مدخل للاتصال

تعد عملية الاتصال في أي منظمة الأداة التي يتم من خلالها ربط نشاطات المنظمة ووحداتها التنظيمية المختلفة بعضها ببعض، مما يسهل توصيل وتبادل المعلومات الملائمة بين العاملين في التوقيت والجودة والكمية المناسبة، كما تسهم في توصيل المعلومات وتبادلها بين المنظمة وبيئتها مما يمكنها من توصيل رؤيتها وأهدافها وسياستها إلى عناصر البيئة الخارجية التي تعمل فيها والحصول على معلومات راجعة، كما يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد. وأن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور، المستمر مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار التي تكون أولا وأخيرا مضمون الاتصال.

ويعتبر مصطلح الاتصال المصطلح الرئيسي الذي يمثل النشاط الأساسي الذي تندرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإشهاري، فهو العملية الرئيسية التي يمكن أن تنطوي بداخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاط متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها ولكن تتفق جميعا فيما بينها في أنها عملية اتصال بالجماهير والأفراد.

تعريف الاتصال اصطلاحا:

وكلمة اتصال Communication مشتقة من الكلمة اللاتينية communis وتعني المشاركة في الرأي أو الحديث أو المشورة، أي أن الاتصال يعني الاشتراك في المعلومات أو تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات.

وتم تعريفه وفق قاموس أكسفورد بأنه **"نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارات"**. وبالتالي فالاتصال يعد ضرورة حيوية في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات

جاء في قاموس المصطلحات الإعلامية أن الاتصال: **هو انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز**.

وقد ورد في معجم المصطلحات الإدارية تعريفا للاتصال بأنه "**عبارة عن تبادل الأفكار والأراء والمعلومات بين الأفراد بواسطة الوسائل الشفهية وغير الشفهية وذلك للتأثير على السلوك وتحقيق النتائج المطلوبة**".

وعرفه الصحاف بأنه "**إثارة رد فعل أو تحريك السلوك لدى الطرف الآخر**".

وبالتالي فالاتصال هو عملية تبادل معلومات أو معاني بين طرف وآخر باستخدام كلمات أو رموز منطوقة كتعبير لفظي أو تعبير غير لفظي مثل تعابير الوجه، أو حركات اليد أو الجسم عموما.

الفرق بين الإعلام والاتصال

يعرف فيرنان تيرو الإعلام على أنه "تزويد الناس بالمعلومات الصحيحة، والحقائق والأخبار الصادقة بقصد معاونتهم على تكوين الرأي السليم إزاء مشكلة من المشاكل، أو مسألة عامة، ودور الإعلام هو نقل صورة الشيء لا إنشاء هذه الصورة".

ويعرفه سمير حسين: بأنه كافة أوجه النشاط الاتصالية التي تستهدف تزويد الجماهير بكافة الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عند القضايا والموضوعات والمشكلات ومجريات الأمور بطريقة موضوعية.

يخلط الكثير بين الاتصال والإعلام، رغم أن كليهما يختلف عن الآخر، وإن اتفقا في أمور كثيرة، كذلك فهما مكملان لبعضهما حيث مفهوم الاتصال أوسع وأشمل من مفهوم الإعلام، حيث أن الإعلام يدخل ضمن العملية الاتصالية، ويعتبر الجزء الأول منها.

فالمبادئ والأسس التي يقوم عليها الإعلام هي

- أولا : الحقائق التي تدعمها الأرقام والإحصاءات.
- ثانيا : التجرد من الذاتية والتحلي بالموضوعية في عرض الحقائق.
- ثالثا : الصدق والأمانة في جمع البيانات من مصادرها الأصلية.

– رابعا : التعبير الصادق عن الجمهور الذي يتوجه إليه الإعلام ، والثقة فيما يقدم من تقارير إعلامية. وهذا يعني أن الإعلام الذي لا يقوم على أساس مع الواقع ينتفي عنه مفهوم الإعلام . وأن رجل الإعلام الذي يضفي وجهة نظره الشخصية التي تمليها عليه أهواؤه على المعلومات التي يزود بها الجمهور ويكون هذه المعلومات حسب مايراه يفقده صفته كرجل إعلام.

