المحاضرة الأولى (أساسيات عملية الاتصال)

Mona ☺

مقدمة

هناك مجموعة من المفاهيم ذات الدلالات الخاصة لعلم الاتصال قد تبدو غريبة عند القارئ العادي أو قد تكون لها معاني خاصة في علوم أخرى ، وهذا إحدى مشاكل العلوم المختلفة التي تعني بعالم الأشياء غير الملموسة ولها معاني خاصة لأوصاف معينة لا يمكن القطع أو الجزم بتحديدها في عالم الواقع ، وهي قضية واجهها العديد من العلماء في العلوم المختلفة منذ نشأتها حتى يومنا هذا.

وعلم الاتصال كعلم حديث النشأة كان لابد وأن يختار من بين المفاهيم المتداولة ما يناسب مع بنيته العلمية والأخلاقية وأساليبه، ليعني بها معاني خاصة يتداولها ولتكون ما يسميه "ميشيل جامبل" أستاذ الاتصال في جامعة نيويورك بقاموس الاتصال ولعل أهم هذه المفاهيم هي-:

أولاً: مفاهيم أساسية في الاتصال

١-المرسل : ويعني به الشخص أو الجماعة أو الهيئة التي تعني بتوصيل أفكار أو معلومات أو إرشادات أو رسائل إلى فرد أو أفراد لتحقيق أهداف سبق توضيحها في سياق الحوار السابق.

فالصحفي مرسل وإمام المسجد مرسل والواعظ بالكنيسة مرسل ومذيع الإذاعة والتليفزيون مرسل والكتاب والعالم مرسل وأستاذ الجامعة مرسل بل أن جندي المرور هو بدوره مرسل في مكان عمله.

ولهذا فإن المدرس مثلاً هو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال داخل قاعة المحاضرات وخلال العملية التعليمية.

ونظريا وليس عملياً يفترض أن ثمة نمطين من الإرسال هما-:

أولهما: مرسل مجرد : فهو يرسل رسالة ما ولا يعنيه مباشرة النتائج كالمتحدث إلى فريق أو مجموعة أو طلاب في مدرج مثلاً، فدوره ينتهي بمجرد توصيل الرسالة لهم ليتفرغ لأخرى مثله كمثل ساعي البريد أو التلغراف أو محضر المحكمة ومن إليهم.

وثانيهما : مرسل متفاعل: فهو ما تعنيه دراسة الاتصال وهو المرسل المتفاعل دائماً مع المستقبل ، حيث أن رسالته تكون بمثابة عملية مستمرة يشير المستقبل لنقل استجابته المرسل، وليعد المرسل ليجيب على تساؤلات المستقبل وهكذا.

وسواء كانت استجابات المستقبل لحظية أو آجلة أو في فترات متباعدة إلا أن إرسال متفاعل لابد وأن يتوقع استجابات محددة إن عاجلاً أو آجلاً ، فهو ليس المرسل السلبي أو المرسل الناقل ولكنه المرسل كطرف من أطراف عملية الاتصال الذي ولابد وأن يرتبط باستجابات الآخرين.

٢- المستقبل : مصطلح في علم الاتصال يعني به مستقبل الرسالة التي يرسلها له المرسل ، سواء أكان فرداً صديقاً أو خصماً، أو جماعة صغيرة أو جماعة كبيرة ، الذي يخطر بالرسالة ويكتفي بالعمل بها، ولكنه المستقبل الايجابي الذي يمثل طرفاً في العلاقة الاتصالية كطرف متفاعل نشيط بمجرد علمه بها ليبادر بدوره لإرسال رسائل مضادة أو خطوات فعالة أو نقل محتوى الرسالة الأصلية إلى آخرين الذين يرسلونها بدورهم إلى آخرين وهكذا ٠.

ومعيار نجاح المرسل يتوقف على مدى استثارته للمستقبل لينمو نمواً معيناً أو يسلك سلوكاً مستهدفاً لتتم عملية الاتصال وتتحقق رسالتها وأهدافها.

٣- الرسالة: الرسالة هي المضمون الذي رسله المرسل إلى المستقبل أو المرسلون إلى المستقبلين الذين ارتبطوا بعلاقة اتصالية وهي ليست قاصرة على كلمات مكتوبة ولكنها تشمل الكلمات المكتوبة أو اللفظية أو الكلمات غير المكتوبة وغير اللفظية لتعبيرات الوجه وحركات الأطراف ونظرة العين وكل ما يعينه المرسل من معاني يريد إرسالها وتوصيلها للآخرين.

