جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية الآداب واللغات

قسم اللغة والأدب العربي

محاضرات في مقياس:

مهارات الإعلام والاتصال

محاضرات موجهة لطلبة السنة الثانية

ماستر شعبة أدب حديث ومعاصر

إعداد: الاستاذة مأمون سعاد

الموسم الجامعي:2021-2022

مدخل :

تعتبر العملية الاتصالية والإعلامية عملية حيوية رافقت المجتمعات البشرية منذ ظهورها، إلا أنها عرفت تطورا وتغيرا عبر حقب زمنية عديدة، فقد عرفت المجتمعات البشرية القديمة أو البدائية أساليب اتصال وتواصل و وسائل إعلام تقليدية عديدة ، ثم تطورت وتغيرت لتستجيب للحركية المتنامية لهذه المجتمعات وما ترتب عنها من ديناميكية على جميع الأصعدة والمجالات

ويمثل الاتصال لب العلاقات الاجتماعية، وبقدر نجاح الفرد في الاتصال مع الآخرين بقدر نجاحه في الحياة، حيث ينعكس ذلك على جميع جوانب حياته الاجتماعية، فبقدر نجاح الأمم في تواصلها مع ماضيها بتراثه وثقافته وفي الاتصال مع الأمم الأخرى، بقدر نجاحها في البقاء والاستمرارية والتطور.

لذلك فإنه يمكننا القول بأن عصرنا الحالي هو عصر الاتصالات بامتياز، إذ من الصعب تصور مجتمع ما أو فعالية اجتماعية أو فرد أو تنظيم اجتماعي دون وجود علاقات اتصالية بين أعضائه، وأيضا يصعب نمو قيم ومعايير ثقافية وحضارية دون وجود صلات بين الأفراد وبين مختلف المؤسسات داخل المجتمع وبين الأمم.

لماذا نتصل؟هذا السؤال وعلى الرغم من بساطته إلا أن الإجابات عليه متعددة ومختلفة تبعا للطروحات التي يقدمها بشأنه الأفراد في محاولة منهم للإجابة عليه، ويمكن أن نلخص كل تلك الإجابات في فكرة أساس مفادها: أننا نتصل لكي نؤثر ونؤثر لتحقيق هدف.

ولقد نال موضوع الاتصال اهتماما واسعا ومتزايدا من قبل الباحثين في ميدان العلوم الإنسانية. وقد اختلفت المصطلحات والاتجاهات المحددة لنظرياته كون أن مجال الاتصال ميدانا للدراسة العلمية ليس مجالا مستقلا بذاته وإنما هو نقطة التقاء يفد إليها باحثون من تخصصات متعددة واهتمامات متباينة متجهين إليه بأهداف خاصة، مرتبطة إلى حد كبير

بالمجال الأصيل لاهتمامهم، الذي قد يكون مجال علم النفس أو علم الاجتماع أو حتى علم السياسة...

ولذلك يؤكد العديد من المفكرين والباحثين ومن بينهم **ميشال وأرمان ماتلار** في كتاب: **تاريخ نظريات الاتصال**، على أن الاتصال يعتبر من العلوم القليلة التي تتكثف وتتقاطع فيها مجموعة من العلوم، إذ يعتبر علما ملتقى الكثير من التخصصات العلمية، فقد أثارت سيرورات الاتصال اهتمام الكثير من العلوم المتنوعة بدءا بالفلسفة والتاريخ والجغرافيا وعلم النفس والسوسيولوجيا والاثنولوجيا والاقتصاد، مرورا بالعلوم السياسية وعلم الأحياء وصولا الى السيبرنطيقا (علم التحكم الآلي) والعلوم الإدراكية ،وقد شكل هذا الحضور للتخصصات الأخرى داخل الاتصال وهو يؤسس لحقله المعرفي الخاص داخل فضاء العلوم الاجتماعية ليعتبركعلم قائم بذاته ، وهو ما يجعله يبحث عن نماذج تضفي عليه الطابع العلمي حيث تبنى رؤى علوم الطبيعة وقام بتكييفها مع خصوصيته الأكاديمية.

ولقد بدأت عملية الاتصال باستخدام الإشارات ودق الطبول والنيران والرقص كلغة مشتركة للتفاهم بين الناس ثم تطورت العملية الاتصالية لتستخدم الكلمة المنطوقة فالمكتوبة، ثم تطورت أكثر فأكثر لتصل الى استخدام الوسائل السلكية واللاسلكية ومن ثم الوسائل التكنولوجية الأكثر تعقيدا وهي وسائل الاتصال الجماهيري.

-**كيف حدث هذا التطور في وسائل الاتصال والإعلام يا ترى؟** هو ما حاول **ديفلر** وثلة من المفكرين (مثل: **ماكلوهان. دانييل بل، انتوني سميث، الفين توفلر، حمدي قنديل** واخرون) شرحه وتفسيره ، وان اختلفوا في المراحل التطورية لهذه الوسائل بين ثلاث مراحل إلى أربعة إلى ستة مراحل ولكن بالإجماع يمكن القول بان وسائل الاتصال عرفت خمس ثورات تمثلت **الثورة الأولى** في اللغة ثم **ثورة الكتابة** ثم **ثورة الطباعة** ثم **ثورة الاتصالات السلكية واللاسلكية** وأخيرا **التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال**.

تطور مفهوم الاتصال وتزايدت أهميته مع مطلع القرن **20** في خطوة بارزة لظهور حقل جديد في العلوم الإنسانية يعرف **بعلوم الإعلام والاتصال**، علم له موضوعاته ،مناهجه

،نظرياته ومجالاته البحثية، وقد أرسى مجموعة من الباحثين أمثال : **هارولد دوايت لاسويل، بول فيليكس لازرسفيلد، كارل هوفلاند، كورت لوين، روبرت كينغ ميرتون** بدراساتهم وأبحاثهم المجالات البحثية الأولى لهذا العلم لتتسع هذه المجالات خاصة مع خمسينيات القرن العشرين بظهور وسيلة التلفزيون واستخدامها في مجال التنمية وكذا ظهور وسيلة الانترنت ، وكل هذا انطلاقا من الخماسية التي طرحها في نهاية الأربعينيات **(1948)** الباحث **هارولد دوايت لاسويل** والمتمثلة في :

من؟ يقول ماذا؟ لمن ؟ بأي وسيلة؟ بأي أثر؟ هذه الأسئلة تم ترجمتها إلى أقسام بحثية زودت السوسيولوجيا الوظيفية لوسائل الإعلام بإطار مفاهيمي، بعد أن ظلت لسنوات عديدة لا تتجاوز مجموعة من دراسات الحالة، تمثلت هذه الأقسام البحثية في الفروع التالية :**تحليل التحكم والرقابة ، تحليل المحتوى ، تحليل وسائل الإعلام أو العوامل، دراسات الجمهور، دراسات التأثيرات.**

أولاً: مفاهيم عامة

1) الاتصال

لغة:يرجع أصل كلمة اتصال **COMMUNICATION** إلى اللغة اللاتينية **COMMUNIS**التي تقابلها في اللغة الانجليزية كلمة **COMMON** بمعنى عام أو شائع أو مألوف في الوقت نفسه، كما تعكس كلمة الاتصال أيضا خلق جو من الألفة و الاتفاق **(commones)** بين الأفراد و الجماعات والمجتمعات وذلك بهدف مشاركتهم في تبادل المعلومات و الأفكار و الأراء و الاتجاهات و التعاون والحياة ككل.

وبحسب ما جاء في **قاموس اوكسفورد الانجليزي** تشير كلمة اتصال إلى عملية نشر أو إذاعة المعلومات المتاحة كما تشير أيضا إلى كلمة التواصل بصورة عامة.

وفي **الموسوعة البريطانية** أن كلمة اتصال **COMMUNICATION**بالانجليزية مشتقة من كلمة اللاتينية **COMMUNARE**التي تعني : جعل الشيء عاما **to make common** او تقاسم **to share**أو نقل **totransmit** .

وقد ورد في **لسان العرب لابن منظور** بمعنى : اتصل إلى بني فلان أي : انتمى و انتسب.

وفي معجم لسان العرب **لابن منظور** عن فعل الاتصال في مادة وصل فيقال: وصل وصلت الشيء وصلا وصلة، والوصل ضد الهجران.

أما صطلاحا:

يعرف **ديفيد برلو** والذي يوضح بان الاتصال هو: العملية التي تتم بها نقل المعلومات والافكار

والاتجاهات من شخص لأخر.

