



المحاضرة الثانية

الاتصال كعملية تفاعلية
اجتماعية

أولاً: أهمية الاتصال:

نال موضوع الاتصال اهتمام الكثير من الدارسين الذين يعالجون الاتصال بوصفه عملية اجتماعية، وضرورة من ضروريات الحياة الاجتماعية ذاتها، وباعتبار أن الاتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات من فرد إلى آخر، فقد أصبح له أهمية ضرورية كبيرة بالنسبة للأفراد والجماعات والتنظيمات، وقد تنبه الكثير من العلماء إلى أهمية الاتصال من خلال إمكانية زيادة مشاركة الأفراد في مشاريع التنمية، وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم وذلك لأن المعلومات التي يتحصلون عليها من العملية الاتصالية تتسم بالصدق والصرحة والوضوح في غالب الأحيان، هذا إلى جانب إكساب الأفراد معلومات جديدة كما يزيد من عملية التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال الصحف والمجلات والهاتف النقال والانترنت، كما يعد أداة فعالة لمواجهة الشائعات وتحسن الأداء والتبادل الفكري بين الأفراد. ويمثل أيضا إحدى العمليات الإدارية الهامة وهذا لما يوفره من معلومات تساعد القائمين على وضع وإعداد الخطط وتنفيذها وحل مشاكل التخطيط والتنسيق والعلاقات الإنسانية¹

ثانياً: أنواع الاتصال:

يمكن تحديد أنواع الاتصال وفقاً لأسس ومعايير كمايلي:

1- حسب اللغة:

- **اتصال لفظي:** يكون الاتصال لغوياً إذا تم تبادل المعلومات شفويًا أو كتابيًا، وتعتبر المحادثات أهم أشكال الاتصال اللفظي.
- **اتصال غير لفظي:** "وهو الاتصال الذي يتم من خلاله تبادل المعلومات والآراء والأفكار دون استخدام لغة الالفاظ أو استخدام ما يعرف بلغة الجسد، ويكون هذا النوع من الاتصال في شكل تعبيرات الوجه، الصمت أو الصوت، الإشارات أو الإيماءات والرقص والصورة، وقراءة تعبير حركة الشفاه".²

2- حسب درجة التأثير:

- **اتصال ذاتي:** يحدث بين الفرد وذاته.
- **اتصال فردي:** وهو الاتصال الذي يحدث بين فرد وفرد آخر أو أكثر.
- **اتصال جمعي:** ويكون بين فرد ومجموعة كبيرة من الأفراد كالخطب الدينية مثلاً.³

¹ عبد الرحمان عزري وآخرون: عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية بالجزائر، 1992، ص18.

² أحمد ماهر: كيف ترفع مهارتك في الاتصال، الدار الجامعية للطبع والنشر، الاسكندرية، 2003، ص32.

³ Benkaidkesba: Approche de processus de communication, revu des sciences humaines, université mouhamedkhidher, BISKRA, 2007, p. 12.

■ **اتصال جماهيري:** "يستعمل هذا المفهوم لوصف عمليات الاتصال التي تشمل مجموعة من الناس بواسطة وسائل الاتصال الجماهيري كالتلفزيون والاذاعة والصحف والمجلات، وتختلف عن بقية أنواع الاتصال الأخرى في أن المرسل لا يكون في وضع مباشر مع الجمهور وبالتالي تفقد الوسيلة صفة التبادلية".¹

■ **اتصال رسمي:** ويقصد به الاتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم التنظيم أو المنظمة وبواسطة قنوات الاتصال الرسمي.

■ **اتصال غير رسمي:** وهو الاتصال الذي يتم بوسائل غير رسمية ويقوم على أساس العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة، والاتصالات غير الرسمية تسهل عملية الحصول على المعلومات بسرعة كما يساعد على تنمية روابط الصداقة والعلاقات الإنسانية الحسنة، فله من الأهمية ما يجعله مكملا للاتصال الرسمي في عديد الأحيان.

3- حسب الاتجاه:

■ **اتصال نازل:** وهو الاتصال الذي يبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله أي من الرئيس إلى المرؤوسين.

■ **اتصال صاعد:** "وهو الاتصال الذي يبدأ من أسفل التنظيم إلى أعلاه، أي من المرؤوسين إلى الرئيس وهو مكمل للاتصال النازل، حيث لا يكمن دور العمال في استقبال الرسائل فقط وتدبير القرارات والأوامر، بل لهم القدرة على إرسال المعلومات والتقارير والاقتراحات والشكاوي أيضا إلى المستويات العليا وهو ما يحقق الإدارة بالمشاركة".²

■ **اتصال جنبي (أفقي):** يتم هذا النوع من الاتصال في المستوى الواحد للتنظيم، بحيث يتم إرسال المعلومات وتبادلها بين مختلف العمال الذي يشتغلون في نفس المراكز أو مناصب العمل، وهو ما يساعد على إمكانية انتشار المعلومات والأفكار بين الأعضاء، وتحقيق التعاون الفعال بين مختلف الوحدات.

