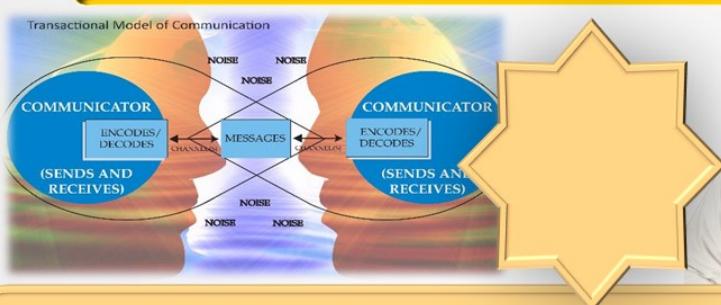




لا يوجد أي نشاط بشري من الممكن أن يخلو من تعلم واتصال مع الآخرين، سواء كان ذلك التعلم سلبياً أم إيجابياً، لأن حياة أفراد المجتمع قائمة على مثل هذا السلوك

## الاتصالي

الكاتب : د. محمد العامري عدد المشاهدات : 8527 February 22, 2024



## نظريات الاتصال

جميع الحقوق محفوظة  
[www.mohammedaameri.com](http://www.mohammedaameri.com)

### المواقف الاتصالية

قبل الحديث عن نظريات الاتصال المختلفة أسسها ومكوناتها يجب أن نذكر وجود أربع أنواع أساسية من المواقف الاتصالية التي نحصل عليها من وضع المفاهيم البديلة للنشاط والأفعال والتفاعلات الاتصالية والعلاقة الاتصالية التي تكون في الغالب منفصلة أو مرتبطة بعضها البعض واستخدامها يكون من منظور المرسل والمستقبل وهذه المواقف تكون كما يلي:

الموقف الأول

هذا الموقف في العادة يكون ملوفاً ومستعملاً مثل النموذج الخاص بالقيام في النقل المقصود للمعلومات التي تكون واردة في الرسالة، كما يقوم بتحديد المرسل دون أن يكون هناك أي نوع من الالتزام الإيجابي من قبل المستقبل، أي أن المستقبل في هذه الحالة لا يقوم بعمل أي شيء.

ومن أمثلة هذا الموقف قيام رجل الإعلان بالاتصال بجمهوره المستهدف، وكما يحدث الاتصال في مثل هذا الموقف في الجوانب والمواضيع التعليمية المحددة بصورة دقيقة، حيث يكون الطالب غير مهتم أو يفتقر إلى وجود الحافز والداعم للتعليم، لذا فهو يكون في مثل هذا الموقف سلبياً أي مجرد مستمع دون أن يقوم في أي تفاعل أو حتى محاولة للفهم.

هذه المواقف التي ذكرت تعتبر عملية اتصال ذات اتجاه واحد. وفي الواقع والعادة تكون خالية من أي نوع من أنواع التوازن، لأن كل الثقة يوضع على كتف وعاتق القائم بالاتصال والذي بدوره يقوم في استخدام القوة والموارد والجوانب الاجتماعية التي تؤثر تأثيراً واضحاً في عملية تحديد طبيعة هذه العلاقة والعمل تبعاً لهذا التحديد. أي أنه في مثل هذا الموقف يكون المرسل فعالاً إيجابياً نشطاً والمستقبل يكون سلبياً وغير فعال ومجرد متلقٍ لما يرسل إليه بواسطة وسيلة أو وسائل محددة ومميزة.

### الموقف الثاني

هذا الموقف يبدأ بشكل واضح في عملية التبادل والتفاعل بين المرسل والمستقبل، أي أن جميع المشاركيـن في العملية الاتصالية يقومون في تبادل مواقعـوم (بين المـرسل والـمستـقبل) حيث يـصبح المـرسل مـستـقبل والـمستـقبل مـرسـل. أي أن عملية الإرسـال والاستـقبال تكون في كل الحالـات الـاتـصـالية في هـذا المـوقـف فـعـالة من قـبـل جـمـيع الأـطـرافـ، وتعـتـبرـ المـحادـثـاتـ والمـقاـبـلاتـ وـعمـليـاتـ التـجـارـةـ المـخـتـلـفـةـ وـالـمـناـظـرـاتـ التـيـ تـحـدـثـ بـيـنـ الأـفـرـادـ المـخـتـلـفـينـ منـ المـجـتمـعـ منـ الأـمـثلـةـ المـعـرـوفـةـ وـالـمـشـهـورـةـ عـلـىـ المـسـتـوـيـ الـاتـصـالـيـ بـيـنـ الأـشـخـاصـ وـالـأـفـرـادـ فـيـ المـجـتمـعـ.

ويمكن إضافة المواقف التعليمية المختلفة ضمن هذه الأمثلة التي ترى على حدوث الاتصال خصوصاً عندما تتوفر لدى المستقبل الدوافع والرغبة والاستعداد للاستجابة للرسائل التي ترسل من قبل المـرسـل أو المـصـدرـ حيث هنا يـتـحدـدـ مـقـيـاسـ النـجـاحـ وـمـقـيـاسـ الفـعـالـيـةـ وـتحـقـيقـ الـهـدـفـ أـوـ الـأـهـدـافـ، عـلـيـ أـسـاسـ الرـضاـ وـالـقـبـولـ المـتـبـادـلـ بـيـنـ الـمـشـتـرـكـيـنـ. وـفيـ مـثـلـ هـذـاـ الـوـضـعـ يـكـونـ الـمـشـتـرـكـيـنـ مـتـسـاوـيـيـنـ وـمـتـعـاـثـلـيـنـ، هـذـاـ المـوقـفـ مـنـ أـفـضلـ المـوـاقـفـ بـالـرـغـمـ مـنـ صـعـوبـةـ تـحـقـيقـهـ فـيـ جـمـيعـ الـمـجـالـاتـ وـذـلـكـ لـلـخـلـافـ وـالـفـرقـ فـيـ مـدـىـ الـعـرـفـةـ وـالـتـقـبـلـ وـالـقـدـرـةـ عـلـىـ التـفـاعـلـ بـيـنـ الـأـفـرـادـ الـمـخـتـلـفـيـنـ فـيـ المـجـتمـعـ.

### الموقف الثالث

هذا الموقف يرتبط حدوثه في عمليات البحث الـهـادـفـ والنـشـطـ الـذـيـ نـقـومـ بـهـ لـكـيـ نـحـصـلـ عـلـىـ الـمـعـلـومـاتـ الـضـرـوريـةـ لـحـلـ مشـاكـلـ اـجـتـمـاعـيـةـ مـخـتـلـفـةـ وـمـثـالـ عـلـيـ ذـلـكـ الـأـبـحـاثـ الـتـيـ تـجـريـ عـلـيـ الـبـيـئةـ وـالـمـحـيـطـ الـذـيـ نـعـيـشـ فـيـهـ (أـوـ أـيـ بـيـئةـ أـوـ مـحـيـطـ حـسـبـ وـجـودـ الـقـائـمـ بـالـاتـصـالـ) وـهـذـهـ الـأـبـحـاثـ نـقـومـ بـهـاـ لـأـنـاـ بـحـاجـةـ إـلـيـهـ لـكـيـ نـسـتـطـيـعـ وـضـعـ الـحـلـولـ لـلـمـشـكـلـاتـ الـخـاصـةـ وـالـمـعـيـنـةـ الـتـيـ نـصـطـدـمـ بـهـاـ. بـمـعـنـيـ آـخـرـ مـنـ أـجـلـ التـوـصـلـ إـلـيـ الـمـعـلـومـاتـ الـتـيـ تـسـتـخـدـمـ فـيـ حلـ تـلـكـ الـمـشـكـلـاتـ الـمـذـكـورـةـ وـفـيـ بـعـضـ الـأـحـيـانـ نـشـتـرـكـ فـيـ هـذـهـ الـأـنـشـطـةـ بـأـقـلـ قـدـرـ مـنـ التـوـجـيهـ. أـيـ أـنـاـ تـقـرـيـبـاـ لـاـ نـقـومـ بـإـعـطـاءـ تـوـجـيهـاتـ لـمـنـ يـشـتـرـكـ فـيـ هـذـهـ الـأـبـحـاثـ عـنـ كـيـفـيـةـ الـقـيـامـ بـهـاـ نـحـنـ فـقـطـ نـقـومـ بـطـرـحـ الـمـشـكـلـةـ أـوـ إـعـطـاءـ نـمـاذـجـ خـاصـةـ عـنـهـاـ.

