



جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

## محاضرات مقياس: مدخل لعلوم الاعلام والاتصال 01

موجه لطلاب السنة الثانية

التخصص: الجذع المشترك علوم الاعلام والاتصال

الأستاذ (ة): ماضوي مريم

السنة الجامعية 2021/2020.

## برنامج المحاضرات

\*مدخل عام: نشأة علوم الاعلام والاتصال

### المحور الأول: الاتصال

1. المفهوم
2. نماذج الاتصال
3. العملية الاتصالية وعناصرها وسيورتها.
4. خصائص العملية الاتصالية.
5. أنواع الاتصال.
6. وظائف الاتصال.
7. معايير الاتصال.

### المحور الثاني: الاعلام

1. المفهوم.
2. خصائص الاعلام.
3. الفرق بين الاعلام والاتصال.
4. أنواع الاعلام.
5. وظائف الاعلام.

## مدخل عام

يعد علم الاتصال من العلوم حديثة النشأة، وهو مدين في وجوده لعدة تخصصات كالرياضيات، علم النفس، علم الاجتماع، المنطق، اللسانيات... الخ، حيث تأخذ دراسة هذه الظاهرة الإنسانية وجهات متعددة. فالاتصال كمارسة بشرية قديم قدم الإنسانية نفسها، لكونه يتصل بالصفات الإنسانية والاجتماعية والنفسية لها، وكونه أيضا يشكل احد المقومات الرئيسية لقيام المجتمعات وتطورها، واستمرار الحياة الإنسانية، اذ يعد على حد تعبير دوركهايم "مخ المجتمع" وعصب الحياة وأوكسجانبها الاجتماعي. الشيء الذي جعل الظاهرة الاتصالية موضوع بحث للعديد من التخصصات العلمية. وعلم الاتصال لم يظهر في البداية كعلم مستقل قائم بذاته وانما كان مرتبطا بالعلوم الأخرى وتطور نتيجة للجهود العلمية المبذولة من طرف الباحثين المنتمين لحقول المعرفة الإنسانية والاجتماعية المتعددة، فهو كعلم تتمثل خصوصيته في طابعه "العابر، المتعدد والما بين تخصصي (متعدد التخصصات) فهو النقطة التي تصب وتلتقي فيها العديد من العلوم".

وقد ارتبط تطور علم الاتصال بالتطور التقني لوسائله.

وحسب **Chaffee Berger** فعلم الاتصال: "يدرس انتاج ومعالجة وتأثير الرموز وأنظمة الإشارات عن طريق نظريات قابلة للتحليل، تحتوي على تعميمات شرعية تمكن من تفسير الظواهر المرتبطة بالإنتاج، المعالجة والتأثيرات" وعليه فموضوع علوم الاعلام والاتصال هو انتاج، نقل واستقبال الإشارات، وعلاقة هذه الأخيرة بنظام رمزي وتأثيراتها على السلوكيات، المعتقدات، قيم الافراد والجماعات... الخ.

## مفهوم الاتصال

### ابعاد المفهوم:

أ- **البعد المستند الى اللغة:** كلمة اتصال مشتقة من الكلمة اللاتينية communis والتي تعني في الفرنسية commun أي الشيء المشترك وفعالها اللاتيني communicare الذي يعني يذيع او يشيع او يتصل ومنه اشتقت كلمة communication التي تشير الى الاتصال وتستخدم في اللغتين الفرنسية والانجليزية، ويشير قاموس اوكسفورد Oxford الى ان الكلمة تعني "فعل تشارك أو تبادل المعلومات، الأفكار والمشاعر".

اما في اللغة العربية فاتصال مشتقة من المصدر "وصل" الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية.

ان كلمة اتصال في اللغتين العربية واللاتينية مشتقة من فعل متقارب في المعنى الى حد كبير، اذ يشير الى معنى الصلة والاشترك والشيوع والانتشار. فالاتصال هنا يعني "عملية نقل المعلومات والأفكار والمعاني من شخص الى آخر، وشيوع هذه الأفكار وانتشارها بينهم".

**ب- البعد التفاعلي:** البعد الاشتقاقي اللغوي يغفل بعدا جوهريا للعملية الاتصالية وهو البعد المتعلق بالتفاعل بين الأطراف المتواصلة. فالعملية الاتصالية بمفهومها الواسع ليست مجرد عملية نقل للمعاني والأفكار من شخص الى آخر وشيوعها وانتشارها بينهم، بل هي عملية أكثر تعقيدا وتشابكا وتداخلا وديناميكية.

ويعد علماء علم النفس الاجتماعي وبخاصة علماء مدرسة التفاعلية الرمزية الذين يهتمون بعملية التفاعل والتواصل الاجتماعي، أكثر الباحثين الذين ركزوا على ضرورة النظر الى العملية التواصلية من منظور مختلف، هو منظور التفاعل، وعليه فإننا نجد أن عملية الاتصال من المنظور التفاعلي تركز بشكل رئيسي على مفهوم التبادل والحوار والاستجابة بين أطراف هذه العملية.

**ج- البعد الاجتماعي:** يركز أصحاب هذا البعد على التفاعل الاجتماعي بين الافراد المتواصلة، شأنهم في ذلك شأن علماء النفس الاجتماعي، ولكنهم يولون السياق الاجتماعي أو المناخ الاتصالي أو البيئة الاتصالية التي تتم فيها العملية الاتصالية أهمية أكثر مما فعل زملائهم من المدرسة التفاعلية، حيث يصعب، برأيهم، فهم أسباب نجاح الاتصال بين الافراد او فشله دون فهم واضح وتحديد دقيق للسياق الاتصالي أو البيئة الاجتماعية والمادية أو المناخ الاتصالي الذي يسود بين أطراف تلك العملية اثناء تفاعلهم مع بعضهم البعض.

يرى أصحاب الاتجاه الاجتماعي ان الاتصال عملية متدفقة ومستمرة ومتغيرة في حركتها من خلال علاقات تفاعلية بين أطرافها ضمن مناخات اتصالية محددة. وتشمل البيئة الاتصالية:

**\* البعد النفسي والاجتماعي والثقافي للأطراف المتواصلة (أي القيم والاعتقادات والاتجاهات والعادات المتعارف عليها في ثقافة من الثقافات المسؤولة عن توجيه سلوك الافراد والتحكم فيه، فضلا عن الأدوار المتوقع ان يسلكها كل فرد منهم في المواقف الاتصالية المختلفة والمتعارف عليها في تلك الثقافة).**

**\* البعد المادي الذي يجمع أطراف العملية الاتصالية (أي المكان الذي يجمع الافراد، كحجم البناء ومكانه وألوانه وديكوره والاضاءة الموجودة فيه والاثاث، إضافة الى الضوضاء أو الحر أو البرودة أو الهدوء أو الازدحام...الخ).**

**\* البعد المتعلق بتوقيت التواصل على المستوى الزمني (فالأفراد في العادة يتواصلون وفقا لإيقاع التوقيت المفضل لهم، حيث نجد من يفضل التواصل خلال فترة الصباح وهناك من يفضل فترة المساء او الليل. ان التواصل في الفترة الزمنية او التوقيت الذي لا يتوافق مع الفرد سينجم عنه مشكلات اتصالية غير متوقعة).**

**د- البعد الرمزي:** تنصب اهتمامات العلماء الذين ينظرون الى الاتصال من هذا المنظور على ضرورة فهم أطراف العملية الاتصالية للغة التي يستخدمونها حين يتواصلون مع بعضهم، وعلى أهمية فهم ما وراء تلك اللغة من دلالات ومعان ورموز في الوقت نفسه. واللغة في نظر هؤلاء العلماء ليست سوى نظام رمزي اجتماعي متكامل يجعل الانسان قادرا على التواصل مع الآخرين وتبادل المعرفة معهم.

والتواصل بهذا المعنى هو عملية ينخرط فيها كل من المتحدث والمستمع بهدف التغلب على نواحي الغموض واللامعنى الذي قد ينشأ بينهما. فعلى ان نتوقع ان يساء فهمنا، مثلما علينا ان نتوقع ان نسيء فهم غيرنا. وعلينا ان نحاول التخلص من سوء الفهم قدر الإمكان وذلك بمسائلة الآخرين عن قصدهم حتى ندرك الحقيقة.

إضافة الى ضرورة الاحتكام الدائم الى السياق الذي يحتضن دلالات الرموز والمعاني لتصبح المقياس الحقيقي للمعنى المحمل في ثناياها، خاصة في حال وجود أكثر من معنى للألفاظ، فالسياق اللغوي اذا مهم جدا في تحديد الدلالات، ولا يمكن اشتقاق المعنى الحقيقي لهذه الالفاظ إلا من خلال السياق اللغوي.

وعليه يعرف الاتصال حسب هذا البعد بأنه: "عملية تفاعل وتبادل للمعاني والرموز التي تتفاعل بها الرسائل والاشخاص والثقافات لفهم حدوث هذه المعاني وتفسيرها".

**هـ- البعد الشمولي:** أي النظر الى الاتصال بوصفه عملية شمولية متكاملة تشير الى التدفق والديمومة والديناميكية والتداخل والتبادل بين أطراف هذه العملية، فهو عملية تفاعلية وحوارية وتبادلية متدفقة تشترك فيها كل أطراف العملية الاتصالية من اجل تحقيق أهدافها. إضافة الى الاهتمام بتحديد دلالات المعاني والرموز المستخدمة في العملية الاتصالية. فالاتصال هو "العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة بين الافراد والجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق اهداف معينة".

\* تبعا لتعدد ابعاد مفهوم الاتصال تعددت التعاريف الاصطلاحية له وفيما يلي ايراد لبعض هذه التعاريف:

- **تشارلز كولي:** "الاتصال هو ذلك الميكانيزم الذي توجد من خلاله العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان".
- **جورج لندبرغ:** " تشير كلمة اتصال الى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات او صور او لغة او أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك، أي ان الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز".
- **ستانلي:** "عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة، وليس عملا فرديا منعزلا. حيث تقاس فعالية الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على احداث حالات تفاعل وتناغم وانسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة".
- **بيرلسون وستاينر:** "عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، اما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والاحصائيات بقصد الاقناع أو التأثير على السلوك".
- **تشارلز رايت:** "هو عملية نقل المعنى او المغزى بين الافراد".
- **هوفلاند:** "هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الافراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)".
- **مايكل ويسترون:** "نقل المعاني وتبادلها باي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم".

➤ "العملية او الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص الى آخر، حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي الى التقاهم بين هذين الشخصين او أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه، وهدف تسعى الى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها".

\*مجمّل التعاريف توضح ان الاتصال عبارة عن عملية تستلزم وجود او انشاء علاقات ما بين المرسل والمتلقي من خلال الرسالة المرسلّة مهما كان نوعها او طريقة ووسيلة نقلها، ما يترتب عنه حدوث أفعال وردود أفعال تصب في إطار هدف معين.

