دروس مقياس علوم الاتصال:

الدرس الثاني: وظائف الاتصال.

توطئة:

يعد الاتصال عملية ووظيفة هامة من ضمن الوظائف الأساسية في المؤسسات، وذلك باعتباره أداة مكملة لمختلف العمليات، سواء في تحضير الأهداف أو التخطيط، أو بالتنفيذ ومراقبة النتائج وغيرها من العمليات التي تشملها وظائف الاتصال نظرا للدور الكبير الذي تلعبه.

أولا/**وظائف الاتصال:**

1/**الوظيفة الاجتماعية:** ذلك أن الاتصال عملية تفاعلية اجتماعية تقوم بنقل المعلومات وتهدف إلى تغيير السلوك الإنساني، والاتصال أداة فعالة في تكوين العلاقات الإنسانية عن طريق تسهيل يعادل المعلومات بين الناس.

2/الوظيفة السياسية: حيث يسهم الاتصال على المستوى الدولي في التفاهم والسلم العالمي عن طريق الدبلوماسية الواعية، كما يسهل محليا عملية الاتصال بين الحاكم والمحكوم، ويوطد العلاقة بين القائد وشعبه، كما يساهم في تشكيل الرأي العام والرد على الدعاية المغرضة.

3-**الوظيفة الإخبارية:** تعد أولى الوظائف وأهمها، لأن كل فرد في المجتمع لديه رغبة تصل إلى مستوى الغريزة في معرفة ما يدور حوله من أحداث سواء كانت إيجابية أو سلبية، رغبة في مراقبة البيئة لتجنب الأخطار التي تهدد وجوده، واقتناص الفرصة التي تكفل استمراره، وبالتالي لا تُؤدي هذه الوظيفة لذاتها ولكن لتتبني عليها مواقف وتتشكل اتجاهات، أو صدر بناء عليها قرارات من قبل السلطة الحاكمة لتوجيه الأفراد نحو ما تراه صحيحا. وتحدد بنقل الأحداث والقضايا المهمة، ومتابعة تطوراتها وانعكساتها على المجتمع وذلك لتلبية حاجة الإنسان الطبيعية لمعرفة البيئة المحيطة به، ومعرفة الحوادث الجارية من حوله، ويكاد المضمون الإخباري يشكل النسبة الرئيسية السائدة اليوم في وسائل الإعلام التي يفترض أن تقوم بتغطية تلك الأحداث بحيادية ودقة ومصداقية، لكي تحظى باحترام الجمهور.

4-**وظيفة التوجيه وتكوين مواقف والاتجاهات:** ومن الطبيعي أن تتم وظيفة التوجيه من خلال المضامين والمحتويات التي تقدمها، البرامج المسموعة والمرئية، والمواقع المختلفة، ولن تكون هذه المضامين مقنعة لجمهور المتلقين تجاه مسألة أو قضية من القضايا ما لم تعتمد على حقائق مؤكدة، ذلك لأن التحريف أو

العبث في الحقائق والمعلومات لا يخدم أهداف الموجه أو القائم بالاتصال، وإنما يؤدي إلى خلق جو من التوتر وعدم الثقة، كما يفسد العلاقة بين المؤسسات والجماعات، تهيئة الجو الصالح للمناقشة والحوار وخلق قنوات اتصال بين القيادات والقواعد الجماهيرية". وتتركز هذه الوظيفة في تكوين رأي العام، حيث تقوم وسائل الاتصال بالمساعدة في تكوين الاتجاهات من خلال اهتمامها بتشجيع الحوار والنقد ونشر الرأي والرأي الآخر، والاستعانة بأصحاب الفكر والرأي لإثراء الحياة الفكرية بالنقاش الواسع والمثمر، وبخاصة إذا كانت القضايا موضع البحث، ذات صلة وثيقة بالمسائل المحورية في حياة المجتمع.

5-وظيفة زيادة الثقافة والمعلومات: ويندرج تحت هذه الوظيفة التثقيف الأدبي ونقل الموروث الطبيعي وتراث الأمة الاجتماعي من جيل إلى جيل، أو ربط الأجيال الحالية بتاريخهم. ومن أمثلة ذلك نشر أخبار الاكتشافات الأثرية وتفاصيلها من حيث الزمان والمكان والقيمة التاريخية والثقافية للأثر ويندرج تحتها كذلك تكوين الفرد من حيث القيم والذوق وتوسيع مداركه. توسيع مدركات ومعارف الأفراد، وبالتالي تكون قد أدت مهمة التثقيف والتبصير والتوعية.

6-وظيفة الترفيه والتسلية: لا تقل أهمية التسلية والترفيه عن بقية الوظائف الأخرى لأن الفرد لا يمكنه أن يعيش حياته كلها عمل جاد، بحيث لا يجد ما يخفف عنه متاعبه، لذلك هناك مساحات للترفيه، للتحقيق الإشباعات السيكولوجية والاجتماعية المشروعة، ولإزالة التوتر وضغوطات العمل، ولكن هذا يستدعي أن يكون هناك توازن بين وظائف الاتصال فلا يغلب الترفيه على الوظائف الأخرى.

7-وظيفة الحوار والنقاش: وهما العمل على توفير الحقائق اللازمة وتبادلها لتيسير الاتفاق أو توضيح وجهات النظر حول القضايا العامة، وتوفير الأدلة الملائمة لكل الأمور التي تهم المجتمع محليا وقوميا ودوليا.

وعليه نستشف أن وسائل الاتصال تقدم لكل شخص ما يريد في الوقت الذي يريد. وتتميز بالتفاعلية، والتشعبية، والتفردية، والتخصيص، والجماهيرية، وتزاوج الوسائط، أما من حيث المفهوم الوظيفي هي وسائل ناقلة لقيم وثقافة كما يقول "**ماكلوهان**" الوسيلة هي الرسالة.

الأستاذة: ندى بوكعبن