– خامسا : الإنصاف والتوازن وتجنب التحريف أو التشويه أو ذكر أنصاف الحقائق.

– سادسا : التمييز بوضوح بين ماهو خبر وماهو رأي أو استنتاج، ونشير هنا إلى هذا المبدأ الذي يعتبر من المبادئ المقدسة ويتصل بعدم خلط الخبر بالرأي.

فالاتصال يوصف بأنه عام وشامل ويحدث في جميع المخلوقات، أما الإعلام فهو خاص ويكون عبر وسائل إعلامية (صحف إذاعة تلفزيون.

الإعلام هو أحد وظائف الاتصال مثله مثل التعليم الترفيه وهو المنتج لعملية الاتصال مثل الأخبار.

وعليه فلا يكون الإعلام والاتصال مترادفان لكل معناه ودلالاته وقد يكون الإعلام بالضرورة اتصال ولا يكون الاتصال بالضرورة إعلام.

التطور التاريخي للاتصال

منذ بدء الخليقة مرت البشرية بمراحل تطور بالغة الضرورة والأهمية فقد تطورت وسائل الاتصال ولغته من حين إلى آخر فبدأ الاتصال من لغة الرموز والإشارات إلى عصر اللغة المنطوقة والمكتوبة إلى أن وصل إلى الكتابة قبل أن يكتشف الإنسان الطباعة ويدخل في مرحلة ما يسمى بعصر الاتصال الجماهيري بدءا من الصحافة لورقية إلى وسائل الاتصال المسموعة والمرئية والتي اكتشفها الإنسان في بداية القرن الماضي ثم اكتشاف السينما وأجهزة الاتصالات تمهيدا إلى آخر ما توصل إليه الإنسان بالاتصال التفاعلي أي الاتصال الالكتروني، وعلى ضوء ذلك يمكننا تتبع تطور مرحلة الاتصال الإنساني عبر التاريخ حسب المراحل التالية:

1 – عصر ما قبل التاريخ

فقد تبادل الناس المعلومات في المقام الأول مشافهة، كانت الرسائل الشفهية ينقلها عداءون لمسافات طويلة، واستخدم الناس قرع الطبول، وإشعال النار، وإشارات الدخان، للاتصال بالآخرين الذين يفهمون الرموز المستخدمة.

وكانت الصور والرسوم هي الخطوات الأولى نحو اللغة المكتوبة، وقد بدأ الفنانون قبل التاريخ استخدام سلسلة من الصور لحكاية قصة، كتاريخ رحلة صيد ممتعة أو عاصفة عنيفة، وبالتدريج طور الإنسان نظاما من الصور الصغيرة التي ترمز للأشياء والأفكار الأكثر شيوعا، ويعرف هذا النظام بالكتابة بالصور.

وقد طور السومريون الذين عاشوا في بلاد الرافدين أول نظام للكتابة بالصور حوالي سنة 3500 ق م وقد استخدمت الكتابة بالصور بكفاءة في الأشياء المألوفة، ولكن الناس واجهوا صعوبة في كتابة الكلمات الجديدة أو غير المألوفة، وبالتدريج تعلموا أن يجعلوا كل رمز يمثل صوتا بدلا من شيئ أو فكرة. ونتيجة لذلك أمكن لهم أن يكتبوا أي كلمة في اللغة المنطوقة.

وقد جاءت الكتابة في المرتبة الثانية بعد التخاطب مباشرة بين أهم الاختراعات الأولى الخاصة بالاتصالات.