والاتصال عموما يتسم بكونه:

\* مستمر ويرتبط باستمرار الحاجات الإنسانية وتجدها.

\* عملية تفاعل معلوماتي.

\* هادف.

\* منتشر في الزمان والمكان (أي ان الفرد يتصل بشكل دائم وفي كل مكان بما هو محيط به).

## نماذج الاتصال

\*تطلق كلمة نموذج Model بالمعنى العام على أي تشخيص او وصف او استدلال رمزي للأشياء. وتشير كلمة نموذج في المعنى اللغوي الى النمط او مثال للمحاكاة والتقليد بمعنى صورة مصغرة لشيء ما.

\*وفي المجال العلمي نقصد به: ذلك البناء الرمزي الذي يقوم الباحث ببنائه لكي تسهل عملية فهم الظواهر ومكوناتها الأساسية والعلاقات الموجودة بينها وكيفية تفاعلها، فالنموذج يجزئ الظاهرة الى العناصر الأساسية ويفصل متغيراتها عن بعضها لتحديد طبيعتها ودراسة خصائصها بشكل أفضل.

\*إذا فالنماذج عبارة عن أدوات رمزية تساعدنا على فهم الظاهرة او النظام وإدراك العلاقات بين العناصر الأساسية التي تكونها. والنموذج هو تلك الرؤية التي تسبق النظرية وتمهد لها في حالة نجاحه واستمراره.

\* المقصود بالنموذج الاتصالي حسب دينيس ماكويل Denis McQuail : "ما هو الا وصف مبسط في شكل تخطيطي لجزء من الحقيقة بهدف بيان العناصر الأساسية لأي تركيب في العملية الاتصالية والعلاقات بين هذه العناصر".

## وظائف النماذج:

\*تقوم النماذج أساسا بأربع وظائف تتمثل في:

**1-الوظيفة التنظيمية:** أي تنظيم المعلومات وإعادة بنائها، من خلال تحليل الظاهرة الاتصالية وتصنيف متغيراتها وتنظيمها، كما يقوم النموذج بعزل عدد من هذه المتغيرات أو العلاقات بهدف دراستها بصورة معزولة أو التركيز عليها لمعرفة المعلومات المرتبطة بها بصورة أكثر تخصصا. وبذلك تساعدنا النماذج على تخطي عقبة تعقد الظاهرة الاتصالية بتبسيطها في شكل رمزي.

**2-الوظيفة العلمية او البحثية:** تتمثل في مساعدة الباحثين على اجراء المزيد ن الدراسات والبحوث وتقديد الارشادات، من خلال توفير الأساليب الفنية او الإجرائية او المنهجية التي تساعد على تفسير الظواهر.

**3-الوظيفة التنبؤية:** حيث تعمل النماذج على فهم وتفسير الواقع وذلك يساعد على الاستفادة من النتائج المتحصل عليها في استنباط نتائج أخرى والتنبؤ بمعلومات وحقائق جديدة ومتنوعة مرتبطة بالظاهرة.

**4-وظيفة القياس والتحكم:** بعد التنظيم والفهم والتنبؤ يأتي الهدف الأخير الذي يعمل النموذج على تحقيقه وهو التحكم في الظاهرة والسيطرة عليها. وتأتي هذه الوظيفة كنتيجة للحصول على المعلومات والحقائق والتأكد من صحتها ومعرفة طبيعة العلاقات الموجودة بين أجزاء الظاهرة مما يسمح لنا بالتحكم فيها.

## أنواع نماذج الاتصال:

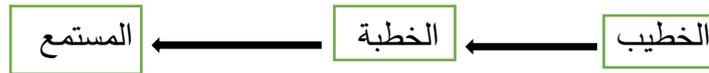
تنقسم نماذج الاتصال الى نوعين: نماذج خطية ونماذج تفاعلية.

**1-النماذج الخطية:** تهتم بالدرجة الأولى باتجاه حركة العلاقات من المرسل الى المستقبل، حيث تركز هذه النماذج على العملية الاتصالية باعتبارها عملية أحادية الاتجاه، وتعرض هذه النماذج الى العمليات العقلية التي تسبق عملية الارسال (مثل اختيار المعاني المعبرة عن الفكرة ووضعها في رموز دالة ثم ارسالها)، وكذا العمليات التي تلي استقبال الرسالة (مثل الاستجابة وفهم وتخزين المعلومات لاستعادتها مستقبلا ووضعها في اطارها المعرفي)، كما تركز بعض

هذه النماذج على عملية الترميز لدى المرسل والمتلقي وتأثيرات التشويش المختلفة، لكن دون الإشارة الى رد الفعل أو رجع الصدى (مثل نموذج ارسطو، هارولد لاسويل، جورج جرينر، شانون وويفر، ديفيد برلو).

### \*نموذج ارسطو:

يرى ارسطو في كتابه "فن البلاغة" ان البلاغة هي البحث عن جميع وسائل الاقناع المتاحة، وتعد الخطابة احد اهم الاشكال الاتصالية وأكثرها استخداما وتوظيفا للبلاغة بهدف الاقناع، هذا الشكل الذي كان الوسيلة الأساسية للاتصال السياسي في المدن الاغريقية، ووضع ارسطو نموذجا شارحا لعناصر عملية الخطابة يتكون من ثلاث عناصر



\*بحيث لم يشر ارسطو لرد فعل المستمع اثناء القيام بممارسة الخطابة التي تجسد الاتصال الشخصي المباشر.

### \*نموذج هارولد لاسويل:

يقترح لاسويل خمسة أسئلة للتعبير عن عناصر العملية الاتصالية:

1-من؟ (في إشارة للمرسل)

2-يقول ماذا؟ (في إشارة للرسالة)

3-بأي وسيلة؟ (في إشارة الى الوسيلة)

4-لمن؟ (في إشارة الى المتلقي)

5-بأي تأثير؟ (في إشارة الى الأثر الذي تحدثه الرسالة الاتصالية)

\*والملاحظ ان لاسويل هو الآخر لم يشر الى رد فعل المتلقي على الرسالة بعد حدوث التأثير ومنه عدم الإشارة الى الجانب التفاعلي من عملية الاتصال.

## \*نموذج جورج جرينر:

يتضمن هذا النموذج 10 عناصر:

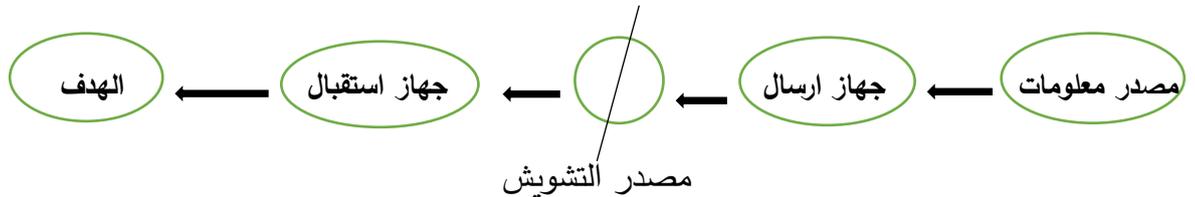
1. شخص.
2. يدرك حدثا.
3. يستجيب.
4. في موقف ما.
5. عبر وسائل.
6. ليضع مواد مناسبة.
7. بشكل ما.
8. وسياق.
9. ينقل محتوى.
10. له نتائج.

\*يرى جرينر من خلال نمودجه ان العملية الاتصالية تبدأ بالاستجابة لمثير ما في بيئة معينة، وتأتي هذه الاستجابة في شكل رسالة يختار الشخص لها الشكل والرموز المناسبة لنقل المعنى أو الفكرة التي تحقق النتائج المرجوة. وقد أكد هذا النموذج على عملية الاتصال الذاتي لدى الفرد، كما أكد على ان إدراك المتلقي للرسائل يكون من خلال فهمه للمحتوى الذي يقوم على الشكل والسياق معا في تقديمة للمتلقي.

## \*نموذج شانون وويفر:

يتكون من العناصر التالية:

1. مصدر معلومات.
2. ينقل رسالة.
3. عبر جهاز ارسال.
4. يحمل الإشارة.
5. يحدث تشويش.
6. جهاز استقبال يتلقى الإشارة.
7. الهدف (الشخص او الشيء الذي تستهدفه الرسالة)



\*يتضح من هذا النموذج وجود مصدر يختار رسالة ويضعها في كود (رموز) بواسطة جهاز ارسال يحول الرسالة الى إشارات، ثم يقوم جهاز الاستقبال بفك كود الإشارات، ويحولها الى رسالة يستطيع الهدف (المتلقي) ان يستقبلها.

والتغييرات التي تطرأ على الرسالة في جهاز الارسال وجهاز الاستقبال ترجع الى التشويش الذي يشير الى مصدر الخطأ الذي يسبب حدوث اختلافات بين العلامات او الإشارات التي تدخل جهاز الارسال وتخرج من جهاز الاستقبال.

### \*نموذج ديفيد برلو:

يتضمن أربع عناصر:



\*اهتم هذا النموذج بالاتصال المواجهي وقدرة المصدر أو المرسل على ترميز المعاني، وقدرة المتلقي على فهم وإدراك الرموز (مهارة تفسير الرموز).

كما اشار الى الرسالة من حيث مدى وضوحها وكفاءتها في إيصال المعنى.

اما الوسيلة فقد عنى بها هذا النموذج من ناحية مدى ملاءمتها للموقف الاتصالي وإمكانات المرسل والمتلقي.

