المحاضرة الاولى: الاطار المفاهيمي للاتصال.

غالبا ما تستعمل كلمة اتصال عندما يرغب الانسان في تحقيق احتياجاته و رغباته. و مهما اختلفت الوسائل و طرق العمل فبتنظيمها يمكن تحقيق الهدف المسطر، و بالتالي فإن عملية الاتصال هي بمثابة الجهاز العصبي للتنظيم الذي يخلق جوا من الاستقرار و الثقة داخل المؤسسة، و يجنبها العديد من المشاكل و يطور نظامها الداخلي.

1/ مفهوم الاتصال:

كلمة اتصال واسعة الانتشار و الاستخدام في الحياة اليومية، وهي ذات معان عديدة مختلفة لذا يجب أن نحدد مفهومها من خلال تبيان أصلها ومن ثم تعريفها.

* أصل كلمة اتصال: في الحقيقة الاتصال يرجع الى بداية الخلق حيث كان الله عز وجل يكلم ملائكته وهذا التخاطب هو نوع من أنواع الاتصال. بالاضافة إلى هذا النوع نجد الاتصال عن طريق الرسل، وهو اتصال غير مباشر.

أما في عصرنا فكلمة اتصال COMMUNICATION مشتقة من الأصل اللاتيني للكلمة COMMUNIS وهو يعني التشييع عن طريق المشاركة.

تناول الباحثون في مجال علم النفس الاتصال باعتباره نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وآرائهم و اتجاهاتهم. كما اهتم به المختصون في إدارة الأعمال و التسويق باعتباره أداة لمخاطبة المستهلك و توصيل الرسالة الاعلانية.

2/ تعريف الاتصال:

***لغة:** الاتصال هو ترجمة للكلمة الإنجليزية COMMUNICATION والمشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية

COMMUNIS التي تعني الشيء المشترك. فالاتصال يعني الاشتراك بين شخص أو مجموعة من الأشخاص في معان و اتجاهات و مواقف.

الاتصال أيضا مشتق من مصدر وصل والذي يحمل معنيين:

– الربط بين شخصين وذلك عكس الفصل والقطع.

– البلوغ والانتهاء الى غاية ما، ويقال وصل الشيء أي بلغه. ووصلني الخبر: أي بلغني.

* **إصطلاحا:** فالاتصال له العديد من المعاني:

– تفاعل طرفين أو أكثر معا في حدث أو موضوع معين بهدف تبادل المعلومات للوصول الى تحقيق التأثير المطلوب لدى طرف واحد من الأطراف أو كليهما.

– تبادل رسائل معينة بين أكثر من طرف باستخدام وسائل معينة للتواصل.

– عملية هادفة تعمل على نقل المعلومات من انسان لاخر بهدف إيجاد نوع من التفاهم و الانسجام المتبادل بينهما.

– يعرفه تشارلز كولي: "هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقة الإنسانية. و تنمو و تتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه، الايحاءات، نبرات الصوت و الكلمات.

– يعرفه أيضا عالم الاجتماع كاتز بأنه: " تبادل المعلومات و نقل المعاني و بالتالي فهو محور التنظيمات ووجودها.

– يعرفه أيضا كل من شانون وويفر بأنه: "كافة الأساليب و الطرق التي يؤثر بها عقل في عقل اخر باستعمال رموز".

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن هناك اجماع بين العلماء و المفكرين على اعتبار: الاتصال هو عملية أساسية في حياة المجتمع يتبادل بها المرسلون والمستقبلون الرسائل في سياقات اجتماعية معينة عن طريق ميكانيزمات مختلفة.

و **كخلاصة** يمكن القول أن الاتصال هو: " كل تفعل بين اثنين أو أكثر يتم من خلاله تبادل المعلومات و الأفكار باستعمال وسائط متعددة تعتمد على الأفراد أو الوسائل التقنية من أجل تكوين علاقة بين المتصل والطرف الاخر.

