الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالى والبحث العلمي

جامعة الجزائر-03-

كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية

قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية

مطبوعة

محاضرات في مقياس مدخل إلى علم الاتصـــال

السنة الاولى لسانس (جدع مشارك)

من اعداد الدكتوراه:لامية زكري

السنة الجامعية 2022-2023

الهدف العام للمقياس:

يهدف هذا المقياس إلى شرح مفاهيم الاتصال الإنساني لطلبة السنة الاولى جدع مشترك للعلوم السياسية والعلاقات الدواية وتوضيح المسائل العامة التي تقرِّب إلى أذهان الطلاب عملية الاتصال الإنساني من شرح عناصره ومكوناته و أنواعه ونماذجه وخصائصه وأغراضه وحتى أهم نماذج ونظرياته. كما يهدف إلى توضيح بعض المفاهيم المغلوطة عنه ، وكيفية الوصول إلى الكفاءة في الاتصال قدر الإمكان.

المهارات المكتسبة من تدريس:

يتوقع بنهاية هذا الفصل أن يكون الطالب قادرا على:

- فهم عملية الاتصال عتمة والاتصال الإنساني خاصة وكيف تتم ؟
- التفريق بين أنواع الاتصال المختلفة
- إدراك خصائص الاتصال الإنساني
- معرفة أغراض الاتصال الإنساني
- إدارتك المفاهيم المغلوطة
- معرفة أهم النماذج والنظريات المعتمدة في تحليل ودراسة ظاهرة الاتصال الإنساني

البرنامج

مقدمة عامة

المحور الاول:ماهية الاتصال الانساني

المحاضرة الاولى:الاتصال الإنساني (تعريفه،وطبيعته)

اولا/تحديد طبيعة الاتصال

ثانيا/ تعريف وتطور الاتصال الانساني وتحوله الى علم

المحاضرة الثانية:خصائص ظاهرة الاتصال الانساني ومراحل تطورها

اولا/خصائص ظاهرة الاتصال الانساني والفرق بينها وبين مصطلحات لصيقة

ثانيا/مراحل تطور الاتصال الانساني

المحاضرة الثالثة:اهمية العملية الاتصالية وعوامل نجاحها وفشلها

اولا/اهمية العملية الاتصالية

ثانيا/عوامل نجاح او فشل العملية الاتصالية

المحاضرة الرابعة:وظائف الاتصال الانساني ،واهم مستوياته

اولا/وظائف الاتصال

ثانيا/ مستويات العملية الاتصالية

المحاضرة الخامسة : أنماط الاتصال(communication styles)

اولا/الإعلام:

ثانيا/الإعلان:

ثالثا/ الدعاية

رابعا/العلاقات العامة

خامسا/الحرب النفسية:

المحاضرة السادسة:أساليب وأنواع العملية الاتصالية(communication styles)

اولا/اساليب العملية الاتصالية

تانيا/ أنواع الاتصال.الانساني(Communication Types)

المحاضرة السابعة :عناصر الاتصال ومكوناته

اولا/ المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل(Sender) :

ثانيا/ الرسالة (Message) :

ثالثا/التشويش على الرسالة (Noise or Interference) :

رابعا/ الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة (Channel or Medium) :

خامسا/ المستقبل (Receiver) :

سادسا/ رجع الصدى أو التغذية الراجعة (Feedback) :

سابعا/بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه (Communicational Environment and Context):

المحور الثاني :اهم نماذج ونظريات علم الاتصال

المحاضرة الثامنة:تعريف النموذج المعرفي واهم وظائفه

اولا/تعريف النموذج المعرفي:

ثانيا/تصنيف النماذج المعرفية

ثالثا/وظائف النماذج

المحاضرة التاسعة:مراحل تطور النماذج المعرفية في علم الاتصال وأهمها

اولا/المرحلة الأولى: مرحلة التركيز على القائم بالاتصال او المرسل او مرحلة الفعل

ثانيا/المرحلة الثانية: بمرحلة تفاعلية الاتصال

ثالثا/المرحلة الثالثة: مرحلة تبادل الادوار بين المرسل والمستقبل

المحاضرة العاشرة: نظريات الاتصال:الصدر بن لعلام سمهان مطبوعة

اولا/ تعريف النظرية العلمية

ثانيا/اهم نظريات الاتصال

المحاضرة الحادية عشر: نظريات التأثير

1/نظرية التأثير المباشر(الرصاصة السحرية):

2/نظرية التأثير المحدود

3/نظرية التأثير المعتدل:

4/نظرية التأثير الفعال

المحاضرة الثانية عشر : النظريات المتعلقة بالمصدر الاتصالي

المحاضرة الثالثة عشر : النظريات المتعلقة بالمصدر الاتصالي

المحاضرة الرابعة عشر:نظريات اخرى

مقدمة:

يطلق على العصر الحالى الكثير من المسميات،منها عصر الاتصال وأصبح العالم الان يعيش ثورة حقيقة في مجال الاتصالات مهدت لها الثورة التكنولوجية التي تبلورت معالمها واتضحت في منتصف القرن العشرين

ويمثل الاتصال لب العلاقات الاجتماعية ويقدر نجاح الفرد في الاتصال مع الاخرين بقدر نجاحه في الحياة حيث ينعكس ذلك على صحته النفسية والاجتماعية...وبقدر نجاح الامم في التواصل مع ماضيها بتراثه وثقافته وفي الاتصال مع الامم الاخرى،وبقدر نجاحها في البقاء والاستمرارية والتطور،وللاتصال مراحل مترتبة على بعضها،ونجاح الفرد في اجتياز مرحلة يؤهله للنهوض بالمرحلة التالية لها حني يصل الفرد الى اعلى مراتب الاتصال وهي الاتصال الجماهيري وحني يكون الفرد قادرا على الاتصال مع شخص اخر

المحور الاول:

ماهية الاتصال الانساني

تمهيد:

سيتم التركيز في هذا المحور من خلال جملة من المحاضرات التي سيتم القائها على كل الجوانب المفاهيمية المتعلقة بالظاهرة الاتصالية حني يتسنى للطالب فيما بعد استيعاب الجوانب النظرية لهذه الظاهرة وهو ما سنركز عليه في المحور الثاني من هذه المطبوعة.

وعليه سيتم التطرق في هذا المحور الى العناصر التالية:

المحاضرة الاولى:الاتصال الانساني (تعريفه،وطبيعته)

المحاضرة الثانية:خصائص ظاهرة الاتصال الانساني ومراحل تطورها

المحاضرة الثالثة:اهمية العملية الاتصالية وعوامل نجاحها وفشلها

المحاضرة الرابعة:وظائف الاتصال الانساني ،واهم مستوياته

المحاضرة الخامسة : أنماط الاتصال(communication styles)

المحاضرة السادسة:أساليب وأنواع العملية الاتصالية(communication styles)

المحاضرة السابعة :عناصر الاتصال ومكوناته

المحاضرة الاولى:الاتصال الانساني(تعريفه وطبيعته)

(Defining Communication and its Nature)

تمهيد

تستدعي الدراسة المنهجية لأي موضوع او ظاهرة علمية قبل التعمق فيها تحديد طبيعتها،وتعريفها تعريفا قد يكون دقيقا الى ابعد حد ،وهذا حتى لا يحصل اى نوع من اللبس او الخلط بينها وبين ظواهر شبيهة لها،وعليه هذا ما سنحاول التطرق اليه من خلال اول محاضرات علم الاتصال الانساني

اولا/تحديد طبيعة الاتصال

قبل الخوض في تفاصيل العملية الاتصالية ينبغي اولا ان نعرف الاتصال وهنا نشير الى اننا في هذه المحاضرات نقصد بالاتصال ،الاتصال الانساني وليس الاتصال بمفهومه العام فكل الكائنات–الظاهرة منها وغير الظاهرة– لديها اساليبها الخاصة في اجراء عملية الاتصال فيما بينها فالنباتات،الحشرات،الحيوانات و....الخ تتواصل فيما بينها بأساليبها الخاصة

الاتصال (**communication**) شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص،أو نريد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمراً إليهم. إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته، وبطبيعة الحال أكثر من تناوله للطعام والشراب.

ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأصدقاء والأعداء والرجال والنساء مع بعضهم البعض ومع غيرهم من البشر.

فما هو الاتصال ؟ يمكننا – باختصار – أن نقول إنه عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز. ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.

يمكنك أن تتخيل صديقا لك لم تره منذ مدة، فإذا هو يقابلك بابتسامة عريضة ويبدؤك بالتحية، ثم يسألك عن سبب زيادة وزنك، وعن سبب انقطاعك عن الاتصال به فتجيبه مع نظرات منك، وتخبره بأن وزنه هو الآخر قد زاد منذ أن رأيته آخر مرة. فتتبادلان الضحك وتدعوه للعشاء في اليوم التالي مع بعض أصدقائكما.

ثم تخيل حالة أخرى حيث يكون أحد الآباء بصحبة ابنته الصغيرة في أحد الأسواق، وعند مرورهما أمام محل للألعاب تسحب الطفلة يد أبيها للدخول إلى المحل لشراء لعبة رأتها في واجهة المحل. ينظر الأب لابنته نظرة استغراب ويشير لها بأنه مستعجل لشراء ما جاء من أجله،ويعزز قراره بعدم الشراء بسحب يدها للمضي قدما دون توقف، مما يجعلها تنخرط في البكاء. كل هذا حصل دون أن ينطق أي منهما بكلمة واحدة.

ولك بعد هذا أن تتخيل ما حصل في إحدى المحاضرات العامة من نقاش بين المحاضر وشخص من الحضور لم يتفق مع ما طرحه المحاضر من الآراء والتوجهات ... قاطع الشخص المحاضر أكثر من مرة، وكان يصدر أصواتا مزعجة، ويبدى تذمراً مما يطرح المحاضر مما اضطر المحاضر إلى أن يطلب من رجال الأمن الموجودين في القاعة إخراج هذا الشخص المزعج.

الأشخاص السبعة السابقون انخرطوا جميعاً في عملية اتصال (process communication بغض النظر عن مراكزهم الاجتماعية وأعمارهم وتوافقهم أو اختلافهم مع بعضهم البعض.

إن تبادل المعلومات ولغة الجسد وإبداء المشاعر يجعل البشر – عند اتصالهم – ينخرطون في جملة من الأنشطة:

1- نشاط المخ حيث يتعين على المتحدث أو المعبر عن نفسه أن يتذكر ماذا قال له الشخص الآخر أو عبر له عنه،

2- نشاط نفسي إذ يتعين على كل متصل أن يفهم معاني الكلمات أو الإيماءات وفهم نفسه ونفسيات الآخرين،

3- نشاط اجتماعي حيث إن مجرد تبادل المعلومات يحدث في بيئة اجتماعية،

4- نشاط ثقافي لأن هناك لغة تستعمل في تبادل المعلومات، واللغة عنصر مهم من عناصر الثقافة.

تبدأ عملية الاتصال حينما يقرر شخص ما أن يستخدم رمزا لغويا (كلمة أو إيماءة أو إشارة أو أي شيء يعطى تفسيراً من أصحاب هذه اللغة) لإثارة معانٍ معينة لدى شخص أو أشخاص آخرين. ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالشخص من صور ذهنية أو تفسيرات أو مشاعر أو مفاهيم كالتي تثيرها فينا الكلمات التي نعرف دلالاتها. وتكتمل عملية الاتصال حينما تتوافق تلك الاستجابات الداخلية للمعاني الموجودة لدى مستقبل (الرسالة) إلى حد ما مع الذي قام بالاتصال (منشئ الرسالة).

ولعلنا بهذا الشرح قد وصلنا إلى بداية التعرف الاتصال الإنساني، التي ستركز عليها هذه المحاضرات وعليه سنتعرص في القسم التالى الى التعريف بالاتصال الانساني

ثانيا/ تعريف وتطور الاتصال الانساني وتحوله الى علم[1]

قبل الخوض في مسألة تطور الدراسات في حقل الاتصال وتحوله الى علم مستقل موضوعه مرتبط بكل الظواهر الانسانية ذات الصلة بالاتصال ومناهجه هي تلك الموظفة في العلوم الاجتماعية وحتي العلوم الدقيقة،لا بد اولا من تعريفه

1/ نعريف الاتصال

:سنتطرق الى تعريف الاتصال اولا لغة،تم اصطلاحا

أ/لغة:

جاء في لسان العرب لابن منظور "الاتصال والوصلة:ما اتصل بالشيء وصلا وصلة في اللغة العربية يدور حول معان اربعة:

-التوصل والذريعة الى الشيء

-التوصل ضد الهجران،وخلاف الفصل والانقطاع

-توصل اليه :انتهى اليه وبلغه،وتوصل اليه أي تلطف في الوصل اليه[1]

---

[1] عمر عبد الرحمان نصر الله كتاب مبادئ الاتصال التربوي والانساني ص ص 23-36

https://almerja.com/reading.php?idm=54029

كما تعني كلمة اتصال المشتقة –لغة–من كلمة تواصل والتواصل في اللغة من الوصل،و يعني ربط شيء بشيء آخر،ويعني ايضا ان الشخص قد ربط ما عنده بما عند الاخر،وعلى ذلك فالتواصل حتى يتم لابد ان يكون لدى فردين شيء واحد من الفكر او الاحساس وان تكون هناك لغة مشتركة بينهما

اما في اللغة الاجنبية فالاتصال مشتقة من الاصل يعود الى كلمة **Communication** في اللغة الاوربية الى جدر الكلمة اللاتينية **Communis** والتي تعني **الشيء المشترك** ،اما الفعل اللاتيني لجدع الكلمة **Communicare** فمعناه "**يديع**" او"**يشيع**" ومن الفعل اشتق نعت **Communique** باللغة الفرنسية ليشير الى معني "**بلاغ رسمي**"او "**توضيح حكومي**".

وجاء في قاموس المصطلحات الاعلامية أن كلمة اتصال في المفرد وكصفة تستخدم للإشارة الى عملية الاتصال التي يتم عن طريقها نقل المعني،اما الاتصال في صيغة الجمع فتشير الى الوسائل نفسها او مؤسسات الاتصال[2].

ب/اصطلاحا:

---

[1]رحيمة الطيب عيساني،**الاعلام والاتصال،المفاهيم الاساسية والوظائف الجديدة،**(عمان:عالم الكتب الحديث،2008)،ص 10

[2]رحيمة الطيب عيساني،**نفس المكان**

لكي يكون بمقدورنا إدراك أهمية عملية الاتصال يتوجب علينا أن نعرف ما هو مفهوم الاتصال نقف عند هذا المفهوم ونحاول التعرف على مكوناته العملية، والعناصر التي تتداخل في مجال الاتصال وأهمية كل واحد منها والطريق الذي يتبعه إلى أن يتم تحقيق الهدف من الاتصال الذي نقوم به.

وحتى نوضح القصد الذي نهدف إليه بالاتصال بمعناه العلمي يجب أن نرجع إلى التعاريف التي وضعها عدد من الباحثين بهدف الحصول على صورة واضحة لمعنى الاتصال وتطور هذه العملية مع مرور الزمن.

في بداية هذا القرن قام **شارلز كولى** بتعريف الاتصال :

"بأنه الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استعمال الرموز ووسائل نقلها وحفظها".

أما **ريتشاردز** فقد قام في **العشرينات** بتعريف الاتصال حيث قال :

"إن الاتصال يحدث حين يؤثر عقل في عقل آخر، الأمر الذي يؤدي إلى حدوث في عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل ونتجت عنها بشكل جزئي".

في **الثلاثينات** قام **جورج لندبرغ** بتعريف الاتصال:

"بأنه التفاعل بوساطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يؤدي إلى إثارة سلوكا معينا عند المتلقي"[1].

في الوقت نفسه عرف **فلويد بروكز** الاتصال:" **بأنه عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر**"

اما في **الأربعينات** عرف **كارل هوفلاند** الاتصال بأنه :

"العملية التي ينقل بموجبها الفرد (القائم بالاتصال، المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغير سلوك فرد أو أفراد آخرين (مستقبل الرسالة)".

أما **تشارلز موريس** فيقول:

" إن اصطلاح الاتصال عندما نستخدمه بشكل واسع. فإنه يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين، وهو يقصر الاتصال على استخدام الرموز لكي تحقق شيوعا ومشاركة لها مغزى، فالتألف حول قضية معينة يسميها شيوعا، فحينما يغضب شخص ما فقد ينتقل هذا الغضب إلى شخص آخر وهذا هو الشيوع أو المشاركة وهذا يعتبر اتصال".

وقال **مارتن اندرسون** في **الخمسينات** بأن الاتصال هو:

" العملية التي من خلالها نفهم الآخرين و يفهموننا، ولان الاتصال ديناميكي فإن الاستجابة له دائمة التغيير حسبما يمليه الوضع العام كله. والاتصال هو العملية أو الطريقة التي يتم بواسطتها انتقال المعرفة من شخص لآخر، حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر".

---

[1] فضيل دليو،**تاريخ وسائل الاعلام والاتصال**،(الجزائر:دار الخلدونية،2013)،ص 15

أما **فرنك** في **الستينات** فقد عرف الاتصال بأنه:

" العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل. في إطار وضع اجتماعي معين، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن موضوع معين أو قضية معينة أو معنى مجرد لأننا عندما نتصل نحاول أن نشرك الآخرين ونشترك معهم في المنظومات والأفكار، فالاتصال يقوم على المشاركة في المعلومات والصور الذهنية والآراء ".

أما في **السبعينات** فقد عرف **اميري وادلت واجي** الاتصال بأنه :

" فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف عن طريق استعمال مجموعة من الرموز المحملة بالمعلومات".[1]

تعريف **صالح خليل ابو اصيع:**

"الاتصال هو عملية ديناميكية يقوم بها الشخص بنقل رسالة ما تحمل معلومات او اراء واتجاهات او مشاعر الى الاخرين لهدف ما،عن طريق الرموز في ظرف ما بغض النظر عما يعترضه من تشويش"[2].

تعريف **جيهان احمد رشتي:**

[1]نفس المكان

[2]كامل خرشيد مراد، **الاتصال الجماهيري و الاعلام ،التطور،الخصائص،النظريات**، (الاردن:دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،2014)،ص ص 60-61.

"انه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة–كائنات حية كانت او بشرا او آلات–في مضامين اجتماعية معينة،وفي هذا التفاعل يتم نقل افكار ومعلومات بين الافراد عن قضية معينة او معني مجرد او واقع معين"[1].

تعريف **ابراهيم امام:**

"انه حامل العملية الاجتماعية والوسيلة التي يستخدمها الانسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته،ونقل اشكالها ومعناها من جيل الى جيل عن طريق التغبير والتسجيل والتعليم".

بعض هذه التعريفات تركز على أن الاتصال يعمل على نقل الأفكار والمعلومات من شخص لآخر، أو يعتبره منبه الذي يؤدي إلى حدوث استجابة لدى المستقبل. والبعض الآخر يقول إن الاتصال عملية تفاعل ومشاركة في الخبرات. أي أنه من خلال ملاحظة هذه التعريفات يتضح لنا الفرق في عملية التركيز أو الفهم والإدراك للاتصال وعملياته. أي أن العلاقة الاتصالية تقوم على تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل، في إطار نفسي واجتماعي وشافي معين، الأمر الذي يساعد على تحقيق عملية التفاعل بين المشاركين وتحقيق الهدف من الاتصال.

وهذه العلاقة التي نحن بصدد الحديث عنها تتم وتحدث في كل وقت حين يلتقي شخصان أو اكثر لتبادل الحديث عن مواضيع شخصية اجتماعية مختلفة؛ لأن الأساس في الاتصال هو توجه المتصل نحو المعلومات بإعطائها اهتمامه والتفاعل معها وفهمها والاستجابة لها.

---

[1] رحيمة الطيب ،**مرجع سابق**، ص 13

ويتم في عملية الاتصال نقل المعرفة بأنواعها والمعلومات المختلفة من شخص لآخر أو من نقطة لأخرى وتتخذ لها مساراً يبدأ من المصدر الذي تتبع منه إلى الجهة التي تستقبلها ثم يرتد ثانية إلى المصدر وهكذا.

هذا يبين لنا أن عملية الاتصال لا تسير في اتجاه واحد بل هي دائرية (مصدر مستقبل– مصدر– وهكذا) تحدث داخل مجال أوسع واشمل يضم كل الظروف والإمكانيات التي تحيط بعملية الاتصال وتؤثر فيها وتتأثر بالتفاعل المستمر بين عناصرها.

والناس يبدؤون ويغيرون وينهون علاقاتهم مع بعضهم البعض عن طريق اتصال بعضم ببعض فالاتصال هو طريقهم للتأثير ووسيلتهم الآلية للتغير.

بالإضافة لكل ذلك **يؤكد كل من عرف الاتصال** على أنه عملية تفاعل لها فعل **Action** ورد فعل **Reaction** أو تأثير الأمر الذي يوضح الاتي[1]:

– إن الاتصال لا يتم إلا من خلال عملية اجتماعية التي تدعى بالتفاعل، والتفاعل يحدث في العادة بين شخصين أو اكثر، ومن الممكن أن يكون بين الفرد ونفسه، أي أن الفرد يستطيع أن يناقش ويقيم داخل نفسه موقفا ما يؤثر ويتأثر به أو بسببه يغير اتجاهه نحو الآخرين. وبما أن الاتصال عملية اجتماعية لذلك فلا بد أن يتميز بالاستمرارية، والاستمرارية ترتبط بكون الإنسان مستمراً في محاولة إيجاد حلول

[1] فضيل دليو، **مرجع سابق**،ص 50

لمشكلاته المختلفة سواء بنفسه أو بمساعدة الآخرين، وذلك لكي يصل إلى إشباع لحاجاته المتعددة.