وتذكر **جيهان احمد رشتي** بان الاتصال هو: العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقى ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل افكار، ومعلومات (منبهات بين الأفراد عن قضية او معنى او واقع معين، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية و الآراء.

يعرف الاتصال بأنه تفاعل بين طرفين أو أكثر معا في حدث أو موضوع معين بهدف تبادل المعلومات، للوصول إلى تحقيق التأثير المطلوب لدى طرف واحد أو كليهما

2) **خصائص عملية الاتصال:**

يتميز الاتصال شأنه شأن العمليات الاجتماعية والإنسانية الأخرى، بجملة من الخصائص نوردها كالآتي :

- **الاتصال عملية ديناميكية:**أي أن كل فرد في المجتمع يؤثر ويتأثر بالرسائل الاتصالية

التي تهدف إلى التأثير على المعلومات او الاتجاه او السلوك.

- **الاتصال عملية مستمرة:** فالاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد فليس لها

بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا و مجتمعنا و الكون المحيط بنا. –

- **الاتصال عملية دائرية:** ذلك أن عملية الاتصال لا تسير في خط واحد من شخص إلى

آخر، بل تسير في شكل دائري حيث يشترك الناس جميعا في الاتصال في نسق دائري فيه

إرسال و استقبال واخذ وعطاء و تأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل و المستقبل.

- **الاتصال عملية لا تعاد:** حيث تتغير الرسالة الاتصالية بتغير الأزمان والأوقات والجمهور

المستقبل، وكذا معناها فرسائل الأمس الاتصالية ليست كرسائل اليوم او الغد فمن غير المحتمل أن ينتج الناس رسائل متشابهة في الغالب في الشكل والمعنى عبر الأزمان المختلفة

الآن الكلمات والمعاني والحياة عموما كلها في تغير مستمر.

- **الاتصال عملية لا يمكن إلغاؤها:** لأنه ليس من السهل إلغاء التأثير الذي يحصل من الرسالة الاتصالية و إن كان غير مقصود كزلة اللسان أو الخطأ في تحيز الزمان أو المكان او الموقف الاجتماعي.

- **الاتصال عملية معقدة**: الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن

ومستويات مختلفة، فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة.

3) شروط الاتصال

بما أن الاتصال عملية تفاعلية ينقل فيها الأفكار والمعلومات ،وجب توفر شروط لتتم بشكل ناجح وهذه الشروط هي:

- **الوضوح:** وهو أن يكون محتواها واضح وخالي من الغموض
- **البساطة :** أي خلوها من التعقيد
- **سلامة الوسيلة**: أي أن تكون مناسبة للمستقبل لتحقيق الهدف
- **عدم التعارض:** أي بين وسائل الاتصال المتعددة
- **الإيجاز**: أي تكون دون إسهاب كي لا يخل بالمعنى ويصيب المتلقي بالملل
- **الملائمة:**ملائمة الوقت وكذا المتلقي.

4) الإعلام

الإعلام لغة:

كلمة إعلام مأخوذة من مادة (ع ل م) و هو مصدر الفعل الرباعي أعلم، يقال اعلم يعلم إعلاما وعلما وأعلمته بالأمر: أبلغته إياه وأطلعته عليه وأشعرته به ،وهو التبليغ والإبلاغ أي: الإيصال، يقال بلغت القوم بلاغا أي أوصلتهم الشيء المطلوب، والبلاغ ما بلغك أي وصلك، وفي الحديث قوله صلى الله عليه و سلم : **"بلغوا عني ولو آية"** أي أوصلوها غيركم، واعلموا الآخرين، وأيضا " **فليبلغ الشاهد الغائب"** أي فليعلم الشاهد الغائب .

أما اصطلاحا

يعرف الدكتور **عبد اللطيف حمزة** الإعلام بقوله:**هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعدهم في تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الرأي تعبيرا موضوعيا عن عملية الجماهير واتجاهاتهم وميولا تهم.**

ويعرف الاعلام على أنه:**اطلاع الجمهور بإيصال المعلومات إليهم عن طريق وسائل متخصصة تنقل كل ما يتصل بهم من أخبار ومعلومات تهمهم و ذلك بهدف توعية الناس وتعريفهم و خدمتهم بأمور الحياة.**

ويعرف أيضا **ريدفيلد** الإعلام بأنه: **المجال الواسع لتبادل الوقائع والآراء بين البشر**.

ولعل أوضح تعريف للإعلام حتى الآن، هو التعريف الذي وضعه العالم الألماني **اونوجروث** حيث قال:**الإعلام هو التعبير الموضوعي عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها في الوقت نفسه.**

5) عناصر الإعلام :

ان العملية الإعلامية تتم و تتكامل من خلال ثلاثة عناصر أساسية مترابطة و متكاملة هي :

- المرسل: أي الجهة التي تعد وتوجه الرسالة الإعلامية.
- . الوسيلة: أي الأداة التي تقوم بنقل المادة الإعلامية.
- . المتلقي: أي الطرف أو الجهة التي تتلقى الرسائل الإعلامية.

6) **وظائف الإعلام:**

- وظيفة الأخبار والتزود بالمعلومات ومراقبة البيئة.
- تحسين نوعية المعلومات وتوجيه الناس.
- الترفيه.

- التنشئة الاجتماعية.
- التسويق. قيادة التغيير الاجتماعي.
- خلق المثل الاجتماعية.
- الرقابة على مصالح المجتمع وأهدافه.
- التعليم.

7) الفرق بين الإعلام والاتصال:

يخلط الكثيرون بين الاتصال والإعلام رغم أن كليهما يختلف عن الآخر، وان اتفقا في أمور كثيرة، ويقع الإعلام في إطار دائرة الاتصال ذلك أن للاتصال أشكالا كثيرة، يأتي الإعلام كشكل من تلك الأشكال وان كان أكثرها أهمية وتطورا.

ويرى **ولبر شرام** ان الاتصال يعني:**عملية تبادل الأفكار والمعلومات من فرد الى اخر او جماعة، فمادته المعلومات والافكار، وادواته: اللغة والكلمات،** والاعلام: **يعني نشر هذه الأفكار،** فالإعلام يعتمد اساسا على الاتصال، فإذا لم يحدث اتصال لا يكون هناك اعلام، فالاتصال والاعلام وجهان لعملة واحدة، والاختلاف بينهما يكمن في العناصر المكونة لكل منهما بالإضافة إلى عدد الوسائل، الجمهور، والهدف هذا من جهة، ومن جهة اخرى نجد بأن الاتصال يأخذ طابعا اجتماعيا في حين يأخذ الاعلام طابعا اعلاميا اخباريا.

وبين ما قد تعنيه كلمة وعبارة الاتصال ووسائل الاتصال اللذان يمتدان ليشملا معان اخرى.

-ثانياً:المفاهيم المشابهة للإعلام والاتصال

1) الدعاية:

الدعاية ظاهرة قديمة قدم الإنسان إلا أن الاهتمام بها بصفة كبيرة كان خلال القرن العشرين خاصة مع ظهور وسيلة الراديو التي أعطتها دفعا أكبر، وجعلت العلماء يهتمون بدراستها وعوامل نجاحها وكذا تحليل المضامين الدعائية.

وتختلف الدعاية عن الإعلام م من عدة أوجه، إلا أهما يتفقان في كونهما نشاطا اتصاليا وان اختلفت أهدافهما ومسلكهما، وقد اجتهد عديد من الباحثين في وضع تعريفات مختلفة للدعاية ،نذكر منها تعريف الكاتب **فيليب تايلور** في كتابه الموسوم ب: **قصف العقول** الدعاية على انها: (**المحاولة المتعمدة المدبرة لإقناع الناس بان يفكروا ويسلكوا بالطريقة المطلوبة، انها وسيلة الغاية، وتتنوع الأساليب المستخدمة تبعا للتكنولوجيات المتاحة).**

أما **هارلاولدلاسويل** فقد عرف الدعاية على انها : **(محاولة للتحكم في اتجاهات الجماعات أو التأثير عليها باستخدام الرموز الهامة).**

2) الاعلان:

هو عملية اتصل غير شخصي للمعلومات الخاصة بالسلع والخدمات بقصد الإقناع بها من خلال رسائل يتم بثها من خلال قنوات ووسائل الإعلان المتنوعة، وذلك في مقابل ثمن يدفعه معلن معروف، والإعلان يجب أن يكون خبرة ممتعة، يجدد النشاط بمشاهدته ويمتع بالسماع إليه، ويجب ان يعكس الجودة بان يكون ذا مستوى جودة عال.