وـالـأـمـرـ الـذـيـ لـاـ شـكـ فـيـهـ أـنـ تـوـصـلـنـاـ إـلـيـ حلـلـ مـعـيـنـةـ إـلـيـ مـعـانـيـ مـعـيـنـةـ، يـتـوقـفـ عـلـيـ مـقـدـارـ الرـسـائـلـ الـتـيـ نـحـصـلـ عـلـيـهاـ مـنـ الـبـيـئةـ الـتـيـ تـشـتـرـكـ فـيـ الـبـحـثـ، وـمـثـلـ هـذـهـ الـمـوـاقـفـ تـسـمـ بـقـدـرـ كـبـيرـ مـنـ الـحـرـيـةـ لـلـفـردـ فـيـ اـخـتـيـارـ الرـسـائـلـ وـالـمـعـانـيـ الـتـيـ تـعـطـيـ لـلـفـردـ الـفـرـصـةـ فـيـ تـبـنيـ رـأـيـاـ شـخـصـيـاـ. وـكـمـاـ ذـكـرـ مـنـ قـبـلـ فـيـ هـذـهـ الـمـوـاقـفـ

يكون دور القائم بالاتصال محدوداً يظهر في القيام بتوجيهه أسئلة بهدف الحصول على الإجابة من المستقبل.

#### الموقف الرابع

هذا الموقف وما يحدث فيه من تفاعل يعتبر عينة خاصة بالمناسبات والأحداث العابرة لأن معظم الاتصالات العرضية والكامنة أو المستترة تحدث على أساس غير موجه ودون وجود هدف محدد، سواء من جانب المرسل أو المستقبل، من هنا تكون العلاقات الاتصالية التي تنشأ على هذا الأساس وقتية وزمنية وغير منظمة، وتفتقر إلى المعنى المحدد الواضح، وطبعاً يعني أن هذا الاتصال لا يؤدي إلى تغيرات كثيرة بالنسبة للمشاركين، وبالرغم من ذلك مثل هذه الحالات من الممكن أن تكون لها أهمية في تأثيرها الكلي والنهاي، وذلك لأنها تحدث كثيراً وبصورة متكررة، بالإضافة إلى أن نتيجتها ومحلتها سوف تؤدي إلى تقوية وتعزيز إطار المعنى أو الدلالة وإطار العلاقات ونطاقها.

هذه المواقف تساعده على وضع الأسئلة التي يجب أن تحظى بالاهتمام ومن هذه الأسئلة الآتية:

1- لماذا يدخل الناس في الاتصال سواء مرسلين أو مستقبلين؟

2- ما هو المعنى الذي ينسب أو يعزى إليه المشاركون في المواقف الاتصالية؟

3- ما هي الطريقة التي من خلالها يواجه أو يكيف كل من المرسل والمستقبل نفسه لآخرين ويحدان طبيعة علاقتها؟

الظروف الخاصة بكل حالة بمفرداتها هي التي تقوم بتحديد الإجابة على كل سؤال من هذه الأسئلة وبالرغم من ذلك توجد بعض المنظورات البديلة المعينة، وبعض النظريات التي تستخدم في صياغة إطار عام للإجابات، هذه الأطر البديلة هي التي تهدف إلى شرحها وتوضيحها، لذلك يمكن ترتيبها على شكل بعد من الأبعاد والتي يمكن تصنيفها إلى (سلبي [إيجابي])

والإجابات عن هذه الأسئلة يمكن تلخيصها كما يلي:

أولاً: بالاعتماد على هذا الرأي فإن الافتراض الذي يطرح نفسه الواضح بصورة قاطعة لا شك فيها أن الناس يدخلون في العلاقات الاتصالية نتيجة لدخولهم في مواقف توتر أو مروهم بتجربة التوتر داخل المحيط الذي يعيشون أو يتواجدون فيه بحكم عملهم أو تعلمهم أو اشتراكهم في فعاليات ومهام مع الآخرين.

لذا فإن بعض المؤشرات التي تصادف الأفراد في هذه المواقف وغيرها من المواقف الاجتماعية الفاعلة تعمل على ضغطهم للقيام بإرسال المعلومات المطلوبة أو إرسال الاستجابة للمعلومات التي تعمل على استثارة اهتمامهم وتدفعهم إلى القيام بالاتصال من أجل الحصول على هذه المعلومات، التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف الشخصية المغلفة والخفية، وهي خفض التوتر إلى أقصى الدرجات، والعمل على تطوير علاقات اجتماعية إنسانية بين الناس.

ثانياً: يمكن تفسير الموقف الاتصالي على أنه الموقف الذي يؤدي إلى إشباع احتياجات أطراف الاتصال والقائمين به بطريقة محسوبة والتي تعمل في نفس الوقت على إنشاء أو إظهار أهمية الموقف الاتصالي من احتياجات المشاركين، ومن النسق الكبير الواسع الذي يعتبرون جزءاً منه من ناحية أخرى هذه الاحتياجات التي تلعب دوراً فاعلاً في حياة الأفراد والتي من الضروري الحصول عليها حتى يستطيع كل فرد الاستمرار في القيام بواجبه الاجتماعي والإنساني وإشباع رغباته وتوجهاته المختلفة.

ثالثاً: أن العلاقة التي تنشأ بين المشاركين في عملية الاتصال على اختلاف أنواعها ومتداينها تعتبر علاقة تقوم بأداء وظيفة معينة، بمعنى أنها ذات فائدة للقائمين بالاتصال من ناحية، والتي لا يمكن الابتعاد عنها أو تجنبها من ناحية أخرى، فمثلاً المرسل تجمعه علاقة ارتباطيه مع المستقبل، والتي تحدث عن طريق استعمال

الرسائل أو الذرائع للوصول إلى الاستجابات والتأثيرات المقصودة والمخطط لها والتي يمكن التنبؤ بها أو توقعها من خلال قيام المرسل بعملية إرسال الرسائل ذات الدلالة الخاصة أو المعرفية العلمية التي يؤدي إرسالها إلى حدوث ردود فعل من المستقبليين في نفس اللحظة، التي تصلهم فيها أو فيما بعد، وذلك حسب ما تتيحه الظروف التي يتم فيها الإرسال. ومن الممكن أن تكون هذه العلاقة لا فائدة منها لكونها عديمة الأهمية لأن الاتصال الذي يتم بين الرسل والمستقبل لا يؤدي إلى تطوير علاقة تعود بالفائدة على الطرفين من ناحية أخرى وبطريقة مشابهة تعطي للعلاقة التي تحدث بين المستقبل والمرسل أهمية خاصة لأنها تعود عليه بالفائدة أو لأنه يتواجد في وضع الذي يفرض عليه ذلك.

## طبيعة التعلم

لا يوجد أي نشاط بشري الذي من الممكن أن يخلو من تعلم واتصال مع الآخرين، سواء كان ذلك التعلم سلبياً أم إيجابياً، أيضاً يعتبر اختلاف السلوك الذي يصدر عن أفراد المجتمع في الواقع الاتصالية الإنسانية يعد نوعاً من أنواع التعلم الهام والضروري حدثه، لأن حياة أفراد المجتمع قائمة على مثل هذا السلوك والتعلم. وعليه فإن التعلم يعتبر عملية أساسية في الحياة يسير معها ويمتد بامتدادها، لأن كل فرد يكتسب الأنماط السلوكية التي يعيش فيها عن طريق التعلم القائم على الاتصال المباشر وغير المباشر. الأمر الذي له الأثر الأكبر على عملية الاستفادة التي يحصل عليها كل جيل من الأجيال عن طريق التعلم من خبرات الأجيال السابقة والاتصال معها بالطرق المختلفة التي تؤدي إلى زيادة نمو الحصيلة المستمرة للمعرفة البشرية. ومن أمثلة قدرة الإنسان على التعلم من الآخرين والاتصال الدائم المستمر معهم، التقاليد والقوانين والأديان واللغات وجميع المؤسسات الاجتماعية.

وعلى هذا الأساس يتوجب علينا أن نلاحظ أن المفهوم السيكولوجي لمصطلح التعلم أوسع بكثير من المفهوم الدارج والمستعمل لكلمة التعلم والاتصال من حيث هو عملية مقصودة من قبل الأطراف المتداخلة فيها سواء كان المرسل أو المستقبل. فالتعلم كمصطلاح سيكولوجي ونفسي لا يتوقف عند مجرد اكتساب الوسائل وإنما يتعداها إلى اكتساب القيم والأهداف بالإضافة إلى الحاجات، كما أن التعلم لا يرتبط أو يتقييد بالنتيجة التي تترتب على السلوك من حيث التوافق أو عدم التوافق.