2 – مرحلة عصر الاتصال اللفظي "الأزمنة القديمة"

خلال هذه المرحلة انتقل الانسان من طور العصر الحجري إلى عصر الإقامة والاستقرار في جماعات تزايدت أعدادها مع الأيام، وكانت الكتابة خلال تلك الأزمنة الوسيلة الرئيسية للاتصالات عبر المسافات الطويلة، وقد استأجر رجال الأعمال والأثرياء وسطاء محترفين، نقلوا الرسائل سيرا على الأقدام، أو على ظهور الخيل أو عن طريق السفن، كما استخدم القادة العسكريون الحمام الزاجل لنقل الرسائل.

وفي حوالي 500 ق م طور الإغريق القدماء طريقة سريعة لإرسال الرسائل من مدينة لأخرى على مجموعة من الجدران اللبنة، وقد كانت المسافة بين هذه الجدران قريبة، بحيث كان كل منها يمكن رؤيته من الجدار المجاور له، وقد مثلت الفجوات خلال أعلى كل سور حروف الهجاء، ويقوم الشخص بإشعال

النار في الأماكن المناسبة على الجدار لارسال رسالة، ويرى المراقب على الجدار المجاور النيران وينقل الرسالة، ويسمى هذا النظام من الاتصالات بالبرق المرئي.

وقد حصل الرومان القدامى على الأخبار من صحيفة مكتوبة باليد تسمى الأحداث اليومية "الأكتا ديورنا" وكان يصدر بعض النسخ من الصحيفة كل يوم ويلصق في الأماكن العامة. كما توصل إلى ظاهرة نقل الأخبار مستخدما أسلوب الرواية والشعر.

3- مرحلة العصور الوسطى

كان للنصرانية تأثير مهم على الاتصالات في القرون الوسطى التي بدأت في حوالي عام 400 م، واستمرت نحو ألف سنة، وكان القليل من الناس يستطيعون القراءة والكتابة وكان أغلبهم من قادة الكنيسة ، ونتيجة لذلك فقد كان أغلب الكتب والاتصالات المكتوبة يدور حول موضوعات دينية.

وقد قام فنانون وخاصة من العرب والمسلمين يدعون الناسخين "الكاتبين" بنسخ الكتب يدويا حرفا حرفا، ولم يكن هناك كتابان متشابهان تماما، وقد زخرف الناسخون عملهم بالصور والتصميمات المصنوعة من الذهب والفضة مع استخدام الألوان، ولأن الناسخين كانوا يكدحون لشهور لإنتاج مجلد واحد فإن عدد الكتب التي كانوا يستطيعون انتاجها كان قليلا، ولكن الناتج كان كافيا لأن عددا قليلا من الناس كانوا يستطيعون القراءة، فكثيرا من الناسخين أنفسهم لا تعنيهم قراءة الكتب التي كانوا ينقلونها أحيانا.

وقد انتقلت اغلب الأخبار خلال القرون الوسطى مشافهة، فقد سار المنادون في شوارع القرى يعلنون حالات الميلاد والوفاة والأحداث العامة الأخرى ذات الأهمية وقد حمل أيضا الفنانون والباعة المتجولون وغيرهم ممن كانوا ينتقلون من مكان لآخر، الرسائل والأخبار.

4 – مرحلة الطباعة

وهذه أول ثورة من ثورات الاتصال والتي جاءت بعد الثورة الصناعية وقد أبرزت الإنجازات التي حققها الإنسان في حقل الاتصال، فقد عرف الصينيون الطباعة أو النسخ بالألواح الخشبية المحفورة قبل الميلاد