### 2-النماذج التفاعلية: او دائرية ترى ان العملية الاتصالية هي عملية ثنائية الاتجاه بحيث تركز على التفاعل بين

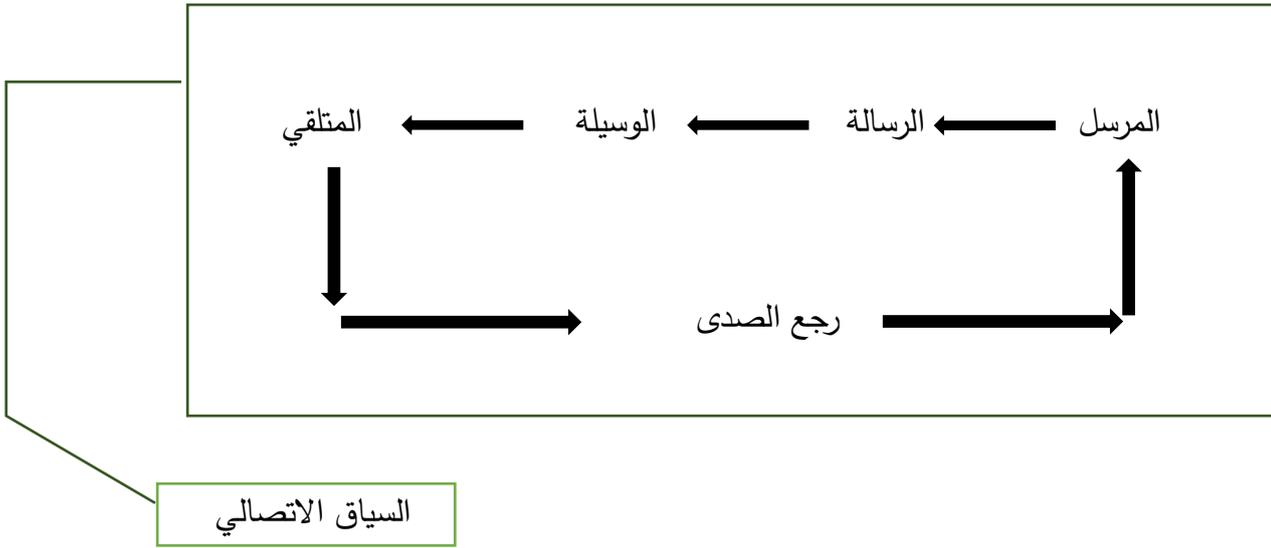
عناصر الاتصال وتبادل الأدوار بينها، كما تهتم بعناصر أخرى مضافة الى رجع الصدى مثل الادراك والتفسير وتبني

الآراء من خلال العملية الاتصالية المستمرة والمتطورة (مثل نموذج روس، ولبر شرام، ميلفين ديفلير).

### \*نموذج روس:

يعتمد على ست عناصر:

1. المرسل.
2. الرسالة.
3. الوسيلة.
4. المتلقي.
5. رجع الصدى.
6. السياق.



\*يبدأ المرسل في وضع أفكاره في شكل رموز يتم نقلها من خلال قنوات تحملها الى المتلقي الذي يفك رموزها ويستوعبها (وفقا لثقافة وخبرة المتلقي ومشاعره وعواطفه لحظة التلقي) وبعد تفسيرها يستجيب لها، هذه الاستجابة هي رجع الصدى/ او رد الفعل الذي يتيح للمرسل معرفة مدى تحقيق الرسالة لهدفها.

ويؤكد روس على أهمية الظرف او المناخ العام (السياق) للحالة التي يحدث فيها الاتصال، ويتضمن هذا السياق العام مشاعر واتجاهات كلا من المرسل والمتلقي، وكذا الرموز واللغة وترتيب المعلومات.

### \*نموذج ولبر شرام:

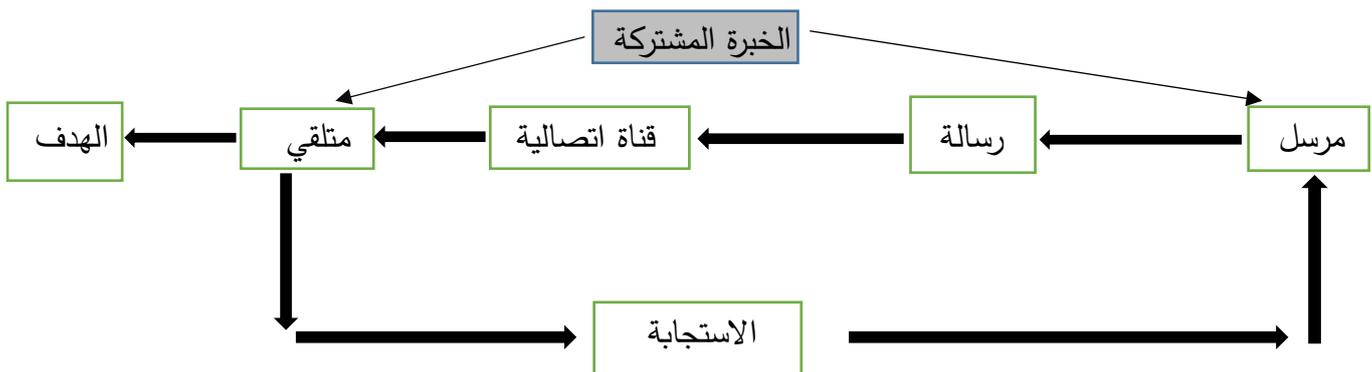
استخدم شرام في نمودجه العناصر الأساسية في نموذج شانون وويفر مع إضافة عنصرين جديدين هما: رجع الصدى، والخبرة المشتركة.

1. مرسل. 5. الهدف.

2. رسالة. 6. الاستجابة (التغذية الراجعة).

3. قناة اتصالية. 7. الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل.

4. متلقي.



\*يرى شرام ان المصدر عليه ان يضع المعلومات في شكل رمزي يتسم بالدقة وان تنقل بفعالية كي تصل الى المتلقي بسرعة كافية وإلا فإن النظام الاتصالي لن يعمل بكفاءة عالية.

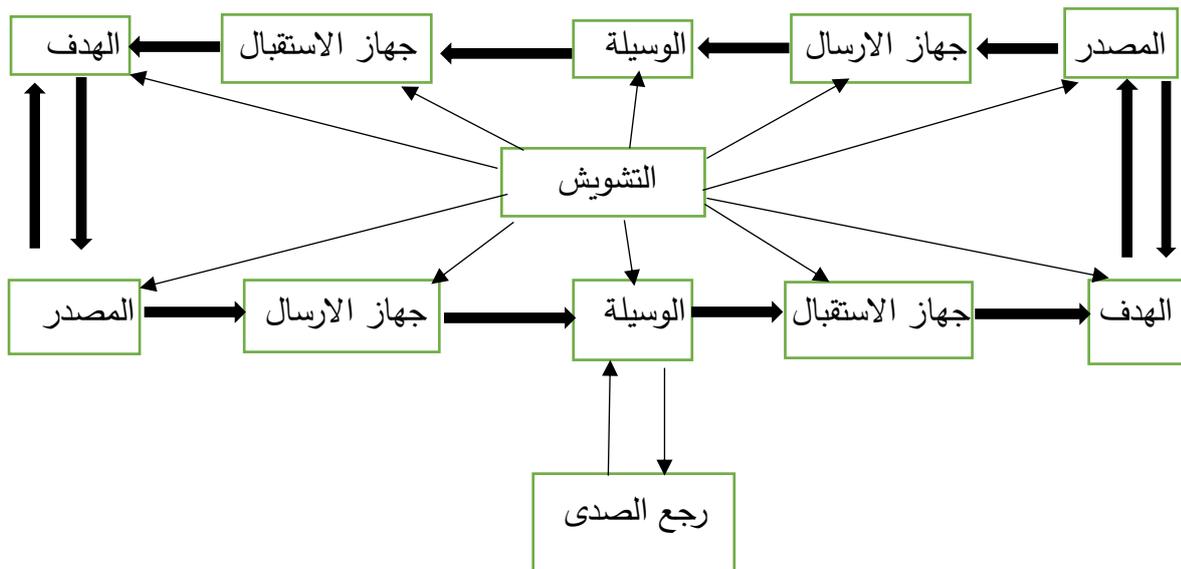
فالرسالة عبارة عن إشارات ذات معنى مشترك بين كل من المرسل والمتلقي وكلما تشابه اطارهما الدلالي زاد احتمال ان تعني الرسالة نفس الشيء لدى كل منهما.

\*ويمثل الإطار الدلالي التجربة المتراكمة عند المرسل والمتلقي، اما **الخبرة المشتركة** فهي مدى التشابه بين الإطار الدلالي للمرسل والإطار الدلالي للمتلقي (نقاط التقاطع بينهما).

يرى شرام ان رجع الصدى عنصر ضروري لأنه يوضح الكيفية التي تم بها تفسير الرسالة وفهمها وطرق الاستجابة لها. اما فكرة التشويش فتشير الى حقيقة ان الرسالة يحتمل ان يحدث لها تدهور قبل ان يفك المتلقي رموزها ويفسرها.

### \*نموذج ميلفين ديفلير:

طور ديفلير نموذج على أساس بناء العلاقة بين معاني الرسائل المرسله والمستقبله.



\***التشويش** في هذا النموذج يعني عدم الاتفاق في المعنى بين الرسالة المرسله والرسالة المستقبله وكذلك الرسالة المعبرة عن رجع الصدى، وذلك بتأثير كل العناصر او بعضها. والتشويش لا يقتصر على التشويش الميكانيكي فقط بل يمتد الى كل ما يؤدي الى عدم وضوح المعنى من أسباب متعددة خاصة بكل عنصر من عناصر العملية الاتصالية على حدى، وكلما تجنبنا مسببات التشويش في عمل كل عنصر كان الاتصال اكثر نجاحا وفعالية.

## عناصر العملية الاتصالية

1- **المرسل/القائم بالاتصال:** هو من يبدأ عملية الاتصال. وحتى يمارس دوره على أكمل وجه ويساعد في نجاح

العملية الاتصالية على المرسل ان يتوفر على مجموعة من الشروط المتمثلة في: المصادقية، الجاذبية، امتلاك المهارات الاتصالية، مستويات المعرفة، المكانة الاجتماعية، اتجاهه الإيجابي نحو نفسه ونحو موضوع الاتصال.

2- **الرسالة:** هي مضمون عملية الاتصال، او المحتوى الذي يريد المرسل ايصاله الى المتلقي. والرسالة عبارة عن

مجموعة معلومات (أفكار، آراء، اتجاهات، صور...) يتم صياغتها في رموز معينة، يراعى ان تكون هذه الرموز مفهومة بالنسبة للمتلقي حتى نضمن الفاعلية في الاتصال. وقد تكون رموز الرسالة لغوية (مكتوبة او منطوقة)، أو غير لغوية مثل الحركات والايماءات أو الصور والرسوم.

شروطها: يجب ان تكون الرسالة:

\* واضحة، مرتبة، دقيقة، بسيطة.

\* تراعي خصائص المتلقي الاتصالية والطرق التي قد تؤثر فيه.

\* لابد ان توضع في قالب رمزي يتماشى والإطار الدلالي للمتلقي حتى لا يكون هناك سوء فهم يؤدي الى عدم

فاعلية الاتصال.

\* تتضمن عوامل التأثير والاقناع (نبرة الصوت، ملامح الوجه، ايماءات الجسد، استعطاف، جدية، مزاح، تكرار،

تقديم معلومات او تأخيرها...) حسب طبيعة الموقف الاتصالي.

\* ان تكون مناسبة لوسيلة الاتصال التي تم اختيارها لنقلها.

3- **الوسيلة:** الأداة أو الوسيط الذي يستخدم في نقل الرسالة. وتختلف الوسيلة باختلاف الموقف الاتصالي ومتطلباته

(منطوقة مثل محاضرة او ندوة، مكتوبة مثل الكتب والتقارير، بصرية مثل الصور والرسوم...). واختيار الوسيلة

الاتصالية يخضع لطبيعة الرسالة وخصائص المتلقي، وحسن اختيارها أو الفشل فيه يؤثر على فعالية الاتصال

وتجدر الإشارة الى انه بإمكان المرسل استخدام أكثر من وسيلة لنقل رسالته.

