الاتصال إذا نظرنا إليه كعلم فهو يهتم بدراسة عملية تبادل المعاني بين الأشخاص والأفراد داخل المجتمع، هذا التبادل يكون عن طريق نظام مشترك من الرموز المختلفة.

February 22, 2024 الكاتب : د. محمد العامري عدد المشاهدات : 5287

علم الاتصال

يعتبر الاتصال عملية نفسية اجتماعية التي لها أهمية كبري وواضحة بالنسبة للإنسان، والحياة اليومية التي يعيشها ويمر بها. وهو في أبسط حالاته وأكثرها انتشارا يعتمد علي اللقاء المباشر بين طرفين: المرسل والمستقبل ويتم الاتصال بينهما عن طريق استخدام اللغة، والرموز والإشارات، والتي تعتبر جميعها وسيلة اتصال وتبادل الأفكار، إلا أن التطورات العلمية والتغير الذي حدث في المجتمع، أدي إلي إيجاد وسائل وأنماط اتصالية جديدة ومعقدة تعقيدا لا بأس به، وعملية تطور هذه الوسائل الحديثة، وتأثيراتها علي الإنسان جعل من الاتصال موضوع دراسات وأبحاث لدي مختلف الباحثين وذلك لوضع النظريات الخاصة به كعلم قائم بحد ذاته.

والاتصال إذا نظرنا إليه كعلم فهو يهتم بدراسة عملية تبادل المعاني بين الأشخاص والأفراد داخل المجتمع، هذا التبادل يكون عن طريق نظام مشترك من الرموز المختلفة، من هذا المنطلق نقول أن كل دراسة، أو بحث علمي الذي يقوم بدراسة الإنسان والسلوك الإنساني من المؤكد أن تكون له علاقة بأي شكل من الأشكال بالاتصال. فأن جميع الميادين الاجتماعية والإنسانية وعلم النفس والتربية، والسياسة والاقتصاد واللغويات وغيرها، لها علاقة مباشرة في عملية الاتصال التي تحدث بين الأفراد والمجتمعات المختلفة. أن عملية التقدم الملحوظ التي ظهرت علي وسائل الاتصال الجماهيري، جعل من هذا الميدان ميدان مستقل وقائم بحد ذاته، يبحث ويدرس في الجامعات والمعاهد العليا بمفرده وتحت اسم الاتصال أو الاتصال الجماهيري Mass communication. ولكن هذا العلم كغيره من العلوم يبقي مرتبطا بالعلوم الأخرى، التي تتداخل فيه ويستفيد منها في عملية الإغناء والإثراء ويمكن القول بأن الاتصال علم متشعب الخلفيات Inter- disciplinary يقترب من الميادين الأخرى التي لها علاقة به، يأخذ منها ويتأثر بها وبالنظريات التي تقوم عليها. وفي نفس الوقت يبتعد عنها ويستقل بما يقوم عليه من أبحاث ونظريات ونماذج Models التي ظهرت في الفترة الأخيرة.

وهنا يجب أن نذكر أن الاتصال يعتبر علم حديث، أخذ صورته النهائية قبل حوالي نصف قرن تقريبا وذلك لوجود عدد من الباحثين الذين يكرسون جهودهم لأبحاثه ونظرياته الأمر الذي يوضح تطوره وخصوصا في السنوات الأخيرة. بالإضافة إلي انتشار وسائل الاتصال الجماهيري انتشارا واسعا بين الناس والذي لعب دورا مهما جدا في اتساع العملية الاتصالية، ومن ثم اعتماد الناس عليها والاعتماد الكامل يكون في كل جوانب الحياة مثل الإعلام، الصحافة، العلاقات العامة والإعلان، الرأي العام، الدعاية الإعلامية وغير ذلك.

أن القيام بدراسة علم الاتصال والنظريات التي يقوم عليها تفرض علينا معرفة الاعتبارات الخاصة به كعلم، كما يراها الباحثين في مجالات العلوم الإنسانية المذكورة، لأن التعرف علي آرائهم المختلفة من الممكن أن يساعد علي فهم عناصر هذا العلم وتحديد مفاهيمه المختلفة ووضعها في إطارها السليم.

أولا: وجهة نظر علماء النفس

ينظر علماء النفس إلي عملية الاتصال من خلال الظواهر النفسية للإنسان والتي تتعلق بظواهر الاستيعاب والإدراك، والتفكير والتذكر، وتغير الموافق والاتجاهات، والسلوك، أي أنهم يرون في الاتصال مجرد عملية نفسية تؤدي إلي النشاط النفسي والسلوكي للإنسان.

ثانيا: علماء التربية

يرون عملية الاتصال من خلال قياس مدى أثر وتأثير استخدام الوسائل الاتصالية المساعدة والمختلفة في عملية التعليم والتعلم القائم علي المنهاج أو الذي لا تخضع للمنهاج أو التعليم والتعلم المنظم وغير المنظم. وتأثير هذا الاستخدام يظهر في تغير أو بناء الاتجاهات والمواقف الشخصية أو في رفع المستوي الثقافي وعملية نقل العادات والقيم علي أنواعها.

ثالثا: علماء الاجتماع

ينظرون إلي عملية الاتصال، باعتبارها عملية اجتماعية تحدث في كل لحظة بين أفراد المجتمع علي اختلاف شخصياتهم وأماكن عملهم. والاتصال يتم في مجتمع له نظامه ونشاطه بهدف تأكيد هذا النظام والمحافظة عليه والاستمرار في السير عليه، وفي نهاية الأمر الوصول إلي التوافق بين أعضائه ليقوم كل منهم بالنشاط المطلوب منه والمعطي له لكي نستمر في المحافظة علي تماسك هذا المجتمع.

رابعا: علماء الاقتصاد:

ينظرون إلي الاتصال من منظار المنفعة التي تعود علي الفرد من الاتصال مع الآخرين وتكلفة عملية الاتصال كل هذا من أجل الوصول إلي أفضل البدائل في التشغيل الاقتصادي للمؤسسات التي يعملون من أجلها أو

يعملون فيها.

خامسا: علماء السياسة:

يرون عملية الاتصال كعملية التي يتم من خلالها تكوين أو تغير الرأي العام المحلي والعالمي، وكيفية التأثير في هذا الرأي بالسلب أو الإيجاب وعلاقته بالتنظيمات السياسية المحلية والعالمية، والعلاقات القائمة بين الدولة وأفرادها أو سكانها، أو طبيعة علاقات الدول مع بعضها البعض.

وبالرغم من تداخل جوانب العملية الاتصالية في مجال اهتمامات الباحثين في العلوم الإنسانية المذكورة فأن الإمكانية أن تصبح الظاهرة الاتصالية قائمة بعناصرها وجوانبها المختلفة، علما مستقلا بذاته ويمكن القيام بدراسته دراسة منهجية والاستفادة من نتائج غيره، واستخدام النتائج التي توصلت إليها هذه العلوم الإنسانية، وربط النتائج التي نحصل عليها مع بعضها، بهدف استنباط معرفة جديدة وتأسيس هذا العلم مثل غيره من العلوم الإنسانية، فقد اعتمد اعتمادا كاملا علي الدراسة المنظمة والتي تعتمد علي المنهج التجريبي، بوضع الفروض العامة والقيام بالقياس والتجارب بأنواعها بهدف البحث عن عناصره ومكوناته والوصول إلي وضع نظرياته.

والاتصال يعتبر ظاهرة إنسانية التي لها طبيعة معقدة وأوجه متعددة، ولا يمكن أن تحدث من فراغ وبعيدا عن حياة الإنسان والمجتمع. وتشير إلي الجوانب المتعددة للسلوك الإنساني والعلاقات الإنسانية، وتعتمد علي تبادل الآراء والمشاركة التي تقوم وتحدث بين الأفراد، وبطبيعة الحال تؤثر علي الظروف المحيطة به، مما تؤدي إلي زيادة في قدرة الفرد علي الاستمرار في التطور والبقاء.

