و غير مكتوبة حيث كانت الخطابة في الجماعة هي الشغل الشاغل للإغريق . و يعد كل من أرسطو و أفلاطون من مؤسسي الدراسات القديمة لفن الاتصال فقد توصل كل منهما إلى أن الاتصال علم قائم بذاته و انه فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين .

 و لقد تعددت نماذج الاتصال و اختلفت و يعد نموذج أرسطو من أهمها حيث وصف أرسطو الاتصال بأنه عملية تجري بين الخطيب أو المتحدث الذي يبتكر حجة يقدمها في شكل قول للسامعين و الجمهور ،و هدف المتحدث أن يعكس صورة ايجابية عن نفسه و أن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة .و قد رأى أرسطو في كتابه فن البلاغة و التي يعني بها الاتصال و هي البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة ،حيث كانت الخطابة الوسيلة الأساسية للاتصال الذي نعرفه الآن .

 و من ابرز الأصول النظرية التي يرجع إليها الاتصال نظرية الاعلام ،نظريات التأثير المباشر،نظريات التأثير الانتقائي ،نظريات التأثير الغير مباشر نظريات الاتصال الاقناعي...

 **1 / تعريف الاتصال**

 يعتبر الاتصال مجال متعدد المحور و لذا يواجه صعوبات لا حصر لها في الوصول إلى تعريف شامل لهذا المصطلح لتنوع هذه الظاهرة و امتدادها لمجالات متعددة .

يعرف الاتصال بأنه : عملية تبادل و تدفق المعلومات و الأفكار من شخص إلى أخر و يشمل إرسال فكرة أو حقيقة أو معلومة من مرسل المستقبل .

كما يعرف الاتصال بأنه :العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعة بينهم و من ثم تؤدي إلى التفاهم و التفاعل بين هذين الشخصين أو أكثر ،و بذلك تصبح لهذه العملية عناصر و مكونات و اتجاه تسير فيه و هدف تسعى إلى تحقيقه و مجال تعمل فيه و يؤثر فيها

و يعرف لوندبرج Lundberg الاتصال بأنه :نوع من التفاعل الذي يتم عن طريق الرموز ،و قد تكون الرموز حركية أو تشكيلية أو أية رموز أخرى تعمل كمثير لسلوك لا يثيره الرمز ذاته ما لم تتوافر ظروف خاصة لدى الشخص المستجيب له

 و هنا يتضح لنا أن جوهر الاتصال يتمثل في عمليتين أساسيتين هما :

1. الترميز: وهو عملية يضع فيها المرسل رسالته في صورة كلمات و عبارات مقصودة
2. فك الترميز: يقوم المستقبل بتفسير الرموز و تحويلها إلى معاني

بمعنى أن الاتصال عملية اجتماعية تفاعلية تتضمن المشاركة و التفاهم حول فكرة محددة أو اتجاه أو...

**2/ أهداف الاتصال**

 **1 /** إن وجود المجتمع و استمراره متوقف على نقل عادات التفكير و العمل و الشعور من جيل إلى جيل ،و بذلك لا يمكن للحياة الاجتماعية أن تدوم بغير هذا النقل الشامل للمثل العليا و الأماني ،و القيم و الآراء و المواقف من الأفراد الراحلين عن حياة الجماعة إلى أولئك الوافدين عليها ،و هذا لا يتم إلا عن طريق عملية الاتصال في جميع صورها و أشكالها.

 2 / إن دوام المجتمع يتم بنقل الخبرة و اتصال الأفراد ،و لكن وظيفتهما لا تقتصر على ذلك هما أساس وجوده فالناس يعيشون جماعة بفضل ما يشتركون فيه من أهداف و عقائد و أمال و..و الاتصال هو وسيلة اكتسابهم لها

3 / أن الحياة الاجتماعية و اتصال الأفراد هما وجهان لعملة واحدة.

 و يمكن من جهة أخرى أن نتطرق إلى أهداف الاتصال بشكل قد يكون أدق و أكثر تفصيلا من الذي سبق و هو كالتالي :

**\*/ من وجهة نظر المرسل** : و تهدف العملية الاتصالية في اغلب الأحوال إلى :

 - نقل الفكرة

- التعليم

- الاعلام

- الإقناع

- الترفيه

**\*/ من وجهة نظر المستقبل :و** يهدف الاتصال إلى :

 - فهم ما يحيط به من ظواهر

- تعلم مهارات جديدة

- الاستمتاع و الهروب من مشاكل الحياة

- الحصول على معلومات جديدة تساعده على اتخاذ القرارات بشكل مفيد و مقبول .