تخضع الوسيلة في اختيارها الى الاعتبارات التالية: \* طبيعة الفكرة المطروحة والهدف الذي تسعى الرسالة الى تحقيقه.

\* خصائص المتلقي المستهدف من حيث عاداته الاتصالية وقابليته للتأثر من خلال أسلوب معين يتحقق بشكل فعال

عن طريق وسيلة معينة.

\* تكاليف استخدام الوسيلة (بالنسبة او مقارنة بأهمية الهدف المطلوب تحقيقه).

\* أهمية عامل الوقت الذي تستغرقه في إيصال الرسالة وكذا بالنسبة لموضوع الرسالة في حد ذاته.

\* إضافة الى مراعاة المزايا التأثيرية للوسيلة الاتصالية.

4- **المتلقي:** الطرف الذي يستقبل الرسالة ويفسر رموزها ويدرك معانيها. وهو الجهة المستهدفة من طرف المرسل، وقد يكون المتلقي شخصا واحدا او عدة اشخاص مثلما هو الحال بالنسبة للمرسل.

شروطه: أ- لابد ان يتشارك مع المرسل نفس المنظومة الرمزية، الرسالة قد تتحول الى مجموعة من الحروف لا معنى لها، او أصوات بلا مغزى، والرسوم تصبح بلا معنى مادام عنصر الفهم غائب، لذا فإنه من الضروري ان يكون هناك مجال خبرة أو اطار دلالي مشترك بين طرفي الاتصال، هذا المجال يجعل الافراد يفسرون الرموز ويعطونها دلالات معينة متأتية من حبراتهم الحياتية، فألية الاتصال والاستقبال اذا مرهونة بالمرسل والمتلقي، وكلما كانت المرتكزات الأساسية بينهما مشتركة مثل: الخبرات، الظروف الاجتماعية والنفسية، الظروف الاقتصادية والسياسية، والثقافية، والجغرافية، والتاريخية، والوجدانية، كانت العملية الاتصالية أكثر نجاحا.

ب- لابد ان يتمتع المتلقي بحواس سليمة، فهي التي تسمح له بتلقي الرسالة والتعامل معها، ومتى كان هناك خلل في أحدها قد يعيق عملية الاتصال.

ج- الانتباه وقوة التركيز، حسن الاستماع، التفكير وسرعة البديهة، الاهتمام بالموضوع.

د- مستوى المعرفة: المخزون المعرفي للفرد يساعده على إدراك الرسالة.

هـ- اتجاه المتلقي نحو المرسل وموضوع الاتصال: عادة ما يفضل الفرد التواصل مع الافراد الذين يكون اتجاهه نحوهم إيجابيا وليس سلبيا، كما ان تعرض الفرد للرسائل الاتصالية يكون انتقائي بحسب حاجات المتلقي الاتصالية ورغبته في الحصول على المعلومات.

و- كما ان الظروف المحيطة بالشخص تلعب دورا في مدى تقبله للرسالة، حيث إذا كانت هذه الظروف توفر معطيات تجعل من الشخص أكثر تهيئا للاقتناع بالرسالة والتأثر بها فإن ذلك يسير بعملية الاتصال نحو النجاح، أما العكس، إذا كانت البيئة التي يتواجد بها المتلقي لا تتماشى ومحتوى الرسالة ولا تدعمه فإن ذلك سيؤدي الى فشل العملية الاتصالية.

5- **الهدف/التأثير:** المحصلة النهائية للعملية الاتصالية، ودون حدوثه تتحول هذه العملية الى عبث وضيعة للوقت.

وتتفاوت تأثيرات الحدث الاتصالي من موقف الى آخر، فبعضها ظاهر ويمكن ملاحظته بشكل واضح وفوري، وبعضها مستتر وكامن قد لا يظهر مباشرة في ذلك الموقف بل يظهر لاحقا ويسمى عنها **التأثير النائم**.

قد يكون التأثير:

\* متصل بالجانب المعرفي او الفكري (اقناع المتلقي بفكرة، أو تقبل رأي أو معلومة).

\* متعلق بالجوانب الوجدانية والمشاعر (التعاطف مع المرسل أو مع الموضوع).

\* متعلق بالجوانب السلوكية (كالتصويت في الانتخابات، التوقف عن التدخين، الحفاظ على البيئة...).

6- **الاستجابة:** رجع الصدى هي معلومات راجعة تسمح للمرسل لمعرفة ما اذا كان المتلقي قد استقبل رسالته، وكيف تم هذا الاستقبال، والكيفية التي فهمت بها الرسالة. والاستجابة هي التي تحيل عملية الاتصال الى عملية تفاعلية دائرية تبادلية تتسم بالاستمرارية والحيوية.

قد تتخذ الاستجابة نفس شكل رسالة المرسل أو قد تتخذ اشكالا أخرى مختلفة.

في ضوء هذه الاستجابة يقوم المرسل بتقييم تأثير رسالته على المتلقي.

قد يكون رجع الصدى:

\* إيجابي: يتفق مع اهداف المرسل مما يشجعه على الاستمرار في ضخ الرسائل وتدعيم الأثر الحاصل.

\* او قد يكون سلبي: يتعارض مع اهداف المرسل، مما يدفعه الى محاولة تعديل رسائله بما يحقق الاستجابة الإيجابية.

\* كما قد يكون فوري: مثلما هو الحال في الاتصال المواجهي، والمباشر.

\* أو مؤجل/متأخر: مثلما هو الحال في الاتصال الجماهيري.

\* رجع الصدى لا يعني بالضرورة تحقيق هدف الاتصال، أو يعكس الأثر الناتج عن العملية الاتصالية لكنه يشير

بالأساس الى استمرار العملية بين طرفي الاتصال. اما الأثر فقد لا يحدث بشكل فوري وانما يكون على المدى البعيد.

\* ورجع الصدى يمثل عملية لها نفس عناصر العملية الاتصالية سابقة الذكر.

7- **السياق الاتصالي:** او البيئة الاتصالية، يمثل المحيط الذي تحدث خلاله عملية الاتصال، وهي المناخ الذي

يحيط بأطراف عملية الاتصال ويساعد او يعرقل قيامهم بهذه العملية.

ويشمل: \* السياق الاجتماعي (الدور، المركز، الجماعات المرجعية...) والثقافي والسياسي والاقتصادي... الخ.

\* البعد المتعلق بالمناخ والبيئة.

\* البعد المادي المتعلق بالمكان والأشخاص.

\* البعد المتعلق بالتوقيت (اختيار الوقت المناسب للتواصل على المستويين الزمني والعاطفي بالنسبة للمرسل والمتلقي).

وبيئة الفرد هي التي تفرض عليه نمط الاتصال، وهي التي تقوم بتشكيل الاتجاهات والقيم والمعتقدات، والفرد يتأثر بمن

حوله ثم بالمجتمع ككل.

8- **التشويش:** يشير التشويش أي عامل داخلي أو خارجي يحول دون وصول الرسالة الى المتلقي او عدم وصولها بالشكل المطلوب، أو يقوم بتحريفها، وبالتالي يحول دون إدراك المتلقي لها وما تحمله من دلالات ومعاني ومضامين، مما يسبب إساءة الفهم واضطراب التواصل بين طرفي العملية الاتصالية.

وهناك عدة أنواع من التشويش، فقد يكون:

\*التشويش البيئي او المادي: او تشويش ميكانيكي، وهو أي شيء يطرأ على القناة الاتصالية بحيث يحول دون وصول الرسالة، ويعني أي تغيير او تداخل فني يطرأ على ارسال الإشارة في رحلتها من مصدر المعلومات الى الهدف او المتلقي. مثل تشابك اسلاك الخطوط الهاتفية، غياب شبكة التغطية، عدم وضوح الارسال التلفزيوني او الإذاعي، وجود ضوضاء وضجيج مما يمنع وصول الصوت بشكل جيد في حالة الاتصال المباشر.

\*التشويش الدلالي: ويتعلق بإدراك دلالات الرموز ومعانيها بين أطراف العملية الاتصالية.

\*التشويش النفسي: متعلق بالحالة النفسية والعاطفية والمزاجية التي يكون عليها أحد أطراف العملية الاتصالية او كلاهما لحظة الاتصال.

\*التشويش الاجتماعي: بسبب اختلاف البيئات والطبقات الاجتماعية بين أطراف العملية الاتصالية.

## سيرورة العملية الاتصالية

- 1- إدراك الرسالة: تبدأ عملية الاتصال بفكرة أو خبرة أو تجربة أو معلومة يرى المرسل أن انتقالها الى الآخرين يحقق هدفا ما. هذه المرحلة تعتمد بالأساس على المرسل فهو الذي يقرر الاتصال بالآخرين او لا.
- 2- ترميز الرسالة: تتضمن هذه المرحلة عملية تحويل الأفكار أو المعنى المراد توصيله الى رسالة ذات محتوى يتكون من رموز وإشارات سواء كانت لفظية (أي الوحدات اللغوية: الكلمات، الجمل، العبارات) أو رموز غير لفظية (صور، رسوم، موسيقى...).
- 3- اختيار الوسيلة: اختيار الوسيلة التي تتناسب مع الرموز التي استخدمت في صياغة الرسالة، ويمكن اختيار أكثر من وسيلة اتصال في الوقت نفسه. ويكون اختيار الوسيلة حسب الموضوع وحجم المتلقين وكذا خصوصيتهم.
- 4- تفكيك الرموز: تعتبر الرسالة بمثابة مثير بالنسبة للمتلقي عندما تصل اليه، فبمجرد وصول الرسالة للمستقبل يقوم بتفسير وترجمة الرموز التي تتكون منها الرسالة من اجل استخلاص ما تتضمنه من معان ودلالات، أي انه يقوم بعملية فك الرموز.

5- **الاستجابة:** تتفق استجابة المتلقي للرسالة مع تفسيره للرموز وإدراكه للفكرة أو المعنى في إطار خبرته وتجربته الخاصة، فيقوم بصياغة رسالة جديدة تتضمن الرموز المعبرة عن المعاني والمشاعر التي يريد إيصالها للمرسل الأول الذي يتحول بدوره الى متلقي. وتوضح الاستجابة أثر الرسالة الأولى في شكل رسالة مرتدة أو راجعة (رجع الصدى) يقوم المرسل بناءا عليها بتقييم أثر الرسالة وتقييم نتائج عملية الاتصال.

\* بعد وصول الاستجابة الى المرسل الأول الذي يتحول الى مستقبل يقوم بتفكيك رموزها ويصيغ استجابته في شكل رسالة جديدة يقوم بإرسالها وهكذا تستمر العملية الاتصالية في شكل دائري.