كما قد تكون رسالة خاصة من زوج إلى زوجته أو أبنائه أو رسالة عامة من المسئول الحكومي إلى الشعب أو من محاضرات لجماعة خاصة أو عامة بل تلويح رجال الشركة بسلاحه إلى اللصوص وهكذا، كما تمتد الرسالة لتشمل صفير حكم المباراة في الملاعب أو ابتسامة لرئيس أحد الأحزاب لناخبيه أو إشارة الوعيد والتهديد بيديه لخصومه.

٤- قنوات الاتصال : مسمى يطلق على أساليب الاتصال وأدواته ، بين طرفين المرسل والمستقبل وقد تشمل ما يلي:-

- الكلمة المنطوقة.
- الكلمة غير المنطوقة) التلويح باليد أو نظرة العين.)
- الرائحة للإعلان عن نوع العطور أو وجبة شهية لطعام معين.
- الصوت كرسالة السيارة للمارة باستخدام آلة التنبيه.
- اللمس حينما نتلمس مدى نعومة القماش المراد شرائه.
- النظر كمشاهدة صورة إعلان عن كتاب أو مسرحية.

ومن المتفق عليه أن الاتصال هو علم متعدد القنوات ومهارة الموصل هي في اختيار القناة المناسبة بأفضل كيفية ممكنة.

٥- أداة الاتصال: هو المسمى الذي شاء رجال الإعلام إطلاقه على قنوات الاتصال للدعاية أو التثقيف أو إعداد الرأي العام ، وهي أدوات تتسم بالجماعية أو بالجماهيرية، وما يسمى بمجتمع المستقبلين وتقتصر على العمليات الإعلامية التي تمارسها (الصحافة – الراديو – التليفزيون – الكتاب- الصور والنشرات - الملصقات – الكتيبات.)

٦- الضوضاء: لا يقتصر معناه في علم الاتصال على الأصوات المزعجة التي تعكر صفو الجماعة الآمنة ، ولكنه مصطلح شائع في العمليات الاتصالية والإعلامية ليشير إلى كافة معوقات قنوات الاتصال التي تعوق تحقيقها لأهدافها لتوصيل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

وتتمثل هذه المعوقات في كافة أشكال العوائق الصحية كالمرض أو العاهة أو عيوب الكلام أو النهجان أو ضعف البصر أو ضعف السمع، والعوائق المظهرية كقصر القامة أو البدانة أو العيوب الجسمية أو استعمال النظارة السوداء وعدم تناسق الزى والملبس.

والعوائق النفسية كالاكتئاب أو التهجم أو الخجل، والعوائق المكانية كالغرف الحارة أو الباردة أو غير المنسقة أو التي تبعث على السأم والعوائق الزمانية كاختيار الوقت غير المناسب وهكذا.

ويميز علماء الاتصال بين ضوضاء الاتصال الشخصي الذي يقوم على التفاعل المباشر بين المرسل والمستقبل وضوضاء الاتصال الجماهيري الذي لا يعتمد على هذا التفاعل ، فرغم تشابه العديد من أشكال الضوضاء في كل منها إلا أن العوامل السيكولوجية والمزاجية تلعب أدوار هامة في تحقيق التفاعل المباشر بين المرسل والأفراد المستقبلين، وكذلك تلعب العوامل المعيشية والسياسية والثقافية والاقتصادية أدواراً كثيرة ذات أهمية في تحقيق أهداف الرسالة الاتصالية

٧- الاتصال غير اللفظي: هو نمط من الاتصال أكثر شيوعاً عند الاتصال المباشر أو ما يعرف بعلاقة الوجه بالوجه بين المرسل والمستقبل.

فما دام الاتصال هو محاولة نقل رسالة معينة من فرد إلى آخر حتى ولو كانت عتابا أو لوما أو تخويفا أو تهديداً ، فإن كل ما يظهره المرسل للمستقبل من إشارات أو إيماءات هي بدورها نمط من الاتصال يحمل معاني معينة يراد إرسالها.

