نظريات الاتصال

د .يسرى خالد ابراهيم
كلية الاعلام . الجامعة العراقية
قسم الصحافة الاذاعية والتلفزيونية

د . فاطمة عبد الكاظم حمد
كلية الاعلام . جامعة بغداد
قسم العلاقات العامة

محتويات الكتاب

- مقدمة الطبعة الثانية
- مقدمة الطبعة الاولى
- الفصل الاول :مدخل الى علم الاتصال

١. مفهوم الاتصال
٢. مراحل الاتصال
٣. اهمية الاتصال
٤. وظائف الاتصال
٥. مستويات الاتصال
٦. انماط الاتصال
٧. عناصر الاتصال

- الفصل الثاني :نظريات تاثير وسائل الاتصال الجماهيري

١. مفهوم النموذج
٢. وظائف النموذج
٣. نموذج هارولد لاسويل
٤. نموذج تشارلز رايت للتحليل الوظيفي
٥. نموذج ولبرشرام
٦. نموذج سريان اللغة في عملية الاتصال
٧. مفهوم النظرية
٨. خصائص النظرية
٩. علاقة النظرية بالنموذج
١٠. تاثير عملية الاتصال
١١. نظريات التاثير

أ – نظرية التاثير المباشر (الرصاصة السحرية)
ب – نظرية التاثير المحدود
ت – نظرية التاثير المعتدل
ث – نظرية التاثير الفعال

- الفصل الثالث :النظريات المتعلقة بالمصدر الاتصالي

١. نظرية حارس البوابة
٢. حارس البوابة الالكترونية
٣. حارس البوابة ومفهوم الرقابة وحرية الاعلام
٤. اخلاقيات العمل الاعلامي في البيئة الالكترونية

- الفصل الرابع :النظريات المتعلقة بالرسالة الاتصالية

١. الاستمالات المستخدمة في الرسالة الاتصالية

٢. اساليب الاقناع المستخدمة في الرسالة الاتصالية
٣. الصورة الذهنية والصورة النمطية
٤. نظرية المعلومات
٥. نظرية ترتيب الاولويات
٦. نظرية الفجوة المعرفية
٧. نظرية الغرس الثقافي
٨. نظرية التحيز الاعلامي

- الفصل الخامس :النظريات المتعلقة بالوسيلة الاتصالية

١. نظرية مارشال ماكلوهان
٢. نظرية المجال الالكتروني الصوري
٣. نظرية ليرنر واجتياز المجتمع التقليدي
٤. نظرية انتشار المبتكرات

- الفصل السادس :النظريات المتعلقة بالجمهور

١. تعرض الجمهور لوسائل الاتصال الجماهيري
٢. معوقات التعرض
٣. نظرية الاستخدامات والاشباعات
٤. نظرية الاتصال على مرحلتين
٥. نظرية دوامة الصمت
٦. نظرية التوقعات الاجتماعية
٧. نظرية الاعتماد على وسائل الاعلام

- التعريف بالمصطلحات
- المصادر

مقدمة الطبعة الثانية

بسم الله الرحمن الرحيم

كان لتطور الاتصال وتنوع تقنياته من بث فضائي وانترنت بوسائطه المتعددة وبما توفره من خدمات انعكست على طبيعة الاداء الاعلامي وغيرت الكثير من آراء ومعتقدات وافكار الفرد والجماعات الانسانية ، لذا اصبح من الضرورات الملحة دراسة نظريات الاتصال بشيء من التخصص والتعمق لفهم آليات عمل وسائل الاعلام ومحاولة التنبؤ بنتائج الرسالة الاتصالية وتاثيراتها المستقبلية ، فموضوع نظريات الاتصال من الموضوعات الواسعة والمعقدة لاسيما نحن نعيش عصر التخصص الذي يعد من ابرز سمات عصر المعلومات ، فاذا كان الاعلام هو اكثر المجالات المتأثرة بهذه التغييرات والاكثر تلامسا لهذه التطبيقات الحديثة كونه الاكثر قربا وتفاعلا مع المجتمع مقارنة بالاجهزة الاخرى ، لذا فمن الضروري فهم الخلفيات النفسية والاجتماعية والسياسية والتربوية والاخلاقية التي تتحكم في العملية الاتصالية وتُسيرها لمحاولة تفسيرها من خلال تحليل تلك الظواهر بهدف تحديد ملامحها وتوقع مستقبلها .

وفي اطار التخصص الاعلامي فقد تنوعت نظريات الاتصال واصبح التخصص ظاهرة مميزة في هذا الميدان فهناك نظريات في مجال الاتصال الاقناعي ، واخرى في الاعلام الدولي ونظريات متخصصة بدراسة الراي العام ، ونظريات في الحرب النفسية واخرى في الاعلان ، هذا التنوع دفع الباحثين الى الاجتهاد في وضع تصنيفات لهذه النظريات فهناك من صنفها حسب عناصر العملية الاتصالية وآخر حسب شدة التاثير ونوعه وطريقة حدوثه ، وآخر حسب النمط الاتصالي المستهدف ، والقاسم المشترك لكل هذا وذاك هو تحديد معالم هذا العلم وسماته الآخذة بالتطور والتغير المستمر توافقا مع متغيرات عصر المعلومات وتكنولوجيا الاتصال .

وهكذا تاتي الطبعة الثانية المنقحة لكتاب نظريات الاتصال لتشكل اضافة علمية للمكتبة الاعلامية من جهة ، ولتكون مرشدا للطالب في مجال الاعلام لكي يطلع على اهم التطورات في ميدان العمل الاعلامي ، فضلا عن مساعدته على فهم هذا العلم المهم الذي اصبح جزءا اساسيا في حياتنا المعاصرة .

مقدمة الطبعة الاولى

تكتسب الازمان مسمياتها من احداثها وتطوراتها لتميزها عن العهود التي سبقتها فكان عصر الزراعة ثم عصر الثورة الصناعية ومن ثم عصر ثورة الاتصالات التي نعيش نتائجها وتأثيراتها اليوم ، ومن هنا اصبح من الضرورة دراسة التاثير والمؤثر ومراقبة التغييرات ورصد التحولات للمجتمعات الانسانية فأثمرت هذه الدراسات بظهور نظريات الاتصال التي حددت معالم هذا العصر وتمكنت من رسم حدوده وتوقع مستقبله فتطورت نظريات الاتصال وتعددت اشكالها وأسهمت في تنوع اتجاهات الفكر الاتصالي للاعلامين والباحثين وعملت على تطوير مفاهيم العملية الاتصالية .