بحوالي 1600 سنة، وقد انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا في القرن الرابع عشر بواسطة الملاحين الهولنديين ولم يطبع الأوربيون الأوائل الكتب ولكنهم طبعوا بدلا من ذلك أوراق اللعب التي كانت مطلوبة بشدة. وكانت الطباعة تتم بواسطة الحروف المنقوشة. إلى أن تمكن يوحنا جوتنبرغ الذي كان مخترع حروف الطباعة القابلة للتحريك بتجميع عدة اختراعات ليوجد نظاما جديدا كاملا للطباعة. كما أوجد حبرا خاصا به من الألوان والصبغات والمواد الأخرى، وحول معصرة خمر كان يمتلكها إلى مبنى للطباعة يعتبر الأول من نوعه في أوروبا. ومذ ذاك سرعان ما أصبحت الطباعة أهم وسائل الاتصال الجماهيري واختفى فن النسخ باليد. ولكن الكثير من الناس تخوفوا أن يكون فن الطباعة الجديد سحرا شريرا جاء عن طريق الشيطان، ولم يستطيعوا أن يستوعبوا كيف يمكن إنتاج الكتب بهذه السرعة، أو كيف يمكن أن تبدو كل النسخ متشابهة، ولتهدئة مخاوف الناس ركز الطابعون الأوائل على إنتاج العهدين القديم والجديد والكتب الدينية بدلا من الأعمال العلمية أو الكتابات الأخرى.

وقد مكن العدد الكبير من الإنجيل المطبوعة الكثير من النصارى من قراءة الكتب المقدسة بأنفسهم ونتيجة لذلك بدأ بعضهم في التساؤل عن بعض تصرفات الكنيسة الرومانية الكاثوليكية وبهذه الطريقة ساعدت الطباعة على مولد الإصلاح الديني البروتستانتي في القرن السادس عشر الميلادي وانتهت بتأسيس البروتستانتية.

5 – عصر الاتصال الجماهيري

حيث بدأ هذا العصر في مطلع القرن التاسع عشر من خلال التقدم الهائل في حقل الصحافة حيث استخدم طابع ألماني يدعى فريدريك كوينج محركا بخاريا لتزويد ألة الطباعة بالقوة المحركة، واستخدمت جريدة التايمز اللندنية آلة طباعة كوينج لأول مرة في عام 1814، ومكن هذا الاختراع التايمز وجرائد أخرى من طباعة أعداد كبيرة بتكلفة قليلة.

ولكن الاتصالات السريعة لم تبدأ إلا مع اختراع البرق الكهربائي الذي يرسل الرسائل عبر الأسلاك في ثوان، وخلال الثلاثينات من القرن التاسع عشر الميلادي، بدأ الرسام والمخترع الأمريكي صمويل مورس العمل على جهاز كهربائي للبرق، وطور مورس وشريكه ألفريد فيل بعد سنين من التجارب جهازا

بسيطا للبرق له مصدر ثابت من التيار ينتج بواسطة بطاريات ومغناطيس كهربائي، وبدأت الجرائد في الحال في استخدام تلغراف مورس.

وقبل ذلك سجل ألكسندر جراهام بل وهو مدرس للصم اسكتلندي المولد، براءة اختراع نوع من الهاتف في عام 1876م وبحلول 1890 كان نظام بل للهاتف يستخدم على نطاق واسع في أمريكا وأوروبا.

وفي عام 1887 طور رجل دين أمريكي يدعى هانيبال جودوين الشريط السينمائي الذي كان متينا ومرنا ونجح أديسون ومخترعون آخرون في تصوير وعرض أفلام سينمائية خلال التسعينات من القرن التاسع عشر الميلادي.

6 – مرحلة بداية العصر الالكتروني

تطورت الاتصالات الالكترونية نتيجة أفكار وتجارب عدة علماء، ففي عام 1864 م وضع عالم الفيزياء البريطاني جيمس كلارك نظرية الموجات الكهرومغناطيسية التي تقول أن هذه الموجات تنتقل في الضوء بسرعة الضوء، وفي عام 1906 أوصل الفيزيائي الكندي ريجنالد إيه فيسندن سماعة الهاتف بجهاز لا سلكي وأصبح واحدا من أوائل الأشخاص الذين نقلوا الكلام، وفي مساء عيد الميلاد لعام 1906 تلقى عدد من مشغلي الراديو أول بث إذاعي بوساطة فيسندن.

