

## الاتصال ودوره في تفاعل العلاقات الإنسانية

### رؤية نفسية جديدة

أ.د. علي سعيد الطارق\*

ملخص:

"المعرفة متكاملة"، أصبحت هذه المقولة أمراً مسلماً به. لذا علينا القول الآن بأنه من الصعب الفصل بين مواد الموضوع التي تأتي تحت مظلة علم واحد، كعلم النفس مثلاً. استطاع الباحث أن يدرك خلال تدريسه لمدة خمس عشرة سنة لمادتي سيكولوجية الإدارة وسيكولوجية الاتصال أن العلاقة بينهما وطيدة، لكن مما ارتآه في الفترة الأخيرة، وخلال تدريسه لمادة سيكولوجية الاتصال في الجامعات الحكومية والخاصة لجميع الطلبة الجامعيين، وتدرسه لمادة مهارات الاتصال لطلبة الطب أدرك أن الحاجة إلى فهم سيكولوجية الاتصال في المجتمع اليمني والمجتمع العربي يحتاج إلى بحث خاص وموسع في نظم هذه العلاقات وماهيتها وأسسها، خاصة في مرحلة حاسمة كالتالي يمر بها المجتمع اليمني الآن وهي مرحلة انعدام الاتصال بين فئات المجتمع المختلفة، وأهمية الاتصال؛ كونه أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات، ويلعب دوراً مهماً في التطور والتغير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فكلما اتسعت وتنامت خطوات التغيير والتطور، اتسعت وازدادت الحاجة إلى المعلومات والأفكار والخبرات، ومن ثم إلى قنوات

\* أستاذ علم النفس - رئيس قسم علم النفس سابقاً - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - عميد مركز الإرشاد النفسي والتربوي - جامعة صنعاء - الجمهورية اليمنية.

الاتصال لنقلها وإيصالها إلى الأفراد والجماعات، كالتالي والمعلم في المدرسة، والطبيب ومريضه في المستشفى، والقاضي في المحكمة، والقائد العسكري في الحرب؛ ولهذا قرر الباحث فصل المادتين وتخصيص هذا البحث الموسع للاتصال الإنساني ضمن عدة موضوعات عن الاتصال مثل تعاريفه وأهدافه وأنماطه وأساليبه ثم تحليل عملية الاتصال ودور الاتصال في العلاقات الإنسانية ومهاراته وعوامل نجاحه ونماذج لفن التعامل مع الأفراد وعوامل نجاح عملية الاتصال ومعوقات الاتصال وخصائصه واستنتاجات.

الكلمات المفتاحية: الاتصال؛ مجتمع؛ المعرفة؛ أداة؛ نفسي؛ العلاقة؛ التفاعل.

## Communication and its Role in the Interaction of Human Relations:

### A new psychological Vision

Prof. Ali Saeed At-Tareq

#### Abstract:

'Knowledge is complete', this argument has been taken for granted. So, we can say that it is difficult to separate the sciences that come under one umbrella such as a psychology. Through working fifteen years, in the field of teaching, the researcher was able to find out that the psychology of management and the psychology of communication have a solid the relationship. I have noticed that in the recent period, and during teaching the psychology of communication in public and private universities for all university students, and also in teaching the communication skills course for medical students, I realized that the need to understand the psychology of communication in the Yemeni society and the Arab community has become important.

This matter requires special and expanded research on the systems, essences and foundations of these relationships, especially at a crucial stage such as the Yemeni society is

going through now. It is the stage in which there is a lack of communication between different groups of the society. The importance of communication, as an effective tool for changing, development and interaction between individuals and groups, plays an important role in social, cultural and economic development. The more steps of change and development expand, the greater the need for information, ideas and experiences.

Then, the communication channels varies to transfer its messages among individuals and groups, such as the student and teacher at school, a doctor and his patient in a hospital, a judge in court, and a military commander in war. For this reason, the researcher decided to separate the two articles and devote this extensive research to human communication within several topics on communication such as its definitions, goals, patterns and methods, then analyzing the communication process, the role of communication in human relations, its skills and success factors, models for the art of dealing with individuals, factors for the success of the communication process, communication obstacles and conclusions

**Key Words:** Communication, Society, Knowledge, Tool, Psychological, Relationship, Interaction.

#### مقدمة:

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع الاتصالات والعلاقات الإنسانية و أصبح من الموضوعات الرئيسة التي تدرس في علم النفس الاجتماعي وتم التركيز على الأسس النفسية التي تساعد مراعاتها على زيادة فاعليته وبخاصة في تحقيق أهدافه وغاياته، وصاحب هذا كله ازدياد مضطرد في الوعي بأهمية هذه الموضوعات و تطبيقاتها في مختلف أوجه النشاط الإنساني (شرف 1989م).

فالاتصال هو جوهر استمرار الحياة الاجتماعية وتطويرها وبدونه يصعب التفاهم ويصعب وجود فعل مشترك بين أفراد الجماعة. فهو أمر ضروري لكل من الفرد والجماعة

وشعوب العالم، بعد التقدم التقني في الأقمار الصناعية والقنوات الفضائية. وإذا كان الاتصال هو الوسيلة الأساسية للمجتمع الإنساني فإن أهميته أشد وأكد بالنسبة للعلاقات الإنسانية، حيث يمكن القول إن الاتصال الجيد هو العلاقات الجيدة.

وقد أصبح الاتصال من ضرورات الحياة في كافة مجالاتها، ولم يعد هناك فرد أو مؤسسة أو مجتمع يستطيع العيش والعمل في عزلة. وكلما تعقدت سبل الحياة واتسع نشاطها زادت أهمية الاتصال واتسعت آفاقه وتعددت وتنوعت سبله ووسائله. وقد أصبح الاتصال نشاطا إنسانيا وعلميا من العلوم الإنسانية يدرس في الكثير من مجالات الحياة والنشاط الإنساني والمعرفة الإنسانية (الشيواني 1988م).

ولهذا نجد قائمة طويلة تركز نفسها ل: الاتصالات الإنسانية – التفاعل- علاقات التفهم والمساعدة - العمل الجماعي - إدارة الجماعات - قيادة الاجتماعات - جماعات الحساسية الإنسانية للآخرين - جماعات التعبير- جماعات الابتكار.

إن قائمة الموضوعات أكبر من أن تُحصى، وكل هذا يتم من خلال عمليات الاتصال والتفاعل المباشر وجهًا لوجه. وهو ما فقدته المجتمعات الصناعية خلال سعيها الدؤوب طوال قرون عديدة بعد قيام الثورة الصناعية لإلغاء الإنسان والاتصالات العاطفية والذاتية بينه وبين الآخرين لحساب تمجيد العقلانية والتكنولوجيا التي تجعل منه مجرد أداة؛ ولهذا فالجهود المبذولة لإعادة الاعتبار إلى الاتصالات الإنسانية والانفتاح والتفاعل في تزايد مستمر (B. porshnev 1970).

أما نحن في الوطن العربي فلا نعاني من هذا المأزق. فنحن نطل على الثورة التكنولوجية ومعنا ثروة ثمينه من العلاقات الإنسانية للتفاعل والتواصل فيما بيننا، وهي ثروة كفلها لنا تراثنا الديني والقومي الذي ننتمي إليه؛ لأننا قوم تفاعل وتواصل، ولا نحتاج لزيادة حساسيتنا تجاه الآخرين؛ لأننا نعيش في حماية العلاقات الأولية.

فكل ما نحتاجه هو تنظيم وترشيد هذه الثورة من الاتصالات والعلاقات الإنسانية، وما يحتاجه العربي ليس تنمية حساسيته للاتصال بل توجيهها نحو مزيدٍ من الفعالية، كذلك ما نحتاجه ليس الحصول على ثورة إنسانية تواصلية، بل حسن استغلال هذه الثورة، وهو تحدٍ ليس بالهين، إذ إن الجهد المطلوب ليس بالقليل. (شرف 1989م).

#### نبذة تاريخية:

رغم كون الاتصال ركنًا أساسيًا من أركان بنية الشخصية، ومقومًا من مقومات الحضارة البشرية التي لم يكن بالإمكان تقدمها أو نشوؤها أصلًا لولا قدرة العقل البشري على نقل تجربته إلى الأجيال الجديدة والاستفادة من تجارب السلف؛ مما أدى إلى تراكم متزايد للمعلومات والخبرات مكنت الإنسان من السيطرة التدريجية على الطبيعة، فإن الاتصال لم يصبح علمًا بالمعنى الدقيق للكلمة إلا في الفترة المعاصرة تمامًا، وبالتحديد منذ أواخر الأربعينيات (1948) على يد المهندس كلود شانون الذي وضع التصميم المعروف ذا الخمسة عناصر لعملية الاتصال، انطلاقًا من عملية الاتصال الهاتفي: المرسل / المستقبل / الرسالة / القنن / والقناة. (Edward Arnold 1980).

وأدت تطبيقات علم الاتصال في مختلف الميادين إلى غنى معطياته الأساسية مما انعكس على زيادة فعاليته بوصفه منهجًا للتحليل والفهم، وتطوير تطبيقاته.

أما الأسماء المعروفة في هذا المضمار فأصبحت أكثر من أن تحصى نظرًا لتنوع التطبيقات، إضافة إلى شانون Shannon نفسه هناك زميله ويفر Weaver الذي أسهم في تطوير هذه النظرية لحل العديد من مشكلات التفاعل والتبادل في علم النفس وعلم النفس الاجتماعي، أما برود بنت Broad bent (1958) فقد عمل هو ومساعدوه على موضوع استقبال الرسائل وفك رموزها، (Edward Arnold 1980).

## مفهوم الاتصال:

منذ ما يزيد عن نصف قرن عرّف عالم الاجتماع شارلز كولي Charles Cooley الاتصال بأنه: "ميكانيزم أمكن من خلاله للعلاقات البشرية أن تقوم وتتطور وأمكن من خلاله لرموز العقل الإنساني أن تترباط وتنتقل عبر الزمان والمكان بواسطة وسيلة للإرسال" (Argyle. M. D 1972) ويؤكد وليبور شرام W. shramm أن المجتمع الإنساني يقوم على مجموعة من العلاقات التي قوامها الاتصال، وأن ما يجمع الأفراد ليس قوياً غيبيةً أو سحرًا أو قوياً مطلقةً وإنما هي علاقات الاتصال (Arthur. G. Neal 1983)، ويشير ديفيد مورتنسن David Mortensen إلى أن الاتصال يحدث من أناس يحاولون استخدام قوة الكلمات المنطوقة أو المكتوبة للتأثير على الآخرين.

فالاتصال -إذن- عملية أساسية في المجتمع، خصوصاً أنه يتضمن تفاعلاً بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة (Pater F. Ostwald 1977)، ويعرف الاتصال بأنه: "عملية يقصد مصدر نوعي بواسطتها إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي"، فالتأكيد هنا يتركز حول الحاجة إلى إثارة رد فعل لدى الطرف الذي يتم التوجه إليه. ورد الفعل هذا قد يتخذ شكل سلوك أو موقف يتماشى مع مخططات أو رغبات الطرف الذي حاول إثارته. فهناك -إذن- طرفان محددان يحاول أحدهما تحريك سلوك من نوع ما عند الآخر، ويتم هذا التحريك بواسطة عملية لها أشكال ومحتويات قابلة للتحديد، وتبعاً لهذا التعريف فإن أي عملية لا تهدف إلى إثارة رد فعل مقصود لدى الطرف الآخر ليست اتصالاً، بل إنها تتحول إلى ضوضاء. ومن ثم فلا بد أن يكون للاتصال وظيفة. والواقع إن للاتصال دوماً ووظيفة قد تكون مقصودة واعية ومخططة لها، ولكن في أغلب الحالات يكون للاتصال وظائف ضمنية غير مخطط لها. (Pater F. ostwald1977).

أما على المستوى اللغوي فالاتصال هي كلمة مشتقة من مصدر الفعل (وصل) الذي يحمل معنيين رئيسين: الربط بين كائنين، أو شخصين، وذلك عكس الانفصال والقطع والبعد، والربط يعني إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين. فوصل الشيء بالشيء وصلا: جمعه، ضد فصله. أما المعنى الآخر فهو البلوغ والانتهاج إلى غاية ما. وهنا يبين لنا الاشتقاق اللغوي كم هي معبرة اللغة العربية عن المعنى الحقيقي للاتصال وظيفيًا وإنسانيًا. كما نلمس تقارب المعاني ودلالاتها لكلمتي إنسان من (أنس، وألف) واتصال من (وصل، وجمع وربط). (شرف 1998م).

### الاتصال في علم النفس:

يعرفه «واران» بأنه نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما، وقد يشير إلى: نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس، أو من فرد إلى آخر. ويستخدم مفهوم الاتصال عادة في حدود المعنى الأخير للإشارة إلى الظاهرة الأساسية في علم النفس.

ذلك أن علم النفس يتناول الاتصال بالدراسة بوصفه نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وآرائهم واتجاهاتهم وما إلى ذلك.

وهناك اتفاق بين بعض العلماء على تعريف الاتصال بأنه:

"العملية التي يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع، سواء كان صغيرا أم كبيرا ويتبادل أفراد المعلومات والأفكار فيما بينهم".

فهو عملية أساسية في حياة المجتمع، ويدخل ضمن هذه العملية كل ما يتعلق بانتقال الأفكار والمعلومات من فرد إلى آخر أو من جماعة إلى أخرى سواء كانت ذات طبيعة

اجتماعية أم ثقافية أم عكسية.

وترى الجمعية الأمريكية للتدريب على الاتصالات التنظيمية أن عملية الاتصال «عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة».

### مضمون الاتصال:

إن الاتصال ليس مجالاً تقليدياً للدراسة، حيث تبرز أهمية الاتصال في حياتنا، إذ إننا نستغرق 70% في استخدامه سواء كنا أفراداً في مدرسة، أم نادياً، أم مؤسسة اجتماعية، ولا يمكن لأحد "منا أن ينكر أن الاتصال واقع في حياتنا حيث توجد بداخلنا أشياء متعددة نريد التعبير عنها مثل: المناقشات والمعلومات. (Hancock, 1971, p7).

وتشير كلمة الاتصال، إلى معان كثيرة لدى كثير من الناس، فالبعض ينظر إليها على أنها علم، والبعض يعتبرها نشاطاً، ويرى آخرون أنها مجال دراسة، بينما يعتقد البعض أنها فن، وأنها قد تكون نشاطاً عفويّاً لا شعورياً أو عملاً مخططاً هادفاً.

وتعدد المعاني المرتبطة بهذا المصطلح يعزى إلى التطور الذي حققه هذا العلم خلال تاريخه، ومن العوامل التي أدت إلى تعدد الاستخدامات:

1. استخدام المصطلح نفسه ليدل على كل من مجال الدراسة والأنشطة اللازمة له.
2. طرق الدراسة لهذا المجال التي تعتمد على التقاليد العلمية من ناحية، وعلى الدراسات الفنية والإنسانية من ناحية أخرى.
3. إن علم الاتصال يعتمد تقليدياً على كثير من العلوم الأخرى.

4. تشير كلمة واحدة هي "الاتصال" إلى الأنشطة العفوية، والأنشطة الهادفة.
5. استخدمت الكلمة أيضًا في الأنشطة اليومية التي لا تحتاج إلى مهارة معينة، وكذلك في الطرائق الفنية التي تستلزم خبرة احترافية أو معرفة متعمقة في مجال ما.
6. اللبس الواضح بين استخدام كلمة الاتصال (بوصفها دراسة أو في عملية) وبين الاتصال (بوصفه رسائل أو تقنيات).
7. الشعبية الواسعة التي يتمتع بها هذا المجال أو هذا العلم (روبن، 18-20).

### خصائص الاتصال:

قد تبدو أسباب اختلاف معاني كلمة اتصال محيرة في أول الأمر، ولكن المعاني المختلفة لهذه الكلمة قد نشأت وتطورت عبر التاريخ الطويل لدراسة علم الاتصال، ويكفينا الآن أن ندرك المدى البعيد للأنشطة والأفعال التي تشير إليها كلمة الاتصال، وأن نتعرف على بعض العوامل التي ساهمت في اكتسابها كل هذه المعاني المختلفة.

### - المجال والأنشطة

من العوامل المهمة في هذا الصدد أن كلمة الاتصال تشير إلى مجموعة أنشطة كما تشير إلى مجال دراسي، فالناس يدرسون الاتصال كما أنهم يتصلون بعضهم البعض الآخر، أو بمعنى أدق أنهم يشتركون في عملية الاتصال، ويحدث مثل هذا التعقيد في كثير من العلوم الأخرى، فالدارس قد يدرس اللغة الإنجليزية ويهتم بكتابتها أو قد يدرس علم النفس ويطبق قوانينه في العلاج والإرشاد النفسي، حيث تستخدم في هذه الميادين ألفاظا مختلفة لتمييز بين مجال الدراسة والأنشطة التطبيقية التي تصاحبه، وهذا حادث في أغلب

تلك الميادين لكن في حالة الاتصال لا نملك إلا لفظاً واحداً يشير إلى كل من مجال الدراسة والأنشطة معاً في آن واحد.

#### - العلم والفن

أما العامل الثاني الذي ساهم في تعدد معاني هذا اللفظ فهو تعدد الطرق المتبعة في دراسة عملية الاتصال، ففي أيام الإغريق كان الاتصال يدرس باعتباره جزءاً من العلوم الإنسانية والفنون وهو بذلك يشبه إلى حد كبير دراسة الفلسفة والآداب، وفي السنوات التي تلت ذلك أصبح لطرق العلوم الطبيعية وعلوم الحياة أثر بعيد على دراسة الاتصال تماماً. كما أثرت هذه الطرق على الميادين الأخرى التي لها علاقة بدراسة السلوك البشري.

وقد زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بالاتجاه العلمي في دراسة الاتصال، ومع ذلك فقد بقي هناك عدد من الباحثين طوال هذه السنوات يهتمون بدراسة علم الاتصال بالطريقة التقليدية، "التي تعتبره جزءاً من العلوم الإنسانية والأدبية وعلى ذلك نجد أنه حتى بين المهتمين بهذا العلم يوجد من يعتبر الاتصال ظاهرة علمية يمكن فهمها باستخدام الطرق الرياضية والبحثية المنضبطة، بينما يراه البعض نشاطاً إبداعياً، ذاتياً خلافاً".

#### - مجموعة علوم متداخلة

لقد تمت دراسة علم الاتصال في مجالات عديدة وبطرق مختلفة، فإلى جانب اهتمام المتخصصين في هذا المجال، قام بدراسة عملية الاتصال علماء النفس والاجتماع وخبراء العلوم السياسية واللغويين وعلماء الحيوان وعلماء علم أصول الإنسان (الأنثروبولوجيون) والفلاسفة، فكلهم يعدون هذا المجال (مجال الاتصال) مهماً جداً للموضوعات التي يدرسونها.

ففي علم النفس انصرف الاهتمام إلى الربط بين الاتصال والفرد، وفي علم الاجتماع

اهتموا بالاتصال باعتباره عملية اجتماعية. وفي العلوم السياسية انصرف الاهتمام إلى الاتصال وعلاقته بالسلوك السياسي، وفي علم الحيوان اتجه الاهتمام إلى عملية الاتصال بين الحيوانات... وهكذا. وفي الوقت الذي ساهمت فيه كل هذه العلوم في فهمنا لعملية الاتصال وأثرت في خبرتنا في هذا المجال، زادت كذلك المعاني المختلفة لكلمة الاتصال.

