**المحاضرة الأولى:**

**مفهـــــــــــــوم الاتصــــــــــــال**

**أ-تعريف الاتصال:**

**ا**لاتصال، في اللغة العربية كلمة مشتقة من كلمة التواصل، واصل على وزن فاعل وكلمة تواصل جاءت على صيغة تفاعل ومصدرها وصال مواصلة، وتشير كلمة تواصل إلى حدود المشاركة في الفعل مابين الطرفين ونقيضها تقاطع وتنافر1 .

والاتصال والوصلة: ما اتصل بالشيء، قال الليث: كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة، أي اتصال وذريعة، ووصلت الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران، والوصل خلاف الفصل. واتصل الشيء بالشيء لم ينقطع. ووصل الشيء الى الشيء وصولا وتوصل اليه، انتهى اليه وبلغه، ووصله اليه وأوصله: أنهاه اليه وأبلغه إياه 2.

وكلمة اتصال وما يرادفها باللغة الأجنبية communication مشتقة من الأصل اللاتيني (Communis)أي) (Common بمعنى "مشترك" أو "عم" فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أخرى، بمعنى نحاول أن نشترك معا في معلومات أو أفكار أو مواقف محددة 3.

اصطلاحا، تنوعت التعاريف وتعددت لمفهوم الاتصال وهذا باختلاف وجهات النظر والاهتمامات البحثية لكل باحث، وسنحاول تقديم جملة من هذه التعاريف لمحاولة الالمام بهذا المصطلح.

عرف عالم الاجتماع "تشارلز كولي " عام 1909 الاتصال على أنه: الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استعمال الرموز ووسائل نقلها وحفظها.

ويرى "ريتشاردز" عام 1928م، أن الاتصال يحدث حين يؤثر عقل في عقل آخر، فتحدث في عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل ونتجت جزئيا عنها.

ويعرف "جورج ليندبرج" سنة 1939م الاتصال بأنه التفاعل بواسطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكاً معيناً عند المتلقي.

ويعرفه عالم النفس "كارل هوفلاند" عام 1948م بأنه عملية يقوم بمقتضاه المرسل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره.

ويرى "كولمان" و"مارش"عام 1955 ان الاتصال عملية متكونة من خمسة عناصر: الشخص المرسل، ومضمون الرسالة، والوسيلة، والمستقبل واستجابة الأخير.

وعرفه "ألبرس" عام 1966، الاتصال بأنه نقل المعنى من شخص الى آخر من خلال العلامات أو الإشارات أو الرموز المفهومة ضمنيا للطرفين.

وعرفه عالم الاتصال "ولبر شرام" عام 1977 الاتصال بأنه المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات4.

أما الباحثة "جيهان رشتى" فتعرف الاتصال سنة ،1975 بأنه عملية يتفاعل بمقتضاها مرسل ومتلقي الرسالة، -كائنات حية أو بشر أو آلات – في مضامين اجتماعية، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات، بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين5.

وحسب "عاطف عدلي" سنة 1999، فالاتصال نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف الآخر من خلال عملية ديناميكية مستمرة ليس لها بداية أو نهاية6.

وانطلاقا من التعريفات السابقة الذكر، يمكننا اجمالا تعريف الاتصال على أنه عملية تفاعل اجتماعي يتم من خلالها تبادل المعاني بين مرسل ومتلقي (طرفان) عن طريق الرموز والمعلومات والأفكار والتجارب.

وما تجدر الإشارة إليه في الأخير أن عدم الاتفاق في تقديم تعريف موحد لمصطلح الاتصال، لا يشير إلى خلل في التعريف بقدر ما يشير إلى ثراء في المعنى وتأكيد لأهميته واختلاف في وجهات النظر كما سبق ذكره بين العديد من الباحثين ذات المشارب المختلفة.