ويشمل الاتصال غير اللفظي ما يلي-:

- لغة الجسم: كتعبير الوجه ونظرات العين والتلويح باليد وحركات الجسم وما أشبه بذلك الجوانب.
- الملابس: وهي بدورها عنصر من عناصر الاتصال غير اللفظي كتعمد ارتداء الملابس الشعبية عند التخاطب مع العامة أو تجنب الملابس الزاهية عند تقديم العزاء.
- قصاصات اللغة: وهي مصطلح يشير إلى لزمات الحديث وعيوب الكلام وكافة الحواشي التي تصاحب المتحدث بغض النظر عن مضمون الرسالة ، ويعددها "ألبرتمهربيان" في الآتي-:

- حدة الصوت: سواء ارتفاعه أو انخفاضه وكذلك رتابة الصوت أي اختيار نغمة واحدة تبعث على الملل ، وغموض الصوت وخاصة لمن لا يحسنوا التعبير عن مخارج الألفاظ.
- سرعة الصوت: أي مدى تتابع الكلمات ومدى مناسبة ذلك لجمهور المستقبلين.
- نغمة الصوت: بين العمق والحدة ومدى تناسبها مع مظهر وعمق السرد ومستوى المستقبلين.
- صحة الصوت: أي مدى قوته في تكملة عبارة كاملة لها معنى دون نهجان أو توقف.

٨-التغذية المرتدة أو الراجعة: مصطلح في علم الاتصال اشتق من مفهوم التغذية المرتدة في النظرية العلمية التوازنية المعروفة بنظرية الأنساق العامة إلا أنه يعنى في هذا المقام ردود الأفعال المباشرة التي يبديها المستقبل خلال تلقيه الرسالة من المرسل.

وقد تتمثل هذه الاستجابة في بعض مظاهر الترحيب كالابتسامات أو التصفيق أو الهتاف المشجع أو الإنصات المرحب لتغذية مرتدة ايجابية أو في بعض مظاهر السخط والتبرم كالغضب أو الصياح أو البكاء أو السخرية أو إثارة الضوضاء كاستجابات مرتدة سلبية.

على هذا النحو فهي أكثر حدوثا في الاتصال الشخصي أو المباشر وأقل حدوثاً في الاتصال الإعلامي الجماهيري ويرى"فرانك دانس" أنه أيا كانت نوعية الاستجابات الايجابية أو السلبية فهي أدوات تفيد الموصل في إدراكه لموقف المستقبل من رسالته أو من قنوات اتصالات ليحاول آنذاك تفادي أشكال الخطأ أو تدارك تفاقم الأوضاع .

٩- العائد أو المردود: وهي الناتج التحصيلي لعملية الاتصال حال إتمامها والتي خطط مسبقاً لتحقيقها وهي عادة ما تتمثل في ثلاث أبعاد رئيسية وهي-:

- البعد العاطفي: كإثارة البهجة أو القلق أو الغضب أو الشعور بالأمن – فتحذير موصل الأخطار الخاصة بمرض الايدز مثلاً أو أستاذ ينبه لاحتمالات صعوبة الامتحان يثير عادة أثارا نفسية كالقلق والخوف ، كما أن طلب شاب من زميلته الموافقة على الارتباط بها يثير عادة مشاعر الغبطة أو الحيرة وما أشبه.
- البعد الجسمي: كما يتمثل في تحاشي سلوكيات غير صحيحة معينة وأهمية ممارسة الرياضة أو اختيار مناسب لأنواع من الغذاء الصحي.
- البعد المعرفي: أو ما يعرف بالتوعية أو العلم بالشيء أو بحقائق نجهلها وتمثل نشرات الأخبار ومحتويات الصحافة في الإعلام كما تمثلها محاضرات التوعية السلوكية في الندوات العامة أو الأندية.

١٠-الأهداف الإستراتيجية: هو مصطلح إعلامي يرتبط بالاتصال الجماهيري الذي ينشر رسالة موجهة للرأي العام لتكوين ما يعرف إعلامياً بالرأي العام و الأهداف يخطط لها ما يعرف بالخطط الإعلامية أو إستراتيجية الاتصال.

والاتجاه نحو أهداف محددة تستخدم لها عدة قنوات وعدة تكنيكات ولفترات قد تمتد سنوات أكثر وصولاً إلى ما يعرف بالرأي العام المؤيد أو المعارض لاتجاه أيديولوجي أو قومي معين.

١١- الإشاعة : يعرفها Worren بأنها مجهود جمعي لتفسير موقف معين من المواقف المعقدة و إلى أنها تميل إلى الظهور والانتشار في الأوقات التي تزداد فيها رغبات الجماهير واهتمامهم.

ويعرفها البعض بأنها سلسلة من محاولات فردية سرعان ما تتحول إلى محاولات جماعية وذلك للكشف عن الغموض في قضية أو حقيقة مستترة ذات اهتمام خاص للمجتمع وذلك في فترة زمنية معينة.

وهي رسالة تحتوى مضموناً معيناً مجهولة المصدر فقد يكون المصدر فردا أو جماعة أو لا يوجد لها مصدر معلوم ينقل عبر وسائل مختلفة للاتصال.