طبيعي وهادف:

عندما نفكر في الاتصال باعتباره نشاطاً أكثر منه مجالاً للدراسة، تظهر أمامنا معانٍ أخرى كثيرة، فمن جهة، -على سبيل المثال- يمكن النظر للاتصال باعتباره عملية التحدث والإنصات التي تشكل نشاطاً طبيعياً في حياتنا اليومية. كما يمكننا أن ننظر لهذه العملية من جهة أخرى باعتبارها نشاطاً مقصوداً لذاته، هادفاً، وواعياً يسهم في سلوك الناس عندما يلقون خطاباً أو يكتبون تقريراً.

#### - الهاوي والمحترف

أحد استخدامات كلمة الاتصال، يشير إلى أنشطة كثيرة، منها الكلام والقراءة والكتابة التي يقوم بها الناس دون تدريب معين أو مهارة خاصة، وتشير هذه الكلمة نفسها إلى الأنشطة التي يزاولها المحترفون في التسويق والدعاية والإرشاد والعلاقات العامة والإدارة والصحافة.

وفي أغلب المجالات الأخرى توجد بألفاظ وعبارات أخرى تساعد على تحديد المعنى وتجنب الغموض، فعلى سبيل المثال: هناك الكثير الذين يرسمون أو يصورون لتمضية وقت الفراغ أو للإشباع يسمون بالهواية بينما مصطلح فنان، لا يطلق إلا على هؤلاء الذين لديهم مران ومهارة، والذين يستخدمون مواهبهم باعتبارهم محترفين وينطبق هذا على الرياضة فعبارة لاعب الكرة المحترف، أو لاعب الجولف المحترف، كلتاها تفرق بين

الرياضي الخبير والهاوي، أما فيما يخص الاتصال فهناك مصطلح واحد فقط للإشارة إلى أنشطة المحترفين والهواة على السواء.

#### - الاتصال والاتصالات

من العوامل التي تساعد على تعدد معاني هذه الكلمة الخلط بين الاتصال والاتصالات فالأشخاص الذين اهتموا بالاتصال كان مجال اهتمامهم التقنية ووسائل الاتصال، وقد درج الناس على استخدام مصطلح الاتصالات، للإشارة إلى هذه التقنيات وإلى رسائل معينة تنتقل بواسطة وسائل الاتصال هذه.

ولما صارت تقنيات الاتصال متاحة بشكل مطرد في السنوات الأخيرة، زاد الاهتمام بها وصار مصطلح الاتصالات يستخدم بديلاً لكلمة الاتصال، وكان من أثر ذلك أن زاد الغموض المحيط بمعنى هذا المصطلح.

#### - الانتشار والشيوع

أما العامل الأخير الذي أسهم في تعدد معاني هذه الكلمة فهو انتشار وشيوع الاهتمام البالغ بعلوم الاتصال في السنوات الأخيرة، ففي خلال العشرين سنة الماضية زاد عدد الكتب الخاصة بالاتصال وكذلك المجالات والوسائل والمدرسين والدارسين والأقسام التي تهتم بدراسة الاتصال والمقررات المتعلقة بهذا العلم بشكل سريع ومنتزاد فاق أي مرحلة أخرى في تاريخ هذا العلم، ومع هذا الاهتمام المتزايد اتسع مجال هذا العلم؛ مما أدى إلى تغيرات كثيرة جعلته أكثر انتظاماً وضبطاً مما كان عليه قبل ذلك.

وقد وازى، بل فاق، شيوع الاتصال في المجال الأكاديمي الاهتمام الذي لقيه المجال العام، ففي سنة 1975 ذكر قاموس هاربر الخاص بالاستخدامات اللغوية المعاصرة أن كلمة اتصال كلمة جذابة تتردد كثيراً بسبب وبغير سبب.

إذ يستخدمها البيروقراطيون والمعلقون والصحفيون، كما تذكر كثيرًا في برامج الإذاعة والتلفزيون، واليوم هناك كتب عن اتصال الإنسان بنفسه والاتصال في الزواج والاتصال بين أفراد العائلة وبين أعضاء الجماعات وفي العلاج النفسي، والاتصال بين المرؤوس ورئيسه، وبين الزملاء في العمل والأصدقاء والأبناء... إلخ، كما زاد عدد الكتب والمجلات التي تتعلق بالتلفزيون والسينما والرسوم الهزلية وألعاب الفيديو والحاسب الآلي الشخصي، كما تهتم بعض هذه المطبوعات بظواهر الخجل والثقة والاعتزاز بالنفس وما إلى ذلك.

وبسبب الاهتمام الزائد بهذا المجال، صار من السهل على أغلب الناس استخدام هذا المصطلح بثقة وفهم واعتداد، مع أنه من المؤكد للجميع أنه ليس هنالك إجماع على معنى هذا المصطلح، ونتيجة لذلك كثيرًا ما يتطوع البعض بإصدار الأحكام الخاصة بمهارات الاتصال التي يتمتع/ يتميز بها صديق أو قريب أو زميل، وهذان الانتشار والشيع الكبيران لخصائص لاتصال، وكثرة استخدامها في المحادثات اليومية لها مزايا وعيوب، قد أكدت على أهمية هذا المجال وشددت على الاهتمام به من جهة، ومن جهة أخرى ساهمت في الفكرة الخاطئة التي تنادي بأن الاتصال عملية يسهل فهمها، مما يؤدي إلى زيادة اللبس والغموض في فهم هذا المجال.

#### - المعلومات والسلوك

لكل الأسباب التي سبق ذكرها نجد أن الإجابة عن السؤال: (ما هو الاتصال؟) من الصعوبة بمكان، فلا يستطيع أن يتصدى للإجابة عن مثل هذا السؤال إلا الشخص الذي يهتم اهتمامًا كبيرًا بعملية الاتصال ومجالها وتقنياتها، وهذه الإجابة يجب أن تدعم برأي في عملية الاتصال يجمع بين شتات كل هذه المعاني المختلفة.

وإذا نظرنا نظرة عامة لهذا الموضوع مستعرضين مختلف الآراء التي تجمعت عن الاتصال، فإنه بالإمكان أن نصل إلى هذه النظرية المتكاملة سواء استعملنا كلمة اتصال بمعنى مجال الدراسة "أو بمعنى نشاط تطبيقي، أو باعتبارها عملية هادفة مقصودة أو طبيعية تلقائية، أو بوصفها علمًا أو فنًا، أو علاقات إنسانية أو وسائل اتصال جماهيرية، أو حاسبات آلية شخصية أو إرشادًا نفسيًا، أو خطابة أو صحافة (روبن، 20-22).

### أنماط الاتصال:

ولما كانت كيفية التعبير البليغ، عما لدينا من أفكار ومعلومات نود إيصالها للآخرين، موضوعا لكثير من النقاش والجدل، ومعلوم لدينا أن المعايير المحددة للحكم على التعبير تختلف، كما هو الحال في كل أنواع المعلومات تبعا للسياق الذي تعرض فيه الآراء - فالتعبير والعرض الناجح يعني أن اتصالاً حقيقياً قد حدث، إذ لا يقتصر ردود مستقبل المعلومات المعروضة فقط على سماعها وفهمها، بل يتعدى إلى فهم وجهة نظر مقدم المعلومات، وكذلك المعلومات التي قد لا يتفق معها ولكنها على أقل تقدير تكون مفهومة لديه.

فالاتصال الحقيقي شأن ذو اتجاهين: إذ يبدأ الفهم اللازم له من المقدم (المرسل) الذي يجب أن يتكبد أولاً وثانياً: المشقة لفهم الحالة الذهنية للمستقبل، فإذا لم يفعل فلربما جاء عرضه متحيزاً إلى فهم وجهة نظره الخاصة" (منصور، 2000، 58-70).

ولما كان الاتصال عملية نقل للمعلومات والأفكار وتبادلها بين الناس فإنه لا يأخذ شكلاً واحداً أو نموذجاً واحداً، وبعبارة أخرى أن للاتصال أنماطاً مختلفة من الممكن أن نميز بينها، ولكن ليس معنى أن هناك أنماطاً مختلفة للاتصال أن هناك عمليات مختلفة للاتصال أيضاً، بل يجب أن نضع موضع الاعتبار أن العملية الأساسية واحدة وعناصرها

واحدة أيضا، إلا أن هذه العناصر تختلف تبعا للموقف من حيث الشكل أو البساطة أو التعقيد". (فوسكت، 1993، 24).

ومن الممكن أن نصنف أنماط الاتصال في ضوء العمليات الأساسية الأولية Primary Processes أي أن هنالك أساليب فنية أولية عالمية الانتشار من ناحية، وأساليب فنية ثانوية تسهل عملية الاتصال، ومن هذه الزاوية يمكن تصنيف الإشارات واللغة بوصفها أساليب أولية وعامة، والكتابة تسهل عملية انتقال اللغة والأشكال الرمزية الأخرى، وتمكن الوسائل الفيزيائية التي قد تنقل بواسطتها الرموز -كالرسول أو المبعوث أو الحيوانات أو النقل الآلي- هذه الوسائل من تمثل الرموز الصورية أو الكتابية ولكن في نسخ معدودة وأطر محدودة.

إلا أن الطباعة الضخمة، والتطور الآلي في الاتصال البرقي والتليفوني والإرسال الإذاعي والتليفزيوني والسينما - كل ذلك قد وسع من انتشار الرموز.

وتصنف أنماط الاتصال في ضوء العمليات الأساسية إلى نمطين:

1- نمط اتصال أولي: وهو يشير إلى ذلك الأسلوب الذي تم فيه عملية انتقال الأفكار والمعاني في إطار علاقات أولية، أي أن هذا النمط يشير إلى الاتصالات وجها لوجه.

2- نمط اتصال ثانوي: وهو يشير إلى الأسلوب الذي تنتقل به الأفكار والمعلومات بين الناس ومن أشخاص إلى أشخاص آخرين دون أن يكون هناك تفاعل بينهم، أو بمعنى أصح دون أن يكون هناك تفاعل مكاني يمكن من المواجهة التي تنمو العلاقات الأولية في ظلها، ويشير هذا النمط إلى الاتصالات الجماعية (عودة، 1992، 24).

إن غياب الاتصالات المباشرة يشكل جوهر ظاهرة (الاغتراب الاجتماعي) ويذهب كثير من علماء الاجتماع والنفوس إلى أن العزلة ومحدودية تلك الاتصالات الاجتماعية هي أساس كل الظواهر السلبية المنتشرة في المجتمعات الجماهيرية المعاصرة، وهي قبل كل شيء علة من العلل التي تؤدي إلى خلل التكامل الداخلي لشخصية الإنسان الحديث (عبد الباقي، 1979، 17).

وقد تكون هنالك أسس أخرى مختلفة لتصنيف أنماط الاتصال كأن نقول مثلاً إن هناك نمطا اتصالياً منظماً، ونمطا آخر غير منظم ونقصد هنا بالنمط المنظم كل تلك الأجهزة والمؤسسات والتدابير التي تؤسس وتقام بقصد نقل المعلومات والأفكار وتوصيلها إلى الناس، بينما النمط غير المنظم يشير إلى الانتقال/ التلقائي لتلك الأفكار والمعلومات، بمعنى أن الصحيفة والراديو والتلفزيون والسينما ومؤسسة الإرشاد الزراعي بالقرية ومكتب تنظيم الأسرة والندوات وغير ذلك -مما يمكن أن يطلق عليه مؤسسات التغيير- تندرج تحت النمط الاتصالي المنظم، بينما النمط الثاني يشير إلى المصادر المحلية - عادة - للأخبار والأفكار والثرثرة، وهنا قد نقابل بشيء من الخلط الذي لا يميز بين أنماط الاتصال وفقاً للعمليات الأساسية، بمعنى أن القروي قد يحاط علماً بأسلوب زراعي جديد من مناقشته للمشرف الزراعي في القرية، وهو هنا يكون قد تلقى معلومات من مصدر منظم للمعلومات أو نمط اتصالي منظم، أما حينما يحصل على هذه المعلومات من مناقشته لجاره أو قريبه فإنه يكون حصل عليها من مصدر معلومات غير منظم أو غير نظامي، علماً بأن العملية الأساسية التي جرى خلالها الحصول على المعلومات واحدة. وهي المناقشة الشخصية المباشرة.

كما قد يكون التمييز بين نمط اتصال جمعي Mass Communication ونمط اتصالي شخصي Personal Communication، حيث يشير النمط الأول إلى مؤسسات الاتصال

القائمة أساساً لهذه العملية كالصحف، والإذاعة، والتلفزيون، والسينما وغيرها، بينما يشير النمط الثاني إلى الانتقال والانتشار عن طريق التفاعل، ولكن ليس معنى ذلك غياب التفاعل بين مستقبل الاتصالات الجمعية ومصدرها، حيث إن هنالك درجة معينة من التفاعل لكننا لا نستطيع القول بأن عملية التفاعل -بجميع أبعادها- موجودة، بينما يميز التفاعل التام النمط الثاني وهو النمط الشخصي، وهنا نستطيع أن ندرج ضمن النمط الشخصي الندوات وموظفي الإرشاد بالقرية وما إلى ذلك بالإضافة إلى الاتصالات التلقائية بين أهل القرية، ولكننا نجد إدراجنا لمؤسسات الإرشاد في القرية تحت النمط الشخصي يتميز بدرجة غير قليلة من التعسف، وبخاصة إذا وضعنا في اعتبارنا أن موظفي هذه المؤسسات قد يكونون - وغالباً ما يكون الأمر كذلك- غرباء عن نسق القرية، ولذلك فقد تكون هناك عوائق وعقبات في طريق الاتصال الشخصي -بأبعاده الحقيقية- بينهم وبين القرويين.

ويجب أن نسجل هنا ملاحظة مؤداها أنه ليس هناك فصل تعسفي بين المشاركة في كل نمط من الأنماط الاتصالية، بمعنى أن الشخص قد يتلقى معلومات وأفكاراً من نمط جمعي ونمط شخصي في الوقت نفسه، وهو نمط يصف ذلك الشخص الذي يحصل على معلومات عن طريق مصادر جمعية لينقلها للناس بتأثير وفعالية وهو ما يطلق عليه النمط ذو الخطوتين Two- Step Flow of Communication وهو نمط يتميز بوجود عنصر وسيط قد نطلق عليه قائد رأي Opinion Leader كما يفضل كاتز ولازارسفلد (حسين، 91).

وترجع أهمية النمط الثالث إلى إدراكه للارتباط بين الاتصال والتأثير، بمعنى أنه من المتوقع أن يمارس الاتصال تأثيراً معيناً معينا على الشخص داخل الأنساق الاجتماعية المتدرجة من حيث البناء أو الحجم.

وفضلاً عن التقسيم السابق لأشكال وأنماط الاتصال. فهناك تقسيمات أخرى لأشكال الاتصال بناء على معايير عديدة وضعها خبراء الاتصال، منها على سبيل المثال لا الحصر:

تقسيم بناء على أسلوب تبادل الرسائل:

- الاتصال الشفوي. - الاتصال المكتوب أو المطبوع.

تقسيم بناء على استخدام الرموز:

- الاتصال اللفظي أو اللغوي. - الاتصال غير اللفظي.

تقسيم بناء على استخدام الحواس:

- الاتصال المسموع. - الاتصال المرئي.

- الاتصال المرئي المسموع.

تقسيم بناء على وظائف الاتصال:

- الاتصال الإعلامي. - الاتصال التعليمي.

- الاتصال الثقافي. - الاتصال الإعلاني.

- الاتصال الترفيهي.

تقسيم بناء على مجالات الاستخدام:

- الاتصال في المجالات الاجتماعية. - الاتصال في المجالات التعليمية.

- الاتصال في المجالات الإدارية.

ويصنف زيدان عبدالباقى في كتابه (وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية

والتربوية والإدارية والإعلامية) (1979) إلى ثلاث مجموعات أساسية هي:

الأولى: اتصالات بوسائل سمعية (شفهية).

الثانية: اتصالات بوسائل سمعية بصرية (تحريرية).

الثالثة: اتصالات بوسائل بصرية (تحريرية ومصورة).

وفيما يأتي شرح هذه الرسائل:

#### أولاً: الاتصالات الشفهية (الكلمة المسموعة)

يُعد هذا النوع من الاتصال الأقدم والأكثر استمرارًا وانتشارًا، وإذا كان في زمان مضى يتم بين شخصين قريبين مكانيًا من بعض، فإن التكنولوجيا الحديثة جعلت الاتصال عن بعد ممكنًا باستخدام التلفون. على أن أهم صفة يتميز بها الاتصال الشفهي، دون وسيط الهاتف مثلًا، أن الفرد يستطيع التعرف على مشاعر المقابل ما إذا كانت إيجابية أو سلبية فيحصل ما نسميه بالتغذية الراجعة (Feed back).

ولأن هذا النوع من الاتصال قصير ويسير من حيث الوقت والجهد والتكاليف فإنه يحتاج إلى الصدق والصراحة؛ ذلك أن طبيعته تحتاج إلى ألفة ولا يكون المرسل مضطرًا إلى استخدام الشكليات والرسميات، فالمدبر التنفيذي للشركة يستطيع أثناء لقائه العابر بمدير المبيعات مثلًا أن يكلفه بتنفيذ عمل مستعجل مثلًا، ومعه ابتسامة أو كلمة إطراء أو نبرة صوت ودية أو إيماءة محببة لكليهما. في حين أن هذا الأمر لو أخذ الصيغة الرسمية بإصدار كتاب معين فإن مدير المبيعات سيتعامل معه بالشكل الرسمي أيضًا وقد لا يستعجل في أمره، أو قد ينفذه بشكل روتيني، أو قد يعارض تنفيذه. ومن هنا تكون الأفضلية للاتصال الشفهي على الاتصال الرسمي.

## ثانيًا: الاتصالات التحريرية

يتم في هذا النوع من الاتصال أن يكون مكتوبًا؛ لما يتضمنه من تحديد للاختصاصات والمسؤوليات وطرق العمل ومعدلات الأداء، والفرق بين الاتصال الشخصي والكتابي كالفرق بين الإذاعة والصحف فالإذاعة تقول كلامًا في الهواء بينما الصحف تسجيل يومي لمختلف شؤون الحياة والمجتمع. والرسائل أو الموضوعات ذات الطابع التحريري هي تلك التي تحتاج إلى دراسة وتحليل ومقارنة، إضافة إلى الموضوعات التنظيمية كاللوائح والقوانين والسياسات والنظم الأساسية والمذكرات التفسيرية.

ولما كانت الاتصالات التحريرية تتصف بتحديد المسؤوليات وتحديد نظم وطرق العمل ومخاطبة أكبر عدد من العاملين، فإن دواعي الاتصال التحريري يمكن إجمالها في الآتي:

- عندما يكون مضمون الرسالة موجهاً إلى أرقام كثيرة وإلى عدد كبير من العاملين.
- عندما يحتاج الأمر إلى دراسة وتحليل قد يأخذ وقتًا طويلاً.
- عندما تتضمن الرسالة تحديدات إجرائية أو قانونية تشكل سندًا وأساسًا يستند عليه المنفذون لهذه التعديلات.
- عندما تتضمن الحالة تفاصيل وإحصاءات متنوعة.
- عندما تكون الرسالة إجراءً لموقف خاطئ وأمرًا بتصحيحه.
- عندما تكون للمؤسسة فروع بعيدة عن مقرها الرئيسي.

هذا وتشمل الاتصالات التحريرية: المنشورات، الكتب الدورية، التعليمات، القرارات الإدارية، الاقتراحات والشكاوى، التنظيمات والإعلانات في الصحف والمجلات.

### ثالثًا: الاتصالات المصورة

وهذا النوع من الاتصالات تستخدم فيه الكلمات المصورة أو الصور الفوتوغرافية أو الرسم البياني أو صور بعض النشاط الإنتاجي. ولما كانت الصورة تعادل ألف كلمة - كما يقال -، فإنها لا بد أن تكون فعالة. ويجب معرفة كيف يمكن استخدام الوسائل السمعية والبصرية مثل: الأفلام السينمائية، أشرطة الفيديو، الملصقات، أشرطة التسجيل، وحدات الإذاعة، ومكبرات الصوت.