وعلم الاتصال كعلم هو أحدث العلوم الإنسانية وهو الذي يبحث في ظاهرة القيام بالتأثير علي أفراد المجتمع عن طريق وسائل الاتصال المختلفة والكثيرة مثل المحادثة واللغة المكتوبة، واللغة المطبوعة والخطابة والصحافة والإذاعة المسموعة والتلفاز والأفلام ... الخ وهو أيضا العلم الذي يبحث في عملية أو عمليات التفاعل الاجتماعي المباشر، التي تحدث عن طريق الاتصال الطبيعي الشخصي أو الجمعي أو عن طريق الاتصال غير المباشر، الذي يحدث من خلال وسائل الإعلام الحديثة المتعددة التي تعتبر وسائل للاتصال.

ماهية الاتصال

عندما ذكرنا أن الاتصال يعتبر العلم الذي يهتم بعملية تبادل المعاني بين الأشخاص أو الأفراد عن طريق نظام معين مشترك من الرموز، كان هذا بمثابة تعريف أولي له وهذا التعريف يؤكد علي وجود جانبين أساسيين في الاتصال:

الأول: يتعلق في نظام الرموز المشترك ويقصد بها أن الرموز التي تستعمل في الاتصال يتفق الأفراد علي المعاني التي تحملها، لكي تصبح ذات معني محدد لشيء ما يعرفه الجميع. بمعني آخر يجب أن تكون لهذه الرموز دلالة متعارف عليها داخل المجتمع التي تظهر فيه. هنا تعتبر اللغة النظام الدلالي للرموز الذي طوره الإنسان لأن كلماتها تكون ذات معني ومعرفة لجميع أفراد المجتمع التي طورها.

الثاني: يتعلق في تبادل المعاني، أي أن عملية تبادل الأفكار والمعلومات بين أفراد المجتمع هي في حقيقة الأمر عملية تبادل للمعاني المتعارف عليها اجتماعيا والتي يتبادلها الناس عندما يقومون بعملية الاتصال وذلك بهدف تحقيق التفاهم بينهم. ومن هنا نقول أن الرموز هي عبارة عن الذرات المكونة للاتصال وهذه الذرات من الممكن جمعها وترتيبها بطريقة قابلة للتفسير (للتغير) وتؤدي إلي اتصال المرسل بالمستقبل أي الفرد الذي يقوم بعملية إرسال المعلومات إلي الفرد الذي يستقبلها، وفي نهاية الأمر تجعل من عملية تبادل الأفكار والمعاني الأمر الممكن حدوثه وعندما يقوم الإنسان بعملية الاتصال مع الآخرين

عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات التي جميعها تعتبر رموزا اتصالية فهذا يعني البدء في إقامة علاقة مع ذلك الإنسان، وهذه العلاقة تبدأ في القوة والعمق وتتأثر بشكل ملحوظ إذا كانت المعاني مفهومة وواضحة لطرفي العلاقة الاتصالية، أن عملية ممارسة الاتصال عند الإنسان تبدأ من بداية المرحلة الأولي لحياة الطفل فهو يبدأ بالاستجابة التدريجية للمثيرات التي تصدر من الأم، وهذه الاستجابة تكون عبارة عن الابتسامة المعبرة عن السرور والراحة وتتبع هذه الاستجابة استجابة أخرى من الأم، حيث تأخذ وليدها إلي صدرها أو تقبله ومع الاستمرار في الحياة تكبر وتنمو المعاني بسبب الخبرة التي يمر بها ويحصل عليها من المحيط الأول الذي يعيش فيه، ألا وهو الأسرة وبعد ذلك من الحارة والمدرسة والجامعة وهكذا في معظم مراحل العمل وما يحدث فيها من أعمال وأفعال يقوم بها الفرد، التي تؤدي إلي المعرفة والمعاني الكافية لتكوين جملة وأفكار في كل وضع يبني فيه علاقة مع الآخرين.

والاتصال ينمو مع نمو الإنسان ومع زيادة الخبرات لديه، والمعاني تكبر عن طريق تزايد الخبرات والمعارف والمشاعر مع بقاء جذورها عميقة في النفس والمجتمع. وخبرة كل فرد تختلف عن الآخر ولو بشيء قليل، وسبب هذا الاختلاف هو عملية التفاعل الاجتماعية التي يمر بها كل فرد في مراحل الحياة المختلفة، والمحيط الذي يعيش فيه والذي يعتبر المحدد الأول لهذه الخبرات الأمر الذي يؤدي إلي وجود حواجز تفصل بين الأفراد والتي تحول إزالتها في عمليات الاتصال المستمرة التي لا تنتهي

والاتصال له عدة أشكال منها: المستوي الشخصي، الذي يتحدث فيه الفرد لنفسه، مفكرا ومحاسبا ومتأملا أو يكون الاتصال مع فرد آخر، الذي يتحدث ويتحاور معه عن مواضيع مختلفة أو عن طريق وسيلة إعلامية الذي يكون فيه الفرد المستقبل مصغي للراديو دون المحاورة معه.

مما ذكر نتوصل إلي أن الالتقاء وجها لوجه والمباشر ليس شرطا ضروريا لإقامة العلاقة الاتصالية لأن وجود مرسل للمعلومات سواء كان منظورا أو غير منظور، ووجود متلقي يستقبل هذه المعلومات ويقوم بتحليلها في عقله ويتفاعل معها، ويستجيب لها بشكل أو بأخر.

وتعتبر عملية التفاعل مع المعاني والمعلومات بمثابة الأساس في عملية الاتصال، لأنها تعني أن المستقبل يعطي كل انتباهه للمعلومات دون اعتبار للقرب أو البعد، ويعمل علي تمثلها وفهمها ويقوم بالاستجابة لها.

والاتصال يعتبر محور الخبرة الإنسانية وهو يعني "تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرسوم والرموز المختلفة، ويحدث الاتصال لجميع الأفراد في كل الأوقات وقد أصبح الاتصال اليوم أكثر تعقيدا عما كان عليه من قبل وعندما لا نمارسه بشكل شخصي نكون بحاجة إلي الاقتراب من المعلومات.

وأبرز ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى هو قدرته علي التعبير عن أفكاره، وقد برزت هذه القدرة منذ العصور الأولي التي مرت بها البشرية، عندما ابتكر الإنسان رموزا صوتية يتصل بواسطتها بالآخرين.

وظهور التجمعات البشرية كانت كنتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات وتبع ذلك ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان في استخدام اللغة. الأمر الذي أدي إلي أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها. وازدادت عملية الاتصال في الوضوح والسهولة عندما استعملت طريقة الكتابة لأول مرة في عملية الاتصال علي يد السومريون.

معني الاتصال وتعريفه

لكي يكون بمقدورنا إدراك أهمية عملية الاتصال يتوجب علينا أن نعرف ما هو مفهوم الاتصال Communication نقف عند هذا المفهوم ونحاول التعرف علي مكوناته العملية، والعناصر التي تتداخل في مجال الاتصال وأهمية كل واحد منها والطريق الذي يتبعه إلي أن يتم تحقيق الهدف من الاتصال الذي نقوم

به.
وحتى نوضح القصد الذي نهدف إليه بالاتصال بمعناه العلمي يجب أن نرجع إلي التعاريف التي وضعها عدد من الباحثين بهدف الحصول علي صورة واضحة لمعني الاتصال وتطور هذه العملية مع مرور الزمن.