– إن التفاعل في الموقف الاتصالي يتحدد في ضوء مجموعة من المتغيرات والتي تتمثل في الهدف من الاتصال والذي من الممكن أن يكون غامضا أو لكل المشتركين في نشاط معين، كذلك يتأثر بشخصية الداخلين في التفاعل التي قد تمتاز بنوع من الحذر والحرص، بالإضافة إلى تأثر التفاعل بالفروض التي تنشأ في الموقف الاجتماعي بين أطراف التفاعل.

– إن مفهوم الاتصال يشير إلى العلاقة التي تكون بين الناس داخل إطار اجتماعي من حيث حجمها ونوع النشاط حيث من الممكن أن تكون العلاقة بين شخصين أو بين جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو قومي أو دولي، وخلال هذه العلاقة تنقل الخبرات أو المعلومات أو التوجيهات.

– إن الاتصال له أهداف قد تكون توجيهية، أي إكساب اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات مرغوب فيها. و الاتصال من الممكن أن يكون له أكثر من هدف في وقت واحد.

– للاتصال وسائل متعددة ومتنوعة فقد تقسم وسائل الاتصال على أساس المادة التي تصنع منها، أو من أدوات وأجهزة، أو ما تعالجه من موضوعات، أو ما تسعى إليه من أهداف وهناك ثلاث مجموعات رئيسية لوسائل الاتصال، مجموعة الخبرات

الهادفة المباشرة ومن أمثلتها التدريب الميداني. مجموعة الوسائل و الرموز مثل العلاقات والإشارات والأرقام، والألفاظ المسموعة أو المكتوبة مجموعة الوسائل السمعية والبصرية مثل الزيارات والمعارض والصور المتحركة.

– إن مفهوم الاتصال يشير إلى درجة محددة من التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات ويستهدف تحديد اتجاه السلوك أو الفعل.

ومن التعاريف التي ذكرت نستطيع أن نخرج بالحقائق الآتية عن عملية الاتصال[1]:

– الاتصال عملية، والعملية هي مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة مع بعضها بحيث تؤدي في النهاية إلى تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف.

– الاتصال عملية تفاعل، والتفاعل هنا يعني تأثير من جانب وتأثر من جانب آخر، أو بمعنى آخر قدرة المرسل على التأثير في تفكير للمستقبل واتجاهاته.

–الاتصال عملية تفاعل، بين طرفين والمقصود هنا حدث الاتصال بين شخص وآخر كما هو الحال في خدمة الفرد، أو قد يكون بين شخص ومجموعة من الأشخاص كما في خدمة الجماعة أو شخص وأعضاء مجتمع محلي.

[1] كامل خرشيد مراد، **مرجع سابق**،ص 80-81

– الرسالة تعني المعلومات أو الخبرات أو الأفكار أو الاتجاهات أو القيم التي يرغب المرسل في توصيلها إلى المستقبل.

– يقوم المرسل باختبار وسيلة من الاتصال المناسبة للمستقبل يستخدمها في نقل وتوصيل الرسالة.

– تعني كلمة المشاركة بان الهدف من الاتصال هو أن يصبح المستقبل مشتركا مع المرسل في الفكرة أو الخبرة بالدرجة والمستوى الذي يريده المرسل.

تعريف الاتصال يضم عدد من الافتراضات المهمة منها :

– يذكر التعريف حدوث تفاعل، وهذا يعني الاعتراف بمفهوم العملية الاتصالية، وأن مكونات هذه العملية تتفاعل فيما بينها بشكل ديناميكي، أي أن هذه المكونات متغيرة وليست ثابتة.

– من الصعب إن لم يكن من المستحيل فهم أي جانب من الجوانب المكونة للاتصال، إذا حاولنا دراستها بصورة منفردة أو منفصلة عن المكونات الأخرى المتعلقة بها.

– إذا حدثت تغيرات في جانب من جوانب عملية الاتصال من الممكن أن يؤدي هذا إلى التغير إلى القيام بتعديلات على الجوانب الأخرى وذلك لكونها متصلة اتصالاً مباشرا وفعالا.

2/تطور الاتصال الانساني الى علم وعلاقته بالعلوم الاجتماعية الاخرى:

أ/ تطور الاتصال الانساني الى علم:

يعتبر الاتصال عملية نفسية اجتماعية التي لها أهمية كبرى وواضحة بالنسبة للإنسان في الحياة اليومية التي يعيشها ويمر بها. وهو في أبسط حالاته وأكثرها انتشارا يعتمد على اللقاء المباشر بين طرفين:**المرسل والمستقبل** ويتم الاتصال بينهما عن طريق استخدام اللغة،والرموز والإشعارات ،والتي تعتبر جميعها وسيلة اتصال وتبادل الأفكار،إلا أن التطورات العلمية والتغير الذي حدث في المجتمع،أدى إلى إيجاد وسائل وأنماط اتصالية جديدة ومعقدة ،وعملية تطور هذه الوسائل الحديثة،وتأثيراتها على الإنسان جعل من الاتصال موضوع لدراسات وأبحاث لدى مختلف الباحثين وذلك لوضع النظريات الخاصة به كعلم قائم بحد ذاته.

الاتصال إذا نظرنا إليه **كعلم** فهو يهتم بدراسة :"**عملية تبادل المعاني بين الأشخاص والأفراد داخل المجتمع**"،**هذا التبادل يكون عن طريق نظام مشترك من الرموز المختلفة**"،من هذا المنطلق نقول إن كل دراسة،أو بحث علمي الذي يقوم بدارسة الإنسان والسلوك الإنساني من المؤكد أن تكون له علاقة بأي شكل من الأشكال بالاتصال. فان جميع الميادين الاجتماعية والإنسانية وعلم النفس والتربية،والسياسية والاقتصاد واللغويات وغيرها،لها علاقة مباشرة في عملية الاتصال التي تحدث بين الأفراد والمجتمعات المختلفة. إن عملية التقدم الملحوظ التي ظهرت

على وسائل الاتصال الجماهيري،جعل من هذا الميدان مستقل وقائم بحد ذاته،يبحث ويدرس في الجامعات والمعاهد العليا بمفرده وتحت أسم الاتصال أو الاتصال الجماهيري **Masscommunication** ولكن هذا العلم كغيره من العلوم يبقى مرتبط بالعلوم الأخرى ، التي تتداخل فيه ويستفيد منها في عملية الإغناء والإثراء ويمكن القول بأن الاتصال علم متشعب **الخلفيات inter– disciplinary** يقترب من الميادين الأخرى التي لها علاقة به، يأخذ منها ويتأثر بها وبالنظريات التي تقوم عليها. وفي الوقت نفسه يبتعد عنها ويستقل بما يقوم عليه من أبحاث ونظريات ونماذج **Models** التي ظهرت في الفترة الأخيرة.

هنا يجب أن نذكر أن الاتصال يعتبر **علم حديث** ، أخذ صورته النهائية قبل حوالي نصف قرن تقريبا وذلك لوجود عدد من الباحثين الذين يكرسون جهودهم لأبحاثه ونظرياته الأمر الذي يوضح تطوره وخصوصا في السنوات الأخيرة. بالإضافة إلى انتشار وسائل الاتصال الجماهيري انتشارا واسعا بين الناس والذي لعب دورا مهما جدا في اتساع العملية الاتصالية ، ومن ثم اعتماد الناس عليها والاعتماد الكامل يكون في كل جوانب الحياة مثل الإعلام ، الصحافة،العلاقات العامة والإعلان، الرأي العام، الدعاية الإعلامية وغير ذلك.

إن القيام بدراسة علم الاتصال والنظريات التي يقوم عليها تفرض علينا معرفة الاعتبارات الخاصة به كعلم، كما يراها الباحثين في مجالات العلوم الانسانية

المذكورة، لأن التعرف على آرائهم المختلفة من الممكن أن يساعد على فهم عناصر هذا العلم وتحديد مفاهيمه المختلفة ووضعها في إطارها السليم.

ب/علاقة علم الاتصال بالعلوم الاجتماعية الاخرى[1]

:يتداخل علم الاتصال بعلوم اجتماعية اخرى مما ينتج عنه حقول فرعية لهذا العلم ومن اهم هذه العلوم الاجتماعية نذكر على سبيل المثال لا الحصر مايلي:

***علاقته بعلم النفس:**

ينظر علماء النفس إلى عملية الاتصال من خلال الظواهر النفسية للإنسان والتي تتعلق بظواهر الاستيعاب والادراك، والتفكير والتذكر، وتغير الموافق والاتجاهات، والسلوك، أي أنهم يرون في الاتصال مجرد عملية نفسية تؤدي إلى النشاط النفسي والسلوكي للإنسان.

***علاقته بعلم التربية:**

يرون عملية الاتصال من خلال قياس مدى أثر وتأثير استخدام الوسائل الاتصالية المساعدة والمختلفة في عملية التعليم والتعلم القائم على المنهاج أو الذي لا تخضع للمنهاج أو التعليم والتعلم المنظم وغير المنظم. وتأثير هذا الاستخدام

[1] **تفس المكان**

يظهر في تغير أو بناء الاتجاهات والمواقف الشخصية أو في رفع المستوى الثقافي، وعملية نقل العادات والقيم على أنواعها.

***علاقته بعلم الاجتماع :**

ينظر علماء علم الاجتماع إلى عملية الاتصال، باعتبارها عملية اجتماعية تحدث في كل لحظة بين أفراد المجتمع على اختلاف شخصياتهم وأماكن عملهم. والاتصال يتم في مجتمع له نظامه ونشاطه بهدف تأكيد هذا النظام والمحافظة عليه والاستمرار في السير عليه، وفي نهاية الأمر الوصول إلى التوافق بين أعضائه ليقوم كل منهم بالنشاط المطلوب منه والمعطى له لكي نستمر في المحافظة على تماسك هذا المجتمع.

***علاقته يعلم الاقتصاد :**

ينظرون إلى الاتصال من منظار المنفعة التي تعود على الفرد من الاتصال مع الآخرين وتكلفه عملية الاتصال كل هذا من أجل الوصول إلى افضل البدائل في التشغيل الاقتصادي للمؤسسات التي يعملون من أجلها أو يعملون فيها.

***علاقته بعلم السياسة:**

يرون عملية الاتصال كعملية يتم من خلالها تكوين أو تغير الرأي العام المحلي والعالمي،وكيفية التأثير في هذا الرأي بالسلب أو الإيجاب وعلاقته بالتنظيمات

السياسية المحلية والعالمية، والعلاقات القائمة بين الدولة وأفرادها أو سكانها، أو طبيعة علاقات الدول مع بعضها البعض.وقد عرف المفكر ميدو الاتصال السياسي الناتج عن هذا التزاوج مابين المجالين –الاتصال و السياسة– على انه[1]:" الرموز والوسائل النتبادلة والمأثرة بالنظام السياسي او المؤثرة فيه"

بالرغم من تداخل جوانب العملية الاتصالية في مجال اهتمامات الباحثين في العلوم الإنسانية المذكورة فإن الإمكانية أن تصبح الظاهرة الاتصالية قائمة بعناصرها وجوانبها المختلفة، علما مستقلاً قائماً بذاته ويمكن القيام بدراسته دراسة منهجية والاستفادة من نتائج غيره، واستخدام النتائج التي توصلت إليها هذه العلوم الانسانية، وربط النتائج التي نحصل عليها مع بعضها،بهدف استنباط معرفة جيدة وتأسيس هذا العلم مثل غيره من العلوم الانسانية، فقد اعتمد اعتماداً كاملاً على الدراسة المنظمة والتي تعتمد على المنهج التجريبي، بوضع الفروض العامة والقيام بالقياس والتجارب بأنواعها بهدف البحث عن عناصره ومكوناته والوصول إلى وضع نظرياته.

والاتصال يعتبر ظاهرة إنسانية التي لها طبيعة معقدة وأوجه متعددة، ولا يمكن أن تحدث من فراغ وبعيدا عن حياة الإنسان والمجتمع. وتشير إلى الجوانب المتعددة للسلوك الانساني والعلاقات الإنسانية، وتعتمد على تبادل الآراء والمشاركة التي تقوم

---

[1] انظر:

Mimmo and Sanders.Hndbook of political communication .biliverly hills.sage.1981.pp 27-28

وتحدث بن الأفراد، وبطبيعة الحال تؤثر على الظروف المحيطة به، مما تؤدي إلى زيادة في قدرة الفرد على الاستمرار في التطور والبقاء.

وعلم الاتصال **كعلم** هو أحدث العلوم الإنسانية وهو الذي يبحث في ظاهرة القيام بالتأثير على أفراد المجتمع عن طريق وسائل الاتصال المختلفة والكثيرة مثل المحادثة واللغة المكتوبة،واللغة المطبوعة والخطابة والصحافة والإذاعة المسموعة والتلفاز والأفلام... الخ وهو أيضا العلم الذي يبحث في عملية أو عمليات التفاعل الاجتماعي المباشر، التي تحدث عن طريق الاتصال الطبيعي الشخصي أو الجمعي أو عن طريق الاتصال غير المباشر، الذي يحدث من خلال وسائل الإعلام الحديثة المتعددة التي تعتبر وسائل للاتصال.

المحاضرة الثانية:خصائص ظاهرة الاتصال الانساني ومراحل تطورها

تمهيد:

بعد ان تطرقنا في المحاضرة السابقة الى تعريف وتحديد طبيعة الاتصال الانساني ورصد مراحل تطور دراسته وتحوله الى علم مستقل بذلته،وكذا تحديد مجالات التداخل بينه وبين علوم اجتماعية اخرى .سنتطرق من خلال هذه المحاضرة الى تبيان خصائص الاتصال الانساني و الفرق بينه وبين مصطلحات قريبة منه من جهة،تم تحديد مراحل تطوره عبر تطور المجتمعات الانسانية والتقنيات الاتصال من جهة ثانية.

اولا/خصائص ظاهرة الاتصال الانساني والفرق بينها وبين مصطلحات لصيقة:

أ/خصائص الاتصال الانساني:

من كل ما سبق يمكن تلخيص خصائص الاتصال في العناصر التالية[1]:

-الاتصال عملية مستمرة : لان الاتصال يشمل سلسلة من الافعال ليس لها بداية ولا نهاية محددة فإنه دائم الحركة،ولذلك يستحيل على المرء ان يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته واو فعل ذلك لتغير الاتصال.

[1] محمد الفاتح حمدي ،فضة عباسي فضلي،**مدخل لعلوم الاتصال والاعلام ،الوسائل التمادج و النظريات**،(عمان:دار اسامة للنشر والتوزيع،2017)،ص 18.

– الاتصال تفاعلى واني ومتغير: ذلك ان الاتصال نشاط يبني على التفاعل مع الاخرين،حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال

–الاتصال ذو أبعاد متعددة :معان متعددة فرغ ان الانسان يقوم بالاتصال بصفة مكثفة ويؤديه بعفوية

–الاتصال قد يكون مقصودا وقد لا يكون: ويظهر ذلك من خلال الحالات الاربع التالية:

أ–قد يرسل شخص رسالة بدون قصد الى طرف آخر يستقبلها عن قصد كمن يتنصت على محادثة خاصة بين اثنين.

ب–قد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك،يتمثل في الرسائل غير الكلامية كنوع الملابس ولونها و مظهرها وملامحها.

ج–قد يرسل شخص الى اخر رسالة بقصد ويستقبلها الاخر بقصد وبالتالى فان الاتصال يكون في الغالب مؤثرا.

د–قد يرسل شخص رسالة عن قصد الى طرف اخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها

ب/الفرق بين الاتصال ومصطلحات لصيقة به

***الأعلام information :**

قد يستخدم الاتصال والإعلام كمصطلحين مترادفين للتدليل على المعنى ذاته في حين انهما مصطلحان يحملان مضامين مختلفة ولابد من التفريق بينهما على النحو الآتي:

الاعلام كلمة مشتقة من علم ومعناه المعرفة بالشيء على حقيقته ,وكذلك يعني الاخبار وكلها معاني تشير الى انتقال المعلومات بين الافراد ووسيلة للمشاركة , أما اصطلاحاً فهو نشاط اتصالي ي ا رد به نقل المعلومات إلى الأخر, فهو عملية تفاهم تقوم على تنظيم التفاعل بين الناس وتجاوبهم وتعاطفهم فيما بينهم وهو في هذه الحالة ظاهرة طورتها الحضارة الإنسانية وحولتها إلى قوة لا يستغنى عنها لدى الشعوب والحكومات على حد سواء , فالإعلام يخاطب العقول لا الغرائز ويقوم على التنوير والتثقيف ونشر الإخبار والمعلومات الصادقة التي تنساب إلى عقول الناس وترفع من مستواهم فهو يعبر عن الدقة والموضوعية والصدق.

وقد جاءت لفظة الاعلام في القرآن الكريم بعدة اشكال كما في قوله تعالى: عقول الناس وترفع من مستواهم فهو يعبر عن الدقة والموضوعية والصدق. وقد جاءت لفظة الاعلام في القرآن الكريم بعدة اشكال كما في قوله تعالى:

"**ادع الى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي احسن** "
سورة النحل الاية125

"**ولتكن منكم امة يدعون الى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر وأولئك هم المفلحون**"سورة آل عمران 114

"**هذا بلاغ للناس ولينذروا به وليعلموا انما هو اله واحد وليذكرو اولو الالباب** "سورة ابراهيم الاية52

"**ربنا اوبعث فيهم رسولا منهم يتلو عليهم اياتك ويعلمهم الكتاب والحكمة ويزكيهم انك انت العزيز الحكيم** " سورة البقرة\ الاية129

اما الاتصال(**communication**) فهو فن المشاركة في المعاني ، وهو أقدم من الإعلام ويعد الإعلام احد أنماطه فالإعلام هو جزء من الاتصال وينحصر في وسائل او ادوات الاتصال المقروءة والمرئية والمسموعة , اما الاتصال فهو اشمل من ذلك ويضم اللقاءات والندوات والمؤتمرات والبريد الالكتروني والانترنت وأجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية والهاتف ، والاتصال قائم منذ وجود المجتمع الانساني ويتولى نقل الخبرة الانسانية من جيل لأخر فالحياة الاجتماعية لا تستمر بغير هذا النقل الشامل , والاتصال نشاط ضروري لاندماج المجتمع وتجانسه وأصبح له أهداف متعددة منها إعلامية تخاطب العقول , والثانية نفسية تخاطب العاطفة والثالثة ترفيهية

ثانيا/مراحل تطور الاتصال الانساني

خلال مراحل تطور المجتمعات الانسانية عرفت عملية الاتصال تطورا ،وإذا ما قارنا بين التطور الهائل الذي يشهده الانسان اليوم في مجال ثورات الاتصال فانه يفوق ما مر به من تطورات عبر الم ا رحل التي قطعها منذ ملايين السنين, ويمكن رصد كل مرحله من مراحل تطور الاتصال عبر تحديد الاستخدام المنظم للعلامات والإشارات والكتابة والطباعة ومن ثم لوسائل الاتصال الراهنة ويتجلى هذا التمييز عبر الأتي:

أ/المرحلة الأولى : عصر الاشارات والعلامات(الاتصال غير اللفظي)

تتمثل بمرحلة العلامات والإشارات فالأجناس الانسانية الاولى التي لم تكن تعرف بعد صناعة الادوات كانت تتواصل فيما بينها عن طريق اشارات وحركات مفهومة للجميع لذلك فان هذه المرحلة لم تشهد استخدام لغات منطوقة مستنده الى تراكيب معقدة للأصوات . واستمرت الاشكال الاولى للحياة الانسانية ملايين السنين عبر عدد محدود من الاصوات كالصراخ والهمهمة فضلا عن الايماءات والإشارات ولذلك فان تطور ثقافة معقدة نسبياً لم يكن ممكناً في حقبة مرتكزة على هذه الادوات *

ب/المرحلة الثانية : عصر الاتصال اللفظي(عصر التخاطب اللفظي)

*نود الاشارة هنا الى اننا لا نتفق كثيرا مع هذه الفقرة وذلك استنادا لما جاء في القرآن الكريم بان الانسان خلق بأحسن تقويم وانه تميز عن بقية الكائنات الحية بالقدرة على التفكير والكلام لكننا نذكر هذه المعلومة ليعرف الطالب مسارات دراسة هذا العلم في الغرب.

تحققت في هذه المرحلة قفزة نوعية ومفاجئة عندما دخل الإنسان إلى مرحلة الكلمة واللغة وهذا يعني ان حضارة تلك ألحقبة كانت مستندة إلى مجتمع قائم على الاتصال الكلامي ،ومن الواضح ان هذا التطور النوعي للغة الكلامية مارست تأثيرات عميقة على الافراد والمجتمعات،وإذا كانت القدرة على استخدام اللغة المنطوقة لم تشكل سببا مباشرا لتغيرات كبيرة فإنها سمحت للإنسانية ان تحقق قفزات نوعية عملاقة كان من المستحيل تحقيقها لولا اللغة الكلامية[1].

ج/المرحلة الثالثة : عصر الكتابة والاتصال غير الشخصي

تجسدت هذه المرحلة بالانتقال إلى حقبة الكتابة التي تعد أداه هائلة لتطوير الإمكانات الاتصالية الانسانية،وقد ظهرت هذه الاداة الجديدة لدى الحضارات كالحضارة العراقية والمصرية القديمة بصورة خاصة،أي المناطق التي مارس فيها الإنسان الزراعة لأول مره في تاريخ البشرية.