- المطبوعات، مثل: المجلات، الدواوين، الصحف، المكتبات، النشرات، التقارير، والإعلانات.
- الشفهية، وتشمل: المقابلة الشخصية، ومقابلات التوجيه والإرشاد، والاجتماعات الدورية، والمؤتمرات، واللقاءات الاجتماعية والاتصالات الهاتفية.
- الوسائل السمعية البصرية، وتشمل: الإذاعة، والتلفزيون، والسينما، والمسرح، والملصقات، والرسوم التوضيحية، ووسائل الإيضاح المختلفة، والمعارض، والتسجيلات.
- التحريرية، وتشمل: التعليمات، والبرقيات، والفاكس.

وطبيعي أن موقف الاتصال هو الذي يقرر الوسيلة المناسبة، ولكن على المعنيين في الإدارة اختيار أنجح وسيلة لتحقيق أفضل النتائج.

### أساليب الاتصال:

لما كان الاتصال أداة تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أم التعليمية أم التربوية أم الثقافية أم التوجيهية أم السياسية، فإن وسائل الاتصال هنا لها دور مهم في تحقيق هذا الهدف.

فالارتصال هو العملية الاجتماعية الأساسية ما دامت المعاني والأفكار التي تنتقل بواسطته مؤثرة -بطريقة لا مفر منها- في جميع العمليات الاجتماعية الأخرى، والأشكال الناتجة عن هذه العمليات كالطرق الشعبية والسنن وكذلك الرأي العام بوصفه عملية اجتماعية تتأثر بأساليب الارتصال من زوايا متعددة (عودة وآخرون، 1988، 80).

ويمكن ملاحظة تطور وسائل الارتصال في القرن التاسع عشر على النحو التالي:

1. يمكنها أن تتحمل بكفاءة التعبير عن مدى الأفكار والأحاسيس.
2. يمكن إنجاز عملية التسجيل.
3. سرعتها.
4. انتشارها بين طبقات الناس.

وهكذا يمكن للمجتمع أن ينتظم على أساس أحاسيس ثقافية وعقلية متسقة أكثر من انتظامه على أساس السلطة والأوتوقراطية والطائفية (غيث وآخرون، 1987، 342).

وأيضاً الاتساع في المجال الانتشاري للمعلومات والأفكار نتيجة تطور وسائل حديثة في الارتصال كالراديو والتليفزيون والبرق والتليفون والصحافة. وتبعاً لذلك تطورت جماعات كبيرة وعريضة تُجرى من خلالها المناقشات؛ مما يمكن القول بأن جماعات المناقشة قد تكون عالمية الانتشار وجماعات لا تتصل بها جغرافياً أو مكانياً ومن الإشارات الغامضة غير المحددة أي القواعد القانونية الصامتة الصماء والمفصلة.

ومن الكتابة التصويرية البدائية إلى فن الاختزال الدقيق والمعاملات الرياضية والمحددة ومن الكلمة التلقائية التي تنطلق متغلغلة في القبائل البدائية التي تحمل معنى معيناً عندها إلى الاصطلاحات العلمية المحددة دقة وتفصيلاً.

ويقوم الاتصال في جملته على أشكال رمزية مستمدة من الثقافة التي يرتبط بها الشخص أو يتعلمها من خلال الخبرة الشخصية، فالطفل حينما يتعلم كلمة معينة فإنها ترتبط في ذهنه بمعنى محدد كالصلاة مثلاً، ومن ثم فهذه الكلمة مستمدة من الثقافة التي ينتمي إليها، أما حينما يختار المراهقون الذين ينتمون إلى شلة معينة كلمة ما ليعطوها معنى خاصاً فإنهم في هذه الحالة يتعلمون من الخبرة الشخصية ولكن كلا الشكلين قابل للانتقال ما دامت الرموز مسائل يمكن للإنسان أن يتعلمها. وفي هذا المجال يتميز الإنسان تمييزاً واضحاً عن غيره من الأنواع (الزيات، 1990، 9).

ومن المؤكد أن اللغة صورة الاتصال، فهي التي تميز الإنسان عن الحيوان ولها مفاهيم متعددة حيث إنها الوسيلة الأكثر أهمية لاتصال الإنسان، وهي تميل إلى الرمزية، فمع تعريفات اللغة يمكننا أن نصل إلى أن وظيفتها الأساسية توصيل المعلومة السائدة وصيغة لسلوك الإنسان، ففي اللغة هناك ما يسمى (الإشارات والرموز) يجب علينا التفريق والتمييز بينهما، فكل منهما يستخدم بوضوح حيث يكون الفرق بينهما واضح ولديهما دلالة عند كل من المتصلين والمتلقين (Hancock, 1991, p2).

فعالم الرموز هو دائماً عالم للإنسان وهو ليس عالماً وهمياً بل إن الإنسان يستخدم الرموز وسيلة للاستمرار في هذا العالم، فهي جزء لا يتجزأ من تعاملاته المتبادلة مع أقرانه وبيئته ومن ثم فإنها لا تكتسب واقعيتها أو معناها إلا من خلال هذه التعاملات (دليل تدريب، 1987، 9).

وتتميز الرموز بخصائص معينة لها مغزاها العميق بالنسبة للاتصال وهي: أولاً أن الرموز تنتج بواسطة كائنات بشرية، إذ ليس ثمة دليل مقنع على أن الكائنات غير البشرية تنتج الرموز وتستخدمها، وثانياً أنها تتميز بالمغزى الاتصالي بقدر ما يكون هناك اتفاق

مسبق من القائمين بعملية الاتصال وبين المتصل بهم على معانيها، ولذلك لا تكون للرموز أهمية في الاتصال، وثالثاً أنها تنتج بقصد تركيب أو بناء مواقف معينة يتميز أطرافها بأن لها مصلحة مشتركة وأنها تتصور وجود المصلحة (جابر، 1998، 64).

وهكذا نرى أن الإنسان هو الذي يعطى الرموز معناها، من خلال استجابته لها، هذه الاستجابة التي تتحدد في إطار بيئة ثقافية واجتماعية مشتركة، تحقق نوعاً من المشاركة في المعنى وإعطاء الرموز مدلولاتها المعنية بها، من خلال الفهم المشترك لعناصر البيئة الثقافية التي تشكل الإطار المرجعي لعملية الترميز هذه، وتضفي عليه درجة عالية من الفهم والتوقع لمعنى الرمز الذي يستقبله أو يرسله.

وبناء على ذلك، فإن عملية الاتصال الجيد تتطلب وجود أرضية اجتماعية وثقافية مشتركة بين أطراف العملية الاتصالية، و يعطى للرمز معناه، وجميع الخبرات الإنسانية على اختلافها تخضع لعملية الترميز، سواء كانت في صورة أفكار أم معلومات أم مهارات أم اتجاهات... إلخ.

هذا وقد تحدث عملية الترميز هذه بشكل "تلقائي" مباشر، وقد تتطلب ذاتها من خلال عناصرها والهدف منها، وأيضاً من حيث طبيعة الموقف الاتصالي بشكل عام.

ونستطيع التعبير عن النسق الرمزي باتجاهين:

- الاتجاه الأول: التعبير اللفظي. - الاتجاه الثاني: التعبير غير اللفظي.

وهنالك علاقة بين الرسالة غير اللفظية والرسالة اللفظية، فقد تكون شارحة لها وكذلك قد تكون مدعمة لها أو معوقة لها.

فالرسالة هنا، جزء منها لفظي يؤيد تلك الرسالة أو ينفيها، والاتصال بين اللفظ

يعتمد على الجانب السلوكي والحركي والتعبيري لدى الأفراد.

## 1- الاتجاه الأول: التعبير اللفظي

يتم من خلاله استخدام الرموز اللفظية ويطلق عليها اللغة سواء كانت مكتوبة أم مسموعة أم منطوقة ويشمل كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ وسيلة لنقل المعاني، إلا أن اللفظ ذاته يدخل فيه أيضا التنوع والاختلاف، مثل درجة وشدة وحدة الصوت أو النغمة، وبنمط الكتابة أو وضوح الصورة وبالإضافة إلى وضوح المعنى أيضا فهناك مثلا المعنى المتضمن للكلمة والمعنى المشار فيه، فالأمر يتوقف فهمة على قدرة الإنسان على فهم دلالات الرموز و معناه كما يقصده المرسل.

والتعبير اللفظي هنا، ضرورة لكل مجتمع إنساني، فمن خلال اللغة اللفظية يتم صناعة الفكر من خلال البحث والتخطيط والتنفيذ الذي بدونه يصعب تطور الثقافة الإنسانية، وعن طريق اللغة أمكن تسجيل الجزء الأعظم من التراث الإنساني ونقل الخبرات إلى الحاضر حيث عمر الإنسان الثقافي هو عمر البشرية، من خلال قدرة الإنسان على نقل ثقافته عبر الزمان والمكان عن طريق استخدام النسق اللغوي؛ باعتبار أن الألفاظ والكلمات تعد وسيلة مهمة لنقل المعرفة والمعلومات وتحويلها إلى خبرات مشتركة لها دلالاتها ومعانيها (منصور، 2000، 39).

## 2- الاتجاه الثاني: التعبير غير اللفظي

تعتبر دراسة التعبير غير اللفظي حديثة نسبياً، حيث ظل الناس يعتقدون لفترة طويلة أن الاتصال لا يمكن أن يحدث بغير استخدام الكلمات، وربما يرجع ذلك إلى أن معظم الثقافات تعلق أهمية كبرى وتأكيداً عظيمًا على تأثير والكلام، وفعاليتته، وبرغم وجود بعض الأقوال المأثورة كذلك القول الذي يشير إلى أن (السكوت من ذهب) وأن

(صورة واحدة خير من ألف كلمة)، إلا أن الناس غالبًا ما يقدرّون قيمة الكلام ويعتبرون الصمت مؤشر ضعفٍ في كثير من المواقف الاجتماعية، وليس أدل على ذلك من أن الأعضاء الصامتين في الجماعة ينظر إليهم عادة باعتبارهم أقل الأعضاء فعالية وتأثيرًا فيها. ولكن هذا الاتجاه الشائع نحو الصمت أو نحو غياب الصوت الكلامي هو في حقيقته إغفال، بل سوء فهم لطبيعة الاتصال ذاته، فالإنسان لا يستطيع إلا أن يتصل، وهو لا يجد للاتصال بديلًا.

إن نماذج الصمت ومختلف مظاهر الاتصال غير اللفظي الأخرى هي في حقيقة أمرها تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها في احتكاكاته بالآخرين؛ ولذلك فإن الاتصال الفعال بين الأشخاص يعتمد إلى حد بعيد على الصمت، لأن الناس لا يتحدثون بصفة غير منقطعة، بل يتخلل حديثهم "وقفات يفكرون خلالها فيما سوف يقولون، كما يقومون فيها بصياغة عباراتهم واختيار ألفاظهم، وفضلاً عن ذلك فهم يصمتون عندما ينصتون إلى حديث الآخرين.

وللصمت نماذج كثيرة جدًا، لكل منها معناه ومضمونه ونتائجه بالنسبة إلى عملية الاتصال ذاتها. ومن بين هذه النماذج -على سبيل المثال لا الحصر- نذكر:

1. أن يعبر بكلمة واحدة عن حالته هذه.
2. الصمت أثناء الاستماع إلى حديث أو نشرة أنباء أو محاضرة أو رواية.
3. صمت الملل الذي يعبر عن الانسحاب من موقف، أو تقييم سلبي لما يجري، وعادة ما ينطوي على نزعة على التعالي الموجه إلى الطرف الآخر.
4. الصمت الذي يحدث عندما لا يستطيع الشخص أن يفكر في شيء يقوله.

5. صمت الشخص الذي يفكر في نقطة أثارها متحدث معين وهو يختلف عنه فيها.

6. الصمت عندما لا يفهم الشخص ما قاله المتحدث، إلى درجة أنه لا يستطيع أن يوجه سؤالاً استفسارياً.

7. قد يكون الصمت علامة وقار وتبجيل أو تأمل. كالصمت الذي يعقب توجيه عبارة بطريقة دوجماتيكية قاطعة، وكأن صاحبها يقول: هذا كل ما يمكن أن يقال ولا شيء أكثر من ذلك.

8. صمت الأصدقاء أو المحبين عندما يلتقون ولا يحتاجون إلى أن يقولوا شيئاً لكي يعبروا عن مشاعرهم وعواطفهم ويكتفون بالابتسامة أو التسليم باليد، وهذا النموذج من نماذج الصمت يعكس أعمق مستوى للعلاقات الإنسانية؛ لأن الأشخاص الذين يعرف كل منهم الآخر معرفة جيدة لا يحتاجون إلى الكلام من أجل أن يكون اتصالهم وثيقاً، بل يكتفون بلمحة أو نظرة أو ابتسامة مفهومة.

9. صمت البلية، وهو صمت مهيب قد يلجأ إليه الإنسان في حالة إحساسه بالأسى أو بالحزن العظيم، أو قد يضطر إلى اللجوء إليه عند مشاطرته لأحزان إنسان آخر.

10. صمت التحدي، وهو الذي يحدث مثلاً عندما يعاقب الطفل ولا يعبر عن ألمه، أو يسأل سؤالاً يجيب عليه أحياناً.

و الواقع أن ردود الفعل تجاه كل نموذج من هذه النماذج ينبغي أن تكون مختلفة؛

لأن كل نموذج منها يعبر عن شيء مختلف تماماً عما يعبر عنه الآخر" (جابر 1998، 76).

## بعض نماذج الاتصال غير اللفظي الأخرى:

- نظائر اللغة، ليست الكلمة المنطوقة كلمة محايدة، بل إنها تتأثر بنبرة الصوت أو نغمته وبالتوكيد، وبالتغيير في مقامات الأصوات، والوقفات التي تتخلل إلقاء عبارة معينة، ودرجة الخشونة أو عبارة معينة، ودرجة الخشونة أو اللبونة، وغيرها من العوامل غير اللفظية التي يطلق عليها (نظائر اللغة Paralanguage) فكلمة «نعم» وهي كلمة بسيطة، يمكن أن تعبر - في صورتها المنطوقة - عن العديد من المشاعر: كالغضب، أو الخوف، أو الإحباط، أو التمني، أو الموافقة، أو اللامبالاة، أو التحدي، وذلك حسب الطريقة التي تنطق بها أو أسلوب التعبير الصوتي الذي تتخذه. ونحن لا نأخذ الكلام في حياتنا اليومية بألفاظ فقط وإنما بخصائصه الأخرى غير اللغوية التي تسمى نظائر اللغة، حتى نستطيع أن ندرك معاني ما يقوله الآخرون لنا. وفي هذه الحالة لا نركز اهتمامنا على ما يقوله الآخرون فقط، بل نهتم أكثر بكيفية قولهم له.

- الإشارات، ربما تعتبر الإشارات (Gestures) أول وسيلة من الوسائل التي طورها الإنسان في اتصاله بالآخرين، وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسق من الإشارات ذات المعنى والدلالة، والتي إما أن تصاحب لغة الكلام أو تؤدي بمفردها من أجل أن تغطي معنى معيناً أو ترسل رسالة خاصة، وأما المعنى الذي يكمن وراء الإشارات فهو مسألة ثقافية خالصة، ومن ثم يعتبر نسبياً إلى درجة كبيرة، ومثال ذلك أن إيماءة الرأس تشير في بعض الثقافات إلى معنى الموافقة والتأييد، بينما تعني الرفض في ثقافات أخرى، وعادة ما يلجأ

الأشخاص إلى عدد كبير من إشارات اليد أثناء حديثهم، ومن أكثر الثقافات اعتمادًا على التعبير اليدوي أثناء الكلام: الثقافة الفرنسية، والإسبانية، والإيطالية، وثقافات البحر المتوسط بوجه عام.

- تعبيرات الوجه وحركات الجسم، نادرا ما يكون الشخص المتحدث غير معبر أو غير متحرك، بل إن الوجه يتحرك كثيرا أثناء الكلام، وكذلك جسم الإنسان، وهذه الحركات إنما تعبر تعبيراً بالغاً عن المشاعر، والانفعالات، والعواطف، وردود الفعل، سواء كانت حركات مقصودة أم غير مقصودة.

- لغة الأشياء، بعض الثقافات تعلق أهمية كبيرة على المظهر الفيزيقي للإنسان، وعلى جاذبية هذا المظهر، تلك الجاذبية التي قد يختلف تعريفها من عصر إلى آخر ومن أسلوب متحدث إلى أسلوب آخر. وفي هذا الصدد يشير أحد المهتمين بشؤون الاتصال غير اللفظي إلى العبارة التالية: (إنك تعبر عن هويتك الخاصة وتنقلها إلى الآخرين بواسطة ذاتك المرئية). وتقوم الملابس بوظائف هامة من وجهة نظر الاتصال، فهي تعبر عن الانفعالات والمشاعر فضلاً عن أنها تؤثر في سلوك من يرتديها وسلوك الآخرين نحوه، ومن ثم فهي تعتبر ذات قيمة اتصالية كبيرة، والمقصود بلغة الأشياء أي تلك المعاني التي يخلعها الإنسان على الأشياء التي يغلف بها ذاته، كالملابس، والحلي، وطريقة تصفيف الشعر، أو التي يجمل بها منزله كالقطع الأثرية أو التصميمات الجمالية وما إلى ذلك.

- الاتصال عن طريق اللمس، يعتبر اللمس أداة اتصالية قوية تعبر عن العديد من المشاعر: كالخوف، والحب، والقلق، والبرودة، وتعلق معظم الثقافات

اهتمامًا كبيرًا على اللمس كأداة اتصالية، فضلًا عن أهميته بوصفها عاملاً من عوامل نمو الحياة الإنسانية في مراحل الطفولة المبكرة.

وجدير بالذكر أن الاتصال بين الأشخاص لا يحدث في فراغ ولكنه يقع في سياق ثقافي معين، أي يتحدد طبقًا لمجموعة معايير وقواعد، وقد لا يعي الإنسان ذلك السياق الثقافي الذي يمارس فيه اتصالاته مع الآخرين ويؤثر في سلوكه الاتصالي لأنه اعتبر مسألة مألوفاً ومعتادة بالنسبة له، لكنه قد يدرك هذا السياق عندما يحتك بثقافات أخرى تختلف عن ثقافته، ومن العوامل التي تؤثر في الاتصال بين الأشخاص: الوقت، والمكان. حيث يمثل الوقت شكلاً من أشكال الاتصال، ونقصد بذلك أنه يعامل -في كثير من الثقافات- باعتباره شيئاً، فالإنسان يكسب وقته، ويخسر وقته، ويمنح وقته للآخرين، ويأخذ وقته. والوقت سلعة نادرة في بعض الثقافات والمحافظة عليه تعتبر موضع احترام شديد في معظمها، بل إن هناك صلة وثيقة بين الوقت ونماذج السلوك المختلفة، حيث يتحاشى الناس الإتيان بنماذج سلوكية معينة في أوقات معينة، بينما يمارسونها في أوقات أخرى.

