المحاضرة الأولى : مدخل للعملية الإتصالية الإنسانية

يعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني، وتلعب أنواع الاتصال المختلفة دورا كبيرا في حياة كل شخص مهما كانت الوظيفة التي يشغلها، أو وقت الفراغ المتاح أمامه، فالاتصال يؤثر على كل فرد بشكل أو بآخر، ويعد الاتصال من السمات الإنسانية الأساسية سواء أكان في شكل صور أم غيرها، وسواء أكان اتصالا فعليا أم مستترا، إعلاميا أم إقناعيا، مقصودا أم عشوائيا داخليا أم مع أشخاص آخرين؟

وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة وفاصلة، فهو جزء من حياة الإنسان، يتغير كلما تغيرت بيئة الإنسان،وكلما تغير من حوله ممن يتعامل معهم، والواقع أن الإنسان دائم الاتصال مع الأفراد الذين يعيشون معه في المجتمع، يتصل بهم ويتصلون به للتعلم والإفادة والمعلومات وتحقيق الفهم والتأثير، وما إلى ذلك من أهداف يرمي إليها الأفراد في أحاديثهم ومناقشاتهم[1].

ويتلخص نموذج الاتصال في أبسط صوره في ثلاث مراحل أساسية لابد منها وهي مرتبة على النحو الآتي:

- **المرحلة الأولى: الترميز** وهي العملية التي يقوم بها المرسل وتشمل وضع الفكرة في شكل رسالة،أي صياغة الكلمات والصور والرموز في شكل يمكن بثه.
- **المرحلة الثانية: بث الرسالة** وهي العملية التي يقوم من خلالها المرسل بنقل الرسالة إلى المستقبل(فردا أو جماعة)سواء بطريقة شخصية أو باستخدام وسائل وقنوات الاتصال المختلفة.
- **المرحلة الثالثة: إستقبال الرسالة** وتتمثل في تلقي الرسالة نفسها وتفسيرها وفهمها في عقل المستقبل أو جمهور المستقبلين وردة فعلهم عليها.

ويعد الاتصال عملية ديناميكية متصلة الحلقات، كما أن الموقف الاتصالي موقف مركب، لا نستطيع الحكم عليه في ضوء العناصر أو المكونات المعروفة لعملية الاتصال، بل يجب أخذ الخلفية الاجتماعية والنفسية والثقافية في الاعتبار، فضلا عن المتغيرات البيئية المرتبطة بالموقف العام.كما أن مفهوم الاتصال كعملية يعني أن التفاعل الذي يتضمنه ذو طبيعة متبادلة،وهذا التأثير يحدث في جانبين **أولهما:**داخل الفرد، **وثانيهما:** مابين الأفراد والجماعات.

وهناك ثلاثة أنواع من عمليات الاتصال الإنساني قد تتقاطع أحيانا فتشكل عملية اتصال واحدة، كما قد تستقل بنفسها،وهي:

([1]) صالح أبو إصبع: الاتصال والعلاقات العامة، ص (7).

1. **الاتصال كعملية بيولوجية:** لأنه يتطلب استخدام وظائف الدماغ والأجهزة العصبية المختلفة لدى المرسل والمستقبل كي تتم العملية.
2. **الاتصال كعملية سيكولوجية:** وتتوقف العملية على استخدام المثيرات في تكييف أوإحداث تغييرات في سلوك المستقبل.
3. **الاتصال كعملية اجتماعية:** فعملية الاتصال لا تقتصر على العناصر المكونة لنظام الاتصال، وإنما ترتبط بالظروف الاجتماعية المحيطة التي يتحدد فيها قبول الرسالة أو رفضها.

تعريف الاتصال لغة واصطلاحا:

أولا: تعريف الاتصال لغة: جاء في **لسان العرب"**لابن منظور"[2]: الاتصال والوصلة:ما اتصل بالشيء، قال الليث:كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة،أي اتصال وذريعة، ووصلت الشيء وصلا وصلة،والوصل ضد الهجران،والوصل خلاف الفصل **فالاتصال في اللغة العربية يدورحول معان أربعة:**

1. التوصل والذريعة إلى الشيء.
2. الوصل ضد الهجران، وخلاف الفصل والانقطاع.
3. توصل إليه: انتهى إليها وبلغه.
4. **توصل إليه:** أي تلطف في الوصول إليه.