ويجب أن نذكر في هذا المجال أن معجم وارين الذي يتناول المصطلحات السيكولوجية نرى أنه أعطى لمصطلح التعلم ثلاثة معان.

1- التعلم عبارة عن عملية اكتساب لقدرة معينة التي تتيح للكائن الحي أن يستجيب لموقف سبق له أو لم يسبق له أن عاشه.

2- التعلم عملية تجميع للاستجابة الحركية الأولية في كل حركة يقوم بها الفرد ولا يقصد بالتجميع هنا الكل الإضافي وإنما المقصود به الكل العضوي من حيث هو وحدة كلية لها انتظامها البنائي.

3- التعلم هو عملية تثبيت للعناصر في الذاكرة بحيث يمكن استعادتها أو التعرف عليها.

في جميع التعريفات يلعب الاتصال الدور الأساسي والذي بدونه لا يمكن أن يتم أي نوع من أنواع الاكتساب للمعلومات أو تجميع للاستجابات التي تصدر عن الكائن الحي. كما وبدون الاتصال بأنواعه المختلفة لا يمكن أن تتم عملية تثبيت المعلومات لأنها يتوجب أن يكون هناك مرسل يقوم بإرسال المعلومات أو المواد التعليمية عبر وسيلة أو قناة اتصال معينة التي تساعده على وصول مضمون الرسالة إلى المستقبل أو المستقبليين ويكون لها أثر معين عليهم.

أيضاً هناك ثلاثة مفاهيم لعملية التعلم التي كان لها الأثر الكبير في التدريس والتخطيط المدرسي والمناهج

1- التعلم كعملية تذكر يرتبط هذا المفهوم بنظرة هربارت إلى الإنسان الذي يولد عقله صفحة بيضاء نكتب فيها ما نشاء وأن الخبرة والتعلم اللذان يصل إليهما الفرد عن طريق قيامه بالاتصال بالآخرين والاستفادة منهم ومن هذه العلاقة الاتصالية معهم، لأنهم يمدانه بكل مواد المعرفة، وهذه النظرة والتوجه تعتبران العقل مخزناً للمعلومات، التي تخزن فيه بعد الوصول إليها وتعلمتها عن طريق الحفظ، لكي يقوم باستعمالها في وقت الحاجة. وكان يعتقد أنه إذا تم الحفظ تماماً فأن المادة تكون قد تعلمت وتكون حاضرة عند الاحتياج إليها. وهذا المفهوم المتبع في بلادنا حتى يومنا هذا وعلى أساسه تقوم بعملية التقييم لتعلم الطالب ومعرفة قدراته.

ولكن معظم الأبحاث والتجارب أثبتت أن الطالب لا يحتفظ بعد فترة من الحفظ للمادة معينة إلا بكمية معينة منها وهذه الكمية تنقص مع مرور الوقت أيضاً أكدت الأبحاث على أهمية الفهم في عملية التعلم بحيث يجب أن توضع موضع الاعتبار الأول ثم يليه التذكر فالمادة يجب أن يفهمها الطالب أولاً حتى يكون بإمكانه تذكرها بسهولة فيما بعد.

2- التعلم كعملية تدريب للعقل: ويرتبط هذا التعريف بالنظرية السيكولوجية التي تدعى بنظرية التدريب الشكلي formal discipline التي تعود إلى الفيلسوف الإنجليزي لوک. وتقوم على أساس أن العقل مقسم إلى عدد من الممكّنات مثل التفكير والتذكر والتخيل والتصور. الخ وأن التعلم ينتج من تدريب هذه الممكّنات العقلية ومما يجب ذكره في هذا المجال أن الدراسات قد أثبتت خطأ هذه النظرية لأنه لا يوجد أثر لانتقال التدريب إلا وفق شروط خاصة ومعينة. ولكن بالرغم من ذلك فإن التذكر وانتقال أثر التدريب عمليتان تؤثران في التعلم ولكنهما ليستا عمليتاً التعلم.

3- التعلم كتغير السلوك: التعلم عبارة عن عملية عقلية التي تتم داخل الفرد وينتج عنها تغيير موجب شبه دائم في سلوك الفرد. وتنتمي هذه العملية عن طريق قيام الفرد بالاتصال مع ذاته ومع الآخرين الاتصال الذي يؤدي إلى تفاعل الفرد مع الآخرين تفاعلاً عقلياً في البداية، متبعاً بالتفاعل السلوكي الذي يؤدي إلى تغير أو تعديل في السلوك أو في الاستجابات التي تدل على السلوك في موقفين القديم والحديث وللذان يتأثران من قيام الفرد بالتفاعل والاتصال مع الآخرين. أو بعد تعرّضه إلى موقف اتصالي معين الذي يؤثر على الموقف السلوكي القديم ولكن الاستجابة الجديدة متغيرة بسبب حدوث التعلم وهذا يعني إتّيان التعلم باستجابة جديدة لموقف ما عن طريق اتصال الفرد المقصود أو غير المقصود.

### طبيعة التعلم والاتصال

من الجوانب المؤكدة والتي نستطيع أن نقولها بصورة قاطعة أن أي مجتمع في أي مكان من العالم يعتبر معلم ومتعلم، مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فنحن منذ الطفولة المبكرة وحتى نهاية العمر وفي جميع مجالات الحياة ومراحلها المختلفة نتعلم عن طريق القيام بالاتصال مع الآخرين الاتصال الذي نطور من خلاله لأنفسنا طرق وأساليب خاصة وعامة للحصول على ما نريد من مطالب ويتحقق رغبات وحاجات نفسية وجسمية واجتماعية، والتي بدونها يصعب علينا العيش والتعامل مع الآخرين من حولنا وحتى نستطيع تطوير سبل للعيش وحياة أفضل مما هو موجود.

حيث يبدأ التعلم والاتصال في التربية المنزلية التي تعمل فيها الأسرة على تنشئة الطفل على العادات والتقاليد والقيم والاتجاهات التي سيتعامل بها مع الآخرين كل ذلك يحدث من خلال عملية الاتصال الأولى التي تحدث داخل الأسرة بين الأم والطفل الرضيع الذي يتعلم عن طريق عملية البكاء استدعاء الأم وأفراد الأسرة

الآخرين إليه لكي يحصل على حاجاته ورغباته الضرورية في تلك اللحظة والتي مع تكرارها تصبح جزء من عملية اتصاله بالمحبيط الذي يعيش فيه أي أنه يتعلم كيف يتفاعل ويتصال مع الآخرين من حوله. بمعنى آخر تقوم جميع العمليات التي تؤدي إلى تعلم الطفل داخل الأسرة العادات والتقاليد والقيم والاتجاهات على الاتصال الذي يتم بين الأم بالمقام الأول وبباقي أفراد الأسرة بالمقام الثاني، لأن الأم هي المسئولية الأولى عن رعاية هذا الطفل في المرحلة الحرجة الأولى من حياته، والتي تعتبر أساساً لجميع التطورات في جميع المراحل التي يمر بها، ثم تأتي بعد ذلك مرحلة التعلم والاتصال المنظم الذي يحدث داخل المدرسة والتي يكون فيها الطفل جزء من كل كبير جداً، الأمر الذي يتطلب منه القيام بالاتصال المتواصل والمستمر مع الآخرين على اختلاف شخصياتهم وقدراتهم وميولهم وحاجاتهم وهذا يعني أن عليه أن يقوم بهذه العملية الاتصالية على أكمل وجهه، حتى يستطيع العيش بنجاح وسلام ويستمر في تقدمه وتطوره العلمي من خلال تواجده في هذا الإطار الذي يدعى المدرسة معلميها وطلابها والقوانين التي تحكمها.

وبعد الانتهاء من الدراسة والتعلم في المدارس والكليات يتعلم الإنسان بصورة تلقائية من خلال قيامه بالاتصال المهني والاتصال العائلي مع الزوجة والأبناء والاتصال مع التلاميذ وقيامه بالاتصال مع أصدقاء العمل ومع الزملاء على اختلاف درجاتهم وأعماრهم ومسؤولياتهم، ويتم هذا الاتصال والتعلم عن طريق الملاحظة أو القراءة ووسائل الإعلام مثل الصحف والمجلات والمطبوعات والإذاعة والتلفاز أو عن طريق الاتصال المباشر الذي تعطي في فيه التعليمات والتوجيهات والإرشادات الفردية والجماعية.