ويعد علم الاتصال من العلوم التي تمكنت من توظيف العلوم الاجتماعية وان تلتقي معها في الكثير من التخصصات ابتداء من الفلسفة والتاريخ والجغرافيا وعلم النفس والسوسيولوجيا والاثنولوجيا والاقتصاد مرورا بالعلوم السياسية والعلوم الادراكية وصولا الى السيبرنيطيقا(التحكم الالي) وقد شكل هذا الحضور للتخصصات المتنوعة للعلوم داخل علم الاتصال احد المداخل الرئيسة لتحديد شرعيته كعلم يمتلك كيانا خاصا ومتميزا .

وتعد نظريات الاتصال العمود الفقري الذي تقوم عليه بقية فروع هذا العلم فنحن لانستطيع تحرير خبر بسيط من دون معرفة النظريات المتعلقة بالجوانب الاساسية لاركان العملية الاتصالية وفنون الاقناع واستراتيجياته وامكانيات الوسيلة وتقنيات عملها .

واذا كان لكل عصر علاماته الفارقة فان عصرنا هذا هو عصر المعلومات وثورة الصورة وحضارة الحاسوب فهو عصر الاتصالات بكل تفاصيله ، اذ شهد هذا العصر الانتشار السريع لوسائل الاتصال وتقنياته فمن الصحف الالكترونية الى الراديو والتلفزيون الرقمي والتفاعلي الى شبكات (wi–fi) شبكات الانترنت الراديوية الى خدمات الفيديو حسب الطلب ، وفي هذا العصر اصبح الاتصال الجماهيري يشكل قوة هائلة في حياة المجتمعات ويمتلك تأثيرا على الافراد والجماعات والمؤسسات ولعبت وسائل الاتصال دورا في الحياة السياسية والاجتماعية

والاقتصادية وصارت ذات قوة وفاعلية في تغيير الواقع وصنعه وتغيير سياسات ورسمها .

الفصل الاول
مدخل الى علم الاتصال

اولاً :. مفهوم الاتصال

الاتصال هو سمة انسانية في جوهره وفعل يعبر عن الذات الانسانية الفردية والجمعية ، ويعمل على خلق التقارب والتفاهم وتنظيم العلاقات بين البشر فهو يشمل على عدة عمليات معقدة ومستمرة ليس لها بداية او نهاية وترتبط بكل اوجه النشاط البشري ، لذلك فأن المهارات الاتصالية الذكية تحسن توجيه دفة خطابها السيكولوجي للجمهور بعناية فائقة وخبرات قديرة تتسم بالمرونة والانفتاح ودقة في توجيه الاتصال ، وقد تعددت وتنوعت الرؤى الاكاديمية في تعريف الاتصال الذي هو في اساسه نمط من السلوك البشري يعمل على خلق التفاعل بين الافراد كجزء من متطلبات الحياة الاجتماعية .

واستخدمت كلمة الاتصال في مضامين مختلفة وتعددت مدلولاتها ، فهي في اقدم معانيها تعني نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والاتجاهات من فرد الى آخر ، ويعد الاتصال عملية اساسية ومهمة لأي مجتمع انساني بغض النظر عن درجة تقدمه او تخلفه ، اذ يعمل المجتمع على نقل معلوماته وخبراته ورغباته الى الآخرين .

. وقد عرف كارل هوفلاند الاتصال بأنه ((العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات عادة ماتكون رموز لغوية لكي يعدل سلوك الافراد الآخرين مستقبلي الرسالة)) .

. ويعرفه نوبرت وينر بأنه ((يتضمن كل الاجراءات التي يمكن بمقتضاها ان يؤثر عقل بشري على عقل آخر)) .

. كما يعرف الاتصال بأنه ((العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة ، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات (منبهات) بين الأفراد عن قضية معينة ، أو معنى مجرد أو واقع معين ، فنحن حينما نتصل

نحاول أن نشرك الآخرين ونشترك معهم في المعلومات والأفكار ، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء)).

. وتعرف جيهان رشتي الاتصال بأنه ((عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما بنقل رسالة ما تحمل المعلومات والاراء او الاتجاهات او المشاعر الى الاخرين لهدف ما عن طريق الرموز والصور والاشارات بغض النظر عما يعترضها من تشويش)) .

. فيما يرى محمد عبد الحميد أن الاتصال ((هو العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل الاراء والافكار في رموز دالة بين الأفراد او الجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق اهداف معينة)) .

والاتصال ليس إجراءً ألياً بل هو عملية معقدة ذات أبعاد بيولوجية لارتباطها بالحواس والجهاز العصبي ، ونفسية لارتباطها بالسلوك والعوامل النفسية ، واجتماعية لخضوعها للظروف والعلاقات الاجتماعية .

وقد ازدادت أهمية الاتصال في العصر الحديث بشكل كبير فالمعلومات تحيط بنا في كل مكان ومن كل اتجاه مما جعلتنا لانستطيع الابتعاد مدة طويلة عن محيط المعلومات .

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

فالأعلام information :. كلمة مشتقة من عَلَّم ومعناه المعرفة بالشيء على حقيقته ، وكذلك يعني الاخبار وكلها معاني تشير الى انتقال المعلومات بين الافراد ووسيلة للمشاركة ، أما اصطلاحاً فهو نشاط اتصالي يراد 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 لايستغنى 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 :

((ادعُ الى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي احسن)) سورة النحل الاية\١٢٥

((ولتكن منكم امة يدعون الى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر وأولئك هم المفلحون)) سورة آل عمران ١٠٤\

((هذا بلاغ للناس ولينذروا به وليعلموا انما هو اله واحد وليذكرو اولو الالباب)) سورة ابراهيم \الاية ٥٢

((ربنا وابعث فيهم رسولا منهم يتلو عليهم اياتك ويعلمهم الكتاب والحكمة ويزكيهم انك انت العزيز الحكيم)) سورة البقرة \الاية ١٢٩

أما الاتصال communication:. هو فن المشاركة في المعاني ، وهو أقدم من الإعلام ويعد الإعلام احد أنماطه فالاعلام 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 واجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية والهاتف ، والاتصال قائم منذ وجود المجتمع الانساني ويتولى نقل الخبرة الانسانية من جيل لاخر فالحياة الاجتماعية لاتستمر بغير هذا النقل الشامل ، والاتصال نشاط ضروري لاندماج المجتمع وتجانسه وأصبح له أهداف متعددة منها إعلامية تخاطب العقول ، والثانية نفسية تخاطب العاطفة ، والثالثة ترفيهية .