كذلك يؤثر المكان أو الحيز في الاتصال بين الأشخاص بطرق مختلفة، وقد أكدت الدراسات التي أجريت على العلاقات المكانية أن إدراك الإنسان للمكان أو الحيز هو وظيفة لظروف وعوامل ثقافية واجتماعية أكثر منها بيولوجية. والإنسان يحب أن يمتلك المكان بل ويعتبره امتداداً له، فتلك حجرة المدير، وهذا مكتب الرئيس، فضلاً عن أن المكان يعتبر رمزاً اجتماعياً للتفوق أو السلطة أو الهيبة... إلخ. وعندما يلعب فريق كرة القدم على أرضه، فإنه يمارس سلوكه في مكانه الذي يملكه، وليس ثمة شك في أنه يستشعر الأمن والثقة أكثر مما يقوم باللعب على أرض فريق آخر، كما يلجأ الناس في كثير من الأحيان إلى منطقة محايدة، عندما يقومون بعملية صلح بين طرفين متخاصمين أو إبرام اتفاقية أو حل مشكلة معينة، وذلك لما للمكان من تأثير تجاه القائمين على حيازته أو شاغليه، فضلاً عن

تأثيره على الغرباء أيضاً.

إن من أهم خصائص الاتصال غير اللفظي أنه أمر لا يمكن تحاشيه أو الهروب منه، فعندما لا يقول المرء شيئاً ويظل صامتاً فإنه في الحقيقة لم ينقطع عن الاتصال، بل يعكس نموذجاً من نماذجه، وإذا استطاع أن يكف عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى، كحركات الجسم واليدين وتعبيرات الوجه. ولهذا يمكن الإشارة إلى أهم مزايا الاتصال غير اللفظي في التعبيرات التالية:

أولاً، أنه يعبر عن معلومات الوجدانية (في مقابل تعبير الاتصال اللفظي عن معلومات متصل لا بالمضمون)، وتكون نماذج الاتصال غير اللفظي قادرة على إيصال الحب، والبغضاء، والكره، والاهتمام، والثقة، والرغبة، والدهشة والموافقة. وكذلك التعبير عن فئة عريضة من الوجدانيات الإنسانية التي لا يعبر عنها بطريقة لفظية. ثانياً، أن الاتصال غير اللفظي ينطوي أيضاً على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية، فهو يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، وينطبق ذلك على نبرة الصوت مثلاً، والتوكيد... إلخ. فضلاً عن أنه يوفر المعلومات التي تفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال. ثالثاً، أن الرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها، ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرون حتى يثق فيهم (عبد الرزاق واخرون، 1998، 157-160).

### أغراض الاتصال:

تتحدد أغراض الاتصال بثلاثة أمور، هي:

#### - الاتصال الإلزامي

ويحدث هذا في المجالات التي يتم فيها إمداد العاملين بالمؤسسة والمنظمة بمعلومات

مهمة وضرورية، ويرى العاملون فيها أن من حقهم معرفتها؛ كونها تتعلق بتشريعات العمل وحقوق العاملين والرواتب والحوافز وما إلى ذلك. والهدف من هذه المعلومات هو وفاء المؤسسة بالتزاماتها القانونية والأدبية نحو العاملين فيها.

#### - الاتصال الإعلامي

عندما تتوفر لدى المؤسسة معلومات وترى الإدارة ضرورة إطلاع العاملين عليها فهذا هو الاتصال الإعلامي. ومن بينها معلومات خاصة بأمن الأفراد والمؤسسة ونظام العمل ومعلومات عن الإنتاج أو الإنجاز، وما إلى ذلك، والهدف من ذلك هو تعلق العاملين بمؤسستهم، وإثارة دافعيتهم أو فضولهم للبحث عن المعلومات؛ ولهذا ينبغي انتقاء أسلوب جذاب من خلال وسائل سمعية وبصرية.

#### - الاتصال الإقناعي

ربما كان هذا النوع من أصعب أنواع الاتصالات؛ لكونه يستهدف إحداث التغيير في الاتجاهات والسلوك لدى العاملين، وهذه مسألة ليست سهلة. ولهذا ينبغي أن تكون المعلومات في هذه الحالة ذات تأثير على طريقة تفكير العاملين وما ينتج عنه من سلوك. ومن عوامل نجاح هذا النوع من الاتصال أن تؤمن الإدارة بأسلوب (إظهار الحقيقة) للعاملين؛ ذلك أن ظهور اتجاهات سلبية لدى العاملين نحو المؤسسة يعود إلى افتقارهم للمعلومات وأن الحل السليم يتمثل بكل بساطة، في إطلاعهم على الحقائق، ومن مزايا هذا الأسلوب أنه يكون محايداً موضوعياً بعيداً عن الرعاية ويحول دون وجود صراعات أو سلوك عدواني من جانب العاملين نحو مؤسستهم.

#### وظائف الاتصال:

هناك اتجاهان في دراسة وظائف الاتصال:

أولهما، اتجاه يؤيد أهمية الاتصال وما يؤديه من عمليات في المجتمع.

ثانيهما، اتجاه ينتقد دور الاتصال في المجتمع وذلك في إطار التركيز على الجوانب السلبية من الوظائف.

#### - الاتجاه الأول

تتلور أهمية هذا الاتجاه من خلال متابعة بعض الدراسات الرائدة في بحث وظائف الاتصال، ومن أهمها أعمال هارولد لاسويل وكذلك شارلز رايت وولبوشرام وموريس جانوفيتز.

يحدد هارولد لاسويل ثلاث وظائف رئيسية للاتصال على النحو الآتي:

1- الإعلام. 2- التكامل. 3- التنشئة.

أما شارلز رايت فإنه يفترض أن وظيفة (التسلية والإمتاع) تعد وظيفة أولية للاتصال الجماهيري.

ويرى شرام أن أهمية وظيفة الاتصال الجماهيري ترجع إلى كونها أداة الإعلان، كما يؤكد الدور الذي تقوم به وسائل الاتصال في عمليات تنمية وتطوير المجتمعات. (Edward Arnold, 1980) ويمكن مناقشة هذه الوظائف كالاتي:

#### - الإعلام

ويلخص هذا المفهوم الوظيفة الأولى التي ساقها هارولد لازويل في تحديده لوظائف الاتصال في المجتمع والتي تتمثل في مراقبة البيئة والتعرف على الأخطار المحيطة بها وتمثل حاجة الفرد إلى معرفة كل ما يدور حوله من وقائع أو أحداث وشرحها وتفسيرها، والكشف عن نتائجها، وتلبي هذه الوظيفة في الوقت نفسه حاجة الفرد إلى المعلومات والمعارف

واكتساب المهارات الجديدة التي تساعد على اتخاذ قراراته فيما يتعلق بالأمور العاجلة أو الأجلة، وكذلك حاجة الفرد إلى المعلومات والمعارف التي تلي حاجته إلى الأمن والاستقرار، من خلال الكشف عما يحيط به من مخاطر مباشرة أو غير مباشرة، بالإضافة إلى حاجته إلى دعم مكانته الاجتماعية، وتقدير الذات من خلال اكتساب المعارف التي تدعم دوره الاجتماعي، ومركزه بين الجماعة أو المجتمع.

وقد عرف الخبراء الإعلام بأنه تزويد الناس بالأخبار الصحيحة، والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة، التي تساعد على تكوين رأي عام صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الرأي تعبيرًا موضوعيًا عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم، وميولهم.

ولذلك فإن أهم ما يميز وظيفة الإعلام هو الصدق حيث يستهدف الإعلام تقديم الحقائق المجردة وشرحها وتفسيرها بطريقة موضوعية. ويعتمد الإقناع فيها على تقديم الحقائق والعرض الموضوعي لها (عودة، 1992، 27).

#### - الدعاية Propaganda

وبدل لفظ الدعاية على أكثر من معنى، فهو من الناحية التاريخية يشير إلى ما يختص بعملية الترويج لأيديولوجية سياسية أو عقيدة دينية، وهو ما تذهب إليه المنظمات السياسية والدينية لجذب أعضاء جدد في كثير من الأحيان، والدعاية تشير إلى عملية استخدام الأفكار واستمالة عواطف الناس فالدعاية تعتمد على استمالة العواطف، كما تستخدم وسائل تقنية متعددة لتحقيق أهدافها (عبد الحميد، 2010، 36).

ولا تتطلب الدعاية الاعتماد على الحقائق، وإن كانت تستهدف استمالة الجماهير إلى الأهداف أو الاتجاهات أو الآراء المقصودة، فهي تحاول التأثير في الميل السلوكي لهذه

الجماهير بوسائل عديدة، منها مخاطبة العواطف، والغرائز، لتحقيق أهداف عادة ما يكون مشكوك فيها. ولذلك فهي لا تعتمد على الحقائق وحدها أو الاستمالة المنطقية، ولكنها تستخدم أيضا الاستمالة العاطفية لتحقيق هذه الأهداف.

ولذلك فإنها تعرف بأنها مجموعة الجهود المخطط لها التي تستهدف التأثير في اتجاهات أو آراء الغير إلى الاتجاهات المؤيدة من خلال توظيف عدد من القوى الضاغطة على الفرد لتغيير آرائه، أو توجيه سلوكه في الاتجاهات المقصودة.

ولذلك فإنها تختلف عن الإعلام، في أن الإعلام هو التعبير الموضوعي عن الواقع الفعلي، بينما لا يشترط في الدعاية أن تخاطب هذا الواقع، بل يمكن أن تخلق واقعا جديداً من خلال التأثير في عقول وعواطف الجمهور (عوض، 1983، 50)، يؤدي إلى التأثير في آرائهم أو اتجاهاتهم؛ ولذلك فإن الدعاية تحاول أن تصل إلى أهدافها بطرق أخرى غير التابع المنطقي لعرض الأفكار أو الآراء، وهذا التابع كان يمكن أن يصل إلى أهداف أخرى غير الأهداف الدعائية.

ولذلك فإنه في كثير من الأحيان لا يتم الكشف عن الأهداف الدعائية بصراحة. ولفترة طويلة كان يتم الخلط بين مفهومي الدعاية والدعوة، إلا أن الممارسة الفعلية أثبتت التباين الواضح بين المفهومين، فالدعاية في سبيل الوصول إلى أهدافها يمكن أن تلجأ إلى تشويه الحقائق، وتزييف الوعي والمعرفة، أما الدعوة فهي تتجه إلى العقل في إعلانها عن المبادئ السامية والتعبير عن العقائد والأفكار، وتستهدف الإيمان بها بتقديم الحقائق والاعتماد على الاتصال المنطقي في عرضها والإقناع بها، والتمسك بها.

ولذلك ارتبط مفهوم الدعوة بالحقائق الدينية، والأفكار الإصلاحية، التي تتجاوز مجرد تغيير الاتجاه، إلى التمسك بهذه الحقائق والأفكار ودعمها، واعتبارها مرشداً للسلوك الإنساني ودليلاً لتقويمه (عبد الحميد، 2010، 40).

## - الإعلان: Advertising

وتعني عملية اتصال غير شخصي من خلال وسائل الاتصال العامة بواسطة معلنين يدفعون ثمنًا لتوصيل معلومات معينة إلى فئات من المستهلكين، حيث يفصح المعلن عن شخصية الإعلان.

وإذا كان الإعلام والدعاية والدعوة تعتبر جهودًا مقصودة وتعتمد فيما تعتمد على الجهود الشخصية، ويتم القيام بها دون مقابل مدفوع، فإن الإعلان يعتبر جهودًا غير شخصية، ومدفوعة، لعرض الأفكار والآراء وتفسيرها، بجانب استخدامه بشكل واضح في الجهود الترويجية للسلع والمنتجات من خلال وسائل الاتصال المختلفة معتمدة في ذلك على استمالة العواطف والغرائز بالدرجة الأولى لتوجيه الأفراد إلى السلوك المؤيد أو المحابي للفكرة أو الرأي، أو المنتج والسلعة باعتبارها هدف المعلن من الاتصال الإعلاني (عوض، 1983، 46).

ويتفق شرام، جانوفيتز، وأكين حول أهمية الإعلان بوصفه وظيفة رئيسية تقوم بها وسائل الاتصال، فوسائل الاتصال تصل إلى جماهير هائلة الحجم، متنوعة ومتفرقة، لكنها تتبع الحق في الوصول إلى هذه الجماهير، التي تعتبر زبائن محتملة لاستهلاك السلع والخدمات المعلن عنها.

وكلما تضخم حجم الجمهور، وتميزت نوعيته زادت أسعار الإعلانات، وزاد دخل وسائل الاتصال، والإعلان تصاحبه جهود ومحاولات دائبة لدعم تأثيره، من حيث الصياغة أو المكونات أو من حيث توقيت نقله إلى الجمهور، أو قطع مسلسل أو فقرة معينة لجذب انتباه الجمهور، وتنجح بعض الإعلانات نجاحًا واسعًا، فتصبح نغمة شائعة يرددها الكثيرون أو أغنية تتكرر في أحاديث الأفراد.

وتختلف الآراء بشأن الإعلان، ويمكن التمييز بين رأيين:

الأول، يؤيد وظيفة الإعلان التي تقوم بها وسائل الاتصال الجماهيرية. إن الإعلان يسهم في دعم حرية وسلامة الاقتصاد، وإنه يتيح فرصًا وتحديات أمام المشتريين والبائعين لتداول السلع والخدمات. كما إن الإعلانات تقوم بدور في التسلية والترفيه عن المستقبل وإعلامه ببعض المعلومات والأخبار والمبتكرات.

الثاني، يعارض وظيفة الإعلان، باعتباره يمثل تكلفة غير ضرورية يتحمل عبئها الجمهور في النهاية ويسبب إسرافا لا داعي له. (Allan Hancock 1968).

وقد أشار أساتذة الإعلام والاتصال في الدول المتقدمة أمثال: (تشارلس رايت- وولبرشرام- وملفين لوفلور- ولانديل) إلى وجود أربع مهام أساسية للإعلام أو الاتصال الجماهيري بصفة عامة، وهي:

1. مراقبة البيئة عن طريق نشر الأخبار.

2. التعليق على الأخبار والظروف المحيطة عن طريق نشر المقالات.

3. نقل التراث الثقافي والاجتماعي من جيل إلى جيل.

4. الترفيه أو التسلية عن الجماهير. (السلي، 40).

وأيًا كان عدد الوظائف، فلقد تطورت هذه الوظائف مع التطور الطبيعي للمجتمعات المختلفة اقتصاديا وسياسيا واجتماعيا وأصبح لوسائل الإعلام المختلفة وظائف مبتكرة لم تكن موجودة في بدايات هذه الوسائل الجماهيرية، وبما يتماشى مع اهتمامات الإنسان المعاصرة في ظل تقدم تكنولوجيا رهييب في وسائل المواصلات والاتصالات الحديثة (المرجع السابق، 41).

## - الاتجاه الثاني

يؤكد عدد من التحليلات والكتابات ويوضح استخدام الاتصال بصورة تصبح معها وظائفه ذات طبيعة سلبية أو تهديدية تضر بالمجتمع بدلاً من أن تخدمه. وتبرز -على وجه الخصوص- كتابات روبرت ميرتون التي ذكرت أن وسائل الاتصال قد تعتمد إلى نقل معلومات وأنباء تثير الفتنة داخل المجتمع أو تثير العداء وتثير الصراع والحرب أو تبث إشاعات وأنباء غير دقيقة بهدف إشعال فتنة في جماعة معينة وقد يرجع هذا إلى عوامل غير مقصودة كالاختلاف في الإطار المرجعي، ومن ثم المعاني التي يعطيها لرموز الاتصال (Edward Arnold, 1980).

## فاعلية الاتصال:

يورد لورانس ساربروج Lawrence Sarbrough عددًا من الافتراضات التي توصل إليها، والتي يمكن اختبارها وتعميمها لتصبح مبادئ أساسية في دراسة فاعلية الاتصال، وخصوصًا الاتصال بين أطراف يمثلون خلفيات ونماذج ثقافية متنوعة ومتباينة، ومن أهم هذه المبادئ:

- كلما كان موقف الأطراف المشاركة في عملية الاتصال متباينًا، أخذت فاعلية الاتصال في التناقض. فالفاعلية وفق هذا الافتراض هي محصلة التقاء وتواجد الأطراف المشتركين في عملية الاتصال بعضهم ببعض وتحقيقهم للنتائج المرغوبة.

- كلما كان عدد الأشخاص المشاركين في عملية الاتصال كبيرًا بصورة متزايدة كانت نتائج هذه العملية المحتملة متزايدة؛ ذلك أن تزايد عدد الأفراد في الموقف الاتصالي يضاف إلى العناصر المحتملة في الموقف، وتزايد هذه العناصر مع تزايد الأفراد المشاركين في الاتصال.

- كلما تزايد عدد المشاركين في الاتصال، فإن الوقت والموارد المطلوبة لتحقيق الإجماع

بشأن حل مسألة أو قضية ما سوف يتزايد وبمعدل أخذ في التزايد، ويؤدي إلى تنوع البدائل المطروحة بشأن حل مسألة ما وتنوع الأولويات بالنسبة لهذه البدائل.

- كلما تزايد عدد المشاركين في الاتصال تضاءلت إمكانية المشاركة بقنوات مباشرة مع

تزايد عدد الأفراد غير النشطين في الموقف، فكلما كان عدد المستقبلين أكثر، تزايدت احتمالات تعدد وتباين المصالح والاهتمامات لدى هؤلاء المستقبلين، وتزايد عدد الأفراد الذين يحاولون إبعاد المستقبلين عن استقبال الرسالة، وتباعدت المسافة السيكلوجية بين المشاركين في العملية الاتصالية.

- كلما تزايد عدد الأشخاص الأطراف في عملية الاتصال، تزايدت الحاجة إلى قنوات

تتوسط بينهم.

فعندما يجد الفرد آخرين معه لهم وجهة نظر مماثلة لوجهة نظره، يزداد احتمال

تمسكه بوجهة نظره، ويتوقع أن يشجعه ذلك ويعينه، ويوفر له دعماً أو مساندة اجتماعية ودافعاً لإبراز وجهة نظره في وجه أصحاب الآراء المعارضة في إطار العملية الاتصالية، ومعنى هذا أن الاتصال قد يتضمن قلقاً أو يثير مخاوف، لكن الدعم والمساندة الاجتماعية تقلل هذا القلق والمخاوف، وتعزز إمكانية الاتصال الفعال.

- إذا استخدمت في العملية الاتصالية قناة مباشرة بدلاً من القناة الوسيطة كالمترجم

مثلاً، فإن احتمالات فاعلية الاتصال تتزايد؛ ذلك أن القنوات المباشرة تيسر التغذية المرتدة الفورية وتجعل الرسالة متاحة بشكل مباشر وفي حضور الأطراف، وبوضوح.

- إذا كانت الحلقة المتوسطة بين طرفي الاتصال هي شخص، فإن احتمالات التغير في

مضمون العملية الاتصالية هنا تتزايد بصورة أكبر؛ لأن الشخص الوسيط سوف يستقبل

مضمون الرسالة، ثم يقوم بإرساله ثانية، وقد يقوم بمهمة الشرح؛ الأمر الذي يتيح فرصاً متزايدة للتغيير أو الغموض والإبهام، وتزداد احتمالات التغيير إذا لم تتوافر لدى هذا الشخص الدراية الملائمة بما يمثله طرفا الاتصال من خلفيات ثقافية وأطر مرجعية بالموضوع الذي يدور الاتصال بشأنه.

- يميل التشويه في مضمون الاتصال إلى التزايد مع كل علاقة إضافية في سلسلة الاتصال، ويتأكد ذلك بشكل خاص في حالة الاتصال بين أطراف من ثقافات متباينة.

- مصداقية الرسالة، تبرز مشكلة أساسية تتعلق بالمستقبل، حيث لا تتوفر لديه في كل الأوقات وسيلة دقيقة للتأكد من مصداقية الرسالة.

- إذا كانت العلاقة بين طرفي الاتصال ودية تعاونية وكان الهدف مشتركاً بين الجانبين فإن المادة الاتصالية ستكون موزعة ومشاركة بينهما. وعلى العكس، إذا كانت العلاقة عدائية وتنافسية وتميل إلى التضارب أو التناقض وكان القصد السيطرة والمقاطعة والإضرار من قبل كلا الطرفين إزاء الآخر، فإن المادة الاتصالية ستكون حساسة لدى كل طرف، حيث يميل كلاهما إلى إخفاء ما لديه من معلومات وأنباء والاحتفاظ به.