## خصائص العملية الاتصالية

يتميز الاتصال بأنه:

- 1- **الاتصال عملية حتمية:** ظاهرة حيوية لا غنى عنها، فالفرد يتصل بشكل دائم وهو بجلجة الى القيام بهذه العملية في حياته اليومية بشكل مستمر سواء كان ذلك مقصودا (أي هادف وواعي)، او غير مقصود (أي عفوي، دون وجود نية او رغبة مسبقة او هدف).
- 2- **الاتصال عملية ديناميكية:** الفعل الاتصالي فعل متغير ومستمر، يتكون من عناصر تتفاعل فيما بينها لإحداثه. وتعتمد العملية الاتصالية على مدى التناسق والانسجام والتفاعل والحيوية والحركية المستمرة بين مكوناتها.
- 3- **الاتصال عملية تفاعلية:** تقوم على أساس التبادل بين أطرافها بحيث يؤثر كل طرف في الآخر ويتأثر به في الوقت نفسه من خلال التغذية الراجعة، فهو عملية اخذ وعطاء وتفاعل ومشاركة.
- 4- **الاتصال عملية رمزية:** سلوك رمزي محمل بالدلالات والمعاني للتعبير عن افكارنا ومشاعرنا.
- 5- **الاتصال عملية معقدة:** أي انها عملية تتألف من مستويات عديدة (المستوى الفردي، الثنائي، الجمعي، والجماهيري)، وتأخذ اشكالا كثيرة وتمر بعدة مراحل متداخلة حتى تكتمل. كما تتدخل فيها عوامل عديدة لإتمامها (المكان، الزمان، الثقافة...)، كل هذه العوامل تتفاعل مع بعضها لتشكل الحدث أو الفعل الاتصالي.
- 6- **الاتصال عملية يتعذر ارجاعها وتكرارها:** كل موقف تفاعلي نخبره ونمر عليه في حياتنا يعد تجربة فريدة في ابعادها النفسية والعاطفية والفكرية والسلوكية وهذه التجربة لن تعاد ولن تتكرر بالطريقة نفسها.

## معيقات العملية الاتصالية

نعني بعوائق الاتصال كافة العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر في الحدث الاتصالي ومجرياته فنتسبب في إعاقة عملية التواصل بين الأطراف المتصلة، او تؤخر وصول رسائلهم الى بعضهم، او تمنع

هذا الوصول، وان وصل فإنها تعمل على تشويه معانيه او تحريف دلالاته. وهذه المعينات موجودة في كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية.

1- **العوائق المادية:** هي العوائق الخارجة عن إرادة أطراف التواصل، وتعرف عادة بالتشويش، اذ تتدخل هذه العوامل لتحول دون تبادل كل من المرسل والمتلقي رسائلهما بوضوح ويسر كالضجيج، الأصوات المرتفعة، الضوضاء بشكل عام، قد يتعلق أيضا بطبيعة المكان الذي تحدث فيه العملية الاتصالية، فقد يكون كبيرا جدا او ضيقا، او ضعيف الانارة او التهوية، او مزدحما او باردا جدا او حارا...الخ.

2- **العوائق الدلالية:** هي العوائق التي تطرأ على معاني الكلمات ودلالات الرموز خاصة تلك التي تحمل أكثر من معنى فيصعب على المتلقي استخلاص المعنى الذي يقصده المرسل. والمشكلات الدلالية امر طبيعي نظرا للتباين اللغوي والثقافي والاجتماعي والتعليمي والطبقي والاقتصادي بين الافراد.

3- **غموض المعاني:** قد يختار المرسل كلمات غير واضحة أو مبهمه أو صعبة بهدف ابهار المتلقي بثقافته اللغوية.

4- **التشويش النفسي:** أي الحالة النفسية التي يكون عليها المرسل والمتلقي اثناء الاتصال كالغضب، الحزن، الإحباط، الفرح الشديد...الخ.

5- **التمييز الاجتماعي:** تقوم الصور النمطية التي نحملها في اذهاننا عن الآخرين، سواء كانت إيجابية او سلبية، بإعاقة التواصل.

6- **الأطر المرجعية:** هي التي توجه تفاعل الافراد، كالدين، الانتماء السياسي او المذهبي او القومي. وتؤثر هذه الأطر كذلك على احكامنا على سلوكيات الآخرين وآرائهم ومواقفهم، فإن بدر من أحدهم سلوك او موقف مخالف لهذه الأطر فإننا نميل الى تشويه هذا السلوك أو الموقف.

7- **الحساسية المفرطة:** تتسم بعض الشخصيات بسمات او خصائص شخصية مفرطة الحساسية كالخجل، سرعة البكاء، الخوف الزائد عن الحد.

فالخجل مثلا يتأثر صاحبه بشكل مبالغ فيه بمجرد سماعه لكلمة لا تعجبه فيستجيب بطريقة غير متوقعة كالبكاء او الانسحاب من الموقف الاتصالي، او التلعثم في الكلام او احمرار الوجه او الارتجاف...الخ.

8- **ايماءات الجسد غير اللائقة:** قد تكون غير مناسبة للموقف الاتصالي، او قد يساء فهمها.

9- **التسرع في الاستنتاجات والحكم على الآخرين قبل انتهاء كلامهم،** او قبل الإلمام بقدر معقول من المعلومات عنهم واما يقولونه، إضافة الى مقاطعة المتحدث، اصدار التعليقات الجانبية اثناء الحديث، وتشتت الانتباه والتركيز.

## أنواع الاتصال

1. **حسب اللغة المستخدمة:** تشكل اللغة اهم وسيلة اتصالية عرفها الانسان، وتعد محور التواصل داخل المجتمعات على اختلاف مراحلها التطورية. واللغة عبارة عن نسق رمزي ذو دلالات ذهنية وثقافية واجتماعية، وعندما نقول اللغة فإننا لا نقصد فقط الرموز المنطوقة منها، وانما كذلك الرموز غير المنطوقة. وبناءا على ذلك يتم تقسيم الاتصال على أساس اللغة الى نوعين:

**1- اتصال لفظي:** هو الاتصال الذي تستخدم فيه الرموز اللفظية كوسيلة لنقل الرسالة من المرسل الى المستقبل، وتستقبل عن طريق حاسة السمع، والاتصال اللفظي يجمع بين الالفاظ المنطوقة والرموز الصوتية، فنبرة الصوت يمكن ان تحمل بذاتها عدة معاني تصل الى المتلقي، وفي هذا النوع من الاتصال لا يمكن الاكتفاء فقط باللفظ او اللغة المنطوقة، وانما عادة ما يصحبه اشكال أخرى من الاتصال خاصة ما تعلق منها بالأشكال غير اللفظية. ويقوم الاتصال الشفوي على أساس الصلة المباشرة بين المرسل والمتلقي، فهما يتواجدان في مكان واحد، الا ان الاتصال الشفوي يبقى محدودا بالمكان والزمان. ويمكن ان يتحقق الاتصال اللفظي من خلال اللغة المكتوبة في شكل كتب، تقارير، وثائق... الخ.

**2- اتصال غير لفظي:** ينطوي الاتصال غير اللفظي على نقل المعلومات والايخبار والانطباعات، باستخدام الإشارات أو الايماءات، او جوانب سلوكية تعبيرية معينة، ويعتمد على الاستخدام المقصود او غير المقصود لتعبير الوجه والجسد لنقل إشارات توحى برسالة او معنى معين.

وتجدر الإشارة الى ان اللغة غير اللفظية تشمل: الإشارات والحركات التي يستخدمها الانسان لنقل فكرة او معنى الى غيره، كما تشمل المظهر العام واللباس وكل ما من شأنه ان يحمل رسائل للأخرين، كما تشمل الرقص والبروتوكولات الدبلوماسية. ويمكن تقسيم اللغة غير اللفظية الى:

✓ **لغة الإشارة:** وتشمل مختلف الإشارات التي يستخدمها الانسان في الاتصال بغيره، سواء كانت بسيطة او معقدة، وتتطوي كل ثقافة من الثقافات على نسق معين من الإشارات ذات دلالات ومعاني متفق عليها، لذا يعتبر المعنى الذي تحمله الإشارة شيء نسبي قد يختلف من ثقافة الى أخرى.

✓ **لغة الحركة أو الأفعال:** ونقصد بها جميع الحركات والافعال التي يؤديها الانسان لنقل رسائله الى الغير، سواء كانت هذه الحركات مصاحبة للكلام او لا، ومن امثلة ذلك تحريك اليدين كثيرا اثناء التحدث قد يحمل رسالة عن توتر الشخص او عجزه عن تنظيم أفكاره.

✓ **لغة الأشياء**: وهو ما يتم استخدامه اثناء عملية الاتصال، غير الإشارات والحركات، للتعبير عن معاني معينة مثل ارتداء اللون الأسود تعبيراً عن الحزن أو الأبيض تعبيراً عن السعادة، أو استخدام أدوات معينة فوق خشبة المسرح للإحالة الى فترة زمنية معينة أو حضارة ما.

✓ **الاتصال عن طريق اللمس**: بحيث يعتبر اللمس وسيلة اتصال هامة وقوية تسمح بالتعبير عن العديد من المشاعر كالحب والخوف والمواساة، كما تسمح للإنسان بالتعرف على بيئته وإدراك الأشياء المحيطة به.

\* ما يميز الاتصال غير اللفظي انه لا يمكن الهروب منه أو تحاشيه، وتكمن أهميته في كونه:

- يسمح بالتعبير عن المعلومات الوجدانية التي يستعصي علينا كثيرا من الأحيان التعبير عنها بواسطة الكلام.
- يتضمن تأييدا ودعما للاتصال اللفظي خاصة المواجهي منه، فهو يقدم تفسيراً للرسالة ويوضح ما يخفق النص اللغوي في ايضاحه. كما انه يمثل بديلاً عنه في بعض الأحيان وكثيراً ما يكون مكملاً له مثل الابتسامة بعد طلب شيء معين.
- تتميز الرسائل غير اللفظية بالصدق، وكثيراً ما تستخدم لتأكيد المعلومات، كالتركيز صوتياً على كلمات معينة اثناء الحديث، أو استخدام حركات الجسم الدالة على التأكيد.
- كما انه يسمح في كثير من الأحيان بإيصال الرسائل بشكل أحسن من الاتصال اللفظي.
- واهم ميزاته انه يتخطى حاجز اللغة، فلا يشترط ان تكون هناك لغة منطوقة مشتركة بين المرسل والمتلقي.
- وأحياناً تأتي رموزه بعكس الكلمات المنطوقة مما يسمح بكشف بعض الحالات مثل الاضطراب الذي يصحب الكذب، أو التهرب من شيء ما.