ويعرف **علي السلمي** الإعلان بأنه: **عملية اتصال غير شخصي من خلال وسائل الاتصال العامة بواسطة معلنين يدفعون ثمنا لتوصيل معلومات معينة إلى فئات من المستهلكين حيث يفصح المعلن عن شخصيته).**

3) تعريف العلاقات العامة:

ظهر مصطلح العلاقات العامة **Public Relation** قرابة نهاية القرن التاسع عشر، وشاع استخدامه في منتصف القرن العشرين، وتعددت تعريفاته، وبالرغم من شيوعه في

أوساط الأعمال إلا أنه كان يستخدم لوصف مجموعة متنوعة وواسعة من النشاطات مما ألبسه غموض وإبهاما.

ومن التعريفات ما اعتبرت العلاقات العامة جهود تبذل لكسب الجمهور، فقد عرفها **كريستيان** بأنها: **الجهود التي تبذل للتأثير على الجمهور عن طريق وسائل الإعلام المختلفة، حتى تكون لديها فكره صحيحة عن المؤسسة فيساندونها في أزماتها ويعضدونها في أهدافها ويشجعونها في نشاطها.**

4) <u>الإشاعة:</u>

من المفاهيم المشابهة للإعلام والاتصال مفهوم الإشاعة، وتمثل الإشاعة مها كان نوعها او شكلها عنصرا مهما في ثقافة البشر، لأنه من المستحيل تصور مجتمع بشري دون وجود إشاعات، لان هذه الأخيرة موجودة في كل مكان بغض النظر عن المحيط الاجتماعي فهي تمثل الشكل القديم للتخاطب الجماهيري.

والإشاعة وطبيعتها وعناصرها عديدة، فالإشاعة حسب رأي **البورت وبوتسمان (1945)** هي: **(تأكيد عام يعرض بوصفه حقيقة دون أن توجد معطيات مشخصة تتيح التثبت من صحته)**، والإشاعة في رأي **كناب (1944)** هي: **(تصريح اعد ليصدق ذو علاقة بالأحداث الراهنة وينشر دون التحقق من صحته رسميا**

ثالثا: عناصر العملية الاتصالية

1. المتلقي:

وهو الشخص الذي يستقبل الرسالة ويقوم بتفسير الرموز وادراك المعنى في اطار العمليات العقلية التي يقوم بها خلال عملية الاتصال.

وقد يكون المتلقي فردا او عدة أفراد في مجموعة او مجموعات او قد يكون جماهير وطن بأكمله مثل: مستمعي الراديو او مشاهدي التلفزيون، وهو في النهاية هدف عملية الاتصال.

عناصر عملية الاتصال الأساسية خمسة: **المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة، الاثر او رجع الصدى**، وهذا بحسب ما أورده عالم الاتصال الامريكي **هارولد لاسويل** والذي قام بتعريف عملية الاتصال من خلال الصياغة الشهيرة التي قدمها في العام **1948** والتي تضمنت عناصر الاتصال في شكل خمسة اسئلة، واتخذها ايضا اساسا لتصنيف البحوث الخاصة بعلوم الاعلام والاتصال، وهذه الأسئلة هي: **من؟ يقول ماذا؟ بأي وسيلة؟ لمن؟ وبأي تأثير.**

إن الإجابات المتعلقة بهذه الأسئلة تقدم تحديدا واضحا لعناصر عملية الاتصال التي يجب توافرها في كل عمليات الاتصال مهما كان شكلها ومستوياتها، ولو حاولنا تحليل هذه الأسئلة نجد أن عناصر الاتصال هي :**1**-من؟: القائم بالاتصال، **2**-يقول ماذا؟: الرسالة، **3** لمن؟: المتلقي، **4**-بأي وسيلة؟: الوسيلة. **5**-بأي أثر؟: رجع الصدى.

2. المرسل او القائم بالاتصال:

ويعني كل فرد او مجموعة من الأفراد يشاركون في إنتاج رسائل إعلامية أو اتصالية معدة للنشر العام، بواسطة إحدى وسائل الاتصال، فقد يكون متحدثا للإذاعة أو التلفزيون أو محررا في صحيفة كما قد يكون شخصا عاديا يتحدث إليك حديثا مباشرا وتكون مشاركة الأفراد هؤلاء في إعداد الرسالة أما بالإبداع أو الاختبار أو بالرقابة.

ويعرف المرسل أيضا على انه: الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة او الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها.

3. الرسالة:

التي تحتوي على عدد من المعاني أو الأفكار ينقلها المرسل او القائم بالاتصال إلى الطرف الاخر المستقبل، ويتم التعبير عن هذه المعاني او الأفكار من خلال الرموز اللغوية أو اللفظية أو من خلال الرموز غير اللفظية أو من خلالهما معا.

ويعرفها **برنارد برلسون** بأنها: **كافة المعاني التي يتم التعبير عنها في صورة رموز معينة لفظية موسيقية بصرية...**

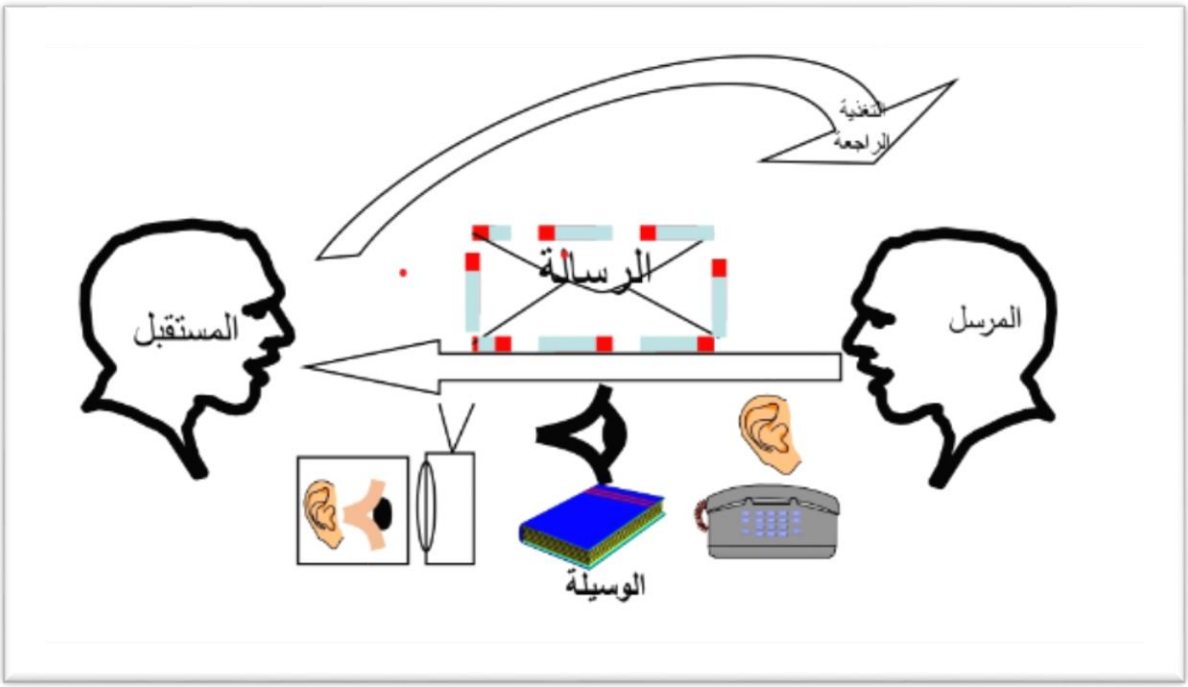
اما **جورج جرينر** فيعرفها بقوله: **المضمون عبارة عن رسالة تعبر عن حدث ثقافي بطريقة واضحة.**

4. الوسيلة:

وهي الأداة أو القناة التي عن طريقها يتم نقل الرسالة ذاتها سواء كانت مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو مباشرة وجها لوجه بين المرسل والمستقبل، وهذه الوسيلة تختلف خصائصها وإمكانياتها باختلاف الموقف الاتصالي، وحجم المتلقين وانتشارهم وحدود المسافة بين المرسل والمستقبل.