- كلما كانت النية والقصد من جانبي الاتصال التحول من التعاون والمساعدة إلى الأضرار والسيطرة وتكديس التفكك في العلاقة بينهما، تزايد الجهد المبذول منها للخداع والتشويه لاتصاله مع الطرف الآخر. ويحدث في حالات التحول في العلاقة بين طرفي الاتصال من مناخ الثقة إلى افتقاد الثقة.

- إذا تحولت العلاقة من التجانس إلى التباين فإن هذا يؤدي إلى احتمالات انهيار الاتصال بين الطرفين.

- إذا لم يكن طرفا الاتصال يشتركان في النظام نفسه بينهما فإن الاتصال المرغوب فيه يصبح مستحيلاً.

- إذا كان لطرفي الاتصال معتقدات وعادات سلوكية مختلفة، فسيكون لهما

افتراضات مختلفة وإدراكات مختلفة ومعاني مختلفة واستجابات مختلفة في العلاقة بينهما.

- كلما تزايدت صور الإكراه والشدة كتلك التي تفرضها المعايير ونماذج السلوك

والضوابط السائدة في نسق القيم لأحد الطرفين أو كليهما في الاتصال، تدهورت احتمالات

الاتصال الفعال.

- كلما تضائل مستوى معرفة وقبول المعايير والمعتقدات ونماذج السلوك الملزمة من

قبل أطراف الاتصال، تزايدت احتمالات صعوبة الاتصال وتزايدت احتمالات انهياره.

إن معرفة المعايير والمعتقدات السلوكية الملزمة لدى طرف عن الطرف الآخر تجعل

الطرف الأول قادرًا على توقع افتراضات وإدراكات واستجابات الطرف الآخر؛ فتصبح مألوفة

لديه ومتوقعة مسبقًا، وعندما لا يكون الطرفان على وعي بتلك المعتقدات تتدهور فاعلية

عملية الاتصال، إلا إذا أمكن الطرفان التغلب على ذلك من خلال الاتصالات مع الآخرين

وكانوا على استعداد للتكيف وفق ما يفرضه ذلك (Patrivia Noller 1984).

### عناصر عملية الاتصال:

الاتصال -بصفة عامة كما يقول لوسيان باي- هو نسيج المجتمع الإنساني، فهو من

ناحية حقيقة أساسية من حقائق الوجود الاجتماعي، وهو عنصر محوري في بنية العملية

الاجتماعية من ناحية أخرى، وضمان أكيد أيضا لتواصل الحياة الاجتماعية واطراد

تطورها، من خلاله يتم التفاعل بين الأفراد والجماعات و بواسطته يسهل انسياب

مدخلات الفعل الاجتماعي ودينامياته.

ومن ثم، يقال: إن عملية الاتصال لا يمكن أن تتم أو تحدث بذاتها ولكن تحدث

كافتراض مبدئي للعملية الاجتماعية التي تعد هي الأخرى شرطا أساسيا للاتصال الممكن

ومعنى هذا كله أن الاتصال لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال ديناميات التفاعل الاجتماعي، وبما أن الإنسان يعيش سحابة يومه ويقضي حياته في تفاعل مستمر -أي في اتصالات لا تنتهي من أجل إشباع حاجاته العديدة والمتنوعة- فإن الاتصال هو العملية الاجتماعية المحورية -الأساسية والدائمة- التي من خلالها يتفاعل الفرد مع البيئة التي تحيط به والجماعة التي يرتبط بها وينتمي إليها، ونظرًا لأن حيوية العلاقات الإنسانية تتمثل بشكل جدي في قدرة الإنسان على بث واستقبال العديد من الرسائل، المقصودة وغير المقصودة، فإن الاتصال على هذا الأساس يستغرق الوجود الاجتماعي بأكمله ويتخلل البيئة الاجتماعية، وتتجلى في كل مظهر من مظاهر الحياة الجمعية وتعكس في الوقت ذاته حقائق ومحددات أو معطيات البناء الاجتماعي والسياسي والاقتصادي والثقافي الذي يجري في سياقه. ومن ثم يقال: إن بناء الاتصال الاجتماعي يعكس بنية وتطور المجتمع.

كما أن حجم النشاط الاتصالي -أي تطور وسائل الاتصال- وجماهيره، وتطور أدوار الاتصال الفردية القائمة في المجتمع إلى مؤسسات، وتعدد قنوات الاتصال إنما يعكس التطور التقليدي للمجتمع كما يعكس ملكية إمكانات الاتصال والاستخدام الهادف للاتصال والسيطرة عليه في ضوء التطور السياسي للمجتمع وفلسفته. (الزيات، 1990، 128).

وفي مناقشة عملية الاتصال نرى أن هناك طريقة واحدة لتعريف عملية الاتصال وهي كما يلي: شخص ما (أ) (المصدر) ينقل رسالة محددة من خلال قناة معينة إلى شخص آخر (ب) (متملق) مع مثال للتأثير، هذا التأثير يكون ملاحظًا ومفسرًا من (أ) مصدر الرسالة الذي يجيب الاستجابة للمتملقي (ب)، فالتفاعل بين (أ)، (ب) يطلق عليه التغذية الاسترجاعية. وهذا التفاعل المتبادل يمكن أن يلقب بـ"إجراء الاتصال"، والرسم التالي يوضح لنا عملية الاتصال (Gerhard, 1975, p21).

وفي ضوء ذلك فإنه يلزم توافر حد أدنى من العناصر الضرورية لقيام العملية بدورها وهذه العناصر هي:

- مرسل ينقل المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو المعاني إلى آخرين.
  - رسالة Message تحتوي على الرموز -لغوية، لفظية، أو غير لغوية، أو غير لفظية- التي تعبر عن المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو المعاني.
  - مستقبل Reciever أو متلقي Andence يستقبل الرسالة ومحتواها.
- وقديمًا اهتم أرسطو بهذه العناصر الثلاثة حتى تحقق الخطبة أهدافها بين الناس:
- الخطيب (المرسل).
  - الخطبة (الرسالة).
  - الجمهور أو الجماعة (المستقبل).

وكذلك اهتم ابن خلدون بهذه العناصر الثلاثة، عندما اهتم بالإطار الاجتماعي (العمران الإنساني) في نقل الأخبار وقبولها (عبد الحميد، 2010، 23).

ثم كانت بعد ذلك النظريات والنماذج الغربية التي اهتمت بعملية الاتصال في المجالات الاجتماعية والنفسية، وكذلك المجالات الرياضية. إن هذه النظريات أو النماذج قد اهتمت بهذه العناصر الثلاثة، التي تعتبر قاسمًا مشتركًا في كافة العمليات الاتصالية مهما اختلفت الأساليب أو الطرق المستخدمة في الاتصال، أو الهدف منها، أو المجال الذي تعمل فيه، خاصة إذا تباعدت المسافات، أو زاد عدد المستقبلين أو المتلقين، وتطور هذه الوسيلة في الحجم والقدرة بازدياد المسافة وعدد المتلقين وانتشارهم.

يضاف إلى ذلك أن المرسل عندما يصوغ رسالته في محتوى ما، بواسطة رموز معينة،

فإنه يسعى إلى تحقيق أهداف معينة من العملية الاتصالية ويتوقع من المستقبل رد فعل أو استجابة ما، تشير إلى تحقيق الهدف من عدمه.

وهذه الاستجابة أو ما نسميها رد فعل الرسالة يجب أن تترد مرة أخرى إلى المرسل في شكل من أشكال التعبير أو صورته، ويدخل في ذلك تعبيرات الوجه أو الإشارات أو الإيماءات، وغيرها من الرموز التي تفيد حدوث رد فعل للرسالة، سواء كان رد الفعل إيجابيًا يتفق مع أهداف المرسل أم سلبياً يتعارض مع هذه الأهداف، وهذا ما يطلق عليه في العملية الاتصالية، التغذية العكسية أو المرتدة، أو الراجعة، أو ما يسمى رجوع الصدى Feedback.

وخلال العملية الاتصالية تتم عمليات فرعية أخرى تعتبر ضرورية لاستكمال دورة الاتصال بين أطرافها.

فالرسالة ليست شيئاً جامداً، يرسله المرسل إلى المستقبل، ولكنها تكون في البداية فكرة أو خبرة أو معلومة، يرى المرسل أن انتقالها إلى المستقبل سوف يحقق له الهدف من الاتصال.

وبعد أن تتبلور الفكرة في ذهن المرسل فإنه يحولها إلى رسالة ذات محتوى يعبر عنه بالجمل أو العبارات أو الكلمات وهي الوحدات اللفظية أو ما يسمى بالرموز اللغوية، أو رموز مصورة أو موسيقية، على سبيل المثال، لكنها تتفق بداية مع إطار الخبرة والتجربة الخاصة بالمستقبل حتى يمكن إدراك معانيها، فيستجيب لها بشكل أو بآخر.

وهذه الاستجابة تترد إلى المستقبل ليدرك من خلالها مدى تأثير الرسالة، وتحقيق هدف الاتصال، فتكتمل دورة العملية الاتصالية.

ومنذ بداية الاقتراب من التقنين العلمي لعمليات الاتصال والظواهر المرتبطة بها أسهم

عدد كبير من الخبراء والباحثين بعدد من النماذج التي تهدف إلى التعريف بعملية الاتصال في مستوياتها وأشكالها المختلفة وتفسيرها.

والنموذج هو عبارة عن بناء شكلي أو صوري أو رياضي للعلاقة بين العناصر والتغيرات التي نقوم بدراستها، وذلك للإسهام في تبسيط المعرفة وتنظيمها وشرح الظواهر العملية ومساعدة الباحثين على التفسير والتوقع.

وربما كان أفضل ما قُدِّم من تحليلات في هذا الصدد هو تلك التي عرفها هارولد لاسويل H. D. LoissWell وضمّنها عبارته الجامعة المانعة الشهيرة (من) وماذا يقول؟ وبأي وسيلة؟ ولمن وبأي تأثير؟ Who Says what in which channel to whom with what effect?

حيث قدمت تلك العبارة الموجزة المعقدة -وبكل المقاييس- أدق وصف تفصيلي لعملية الاتصال وأوضح تصوير لدور هذه العملية ومسارها، كما تضمنت في الوقت نفسه أغلب العناصر التي وردت في تحليلات غيره من الباحثين وأهم مقومات عملية الاتصال ومكوناتها الأساسية إنما نقصد بذلك الوقوف على مصدر الاتصال (أي المرسل) وحين نتساءل (ماذا يقول) إنما نستفسر بذلك عن مضمون الاتصال (أي الرسالة)، أما حين نوجه السؤال (بأي وسيلة؟) فهي تبغي بذلك البحث عن كيفية الاتصال (أي الأداة)، وعندما تطرح السؤال (لمن؟) فهي ترمي بذلك إلى معرفة وجهة الاتصال (أي المستقبل)، أما السؤال (بأي تأثير؟) فتهدف منه الإحاطة بنتيجة الاتصال (أي الأثر) وردود الأفعال (أي التغذية المرتدة (عوده، 1992، 11).

وهذا النموذج استخدمه كثير من الخبراء والباحثين قاعدة لبناء نماذج أخرى، بالإضافة إلى اتخاذه أساساً لتصنيف البحوث والدراسات الخاصة بعلم الاتصال بصفة عامة، وبجانب النماذج اللفظية الشبيهة بما سيأتي ذكره من النماذج الرمزية الأخرى التي

استحدثت عناصر ومتغيرات جديدة- رأى الخبراء تأثيراتها في حركة عملية الاتصال وعناصرها.

ومن المفيد أن نحلل هذه العناصر وشروطها بشكل أكثر تفصيلاً كما يلي:

#### - المصدر أو المرسل (The source or transmitter)

هو الشخص الذي يرغب في الاتصال بغيره من الأفراد والجماعات ليؤثر فيهم، أو هو مصدر ومنبع المعلومات والأفكار والبيانات أو الرسالة الاتصالية، أو المرسل والموصل والمبلغ لهذه المعلومات والأفكار أو الرسالة الاتصالية. وعليه تبدأ عملية الاتصال لدى المتصل، ويمكن وصفها بثلاث مراحل بانتقال الرسالة من الذاكرة إلى المحول إلى رموز، ومنه إلى المرسل. والذاكرة هي مستودع كافة تجارب المتصل الماضية.

ومن هذا المصدر يختار المتصل أو يصوغ فكرة. و ربما تكون الفكرة قد سبق لها أن شوهت حقيقتها أو شكلها الأصلي إلى حد ما، وهنا تمامًا في الاختيار، تكمن الفرصة الأولى لارتكاب الخطأ في عملية الاتصال. فإذا اختيرت المعلومات الخاطئة، أو إذا حدث تشويه للمعلومات، فإن الرسالة الخطأ هي التي تنقل.

وبعد أن يختار المتصل المعلومات اللازمة للنقل، يقوم بتقدير المعرفة الموجودة في ذاكرة المتلقي، التي من الممكن أن يستخدمها المتلقي بغية تنظيم الرسالة في رموز.

فمثلاً، يستطيع الجندي وصف عمل حربي إلى رفيقه في السلاح بقليل من التوضيح التمهيدي. وعلى أية حال، فحين يكتب إلى زوجته حول الحادث نفسه، عليه أن يفترض مجموعة مختلفة من الأفكار الموجهة لتفكيره، ويضم تفاصيل كثيرة تتصف بالمزيد من التوضيح.

وفي كثير من الأحيان، يفضل نقل المعلومات؛ لأن التأمل يفترض مستوى للمعرفة من جانب المتلقي لا يملكه فعلاً.

إن الخطوة الأخيرة في عملية تحويل الرسائل إلى رموز، هي اختيار الرموز التي يتعين بثها. ومهما تكن الرموز/ الكلمات والإيماءات وإشارات الأذرع والأيدي، فليس لها معنى بذاتها. فهي تصلح فقط لإطلاق المعاني الموجودة في عقلي المتصل والمتلقي.

ولا يجرؤ المتصل على الافتراض أن المعاني الموجودة في ذاكرته مطابقة لتلك الموجودة في ذاكرة المتلقي.

وبما أن الكلمات هي أكثر الرموز المستعملة في الاتصال تكررًا، فلا بأس من ذكر بعض الملاحظات حولها:

إن الكلمات هي مجرد رموز، وتتوقف قيمتها على المعاني المرتبطة بالرموز. ويحصل الإنسان على معاني الكلمات بالتعلم وليس بالفطرة؛ ولذلك، فإن معنى إحدى الكلمات يتفاوت بين فرد وآخر. وتدل النظرة السريعة إلى أي قاموس، حتمًا، على أن كلمات كثيرة لها معانٍ مضاعفة.

فمثلًا كلمة (Secure) لها معنى مضاعف، والتعريف الأكثر شيوعًا لكلمة (Secure) هو (يحمي). وعلى أية حال، فهي تعني كذلك (يستولي على) ومن الممكن أن يكون المعنى حرجًا بالنسبة لأحد القادة، حين يطلب منه أن (Secure) الهدف. فهذا يثير سؤالاً حول ما إذا كان يتوجب عليه أن يستولي على الهدف ويحميه، أو يستولي عليه فقط.

ثمة حقيقة تتعلق بالكلمات يندر إدراكها، وهي أنها تنطوي على العاطفة. فالكثير من لغتنا (محشو) بالعاطفة. تأمل كلمات مثل (الشجاعة)، (العدو)، (الديموقراطية)، (عرق)، (السلم).

فكل من هذه الكلمات ينقل شعورًا معينًا بالإضافة إلى الفكرة المنطقية، ويتعلم الإنسان المظاهر العاطفية للكلمات تمامًا كما يتعلم معانيها الموضوعية. فمثلًا إذا كان من عادة والدي أحد الأطفال أن يعبر عن الازدراء عند الإشارة إلى السياسيين، فإن الطفل آنذاك يتعلم أن كلمة (سياسي) كلمة محترقة.

وحتى كلمة (كلب)، التي ظاهرها لا ميزة محددة لها، تتميز بتأثيراتها العاطفية القوية في الفرد الذي تعرض لعضة كلب شديدة في وقت ما في الماضي.

ويشتمل تغير إحدى الكلمات في ذلك الجزء من الدماغ الذي يجري فيه تنظيم الرموز على العاطفة والمنطق المتعلقين بالكلمة. وفي كثير من الأحوال، تشوه العاطفة المنطق. والنتيجة أن الرسائل المحتوية على العديد من الكلمات المحشوة بالعاطفة تفسر بلغة العاطفة أكثر مما تفسر بلغة المنطق المقصود. ويستغل الدعاة هذه الحقيقة بغية قول الحقيقة بصورة كاذبة.

مما سبق، يتضح أن هناك عوامل كثيرة بإمكانها أن تجعل المتلقي يفسر الكلمات بصورة تختلف عن تفسير المتصل. واختيار الكلمات أو الرموز الأخرى هو أحد العوامل المهمة إلى أبعد الحدود في الاتصال. وليس من الحكمة أبدًا افتراض إدراك المتلقي للرموز المختارة بنفس الأسلوب الذي قصده المتصل.

وبعد أن يقرر المتصل نوع المعلومات التي يتعين عليه إرسالها، ينظم رسالته. فمثلًا من الممكن أن يقدم قائد الدورية أثناء استجوابه في نهاية المهمة من قبل الرقيب الثاني (S-2) تقريرًا حول الحوادث التي جرت أثناء القيام بالدورية، بعدة طرق.

فبإمكانه أن يرويها بشكل مرتب زمنيًا، أو ينظم الحوادث في أبواب مثل نشاط العدو، والمنطقة، والمعلومات المتفرقة، وباستطاعته أن يروي أولاً الموضوعات الرئيسية في

المعلومات، وبعد ذلك الموضوعات الأقل أهمية.

فهناك طرق لا تعد ولا تحصى يمكن أن ينظم بها أي اتصال خاص. ومهما يكن، فثمة نقطة مهمة هي أن الجزأين الأول والأخير من أي اتصال طويل لا يمكن تذكرهما بصورة أفضل من تذكر المعلومات ويتم الإرسال من خلال الجهاز العصبي الإرادي في الجسم. ومن الممكن أن يتم هذا شفهيًا، أو عن طريق الكتابة أو من خلال العمل الجسدي.

وفي كثير من الأحيان، حين يستخدم الاتصال الشفهي، تنتقل الرسالة في الوقت نفسه عن طريق الكلمات والأعمال الجسدية مثل الإيماءات وتعابير الوجه. وإذا عززت إحداها الأخرى، فإن الرسالة تفهم بشكل أفضل، في حين يسبب العكس التشويش أو عدم التصديق.

إن اختيار وسيلة الاتصال ليس -عادة- عملية صعبة، فالموقف هو الذي يملها والاتصال الشفهي هو الأبسط والمفضل إلى أبعد حد. ويبدو من السخف أن يتبادل شخصان متقابلان الرسائل.

ومع ذلك، فإن هذا يحدث بصورة متكررة في الدوائر أو المراكز الرئيسية، وذلك لأنه يمكن الاحتفاظ بذاكرة وقراءتها في وقت لاحق، والعمل بموجها في الوقت الأنسب، ومن الممكن أن تفسر المعلومات التي يجري التحدث بها بالسهولة نفسها.

وفي الحقيقة فإن الكثير من المعلومات تنقل بالكتابة بشكل أفضل من نقلها بالكلام. فالجداول والمخططات والرسوم التوضيحية، ووسائل كثيرة أخرى توفر آلاف الكلمات، وتضمن قدرًا أفضل من التذكر والفهم للمعلومات من جانب المتلقي.

