

المحاضرة الثالثة لمادة الاتصال الجماهيري للمرحلة الاولى قسم الاعلام

أهمية الاتصال للفرد والمجتمع

تظهر أهمية الاتصال في الاجابة على السؤال لماذا نتصل بالغير ؟ خصوصاً فيما يسمى بالاتصال غير المخطط والذي نقوم به جميعاً في حياتنا اليومية سواء داخل الأسرة أو مع الغير أو في الجماعات الصغيرة أو داخل المجتمع ككل ، في هذه الحالة يصبح تكييف نموذج الدوافع والحاجات الانسانية مدخلا مناسباً لتحديد الاهمية والتي تظهر في الاجابة الجامعة نحن نتصل لتلبية حاجاتنا الانسانية وبالنسبة للفرد يعتبر الاتصال طبيعة وضرورة والفرد يدخل في العلاقات الاتصالية لأنه يرغب في بناء العلاقة ببيئته وبصفة خاصة البيئة الانسانية المحيطة به ، ويرى آخر ان الاتصال هو طريق بناء العلاقات فكل يوم نعلم على قدرتنا في الحديث والاستماع والكتابة والقراءة وملاحظة الرموز والاشارات وبدون هذه القدرات نفقد كثير من انسانيتنا .

في ضوء ما تقدم يمكن تحديد اهمية الاتصال بالنسبة للفرد بما يأتي :-

1. يقوم البناء الاجتماعي داخل الجماعة أو داخل المجتمع على تحديد الدور الذي يقوم به كل فرد داخل هذا البناء وهذا ما يجعل الفرد يشعر بتقديره لذاته داخل الجماعة أو المجتمع .
2. نظراً لأن العزلة داخل المجتمع تجسد لدى الفرد الإحساس بالخوف فأن الاتصال بالأخرين يساعده على الاقتراب منهم ودعم الإحساس بالأمن والطمأنينة الناتجة عن التماسك الاجتماعي والذي يعمل بدوره على دعم الاتصال بالأخرين ويعتبر مظهراً من مظاهر الاتصال وتعبيراً عن قوته .
3. تظهر أهمية الاتصال للفرد في حاجته الى المعلومات والمعارف الخاصة بالقضايا والموضوعات اليومية التي تساعد الفرد في اتخاذ قراراته اليومية .
4. تظهر أهمية الاتصال للفرد في كونه العملية الاساسية التي يكتسب بها الفرد خصائص وسمات المجتمع الذي يعيش فيه وينتمي اليه فالفرد يكتسب من خلال الاتصال قيم المجتمع ومعتقداته وينقلها بالتالي الى الاخرين في صورة اخرى في اطار عمليات اجتماعية مثل التنشئة الاجتماعية فيتحقق بالتالي التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع.
5. حاجة الفرد الى التخفيف من عبء الواقع اليومي والهروب منه ما يدفعه الى التعرض الى وسائل الاعلام مثل الصحف والمجلات والراديو والتلفزيون والسينما والمسرح والانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة في اطار المحتوى الترفيهي الذي يساعده على ذلك في تحقيق التسلية والترفيه .

أما ما يحققه الاتصال على صعيد المجتمع يمكن تحديده في النقاط الآتية :-

١. يوفر الاتصال للأفراد في المجتمع المعلومات الخاصة بالبيئة والأخطار المحيطة بها لتجنبها وحماية المجتمع من هذه الأخطار مما ينعكس في دعم الاستقرار والامن داخل المجتمع وبين أفراده .
٢. يحقق الاتصال الترابط والتقارب بين افراد المجتمع وعناصره ن ودعم التفاعل بينهم فيؤدي ذلك في النهاية الى تحقيق التماسك الاجتماعي في مواجهة المواقف المختلفة .
٣. يحافظ الاتصال على الهوية الثقافية للمجتمع بنقل تراثه من جيل الى آخر وتعريف الأجيال الجديدة بهذا التراث الذي يعتبر أحد المحددات الاساسية للنظام الثقافي في المجتمع .

عناصر الاتصال ومكوناته

من الأمور المهمة لفهم الاتصال أنه عملية مستمرة، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك. فهناك الكلمات والملابس والبيئة (المكان والجو النفسي) الذي يتم فيه الاتصال، وهذه مهمة بالنسبة للمرسل والمستقبل. كما أن عملية الاتصال تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن تتوقع معه ما سيحدث في الخطوة التالية. فالاتصال إذن عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة) حتى وإن كانت مجرد قراءة في صحيفة أو استماع إلى المذيع أو مشاهدة للتلفاز. كل حالة اتصال - مهما كانت فريدة - لا بد أن تشتمل على العناصر الآتية:

١- المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول في الاتصال

٢- الرسالة

٣- التشويش على الرسالة

٤- المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال

٥- القناة أو الوسيلة

٦- رجع الصدى أو التغذية الراجعة

٧- بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.

ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي:

(١) المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل (Sender) :

هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كإلقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظياً أو بإشارة منه. (و بهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال: يقرر المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر، ويرمز المعنى في رسالة (يضع في كلمات أو إشارات تسمى رموزاً)، ويرسل الرسالة، ويتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة).

وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم. ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز (اللغة اللفظية وغير اللفظية) عن المتصلين الآخرين.

الترميز (Encoding) :حينما يقرر المرسل ما يريد من رسالته كمجرد نقل خبر أو أمر، أو إبراز تأثيره بهذا الخبر أو نحو ذلك فإن عليه أن يضع المعنى المراد في شكل رموز (فيترجم المعنى بكلمات وأفكار وآراء وأصوات وتعبيرات جسدية) تؤلف جميعها الرسالة التي يرسلها إلى الطرف الآخر.

(٢) الرسالة (Message) :

الرسالة هي: مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع والذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير .

وتشكل الرسالة في مجملها دافعاً يرسل للطرف الآخر ليستثير عنده استجابة معينة بناءً على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها. وتتشكل الرسالة أيضاً بطبيعة التشويش الذي يحصل لها والبيئة التي تتم فيها. فإذا قال الأب لابنه: اذهب إلى حيث تريد وهو مقطّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب، وهكذا.

وبالمناسبة فإن كل رسالة فريدة في ذاتها. فالرسالة الواحدة إذا ما أعيد إرسالها مرة أخرى أو مرات فإنها ستتغير في كل مرة لأنه لا يمكن لأي رسالة أن يعاد إرسالها أو استقبالها بطريقة متطابقة على الإطلاق.

٣) التشويش على الرسالة (Noise or Interference) :

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشاً عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كرائحة إبطيه أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو ملابسه الأنيقة جداً، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

كما أن هناك مصدراً آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن المتحدث بصوت منخفض جداً أو مرتفع جداً قد يحدث تشويشاً نفسياً بالغاً على المستمع. والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها.

٤) الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة (Channel or Medium) :

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم. ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبريد الإلكتروني والتلفزيون والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.

ويمكننا نقل رسائلنا واستقبالها من خلال الشم واللمس والذوق. وقد نأخذ الحواس الخمس على أنها مسلمات متاحة لكل منا. ولكن يمكننا تخيل وضعنا لو كنا لا نستطيع شم رائحة العود الزكية ولا الطعام الشهية الذي يقدم لنا، أو لا نستطيع الإحساس بما يوفره لنا لمس الأشياء ومعرفة درجة نعومتها أو حرارتها ... إلخ.

٥) المستقبل (Receiver) :

يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل - كما سبق التوضيح - قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة. وهنا لا بد من شرح معنى فك الرموز في الرسائل من قبل المستقبلين لها.

فك الترميز (Decoding) : سبقت الإشارة إلى أن الرسالة تتضمن رموزاً لفظية أو غير لفظية لاستثارة معينة لدى المستقبل، وبما أن الرسائل لا يمكن تفسيرها دائماً بطريقة واحدة لدى كل المستقبلين فإن كل مستقبل سيقوم بمعالجة الرسالة في ذهنه ويقارنها بالرسائل والتجارب السابقة ليكتشف ماذا تعنى له. وتبعاً لخلفية المستقبل وتجاربه فإن تلك الرموز إذا لم يصاحبها توافق مع خبرات المرسل أو صاحبه التحيز فإن تفسير الرسالة قد يأتي بغير النتائج المرغوبة.

٦) رجع الصدى أو التغذية الراجعة (Feedback) :

رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه.

إن رجع الصدى عملية أنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرة على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدهى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

٧) بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه:

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.

ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

كما أن السياق الذي يتم فيه الاتصال (هل اتصّلنا بالآخرين رسمي أو عادي، هل هو ثنائي أو في مجموعة صغيرة أو كبيرة ... إلخ) يتطلب منا تحديد ما نقول وما نفعل. فالحديث مع الوالدين يختلف عن الحديث والاتصال مع الزملاء أو مع الغرباء، ... وهكذا.

مكونات عملية الاتصال