5. رجع الصدى:

هو رد الفعل الذي يكون نتيجة استقبال الرسالة الاتصالية ذاتها، كأن تكون غير مفهومة أو غير واضحة أو تثار حولها استفسارات معينة، ورجع الصدى ليس عنصرا دائما في العملية الاتصالية، وانما يحضر او يغيب بحسب الموقف الاتصالي، وتكون الاستجابة من خلال رجع الصدى على شكلين رئيسيين هما:الاستجابة العقلية. الاستجابة الجسدية.



الشكل رقم (1) شكل يوضح عناصر العملية الاتصالية

ثالثا:أنواع الاتصال

- أنواع الاتصال بحسب اللغة

يمكن تقسيم الاتصال الإنساني حسب معيار اللغة المستخدمة إلى قسمين رئيسين هما:

1- الاتصال اللفظي :

ويقصد به كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة لنقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي.

في هذا النوع من أنواع الاتصال اللفظي يكون اللفظ المستخدم منطوقا فيدركه المستقبل بحاسة السمع، أي شفهيا يتلقاه المستقبل من خلال الإنصات، ويتميز هذا النوع من الاتصال ب:

- القدرة على توفير الوقت.

- يسمح بالمواجهة وطرح الأسئلة والإجابة عليها.

- يتطلب مجموعة من المهارات منها: القدرة على الحديث والقدرة على الإنصات والقدرة على التفكير وشرح الأفكار

ومن أمثلة هذا النوع من الاتصال:إلقاء التحية، إصدار الأوامر والتعليمات الشفهية ،اجراء المقابلات التوظيف الاجتماعات...

2- الاتصال غير اللفظي :

إن الاتصال غير اللفظي أداه توصيل المعاني والعواطف، إذ أن الاتصال البشري لا يعتمد على الكلمة المنطوقة أو المكتوبة كوسيلة أو أداة وحيدة لتوصيل المعاني، ذلك أن الجزء الأكبر من التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد تتم عن طريق الاتصال غير اللفظي كالإشارات والحركات والإيماءات والنظرات واللباس ووضعية الجسم وطريقة المشي والتعبيرات

الوجهية فالجسم كله يتحدث فنحن نرتعش من الخوف، ونختنق من الغضب، ونقفز من الفرح، ونحمر من الخجل.

- **أنواع الاتصال بحسب عدد المشاركين في العملية الاتصالية**

1- الاتصال الذاتي:

الاتصال الذاتي هو العملية الاتصالية التي تحدث بين الشخص ونفسه، فهي اذا عملية شخصية يتم فيها مخاطبة الإنسان لذاته، ويرتبط هذا المستوى من الاتصال بالبناء المعرفي والإدراك والتعليم وكافة السمات النفسية الأخرى، وفي هذه الحالة يتحول الإنسان تلقائيا إلى مصدر (مرسل) ومتلقي مستقبل) في آن واحد.، وهو يتمثل في العمليات النفسية الداخلية من شعور ووجدان وفكر وتذكر ونسيان وتخيل وتصور وأحلام يقظة وغيرها ...

2- الاتصال الشخصي:

يعرف **روبرت كينغ ميرتون** الاتصال الشخصي بأنه:**اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والمتلقي تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل واتجاه**

ومن جهته يعرف **محمد عودة** الاتصال الشخصي في شكله:**بأنه عملية تبادل المعلومات والافكار التي تتم بين الأشخاص بدون عوامل او قنوات وسيطة، وفي هذه العملية يمثل أحد الشخصين دور المرسل بينما يمثل الاخر دور المستقبل.**

وانطلاقا مما سبق ذكره من تعريفات نقول أن الاتصال الشخصي يقصد به :(**العملية التي يتم بمقتضاها تبادل الأفكار والمعلومات والاتجاهات بين الأفراد بطريقة مباشرة ويتم وجها لوجه** بين **شخصين او اكثر (بدون قنوات وسيطة) ، حيث يمكن أن نستخدم حواسنا الخمس ويلاحظ أن تأثير هذا النوع من الاتصال يتسم بالعمق والاستقرار لفترة أطول لتأسسه على الاقناع وتوفر فرصة كبيرة للمشاركة.**

3- الاتصال الجمعي:

هو شكل من اشكال الاتصال مواجهي ويتمثل في وجود مرسل او أكثر ووجود مستقبل عبارة عن مجموعة من الاشخاص قل عددهم او كثر، أي أن هذا النوع من الاتصال يعكس كبر حجم المشاركين في الاتصال، فهو يحدث بين مجموعة من الأشخاص مثل افراد الأسرة وزملاء العمل والدراسة وجماعات الاصدقاء لقضاء وقت الفراغ او التحدث او اتخاذ قرار او حل مشكلة حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي.

وفي الاتصال الجمعي يكون رد فعل المستقبل فوريا وعاجلا، بحيث يحصل المرسل على رجع الصدى والذي يكون فوريا ومباشرا، ومثال ذلك: المحاضرات والندوات والاجتماعات السياسية وحلقات المناقشة والخطب السياسية والدينية في المساجد...

4- الاتصال الجماهيري:

الاتصال الجماهيري هو جزء من عملية الاتصال الإنساني برمتها وقد برز الاهتمام بالاتصال الجماهيري كظاهرة وكتخصص علمي مع بدايات القرن العشرين.

ان الاتصال الجماهيري هو: **تلك العملية التي تتم باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية، ويعرفه البعض بأنه: بث رسائل واقعية او خيالية على اعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون في اماكن متفرقة.**

فالاتصال الجماهيري يتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، والافراد غير معروفين للقائم بالاتصال، تصلهم الرسالة نفسها في اللحظة نفسها وبأقل جهد وبأسرع وقت ممكن.

رابعاً:معوقات عملية الاتصال:

تعتبر عملية التشويش التي تتم اثناء عملية الاتصال من معوقات هذه العملية وتشكل صعوبات امام استكالها، وتتعدد تعريفات التشويش بتعدد المداخل المختلفة واتجاهات التخصص العلمي، والتشويش يعني بشكل عام عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها

لأسباب عدة قد ترتبط بالية أو ميكانيزم عملية الإرسال والاستقبال أو تأثير المناخ او البيئة المحيطة، وفي علوم الإعلام والاتصال يمكن تعريف التشويش بأنه: **عدم إدراك المستقبل للرسالة بنفس المعنى الذي يقصده المرسل.**

ان التشويش او التداخل ربما يعوق او يعترض سبيل الرسالة، وقد يكون ذلك التشويش **داخليا** مثل وجود مقومة للرسالة أو للمرسل من جانب المستقبل او **خارجيا** مثل (وجود ضوضاء حقيقية)، او ارتباك او مستوى اللغة...

يمكن تعريف التشويش، بأنه: **اي شيء يدخل في عملية الاتصال لا يكون في نية المرسل (كصوت طائرة تمر اثناء محادثة شخصية، أو عوامل تشتت الانتباه كالنطق السيء أو وجود عناصر منافسة) ويؤدي الى تغيير في معنى الرسالة أو عدم فهمها فهما صحيحا.**

وينقسم التشويش إلى نوعين:

1- التشويش الفني:

ويعني أي تداخل فني -بقصد أو بغير قصد -يطرأ على إرسال الإشارة في رحلتها من المرسل إلى المتلقي، مثل: وجود عيوب في صوت المرسل، أو استخدام ترددات غير مناسبة في الإرسال، أو ضعف حاسة السمع أو البصر عند المتلقي. وقد يحدث التشويش نتيجة مؤثر نفسي مثل: انشغال المتلقي بموضوع آخر أثناء تلقيه الرسالة، أو استغراقه في التفكير، وقد ينتج التشويش عن مؤثر جسماني مثل الصداع أو الألم.

2- التشويش الدلالي:

يقصد بالتشويش الدلالي العوامل المتعلقة باستخدام اللغة، وتحديد معاني الكلمات والتعبيرات المختلفة. ويعد التشويش الدلالي من أبرز مسببات فشل الرسالة الاتصالية في تحقيق هدفها.

ويحدث التشويش الدلالي حين يخطئ المرسل في استخدام اللغة المناسبة التي تعبر بدقة عن الفكرة التي يريد إيصالها إلى المتلقي، كما يحدث حين يخطي المتلقي في فهم ما حاول

المرسل قوله أو كتابته. فالناس يحملون معاني مختلفة للكلمات والتعبيرات حتى لو كانوا يستخدمون اللغة نفسها، نتيجة لاختلاف الثقافة والبيئة الاجتماعية واللهجات.