## 2. حسب أساليب الاتصال:

**1- اتصال مباشر**: ويعتمد على مواجهة الناس مباشرة، سواء كانوا افراداً او جماعات، وذلك من خلال الزيارات، المقابلات، الاجتماعات، المؤتمرات... الخ.

**2- اتصال غير مباشر**: وهو الذي يتم عن طريق استخدام وسائط اتصالية، تتمثل في مختلف الوسائل والأجهزة التي يستخدمها القائم بالاتصال في تبليغ رسائله الى المتلقي.

## 3. حسب درجة التأثير وحجم المشاركين في العملية الاتصالية:

**1- اتصال ذاتي**: وهو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد حينما يحدث نفسه، وهو غالباً ما يتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، وفيه يكون المرسل والمستقبل شخص واحد، أي كيان واحد، ويعتبر هذا النوع من الاتصال خطوة يقوم

بها الفرد لإدراك البيئة المحيطة به وما تحتويه من اشخاص، واشياء، واحداث ومواقف تعترضه في حياته، وهو الذي يسمح للفرد ببناء منظومته الإدراكية. كما يشير الى عملية اتصالية تبدأ من تلقي المعلومات او الرموز من خلال الحواس، التي تقوم بدورها بإرسالها في شكل رسائل من خلال الجهاز العصبي -الذي يعتبر وسيلة اتصال- الى المخ الذي يقوم بتقييم الرموز واضفاء المعاني الذاتية عليها، فيعطي أوامره الى الجهاز الحركي وحواسه مرة أخرى للقيام باستجابة معينة، تتفق مع المعاني التي قام المخ بتفسيرها.

**2- اتصال مواجهي:** وهو النوع الذي يتم بين الافراد مواجهة (وجها لوجه) سواء كان ذلك بين فردين، او فرد ومجموعة افراد. وينقسم هذا النوع الاتصالي الى الأنواع التالية:

**\* اتصال شخصي:** هو أحد اشكال الاتصال المباشر بين فرد وآخر، وهو العملية التي يتم خلالها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص مباشرة وجها لوجه، وفي اتجاهين، دون وجود عوامل وسيطة، حيث عرفه ميرتون بانه: "اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والمستقبل، تؤدي الى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته". ويمكننا هذا النوع من التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، وبالتالي يسمح للقائم بالاتصال بتعديل رسالته وتوجيهها حتى تصبح أكثر فاعلية واقناعا، كما يسمح بتبادل الأدوار بين طرفي الاتصال ومن ثم المزيد من التفاعل.

**\* اتصال بالجماعات الصغيرة:** ويتم بين فرد وآخرين أو مجموعة من الافراد مثل الفصل الدراسي، حلقات النقاش، الاجتماعات، الندوات المحدودة... الخ حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي. ويغلب على هذا الشكل من الاتصال الطابع الرسمي والتنظيمي أكثر من الاتصال الشخصي.

**\* اتصال جمعي:** يعكس هذا النوع كبر حجم المشاركين في العملية الاتصالية، ومقارنة بالاتصال بالجماعات الصغيرة، حيث يحدث بين مجموعة من الافراد يتفاعلون مع بعضهم رغم الكثرة، ويسود التأثير الانفعالي او العاطفي، مثل لقاءات المرشحين مع مواطني الدوائر الانتخابية، او المحاضرات والامسيات الثقافية، ويظهر انتقال الأثر بطريقة العدوى بين الافراد، وهو ما يميز السلوك الجمعي. ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.

**\* يتميز الاتصال المواجهي على العموم بالخصائص التالية:**

- ✓ التلقائية وانخفاض التكلفة بالقياس الى الوسائل المستخدمة.
- ✓ يسمح بالتفاعل الكامل بين المرسل والمستقبل، وينطوي على تبادل الأدوار بينهما مما يحقق الاتصال الدائري او في اتجاهين.
- ✓ يتوفر على عناصر العملية الاتصالية وخاصة رجع الصدى، وبالتالي إمكانية التعرق على الاستجابات بشكل فوري، مما يتيح إمكانية تعديل الرسائل لتفادي وضعيات عدم الفهم او الفهم الخاطئ.

✓ يتميز بمرونة الموقف الاتصالي، حيث يتيح للمرسل ادخال تعديلات مستمرة على الرسالة، بما يتفق والاستجابات الفورية التي تحدث نتيجة التفاعل.

✓ تأثير الاتصال الشخصي الذي يحدثه المرسل في المتلقي يتميز بالعمق، لأنه يكون غالباً ناتج عن الاقناع والافتناع، ويعمل الباحثون من أمثال لازارسفيلد، بيرلسون، جوديت وميرفون، وكاتز سر تقدم الاتصال الشخصي في التأثير، بأنه إذا كان من السهل ان ينصرف الناس عن المواد الإعلامية في الاتصال الجماهيري، وخاصة تلك التي لا تتفق مع آرائهم وميولهم، فإنه ليس من السهل ان يتجنبوا الحديث مع زميل أو قريب لهم. ويتيح النقاش المباشر مرونة أكبر في عرض وجهات النظر والتأثير في الناس.

**3- اتصال جماهيري:** ويقصد به العملية الاتصالية التي يتم بموجبها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات الى جمهور عريض ومتباين وغير معروف بالنسبة للقائم بالاتصال، وذلك باستخدام وسائل الاتصال الجماهيري، اذ تسمح هذه الأخيرة بوصول الرسائل الى الجمهور في نفس اللحظة وبسرعة فائقة. وما يميز هذا النوع من الاتصال، ان القائم بالاتصال يتعدى كونه فرداً واحداً ليتحول الى مؤسسات ومنظمات تضم عدداً من الافراد. ويطلق على هذا النوع من الاتصال تسمية: **الاعلام.**

**4- اتصال وسيطي:** او الوسيلى ويشمل الاتصال السلكي من نقطة الى أخرى مثل: الهاتف، التلكس، الفاكس... يتميز بانه يملك بعض خصائص الاتصال المواجهي وكذا الاتصال الجماهيري، فهو يشبه الاتصال المواجهي من حيث قلة عدد المشاركين في الاتصال، وكذلك يكون الطرف الآخر معروف بالنسبة للقائم بالاتصال، كما ان الرسالة تكون ذات طابع خاص ولا تتصف بالعمومية، والمشاركون فيه عادة مرتبطون باتصال شخصي.

كما يمتلك بعض خصائص الاتصال الجماهيري، اذ يمكن ان يكون جمهوره غير متجانس، كما قد يكون المشاركون فيه بعيدين مكانياً، حيث يستقبلون نفس الرسالة في أماكن متعددة، وكذلك فإن الرسالة تنقل بسرعة وتصل الافراد في آن واحد والمثال على ذلك ارسال رسالة قصيرة SMS واحدة الى عدة اشخاص في الوقت نفسه من خلال الهاتف النقال ففي هذه الحالة يكون المتلقين معروفين للمرسل لكنهم غير متواجدين في نفس المكان والرسالة تصلهم بسرعة وفي الوقت نفسه. ويشبه الاتصال الوسيطي الاتصال الجماهيري، من حيث استخدام معدات ميكانيكية او الكترونية في نقل الرسالة.

**4- حسب طبيعة المصدر:** ينقسم الاتصال تبعاً لطبيعة المصدر الى نوعين:

**1- اتصال رسمي:** يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمؤسسة، ويتضمن نقل البيانات الخاصة بالوضع الجاري في المؤسسة والمشكلات، وكذا المعلومات الخاصة بالأهداف والسياسات والآراء والمقترحات والخبرات والتجارب.

يعرفه معجم مصطلحات الاعلام بأنه: " الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة، بالطرق الرسمية المنفق عليها في نظمها وتقاليدها، ويعتمد على الخطابات او المذكرات او التقارير، حيث يوجد في كل منظمة ما يعرف بشبكة الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة، والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي، لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة، التي يتضمنها الهيكل. وهكذا يتم الاتصال الرسمي -غالبا- في إطار التنظيم، ويسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد رسميو محددة ومعروفة، كما انه غالبا ما يكون موثقا بصور مكتوبة ورسمية".

وبناء على هذا فإن الاتصال الرسمي يتخذ عدة اتجاهات، فهو اما هابط او صاعد او افقي.

**\*الاتصال الهابط/النازل:** وهو الذي يتم من قمة التنظيم الى أدني المستويات الإدارية، أي من الرئيس الى المسؤول الى المرؤوسين، وقد حدد كارتز وكوهن خمسة اهداف للاتصال النازل:

- ✓ إعطاء التوجيهات فيما يتعلق بطريقة أداء الاعمال.
- ✓ التزويد بالمعلومات عن الإجراءات التنظيمية والاجرائية.
- ✓ إعطاء المعلومات عم أهمية الاعمال المختلفة وأسباب أدائها.
- ✓ اخبار المرؤوسين بنتائج أدائهم.
- ✓ التزويد بالمعلومات عن أيديولوجية العمل، ومدى مساهمته في تحقيق اهداف التنظيم.

**\*الاتصال الصاعد:** ويكون من المرؤوسين الى رؤسائهم ويتضمن محتواه مشاكل العمال، آرائهم فيما يخص ممارسات المؤسسة وسياساتها، ويستخدم في ذلك التقارير والسجلات والشكاوى والمقابلات والاستفتاء. ومن بين الأساليب التي تسهم في تحسين الاتصال الصاعد: سياسة الباب المفتوح، واشراك الإدارة العليا في الأندية والجمعيات المهنية، التي تسهم في كسر الحواجز بينهم وبين المرؤوسين، إضافة الى صندوق الاقتراحات، وإتاحة الفرصة للمرؤوسين للتعبير عن مواقفهم، وآرائهم، وأشعارهم بأهميتهم في المؤسسة، وإظهار الاهتمام والاستعداد لتسلم المقترحات والتعامل مع المشكلات.

**\*الاتصال الافقي:** وهو الاتصال الذي يتم بين أعضاء المؤسسة الذين يحتلون نفس المراتب في التنظيم، كاتصال رؤساء الأقسام فيما بينهم.

**2-اتصال غير رسمي:** ويتم خارج المسارات الاتصالية الرسمية وهو اما مكمل للاتصال الرسمي او معيق له. ويعني هذا ان الوصول الى المعلومات يتم من خارج طرق الاتصال الرسمية، ويعتبر مكملا لمسيرة الاتصال الرسمي وعاملا يزيد من سرعة انتقال المعلومات، كما يساعد في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي، لذا باتت جل المؤسسات تعطي أهمية بالغة لهذا النوع من الاتصال، وتحرص على دراسة وتحليل وسائله بغية الانتفاع بها. الا ان الاتصال غير الرسمي قد يسبب بعض المشاكل للإدارات في صورة نقل معلومات غير دقيقة، والاشاعات، والايخبار الكاذبة.