**3 /عناصر العملية الاتصالية**

إن أول تفسير لطبيعة عملية الاتصال جاء على لسان المعلم أرسطو حيث رأى أن عملية الاتصال الإنساني تحتوي على ثلاثة عناصر هي :المتحدث ،و الحديث نفسه أو الكلام ،ثم المستمع أو الشخص الذي يستمع للحديث .و من ثم تعاقب العلماء و المفكرين بعد أرسطو و حاولوا أن يتعرفوا على عناصر أخرى لعملية الاتصال ،و اختلفوا في عددها إلا انه توجد مجموعة من العناصر تكون ثابتة في هذه العملية واتفق عليها اغلب المفكرين ،و تتلخص هذه العناصر فيما يلي:

**أولا/ المرسل**

و هو مصدر الرسالة الذي يضعها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين ،و هو يتأثر بطريقة فهمه و تفسيره و حكمه على هذه الأفكار ،كما أن هذه الأفكار تتأثر بالمكونات و الخصائص الشخصية لديه من حيث ميوله و اهتماماته و قيمه و انفعالاته و حاجاته الشخصية كما أنها تتأثر كذلك بتوقعاته و طموحاته و أهدافه .

 **\*/ صفات المرسل الجيد**

لكي ينجح المرسل في عملية الاتصال ،لابد منتوافر عدد من الصفات التي تساعدهفي نجاح مهمته كمرسل نلخصها في الأتي :

- القدرة اللغوية و البلاغة .

- القدرة على الإقناع و التأثير

- فن الإلقاء

- المعلومات الكافية عن موضوع الرسالة

- المكانة الاجتماعية و الشخصية المتميزة للمرسل .

**\* / الأسس التي تقوم عليها قدرة المرسل على الاتصال**

يمكن تحديد أربعة أسس على الأقل تقوم عليها قدرة المرسل (المصدر) على الاتصال و هي :

 **1/ مهارات الاتصال**:

تزداد مهارات الاتصال كلما ازداد تمتع المرسل بعدد اكبر من الصفات الشخصية الحسنة و المهارات الفردية (الكتابة ،القراءة ،الحديث ،الإنصات...)

2**/ المواقف** :

 - الموقف من النفس : فكلما كانت ثقة المرسل في نفسه كبيرة كلما كانت الرسالة أكثر ايجابية و أكثر قوة و العكس صحيح

- الموقف من الموضوع (الرسالة) : إن إيمان المرسل برسالته و بقيمتها و قيمة الموضوع الذي يريد إيصاله لجمهوره يؤثر على قدرته على التعبير ،فان لم يكن المصدر مؤمنا برسالته فأولى بالمستقبل إلا يؤمن بها أو يقتنع بها (فاقد الشيء لا يعطيه)

- الموقف من المستقبل :إن علاقة المرسل بجمهوره لها تأثير كبير على الطريقة التي توجه بها الرسالة ،و هنا لابد أن تتوافر العلاقة الطيبة بيم المرسل و المستقبل فيحرص المصدر على إتمام رسالته مهما كلفه ذلك .

3**/ مستوى المعرفة** :

و يتعلق الأمر بمدى فهم المرسل لموضوع الرسالة ،مدى معرفته بالمستقبل و ما يتأثر به و ما يؤثر فيه ،مدى وضوح طرق و أساليب إيصال الرسالة ....

4**/ النظام الاجتماعي و الثقافي** :

تمثل طبيعة المجتمع الثقافية و الاجتماعية البوتقة التي تنصهر فيها العناصر السابقة ،و تمثل القيم و المعتقدات و العادات و أنماط السلوك العناصر الأساسية في تكوين هذا النظام .

**ثانيا/ الرسالة**

للرسالة عدة تعريفات منها أنها:

 - المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل

- محتوى فكري معرفي يشمل عناصر المعلومات باختلاف أشكالها سواء كانت مطبوعة أو مرئية و تمثل الرسالة الشكل المادي أو المحسوس أو المسموع أو المرئي بعد القيام بعملية الترميز التي يقوم بها المرسل ،و تأخذ الرسالة أشكالا مختلفة يمكن التعبير من خلالها على مضمون الرسالة شريطة أن يفهم المستقبل هذا المضمون . فالكلام يسمع ،و الكلمات المكتوبة تقرا ،و الحركات تلاحظ و يشعر بها .

 **\*/ صفات الرسالة الجيدة**

يمكن تلخيصها في التالي:

- الوضوح :و تعني استخدام كلمات واضحة المعاني و سهلة الفهم بحيث تتناسب مع قدرة المستقبل .

- الإيجاز :أي عدم الإطناب الذي لا مبرر له و الدخول في صلب الموضوع بشكل مباشر و نقل الأفكار بأسلوب بسيط ،على أن لا يكون الاختصار على حساب المعنى المراد نقله .

- الصحة :أن تعكس الرسالة الواقع و تتضمن معلومات صحيحة

- الشمول :أن تحتوي الرسالة على جميع جوانب الموضوع .