وعليه يمكن القول بصورة قاطعة أن التعليم والاتصال مع الآخرين ليس من وظائف ومسؤوليات المعلمين وحدهم لأن الأب يعتبر معلماً قبلهم، فهو يقوم بتربية وتعليم أبنائه قبل سن المدرسة وأثناء التعليم الرسمي، والأم والأخوة كذلك، حيث يقوم جميعهم مع المعلم بدور الموجه والمرشد والمكمليين لبعضهم والحربيين على أن يتعلم الابن ويخرج ويصبح مستقلاً عن الأسرة، ويبدأ التعلم والاتصال الذي يحدث في الحياة. وينطبق نفس الكلام عن رئيس العمل الذي يعمل مع العمال على تحقيق الأهداف عن طريق الاتصال المباشر معهم وتعليمهم طرق وأساليب الأداء وإجراءات العمل وأساليب التعامل أي أنه يعتبر قدوة لجميع العاملين الذين يعمل معهم أيضاً ينطبق الكلام عن كل فرد له علاقة اتصالية مع الآخرين من أي نوع كان، وأن العمل الذي هو مصدر رزق وعيش الإنسان أصبح مربوطاً بالحصول على الترخيص والشهادات، وهذا يعني الاتصال والتعامل مع الآخرين، لذا كان يجب على الآباء ترك مهمة تعليم الأبناء بعد سن معين لتقوم بها المؤسسات الخاصة التي تعمل على إعداد الأجيال القادمة للقيام بالخدمات الاجتماعية المتعددة والتي تتطلب رجال متخصصين ومتفرجين لتعليم ما هو مطلوب لإعداد وتكوين الإنسان الصالح، الذي يخدم المجتمع ويعمل على تقدمه وتطوره. لذلك عندما نقول التعليم فإن ذلك يجعلنا نفكر في المعلم المعد إعداداً تربوياً ومهنياً خاصاً والذي يستطيع من خلاله القيام بعملية الاتصال والتعليم الصحيح والمفيد لجميع الطلاب والتلاميذ.

وفي هذا المجال يجب أن نذكر أن علم النفس التعليمي يعمل على تأهيل المعلمين للتعلم وكيفية القيام بالاتصالات المتعددة، حتى يستطيع مزاولة المهنة والنجاح فيها، إضافة إلى الصفات التي تجعل المعلم ناجحاً ومحبوباً وفي نفس الوقت يعمل علم النفس على تأهيل المعلم وتحصينه ضد المتابعين المهنية وصراعاتها التي من الممكن أن تؤدي إلى تبدد نشاطه أو تضعف همته فتبعده عن الخط التربوي السليم. كما أنها تمدهم بالمعلومات الخاصة بكيفية تعلم الفرد والاتصال معه وما هو المقصود بالاتصال والتعلم وماهية شروطه وأنواعه والنظريات التي تعمل على تفسير كيفية حدوث التعلم والاتصال.

وعن طريق علم النفس التعليمي نفهم السلوك الذي يصدر من الفرد في المواقف الاتصالية والاجتماعية المختلفة. كما ونفهم الفروق بين مظاهر الاتصال والتعلم المختلفة وهذا يحتم علينا أن نفهم في المقام

الأول كيف تكون الاستجابات التي تختلف من موقف إلى آخر والعوامل والمتغيرات التي تحكم الموقف السلوكية بوجه عام.

ونستطيع أن نقول أن علم النفس التعليمي يقدم مقتنيات لتحسين عملية التدريس والتعليم التي تقوم على عملية الاتصال بأنواعه المتعددة والمترعة، وأن سيكولوجية التعلم تفيدنا في الابتعاد عن الطرق والأساليب غير الصحيحة والتي تؤدي إلى إضاعة الوقت في تعلمها، أو حينما نقوم بالاتصال مع الآخرين ونعمل على توجيه تعلمهم.

### ال حاجات النفسية والاتصال

تعتبر الحاجات النفسية من المحددات الهامة جداً للسلوك ولا يمكن أن يتم إشباعها الإشباع التام. تتم عملية إشباعها عن طريق القيام بالاتصال مع الآخرين والتفاعل الصحيح والناجح، الذي يؤدي إلى حصول الفرد على إشباع كامل أو جزئي لرغباته ولتحقيق الأهداف التي يسعى إليها مثل الراحة والاستقرار النفسي والاجتماعي.

وال حاجات النفسية تعتبر ذات أهمية والتي تفوق أهمية الحاجات البيولوجية التي من الممكن إشباعها بطريقة أو بأخرى والتي تؤدي عملية إشباعها إلى التقليل من أهميتها في تحديد ما سيفعله أو يقوم به الفرد وهذه الحاجات أيضاً يتم إشباعها عن طريق عملية اتصال الفرد بالآخرين فالطفل يبكي عندما يكون بحاجة إلى الطعام وعملية البكاء تؤدي إلى إسراع الأم إليه والاهتمام في توفير الغذاء له، ولو لم تكن هذه الوسيلة متوفرة لديه لما أسرعت الأم إليه واستجابت لطلباته وعملت على توفيرها، أي أن الاتصال ووسائله المختلفة يلعب دوراً أساسياً في إشباع الحاجات البيولوجية. أيضاً بالنسبة لتوفير الحاجات النفسية فإن الفرد لا يستطيع أن يحصل على كل الحب، أو الأمان أو التقبل الاجتماعي الذي يرغب فيه ولكنه يستطيع الحصول على نسبة منه، عن طريق قيامه بالاتصال مع الآخرين والعمل والتواجد معهم، والحصول على ما يريد بالاعتماد على السلوك والتصورات التي تصدر عنه، والتي من خلالها يؤدي إلى استجابات الآخرين لمطالبة حتى ولو بصورة غير مباشرة، المهم أنه يعمل جاهداً لكي يحصل على ما يريد ويشعر أنه في حالة من الاستقرار العاطفي والشعور بالأمان والمحبة والقبول الاجتماعي.

ومما يجدر ذكره هنا أن الحاجات النفسية خاضعة للتعلم، وكل شيء خاضع للتعلم يحدث عن طريق عملية اتصال معين يحدث بين الأطراف المختلفة التي نطلق عليها اسم المعلم والمتعلم، المرسل والمستقبل، فمثلاً الفرد الذي يحصل على ترقية لا يستطيع أن يشعر بالسعادة التامة إلا إذا كانت قنوات الاتصال بينه وبين العاملين معه جيدة، وتؤدي إلى دعمه والعمل معه على العطاء المشترك الذي يعني النجاح في المهمة التي يقوم بها، الأمر الذي من الممكن أن يؤدي إلى ترقيته مرة أخرى، وهذا يعني تحقيق الذات والقبول الاجتماعي، ولكن يجب أن نذكر دائماً أن الحاجات النفسية لأهميتها فهي غير قابلة للإشباع التام حتى ولو كانت عملية التعلم والاتصالات التي تؤدي إلى هذا الإشباع تحدث على أكمل وجه.

وتقسام الدوافع النفسية إلى الأقسام الآتية:

#### 1- الحاجة إلى الحنان

منذ لحظة الميلاد ومجيء الطفل إلى هذا العالم تبدأ عملية المصراع على الحياة والرغبة في العيش في أسرة التي توجد فيها علاقات متبادلة يسيطر عليها الدفع والمحبة بينه وبين شخص آخر أو أكثر فمثلاً الطفل بحاجة لوجود الأم معه لكي يشعر بالحب والحنان والاطمئنان عندما يكون بين يديها.

أي أن الطفل أو الفرد يكون بحاجة إلى شخص آخر يتبادل معه عملية الاتصال والتواصل في حياته اليومية

والتي يشعر بالحنان والقبول من خلال عملية استجابة الأم لمطالبة والعمل على تلبيتها بنسب معينة، التي تحدد مكانته، وشعوره بالراحة والهدوء. وكم يكون الطفل سعيداً عندما تفهم الأم وتدرك معنى الرسائل التي يرسلها في الأوقات المختلفة، ومع التقدم العمري يشعر الطفل أنه بحاجة إلى المزيد من الحب والحنان لأن حب الأسرة لا يكفي. لذا فهو يتوجه إلى الاتصال مع الآخرين ليكون علاقات معيهم حتى يكسب مودتهم، وبعدها يعمل جاهداً للقيام بالاتصالات الخاصة حتى يستطيع الوصول والمصروف على مودة وحب محبوبته، ثم يستمر في العمل والاتصال حتى يصل إلى زوجته، وفي المستقبل، وتكوين عائلته الخاصة الذي يغلب عليها طابع خاص من قضاء حاجاته إلى الحنان في المراحل الأولى من حياته.