تعاريف الاتصال

في بداية هذا القرن قام شارلز كولي بتعريف الاتصال "بأنه الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استعمال الرموز ووسائل نقلها وحفظها". أما ريتشاردز فقد قام في العشرينات بتعريف الاتصال حيث قال "أن الاتصال يحدث حين يؤثر عقل في عقل آخر، الأمر الذي يؤدي إلي حدوث في عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل ونتجت عنها بشكل جزئي".
وفي الثلاثينات قام جورج لندبرغ بتعريف الاتصال "بأنه التفاعل بوساطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يؤدي إلي إثارة سلوكا معينا عند المتلقي. وفي نفس الوقت عرف فلويد بروكز الاتصال "بأنه عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر". وفي الأربعينات عرف كارل هوفلاند الاتصال بأنه "العملية التي ينقل بموجبها الفرد (القائم بالاتصال، المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغير سلوك فرد أو أفراد آخرين (مستقبل الرسالة). أما تشارلز موريس فيقول أن اصطلاح الاتصال عندما نستخدمه بشكل واسع. فأنه يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين، وهو يقصر الاتصال علي استخدام الرموز لكي تحقق شيوعا ومشاركة لها مغزى، فالتالف حول قضية معينة يسميها شيوعا، فحينما يغضب شخص ما فقد ينتقل هذا الغضب إلي شخص آخر وهذا هو الشيوع أو المشاركة وهذا يعتبر اتصال.
وقال مارتن اندرسون في الخمسينات "بأن الاتصال هو "العملية التي من خلالها نفهم الآخرين ويفهموننا، ولان الاتصال ديناميكي فأن الاستجابة له دائمة التغيير حسبما يميله الوضع العام كله. والاتصال هو العملية أو الطريقة التي يتم بواسطتها انتقال المعرفة من شخص لآخر، حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلي التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر.
أما فرنك دانس في الستينات فقد عرف الاتصال بأنه "العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل. في إطار وضع اجتماعي معين، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن موضوع معين أو قضية معينة أو معني مجرد لأننا عندما نتصل نحاول أن نشرك الآخرين ونشترك معهم في المعلومات والأفكار، فالاتصال يقوم علي المشاركة في المعلومات والصور الذهنية والآراء.
أما في السبعينات فقد عرف اميري وادلت واجي الاتصال بأنه فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف عن طريق استعمال مجموعة من الرموز المحملة بالمعلومات.
بعض هذه التعريفات تركز علي أن الاتصال يعمل علي نقل الأفكار والمعلومات من شخص آخر، أو يعتبره منبه الذي يؤدي إلي حدوث استجابة لدي المستقبل. والبعض الآخر يقول أن الاتصال عملية تفاعل ومشاركة في الخبرات. أي أنه من خلال ملاحظة هذه التعريفات يتضح لنا الفرق في عملية التركيز أو الفهم والإدراك للاتصال وعملياته. أي أن العلاقة الاتصالية تقوم علي تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل، في إطار نفسي واجتماعي وثقافي معين، الأمر الذي يساعد علي تحقيق عملية التفاعل بين المشاركين وتحقيق الهدف من الاتصال.
وهذه العلاقة التي نحن بصدد الحديث عنها تتم وتحدث في كل وقت حين يلتقي شخصان أو أكثر لتبادل الحديث عن مواضيع شخصية اجتماعية مختلفة، لأن الأساس في الاتصال هو توجه المتصل نحو المعلومات بإعطائها اهتمامه والتفاعل معها وفهمها والاستجابة لها.
ويتم في عملية الاتصال نقل المعرفة بأنواعها والمعلومات المختلفة من شخص لأخر أو من نقطة لأخرى

وتتخذ لها مسارا يبدأ من المصدر الذي تنبع منه إلي الجهة التي تستقبلها ثم يرتد ثانية إلي المصدر وهكذا.
هذا يبين لنا أن عملية الاتصال لا تسير في اتجاه واحد بل هي دائرية (مصدر مستقبل مصدر وهكذا) تحدث داخل مجال أوسع واشمل يضم كل الظروف والإمكانيات التي تحيط بعملية الاتصال وتؤثر فيها وتتأثر بالتفاعل المستمر بين عناصرها.
والناس يبداون ويغيرون وينهون علاقاتهم مع بعضهم البعض عن طريق اتصال بعضهم ببعض فالاتصال هو طريقهم للتأثير ووسيلتهم الآلية للتغير.
بالإضافة لكل ذلك يؤكد كل من عرف الاتصال علي أنه عملية تفاعل لها فعل Action ورد فعل Reaction أو تأثير الأمر الذي يوضح الآتي:
1- أن الاتصال لا يتم ألا من خلال عملية اجتماعية التي تدعي بالتفاعل، والتفاعل يحدث في العادة بين شخصين أو أكثر، ومن الممكن أن يكون بين الفرد ونفسه، أي أن الفرد يستطيع أن يناقش ويقيم داخل نفسه موقفا ما يؤثر ويتأثر به أو بسببه يغير اتجاهه نحو الآخرين.
وبما أن الاتصال عملية اجتماعية لذلك فلا بد أن يتميز بالاستمرارية، والاستمرارية ترتبط بكون الإنسان مستمرا في محاولة إيجاد حلول لمشكلاته المختلفة سواء بنفسه أو بمساعدة الآخرين، وذلك لكي يصل إلي إِشباع لحاجاته المتعددة.
2- أن التفاعل في الموقف الاتصالي يتحدد في ضوء مجموعة من المتغيرات والتي تتمثل في الهدف من الاتصال والذي من الممكن أن يكون غامضا أو واضحا لكل المشتركين في نشاط معين، كذلك يتأثر بشخصية الداخلين في التفاعل التي قد تمتاز بنوع من الحذر والحرص، بالإضافة إلي تأثر التفاعل بالفروض التي تنشأ في الموقف الاجتماعي بين أطراف التفاعل.
3- أن مفهوم الاتصال يشير إلي العلاقة التي تكون بين الناس داخل إطار اجتماعي من حيث حجمها ونوع النشاط حيث من الممكن أن تكون العلاقة بين شخصين أو بين جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو قومي أو دولي، وخلال هذه العلاقة تنقل الخبرات أو المعلومات أو التوجيهات.
4- أن الاتصال له أهداف قد تكون توجيهية، أي إكساب اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات مرغوب فيها. والاتصال من الممكن أن يكون له أكثر من هدف في وقت واحد.
5- للاتصال وسائل متعددة ومتنوعة فقد تقسم وسائل الاتصال علي أساس المادة التي تصنع منها، أو من أدوات وأجهزة، أو ما تعالجه من موضوعات، أو ما تسعي إليه من أهداف وهناك ثلاثة مجموعات رئيسية لوسائل الاتصال، مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة ومن أمثلتها التدريب الميداني. مجموعة وسائل الرموز مثل العلاقات والإشارات والأرقام، والألفاظ المسموعة أو المكتوبة مجموعة الوسائل السمعية والبصرية مثل الزيارات والمعارض والصور المتحركة.
6- أن مفهوم الاتصال يشير إلي درجة محددة من التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات ويستهدف تحديد اتجاه السلوك أو الفعل.

ومن التعاريف التي ذكرت نستطيع أن نخرج بالحقائق الآتية عن عملية الاتصال:
1- الاتصال عملية، والعملية هي مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة مع بعضها بحيث تؤدي في النهاية إلي تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف.
2- الاتصال عملية تفاعل، والتفاعل هنا يعني تأثير من جانب وتأثر من جانب آخر، أو بعني آخر قدرة المرسل علي التأثير في تفكير المستقبل واتجاهاته.

3- الاتصال عملية تفاعل بين طرفين والمقصود هنا حدث الاتصال بين شخص وآخر كما هو الحال في خدمة الفرد، أو قد يكون بين شخص ومجموعة من الأشخاص كما في خدمة الجماعة أو شخص وأعضاء مجتمع محلي.

4- الرسالة تعني المعلومات أو الخبرات أو الأفكار أو الاتجاهات أو القيم التي يرغب المرسل في توصيلها إلي المستقبل.

5- يقوم المرسل باختبار وسيلة من وسائل الاتصال المناسبة للمستقبل يستخدمها في نقل وتوصيل الرسالة.

6- تعني كلمة المشاركة بأن الهدف من الاتصال هو أن يصبح المستقبل مشتركا مع المرسل في الفكرة أو الخبرة بالدرجة والمستوي الذي يريده المرسل.

تعريف الاتصال يضم عدد من الافتراضات المهمة منها:

1- يذكر التعريف حدوث تفاعل، وهذا يعني الاعتراف بمفهوم العملية الاتصالية، وأن مكونات هذه العملية تتفاعل فيما بينها بشكل ديناميكي، أي أن هذه المكونات متغيرة وليست ثابتة.

2- من الصعب أن لم يكن من المستحيل فهم أي جانب من الجوانب المكونة للاتصال، إذا حاولنا دراستها بصورة منفردة أو منفصلة عن المكونات الأخرى المتعلقة بها.