- الدقة :أي مراجعة الرسالة لتصحيح الأخطاء الإملائية و القوا عدية و التأكد من علامات الترقيم .

 و هناك مجموعة من العوامل تؤثر في صياغة الرسالة أهمها:

- قدرة المرسل العقلية و خبرته و مستواه التعليمي و خلفيته الفكرية و اتجاهاته و مكانته الوظيفية و غيرها من العوامل .

- المستوى التعليمي للمستقبل و خبرته و حاجاته و مكانته الوظيفية و خلفيته الفكرية ...

- درجة الثقة المتبادلة بين المرسل و المستقبل ،فإذا كانت الثقة عالية يؤدي ذلك إلى الإفصاح عن الكثير من المعلومات و عدم حجزها .

**ثالثا/ قناة الاتصال**

و تسمى أيضا الوسيلة و هي القناة التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل و المستقبل ابتداء من الصوت العادي للمرسل وصولا إلى تقنيات الاتصال الحديثة .

**\*/ شروط نجاح وسيلة الاتصال**

تتوقف مساهمة الوسائل في نجاح عملية الاتصال على :

- مدى ملاءمة الوسيلة المستخدمة و مستقبل الرسالة

- درجة الاعتماد أو الثقة في الوسيلة المستخدمة

- مدى ملاءمة الوسيلة المستخدمة لطبيعة الرسالة المنقولة .

**\*/ أنواع وسائل الاتصال :** من أهم الوسائل المستخدمة نذكر:

أ- الوسائل المكتوبة كالكتب و الصحف و المجلات .....

ب- الوسائل الشفوية المباشرة أي الكلام و الحديث المباشر بين المرسل و المستقبل كالمحاضرة مثلا..

ج- الوسائل المسموعة و المرئية كالمذياع و التلفزيون و الهاتف ...

د- الوسائل الالكترونية الحديثة كالانترنت ،البريد الالكتروني ،مواقع التواصل الاجتماعي ....

**رابعا / المستقبل**

 و هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة ،و يأخذ المستقبل صورا و أشكالا مختلفة منها : القارئ ،المستمع ،المشاهد و أية صورة أخرى يشكلها سواء كان طالبا أو موظفا ...

و يقوم المستقبل بفك رموز الرسالة بغية تفسيرها و فهم معناها و ينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل .لذلك يجب ألا يقاس نجاح العملية الاتصالية بما يقدمه المرسل و لكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على تحقيق الهدف من الاتصال .

 و تجدر الإشارة إلى أن الاتصال عملية مشتركة بين المرسل و المستقبل و يتم التفاعل بينهم من خلال تبادل الرسائل في نفس الموقف الاتصالي ،بمعنى أن المرسل يصبح مستقبلا و المستقبل يصبح مرسلا و هكذا يتم تبادل الأدوار بشكل متتابع ،و خاصة عندما يتم الحوار بينهما

 و عموما يترتب على المستقبل بعد تسلم الرسالة القيا بالأعمال التالية:

1. فك الترميز
2. فهم الرسالة أو عدم فهمها
3. القبول أو الرفض

**خامسا / التغذية الرجعية**

تشكل التغذية الراجعة الأداة الأهم التي يتم التعبير من خلالها عن فهم المستقبل للرسالة و قبولها أو رفضها. أي أنها تجسد عملية التفاعل و التجاوب بين المرسل و المستقبل . و

و يقصد بها جميع ردود الأفعال و الاستجابات التي يقوم بها المستقبل و التي تمكن المرسل من التعرف على درجة فعاليته في عملية الاتصال .و بعبارة أخرى أنها تمكن المرسل من إصدار الأحكام على قدرته في عملية الاتصال . و يرى بعض الخبراء أن الاتصال بدون رجع الصدى يعتبر عملية ناقصة و يؤكدون على أن الاتصال مضمونه مشاركة في الخبرة ،و في غياب هذا المكون لا يتسنى للمرسل معرفة هل استقبل المستقبل الرسالة أصلا أم لا ،و إذا تلقاها هل فهم محتواها و هل أحدثت الأثر المطلوب أو لا.

 **\*/أشكال التغذية الراجعة**

أ- فهم الرسالة و مضامينها و الاكتفاء بذلك (عدم وجود تغذية راجعة)

ب- فهم الرسالة و التأثر بها و العمل بمضمونها (و هذا يشجع المرسل على إعادة إرسال الرسالة إلى مستقبلين آخرين)

ج- عدم فهم الرسالة (إعادة صياغة أفكارها و معلوماتها بشكل أكثر فهما)

د- فهم الرسالة و العمل ضدها أي عدم الاقتناع بها (وقف إرسال الرسالة أو إعادة إرسالها إلى مستقبلين آخرين أكثر استعدادا لتقبلها) .