ومع تطور الكتابة تطورت الوسائل الكتابة فنجد ان السامرين استخدموا العصا المدببة،واستخدم المصريون الحفر على الحجر تم اكتشفوا الكتابة على اوراق البردي،الاى ان توصل الصينيون الى اكتشاف طريقة صناعة الورق ونقلوه الى العالم والذي وصلت طريقة صناعته الى بغداد في عهد الخليفة هارون الرشيد وانتقل فيما بعد الى اوربا بعد ان فتح العرب الاندلس.

[1] عبد الرزاق محمد الديلمي،**الاعلام وإدارة الأزمات** (الجزائر :دار المسيرة، 2022)،ص 28

د/المرحلة الرابعة: عصر الطباعة

الى جانب الكتابة واكتشاف طريقة صناعة الورق حقق الانسان انجازا آخر فتح افاقا عريضة في مجال الاتصال ألا وهو اختراع الطباعة التي احدثت تغيرات جذرية ونوعية في مجال اعادة انتاج وانتشار المعلومات والمعرفة،وظهرت الطباعة على يد الالماني **جوهان غوتنبيرغ** عام 1445 الذي اخترع نظاما فريدا لإنتاج الاحرف والذي حقق قفزة نوعية حاسمة في تاريخ الاتصال الإنساني , ولم يمض وقت طويل حتى بدأ التفكير بصناعة صحيفة يومية في القارة الاوربية وفي العالم،واذ كانت البدايات قد شهدت صحافة يومية نخبوية فسرعان ما تم تطوير هذه الوسيلة الاعلامية الجديدة لتصبح خلال فترة زمنية قصيرة ذات طابع جمعي ثم جماهيري.

هـ/المرحلة الخامسة : عصر الاتصال الجماهيري

شهد القرن التاسع عشر معالم ثورة وسائل الاتصال الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الاول من القرن العشرين . ففي عام 1824 اكتشف العالم **وليم سترجون** الموجات الكهرومغناطيسية،واستطاع **مورس** اختراع التلغراف عام 1837 وكذلك اخترع **جراهم بيل** التلفون عام 1876 لنقل الصوت الى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف، وفي عام1895 شاهد الجمهور الفرنسي اول العروض السينمائية الصامتة والتى اصبحت ناطقة منذ عام 1928 وفي عام 1896 استطاع العالم الايطالي **ماركوني** اختراع اللاسلكي وكانت تلك هي المرة الاولى التي

ينتقل فيها الصوت الى مسافات بعيدة من دون استخدام الاسلاك. وكان الالمان والكنديون اول من بدأ في توجيه خدمات الاذاعة الصوتية المنتظمة عام 1919 ثم تبعهم الولايات المتحدة في عام 1921 وفي عام 1941 بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة ،وخلال القرن العشرين اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيرية اهمية كبيرة وخاصة الوسائل الالكترونية باعتبارها قنوات اساسية لنقل الاخبار والمعلومات والترفيه.[1]

و/المرحلة السادسة : عصر الانترنت والاتصال التفاعلي

شهد النصف الثاني من القرن العشرين من اشكال تكنولوجيا الاتصال ما يتضاءل امامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة،ولعل من ابرز مظاهر تلك التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية واستخدامها في تخزين واسترجاع كل ما انتجه الفكر البشري بأسرع وقت ممكن وفي اقل حيز متاح. وتكنولوجيا الاقمار الصناعية التي ساعدت على نقل الرسائل بشتى صورها عبر الدول والقارات بشكل فوري.

وتميزت التكنولوجيا الجديدة للاتصال بمجموعة من السمات نوجزها في:

***التفاعلية :**

[1] عبد الرزاق محمد الديلمي،**مرجع سابق** ،ص 30

اذ يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الادوار وتكون ممارسة الاتصال مع المتلقي ثنائية الاتجاه وتبادلية.

***التفتيت:**

وتعني تعدد الرسائل التي يمكن الاختيار من بينها لتلائم الافراد او الجماعات الصغيرة المتجانسة بدلا من توحيد الرسائل لتلائم الجماهير العريضة.

***اللا تزامنية:**

وتعني امكانية ارسال واستقبال الرسائل في الوقت المناسب للفرد ،ففي حالة البريد الالكتروني يمكن توجيه الرسائل في أي وقت بغض النظر عن تواجد المتلقي للرسالة في وقت معين.

***الحركة والمرونة :**

اذ يمكن تحريك الوسائل الجديدة الى أي مكان مثل الحاسب الشخصي والهاتف المحمول و كمرات الفيديو المحمولة.

***قابلية التحويل:**

اتاح الاتصال الرقمي امكانية تحويل الاشارات المسموعة الى رسائل مطبوعة او مصورة وبالعكس.

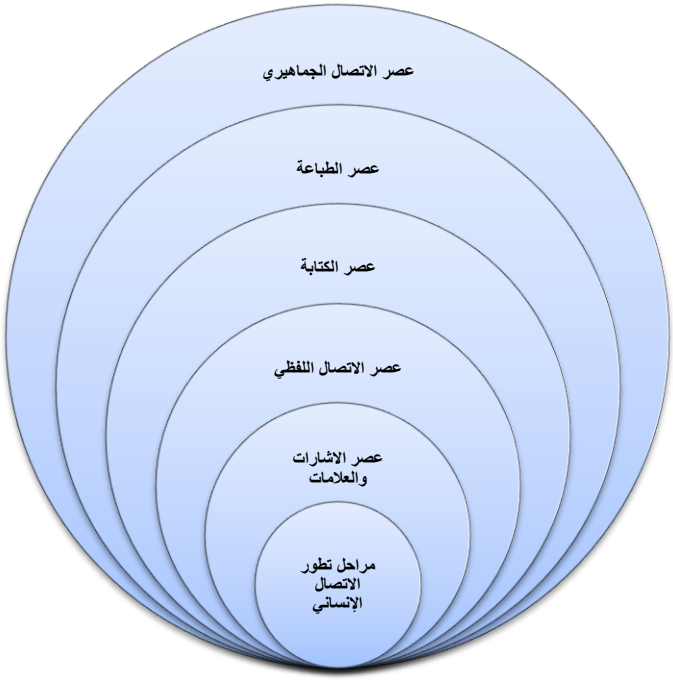
***الانتشار:**

ويعني تحول الوسائل الجديدة من مجرد ترف الى وسائل ضرورية ووظيفة ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في حالة انتشار الهاتف المحمول على نطاق واسع.

***الكونية :**

اصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية تتخطى حواجز الزمان والمكان والرقابة.

مراحل تطور الاتصال الإنساني[1]



[1]**المصدر**:من اعداد الاستاذة

المحاضرة الثالثة:اهمية العملية الاتصالية وعوامل نجاحها وفشلها

تمهيد:

للعملية الاتصالية اهمية كبيرة في حياة الافراد والمجتمعات ،وسواء كانت هذه المجتمع بدائية او متطورا ،متقدمة او متخلفة...) فلا يمكنها الاستغناء عن هذه العملية ،ومن هنا سنحاول رصد الاهمية التى تحققها العملية الاتصالية داخل المجتمعات من ناحية ،ومن تم تحديد العوامل التى من شأنها انجاح هذه العملية او افشالها من ناحية ثانية

اولا/اهمية العملية الاتصالية

تظهر أهمية الاتصال عند الإجابة على السؤال التالي لماذا نتصل ؟ خصوصا فيما يسمى بالاتصال غير المخطط والذي نقوم به في حياتنا اليومية سواء داخل الأسرة أو مع الغير أوفي الجماعات الصغيرة او داخل المجتمع ككل،ففي هذه الحالة يصبح تكييف نموذج الدوافع والحاجات الإنسانية مناسبا لتحديد هذه الأهمية والتي تظهر في الإجابة الجامعة نحن نتصل لتلبية حاجات إنسانية،ويعد الاتصال طبيعة وضرورة للفرد لأنه يرغب في بناء العلاقة ببيئته المحيطة به فكل يوم نعتمد على قدراتنا في الحديث والاستماع والكتابة والقراءة وملاحظة الرموز و الاشارات ودون هذه القدرات نفقد كثيرا من إنسانيتنا. في هذا الإطار يمكن عرض أهمية الاتصال في الجوانب التالية:

*يقوم البناء الاجتماعي عبر توزيع الأدوار على أفراد المجتمع وهذا يجعل الفرد يشعر بتقديره لذاته داخل الجماعة التي ينتمي إليها , وبهذا يتحقق التكامل الاجتماعي لارتباط وظيفة كل فرد ودوره بالآخرين،ونادرا ما نجد دورا اجتماعيا لا يفرض على الفرد اتصالا بالآخرين كذلك عند اتصال الفرد بمصادر المعلومات والمعرفة يدعم المكانة الاجتماعية التي ترتبط بهذا الدور.

*نظرا لان العزلة داخل المجتمع تجسد لدى الفرد الإحساس بالخوف فان الاتصال بالآخرين يساعده على الاقتراب منهم ودعم الإحساس بالأمن والطمأنينة الناتجة عن التماسك الاجتماعي مما يساعد الفرد على اشباع الحاجات وتبادل الأفكار و الاراء مع افراد مجتمعه بصورة مستمرة في حياته اليومية.

*تظهر اهمية الاتصال للفرد في حاجته إلى المعلومات والمعارف الخاصة بالقضايا والموضوعات التي تفيد الفرد في اتخاذ قراراته اليومية , كذلك تظهر أهميته في مساعدة الفرد على تدعيم ما يتبناه من أفكار وقيم ومعتقدات.

*يعد الاتصال العملية الأساسية التي يكتسب بها الفرد خصائص وسمات المجتمع الذي يعيش فيه وينتمي إليه وتدعم بالتالي انتماءه إلى هذا المجتمع فهو يكتسب من خلال الاتصال قيم المجتمع ومعتقداته وينقلها إلى الآخرين مرة أخرى في إطار عمليات اجتماعية مثل التنشئة الاجتماعية ومن ثم يتحقق التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع والتوافق مع قيمه وعاداته ومعتقداته وتبنيها.

*بجانب الأهمية التي يعكسها الدور الاجتماعي والمكانة الاجتماعية والحاجة إلى الانتماء والتكيف الاجتماعي تظهر حاجة الفرد إلى التخفيف من عبء الواقع اليومي والهروب منه إلى واقع أخر يرسمه الأخرون في كتاباتهم واعمالهم التي تعرض في وسائل الإعلام مثل الصحف والراديو والتلفزيون والسينما والمسرح في إطار المحتوى الترفيهي الذي يساعده على ذلك وبهذا تتحقق وظيفة الترفيه والتسلية عبرها.

ثانيا/عوامل نجاح او فشل العملية الاتصالية[1]

يمكن اجمال اهم عوامل نجاح او فشل العملية الاتصالية في الجوانب التالية:

أ/عوامل نجاح الاتصال:

ان نجاح الاتصال يتطلب توفر مجموعة من العناصر من ابرزها:

*الوضوح والبيان :يقصد بها ضرورة استخدام المرسل لغة واضحة ومفهومة حتي تصل الرسالة الى المتلقي دون غموض او لبس وبالتالى يتحقق الفهم والاقناع.

*ضرورة اختيار الوسيلة المناسبة: لإرسال الرسالة اخدين بعين الاعتبار طبيعة الفئة المستهدفة من الرسالة (الجنس،السن،الدين،المستوي التعليمي.....)

[1]نعيمة واكد ،**مدخل الى وسائل الاعلام والاتصال الجماهيري**،(الجزائر:مركز البحوث والدراسات حول الجزائر،2018)ص ص 25-27

*الاعداد الجيد :ان نجاح العملية الاتصالية مرتبط بصورة كبيرة بالدراسة التى يقوم بها المرسل للوضع العام للبيئة ومجال الاتصال لمعرفة الطرق المناسبة للقيام بالعملية الاتصالية

*اختيار التوقيت:لابد على المرسل اختيار الوقت والتوقيت المناسب لإرسال الرسالة او القيام بالعملية الاتصالية مع الطرف المتلقي.

ب/عوامل فشل العملية الاتصالية:

يمكن اجمال اهم اسباب وعوامل فشل العملية الاتصالية في النقاط التالية:

*موضوع الاتصال : ان عدم تحديد مضمون وموضوع الاتصال او الرسالة بدقة يساهم الى حد بعيد في عدم وصول الرسالة وتحقيقها لهدفها.

*تأثير الحكم الشخصي لمتلقي الرسالة على نجاح العملية الاتصالية

*عدم وضوح لغة الاتصال او استخدام كلمات غامضة او تحمل معاني متعددة:مما ينعكس على عدم وضوح الرسالة المراد تبليغها حني تحدث الصدي والفعالية عند المتلقي .

*عد وجود تفهم دقيق للمقصود من الرسالة سواء بواسطة المتلقي او المصدر

*تأثير العوامل الاجتماعية:ان طبيعة الاوضاع الاجتماعية السائدة في المؤسسة تأثر على العملية الاتصالية .

المحاضرة الرابعة:وظائف الاتصال الانساني ،واهم مستوياته

تمهيد

يقوم الانسان من خلال عملية الاتصال بتحقيق جملة من الرغبات والحاجيات خلال حياته اليومية، وهذا في مختلف المجالات (الاجتماعية، الثقافية، التعليمية، التنموية.....)، والمستويات (المواجهي،الوسيطي،الجماهيري....) ،وعليه فالاتصال هو الوسيلة الوحيدة التى من خلالها يتفاعل الانسان مع بيئته ويؤدي بواسطته جملة من الوظائف ،وهذا ما سنحاول التطرق اليه من خلال هذه المحاضرة

اولا/وظائف الاتصال

يمكن القول أن للاتصال أبعادا اجتماعية وثقافية وتعليمية وتنموية عديدة ومن هذه الأبعاد تنبثق وظائف الاتصال والتي من أهمها الآتي:

أ/الوظيفة الإخبارية:

وهي عملية رصد المحيط الاجتماعي وتقع على رأس وظائف الاتصال ويتم عبرها الاتصال داخل المجتمع مما يساعد على خلق التناغم بين أفراد المجتمع عن طريق نشر المعلومات.

ب/لوظيفية التعليمة:

وتتمثل في نقل المعلومات والخبرات والأفكار إلى الآخرين بهدف رفع مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرية , وتكييف مواقفهم إزاء الأحداث والظروف الاجتماعية ، وتحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة ،وإكسابهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم الشخصية والوظيفية،والاتصال يعمل على إمكانية إحداث التغيير الاجتماعي المطلوب

ج/الوظيفة الترفيهية :

يلعب الاتصال دورا في الترويح عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنه،وذلك عن طريق المواد الترفيهية التي من شأنها الترويح عن نفوس الناس وإدخال السرور إليهم, والترفيه ليس شيئاً ثانوياً في حياة الأفراد وإنما أصبح ضرورياً ولاسيما في العصر الحالي الذي يتسم بالقلق والتوتر..الخ غير أن الترفيه لا يعني الإسفاف والتدني في مستوى الذوق ولهذا فأفضل الترفيه هو ما يعبر عن معان سامية ترتقي بالمتلقي.

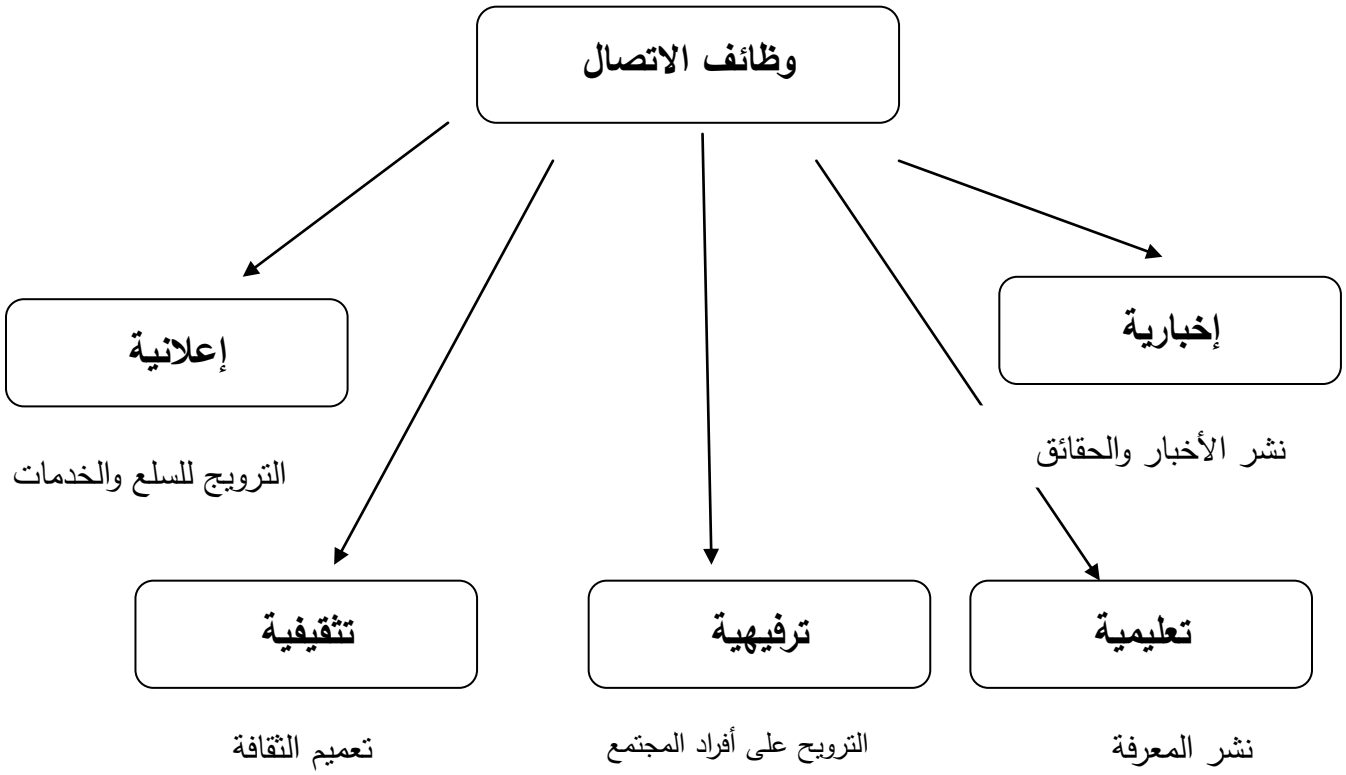
د/الوظيفة التثقيفية:

يساهم الاتصال في تعميم وتعميق ثقافة المجتمع بنقل الإرث الاجتماعي من جيل إلى أخر ويسهم في إحياء التراث بنشر الثقافة وبث الأفكار والقيم التي تحافظ على ثقافة المجتمع وتساعد على توعية أفراده بالسياسات والإجراءات التي تعد المواطن للعمل والإبداع.

هـ/الوظيفة الإعلانية:

يعد الإعلان من الوظائف الرئيسة للاتصال في المجتمعات الحديثة , عن طريق الترويج لشيء ما او لسلعة او خدمة معينة ,والإعلان ينبه المتلقي ويذكره بحاجته كي يتجه إلى اقتنائها

شكل :تبيان وظائف الاتصال



ثانيا/ مستويات العملية الاتصالية

يساهم الفرد في حياته اليومية في العديد من العمليات الاتصالية التي تتخذ إشكالا متنوعة،تختلف باختلاف عدد الأفراد الذين يشاركون في هذه العمليات

وخصائصهم،أو باختلاف الأهداف والوظائف،أو باختلاف الرموز المستخدمة في الرسائل الاتصالية،أو مجالات الاتصال ذاتها وغيرها من المعايير الخاصة بتصنيف عمليات الاتصال ، فالفرد قد يتصل بشخص أو أكثر اتصالا مباشرا لينقل الخبرة أو المعرفة أو يتلقاها , أو قد يكون عضوا في جماعة أولية أو ثانوية يشارك في عديد من العمليات الاتصالية بصفته مرسلا أو مستقبلا فضلا عن إن الفرد قد يسعى إلى المعرفة أو التجربة أو الخبرة أو إشباع حاجاته الاتصالية المتعددة عبر قراءته للصحف أو استماعه للراديو أو مشاهدته للتلفزيون أو السينما والمسرح،كل هذه العمليات التي يقوم بها الفرد لإشباع حاجاته الاتصالية تعبر عن مشاركة في مستوى من مستويات الاتصال بين الأفراد او الجماعات , وهذه العمليات تأخذ احد المستويات التالية:

أ/الاتصال المواجهي:

وهو المستوى الذي يتم بين شخصين او بين مجموعة صغيرة في موقف ما،ويشمل الاتصال الشخصي أي اتصال فرد بفرد أو بمجموعة محدودة جداً من الأفراد والاتصال الجمعي أي اتصال فرد أو عدة أف ا رد بمجموعة كبيرة من الأفراد اتصالاً مباشرا مواجهيا،والاتصال الجمعي يعكس كبر حجم المشاركين في الاتصال وبصفة خاصة جماعات المتلقين أو المستقبلين قياسا بالجماعات الصغيرة , وان أعضاء هذه الجماعات يتفاعلون مع بعضهم أو مع الآخرين على الرغم من الكثرة حيث يسود التأثير الانفعالي أو العاطفي على سبيل المثال لقاءات المرشحين في

الدوائر الانتخابية ويظهر انتقال الأثر بطريقة العدوى بين الأفراد وهو ما يميز السلوك الجمعي ، ويتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة او الالتقاء حول الأهداف العامة وعادة ما يتم هذا النوع في أماكن التجمعات وتلك التي تقام خصيصا لهذه الأغراض ، كذلك يحدث في الندوات , والمؤتمرات والاجتماعات. والاتصال المواجهي ينقسم إلى ثلاثة أنواع هي:

***اتصال بين شخصين:** ويحدث وجها لوجه يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار مباشرة من دون وسيط ويتميز بالخصوصية والتلقائية والمرونة والتفاعلية ولا يتمتع بصفة الرسمية.