3- إذا حدثت تغيرات في جانب من جوانب عملية الاتصال من الممكن أن يؤدي هذا التغير إلي القيام بتعديلات علي الجوانب الأخرى وذلك لكونها متصلة اتصالا مباشرا وفعالا.

وفي عملية الاتصال لا يمكن النظر إلي التفاعل من المنظار الذي يقول أن عملية الإرسال أو النقل تسير في اتجاه واحد، وذلك لكون التفاعل يقصد به تبادل التأثيرات أو مجالات الاهتمام المشتركة للقائم بالاتصال بالنسبة لما هو موضوع التفاعل. أضف إلي ذلك أن الرسالة التي يؤديها أو يرسلها تعتبر إحدى المتغيرات التي تربط بين القائمين بعملية الإرسال والاتصال. ومن المتغيرات الأخرى التي تؤثر في عملية الاتصال يعتبر الظرف أو المضمون الذي يتم فيه الاتصال من أهم هذه المتغيرات، لأن المضمون الاجتماعي هو من الجوانب الأساسية والمؤثرة في عملية التفاعل.

لذا ومن هذا المنطلق نقول أن عملية التفاعل الإنساني لا تحدث من فراغ، والقيام بعملية الاتصال يعني محاولة خلق وإيجاد أشياء مشتركة بين فردين علي الأقل. وهذا يعني أن هناك ثلاثة عناصر للاتصال هي:

1- المصدر: هو الذي يقوم بالاتصال ومن الممكن أن يكون فردا أو جماعة.

2- الرسالة: هي المفهوم الذي ينقل من المصدر.

3- المستقبل: هو فرد أو جماعة تتجه أو توجه إليه الرسالة.

ولكن وبما أن الاتصال يعتبر حقيقة اجتماعية التي تعبر في مضمونها عن تفاعل بين طرفين، هذا يعني أنه عندما نقوم بتحليل هذه العملية نصل إلي حقيقة تقول أن العملية الاتصالية تضم خمسة عناصر أساسية هي:

1- المصدر القائم بالاتصال المباشر أو المرسل.

2- القيام بصياغة الفكرة في رموز مناسبة.

3- قيام المستقبل بفك الرموز وفهمها.

4- استجابة المستقبل.

5- ردود الفعل أو الأصداء الراجعة من المستقبل إلي المرسل والتي علي أساسها يقوم المرسل بالإعداد لعملية الاتصال الإعداد المناسب.

نستنتج مما ذكر أن هذه العملية تتكون من خمسة عناصر أو جوانب مترابطة متكاملة، متداخلة فيما بينها ولا يمكن أن يتم أو يحدث الاتصال دون وجود جميعها، ومن الممكن أن تنهار هذه العملية الاتصالية إذا لم نأخذ كل واحدة منها بالحسبان ونعطيها الاهتمام الكافي.

ولقد عبر هارولد لاسويل (الذي سوف نتحدث عنه فيما بعد) عن هذه الجوانب المختلفة في عبارته المشهورة:

"من يقول ماذا، كيف، ولمن، وبأي تأثير"

"Who says, what to whom, how, with what effect"

الحاجة إلي الاتصال

يعتبر الاتصال من الحاجات الاجتماعية والنفسية الأساسية والمهمة التي لا يستطيع الإنسان الاستغناء عنها، وهذه العملية تبدأ مع بداية حياة الإنسان وتستمر طوال الحياة التي يعيشها، أي أن الاتصال يعني توافر إمكانيات الحياة والتطور والتقدم والتقارب والتفاعل مع الآخرين، والعيش معهم بتفاهم وقبول ومحاولة مشاركتهم في الأفكار والآمال. والفشل في القيام بالاتصال يعني القلق والكبت والانعزال والابتعاد عن الآخرين وعن جميع الأشياء الحية والفعالة.

ونستطيع أن نلخص الحاجات التي تتحقق بالاتصال بما يلي:

أولا: الحاجة إلي الانتماء:

الإنسان كمخلوق متفاعل هو دائما بحاجة لأساس يبدأ منه مثل العائلة والأرض الوطن وذلك بهدف الحصول والوصول إلي الحب والشعور بالأمن. من هنا يأتي قبول الفرد لمعايير الجماعة وعاداتها وقيمها ويحاول أن يتكيف معها وعملية تبادل الرموز واللغة مع الآخرين تقوي لديه الشعور أنه يتبع تلك الجماعة وأنه عضو من أعضائها.

ثانيا: الحاجة إلي الاطمئنان والاستقرار:

هذه الحاجة تتداخل مع الانتماء لأن الفرد عن طريق الاتصال يحقق بشكل فعلي الخروج من العزلة والقلق ويقوم بالانخراط مع الجماعة فيتفاعل معها الأمر الذي يشعره بالاطمئنان والقوة والاستقرار النفسي.

ثالثا: الحاجة إلي تحقيق وتوكيد الذات:

المقصود بهذه الحاجة هو أن كل ما يستطيع الإنسان أن يكون يجب أن يعمل عليه حتى يكونه، وذلك كي يصبح سعيدا، أي أن الإنسان يختار العمل الذي يلائمه في حدود قدراته وإمكانياته، وحاول تحقيق أهدافه في مجال عمله، ولذا تختلف صيغة هذه الحاجة بالنسبة لإمكانيات الفرد ويتم تحقيق الذات من خلال تأثر الفرد بالآخرين وتأثيره فيهم لأن الإنسان بحاجة للتأثير في غيره وأن يحقق النجاح. وبالاتصال ندفع الآخرين للمشاركة في المسائل التي تشغلنا فنتأثر بهم كما يتأثرون بنا وبأفكارنا.

رابعا: الحاجة إلي الاعتراف والتقدير:

لدي معظم الناس توجد حاجة أو رغبة في تقدير أنفسهم وأعمالهم تقديرا عاليا مع احترام ذاتهم، أضف إلي هذا أنها توجد لديهم الرغبة الخاصة في أن يقوم الآخرين بتقديرهم من جميع الجوانب، وعملية إشباع الحاجة إلي التقدير، تؤدي إلي الإحساس بالثقة بالنفس والقوة والمقدرة والكفاءة، والفائدة بالنسبة للمجتمع، أما إذا عطلت هذه الحاجة أو الرغبة فسوف يؤدي إلي الصراع النفسي لدي الفرد. وهذه الحاجة من الممكن أن تدفع الأفراد إلي محاولة الظهور بشتي الوسائل مثل عملية احتكار الحديث في المجالس المختلفة، دون إعطاء فرصة للمناقشة أو الحديث لغيره طوال الوقت أيضا من الممكن أن تدفع بالآخرين إلي

بذل جهدهم للتفوق علي أصدقائهم في العمل حتى تلتفت إليهم الأنظار مقرونة بالإعجاب والتقدير. وكل هذا ما كان ليحدث مع الفرد إذا لم تكن هناك عملية اتصال في اتجاه واحد أو اتجاهين مباشر أو غير مباشر، المهم أن الفرد في جميع الخطوات التي يقوم بها يمر في عملية اتصال التي يسعى بها للوصول إلي تقدير واعتراف الآخرين بما لديه من جوانب خاصة أو قوة مميزة.

خامسا: الحاجة إلي المعلومات:

عملية الاتصال الفردية أو الجماهيرية في جوهرها تقوم علي المعلومات التي ترسل من المرسل إلي المستقبل بواسطة وسيلة التي تنقل بها الرسالة لكي تحقق الهدف المقصود منها.

لذا فأن الحاجة إلي المعلومات لها تأثيرها علي الفرد أو الأفراد من حيث فهمه لكل ما يتعلق بحياته أو حياة الآخرين، أضف إلي ذلك أن المعلومات تفرق بين الإنسان والحيوان. والحاجة إلي المعلومات لدي الإنسان تبدأ في التطور منذ بداية حياته وفي خلال مراحل النمو المختلفة التي يمر بها، فالطفل يقوم بتجميع الموضوعات والأشياء التي تمكنه من الحصول علي المعلومات ثم يبدأ في محاولة الفهم وتفسير الظواهر المختلفة التي يراها من حوله والحاجة إلي المعلومات التي تؤدي إلي الشعور بالإحباط لدي الطلاب أو الأفراد عندما لا يستطيعوا الفهم بسبب قلة المعلومات، خصوصا إذا كان لهذه المعلومات صلة مباشرة مع خبراتهم، وهذه الخبرة يحصل عليها الأفراد أو الطلاب من خلال عملية الاتصال، داخل الصف أو الاتصال اليومي الجماهيري، في الجوانب الكثيرة والمختلفة التي نصادفها في الحياة اليومية التي نمر بها.