ويمكن التغلب على التشويش من خلال تكرار الرسالة بأساليب مختلفة حتى يضمن المرسل أن رسالته قد وصلت إلى المتلقي وأنه فهمها كما أرادها

خامساً:نماذج الاتصال

مر تصور نماذج الاتصال عبر مراحل عدة وهي

- المرحلة الأولى

وتسمى مرحلة التركيز على القائم بالاتصال او المرسل او مرحلة الفعل وهي تمثل تركيز المرسل على المستقبل وبدأت في أوائل الخمسنيات حيت الثمانينات، وتهدف إلى اقناع المتلقي والتركيز على الاتصال الشخصي.

:نموذج القائل هاوردلازويل وفن البلاغة وطرح (أرسطو و افلاطون)

من يقول ماذا -

بأية وسيلة؟ -

لمن؟ -

بأي تأثير؟ -

نموذج شانون وويفر عام 1949ويسمى النظرية الرياضية للاتصال وينتقد هذا النموذج بانه ياخذ شكل الخط وعدم اخذه للغة الجسم ورجع الصدى وصناعة المعنى وهو لا يراعي سياق الاتصال او التوقيت وبان الاتصال عملية لا تتجمد ولا يأخذ بتبادل الأدوار ما بين المرسل والمستقبل .

ثم طُوِر هذا النموذج من قبل دفلور الذي اشار به الى وجود الضوضاء والتشويش وانه قد يكون متواجد بكافة مراحل العملية الاتصالية.

المرحلة الثانية

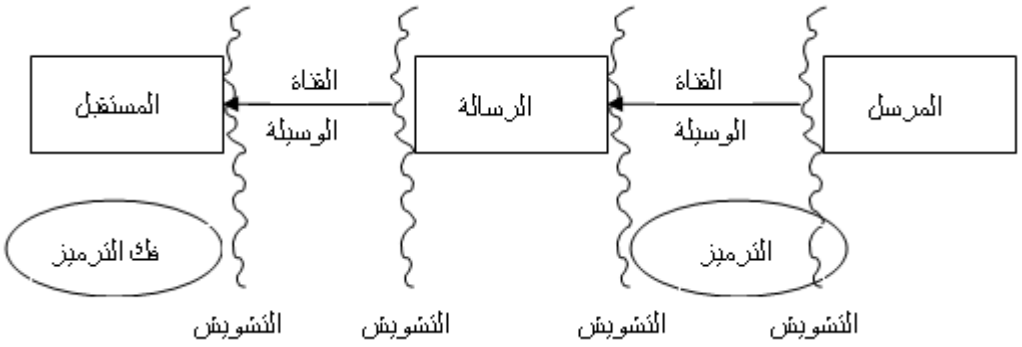
وهي تسمى بمرحلة تفاعلية الاتصال اذ اصبح الاهتمام بالعملية الاتصالية من نواحي عديدة كالسيطرة والتحكم ورجع الصدى واخذ عامل الوقت بالاعتبار وتبادل الادوار ما بين المرسل والمستقبل من رواد هذه المرحلة ولبر شرام الذي اشار بالإضافة كما سبق الى رموز العملية الاتصالية بالرسالة وفك الرموز اي المعاني الخاصة بالرسائل ودور الفكر والمعتقد للمستقبل في التفسير وكذلك دور التجربة المشتركة للطرفيين في العملية الاتصالية وهي عملية تفاعلية .

المرحلة الثالثة

وتمسى مرحلة تبادل الادوار بين المرسل والمتلقي باستمرار وطوال الوقت وانه هناك تزامن في الاستجابات في الوقت ذاته بين الطرفين واثناء تبادل الادوار ويتم خلق المعاني وايجاد العلاقات وتم الاهتمام بأنماط السلوك منه خرج تعريف مكتب تقييم التكنولوجيا الامريكي للاتصال بانه "عملية تفاعلية يتم فيها تشكيل الرسائل وتفسيرها وتبادلها " وهذا التعريف يفصل الاتصال الى ثلاثة عمليات متميزة

1- النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه

قبل قرابة ستين عاماً ، نظر الباحثون إلى الاتصال على أنه فعل يقوم به شخص لشخص آخر. وبهذا يشبه الاتصال إعطاء حقنة في الجسد: حيث يقوم المرسل بوضع أفكاره ومشاعره في رسالة، ثم يحقنها من خلال وسيلة معينة (حديث، رسم، كتابة ... إلخ) إلى مستقبل يحاول تفسير رموزها بطريقة تشبه ما أراده المرسل. وإذا ما قدر للرسالة أن تمضي من غير (تشويش) في خط واحد مستقيم فإنه قد كتب لها النجاح. قد يبدو هذا النموذج يسيراً، ولكنه البداية لفهم عملية الاتصال. ويمكننا رؤية هذا النموذج من خلال الشكل التالي:



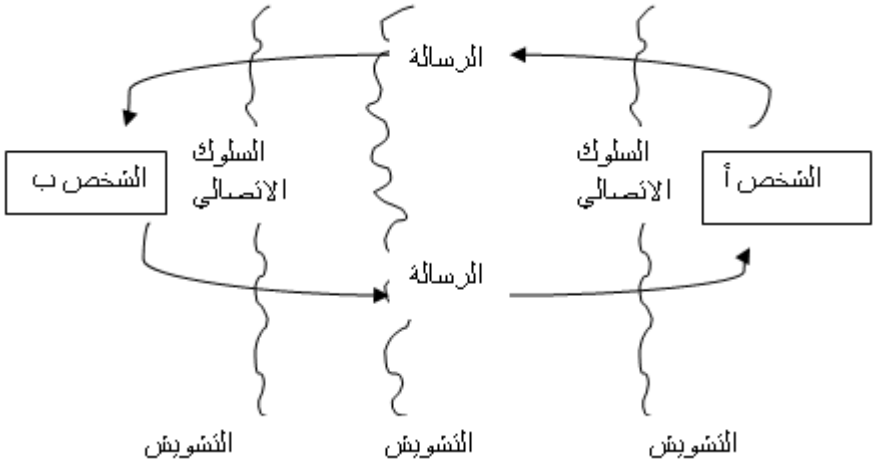
شكل 2 مخطط يوضح النموذج الخطي

حينما يبدأ الاتصال ، يختار المتصل رموزاً معينة (لغة كلامية مثل عبارة السلام عليكم، أو لغة غير كلامية مثل الإشارة باليد للتحية، وقد يكون بهما جميعاً، إضافة إلى ابتسامة من الوجه). هذه الرموز تمثل الرسالة التي ترسل للمستقبل الذي عليه أن يفك رموز الرسالة (يحللها ويفهمها) ليتحقق الاتصال.ونلاحظ لاحظ أن هناك تشويشاً قد يدخل على العملية الاتصالية.

النموذج التبادلي (أو ثنائي الاتجاه: -2

النموذج ذو الاتجاه الواحد لتفسير عملية الاتصال لا يعكس العملية الاتصالية بدقة. فمن ناحية لا يمكن القول بأن الاتصال يسير في اتجاه واحد (من المرسل إلى المستقبل)؛ إذ يسهل علينا أن نرى أن معظم حالات الاتصال - خاصة في الاتصال بين شخصين أو مجموعة صغيرة من الناس - تسير في اتجاهين.

لقد كان النموذج السابق (ذو الاتجاه الواحد) يتجاهل رجع الصدى وردة الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من رسائل، ثم يقوم بإرسال رسائل، وهكذا يتحول من مستقبل إلى مرسل ثم إلى مستقبل في وقت قصير جداً، بل حتى في الوقت نفسه..



