

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 الآتي :

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 أهمية 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. 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 .

٥. بجانب الأهمية التي يعكسها الدور الاجتماعي والمكانة الاجتماعية والحاجة إلى الانتماء والتكيف الاجتماعي تظهر حاجة الفرد إلى التخفيف من عبئ الواقع اليومي والهروب منه إلى واقع آخر يرسمه الآخرون 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 .

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 والجماعات ، وهذه العمليات تأخذ احد المستويات التالية :-

١. 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 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 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 خصيصاً لهذه الأغراض كذلك يحدث في الندوات ، والمؤتمرات ، والاجتماعات . والاتصال المواجهي ينقسم الى ثلاثة انواع هي :

الاتصال بين شخصين ويحدث وجها لوجه يتم من خلالها تبادل المعلومات والافكار مباشرة من دون وسيط ويتميز بالخصوصية والتلقائية والمرونة والتفاعلية ولا يتمتع بصفة الرسمية .
الاتصال بين اكثر من اثنين وهو ايضا لا يتخذ طابعا رسميا ويتميز بالتفاعل والثقة المتبادلة بين المرسل والمستقبل .

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

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

٢. يترتب 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 آخر .

٢. الاتصال الوسيطي :

هو مستوى من التفاعل الاتصالي بين شخصين أو أكثر ، يستعين بوسيلة مادية مثل الهاتف والتلفزيون أو الراديو من دون أن يُولف المستقبل فيه جمهوراً (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 . ويشتمل الاتصال الوسيطي على الاتصال السلبي 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 (أي 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. 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 فأنها 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 الآراء 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 شخصا بالنسبة للمصدر عبر وسيلة او اكثر • والاتصال الجماهيري اكثر 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 :-

١. يصيغ القائمون بالاتصال أنواعاً عديدة من الرسائل تقدم إلى فئات متباينة من الجمهور لتحقيق أهداف مختلفة.
٢. يتم بث هذه الرسائل فوراً 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 .