***الاتصال بين أكثر من اثنين:** وهو أيضا لا يتخذ طابعا رسميا ويتميز بالتفاعل والثقة المتبادلة بين المرسل والمستقبل.

***الاتصال الجمعي:** ويحدث في المحاضرات والندوات او في الفصول الدراسية بين فرد وآخرين قد لا يعرفهم وهم يشتركون في الموقف الاتصالي ويتميز بأنه ذو طابع رسمي. ويتميز الاتصال المواجهي بالخصائص التالية:

–تزداد ثقة الأفراد فيمن يعرفونهم ويقابلونهم وجها لوجه ومن ثم يكون احتمال تأثير المرسل أو القائم بالاتصال اكبر،ويترتب على ذلك إضافة تأثير المرسل أو القائم بالاتصال إلى تأثير الفكرة أو الرسالة ورموزها فيزيد الأثر العام للاتصال في الاتجاه المؤيد لموضوع الاتصال.

-يتميز الاتصال المواجهي بالتفاعل وتبادل الأدوار مما يعكس خاصية الاتصال في اتجاهين أو الاتصال الدائري إذ يمكن كشف التغذية المرتدة والتعرف على الاستجابة بشكل فوري.

-يتميز الموقف الاتصالي بالمرونة حيث يمكن تعديل الرموز أو الرسائل بما يتفق والاستجابة الفورية التي تحدث أو نتائج التفاعل الاتصالي بما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف العملية الاتصالية.

-عادة ما تكون السيطرة على الموقف الاتصالي في يد المرسل وبالتالي يرتبط استمراره بتقييمه للموقف الاتصالي أو حركة عناصره من جانب وتقديره لمدى تحقيق الأهداف من جانب أخر.

ب/الاتصال الوسيطى:

هو مستوى من التفاعل الاتصالي بين شخصين أو أكثر،يستعين بوسيلة مادية مثل الهاتف والتلفزيون أو الراديو،من دون أن يؤلف المستقبل فيه جمهورا (بالمعنى الاصطلاحي)اذ يكون المستقبل فرداً أو جماعة ، ويعد حالة وسطى بين الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري اذ أن له بعضاً من خصائص كل من المستويين، فهو يقترب من الاتصال المواجهي في التغذية المرتدة ويقترب من الاتصال الجماهيري بوجود وسيلة لنقل الرسالة الاتصالية . ويشمل الاتصال الوسيطى على الاتصال السلكي واللاسلكي من نقطة إلى أخرى مثل الهاتف والتلكس والراديو

والأفلام العائلية والتلفزيونية ذات الدائرة المغلقة والفاكس والانترنت في حالة المحادثة،ويمكن التعرف على هذا المستوى من الاتصال الذي يجمع بين خصائص الاتصال المواجهي والاتصال الجماهيري من خلال ما يلي:

*قلة المشاركين في الاتصال الوسيطى ،وكذلك معرفة كل منهم الأخر(أي المرسل والمستقبل) وهو في ذلك يشبه الاتصال المواجهي بين شخصين .

*تتميز الرسالة بالخصوصية والمشاركون فيها ذو ثقافة مشتركة.

*أحيانا يمكن أن يتم الاتصال الوسيطي بين جمهرة من الناس مثل جمهور الانترنت ويمكن أن يكون المشاركون بعيدين عن بعضهم مكانيا ويستقبلون الرسالة في مناطق متباعدة.

* تصل الرسالة إلى جميع الأفراد المعنيين في وقت واحد وقد يكون المتصل شخصا عاديا او عاملا في مؤسسة.

*كما أن هذا الاتصال يشبه الاتصال الجماهيري باستعماله أجهزة تساعد في عملية الاتصال مثل جهاز الهاتف والفاكس وشبكة الانترنت. ولعل من أهم خصائص هذا النوع من الاتصال هو عنصر التفاعلية الذي وفرته التقنية الرقمية في رجع صدى فوري مع إمكانية الحصول على معلومات ضخمة وحديثة وفي تخصصات متنوعة كذلك فإنها توفر فرصة هامة في مجالات التعليم عن بعد والتطبيب عن بعد ولها

دور في ازدهار التجارة الالكترونية التي اعتمدت على اقتصاد المعرفة كمورد رئيس لها، لكن مشكلة هذا النوع الاتصالي تكمن في تكلفته العالية من جانب،وضرورة حصول المتصل على معرفة أساسية باستخدام الحاسوب والانترنت،ومعرفة أساسية باللغة الانكليزية التي يمكن عن طريقها الانتقال عبر الشبكات والتعرف على الصحف الالكترونية ومصادر المعلومات والتعبير عن الآراء والتفاعل المباشر مع الآخرين عبر غرف المحادثة.

ج/الاتصال الجماهيري:

هو العملية التي يتم بمقتضاها نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات إلى عدد كبير نسبيا من الأفراد غير المتجانسين وغير المعروفين شخصيا بالنسبة للمصدر عبر وسيلة او أكثر والاتصال الجماهيري أكثر تعقيدا من الاتصال الشخصي لأنه يستلزم قيام مؤسسة تضم عددا من الأفراد المحترفين بدور المرسل لإعداد وصياغة الرسائل الاتصالية التي ترسل إلى أعداد كبيرة جدا من المتلقين المنتشرين في مساحات جغرافية واسعة.ويتميز هذا المستوى من الاتصال بخصائص عدة منها :

*يصبغ القائمون بالاتصال أنواعا عديدة من الرسائل تقدم إلى فئات متباينة من الجمهور لتحقيق أهداف مختلفة.

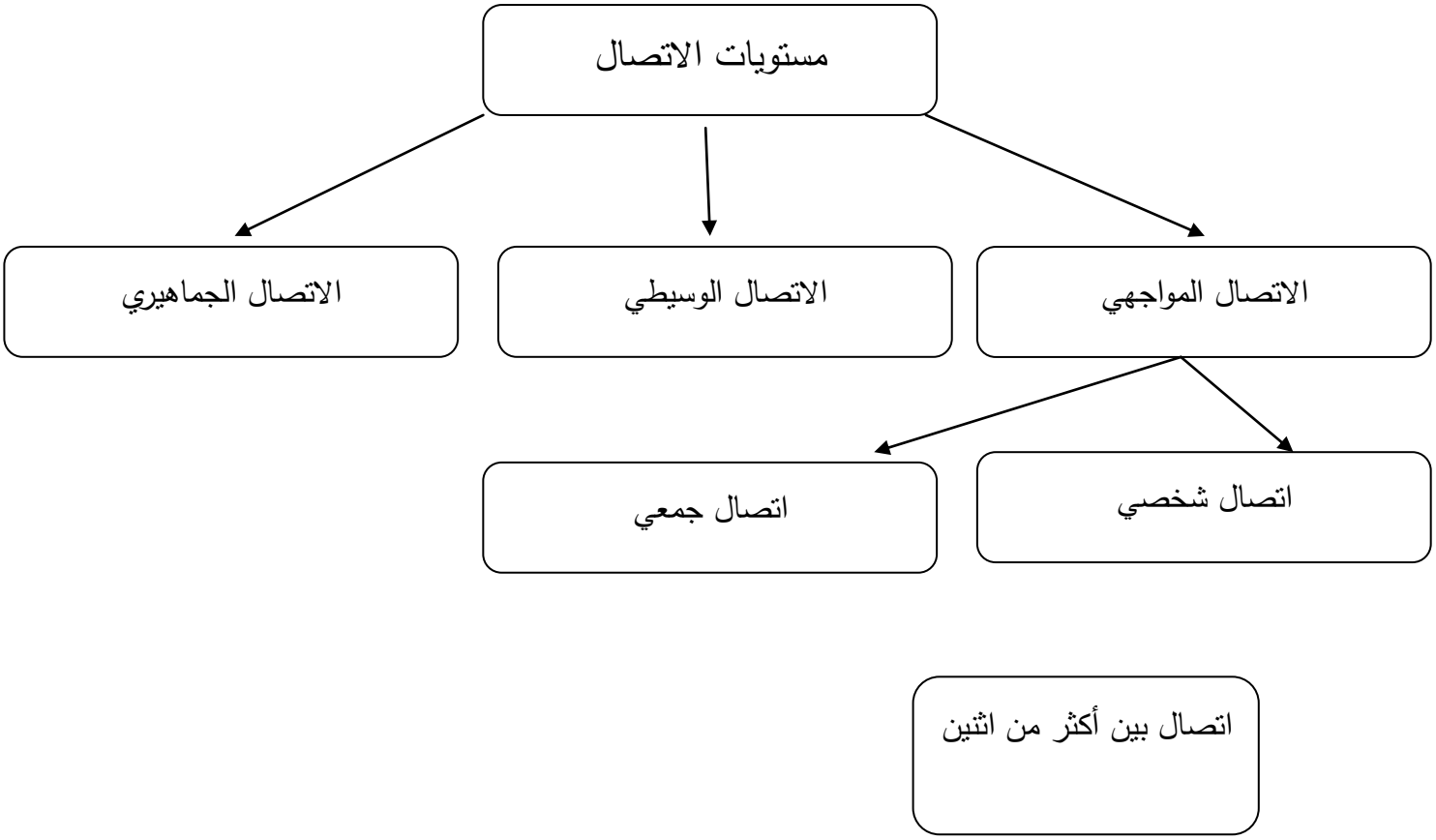
*يتم بث هذه الرسائل فوريا وبشكل مستمر عبر الوسائل الآلية والالكترونية(صحف ومجلات وإذاعة وتلفزيون وسينما... الخ.)

* تصل الرسائل إلى عدد كبير من المتلقين المنتشرين الذين يتعرضون لها بطرق انتقائية.

* يفسر أفراد الجمهور الرسائل التي يتعرضون لها من خلال دلالات المعاني التي تعكسها خبراتهم والتي قد تتفق في كثير أو قليل مع دلالات القائم بالاتصال او قد لا تتفق معها.

*يتميز هذا النوع من الاتصال بأنه اتصال خطي لان الجمهور غير معروف بالنسبة للمصدر ولا يستطيع المرسل تبين ردود أفعالهم بصورة مباشرة وانية

شكل :مستويات الاتصال



المحاضرة الخامسة : أنماط الاتصال(communication styles)

تمهيد:

يتخذ الاتصال أنماطا عدة وفقا للأهداف التي يسعى القائم بالاتصال إلى تحقيقها وهي عموما تتمحور عموما حول :الأعلام والإعلان والدعاية والعلاقات العامة والحرب النفسية ،وعليه كيف يمكننا التفرقة فيما بين هذه الانماط المختلفة ؟ هذا ما سوف نحاول الاجابة عليه من خلال هذه المحاضرة

اولا/الإعلام:

هو نشاط اتصالي يراد به نقل المعلومات إلى الأخر . ويلاحظ أن مصطلح (الإعلام) يستخدم في العربية في معنيين اثنين , يتسع أولهما ليشمل إجرائيا كل أنماط الاتصال،ويقتصر الثاني على وظيفة من وظائف الاتصال هي الأخبار او الإبلاغ.

ثانيا/الإعلان:

يعرف بأنه :"نشاط اتصالي يستهدف نشر او إذاعة الرسائل المقروءة و المرئية والمسموعة لغرض حث الجمهور على شراء سلع او خدمات يعتمد على التقنيات الإقناعية للتأثير على الجمهور وشرائه سلعة معينة أو بقصد تقبل أفكار او أشخاص او منشآت معلن عنها".

ثالثا/ الدعاية:

يمكن تعريف الدعاية على انها:" **كل نشاط اتصالي يستهدف حمل الآخرين على سلوك معين ما كانوا ليتخذوه لولا تعرضهم لذلك النشاط وهي تستميل الآخرين عقليا وعاطفيا لاتخاذ الموقف الذي تسعى إليه وهي في أسلوبها تعتمد الإقناع والتأثير في الرأي العام بطريقة التفكير**".

رابعا/العلاقات العامة[1]

تطورت المجتمعات من حيث نظم الاتصال ليمثل الاتصال أهمية بالغة في مجالات الحياة، وبناءا على زيادة الحاجات الإنسانية وتعدد المؤسسات العامة والخاصة وتنوع أنشطتها ظهرت العلاقات العامة كنشاط يربط المتعاملين والمؤسسات والشركات والزبائن والمستثمرين والممولين والموردين والمساهمين والوكلاء، إذ أصبح من غير الممكن الاستغناء عنها في المعاملات التجارية والسياسية والاقتصادية والإدارية، وإدارة المشاريع..

مفهومها:

ظهر نشاط العلاقات العامة منذ القديم في شكلها اللارسمي حيث كان الناس يستعينون بمن ينوب عنهم من الوكلاء ليمثلونهم في التفاوض أو في الحصول على

[1] د.ك،**محاضرات الاعلام والاتصال** ،11،2021/6/2013،في موقع:
https://almerja.com/reading.php?idm=54029

الخدمات، فكانت بعض النساء تمتهن الاتصال مع النساء لتوفير زوجات للرجال بناءا على طلبهم، كما كان بعض الأفراد من اللذين يمتازون بقوة التأثير والفصاحة والشهرة يقومون بالتفاوض والوساطة وتقريب وجهات النظر بين المتعاملين حتى يتم التوافق على قضية تكون العلاقة فيها بين طرفين أو أكثر.كما تعرف العلاقات العامة على أنها:"بأنها نشاط اتصالي هدفه تحقيق التوافق والانسجام بين المؤسسة والجمهور عن طريق تبادل الرسائل الاتصالية من المؤسسة إلى الجمهور وبالعكس باستعمال كل الوسائل والفنون الاتصالية المتاحة ".

أنواعها:

تتعدد مجالات العلاقات العامة باعتبارها نشاط يعتمد على الاتصال وتبادل المعلومات وجمعها واستغلالها في البرمجة والتأثير على المتعاملين وتحقيق أهداف الأشخاص والمؤسسات،ويمكن تصنيف أنواعها إلى:علاقات عامة تفاوضية ،تنظيمية تنسيقية،استثمارية،لتذليل الصعوبات وحل القضايا والمشاكل لجمع البيانات والمعلومات وبناء الاستراتيجية الاتصالية والتأثير.و يمكن تصنيف أنواعها وفق المجال الذي تتم فيه: سياسية إعلامية اتصالين، قانونية، تجارية اقتصادية، إدارية

الاتصال في العلاقات العامة:

يمثل الاتصال شريان العلاقات العامة وأساس نجاحها، حيث يعتبر فعالا في عمليات التأثير والتفاوض ويستعمل كل أنواعه الصاعد والنازل والمتشابك/ الشخصي

والجمعي والجماهيري/ كما تستعمل كل الوسائل المتاحة والوسائط المساعدة للتأثير في المتعاملين والشركاء والزبائن..

العملاء والوكلاء والزبائن والشركاء:

يعتبر المتعاملون أهم طرف في العلاقات العامة ويمكنهم غسناد مهامهم في الحضور والتفاوض وعقد الصفقات والاتصالات العامة إلى الوكلاء الحصريين اللذين ينوبون عنهم في تسيير مصالحهم، وذلك وفق عقود واتفاقيات وحصص في الأرباح، كما تتم الاتصالات بهدف التفاوض والتنسيق وإبرام العقود واختيار المتعاملين وتلبية متطلبات الزبائن، وحماية مصالح الأطراف الفاعلة في السوق والعملية التجارية والاقتصادية، حيث تمثل الاتصالات المدخل الوحيد لتنظيم كل تلك الأنشطة، ويمثل الاتصال غير اللفظي كما حدده هاريسون راندال أهم أنواع الاتصالات التي تستعمل في العلاقات العامة على نحو استعمال الرموز الإعلامية والتجارية والاقتصادية وحتى تشفير المعلومات حتى تتم حمايتها[1].

أهداف العلاقات العامة:

تهدف العلاقات العامة لإنشاء قواعد بيانات حقيقية في عملية الاتصال واستثمار أكبر قدر ممكن من البيانات،زيادة الشراكة والاستثمار،تذليل العقبات

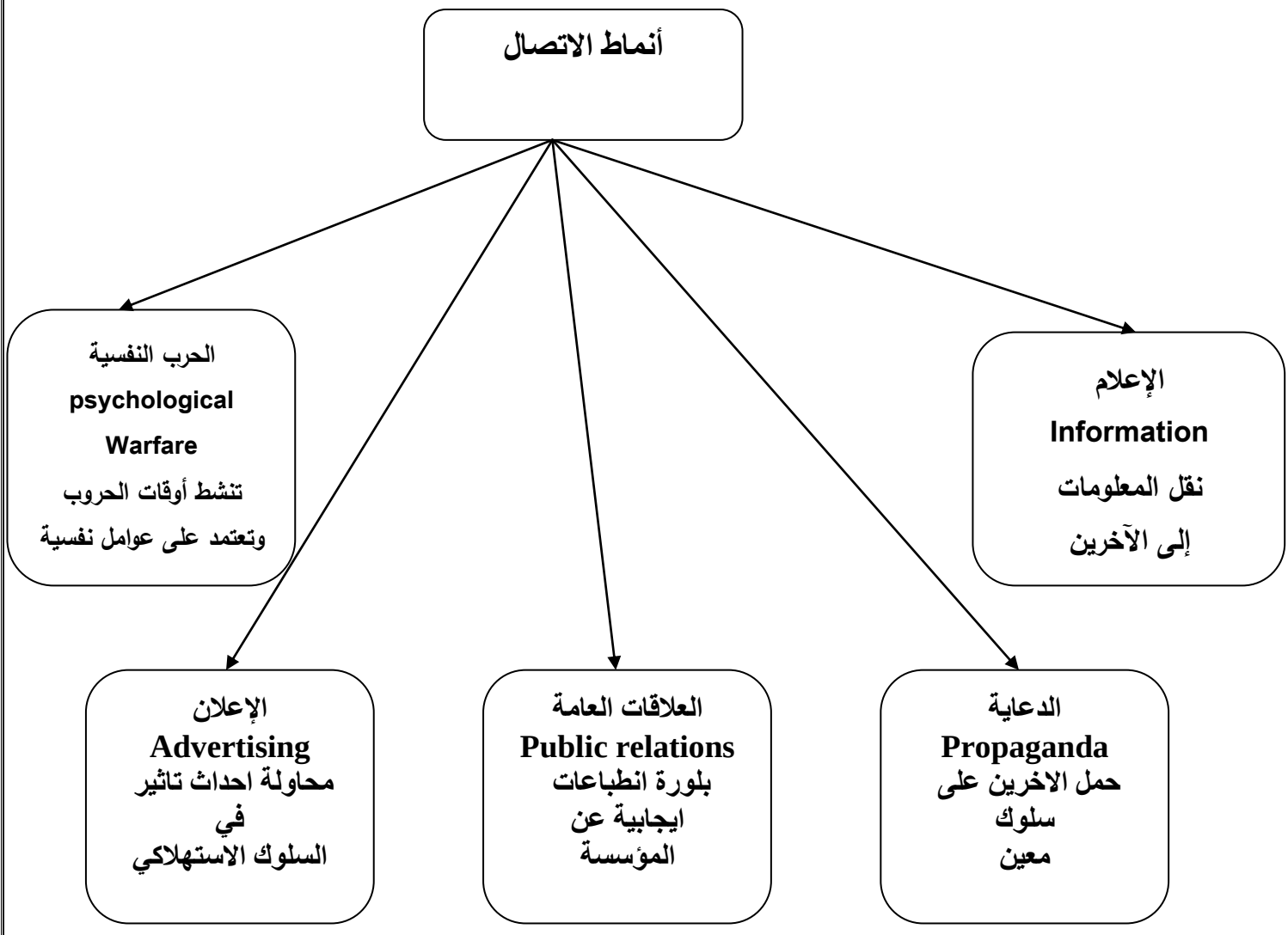
[1] **نفس المرجع**

والاختلافات،التنسيق بين المتعاملين والشركاء،تفعيل الاتصال التنظيمي وتحيين المعلومات،توفير الأعباء وقنوات الاتصال الفعالة والمتخصصة

خامسا/الحرب النفسية:

تعتبر الحرب النفسية نشاط اتصالي يستخدم الوسائل السيكولوجية للتأثير في معنويات العدو واتجاهاته لخلق الانشقاق والتذمر بين صفوفه

الشكل:أنماط الاتصال



المحاضرة السادسة:أساليب وأنواع العملية الاتصالية

(communication styles)

تمهيد:

هناك العديد من الاساليب التي يوظفها الفرد خلال العملية الاتصالية وهي تختلف باختلاف الزمان والمكان ....،كما وان العملية الاتصالية يمكن تصنيفها لعدة انواع وهذا مرتبط بالمعيار المستخدم كل هذه الامور سيتم التعرض لها في طيات هذه المحاضرة

اولا/اساليب العملية الاتصالية

ليس هناك شخصان يتصرفان بالطريقة نفسها،كما أن الشخص لا يتصرف بالأسلوب ذاته في جميع الأحيان، ومع ذلك هناك ملامح أساسية للاتصال الإنساني تمثل طرقا مميزة للتعامل في المواقف المتبادلة بين الأشخاص .ومع أن كل شخص يعتبر قادرا على التصرف طبقا لأكثر من أسلوب من هذه الأساليب.إلا انه يميل إلى تكرار أسلوب معين وبالذات يكون مفضلا عنه في كثير من المواقف.وقد حددت **فرجينيا ساتير virginia satir** خمسة أساليب للاتصال تنطوي على ما يلي:

أ/أسلوب العدوان واللوم:

يميل الشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب إلى أن يتصرف– دائما–مع الآخرين مستخدما لهجة الطلب،وقد شبه بآلة التصوير التي تصور أخطاء الآخرين وتنقدهم باستمرار على نحو يسوده التعالي والغطرسة،كما يتميز أكثر اللومين تطرفا بأنهم مستبدون،كما أنهم يفرضون أرائهم على الآخرين بالقوة،ويفعلون ما يريدونه على حساب حقوق الآخرين ومشاعرهم وعواطفهم، والهدف النهائي للشخص اللوام هو أن يحقق الفوز والسيطرة في نطاق علاقاته مع الآخرين فيدفعهم بالتالي إلى الخسارة أو الهزيمة .وقد يكون الرئيس اللوام مهابا وخاصة لو كان يضحى بالقوة على مرؤوسيه، فيتمكن من دفعهم نحو فعل ما يريده هو، ومع ذلك فإن نتائج هذا أسلوب تكون سلبية تماما في المدى البعيد، فضلا عن أن اللوامين عادة ما يفشلون في عقد علاقات وثيقة نظرا لأنهم يشعرون باغترابهم عن غيرهم من الناس فضلا عن إحساسهم بان الآخرين سيؤون فهمهم،وأنهم لا يحضون بقبولهم او حبهم،لذلك كثيرا ما يشعر اللوامون بالوحدة والعزلة.