وفي هذا المجال لابد أن نذكر أن الكثيرين من الأطفال يعيشون مع والديهم، وبالرغم من ذلك ينقمون الحنان والمحبة البيتية بالرغم من محاولاتهم الاتصالية المتكررة للحصول عليها، لأن المحبة ليست من طبع الأسرة والوالدين لأسبابهم الخاصة، ومنها عدم قدرتهم على الاتصال والتواصل الناجح فيما بينهم، لذلك يشعر الأطفال بأنهم غير محبوبين وهذا بطبيعة الحال يؤثر سلباً في معظم الحالات على علاقاتهم الإنسانية والاجتماعية واتصالاتهم مع الآخرين فيما بعد.

## 2- الحاجة إلى الانتماء

بصورة مباشرة يتصل بالحاجة إلى المحبة والحنان حاجة الطفل أو الفرد إلى الشعور بأنه عضو مقبول في الأسرة قبل كل شيء (لأن هناك عدد من الأطفال غير مقبولين بسبب أمراض أو نقص أو لكون الزواج مرفوض أو بسبب الحالة الاقتصادية أو لأنه جاء في وقت سيء بالنسبة للأهل) وأن الأسرة تعمل ما يجب عمله حتى يشعر هذا الطفل بالانتماء إليها لأن الانتماء حاجة ضرورية جداً بالنسبة للطفل في بداية العمر، والانتماء يشعر به الطفل عن طريق قيامه بالاتصال المتواصل مع أفراد الأسرة واستجابتهم وتحقيقهم للهدف الذي يسعى إليه وهو الانتماء لهذه الأسرة والحصول على مودتها ومحبتها. وبعد الأسرة يعمل الطفل على الانتماء إلى مجموعة معينة من الأطفال أو الأفراد.

ومرة أخرى نقول بأن معظم الأطفال يجدون إشباع هذه الحاجة داخل البيت أو في نطاق المدرسة من خلال الانتماء إلى مجموعة من الأطفال سواء كان ذلك في غرفة الصف أو في ساحة المدرسة، بمعنى أن الفرد لا تتوقف محاولة الاتصال التي يقوم بها على أفراد البيت، بل يستمر في الاتصال مع الآخرين حتى يشعر أنه فرد منهم، وهنا يجب أن نذكر أن الأطفال في البداية لا يهمهم طبيعة المجموعة التي يقبلون فيها، فقط مهمة إشباعهم لهذه الحاجة حتى ولو كانت المجموعة مجموعة مشاغبة، وفيما بعد تقوم وتعتمد عملية اختيار المجموعة التي يتصل معها وينتمي إليها الفرد على مجموعة القيم التي يجعلها، لذلك فهي لا تؤثر بصورة مباشرة على تكيفه الشخصي والاجتماعي وهذا يعني أن على الكبار العمل على تأمين قبولهم في المجموعات المرغوبة والتي يستطيع جميع الطلاب الوصول إليها لكي نضمن عدم توجههم إلى المجموعات المرفوضة.

وفي معظم الحالات يتم الجمع بين الحاجة إلى الحب والحنان وال الحاجة إلى الانتماء ونطلق عليهم اسم "الأمان العاطفي" الذي يعتبر هاماً جداً لنمو الفرد لدى الجميع خصوصاً في مرحلة الطفولة المبكرة وحتى يصل الطفل إلى الأمان العاطفي يتوجب عليه أن يتبادل عملية الاتصال في البداية مع الأم التي تعتبر المسئولة الأولى عن توفير هذه الحاجة الأساسية والضرورية والتي يؤدي عدم إشباعها إلى ظواهر غير عادية لدى الطفل من الخوف والانزعاج والابتعاد عن الآخرين وعدم المبادرة في أي شيء، وفي بعض الأحيان العدوانية الزائدة والخجل وضعف الشخصية، وهذه الحاجة من الحاجات التي يتعلم الطفل الوصول إليها من قيامه بالاتصال والتواصل مع أفراد الأسرة والبيئة التي يعيش فيها وخصوصاً الأم في المرحلة الأولى والتي يؤدي

عدم وجودها مع الطفل إلى شعوره بعدم الأمان والاستقرار النفسي والهدوء، وفقدانه لهذه الجوانب يؤدي إلى عدم مقدرته على التعلم واكتساب الخبرات، لأن الشعور بعدم الأمان والاستقرار النفسي يجعل الفرد في حالة شرود ذهني ويحصر تفكيره في موضوع واحد وهو في هذه الحالة عدم الأمان.

ولقد اتفق الكثير من علماء النفس على أن مقدار الأمان العاطفي الذي يحصل عليه الطفل في السنوات الأولى من عمره ينعكس على المدرسة وأساليب سلوكه وتكييفه في الأعمار اللاحقة.

مرة أخرى نقول أن الطفل الذي لا يشعر بالأمان بسبب عدم تلبية الآخرين لحاجته الأساسية مثل توفير الغذاء أو إعطائه ما يريد، أو التواجد معه حينما يريد، مثل هذا الطفل يكون متاكداً من عدم تقبل الآخرين له، مثله من المحتمل أن يفسد لأنه يشعر باليأس بسبب عدم مقدرته على الثقة بأن الحاجات التي يسعى إليها سوف تلبى لذلك فهو دائمًا يتطلب المزيد.

وشعور الطفل أنه أمناً في مشاعره يعني أن مكانته لن تتأثر إذا ما فشل لأنه بحاجة إلى الشعور بالأمان عندما يكون مع مجموعة، وفي الوقت الذي يتم فيه توليد هذا الشعور بالأمان لديه، فإنه يجعله منفتحاً وغير خائفًا من الانتقاد أو الفشل. وهذا يعني أنه يستطيع ممارسة نشاطاته ومواجهة مشكلاته بنفسه، واستخدام جميع الطاقات لكي يتغلب عليها بدلاً من كبتها وعودتها مرة ثانية في مناسبات قادمة.

وعليه نقول أن المهمة الأساسية لنمو الطفل والتي على الاتصال معه منذ البداية هي توليد الشعور بالأمان العاطفي، وكلما كان الطفل صغير السن ازدادت حاجته للأمان الذي يصل إليه عن طريق تواصل الأم معه بالرضاعة من ثديها، لأن الرضاعة من ثدي الأم تساعده على تطوير الشعور بالأمان العاطفي لديه.

ولقد أكدت الدراسات والأبحاث التي أجريت في هذا المجال على أن الفروق الكبيرة التي تظهر بين شخصيات الأطفال تعود إلى نوعية المعاملة العاطفية ونوعية الاتصال الإنساني التي يلقاها ويمر بها كل طفل في طفولته. فمثلاً عملية حضن الأطفال والتحدث إليهم تؤدي إلى تطوير شخصيات التي تتصرف بالانفتاح والشجاعة والثقة بالآخرين والتعامل معهم بكرم وسخاء. بينما يكون الأطفال الذين يعيشون في جو غير عادي لا يوجد فيه أي نوع من أنواع الدفع مثل الملاجئ التي يكون تعاملهم غير دافئ، يكون الأطفال غير قادرين على إقامة علاقات عاطفية وثيقة مع الآخرين. كما أن عملية الحرمان العاطفي وعدم وجود الاتصال الإنساني السليم تأثيره الضار على بعض جوانب النمو الأخرى مثل نوع الحرية العقلية الضرورية لحالات الإبداع والتفكير المجرد.

### 3- الحاجة إلى التحصيل.

تقوم هذه الحاجة على وجود القدرات المختلفة لدى الفرد مثل القدرة على إنجاز ما يبدأ عمله، والشعور بأن ما ينجزه له قيمة ثم القدرة على الاتصال مع الأطراف الأخرى التي لها علاقة مباشرة مع عملية التحصيل والتي من الصعب أن يصل إليها الفرد دون وجود علاقة مباشرة وغير مباشرة مع من حوله من الأفراد، سواء الأسرة في البداية وما تعطيه للفرد من أمان واطمئنان وحنان وتشجيع على العمل المتواصل، لكي يصل إلى تحقيق الهدف المنشود أو المدرسة وما يحدث فيها من اتصالات هادفة وبناءه مع الإدارة والمعلمين والطلاب والتي تؤدي إلى وصول الطالب أو الفرد إلى أفضل ما يكون من التحصيل أو عكس ذلك. بالاعتماد على شخصية الطالب ومدى قدرته الاتصالية الفاعلة والناجحة، أي أن هذه الحاجة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالنجاح والفشل والطموح والتي جماعها تشكل دوافع سلوكية مختلفة، وفي نفس الوقت ترتبط بالحاجة إلى التقبل وتقدير الذات حق تقدير، من إمكانيات وقدرات والتي تحصل على أكبر قيمة لها من خلال ما يثيره أولياء الأمور من ضجة كبيرة لها علاقة بعملية التحصيل المدرسي المبكر للطفل.