ثانياً :. مراحل تطور الاتصال الإنساني

اذا ما قارنا بين التطور الهائل الذي يشهده الانسان اليوم في مجال ثورات الاتصال فانه يفوق ما مرَ به من تطورات عبر المراحل 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 :

المرحلة الأولى :. عصر الاشارات والعلامات

وتتمثل بمرحلة العلامات والاشارات فالاجناس 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 للاصوات .

واستمرت الاشكال الاولى للحياة الانسانية ملايين السنين عبر عدد محدود من الاصوات كالصراخ والهمهمة فضلا عن الايماءات والاشارات ولذلك فان تطور ثقافة معقدة نسبياً لم يكن ممكناً في حقبة مرتكزة على هذه الادوات الاتصالية . نود الاشارة هنا الى اننا لانتفق كثيرا مع هذه الفقرة وذلك استنادا لما جاء في القرآن الكريم بان الانسان خلق باحسن تقويم وانه تميز عن بقية الكائنات الحية بالقدرة على التفكير والكلام لكننا نذكر هذه المعلومة ليعرف الطالب مسارات دراسة هذا العلم في الغرب .

المرحلة الثانية :. عصر الاتصال اللفظي

وفيها تم تحقيق 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 الأفراد والمجتمعات ، واذا كانت ألقدرة على استخدام اللغة المنطوقة لم تشكل سبباً مباشراً لتغيرات كبيرة فانها سمحت للانسانية ان تحقق قفزات نوعية عملاقة كان من المستحيل تحقيقها لولا اللغة الكلامية .

المرحلة الثالثة :. عصر الكتابة

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

المرحلة الرابعة :. عصر الطباعة

الى جانب الكتابة حقق الانسان انجازاً آخر فتح افاقاً عريضة في مجال الاتصال الا وهو اختراع الطباعة التي احدثت تغيرات جذرية في مجال اعادة انتاج وانتشار

المعلومات والمعرفة ، وظهرت الطباعة على يد الالماني جوهان غوتنبيرغ عام ١٤٤٥ الذي اخترع نظاماً فريداً لانتاج الاحرف والذي حقق قفزة نوعية حاسمة في تاريخ الاتصال الإنساني ، ولم يمض وقت طويل حتى بدأ التفكير بصناعة صحيفة يومية في القارة الاوربيه وفي العالم ، واذ كانت البديات قد شهدت صحافة يومية نخبوية فسرعان ما تم تطوير هذه الوسيلة الاعلامية الجديدة لتصبح خلال فترة زمنية قصيرة ذات طابع جمعي ثم جماهيري .

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 ١٨٢٤ اكتشف العالم وليم سترجون الموجات الكهرومغناطيسية ، واستطاع مورس اختراع التلغراف عام ١٨٣٧ ، وكذلك اخترع جراهام بيل التلفون عام ١٨٧٦ لنقل الصوت الى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف ، وفي عام ١٨٩٥ شاهد الجمهور الفرنسي اول العروض السينمائية ثم اصبحت السينما ناطقة منذ عام ١٩٢٨ ، وفي عام ١٨٩٦ 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 ١٩١٩ ثم تبعهم الولايات المتحدة في عام ١٩٢٠ ، وفي عام ١٩٤٠ بدات 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 .

المرحلة السادسة :. عصر الاتصال 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 باسرع 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 باختصار فيما ياتي :-

١. **التفاعلية** : اذ يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي الادوار وتكون ممارسة الاتصال مع المتلقي ثنائية الاتجاه وتبادلية .

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

٣. **اللاتزامنية** : 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 .

٤. **الحركة والمرونة** : اذ يمكن تحريك الوسائل الجديدة الى أي مكان مثل الحاسب الشخصي والهاتف المحمول وكاميرات الفديو المحمولة .

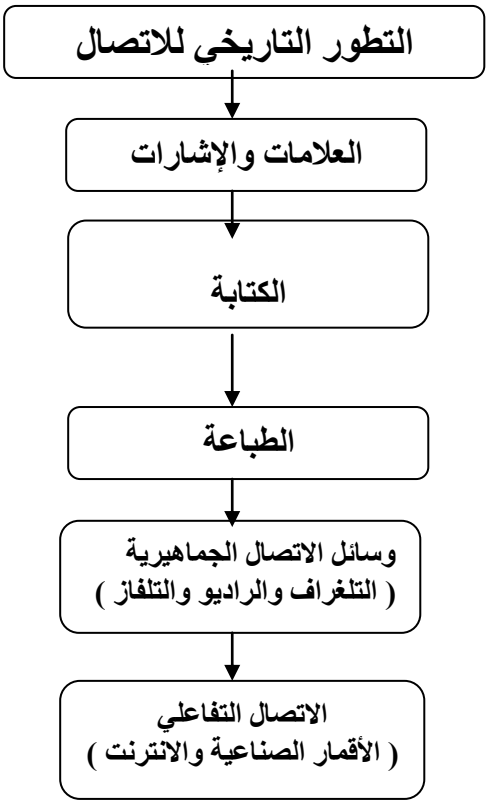
٥. **قابلية التحويل** : اتاح الاتصال الرقمي امكانية تحويل الاشارات المسموعة الى رسائل مطبوعة او مصورة وبالعكس .

٦. **الانتشار** : ويعني تحول الوسائل الجديدة من مجرد ترف الى وسائل ضرورية ووظيفيه ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في حالة انتشار الهاتف المحمول على نطاق واسع .

٧. **الكونية** : اصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية تتخطى حواجز الزمان والمكان والرقابة .