ب/أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم:

يحاول الأشخاص الذين يتخذون هذا الأسلوب،إستسماح الآخرين، إنكار ذاتهم وهم نادرا ما يرفضون أمرا، ويتحدثون كما لو كانوا عاجزين عن أن يفعلوا شيئا من أجل أنفسهم ولأنفسهم،ولذلك فهم يحتاجون دائما إلى من يساندهم أو يؤيدهم، ويتجاهل المسترضون حقوقهم الخاصة، وحاجاتهم ومشاعرهم، وهم غير قادرين التعبير عما يريدونه بصفة مباشرة وحاسمة، وحتى عندما يعبرون عن أفكارهم أو مشاعرهم تجاه الآخرين فإنهم يتبعون أسلوبا يفيض بالاعتذار والأسف .يجعل الآخرين يزدرونهم بشدة.

كما يتميز أسلوب الاسترضاء هذا بان صاحبه لا يستطيع :أن يتخذ قرارا في مسألة معينة، أو أن يحسبا أو يتعقل أمرا .ومثال ذلك :أن الرئيس أو المشرف الذي يتميز بهذا الأسلوب لا يستطيع أن يجزم في أمر ما،ويجد صعوبة في ان يقول(لا) لمرؤوسيه خوفا من أن يؤدي مشاعرهم.

ج/الأسلوب العقلي:

الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب يعلقون أهمية قصوى على احتساب كل ما يفعلونه مع الآخرين معالجة تعقليه، ولهذا فإنه أسلوب يستلزم قدرة فائقة على أن يظهر الإنسان بمظهر الهدوء، والرصانة، والاتزان، فلا يسمح بمشاعرهم ان تخرج إلى حيز التعبير، وهو يعتقد بانه

من الأفضل أن تظل المشاعر والانفعالات كامنة بداخل الإنسان ما دام أنها يمكن أن تصرفه عن العمل الذي يقوم به او أنها قد ترتكبه لو أنه كشف عنها، ولذلك فالناس لو كانوا قدرين التعقل واستخدام عقولهم فقط لاختفت معظم المشاكل التي توجد حولنا،وهم–غالبا–ما يقيمون مسافة بينهم مبين الآخرين بحيث يتعسر توثيق الصلة بهم.

د/الأسلوب الملتوي والاحتكاري:

يقوم هذا الأسلوب على أساس من عدم الاندماج في المواقف المتبادلة بين الأشخاص أو المواقف الشخصية، ويشار إليه بهذه العبارة (ابتعد عن المواقف المهددة) والأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب يكونون كل أنواع الإستراتجيات للمحافظة على ذاتهم بعيدا عن أطراف الاتصال غير المريحة، ولكن عندما لا يتمكنون من التحاشي هذه الأطراف غير المريحة لهم، فإنهم يلجئون إلى الاستخدام أسلوب آخر للتعامل مع هؤلاء وهو أسلوب المناورات الملتوية أو أسلوب احتكار مشاعر الآخرين وعواطفهم واستغلالها وفي هذه الحالة الأخيرة تستخدم أساليب معينة، كالغضب أو التظاهر به، والإحراج، وإحساس الآخرين بالذنب كطريقة للإستلاء عليهم، ومثال ذلك : أن رئيس العمل قد يجبر مرؤوسيه على القيام، بأعمال إضافية بواسطة

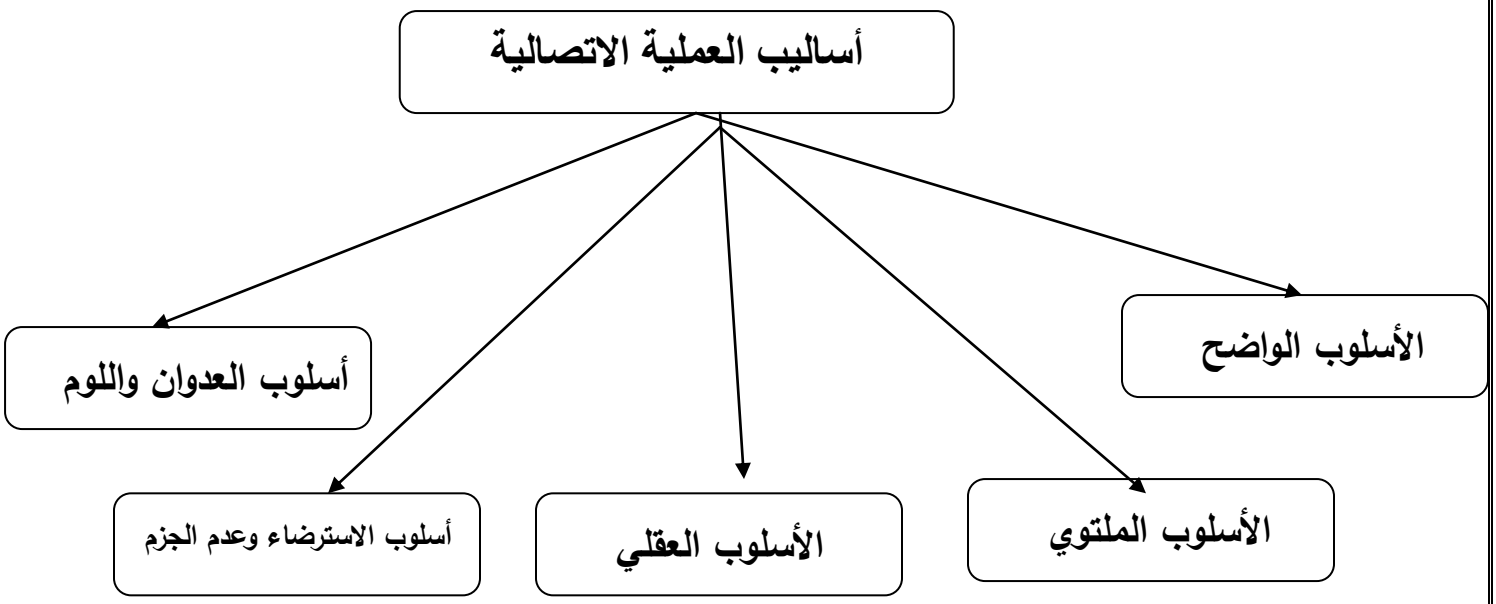
احتكار مشاعرهم الكامنة بالذنب فيقول لهم:"كيف يمكنهم أن تتركوني بمفردي بعد كل ما فعلته من أجلكم؟".

هـ/الأسلوب الواضح والمباشر:

يتميز الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب بقدرتهم على الإفصاح عن حقوقهم، والتعبير عن مشاعرهم وأفكارهم، وحاجاتهم بطريقة مباشرة وشريفة ومستقيمة .ولذلك تجيء نبرات أصواتهم وحركاتهم وتعبيرات نظراتهم ووقفاتهم ملائمة ومطابقة لما يقولونه،فضلا عن أن أفعالهم تضاهي أقوالهم، وهم قادرون إلى حد كبير على أن ينقدوا ما وعدو به ويكشف الأشخاص الذين يعتمدون على هذا الأسلوب عن عدم لجوئهم إلى تحقيق حرياتهم على حساب حرية الأخريين واستعدادهم الدائم للتفاوض والحوار وعقد الصلح، ويستطيع هؤلاء الأشخاص أن

يعبروا عن وجهات نظرهم الخاصة في المواقف المختلفة حتى وإن كانت تختلف عن وجهات نظر غيرهم، ولكنهم لا يكشفون في ذلك عن أية محاولة للسيطرة أو الاحتقار الآخرين ممن لا يشاركونهم وجهات نظرهم،ولذلك يعتمد هذا الأسلوب على مبدأ الاحترام،وتجاوز الاختلاف الأعمى او المخالفة المقصودة.

شكل :أساليب العملية الاتصالية



ثانيا/ أنواع الاتصال.الانساني(Communication Types)

يمكن تقسيم او تصنيف الاتصال الانساني من خلال عدة معايير فيما يلى اهمها:

1/التقسيم حسب المشاركين بالاتصال:

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

أ/ الاتصال الذاتي (Intrapersonal Communication) :

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا[1] بهدف تنظيم فهمه،وإدراكه لنفسه ولما يحيط به من أشخاص أو أشياء أو أحداث او مفاهيم[2]. 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.

---

[1] فضة عباسي فضمي، محمد الفاتح حمدي، **مدخل لعلوم الاتصال والاعلام ،الوسائل والنمادج والنظريات**،(عمان:دار اسامة للنشر والتوزيع،2017)،ص 18

[2] كمال الحاج،**نظريات الاعلام والاتصال**،(سوريا:منشورات الجامعة الافتراضية السورية،2020)،ص 6

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. [1]

ب/الاتصال الشخصي (Interpersonal Communication) :

هو الاتصال المباشر بين الأفراد، وهو يتصف بالمواجهة بين شخصين فقط،ويتميز بأنه مباشر لا انتقائي،يتلقي رجع الصدى بشكل فوري يتيح الفرصة لتعديل الرسالة بناء على مجريات العملية الاتصالية،كما يتبادل المرسل والمتلقي الأدوار[2].

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

---

[1] فضة عباسي فضمي، محمد الفاتح حمدي،**مرجع سابق** ،ص 18

[2] كمال الحاج،**مرجع سابق**، ص 6

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. [1]

ج/الاتصال الجمعي (Group Communication) :

يتماثل مع الاتصال الشخصي بين فردين،إلا أن عدد الأفراد الذين يجرون العملية الاتصالية أكثر من إتنين مثل الخطب التي يلقيها المترشح في الانتخابات في حشد جماهيري،او خطيب او واعظ ديني امام مجموعة من الافراد،او محاضرة في مركز ثقافي. [2]

---

[1] فضة عباسي فضمي، **مرجع سابق**،ص 18

[2] كمال الحاج،**مرجع سابق**،ص 6

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)[1].

د/ الاتصال الجماهيري (Mass Media Communication) :

وهو عملية اتصال اقوم بها جهات او افراد بهدف الوصول الى اكبر عدد من الافراد باستخدام وسائل الاتصال الجماهيري (وسائل الاعلام) مثل : الصحف،المجلات، الاداعة، التلفزيون، السنما،المسرح.

ويمتاز الاتصال الجماهيري باعتماده على تكنولوجيا حديثة كما انه عملية منظمة ومدروسة يشترك فيها فريق عمل،ويتيح الاتصال الجماهيري الوصول الى الاف

[1] فضة عباسي فضمي، محمد الفاتح حمدي، **مرجع سابق**،ص 18

وملايين الافراد في الوقت نفسه،إلا انه لا يتيح فرصة فورية لتعديل الرسالة الاتصالية. [1]

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.

5) الاتصال الثقافي (Intercultural Communication) :الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن

[1] كمال الحاج،**مرجع سابق**، ص 6

كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديقك فسيظن الغربيون أنكما من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في الملكة العربية السعودية ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما[1]

2/التقسيم حسب نمط الاتصال[2]:

أ/الاتصال اللفظي:هي تلك العملية الاتصالية التي تستخدم فيها اللغة المنطوقة او المكتوبة بمذكرات والتقارير والمؤتمرات والندوات

ب/الاتصال غير اللفظي:وهو ذلك الاتصال الذي يستخدم فيه لغة الاشارة و الحركة

---

[1]فضة عباسي فضمي، مرجع سابق،ص 18

[2]كمال الحاج،**مظريات الاعلام والاتصال**،(سوريا:منشورات الجامعة الافتراضية السورية،2020)ص ص 50-57

ج/التقسيم حسب درجة الرسمية:

أ/الاتصال الرسمي:هو اتصال يتم بين ادارات مختلفة في مؤسسة بالطرق الرسمية كالتعميمات،الخطابات،المذكرات

ب/الاتصال غير الرسمي:هو ذلك الاتصال الذي يجرى بين الافراد العاملين في إحدى المؤسسات خارج نطاق الاتصال الرسمي

3/التقسيم حسب جهة الاتصال: [1]

أ/الاتصال الافقي:هو اتصال يحصل بين فردين او أكثر على المستوى نفسه وظيفيا ومهنيا.مثلا:الاتصال بين العاملين في مؤسسة ما.

ب/ الاتصال النازل :هو الاتصال الذي من اعلى تنظيم في المؤسسة أو الشركة الى المرؤوسين لنقل الاوامر والتعليمات والمنشورات/وغالبا ما يتصف هذا الاتصال بأنه لا بحمل تغذية عكسية أو رجع الصدى

ج/الاتصال الصاعد:وهو الاتصال الذي الصادر من المرؤوسين الى رؤسائهم في العمل،ويتطلب هذا النوع تشجيعا من المدراء للمرؤوسين وبالعكس.

د/الاتصال الصاعد النازل:وهو اتصال في اتجاهين من المدراء والرؤساء الى المرؤوسين في المؤسسة وبالعكس.

---

[1]نفس المكان

المحاضرة السابعة :عناصر الاتصال ومكوناته

(Communication Elements and Components)

تمهيد:

من الأمور المهمة لفهم الاتصال أنه عملية مستمرة، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك. فهناك الكلمات والملابس والبيئة (المكان والجو النفسي) الذي يتم فيه الاتصال، وهذه مهمة بالنسبة للمرسل والمستقبل. كما أن عملية الاتصال تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث في الخطوة التالية. فالاتصال إذن عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة) حتى وإن كانت مجرد قراءة في صحيفة أو استماع إلى المذياع أو مشاهدة للتلفاز. كل حالة اتصال – مهما كانت فريدة – لا بد أن تشتمل على العناصر الآتية:**اولا**/المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول في الاتصال، **ثانيا**/ الرسالة، **ثالثا**/ التشويش على الرسالة، **رابعا**/المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال، **خامسا**/ القناة أو الوسيلة، **سادسا**/ رجع الصدى أو التغذية الراجعة ، **سابعا**/بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي[1]:

[1] فضة عباسي فضمي ،**مرجع سابق**،ص 18

اولا/ المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل(Sender) :

هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كإلقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظياً أو بإشارة منه. (و بهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال: يقرر المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر، ويرمّز المعنى في رسالة (يضع في كلمات أو إشارات تسمى رموزاً)، ويرسل الرسالة، ويتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة).

وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظّفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم. ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز (اللغة اللفظية وغير اللفظية) عن المتصلين الآخرين.

الترميز(Encoding) :حينما يقرر المرسل ما يريد من رسالته كمجرد نقل خبر أو أمر، أو إبراز تأثره بهذا الخبر أو نحو ذلك فإن عليه أن يضع المعنى المراد في شكل رموز (فيترجم المعنى بكلمات وأفكار وآراء وأصوات وتعبيرات جسدية) تؤلف جميعها الرسالة التي يرسلها إلى الطرف الآخر.

ثانيا/ الرسالة (Message) :

الرسالة هي: مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع والذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير .

وتشكل الرسالة في مجملها دافعاً يرسَل للطرف الآخر ليستثير عنده استجابة معينة بناءً على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها. وتتشكل الرسالة أيضاً بطبيعة التشويش الذي يحصل لها والبيئة التي تتم فيها. فإذا قال الأب لابنه: اذهب إلى حيث تريد وهو مقطِّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب، وهكذا. وبالمناسبة فإن كل رسالة فريدة في ذاتها. فالرسالة الواحدة إذا ما أعيد إرسالها مرة أخرى أو مرات فإنها ستتغير في كل مرة لأنه لا يمكن لأي رسالة أن يعاد إرسالها أو استقبالها بطريقة متطابقة على الإطلاق.

ثالثا/التشويش على الرسالة (Noise or Interference) :

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشا عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث

كرائحة إبطيه أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثة، أو ملابسه الأنيقة جداً، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

كما أن هناك مصدراً آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن التحدث بصوت منخفض جداً أو مرتفع جداً قد يحدث تشويشاً نفسياً بالغاً على المستمع. والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها.

رابعا/ الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة (Channel or Medium) :

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم.

ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبث الإذاعي والتلفازي والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.ويمكننا نقل رسائلنا واستقبالها من خلال الشم

واللمس والذوق. وقد نأخذ الحواس الخمس على أنها مسلمات متاحة لكل منا. ولكن يمكننا تخيل وضعنا لو كنا لا نستطيع شم رائحة العود الزكية ولا الطعام الشهي الذي يقدم لنا، أو لا نستطيع الإحساس بما يوفره لنا لمس الأشياء ومعرفة درجة نعومتها أو حرارتها ... إلخ.

خامسا/ المستقبل (Receiver) :

يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل – كما سبق التوضيح – قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة. وهنا لا بد من شرح معنى فك الرموز في الرسائل من قبل المستقبلين لها.

فك الترميز (Decoding) : سبقت الإشارة إلى أن الرسالة تتضمن رموزاً لفظية أو غير لفظية لاستثارة معينة لدى المستقبل، وبما أن الرسائل لا يمكن تفسيرها دائماً بطريقة واحدة لدى كل المستقبلين فإن كل مستقبل سيقوم بمعالجة الرسالة في ذهنه ويقارنها بالرسائل والتجارب السابقة ليكتشف ماذا تعنى له. وتبعاً لخلفية المستقبل وتجاربه فإن تلك الرموز إذا لم يصاحبها توافق مع خبرات المرسل أو صاحبه التحيز فإن تفسير الرسالة قد يأتي بغير النتائج المرغوبة.

سادسا/ رجع الصدى أو التغذية الراجعة (Feedback) :

رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه.

إن رجع الصدى عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرةً على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

سابعا/بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه (Communicational Environment and Context):

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.

ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

كما أن السياق الذي يتم فيه الاتصال (هل اتصالنا بالآخرين رسمي أو عادي، هل هو ثنائي أو في مجموعة صغيرة أو كبيرة ... إلخ) يتطلب منا تحديد ما نقول وما نفعل. فالحديث مع الوالدين يختلف عن الحديث والاتصال مع الزملاء أو مع الغرباء، ... وهكذا.

وفي عملية الاتصال لا يمكن النظر إلى التفاعل من المنظار الذي يقول إن عملية الارسال أو النقل تسير في اتجاه واحد، وذلك لكون التفاعل يقصد به تبادل التأثيرات أو مجالات الاهتمام المشتركة للقائم بالاتصال بالنسبة لما هو موضوع التفاعل. أضف إلى ذلك أن الرسالة التي يؤديها أو يرسلها تعتبر إحدى المتغيرات التي تربط بين القائمين بعملية الإرسال والاتصال. ومن المتغيرات الأخرى التي تؤثر في عملية الاتصال يعتبر الظرف أو المضمون الذي يتم فيه الاتصال من أهم هذه المتغيرات؛ لأن المضمون الاجتماعي هو من الجوانب الأساسية والمؤثرة في عملية التفاعل.

لذا ومن هذا المنطلق نقول إن عملية التفاعل الإنساني لا تحدث من فراغ، والقيام بعملية الاتصال يعني محاولة خلق وإيجاد أشياء مشتركة بين فردين على الأقل. **وهذا يعني أن هناك ثلاثة عناصر للاتصال هي:**

1. المصدر: هو الذي يقوم بالاتصال ومن الممكن أن يكون فردا أو جماعة.

2. الرسالة: هي المفهوم الذي ينقل من المصدر.

3. المستقبل: هو فرد أو جماعة تتجه أو توجه إليه الرسالة.

ولكن وبما أن الاتصال يعتبر حقيقة اجتماعية التي تعبر في مضمونها عن تفاعل بين طرفين، هذا يعني أنه عندما نقوم بتحليل هذه العملية نصل إلى حقيقة تقول إن العملية الاتصالية تضم **خمسة عناصر أساسية هي:**

1. المصدر القائم بالاتصال المباشر أو المرسل.

2. القيام بصياغة الفكرة في رموز مناسبة.

3. قيام المستقبل بفك الرموز وفهمها.

4. استجابة المستقبل.

5. ردود الفعل أو الأصداء الراجعة من المستقبل إلى المرسل والتي على أساسها يقوم المرسل بالإعداد لعملية الاتصال الإعداد المناسب.

