المحاضرة الثالثة:

-وسائل الإتصال و الإعلام التكنولوجية و أهميتها:

***تعريف وسائل الإعلام والاتصال :**

يُعرّف "**الإعلام**" بأنّه أداة تسمح بالاتصال بين طرفين؛ وهما الإعلامي والجمهور أو المرسل والمستقبل من خلال استعمال العديد من الوسائل الإعلامية المتنوعة التي تنقل المعلومات والحقائق والرسالة الإعلامية بينهما، كما يمكن تعريف الإعلام بأنّه العملية التي يتم فيها جمع المعلومات التي تستحق النشر منذ معرفتها، ثم يتم نقلها وتحليلها وتحريرها، ومن ثم نشرها وإرسالها إلى الجمهور من خلال صحيفة ما أو إذاعة أو محطة تلفزيونية.

*أمّا **الاتصال** فيُعرف بأنه مختلف الأساليب والطرق التي يؤثر من خلالها عقل في عقل آخر باستعمال الرموز وذلك كما ورد عن شانون ويفر، فيما وضّح جورج ليندبرج أنّ الاتصال هو عبارة عن تفاعل يُنتج سلوكاً معيناً، ويتم ذلك باستعمال الرموز المختلفة والإشارات التي من شأنها أن تقوم بعمل المنبّه لإثارة السلوك الناتج، كما يُعدّ الاتصال عملية تبادل الآراء والمعلومات بين طرفين أو أكثر، من خلال استعمال عدّة وسائل كالرموز والإشارات والكتابة والقراءة وغيرها، ومن الجدير بالذكر أنّ حالة الاتصال تُعتبر ظاهرة قديمة تشكّلت مع ولادة المجتمعات الإنسانية وأخذت بالتطور يوماً بعد يوم لتمر بمراحل عديدة إلى أن وصلت إلى ماهي عليه في يومنا هذا.

-عناصر الاتصال:

وتتكون عملية الاتصال من العناصر التالية:

***المرسل** :

وهو الهيئة أو الفرد القائم بالاتصال **source** و يطلق عليه أيضا المصدر يريد التأثير في الآخرين ليشاركوا في أفكار و إحساسات و اتجاهات معينة كالمفكرين و الفلاسفة والمعلمين و المرشدين الاجتماعيين و المذيعين ورجال الأعلام وغيرها.

:*المستقبل

هو الفرد أو audience يشكل العنصر الثاني في عملية الاتصال ويطلق عليه أيضا المتلقي الجماهير التي يوجه إليها المرسل رسالته و محتواها.

***الرسالة**:

وهي الأفكار والمفاهيم والإحساسات والاتجاهات التي يرغب المرسل في اشتراك الآخرين فيها.

الفكرة الجديدة التي يود المفكر أن يفهمها للناس رسالة، فهي الناتج المادي لفكر المرسل.

***قناةالاتصال:**

هي التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل (**المدرب**) إلى المستقبل (**اللاعبين**) وهذه الوسيلة تختلف في خصائصها أو إمكانياتها باختلاف الموقف الاتصالي، وحجم المتلقين وانتشارهم وحدود المسافة بين المرسل والمتلقين .

***التغذيةالراجعة:**

و يطلق عليها أيضا رجع الصدى و هي رد المتلقي على رسالة المرسل التي قد يستخدمها الغير في تعديل رسالته التالية ، تعتبر التغذية الراجعة تكملة من المستقبل للحوار الذي بدأه المرسل لتكتمل دائرة الاتصال.

- أنواع الاتصال:

إن تبادل الأفكار والمفاهيم بين الناس خلال عملية الاتصال لا يتخذ شكلا أو نوعا واحدا، وهذا يشير إلى أن الاتصال أنواع وأنماط قد تختلف وتتعدد، ويحاول البعض إيجاد تقسيمات لهذه الأنواع...ويرجع سبب التعدد إلى الأساس الذي يتخذ منطلقا لهذا التقسيم ويعتمد التقسيم على الأسس التـالية:

- عدد المشاركين وطبيعتهم في عملية التفاعل الاتصالي.
- مدى الرسمية.
- نوع الوسائل المستخدمة.
- مقدار التفاعل خلال عملية الاتصال.
- اتجاه أو خط سير الاتصال.

***عدد المشاركين وطبيعتهم في عملية التفاعل الاتصالي:**

الاتصال الجمعي: يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد مثل : أفراد الأسرة ، زملاء الدراسة أو العمل ، جماعات الأصدقاء لقضاء وقت الفراغ

أو التحادث ، أو اتخاذ قرار أو حل مشكلة ، حيث تتاح فرصة المشاركة للجمع في الموقف الإتصالي .