شكل (١) يبين مراحل تطور الاتصال

communication Historical Development



ثالثاً :. أهمية الاتصال

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 والإشارات وبدون هذه القدرات نفقد كثيرا من إنسانيتنا .

في هذا الإطار يمكن عرض أهمية الاتصال في الأتي:-

١ 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.

٢ ونظرا 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 والآراء مع أفراد مجتمعه بصورة مستمرة في حياته اليومية.

٣ وتظهر 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 .

٤ ويعد 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 .

٥ وبجانب 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 وإعمالهم 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 .

رابعاً:. وظائف الاتصال

يمكن القول ان للاتصال ابعادا اجتماعية وثقافية وتعليمية وتنموية عديدة ومن هذه الابعاد تنبثق وظائف الاتصال والتي من اهمها الآتي :

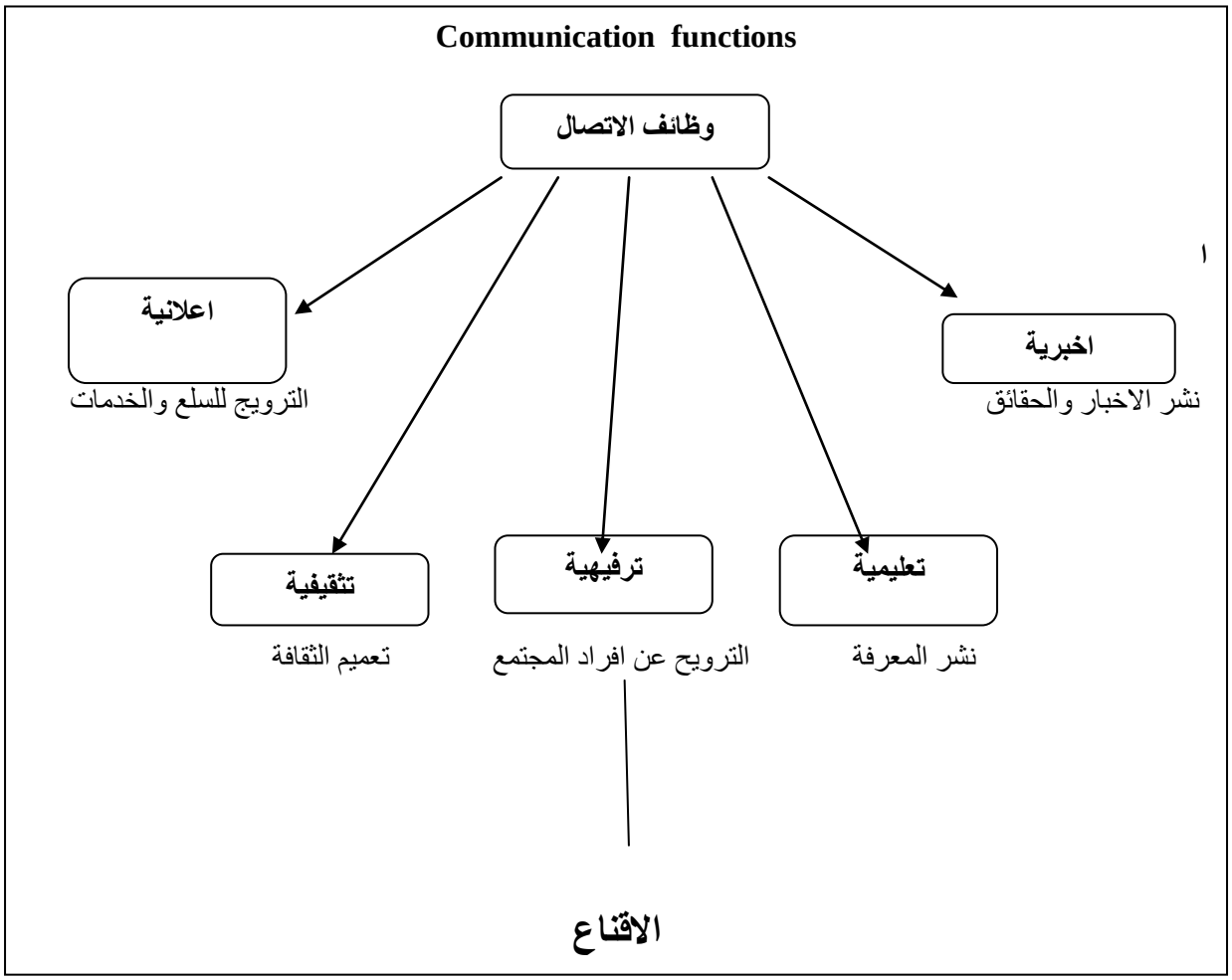
١ -**الوظيفة الاخبارية** : وهي عملية رصد المحيط الاجتماعي وتقع على رأس وظائف الاتصال ويتم عبرها الاتصال داخل المجتمع مما يساعد على خلق التناغم بين افراد المجتمع عن طريق نشر المعلومات .

٢ -**الوظيفية التعليمة** : وتتمثل في نقل المعلومات والخبرات والافكار الى الاخرين بهدف رفع مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرية ، وتكييف مواقفهم ازاء الاحداث والظروف الاجتماعية ، وتحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة ، واكسابهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم الشخصية والوظيفية ، والاتصال يعمل على إمكانية إحداث التغيير الاجتماعي المطلوب .

٣ -**الوظيفة الترفيهية** : يلعب الاتصال دورا في الترويح عن افراد المجتمع وتخفيف اعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنه ، وذلك عن طريق المواد الترفيهية التي من شأنها الترويح عن نفوس الناس وادخال السرور اليهم ، والترفيه ليس شيئاً ثانوياً في حياة الافراد وانما اصبح ضرورياً ولاسيما في العصر الحالي الذي يتسم بالقلق والتوتر.. غير ان الترفيه لا يعني الاسفاف والتدني في مستوى الذوق ولهذا فافضل الترفيه هو ما يعبر عن معان سامية ترتقي بالمتلقي .

٤ -**الوظيفة التثقيفية** : يساهم الاتصال في تعميم وتعميق ثقافة المجتمع بنقل الإرث الاجتماعي من جيل إلى أخر ويسهم في إحياء التراث بنشر الثقافة وبث الافكار والقيم التي تحافظ على ثقافة المجتمع وتساعد على توعية افراده بالسياسات والاجراءات التي تعد المواطن للعمل والابداع .