وفي هذا الصدد نذكر أن بعض المدارس تضع في بعض الأحيان الصعاب أمام الطلاب أثناء محاولاتهم القيام

بالاتصالات المتنوعة والمتشعبية التي تساعد على تحقيق حاجاتهم التحصيلية التي لها علاقة مباشرة مع معلم الصف الذي يتطلب منه أن ينوع دائمًا في وسائل الاتصال التي يستخدمها داخل غرفة الصف والتي من شأنها أن تؤدي إلى رفع مستوى تحصيله إذا كانت في المستوى المطلوب الذي يشعر الطالب بنوع من التحدي لقدراته، أي أن يضم العمل المدرسي والرسائل التعليمية التي يرسلها المعلم للطلاب، أشياء صعبة لا يقدر عليها سوى القوي أو المتفوق الأمر الذي يشعر من يقوم بإنجازها بأنه استطاع أن يشبع الحاجة إلى التحصيل المطلوب الذي لا يمكن أن يصل إليه الفرد دون التمكن من استعمال الاتصال الإنساني الصحيح والمثمر.

#### 4- الحاجة إلى الاستقلال

كل فرد يسعى من خلال تفاعলاته واتصالاته الشخصية الاجتماعية إلى الوصول لوضع يستطيع من خلاله تسخير أموره الشخصية وعلاقاته مع الآخرين بنفسه وكما يسعى من خلال الأعمال وال العلاقات التي يكونها إلى تحقيق أهدافه دون أي تدخل أو إكراه من أحد وذلك بالرغم من كونه بحاجة إلى عملية التفاعل الاجتماعي والاتصال الدائم مع أفراد المجتمع في جميع مجالات الحياة ومثل هذا الوضع يختلف من مكان لأخر ومن مجتمع آخر ومن دولة لدولة. لأن معنى الاتصال والتفاعل يختلف ويأخذ طابعاً آخر. فمثلاً الطفل في بداية حياته وبالرغم من أهمية اتصاله وتواجده مع الأهل إلا أنه يسعى إلى تناول الطعام بنفسه في مرحلة معينة، لأن النجاح في هذه العملية تعني بالنسبة له الشيء الكثير إلا أن هذا قد يسبب له بعض المشاكل من حوله، لأنهم يريدون القيام بأعمال كثيرة بدلًا عنه، أو بصورة تؤدي به إلى المقاومة بعض الشيء لأنه يرى بذلك نوع من التسلط. ويستمر مثل هذا الوضع عندما يدخل الطفل المدرسة التي بدورها تميل إلى التسلط من خلال القوانين المتتبعة فيها، والتي تؤدي إلى صعوبة في الاتصال والتواصل مع الإدارة والمعلمين لأن هذه القوانين تقييد تصرفاتهم في كل شيء حتى أثناء اللعب حيث يكون منظماً تماماً، ويحتم عليهم أن يقوموا بالحركات والألعاب التي يحددها لهم المعلم.

#### 5- الحاجة إلى التقبل الاجتماعي

في بعض الأحيان نطلق على هذه الحاجة اسم الحاجة إلى الجاه أو الاستحسان من قبل الآخرين، خصوصاً أثناء التعامل والاتصال معهم الذي يحدث في كل لحظة من اللحظات وفي جميع المجالات لأن الفرد بطبيعته كائن اجتماعي لا يستطيع العيش بدون التواجد والتفاعل والاتصال مع الآخرين، وأنباء هذه الفعاليات يسعى الفرد إلى الحصول على الاستحسان والقبول وذلك من خلال ما يقوم بإنجازه من أفعال وأعمال لها علاقة مباشرة مع المجتمع وما يحدث فيه من أحداث، لأن الفرد يرغب في أن يشعر بأنه هو وما يقوم به من أعمال موضوع استحسان الآخرين، وفي المدرسة المعلم هو المسؤول عن إشباع هذه الحاجة لدى الأطفال، وهذا يعني أن على المعلمين أن يكونوا على درجة عالية من الوعي والإدراك الكامل لمسؤولياتهم في هذا المجال خصوصاً إذا كان المعلم هو الذي يضع المعايير السلوكية لبقية الأطفال ليسيروا عليها.

ومما يجدر ذكره أن التقبل الاجتماعي يلعب دوراً حاسماً في توجيه الفرد نحو السلوك المقبول اجتماعياً وهو السلوك الذي يعود بالنفع عليه وعلى جميع الأفراد من حوله، من ناحية أخرى التقبل الاجتماعي يجعل الفرد في حالة اتصال دائمة مع الآخرين وفي بعض الأحيان يصل إلى وضع لا يقدر فيه على العطاء، ومن الممكن أن يكون عرضه للرفض مما يؤدي به إلى الاستمرار في السعي باتجاه وسائل أخرى، التي تساعده على الحصول على التقبل، ولكن في حالة فشل الفرد في الحصول على تقبل الآخرين الذين لهم أهمية ومكانة خاصة في حياته وفي المجتمع الذي يعيش فيه، فإن مثل ذلك من الممكن أن يقوده إلى الانحراف والتصرف والسلوك بصورة غير مرغوبة.

## 6- الحاجة إلى تقدير الذات

كل فرد من أفراد المجتمع يسعى في جميع المجالات التي يتواجد فيها والأعمال التي يعملها ويحصل بها مع الآخرين بصورة مباشرة أو غير مباشر مقصودة أو غير مقصودة ترتبط جميعها بمفهوم الذات ومستوى الطموح عن الفرد، كما وأنها ترتبط مع حاجتنا النفسية الأخرى التي تحدثنا عنها من قبل، وكل ما نفكر به عن أنفسنا وأعمالنا له علاقة وثيقة بفهمنا للقيم والمعايير الموجودة لدينا بالنسبة للصواب والخطأ والصحيح وغير الصحيح. وعليه فإن عملية تقديرنا للخبرات السابقة توصلنا إلى تقدير أموراً مثل التفوق العلمي أو الأخلاق الحسنة أو الاستحسان الاجتماعي، فمن المؤكد أن فشلنا في هذه المجالات سوف يسبب لنا الإحباط فيما يخص حاجتنا إلى تقدير الذات.

والفشل في الحصول على تقدير الذات يعني الفشل في عملية الاتصال مع الآخرين الذين يتواجدون معهم الفرد ويحصل معهم أو يكون مسؤولاً عنهم وهذا الفشل قد يكون مرجعه لعدم قدرة الفرد علي التواصل الصحيح مع من حوله من الأفراد أو قد يكون سببه عدم استعمال الفرد للوسائل والرسائل الصحيحة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة ولأنها لم تكون مناسبة في مثل هذه المواقف.

### من النظريات التي تتصل بعملية الاتصال سوف نذكر الآتية:

#### 1- نظرية التعلم Learning Theory

نظرية التعلم في الأساس هي نظرية من نظريات علم النفس التي تناولها العديد من علماء النفس من نواحي عديدة ومتعددة، وبالرغم من كونها تبحث في عملية التعلم وكيفية حدوثها والشروط التي يتوجب أن تتوفر لكي يحدث التعلم، إلا أن لهذه النظرية علاقة وصلة قوية بنظريات الاتصال الإنساني، الذي يحدث فيه تعلم وتعليم في نفس الوقت الذي يحدث بأنواع متعددة، ومن خلاله يمكن أن يتتوفر لدينا شكل أساسى من نظريات الاتصال. ويجب أن نؤكد هنا أن كل نظرية في علم النفس التعليمي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط لأنها تعتبر المبدأ الأساسي الذي يقوم عليه الاتصال الفعال.