أما في **اللغات الأجنبية** فالاتصال كلمة مشتقة من الأصل اللاتيني(**Communs**) بمعنى"**عام**"أو "**شائع**" أو "**يذيع**" عن طريق المشاركة،وجاء في قاموس المصطلحات الإعلامية[3]، أن كلمة: "اتصال(**communication**) في المفرد وكصفة تستخدم للإشارة إلى عملية الاتصال التي يتم عن طريقها نقل معنى،أما الاتصال في صيغة الجمع (**Communications**) فتشير إلى الوسائل نفسها أو مؤسسات الاتصال".

([2]) ابن منظور:لسان العرب(بيروت:دار الفكر العربي،)ج6، ص(936-937).

([3]) محمد فريد عزت: قاموس المصطلحات الإعلامية(جدة:دار الشروق)، ص(85).

ثانيا: التعريف الاصطلاحي للاتصال:

جاء في **قاموس المصطلحات الإعلامية** أن الاتصال هو:"انتقال المعلومات،أوالأفكار، أوالاتجاهات أوالعواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي، فهو يمكننا من نقل معارفنا وييسر التفاهم بين الأفراد"[4].

ورأى **ريتشاردز** (عام 1928م):أن الاتصال يحدث حين يؤثر عقل في عقل آخر،فتحدث في عقل المتلقي خبرة متشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل ونتجت جزئيا عنها[5].وعرفه **هوفلاند** بأنه:"عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره".ويرى **شانون وويفر**:أن الاتصال يمثل كافة الأساليب التي يؤثر بموجبها عقل في آخر باستعمال رموز[6].

كما تعرفه **الجمعية القومية لدراسة الاتصال** بأنه:"تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني"[7].

ورغم هذا الاختلاف بين الباحثين والعلماء في تعريف "الاتصال" فإن هناك اتفاق عام بينهم يعد الاتصال أساس المجتمع، وأن كل ما يتصل بانتقال الأفكار والمعلومات يدخل ضمن هذه العملية، ومع ذلك فإن[8]:

-كل المقاربات التي اعتمدت"الاتصال"موضوعا لها تظل نسبية، ومرد ذلك إلى اختلاف حقول التناول وتباينها،وهو ما يعني صعوبة الاجتماع على تعريف واحد يلملم شتات كل المقاربات.

-يمكن فهم مصطلح الاتصال(Communication) حسب الحقل المتداول فيه، وهي عملية إجرائية ضرورية من أجل تجنب كل خلط أو تضليل.

-إن كل التناولات على اختلافها تقر بحضور عناصر أساسية، من أجل تحقيق فعل الاتصال ثم التواصل وهي كالآتي:

أ-الرغبة المبدئية في الاتصال ومباشرته بشكل فردي.

([4]) محمد فريد محمود عزت: قاموس المصطلحات الإعلامية، ص(86).

([5]) applebaumet. Al .fundamuntal conspte human communication (S.F confield , presse, 1973).

([6]) عاطف عدلي العبد :الاتصال والرأي العام (القاهرة:دار الفكر العربي، 1993)، ص (12).

([7]) عصام موسى: المدخل في الاتصال الجماهيري (إربد: مكتبة الكتاني، 1986)، ص (18).

([8]) يوسف الطالبي:"الاتصال والإعلام؛ إشكالية المصطلح والتباس المفهوم"، ص(26).

ب-ضرورة استدعاء(الآخر)كيفما كان هذا الآخر(شخص أو غيره) إذ حضور مبدأ المشاركة في الاتصال هو من باب الرغبة أو الحتمية تفرضها الوظيفة(الإبلاغ والإعلام).

ج-توفر الوسيلة أو القناة التي تعد الركيزة الطبيعية لعملية نقل الرسائل الاتصالية .

د-ثم الرسالة التي يراد تبليغها، وهذه العناصر كل لا يتجزأ.

ثالثا: تصنيفات الإتصال و أنواعه

توجد تقسيمات عديدة لأنواع الاتصال أهمها:حسب اللغة المستخدمة، وحسب طبيعة المشاريكن وعددهم، وحسب الاتجاه، والتقسيم حسب درجة التأثير ، لكن سنركز على تصنيفين مهمين فقط، وهما على النحو التالي:

1 ـ حسب اللغة المستخدمة:

يقسم الباحثون الاتصال حسبه إلى:

1. الاتصال اللفظي:

وهو الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية(الكلام)في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل، فهو الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أم غير مكتوبة كالمذكرات والخطابات والتقارير والكتب والمحادثات التليفونية والمناقشة والمناظرة والندوة والمؤتمر...وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه.ويسمى أيضا الاتصال الشفهي)الشفوي(.ويأتي ضمن هذا النوع من الاتصال:الاتصال بين شخصين،الاتصال داخل الجماعة،الاتصال بين الجماعات،الاتصال العام مع الجمهور.