سادسا: الحاجة إلي الفهم

في عملية أو عمليات الاتصال التي تحدث في كل وقت بين الفرد أو الأفراد في المواضيع المختلفة، يشعر الفرد أو الأفراد بالحاجة الضرورية إلي أن يفهم أو يفهموا معني المعلومات التي يحصلوا عليها، بالإضافة إلي فهم معني الجوانب المختلفة للحياة والعالم الذي نعيش فيه، بالإضافة إلي فهم أنفسنا، وفهم المواد التعليمية التي يتعلمها الطلاب داخل غرفة الصف، وذلك كي تكون هذه العملية التعليمية الاتصالية مجدية ونافعة ونستطيع أن نحقق بواسطتها الهدف الأساسي لعملية الاتصال وإشباع هذه الحاجة (أي الفهم) ضروري جدا لكي تتم عملية التكيف لدي الفرد أو الأفراد الأمر الذي يعتبر من العوامل المهمة والدافعة للوصول إلي الفهم والمعرفة لما نحصل عليه أو نصطدم به في التعاملات والتفاعلات اليومية مع الآخرين.

معوقات الاتصال ومقوماته

الاتصال عملية اجتماعية تفاعلية التي تقوم وتعتمد اعتمادا كبيرا في حدوثها علي المشاركة في المعاني بين المصدر (المرسل) والمستقبل. وحينما نقول نمارس الاتصال بوساطة الرموز يكون الهدف من ذلك أن نخلق لدي المستقبل معان تتماثل مع المعاني التي أرسلها المصدر إليه، أو بالعكس ودقة التماثل تؤدي إلي حدوث الاتصال الناجح والفعال بين طرفي عملية الاتصال بالإضافة لذلك يتوقف النجاح في العلميات الاتصالية علي سلوك المرسل والمستقبل، وعلي كفاءة وسيلة الاتصال في العبور خلال القناة الخاصة، أي السمح أو البصر، أي أن المرسل يجب أن يكون قادرا علي التعبير، والمستقبل يجب أن يكون مرسلا جيدا، لأنه من الممكن أن يتحول المستقبل إلي مرسل أو العكس، وذلك بما يتفق مع الأحوال والأوضاع، أما بالنسبة لكفاءة وسيلة الاتصال فأن هذا الأمر يتوقف علي صفات الرسالة والأوضاع المحيطة بها مثل أن تكون واضحة وفي مستوي فهم المستقبل، وأن تركز علي الحقائق والمعلومات المهمة ولا تضم معلومات أكثر من القدر الذي يستطيع المستقبل استيعابه، وأن تكون هذه المعلومات لها أهمية خاصة، وأن تشرح بأسلوب بسيط وغير معقد. بالإضافة إلي ما ذكر تتوقف فاعلية الاتصال علي الموقف الذي تسلم فيه الرسالة والظروف التي تحيط

بالمستقبل وحالته النفسية، إلي جانب الأسلوب الذي تقدم به المعلومات.
وبالنسبة للمستقبل فيجب أن يدرب علي عملية أساسية في الاتصال هو الإنصات، وذلك لكي يعي ما يقال له، ولا يعترض علي الرسالة إلا بعد استيعابها الاستيعاب الكامل.
وهنا نقول بأن علي المرسل أن يحاول التعرف علي رد الفعل عند المستقبل ليتأكد من أن المستقبل حدث لديه تجاوب تعبيري أو عملي، الذي يعني أن الاتصال قد حقق غايته الأساسية.
بالإضافة إلي ما ذكر نقول أن عملية الاتصال بجوهرها هادفة، نهدف منها توصيل معلومات أو رسالة من المرسل إلي المستقبل وهذه الرسالة تحمل مضمون ومعاني التي يقصد منها التأثير حيث من الممكن أن يتأثر المستقبل بهذا المضمون والمعني أو لا يتأثر، أي أن التأثير هو الهدف الذي نسعى لتحقيقه من عملية الاتصال ولكن يجب أن نذكر أن عدم التأثير لا يعني أن الاتصال لن يتم أو يحدث، والمهم هو وصول الرسالة إلي المستقبل بغض النظر عن تأثيره أو عدم التأثير.
نستطيع القول بأن الاتصال ليس عملية ثابتة جامدة بل هي عملية ديناميكية متصلة يؤثر كل عنصر فيها في العناصر الأخرى ويتأثر بها وهي تبدأ من المرسل وتنتهي إلي المستقبل، لتعود مرة أخرى وهكذا حيث مهمة المرسل لا تنتهي بمجرد إرسال نشرة أو إلقاء محاضرة، لكن يهمه أن تصل محتويات الرسالة إلي من توجه إليهم، ولذلك فهو ينتظر رد فعل الرسالة في الجماهير، ليعرف مدى ما تحقق من أهداف عملية الاتصال ليعدل من مضمون الرسالة أو طريقة إرسالها أو الوسيلة التي يستخدمها حتى يتيقن من أن المستقبل أصبح يشاركه الخبرة أو الفكرة أو المهارة بالإضافة إلي كل ذلك هناك عوامل تخص المرسل والمستقبل والرسالة والوسائل.

العوامل التي تخص أو متعلقة في المرسل:

١- أن يكون المصدر أو المرسل موضع ثقة عند المستقبل، لأن هذه الثقة هي الأساس الذي يبني عليه المستقبل تصديقه للرسالة، والمعيار هنا ليس الثقة المطلقة، ولكن المعيار الحقيقي هو ما يتصوره المستقبل بصرف النظر عن الدوافع.
ولقد أثبتت التجارب أو المصدر الموثوق به، تستطيع الاقتناع بالآراء التي يقولها إلي درجة تبلغ ثلاثة أضعاف ونصف تلك الدرجة التي يبلغها المصدر الأقل ثقة، ومن هنا نستنتج أن المصدر الموثوق به ذو المكانة الرفيعة يستطيع أن يؤثر في المستقبلين أكثر من غيره.
2- يجب أن تتوفر في المرسل بعض الشروط مثل:
أ- وجود مهارات اتصالية:
أي يجب أن يتوفر في المرسل القدرة والمهارة في استخدام اللغة اللفظية، فيكون لديه (مهارات في الكتابة والخطابة والمناقشة) هذه المهارات التي تؤثر في مقدرة المرسل في صياغة الرسائل، التي تعبر عن أهدافه ونواياه، وأن يكون لديه مهارة وقدرة علي متابعة استجابة المستقبل لرسالته.
ب- توافر مستويات معرفية مناسبة:
يجب أن يكون المرسل ملما برسالته عارفا بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل ويجب أن يعرف خصائص اتجاهات المستقبل وخصائص وسائل الاتصال، حتى يستطيع اختيار الوسيلة التي تتناسب مع المستقبل.

عوامل متصلة بالرسالة

١- أن تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل، وحتى يتحقق ذلك يجب مراعاة ما يلي:

أ- أن يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل.
ب- صياغة الرسالة بحيث تحتوي علي مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.
ج- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة ولكي تلقي الرسالة استجابة من المستقبل ينبغي أن توجه إليه في أوقات تتناسب مع ظروفه الخاصة.
2- يجب أن يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل إلا الرموز أو اللغة التي يفهمها هذا المستقبل وهي ذات معني بالنسبة له.
3- يجب أن تصاغ الرسالة بما يتناسب ويتفق مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل، فالرسالة التي تبذل جهودا كبيرة ومتعبة في إعدادها مع عدم توفر الوسيلة التي تناسبها لنقلها
إلي المستقبل تصبح لا قيمة ولا أهمية لها.