-**الاتصال الشخصي**: وهو الاتصال مع شخص أو أكثر، وهذا يشير إلى الاتصال مع الأصدقاء أو إلى الاتصال داخل قاعة الاجتماعات مليئة بالناس،فالاتصال الشخصي يعد أساسا لتحقيق وحدوث التفاعل الاجتماعي، وأساسا لتحقيق الصلاة داخل المؤسساتوالنوادي والمنظمات وأي جماعات أخرى، يوجد بها شخصان أو أكثر يحدث بينهما تفاعل.

وقد يتم الاتصال بين عدة أفراد أو مجموعة كبيرة من الأفراد ويسمى في هذه الحالة اتصالا جمعيا كما يحدث في الندوات والمؤتمرات والمجتمعات والفرق الرياضية فالاتصال الشخصي يعتبر أقوى الوسائل التي تساهم في تغيير اتجاهات الناس ومفاهيمهم.

ويمكن أن نعطي مميزات الاتصال الشخصي فيما يلي:

- انخفاض تكلفة الاتصال بالقياس بالوسائل الأخرى، ويتطلب ذلك جمهورا معروفا ومحدودا وغير مشتت.
- إمكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد الذين نتحدث إليهم.
- سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة.
- تلقائية الاتصال التي تظهر بوضوح في المحادثات الغير رسمية واللقاءات العابرة.
- تبادل المعلومات ويسرها.

- ارتباط التأثير في مجال نشر المعلومات والإقناع، بتدعيم الإحساس بمصداقية القائم بالاتصال، وثراء خبراته.
- تعزيز التقارب الاجتماعي في مجال الاهتمامات وأنماط الحياة، وتدعيم التقارب المادي كالتجاوز والقيام بأوجه نشاط اتصالية مشابهة.

-الاتصال الجماهيري:

هو عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيرية، ويتميز الاتصال الجماهيري في قدرته على توصيل الرسائل الى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات ، ولأفراد غير معروفين للقائم بالإتصال ، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة ، وبسرعة فائقة ، مع مقدرة على خلق رأي عام ، وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة أصلا ، والمقدرة على نقل الأفكار والمعارف والترفيه .

وتشمل وسائل الإعلام الجماهيرية تلك الوسائل التي لها مقدرة على نقل الرسائل الجماهيرية من مرسل الى عدد كبير من الناس ، وتتمثل مقدرتها الإتصالية في استخدام معدات ميكانيكية أو الكترونية مثل الصحف والمجلات والكتب والسنما والراديو والتلفزيون ، وقد نشأت هذه الوسائل وتطورت في ظل ظروف تاريخية واجتماعية ودولية .

-مدى الرسمية:

اتصال غير رسمي: يتميز هذا النوع بعدم الاعتماد على الطريقة التقليدية في تبادل الأفكار والمعلومات أو غيرها ويظهر هذا حينما يدور بين زملاء العمل أحاديث عن

مشاكلهم أو ظروف حياتهم بعيدا عن العمل والتفاعل بينهم يأخذ الطابع الغير رسمي حيث أن العلاقات بين الأفراد وشبكة الاتصال تتميز بطابع شخصي يعكس الجماعات غير الرسمية التي تخضع برامجها للقواعد.

- نوع الوسائل المستخدمة:

***اتصال لفظي:**يعتمد هذا النوع على اللفظ أو الكلمات حيث تشمل لغة الكلام و الحديث و الكتابة وغير المكتوبة ومن أمثلة الوسائل المكتوبة المذكرات و التقارير و الكتب والصحف اليومية والمجلات.

أما الوسائل غير المكتوبة فتتمثل في: المحاضرات، الندوة، المناظرة، المؤتمر حلقات المناقشة،المقابلات بأنواعها.

***اتصال غير لفظي** : يعتمد على اللغة غير اللفظية – على اعتبار كل الوسائل اللفظية و غير اللفظية تعتبر لغة التفاهم والاتصال و تشمل:الصور بأنواعها .

الرموز والإشارات ، التي يستخدمها الإنسان لتدل على معان و مفاهيم معينة كإشارات المرور و حركات الإنسان و غيرها.

- مقدار التفاعل بين المرسل والمستقبل :

قد يكون التفاعل وينهما مباشر– وجها لوجه– التي تحدث عملية الأخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما في مكان واحد و قد يكون التفاعل بينهما غير مباشر و هنا

يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر مثل الحديث التلفزيوني بين شخصين أو أثناء مشاهدة برنامج تلفزيوني.