## 5- حسب الاتجاه:

- 1- **اتصال في اتجاه واحد:** ويكون مسار العملية الاتصالية فيه من مركز ارسال الى مركز استقبال، وتغيب عنه التغذية الراجعة، ومن ثم فإنه لا يسمح بمعرفة مدى استيعاب المتلقي للرسالة، كما انه لا يسمح بحدوث تفاعل بين طرفي الاتصال.
- 2- **الاتصال في اتجاهين:** وهو الذي يتم في شكل دائري، ويتيح الفرصة لطرفي الاتصال بالمناقشة والتعبير وتبادل الأفكار، وبالتالي يسمح بمعرفة مدى جدوى وتأثير الرسالة.

## وظائف وأهمية الاتصال

\* أهمية الاتصال بالنسبة للفرد: يحقق الاتصال الكثير من الحاجات النفسية والعاطفية للفرد تتمثل في:

1. **التغلب على العزلة:** الاتصال يساعد الفرد على التقرب من الآخرين ويدعم الإحساس بالأمر والطمأنينة (العزلة داخل المجتمع تجسد لدى الفرد الإحساس بالخوف والكآبة والوحشة).
2. **التغلب على الخوف والقلق:** حين يكون الانسان وحيدا وبعيدا عن الآخرين يشعر بالخوف والقلق والوحدة، فعن طريق الاتصال بالآخرين يعود اليه الشعور بالأمان والطمأنينة والراحة النفسية.
3. **الحاجة الى تحقيق الذات:** يأتي تقدير الذات عند القيام بأدوارنا المنوطة بنا في المجتمع والوصول الى مراتب عالية.
4. **الحاجة الى الانضمام الى الجماعة الاجتماعية والانتماء اليها:** فالاتصال هو العملية الأساسية التي يكتسب بها الفرد خصائص وسمات المجتمع الذي يعيش فيه وينتمي اليه، فالفرد يكتسب من خلال الاتصال قيم المجتمع ومعتقداته وينقلها الى الآخرين في إطار عمليات اجتماعية كالتنشئة الاجتماعية. فيتحقق بالتالي التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع، والتوافق مع قيمه وعاداته ومعتقداته وتبنيها.
5. **متطلبات الدور الاجتماعي للفرد:** يقوم البناء الاجتماعي داخل الجماعة أو المجتمع على تحديد الدور الذي يقوم به كل فرد داخل هذا البناء، وهذا ما يجعل الفرد يشعر بتقديره لذاته داخل المجتمع. وهذا الدور يفرض على الفرد على الفرد القيام بوظائف متعددة حتى يتحقق التكامل الاجتماعي، ولا يمكن القيام بهذه الوظائف دون الاتصال بالآخرين.
6. **الحاجة الى المعرفة بكل ابعادها:** يحتاج الفرد دائما الى الاطلاع على المعارف والمعلومات والآراء من حوله، فهذه المعارف تكسبه دراية وخبرة وتزيد من قدرته على التحكم بمجريات الأمور والقضايا والموضوعات الموجودة في

عالمه الاجتماعي والمادي مما يعطيه شعورا واحساسا بالأمان النفسي، والتكيف، كما تساعده في اتخاذ قراراته اليومية، الخروج بأحكام صائبة، دعم ما يتبناه من أفكار وقيم ومعتقدات.

7. **الحاجة الى التسلية والترفيه وتخفيف الأعباء اليومية:** التي يسببها ضغط الحياة اليومية (ضغوط العمل، الدراسة، المشاكل الاجتماعية، النفسية...).

### \* أهمية الاتصال بالنسبة للمجتمع:

1. **توفير المعلومات الخاصة بالبيئة المادية والاحطار والمشكلات المحيطة بها:** وتوفر هذه المعلومات الأسس العامة التي يستثمرها المجتمع في مواجهة هذه الاخطار او تجنبها، مما ينعكس على دعم الاستقرار والامن داخل المجتمع.
2. **العمل على ترابط انساق المجتمع واجزاءه المختلفة:** فالاتصال يحقق الترابط والتقارب بين افراد المجتمع وعناصره ويقوي التماسك بينهم.
3. **تحقيق الهوية الثقافية للمجتمع:** فبواسطة الاتصال يتم نقل الموروث الثقافي للمجتمع بكل ابعاده من جيل الى آخر.

## الاعلام

### مفهومه:

\***لغة:** كلمة اعلام مشتقة من العلم، تقول العرب استعلمه الخبر فأعلمه إياه، بمعنى صار يعرف الخبر بعد ان طلب معرفته. فلوغويا يكون معنى الاعلام هو نقل الخبر.

في اللغة الأجنبية Information تحمل معنى الإخبار Informer.

\***اصطلاحا:** يعرفه عبد اللطيف حمزة بانه "تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع، او مشكلة من المشكلات".

\* هنا يتوسع مفهوم الاعلام الى الشيوخ وانتشار الخبر.

\* ويعرفه فيرنان تيرو بقوله: "الاعلام هو نشر الوقائع والآراء في صيغة مناسبة بواسطة الالفاظ أو الأصوات أو الصور بصفة عامة بواسطة جميع العلامات والاشارات التي يفهمها الجمهور".

\* اما علي حسن قريشي فيعرفه بأنه: "النشاط الاتصالي الذي يمارس من طرف وسائل إعلامية مختلفة للتعبير عن قضايا واحداث سياسية أو ثقافية أو اقتصادية أو غيرها، وذلك في صورة رموز لغوية، او رموز مرئية، أو رقمية بغية احداث التأثير لدى الجمهور بما يتفق واهداف المرسل المسطرة والمدرسة".

\* بينما تعرفه اللجنة الدولية لدراسة الاتصال من خلال تقريرها الصادر عن اليونسكو بأنه: "الاعلام هو جمع وتخزين ومعالجة ونشر الانباء والبيانات والصور والحقائق والرسائل والآراء والتعليقات المطلوبة من اجل فهم الظروف الشخصية والبيئية والوطنية والدولية، والتصرف اتجاهها عن علم ومعرفة والوصول الى وضع يمكن من اتخاذ القرارات السليمة".

\* ويعرف بأنه: "تلك العملية التي يقوم فيها القائم بالاتصال ببث رسائل مستمرة ومتعددة، من خلال الوسائل الآلية والالكترونية، إلى عدد كبير ومنتشر من المتلقين، في محاولة للتأثير عليهم بطرق متعددة".

\* وعرفه عصام سليمان موسى بانه " اتصال منظم ومدرس يقوم على إرسال رسالة علنية صادرة عن مؤسسة للاتصال الجماهيري، وترسل الرسالة الإعلامية عبر وسيلة آلية تتميز بقدرتها على صنع نسخ كثيرة من الرسالة الأصلية، لتوزيعها على جمهور عريض ومتفرق وغير متجانس".

\* أما فواز منصور الحكيم فيرى أن الاعلام هو "تلك العملية التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيري، ويتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض ومتباين الاتجاهات، والمستويات، حيث تصلهم الرسالة في نفس اللحظة، وبسرعة فائقة من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية، والتي تتمثل مقدرتها الاتصالية في استخدام معدات ميكانيكية والكترونية متطورة".

\*الإعلام يرتبط باستخدام الوسائل الإعلامية من حيث الممارسة، ويرتبط بنقل الوقائع والاحداث الحقيقية من حيث المحتوى كما ان الاعلام ملزم بالمصداقية والموضوعية ونقل الحقيقة كما هي. والاعلام هو أحد أقوى الطرق التي تؤدي إلى خلق الرأي العام، وتنمية اتجاهات وأنماط من السلوك لم تكن موجودة أصلاً، والمقدرة على نقل الأفكار والمعارف وتحقيق التسلية والترفيه. إلا أنه يعتبر اتصال في اتجاه واحد، لا يمكن للمرسل فيه أن يحس برجع الصدى الذي يعتبر في هذه الحالة عملية مؤجلة، تتعرف عليها مؤسسات الاتصال الجماهيري بطرق متعددة، إذ يتم عادة استقبله من خلال طرف ثالث تمثل أساسا في مؤسسات البحوث والتقدير، وان كان جزء منه يصل من خلال الاتصالات الهاتفية أو بريد الجمهور.

## خصائص الاعلام

1. يعتمد في إيصال الرسائل الى المتلقين على وسائط مثل الصحف، الراديو، والتلفزيون... الخ وهو ما يمنحه القدرة على التوصيل السريع والسهل للرسائل وعبر مسافات بعيدة. كما أن تنوع هذه الوسائل يسمح له بالتكيف مع حاجات الافراد وخصائصهم. ووسائل الاتصال الجماهيري في الواقع إنما هي آلات مساعدة تزيد من قدرة المرسل على الاتصال بالآخرين عبر مسافات شاسعة، واقامة علاقات اتصالية معهم وبينهم. ومن زاوية أخرى فان وسائل الاتصال هي قنوات اتصال آلية، توصل المنبهات (المعلومات) عبر قنوات الاتصال الإنساني (الحواس) ، إلى الإطار المرجعي. فهي إذن آلات أدخلت على العملية الاتصالية الأساسية، التي يمكن أن تحدث بين شخصين حين يلتقيان ويتبادلان الحديث.
2. يسمح بمخاطبة عدد كبير من الافراد، ويقدم لهم معاني مشتركة في نفس الوقت، رغم الانتشار والتشتت. فالمساحات الشاسعة والتمايز بين الجماهير يجعل الاتصال الجماهيري مختلفا عن الأنواع الأخرى، فالمرسل والمستقبل لا يعرفان بعضهما البعض معرفة حقيقية.
3. تتسم رسائله بالعمومية، حتى تحقق القبول والفهم لدى الجماهير المتعددة، كما انه يسمح بتزويد الجماهير بأكثر قدر ممكن من المعلومات والمعارف وتطورات الأحداث، خاصة في ظل ما يتميز به المجتمع المعاصر من تغيير ونمو سريعين.
4. مصادر الاتصال الجماهيري تتعدى كونها مجرد شخص إلى مؤسسات تنظيمية، فهو عبارة عن إنتاج جماعي يشترك في صناعته أكثر من شخص، كل حسب تخصصه، وتعتبر الصور الأخيرة للمواد الإعلامية المنشورة أو المذاعة، هي محصلة جهود فريق عمل متكامل، يعمل في إطار السياسة الكلية للمؤسسات الإعلامية.