عوامل متصلة بالمستقبل

1- الإطار الدلالي للمستقبل يؤثر علي استجابته للرسالة التي ترسل إليه لأن الرسالة تصبح مجرد حروف لا قيمة لها، والأصوات لا مغزى لها إذا انعدم فهمها والرموز تكون غير معروفة أو مفهومة للمستقبل لأن كل جماعة أو كل فرد له مجموعة من التصورات والاتجاهات التي تتحكم فيما يصدر عنه من سلوك وفي كيفية نظرته للأشياء وهذه التصورات في طبيعة الحال مشتقة من البيئة التي جاء منها أو يعيش فيها بالإضافة إلي ثقافته.
2- إذا كان المستقبل يعاني من قصور في الإدراك الحسي لأن الإنسان يدرك الرسالة التي تعرض عليه عن طريق حواسه من سمع وبصر ولمس وشم وذوق، إلا أن السمع والبصر هما أهم الحواس المستعملة في عملية الاتصال ولذلك إذا كانت هذه الحواس بها قصور أو معطلة من الممكن أن تكون عائق لعملية الاتصال حتى ولو عمل المرسل المستحيل في تنظيم أفكاره وإعداد رسالته.
3- دافعية المستقبل إلي المعرفة: نخطئ إذا اعتقدنا أن إدراك المستقبل للرسالة هو من الأمور المضمونة بمجرد أن يقوم المرسل في إرساله، عن طريق وسيلة من الوسائل وخصوصا في الاتصالات الجماهيرية حيث أن الإنسان يدرك ما يريد أن يدركه، ويعرض ويبتعد عما لا يهتم به، وهذا يتوقف علي الدوافع الموجودة لدي الإنسان ويريد إشباعها سواء كانت هذه الدوافع والحاجات أولية أو ثانوية.
4- الأوضاع التي تحيط بالشخص المستقبل للرسالة لها تأثيرا كبيرا وفعالا علي مدى تقبل المستقبل للرسالة أو رفضها.

عوامل متصلة بوسائل الاتصال

لكل وسيلة من وسائل الاتصال الصفات المميزة، كما ولها نواحي قصورها وإذا توفر عدد من هذه الوسائل هذا يعني أن أمام المرسل فرصة حسنة أن يختار الوسيلة التي تتناسب مع الهدف المقصود وتتناسب مع صيغة الرسالة وطبيعة المستقبل وصفاته المميزة.
والوسائل تتباين فيما بينها، من حيث القدرة علي عملية تحقيق الأهداف المنشودة منها، وفي مدى قدرتها علي نقل رسالة معينة وخاصة هذا بالإضافة إلي اختلاف المستقبلين للرسالة والتفاوت بينهم في أمور كثيرة، هذا التفاوت يجعل إمكانية استخدام وسيلة واحدة تناسبهم جميعا أمرا صعبا. هذا يعني أن عملية التنويع في استخدام الوسائل تزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يقومون بعملية الاستقبال، وطبيعي أن هذا من شأنه أن يساعد علي نجاح عملية الاتصال.
وعملية الاتصال تفشل في تحقيق أهدافها، عندما لا يستطيع المستقبل استقبال المعاني التي يرسلها المرسل إليه بصورة واضحة، وذلك لوجود سبب من الأسباب المانعة والأسباب المانعة والمعيقة لعملية الاتصال

والتي تمنع وصولها بوضوح، كثيرة، وتنشأ إذا غابت مقوماته أو قلت عما يجب أن تكون ونذكر منها الآتية:

1- الاختلاف في المستوي والإدراك بين المرسل والمستقبل:

وهذا الاختلاف يرجع إلي مستويات الثقافة، والمعرفة والإدراك والخبرة، الأمر الذي يؤدي إلي اختلاف في الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل. أي أنه من الممكن أن تتباين طريقة المرسل وأسلوبه، مع ما يجب أن يكون عليه حال المستقبل. مما يؤدي إلي عجز المشارك في الاتصال (المستقبل) عن تحليل وفهم رموز الرسالة ومضمونها والأفكار التي ترد فيها بصورة مناسبة ومقبولة. بمعني آخر من الممكن أن تكون الرسالة التي تأتي من المرسل واحدة ولكن يفهمها المستقبلين كل واحد بإدراكه الخاص، الذي يختلف عن الآخرين، مما يؤدي إلي عدم تأثير الرسالة بالشكل المطلوب عنه عدد من المستقبلين نظرا لاختلاف خبراتهم السابقة. وهذا يؤدي إلي تباين في عمليتي الترميز وفك الرموز، وهذا يعتبر من أهم العناصر التي تؤدي إلي انهيار الاتصالات. لذا فأنه عندما تختلف عمليتا الترميز (الصياغة) وفك الرموز (الفهم) تميل الاتصالات إلي الفشل.

وكلما زادت المساحة المشتركة بين خبرة الأطراف المشتركة أدي ذلك إلي أن تكون الاتصالات أكثر سهولة وفاعلية. وإذا لم توجد هذه الخبرة فمعني ذلك أن تصبح الاتصالات مستحيلة، أو قابلة للتحريف وهذا يعني أن كل واحد من طرفي الاتصال يقوم بالترميز وفك الرموز في إطار خبراته هو فقط.

ونتيجة لذلك فأن التحريف Distortion غالبا ما يحدث بسبب اختلاف أطر الدلالة. وهذا لا يعني أن أي من الطرفين مخطئ أو مصيب. ولكنه يعني أن الأفراد في أي موقف سيختارون من خبراتهم السابقة الجزء الذي له صلة بالموقف الحاضر، والذي يفيدهم في الوصول إلي استنتاجات وأحكام. وأي اختلاف بين الصياغة والفهم سيخلق حاجزا يحول دون الاتصالات الفعالة.

2- مشاكل الدلالات اللفظية Semantic Problems

في عملية الاتصال نقوم بنقل البيانات وذلك علي شكل كلمات التي تعتبر الرموز المشتركة. وقد تنشأ المشكلة عندما تعطي الكلمات معان مختلفة للأفراد المختلفين، بحيث يفهمها بصور مختلفة عما يفهمها غيرهم، أو تكون الصياغة معقدة بحيث لا تكون المعاني واضحة من الوهلة الأولي أو أنها من الممكن أن تفهم بصورة تختلف عن المقصود منها، لذلك يجب أن نكون حذرين في العناية بالرسائل وبكيفية صياغتها أو عند إلقائها. بالإضافة إلي ذلك من الممكن أن يوجد اختلاف في القيم والعادات والتقاليد بين المرسل والمستقبل، كما هو الحال في الاتصالات الخارجية. ولكي نتغلب علي مثل هذا الوضع يجب علي المرسل أن يتعرف علي عادات وتقاليد المستقبل حتى لا يحدث سوء تفاهم غير مقصود بينهما، وحتى لا تعطل عملية الاتصالات بين الأفراد والجماعات المختلفة التي تستخدم الكلمات بشكل مختلف.

3- الانشغال الفكري وعدم الانتباه

لكي نقوم بتحقيق عملية الاتصال بصورة فعالة وجيدة يجب علي المشارك في هذا الاتصال أن يعطي كل اهتمامه وانتباهه للرسالة التي ترسل إليه من المرسل. أي أن الانشغال الفكري وعدم التركيز الكافي يعطي انطباع أن المشارك لا توجد لديه الرغبة في التفاعل مع الرسالة، ومثل هذا الجانب يحدث للأسباب الآتية:

أ- الصراع بين المنبهات والاهتمامات: عدم قدرة الشخص علي التركيز والاستيعاب بسبب الاهتمام بأكثر من موضوع في نفس الوقت، حيث يؤدي هذا إلي ظهور الصراع بين المنبهات وعملية الاهتمامات لكل موضوع.

ب- الضغوط الخارجية: هذا النوع من الضغوط كثير جدا ويلعب دورا مهما في عملية فهم الاتصال بين الأطراف المختلفة، مثل التشويش، والضوضاء وجميع العوامل الآتية من الخارج وتسبب عدم الانتباه والفهم للرسالة.

ج- الضغوط الداخلية: وهذا النوع من الضغوط كثيرة وله أهمية كبيرة في تحديد مدى فهم وانتباه المستقبل للرسالة وهو القلق والتوتر والتقلبات النفسية والمزاجية والجوانب الصحية.