٥ -**الوظيفة الاعلانية** : يعد الإعلان من الوظائف الرئيسة للاتصال في المجتمعات الحديثة ، عن طريق الترويج لشيء ما او لسلعة او خدمة معينة ، والاعلان ينبه المتلقي ويذكره بحاجته كي يتجه الى اقتنائها .



شكل (٢) يبين وظائف الاتصال

خامساً :. مستويات الاتصال

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 اولية 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 اوالجماعات ، وهذه العمليات تأخذ احد المستويات التالية:-

١. الاتصال ألمواجهي :

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 أفراد بمجموعة كبيرة من الأفراد اتصالاً مباشراً مواجهياً ، 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 الإفراد 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 الإغراض ، كذلك يحدث في الندوات ، والمؤتمرات ، والاجتماعات .

والاتصال المواجهي ينقسم الى ثلاثة انواع هي :

- اتصال بين شخصين ويحدث وجها لوجه يتم من خلالها تبادل المعلومات والافكار مباشرة من دون وسيط ويتميز بالخصوصية والتلقائية والمرونة والتفاعلية ولايتمتع بصفة الرسمية .
- الاتصال بين اكثر من اثنين وهو ايضا لايتخذ طابعا رسميا ويتميز بالتفاعل والثقة المتبادلة بين المرسل والمستقبل .
- الاتصال الجمعي ويحدث في المحاضرات والندوات او في الفصول الدراسية بين فرد واخرين قد لايعرفهم وهم يشتركون في الموقف الاتصالي ويتميز بانه ذو طابع رسمي .

ويتميز الاتصال ألمواجهي بالخصائص التالية :-

١ تزداد ثقة الإفراد فيمن يعرفونهم ويقابلونهم وجها لوجه ومن ثم يكون احتمال تأثير المرسل أو القائم بالاتصال اكبر.

٢ -ويترتب على ذلك إضافة تأثير المرسل أو القائم بالاتصال إلى تأثير الفكرة أو الرسالة ورموزها فيزيد الأثر العام للاتصال في الاتجاه المؤيد لموضوع الاتصال .

٣ يتميز الاتصال المواجهي بالتفاعل وتبادل الادوار مما يعكس خاصية الاتصال في اتجاهين أو الاتصال الدائري اذ يمكن كشف التغذية المرتدة والتعرف على الاستجابة بشكل فوري .

٤ 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 .

٥ 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.

٢. الاتصال الوسيطي :

هو مستوى من التفاعل الاتصالي بين شخصين أو أكثر ، يستعين بوسيلة مادية مثل الهاتف والتلفزيون أو الراديو ، من دون أن يؤلف المستقبل فيه جمهوراً (بالمعنى الإصطلاحي) 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 . ويشتمل الاتصال الوسيطي على الاتصال السلكي واللاسلكي من نقطة الى اخرى مثل الهاتف والتلكس والراديو والافلام 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 :

١. قلة المشاركين في الاتصال الوسيطي ، وكذلك معرفة كل منهم الاخر (اي المرسل والمستقبل) وهو في ذلك يشبه الاتصال المواجهي بين شخصين .

.٢. تتميز الرسالة بالخصوصية والمشاركون فيها ذوو ثقافة مشتركة .

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

٤. تصل الرسالة الى جميع الافراد المعنيين في وقت واحد وقد يكون المتصل شخصا عاديا او عاملا في مؤسسة .

.٥. كما ان هذا الاتصال يشبه الاتصال الجماهيري باستعماله اجهزة تساعد في عملية الاتصال مثل جهاز الهاتف والفاكس وشبكة الانترنت .

ولعل من اهم خصائص هذا النوع من الاتصال هو عنصر التفاعلية الذي وفرته التقنية الرقمية في رجع صدى فوري مع امكانية الحصول على معلومات ضخمة وحديثة وفي تخصصات متنوعة كذلك فانها 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 اساسية باستخدام الحاسوب والانترنت ، ومعرفة اساسية باللغة الانكليزية التي يمكن عن طريقها الانتقال عبر الشبكات والتعرف على الصحف الالكترونية ومصادر المعلومات والتعبير عن الاراء والتفاعل المباشر مع الاخرين عبر غرف المحادثة .

٣. الاتصال الجماهيري :

وهو العملية التي يتم بمقتضاها نقل الافكار والمعلومات والاتجاهات الى عدد كبير نسبيا من الافراد غير المتجانسين وغير المعروفين شخصيا بالنسبة للمصدر عبر وسيلة او اكثر .

والاتصال الجماهيري اكثر تعقيدا من الاتصال الشخصي لانه 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 :-