الشكل 3: مخطط يوضح النموذج التبادلي

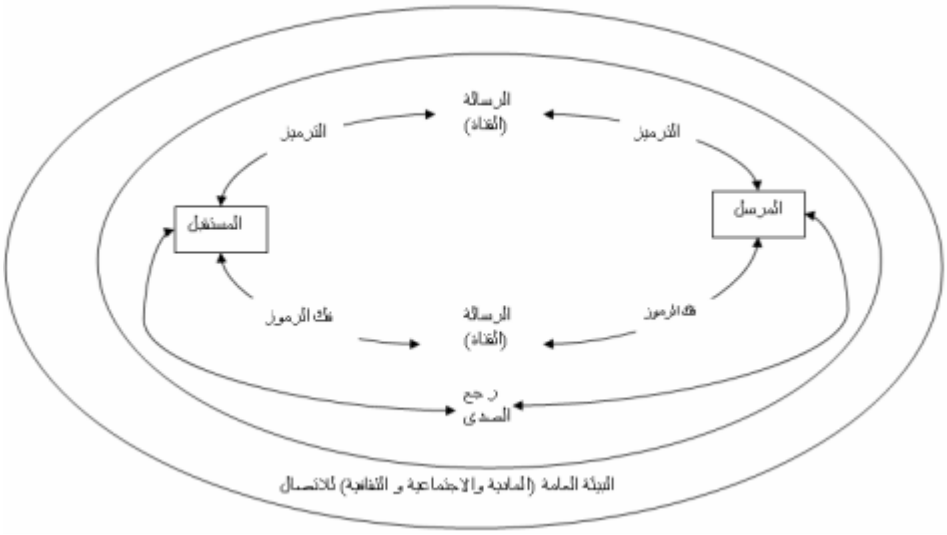
في هذا النموذج يقوم كل من الطرفين (الشخص أ والشخص ب) بإرسال واستقبال الرسائل في نفس الوقت. وفي كلا الحالين نجد أن التشويش يصاحب مرحلة إرسال الرسائل واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعاليته.

3- نموذج الاتصال التفاعلي

نظراً لأن عملية الاتصال معقدة ، فإن كلاً من النموذجين السابقين (ذي الاتجاه الواحد وذي الاتجاهين) يقصُر عن التفسير الكامل لهذه العملية. فالاتصال يعتمد على البيئة التي يتم فيها سواء كانت بيئة مادية أو اجتماعية أو ثقافية. كما أنه يعتمد على العوامل النفسية والذاتية لكل من طرفي الاتصال.

ويحاول نموذج الاتصال التفاعلي أن يشمل كافة عناصر الاتصال الفاعلة كبيئة الاتصال، ورجع الصدى، وما جاء بعده من سلوك وتصرفات. و هذه طبيعة العلاقات الاجتماعية، حيث إنها لا تنتهي، بل ينبني بعضها على بعض، فمدح أبيك لك على عمل قمت به هو نتاج أمور أخرى قمت بها سابقاً، وقد يكون العكس صحيحاً، وهكذا.

ويشرح النموذج التالي هذه الطبيعة التفاعلية للاتصال التي تشمل التبادل بين طرفي الاتصال والبيئة الاتصالية .



الشكل 4: محطط يوضح النموذج التفاعلي

سادسا:خصائص الرسالة الاتصالية الناجحة

ومن أجل زيادة مهارة الاتصال وتجنب بعض المشاكل، لذا فإن من المستحسن التخطيط بحرص ولو كان ذهنيا لكي يتم الاتصال بنجاح لابد أن يتم تنفيذه وفق الخطوات التالية:

تحديد الهدف من الاتصال: من خلال تساؤل الشخص عن هدف الاتصال، وهل هو ضروري أم لا؟

تحديد محتوى الاتصال: من معلومات وآراء والتي تترجم هدف الاتصال إلى استجابات إنسانيه محسوسة.

تحديد خصائص وحاجات المرسل للاتصال: وتشمل قيم وميول الشخص ودرجة ذكائه وخلفياته الاجتماعية والاقتصادية والعلمية والسلوكية، ثم أساليبه الإدراكية هل هي سمعية أم البصرية أم المركبة؟، هل هي مباشرة أم غير مباشرة؟، هل هي جماعية أو فردية مستقلة.

تحديد وسيلة الاتصال المناسبة لمحتوى الرسالة وخصائص الشخص : يختار الشخص وسيلة اتصال أو أكثر لنقل الرسالة، وفقا لطبيعة الرسالة وصعوبتها، أو وفقا لطبيعة الشخص المرسل أو المستقبل وخصائصه...

تحديد الوقت المناسب للاتصال: يتوجب اختيار وقت يكون الشخص المستقبل على استعداد لتلقي الرسالة،

تحديد مكان الاتصال: مكان الاتصال له تأثير بالغ على كل من طرفي الاتصال وعلى لهجة الحديث وعلى أهمية الموضوع. فعلى سبيل المثال طلب المدير من الموظف مقابلته بمكتبه له تأثير على الموظف مما يوحي بأهمية الموضوع وبضرورته خصوصا عند عدم معرفة الموظف سبب إجراء المقابلة.

تحديد أساليب التغذية الراجعة المطلوبة: بحيث يتم التأكد من وصول الرسالة للمستقبل كما يريدها المرسل من خلال الإعادة أو التكرار أو التلبية أو الإجابة.

تنفيذ الاتصال: وذلك من خلال تقديم الرسالة حسب الخطوات السابقة.

ويجب هنا أيضا مراعاة بعض النقاط الهامه ومن بينها:

- **استخدام الاستجابة:** يتم طلب استجابة من المستقبل للتأكد من وصول الرسالة إليه بالطريقة المرجوة.
- **الانتباه إلى المستقبل:** فملاحظة المستقبل تحدد ما إذا كانت الرسالة قد استلمها كاملة وتقبلها أم لا يزال بحاجة إلى طريقة اتصال أخرى .
- **فهم المعاني الرمزية:** تختلف عادات الاتصال باختلاف الثقافة، وقد يؤدي هذا الاختلاف إلى سوء فهم الرسالة.
- **استخدام لغة بسيطة وسهلة:** يستطيع معظم الناس فهمها حتى لا تحدث فجوة في الاتصال بيننا وبينهم. ..
- **استخدام التكرار:** يتجنب الكثيرون الاعتراف بعدم الاستماع للطرف الآخر

وهنا يأتي دورالتكرار في إيصال الرسالة مع الحرص على عدم تكرارها بشكل ممل ودائم. 6

القليل من الحركات التي تسبب تشتت التفكير: مثل اللعب بالقلم أو التثاؤب أيضا

سابعاً:مهارات الاتصال:

1. القراءة:

كان مفهوم القراءة أول الأمر يتمثل في تمكين المتعلم من المقدرة على التعرف على الحروف والكلمات ونطقها، وتكون القراءة بهذا المعنى عملية إدراكية بصرية صوتية، ثم تغير نتيجة البحوث التربوية فأصبح مفهوم القراءة: هو التعرف على الرموز ونطقها، وترجمة هذه الرموز إلى ما تدل عليه من معان وأفكار، فأصبحت القراءة عملية فكرية ترمي إلى الفهم، ثم أخذ يتجه إلى نقد المقروء والتأثر به، ثم اتجه إلى استخلاص الأفكار والانتفاع بها في المواقف الحيوية؛ وعلى هذا الأساس يصبح للقراءة أثرها على الأفكار والسلوك، ثم تطور هذا المفهوم مع ظهور وقت الفراغ، فأصبح يحمل الاستمتاع للإنسان بما يقرأ، وعلى هذا الأساس الحديث، ونطق الرموز وفهمها، وتحليل ما هو مكتوب، ونقضه والتفاعل معه، والإفادة منه في حل المشكلات، والانتفاع به في المواقف والمتعة النفسية بالمقروء.

أنواع القراءة

هناك نوعان للقراءة وفق تقسيمات كل نوع وما يندرج عليه، فهناك أنواع للقراءة من
.حيث طبيعة الأداء، وهناك أنواع أخرى للقراءة من حيث الغرض

:أولًا: أنواع القراءة من حيث طبيعة الأداء

القراءة الصامتة: والقراءة الجهرية، أو الجاهزة: وهي التي ينطق القارئ خلالها .
بالمقروء بصوت مسموع، مع مراعاة ضبط المقروء وفهم معناه

مهارة التحدث:. 2.

تعنى مهارة التحدث مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الايجابية عند اتصاله بالآخرين. ويتكون موقف الحديث دائماً من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة أو طرح رأياً محدداً أو موضوعاً بعينه وهو الطرف المعنى بالحديث، والمستمع له ثم الظروف المحيطة بموقف الحديث سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية

المعرفة: وتعنى ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه.

الإخلاص: حيث ينبغي إن يكون المتحدث مؤمناُ بموضوعه مما يولد لدى المستمع الاستجابة الايجابية.

الحماس: حيث يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع ويعطى هذا الحماس انطباعاُ لدى المستمع بأهمية الرسالة.