وعليه فإن العلاقة التي تربط بين المثير والاستجابة Stimulus Response تعمل علي توفير الوضع الأساسي والمناسب لكل من عملية التعلم وعملية الاتصال والمتبع هنا إما أن يكون شيئاً مادياً أو طبيعياً أو حادثاً معيناً حصل في البيئة والذي له القدرة علي التأثير في عضو الإدراك أو الإحساس الذي يوجد لدى الكائن الحي الإنساني، وفي مثل هذا الوضع سوف تكون الاستجابة علي شكل فعل الذي يحدث بصورة مرتبطة وعلنية، وفي نفس الوقت يمكن القيام بقياسه. ومما يجدر ذكره هنا أن عملية التعلم التي تقوم في أساسها علي حدوث المثير والاستجابة، أو ما يدعى بالمعذهب الارتباطي Connectionism الذي اشتهر بين الناس علي أنه ارتباط شرطي تقليدي (أي عملية ربط بين مثير باستجابة، والتي لم يكن بينها وبين المثير علاقة من قبل وذلك عن طريق عملية التداعي) من النوع الذي قام بعرضه عالم النفس بافلوف Pavlove عندما استطاع أن يعلم الكلب أن يسيل لعابه Salivate عندما يستجيب لصوت معين الذي له علاقة أو ارتبط بالطعام الذي كان يقدم له. وبعد أن كان لعاب الكلب يسيل من أجل الحصول علي الطعام أصبح يسيل لمجرد سماع الصوت الذي كان يسمع من الطعام.

لقد أصبح واضحاً من أعمال علماء النفس التجاريين أن المعرفة التي لها علاقة بالارتباط الشرطي الكلاسيكي والتي تهتم بالمعالجة عن طريق استخدام الثواب والعقاب، من الممكن أن تؤدي إلي نتائج تعليمية واضحة بالنسبة لأنواع المعقدة أو الصعبة.

وفي هذا المجال أكد معظم الباحثين وأصحاب النظريات في علم النفس علي أهمية وجود العناصر المختلفة

في عملية التعلم، حيث ركز هـull في نظرتين على أهمية الحوافز كعنصر من العناصر التي تؤدي إلى المعرفة أما سنكر Skinner فقد اهتم بصورة واضحة في عنصر التدعيم أو التعزيز التي تعمل على مضاعفة قوة الاستجابة التي تنتج مباشرة من حدوث مثير معين، وعلى هذا الأساس نستطيع أن نقول بأن العقاب والمكافأة يعتبران وسليتين من وسائل التدعيم.

ومن الواضح أنهم يشتركان في إطار عام للمفاهيم التي يمكن اعتبارها إطاراً خاصاً لفهم كيفية حدوث الاتصال وعمله. ويجب أن نذكر هنا أن الإطار العام يتضمن الافتراض الذي يقول بأن الكائن الحي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته، وحدث أي تغير في وضع إدراهما يتربّ عليه نتائج متبادلة وتؤدي إلى حدوث استجابات متبادلة.

وعلى هذا الأساس يمكن النظر إلى أي فعل وإدراكه على أنه استجابة لمثير موجود قبل هذا الفعل، ويؤدي إلى حدوث السلوك الذي يمثل استجابة مثل خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن والتي تعتبر حالة طبيعية التي يتواجد فيها الكائن الحي أيضاً للنسق الأكبر الذي يتواجد فيه هذا الكائن.

وعليه فإن الاتصال الإنساني الذي يحدث بين أفراد المجتمع في المواقف المتعددة ومن هذا المنظور بالذات يعتبر العملية التي تربط الأفراد مع بعضهم البعض ومع البيئة التي يعيشون فيها ويتفاعلون ويتأثرون بما يحدث فيها من أحداث عابرة أو مستقرة مقصودة وغير مقصودة.

ولقد قام نيوكمب Newcomb بوصف الأفعال الاتصالية بقوله: أن الأفعال الاتصالية باستطاعتنا أن نحددها على أنها نتائج للتغيرات في العلاقات التي تحدث بين الكائن الحي وبين البيئة التي يتواجد فيها سواء كانت هذه العلاقات فعلية، أي موجودة في الحقيقة، أو متوقعة حدوثها بين أطراف عملية الاتصال أو الاثنين معاً، وتعتبر هذه الأفعال مميزة حيث أن الأحداث التي ذكرت من الممكن أن تحدث بسبب التغيرات التي توجد في إطار العلاقات، التي تحدث بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال، أو الأهداف والمواضيعات الاتصالية والتي من الممكن أن لم يكن المؤكد أن تؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلى تغيرات في إطار العلاقات أو أهداف وموضوعات اتصالهم على اختلافها وتعددتها.

وهذا يعني أن الاتصال الذي يحدث بين المرسل والمستقبل في موقف توتر معين، فإن تفسير وفهم هذا النوع من الاتصال يحدد بالاعتماد على الوظيفة التي يقوم بها أو المتوقعة والتي هي العمل على خفض التوتر أو إزالته بصورة تامة.

وعليه نستطيع أن نقول أن الاتصال له أسبابه، التي يحدث نتيجة لوجودها، فمثلاً المعلم يقوم بالاتصال مع طلابه لأنه يجب عليه أن يفعل ذلك، حتى ينقل إليهم المعرفة والعلم ويؤثر على قدرتهم وتطورها وفي نفس الوقت يعمل على تطوير شخصياتهم، والطلاب يقومون بالاستقبال لنفس الأسباب، كما أن لاتصال آثاره أو تأثيراته وذلك حسب النموذج السلوكي الذي قدمه سكـنر والذي عبر عنه (مثير استجابة) وعلى هذا الأساس تعتبر الأفعال الاتصالية التلقائية العشوائية أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفعالة بالرغم من كون المثير صعب الملاحظة، أو لا يمكن ملاحظته، والاتصال من هذا المنطلق أما أن يكون عبارة عن استجابة لمثير سابق أو عبارة عن عدد من المعطيات التي تكون بداية لمجموعة من الروابط من المثير والاستجابة.

وعلى هذا الأساس تعتبر عملية الاتصال عملية رد فعل Reaction وظهور الأفعال الاتصالية بصورة واضحة أنها تعبيرية لذا ينظر إليها على أنها ردود أفعال.

وهناك معانٍ أخرى للاتصال وضعها علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط التي تربط بين المثير والاستجابة، فقد قام ماسلو Maslow عالم النفس الاجتماعي بالتمييز بين السلوك التوافقـي Coping والسلوك التعبيري Expressive فالأخـول يمثل عملية التفاعل التي تحدث بين الشخصية والعالم ومدى تكيف كل واحد مع الآخر

بينما الثاني يمثل ظاهرة متابعة لعملية بناء الشخصية Epiphenomenon (والتي تعتبر ظاهرة ثانوية التي تصاحب ظاهرة أخرى)، وعندما نتحدث عن الاتصال الذي يعتبر موضوعاً للتواافق، فإن نموذج المثير والاستجابة يعتبر من النماذج المناسبة لهذا النوع من أنواع الاتصال الذي نتحدث عنه.

### نظريّة المعلومات

تقوم وتعتمد هذه النظرية على الأساس الذي يعتبر الاتصال عملية تعلم على معالجة المعلومات التي يقوم بها الإنسان والتي تعتمد على ما يفعله من أفعال أثناء قيامه بعملية الاتصال، وفي مثل هذا الوضع فإن الاهتمام الأول الذي يبديه الإنسان يكون في تحري ومعرفة كمية المعلومات التي وردت في آية رسالة ترسل، ثم القيام بقياس هذه المعلومات، التي تلعب دوراً هاماً أو تساعد على إضعاف ما هو موجود والتقليل من عملية التشجيع، لكي نصل في نهاية الأمر إلى خفض درجة الفموض أو عدم الثقة التي تكون لدى أطراف عملية الاتصال، وبالاعتماد على ما جاء به فرك frick فأن عملية نقل المعلومات هي في أساسها عملية انتقائية أو عملية اختيار.

أما بالنسبة للنظرية الرياضية للمعلومات فإنها تقوم بتقديم مدخلات موضوعياً لتحليل النشاط الاتصالي الذي يحدث عن طريق الأجهزة على اختلاف أنواعها وأهدافها، أو يحدث بين أبناء البشر أو الأطر الأخرى وفيما يخص القياس الكمي الموضوعي، فإنه يتمثل في نظام الترميز الثقافي Binary coding system مثل القرار الذي يقوم على كلمة واحدة تعني الموافقة أو الرفض.

أيضاً تستند هذه النظرية على الأساس الذي يقول أنه بالإمكان خفض درجة الفموض في جميع المواضيع أو المسائل غير الواضحة أو المتبعة ومثل هذا الخفض يحدث عن طريق تحويلها إلى مجموعة من الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة هذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يساعد على استخدام هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال وما يحدث فيها من مواقف وأبعاد.