**ب-مكونات العملية الاتصالية:**

وضع علماء الاتصال نماذج متعددة لوصف العملية الاتصالية ويمكننا حصر عناصرها الأساسية في النقاط التالية:

**1/المرسل أو المصدر:**

ويقصد به منشأ الرسالة او القائم بالاتصال، وقد يكون فردا أو جماعة من الأفراد وقد يكون مؤسسة أو شركة، الذي تكون لديه معلومة أو فكرة، والذي يريد تبليغها لطرف آخر بشكل معين ليشاركوه أفكاره وأرائه، او اتجاهات أو خبرات معينة7**.**

**2/الرسالة:**

وهي مضمون الاتصال المراد نقله من المرسل الى المستقبل، وتشير الى المعاني التي قام بترميزها المرسل.ولضمان نجاح الرسالة يجب ان تتوفر فيها مجموعة من الشروط منها الدقة، والوضوح، واستخدام لغة مفهومة8.

**3/المتلقي أو المستقبل:**

وهو الطرف الأخر الذي يتلقى الرسالة الاتصالية أو الإعلامية ويتفاعل معها بحل رموزها وإدراك معناها بغية تفسير مضمونها وبالتالي الإجابة عليها سواء بالقبول أو الرفض9.

ويعد المتلقي أهم حلقة من حلقات العملية الاتصالية، فالقارئ هو الشخص المهم حينما أكتب، والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث، لذا يعد المستقبل هو أول أولويات المرسل.

**4/ القناة:**

وهي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل المضمون من المرسل الى المستقبل، وقد تكون أجهزة الكترونية وتقنيات يستخدمها المرسل لتبليغ رسالة محددة الى المتلقي. وهنا يمكننا التمييز بين مجموعة من القنوات فهناك المكتوبة كالكتاب والصحيفة والمجلة، وهناك الوسيلة السمعية وهنا نخص بالذكر الاذاعة، وأخرى سمعية بصرية كالتلفزيون، ووسيلة تجمع ما بين كل تلك الوسائط المكتوبة والسمعية البصرية للإشارة الى الشبكة العنكبوتية وما أفرزته من وسائط عديدة ومتعددة 10.

**5 /رجع الصدى:**

وتسمى أيضا التغذية الرجعية، وهي استجابة المتلقي العلنية للرسالة التي تم فكها والموجهة إلى المرسل ويكون رجع الصدى أخر حلقة في دائرة الاتصال 11.

**6/ التأثير:**

يعد التأثير الهدف النهائي الذي يسعى المرسل الى تحقيقه، وتتم عملية التأثير على خطوتين، الأولى هي تغيير التفكير، والخطوة الثانية هي تغيير السلوك. وهو مسألة نسبية ومتفاوتة بين شخص وآخر وجماعة وأخرى، وذلك بعد تلقي الرسالة الاتصالية وفهمها12**.**

**ت-أنواع الاتصال:**

توجد تقسيمات عديدة لأنواع الاتصال ويمكننا تحديدها وفق معايير على النحو التالي:

**حسب اللغة المستخدمة:**

وهنا يمكننا التمييز بين نوعين من الاتصال، اتصالا لفظيا واخر غير لفظي

**الاتصال اللفظي:** وهنا تكون عملية التبادل لغوية، سواء ان تمت شفويا أو كتابيا.

**الاتصال غير اللفظي:** وهو الاتصال التي يتم من خلاله تبادل المعلومات والأفكار دون استخدام لغة الألفاظ أو ما يعرف باللغة الجسد من خلال تعبيرات الوجه، الصمت والصوت الإشارات والايماءات وما الى ذلك...13.

**حسب درجة التأثير:**

**الاتصال الذاتي:**

وهو الاتصال الداخلي الذي يحدث مع الفرد وذاته، كالتفكير والتأمل والتخيل والحلم. ويرى بعض الباحثين أن الاتصال الذاتي يحتل الزمن الأكبر في اتصال الفرد، وهو عادة ما يسبق الأنواع الأخرى من الاتصال أي أن الفرد يفكر قبل أن يدخل في أي اتصال مع الأخر أو الآخرين14.

**الاتصال الشخصي:**

الاتصال الذي يحدث بين شخصين أو أكثر في شكل علاقات اجتماعية. يتضمن هذا الاتصال كل عناصر الاتصال وأهمها الحضور الشخصي للمرسل والمتلقي. وعليه فانه يعتبر أكثر الاتصال تأثيرا وفعالية وتفاعلا بين المرسل والمستقبل، ضف الى ذلك مرونة الموقف الاتصالي حيث يمكن تعديل الرموز أو الرسالة بما يتفق و الاستجابات الفورية التي تحدث ، وسيطرة المرسل على هذا الموقف الاتصالي.