-**اتجاه وخط سير الاتصال:**يبدو هذا النوع واضحا في محيط الإدارة ويقسم إلى:

***اتصال هابط:**يعني ن عملية التفاعل تبدأ من الرؤساء أو القيادات و تتجه إلى المرؤوسين أي من أعلى إلى أسفل.

***اتصال صاعد:** عكس الاتصال الهابط أي أن عملية التفاعل تتجه إلى الرؤساء أي من أسفل إلى أعلى.

- نظريات الاتصال:

اهتمت العديد من الدراسات بالاتصال بالآخرين وكانت نتيجة هذه الأخيرة النظريات التالية :

***النظرية النفسية الاجتماعية:**

اهتم علماء النفس الاجتماعيين بتحليل رموز الاتصال وشبكاته باعتبار التفاعل بين الأفراد، والذي بدوره يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات التبادلية بينهم ويكون ذلك في تبادل الآراء والاتجاهات، فقد يكون متضمنا لأنواع من السلوك مثل: الكلام، الإشارات الحركية، أو تعيير الوجه، وذكر أصحاب هذه النظرية أن التفاعل أصله وحقيقته يتضمن قواعد تعد أساسا للتنظيم الاجتماعي بين الناس.

***النظرية اللغوية:**

هي تفسير لغوي علمي ويعبر عن الكلام المنطوق والسلوك اللفظي شكلا وصيغا من السلوك العام للبشر والذي عن طريقه يتم الاتصال .

***النظرية الرياضية:**

تهتم هذه النظرية بالتغذية الرجعية وعملية التقويم الدائمة ودورها في النمو والتطور وتعتمد أساسا على نظرية "السيبرنتيا" التي تعني عملية التحكم والاتصال في الآلة والإنسان.

***النظرية الإعلامية:**

يقول **باير** (**bayer**) وآخرون أن ميدان انجاز النشاط الحركي تطبيق عمليات الاتصال على أشكال اتصال شفوي باستعمال العرض المباشر وذلك بالاستعانة برموز وإشارات لها معاني معروفة عند كل من المرسل والمستقبل.

- معوقات الاتصال :

تتعد معوقات الاتصال التي تؤثر على عملية التواصل مع الآخرين و بالتالي لا يتم تحقيق الأهداف المنشودة مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الأفراد و المنظمات معا و تتصل هذه المعوقات بالعناصر الأساسية لعملية الاتصال و على هذا الأساس سيتم دراسة هذه العقبات من خلال استعراض عناصر الاتصال :

***المعوقات المرتبطة بالمرسل :**

يرى" **روزنفيلد** " أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا كبيرا من التركيز و الحكمة

و المنطق و الدراية من قبل المرسل ، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك إذا ما أراد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له و للمستلم أهداف معينة .

و من أبرز المشاكل و المعوقات التي يكون مردها المرسل الآتي :

- الحالة النفسية للمرسل .
- الافتراضات و الأحكام الخاطئة أو المظللة لدى المرسل .
- الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة .
- عدم كفاءة المرسل أو افتقاده لمهارات الاتصال .
- التفاوت في السلطة الوظيفية .

***المعوقات المرتبطة بوسيلة الاتصال**

تعد وسيلة الاتصال مهمة للغاية في عملية الاتصال ، لأنها تساعد المرسل في عملية الاتصال ، لذلك يتطلب من هذا الجانب أن تمتاز بفاعلية مميزة حتى يستطيع المرسل إرسال الرسالة .

و يمكن إيجاز المعوقات التي تتعلق بوسيلة الاتصال بالآتي :

- الاختيار الخاطئ للوسيلة .
- الاستخدام الخاطئ للوسيلة .
- تعدد المستويات الإدارية .
- سوء و ضعف وسيلة الاتصال .

- ازدحام و اختناق قنوات الاتصال .

***المعوقات المرتبطة بمضمون الرسالة :**

كثيرة هي المعوقات و المشاكل التي تتعلق بمضمون الرسالة ، حيث يكون قسم منها متعمد و الآخر غير متعمد ، و يمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي :

- لغة الرسالة .
- هدف الرسالة .
- أسلوب كتابة الرسالة .
- أسلوب نطق الرسالة .

***المعوقات المرتبطة بالتغذية العكسية :**

تعد التغذية العكسية من أهم عناصر الاتصال ، لأنها تعد بمثابة الخلاصة العامة لعملية الاتصال ، و يمكن إيجاز هذه المعوقات بما يلي :

- تركيز المرسل على الأهداف دون الاهتمام بدوافع و رغبات المستقبل .
- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة من عدمها.
- النظرة الفوقية لدى المرسل و عدم استعداده بأخذ آراء الآخرين .
- عدم الاكتراث بأهمية التغذية العكسية .

-أساليب التغلب على معوقات الاتصال:

- التركيز على وسيلة الاتصال حتى تستطيع تحقيق الأهداف المنشودة من عملية الاتصال.
- التركيز على محتوى الرسالة من حيث المعنى و القدرة على التأثير بالآخرين.
- مراعاة الفرو قات الثقافية و الاجتماعية و السلوكية .
- التركيز على جذب انتباه المستقبل ، و إثارة اهتمامه .
- العمل على تقليص حدة الضوضاء و التشويش ،لأن ذلك يؤثر على عملية الاتصال.