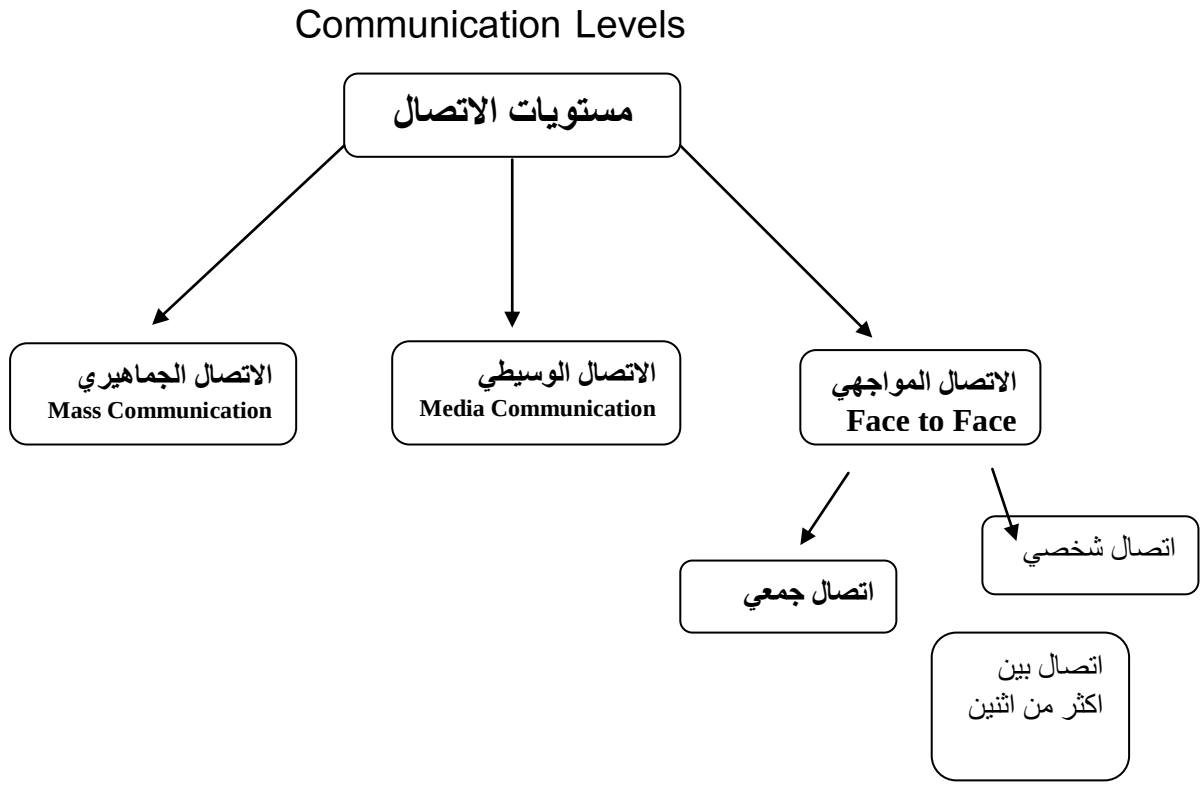
١-يصيغ القائمون بالاتصال أنواعاً عديدة من الرسائل تقدم إلى فئات متباينة من الجمهور لتحقيق أهداف مختلفة.

٢-يتم بث هذه الرسائل فوريا وبشكل مستمر عبر الوسائل الآلية والالكترونية (صحف ومجلات واذاعة وتلفزيون وسينما ...الخ).

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

٤-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 .

٥. يتميز هذا النوع من الاتصال بانه اتصال خطي لان الجمهور غير معروف بالنسبة للمصدر ولا يستطيع المرسل تبين ردود افعالهم بصورة مباشرة وانيه .



شكل (٣) يبين مستويات الاتصال

سادساً :. أنماط الاتصال

يتخذ الاتصال انماطا عدة وفقا للاهداف التي يسعى القائم بالاتصال الى تحقيقها وهي : الأعلام والإعلان والدعاية والعلاقات العامة والحرب النفسية .

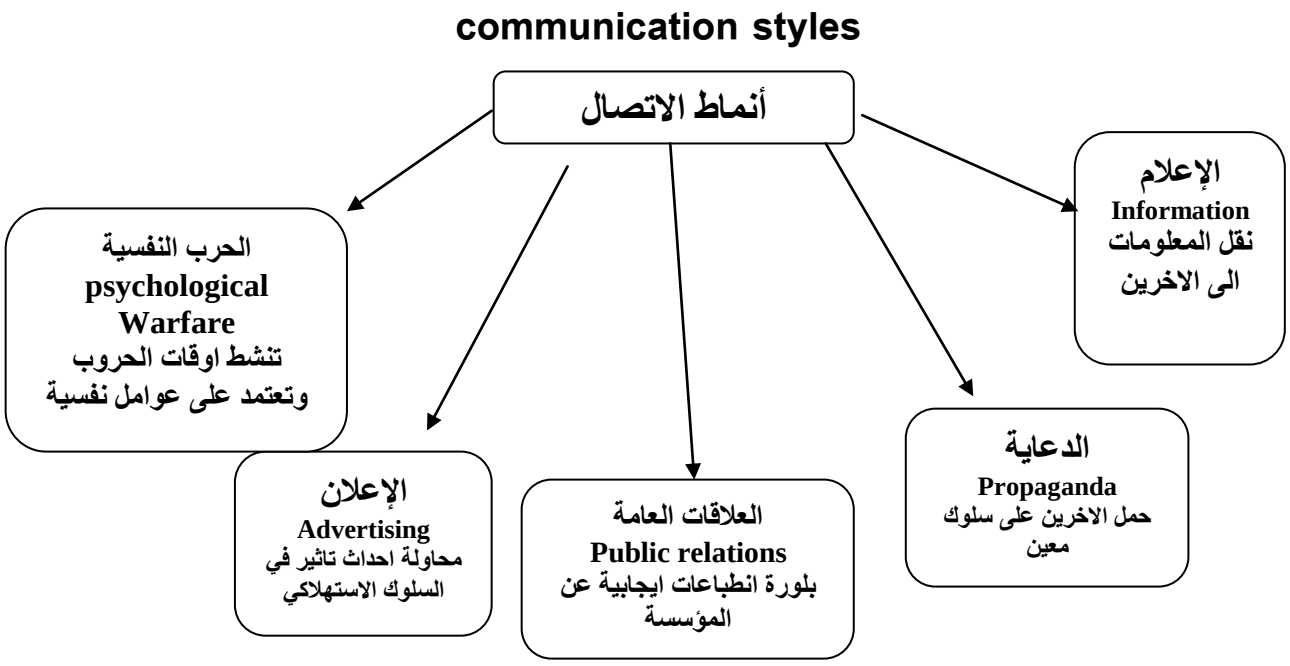
١-**الاعلام** : هو نشاط اتصالي يراد به نقل المعلومات الى الاخر . ويلاحظ ان مصطلح (الاعلام) يستخدم في العربية في معنيين اثنين ، يتسع اولهما ليشمل اجرائيا كل انماط الاتصال ، ويقتصر الثاني على وظيفة من وظائف الاتصال هي الاخبار او الابلاغ .

٢- **الإعلان** : ويعرف بانه ((نشاط اتصالي يستهدف نشر اواذاعة الرسائل المقروءة و المرئية والمسموعة لغرض حث الجمهور على شراء سلع او خدمات يعتمد على التقنيات الاقناعية للتأثير على الجمهور وشرائه سلعة معينة أو بقصد تقبل افكار او اشخاص او منشأت معلن عنها)) .

٣-**اما الدعاية :** فهي ((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)) .