ووجد هذا النوع من الاتصال منذ القدم فالإنسان اجتماعي بطبعه فهو يميل بالفطرة الى إشعار غيره عما يدور بخاطره، كما أنه يتطلع لمعرفة شعور غيره15**.**

**الاتصال الجمعي:**

يعكس هذا النوع من الاتصال كبر حجم المشاركين في الاتصال وبصفة خاصة جماعات المتلقين. ويكون التفاعل في هذا النوع من الاتصال عاليا، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة حول الأهداف العامة16.

**الاتصال التفاعلي**

وهو الاتصال الذي يعتمد على الحاسوب وبنوك المعلومات والشبكات الالكترونية كالأنترنيت. وقد سمي هذا الاتصال تفاعليا لأنه يسمح بالتواصل المباشر والآني بين الأفراد بالإضافة إلى إمكانية التفاعل مع وسائل الإعلام المختلفة. ويسود هذا النوع من الاتصال مجتمع المعلومات17.

**حسب الاتجاه:**

**الاتصال النازل:**

يبدأ من أعلى هرم في التنظيم الى أسفله، ويدخل ضمن الاتصال التنظيمي الذي يحدث داخل المنظمة

كالمؤسسة التعليمية أو تجارية، ويأخذ هذا الاتصال شكل تعليمات وأوامر وتوجيهات وقرارات سياسية تصدرها الهيئة الإدارية بغرض تنظيم وتوجيه الاعمال بالمشروع.

**الاتصال الصاعد:**

المقصود به تلك العملية التفاعلية التي تتم من المرؤوسين للتوجه الى أعلى الهرم التنظيمي ن من خلال تقديم اقتراحات، بيانات أو حتى شكاوى عمل.

**الاتصال الأفقي:**

هو ذلك الاتصال الذي يتم في المستوى الواحد من التنظيم، بحيث يتم إرسال المعلومات وتبادل المعلومات بين العمال وتبادلها بين مختلف العمال في نفس مناصب العمل، وهو ما يساعد على إمكانية انتشار المعلومان بين أفراد نفس المنظمة18.

**الاتصال النازل الصاعد:**

وهو ذلك الاتصال الذي يحدث في الاتجاهين، بمعنى آخر لا تضع الإدارة العليا في أي تنظيم خطة عملها الاَ بعد التشاور مع المرؤوسين ومعرفة وجهة نظرهم في مواضيع معينة تخص العمل ثم تحديد خطة العمل19**.**

**ث-خصائص الاتصال:**

- الاتصال ذات مدلول اجتماعي وله صفة التلقائية فالأفراد مدفوعين اجتماعيا إلى الاتصال بطريقة تلقائية حتى يتمكنوا من الاستمرار والتواصل في حياتهم الاجتماعية.

- الاتصال يحقق ترابط المجتمع، فالإنسان اجتماعي بفطرته وهو يميل الى إشعار الي ما يدور بداخله من أفكار واحتياجات كما يتشوق الى الاطلاع على شعور غيره ممن يعيش معهم أو يسمع بهم. وهذه الفطرة هي منبع التبادل الذي يقع بين أفراد المجتمع20.

- الاتصال ظاهرة موضوعية وواقعية بمعنى أنها نابعة من الواقع وتهدف إلى مواجهة مشكلات أو إشباع حاجيات أو وضع برامج وخطط عمل محددة.

- الاتصال عملية مستمرة، فلقد وجد الاتصال منذ القدم، يعني منذ ان وجد الانسان على هذه المعمورة ومازال مستمرا في وقتنا الحالي، تطورت أشكاله وتنوعت عبر الزمن مع تطور المجتمعات21.

- الاتصال يشكل نظاما متكاملا، فهو متكون من وحدات متراكبة، وتعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وتأثير وبيئة اتصالية. وإذا غابت بعض هذه العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فان الاتصال لا يحقق النتائج المرجوة منه.