الممارسة: فالحديث المؤثر لايختلف عن أية مهارة أخرى يجب صقلها بالممارسة لتزيل حاجز الرهبة والخوف

مهارة الكتابة: .3

تعتبر الكتابة مهارة لغويّة تمكّن مالكها من تحويل أفكاره ومعلوماته إلى نصّ مكتوب لحفظها، ونشرها، والتّواصل بها مع الآخرين، وهي مهارة تعتمد على الموهبة، والتّدريب، والممارسة، ويملك بعض الأشخاص قدرة على ترجمة الأفكار بطريقة مبدعة تجذب القارئ للغوص في حروفها دون ملل أو سأم، ولا يعني ذلك أنّ من لا يملك الموهبة النّفيسة لن يتمكّن من ممارسة هذه المهارة بالقدرة نفسها، فالتّدريب والممارسة كفيلان بجعل أيّ شخص كاتباً متألّقاً في عالم الكتب

إذ لا يوجد من ولد قادر على الكتابة بغير مثابرة ومحاولة كثيراً ما يتم البحث حول طرق تحسين الكتابة، حيث إن الكتابة مثل الاستماع والقراءة تعد من قبيل المهارات المكتسبة التي من الممكن أن يتم تعلّمها، ولكنها تتطلب قدرات ثلاث أساسية لإتقانها وهي:

- 1-اختيار أجود وأفضل الكلمات ذات الوقع والأثر المختلف على أذن ونفس القارئ عن غيرها من كلمات اللّغة العربيّة، والمقدرة على استغلال ما يمتلكه الكاتب من مصطلحات بأسلوب يخدم الأهداف الأدبيّة ويجذب إليه القارئ حتى يكمل القراءة

2-ترتيب الرّؤى والأفكار التي سوف يشغلها الكاتب بكتاباته، على أن تكون متسلسلة ومنظّمة وفق ترتيب محدد يصب في مصلحة موضوع ونوع النّص، حيث إنه بحالة لم يتوفّر الترتيب المنطقيّ بالنص المكتوب لن يقدر القارئ على فهمه والوصول إلى الفكرة المستهدفة منه

3-إتباع أسلوب إبداعي ومستقل في التفكير، يجعل الكاتب متميز ومختلف عن غيره من الكُتاب الآخرين، إذ يقوم كل كاتب بكتابة ما هو يؤمن به وليس ما اطلع عليه من كتب غيره، واضعاً نظرته للأمور، وأحاسيسه ومشاعره، التي كتب حولها حتى يترجم من خلالها أفكاره ويعبر عن شخصيته

سابعاً:مراحل تطور الاتصال

يمر تطور الاتصال وظهور الوسائل الاتصالية بمراحل و في كل مرحلة نتائج عميقة سواء أكان ذلك على مستوى الفرد أم المجتمع. ومن المحتمل أن أول مرحلة من هذه المراحل هي

المرحلة الأولى: عصر الإشارات والعلامات.

لم يستطع أحد التوصل إلى أصول الكلام البشري، وتفترض معظم التخمينات أن البشر كانوا يعيشون في تجمعات صغيرة مثل الحيوانات منذ ملايين السنين، وفي وقت ما بدأوا يستخدمون أدوات بسيطة، و أنشأوا تقسيمات بدائية للعمل تعتمد على تخصيص المهام، وحتى في هذه الفترة فنحن نفترض أن الاتصال لعب دوراً رئيساً في تحديد المهام التي يتوقع أن يقوم بها الأفراد في التنظيم الاجتماعي، وفي نقل الخبرات المتراكمة للجماعة إلى الجيل التالي، فالبشر الأوائل كانوا يعتمدون على الاتصال للحفاظ على البناء الاجتماعي وتنشئة شبابهم كما نفعل نحن اليوم. والاحتمال الأرجح أن الإنسان البدائي مارس الاتصال من خلال عدد محدود من الأصوات التي كان قادراً من الناحية الجسمية والطبيعية على إصدارها مثل الزمجرة والهمهمة والدمدمة والصراخ، بالإضافة إلى لغة الجسد والتي كانت تشمل إشارات الأيدي والأرجل وحركات أخرى أكبر، وبعد ذلك تطورت هذه القدرات عبر مراحل زمنية إلى الأفضل

. المرحلة الثانية: عصر التخاطب واللغة

. يبدو أن اللغة أو التخاطب قد ظهرت في وقت ما، خلال الفترة ما بين 35-40 ألف سنة مضت بين مخلوقات تشبه الجنس البشري الحالي من الناحية الجسمية ويطلق عليها اسم

‘‘إنسان الكرومانيون’’ الذي عُثر على بقاياه في كهف كرومانيون بفرنسا. بدأ إنسان الكرومانيون قبل عشرة آلاف عام من ميلاد المسيح يبتكر العناصر المختلفة التي كان يحتاجها ليعيش حياته كمزارع أو فلاح، وكانت المسالة في البداية نوعاً من الزراعة الطبيعية، أي نثْر البذور ثم العودة في وقت لاحق لجمع الحصاد، وقد تم ترويض الحيوانات واستئناسها خلال تلك الفترة، وفي حوالي عام (6500) قبل الميلاد بدأت حياة الزراعة الدائمة والقرى المستقرة، وأصبح الوجود الإنساني أكثر أمناً وانتظاماً،

. المرحلة الثالثة: عصر الكتابة.

استغرق الإنسان ملايين السنين حتى توصل إلى القدرة على استخدام اللغة، واستغرق الأمر عدة قرون حتى أصبحت الكتابة إحدى حقائق الحياة الإنسانية. إن قصة الكتابة هي قصة الإنتقال من الكتابة التصويرية عن طريق الصور والرسومات المعبرة إلى الكتابة الرمزية التي تستخدم حروف بسيطة للتعبير عن أصوات محددة، ثم الكتابة الألفبائية التي يمكن تحديد تاريخها بالألف الأول قبل الميلاد في منطقة الشرق الأدنى القديم، وسوف نعرض ذلك على النحو التالي: الكتابة التصويرية: كانت الرموز التصويرية هي الخطوة الأولى في تطور الكتابة، ولكنها لم تبدأ إلا بعد فترة من استقرار نظام الزراعة، وكان أهم أسباب تطوير الكتابة حاجة الناس إلى وسائل لتسجيل حدود الأرض والملكية وعمليات البيع والشراء. وقد ابتكر المصريون القدماء نظام النقوش البارزة الدقيقة أو الرموز الشخصية، وكانت هذه الرموز تستخدم الحفر على الحجر في البداية ثم أصبحت تُرسم وتُلوّن بعد ذلك. الكتابة على أساس النطق.: طور السومريون (العراقيون) نمطاً آخر من الكتابة التي تعتمد على الرموز التي تعكس أصواتاً محددة، وفي المجتمعات القديمة اقترنت المعرفة والسلطة بمهارة استخدام الكتابة والقراءة، وكان اكتساب هذه المهارات مصدراً عظيماً للسلطة والمكانة

. المرحلة الرابعة: عصر الطباعة.

إلى جانب الكتابة، تعد الطباعة احد أبرز الابتكارات البشرية في كل العصور، وكان إنتاج الكتب قبل ظهور الطباعة يتم عن طريق النسخ اليدوي، ومع أن العديد من هذه الكتب

القديمة كانت تعتبر تحفاً فنية عظيمة، إلا أن عملية النسخ اليدوي غالباً ما كانت عرضة لحدوث أخطاء، وكان عدد الكتب المتاحة محدوداً للغاية، ولم يكن يستطع امتلاكها سوى القادرين وذوي النفوذ والوفرة المالية، وقد أحدثت الطباعة تغييراً مذهلاً، حيث أصبح من الممكن إنتاج آلاف النسخ من الكتاب الواحد بقدر كبير من الدقة والسرعة.

المرحلة الخامسة: عصر الاتصال الجماهيري.

مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية، بدأت سرعة نشاط الاتصال البشري في الزيادة الطردة، فقد شهد القرن التاسع عشر معالم ثورة وسائل الاتصال الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، فقد أدى التوسع في التصنيع إلى زيادة الطلب على المواد الخام، وكذلك التوسع في فتح أسواق جديدة خارج الحدود، كما برزت الحاجة إلى استكشاف أساليب سريعة لتبادل المعلومات التجارية، وبالتالي أصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لا تلبي التطورات الضخمة التي يشهدها المجتمع الصناعي، وقد بذلت محاولات عديدة لاستغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها، وظهرت مخترعات جديدة نتيجة اكتشاف الطاقة الكهربائية. وفي عام 1824 اكتشف العالم الإنجليزي "وليم سترجون" الموجات الكهرومغناطيسية، واستطاع "صمويل مورس" اختراع التلغراف عام 1837، وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام "النقط والشرط" وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل من أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر، وعلى الرغم من أن التلغراف ليس وسيلة اتصال جماهيرية إلا انه كان عنصراً هاماً في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل الاتصال الإلكترونية. ففي عام 1876 استطاع "جراهام بيل" أن يخترع التلفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدماً تكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلاً بمطرقة التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي

الصوت الأصلي. وفي عم 1877 اخترع "توماس اديسون" جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الذي يستخدم flat disk الألماني "اميل برلنجر" في عام 1887 من ابتكار القرص المسطح في تسجيل الصوت، وكان الألمان والكنديون أول من بدا في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة منذ عام 1919 ثم تبعهم الولايات المتحدة في عام 1920. كذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينيات مستفيدة بما سبقها من دراسات وتجارب في مجال الكهرباء، والتصوير الفوتوغرافي، الاتصالات السلكية واللاسلكية، وفي أول يوليو 1941 بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة. وخلال القرن العشرين اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة الوسائل الإلكترونية باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات والترفيه

المرحلة السادسة: عصر الاتصال التفاعلي. شهد النصف الثاني من القرن العشرين من أشكال تكنولوجيا الاتصال ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل من ابرز مظاهر تلك التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية واستخدامها في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري بأسرع وقت ممكن وفي أقل حيز متاح، وتكنولوجيا الأقمار الصناعية التي ساعدت على نقل الرسائل بشتى صورها عبر الدول والقارات بشكل فوري. وقد ظهر في العقود الماضية ابتكارات عديدة في صناعة الاتصال نتيجة طلب السوق الاستهلاكية ودفع التكنولوجيا وقد تمثل طلب المستهلكين من خلال الرغبة في الحصول على المعلومات بشكل فوري ودقيق والاتصال مع أماكن بعيدة جغرافياً، والحصول على خدمات سريعة مثل: شراء السلع والبضائع والمعاملات البنكية والتعرف على نظم البيئة وتغيراتها المحتملة.

ثامناً:: النظريات المفسرة للاتصال

1. **لنماذج الاجتماعية**:

يستخدم مصطلح نموذج للإشارة إلى مجموعة من الاقتراحات الأساسية, وعادة يربط علم الاتصال بين فكرة النموذج ومجموعة الاقتراحات الأساسية, وتعتبر النماذج بوجه عام صياغات نظرية مضافة.

- **النموذج التطوري:**

يركز هذا النموذج على التغيرات الاجتماعية التي تطرأ على المجتمع خلال تطوره, الفكرة هنا هي أن المجتمع يشبه الكائنات العضوية من حيث التنظيم ومن حيث التطور والمجتمع كائن عضوي بيولوجي.

آليات التغير الاجتماعي التي تظهر غالباً في النماذج التطورية وتعد نوعاً من الاستقاء الطبيعي مثل, البقاء للأصلح ووراثة الصفات المكتسبة.

يتضمن النموذج التطوري الاقتراحات التالية:

1. النظر إلى المجتمع باعتبار مجموعة من الأجزاء المترابطة, وأنه تنظيم يقم الأنشطة المرتبطة المتكررة والنموذجية.
2. يتعرض المجتمع باستمرار للتغير حيث تصبح أشكال الاجتماعية مختلفة ومتميزة بصورة مطردة.
3. يتم نقل الأشكال الاجتماعية الجديدة من مجتمعات أخرى عن طريق الأفراد الذين يبجوتون عن وسائل فعالية لتحقيق الأهداف التي يعتبرونه مهمة.
4. تحظي الأشكال الاجتماعية الجديدة التي تساعد الناس على تحقيق أهدافهم ولا تتعارض مع الفم الموجود بالقبول, وتصبح أجزاء ثابتة من المجتمع المتطور, وعلى عكس ذلك يتم نبذ الأشكال الأقل فاعلية والتخلي عنها, أهمية هذه الافتراضات تمكن في تاريخ وسائل الاتصال فخلال التاريخ أدرك الكثير من الناس أهمية سرعة أنظمة الاتصال وضرورة وصولها إلى أكثر عدد ممكن من المتلقين, وبمعنى أخر قارن نمو الأعلام كان على الدوام عملية تطورية سواء كان ذلك من ناحية التكنولوجيا العملية أو الألية أم من ناحية الأشكال الاجتماعية الضرورية وذلك لتحقيق الأهداف التي يعتبرها ضاع القرار وأهدافها مهمة.

- **نموذج الصراع الاجتماعي: (هيجل- ماركس-انجلز)**

يفترض هذا النموذج أن الصراع وليس الاستقرار أو التطور هو من أهم العمليات الاجتماعية، والفكرة هي أن المجتمع يتكون من عناصر اجتماعية متصارعة مثل أن المجتمع مثل (خيروش) وقيح وجمال, قوة وضعف, تمتاز وفق لأجل أمرارة أهم اقتراحات هذا النموذج:

1. المجتمع يتكون من فئات وجماعات من البشر تختلف مصالحهم بشدة.
2. تحاول كل جماعة تحقيق معالمها الخاصة في إطار المنافسة الشديدة مع الأخرين.
3. المجتمع المنظم يتعرض لصراع مستمر بين الجماعات التي لها مكاسب والتي تسعى لمكاسب جديدة.
4. تحدث عمليات التغير المستمر من ثانيا العملية الجدلية للمصالح المتنافسة والمتصارعة, وهكذا فإن المجتمعات ليست في حال توازن وإنما هي في حالة صراع وتغير مستمر).

2. النظريات السيكولوجية

نظرية التعلم: حيث يقصد بها النظرية التي تعتمد على مجموعة من الفروض منها: أنَّ عملية التعليم تعتبر بمثابة عملية تساهم في الكشف عن طبيعة الاتصالات الشخصية، والتي يتم من خلالها التعرف على وسائل الاتصال الشخصي ما بين الأفراد. وعليه فلقد ركَّز الباحثين في مجال الإعلام والاتصال على الكيفية التي يتم من خلالها إتمام العمليات الاتصالية بشكل ناجح، بحيث يتم ذلك من خلال الوسائل التعليمية، بالإضافة إلى عناصرها الرئيسية والتي تتمثل في المصدر، الوسيلة، الاستجابة والمتلقي للعملية الاتصالية. كما تساهم نظرية التعلم في فتح المجال أمام علماء الاتصال في التركيز على ضرورة استخدامها في ظل الظروف التي يتم من خلالها استخدام الأساليب التي تقوم على فهم السلوكيات البشرية، بشكل

واضح، ومن ثمَّ تصنيف عملية الاتصال على أنَّها من أكثر أنواع المنبهات ذات تأثير قوي على السلوكيات الفردية. نظرية المعلومات: حيث يقصد بها النظرية التي جاءت نتيجة لظهور النظرية الرياضية للاتصال، بحيث ساهمت في تطوير معظم النظريات الاتصالية المعاصرة، كما أكدت على ضرورة دراسة النظريات التي تعتمد بشكل كبير على النماذج الاتصالية الكلاسيكية. ولا بد من التركيز على أنَّ نظرية المعلومات تقوم على تحديد النموذج الذي يعتمد على العملية الاتصالية الشفوية، بالإضافة إلى مكوناتها، بحيث ساهم ذلك في قيام العديد من الباحثين في علم الإعلام والاتصال في دراسة الجماهير المتعرّضة والمستهدفة، ومن ثمَّ العمل على تحديد أفكارها والمعتقدات التي يؤمنون بها.

نظرية الاتفاق:

حيث يقصد بها النظرية التي تعتمد على التوازن ما بين الحياة الشخصية والاجتماعية للأفراد المتلقين، بحيث يلعب ذلك دوراً في التأثير على سلوكيات الأفراد واتصالاتهم، كما قام علماء النفس بدراسة الاهتمامات والرغبات، والتي بدورها توفر الفرص في التعرف على العمليات السلوكية والنفسية بالإضافة إلى المحاولات التي سعى الفرد في تحقيقها في الموقف الاتصالي. وبالتالي فإنَّ هذه النظرية تساهم في دراسة التنافر أو التوافق من قبل الجمهور المتلقي تجاه المحتوى الإعلامي أو الوسيلة الإعلامية، بحيث يعتمد ذلك على طبيعة السلوك في مراحله سواء كان في مرحلة اللاتوازن أو مرحلة التوازن، ومن ثمَّ العمل على دراسة ردود الأفعال والمصادر الإخبارية، التي حصل عليها الجمهور سواء كان ذلك عن طريق الاتصال الجماهيري أو الاتصال الذاتي