٤-**وتعرف العلاقات العامة** ((بأنها نشاط اتصالي هدفه تحقيق التوافق والانسجام بين المؤسسة والجمهور عن طريق تبادل الرسائل الاتصالية من المؤسسة الى الجمهور وبالعكس باستعمال كل الوسائل والفنون الاتصالية المتاحة)) .

٥-**والحرب النفسية** هي ((نشاط اتصالي يستخدم الوسائل السيكولوجية للتأثير في معنويات العدو واتجاهاته لخلق الانشقاق والتذمر بين صفوفه)) .



شكل (٤) يبين انماط الاتصال

سابعا-عناصر العملية الاتصالية

تتطلب عملية الاتصال لكي تكتمل عددا من العناصر او المكونات الاساسية المترابطة والمكملة لبعضها البعض ، وبدون هذه العناصر لا يمكن لعملية الاتصال ان تتم بشكل فعال ومؤثر . ويتفق جميع الباحثين والمتخصصين في مجال الاتصال على خمسة عناصر اساسية هي : المرسل والمستقبل والوسيلة والمستقبل والتغذية المرتدة ، وتعطى هذه العناصر تسميات مختلفة من باحث لاخر ، فالمرسل هو المصدر والوسيلة هي القناة والمستقبل هو المستلم (الجمهور) وهكذا ، الا ان عناصر عملية الاتصال وان اختلفت تسمياتها تعني الشي نفسه عند الجميع وفيما يلي عرض موجز لهذه العناصر التي سنتناولها بشكل مفصل فيما بعد :

١. **المصدر او المرسل** : يعد المصدر العنصر الاول والاساسي في عملية الاتصال والحركة الاولى في دورتها ومسيرتها ، ويسمى احيانا المرسل او المتصل . والمرسل هو منشى الرسالة الذي يسعى الى النجاح في مهمته المتمثلة بتوصيل الرسالة الى المستقبل او الجمهور .

٢. الرسالة : وتعد الرسالة الركن الثاني في العملية الاتصالية وتتمثل بالمعاني والكلمات والمشاعر والمنبهات التي يرسلها المصدر الى المستقبل ، والرسالة هي النتاج المادي والفعلي للمصدر الذي يضع فكرته في رموز معينة ، فعندما نتحدث يكون الحديث هو الرسالة وعندما نرسم فالرسم او الصورة هي الرسالة واذا لوحنا بايدينا فان حركات ذراعنا هي الرسالة .

٣. الوسيلة : ويتم عبرها توصيل او نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل ، وتتعدد انواع الوسائل او القنوات بتعدد انواع الاتصال واشكاله ، ويلاحظ ان ان الوسيلة تؤثر تاثيرا كبيرا على الرسالة بل ان الكثيرين يعتقدون ان الوسيلة تعمل على تشكيل الرسالة وهدفها ، حتى انه لا يمكن الفصل بينهما ، فيشيرون الى ان الوسيلة هي الرسالة .

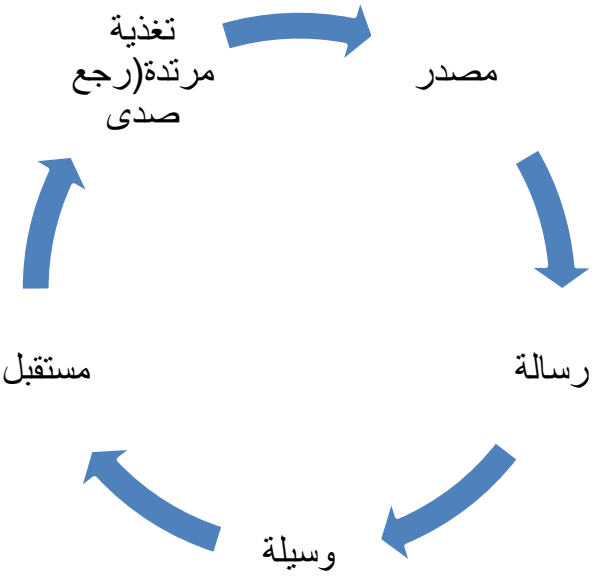
٤ . **المستقبل** : هو الشخص او الجهة التي توجه اليها الرسالة ، ويقوم المستقبل بحل او فك رموز الرسالة بغية التوصل الى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها ، وينعكس ذلك عادة في انماط السلوك المختلفة التي يقوم بها ، ولذلك يجب الا يقاس

نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف .

٥-**التغذية المرتدة** :- تعد التغذية العكسية أو المرتدة من ابرز عوامل تحقيق ضبط العملية الاتصالية إذ يمكن عبرها التحقق من نجاح الرسالة الاتصالية وذلك عن طريق ما يصل إلى المصدر من معلومات من المستقبل حول نجاحه أو إخفاقه مما يمهد لضبط العملية اللاحقة وهي رد فعل فوري ازاء الرسالة الاتصالية وتكون أكثر وضوحا في الاتصال المواجهي .

Communication Elements

عناصر الاتصال



شكل (٥) يبين عناصر العملية الاتصالية

ثامنا : لغة الاتصال

تعرف اللغة بانها (نظام من الرموز المرئية او المسموعة اللفظية وغير اللفظية ، التي تستخدم في ترميز الرسائل الاتصالية الموجهة الى الاخرين بقصد استحضار المعاني لديهم) . وهنالك نوعان من اللغة تستخدم في عملية الاتصال هي :

اولا : اللغة اللفظية (او الاتصال اللفظي) : وهو الذي يستخدم فيه الكلمات والجمل والعبارات لتحقيق اهداف الاتصال فالاتصال اللفظي يجمع بين الالفاظ المنطوقة والرموز الصوتية فعبارة (اهلا وسهلا) يمكن ان تصبح ذات مدلولات اخرى بتغيير

نبرة الصوت فلا يمكن ان يتم الاتصال بمعزل عن طرق الاداء الاخرى غير اللفظية .

وينقسم الاتصال اللفظي على قسمين وهو الاتصال الشفهي الذي يصل فيه اللفظ منطوقا الى المستقبل ويدركه بحاسة السمع ومن امثلته الحاضرات والندوات والمناقشات والمناظرات والمقابلات والخطب ويتميز الاتصال الشفهي بقدرته على توفير الوقت كذلك فانه يسمح بالمواجهة ، ويخلق نوعا من الصداقة والتعاون والآلفة بين طرفي الاتصال .