- الاتصال آني تفاعلي ومتغير، فهو بذلك نشاط ينبني على التفاعل مع الآخرين، تتداخل فيه الرسائل وتتفاعل وتتغير بسرعة وآنية.

- الاتصال عملية لا تعاد حيث تتغير الرسالة الاتصالية بتغير الزمان والجمهور المستقبل لها من جهة، وإذا أرسل مصدرا رسالة ما فهو لا يمكنه التراجع عنها من جهة أخرى.

- الاتصال قد يكون قصديا وقد لا يكون، ويمكننا حصره في أربع حالات:

1- قد يرسل شخص رسالة الى آخر بقصد، ويستقبلها الآخر بقصد.

2- قد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها بقصد كمن يتصنت على محادثة خاصة بين اثنين.

3- قد يرسل شخص رسالة عن قصد لآخر لا يأبه بها فلا يتفاعل معها.

4 -الاتصال عملية معقدة، بمعنى أنه لا يمكننا الحكم عليه في ضوء العناصر المكونة له، بل يجب أخذ بعين الاعتبار الخلفية الاجتماعية والنفسية والثقافية، فضلا عن المتغيرات البيئية المرتبطة بالموقف العام22**.**

**قائمة المراجع:**

1-محمد سيد محمد، الاعلام واللغة العربية، (القاهرة ،عالم الكتاب،1992، ص:23).

2-ابن منظور، لسان العرب، (بيروت ،دار الفكر العربي، الجزء06، ص:936 -937 ).

3-محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، (الأردن ،دار أسامة للنشر والتوزيع، دار المشرقي الثقافي،2010،ص: 06).

4-عاطف عدلي العبد العبيد، مدخل الى الاتصال والرأي العام: الأسس النظرية والاسهامات العربية، (القاهرة،دار الفكر العربي، الطبعة الثالثة،1999، ص ص:12-14 ).

5-جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الاعلام،( القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة الثانية،1978، ص:53 ) .

6-عاطف عدلي العبد العبيد، مرجع سبق ذكره، ص:15.

7-جمال محمد أبو شنب، نظريات الاتصال والاعلام :المفاهيم، المداخيل النظرية، القضايا، (دم ،

دار المعرفة الجامعية،2006 ، ص:14 ).

8-سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، (الأزارطة، المكتب الجامعي الحديث،1999،ص:29 ).

9-عاطف عدلي العبد العبيد، مرجع سبق ذكره، ص:46 .

10- فضيل دليو و أخرون، الاتصال ، فعاليات الملتقى الوطني الثاني ،مخبر علوم اجتماع الاتصال، (الخروب، قسنطينة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية،2003 ،ص:49 ).

11- جمال محمد شنب، مرجع سبق ذكره، ص:16 .

12-فضة عباسي بصلي و محمد الفاتح حمدي، مدخل لعلوم الاتصال و الاعلام: الوسائل، النماذج والنظريات، (عمان ، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،2017 ،ص:22) .

13-أحمد ماهر، كيف ترفع مهارتك في الاتصال،(الإسكندرية، الدار الجامعية للطبع والنشر،2003 ، ص:32 ).

14-حسين خريف، الاتصال مفاهيم وأساليب، فعاليات الملتقى الوطني الثاني، مرجع سبق ذكره، ص:17 .

15-زهير احدادن، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، (الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية،1993، ص:10-11 ).

16-محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، (القاهرة ،عالم الكتب، 1997 ،،ص:37 ).

17 \_عزي عبد الرحمن، محاضرات اللغة والاتصال، (مطبوعة غير منشورة ،2012، ص: 05).

18\_فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته، ووسائله، (القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع،2003 ،ص:20).

19-عاطف عدلي العبد، مرجع سبق ذكره،ص ص 39 -41 .

20-زهير احدادن، مرجع سبق ذكره، ص:10-11 .

21-سامي ذبيان، الصحافة اليومية والاعلام: الموضوع، التقنية و التنفيذ،(بيروت، لبنان، دار المسيرة، الطبعة الثانية،1987 ،ص:40 ).

22-فضة عباسي بصلي و محمد الفاتح حمدي، مرجع سبق ذكره ، ص:17-18 .