فوظيفة المرسل أن ينشئ الرسالة ثم يصوغها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور لكي ينقلها إلى الآخرين، وقد يكون هذا المرسل شخصًا يتوجه برسالته إلى من يخاطبه

عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرسم أو التعبير الحركي، وقد يكون المرسل هيئة أو جماعة أو منشأة أو مؤسسة، ولكي يكون المصدر أو المرسل مؤثراً وناجحاً في مهمته الاتصالية فعليه أن يكون ملماً برسالته وعارفاً بكيفية تصميمها بالطريقة التي تجذب انتباه المستقبل لها وتساعد على إدراكها، إذ إن معرفة المرسل لموضوع الرسالة لا يكفي وحده، بل لا بد له من إجادة الطريقة التي تبلغ بها هذه الرسالة (مكاوي والسيد، 1998). كذلك لا بد أن يتحلى بالصدق والأمانة والثبات في الموقف، والاستقرار النفسي وال ضبط الذاتي والتحكم في انفعالاته، كما أن عليه أن يضع نفسه مكان غيره وأن يثير العواطف الإنسانية النبيلة لدى المستمع له، إلى غير ذلك من الصفات التي ينبغي أن يتحلى بها المرسل لينجح في مهمته الاتصالية.

#### - المستقبل (The Receiver)

وهو الشخص المتلقي للمعلومات والبيانات أو الإشارات أو الرسائل الاتصالية عن طريق الكلمات أو الرموز أو الحركات التي تنتقل من المرسل أو الطرف الآخر الذي يجعل دائرة الاتصال تكتمل، وقد يكون هذا المستقبل للرسالة الاتصالية فرداً واحداً أو جماعة محددة ويجري تلقي معظم الرسائل من خلال حاستي السمع والبصر. وعلى أية حال، فإن هاتين الحاستين اختياريّتان بطبيعتهما. فالمرء يستطيع أن ينظر فقط إلى ساحة معينة في نفس الوقت، دون أن يتم الكشف عن الإشارة التي تأتي من جهة مختلفة، وبصورة مماثلة يستطيع الشخص أن يختار أصواتاً معينة في بيئته، ويركز عليها.

ولكن حين يفعل ذلك، فأنت لا تلاحظ أصوات أخرى بشكل متكرر؛ ولذلك، قبل أن يكون بالإمكان تلقي رسالة، ينبغي التوفيق بين الحاسة الملائمة والقناة التي يرسل بواسطتها المتصل الرسالة.

وللأسف توجد داخل التركيب الداخلي السيكلولوجي عملية قليلة الوضوح، تسبب

تحولاً مؤقتاً في الانتباه من أحد العوامل في البيئة إلى عامل آخر.

وبالجملة، فمن الصعب على المتلقي أن يبقى انتباهه مركزاً لفترات طويلة على أية رسالة خاصة، فمثلاً، ربما يجد الجندي الذي يستمع إلى محاضرة طويلة أو يطالع كتباً ميدانياً وجيزاً، أن فكره يضل الطريق، فهو يعيش من جديد عطلة نهاية الأسبوع الماضية، أو يحلم بعطلته القادمة، مفضلاً ذلك على اكتساب المعرفة التي يجب عليه اكتسابها.

فالإشارات الواردة التي تكتشفها الحواس بشكل رموز تنتقل إلى ذلك الجزء من الدماغ، الذي يحلل الرموز، وهكذا، فإن تحليل الرموز هو عملية قائمة فعلاً بدلاً من أن تكون سلبية.

وقد جعلنا الاستعمال المتكرر خلال معظم حياتنا، على اطلاع شديد بعدد من الكلمات، ولذلك، فإن تحليل الرموز هو، عادة، عملية سريعة جداً، وعلى أية حال، فإذا كانت الكلمة غير معروفة جيداً، فربما يكون من الضروري القيام بقدر كبير من البحث خلال الذاكرة لإيجاد معناها. فإذا لم يعرف المعنى أبداً، مثلما يحدث في حال اللغة الأجنبية، فإن الرسالة تتوقف عند هذا الحد، ولا يمكن أن يحصل مزيد من الفهم.

ومن المحتمل أن يفهم المتلقي كل كلمة في الرسالة، وأن لا يفهم مع ذلك الفكرة المرسلة وهناك خطوة ثانية في حل الرموز، حيث تنظم الرموز المنفصلة في أفكار.

وهذه أيضاً عملية قائمة فعلاً تستلزم الكثير من العودة إلى الذاكرة والتغلغل فيها، لإيجاد المعرفة الماضية التي يمكن أن تبنى عليها المعلومات الواردة. فمثلاً، يجد -عادة- الأمريكي الذي يطالع بياناً حول حادث ما يتعلق بإصدار تشريع في الكونغرس أن البيان يمكن فهمه بسهولة، وذلك بسبب معرفته بالإجراءات التشريعية الأمريكية، ومن الممكن أن

يجد الأجنبي الذي يطالع ترجمة لنفس البيان أن هذه الترجمة غير مفهومة إطلاقاً، وذلك لأنه لا يفهم إجراءات الحكومة الأمريكية.

إن كل رسالة لها تأثير عاطفي ودرجة من الارتباط بمعرفة وتجربة المتلقي السابقتين. وبالإضافة إلى ذلك، تواجه الرسالة تشويهاً محتملاً من خلال التضارب مع مواقف المتلقي. وفي الوحدة التي عززت فيها التجربة السابقة (مثل الوعود المتهورة بالامتيازات الإضافية التي لا يمكن تحقيقها) موقف عدم التصديق، يحلل كل شخص بصورة انتقادية الرسائل الواردة من سلسلة القيادة، ويتلقاها بتشكك.

وهناك احتمالات يمكن توقعها من المستقبل في فهمه للرسالة الاتصالية وهي كما

يلي:

- فهم الرسالة فهمًا كاملاً بمعنى مشاركة المستقبل للمرسل في الأفكار والإحساسات.
- فهم الرسالة فهمًا غير كامل، كأن تفهم أجزاء منها دون أخرى.
- فهم الرسالة فهمًا خاطئاً بسبب تفسير المستقبل للرموز المستخدمة في ضوء خبراته المشابهة.
- عدم فهم الرسالة البتة بسبب استخدام المرسل لرموز غير مألوفة للمستقبل، كأن يستخدم المرسل كلمات صعبة فوق المستوى اللغوي للمستقبل.

#### - الرسالة The Message

وهي التي تمثل حلقة الاتصال بين المصدر والمستقبل والنتيجة المادية للجهود التي

يبدلها المصدر أو المرسل في عملية الاتصال والتي يتوقع على وضوحها وسلامتها نجاح عملية الاتصال، وهي تعني المعارف والمفاهيم والمعاني والأفكار والمهارات والمشاعر والإحساسات والانفعالات والاتجاهات والمعتقدات التي يحاول المصدر أو المرسل إيصالها أو نقلها إلى المستقبل وإشراكه فيها بغية التأثير على سلوكه وفقاً لمضمونها والأهداف المحددة لها.

وكما يشير السليبي، فإن الهدف من أية رسالة تحوي معلومات ترسل من فرد (أ) إلى فرد آخر (ب) هو أن يقتنع (ب) بما جاء في الرسالة ويتخذها معياراً للتصرف، أي يحدد سلوكه وتصرفاته وفقاً لما بلغه من معلومات (السليبي) ورد في (الشيباني، 1988)، وبالنسبة لمحتوى الرسائل الاتصالية فقد تكون وظيفية وقد تكون وجدانية عاطفية ولكي تحقق غرضها لابد أن تكون بسيطة وواضحة ومفهومة للمستقبل لها وأن يكون محتواها مقنعاً جذاباً ودقيقاً.

ويشير شرام إلى أن هناك أربعة شروط لزيادة فاعلية الرسالة يمكن أجمالها فيما يلي:

- أن تجذب انتباه المستقبل.
- أن تعبر الرسالة عن خبرة أو خبرات مشتركة بين المرسل والمستقبل.
- أن تعطي الرسالة أنجح الحلول لصعوبات ومشكلات واحتياجات المستقبل.
- أن تقترح الرسالة أحسن وأفضل الطرق لإشباع حاجات المستقبل. بحيث تناسب هذه الطرق الظروف المحيطة به.

#### - القناة The Channel

تعتبر القناة أداة الاتصال أو التفاهم بين المرسل والمستقبل وهي المنهج الذي تنتقل به الرسالة من المرسل إلى المستقبل أو هي المسلك الذي تسلكه فيما بين المصدر والمستقبل،

ومن أبرز هذه القنوات:

- القناة اللفظية التي يتم بها نقل المعاني في رموز صوتية شفوية ووجهها لوجه.
- القناة الكتابية التي يتم عن طريقها نقل الرسالة الاتصالية تحريريًا.
- القنوات التقنية التي تستطيع أن تبرز الكلمة المنطوقة والمكتوبة على حد سواء.
- القنوات التصويرية التي تشمل الصور الفوتوغرافية والكاريكاتورية واللوحات الزيتية والمناظر المجسمة وغيرها.

#### - الاستجابة وصداهها (The feed back)

وتعني (إرجاع الأثر) أو استجابة المستقبل للرسالة الاتصالية التي يتلقاها من المصدر أو رد فعله وقد تأخذ هذه الاستجابة وصداهها أو رد الفعل شكل التأييد أو المعارضة، والقبول أو الرفض. وقد يكون الأمر أحيانًا على شكل صمتٍ كامل (الشيباني 1988م ص233-243).

وعليه فإن الاتصال إما أن يكون ذاتيًا أو شخصيًا أو جماهيريًا. فالاتصال الذاتي هو اتصال الإنسان مع نفسه فهو المرسل وهو المستقبل. أما الاتصال الشخصي (Face to face) أو الشفاهي فيكون فيه المرسل على اتصال مباشر بالمستقبل (المتلقي) كما يمكنه تعديل الرسائل المتبادلة على ضوء رجوع الصدى (Feed back) من المستقبل إلى المرسل (Allan Hancock 1968) أما في حالة الاتصال الجماهيري (Mass Communicational) فإن المرسل لا يكون على اتصال مباشر بالمستقبل لأن المستقبل هو الجماهير الواسعة التي تقرأ وتجمع وتشاهد ولا تتمكن من رجوع الصدى والتجاوب (العمرى، 1986م).

نماذج لفن التعامل مع الأفراد:

يتباين الأفراد في المؤسسات في مستوياتهم الثقافية وأنماط تصرفاتهم السلوكية ونضج شخصياتهم، ومهاراتهم، ودافعيتهم نحو العمل، وخبراتهم الشخصية والمدنية. وهذا يستوجب تعاملًا مختلفًا باختلاف نوعيات الأفراد من حيث مواصفاتهم أعلاه.

وسنفترض عددًا من الحالات المتباينة وسنطرح الأسلوب المناسب لكل حالة عنها.

#### - الفرد القديم صاحب الخبرة

ويقصد به ليس الفرد الكبير في السن، بل ذلك الذي أمضى زمنًا في ميدان العمل واكتسب خبرة فيه، وربما يكون قد شهد تأسيس العمل وعاصر عددًا من رؤساء المؤسسة أو المنظمة.

والتعامل معه ينبغي أن يكون قائمًا على أساس احترام خبرته والاستفادة من معلوماته، وتهيئة الفرص للمشاركة في الأعمال التي يمكن فيها استثمار خبرته بشكل أمثل. كما يقتضي التعامل معه تبادل الخبرات مع الأشخاص الجدد وإشراكهم في مجال المشاركة في الأفكار الجديدة والابتكارات والاختراعات، وعدم استهجان الأفكار التي يطرحها بحجة أنها قديمة وتقتضي مراعاة أحوال الأفراد القدامى الصحية الجسمية، فإن ذلك من مشاركة زيادة شعورهم بالمسؤولية والدافعية.

#### - الفرد الكسول

ونقصد به أنه بطيء بطبيعته، كسول في نفسه وذاته، بغض النظر عما إذا كان كسله هذا ناتجًا عن ظروف وضغوط خارجية أو من داخل شخصيته. ويقتضي التعامل مع هذا النوع من الأفراد إشراكه في لقاءات النقد الذاتي وتدريبه عليه ففي هذه اللقاءات يبدأ

الفرد بمقارنة نفسه بالآخرين النشطين، ويكتشف أنه في آخر الصف فيبدأ بمراجعة نفسه ونقدها، وعندما يصرار إلى إشراكه في لجان وأعمال جماعية، يكون لزاما عليه أن يعمل بنفس همة الآخرين ونشاطهم، على أن تكون طبيعة عمل هذه اللجان سهلة وتعاونية في البداية ثم يتم إلحاقه بجماعات ذات نشاط فعال.

#### - الفرد الاستبدادي

إن الناس -كما قلنا- أصناف، فيحصل أن تجد في المؤسسة فردًا من النوع الاستبدادي سواء في موقع قيادة أم مع زملائه في المجموعة. والفرد الاستبدادي في موقع المسؤولية يرفض السماح للأفراد بفحص أي شيء من جميع جوانبه، وهو الذي يحلل الموقف ويخبرهم كيف يفكرون، ولا يجعل في متناول أيديهم إلا جزءًا صغيرًا من الحقائق. وإذا كان الاستبدادي ضمن زملاء العمل فإنه يحاول استرضاء القائد ويسأله الرأي والتوجيه، وذلك لحاجته النفسية إلى قيادة تقوم على السلطة، كما أنه يضيق باتفاق اللجان أو مناقشتها في اجتماعات موسعة، ومن خصائصه أيضًا أنه يرفض قبول المسؤولية أمام الجماعة ويتطلع إلى القائد ليحدد له المسؤولية، ويأمره بتنفيذها.

وتقتضي خطوات التعامل معه بأن يفحص القائد أولاً موقفه من التسلط الاستبدادي، بتجرد وصدق وموضوعية. وتعرضه إلى برامج تدريبية فيها مواقف غير تسلطية. ومناقشة هذا الموضوع في اجتماعات موسعة، والاستعانة بالمرشدين النفسيين والمعالجين لوضع برامج إرشادية لهم.

#### - الفرد السيء

يمكن أن تجد في المؤسسة فردًا سيء السلوك في العمل، ونقصه به من ارتكب أفعالًا كبيرة كالرشوة أو السرقة أو العصيان. وتتطلب خطوات التعامل مع السلوك السيئ إيقاف

هذا الشخص عن العمل وإبعاده عن ممارسة أي عمل يتصل بنظام المجموعة. وقد يلجأ قائد العمل إلى أن يذهب إلى بيت هذا الفرد ذي السلوك السيئ وبإشراف الإدارة العليا فإن رفض طاعة أمر القائد اعتبر ذلك عصيانياً، وعليه أن يحسم الأمر، فالحسم مطلوب في مثل هذا الموقف، وإذا تطلب الأمر عقاباً فليبلغه به صراحة.

#### - الفرد المُشكِل

وهناك نوع من الأفراد يعتمد إلى إثارة المشاكل، والفرد المشكل هو من تتفاقم مشكلاته ومشاكساته في العمل ويستمر عليها. ويرى البعض أن أفضل علاج لوضع الشخص المشكل هو نقله إلى مكان آخر. غير أن آخرين يرون أن هذا النوع من العلاج يلجأ إليه القادة الفاشلون في العمل، وأن خطوات التعامل مع الشخص المشكل تبدأ بأن تكسب ثقته أولاً، في العمل ثم البحث عن ومساعدته على إدراك هذا العيب، والتعاون معه في الأسلوب والطريقة التي تمكنه من التخلص منه، فإذا فشلت هذه الطريقة، عندها يكون نقله إلى مكان آخر هو الحل.

#### - الفرد المعارض

ويحصل أن يوجد في المنظمة أفراد معارضون. والفرد المعارض داخل المجموعة تكون معارضته على صورتين: معارضة عنيفة وأخرى هادئة. فالأولى تكون صريحة وواضحة، والثانية تكون مكبوتة أو خفية مثل عدم تعاون الأفراد. وهي تختلف عن أحوال المعارضة الجماعية، لأنها حالات فردية.

وتتطلب خطوات تعامل القائد مع الفرد المعارض أن يستقبل المعارضة بنفس الروح التي يتقبل بها الموافقة. وعليه أن لا يفسر المعارضة على أنها إساءة لشخصه أو النيل منه. وعليه أن يكون حسن الظن بفريق عمله، وعليه أن ينتبه إلى أن المعارضة النزهاء صفة

مرغوبة، بل مطلوبة. وعندما يجد الحقيقة في موقف المعارض عليه أن يظهر موقفه بالموافقة الصريحة منه. كما عليه أن يدرك أن النمو والنضج قد ينتجان من المعارضة، إذا تم استخدامها كدراسة، وأن لا يكون هم القائد كسب جولات في المعارض، بل يعمل على نموه والاستمرار في تربية هذا المعارض. وعلى القائد لكي يحصل على اتفاق مع المعارض أن يتعد عن الجدل لأنه يزيد من مقاومة المعارض، ولا يدخل معه في معركة؛ لأنه سيخسر شيئاً من هيئته. وأن يتخذ قراراً يقوم على أسس قوية حتى يضمن موافقة جماعية أو أغلبية.

غير أن هناك أفراداً يعارضون من أجل المعارضة، لا يستندون إلى منطق أو أدلة أو رأي أو فكرة جديدة أو محاوراة بناءة أو تصورات غير تقليدية، وفي هذه الحالة تكون الاستعانة بالعلاج أو الاستشاري النفسي أمراً مطلوباً.

#### مهارات الاتصال:

هي عملية اجتماعية تعني التقاء وتفاعل بين طرفين أو أكثر ويمكن القول إن مهارات الاتصال تشمل العمليات التي تؤثر على الناس بعضهم على بعض.

#### ومن أهداف مهارات الاتصال:

- التأثير في اتجاهات الناس بهدف تغييرها. - تغيير المعلومات التي يحملها الآخرون حيال موضوع ما. - تغيير أفكار الناس ومشاعرهم وسلوكهم.

وبهذا يتحقق الاتصال الفعال، ومن أكثر مهارات الاتصال شيوعاً:

#### 1. مهارة الإنصات

عندما يتم إطلاق صفة المتحدث الجيد على أحد الأشخاص فهذا يعني أن هذا الشخص منصت جيد.

إن الإنصات كما يرى البعض هو الاتصال ذاته، ويمكن أن يقال أيضاً إن الكلام والإنصات وجهان لعملة واحدة هي عملية الاتصال وهذا يؤكد أن الإنصات مهارة لا تتاح للكثير، غير أن مهارة الإنصات ميسورة الحيازة لمن يرغب في التعود عليها لاسيما أن الذي ينصت أكثر يستفيد أكثر، فالإنصات يؤدي إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير. وهذا يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التي لا مبرر لها ويعمل على تمحيص آرائه وقبول الحجج والبراهين منها (عبد الباقي، 1979، 220).

ويمر الإنصات بعدة مراحل أساسية هي:

- الاستماع.
- الاستيعاب.
- الاستجابة.
- التفسير.
- التذكر.

ومن شروط عملية الإنصات:

#### - الشرط الأول

ويتمثل في إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح الفكرة، وإشعاره بأهمية ما يقوله، والرغبة في الاستماع إليه، ويتم ذلك من خلال متابعتة باهتمام ومحاولة فهمه بدلا من معارضته، مع تقدير مشاعره وأفكاره من خلال إعطائه استجابة بهذا المعنى من خلال التشجيع اللفظي أو غير اللفظي.

#### - الشرط الثاني

فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي، دون تكوين اتجاه

عكسي، أو حكم مسبق عليهما، حيث إن إبداء الأحكام من جانب المستقبل يجعل المرسل دفاعياً وحادراً، ومن ثم تقل فرص الوضوح والصراحة في طرح الموضوع (منصور، 198).