١٢- الرأي العام: وهو مصطلح يعني رد الفعل المشترك والموجود بين جميع الأفراد تجاه قضية معينة أو موقف في وقت محدد متخذاً الصفة العلنية ، وهو من وسائل الاتصال المناسبة التي تحقق الترابط والتفاعل بين الناس.

وهناك بعض المصطلحات الأخرى الخاصة بعلم الاتصال مثل الإعلام والدعاية والإعلان والعلاقات العامة.

ثانياً: مفهوم الاتصال أو ماهية الاتصال :

يمكن تعريف الاتصال على أنه حوار بين طرفين أحدهما مرسل يبدأ بالكلام أو الإشارات أو نوعاً من التعبيرات والآخر مستقبل يتلقى رسالة المرسل ، ويتفاعل معه على نحو مباشر باستجابة لفظية أو غير لفظية معينة.

وقد يكون التفاعل المباشر باستجابة غير لفظية توضح مدى قبول المستقبل لهذا الكلام أو عدم قبوله أو مدى فهمه أو عدم فهمه ، وربما توضح هذه الاستجابة أيضا مدى اهتمام المستقبل للرسالة أو عدم اهتمامه ببعض أجزائها أو بكل هذه الأجزاء.

ثالثاً: الأهداف الأساسية للاتصال

عملية الاتصال تسعى لتحقيق أهداف موجهة ومنشودة فهي تهدف إلى تأثير المرسل في المستقبل ونقل الرسالة إليه بهدف معين وهو إكساب أو تعديل اتجاهات المستقبل أو تغييرها أو نقل فكرة إليه أو إكسابه خبرات معينة أو مهارات محددة.

١- الأهداف التوجيهية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال لإكساب المستقبل آراء واتجاهات ووجهات نظر حديثة ومتطورة وتغيير الاتجاهات القديمة أو تدعيم بعض الاتجاهات المرغوبة وتعتبر تلك الأهداف موجهة نحو أغراض مقصودة وهادفة مهنياً.
٢- الأهداف الإدارية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تنمية وتحسين وتطوير العمل في الجهاز الإداري للدولة والقطاع الخاص باستخدام تلك الأهداف وتنحصر أيضا نحو تحسين مستوى الأداء المهاري وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة باستخدام عملية الاتصال.
٣- الأهداف التعليمية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى إكساب وتطوير وتدعيم وتحسين وتنمية خبرات ومهارات ومفاهيم ومعلومات حديثة ومتطورة باستخدام عناصر الاتصال المختلفة للأفراد ليمارسوا مهام وظائفهم في المجتمع.
٤- الأهداف التثقيفية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تبصير وتوعية وتوضيح الموضوعات للمستقبل بأمور غامضة لديهم ويهمهم معرفتها وتوسيع مداركهم لكل ما يدور حولهم من تطورات مجتمعية – كما يحدث ذلك في جميع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة لزيادة ثقافة الجماهير ببيانات ومعلومات أو لنقل التراث من جيل إلى الأجيال المختلفة والمحافظة عليها.
٥- الأهداف الترفيهية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى الترويح للأفراد وتحقيق البهجة والاستمتاع لهم وقضاء أوقات الفراغ كما في المسارح والحفلات.
٦- الأهداف الاجتماعية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التوافق والتفاعل والترابط بين الأفراد والجماهير والمجتمع وتنمية الود والحب والتعاون بينهم جميعاً وذلك من خلال المشاركة المستمرة في المناسبات والحفلات والأعياد باستخدام عناصر الاتصال المختلفة.
٧- الأهداف التكنولوجية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التغيير في المجتمع بمواكبة الحضارة والتكنولوجيا الحديثة المتطورة للأفراد في المجتمعات المختلفة باستخدام عناصر الاتصال)الكمبيوتر- الانترنت – الدش(ومعرفة غزو الفضاء والتغير السريع في أجهزة الفاكس والتكنولوجيا الحديثة والتليفونات المحمولة في جميع أنحاء العالم.
٨- الأهداف المهنية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التقدم والتطوير المنشود في كل المجالات والميادين والمهن المختلفة في المجتمع باستخدام العناصر الاتصالية في سرعة توصيل المعلومات والقرارات لأجهزة المؤسسات المهنية المتنوعة لتحقيق الرقي والتقدم.

أسئلة المحاضرة

عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية-: الاتصال- الرأي العام – المرسل المجرد- الرسالة.

ناقش/ ناقشي الأهداف التوجيهية - الإدارية – التعليمية – التثقيفية؟