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 ما تكون 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)) ٠

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 والازاء 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 الآراء والافكار في رموز دالة بين الأفراد او الجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق اهداف معينة)) .

والاتصال ليس إجراء 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 لا نستطيع 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 عَلّم 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 لا يستغنى عنها لدى الشعوب والحكومات على حد سواء ، فالإعلام يخاطب العقول لا الغرائز ويقوم على التنوير والتثقيف ونشر الإخبار والمعلومات الصادقة التي تتساب 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 ،

((ادع الى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي احسن)) سورة النحل الآية 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 وليذكروا ولو الالباب))

سورة ابراهيم الآية /٢٥

((ربنا وابعث فيهم رسولا منهم يتلو عليهم آياتك ويعلمهم الكتاب والحكمة ويزكيهم انك انت العزيز الحكيم)) سورة البقرة الآية /١٢٩

أما **الاتصال communication** : هو فن المشاركة في المعاني ، وهو أقدم من الإعلام ويعد الإعلام احد أنماطه فالأعلام 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 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.

مراحل تطور الاتصال الإنساني

اذا ما قارنا بين التطور الهائل الذي يشهده الانسان اليوم في مجال ثورات الاتصال فانه يفوق ما مر 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 الاتي :

المرحلة الأولى : عصر الاشارات والعلامات

وتتمثل بمرحلة العلامات والاشارات 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 والاشارات ولذلك فان تطور ثقافة معقدة نسبياً لم يكن ممكناً في حقبة مرتكزة على هذه الادوات الاتصالية ، 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 .

المرحلة الثانية : عصر الاتصال اللفظي

وفيها تم تحقيق قفزة نوعية ومفاجئة عندما دخل الإنسان إلى مرحلة الكلمة واللغة وهذا يعني ان حضارة تلك الحقبة كانت مستندة إلى مجتمع قائم على الاتصال الكلامي ، ومن الواضح ان هذا التطور النوعي للغة الكلامية مارست تأثيرات عميقة على الأفراد والمجتمعات ، واذا كانت القدرة على استخدام اللغة المنطوقة لم تشكل سبباً مباشراً لتغيرات كبيرة فأنها سمحت للإنسانية 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 لإنتاج الاحرف والذي حقق قفزة نوعية حاسمة في تاريخ الاتصال الإنساني ، ولم يمض وقت طويل حتى بدأ التفكير بصناعة صحيفة يومية في القارة الأوربية 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 .

المرحلة الخامسة : عصر الاتصال الجماهيري

شهد القرن التاسع عشر معالم ثورة وسائل الاتصال الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين ففي عام ١٨٢٤ اكتشف العالم ليم 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 ١٨٦٥ 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 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 .

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 بأسرع وقت ممكن وفي اقل حيز متاح وتكنولوجيا الاقمار الصناعية التي ساعدت على نقل الرسائل بشتى صورها عبر الدول والقارات بشكل فوري ٠

وتميزت التكنولوجيا الجديدة للاتصال بمجموعة من السمات نوجزها باختصار فيما:

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 الفيديو المحمولة ٠
٥. **قابلية التحويل** : اتاح الاتصال الرقمي امكانية تحويل الاشارات المسموعة الى رسائل مطبوعة او مصورة وبالعكس ٠
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

ثالثا : اهداف الاتصال

تسعى عملية الاتصال لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل حت تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد يكون هذا التأثير موجهاً إلى أفكاره لتعديلها او تغييرها او الى اتجاهاته او مهاراته. لذلك يمكن تقسيم أهداف الاتصال وفق الاتي :

١. هدف توجيهي:

يمكن أن يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال إلى كسب المستقيل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قدية أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها. وقد وضح من خلال الدراسات العديدة الي أجريت أن الاتصال الشخصي اقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهيري.

٢. هدف تثقيفي

يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم وتوسيع أفقهم لما يدور حولهم من احداث.

٣. هدف تعليمي

يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو كسب المستقبل خبرات جديدة او مهارات او مفاهيم .

٤. هدف ترفيهي او توجيهي

يتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور والاستمتاع الة نفس المستقبل.

٥. هدف اداري

يتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيعٍ للمسؤوليات ودعم التفاعل ين العاملين في المؤسسة او الهيئة.

٦. هدف اجتماعي

يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك أفراد الجمهور مع بعضهم البعض وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.