3/ نشأة و تطور الاتصال:

مر الاتصال بعدة مراحل مهمة حيث منذ بداية الخلق أين ظهر أول شكل للاتصال مجسد في كلام الله عز وجل مع ملائكته (اتصال مباشر). و بعدها جاء الشكل الثاني وهو الاتصال غير المباشر من خلال الرسل عن طريق الملائكة.

و هكذا تطور الاتصال و مر بمراحل بالغة الأهمية، تغيرت خلالها لغة الاتصال من عصر الرموز و العلامات و الإشارات إلى عصر الكلمة المنطوقة و التخاطب، ثم وصلت الى عصر الكتابة اليدوية البدائية. قبل معرفة العالم للطباعة و دخوله لعالم وعصر الاتصال الجماهيري بدءا بالصحافة الورقية، ثم الصحافة المسموعة و المرئية التي عرفت في بدايات القرن العشرين. ثم اكتشاف السينما و أجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية، تمهيدا للوصول بالعالم الى مرحلة الاتصال التفاعلي من خلال الانترنت و الصحافة الالكترونية و نلخص هذه المراحل فيما يلي:

* **المرحلة الأولى:** عصر الإشارات والاتصال الغير لفظي:

مارس الانسان البدائي الاتصال من خلال عدد محدود من الأصوات مثل: الزمجرة، الهمهمة، الدمدمة والصراخ. إضافة الى استخدام الإشارات بالأيدي والأرجل، فكان التفاهم صعبا و بطيئا وهذا ما أدى الى تخلف البشرية الاف السنين، نظرا لضعف القدرة على التعبير عن ذاتها فضلا عن أفكارها.

* **المرحلة الثانية:** عصر التخاطب و الاتصال اللفظي:

الحاجة للبقاء دفعت الانسان الى التعلم شيئا فشيئا، و هو يتنقل ببطء تدريجيا من العصر الحجري لآلاف السنين الى عصر الحياة المستقرة و الإقامة الدائمة في جماعات تزايدت أعدادها مع مرور الزمان. و بدأت تصنع لنفسها لغة تخاطب منطوقة تساعد على تأقلم الناس مع بعضهم البعض. وكانت الرموز التصويرية من خلال صور و رسومات بدائية يتم حفرها على الحجارة، هي الخطوة الأولى في تعلم النطق و الكتابة.

* **المرحلة الثالثة:** عصر الكتابة و الاتصال الغير شخصي:

بدأت الكتابة التصويرية في الكتابة على المعابد و المقابر و في تسجيل الأحداث الهامة عن طريق حفرها على الحجارة. و كان كل رمز أو رسم يعني فكرة معينة، مما يتطلب من الكاتب والقارئ حفظ عدد هائل من تلك النماذج الرمزية. ثم طور السومريون العراقيون الكتابة بالرموز الصوتية والتير تعتمد على استخدام الحروف للتعبير عن المنطوق الصوتي، وقد كان أهم انجاز بشري في هذا العصر هو ظهور الابجديات اللغوية لشعوب العالم.

* **المرحلة الرابعة:** عصر الطباعة:

مع تطور الكتابة تطورت الوسائل التي يتم الكتابة عليها، فقد استخدم المصريون الحفر على الحجارة و استخدام السومريون العصا المدببة للكتابة على ألواح الطمي. وكانت المشكلة في صعوبة نقل هذه المواد، حيث اكتشف المصريون الكتابة على أوراق البردي. كما اكتشف قبائل المايا الكتابة على لحاء الأشجار. الى أن اكتشف الصينيون الورق ونقلوه الى العالم، ثم انتشر الورق في أوروبا الى أن اكتشف العالم الألماني جوتبرج الطباعة مستخدمة الة نجح في تشغيلها عام 1436. و مع بداية القرن 16 بدأت الصحافة الورقية المطبوعة تنتشر.