4- تباين الصفات بين المرسل والمستقبل

من الممكن أن يكون المرسل مسؤولا متكبرا وظالما، ويكون المستقبل بعيدا عن صفات الخنوع والقبول وتسيطر عليه صفة السيطرة هو الآخر، مما يؤدي إلي انقطاع الاتصال بينهما. ومن الممكن أن يستعمل المرسل مصطلحات فنية علمية التي لا يفهمها المستقبل، مما يؤدي إلي انعزال ونفور بين الطرفين أيضا في الحالات التي يوجد فيها فارق كبير بين المرسل والمستقبل في المكانة أو الدرجة، هذا يعني أن الاتصال من أسفل إلي أعلي قد ينقطع بسبب الخوف والرهبة من صاحب الدرجة أو المكانة العالية، ومن الممكن أن يسوء الاتصال بسبب عدم نقل جميع المعلومات أي المسؤولين أو بسبب تظاهر المستقبلين بفهم التعليمات الصادرة إليهم خشية النقد والحرج.

5- الافتراض والأفكار المسبقة.

يأتي هذا كنتيجة مباشرة لما يفترضه المرسل مسبقا بأن المستقبل يستطيع أن يستوعب الرسالة، أي أنه لا توجد حاجة للتفصيل الكافي لبعض الجوانب الهامة التي تذكر في الرسالة، أيضا لا يقدم أي نوع من الأدلة المهمة والضرورية لتوضيح ما يهدف إليه ويقصده.

6- ضغوط الوقت

يعتبر هذا الضغط حاجزا هاما للاتصالات، فمثلا من المشاكل الواضحة لدي المديرين أنهم لا يملكون الوقت الكافي للاتصال المتكرر مع كل مرؤوس من المرؤوسين.

ومن الممكن أن يؤدي هذا الضغط إلي حدوث مشاكل أكثر خطورة من مجرد عدم الاتصال المتكرر بكل الناس، وعملية التخطي أو تقصير الدائرة المحددة في نظام الاتصال الرسمي يعتبر من مظاهر الفشل التي ينتج في معظم الأحيان عن ضغط الوقت. وهذا يعني أنه من الممكن ترك شخص خارج قناة الاتصال والذي كان من المفروض أن تشمله.

7- سوء التنظيم

التنظيم الرسمي الذي لا يقوم علي أساس صحيح وسليم، من الطبيعي أن تكون فيه خطوط الاتصال معقدة أو غير واضحة. أضف إلي ذلك بعد المسافة بين المرسل والمستقبل أو توسيط أشخاص يمثلون مراكز اتصال بين الطرفين أو زيادة في المستويات الإدارية عما ينبغي، كل هذا يؤدي إلي زيادة احتمال التغيير أو التحريف في المعلومات بسبب مرور وقت بين إرسالها واستقبالها، أو إمكانية تحويل شكل الرسالة وطبيعتها بسبب عبورها في مراكز كثيرة ومختلفة.

8- عملية العرض المختل للرسالة.

عندما نقوم بتقديم موضوع ومضمون الرسالة بشكل غير منظم أو منطقي عن طريق استعمال المصطلحات غير الدقيقة، بالإضافة لكون اللغة صعبة، هذا يؤدي إلي تشويش المستقبل وعدم فهمه للرسالة الفهم المطلوب والمقصود، لذا نقول أن الرسالة يجب أن تكون منظمة ومتسلسلة ومرتبة الأفكار، واللغة المستعملة فيها سهلة وغير معقدة.

9- كثرة المعلومات أو قتلها

المبالغة في عدد وكمية الرسائل الصاعدة دون أن يكون لذلك سبب، يؤدي إلي تعطل عمل المسؤولين ويجعلهم يفقدون الاهتمام بها، كما أن احتواء الرسالة الواحدة علي معلومات كثيرة من الممكن أن يؤدي إلي رباك المستقبل ويعوقه عن فهمها واستيعابها، والإسهاب في الرسالة يؤدي إلي الملل عند المستقبل فينقطع الاتصال به، من جهة ثانية نقص المعلومات يؤدي إلي إضعاف فاعلية الرسالة ويجعلها غير متكاملة أيضا زيادة عدد مرات الاتصال يكون بمثابة عبء علي المرسل ويرهق المستقبل.

10- الإنصات الانتقائي Selective Listening

يعتبر أحد أشكال الإدراك الانتقائي والذي بواسطته نميل إلي تفسير المعلومات الجديدة بصورة التي لا تتعارض مع ما نعتقده. أما الجوانب والأشياء التي لا تتفق مع ما نفكر به بصورة مستقرة فنحن نحاول تجاهلها أو نحرفها، وذلك كي تتفق مع وضع المعرفة المستقرة عندنا. بمعني آخر إذا سمعنا ما نريد أن نسمع فقط فلن نصاب بخيبة أمل.

11- تحميل الاتصالات Communication overload

من الوظائف الهامة التي يؤديها ويقوم بها المدير في أي مؤسسة تتعامل وتتفاعل مع الجماهير، اتخاذ القرارات ولكي تكون القرارات فعالة يجب أن توجد بيانات، لأنها توجد علاقة متبادلة بين كمية ودقة البيانات المتاحة من ناحية، ودقة القرارات من ناحية أخرى.

بالإضافة إلي المعوقات المذكورة توجد معوقات أخرى مثل الحكم الشخصي للمستقبل سواء كان هذا يتعلق بنظرته إلي المصدر أو إلي الرسالة أو إلي قيمة عملية الاتصالات في مجموعها وكذلك وجود لغة خاصة بكل جماعة من الجماعات.

12- العوائق النفسية

وهي تتمثل في نقص الاستعداد النفسي عند المستقبل للقيام في استقبال الرسالة، مثل أن يكون المستقبل متسرع فيقوم برفض الرسالة دون أن يفكر، أو أن يكون متعصب فيرفض أن يتلقى الرسالة وأن يتلقاها فيكون ذلك دون رغبة ويقوم بإيجاد الأعذار لذلك.

كذلك الأمر بالنسبة للمرسل إذا كان متسرع في أوامره أو رسائله فإنه يؤدي إلي احتمال وقوعه في الخطأ. أيضا إذا كان معجبا بنفسه ويحتقر الغير، هذا يعني أنه يسفه آراء وردود أفعال المستقبل. وفي مثل هذه الحالات يكون الاتصال من جانب واحد ولهذا فأنه ينقطع قبل أن يصل إلي المستقبل.

13- إغلاق قنوات ووسائل الاتصال

أي عدم إتاحة الفرصة للمشارك في الاتصال ومنعه من إبداء رأيه في المواضيع التي تقدم إليه، بالإضافة إلي منعه من مناقشة المرسل (إذا كان نوع الاتصال يسمح بذلك أي أن الاتصال في اتجاهين وليس في اتجاه واحد) بصورة متساوية لذا نستطيع أن نقول أن الفشل في إقامة علاقات اتصال ناجحة سببه عدم فتح سبل ووسائل الاتصال بين جميع الأطراف المشاركة في العملية الاتصالية.

والمعوقات في الاتصال أو التشويش في أبسط أشكاله هو أي شيء يؤدي إلي تعطيل وإعاقة عملية الاتصال، ويمنع وصول الرسالة من المصدر إلي المستقبل. ومعوقات الاتصال يمكن النظر إليها من اتجاهين: معوقات خارجية ومعوقات داخلية كما ذكرنا من قبل بصورة موجزة التي نشرحها الآن بصورة مفصلة.

والمعوقات الخارجية يقصد بها أي تدخل يأتي من الخارج يطرأ علي إرسال الرسالة من مصدر المعلومات، المرسل الذي يقوم بالاتصال إلي الهدف الذي نريد أن تصل إليه الرسالة، أي المستقبل مثل تدخل فرد معين في محادثة بين اثنين دون أن يكون لتدخله مكان مثل هذا يؤدي إلي قطع المحادثة أو تغير مجراها وموضوعها أو خلال عملية الإرسال. يمر قطار أو طائرة بجانب أو فوق مكان الاتصال أو الإرسال أو في حاجة مشاهدة التلفاز يدق جرس الباب ويظهر شخص يجبر المشاهد أو صاحب البيت علي الانصراف عن متابعة ما كان يقوم به من قبل أو مثلما يحدث في عملية الاتصال الجماهيري، حيث يحدث التشويش علي مصدر الإرسال بصورة مقصودة.