## 2. مهارة التحدث والإقناع

إن الانطباع الأول يتكون لدى الآخرين من طريقة حديثك، وفي ذلك يقول شكسبير: وأصلح كلامك قليلاً وإلا فسد حظك، ولكن كيف لفرد أن ينفذ إلى عقول الآخرين، ويبقى طويلاً بها يعيد تنظيم الأمور داخلها، ويرتب وينسق المعارف، ليشكل الاتجاهات؟ وهذا ما نطلق عليه التأثير في الآخرين، والذي يبدأ من خلال الحديث المؤثر، القادر على الإقناع والتأثير.

ونعني بمهارة التحدث والإقناع، مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الإيجابية عند اتصاله بالآخرين، ويتكون موقف الحديث -دائمًا- من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة، أو طرح رأي معين أو يشرح موضوعاً... إلخ، والمتحدث إليه، وهو الطرف المعني بالحديث، والمستمع له، ثم الظروف المحيطة، وهي الظروف المحيطة بموقف الحديث، سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية، فهذه الظروف دائماً ما يكون لها تأثير وفاعلية على الحديث ذاته.

وهناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث المؤثر، وهي ضرورة نظراً لأن وجودها وتضافرها أمر ضروري لضمان قوة تأثير الحديث، ولإكسابه أهمية لدى مستمعيه، وهذه العناصر الأربعة هي:

- المعرفة.
- الإخلاص.
- الحماس.
- الممارسة.

## 1. المعرفة

وتعني ضرورة معرفة موضوعك قبل أن تتحدث فيه، بمعنى أن تجمع معلومات وافية وواضحة حوله، قبل أن تشرع في عملية الحديث، حيث إن ذلك يولد غزارة في الأفكار، وتنوعاً فيها، مع استخدام عنصري الابتكار والتشويق، وإذا لم تكن لديك المعرفة الكافية بالموضوع المراد الحديث فيه فلا تحاول أن تلقي حديثاً عنه.

## 2. الإخلاص

لا يكفي أن تكون على معرفة بموضوعك كي يكون حديثك مؤثراً، بل ينبغي أن تكون مؤمناً به، حيث إن ذلك يولد لدى المستمع نوعاً من الاستجابة الإيجابية، فالحماس يخلق الحماس، والفتور يولد الفتور، ومن ثم الإقبال أو الانصراف عن الاستماع الفعال (الإنصات).

## 3. الحماس

لا يكفي أن تعرف كل شيء عن موضوعك، وأن تؤمن به أيضاً، ولكن ينبغي إلى جانب ذلك أن تكون تواقاً للحديث عنه، حيث ينقل هذا الاهتمام وهذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة، ويمكننا من أن نستشعر ذلك الحماس من خلال معرفة أو ملاحظة كيفية تفاعل المتحدث وتعامله مع ردود أفعال المستمعين له، والتي تبدو واضحة في سرعة استجابته ومقدرته على استثارة حماسهم وخلق الاهتمام لديهم، وبعد أن تضيف الحماس إلى معرفتك وإخلاصك يمكنك أن تضعهم جميعاً موضع التنفيذ من خلال الضرورة الرابعة وهي ضرورة الممارسة.

#### 4. الممارسة

لا يختلف الحديث المؤثر عن أي مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة، فإذا أردت أن تتفوق في شيء ما فعليك أن تتدرب عليه، وبناء على ذلك، إذا أردت أن تكون متحدثاً مؤثراً، فإن عليك أن تتحدث أمام الآخرين، فتحطم بذلك حاجز الرهبة والخوف، فإن ذلك يكسبك مزيداً من الثقة التي تنعكس في درجة تأثيرك في الآخرين (المستمعين إليه).

#### 3. مهارة فن التعامل مع الآخرين

وتبرز مهارة الإنسان وقدرته في فن التعامل مع الآخرين، حيث يعيش الإنسان في حياة اجتماعية معقدة ومتشعبة إلى حد كبير، تمثل "في مجموعها عملية تفاعل ديناميكية ذات أبعاد متعددة و متباينة تتصف بالمرونة والغنى، والإنسان في إطار الجماعة التي ينتمي إليها -أيًا كانت طبيعة هذه الجماعة ومحورية هذا الانتماء- يكون دائماً مجبراً على التعامل مع من حوله من البشر.

وتعتمد قدرة الفرد على اكتساب مهارة فن التعامل مع الآخرين على قدرته في إدارة الموقف الاجتماعي بشكل عام.

فكلانا يتعامل مع الآخرين من خلال موقف اجتماعي يحوينا نحن والآخرين وظروف وعوامل أخرى تشكل الموقف، ومن ثم فمحصلة أي موقف دائماً ما تكون نتيجة لتفاعل عناصره، ومن ثم تكمن قدرة الإنسان هنا في إدارة الموقف بكل أبعاده من خلال:

- القدرة على إدارة النفس. - القدرة على إدارة الآخرين.

- القدرة على إدارة الوقت والظروف والإمكانات.

ويعني جوهر الإدارة هنا عملية تنسيق وتوحيد الجهود من أجل الوصول إلى أهداف

محددة بطريقة فعالة. فالإدارة عملية إنسانية مستمرة تعمل على تحقيق أهداف محددة باستخدام الجهد البشري، والاستعانة بالموارد المتاحة (السلبي، 7).

وتنقسم موارد الإنسان إلى:

#### - موارد مادية

وتشمل ممتلكاته من المال، والسلطة والوظيفة، العائلة، التعليم، الأبناء... إلخ، وكل ما هو ملموس لتوفير الدعم المادي.

#### - موارد معنوية

وتمثل الأفكار، معلوماته، آراءه، قيمه، معتقداته، عاداته، تقاليده، أعرافه، اتجاهاته، طرقه، أساليبه، قناعاته، مشاعره تجاه الآخرين ومشاعرهم نحوه... إلخ.

#### - موارد اجتماعية

وتتمثل في علاقاته، معارفه، نوعية الأفراد المتعامل معهم... إلخ، أي العناصر البشرية المتعامل معها على تفاوتها واختلاف عناصرها. وتمثل هذه العناصر مثلث الموارد الإنسانية الخاصة بالإنسان ومن ثم فإن افتقار الإنسان لأي ضلع من هذا المثلث يعرضه إلى العديد من المشاكل ويجعله عرضة للفشل والانهيار.

وتعتمد قدرة إدارة الإنسان لنفسه على ثلاثة مبادئ أساسية تشكل له استراتيجية هذه الإدارة.

وأول هذه المبادئ أن يكون جادًا وفعالًا وقادرًا على بذل الجهد، وأن يكون فاعلاً وليس مفعولاً به في أي موقف من مواقف الحياة وتحت أي ظروف من ظروفها، مقتنعاً بمصادر قوته، ولديه تصور واضح عنها من خلال الموازنة بين ما يريده من نفسه وما يقدر عليه

بالفعل، مع تجنب الضغط القوي على النفس، حيث يدفعها ذلك الضغط إلى الضعف والملل على المدى الطويل، وأيضاً تجنب السلبية المدمرة للقدررة والإرادة على السواء.

ويعد الشعور بالقدررة على الإنجاز من أهم العوامل المحفزة للأداء تحفيزاً ذاتياً، وأيضاً من أهم العوامل التي تخلق الدوافع الإيجابية التي تحرك هذه القدررة وتحولها إلى قوة دافعة ومؤثرة (منصور، 2000، 235).

#### 4. مهارة قيادة الآخرين

والقيادة شكل من أشكال العمليات الاجتماعية توجد في كافة المجتمعات رغم اختلاف النظم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ورغم اختلاف درجة تقدم هذه المجتمعات ونوعها (الحيدري، 1987، 1). سواء كانت مجتمعات زراعية أم صناعية أم بدوية. ولقد تعددت المحاولات لتحديد هذا المفهوم من خلال ظهور العديد من التعريفات لمحاولة تحديد سماتها وملامحها ومن هذه المحاولات:

تعريف البعض لها بأنها عملية تفاعل بين قائد ومجموعة من الناس في موقف معين يترتب عليها تحقيق أهداف مشتركة والقيام بإجراءات فعالة لتحقيق تلك الأهداف (حمودة، 1992، 190)، وبذلك فإن القيادة لا تحدث من فراغ ولكن من علاقات الناس ومجتمعاتهم أي من خلال بناء اجتماعي (Gaqnes, 1991, p61).

كما تعرف بأنها أحد مظاهر القوة، وهنالك ستة مظاهر للقوة منها قوة الحافز وقوة العقاب والقوة الشرعية والقوة الرجعية والقوة الناتجة عن الخبرة (شريف، 39).

كما تعرف بأنها فن التوجيه والتنسيق وتشجيع الأفراد والجماعات لبلوغ الأهداف، والقيادة الرشيدة تعتمد على الحكم الصائب على الأمور والثقة والخبرة الفنية (Koontz, Donnell, 1976, p587).

## عوامل نجاح عملية الاتصال:

إن العلاقات والنظم الاجتماعية عملية معقدة للغاية ويقترح أن يكون النظام الاجتماعي على هيئة (شكل) للاتصال، واللغة هي أقرب وسائل الاتصال وهي مرتبطة بالأفكار الاجتماعية والثقافية، فهي الأساس الذي يربط الناس بعضهم ببعض في كل طبقات المجتمع من نطاق الأسرة وحتى الطبقات السياسية، فاللغة دائماً ما تعكس الاختلافات الاجتماعية والثقافية وأحياناً تؤدي إلى سوء فهم ثقافي وعادة ما نستخدمها في الطقوس والشعائر، ومن ثم فاللغة نوع من الاتصالات التي ترتبط بالمجتمع. (Hancock, p2).

ولكي ينجح الاتصال يجب أن يكون الهدف ملائماً، ذلك أن المعرفة لن تترجم إلى عمل إلا إذا توافر الواقع وهو أمر يصعب فهمه إلا في ضوء المجال الاجتماعي.

ويضاف إلى ذلك مجموعة من الأسس التي تجعل من الاتصال عملية مثمرة في المجتمع، ويمكن إيجاز هذه الأسس فيما يلي:

1. يجب أن تكون لغة الاتصال مفهومة لجمهور المستمعين، فاستعمال اللغة الفصحى مثلاً مع جماعة الفلاحين قد يجد استجابة للصوت وموسيقيته وليس لمعانيه بينما الحديث العادي الذي يستخدم لغتهم الدارجة يصل بالمعاني إليهم.
2. لا بد أن يبني الاتصال على الخبرة السابقة للمرسل إليه أو المستقبل فالحديث عن التركيب الكيماوي للقنبلة الذرية أو الهيدروجينية لا يفهمه سوى الذين سبق لهم معرفة بالكيمياء والطبيعة وتركيب الذرة.
3. يحسن الاستعانة بالرسالة السمعية والبصرية في تبسيط الصورة وتيسير توصيل المعلومات.

4. أن العواطف المتقدمة تحول دون التوصل الفعال بين المرسل والمرسل إليهم فالحب الشديد والكراهية الشديدة والتعصب القوي كلها تحول دون التواصل الفعال (عبد الباقي، 17).

ويتوقف نجاح عملية الاتصال على نجاح كل عناصره في أداء الدور المطلوب منها ويمكن تفسير هذه العوامل إلى كل من (سيد أحمد، 1985، 26):

#### 1. عوامل تتصل بالمرسل (المصدر)

يعد المرسل من أهم العوامل المؤثرة في نجاح أي عملية اتصالية، ومن ثم الوصول إلى تحقيق الأهداف التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها، فعلى ضوء ما يتمتع به المرسل من قدرات وكفاءات في الأداء يتحدد مصير عملية الاتصال برمتها.

ومن أهم العوامل الواجب توافرها في المرسل حتى يتحقق الاتصال الناجح ما يلي:

- أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل، باعتبار أن هذه الثقة تعد الأساس الذي يبني عليه المستقبل تفاعله.
- أن تتوافر مهارات اتصالية عالية، من خلال مهاراته في عملية الترميز بأبعادها المختلفة، وذلك عن طريق استخدام عنصرها اللفظي وغير اللفظي، الأمر الذي ينعكس على مدى قدرته على صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح، والمراعية في ذات الوقت لطبيعة المستقبل من الناحية الفكرية والاجتماعية والنفسية. حتى تكون جاذبة ومفهومة بالنسبة له، ومن ثم توقع درجة تأثير عالية لها على المستقبل. كما يجب أن تتوافر لدى المرسل مهارة متابعة رد الفعل لدى المستقبل، حتى يتأكد من تحقيق هدفه من الاتصال، على النحو المأمول.

- حسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل، والملائمة لطبيعة الرسالة وهدفها، حيث يشكل ذلك في النهاية منظومة متكاملة لنجاح المرسل في صياغة رسالته، وإرسالها، مع ضمان تأثيرها على المستقبل.

## 2. عوامل متصلة بالرسالة

عند إعداد الرسالة الاتصالية يجب مراعاة بعض الشروط لضمان استجابة المستقبل لها، ومن هذه الشروط:

- أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل، من حيث اهتمامه، ودرجة استيعابه، ومستوى إدراكه، وتلبية احتياجاته، حيث إن تأثير الرسالة هنا يتوقف على الفائدة المرجوة منها والجهد المبذول في استقبالها ومن ثم فهمها، والاستفادة منها.
- حسن صياغتها وتضمينها عنصر التشويق والإثارة، الذي يخاطب إدراك المستقبل، ويضمن قوة تفاعله معها، بالإضافة إلى حسن استخدام النسق الرمزي، بما يتلاءم وهدف الرسالة، وطبيعة المستقبل لها.

## 3. عوامل متصلة بالمستقبل

المستقبل هو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تستقبل الرسالة، وتقوم بترجمة رموزها، وتفهمها في ضوء خبراتها السابقة وحاجاتها، وكلما تشابهت خبرات المستقبل مع موضوع الرسالة ازداد فهمه لها، ومن ثم ازدادت احتمالات نجاح عملية الاتصال. وسوف نتناول هنا العوامل المتصلة بالمستقبل:

- يؤثر الإطار الدلالي للمستقبل على استجابته للرسالة، حيث يقوم بتفسير

رموزها طبقاً لهذا الإطار، باعتبار أن لكل فرد أو جماعة مجموعة من التصورات، والاتجاهات (الدلالات) تتحكم في سلوكه، وفي نظرتة للأشياء، هذه التصورات مشتقة من بيئته وثقافته وشخصيته بشكل عام.

- مستوى الإدراك الحسي للمستقبل، والمتمثل في حواسه من سمع، بصر، لمس، وتذوق، باعتبار أنها الطريق إلى التعرف على الرسالة، فإذا كانت هذه الحواس معطلة لسبب أو لآخر، فإن ذلك يمثل عائقاً لا يمكن التغلب عليه، مهما بذل المرسل من جهد في إعداد رسالته.

- دافعيه المستقبل إلى المعرفة حيث إنه من الخطأ القول بأن المستقبل يدرك الرسالة بمجرد إرسالها، حيث لوحظ أن الإنسان يدرك ما يريد أن يدركه ويترك ما لا يريد إدراكه، وذلك طبقاً لدوافعه، أو حاجاته التي يريد إشباعها، كل ذلك في ظل حريته في اختيار ما يشاء من الرسالة المتاحة له. وعليه فكلما كانت الرسالة محققة لحاجات معينة لدى المستقبل، سعى إليها هو بنفسه، دون غيرها من الرسائل، فالإنسان هنا في مجال الإدراك لا يدرك ما هو موجود، وإنما يدرك ما يريد أن يستوعبه، ويحدث ذلك بشكل يتوافق مع حاجاته وقيمه، وعواطفه، وخبراته السابقة، واهتماماته المستقبلية، ومن ثم فهو عند إدراكه للرسائل الاتصالية يكون انتقائياً، متوافقاً مع العمليات السيكولوجية والبناء السيكولوجي له، وليس إدراكاً عشوائياً. ومن ثم فإن هذا الانتقاء قد يحد من مجال تأثير عملية الاتصال.

#### 4. الظروف المحيطة بالمستقبل

حيث تدعم هذه الظروف من نوعية رسائل معينة، وتكسيها قوة وقدرة على التأثير.

## 5. عوامل متصلة بوسائل الاتصال

رسائل الاتصال متعددة ومتنوعة (الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة، اللغة المكتوبة، رسائل غير لفظية...إلخ) ولكل من هذه الرسائل مزاياها وعيوبها، وعلى ذلك فكلما توفر عدد من الرسائل أمام المرسل ازدادت الفرصة أمامه لاستخدام الوسيلة المناسبة لرسالته، والتي تتناسب مع الهدف المقصود، وصياغة الرسالة، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه، لذلك فإن التنوع في استخدام الوسائل المختلفة يزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الأفراد المستقبلين، وهذا من شأنه أن يساعد على إنجاح عملية الاتصال.

### مهارات الاتصال الجيد:

يشير إيكان (1977) Egan إلى عدد من المهارات في تحقيق علاقات جيدة مع الآخرين واتصال فعال، وفيما يأتي أهمها:

فن الاتصال: يمكن القول بوجود نوعين من الاتصال، الأول عادي، والثاني جيد يحتاج من يمارسه إلى التمكن من المهارات الآتية:

- الانتباه للمتحدث أو المتحدثين.
- إدراك ليس الكلمات فقط التي يقولها لسانه وإنما حركات جسمه وبخاصة يده.
- الفهم الدقيق لما يقوله المتحدث وما يشعر به.
- إدراك المتحدث بأنك تفهمه أو تحاول فهم ما يريد إبلاغه إليك.

وواضح أن هذه المهارات التي يتطلبها (الإنصات الجيد) تختلف عن الاستماع أو الإنصات العادي، الذي قد ينتج عنه أخطاء أو مشكلات وربما خصومات بسبب عدم

الإنصات الجيد لما يقوله الطرف الآخر.

ولأن العلاقات بين الأفراد العامين يكون لنوعيتها تأثير في الكفاية الإنتاجية للمؤسسة، فإن ذلك الأمر يتطلب أن يكون هناك إنصاف جيد بين العاملين لضمان الفهم المشترك ومصالح المؤسسة المتضمنة مصالح أفرادها.

#### • فن التبليغ

يتطلب التبليغ الجيد مهارات لكي يتمكن الشخص من تحقيق هدفه في عملية الاتصال. ويقصد بالتبليغ عملية إرسال أو استقبال الرموز، فإن كان الإنصاف الجيد هو محور عملية الاستقبال فإن التبليغ الجيد هو محور عملية الإرسال أثناء عملية الاتصال.

ولكي تتمكن من تبليغ جيد، فإن الأمر يتطلب المهارات الآتية:

الحضور: ويعني إعلام الطرف الآخر أو تبليغه بأنك تصغي إليه باهتمام وحضور فكري يتابع ما يقوله.

الفهم: ويعني إعلام الطرف الآخر وإبلاغه بأنك تفهم انفعالاته ومشاعره وسلوكه.

الاحترام: ويعني إشعار الطرف الآخر بأنك تحترمه وتقدره.

إن هذه المهارات قد تكون سهلة القراءة والفهم. ولكنها ليست كذلك في ميدان التطبيق، لأنها تتضمن تغيير سلوكه وتعديل بعض أنماط علاقاته بالآخرين ويقترح إيكين (1977) عددًا من الخطوات للقيام بتعديل أسلوب تعامل الفرد مع الآخرين، تتمثل في الآتي:

تعليم مهارات جيدة للاتصال: منها على سبيل المثال، بذل وقت أطول في الاتصال بالآخرين قبل إجابتهم، ومن هذا المثال البسيط يتضح كيف أن عددا من الأشخاص لا

يدعون فرصة للطرف الآخر في إكمال إجابته فيعمدون إلى مقاطعته، وإذا نجحت في تعليم هذه المهارة، تكون قد بدأت باكتساب مهارات جديدة أخرى.