* **المرحلة الخامسة:** عصر الاعلام و الاتصال الجماهيري:

يشهد القرن 19 معالم ثورة الاتصالات الجماهرية والتي اكتمل نموها في القرن العشرين، وواكب ذلك ظهور المخترعات الحديثة مثل: التلغراف عام 1837 ثم التليفون عام 1876، و بعد عام واحد اخترع أديسون الفونوغراف 1877، وفي عام 1896 اكتشف المخترع الإيطالي ماركوني اللاسلكي. وكانت المرة الأولى التي يتم فيها انتقال الصوت الى مسافات بعيدة دون الحاجة الى أسلاك. مما أدى الى ظهور الخدمة الاذاعية الصوتية لأول مرة في كندا و المانيا عام 1919 ثم في أمريكا عام 1920.

ثم بدأت بعدها بعدة أعوام التجارب الأمريكية الأولى لاختراع الخدمات التلفزيونية، حيث ظهر أول بث تلفزيوني أمريكي عام 1941 ثم شهد العالم في 1927 ولادة السينما الناطقة فاكتملت معادلة الاتصال الجماهيري بشقيها الثقافي و الاخباري، لتعلن عن دخول البشرية عصر الاتصال الجماهيري المرئي في السينما و التلفزيون.

* **المرحلة السادسة:** عصر الانترنت والاتصال التفاعلي:

مثل القرن 20 قرن الاعلام، حيث تتابعت فيه الاختراعات الالكترونية بسرعة مذهلة. وصلت به الى البث الفضائي التلفزيوني مستفيدة من الأقمار الصناعية التي بدأت بالظهور. حيث أطلق الاتحاد السوفياتي (سابقا) قمره الصناعي الأول 1957، و تبعه تفوق أمريكي في مجال الأقمار الصناعية التي استطاعت نقل أول بث تلفزيوني مباشر في عام 1964. ثم أصبح لدى العرب القمر الصناعي عرب سات في 1990 و انظم اليه القمر الصناعي المصري نايل سات 1996. و كان الاندماج بين تكنولوجيا الأقمار الصناعية و تكنولوجيا الحاسب الالكتروني أو الكمبيوتر هو قمة ما أنتجه العقل البشري من الاختراعات والتي أطلقت (أنجبت) الانترنت التي أدخلت الإنسانية الى عصر تفاعلي بلا قيود وليس له حدود في التواصل بين الناس من مختلف الاجناس.

4/ أهمية وأهداف الاتصال:

- الأهمية:

يعتبر الاتصال المعيار المهم الذي يقاس به مدى رقي الأمم و الحضارات، و ما أحرزته من تقدم و ازدهار و قد تعددت الوسائل و الأساليب التي استخدمها الانسان في حياته للتواصل مع الاخرين. و للتعبير عن الأفكار و الآراء التي يحملها و المشاعر و الأحاسيس التي يكنها استخدم الكلمة المنطوقة ووسائل أخرى.

- الأهداف:

إن عملية الاتصال تسعى إلى تحقيق هدف عام و هو التأثير في المستقبل حتى يحقق المشاركة في الخبر، و يتفاعل مع المرسل و قد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها و تغييرها أو على مهاراته لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال إلى:

* **هدف توجيهي:** و يهدف الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة مرغوب فيها، و قد أثبتت الدراسات أن الاتصال الشخصي هو الأقدر على تحقيق هذا الهدف مقارنة بالاتصال الجماهيري.

* **هدف تثقيفي:** يتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تبصير و توعية المستقبلين بأمور تهمهم قصد مساعدتهم و زيادة معارفهم و اتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

* **هدف تعليمي:** حينما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل مهارات أو مفاهيم و خبرات جديدة.

* **هدف ترفيهي:** و يتحقق من خلال توجيه الاتصال نحو ادخال البهجة و السرور و الاستمتاع الى نفس المستقبل.

* **هدف إداري:** و يتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل و توزيع المسؤوليات و دعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات و الهيئات المختلفة.

* **هدف اجتماعي:** يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الناس بعضهم البعض و خير مثال على ذلك (التواصل عبر موقع التواصل الاجتماعي).