نستنتج مما ذكر أن هذه العملية تتكون من خمسة عناصر أو جوانب مترابطة متكاملة، متداخلة فيما بينها ولا يمكن أن يتم أو يحدث الاتصال دون وجود جميعها، ومن الممكن أن تنهار هذه العملية الاتصالية إذا لم نأخذ كل واحدة منها بالحسبان

ونعطيها الاهتمام الكافي.ولقد عبر هارولد لاسويل.. عن هذه الجوانب المختلفة في عبارته المشهورة: **(من يقول ماذا، كيف، ولمن، وبأي تأثير)**

المحور الثاني :

اهم نماذج ونظريات علم الاتصال

تمهيد:

تناولنا خلال **المحور الاول** من هذه المحاضرات رؤية الباحثين لتعريفات الاتصال، ووظائفه وأنماطه ومستوياته ومكوناته والتي كانت نتيجة للبحوث والدراسات العلمية التي اجريت في هذا الميدان, والتي لم تقتصر على بيان عناصر الاتصال وإنما تعدى ذلك الى توضيح وتفسير علاقاتها المتشعبة بغيرها من الظواهر الاجتماعية الاخرى.وقد قدمت نتائج هذه البحوث اطارا معرفياً كبيرا اجتهد الكثير من الباحثين في صياغته في نماذج ونظريات تنظم عرض هذه المعرفة في مجالات الاتصال المختلفة , وقبل التطرق الى مفهوم نظريات الاتصال لابد هنا من الاشارة الى مفهومي النموذج والنظرية وبيان العلاقة بينهما.

المحاضرة الثامنة:تعريف النموذج المعرفي واهم وظائفه

اولا/تعريف النموذج المعرفي[1]:

يعرف النموذج بأنه :" **محاوله لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تصنع حدثا او نظاما معينا في شكل رمزي،فالنماذج هي ادوات ثقافيه تساعدنا على فهم أي ظاهرة او نظام وإدراك العلاقات والصلات بين العناصر الاساسية في تلك الظاهرة او ذلك النظام**".

والنموذج ايضا هو :" **بناء شكلي او صوري او رياضي،للعلاقة بين العناصر والمتغيرات التي نقوم بدراستها , وذلك للاسهام في تبسيط المعرفة وتنظيمها وشرح الظواهر العلمية ومساعدة الباحثين على التفسير والتوقع**".

كما يعرف النموذج بأنه :" **اداة تصورية يوفر اطارا للافتراضات تتحدد في نطاق المتغيرات الهامة**"

والنماذج المثالية او الاساسية تنطوي على خطوات متتابعة تقوم على تصور الظروف التي استمدت منها او قامت على اساسها ويبحث النموذج في تحديد العناصر الاساسية لأي بناء او عملية،والعلاقة بين هذه العناصر،او هو اعادة تقديم

---

[1] محمد فياض حسن، **كتاب نظريات الاتصال**،(كلية المستقبل الجامعة:كلية الاعلام)،في موقع: **https://almerja.com/reading.php?idm=54029**

هذا البناء ليكون دليلا لتحليل العناصر والعلاقات بينها.ويمكن تقديم النماذج في اشكال عديدة تحقق الهدف النهائي وهو تبسيط المعلومات الخاصة بالظاهرة او النظام ومنها النماذج اللفظية او الاحصائية او الرسوم او الصور او المجسمات او غيرها.

ثانيا/تصنيف النماذج المعرفية[1]:

يمكن ان تصنف النماذج بشكل عام تحت فئتين رئيسيتين هما:

1/النماذج البنائية :

التي تظهر الخصائص الرسمية للحدث او الشيء، اي المكونات وعدد وحجم وترتيب الاجزاء المنفصلة للنظام او الظاهرة التي نصفها.

2/النماذج الوظيفية:

التي تحاول ان تقدم صورة طبق الاصل للأسلوب الذي يعمل بمقتضاه النظام،وهي نماذج تشرح طبيعة القوى او المتغيرات التي تؤثر على النظام او الظاهرة.

يطرح **سيفرين** المعايير الاتية لتقييم النموذج وتحديد صلاحيته لتحقيق وظائفه:

[1]نفس المكان

*مدى امكانية تعميم النموذج عن طريق كفاية بياناته التي تحقق الهدف من صياغته

*مدى فائدة النموذج وإمكانية المساعدة على التفسير والتوجيه واكتشاف علاقات او حقائق او طرق جديدة.

*مدى اهمية النموذج في ميدان البحث وقدرته في المساعدة على التنبؤ واتفاقه مع مرحلة التطور في هذا الميدان.

*مدى دقة المقاييس التي يمكن تطويرها من خلال النموذج.

ثالثا/وظائف النماذج

1/الوظيفة التنظيمية:

النموذج هو محاولة لإعادة خلق العلاقات التي يفترض وجودها بين الاشياء او القوى التي ندرسها،وذلك في شكل مادي او رمزي ،ولا يستطيع الفرد بسهولة ان يصف عملية الاتصال التي تتغير باستمرار ولكن النموذج بتجميده للعملية يوفر اطارا يسمح للدارس بعزل المتغيرات الهامة ووصف دورها في العملية كلها كذلك فانه يساعد على اعادة بناء او تشييد الحدث او الظاهرة وتحديد عناصرها.

من مزايا النماذج اذن،اعادة تقديم الخصائص الرئيسة للنظام الذي نخضعه للملاحظة , فبإمكاننا عن طريق النماذج ان نضع عددا كبيرا من المتغيرات في تكوين واضح وربط تأثيرات تلك المتغيرات ببعضها البعض بطرق شديدة

التعقيد،ومحاولة استنتاج طبيعة التفاعل بينها،مما يضمن عدم تجزئة الاحداث التي يتم دراستها فضلا عن ذلك يمكن ان نشير الى الميزة التوضيحية للنموذج فمصمم النموذج يضطر لتحديد المتغيرات وربطها ببعضها بدقة،قد يستحيل على الكاتب ان يحققه بسبب مستلزمات اساليب الكتابة الفعالة , فالاشكال الهندسية او الرسوم البيانية او الوصفات قادرة على ان تنقل الجوانب السيكولوجية التصورية للظواهر بسرعة وسهولة وبشفافية كبيرة.

ويمكننا ان نقول بشكل عام ان اول هدف للنموذج هو فهم الاحداث والعلاقات بينها وذلك عن طريق تنظيم المعلومات المتوافرة , فالنماذج العلمية تساعد على فهم النظم والأحداث المعقدة , وتوفر اطارا نستطيع من خلاله ان نجرى التجارب كذلك فإنها تساعدنا على رؤية العلاقات الجديدة.

2/الوظيفية التطويرية :

يساعد النماذج على تطوير الابحاث العلمية في مجال علم الاتصال كونه من العلوم الحديثة , فالنماذج تجعل نظريات الاتصال ابسط وأسهل في الفهم.ولنموذج يصور او يقدم افكار الشخص الذي قام ببنائه عما يعتقد انها المتغيرات الهامة في العملية في شكل يمكن القارى من تحليل الاسلوب الذي تعمل بمقتضاه تلك المتغيرات كذلك يوضح النموذج للباحث أي متغير من تلك المتغيرات يمكن تجاهله،ويمكن تصوير مهمة تشجيع القيام بأبحاث اضافية في نموذج لفظي مصور

3/ وظيفة التنبؤ :

هناك علاقة قوية بين الفهم والتنبؤ , فالتنبؤ مبني على الفهم كما ان الفهم هو نقطة البداية التي ننفذ منها الى المجهول،وذلك لأننا بعد ان نفهم ظاهرة ما فهما مبدئيا،أي بعد ان نتصور وجود علاقة وظيفية بينها وبين احداث او مكونات معينة , فإننا سنحاول ان نستفيد من النتائج التي حصلنا عليه،أي نستنتج من العلاقة الوظيفية التي اكتشفناها نتائج اخرى،ونحاول ان نطبق التعميم الذي وصلنا اليه على مواقف جزئية اخرى غير تلك التي اكتشفناها كي يتم الاستفادة من التنبؤ , فهو مبني على تطبيق القاعدة . او بمعنى اخر تصور النتائج التي يمكن ان تترتب على استخدامنا للمعلومات التي توصلنا اليها في مواقف جديدة , وان هذا التنبؤ سيساعد من ناحية اخرى على زيادة الفهم بلا شك لان التنبؤ سيصبح جزءا من خطة التحقق التي نختبر بها صحة معلوماتنا،فإذا ثبتت صحة تنبؤاتنا فان معنى ذلك ان المعلومات التي اقمنا التنبؤ على اساسها معلومات صحيحة فنحن عندما نتنبأ نقيم في الواقع علاقات جديدة ليس من السهل التحقق من وجودها فعلا بناء على معلوماتنا الماضية وحدها.

4/وظيفة التحكم:

وبعد الفهم والتنظيم والتنبؤ نصل الى الهدف الاخير من اهداف اقامة النماذج وهو التحكم فعن طريق تطوير المعرفة سيعمل الانسان على السيطرة على الظواهر

اذ يستخدمها في صالحه . والأهداف الثلاث الاولى تخدم الهدف الاخير لان التحكم معناه معالجة الظروف التي تحدد حدوث الظاهرة بشكل يحقق لنا الوصول الى هدف معين , وتزداد قدرتنا على التحكم كلما ازدادت قدرتنا على التنبؤ فضلا عن ان قدر تحكمنا في الظواهر هو في الوقت ذاته اختبار لمدى صحة تنبؤاتنا وقدرتنا على فهم الظاهرة،والتحكم في الظاهرة لن يتحقق بأي شكل من الاشكال ما لم نكن قد سيطرنا على الظروف او المتغيرات التي تحدد حدوث الظاهرة وخلاصة القول ان العلاقة بين التحكم والفهم هي علاقة وثيقة كذلك فان العلاقة بين التحكم والتنبؤ هي علاقة حتمية فلكي يتحقق أي تنبؤ مهما كان بسيطا يجب ان نتحكم في الظروف التي تحدد الظاهرة التي نتنبأ بها.

تلك هي الاهداف الرئيسة للنماذج ويمكن ان نقول ان المهتمين بالاتصال يحاولون ان يصمموا نماذج تتضمن المكونات الرئيسة لعملية الاتصال والعلاقة بين تلك المكونات او التفاعل بينها،وقد رفض واضعو نظريات الاتصال المبدأ الذي يقول ان الطبيعة مكونة من احداث او مكونات منفصلة عن احداث او مكونات اخرى بل ادركوا ان كل ظاهرة او نتيجة تسببها مؤثرات او المتغيرات متعددة،بعضها ظاهر وواضح والبعض الاخر ما زلنا نجهله فالعناصر او المكونات مرتبطة يبعضها البعض ومن هذا المفهوم يمكن القول ان جميع عوامل او مكونات الاتصال تتفاعل ويصعب الفصل بينها.

لقد احتلت النماذج مكانا هاما وبارزا في العلوم الاجتماعية لما تحققه من وظائف متعددة ولذا اتجه الباحثون في مجال الاتصال لعرض النظريات والتعميمات عبر النماذج التي تعمل على تبسيط المعرفة وتسهيل ادراكها بالنسبة للقارئ. ولكن مهما كانت دقة النموذج وصحته فانه يؤخذ عليه انه يعرض او يقدم عملية الاتصال في الحالة الساكنة ،اي انه حتى في النماذج الوظيفية لا تجسد حركة العناصر وتفاعلاتها مع بعضها , فلا تعدو إلا ان تكون مجرد شكل او صورة تحتاج الى مزيد من الشرح والتفسير لتجسيد العلاقات بين المتغيرات وحركتها وترتيب اهميتها لتجنب اغفال اي من العناصر او المتغيرات او اغفال تأكيد اهميتها.

لذلك فإننا يجب ان نراعى عند قراءتنا لنماذج الاتصال الاعتبارات التالية:

*ان كل نموذج يمثل فكرة مستقلة (نظرية او مبدأ) تتأثر بالدرجة الاولى باتجاه البحث والدراسة،ولا يشترط في النموذج ان يكون جامعا مانعا لشرح عملية الاتصال بكل ابعادها وعلاقاتها.

*تعكس النماذج في علاقاتها ببعضها تطور النظرية في هذا المجال،فغالبا ما نجد النموذج وقد تم بناؤه استكمالا لنموذج سابق راى فيه الباحث عدم كفايته او جوانب ضعف او قصور في تقديمه.

*وإذا كان هناك اتفاق في معظم النماذج على تحديد العناصر وعلاقتها ببعضها البعض واتجاه حركة هذه العلاقات إلا انه في مجال دراسة اتجاهات التأثير يفضل عدم الاكتفاء بنموذج واحد بل من الافضل دراسة النماذج في اطار متكامل.

*اذا كانت النماذج الخاصة بعملية الاتصال من منظور علم النفس او علوم اللغة تهتم بالدرجة الاولى بالاتصال المواجهي او اتصال الجماعات الصغيرة ،وكذلك النماذج التي يقدمها علماء الاتصال بالجماهير تهتم بوسائل الاعلام وجماهير المتلقين بالدرجة الاولى،فليس هناك ما يمنع من استخدام النماذج الاولى كقاعدة اولية لبناء نماذج الاتصال في عملية الاتصال بالجماهير والإعلام،وهذا ما عكسه تطور عرض هذه النماذج عبر منظور الاتصال بالجماهير والإعلام الذي لا يعمل بمعزل عن اسهامات العلوم الاجتماعية الاخرى في مجالات الاتصال.

ويعد **النموذج الخطي** هو النموذج الاول في ايضاح عناصر الاتصال والعلاقة بين هذه العناصر وبعضها،وهو الذي يعتمد عليه كثير من الباحثين في شرح عناصر الاتصال في اطار المفهوم اللغوي لكلمة اتصال،او في محاولة لتبسيط عرض هذه العناصر اذ تهتم بالدرجة الاولى باتجاه حركة العلاقات من المرسل الى المستقبل او الهدف من عملية الاتصال مع التركيز على الدور الذي يقوم به كل من المرسل والمستقبل في عمليات الترميز او الادراك او تخزين المعلومات وتصنيفها بالنسبة للمستقبل،وعلى الرغم من ان استخدام هذا النموذج وتوظيفه في بعض المواقف الاتصالية يعتبر محدودا وارتبط بمرحلة النشأة في علوم الاتصال إلا انه

كثيرا ما يشار الى استخدامه في مجالات او مواقف اتصالية عديدة مثل بعض مواقف

الاتصال الاداري او التنظيمي او التعليمي وكذلك الاتصال عبر وسائل الاتصال الجماهيري في مجالات عديدة .ولا تقف عناصر هذا النموذج عند حدود العناصر الاربعة التقليدية بل يتعرض بالشرح و الايضاح الى العمليات العقلية التي تسبق عملية الارسال (عند المرسل) مثل اختيار المعاني المعبرة عن الفكرة ووضع هذه المعاني في رموز ثم الارسال،وكذلك العمليات العقلية التي تلي الاستقبال مثل الاستجابة او الفعل وفهم وتخزين المعلومات لاستعادتها مستقبلا ووضعها في اطارها المعرفي وذلك بالنسبة للمستقبل.

في احوال كثيرة يشار الى هذا النوع من نماذج الاتصال في اطار تصنيف النماذج الى نماذج **خطية** ونماذج **دائرية**،والنماذج الدائرية التي تركز على التفاعل بين عناصر الاتصال وتهتم بعناصر اخرى مضافة الى التغذية المرتدة مثل الادراك والتفسير وتبني الاراء او وجهات النظر عن طريق العملية الاتصالية المستمرة والمتطورة. وهو ما سوف نشير اليه في عرضنا لنماذج الاتصال وما تتميز به من اضافات للمفاهيم العلمية وكذلك اشارتها الى اتجاهات التأثير بشكل مباشر او غير مباشر.

المحاضرة التاسعة:مراحل تطور النماذج المعرفية في علم الاتصال وأهمها

تمهيد

عملت نماذج الاتصال على الاستفادة من العلوم الإنسانية كالاجتماع والنفس والفيزياء واستفادة منها علوم الأحياء والطب والهندسة،وهذه النماذج يمكن تتبع تطورها عبر ثلاث مراحل أساسية هي[1]:

اولا/المرحلة الأولى:

تسمي مرحلة التركيز على القائم بالاتصال او المرسل او مرحلة الفعل،وهي تمثل تركيز المرسل على المستقبل وامتدت من عام **1890** إلى أوائل الخمسينات،وهي تسعي إلى إقناع المتلقي والتركيز على الاتصال الشخصي،وتتمثل أساسا باسطو وأفلاطون وفن البلاغة،وطرح **هارولد لازويل** نموذجه القائل : من ؟ ماذا؟ بأي وسيلة قال؟ ولمن قال؟وبأي تأثير؟ وأضاف عليها **برادوك** انه تحت أية ظروف ومن اجل أية أغراض وبأي تأثير؟

وهي تسمي النماذج الخطية للاتصال ومن اهم نماذجها نموذج **شانون وويفر** عام **1949** ويسمي النظرية الرياضية للاتصال وينتقد هذا النموذج انه يأخذ شكل الخط وعدم اخذه للغة الجسد ورجع الصدي وصناعة المعنى وهو لا يراعي سياق

[1] عبد الرحيم درويش،**مقدمة الى علم الاتصال**،(مصر:مكتبة نانسي دمياط) ،2005، ص ص 15-16

الاتصال او التوقيت وبان الاتصال عملية لا تتجمد ولا يأخذ بتبادل الادوار ما بين المرسل والمستقبل

تطور هذا النموذج من قبل المفكر **دالفور**،الذي اشار به الى وجود الضوضاء والتشويش وانه قد يكون متواجدا بكافة مراحل العملية الاتصالية.جاء **واسلى** و **ماكلين واكدوا** على ان النموذج **شانون** ينطبق على الاتصالات السلكية وقاما بتطوير نماذج لشرح الاتصال في سياقات مختلفة تتراوح مابين الاتصال الشخصي وجها لوجه والاتصال الجماهيري،واخدو بعين الاعتبار مجموعة من الميكنزمات كرجع الصدى وحارس البوابة وبعض سمات من علم النفس ونظرية التعلم القائلة باستجابة المستقبل للمثير وتعلمه وتكرارها والإحساس بالرضا كالمكافأة

نموذج **ديفد برلو** تأثر نموذجه بنموذج ارسطو وعلم معاني اللغة ونظرية التعلم السابقة الذكر،واهتم بمهارات الاتصال واتجاهات كل من المصدر والمتلقي وبمستوى المعرفة والنظم الاجتماعية والثقافية،واهتم بالحواس الخمسة وهو نموذج خطي.

نموذج **نيوكوم** قدم هذا النموذج عام 1953 كتطور لنموذج **هايدر** وهو تمثيل بسيط لديناميكية للعلاقات الاتصالية مابين فردين،وأشار الى تغيير الافكار وتكوين الرأى العام و الدعاية وتوافق الاتجاهات وتوازنها ومقاومتها لكل تغيير،وأكد على المعرفة الداخلية للفرد.وهذا اشبه بنظرية التنافر المعرفي التي قال بها عالم النفس فستنجر وهي ان المعلومات الجديدة قد تخلق نوعا من عدم الاتساق وهذا قد يخلق

عدم الراحة النفسية،بالتالى يسعى الفرد الى البحث عن معلومات تؤيد قراراته واختياراته.

تانيا/المرحلة الثانية:

وهي تسمي بمرحلة تفاعلية الاتصال،اذ اصبح الاهتمام بالعملية الاتصالية من نواحي عديدة كالسيطرة والتحكم ورجع الصدى،وأخذ عامل الوقت وتبادل الادوار ما بين المرسل والمستقبل .

من رواد هذه المرحلة **ولبر شرام** الذي اشار بالإضافة الى ما سبق الى رموز العملية الاتصالية بالرسالة وفل الرموز اى المعاني الخاصة بالرسائل ودور الفكر و المعتقد للمستقبل في التفسير.وكذلك دور التجربة المشتركة للطرفين في العملية الاتصالية وهي عملية تفاعلية.

ثالثا/المرحلة الثالثة:

تسمي مرحلة تبادل الادوار بين المرسل والمستقبل باستمرار وطوال الوقت وان هناك تزامن في الاستجابات في الوقت ذاته بين الطرفين وإثناء تبادل الادوار وكذلك عملية الادراك تبادلية ويتم خلق المعاني وإيجاد العلاقات ويتم الاهتمام بأنماط السلوك منه خرج تعريف مكتب تقبيم التكنولوجيا الامريكي للاتصال بأنه :" **عملية**

تفاعلية يتم فيها تشكيل الرسائل وتفسيرها وتبادلها"،وهذا التعريف يفصل الاتصال الى ثلاثة عمليات متميزة وهي:

* تكوين الرسائل

*تفسير الرسائل

* تبادل الرسائل

وهو يركز على الاعتمادات المتبادلة.الفرق بين المرحلة الثانية والثالثة نجد ان الثانية تهتم برجع الصدي وبتوضيح الطبيعة الدائرة للاتصال.اما المرحلة الثالثة فترتكز على تبادل الادوار وهو تبادل مستمر.و هناك العديد من النماذج من المرحلة الثالثة منها:

1/ **نماذج واتز لاوك** و **بيغفن** و **جاكسون** :عام *1967* ،وهم يقدمون نظرة عامة للاتصال مستندين على الطب النفسي وان الاتصال عملية تشمل اعطاء وأحد الرسائل بين الافراد ،اى الاتصال نشاط تراكمي مستمر بين الافراد كمرسلين ومتلقين بنفس الوقت .في هذه المرحلة ظهر الاهتمام بما وراء الرسائل والقنوات و المعاني والسلوكيات

2/**نموذج دانس الحلزوني او اللولبي**:ظهر هذا النموذج عام **1967** وهو يوجه الى الاتصال يتحرك الى الامام وهو لا يصور عملية الاتصال وانما ديناميكية

الاتصال،والنموذج الحلزوني يصف كيف تتغير الجوانب المختلفة لعملية الاتصال طوال الوقت وان احتمالية اتساع العملية وارد

3/ نموذج التوجه المشترك:قدمه ماك**ل**يود و **تشامي** عام **1973** ويتحدث عن الاهتمامات الاجتماعية ويركز على الاتصال الشخصي او الاتصال بين الجماعات او الاتصال التفاعلى.ويتحدث بان العملية الاتصالية تحدث بين ثلاثة عناصر في الوقت الواحد وهي:الصفوة،ووسائل الاتصال ،والجماهير العامة.ويمكن تصنيف هذا النموذج في مجال العلاقات العامة ووكالات العلاقات العامة،وهي تقوم بدور وسائل الاتصال والعملاء يأخذون دور الصفوة.