الإدراك الذاتي: أن يتخصص الإنسان في طريقة تعامله مع الآخرين عن طريق الخبرة الشخصية أو التدريب أو الاستفادة من ملاحظات الآخرين. فذلك يجعله قادرًا على تطوير سلوكه بالتخلص من سلبياته ونقاط ضعفه، وتقوية الجوانب الإيجابية في أسلوب تعامله مع الآخرين، فإذا وجد أن الآخرين يضرجون من أسلوبه فعليه أن يغير هذا الأسلوب إلى أن يصل إلى أفضلها، وسيكتشف بنفسه تقنيات جديدة توصله إلى ذلك، وإذا وجد أن الآخرين يرتاحون لطريقة تعامله معهم في إلقاء النكتة مثلا. فعليه أن يبقى على هذا الأسلوب ويطوره نحو الأفضل.

الإمكانيات الجديدة: إن الإنسان لديه من الإدراك ما يساعده على الوعي بذاته والوعي بالآخرين أيضًا وإن هذين الأمرين يساعده على الوصول إلى إمكانيات جديدة لأن إدراكه هذا يصبح أساسًا في توجيه الفرد لاستكشاف طرق ونماذج لتعديل وتطوير سلوكه، وقد يكون هذا النموذج اكتشافًا ذاتيًا وقد يجده في سلوك زميل أو صديق أو موظف أو قريب يتخذ منه قدوة له في سلوكه وتصرفاته، فقد يجد في مسئوله الإداري من رحابة الصدر ما تمكنه من سماع أي نقد له حتى لو كان من عامل بسيط، وليس الاستماع فقط، بل وتقبل النقد دون أن يترتب عليه موقف سلبي صريح أو ضمني. إن هذا النموذج يشكل قدوة في المؤسسة للعاملين مع هذا المسئول الإداري. وعلى من يريد أن يطور من اتصاله مع الآخرين الاستفادة من سلوك هذا النموذج.

التجريب: إذا اكتسب الفرد مهارة جديدة فإن عليه أن يجربها مع شخص أو شخصين أو مجموعة صغيرة قبل أن يمارسها مع مجموعات كبيرة وأفراد لا يعرفهم. إن ذلك

الضعف أو الفشل في الحالة الأولى يكون محصورًا وبالإمكان معالجته، فيما قد يؤدي في الحالة الثانية إلى الإصابة بخيبة الأمل والرجوع إلى السلوك السلبي السابق.

وعلى الفرد أن يدرك بطبيعة الحال أن اكتساب هذه المهارات ليس أمرًا سهلاً وسريعًا، وخاصة بالنسبة لمن يفتقر إليها وهذا يعني أن الحالة تتطلب منه بذل جهد غير عادي لتعديل سلوكه، وتنتظر من هنا إلى إحدى النظريات التي اهتمت بأسس التعامل مع الأفراد داخل الجماعات وإلى ما لهذه النظرية من أهمية في ميدان فهم الأسس النفسية للتعامل مع الآخرين، ونقصد بها نظرية بيرن المسماة (تحليل التعامل).

#### معوقات الاتصال:

بقدر ما تبدو عملية الاتصال عادية وسهلة، فإنها مع ذلك تكون معرضة لأخطار وقيود تهدد فعاليتها. إننا نمارس الاتصال كل يوم وطوال الوقت تقريبًا في كل ما نفعل (Peter F. Ostwald 1977).

نحن نعيش في عالم من الاتصالات نرسلها ونتلقاها، لدرجة أننا قد نغفل عن الإشكالات التي تعترض هذه الاتصالات وهي كثيرة، بعضها ظاهر وبعضها الآخر ضمني ويستمر الأمر على هذا المنوال حتى نفاجأ في وضعية أو أخرى بحالة من تردي الاتصال أو فشلة في أداء وظيفته. أو حتى استحالة قيامه. عندها نتوقف لنحلل وندرس ولكن غالبًا ما يتحول هذا الدرس إلى تبرير ودفاع عن الذات ووضع الملامة على الخارج (أناس أو ظروف) ونادرًا ما نسلط الأضواء على أنفسنا لنرى القيود التي تكبل قدرتنا (التي نعتز بها عادة) على الإرسال أو الاستقبال.

وحتى لا نزلق في مواقع التبرير، الذي لن يؤدي إلا إلى حرماننا من فرص اتصال جيد وحتى لا نقع ضحايا معوقات وإشكالات الاتصال في محيطنا الإداري والإنساني، لا بد من

وقفة نستعرض خلالها مختلف هذه الإشكالات والمعوقات. فإكتساب الوعي والبصيرة بها هي الخطوة الأولى نحو السيطرة على عملية الاتصال وتوجيهها نحو الفعالية المبتغاة.

ويمكن تصنيف هذه المعوقات في أربع فئات يندرج تحت كل منها العديد من الحالات: هناك معوقات تنظيمية ومعوقات تقنية. ويحيط بها جميعاً معوقات اجتماعية ثقافية (Patricia Nobler 1984) (Arthur. G. Neal 1983).

### أولاً: المعوقات النفسية

هي أخطر المعوقات لأنها أكثرها خفاء. فكل منا يقاوم عادة الاعتراف بأوجه القصور في شخصه وسلوكه، مما يجعلنا نقع في العديد من الإشكالات دون أن ندري.

### ثانياً: المعوقات التنظيمية

- 1- معوقات ناشئة عن حالة التنظيم الرسمي.
- 2- معوقات ناشئة عن نوع شبكات الاتصال.
- 3- معوقات ناشئة عن تفشي التنظيم غير الرسمي.
- 4- معوقات ناشئة عن سوء استعمال أدوات الاتصال.

### ثالثاً: معوقات نابذة من قنوات الاتصال

نحن هنا بصدد معوقات نابذة من عوامل تقنية تتعلق بكافة آلات الاتصال وفعالية استخدامها.

### رابعاً: معوقات ثقافية اجتماعية

وهي من أكثر جوانب الاتصال حساسية وغموضاً. ويمكن أن تنقسم إلى قسمين رئيسيين، يتناول الأول منهما المعوقات الناتجة عن عادات الاتصال ضمن مجتمع معين، أو

الجماعات الفرعية التي يتكون منها. أما القسم الثاني فيتناول حواجز الاتصال الممكنة بين الجماعات المختلفة. (Argyle. M. D 1972)، وهنا سوف نتطرق إلى القسم الثاني (حواجز الاتصال الثقافية بين الجماعات) فهذا الموضوع يستحق دراسة قائمة بذاتها نظرًا لتشعبه واتساعه وعدد القضايا التي يطرحها.

إن كل مجتمع من المجتمعات جدير بمفرده بدراسة لخصائصه وأساليبه وطقوسه والاتصال التي تشيع فيه. ومن ثم لن تفعل هنا سوى الإشارة السريعة إلى بعض الجوانب التي لا بد من التنبيه لها تجنبًا لمعوقات الاتصال عبر الحضارية، أو بين الثقافات المختلفة، إذًا فلن نخوض في تفاصيل الخصائص الثقافية للاتصال التي تحتاج إلى أبحاث ميدانية مستفيضة، بل نشير فقط إلى بعض العوامل التي قد تعوق الاتصال بين الجماعات والمجتمعات وهي كالاتي:

- 1- التباعد الاجتماعي: إنه من المعوقات الأكثر شيوعًا أمام الاتصال، فالغريب مصدر حذر دومًا، لأننا لا نعرف ماذا يمكن أن يصيبنا من خير أو شر. ونحن أميل تلقائيًا إلى توقع الشر في هذه الحالات. ولذلك يظل الإنسان دفاعيًا كتومًا لا يتواصل إلا بقدر محدود، ويحيط العملية بعدد كبير من الاحتياطات مما يؤدي إلى عرقلتها وانحسارها.
- 2- التحيزات الاجتماعية: وهي متممة لمسألة التباعد الاجتماعي وتكاد تكون من الظواهر الاجتماعية العامة كونيًا. فهناك دومًا تحيز ضد الجماعات الغريبة في اتجاه سلبي وتؤدي هذه الظاهرة إلى بروز الحواجز الأنانية وتفشي الفرقة والاختلاف، ويقوم هذا على أساس ديني أو عرقي أو إقليمي. وتكون العلاقة من النوع العدائي ويعود السبب في كل ذلك إلى أن أي جماعة إنسانية تتضمن داخليًا قدرًا معينًا من العدوانية الناتجة عن التناقضات التي لا بد أن تعاني منها هذه العدوانية تهدد الجماعة بانفجار

الصراعات الداخلية، ولذلك تبرز تلقائيًا ظاهرة توجيه العدوان إلى الخارج من خلال إسقاط كل العيوب الذاتية عليه. وحين تبرز هذه التحيزات وترسخ يصبح التواصل سلبياً في طابعه العام. وتتعدر التفاعلات الإيجابية الفعالة (Argyle. M.D).

3- طقوس الاتصال: لكل جماعة إنسانية طقوس خاصة وأساليب محددة لضبط عمليات التفاعل والتواصل بين مختلف الفئات التي تكونها (التفاعل بين الأجيال) التفاعل بين الجنسين، التفاعل بين المقامات الاجتماعية المختلفة. كما أن لكل جماعة طقوسًا خاصة للتفاعل والتواصل في كل نوع من أنواع المناسبات الاجتماعية (الزواج، الميلاد، الأعياد، الولائم، الوفاة) ويضاف إلى هذا كله الطقوس والمعايير التي تضبط النشاطات المختلفة ابتداءً بنشاطات الجسد ووظائفه الحيوية وأساليب إشباع حاجاته وانتهاءً بالنشاطات المهنية وغيرها. ولا بد من الإلمام بهذه الطقوس والمعايير إذا أردنا أن نتواصل جيدًا مع هذه الجماعات، كذلك لا بد من معرفة المحرمات والممنوعات الاجتماعية إذا أردنا أن نتجنب مآزق الاتصال التي تتفاوت في خطورتها. إذ لكل مجتمع محرمات وموانع لا يجوز المساس بها أو حتى الحديث عن موضوعاتها، (Douglas Barnesl 1977).

4- سيمياء الاتصال: السيمياء هو علم دراسة الدلالات (المعاني) التي تأخذها اللغة اللفظية أو بعض مفرداتها في كل مجتمع أو فئة اجتماعية. فتجد تعابير واحدة تأخذ معاني مختلفة من مجموعة بشرية إلى أخرى. وقد تؤدي ظاهرة اختلاف المعاني هذه من ثقافة إلى أخرى إلى بروز عوائق ومآزق وطرائق أمام الاتصال. مثلًا تعبير (الله يساعدك) يستخدم في العراق للتحية وتمني الهمة والنشاط. بينما أنه يستخدم في لبنان بصيغة التهديد لردع إنسان ما عن الإقدام على عمل غير مرغوب، وفي اليمن

تعني طلب العون من الله لإنجاز مهمة ما (شرف 1989م). وتطرح اللغة دون اللفظية (تعايير الجسد) واللغة الحركية، مسائل أعقد وأكثر خفاء في الاتصال مع الآخرين. ولا بد من الإمام بالسيمياء الخاصة لكل جماعة إذا أردنا حسن التواصل مع أفرادها. وبالطبع يؤدي الجهل بها أو عدم احترامها إلى إشكالات ومآزق في الاتصال تتفاوت في خطورتها (Patricia Noller 1984).

مما تقدم يتبين أن الاتصال إنما هو ابتكار إنساني غايته اجتماعيه. وأنه أخضع للدراسة العلمية منذ ما يزيد على نصف قرن. وهذا يعني أن الاتصال قد أصبح علمًا وأن على القائمين به أن يفهموا أسسه النظرية وآليته التطبيقية وأهدافه السامية ومسؤولياته الحساسة.

فحسن استخدامه يحقق التفاهم بين الناس ويخدم الأغراض الإنسانية المثلى، وعلى الإنسان أن يدرك من خلال الاتصالات أنه يعيش على كوكب واحد وأنه تبعًا لذلك تترتب عليه التزامات لعل أهمها:

- 1- التزامات نحو الواقع المعاش الذي يكتنفه من كل جانب.
- 2- الالتزام الثاني هو أن الإنسان لا يمكنه أن يعيش في مجتمع كل فرد من أفراده يعيش بصورة منعزلة وهذه إحدى مهام الاتصال من أجل التقريب.
- 3- الالتزام الثالث هو أن الإنسان بنوعيه يجب أن يوحد حياته من حيث الجنسية من أجل تناغم الحياة وهذا عبء آخر يلقي على الاتصال من الناحيتين النفسية والاجتماعية، وهو في النهوض بهذا العبء جدير.

#### خلاصة واستنتاجات:

يحسن بنا أن ندرك بحق أن المفتاح السيكولوجي للاتصال أيًا كانت مفاهيمه، ومهما

تعددت مسمياته، عملية استغراق ذاتي، وأنه وسيلة توحد شعوري، وهبة تفاعل وجداني يتصف بها الإنسان وحده دون سائر المخلوقات، وهو بها يتفرد. عن غيره من الكائنات الحية.

الاتصال إنما هو تواصل. ذلك لأن لفظة (تواصل) تنداح في معناها فيؤول إلى التفاعل

النفسي بين الناس في المجتمع الواحد فيعرف المرء صلاح سلوكه في أعين غيره من البشر. كان دافيد ليرنر D. Lerner (1960) قد ذكر أن التفاعل والاتصال، سواء كان مباشرًا أم أنه تم عبر الوسائل المبتكرة، إنما هو القدرة التي تمكن الفرد أو الجماعة أو المجتمع من التحقق من خصائص ذاته منعكسة في آراء الآخرين واتجاهاتهم نحوه.

فالاتصال إنما هو من إبداعات الإنسان في الحياة؛ لأنه قد مكن الإنسان من الاندماج بين بني جنسه وبما يحفل به هذا الكون من مكونات. إذ ما من فرد إلا ويفتقر إلى ما يوسع آفاقه الفكرية من تجارب وخبرات، وأتى له ذلك من غير إثراء لبنات صدره وأفكاره بمعلومات يتلقاها من مبتدعات سواه، ويستقيها من معطيات ما توجد به العقول مجتمعة، وما يصدر من سلوكيات مجدية؟ فالاتصال يفضي، بمعناه التفاعلي، إلى تحاور إنساني، ولذلك فإن من مهماته درء ظلال التنافر، واستبعاد شبح التناحر. بيد أن إيجابياته وسلبياته إن هي إلا من صنع الأفراد، ومن صميم طبائعهم: إن خيرًا فخيرًا وإن شرًا فشر.

الاتصال لا تقتصر مهماته على التعريف بالغير ونقل المعلومة، كما يُظن، البعض بل له فضائل جمّة، منها مثلاً أنه يقوي الوشائج بين الإنسان وأخيه الإنسان. فأنت حين تقرأ كتابًا في علم من العلوم تلفي نفسك في حوار مع مؤلف ذلك الكتاب، وإن بعدت الشقة بينكما ومهما تناءت المسافات.

يستثير فيك ذلك الكتاب مشاعر وأحاسيس متباينة تجعلك شخصًا قد اكتسب أفقًا

جديدًا في المعرفة المحببة إلى ذاتك، لهذا فأنت تتيقظ فيك نوازح تواقفة إلى رؤية مؤلف الكتاب أو السماع عنه والتطلع إلى المزيد. وليسأل كل امرئ نفسه: كيف يتسنى للإنسان، بغياب الاتصال، أن يكتسب المهارات، وأن يتعلم الخبرات وأن يميز بين المثيرات والمنهيات؟.

كل تلك العناصر – أعني المهارات والمثيرات... إلخ – إنما هي محفزات للارتقاء بالإنسان من بداية وضعه البدائي إلى ذروة مجده الحاضر البنائي.

إن للاتصال أبعاده المتفاوتة، وأحد أبعاده، مثلاً، البعد الاجتماعي حسب مفهوم علم النفس الاجتماعي وتطبيقاته، فكل إنسان موكل دائماً بالتفكير فيما ينقصه وفيما يحتاج إليه ويتطلبه.

فهو، إذن، عن طريق الاتصال يشبع حاجة قائمة في نفسه، وعلمياً فطراً، ألا وهي رفق التكامل في ذاته، وذلك باستمداد ما هو أحوج ما يكون إليه. إن الزمن لينوء بما يحمل من جلائل الساعات وعظام الأوقات التي مرت بها الإنسانية في تاريخها، لكن القرن الحالي، ونحن نكاد نودعه وها نحن نشرف على ولوج أبواب القرن الحادي والعشرين، لهو من أجل عصور حياة الإنسان في مجال تطوير الاتصال ووسائله وأساليبه وتقنياته.

وإذا كان ثمة من يقول إن ما أصاب الحياة العصرية من أسباب فشل غير معروفة، فلا بد من التفاؤل والقول إن مصير الإنسان بين يديه. فليتبصر في تغليب العقلانية ليبيئ مجده بيديه حفاظاً على حياته وتكريساً لتراث الإنسانية وليسخر الاتصال مادياً وروحياً وسيكولوجياً أداة طيعة لذلك.

#### المراجع:

1. برنت روبن، ترجمة أعضاء قسم الوسائل وتكنولوجيا التعليم، الإدارة العامة للبحوث، الاتصال والسلوك الإنساني، د. ت.

2. جابر، سامية محمد (1998): الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية.
3. دليل تدريب حول الاتصال الدولي، برنامج دعم أنشطة التنمية المحلية، 1987م.
4. الزيات، سيد عبد الحلیم (1990): التحديث السياسي في المجتمع المصري دراسة سوسيوتاريخية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
5. عبد الباقي، زيدان (1979): وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، ط2، مكتبة النهضة المصرية القاهرة.
6. السلمي، علي (ب.ت): السلوك الإنساني في المنظمات، دار غريب للطباعة، الإسكندرية.
7. شريف، علي (ب.ت): إدارة المنظمات العامة، الدار الجامعية.
8. الشيباني، عمر محمد التومي (1988): علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، ليبيا.
9. عبد الحميد، محمد (2010): نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، دار عالم الكتب.
10. عبد الرازق، علي، عبد العاطي، السيد، محمد جابر، سامية (1998): علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
11. عودة محمود، خيرى السيد محمد (1988): أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، دار النهضة العربية، بيروت.
12. فوسكت د.ج، (1993): سبل الاتصال الكتب والمكتبات في عصر المعلومات، ط2، ترجمة الدكتور حمد عبدالله عبد القادر، مكتبة الملك فهد الوطنية.
13. غيث محمد عاطف، غريب محمد سيد أحمد، محمد أحمد بيومي (1987): تاريخ التفكير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
14. مكاي، حسن عماد، السيد، ليلى حسين (1998): الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
15. منصور، هالة (2000): الاتصال الفعال، الإسكندرية، المكتبة الجامعية.

16. الطارق، علي سعيد (2014) سيكولوجية الإدارة والاتصال، مؤسسة الطارق العلمية للبحوث والاستشارات التطبيقية والإنسانية، صنعاء.
17. الطارق، علي سعيد (2016): سيكولوجية الإعلام، ط2، مؤسسة الطارق العلمية للبحوث والاستشارات التطبيقية والإنسانية، صنعاء.
18. الطارق، علي سعيد (ب.ت) العوامل النفسية المؤثرة في إنجاح عملية الحوار الوطني، بحث قابل للنشر.

#### References:

1. Allan Hancock (1968): Mass communication, Longmans Green Co. London.
2. Argyle. M.D (1972): The psychology of interpersonal Behavior, penguin Books, London.
3. Arthur.G. Neal (1983): Social psychology, Addison- Wesley co. London.
4. B. Porshnev (1970): Social Psychology and history, progress. Publishers, Moscow.
5. Edward Arnold (1980): Communication studies. Penguin.. Books, London.
6. peter F. Ostwald (1977): communication and Social interaction, grune 7 strattan, N, y.