ومن الممكن أن يكون التشويش مصدره المرسل حيث يتحدث بصورة سريعة عندما يقوم بالاتصال، وربما تكون اللغة التي يستعملها غير سليمة، ويعاني من عيوب النطق ولفظه للحروف غير صحيح، ومن الممكن أن يكون

معوق الاتصال موجود في الوسيلة المستعملة مثل توقف الإرسال بسبب انقطع التيار الكهربائي أو وجود معوقات جوية طبيعية، أو من الممكن أن يكون مصدر إعاقة الاتصال في المستقبل، حيث من الممكن أن يكون ضعيف السمع أو لا يسمع. أو محاولة استعمال الإشارات مع شخص كفيف أو من الممكن أن يكون المعوق في الرسالة وصياغتها بصورة غير مفهومه. أو أن تكون مكتوبة بصورة التي يصعب منها قراءتها.

المعوقات الداخلية تلعب دورا كبيرا في إعاقة عملية الاتصال فهي توجد في العملية نفسها في إحدى عناصرها، أو في جميع العناصر مثل التشويش الذي يؤدي إلي عدم الفهم بين المرسل والمستقبل، أو صياغة الرسالة في لغة لا يستطيع فهمها الطرفان بسبب عدم وجود الخبرة المشتركة بينهما. فكلما كان المرسل والمستقبل يتفاهمان في إطار دلالي واحد، كان ذلك أقرب شيء إلي الفهم. وعدم نجاح عملية الاتصال يتوقف علي عدم صياغة الرسالة صياغة واضحة ومفهومة، بالإضافة إلي ذلك يجب أن تكون الوسيلة قوية ومرنة، لدرجة التي تصل الرسالة إلي المستقبل في الوقت المناسب والمكان المناسب كل هذا حتى ولو حدث تداخل أو تشويش.

وهناك معوق أخر لعملية الاتصال وهو يتعلق بالمستقبل إذا لم يستطع أن يحل أو يفك رموز الرسالة ويتفهم محتوياتها.

مما ذكر حتى الآن يتضح أن معوقات الاتصال خارجية كانت عن عملية الاتصال أو داخلية في جميع عناصرها أو قسم من هذه العناصر تعتبر هذه المعوقات جانبا مهما. الذي يؤدي إلي فشل العملية الاتصالية في تحقيق الهدف منها وهذا من الممكن أن يتحقق عن طريق الآتية:

1- معرفة المصدر المرسل لطبيعة المتلقي المستقبل ثقافته وظروفه الاجتماعية والاقتصادية، هذه المعرفة تساعده في صياغة الرسالة إلي المستقبل صياغة مناسبة والقيام باختيار الوسيلة التي بواسطتها تنقل هذه الرسالة في الوقت المناسب والملائم.

2- القيام بدراسة الوسيلة المناسبة دراسة تامة، ومعرفة جميع الجوانب المتعلقة بها، مثل مدى توافرها للمستقبل ومدى الملائمة من الناحية الاقتصادية والنفسية لدى المستقبل.

3- مهارة المرسل وقدرته في إشباع مطالب واحتياجات المستقبل ومدى نجاحه في عملية إقناعه بأهمية الرسالة التي يستقبلها من المرسل، بالإضافة إلي اكتساب الثقة في المرسل والرسالة.

4- اختيار الوقت المناسب للمستقبل والظروف المناسبة له للقيام في عملية تلقي الرسالة، واختيار الوقت المناسب هو من العوامل المهمة في عملية الإرسال والاتصال وهو سبب مباشر في نجاح هذه العملية أو فشلها.

والتشويش بالإضافة إلي ما ذكر هو التلوث الذي يطرأ علي الرسالة، بسبب دخول أمور أخرى فيها دون قصد من جانب القائم بالاتصال، هذا التلوث يؤدي إلي تغيير في معني الرسالة وبالتالي إلي عدم فهمها كما يجب. وهناك نوعان من التشويش: الأول يتعلق بالوسيلة، والثاني بمعني الرسالة. والتشويش الأول يقصد به التداخل الذي يحدث بسبب استعمال الأدوات والأجهزة الآلية المختلفة، ومثل هذا التشويش يوجد بأنواع كثيرة ومختلفة، نذكر منها التشويش أثناء الاستماع إلي الراديو أو مشاهدة التلفاز أو العوامل المختلفة التي تحدث أثناء وجود المرسل في محادثة مع المستقبل.

أما النوع الثاني والذي يخص المعني الذي تحمله الرسالة فأن التشويش هنا يقصد به عدم المقدرة علي القيام بتفسير الرسالة بصورة صحيحة أو كما، يجب، وهذا يعني أن المستقبل سوف يفهمها بصورة خاطئة، وفي هذا النوع من التشويش توجد بعض الأمور التي تساعد علي إحداث تشويش المعني نذكر منها:

1- استعمال كلمات غير معروفة وعلي درجة من الصعوبة التي لا يستطيع بسببها المستقبل أن يفهمها

بسهولة، تماما كما يحدث عند تقديم مواضيع التي لا تتفق مع مستوي الجمهور المستهدف، بسبب صعوبتها وعدم قربها منهم.
2- عدم وضوح القصد الذي يهدف إليه المرسل وضوحا كافيا، مما يؤدي إلي فهم المستقبل للرسالة بصورة عكسية لما أراده المرسل.
3- فهم المعاني بصورة غير صحيحة، بسبب عدم التكافؤ المعرفي بين المرسل والمستقبل.
بالإضافة إلي كل ما ذكر فأن التشويش ممكن أن يحدث بسبب التشتيت الذهني، وتشتيت الانتباه والفكر الذي يحدث لدي الأفراد في أوقات متفاوتة مما يؤدي إلي ضياع المعني المقصود وتغييره. الأمر الذي يؤدي إلي عدم التماثل في الأفكار عند المرسل والمستقبل وهذا بدوره يؤدي إلي فقدان الاتصال لفعاليته.

الاتصال عملية متغيرة

الاتصال وتعريفات الاتصال تتحدث عن مفهوم العملية وعن حدوث التفاعل فيها، أيضا تتحدث عن مكونات العملية الاتصالية التي تتفاعل فيما بينها بشكل دينامي بمعني أنها مكونات متغيرة وغير ثابتة. ومن العبء فهم أي طرف من أطراف هذه العملية وحده دون أن تكون له صلة وعلاقة بالمكونات الأخرى.
وعملية تحديد ما هو العنصر الأساسي في عملية الاتصال ترتبط بنوع العلاقات التي تجمع بين الأفراد المشتركين في هذه العملية، حيث إذا كان التركيز في تعريف الاتصال علي المشاركة فهذا يعني أنه يجب علينا القيام بتحديد العلاقة الاجتماعية، التي تربط بين الأفراد المشتركين في الاتصال. وكون عملية الاتصال دينامية وأطرافها متصلة ببعض، هذا يعتبر عاملا أساسيا في القيام بتحقيق الهدف الذي نسعى إليه، حينما نخطط للقيام بعملية الاتصال، ونحن عندما نتصل لهدف ونقوم بالإرسال والاستقبال بهدف، نرسل لكي نؤثر ونستقبل لنتأثر والمتلقي للرسالة تحدث لديه ردود فعل ويتخذ موقف منها، حيث من الممكن أن يقتنع بها أو يرفضها، ومن الممكن أن يكون الموقف الذي يتخذه من المرسل نفسه، أو ممكن أن يتخذ موقف سلبي أو إيجابي من الوسيلة، ومن هذه المواقف المتنوعة، التي تتخذ من عملية الاتصال وتكون ردود أفعال أو مرجع الذي من الممكن أن يحفظه لنفسه علي شكل رأي أو موقف ومن الممكن أن يقوم بنقله إلي الآخرين، وهنا يحدث تغير في الدور بحيث يصبح المستقبل مرسل يقوم بعملية إرسال رسائل جديدة التي تحمل تفسيره أو رأيه أو موقفه، وتأييده أو رفضه للرسالة، لأجزاء منها أو جميعها أو لقسم من عناصرها أو جميع هذه العناصر.