اما الاتصال الكتابي فانه يعمل على نقل المعلومة المطلوبة الى عدد كبير من الافراد فضلا عن انه يمكن الرجوع اليه وقت الحاجة ، ويسمح بتوصيل جميع المعلومات المراد ايصالها سواء كانت تعليمات او اوامر ام بيانات ام احصائيات ...الخ وتقديمها بصورة تفصيلية وواضحة وتوصيلها بفاعلية الى افراد الجمهور المقصود .

ثانيا : اللغة غير اللفظية (الاتصال غير اللفظي) : ويشمل لغة الاشارة والحركة والايماءات وقد اختلف خبراء الاتصال في تقسيم هذه اللغة فقسمها هارسون الى اربعة اقسام هي :

١-رموز الاداء مثل حركات الجسد وتعبيرات الوجه والايماءات .

٢-رموز صناعية مثل الملابس وادوات التجميل والاثاث .

٣-رموز اعلامية مثل حجم الخط والالوان والظلال ومدة اللقطة في التلفزيون ونوعها والموسيقى المستخدمة .

٤-رموز ظرفية باستخدام طريقة الجلوس وموقع الجلوس وترتيب الزوار.

ويستخدم الاتصال اللفظي الى جانب الاتصال غير اللفظي بهدف تاكيد الفكرة وتوضيحها .

* وخلال عملية الاتصال تتم عمليات أخرى فرعية قد تكون مكملة أو ضرورية لاستكمال دورة الاتصال وأخرى قد تعوق عملية الاتصال وتشكل صعوبة في

استكمالها وهذه العمليات يتوقف عليها نجاح الاتصال او فشله في تحقيق الأهداف وهي:-

اولا:. عملية الترميز

(هي عملية عقلية ومعرفية يقوم بها اطراف الاتصال (المرسل والمستقبل) فيما يتعلق باختيار مفردات اللغة التي تعبر عن المعنى او ادراكه من خلال تفسير مفرداته لضمان التعبير السليم عن المعاني في الرسالة الاتصالية وكذلك التفسير السليم لهذه المعاني) ، فالفرد خلال حياته اليومية يتعرض للعديد من الرسائل الاتصالية سواء أكان عبر الملاحظة أو المشاهدة أو التعرض لمصادر المعرفة والتي تشكل خبرة للفرد في مراحل حياته وهذه الرسائل عادة قد تم صياغتها في رموز معينة .

والفرد عندما يتعرض إلى الرسائل الاتصالية يبدأ بتحويل هذه الرموز إلى معان حتى يمكن فهم الرسائل والاستجابة إليها ، وهو في مرحلة تالية عندما تكون لديه فكرة أو معلومة يريد إرسالها إلى الغير يقوم بصياغتها عن طريق اختيار الرموز في بناء لغوي أو لفظي أو يختار رموز اخرى غير لفظية ، وعلى الجانب الأخر فان المستقبل يبدأ في محاولة لتفسير الرسالة التي استقبلها لفهم المعنى وإدراكه أي يقوم بتحويل الرموز إلى معان وبناء إدراكه للمعنى فانه يبدأ بصياغة رسالة أخرى إلى المرسل تعبر عن استجابته للرسالة التي وصلت إليه ووضع هذه الرموز في بناء وشكل يفيد في تأكيد المعنى .

وهذه العمليات العقلية يقوم بها إطراف الاتصال فيما يتعلق باختيار مفردات اللغة التي تعبر عن المعنى أو إدراكه من خلال تفسير مفرداته و تسمى عملية (الترميز) التي لا يمكن اتمام عملية الاتصال بدونها لذلك كان هذا الموضوع محور اهتمام الباحثين والخبراء في بناء نماذجهم وتعريفهم لعملية الاتصال لأنها تعتبر ضرورة من ضرورات عملية الاتصال وتتأثر بجوانب أخرى اجتماعية ونفسية .

ثانيا:. التشويش

اذا كان الترميز ضرورة لاستكمال عملية الاتصال ، فان التشويش الذي يتم اثناء عملية الاتصال يعتبر من معوقات عملية الاتصال وصعوبات استكمالها ولذلك فإنه يؤخذ في الاعتبار في نماذج الاتصال وتعريفاته .

وتتعدد تعريفات التشويش بتعدد المداخل المختلفة واتجاهات التخصص العلمي فهي بشكل عام تشير الى عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها لأسباب عديدة قد ترتبط بآلية أو ميكانزم عملية الإرسال أو الاستقبال أو تأثير المناخ والبيئة المحيطة ..الخ ، وفي علوم الاتصال الإنساني يمكن تعريف التشويش بأنه عدم إدراك المستقبل للرسالة بنفس المعنى الذي يقصده المرسل.

وهذا التعريف يشير إلى إن التشويش يمكن إن يكون بتأثير عوامل عديدة فهناك نوعين من التشويش هما :

١- التشويش في دلالة الألفاظ ويسمى بالتشويش الدلالي ويحصل عند استخدام المصدر كلمات لا يتسع لها قاموس الجمهور اللغوي ، ولتعابير لا تقوى بعض مستويات الجمهور الادراكية على فهمها ، او تناول موضوعات ليس للجمهور معرفة باولياتها ، او استخدام كلمات تحمل معنى معيناً بالنسبة الى المصدر بينما تحمل معنى مختلفاً بالنسبة الى الجمهور .

٢-التشويش الميكانيكي ويحدث بسبب خلل ما في الوسيلة الاتصالية اثناء عملية نقل الرسالة الى الجمهور مثل تداخل الموجات أو التداخل الفني أو المشكلات الفنية التي تطرأ على العملية الاتصالية مما يؤدي الى عدم وصول الرسالة كاملة الى الجمهور .

وتعتبر الأسباب أو العوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤدي إلى صعوبات الاستقبال أو التفسير أو الإدراك محور الدراسات الخاصة بتأثير العلاقات الاجتماعية والفروق الفردية ونتائج هذا التأثير على الإفراد المتلقين في إطار البحوث الخاصة بتأثيرات الاتصال.