**\*/ أسس تقديم التغذية الراجعة**

 تتمثل هذه الأسس في النقاط التالية:

- أن يتم اختيار الشخص الذي نثق به لتزويده بالتغذية الراجعة و لا سيما إذا كانت المعلومات ذات أهمية كبيرة .

- يكون رجع الصدى بين الأشخاص المرتبطين بعلاقة طيبة و مستمرة .

- أن تتم التغذية العكسية على أساس تقيم معلومات هدفها البناء و الانتقاد البناء .

- أن يكون مصدر التغذية الراجعة أشخاص من ذوي الخبرة و القدرة على إصدار الأحكام و التقييم .

- يجب أن تقدم التغذية الراجعة في الوقت المناسب ،كما ينبغي على المرسل و هو مستقبلها أن يتمتع برحابة الصدر .

- يجب أن تكون التغذية الراجعة محددة و وصفية و ليست تقييمية .

**سادسا / التشويش**

وهو كل ما من شانه أن يعيق و يقلل من دقة و فاعلية عملية الاتصال ،و قد يتواجد في أي مرحلة من مراحل الاتصال أو من خلال أي عنصر من مكونات عملية الاتصال .

و لذلك فانه من الضروري استيعاب و إدراك أسبابها و آثارها و محاولة التغلب عليها .

**\*/ أنواع التشويش**

 **- التشويش الميكانيكي أو الآلي :** و يشمل أي تداخل فني يطرأ على إرسال الرسالة من المرسل إلى المستقبل كان يحدث خلل كهربائي في محطة الإذاعة أو التلفزيون أو عطل في الهاتف...

**- التشويش الدلالي و اللفظي:** و هو يحدث على مستوى الفرد حينما لا يفهم المرسل و المستقبل بعضهما البعض لأي سبب من الأسباب .

**\*/ العوامل المساعدة على التشويش:**

 من الأمور التي تسهم في إحداث التشويش :

- استعمال مفردات غير مألوفة يصعب على المستقبل فهمها بسهولة .

- الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت الثقافي بين المرسل و المستقبل .

- عدم وضوح قصد المرسل و ما عناه في رسالته وضوحا كافيا .

**4/ المهارات اللازمة لزيادة فاعلية الاتصال**

لكي تتم عملية الاتصال بنجاح ينبغي توافر عدة مهارات و كفاءات و فيما يلي نقوم بعرض بعضها :

- تحديد الهدف من الاتصال

- اختيار أسلوب و وسيلة الاتصال المناسبة للموقف .

- صياغة الرسالة بلغة واضحة و بسيطة مما يجعل تحليلها و استيعابها سهل .

- تقديم المعومات في شكل يتفق مع رغبات الأفراد ،و تمكين المستقبل من التعبير عن رأيه في الرسالة المقدمة إليه .

- التكرار غير الممل لعملية الاتصال حتى يتم التأكد من فهم الرسالة .

- النظر إلى الاتصال على انه عملية تأثير هادف ،و ليس مجرد نقل معلومات و رسائل إلى طرف آخر .

- تقييم نتائج العملية الاتصالية بغية التأكد من تحقيق أهداف الاتصال ،و هذا التقييم ينبغي أن يكون هو المدخل لتطوير و تحسين الاتصال مستقبلا .

**5/ معوقات الاتصال**

- لغة الرسالة غير معبرة عم مضمونها ،و استخدام صياغة معقدة أو كلمات معناها فضفاض .

- تفسير كل من المرسل و المستقبل للرسالة بصورة مختلفة .

- سوء العلاقة بين المرسل و المستقبل و عدم توفر الثقة بينهما .

- عدم اختيار الوقت و المكان المناسبين لإرسال الرسالة .

- تلقي المستقبل لعدة رسائل ،مما يدفعه للاهتمام ببعضها و إهمال الآخر .

- استخدام المرسل لوسيلة اتصال غير ملائمة لطبيعة و هدف الرسالة .

- معوقات اجتماعية و ثقافية و اختلاف العادات و القيم و المعايير و التي تحد من التأثير الايجابي لعملية الاتصال .

- التعصب لموقف أو رأي أو وجهة نظر معينة .

- وجود فروق فردية بين المتصلين تتمثل في قدراتهم و مستواهم الوظيفي و التعليمي و الاجتماعي .

- الخوف و الرهبة و عدم الرغبة في المشاركة (عوائق نفسية ).

- الشعور بالتعالي و الثقة المفرطة و السخرية من اتجاهات الأفراد بدلا من اعتبارها وجهات نظر .

- معوقات ترتبط بالتخطيط لعملية الاتصال ،ففي بعض الأحيان يبادر الشخص بالتحدث أو الكتابة دون تفكير مسبق و دون تحديد الهدف من الرسالة التي يريد توصيلها لتحقيق الهدف من الاتصال .