المحاضرة الرابعة : خصائص ووظائف الاتصال

أولا : خصائص الاتصال : هناك عدة خصائص لابد منها تمتاز بها العملية الاتصالية مهما كان نمطها هي:

1- **الاتصال ظاهرة اجتماعية:** الاتصال بين البشر ظاهرة إنسانية واجتماعية قديمة، ارتبطت بالإنسان وتطورت بتطور الحياة الإنسانية ...

2- **الاتصال لا يلغى (لا يكرر):** ليس من السهل إلغاء تأثير الرسالة الاتصالية وإن كان غير مقصود كزلة اللسان، الخطأ في اختيار الزمان، المكان أو الموقف الاجتماعي، وهنا يبدأ الأسف أو الاعتذار، ولكن من الصعب سحب الكلام أو الرسالة إذا ما تم توزيعها.

3- **إن الاتصال عملية لها صفة التلقائية والعفوية:** تتم عملية الاتصال بشكل عفوي غير مقصود "تلقائي" من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية .

4- **الاتصال عملية لها صفة المرونة (قابلية التعديل):** يتمتع الاتصال بدرجة عالية من المرونة، وتزداد حينما يواجه مقاومة المتلقي لتوفر رجع الصدى بدرجة كبيرة، مما يدفع الأفراد إلى محاولة تجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممارستها، ويتجلى ذلك من خلال الوسائل التقليدية (الأسواق، المقاهي، الجماعات المحلية) .

5- **الاتصال عملية إعلامية:** الإعلام يدل على مضمون الرسالة، فالرسالة يمكن أن تكون إعلامية بشكل أو آخر أي أنها تعلم عن شيء ما لكن الإعلام يمكن أن يدل على تدفق الرسائل ذات الاتجاه الواحد من المرسل إلى المستقبل فيقال أعلمني فلان، والاتصال هو المجال الواسع لتبادل الوقائع والآراء بين البشر، لذلك الإعلام لا يعدو أن يكون من أنواع الاتصال لأنه فرع من فروع التفاعل (جزء من الاتصال).

6-**الاتصال ظاهرة عامة لها صفة الانتشار:** لأن الاتصال ظاهرة إنسانية واجتماعية تجعل منه ظاهرة عامة تخص كافة الفئات الاجتماعية دون استثناء. فجميع الأفراد يتصلون مع أنفسهم (الاتصال الذاتي) ويتصلون فيما بينهم (الاتصال الفردي)، مستخدمين أساليب تمكنهم من تنظيم حياتهم والسعي لفهم الآخرين فنجدهم يتحاورون ويسعون بكل جهدهم لفك العزلة عن أنفسهم.

7-**الاتصال عملية واقعية:** يتواجد الاتصال حيثما يتواجد الفرد، فأينما حللنا نحن في اتصال دائم وحثيث مع أنفسنا ومع من يحيط بنا، فالفرد حقيقة واقعية يومية فطالما هو كائن هو في اتصال، فالاتصال لا مناص منه يلاحقنا شئنا أم أبينا فحتى صمت الفرد وعزوفه عن الاتصال هو الاتصال في حد ذاته .

8-**الاتصال عملية تحقق الموثوقية:** إن الكلمة المنطوقة أكثر تصديقا وفاعلية من الكلمة المطبوعة، لذلك يثق الكثير في الأشخاص والمصادر الذين يعرفونهم ويحترمونهم أكثر من ثقتهم في مصادر الاتصال الجماهيري، أي يقبل ما يقال بثقة أكبر في الاتصال المباشر الذي يتسم بشكل غير مقصود وبعفوية .

9-**الاتصال عملية توفر رجع الصدى الآني (دائرية):** ضمن الاتصال الذي يتم وجها لوجه، يمكن الحصول على ردود أفعال المتلقين فورا وفي الحال (بشكل آني). ويسمى رجع الصدى الفوري (التغذية الاسترجاعية الفورية). إذ يمكننا أن نرى ونسمع ونلمس الشخص الذي نتحدث إليه، ونتأثر بردود أفعاله، مما يسمح لنا بإعادة تكوين الاتصال

ثانيا : وظائف الاتصال

– وظائف الاتصال: للاتصال جملة من الوظائف تنبثق من أبعاده الاجتماعية والتعليمية والتنموية والثقافية....الخ ، نلخصها في النقاط التالي:

- **وظيفة التنشئة الاجتماعية** : وهي توفير رصيد مشترك من المعرفة يمكن الناس من أن يعملوا كأعضاء ذوي فاعلية في المجتمع .
- **وظيفة خلق الدوافع** : وتهتم هذه الوظيفة بدعم الانشطة الخاصة بالأفراد والجماعات المتجهة صوب تحقيق الأهداف المتفق عليها .
- **الوظيفة التعليمية المعرفية** : وتتعلق بنقل المعلومات والخبرات والأفكار إلى الآخرين بهدف تنويرهم ، ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرية في مواقفهم إزاء الأحداث والظروف الاجتماعية ، وتحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة ، واكسابهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم الشخصية والوظيفية.
- **وظيفة الحوار أو النقاش:** يعمل الاتصال على توفير الحقائق اللازمة وتبادلها لتيسير الاتفاق وتوضيح مختلف وجهات النظر.
- **الوظيفة التنموية** : للاتصال دور كبير في مجال التنمية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية حيث يلعب دورا في شرح وتفعيل هذه القضايا ، مثل : محو الأمية، تعليم اللغات،....الخ .
- **الوظيفة الإخبارية** : وتتم هذه الوظيفة من خلال جمع مختلف المعلومات من اخبار وصور وتعليقات .....الخ ، وتخزينها ومعالجتها ونشرها وتعد هذه الوظيفة من أهم وظائف وسائل الاتصال.
- **وظيفة التفاعل الاجتماعي:** من خلال التفاعل مع الاحداث والاخبار والمشاكل بين الأفراد ، والجماعات ومناقشتها وإيجاد الحلول المناسبة لها .

- وظيفة التماسك الاجتماعي يساعد الاتصال على إحداث التماسك والترابط بين أفراد المجتمع.

- **وظيفة نقل التراث من جيل الى آخر:** كان الآباء والأمهات هم من ينقلون التراث الثقافي والاجتماعي عبر الأجيال، وأصبحت اليوم وسائل الاتصال تقوم بدور كبير في هذا المجال حيث تعمل على تمرير القيم والتقاليد من الأجيال السابقة الى الأجيال التالية.

ثالثا : أهمية الاتصال : ترجع أهمية الاتصال إلى قدرة الفرد على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات معه ، ويمكننا تقسيم أهمية الاتصال إلى العناصر التالية :

1- **أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل :** يمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل الى:

- الإعلام : أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو المستقبلين وأعلامهم عما يدور حوله من أحداث .

- التعلم أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة .

- الترفيه : وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم .

- الإقناع: أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين .

2- **أهمية الاتصال بالنسبة للمستقبل :** أما المستقبل فإنه ينظر الى اهمية الاتصال من الجوانب التالية :

- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث .

تعلم مهارات وخبرات جديدة .

الشعور بالراحة والمتعة والتسلية .

الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد على اتخاذ القرار والتصرف بشكل مقبول .

رابع : **أهداف الاتصال** : يسعى الاتصال الى تحقيق جملة من الأهداف داخل المجتمع ، ويمكن حصرها في النقاط التالي :

1- هدف توجيهي: وهذا الهدف يمكن أن يحقق حينما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة او تعديل وتثبيت اتجاهات قديمة موجودة عنده ومرغوب فيها.

2- هدف تثقيفي : يتحقق هذا الهدف أو النوع من الأهداف حينما يتجه الاتصال نحو توعية المستقبلين بأمور تهمهم ، ويقصد منها مساعدتهم وزيادة معارفهم لما يدور حولهم.

3- هدف تعليمي : يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات ومهارات ومفاهيم ومعلومات جديدة ، وذلك في مجالات الحياة المختلفة حيث تعود عليه بالفائدة خاصة عندما يكون الاتصال والتفاعل مع مجموعات أخرى .

4- هدف ترفيهي : ويتحقق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور والاستمتاع الى نفس المستقبل ، وذلك عن طريق القيام بإرسال رسائل التي تحمل في مضمونها طابعا خاصا قائم على تحقيق الجوانب التي ذكرت سابقا ، وهنا يمكن استعمال وسائل مثل : المسرحيات والافلام والمحادثات الهزلية والساخرة .

مدخل الى وسائل الاعلام والاتصال - د. هيلة طارق

5- هدف اجتماعي : يقصد به الأوضاع الاجتماعية المختلفة التي تقوم على العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد أو المجتمعات المختلفة ويتحقق هذا الهدف عندما يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم بالبعض الآخر وهذه العملية بحد ذاتها تؤدي إلى تقوية الصلات والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد .

6- هدف إداري: يهدف الاتصال نحو تحسين سير العمل ، وتوزيع المسؤوليات والمهام ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة او الهيئة التنظيمية من اجل نجاح تحقيقها أهدافها المنشودة .

خامسا : عوامل نجاح أو فشل العملية الاتصالية

أ- **عوامل نجاح عملية الاتصال** : إن نجاح الاتصال يتطلب توفر مجموعة من العناصر من أبرزها:

- الإعداد الجيد: من خلال دراسة الوضع ومجال الاتصال لمعرفة الطرق المناسبة للاتصال
- الوضوح والبيان: استخدام لغة إتصال واضحة ومفهومة حتى تتحقق الإقناع والفهم
- الانسيابية : أي أن يتم وفقا لأقصر الطرق المناسبة دون الحاجة إلى تعقيد العملية الاتصالية .
- اختيار الوسيلة المناسبة .
- اختيار الوقت والمكان المناسب للاتصال .

ب - **عوامل فشل العملية الاتصالية :**

مدخل الى وسائل الاعلام والاتصال د. هبة طارق

- لغة الاتصال : ويراد به عدم وضوح الرسالة المراد تبليغها حتى تجد صداها وفاعليتها عند المتلقي، وعدم استخدام كلمات متعددة المعاني أو تحمل معاني غامضة.

- موضوع الاتصال : إن تحديد موضوع أو مضمون الاتصال يساهم إلى حد بعيد في وصول الرسالة

- عنصر الوقت : حيث كلما كان الوقت غير مناسب ، كلما كانت الرسالة الاتصالية فاشلة .

- عدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتواها .

- تأثير الحكم الشخصي لمتلقي الرسالة على نجاح العملية الاتصالية .

- العوامل التنظيمية: كلما زاد حجم المؤسسات وتعدد مستويات الإشراف فيها كل ما أدى إلى عدم فاعلية العملية الاتصالية .

مدخل لوسائل الإعلام والاتصال - د. هالة طارق