4/ **نموذج التقارب** :ظهر هذا النموذج عام **1981** وقد قدم من طرف **روجرز** و **كينيد** على اساس ان المشاركون في العملية الاتصالية يقومون بتبادل المعلومات للوصول الى الفهم المشترك .والنموذج يشير الى وجود الفهم المتبادل و الاجماع والعلاقات داخل الشبكات والتى تترابط معا بسبب تدفق المعلومات ويمدنا برجع صدى مستمر بين المشاركين في العملية الاتصالية .

من كل ماسبق نجد لن هذه النماذج هي هامة رغم وجود بعض الانتقادات التى وجهت لها فهي توضح مراحل التفكير العلمي السائد في كل مرحلة،وان هناك جوانب كثيرة لا تزال بحاجة الى البحث وعليه فنماذج الاتصال ستعرف تطورا مستمرا لمواكبة التطورات الحاصلة في وسائل الاتصال والعملية الاتصالية.

المحاضرة العاشرة: نظريات الاتصال:

تمهيد:

قبل أن نتطرق إلى أبرز نظريات الاتصال،لابد أن نعرج على جملة من المفاهيم على رأسها تعريف النظرية العلمية تم النظرية الاتصالية،عليه فهذه المحاضرة عبارة عن مدخل مفاهيمي للطالب التي ستمكنه من فهم و إستعاب نظريات الاتصال

اولا/ تعريف النظرية العلمية

يعرف كل من Bryant and Thompson النظرية بانها:" تفسيرات منظمة وتنبؤات تتعلق بالظواهر المختلفة , كما انها مجموعة من التعميمات المنظمة والمنطقية التي تفسر بعض الظواهر المعروفة من خلال الربط بين جوانبها ومتغيرات باستخدام مصطلحات تضع قواعد واسس يوجد بينها اتساق داخلي ".

كما تعرف بانها :" تعميمات حول الكيفية التي يفكر بها الافراد، وانها تقدم لنا فهماً جيداً للعلاقة بين الاشياء والاحداث المختلفة , اي انها بناء معرفي يجمع خلاصة ما توصلت اليه البحوث العلمية كذلك فانها تصف وتشرح وتفسر العلاقة بين الاشياء ".

ثانيا اهم نظريات الاتصال

تعددت النظريات التى وضعت في حقل الاتصال وسوف نتطرق من خلال جملة من المحاضرات الى اهمها:

اولا/نظريات التأثير:

هناك عدة نظريات تفسر تأثير وسائل الاتصال الجماهيري ومجمل هذه النظريات تؤكد على ان لوسائل الاتصال تأثيرا في المجتمع ولكنها تختلف فيما بينها في بيان كم ونوع ذلك التأثير ومن هذه النظريات

1/نظرية التأثير المباشر(الرصاصة السحرية):

ظهرت هذه النظرية في اثناء الحرب العالمية الأولى على يد **هارولد لاسويل** وتفترض أن لوسائل الاتصال تأثيرا مباشرا وقويا على المتلقي , واهم افتراضات التي قامت عليها هذه النظرية هي:

ا/ إن وسائل الإعلام تقدم رسائلها إلى افراد المجتمع الجماهيري الذين يدركون تلك الرسائل بشكل متقارب.

ب/ أن هذه الرسائل تقدم مؤثرات او منبهات تؤثر في مشاعر وعواطف الافراد وتقودهم إلى الاستجابة بشكل مماثل.

ج/ أن تأثيرات وسائل الاتصال قوية ومتماثلة ومباشرة ويرجع ذلك إلى ضعف وسائل الضبط الاجتماعي مثل التقاليد والعادات المشتركة.

د/.إن الفرد يتلقى معلوماته بشكل فردي من وسائل الإعلام وبدون وسيط وان رد الفعل فردي لا يعتمد على تأثير المتلقين على بعضهم.

وبعد الحرب العالمية الثانية نشطت هذه النظرية وكان الحماس شديدا لتحليل الدعاية مما قاد إلى ظهور أسطورة رجل الدعاية وقدرته في استخدام وسائل الإعلام كأداة للتأثير والسيطرة على مواقف البشر وأفكارهم وسلوكهم , وكتب هارولد لاسويل عن تكتيكات الدعاية في الحرب العالمية الأولى :" إن ما تم تحقيقه بالعنف والقهر فانه يمكن تحقيقه الان عن طريق الجدل والنقاش". ,وكان للدعاية النازية دورها في تأكيد هذه النظرية بعد إحساس الألمان بهزيمتهم إمام الحلفاء إذ شعروا إن الحلفاء قد كسبوا الحرب حقيقة عبر الدعاية , وفي عام 1937 تأسس معهد لتحليل الدعاية في الولايات المتحدة كرد فعل لخطر الدعاية النازية.

ان هذه النظرية اعطت للإعلامي قوة كبيرة في التأثير فهي تشبه من يطلق الرصاصة ليصيب بها ضحيته. وهذه النظرية تنظر إلى اف ا رد الجمهور باعتبارهم سلبيين في تعرضهم للوسائل وفي تعاملهم مع المضمون , ولهم الاستعداد لتقبل الافكار والمعاني بمجرد وصولها اليهم .وان رسائل الاتصال هي تنبيهات تحرك اف ا رد الجمهور وهم على استعداد للاستجابة لها , ولم تلتفت المصادر الاتصالية ولاسيما اجهزة الدعاية الى استقبال التغذية المرتدة اذ كانت تلك المصادر تركز على وضع الرسائل وبثها دون تفحص للنتائج على اساس ان الرسائل لابد لها ان تحدث تأثيرا.

فيما بعد بدأت حركة بحث علمي اثبتت ان تأثير الاتصال ليس مباشرا وبذلك اهتزت هذه النظرية ولم تصمد أمام الدراسات الميدانية مما فسح المجال لظهور نظرية التأثير المحدد.

المحاضرة الثانية عشر :نظرية التأثير المحدود:

ظهرت هذه النظرية عام 1941 من قبل **لازرسفيلد** عندما أجرى دراسة على سلوك الناخبين أظهرت إن القليل منهم قد تأثروا بوسائل الاتصال الجماهيري , كذلك أوضحت هذه الدارسة إنه ليس هناك أدلة كافية على إن الناس غيروا اتجاهاتهم تأثرا بالرسائل الإعلامية , وكان من نتائج هذه الدراسة التوصل إلى فكرة نظرية(انتقال المعلومات على مرحلتين)أي إن المعلومات تنتقل إلى قادة الرأى من وسائل الإعلام ومن ثم إلى الآخرين.

وترى هذه النظرية إن الأفراد يستجيبون بشكل مختلف للمثير أو المنبه وفق مكوناتهم النفسية واتجاهاتهم الفكرية وحاجاتهم وان قوة وسائل الإعلام وتأثيرها يجب إن ينظر إليها دوما عبر العمليات الانتقائية وهي عوامل وسيطة ومساعدة في التأثير وليست الوحيدة فيه وقد تحد من تأثير عملية الاتصال , وتتمثل تلك العوامل في الاتي-:

أ/ **التعرض الانتقائي** : ويتمثل بانتقاء الناس لما يقرؤونه أو يسمعون أو يشاهدون ويميل البعض للتعرض بما يتوافق مع أفكارهم واهتماماتهم ويتجنبون المواد التي لايتعاطفون معها.

ب/ **التصور والتفسير الانتقائي** :يتمثل بتصور الناس وتفسيرهم للرسائل الإعلامية وفقا لذاتهم ومصالحهم فالرسالة الإعلامية محكومة بما يريد إن يتصوره أو يدركه الجمهور.

ج/ **التذكر الانتقائي** :يرتبط بالعملية السابقة فالمرء يتذكر ما يتصوره أو يحب تصوره أكثر من تذكره ما لايرغب فيه أو لايحبه

3/نظرية التأثير المعتدل:

برز في اواخر الستينات وفي السبعينات نظريات جديدة لدراسة اثار وسائل الاتصال وتتفق هذه االنظريات التي أصطلح على تسميتها بنظريات التاثير المعتدل لوسائل الاتصال بانها تفاعلية تضع جميع العناصر والظروف المتصلة بالعملية الاتصالية في الاعتبار , وترى ان وسائل الاتصال عبارة عن نظم اجتماعية ذات طبيعة بنائية تتفاعل مع النظم الاخرى في المجتمع , وتراعي الخصائص النفسية والاجتماعية لاعضاء الجمهور وتنطلق هذه النظريات من **الافتراضات** التالية:

أ/ان نظريات التأثير المحدود لوسائل الاتصال مثل نظرية تدفق الاتصال على مرحلتين , ونظرية انتشار المبتكارات قد قللت من تأثيرات وسائل الاعلام, كذلك فان نظريات التأثير القوي مثل نظرية **ليرنر** ونظرية **ماكلوهان** قد ضاعفت بشكل مبالغ من تاثيرات وسائل الاعلام على الافراد ولذلك تفترض نظرية التأثير المعتدل ان وسائل الاتصال في ظل ظروف معينة تتنوع تأثيراته بين القوة والضعف.

ب/ ان النظريات الاخرى درست تأثيرات وسائل الاتصال في مجالات المواقف و الاراء , في حين لو نظرنا الى تأثيراتها على متغيرات اخرى سنجد لها تأثيراتها اكبر

ت / ان النظريات السابقة ركزت على تأثيراتها قصيرة الامد , في حين تراعى نظريات التأثير المعتدل تأثيراتها بعيدة الامد لوسائل الاعلام.

ومن النظريات التأثير المعتدل نظرية ترتيب الاولويات ونظرية الغرس الثقافي ونظرية الاعتماد على وسائل الاعلام

4/نظرية التأثير الفعال

تفترض هذه النظرية ان لوسائل الاتصال الجماهيري قوة كبيرة في احداث التاثير عند استخدامها بطرق منظمة ومحكمة , وترى هذه النظرية ان النظريات السابقة قد قللت من شان الوسائل في احداث التأثير. ووضعت هذه النظرية في الاعتبار صعوبات دراسة التاثير والوصول الى نتائج دقيقة في قياسه. وترى هذه النظرية لوسائل الاتصال الجماهيري قوة كبيرة في احداث التاثير وهي لا تغفل فعل العوامل الوسيطة

وتركز هذه النظرية ان لوسائل الاتصال الجماهيري تاتيرا كبيرا اذا ما احسن استثمار فاعلية تلك الوسائل و اذا ما تم التخفيف من قوة العوامل الوسيطة.

واعتمدت هذه النظرية في توجهها الفكري على بعض الدراسات التي اجريت ميدانيا وانتهت الى ان للاتصال الجماهيري تاثيرا فعالا في تكوين اراء عن الموضوعات

التي لم يسبق ان تكونت عنها اتجاهات سابقة. واستنادا الى هذه النظرية فان للفضائيات الوافدة تاثير واضح في المجتمع العربي لاوسيما في المجالات الجديدة , وهذه المجالات تتخذ حيزا واسعا من المواد

التلفزيونية عبر تلك الفضائيات فضلا عن ان الفضائيات تخلق اجواء نفسية واجتماعية وتحفز على انماط من العمليات العقلية المعرفية وتنبه الى انماط السلوك

المحاضرة الثالثة عشر:

ثانيا/النظريات المتعلقة بالمصدر الاتصالي

وهناك عدد من النظريات الخاصة بالمصدر الاتصالي أبرزها[1]

نظرية حارس البوابة الإعلامية

ظهرت هذه الدراسة عام 1951 وكان الهدف الرئيسي منها معرفة مدى تدخل العوامل الشخصية في الممارسة العالمية عند اختيار المواد الإعلامية, او لمعرفة القيم الإخبارية التي يستخدمها الإعلاميون لاختيار الخبر . ويرجع الفضل إلى عالم النفس **كيرت لوين** في تطوير نظرية حارس البوابة الإعلامية , فدراسات لوين تعتبر من أفضل الدراسات المنهجية في مجال حراسة البوابة اذ يرى أنه على طول الرحلة التي تقطعها المادة الإعلامية حتى تصل إلى الجمهور المستهدف توجد نقاط أو(بوابات) يتم فيها اتخاذ قرارات بما يدخل وما يخرج منها ,

وكلما طالت المراحل التي تقطعها الأخبار حتى تظهر في الوسيلة متاحا أفراد الإعلامية, تزداد تلك البوابات التي يصبح فيها مت لسلطة فرد أو عدة تقرير ما إذا

---

[1] اد.ك،نظريات الاتصال،2022/11/20،في موقع:

https://www.uomus.edu.iq/img/lectures21/MUCLecture_2022_82620681.pdf

كانت الرسالة ستنتقل بنفس الشكل أو بعد إدخال بعض التغييرات عليها ,ويصبح نفوذ من يديرون هذه البوابات له أهمية كبيرة في انتقال المعلومات

.وأشارت هذه النظرية أن الرسالة الإعلامية تمر بمراحل عدة تشبه السلسلة المكونة من عدة حلقات , وأن كمية المعلومات التي تخرج من بعض الحلقات أو الأنظمة أكثر مما قد يدخل فيها لذلك يسميها شانون أجهزة تقوية , ومن الحقائق الاساسيةً التي اشار اليها (كيرت لوين) ما يتمتع ان هناك في كل حلقة بطول السلسلة فردا بالحق في ان يقرر ما اذا كانت الرسالة التي تلقاها سيمررها كما هي إلى الحلقات التالية , ام انه سيزيد عليها او يحذف منها او يلغيها تماماً

ومفهوم حراسة البوابة يعني :" السيطرة على مكان استراتيجي في سلسلة الاتصال بحيث يصبح لحارس البوابة سلطة اتخاذ القرار فيما سيمر من خلال بوابته وكيف سيمر , حتى يصل في النهاية إلى الجمهور المستهدف ".

والصحفيون الذين يقومون بجمع الأنباء , ومصادر الأنباء التي يستقون منها أنباءهم ,وأفراد الجمهور الذين يؤثرون على إدراك واهتمام أفراد آخرين للمواد الإعلامية هم حراس البوابة الإعلام فعند وقوع حدث ما فأول حارس بوابة في هذه الحالة هو الفرد الذي يشاهد الحدث عند وقوعه وهو يتلقى بال شعور أشياء معينة يلاحظها وبهمل أخرى , أما الحارس الثاني فهو المخبر الصحفي الذي يحصل على الخبر من الشاهد ويقوم هو الأخر بانتقاء الحقائق التي سينقلها وبهمل أخرى , ويأتي هنا دور

وكالة الانباء اذ تقوم بمهمة الحارس الثالث وبعد ذلك يسلم الخبر إلى محرر الأخبار الذي يقوم باتخاذ القرار في النشر أو عدمه من بين مئات الأخبار وكذلك تحديد المساحة التي يشغلها الخبر وموقعه على صفحة الجريدة او الزمن الذي يستغرقه في الاداعة او التلفزيون

في الحقيقة إن حراسة البوابة في الإعلام الجماهيري تتضمن كل إشكال الرقابة على عن طريقها اتخاذ القرارات بدءا من ترميز الرسالة وانجازً المعلومات التي يجري العمليات الانتقائية للمعلومات مرورا بتشكيل الرسالة ونشرها كلها أو جزءا منها .وان فهم وظيفة حارس البوابة الإعلامية يتطلب معرفة المعايير المؤثرة على انتقاءه للمادة الإعلامية الموجهة إلى الجمهور والتي تتضمن أربعة معايير أساسية هي :.

*قيم المجتمع وتقاليده

*المعايير الذاتية للقائم بالاتصال

*المعايير المهنية للقائم بالاتصال

*معايير الجمهور

وفيما يلي نوضح هذه المعايير بشيء من التفصيل

1-قيم المجتمع وتقاليده

يعد النظام الاجتماعي الذي تعمل في إطاره وسائل الإعلام من القوى الأساسية التي تؤثر على القائمين بالاتصال , فأي نظام اجتماعي ينطوي على قيم ومبادئ يسعى لإقرارها , ويعمل على تقبل المواطنين لها ويرتبط ذلك بوظيفة التنشئة الاجتماعية , وتعكس وسائل الإعلام هذا الاهتمام بمحاولاتها الحفاظ على القيم الثقافية والاجتماعية السائدة

وفي بعض الأحيان قد لا يقدم القائم بالاتصال تغطية كاملة الأحداث التي تقع من حوله , وان هذا الإغفال ليس نتيجة لتقصير منه او انه عمل سلبي , ولكن يغفل القائم بالاتصال أحيانا تقديم بعض الأحداث إحساسا منه بالمسؤولية الاجتماعية وللحفاظ على بعض الفضائل الفردية او المجتمعية

وقد تضحي وسائل الإعلام أحيانا بالسبق الصحفي او تتسامح بعض الشيء في واجبها الذي يفرض عليها تقديم كل الأخبار التي تهم الجمهور , وذلك رغبة منها في تدعيم قيم المجتمع وتقاليده , كذلك تعمل هذه الوسائل على حماية الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع مثل : الولاء للوطن واحترام رجال الدين والقضاة وتوقير كبار السن والقادة و الأمهات وغالبا ما تتجنب وسائل الإعلام انتقاد الأفراد الذين يقومون بتلك الأدوار لتدعيم البناء الثقافي للمجتمع.

2. المعايير الذاتية للقائم بالاتصال

تلعب الخصائص والسمات الشخصية للقائم بالاتصال مثل : النوع , والعمر والدخل , والطبقة الاجتماعية , والتعليم , والانتماءات الفكرية أو العقائدية دورا في ممارسة وظيفة حارس البوابة الإعلامية.

ويعد الانتماء عنصرا محددا من محددات الشخصية , لأنه يؤثر في طريقة التفكير او محددا التفاعل مع العالم المحيط بالفرد, إذ أن الفرد ينتمي إلى بعض الجماعات التعليمية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية , وتعد هذه الجماعات بمثابة جماعات مرجعية يشارك الفرد أعضاءها في الدوافع والميول والاتجاهات , ويتمثل قيمهم ومعاييرهم في اتخاذ قراراته او قيامه بسلوك معين

3.المعايير المهنية للقائم بالاتصال

يتعرض القائم بالاتصال للعديد من الضغوط المهنية التي تؤثر في عمله وتؤدي إلى توافقه مع سياسة المؤسسة الإعلامية التي ينتمي إليها وذلك على النحو التالي

أ/ سياسة المؤسسة الإعلامية :

تتعدد ضغوط المؤسسة وتتمثل في عوامل خارجية (وجود محطات منافسة) وداخلية مثل(نمط الملكية /والنظم الإدارية/ وأساليب وتلعب هذه العوامل دوارً مهما وملموساً السيطرة . وضغوط الإنتاج) في شكل المضمون الذي يقدم للجمهور

وفي كثير من الأحيان لا يكون للتقييم الذاتي لمحرر الأخبار دور أساسي وإنما تعتبر آراء صاحب العمل هي المؤشر الأساسي , فلكل وسيلة إعلامية سياساتها الخاصة وتظهر هذه السياسة في إهمال بعض الموضوعات او تحريف موضوعات أخرى.

ب / مصادر الأخبار:

أشارت أغلب الدراسات إلى صعوبة استغناء القائم بالاتصال عن مصادره ويتمثل تأثير المصادر على القيم الإخبارية والمهنية فيما يلي:

*تقوم وكالات الأنباء بتوجيه الانتباه على أخبار معينة بطرق عدة

* تؤثر وكالات الأنباء على طريقة توزيع وسائل الاتصال لمراسليها لتغطية الأحداث الهامة . *تصدر وكالات الأنباء سجالاً يومياً بالأحداث المتوقع حدوثها

*تقلد الصحف الصغرى الصحف الكبرى في أسلوب اختيار المضمون

**تؤثر الوكالات على طريقة تقييم رؤساء أقسام الأخبار لعمل مندوبيهم ومراسليهم

رابعا – معايير الجمهور

ترتبط هذه المعايير بدور الجمهور في التأثير على عمليات الانتقاء , غير أن هذه المعايير يجب إلا تتحول إلى قيود للصحفيين الذين يفترض ان ينصب اهتمامهم

بالدرجة الأولى على إعداد برامج إخبارية عالية الجودة مهنيا وثقافيا لا على كيفية إرضاء الجمهور فحسب , هذا لا يعني بطبيعة الحال إهمال الجمهور لان الاستناد إلى حاجات الجمهور ومتطلباته والاستجابة لها يشكلان شرطا ثابتا في الروتين الإنتاجي الذي يفترض إعداد أخبار حسب مقومات المهنية والخبرة والالتزام , ومن الضروري الحفاظ على مصلحة الجمهور التي تعتبر في نهاية المطاف الحكم بالنسبة للخدمة الإخبارية من جهة والتمسك بالمواقف المستقلة للصحفيين من جهة أخرى على أية حال ليس ثمة تناقض بين متطلبات الجمهور وبين استجابة الصحفيين لهذه المتطلبات عبر أدائهم لعملهم بكفاية ومقدرة ومهنية . و من بين المعايير الأخرى المتعلقة بعنصر الجمهور تلك المرتبطة بالبنية القصصية وبقدرة المواد الفلمية المرفقة للأخبار في اجتذاب الجمهور , وبأهمية الأخبار نفسها , غير أن غانس يطرح ثالث فئات من الأخبار أولهما هي الأخبار التي تتيح قيام الجمهور بعمليات إسقاط , والثانية هي أخبار الخدمات , والثالثة ما يطلق عليها الأخبار الخفيفة التي لا تقمع المتلقي بتفاصيل مبالغ بها او تقدم له قصصا إخبارية غير مهمة ومثيرة للاكتئاب

إن قرارات حارس البوابة لا تنتج عن تقديرات شخصية تجاه المادة الإعلامية وانما تنجم عن اقتران جملة من القيم التي تحوي معايير مهنية وتنظيمية وعمليات إنتاج الأخبار, فحراس البوابة هم صناع الأخبار

الرصاصة السحرية أو الحقنة تحت الجلد

هارولد لازويل تفترض أن الأشخاص ليسوا إلا مجتمع جماهيري من مجموعة من الأشخاص المنعزلين وسائل الإعلام تمثل فيه مصادر قوية للتأثير والناس يقبلونها ويفهمونها بشكل متماثل، كل شخص يتلقى المعلومات بشكل فردي، ويستجيب بشكل فردي، لم تكن نظرية واقعية بسبب التبسيط الشديد، وافتراض أن للإعلام تأثيرات عنيفة ومفاجئة. وتسمى نظرية الآثار الموحدة باعتبار الرسائل الإعلامية كطلقات سحرية بعد انتهاء الحرب العالمية الأولى، ظهر اعتقاد بقدرة وسائل الاتصال الجماهيرية على تكوين الرأي العام، وحمل الجماهير على تغيير رأيها إلى أي وجهة نظر يرغب القائم بالاتصال في نقلها، وكانت الفكرة الأساسية التي اعتمد عليها هذا الاعتقاد هي أن الرسائل الإعلامية تصل إلى جميع أفراد المجتمع بطريقة متشابهة، وأن الاستجابات الفورية والمباشرة تأتي نتيجة للتعرض لهذه المؤثرات. تقوم هذه النظرية على الافتراضات التالية:

*أن الناس يستقبلون الرسائل الاتصالية بشكل مباشر وليس من خلال وسائل أخرى.