5. يتم التحكم في محتواه من طرف العديد من حارسي البوابة الإعلامية، ففي حين يتحكم شخص واحد في طبيعة الرسالة المنقولة في حالة الاتصال المواجهي، إلا أنه في حالة الاتصال الجماهيري يوجد مجموعة من الأشخاص الذين يتحكمون في شكل ومحتوى الرسائل التي تنقلها وسائل الإعلام.
6. تأثير رسائله يتوقف على المتلقي الذي يقرر بنفسه ما يرغب في التعرض له من وسائل ورسائل او رفضه لبعض منها، فهو متلقي انتقائي.
7. غياب رجع الصدى الفوري، فالقائم بالاتصال لا يستطيع أن يعرف عادة إن كانت الرسالة قد وصلت إلى المتلقي أو لا، وإن كان قد تلقاها بالشكل الصحيح أم أن هناك سوء فهم لمضمونها، وبالتالي عدم القدرة على ادراك جدوى الرسالة وتأثيرها بالنسبة للمتلقي، كما ان مجموعة الاشخاص أو الجماهير التي تشاهد التلفزيون وتستمع الى الراديو نادرا ما ترد على هذه الأجهزة، أو تكتب إليها، وقد يكون رجع الصدى في هذه الحالة في بعض الاحيان هو غلق جهاز الراديو أو التلفزيون أو التوقف عن شراء الصحيفة، وهذه الاسباب تدفع المؤسسات الإعلامية الى اجراء الأبحاث لمعرفة طبيعة التأثير.
8. نجاح الاعلام وتطوره يتطلب وجود قاعدة اقتصادية قادرة على توفير التمويل اللازم للحصول على تكنولوجيا الاتصال ونظمها، كما يتطلب وجود قاعدة علمية وثقافية لدى المجتمع تسمح بإنتاج المعلومات وتوزيعها واستهلاكها، بالإضافة الى توفر مناخ ملائم من حرية الرأي والتعبير.

## عناصر العملية الإعلامية

- يتخذ الاعلام سيرورة أحادية الاتجاه تنطلق من مرسل وهو المؤسسات الاعلامية وتنتهي عند المستقبل أو الجمهور.
- أ- **المرسل:** في الاعلام يكون هناك فصل بين المصدر والقائم بالاتصال والعنصر الفعال في الاعلام هو القائم بالاتصال.
- وما يميز الاعلام هو التعدد في القائمين بالاتصال، اذ تعتبر الصورة الأخيرة للمواد الإعلامية المنشورة او المذاعة محصلة جهود فريق عمل متكامل يعمل في إطار السياسة الكلية للمؤسسات الإعلامية، فالمرسل هنا عبارة عن مجموعة من الافراد.
- ب- **الرسالة:** هو المحتوى الذي يقدمه الاعلام في شكل مكتوب (مطبوع)، او مسموع، او مرئي، او سمعي بصري.
- ج- **الوسيلة:** لا بد من الفصل بين المؤسسات الإعلامية بوصفها الأجهزة المسؤولة عن اعداد المادة الإعلامية ونشرها او بثها، وأجهزة الاستقبال في المنازل أو أوراق الصحف.

**د-الجمهور:** هو الذي يتلقى المحتوى الإعلامي، هو ضخم من حيث الحجم ومنتشر في أماكن عديدة ومتباعدة إضافة الى عدم تجانسه من حيث السن والنوع والعرق والمستوى الثقافي والاقتصادي والاجتماعي...الخ.

**هـ-رجع الصدى:** اتساع المسافة والوقت بين القائم بالاتصال والجمهور في عملية الاعلام جعل رجع الصدى لا يكون شخصيا ومباشرا وانما:

\* رجع الصدى مؤجل.

\* استقبال رجع الصدى يتم بشكل غير مباشر من خلال طرف ثالث (مؤسسات البحوث والدراسات)، القليل منه فقط يصل من خلال الهاتف والبريد.

\* رجع الصدى في الاعلام ممثلا (لا يمكن ان تعرف ردة فعل كل افراد ومكونات الجمهور وانما يتم قياس رجع الصدى من خلال عينة مختارة، ويتم تقييم استجابة هذه العينة بشكل علمي وتعميم النتائج على الكل).  
\* الدراسات تعطينا تقديرا كميا لرجع الصدى وليس نوعيا.

### الفرق بين الاعلام والاتصال

الاتصال	الاعلام
*الاتصال عملية تبادل معلومات ويستوجب التفاعل (أي انه يحمل معنى اجتماعي وهو عملية دائرية).	*الاعلام يهتم بالمعلومات والابحار (أي انه عملية خطية ويركز على الجانب التقني الذي يحقق الاعلام).
*الاتصال ظاهرة تشمل جميع الكائنات الحية.	*الاعلام نشاط انساني بحت.
*الاتصال كعملية اشمل من الاعلام (التواصل يستلزم الاعلام).	*الاعلام جزء من الاتصال (الاعلام لا يستلزم التواصل).
* لا يمتلك الاتصال تكلفة.	*الاعلام يمتلك تكلفة (تكلفة الخبر).

## أنواع الاعلام

يصنف الاعلام كالتالي:

- 1- **حسب الملكية:** اعلام عمومي، اعلام خاص، اعلام ذو ملكية مشتركة.
- 2- **حسب الموضوع:** اعلام عام، اعلام متخصص (رياضي، اقتصادي...).
- 3- **حسب الدعامة المادية:** اعلام مطبوع، اعلام مسموع، اعلام سمعي بصري.
- 4- **حسب الجمهور المستهدف:** اعلام نسائي، اعلام الأطفال...الخ.
- 5- **حسب التغطية الجغرافية:** اعلام جواربي، اعلام محلي، اعلام وطني، اعلام إقليمي، اعلام دولي.

## وظائف الاعلام

حدد العلماء عدة وظائف يؤديها الاعلام، نستعرضها كما يلي:

### I. **هارولد لاسويل:** حدد وظائف الاعلام في:

- **مراقبة البيئة:** جمع المعلومات وتوزيعها (داخل أو خارج المجتمع)، حتى يتمكن المجتمع من التكيف مع الظروف المتغيرة. وتحذير مبكر للنظام لتوفير المعرفة اللازمة لاتخاذ القرارات.
- **ترابط أجزاء المجتمع:** إيجاد ترابط في ردود أفعال المجتمع تجاه البيئة المحيطة، يؤدي الى تطور الرأي العام (ترابط حول القضايا الأساسية وتوحيد الرأي العام).
- **نقل التراث الاجتماعي عبر الأجيال:** تعمل وسائل الاعلام على تمرير القيم والتقاليد من الأجيال السابقة الى الأجيال اللاحقة.

### II. **لازرسفيلد وميرتون:**

- **التشاور (تبادل الآراء):** تبادل الآراء والأفكار والقضايا.
- **تدعيم المعايير الاجتماعية.**
- **التخدير:** احداث آثار غير مرغوب فيها للمجتمع وذلك من خلال زيادة مستوى المعلومات المقدمة للجمهور، حيث يتسبب طوفان المعلومات بكميات كبيرة بتحويل معرفة الناس الى معرفة سلبية، وبالتالي تخلق اللامبالاة لان وسائل الاعلام تغمر الناس بالمعلومات بدلا من ان توقظ الجمهور، فهي تؤدي في النهاية الى تخدير الجمهور.

### III. **ولبر شرام:**

- **وظيفة المراقبة:** لاستكشاف الآفاق، وعداد التقارير عن الاخطار، والفرص التي تواجه المجتمع.

➤ **الوظيفة السياسية:** من خلال المعلومات التي تتيح القرارات المتعلقة بالسياسة، والقرارات القيادية، وإصدار التشريعات.

➤ **التنشئة:** من خلال تعليم افراد المجتمع المهارات والمعتقدات التي يقدرها المجتمع.

#### **IV. ماكويل:** الاعلام، تحقيق التماسك الاجتماعي، الترفيه، التعبئة.

على العموم يمكن جمع الوظائف التي يؤديها الاعلام في:

### **1-التعليم والتنشئة الاجتماعية:** بحيث يساعد الاعلام في اكساب الافراد المهارات الاجتماعية من خلال قيامه

بالتعريف بالخصائص الثقافية للمجتمع.

➤ تحقيق التماسك الاجتماعي والاجماع حول الرموز والاهداف الوطنية.

➤ التمسك بالعادات والتقاليد والقيم الاجتماعية التي تحدد هوية المجتمع.

➤ اكساب الفرد المعايير الخاصة بتقييم المواقف والأفكار والأشخاص في اطار ما تعلمه خلال مراحل عمره، واتخاذ

القرار السليم الذي يحافظ على الوحدة مع الآخرين والتمسك بانتمائه الى الجماعة والمجتمع.

➤ بإمكان وسائل الاعلام وخاصة التلفزيون المشاركة الى جانب المدرسة في التربية والتعليم وقد تفوق المدرسة من

حيث قدرتها على التغيير وبناء ثقافة الطفل اليومية.

### **2-الاعلام:**

➤ الامداد بالمعلومات الخاصة بالوقائع والاحداث التي داخل المجتمع وخارجه.

➤ الإخبار (تقديم اخبار صحيحة، معلومات سليمة، حقائق ثابتة).

➤ تقديم الحقائق المجردة وشرحها وتفسيرها بطريقة موضوعية.

➤ تقديم الآراء والبدائل المختلفة بما يسمح باتخاذ القرارات.

➤ الحصول على المعرفة والمعلومات.

**3-التثقيف:** بث الأفكار والمعلومات والقيم التي تحافظ على ثقافة المجتمع وتميها.

### **4-تحقيق التماسك الاجتماعي:** من خلال:

➤ الشرح والتفسير والتعليق على الأفكار والاحداث والمعلومات.

➤ تدعيم الضبط الاجتماعي والمعايير الخاصة به، وكذلك التنشئة الاجتماعية.

➤ دعم الاجماع حول القضايا والمواقف المختلفة.

### **5-تحقيق التواصل الاجتماعي:**

➤ من خلال التعبير عن الثقافة السائدة.

➤ الكشف عن الثقافات الفرعية والثقافات النامية.

➤ دعم القيم الشائعة.

### **6-التعبئة:**

- المساهمة في الحملات الإعلامية ذات الأهداف الاجتماعية وبخاصة خلال مراحل الازمات السياسية والاقتصادية والحروب، وهي الحملات التي تستهدف تعبئة الجهود وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف الوطنية.
- المساهمة في إرساء الخطط التنموية من خلال التوعية والإرشاد.

**7- الإعلان والتسويق:** تعريف الجماهير بالمنتجات الجديدة وحثهم على شرائها.

**8- الترفيه:**

- بغرض القضاء على التوتر الاجتماعي.

- مساعدة الفرد على الهروب من المشاكل والضغوط اليومية.

- المساعدة على الراحة والاسترخاء وشغل أوقات الفراغ.

**9- توجيه سلوك الفرد:** يستطيع الفرد من خلال وسائل الاعلام التعرف على البرامج التي يمكن ان يشاهدها، وتحديد

المطاعم التي يذهب اليها، كما يوجه الاعلام السلوك الانتخابي للفرد وسلوكه الاستهلاكي، كما يساعده على التعرف على كيفية التصرف في المواقف المختلفة.

**10- استكشاف الواقع.**

**11 - تسهيل التفاعل الاجتماعي:** من خلال تزويد الفرد بالمواضيع التي يمكن ان يناقشها مع الآخرين.