وفي الأثناء نتج التلفاز كالعديد من الاختراعات الأخرى، وترجع محاولة إرسال الصور عبر الفضاء إلى القرن التاسع عشر الميلادي وتم تطوير أول نظام عامل في عام 1926 م عندما استطاع المهندس الاسكتلندي جون لوجيب بيرد إثبات امكانية النقل التلفزي وفي عام 1936 م نقلت هيئة الإذاعة البريطانية أول بث تلفازي مفتوح الدائرة "عام" وبدأت شركة الراديو الأمريكية البث المنتظم في عام 1939 م.

وفي عام 1960 قامت أقمار صناعية أرضية تسمى أقمار الاتصالات، بنقل الرسائل لأول مرة بين المحطات الأرضية، ومكنت الأقمار الصناعية من ترحيل الإشارات التلفازية عبر المحيطات مثلما استطاعت نقل رسائل الراديو والهاتف والاتصالات الأخرى.

وخلال السبعينات من القرن الماضي بدأت العديد من الجرائد والمطبوعات الأخرى في استخدام الحاسوب في التحرير، وأنظمة صف الحروف المطبعية، وفي أوائل الثمانينات من القرن العشرين، بدأ العديد من الشركات تسويق هواتف خلوية متحركة وفي أواخر الثمانينات بدأت العديد من الشركات في استخدام عملية تسمى الناسوخ "الفاكس ميلي أو الفاكس" للإسراع بالاتصالات.

خصائص الاتصال

1- الاتصال عملية مستمرة:

2- الاتصال يشكل نظاما متكاملا:

3- الاتصال عملية لا تعاد:

4- الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالبا:

5- الاتصال عملية دائرية:

6- الاتصال ذو أبعاد متعددة:

نموذج الاتصال المبسط

1: **المرسل:** هو العنصر الأول من عناصر عملية الاتصال وهو مصدر الرسالة التي يترتب عليها التفاعل في موقف الاتصال، هو مصدر البيانات و المقاصد المطلوب إيصالها إلى المرسل إليه فهو من يقوم بإرسال المعلومات إلى المرسل إليه. وقد يكون شخصا أو مجموعة أشخاص أو شركة تجارية أو تاجر جملة أو مشروعا صغير أو كبيراً وربما يكون مجرد بائع شخصي. ويجب أن تتوفر في المرسل مجموعة من الصفات منها:

- أن يكون قادرا على التعبير الجيد عن رسالته
- ملما بأنواع قنوات الاتصال
- ملما بخصائص من يتعامل معهم
- قادرا علة الاستجابة والرد
- قادرا على الاستعمال الجيد للغة اللفظية وغير اللفظية

- قادرا على إيصال رسالته بأساليب متنوعة
- قادرا على إثارة دافعية المستقبل

2: الرسالة: هي المحتوى أي المعلومات والمفاهيم والمهارات والقيم التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبلين لتعديل سلوكهم، ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية أو غير اللفظية أو بمزيج من اللغتين وفقا لطبيعة محتوى الرسالة وطبيعة المستقبلين وهي الهدف من عملية الاتصال وتمر الرسالة بمرحلتين المرحلة الأولى وهي مرحلة تصميم الرسالة، و الثانية هي مرحلة إرسال الرسالة أو تنفيذها. وتوجد مجموعة من النقاط أو الشروط التي يجب أن يراعيها المرسل أثناء إعداد الرسالة:

- أن يكون محتوى الرسالة مناسبا لقدرات المستقبل.
- أن تكون لغة الرسالة واضحة وبسيطة.
- أن تكون الرسالة جذابة ومثيرة

3: وسيلة "قناة" الاتصال: وهي الأداة التي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ومن أمثلة قنوات الاتصال المستعملة في مواقف الاتصال التعليمي الكتب والمجلات الحاسوب الصحف الراديو الحديث الشفهي الانترنت، وتتكون قناة الاتصال من أكثر من أداة مثل الصوت والهواء والسمع الرؤية .... ويجب أن تتوفر في الوسيلة بعض الصفات أو الخصائص التي تحكم جودتها ومنها:

- أن تكون رخيصة التكاليف
- أن تتناسب مع التطور التكنولوجي والعلمي للمجتمع
- أن تكون واقعية أو قريبة من الواقع