وبنفس الأسلوب المذكور نستطيع القيام بقياس مضمون الرسالة الاتصالية التي يقوم المرسل بإرسالها إلى المستقبليين ثم قياس سعه وطاقة القنوات الاتصالية بالإضافة إلى فعالية الترميز وعملية الاستقبال التي يقوم بها المستقبل قبل ثم قيامه بفك الرموز التي استعملها المرسل في الرسالة التي قام بإرسالها إلى المستقبليين.

واحد اتجاهات هذه النظرية القول والتأكيد على أن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة في معظم المواقف الاتصالية والحالات التعليمية، وهي تهتم بالعمل على تقليل أو خفض درجة الفموض التي من الممكن أن يكون في الرسالة أو الوسيلة المستعملة للاتصال، وهذه الصيغة المحددة تعمل على توجيه الملاحظ أو المراقب وتقوده إلى تحديد الموقف الاتصالي تحديداً دقيقاً، بالإضافة لكونه يتوجه إلى إعطاء هذا التفسير وانتسابه إلى المشاركين في العملية الاتصالية، والصعوبة التي تنشأ هنا كون بعض المواقف الاتصالية كالاتصال المعارض أو الخاص بين الأفراد اتصالاً ليس هادفاً أو بلا هدف، أو من الممكن أن يؤدي إلى خلق معاني جديدة أو غموض جديد، من عملية الاتصال نفسها.

وتقوم هذه النظرية على الأساس الذي يقول بأن العلاقة التي تحدث بين المرسل والمستقبل تكون أساساً علاقة ذاتية أو وسائلية.

### النظرية التوافقية Congruence theory

أن مقومات نظرية التوازن والتواافق الأساسية تعتبر بسيطة للغاية وتأتي متغيراتها في الأصل من نظرية

الجشتالت Gestalt ويعود أقدم شكل من أشكال النظريات التي تتصل أو ترتبط بالاتصال، هو الشكل الذي جاء به هيدر Heider والذي يظهر وكأن اثنين من الأشخاص في وضع الذي يحمل كل واحد منهم للآخر اتجاهات متناقضة مثل الحب والكرابهية في نفس الوقت، أو أنهما يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوع أو موضوعات أو أشياء أخرى خارجية، في مثل هذا الموضوع تكون بعض أشكال العلاقة متوازنة عندما يحب كل واحد منهم الآخر أو يحبها الآخر، من ناحية أخرى فإن انماط العلاقة هذه لا تكون متوازنة (خصوصاً عندما يكره واحد منهم الأشياء التي يحبها الآخر) أيضاً تفترض هذه النظرية أن يقاوم المشاركون التغيير عندما يكون بينهم توافق أو توازن، وعندما لا يكون توازن فإن جميع المحاولات تكون من أجل استعادة هذا التوازن، لأن بدونه لا يمكن حدوث أي نوع من أنواع الاتصال بصورة متكاملة ومجدية. لأن الاتصال يعتبر إجراء أساسياً من أجل الموافقة والانسجام والتناغم، وأن التوتر الذي يحدث نتيجة لعدم التناسق والتناغم هو الذي يؤدي إلى إضعاف الأعمال الاتصالية بالفاعلية المستمرة.

بالإضافة لما ذكر فإن نيوكمب Newcomb يرى أن الاتصال عبارة عن استجابة أو رد فعل مكتسب الذي يمكن الفرد من مواجهة التوتر والعمل على إزاحته أو التغلب عليه، وذلك من خلال ما يحدث أثناء القيام بعملية الاتصال بين أطرافه المختلفة. وبالاعتماد على هذا الرأي فإن الاتصال يأتي بصورة مباشرة بعد حدوث الخلل في التوازن النسقي الذي يؤدي إلى اتجاه الاتصال للعمل على إعادة حالة التوازن المطلوبة، وتستمر هذه العملية حتى تصل المعلومات الجديدة التي تؤدي إلى تعكير صفوتها، مما يؤدي إلى اختلال التوازن مرة أخرى لذلك يحدث الاتصال من جديد حتى يعود التوازن المطلوب وهكذا.

وعليه فإن الاتصال الذي يقوم به الأفراد من أجل الوصول إلى التناسق الداخلي يعتبر بمثابة العامل الأساسي الذي يشكل نمط وطريقة استقبال وتفسير مضمون الاتصال الذي يحدث في المواقف المختلفة وتحمل الرسالة المرسلة فيه معاني ومحتويات ذات دلالة خاصة تفهم لدى كل فرد يستقبلها الفهم المميز والمعبر. وتعتبر نظرية Festinger التي تتحدث عن انعدام التناغم أو الانسجام المعرفي بين أطراف عملية الاتصال من أهم وأكثر أنواع الصياغات تطوراً بالنسبة لنظرية التوازن ولقد قام الباحث Zajonc بتلخيص العناصر الأساسية التي قامت عليها نظرية Festinger وهي:

1- كل عنصرين من عناصر المعرفة يصبحا في علاقة متنافرة أو غير منسجمة إذا كان خطأ إدراهما مؤكداً ويؤدي إلى صحة العنصر الآخر.

2- أن عدم الانسجام (والذي يؤدي في العادة إلى عدم الراحة النفسية) يعمل على دفع الإنسان وتحفيزه على بذل المجهود والمحاولة من أجل خفض حالة التناقض وعدم التناغم إلى أن يصل في نهاية الأمر إلى الانسجام والتوازن.

3- زيادة على المحاولات التي يقوم بها الفرد لخفض حالة عدم التناغم الخاص الذي يحدث له، فإنه سوف يعمل بشكل جدي إيجابي وفعال على تجنب المواقف والمعلومات التي من الممكن أن تؤدي إلى زيادة هذا التناقض والتبعثر وعدم التناغم.

وهذه النظرية في جوهرها تقوم على عدد من المضامين والمعاني التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة بعملية الاتصال وبما أن الاتصال يعتبر الطريق الرئيسي الذي من خلاله تتم للأفراد المحافظة على التوازن في البيئة، والقيام بالبحث عنه في حالة اختلاله والعمل على إعادته إلى ما كان عليه فإن هذه النظرية تضع بعض الشروط التي لها علاقة بالدافع الخاص بإرسال واستقبال الرسائل على اختلاف مضمونها، والنقطة التي يشكل السلوك الذي يصدر عن الأفراد أثناء القيام بالاتصال، كما أن هذه النظرية تتحدث عن إمكانية بحث الأفراد عن المعلومات التي تعمل على تأكيد أو تعزيز اتجاهاتهم ورؤيه كل واحد منهم لهذا العام.

وبأسلوب وطريقة مشابهة نستطيع أن نقول أن هذه النظرية ترى أن الأفراد أثناء قيامهم بالاتصال مؤكداً أنهم سوف يبتعدون عن المعلومات التي من الممكن أن تزيد من حالة التناحر وعدم التناجم أو الانسجام بينهم. لأن الأفراد على اختلاف شخصياتهم مؤكداً أنهم سوف يقومون بتفسير المعلومات التي تصل إليهم بطريقة انتقائية أو اختيارية وذلك بما يتفق مع البيئة القائمة لرأيهم وعلى هذا الأساس فإن الأفراد الذين يقومون بالاتصال يمكنهم القيام بتنظيم المعلومات الجديدة التي تصل إليهم.

أيضاً نستطيع أن نقول في هذا المجال أن أفراد المجتمع مؤكداً أنهم سوف يكونون عرضة لاستقبال الاتصال من الجوانب التي يربطهم بها علاقة معينة، مما يؤدي إلى ظهور استخدام هذه النظرية الخاصة لأول مرة عن طريق السلوك الاتصالي وبصورة واضحة أثناء القيام بدراسة تأثير الاتصال على الاتجاهات الموجودة لدى الفرد. والاتصال الذي تتحدث عنه يعتبر العملية التي تساعده على تطوير نمط معين من الاعتماد المتبادل الذي يمكن اعتباره نتيجة مباشرة لعملية التعرض للضغوط الخارجية أو الموجودة مسبقاً، من ناحية أخرى ترى هذه النظرية أن دور العلاقة الاتصالية هو دور ثانوي، وأن هذه العلاقة غير مستقلة بل تشكلها وتتأثر عليها ظروف أخرى، وبالرغم من ذلك فإن شكل هذه العلاقات ومضمونها والتوجهات التي تربط بين أفراد المجتمع تعتبر نتائج للسلوك الاتصالي كما يظهر في الجوانب المختلفة.