-ثالثا: عناصر الاتصال:

تشتمل عملية الاتصال على مجموعة عناصر أساسية وهي:

1- **المرسل:** هو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو النظام الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين ليشاركوه أفكاره وآرائه، أو اتجاهات وخبرات معينة، ومن بين الأمثلة على ذلك نجد المدرس الذي نقل المعارف للتلاميذ، "ويعد المرسل العنصر الأساسي في العملية الاتصالية ويسمى في غالب الأحيان بالمصدر أو المتصل، ويمكن القول أن عملية الاتصال تتأثر بالمرسل من خلال شخصية هذا الأخير واتجاهاته وخبراته والأسلوب الذي يعتمد في رسالته فكل هذه العوامل هي التي تحدد المعلومات المراد نقلها".³

¹فضيل ديو وآخرون، حول الاتصال في المؤسسة، فعاليات الملتقى الوطني الثاني للاتصال، مخبر علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2003، ص 19.

²فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه نظريته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص 20.

³جمال محمد أبو شنب: نظريات الاتصال والاعلام المفاهيم المداخل النظرية القضايا، دار المعرفة الجامعية، 2006، ص 14.

2- الرسالة: ويقصد بالرسالة المضمون أو الموضوع المراد نقله وتوصيله من الرسائل إلى المستقبل سواء كانت معلومة أو خبر أو شكوى أو تقرير ... إلخ، كما يمكن اعتبارها أيضا بأنها الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه، فإذا تحقق الهدف المنشود تكون الرسالة قد حققت المراد والعكس صحيح، وبالتالي لا بد أن نرى الرسالة من زاوية المستقبل، ونوع السلوك الذي يمارسه المستقبل، "ولا بد أن تتوفر مجموعة من الشروط في الرسالة منها الدقة والوضوح، استخدام لغة سليمة ذات فائدة حتى يتسنى للمستقبل استيعاب الرسالة ويتحقق بذلك هدف العملية الاتصالية".¹

3- القناة: وهي عبارة عن الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الرسالة، أو إرسالها فهي تعتبر بمثابة الربط بين المرسل والمستقبل دون وجودها لا تتم العملية الاتصالية، ففي عملية الاتصال يختار المرسل وسيلته لنقل رسالته، إما شفويا أو عن طريق وسيلة كتابية أو قد تكون هذه الوسيلة سمعية أو بصرية، أو سمعية وبصرية معا أو الكترونية كالإنترنت والمواقع الالكترونية، فكلها تعتبر "وسائط ينطبق عليها وصف ماكلوهان" لوسائل الاتصال بأنها امتدادات للإنسان" كما أنها تتفق أكثر مع مقولته الوسيلة هي الرسالة وبالتالي فالقناة هي عنصر ضروري ومهم في جودة العملية الاتصالية.²

4- المستقبل: هو المرسل إليه أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة عبر قناة معينة، وقد يكون المستقبل شخصا واحدا أو مجموعة من الأشخاص، "والمستقبل إذا تلقى الرسالة يقوم بحل رموزها وإدراك معناها بغية التوصل إلى تفسير محتواها، وتتم بالتالي الاجابة سواء بالقبول والتنفيذ أو بعدم القبول والرفض".³

5- التغذية الراجعة: هو الإجابة التي يجب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وقد يؤخذ الرجوع نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة ويرى البعض أن "الرجوع بمثابة استجابة مضادة يتلقاها المصدر، وسيستفيد منها كثيرا فعن طريق هذا الرجوع يستطيع المصدر أن يفهم ما إذا كان المستقبل تلقى الرسالة أم لا، فبعد أن تصل الرسالة إلى المستقبل ويفهمها يتحول هذا المستقبل إلى مرسل يقوم بعملية إرجاع".⁴

هذا ونود أن نشير أن العملية الاتصالية جد معقدة لارتباطها بالإنسان، مما يجعل هذه الأخيرة تحتاج إلى بعد مهاري يتمشى وخصوصية كل من الوسط والموقف التفاعليين، وهذا ما يجعل عملية التكوين التأهيلي المهاري للقائمين على الفعل الاتصالي أكثر من ضرورة لتحقيق الأهداف المتوخاة.

-رابعاً: أهداف الاتصال:

¹سلمى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي: أبعاد العملية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، الازارطة، 1999 القاهرة، ص29.

²فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1988، ص49.

³جمال محمد أبو شنب: مرجع سبق ذكره، ص 15.

⁴المرجع نفسه: ص16.

عموما تهدف العملية الاتصالية لتحقيق هدف عام، وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها أو تغييرها، أو على اتجاهاته، أو على مهاراته، ومن أبرز هذه الأهداف نلخصها في مايلي:¹

– هدف توجيهي:

ويمكن أن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة، أو تعديل اتجاهات قديمة، أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت، أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق الهدف من الاتصال الجماهيري.

– هدف تثقيفي:

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم، بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم، واتساع أفقهم وفهمهم لما يدور من حولهم من أحداث.

– هدف تعليمي:

حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة، أو مهارات أو مفاهيم جديد.

–هدف ترفيهي ترويجي:

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه إدخال البهجة أو السرور والإقناع إلى نفس المستقبل

– هدف إداري:

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل، وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

– هدف اجتماعي:

حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير ببعضها البعض، وبذلك تقوى الصلة الاجتماعية بين الأفراد.

وفي الواقع إن الاتصال قد يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد، والواقع أن هذا النوع من الاتصال يتبادل كل من المرسل والمستقبل أماكنهما، إذ قد يصبح المستقبل خلال عملية التفاعل هذه مرسل، والمرسل يصبح مستقبل، ثم يعود المرسل مرسلًا كما كان ويعود المستقبل أيضًا مستقبلاً، وهكذا يظل التبادل مستمرا خلال عملية الاتصال هذه.

¹ – أحمد محمد عليق وآخرون: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، مصر، 2004، ص58، 57.