الاتصال الشفوي: وهو نمط من أنماط الاتصال التقليدية-لم يكن سمة من سمات شعوب الأرض قبل اختراع الكتابة والطباعة فحسب،بل إنه ما يزال مألوفا ومستخدما في الكثير من الحالات. فالمسرح الشعبي الذي نستطيع أن نجده في كثير من البلدان هو نوع من أنواع الاتصال الشفوي، وكذلك القصاصون الرحل،والشعراء في الماضي.وهذا النوع من الاتصال أصلي؛وجد منذ أن وجد الإنسان،وهو ليس مقصورا على قوم دون قوم،ولا على قارة دون قارة أخرى،ولا حضارة دون غيرها فهو بالتالي ظاهرة إنسانية شاملة.

ويقوم الاتصال الشفوي(اللفظي)على أساس الصلة المباشرة بين المرسل والمستقبل،فمرسل الرسالة ومستقبلها يتواجدان في مكان واحد،ومن ثم فجميع حواس الإنسان تشارك في العملية الاتصالية. والاتصال اللفظي لا ينحصر في نمط واحد،وإنما هو متعدد الأوجه، فبمقتضى درجة التعقيد للمجتمع الواحد يكون أسلوب الاتصال بين أفراده،وطبيعي أن تكون عملية الاتصال أكثر تعقيدا في مجتمع كبير،متعدد وسائل الإنتاج،متصل بثقافات أخرى؛منها في مجتمع أفراده،معدودون و إنتاجه واحد ومنغلق على ذاته.

مع هذا كله فإن للاتصال اللفظي حدودا لا يمكن أن يتعداها. فإذا كان المرسل والمستقبل في مكان واحد يوفر للاتصال فرصة للنجاح أكثر حظا،فإنه في الوقت نفسه يجعل الاتصال اللفظي محدودا،ذلك أن اعتماد الإنسان على الأدوات الطبيعية كاللسان والأذن والعين؛ يجعل رسالته الاتصالية لا تذهب أبعد مما يمكن أن يذهب إليه الصوت العالي والسماع المرهف،والنظر الحاد. ويضاف إلى محدودية المكان أو المسافة، محدودية الزمان؛فما لم يوجد شخصان في آن واحد وفي مكان واحد فإن عملية الاتصال اللفظي) الشفوي (لا يمكن أن تتحقق،ومهما قيل عن محدودية الاتصال اللفظي فإن له مزايا عديدة.

2. الاتصال غير اللفظي:

وهو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أوقد يقصدها في احتكاكه بالآخرين ومن أنواعه: لغة الصمت، والتعبيرات الحسية والفسيولوجية؛ كاصفرار الوجه أو تصبب العرق، والتعبيرات الحركية، واللغة الرمزية،والإشارات-كإيماءات الرأس– واللمس.

ويطلق على هذا الاتصال اللغة الصامتة وهو من أقدم أنواع الاتصال، والرموز كما أسلفنا –مجموعة إشارات منظمة تتطلب وجود جهازين عند الإنسان:الجهاز المحرك،والجهاز الصوتي،وبعبارة أخرى،فإن اللغة تعتمد–بوصفها أداة تعبير-على الحركة أو الكلمة، ويتم استقبال هذين النظامين بحواس اللمس والنظر مجتمعة أو منفردة

وفي الاتصال الرمزي يعتمد الإنسان في بث الإشارة واستقبالها على الإمكانيات التي وهبها له المولى(عز وجل)،وقد اهتدى الإنسان إلى طرائق ووسائل في تجسيد الرمز،ومن وسائل الاتصال الرمزي التي استخدمها الإنسان قديما لبث وتلقي الرسائل الاتصالية: الإشارات باليد،الإيماءات، الصراخ، تعابير الوجه،الدخان،قرع الطبول وما شابه ذلك.ومهما تكن فعالية هذا النوع من الاتصال فإنه قصير المدى

من حيث المسافة التي يمكن أن يغطيها بين نقطة الإرسال،ونقطة الاستقبال،إضافة إلى أنه واجه صعوبة فهمه في بعض الأحيان.

2 . من حيث عدد المشاركين وطبيعتهم

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك أربع أنواع من الاتصال: الاتصال الذاتي - والاتصال الشخصي - والاتصال الجمعي - والاتصال الجماهيري . وسنشرحها فيما يلي:

1. الاتصال الذاتي :

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام . كما نراه ونحس به . في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

2. الاتصال الشخصي :

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الاتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل

التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشارك فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

3. الاتصال الجمعي :

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصبغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

4. الاتصال الجماهيري :

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان.

ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصّلة بين الثقافات المختلفة.