*رد الفعل اتجاه رسائل الاتصال يتم بشكل فردي، ولا يضع في الاعتبار التأثير المحتمل لأشخاص آخرين

*إن وسائل الإعلام تقدم رسائلها إلى أفراد المجتمع الجماهيري الذين يدركون تلك الرسائل بشكل متقارب

*.أن هذه الرسائل تقدم مؤثرات او منبهات تؤثر في مشاعر وعواطف الأفراد وتقودهم إلى الاستجابة بشكل مماثل

*أن تأثيرات وسائل الاتصال قوية ومتماثلة ومباشرة ويرجع ذلك إلى ضعف وسائل الضبط الاجتماعي مثل التقاليد والعادات المشتركة

*إن الفرد يتلقى معلوماته بشكل فردي من وسائل الإعلام وبدون وسيط وان رد الفعل فردي لا يعتمد على تأثير المتلقين على بعضهم.

وبعد الحرب العالمية الثانية نشطت هذه النظرية وكان الحماس شديدا لتحليل الدعاية مما قاد إلى ظهور أسطورة رجل الدعاية وقدرته في استخدام وسائل الإعلام كأداة للتأثير والسيطرة على مواقف البشر وأفكارهم وسلوكهم

ان هذه النظرية أعطت للإعلامي قوة كبيرة في التأثير فهي تشبه من يطلق الرصاصة ليصيب بها ضحيته . وهذه النظرية تنظر إلى أفراد الجمهور باعتبارهم سلبيين في تعرضهم للوسائل وفي تعاملهم مع المضمون , ولهم الاستعداد لتقبل الأفكار والمعاني بمجرد وصولها إليهم ,وان رسائل الاتصال هي تنبيهات تحرك أفراد الجمهور وهم على استعداد للاستجابة لها , ولم تلتفت المصادر الاتصالية و السينما أجهزة الدعاية إلى استقبال التغذية المرتدة اذ كانت تلك المصادر تركز على وضع الرسائل وبثها دون تفحص للنتائج على أساس ان الرسائل البد لها ان تحدث تأثيرا

وفيما بعد بدأت حركة بحث علمي أثبتت أن تأثير الاتصال ليس مباشرا وبذلك اهتزت هذه النظرية ولم تصمد أمام الدراسات الميدانية مما فسح المجال لظهور نظرية التأثير المحدود.

المحاضرة الرابعة عشر:نظريات اخري

ثانيا/النظريات المتعلقة بالمصدر الاتصالي

نظرية المعلومات

وترجع أصول هذه النظرية إلى عالم الرياضيات كلود شانون عام 1948حيث فسر العملية الاتصالية بمعادلة رياضية في انتقال المعلومات بين فردين وشبه الاتصال بعمل الالات التي تنقل المعلومات , وتعود أصول هذه النظرية إلى أعمال هندسة الاتصالات هدفها :

.تحسين سرعة بث الرسائل

. تخفيض التشويش

.الحفاظ على المعلومات من الضياع

نظرية العلاقات الاجتماعية:

جمهور وسائل الإعلام ليسوا مجرد أفراد منعزلين، أو أفراد مجتمعين في فئات اجتماعية، ولكنهم مرتبطون ببعضهم البعض في اتحادات، وعائلات، ونوادي، أجريت دراسات على انتخابات الرئاسة الأمريكية عام 1940 أكدت أن المناقشات السياسية كان لها أكبر الأثر على قرارات الناس أكتر من التعرض لوسائل الإعلام

والاتصال، ويمكن للذين يتعرضون لوسائل الإعلام أن يؤثروا في الأقل تعرضًا له، وتستغل العلاقات الاجتماعية في عمليات التأثير حيث تتيح عقد اتصالات مكثفة.

نظرية الفئات الاجتماعية:

الناس ينقسمون إلى فئات اجتماعية والسلوك الاتصالي يتشابه داخل كل فئة ويتأثرون بطرق متقاربة وموقع الفرد في البناء الاجتماعي يؤثر على استقباله/ القائد المنقاد/ الفئة قد تتحدد بناء على: السن، الجنس، الدخل، التعليم، الوظيفة، المستوى العلمي والثقافي الخلفية الإيديولوجية، درجة الارتباط بالجماعة والفئة أنماط الاستجابة تتشابه في داخل كل فئة/ لذا فتأثير وسائل الإعلام ليس قوي، ولا متماثل، ولكنه يختلف باختلاف الفئة المستهدفة.

نظرية الاختلافات الفردية:

الأشخاص المختلفون يستجيبون بشكل مختلف للرسائل الإعلامية وفقًا لاتجاهاتهم، وبنيتهم النفسية، وصفاتهم لموروثة أو المكتسبة وسائل الإعلام تستقبل وتفسر بشكل انتقائي وذلك بسبب اختلاف الإدراك الذي يفكر به كل شخص، والذي يرجع إلى اختلاف التنظيم الذي لدى كل شخص من المعتقدات، والقيم، والاتجاهات، ولأن الإدراك انتقائي فالتذكر والاستجابة انتقائيين، وبالتالي فتأثير وسائل الإعلام ليس متساويا عند كل الأفراد.

نظرية الفروق الفردية:

جمهور وسائل الإعلام ليس جماعة متناسقة تصغي إلى الرسائل الاتصالية، وتتأثر بها بشكل مباشر وموحد مثل: الطلقات السحرية، وإنما ظهر مبدأ الانتقائية الذي يشير إلى ان استخدام وسائل الإعلام يخضع للاعتبارات الفردية، وسمات شخصية، وظروفها الذاتية، وتأثرنا بوسائل الاتصال الجماهيرية يخضع لعوامل انتقائية، حيث اننا نختار ما نتعرض له من محتوى وسائل الاتصال وهذه العملية تسمى بالتعرض الانتقائي، وكذلك فان ادراكنا للرسائل التي نتعرض لها يؤثر في طبيعة ردود افعالنا، وتعرف هذه العملية بالإدراك الانتقائي، وبسبب الإدراك الانتقائي فإن الفرد يتذكر فقط الجوانب التي تؤكد أفكاره وتتفق معها، فإذا كانت هذه الافكار تختلف مع طبيعة شخصيته، فانه قد يحذفها من اهتماماته ولا يستعيدها، وتسمى هذه العملية بالتذكر الانتقائي، ونتيجة زيادة ميل وسائل الاتصال إلى التخصص في توجيه المحتوى الاعلامي، فغن ذلك يزيد من دائرة اختيارات الجمهور للوسائل الاعلامية والمحتوى الذي يتعرض له.

وباختلاف الاهتمامات، والعقائد، والخلفيات، والحاجات، والقيم، فان الافراد سوف يفسرون الرسائل الإعلامية بطرق مختلفة، ويتأثر الادراك الانتقائي أيضا بالعلاقات الاجتماعية، حيث يقوم الأفراد بتفسير نفس المضمون الاعلامي بأساليب مختلفة .

نظرية التأثير المعتمد على تقديم النموذج:

تقول أن تعرض الفرد لنماذج السلوك التي تعرضها وسائل الإعلام تقدم للفرد مصدر من مصادر التعلم الاجتماعي، مما يدفعه لتبني هذه النماذج في سلوكه اليومي. (الحلم الأمريكي من خلال السينما- فتيات الإعلانات)

نظرية المعنى:

يمكن لوسائل الإعلام أن تقدم معانٍ جديدة لكلمات اللغة، وتضيف عناصر جديدة للمعاني القديمة. وبما أن اللغة عامل حاسم في الإدراك والتفسير والقرارات فإن وسائل الإعلام يصبح لها دور حاسم في تشكيل السلوك بشكل غير مباشر. (الثورة- النكسة- الفتح العربي)

نموذج الحاجات و الإشباعات:

تقول تلك النظرية أن جزءًا هامًا من استخدام الناس لوسائل الإعلام موجه لتحقيق أهداف يحددها الأفراد، وهم يقومون باختيار وسائل إعلامية معينة لإشباع احتياجاتهم مثلما قال مارك ليفي هناك 5 أهداف من استخدام الناس لوسائل الإعلام (مراقبة البيئة- التوجه المعرفي- عدم الرضا- التوجه العاطفي- التسلية.

نظريات الاتصال الإقناعي

أ/النموذج النفسي:

يعتمد على نظرية الاختلافات الفردية،الرسالة الفعالة هي التي تتمكن من تحويل البناء النفسي للفرد بشكل يجعل الاستجابة المعلنة متفقة مع موضوع الرسالة.

النموذج هو:الرسالة الإقناعية تغير أو تنشط العمليات النفسية الكامنة تحقق السلوك الظاهر المرتبط بالعمليات النفسية. وتمر العملية ب:

*وصول الرسالة للشخص،

*قبوله لها ليفكر فيها،

*تقييمه للأهداف التي سيحققها من تنفيذه للسلوك،

*اختيار القيام بالسلوك

ب/النموذج الثقافي الاجتماعي:

يعتمد على نظرية الفئات الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية من الصعب تفسير سلوك الأفراد بناء على المتغيرات النفسية وحدها لأنهم دوما يتصرفون داخل سياق اجتماعي

النموذج هو:الرسالة الإقناعية تحدد أو تعيد تحديد العملية الثقافية وتشكل أو تغير معايير السلوك المتفق عليها داخل الجماعة و تحقق تغير في اتجاه السلوك المعلن.

لابد من مراعاة أن هناك مجتمعات ذات نظم ثقافية قاسية توجه الفرد وتقدم له بناء كامل للحقيقة، وهناك مجتمعات أخرى على النقيض، تتاح فيها الفرصة أمام الأفراد لتحديد استجاباتهم الخاصة نحو الأفكار الجديدة.

نظرية الاعتماد المتبادل بين الجمهور ووسائل الإعلام والمجتمع

لابد من وضع ثلاثة عناصر محورية في الاعتبار عند التحدث عن تأثير وسائل الإعلام:

أولا:المحيط العام أو ما يطلق عليه النظام الاجتماعي

ثانيا: دور وتأثير وسائل الإعلام في هذا النظام

ثالثا: مدي علاقة الجمهور بوسائل الإعلام.

استخدام وسائل الإعلام لا يتم بمعزل عن تأثيرات النظام الاجتماعي السائد، وطريقتنا في التعامل مع تلك الوسائل تتأثر بما نتعلمه من المجتمع في الماضي، وبما يحدث في اللحظة التي نستقبل فيها الرسالة.

تحدث وسائل الإعلام في هذا السياق أنواع من التأثيرات:

التأثيرات المعرفية: إزالة الغموض– وضع الأجندة– زيادة نظم المعتقدات القيم والسلوكيات

التأثيرات الوجدانية: الحساسية للعنف، المخاوف ،الاغتراب

التأثيرات السلوكية: الحركة والفعل أو فقدان الرغبة في الحركة والفعل وهما من نتاج التأثيرات المعرفية والوجدانية. مهم لاستيعاب دورنا.

التأثيرات العقلية:

لا بد ان يكون الاقناع المرسل من وسائل الإعلام بأشكالها السمعية والمرئية يكون مقنعاً لدى المتلقي ولكي تصل هذه الوسائل الى مرحلة ثقة الجمهور فإنها بعدها تفرض سيطرة عقلية عليه ويكون هو بدوره عاطفيا عليها حتى ولا لم تكون على بينة

نظرية المجتمع الجماهيري

تعد نظرية المجتمع الجماهيري(من اول نظريات الاتصال ،ظهرت في بداية القرن العشرين حيث تغيرت صورة المجتمع الذي كان سائدا في القرن التاسع عشر(مجتمع تقليدي يرتبط فيه الناس ارتباطا وثيقا الى مجتمع يتميز بتعقيد اكبر حيث يتسم افراده بالعزلة النفسية عن الآخرين ويود انعدام المشاعر الشخصية عن التفاعل مع الآخرين حيث يتحررون فيه من الالتزامات الاجتماعية) بعد الحرب العالمية الثانية بدأت تظهر الرغبة في انشاء علم للاتصال مستقلا عن باقي العلوم الانسانية الاخرى (علم الاجتماع، علم النفس) حيث انقسم الباحثين المهتمين بعلم الاتصال الى مدرستين فكريتين كبيرتين للاتصال هما المدرسة الامبريقية والمدرسة النقدية.

النظرية الأمبريقية

المدرسة الأمبريقية بقيادة ج. لازر سفيلد وهي تتميز بالمنهج الكمي والوظيفي والوصفي ، وتهتم بالجانب الاداري لعملية الاتصال وتركز على وظائف الاتصال وعلى مساعدة رجال الاعمال على فرض نفوذهم وخدمة الثقافات المهيمنة وإهمالها للمحيط التاريخي والثقافي.

نظرية الاستخدامات والاشباعات:

تسمئ نظرية الاستعمالات والرضا تهتم هذه النظرية بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة وهي ترى ان الجماهير فعالة في انتقاء افرادها لرسائل ومضمون مفضل من وسائل الإعلام وهي جاءت كرد فعل لمفهوم قوة الإعلام الطاغية.

نظرية التبعية (الاعتماد على وسائل الاعلام)

محور هذه النظرية ان الجمهور يعتمد على معلومات وسائل الإعلام ليحقق حاجاته ويحصل على اهداف معينة، والنقطة الهامة في هذه النظرية بان وسائل الإعلام ستؤثر في الناس الى درجة التي فيها يعتمدون على معلومات تلك الوسائل، وتركز هذه النظرية على العلاقات بين النظم –المعلومات الصغرى والمتوسطة والكبيرة ومكوناتها.

نظرية الحتمية التكنولوجية:

ترجع هذه النظرية الى جهود العالمان مارشال ماكلوهان وهاورد انيس حيث ركزا في تحليل عملية الاتصال على التكنولوجية المستعملة في وسيلة الاتصال التي تفرض هيمنتها في كل مرحلة تاريخية، حيث جعل ماكلوهان (الوسيلة هي الرسالة) أن مضمون أي وسيلة هو دائما الرسالة وقدرة الوسيلة على حمل خصائص الرسالة هو أساس التأثير بالإضافة إلى التقنيات التي تتيحها الوسيلة، حيث يرى ان مضمون الاتصال غير ذي علاقة بالتأثير، فالذي يحدث فرقأ في حياة الناس انما هي الوسائل السائدة في عصر ما وليس مضمونها.

نظرية ترتيب الاولويات :

وضع الأجندة ترجع اصول هذه النظرية (لبحوث ترتيب الاولويات إلى والتر ليبمان من خلال كتابه بعنوان الرأي العام حيث يرى ليبمان ان وسائل الإعلام تساعد في بناء الصورة الذهنية لدى الجماهير وفي كثير من الاحيان تقدم هذه الوسائل (بيئات زائفة) في عقول الجماهير وتعمل وسائل الإعلام على تكوين الري العام من خلال قضايا التي تهم المجتمع، وقد تم تجاهل هذه النظرية تماما في الاربعينات والخمسينيات من القرن العشرين.

نظرية دوامة الصمت:

تعود هذه النظرية الباحثة الألمانية اليزابيث نويل نيومان عام 1974 ،تعتمد هذه النظرية على افتراض رئيسي هو أن وسائل الإعلام حين تتبنى اراء أو اتجاهات

معينة خلال فترة من الزمن فان معظم الأفراد سوف يتحركون في الاتجاه الذي تدعمه وسائل الإعلام، وبالتالي يتكون الرأي العام بما يتسق مع الأفكار التي تدعمها وسائل الإعلام.

نظرية الفجوة المعرفية:

تقوم هذه النظرية على فكرة التباين الموجود بين الافراد والجماعات في المعرفة واثر التعرض لوسائل الاتصال الجماهيرية في زيادة أو خلق هذا التباين ،وعرفت هذه النظرية من خلال الفروض التي وضعها تيت سينيور وزملاؤه ويرون فيه ان تزايد انسياب المعلومات في النظام الاجتماعي والاقتصادي الأعلى هو الذى يؤدي إلى اكتساب معلومات أكثر بين الفئات ذات المستوى الأقل.

قائمة المراجع:

1/ رحيمة الطيب عيساني،**الاعلام والاتصال،المفاهيم الاساسية والوظائف الجديدة،**(عمان:عالم الكتب الحديث،2008)

2/ فضيل دليو،**تاريخ وسائل الاعلام والاتصال،**(الجزائر:دار الخلدونية،2013)

3/ كامل خرشيد مراد، **الاتصال الجماهيري و الاعلام ،التطور،الخصائص،النظريات،** (الاردن:دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،2014)

4/ محمد الفاتح حمدي ،فضة عباسي فضلي،**مدخل لعلوم الاتصال والاعلام ،الوسائل التمادج و النظريات،**(عمان:دار اسامة للنشر والتوزيع،2017)

5/ عبد الرزاق محمد الديلمي،**الاعلام وإدارة الأزمات** (الجزائر:دار المسيرة، 2022)

6/ نعيمة واكد ،**مدخل الى وسائل الاعلام والاتصال الجماهيري،**(الجزائر:مركز البحوث والدراسات حول الجزائر،2018)

7/ عبد الرحيم درويش،**مقدمة الى علم الاتصال،**(مصر:مكتبة نانسي دمياط) ،2005،

8/ فضة عباسي فضمي، محمد الفاتح حمدي، **مدخل لعلوم الاتصال والاعلام ،الوسائل والنمادج والنظريات،**(عمان:دار اسامة للنشر والتوزيع،2017)

9/ كمال الحاج،**نظريات الاعلام والاتصال،**(سوريا:منشورات الجامعة الافتراضية السورية،2020)

11/Mimmo and Sanders.Hndbook of political communication .biliverly hills.sage.1981.

12/ محمد فياض حسن، **كتاب نظريات الاتصال**،(كلية المستقبل الجامعة:كلية الاعلام)،في موقع:https://almerja.com/reading.php?idm=54029

13/ د.ك،**محاضرات الاعلام والاتصال** ،11،2013/6/2021،في موقع: https://almerja.com/reading.php?idm=54029

14/ عمر عبد الرحمان نصر الله كتاب مبادئ الاتصال التربوي والانساني ص ص 23-36

https://almerja.com/reading.php?idm=54029

15/ اد.ك،نظريات الاتصال،2022/11/20،في موقع:

https://www.uomus.edu.iq/img/lectures21/MUCLecture_2022_8262068 1.pdf

الفهرس

الموضوع	الصفحة
الهدف العام للمقياس	2
البرنامج	3
مقدمة	7
المحور الاول: ماهية الاتصال الانساني	9
المحاضرة الاولى:الاتصال الانساني(تعريفه وطبيعته)	11
المحاضرة الثانية:خصائص ظاهرة الاتصال الانساني ومراحل تطورها	31
المحاضرة الثالثة:اهمية العملية الاتصالية وعوامل نجاحها وفشلها	41
المحاضرة الرابعة:وظائف الاتصال الانساني ،واهم مستوياته	46
المحاضرة الخامسة : أنماط الاتصال	56
المحاضرة السادسة:أساليب وأنواع العملية الاتصالية	61
المحاضرة السابعة :عناصر الاتصال ومكوناته	74
المحور الثاني : اهم نماذج ونظريات علم الاتصال	
المحاضرة الثامنة:تعريف النموذج المعرفي واهم وظائفه	85
المحاضرة التاسعة:مراحل تطور النماذج المعرفية في علم الاتصال وأهمها	94
المحاضرة العاشرة: نظريات الاتصال	99

المحاضرة الثانية عشر :نظرية التأثير المحدود:	**103**
المحاضرة الثالثة عشر: النظريات المتعلقة بالمصدر الاتصالي	**107**
المحاضرة الرابعة عشر:نظريات اخري	**117**
قائمة المراجع	**127**
الفهرس	**129**

: