**السنة الأولى ماستر علم اجتماع الاتصال**

**مقياس: استراتيجية الاتصال**

**ملخص محاضرات استراتيجية الاتصال**

 **مفهوم الاتصال**

* **الاتصال لغة**

الاتصال كلمة مشتقة من مصدر الفعل (وصل) الذي يحمل معنى رئيسي وهو الربط بين شخصين وذلك عكس الانفصال والقطع والبعد. والربط يعني إيجاد علاقة من نوع معين تربط الطرفين ووصل الشيء بالشيء أنهاه إياه وأبلغه إياه.[[1]](#footnote-1)

* **الاتصال اصطلاحا**

يصعب تحديد تعريف شامل لكلمة اتصال وذلك لتنوع مجالاته، حيث قدم العديد من العلماء والباحثين تعريفا له وكل حسب اتجاهه، فقد عرف الاتصال على أنه عملية يحدث من خلالها المرسل أو القائم بالاتصال تأثيرا يعدل من خلاله سلوك الآخرين، كما عرف بأنه عملية المشاركة والتفاعل بين مرسل ومستقبل.

فيعرفه و**لبر شرام** " بأنه المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات"[[2]](#footnote-2)

ويعرفه أيضا بأنه نشاط يستهدف تحقيق الذيوع والشيوع لفكرة أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص آخرين باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعنى لدى كل الأطراف وبنفس الدرجة.[[3]](#footnote-3)

ويعرف **كارل هافلاند** الاتصال بأنه "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) أي أن القائم بالاتصال ينقل عمدا منبهات لإحداث التأثير".[[4]](#footnote-4)

ويعرفه **كولن شري** بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة.

من خلال هذه التعاريف نلاحظ أن الاتصال هو عملية تفاعلية يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد عن قضايا مشتركة، فهو مشاركة المرسل والمستقبل في مسائل محددة، أو مواضيع معينة.

ويعتبر الاتصال بأنه ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وبالعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال الهادفة لنقل وتبادل المعلومات والمعاني المختلفة من خلال قنوات مخصصة ومعينة[[5]](#footnote-5).

1. **عناصر عملية الاتصال**

هناك مجموعة من العناصر التي لا يمكن أن تتم عملية الاتصال إلا بتوافرها وهي: المرسل أو القائم بالاتصال، الرسالة، الوسيلة، المستقبل أو المتلقي بالإضافة إلى عناصر أخرى لها تأثيرها في عملية الاتصال سنتطرق إليها أيضا.

* المرسل (القائم بالاتصال): هو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال وهو مصدر الرسالة التي تكون عبارة عن أفكار أو مشاعر وأحاسيس فيقوم بتحويلها إلى رموز يفهمها المستقبل.
* الرسالة: ويقصد بها مضمون المادة التي يتم إرسالها من المرسل واستقبالها من المستقبل وهى تشمل الأفكار والمفاهيم والأحاسيس والاتجاهات ومجموعة المهارات والعادات والقيم والحقائق التي ينوي المرسل إيصالها إلى المستقبل.
* الوسيلة: وهي القناة التي تنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وهي متعددة ومتنوعة.
* المستقبل: وهو الشخص الذي توجه له الرسالة التي يقوم المرسل بإرسالها، فيقوم بفك رموزها وتفسيرها وفهم معناها حتى يتسنى له الرد عليها.
* رجع الصدى Feed back **:** بما أن الاتصال عملية مشاركة وتفاعل فيقصد برجع الصدى أو التغذية العكسية إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع أن يعرف ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها أو لا، أي رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما أرسله المرسل من معلومات ورسائل، هنا نقول أن الاتصال عملية تبادلية ومستمرة.
* التأثير: وهو المحصلة النهائية للاتصال، أي الوصول إلى الهدف الذي وضعه المرسل في مرحلة إدراك الحاجة إلى إرسال مضامين معينة، والتأثير يتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما يتفق وأهداف المرسل.
* التشويش: عنصر آخر من عناصر الاتصال ويقصد به العامل أو العوامل التي تحول دون وصول الرسالة بشكل دقيق من المرسل إلى المستقبل وبالتالي تؤثر على سير عملية الاتصال برمتها، أي أنه تأثيرا سلبيا.[[6]](#footnote-6) فالتشويش يعتبر أحد معوقات الاتصال وهنا يفرق علماء الاتصال بين نوعين من التشويش:
* تشويش ميكانيكي خاص بالوسائل أو الوسائط التي ترسل بها الرسالة و ما يحدث فيها من خلل وعطب.
* تشويش دلالي خاص بمرسل الرسالة أو مستقبلها حينما لا يستطيع المرسل ترميز رسالته بشكل يفهمه المستقبل الذي بدوره لا يستطيع فك هذه الرموز وهذا ما يحد من فعالية وكفاءة سير عملية الاتصال.

**2- أنواع الاتصال**

يمكن تحديد أنواع الاتصال حسب ما يلي:

1. **حسب اللغة المستخدمة**

حسب اللغة المستخدمة في عملية الاتصال ينقسم الاتصال إلى اتصال لفظي واتصال غير لفظي.

1-**1 الاتصال اللفظي**

وهو الاتصال الذي يستخدم فيه اللفظ أو اللغة كوسيلة لنقل الرسائل من المرسل إلى المستقبل، و ينقسم إلى قسمين:

أ- اتصال شفهي: وتكون فيه اللغة منطوقة من أمثلة هذا النوع، المحاضرات و الندوات والمقابلات و الخطب ، و حتى يكون الاتصال الشفهي ناجحا يجب أن يكون هناك إصغاء جيد باستعمال حاسة السمع من طرف المستقبل حتى يتمكن من فك رموز الرسالة وفهمها والرد عليها.

ب- الاتصال الكتابي: ويتم عن طريق اللغة المكتوبة من خلال الرسائل، الكتب المخطوطات، و حتى يكون الاتصال الكتابي فعالا يجب أن تكون الكتابة واضحة وبعبارات سهلة و مفهومة.

1-2 **الاتصال غير اللفظي**

وهو الاتصال الغير منطوق أي باستعمال الإشارات وباستخدام حركات الجسم وتعبيرات الوجه وهو أكثرها شيوعا.

**2-حسب درجة التأثير**

ويقسم الاتصال حسب درجة التأثير إلى:

- اتصال ذاتي: هو ذلك الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، أي بين الإنسان ونفسه وذلك حين يتحدث الإنسان إلى ذاته بصورة شعورية أو لا شعورية، فهو يحدث داخل عقل الإنسان ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته المختلفة والعلاقات التي تربطه بالعالم الخارجي.

-اتصال شخصي: وهو الاتصال المباشر أو المواجهي بين شخصين وجها لوجه دون وجود وسيط أو وسيلة، حيث يتم فيه استخدام الحواس لدى الإنسان ويحدث فيه التفاعل حيث يسير في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل وبالعكس ومن خلاله تتكون الصداقة والعلاقات الحميمة بين الأفراد وتتيح مراحله التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، ويمكن كذلك تعديل الرسالة وزيادة فعاليتها ومن أهم مميزاته انخفاض تكلفته واستخدام مستويات من اللغة وسهولة تقييم حجم الرسالة وتلقائية الرسالة.

-اتصال جمعي: وهو الذي يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل الأسرة و زملاء المدرسة والجامعة والعمل وجماعات الأصدقاء وخلاله يتم التحادث والحوار والنقاش واتخاذ قرارات لحل النزاعات والمشاكل حيث تتاح المشاركة للجميع.

- اتصال جماهيري: هو العملية التي تتم بين المرسل والمستقبل بصورة غير مباشرة وباستخدام وسائل الإعلام الجماهيري السمعية البصرية، ويتميز برسائله العريضة والمختلفة الموجهة إلى جمهور غير متجانس، في معظم الأحيان هذا النوع من الاتصال يسير في اتجاه واحد و بالتالي لا يوجد استجابة وإن وجدت لا تظهر مباشرة في أثناء عملية الاتصال وإنما قد تظهر في وقت لاحق.

**3-حسب الهدف**

يقسم الاتصال حسب الهدف إلى:

-اتصال إقناعي

-اتصال ثقافي

-اتصال تسويقي

-اتصال تنظيمي

**4-حسب الموضوع**

يقسم الاتصال حسب الموضوع إلى:

-اتصال سياسي

-اتصال سياحي

-اتصال دبلوماسي

 **نماذج الاتصال**

**مفهوم النموذج**: النموذج هو أداة تصويرية تساعدنا على فهم عملية الاتصال.

فنماذج الاتصال تشرح وتفسر عملية الاتصال وكيف تتم هذه العملية؟ حيث تبدأ بالقائم بالاتصال الذي يضع المعاني التي يريد ايصالها للآخرين في قالب رمزي، ثم يضمنها رسالة مستخدما الوسيلة لإيصال المعاني المطلوبة إلى المستقبل ثم يتلقى بعد ذلك ردود أفعال أو رجع الصدى أو ما تتعرض له الرسالة من تشويه أو تحريف، كل هذه العمليات تشرحها نماذج معينة توصل إليها العديد من علماء الاتصال من أمثال: شرام وشانون وويفرو وآخرون.

وتتم عملية الفهم بواسطة نماذج رمزية نستخدمها جميعا في تفكيرنا لكي تسهل علينا استيعاب وفهم الظواهر ومكوناتها الأساسية والعلاقة بين تلك المكونات.

يشير كل من دينيس وويندال إلى أن النموذج عبارة عن وصف مبسط في شكل تخطيطي لجزء من الحقيقة بهدف بيان العناصر الأساسية لأي تركيب في العملية الاتصالية.

**نموذج أرسطو:**

 يرى أرسطو في كتابه فن البلاغة أن البلاغة ويعني بها الاتصال هي البحث عن جميع وسائل الاعلام المتاحة، وقد نظم أرسطو الدراسة تحت العناوين الآتية:

خطيب (مرسل).

الخطبة (الرسالة).

الجمهور (المستقبل).

نظرا لأن الخطابة كانت الوسيلة الأساسية للاتصال في المدن الاغريقية فقد كان الاقناع الشفهي هو أقرب الشبه إلى الاتصال الذي نعرفه الآن.

ويفتقد نموذج أرسطو إلى عناصر هامة كالوسيلة ورجع الصدى حيث لم تكن هذه العناصر معروفة آنذاك.

نموذج هارولد لاسويل:

من أوائل النماذج وضعه عالم السياسة الأمريكي هارولد لاسويل عام 1948 وقال أن الطريقة المناسبة لوصف عملية الاتصال تكون بالإجابة على الاسئلة التالية:

من؟ (المرسل).

ماذا يقول؟ (الرسالة).

في أية قناة؟ (الوسيلة).

لمن يقول؟ (مستقبل).

بأي تأثير؟ (التأثير).

حيث أن الإجابة على هذه الأسئلة تمثل عناصر العملية الاتصالية مما يتيح للقائم بالاتصال التعرف من خلال الاجابة على الأسئلة على المحددات الأساسية لعملية الاتصال.

واهتم لاسويل بتأثير العملية الاتصالية على المستقبل وذلك لأن تركيزه انصب على دراسة وتحليل محتوى الدعاية السياسية والرأي العام في أمريكا.

نقد النموذج: حيث أن المناخ الاجتماعي الذي تم فيه الاتصال يفترض ان الرسائل الاتصالية دائما لها تأثير.

استبعد عنصر أساسي وهو رجع الصدى حيث أن الاتصال يسير في اتجاه واحد.

نموذج شانون ووفر:

وضع شانون هذا النموذج حيث كان يعمل في شركة بل الأمريكية للهاتف هو ومساعده ويفر عام 1949، يصف هذا النموذج عملية الاتصال بأنها خطية أي تسير في اتجاه واحد وحدد ثلاث خطوات لسير عملية الاتصال كما نوه لعملية التشويش الذي يعيقها.

الخطوة 1: هي مصدر المعلومات الذي يقوم بإنتاج رسالة أو سلسلة رسائل اتصالية:

تحويلها بواسطة إشارات إلكترونية إلى جهات البث أو الارسال.

الاستقبال يحولها إلى رسالة اتصالية.

تتعرض الرسالة إلى تشويش

نقد النموذج:

هذا النموذج يهتم بفهم المشكلات الفنية الخاصة بالاتصال

ثم يوضح كيف يمكن معالجة المشكلات الخاصة بالمعاني

لا يحتوي على رجع الصدى أو الاستجابة

يسير في طريق واحد

**نموذج برلو**:

قدم ديفيد برلو نموذجه عام 1960 ويتكون من أربع عناصر: المرسل، المستقبل، القناة، الرسالة.

يرى برلو أن هدف القائم بالاتصال أن يحصل على استجابة ولهذا فهو يأمل أن تكون مقدرة اتصاله عالية، وظهور التشويش يقلل من هذه الفاعلية.

المصدر يجب أن تكون لديه القدرة على استخدام اللغة في شكل جيد بحيث يصبح المعنى واضحا للمستقبل.

المستقبل مثله مثل المصدر.

الرسالة: هي النتاج المادي الفعلي للمصدر الذي يضع فكرته في كود.

ثلاث أمور يجب أن نأخذها في الاعتبار هي كود الرسالة، مضمون الرسالة، طريقة معالجة الرسالة.

الوسيلة: هي القناة التي تحمل الرسالة إلى المتلقي.

نقد النموذج: هذا النموذج يقترح فقط علاقات محددة دون أن يوضع التفاعلات

**نموذج ولبر شرام:**

قدم شرام ثلاثة نماذج لكيفية عمل الاتصال وتتلخص هذه العناصر في:

المصدر أو المرمز.

المستقبل أو محلل الرمز.

الإشارة.

الهدف.

مجال الخبرة أو الاطار المرجعي.

**نموذج نيوكمب**:

النقطة الأساسية في هذا النموذج هي الاهتمام بدور الاتصال في المجتمع وفي تحديد العلاقات الاجتماعية، وتتحدد نظرة نيوكمب لوظيفة الاتصال في الحفاظ على التوازن داخل النسق الاجتماعي.

والعناصر الأساسية في النموذج: المرسل والمستقبل.

يرى نيوكمب أنه من المهم أن يكون لدى المرسل والمتلقي اتجاهات متشابهة نحو الناس، فإذا تحقق ذلك فإن النظام سوف يكون في توازن وإذا كان العكس فإنهما سيكونان تحت ضغط الاتصال حتى يصلا إلى اتجاه متشابه.

ويرى نيوكمب أن توازن النظام يزيد الحاجة إلى الاتصال ويخلص إلى أن اعتماد الناس إلى أجهزة الإعلام يتزايد بصفة مستمرة كما أن الحكومة يتزايد اعتمادها على أجهزة الإعلام لدعم سياستها، وطالما أن السياسة في تغير مستمر نتيجة لتغير الظروف ووقائع الحياة فإن الحكومة والشعب في حاجة إلى اتصال مستمر من خلال أجهزة الإعلام.

1. فاطمة حسين عواد، الإعلام الفضائي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010، ص 14 [↑](#footnote-ref-1)
2. عاطف عدلي العبد، الاتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993،ص 14 [↑](#footnote-ref-2)
3. سمير محمد حسين، الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984، ص 21 [↑](#footnote-ref-3)
4. أمل سعد متولي، مبادئ الاتصال بالجماهير ونظرياته، دار مكتبة الإسراء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007، ص30 [↑](#footnote-ref-4)
5. عاطف عدلي العبد، مرجع سابق، ص 15 [↑](#footnote-ref-5)
6. محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال، الأسس و المفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2014، ص 38 [↑](#footnote-ref-6)