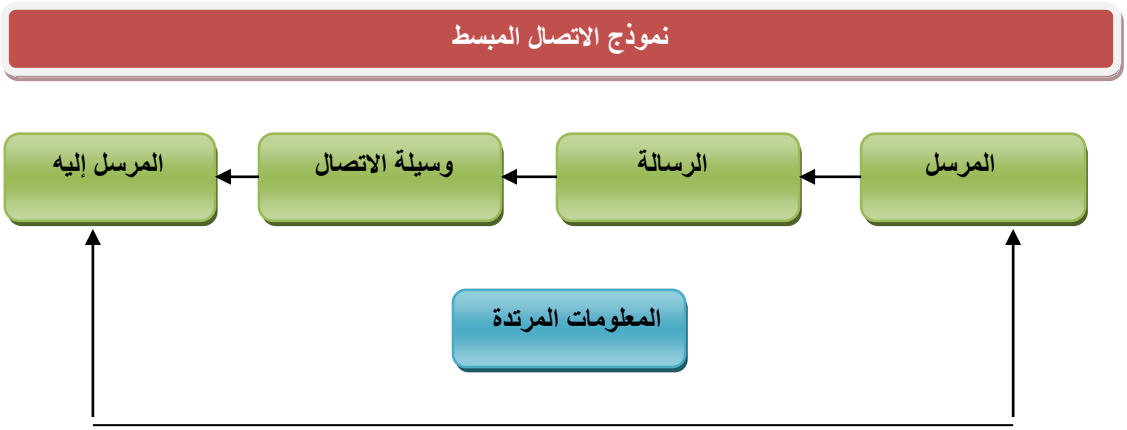
ومن العوامل التي قد تؤثر سلبا على في قناة الرسالة عملية التشويش Noise فلا تصل الرسالة واضحة.

4: المرسل إليه "المستقبل": و هو من توجه إليه هذه الرسائل من المرسل. سواء كان شخصا أو مجموعة أشخاص، ودور المستقبل هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم محتواها والتأثر بها، وهو أساس

تصميم الرسالة فكل عناصر عملية الاتصال تعمل من أجل المستقبل. ويجب أن تتوفر لدى المستقبل بعض النقاط أو الشروط الهامة مثل:

- استعداده لاستقبال الرسالة
- امتلاكه الخبرة اللازمة لاستقبال الرسالة
- القدرة على الإنصات الجيد
- القدرة على تبادل الأدوار مع المرسل
- القدرة على التفكير الناقد
- شعوره بأهمية الرسالة

5: التغذية الراجعة: وهي رد فعل المستقبل على الرسالة وفي هذه الحالة يصبح مرسلا وتكتمل دائرة الاتصال الأولى. وتفتح دائرة الاتصال الثانية وهكذا. وللتغذية العكسية أو الراجعة فائدة كبيرة في الموقف الاتصالي حيث أنها تمكن المرسل من معرفة تأثير رسالته على المرسل من خلال استجابته، وتؤكد على أن عملية الاتصال هي عملية تبادل للأدوار فمن كان مرسلا يصبح مستقبلا، والعكس.



أغراض الاتصال:

يمكن تقسيم المجالات الرئيسية لأهداف الناس في الاتصال الى اربعة مجالات هي:

أولا: الاغراض المتعلقة بالاستجابة للحاجات الشخصية: وتشمل

1- البقاء والحفاظ على الحياة:

2- الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان:

3- الحاجة إلى الإقناع:

4- ممارسة القوة والسيطرة على الآخرين:

5- الاعانة على اتخاذ القرار:

6- الحاجة إلى التوكيد:

ثانيا: الاغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية:

1- التعاون مع الآخرين:

2- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع:

ثالثا: الاغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية

1- الحصول على المعلومات.

2- فهم العالم من حولنا:

رابعا: الاغراض المتعلقة بجوانب التعبير عن النفس: