بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السّودان المفتوحة

برنامج الإعلام

الفصل الأول

مدخل لعلم الاتصال

تأليف:

بروفيسور: عوض إبراهيم عوض

دكتور: دفع الله موسى رزق الله

مقدمة المقرر

عزيزي الدارس، مرحباً بك إلى هذا المقرر....

نضع بين يديك مقرر مدخل لعلم الاتصال من خلال رؤية حديثة وذلك لمعالجته لموضوع علم الاتصال وهو من أكثر المجالات التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين في فروع معرفية شتى ومجالات علمية مختلفة نذكر من أهمها علم النفس والاجتماع والتاريخ، حيث حرصنا في تناوله أن يشمل أهمية الاتصال نفسه كضرورة حياتية لِتَكيّف وبقاء الإنسان، بل وحتى الحيوان. ومن هنا فان دراسة موضوع الاتصال وإلقاء الضوء على أبعاده من الأمور الهامة والأساسية لما يمثله في حياتنا اليومية.

ويعد الاتصال من الموضوعات الرئيسية في الخدمة الاجتماعية لأنها مهنة قائمة على الاتصال في كافة أشكاله فالاتصال أداه لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التثقيفية أو التوجيهية أو السياسية. ومن هنا فإن دراسة موضوع الاتصال وإلقاء الضوء على أبعاد هذه العملية يعد من الأمور الهامة والأساسية لكل عضو في المجتمع باعتباره طرفاً مستمراً في العديد من العمليات الاتصالية على مدار يومه ولعل أهمية الاتصال هي التي جعلت دراسته تختلف عن غيره من العلوم الإنسانية الأخرى، وهذا ما ستدركه من خلال دراستك لهذا المقرر.

وسوف نورد مجموعة من التعريفات لتعرف الاتصال وَتُحدِّد مفهومه.. وأيضاً لتَعْرف أنواع الاتصال ومستوياته مركزين عليه من ناحية إِنْسانيَّة من حيث الغرض من الاتصال – وعناصر الموقف الاتصالي وما توصل إليه علماء الاتصال من نماذج (Models) للاتصال ، ووظائف الاتصال. وعلاقة الاتصال بالإعلام والفصل بين هذين المصطلحين، كما يشتمل هذا المقرر على تفصيلاً لمستويات الاتصال وشرحاً دقيقاً لكل مستوى ، كما نركَّز في هذا المقرر على الاتصال الجماهيري بدراسة مفصلة عن الأجهزة والوسائل المستخدمة في الاتصال الجماهيري .

فهذا المقرر . عزيزي الدارس . يشتمل على خمس وحدات حيث تناولنا في الوحدة الأولى مفهوم الاتصال وتحدثنا في الوحدة الثانية عن أشكال الاتصال ومقوماته، كما تناولنا في الوحدة الثالثة نماذج الاتصال وعناصر، وجاءات الوحدة الرابعة عن اللغة اللفظية وغير اللفظية، كما اشتملت الوحدة الخامسة على مهارات الاتصال.

محتويات المقرر

متسلسل	اسم الوحدة	العنوان	الصفحة
١	الوحدة الأولى	مفهوم الاتصال	
٢	الوحدة الثانية	أشكال الاتصال ومقوماته	
٣	الوحدة الثالثة	نماذج الاتصال وعناصره	
٤	الوحدة الرابعة	اللغة اللفظية وغير اللفظية في الاتصال	
٥	الوحدة الخامسة:	مهارات الاتصال	

محتويات الوحدة

الموضوع	الصفحة
المقدمة	٤
تمهيد	٤
أهداف الوحدة	٥
تعريف الاتصال	٦
الاتصال والاعلام	٦
الاعلام من حيث المدلول المهني واللغوي	٧
غايات الاتصال	٨
أهداف الاتصال	٩
ثورات الاتصال	٩
الأولى – الثانية – الثالثة – الرابعة – الخامسة	١٠
أنظمة الاتصال:	١٢
النظام السلطوي	١٢
النظام السوفيتي	١٣
النظام التحرري	١٤
نظام المسئولية الاجتماعية	١٥

الاتصال أنواعه ووظائفه	**٢٠**
أنواع الاتصال	**٢٠**
الموضوع	**الصفحة**
الغرض من الاتصال	**٢٧**
الخلاصة	**٤٦**
لمحة مسبقة عن الوحدة التالية	**٤٦**
إجابات التدريبات	**٤٧**
مسرد المصطلحات	**٥٠**
المراجع	**٥٢**


الوحدة الأولى
مفهـــوم الاتصـــال

أهداف الوحدة



عزيزي الدارس؛

بعد فراغك من هذه الوحدة ينبغي أن تكون قادرا على أن:

١. تتعرف على ماهية الاتصال.

٢. تفرق بين الاتصال والعلوم الانسانية الاخرى.

٣. تتعرف على مستويات الاتصال.

تمهيد

عزيزي الدارس، مرحبا بك إلى هذه الوحدة من مقرر مدخل الى علم الاتصال

والتي تحتوي على أربعة أقسام رئيسة يتناول القسم الأول منها وهو (مفهوم الاتصال) وهو ظاهرة إنسانية و عملية مهمة وضرورية لحياة الإنسان ، وعن طريق الاتصال يستطيع الإنسان أن يشبع حاجاته الاجتماعية المختلفة، كذلك أن الاتصال قديم قدم الإنسان أي ظهر مع ظهور الإنسان على سطح هذه الأرض وكلما تقدمت الحضارة زادت حاجة الإنسان إلى هذا العلم.

كما تتناول في الجزء الثاني مستويات الاتصال التي تشتمل على الاتصال الذاتي والشخصي والجماهيري، وكذلك تحدثنا عن أهداف الاتصال ووظائفه وغاياته وأنواعه.

وانتقلنا بعد ذلك إلى الجزء الثالث من هذه الوحدة والذي تحدثنا فيه عن ثورات الاتصال من الثورة الأولى والى الخامسة ، ومن ثم تناولنا أنظمة الاتصال وهي النظام السلطوي والسوفيتي والتحرر ونظام المسؤولية الاجتماعية.

ومن أهم أقسام هذه الوحدة (مستويات الاتصال) التي نستعرض فيها مستوياته الثلاثة وذلك وفقا للموقف، وطبيعته والهدف من الاتصال، وقنوات الاتصال المستخدمة، والأفراد ونوعيتهم، ومستوى ثقافتهم. ثم نضع بعض المعايير للتفريق بين مستويات الاتصال.

وأخيراً نختم الوحدة بخلاصة جيدة ، نرجو أن تعينك في دراستك لهذا العلم.

مفهوم الاتصال

أهمية الاتصال:

الإنسان بطبعه كائن اجتماعي يحبّ العيش ضمن جماعات ولا يحب أن يكون بمعزل عن الآخرين وعما يدور حوله في هذا العالم، فغريزته وفطرته تحثه دائماً على البقاء مع الآخرين والتواصل معهم إمّا بشكل مباشر أو من خلال وسائل الاتّصال المختلفة، فقد نشأت هذه الوسائل بسبب رغبة الإنسان الملحّة في التواصل مع الآخرين ومعرفة ما يدور حوله في هذا العالم، وقد تطوّرت هذه الوسائل شيئاً فشيئاً منذ ظهور الإنسان على وجه الأرض وحتى يومنا هذا

ويعدّ الإنسان أحد المخلوقات الاجتماعية التي تعيش في جماعات ولا تستطيع العيش وحدها، إذ إنّ الإنسان كوّن منذ بداية حياته الجماعات التي تطورت فأصبحت قرىً ومدن وبلدان، حتى أصبح العالم كما هو عليه الآن كعالمٍ واحدٍ مترابط مع بعضه البعض، ولم يستطع الناس تكوين الجماعات من دون التواصل مع بعضهم البعض بشتى الطرق المختلفة التي تعتبر اللغة على رأسها.

والاتصال ظاهرة سلوكية اجتماعية وتعتبر عملية هامة وضرورية لان المجتمع الإنساني سواءً كان بدوياً أو متحضراً يقوم على مقدرة نقل الأفكار والنوايا والرغبات والمشاعر والمعلومات بين أبناء جنسه،والاتصال هام لان المقدرة على مشاركة الفرد مع الآخرين تزيد من فرص البقاء ، وعن طريق الاتصال يستطيع الإنسان أن يشبع حاجاته ورغباته المختلفة الجسمية والنفسية والاجتماعية ونجد أن الاتصال قديم قدم الإنسان أي منذ وجوده على هذه الأرض ، وكلما تتطور الإنسان زادت احتياجاته لاستخدام الاتصال ووسائله المختلفة.

ويمثل الاتصال أساس العلاقات الاجتماعية بين البشر فطبيعة البشر إقامة علاقات مستمرة فيما بينهم ، وما تتخذه وسائل الاتصال وما تلعبه من دور وفعالية تحدد بدرجة كبيرة فرص التقارب بين الأفراد.

الاتصال والتواصل بين الناس من الأمور الهامّة والأساسيّة التي يتوجّب على جميع الناس أن يقوموا بها حتى تستقيم الحياة وتستوفي غاياتها كاملة؛ فالتواصل بين البشر هو الوسيلة الأساسيّة لاستمرار الحياة على سطح الكرة الأرضيّة. وللتواصل بين الناس طرق متعدّدة ومختلفة ومتنوّعة، ولعلَّ من أبرزها التواصل المباشر الّذي يكون عن طريق التحدّث المباشر شفهيّاً، وهذه الطريقة هي من أفضل الطرق في التواصل بين الناس؛ فهي الّتي يمكن من خلالها أن يقوم الإنسان وعلى الفور بإيصال فكرته وبأفضل طريقة وصورة.

تدريب (١)

الاتصال ظاهرة سلوكية اجتماعية وضرورة من ضروريات الحياة؟ ناقش ذلك.

ما المقصود بالاتصال؟

عبارة الاتصال لها مدلولان في المفهوم الغربي أولهما وهو الذي يرمز له بكلمة Communication وهو يعني نقل محتوى فكرة من شخص أو جماعة إلى شخص آخر أو جماعة أخرى، وهو الذي استخدمه علماء الاتصال. والمضمون الثاني هو استخدام كلمة اتصال الإنجليزية بإضافة حرف S في نهايتها Communications وهي تشمل جميع وسائل المواصلات كالسيارات وقضبان السكة الحديد والطرق المعبدة وغيرها كالجداول التي يحفرها الإنسان والقنوات الأرضية المختلفة الخ.. ولكن هذا المفهوم لا يدخل في دراسة علم الاتصال الذي نحن بصدده، لأنَّ الذي يعنينا في الدراسة هو المفهوم الأول للاتصال البشري الذي يتم بين فرد وآخر أو فرد وجماعة، والذي هو مناط العملية المسماة نقل الرسالة الإعلامية.

الاتصال وتعريفاته:

حاول الكثيرون من الباحثين صياغة تعريف للاتصال فبعضهم نظر إليه كمفهوم ضيق يقوم على نقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي ، والبعض حاول يجدد المجالات المختلفة للاتصال وما يحدث داخلها من تفاعل وذلك بنظرة أوسع الى مفهوم الاتصال ولذلك تعددت تعريفات الاتصال.

تعريف الاتصال في اللغة:

الاتصال في اللغة العربية من الفعل الثلاثي (وصل) ومنه جاء وصله ، يصله، وصلا، أي بره وتودد إليه ، وصل رحمه أي قام بما ينبغي له من حسن معاملتهم ، وصل الشيء بالشيء إذا ربطه ، كما يشير المعنى اللغوي للاتصال في العربية للإبلاغ أو الإخبار.

الاتصال والتواصل:

ورد في معجم اللغة العربية أن الفروق الموجودة بين اتصل وتواصل ، فاتصل تعني وصل الشيء بالشيء ، بينما تواصل تعني العلاقة المتبادلة بين الطرفين في الاتصال،أي هنالك رغبة من احد الطرفين تجاه الآخر وهذا الآخر يستجيب لتلك الرغبة ويتفاعل معها أو يرفض، أما التواصل فان الرغبة والتفاعل في المشاركة تحدث من الطرفين.

كما إن الاتصال مصطلح يستخدم للإشارة لعملية نقل المعلومات في الإنسان والحيوان على حد سواء، ونظرا لاختلاف الإنسان عن الكائنات الأخرى ، كان من الأخرى تخصيص مصطلح يصف هذه العملية للإنسان وهو التواصل.

فالتواصل هو عملية التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل ويتم خلالها تأثير متبادل من خلال الآراء والأفكار والمعلومات ، لذلك فالتواصل هو جوهر الاتصال.

تدريب (٢)

عرّف الاتصال في اللغة.. ووضح الفرق بينه وبين التواصل؟

الاتصال والإعلام:

لقد درج كثير من الناس على الخلط بين مفهوم الاتصال Communication ومفهوم الإعلام Information. حيث إن عبارة الإعلام التي نستخدمها كثيراً في حياتنا اليومية تختلف في مدلولها عن مفهوم الاتصال الذي هو أوسع في المفهوم الغربي الذي اعتبر الإعلام واحداً من وظائف الاتصال. وكلمة إعلام Information انتقدها كثيرٌ من علماء وأساتذة ودارسي علم الاتصال لاسيما الغربيين عندما استُخدمت

للدلالة على الاتصال. وقد دللوا على ذلك الرفض بأن الإعلام هو مجرد وظيفة من وظائف الاتصال، وبهذا فإنه لا يحمل غير مفهوم محدود جداً هو الإخبار بالشيء أو بحدوث أمر من الأمور مما لا يخرج عن إطار نقل المعلومة. وإمعاناً في التأكيد على هذا المفهوم وضعوا وظائف الاتصال على النحو التالي:

وظائف الاتصال Functions of Communication:

١. الإعلام Information

٢. الرصد والمراقبة Surveillance

٣. الترفيه Entertainment

٤. الإقناع والترغيب Persuasion

٥. التعليم Education

ووفقاً لهذا التقسيم يتضح ضيق مفهوم الإعلام الذي لا يعدو كونه وظيفة واحدة من وظائف الاتصال. ولكنا نرى عكس ما ذهبوا إليه من تضييق لمفهوم الإعلام وتحجيمه بهذا الشكل. حيث إن مصطلحي إعلام Information واتصال Communication في اللغة الإنجليزية هما سبب الإشكال وهذه المغالطة، وذلك بحكم المفهوم الضيق لكلمة إعلام Information في اللغة الإنجليزية الذي لا يتجاوز مضمون الإخبار عن الشيء. أما مدلولها في اللغة العربية فهو أوسع من ذلك بكثير حيث يشمل الإخبار والاتصال بالآخرين من أجل نقل المعلومات والمعرفة إليهم. وقد توسع هذا المفهوم في اللغة العربية ليشمل الخدمة الاتصالية برمتها متضمناً الرسالة وعناصرها المختلفة من مرسل ومتلقي ووسيلة وتشويش ورد فعل. وقد رسخ هذا المفهوم في أذهان متحدثي العربية بشكل راسخ وقاطع حتى أصبح مألوفاً. وعليه صار الجميع يطلقون كلمة (وزارة الإعلام) لتعني وزارة الاتصالات، ويطلقون كلمة (وسائل الإعلام) للدلالة على كل وسائل الاتصال الجماهيرية المعروفة. ولا يثير هذا الاستخدام لدى الجميع أي تناقض مع مدلول الاتصال الذي جاءت به اللغة الإنجليزية.

ولذلك يرى كثيرٌ من أهل الاتصال أن استخدام عبارة إعلام لتعطي معنى الاتصال هو استخدامٌ صحيح لا خطأ فيه. ودليلهم على ذلك أنَّ اللغةَ في أصلها سماعية

وتقعيدها يعتمد على الاعتراف بما اعتاد الناس على استخدامه وهو سابق لوضع أي قواعد لفظية أو صرفية أو نحوية. ولا بد للمنتقدين أن يُراعوا طبيعة اللغة العربية التي هي أوسع بكثير وأثرى في مفرداتها ومعانيها. ومفهوم الإعلام فيها أوسع بكثير من مفهومه في اللغة الإنجليزية. وعند التحدث عن هذا المدلول الإنجليزي فالملاحظ أنه لا خلاف يُذكر بين أهل هذا الرأي وما رآه الغربيون لاسيما ما ذهب إليه الكتاب الأمريكيون جون فيفيان وشيرلي بياجي ومن قبلهم علماء الاتصال هارولد لاسويل وولبر شرام وغيرهم. حيث إنهم لجأوا في تفريقهم بين مفهومي الاتصال والإعلام إلى اللغة الإنجليزية التي تعطي مصطلح الإعلام معنىً محدوداً جداً ظهر من خلال التقسيم الذي أشرنا إليه آنفاً لوظائف الاتصال.

الإعلام من حيث المدلول المهني واللغوي:

إن محور الإعلام، هو الإنسان في ذاته بأهدافه، وتطلعاته، ومعتقداته، وآرائه، ومشاعره، وأحاسيسه، ومواقفه وسلوكه، وكل ما يقع حوله من أحداث. فمضمون الإعلام لا يخرج من هذه الأمور جملةً، إما عن حقائق وآراء ومواقف وسلوك ومشاكلها أو عن أحداث وقعت سواء في الماضي أو الحاضر أو يتوقع وقوعها في المستقبل. أو قد يكون حديثاً عن نماذج بشرية للاقتداء بها أو التنفير منها.

ويقول الكاتب المتخصص في مجال الإعلام ريموريه: إن كلمة إعلام بمعناها الشائع بين الناس تستلزم توَفُّرَ عنصر الشعور والحس لأن هذا العنصر يبدو أساسياً، فنحن مثلاً نسعى إلى التعرف على الحياة السياسية وتقدم التقنية ابتغاءً للذة المعرفة في حد ذاتها. والإعلام بالمعنى المباشر لهذه الكلمة هو نقل دلالة أو مفهوم معين إلى كائن واعي بواسطة رسالة إعلامية عن طريق حامل يتمثل في مطبوعة أو رسالة هاتفية أو موجة صوتية الخ.. ونحن نحتاج إلى الإعلام أحياناً من أجل عرض النقيض، حيث يعود الفعل عندئذ ليصبح وسيلة وينقل العمل الذي يطلقه الإعلام أو يتحكم فيه هدفاً. أما الإعلامي الألماني أوتجروت فيقول في تعريفه الذي حظي باحترام كثير من الدارسين الإعلاميين وهو موجود في معظم كتب الإعلام: (إن الإعلام هو التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير وروحِها وميولها واتجاهاتها في آنٍ واحد).

أما الدكتور إبراهيم إمام فيقول في كتاب الإعلام السياسي والعلاقات الإنسانية بين النظرية والتطبيق: (إن الإعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعدهم على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات بحيث يعبر هذا الرأي تعبيراً موضوعياً عن عقلية الجماهير واتجاهاتها وميولها). فالإعلام على هذا الأساس إنما هو تقديم الحقائق المجردة لجمهور المتلقين. وهذا الارتباط بالحقيقة هو أهم ما يميز الإعلام عن غيره من أشكال الاتصال.

ويقدم الشيخ زين العابدين الركابي تعريفاً آخر للإعلام يقول فيه: (إن الإعلام هو علم الاتصال والتحكم، وهو بالتالي وسيلة التعبير والتوجيه والصعود بالناس إلى أعلى أو الهبوط بهم إلى القاع). وهو يشير في شرح هذا التعريف إلى أنه بث المعلومات وتلقيها واستخدامها في تغيير مجرى التفكير ودفع الاتجاه إلى وجهةٍ مقصودة، أي حمل الشخص المستقبل على أن يسلك سلوكاً مرغوباً فيه.

أما الدكتور زيدان عبد الباقي فيقول: (إن الإعلام هو جملة الأساليب التي يلجأ إليها الإنسان للتعامل مع غيره من الناس والتأثير فيهم).

ومن خلال ما سبق يمكننا أن نلاحظ أن تعريف الإعلام لا بد أن يتضمن المضمون والوسائل حتى يكون أقرب إلى الشمول بمعنى أن يشمل الإعلام بالقول والإعلام بالفعل. ذلك لأن كلمة أساليب تشمل الأمرين معاً، فضلاً عن أنَّ لكلٍ منهما خصائصه ومميزاته. حيث إنَّ من الإشارات البدنية التي هي أعمال بالأعضاء ما يقوم مقام الإعلام بالقول من حيث الإعلام بقصد الفاعل فهي تدل دلالة ضرورية يعرفها المتلقي من قصد الدال كما يدل القول، وقد تكون أقوى من دلالة القول ولكنَّ دلالة القول أعم وأوسع بحكم أنه يعبر عن الأمور الغائبة والأمور المفصلة. وهذه الأدلة العينية هي أقوى من حيث الدلالة، إلا أنه ليس فيها من سعة المعاني الكثيرة ما في الأقوال. ومن هذا القبيل نجد معجزات الرسل عليهم السلام حيث إنها في مجملها أفعالٌ خارقة للعادة يمد الله ﷻ بها رسله تصديقاً لهم في أمر الدعوة. وإرسال العلامة بالطبع يعني إعلاماً من الله ﷻ للناس بأنه قد أرسل إليهم هذا الرسول. فمثل هذا الفعل هو مثل القول الذي يجري مجرى الإعلام والإخبار للناس بأنه أرسله لهم

بغرض تصديقه في كل ما يقول. والأخبار تكون تارةً بالقول وتارة بالعمل كما يُعْلِمُ الإنسانُ غيرَه بالحديث المباشر أو بالإشارة بيده أو برأسه أو بعينه وغير ذلك من وسائل نقل المعلومة.

تدريب (٣)

وضح الفرق بين مفهومي الإعلام، والاتصال. ؟

غايات الاتصال وأهدافه:

كان غرض خلق الإنسان في جماعات عرقية متباينة هو التعارف والتآلف. وقد سُميت هذه الجماعات شعوباً وقبائل، حيث قال تعالى: **(إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا)**. وبذلك فالإنسان بفطرته كائنٌ اجتماعي، وقد ظلَّ منذ بداية خلقه ينزع إلى الاتصال بمن حوله بغرض هذا التعارف الذي دعت إليه تلبية الحاجات الفطرية لدى البشر من طلبات ورغبات ومحاولات للتعرف على ما حوله وما إلى ذلك. وقد غرس الله سبحانه وتعالى فيه حب المعرفة وحب التواصل وحب البقاء. وكل هذه الغرائز تحتاج إلى التواصل. ولذلك خلق معه أدوات التواصل وعلى رأسها جهاز النطق المكون من الفم بكل مكوناته من لسان وشفتين وأسنان ولثة وحنك وحنجرة ثم البلعوم والرئتين والوترين الصوتيين. وكل الأعضاء تسهم في صنع الكلام فضلاً عن دورها الكبير في التنفس الأكل والشرب. وقد استخدمها الإنسان في شتى مجالات التواصل والتعلم واكتساب المعرفة بشكل أو بآخر. وخلال مسيرته الطويلة من أجل البقاء استخدم الإنسان شتى الأساليب والأنماط من أجل أن يتعامل مع غيره من البشر والمخلوقات والطبيعة التي حوله. واحتاج خلال هذه المسيرة أن يطور أساليب اتصاله بمن حوله ليصل إلى مراده. واللغة بالطبع هي من أساليب الاتصال الأولى التي لجأ إليها الإنسان قبل أن يستخدم أدوات مثل الدخان والطبول والصيحات إلى أن وصل إلى مرحلة رواية الأخبار الشفاهية. وبالطبع فإن اللغة كانت وسيطاً مهما للإنسان كي يصف ما حوله من أشياء وكائنات ومعطيات

تفرض نفسها عليه. واللغة في تعريفها البسيط هي مجموعة من الرموز الشفوية التي يتكلم بها الناس على تباين جنسياتهم. لذلك كانت الوسيط للتخاطب بينهم ونقل المعلومات. ولكل أمة لغتها الخاصة لذلك لا يتم الاتصال بين هذه الأمم إلا إذا درست كل أمة لغة الأخرى وعرفت فك رموزها ومدلولاتها. ولعل اللغة هي أهم وسيلة للاتصال البشري صنعها الإنسان طوال مسيرته الحياتية. وعبارة صنعها الإنسان لها أهميتها لأن الذي خلق اللغات وعلمها للإنسان هو الله سبحانه وتعالى، ولكن بالعودة لسنوات البداية التي نشأ فيها الإنسان كان التواصل في شكله البسيط يتم بين فرد وآخر لنقل معلومة أو استفسارٍ عن شيء، وهذا الأمر يحتاج لحصيلة لغوية تسهم في إكمال هذه العملية. ولذلك عندما خُلق الإنسان كان قادراً على صنع الكلام بمفرداته ومعانيه بحكم تفرده بجهاز النطق الذي يحوي الفم وما حواه من لسان، وشفتين، وأسنان، وسقف الحنك، والفك الأعلى، والفك الأسفل، ولسان المزمار، والبلعوم، والخيشوم، والرئتين، والحجاب الحاجز. وبهذا التكوين المتفرد بين الكائنات انتشر الناس في بداية أمرهم في بقاع مختلفة من الغابات والسهول والوديان ومجاري الأنهار التي كانت هي المكونات الطبيعية البسيطة لبيئة الإنسان. فلا مدن، ولا قرى، ولا عمارات، ولا شوارع، ولا سيارات، ولا قنوات اتصال،..الخ.

وكانت حاجة الإنسان البسيط لا تتعدى الأكل والشرب والاستئناس بظل يضطجع تحته ومكان آمن يأوي إليه من خطر الحيوانات الداهمة والطبيعة المتوحشة. ووجد الناس أنفسهم متفرقين في أماكن اختارها كل حسب مزاجه وحسب حاجته. ولذلك نبعت الحاجة لتسمية الأشياء التي حولهم، وظهرت تلقائياً المفردات التي ظهرت بشكل أقرب إلى العشوائية لتمييز الأشياء التي حولهم وفق ما يرونه مناسباً ووفق ما تجود به ملكاتهم التعبيرية من كلمات.

وشيئاً فشيئاً كونت هذه الكلمات حصيلة لا بأس بها فأصبحت لغةً لهذه المجموعة. وقطعاً فإن مفردات هذه اللغة لا تتعدى الأشياء التي حولهم. وإذا علمنا أن كل مجموعة قد عاشت بمعزل عن المجموعة الأخرى في مكان مختلف وربما ظروف مختلفة فإنها ستخلق لغة أخرى بنفس الطريقة. وشيئاً فشيئاً كثرت اللغات باختلاف المجموعات البشرية مهما قل عدد أفرادها أو كثر. ولهذا فإن اللغة أصبحت هي

العامل الأساسي والأهم في عملية الاتصال البشري. وهي بذلك تعتبر صنيعة بشرية أسهمت فيها أدوات النطق والتفكير التي غرسها الخالق سبحانه وتعالى في الإنسان لتساعده على التواصل. وبذلك فإن كل إنسان في هذه الدنيا له قابلية أن يتعلم أي لغة من لغات البشر بحكم أن جهازه النطقي قد خلق بهذه القابلية ولكن كلما تعرض الإنسان للغة بعينها ونظام صوتي بعينه فإنه سيتأقلم على هذا النظام وتضعف قابليته للتكيف مع أصوات اللغات الأخرى التي لم يتعرض لها. وبمرور الزمن طور البشر حصيلة مفرداتهم في كل لغة من اللغات التي استخدموها وذلك بإضافة المسميات لما يطرأ على مداركهم من أشياء وسلوك ومستجدات. حتى أن كل لغة من اللغات الإنسانية أصبحت كافية بمتطلبات جميع الأفراد الذين يستخدمونها من أسماء ومعاني ومدلولات. وقد كان ذلك أولى الخطوات في البحث عن قنوات حقيقية للاتصال البشري.

ولجأت الجماعات البشرية في تدرجها مع الاتصال إلى استخدام النار والدخان كوسيلة اتصال فيما بينها. وذلك عندما أدركوا قيمة ارتفاع الدخان في السماء مما يمكنهم من استخدامه كرمز لحدث معين مثل تنبيه البعيدين لخطر حيوانات مفترسة تتجه نحوهم أو طلب النجدة في بعض الظروف. وقد يعني استخدام الدخان الدعوة إلى وليمة أو إخطار الآخرين بشيء معين تعارف الناس عليه. معنى ذلك أن الدخان يمكن أن يستخدم كوسيلة عاجلة وواضحة لأي غرض يتفق عليه الناس في تلك المجتمعات البدائية. كما كان الصوت البشري واحداً من الأدوات الفاعلة التي لجأ إليها الإنسان في بداياته لتكون وسيلة للاتصال بينه وبين الآخرين. ولما كانت الصرخات التي يحدثها الإنسان ذات ذبذبات عالية يمكن سماعها من مسافات بعيدة فقد استخدمها الإنسان لتنبيه الآخرين ممن يبعدون عنه وذلك عندما يحتاج إلى ذلك التنبيه. وكان أغلب استخدام الصرخات عندما يظهر حيوان مفترس أو يواجه الإنسان معضلة تحتاج إلى عون الآخرين. وهي بالطبع أسلوب فطري وطبيعي مثله مثل صراخ الطفل إذا انزلق أو سقط أو تعرض لأمر صعب فإنه يصرخ تلقائياً طلباً للعون والخلاص مما هو فيه. وجاءت الطبول لتمثل عنصراً آخر من عناصر التنبيه والإعلام عن شيء معين. وقد ساعدت مثلها مثل الدخان في نقل الرسالة التي

يتعارف عليها الناس وهم في معزل عن بعضهم البعض. وقد صنعوا تلك الطبول عندما شعروا بأن الصرخات التي يحدثها الصوت البشري العادي قد لا تفي بالغرض لأنها لا تذهب أبعد من مدى الصوت العادي وهو مدىً قصير تحت كل الظروف.

كانت الطبول بدائية هي الأخرى وقد صنعها الناس من المواد المتاحة لهم بشكل بسيط استخدموا فيه جلود الحيوانات. وخلال مسيرة التطور هه ظهر في بعض بقاع أوربا ما يسمى بالصائح وهو شخص يركض في شوارع المدن معلناً وصول البواخر التي تحمل البضائع لكي يأتي الناس لشرائها أو مقايضتها بما لديهم. وكان هذا السلوك أكثر تطوراً إذا قارناه بالأشكال الأولى للاتصال. وهو شبيه بما تفعله وسائل الاتصال الحديثة من إعلان عن السلع ودعاية للمنتجات وغيرها. بعد ذلك ظهرت أولى محاولات الإنسان للكتابة والتعبير عما في نفسه أو وصف أي كائن من الكائنات حيث لجأ إلى رسم بعض الرموز الدالة على الشيء كرسم طائر أو إنسان أو شجرة الخ.. وبذلك كانت الكتابة هي التعبير المصور لأشكال واقعية ثم تطور الشكل إلى أن وصل إلى رمز ثم أصبح الناس يسجلون أفكارهم بهذه الرموز التي اختصت كل أمة بنوع منها. وظهرت مع تطور الحياة رموز علمية مختصرة لنظريات مطولة أو أسماء كما حدث في العلوم والرياضيات والجغرافيا والموسيقى وغيرها. كما أنَّ هناك رموزاً أصبحت مألوفة في كل أنحاء العالم مثل رموز الحركة وغيرها، حيث أغنت الناس عن استخدام اللغة.

بذلك لعبت الرموز دوراً مهماً في تبسيط العلوم وتسجيل الأشياء في حياتنا الحاضرة مثلما لعبته في الماضي حينما كانت هي الوسيلة الوحيدة لنقل المعلومة. كانت تلك الرموز البدائية تُنحت على الحجارة. وأقدم ما وصل إلينا منها هو الرموز التي نحتها السومريون في بلاد ما بين النهرين (دجلة والفرات) على الحجارة فيما سُمي البكتوغراف Pictograph. وكان ذلك في حوالي عام ٣٥٠٠ ق.م. ويسمى أولئك النفر بالإنجليزية The Sumerians of Mesopotamia. وكانت تلك المحاولات الإنسانية قد استنبطت الرموز المرسومة التي تدل على المسميات مثل رسم دائرة وحولها خطوط خارجة من حول الدائرة لتعني الشمس، أو رسم أرنب صغير ليعني

أرنب، أو خط رأسي صغير تعلوه دائرة ويتفرع منه خطان صغيران من أعلى وخطان صغيران من الأسفل ليعني إنسان وهكذا. ومن أمثلة هذا في زماننا الحاضر رسم جمجمة إنسان وعليها خطان متقاطعان باللون الأحمر لتعني خطر. أو رسم سيارة صغيرة وعليها خط قاطع بالأحمر ليعني أنَّ الطريق مقفول، أو رسم كف صغيرة تمسك بالقلم ليرمز إلى الكاتب أو مؤلف المقال وهكذا. وكان السومريون ينقشون هذه الرموز على الحجارة باستخدام آلة حادة للحفر قد تكون هي الأخرى حجراً من نوع أصلب. ولم تكن هذه العملية ميسورة أبداً. حيث إنها تكلف وقتاً طويلاً في وضع الرسوم ثم حفرها على سطح الحجر. فضلاً عن الجهد الكبير الذي يبذله الإنسان في قطع الحجارة ونقلها من مكان إلى آخر ثم محاولة تسوية سطحها وتنعيمه ليتقبل النقش عليه. ولذلك فكر الناس بمرور الوقت في وجود بديل للحجارة. ولما كان الحفر على الحجارة أمراً صعباً ويحتاج إلى جهد كبير لجأ الناس إلى استخدام طين الصلصال Clay للنقش عليه ثم حفظ المخطوطات بشكل بدائي. وكان هذا البديل الذي لجأ إليه القدماء ليحل محل الحجارة في حمل الرموز أيسر كثيراً مما سبقه. حيث إن الطين يساعد الإنسان بمرونته على التشكيل فيقوم بمعالجته حتى يصبح ألواحاً مستوية وطائعة يرسم عليها ما يشاء من الرموز ثم يتركها لتجف. وعندها تثبت الأشكال التي يمكن عجنها وتشكيلها مرة أخرى إذا أراد الإنسان. ورغم أن الطين لم يكن بالرقة والخفة المثلى إلا أنه كان حتماً أخف من الحجارة وأكثر سهولة ودقة في حمل الرموز الكتابية. وفي حوالي عام ٢٥٠٠ ق.م صنع قدماء المصريين ورق البردي. وهو لفافات وشرائح تشبه الورق رغم خشونتها وبدائيتها قياساً للورق المعروف في زماننا الحاضر. وكانوا يصنعونها من نبات البردي الذي يسمى Sedge وهو نبتة صغيرة أشبه بالعشب الذي تأكله الحيوانات كانت تنمو في دلتا النيل. وقد كان لهذه النبتة من الخصائص ما جعل المصريين يستخدمونها في صناعة ورق البردي. وكانوا يقطعون النبات ثم يجمعون أوراقه ويهرسونها في أوانٍ كبيرة حتى يصبح كالعجين ثم يطرح هذا العجين على شيء مسطح ويرقق بالضغط المستمر عليه بواسطة أجسام أسطوانية أو بعض العيدان حتى يصير شرائح رقيقة. ثم تترك هذه الرقائق لتجف وتستخدم في الرسم أو الكتابة عليها. ولما جاء الرومان إلى مصر

أُعجبوا بهذا البردي ونقلوه إلى أوربا. وفي محاولتهم لوجود بدائل للحجارة والطين وغيرها طوَّر قدماء الإغريق بعض جلود الحيوانات التي تؤخذ من الأغنام والضأن وأعدوها بشكل جيد بعد نزع الأصواف منها باستخدام بعض الكيماويات بغرض تنظيفها وتنعيم سطحها ثم استخدامها في الكتابة. وقد أُطلِقَ عليها اسم بارشمنت Parchment. كان ذلك في حوالي عام ٢٠٠ قبل الميلاد، ولكن لم تعرفها بقية البلاد الأوربية إلا في حوالي عام ١٠٠ ميلادية. وقد جاء هذا الاستخدام المتأخر نسبياً للجلود عندما دعت الحاجة إليه في اليونان قبل أن تنتشر في أوربا وما جاورها. وما يزال بعض الناس يستخدمون هذه الجلود إلى اليوم للكتابة أو الرسم عليها ليس لقلة الورق وإنما لطبيعتها الفنية، حيث استخدمها الفنانون والخطاطون الذين صنعوا منها لوحات جميلة درت عليهم الكثير من الأموال.

وبهذا الشكل ظلَّ الإنسان باحثاً عن وسائل تعينه على نقل المعارف وتوثيق المعلومات مما أفضى إلى وجود كثير من الآثار التي تشهد على الحضارات البشرية المختلفة وبينها مخطوطات لكتب على الحجارة ومنحوتات على الخشب وعلى جلود الحيوانات والعظام والفخار كالكتابة المسمارية في حضارة بابل القديمة وأشور على ضفاف نهري دجلة والفرات والمخطوطات الإسلامية التي اعتمدت على المواد البدائية مثل العظام واللخاف والخشب والجلود وغيرها. وكان الصينيون هم أول من صنع الورق في العالم وذلك في عام ٣٠٠م. وقد حفظوه سِراً لديهم على مدى القرون، ولم تعرفه شعوبُ أوربا إلا بعد مرور ألف عام كاملة عندما نقله المسلمون عبر الأندلس في عام ١٣٠٠م. وكان المسلمون الذين انتشروا في الأمصار حتى أقصى جنوب شرق آسيا ناشرين لدين الإسلام وباحثين عن موارد تجارية للتبادل والتعامل مع غيرهم من الشعوب قد وجدوا هذا الورق في سمرقند التي انضمت لدولة الخلافة الإسلامية خلال الحملات التبشيرية. وأطلقَ المسلمونَ عليه اسم (الكاغد) ثم استخدموه لأغراض التعليم والدعوة، ونقلوه بعد ذلك إلى أوربا.

أسئلة تقويم ذاتي:

؟

١. تحدث عن مدى حاجة الإنسان إلى الاتصال ؟

٢. عدّد وظائف الاتصال ؟

٣. عرّف الاتصال؟

ثورات الاتصال Communication Revolutions

استخدم علماء الإعلام عبارة ثورات الاتصال ليشيروا من خلالها إلى خمس مراحل مهمة في تطور آلة الاتصال البشري وولوجها في آفاق جديدة عند كل مرحلة. وفيما يلي نسرد هذه الثورات الخمس بشيء من التفصيل عن مكنونها، وزمان حدوثها، وطبيعة الدور الذ أهلها لتُسمى ثورة اتصال.

ثورة الاتصال الأولى:

استنبط السومريين القدامى Sumerians في بلاد ما بين النهرين Mesopotamia قد استنبطوا الرموز لتعبر عن الفكرة من خلال رسمهم للأشياء التي يريدون التعبير عنها فيرسمون الشمس والثعبان والشجرة الخ.. وكانت تسمى الرسوم البكتوغرافية Pictographs. ولكن بمرور الوقت ثبت أن الرمز المرسوم ليس كافياً للتعبير عن كل شيء. فهو محدود جداً ولا يعبر إلا عن المحسوسات كالشمس والإنسان والشجرة والحيوان وما إلى ذلك. أما إذا أراد الإنسان أن يعبر عن الأحاسيس أو الأوامر والنواهي وغيرها فلا يمكن للرسم الرمزي أن يعبر عن ذلك بدقة. مثل قولنا أنا أحب فلاناً أو سآتي إليك بعد غدٍ، أو كيف حالك يا أخي؟ كلها أشياء يصعب التعبير عنها بالرسوم أو الرموز ولذلك رأى القدماء وعلى رأسهم قدماء المصريين أهمية الاستعاضة عن هذه الرموز بالحروف Phonetics. وبالفعل استنبطوا حروفاً للهجاء حلت محل الرموز لتشير بدورها إلى أصوات معينة. وجاراهم في ذلك العديد من الشعوب فظهرت الحروف في كثير من اللغات وسهلت على الناس مشقة التعبير الكتابي. وعندئذٍ أصبح بمقدور المعرفة أن تنتقل إلى جمهور جديد من المتلقين

المتفرقين في أماكن مختلفة. وقد اعتبر العلماء ذلك التحول من الرسوم الرمزية إلى أحرف الهجاء بمثابة الثورة الأولى للاتصال في الأرض.

ثورة الاتصال الثانية:

مع تطور الحياة واستخدام الكتابة بدأ طلب المعرفة يزداد بازدياد الذين أحبوا العلم. وكانت الوسيلة الوحيدة هي كتابة المخطوطات باليد بواسطة الخطاطين Scribes. وكانت العملية الكتابية مليئة بالمشقة والعنت لأن الخطاط يقضي أياماً وشهوراً بل وأعواماً لوضع نسخة أو نسختين من مؤلف واحد إذا كان كبير الحجم. ووسط تلك الظروف الصعبة خرج الألماني يوحنا جوتنبرج Johannes Gutenberg باختراعه لآلة الطباعة المتحركة في عام ١٤٥٥م، والتي طورها من ماكينة صغيرة كان يستخدمها لصنع الخمور. وكان أول ما طبعه على تلك الماكينة هو نُسخ من الإنجيل لم تزل توجد منها ٤٧ نسخة بالمتاحف اليوم. وكان الصينيون قد بدأوا تجاربهم الباكرة لاستخدام الألواح الخشبية في الطباعة منذُ القرن السادس الميلادي أي قبل ٢٠٠ عام من اختراع جوتنبرج للمطبعة المتحركة. وقد بدأها الصينيون باستخدام ألواح خشبية للطباعة، حيث كانوا يحفرون عليها النصوص ثم يضعون فوق سطحها الحبر ويمررون عليها شرائح الورق فتنطبع على سطح الورقة ثم يأتون بورقة ثانية وثالثة وهكذا. وتطورت تلك التجربة في عام ١٤٤٥م على أيدي الصينيين الذين حولوها من ألواح الخشب إلى ألواح النحاس ذات الكفاءة العالية عندما تبينت لهم عيوب الخشب في امتصاص الأحبار. ورغماً عن صعوبة التعامل مع الألواح الخشبية والنحاسية التي اعتمدت على حفر الرموز والحروف على سطحها، إلا أن الصينيين قد استخدموها بنجاح في طباعة عددٍ من الكتب على رأسها اثنان من أهم المخطوطات في التاريخ البشري هما، كتاب دايموند سوترا Diamond Sutra الذي طُبع في عام ٨٦٨م، وحوى بعض نصوص الديانة البوذية، ثم كتاب التريبيتاكا Tripitaka الذي كان هو الآخر مخطوطاً بوذياً طُبع في عام ٩٧٢م. وقد وصل عدد صفحات هذا الأخير إلى ١٣٠,٠٠٠ صفحة، ليسجل رقماً قياسياً لم يتأتَ لكتابٍ غيره على وجه الأرض. وكلا الكتابين موجودٌ الآن في المتاحف الصينية. ورغماً عن ظهور الطباعة لدى الصينيين في وقت مبكر إلا أن

علماء الاتصال قد أرجعوا تاريخ ثورة الاتصال الثانية إلى عام ١٤٥٥م الذي اخترع فيه الألماني يوحنا جوتنبرج Johannes Gutenberg آلة الطباعة المتحركة. وكان الأجدى أن تعتبر الصين بادئةً لهذه الثورة بحكم السبق التاريخي والتجربة الرائدة التي وضعت أسساً ونمطاً لحركة الاتصال في وقتٍ مُبكرٍ يجدر تسجيله. ولكن لم يشفع كل ذلك لها لكي يعتبرها الغربيون بادئةً لثورة الاتصال الثانية، وإنما اعتبروا تجربة الألماني جوتنبرج هي بداية الثورة.

ثورة الاتصال الثالثة:

اعتبر العلماء ظهور الكومبيوتر بمثابة ثورة الاتصال الثالثة. وذلك بما أحدثه الكومبيوتر من ثورة حقيقية في عالم الاتصال حيث أصبح قاسماً مشتركا في العمليات الاتصالية بكل وسائل الاتصال الجماهيرية. ولا نكاد نجد صحيفة أو مجلة أو كتاباً في عالم اليوم إلا وهو يستخدم الكومبيوتر في الطباعة والتصميم والإخراج بل والتوزيع. وكذلك البرامج الإذاعية والتلفزيونية التي استغنت عن أساليبها القديمة مفسحة المجال للكمبيوتر لكي يساعد في التسجيل وفي المونتاج والمكساج والبث على الهواء. وبحلول الكمبيوتر محل الأجهزة القديمة ظهرت الأجهزة الرقمية التي طورت تكنيك العملية الاتصالية إلى أبعد الحدود. فضلاً عن ذلك فإن الأقمار الصناعية Satellite والألياف الضوئية Fiber Optics والإنترنت Internet قد جعلت من المستحيل ممكناً بحكم اختصارها للجهد والوقت والمال في توسيع الخدمات وتسهيل وصولها للمتلقي في أسرع وقت وبأشكال مختلفة. وإذا عدنا للوراء قليلاً نجد أنَّ المسلمين القدماء كان لهم فضل استنباط ما يعرف اليوم ببنوك المعلومات من خلال إنشاء مكتبات المستنصرية في العراق، والزيتونة في تونس، والقرويين في المغرب، والأزهر في مصر، ومسجد غرناطة في الأندلس. وكانت هذه المساجد النواة الأولى للجامعات في العالم وهي أيضاً النواة الأساسية لبنوك المعلومات الحاضرة في كل أنحاء العالم. وقد ابتدع المسلمون أيضاً أدب الرسائل الذي كان وسيلة إعلامية في غاية الأهمية، وصنعوا السفارات لأول مرة في التاريخ، ونسخوا المخطوطات التي حوت كل المعلومات المتعلقة بحياة الفرد في مجالات القانون، والسياسة، والطب،

وعلم الفلك، وعلوم البحار، واللغويات، والترجمة. ونقلوا ذلك عن طيب خاطر إلى أوربا عبر الأندلس التي أصبحت منارة للعلوم وصل إشعاعها إلى كل أنحاء أوربا بفضل علماء المسلمين وأمرائهم الذين أسهموا في النهضة إلى حين سقوط غرناطة. والمسلمون هم الذين علموا الناس نقل المعارف عبر المساحات الجغرافية من خلال الفتوحات الإسلامية ونشر الثقافة والمعرفة من خلال نشر الدين والحملات الدعوية. وكان كل ذلك في تجرد ونكران ذات لم يكن دافعه غير إرضاء الله سبحانه وتعالى بنشر الدين والمعرفة والفضيلة بين البشر.

ثورة الاتصال الرابعة:

بدأ ثورة الاتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر مع ظهور الاكتشافات المهمة للأساليب السريعة لتبادل المعلومات بين بني الإنسان. ففي عام ١٩٢٤م اكتشف العالم البريطاني وليام سترونجر الموجات الكهرومغناطيسية. كما استطاع الأمريكي صمويل مورس اكتشاف الموجات الكهرومغناطسية في عام ١٨٣٧م، ومنها اكتشف التلغراف كوسيلة لإرسال الرسائل أراحت الناس من تعقيدات البريد الذي كان بطيئاً في كثير من الأحيان. وبفضل التلغراف أصبحت الرسائل تمضي آلياً وبشكل سريع ليتم استلامها بعد فترات وجيزة من إرسالها عبر ذبذبات التلغراف التي سميت Morse Code على اسم مخترعها صمويل مورس. وفي عام ١٨٧٦م جاء الاختراع الأقوى في ذلك الحين وهو ما قام به غراهم بيل من اختراع التلفون الذي نقل الصوت البشري لأول مرة في التاريخ إلى مسافات بعيدة عبر الأسلاك ثم بعدها عبر طبقتي الآتموسفير والآينوسفير. وكان الألمان والكنديون أول من بدا في توجيه خدمات الراديو عام ١٩١٩م ثم ثم سرعان ما أنشأت الولايات المتحدة الأمريكية أول محطة إذاعية منتظمة في ولاية بنسلفانيا عام ١٩٢٠م على يد المهندس فرانك كونراد Frank Conrad الذي أقام محطته من داخل شركة وستنج هاوس Westing House التي كان يعمل بها. وبعد ذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة الأمريكية من أواخر العشرينيات، مستفيدة مما سبقها من دراسات وتجارب عملية في مجال التصوير الفوتوغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية. وبذلك تشجعت البوت التجارية وأنشأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩٤١م.

وبـذلك اكتسـبت وسـائل الاتصـال الجماهيريـة أهميـة قصـوى خـلال سـنوات القـرن العشرين باعتبارها القنوات الأساسية للمعلومات والأخبار والترفيه، مما جعلها تمثل بجدارة ثورة الاتصال الرابعة في تاريخ البشرية.

ثورة الاتصال الخامسة:

أما الثورة الخامسة فقد تبلورت أبعادها بما شهدته البشرية من تطور تكنولوجي واسع منذ بدايات النصف الثاني من القرن العشرين وما تلاه. وقد برز هذا التطور في عدة مجالات كان أبرزها اندماج ظاهرتي ثورة الاتصال وما أُطلق عليه تفجر المعلومات Information Explosion. وقد تمثلت ثورة الاتصال في استخدام الأقمار الاصطناعية التي جعلت من قنوات التلفزيون والراديو والهاتف حظاً مشتركاً بين بني الإنسان. ويسرت لكل الناس نقل الأخبار والمعلومات بكل تفاصيلها في اللازمان وإلى كل مكان. أما تفجر المعلومات فقد برز أكثر ما برز في استخدام الحواسيب الإلكترونية التي أسهمت في تيسير تخزين المعلومات واسترجاعها بأسهل ما يكون، وفي أقصر وقت ممكن. وكان من أهم إفرازات هذه التقنيات الحديثة خدمة التلفزيون التفاعليInteractive Television الذي يبث برامجه عن طريق السلك Cable متيحاً الاتصال باتجاهين. وقد قدم هذا النمط من الاتصال عدداً من الخدمات وظف بعضها لمعاملات المصارف التجارية، وتلقي الخدمات، وشراء السلع، وتطوير الخدمات الصحية، وخدمات الهيئات الأمنية. وقد أسهم التلفزيون السلكي Cable TV في تقديم الخدمات الصحفية التي أسهمت في تطوير العلاقة بين الجماعات السكانية في مختلف بقاع الدنيا لا سيما بالأرياف والمناطف الصغيرة في قارات العالم. وقد تمكنت هذه الجماعات بفضل هذه الاخدمة الاتصالية أن تكون مجموعات للتفاكر والنقاش حول الموضوعات ذات الاهتمام المشترك على مستوى الأحياء والفُرقان والقرى والمحافظات. ووجدت قضايا الأهالي البسيطة طريقها للعرض والنقاش ووضع الحلول لمشكلاتها لا سيما ما تعلق بقضايا التعليم، ومحو الأمية، وصحة البية، وإنتاج السلع، والترفيه، وتطوير الخدمات وغير ذلك.

وعبر هذا التطور ظهرت كذلك خدمات اتصال الفيديو تكس (V.T)، والتلتكست(T.T)، والبريد الإالكتروني E-mail، والأسطوانات المضغوطة (CDs) التي اختصرت مساحات التخزين التقليدية لتحمل ألوف المواد الكتابية والصوتية والمواد المصورة لتصبح كالمكتبة الصغيرة الكبيرة في آن واحد. وواكب هذه المرحلة ظهور المصغرات الفلمية Micro Films، وشبكات الميكروويف، ونظام الليزر الذي ينبض ٢٢ بليون نبضة في الثانية عن طريق الألياف الضوئية Fiber Optics الذي أسهم في تجميل وتنقية صورة التلفزيون ووصولها إلى أكبر مساحات موجودة على وجه الأرض. وأتاح إرسال المعلومات بأشكالها المختلفة بدقة متناهية عبر الألياف الزجاجية الرفيعة والتي لا تحتاج لأكثر من جزء من الثانية حتى تُكمل عمليتها في التوصيل من المرسل إلى المتلقي. وظلت إشارات نقل (الألياف الضوئية) تتطور يوماً بعد يوم وبسرعة فائقة معطيةً فرصاً أكبر للتخلي أسلاك النحاس القديمة التي أصبحت تقليدية ومتخلفة في أداء هذه المهام الجديدة. ومما ساعد على تبني نظام الألياف الضوئية هذه أن الخيط الواحد منها والذي يُعتبر أرق وأدق من شعرة الرأس البشري يستطيع أن ينقل حوالي ٦٧٢ محادثة تلفزيونية في لحظة واحدة. وإذا عرفنا أن الكابل الواحد من هذه الألياف يحوي اثني عشر خيطا ضوئياً فنستطيع أن نتصور الكم الهائل من الرسائل التي تبثها هذه التكنولوجيا المتطورة. ومن الفوائد التي جنتها دوائر الاتصال من استخدام هذه الألياف الضوئية أيضاً قلة نسبة الخطأ في الحاسبات الإلكترونية التي تستخدمها. وقد أدى استخدام هذه الألياف أيضاً إلى زيادات ملحوظة وهائلة في معدلات سرعة أداء الحاسبات الإلكترونية بما يمثل عشرة أضعاف ما كان عليه وضع هذه الحاسبات قبل استخدام الألياف. وبذلك ازدادت أيضاً قدرة الأجهزة المستخدمة للألياف الضوئية في نقل المعلومات من موقع لآخر بسرعة فائقة مكنت من نقل أكبر قدر من المعلومات في جزء من الثانية.

وفي إطار هذه الثورة الاتصالية الكبيرة حققت خدمات الإذاعة المباشرة عبر الاقمار الاصطناعية مقدرةً هائلة على توصيل المعلومات ونقلها للمتلقي في تزامن واستمرارية لا تتوقف طوال ساعات اليوم. وأصبح عنصر الترفيه متاحاً لكل الناس في بيوتهم بشكل مباشر ودون أي عناء في التلقي. وهذا التطور قد انعكس أيضاً

علـى صـورة التلفزيـون التـي أصـبحت فـي غايـة النقـاء والجمـال بفضـل مـايعرف بالتلفزيون عالي الدقةHigh Resolution TV.

ومما يضاف إلى هذه الثورة الاتصالية الهائلة أيضاً ظهور الأشكال الكثيرة والمتنوعة من الحواسيب الشخصية Personal Computer والتي يُرمز لها اختصارا ب (PC). وقد توسعت الشركات في صناعة هذا النوع من التكنولوجيا الاتصالية بحكم التوسيع الكبير في استخداماتها على مستوى العالم أجمع. والسبب في ذلك هو الخصائص المتميزة لهذا النوع من تقنية الاتصال التي أتاحت التعامل مع المعلومات على مستوى الاستخدام الشخصي. وظهرت وفقاً لذلك الكثير من بنوك وشبكات المعلومات التي تستخدم أنظمة الربط بخطوط الهاتف لتوصل ما لديها إلى الجمهور عبر الخطوط المباشرةServices Online.

أما دور النشر والطباعة التي تخصصت في مجالات الصحافة والكتب والمطبوعات فقد نالت حظها الأوفر من هذه الثورة الاتصالية التكنولوجية، حيث وظفت امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني لخلق فرص جديدة سُميت بالعصر الجديد للنشر الإلكتروني. ومكن هذا التطور من طباعة الكلمات على شاشة التلفزيون، أو وسيلة العرض المتصلة بجهاز الحاسب الإلكتروني كي يتسلمه المستفيد من هذه الخدمة وهو جالسٌ في منزله أو على طاولة مكتبه. ووفقاً لذلك برز التطور الكبير في نظم الاتصال المباشر بقواعد البيانات حتى أصبحت واحدة من الصناعات الحديثة التي تكسب أصحابها مليارات الدولارات بشكلٍ سنوي. وازداد وفقاً لذلك عدد قواعد البيانات حتى أوردت آخر الإحصائيات في عام ٢٠١٧م أنها قد وصلت إلى أكثر من ٢٨٠٠ قاعدة بيانات عامة حول العالم. وهذا غير الأعداد الهائلة من قواعد البيانات الخاصة التي يصعب حصرها.

تدريب (٤)

١. عدّد وظائف الاتصال ؟

٢. ماهي خصائص الاتصال ميزاته؟

أنظمة الاتصال العالمية:

المقصود بأنظمة الاتصال العالمية هو نفس ما يشير إليه البعض بنظريات الإعلام العالمية، وهي التي وردت في كتاب ولبر شرام الذي سماه نظيات الاتصال الأربع Four Theories of Communication. وخلال الحديث عن تعريف علم الاتصال أثار العلماء سؤالاً مهماً هو: هل أنظمة الاتصال العالمية هي نظريات بالمفهوم العلمي الدقيق أم هي أنظمة اتصالية؟ وقد شغل هذا التساؤل العديد من المهتمين والباحثين، حيث أشار بعضهم إلى أن هذه التقسيمات التي وردت في مؤلف ولبر شرام وزملائه إنما هي نظم اتصالية Systems وليست نظريات Theories، في حين انتقد البعض ذلك الرأي، واعتبروها نظريات بالمعنى المفهوم وليست نظماً اتصالية. وعلى العموم قسم علماء الاتصال هذه الأنظمة إلى أربعِ نظريات هي:

١ .النظام السلطويAuthoritarian System

وهو الذي نشأ في أوربا في عهد النهضة. حيث سيطرت الإمبراطوريات القائمة على أساس الحكم الاستبدادي المتوارث كنتيجة حتمية لسلطة الكنيسة. وشاع مفهوم الحق الإلهي للسلطة المكتسب من أن الحاكم هو ظل الله في الأرض. ووفقاً لذلك فإنَّ على وسائل الاتصال أن تعمل وفقاً لرغبة السلطة، وألا تنتقدها أو تثير الشكوك حولها. وكل من يفعل ذلك يكونُ عُرضةً لسحب الترخيص والعقوبة التي تصل إلى حد الموت أحياناً. ورغماً عن إتاحة الفرصة للأفراد لتملك هذه الأدوات، إلا أن الدولة تمتلك حق نزعها متى ما أرادت. ولذلك كانت الرقابة صارمة على الصحف بمجرد صدورها في ظل هذا النظام.

٢ . النظام السوفيتي Soviet System

وهو الذي قام على أساس ملكية الدولة لكل وسائل الاتصال بلا استثناء. وهو استنباط لفكر كارل ماركس الذي وجد شرعيته من خلال نجاح الثورة الشيوعية في روسيا التي اندلعت عام ١٩١٧م. ووفقاً لهذه النظرية لا يستطيع أي إنسان التعبير

من خلال وسائل الاتصال دون المرور عبر الحزب الشيوعي المهيمن على كل شئون الدولة. وقد حَرَّمت هذه النظرية الانطلاق من زاوية الدين الذي حُرِّمَ بشكلٍ قاطع. وقد مورس العمل بهذه النظرية في جميعِ جمهوريات الاتحاد السوفيتي السابقة، وكل دول المنظومة الشيوعية التابعة له، إلى أن قضت عليها حركة البريسترويكا التي قضت على النظام الشيوعي وعلى الاتحاد السوفيتي نفسه. وأصبحت معظم الدول التي أخذت بتلك النظرية وهي رومانيا، وتشيكو سلوفاكيا (سابقا)، وبلغاريا، وألبانيا، في التخلص منها تدريجياً. حيث تُعتبر هذه الدول الآن في مرحلةٍ انتقالية Transitional، ولم تتضح معالمُ الشكلِ البديلِ لها إلى اليوم.

٣. النظام التحرريLibertarian System:

وهو الذي نشأ في المجتمعات الغربية، لاسيما الولايات المتحدة الأمريكية. وهو يقوم على أساس ممارسة الحرية المطلقة من خلال وسائل الاتصال التي تكون ملكيتها للأفراد وليس للحكومات. ولا تملك الدولة حق الرقابة ولا حق المُساءلة عما تنشره وسائل الاتصال.

٤. نظام المسئولية الاجتماعية Social Responsibility Theory

نشأت نظرية كسابقتها في الغرب وعلى وجه الخصوص في الولايات المتحدة، وذلك عندما شعرَ الناسُ أن الحرية المطلقة قد أفسدت قضية الاتصال برمتها. ولذلك أراد واضعوها أن تحتكم قنوات الاتصال للمجتمع مباشرةً رغماً عن الحرية الواسعة المتاحة في ممارسة العمل لدى هذه الوسائل مثلها مثل النظرية التحررية. وفي هذا الأسلوب أيضاً تنتفي رقابة الدولة، ولكن تتقبل المؤسسة الإعلامية من وقتٍ لآخر تنبيهاتٍ من ذوي الدراية والاختصاص لمراجعة مسارها.

أنشطة تقويم ذاتي:

١. اذكر أنظمة الاتصال ؟

٢. تحدث عن سمات الاتصال الجماهيري؟

الخلاصة

عزيزي الدارس.....،

لقد وصلنا إلى ختام هذه الوحدة والتي خلصنا بها إلى الأتي:

أنّ الاتصال ظاهرة إنسانية كما يعتبر عملية مهمة وضرورية لحياة الإنسان وعن طريقه يستطيع الإنسان أن يشبع حاجاته الاجتماعية المختلفة، كذلك أن الاتصال قديم قدم الإنسان أي ظهر مع ظهور الإنسان على سطح هذه الأرض وكلما تقدمت الحضارة زادت حاجة الإنسان إلى هذا العلم.

وتعرفنا على أن الاتصال نشاط إنساني تندرج تحته كافة الأنشطة الإعلامية ولقد حددنا الفرق بينه وبين الإعلام والمعلومات.

وقد تعرفت عزيزي الدارس من خلال هذه الوحدة على مستويات الاتصال ومفاهيمه وكذلك أنواع الاتصال ، وتعرفنا على الأنظمة الاتصالية المختلفة ومراحل تطور الاتصال، والوظائف التي يؤديها والخصائص التي يتميز بها.

- ومن ثم وضحنا أن عملية الاتصال يتم بها توصيل أو نقل فكرة، أو خبرة، أو مفهوم، أو مهارة، أو إحساس، أو رأي من فرد إلى آخر، أو إلى مجموعة من الأفراد، بحيث تؤدي إلى مشاركة في هذه الخبرات والأفكار والمهارات..الخ

عزيزي الدارس في ختام هذه الوحدة نأمل أن تكون استفدت وحققت لك الأهداف التعليمية التي أوردناها في بداية هذه الوحدة.

لمحة مسبقة عن الوحدة الدراسية الثانية

عزيزي الدارس سيكون عنوان الوحدة الثانية أشكال الاتصال ومقوماته والتي سندرس من خلالها مراحل تطور الاتصال ومقومات الاتصال وأشكاله، و سوف نتابع في هذه الوحدة مدى التطور الكبير الذي حدث لوسائل الاتصال ، من خلال سرد تاريخي. ونتمنى أن تكون شيقة وممتعة تفيدك في مسيرتك التعليمية في هذا العلم.

إجابات التدريبات

تدريب (١)

الاتصال والتواصل بين الناس من الأمور الهامّة والأساسيّة التي يتوجّب على جميع الناس أن يقوموا بها حتى تستقيم الحياة وتستوفي غاياتها كاملة؛ فالتواصل بين البشر هو الوسيلة الأساسيّة لاستمرار الحياة على سطح الكرة الأرضيّة. وللتواصل بين الناس طرق متعدّدة ومختلفة ومتنوّعة، ولعلَّ من أبرزها التواصل المباشر الّذي يكون عن طريق التحدّث المباشر شفهيّاً، وهذه الطريقة هي من أفضل الطرق في التواصل بين الناس؛ فهي الّتي يمكن من خلالها أن يقوم الإنسان وعلى الفور بإيصال فكرته وبأفضل طريقة وصورة.

تدريب (٢)

الاتصال في اللغة العربية من الفعل الثلاثي (وصل) ومنه جاء وصله، يصله، وصلا، أي بره وتودد إليه ، وصل رحمه أي قام بما ينبغي له من حسن معاملتهم ، وصل الشيء بالشيء اذا ربطه ، كما يشير المعنى اللغوي للاتصال في العربية للإبلاغ أو الإخبار.

الفروق الموجودة بين اتصل وتواصل ، فاتصل تعني وصل الشيء بالشيء ، بينما تواصل تعني العلاقة المتبادلة بين الطرفين في الاتصال.

كما ان الاتصال مصطلح يستخدم للإشارة لعملية نقل المعلومات في الإنسان والحيوان على حد سواء، ونظرا لاختلاف الإنسان عن الكائنات الأخرى.

فالتواصل هو عملية التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل ويتم خلالها تاثير متبادل من خلال الاراء والافكار والمعلومات ، لذلك فالتواصل هو جوهر الاتصال.

تدريب (٣)

درج كثير من الناس على الخلط بين مفهوم الاتصال Communication ومفهوم الإعلام Information. حيث إن عبارة الإعلام التي نستخدمها كثيراً في حياتنا اليومية تختلف في مدلولها عن مفهوم الاتصال الذي هو أوسع في المفهوم الغربي الذي اعتبر الإعلام واحداً من وظائف الاتصال. وكلمة إعلام Information انتقدها كثيرٌ من علماء وأساتذة ودارسي علم الاتصال لاسيما الغربيين عندما استُخدمت للدلالة على الاتصال. وقد دللوا على ذلك الرفض بأن الإعلام هو مجرد وظيفة من وظائف الاتصال، وبهذا فإنه لا يحمل غير مفهوم محدود جداً هو الإخبار بالشيء أو بحدوث أمر من الأمور مما لا يخرج عن إطار نقل المعلومة.

تدريب (٤)

وظائف الاتصال Functions of Communication

١. الإعلام Information
٢. الرصد والمراقبة Surveillance
٣. الترفيه Entertainment
٤. الإقناع والترغيب Persuasion
٥. التعليم Education

المصطلحات:

*** الاتصال**

هـو عمليـة لنقـل المعرفـة وتوصـيل الأفكـار والمفـاهيم أو الأحاسـيس أو المهارات من فرد لآخر أو إلى مجموعة من الأفراد محدودة نسبيا أو كبيرة، وتهدف عملية الاتصال إلى تأثير أحد طرفي الاتصال في الطرف الآخر وينتج عن هذا التأثير تغيير في السلوك والمواقف.

***الإعلام**

هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعدهم على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات بحيث يعبر هذا الرأي تعبيراً موضوعياً عن عقلية الجماهير واتجاهاتها وميولها.

التواصل

هو عملية التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل ويتم خلالها تاثير متبادل من خلال الآراء والأفكار والمعلومات ، لذلك فالتواصل هو جوهر الاتصال.

المصادر والمراجع

1. كامل، محمد عبد الرازق، ولحصادي، نجيب، علم الإعلام والاتصال بالناس، أَلقاهرة: مكتبة نهضة الشرق، 1995م·

٢. جون بتنر Johon Bittner ، مقدمة في الاتصال الجماهيري، الطبعة 4، الأردن: مركز المكتب الأردني ·

٤. شمو، على محمد، الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، القاهرة: الدار القومية العربية للصحافة والنشر، 1998م·

٥. منصور، أحمد حامد،المدخل إلى تكنولوجي، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، المنصورة، 1992.

٦. الحيلة، محمد محمود، تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2003.



محتويات الوحدة

الموضوع	الصفحة
المقدمة	٤

تمهيد	**٤**
أهداف الوحدة	**٥**
١. تعريف مستويات الاتصال	**٦**
١,١ الاتصال الفردي	٦
1.2 الاتصال الثنائي	٧
١,٣ الاتصال الجمعي	٨
1.4 الاتصال المؤسسي	٩
1.5 الاتصال الجماهيري	٩
٢ ـ خصائص الاتصال الجماهيري	١٠
١,٢ سمات الاتصال الجماهيري	١٢
2.2 واجبات الاتصال الجماهيري	١٢
٣. سمات الاتصال الجماهيري الحديثة	١٣
1.3 التفاعلية	١٤
٢,٣ التزامنية	١٥
3.3 اللاتزامنية	٢٠
4.3 الجماهيرية	٢٠
5.3 اللاجماهيرية	
٤. مقومات الاتصال	**٣٩**

٥. الهاتف كوسيلة اتصال	٤٠
الخلاصة	٤٦
لمحة مسبقة عن الوحدة التالية	٤٦
إجابات التدريبات	٤٧
مسرد المصطلحات	٥٠
المراجع	٥٢

أهداف الوحدة

عزيزي الدارس؛

بعد فراغك من هذه الوحدة ينبغي أن تكون قادرا على أن:

١. تتعرف على أشكال الاتصال ومقوماته.

٢. تتعرف على سمات وخصائص وسائل الاتصال الجماهيري.

٣. تتعرف على مستويات الاتصال.

٤. تعدد واجبات وسائل الاتصال الجماهيرية.

تمهيد

عزيزي الدارس، مرحبا بك إلى هذه الوحدة من مقرر مدخل إلى علم الاتصال

والتـي تحتـوي علـى أربعـة أقسـام رئيسـة يتنـاول القسـم الأول منهـا وهـو (مسـتويات الاتصـال) الاتصـال الفـردي ،الاتصـال الثنـائي ،الاتصـال الجمعـي، الاتصـال المؤسسي،الاتصال الجماهيري.

ونتناول في القسم الثاني من هذه الوحدة (خصائص وسائل الاتصال الجماهيري) والتي تتمثل في السرعة ، ووجود وسيط ، وكذلك المقدرة على البث ، ومقدرة الوسيلة على خلق رأي عام ، ووجود رأس المال الكافي، وأيضا الحاجة الماسة للقواعد العلمية. كما تناولنا في القسم الثالث (سمات المجتمع الجماهيري) وقد وضع العلماء لهذا المجتمع عدداً من السمات التي تميزه عن غيره من المجتمعات، التي تتمثل في

وجود جماعات متباينة ومنفصلة عن بعضها البعض ولا تربطها علاقات مشتركة انتشار النزعات الفردية والتنافس اللامحدود بدلاً عن التكاتف والتآزر اختلاف تخصصات أعضاء المجتمع الجماهيري.

وانتقلنـا بعـد ذلـك إلـى الجـزء الرابـع والـذي تناولنـا فيـه واجبـات وسـائل الاتصـال الجماهيرية حيث أن وسائل الإعلام تعتبر سلاحاً ذا حدين، حيث يمكن استخدامها للبناء في نفس الوقت الذي تُستخدم للهدم والتحطيم. ولذلك وُضعت على عاتقها عدد من الواجبات، أيضا تحدثنا عن السمات التكنولوجية لوسائل الاتصال الحديثة.

وأخيراً نختم الوحدة بخلاصة جيدة ، نرجو أن تعينك في دراستك لهذا العلم.

١. مستويات الاتصال

وفقاً للموقف الاتصالي وطبيعته الآن أدركنا أن الاتصال يأخذ أنماطاً متعددة، والهدف من الاتصال نفسه وقنوات الاتصال المستخدمة، والبيئة التي يتم فيها الاتصال.

وقد توصل علماء الاتصال إلى أنّ الاتصال الإنساني يحدث في الحياة اليومية على ثلاثة مستويات أساسية وهي:

أ / الاتصال الذاتي INTRA - Personal Communication

ب/ الاتصال الشخصي INTER - Personal Communication

ج / الاتصال الجماهيري MASS Communication

ولكل واحد من هذه المستويات خصائص تميزه عن غيره ، و من خلال الشرح والتحليل المصاحب لكل منها يمكن شرحها كما يلي:

1 . الاتصال الذاتي . INTRA - Personal Communication

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق بالأفكار والمشاعر والمظهر العام ،كما نراه ونحس به في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب الإنسان الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر.

والاتصال الذاتي هو أساس جميع أساليب الاتصال البشري الأخرى فبدون نظام فعال للاتصال الذاتي لن يستطيع الإنسان أن يؤدي وظيفته في البيئة التي يعيش فيها ومنها الانفتاح لأساليب الاتصال الخارجية أي الاتصال بالآخرين والتعرض لوسائل الإعلام والتكيف مع بيئته ومجتمعه بصفة عامة.

ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال

الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

٢) الاتصال الشخصي (Inter personal Communication) :

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويحدث الاتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

أما الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشارك فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آنٍ واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل. وهذا ما يجعل هذا النوع يسمى بالاتصال المباشر Direct Communication.

٣) الاتصال الجماهيري (Mass Communication) :

هو النوع الثالث من مستويات الاتصال ويحظى بكثير من الاهتمام والدراسات لكونه يغطي نطاقاً جغرافياً واسعاً ويخاطب جماهير غفيرة لا يستطيع القائم بالاتصال حصرها، وهو يختلف عن الاتصال الذاتي والاتصال المباشر بين

الأفراد وهو بحاجة إلى وسيط لنقل المعلومات ، ويحدث من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان.

ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ومواقع التواصل الاجتماعي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصّلة بين الثقافات المختلفة.

تدريب (١)

١. عدد مستويات الاتصال ؟
٢. تحدث عن الاتصال الجماهيري؟
٣. وضح الفرق بين الاتصال الثنائي والاتصال الجمعي؟

وإذا نظرنا لعملية الاتصال البشري من زاويتها الشكلية فإننا نجدها قد شملت العديد من الصور التي درج علماء الاتصال على تقسيمها إلى خمسة أقسام رئيسية هي:

الاتصال الفردي Intrapersonal Communication

الاتصال الثنائي Interpersonal Communication

الاتصال الجمعي Group Communication

الاتصال المؤسسي Organizational Communication

الاتصال الجماهيري Mass Communication

١/ الاتصال الفردي Intrapersonal Communication:

تتم عملية الاتصال الفردي في داخل نفس الإنسان، وذلك عندما يتحدث إلى نفسه متخيراً بين بعض الأشياء أو متخذاً قراراً ما في أحد الأمور. ويمكن أن نشرح ذلك بعملية بسيطة وهي أن يقف المعلم في غرفته قبل الذهاب إلى الفصل الدراسي ويبدأ في محاورة نفسه هل يا ترى آخذ هذا القلم الأحمر أم ذلك الأسود؟ وبعد قليل يقرر أن يأخذ القلمين معاً لأن توضيح بعض نقاط الدرس يحتاج إليهما معاً. فمثل هذا التفكير والتساؤل ثم اتخاذ القرار يتم سراً داخل النفس البشرية، وهو ما يطلق عليه الاتصال الفردي Intrapersonal Communication. وتنبع أهميته في مجال الإعلام أو التعليم أو أي مجالات أخرى للاتصال في أنه يعتبر الخطوة الأولى قبل التخطيط أو التنفيذ لأي فكرة لبرنامج أو اتخاذ أي قرار سواء في الحقل الإعلامي أو غيره.

٢/ الاتصال الثنائي Interpersonal Communication:

يعتبر الاتصال الثنائي Interpersonal Communication أحد أشكال الاتصال البشري، وهو يتم عادةً بين شخصين يكون أحدهما مرسلاً والثاني مستقبلاً، ثم ما يلبث أن يتحول المرسل Sender إلى مستقبل Receiver والمستقبل إلى مرسل خلال العملية الاتصالية التي تسمى في هذه الحالة بالمحادثة الثنائية Conversation. والاتصال الثنائي هو الذي اهتم به علماء الاتصال عندما وجدوا أهميته في توظيف التغذية الراجعة.

٣/ الاتصال الجمعي Group Communication:

من الاتصال الثنائي تطور أسلوب الخطب التي يحضرها جمع من الناس ليتعلموا منها ويستأنسوا بالمعلومات والأسلوب الذي تفضي إليه. وهي ليست اتصالاً ثنائياً بالمعنى الذي أشرنا إليه وإنما هي نمط من الاتصال الجمعي استفاد من خصائص الاتصال الثنائي الذي يجمع المرسل والمتلقي في مكان وزمان متحدين فيستفيد المتحدث والمتلقي من عنصر التغذية الراجعة الذي تنبني عليه مواصلة الرسالة. وهذا النوع أسماه البعض الاتصال المباشر Face to Face Communication حيث أصبح أكثر أنواع الاتصال أثراً من حيث السرعة. وقد استفادت منه العديد من قنوات

الاتصال في تطوير أدائها. وفي التاريخ كان اليونانيون قد وظفوه أيضاً من خلال خطبهم أما المسلمون فقد سبقوا كل الشعوب الغربية والشرقية على حدٍ سواء في استخدامه كوسيلة إعلامية لبث الرسائل والأخبار والدعاية من خلال الخطب المنبرية والمناظرات والمساجلات العلمية. حيث طوروه من مجرد نشر الدعوة إلى مرحلة تثبيت المعلومات وخلق التأثير والتغيير الاجتماعي والفكري والسياسي من خلال المنبر الذي مثل أحد أهم وسائل الاتصال والدعاية المباشرة لدى أمة الإسلام. ووفقاً لمنظور علم الاتصال الحديث فإنَّ أسلوب الاتصال المباشر هو أرقى وأجدى أشكال الاتصال الذي استنبط من الاتصال الثنائيInterpersonal Communication. حيث إن التغذية الراجعة Feedback في هذا النمط الاتصالي تكون آنية وملموسة، وتُفضي في الحال إلى ما يسمى بتوظيف رد الفعل في شكل رسالة معاكسة من الطرف المتلقي. وهذا ما وصفه علماء الاتصال الغربيون بالاتصال الذكي Smart Communication عندما وضعوه في موازنة مع الشكل المعاكس للاتصال وهو الاتصال المتبلد Dump Communication. وقد أطلقوا عليه أيضاً اسم الاتصال ذي المسارينTwo way Communication. وذلك في مقابل الاتصال ذي المسار الواحد One way Communication الذي أثبت عدم فعاليته في نظم الاتصال الحديثة. ووفقاً لذلك فقد أقر العلماء والباحثون أن كل وسائل الاتصال الإلكترونية التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية إنما تسعي لتقريب خدماتها من شكل الاتصال المباشر الذي يتم فيه التفاعل وجهاً لوجه بين المرسل والمتلقي. وعندما تكثفت الدراسات خرجت في نهاية المطاف بالنماذج المطروحة الآن في الأسواق لجعل الوسيلة الاتصالية مُتجاوبةً مع الإنسان، ومُلبيةً لحاجاتِه، ومُجيبةً على تساؤلاتِه. وأقرب مثالٍ لذلك هو شبكة الإنترنت العالمية التي تلبي كل طلبات المتلقي، وذلك من فتح الصفحات المطلوبة، ثم طرح المعلومات، والرد على الاستفسارات، والمشاركة في ساحات الحوار. وقد تطورت التجارب أكثر من ذلك عندما ظهر جهاز التليبيوتر Teleputer الذي جمع بين الكومبيوتر والتلفاز والراديو والفاكس والتلفون والكتاب الإلكتروني والمجلة والصحيفة والتسويق والإعلان في جهازٍ واحد. حيث يرتبط هذا الجهاز بشبكة متصله عن طريق الألياف الضوئية Fiber Optics لتقوم

كل وحداته بتلبية رغبات المتلقين من خلال التخاطب المباشر مع الآلة. كل ذلك لا يعدو أن يكون محاولة لتقريب هذه الأنماط الاتصالية من نمط الاتصال المباشر Face to Face Communication الذي برع المسلمون في استخدامه كأحد أساليب الإعلام والدعوة، مما كان له تأثيره القوي والذي أدى لتحقيق الهدف منه وهو نشر الإسلام في أمصار ما كان يُتوقع أن تدخل في إطار الدين لولا دقة الحجة والأسلوب الرصين. إذن كانت ملتقيات الاتصال الجمعي تعتمد في الماضي على الوسائل التقليدية المتمثلة في الندوات، وورش العمل، والمؤتمرات، وحلقات النقاش، والخطب المنبرية. وعلى مستوى الجماعات الأكبر حجماً كانت الوسائل التقليدية هي: الميكروفونات، وأجهزة عرض الشرائح، والصور المتحركة. ولكن ببروز الأساليب التكنولوجية الحديثة تغير الأمر كثيراً في مجال الاتصال الجمعي، حيث أصبح عقد المؤتمرات يتعامل بما يسمى بمؤتمرات الفيديو (Video Conferences)، وكذلك اتصالات الحاسب الآلي. وتطورت وسائل العرض التقليدية لأساليب العروض التكنولوجية الحديثة مثل: (Power point)، وعروض الفيديو، وعروض المجسمات الثابتة والمتحركة، وأنظمة الحاسبات الإلكترونية متعددة الوسائط، وعروض ال (YouTube).

٤/ الاتصال المؤسسي:Organizational Communication

على مستوى الاتصال المؤسسي Organizational Communication كانت الوسائل التقليدية هي: الاتصالات السلكية واللاسلكية الداخلية، أما المستحدثات التكنولوجية الراهنة فهي عقد المؤتمرات عن بعد، البريد الإلكتروني، الفاكسميل، نظم المعلومات، الإدارة بالحاسبات الإلكترونية، المعالجة الآلية للمعلومات.

٥/ الاتصال الجماهيري Mass Communication:

يعتبر الاتصال الجماهيري Mass Communication واحداً من أهم أشكال الاتصال لأنه يقتضي وجود عدد من المتلقين للرسالة الإعلامية. وهو يشير بوجه عام إلى كل الوسائل غير الشخصية للاتصال، والتي تنتقل المعلومات عبرها إما عن طريق السمع أو البصر أو بكليهما معاً من القناة المرسلة إلى جمهور المستقبلين.

ومصطلح الاتصال الجماهيري يشمل جانبين: أولهما يتصل بالوسائل الفنية لنقل الرسالة، وثانيهما يتصل بالجمهور الواسع المنتشر في شتى الأماكن. فالوسائل التي تتمثل في الصحيفة والراديو والتلفزيون الخ.. عندها القدرة على توصيل الفكرة والمعلومة والرأي إلى عدد كبير من الأفراد المستقبلين والمنتشرين في أماكن شتى ونائية عن بعضها البعض ولا يجمعها أي رابط جغرافي أو طبيعي. وكل وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيري تتميز بعدد من الخصائص التي تعطيها خصوصيتها وتفردها في نقل المواد الإعلامية.

نشاط:

* برع المسلمون في استخدام نمط الاتصال المباشر كأحد أساليب الإعلام والدعوة، مما كان له تأثيره القوي في نشر الدعوة .. ناقش ذلك ؟

وبالطبع فإن كل وسيلة تختلف عن الأخرى فيما يتعلق بنوعية التلقي لرسالتها وطبيعة الجمهور الذي يتعامل معها. فالصحيفة مثلاً تحتاج إلى جمهور يعرف القراءة ولا يستقيم أمرها مع الأميين. أما التليفزيون فيلائم كل طبقات المجتمع من متعلمين وأميين. إلا أنه قد يقدم رسائله لجمهور الأغنياء نسبياً ممن يمتلكون أجهزة الاستقبال التي لا تتاح للفراء أو القاطنين في أماكن لا تتوفر فيها الكهرباء أو شبكات الإرسال. وبين هذا وذاك يبرز الراديو كجهازٍ بسيط يجمع بين الأغنياء والفقراء، والأميين والمتعلمين، وأهل الحضر والبادية. بل وحتى الرعاة والقبائل المتنقلة عبر السهول والوديان والغابات المنتشرة في كمل أرجاء العالم يستطيعون أن يستمتعوا بالراديو طوال ساعات النهار والليل دون مشقة. ومن خلال هذا التنوع يتضح أن لوسائل الاتصال الجماهيرية عدة خصائص تميزها عن غيرها من وسائل الاتصال غير الجماهيرية. وتتمثل أهم هذه الخصائص فيما يلي:

٢.خصائص وسائل الاتصال الجماهيري:

أولاً: السرعة Rapidness

من خصائص وسائل الاتصال الجماهيرية أنها سريعة Rapid في أداء مهمتها إلى الحد الذي ينتفي معه عنصرُ الزمان في وصول الرسالة الإعلامية خصوصاً عندما ترسل عبر جهازي الراديو أو التلفزيون الذين يختلفان عن وسائل الاتصال الأخرى من حيث الطبيعة وأسلوب العمل. حيث تصل الرسالة في نفس اللحظة التي تُبث فيها من جهاز الإرسال.

ثانياً: وجود وسيط Medium

لا بُدَّ للإعلام الجماهيري من وسيطMedium يساعد في نقل الرسالة. وهذا الوسيط في المدلول الاتصالي هو القناة Channel التي عرفها العلماء بأنها أي وسيلةٍ أو أداةٍ تقومُ بتوصيل الرسالة من المرسل إلى المتلقي. وعلى المستوى الدلالي اعتبر علماء الاتصال اللغة كوسيط ناقل للفكرة والمعلومة. ومن ذلك كان التركيز المكثف على اللغة عندما بدأ علماء الاتصال دراسة ظاهرة الاتصال الإنساني طوال تطور حركة التأمل الفلسفي في الظواهر الاجتماعية.

وقد نشر الفيلسوف البريطاني جون لوك John Lock في أواخر القرن السابع عشر مقالةً حول الفهم الإنساني أشار فيها إلى أهمية اللغة كوسيط للاتصال الإنساني تتحقق من خلالها أهداف ربط المجتمع ووصل أركانه. والقناة في نطاق الاتصال الجماهيري تشمل جميع الأجهزة المرئية والمطبوعة والمسموعة مثل الكتاب والصحيفة والراديو والتلفاز والإنترنت وغيرها من قنوات الإعلام المعروفة. ولدينا كمسلمين قناة نعتبرها نموذجاً في عملية الاتصال المباشر وهي خطبة المنبر الموجود في كل مسجد. حيث إنَّ معالم القناة تتضح في المنبر بشكلٍ واضح بحكمِ أنَّ المرسل الذي غالباً ما يكون هو (الإمامُ) يُقدمُ رسالته إلى المتلقين وهم جمهور المصلين أو المستمعين للخطبة من فوق المنبر الذي يُعتبرُ وُجُودُهُ ضرورةً حتميةً في خُطبةِ الجمعة. وهذا الوجودُ الضروري للمنبر حقق وجود القناة.

ثالثاً: التزامن في التلقي Simultaneousness

تتميز وسائل الاتصال الجماهيرية بأن رسالتها تصل إلى جميع المتلقين في آن واحد متزامنةً مع وقت الإرسال Simultaneously. وعند النظر إلى هذه الخاصية تظهر أهميتها في جانب الإرسال الإلكتروني للراديو والتلفزيون. أما في مجال الكتاب والمجلة والصحيفة فإن المقصود بها ظهور الوسيلة الإعلامية في وقت واحد وتوزيعها على المتلقين حتى وإن اختلف وقت تناول كل منهم للمادة الإعلامية المكتوبة بالصحيفة أو المطبوعة. ونفس الشيء ينطلي على الإنترنت الذي يخرج للجميع بالتساوي في آن واحد رغم أن الناس يختلفون في أوقات تصفحهم للمادة المعروضة وفقاً لظروف كل منهم.

رابعاً: المقدرة على البث Ability for Transmission

وهي القدرة على نقل المعلومات والأفكار والمعارف والترفيه من مكان المصدر وبثها للمتلقين المنتشرين في كل مكان.

خامساً: المقدرة على خلق الرأي العام Ability for making public opinion

وهنا تتصف وسائط الاتصال الجماهيرية بمقدرتها الكبيرة على بلورة الرأي العام وسط الجماهير، وتنميته، وقيادته نحو الاتجاه المطلوب. كما أن لها القدرة في هذا الإطار على تنمية اتجاهات وأنماط السلوك البشري وتوظيفه من خلال النداءات والحملات التوعوية والإرشادات الصحية والاجتماعية والفكرية وغيرها.

سادساً: الحاجة لرأس المال Need for Finance

يحتاج الاتصال الجماهيري لرؤوس أموال كافية تساعد على إنتاج البرامج والمواد التي يتم بثها بشكل يومي دون انقطاع، مما جعل هذا النمط من الخدمات الإعلامية نمطاً استثمارياً في معظم الأحوال.

سابعاً: الحاجة للقواعد العلمية Need for Scientific Bases

تحتاج وسائل الاتصال الجماهيرية لتوفير القواعد العلمية والثقافية والفكرية التي تنتج المواد المقدمة عبر هذه الوسائل الجماهيرية. وذلك لأن الاتصال الجماهيري ينبع من

جهود الجماعات التي تصنع الحياة بمفهومها الواسع وتقدم ما لديها في إطار مؤسسات ضخمة هي قنوات التلفزة أو الراديو أو دور النشر الصحفي المنتشرة في كل بقاع العالم.

نشاط:

* كل وسيلة تختلف عن الأخرى فيما يتعلق بنوعية التلقي لرسالتها وطبيعة الجمهور الذي يتعامل معها. ناقش ذلك؟

٣.سمات المجتمع الجماهيري:

يعتبر الكثير من مؤرخي علم الاتصال أن الثورة الصناعية التي اندلعت في النصف الثاني من القرن الثامن عشر وتواصلت خلال القرن التاسع عشر هي السبب الرئيسي في ظهور ما أطلق عليه اسم **(المجتمع الجماهيري)**. وقد وضع العلماء لهذا المجتمع عدداً من السمات التي تميزه عن غيره من المجتمعات، وهي تتمثل فيما يلي:

١. وجود جماعات متباينة ومنفصلة عن بعضها البعض ولا تربطها علاقات مشتركة.
٢. انتشار النزعات الفردية والتنافس اللامحدود بدلاً عن التكاتف والتآزر.
٣. اختلاف تخصصات أعضاء المجتمع الجماهيري.
٤. حاجة أعضاء هذا المجتمع لخدمات بعضهم البعض دون التعارف فيما بينهم لتأمين استمرارية الحياة.

وقد برزت الضرورة الملحة لتطوير وسائل الاتصال الجماهيرية لتلعب أدوارها المرجوة في التنشئة والضبط الاجتماعي الذي كان يلعبه الاتصال المواجهي والأعراف

والتقاليد وكبار القوم في المجتمعات التقليدية القديمة. وذلك لأن الاتصال الجماهيري نشأ في ظل حتمية التحولات الاجتماعية التي برزت مع ظهور المجتمع الجماهيري.

٤.واجبات وسائل الاتصال الجماهيرية:

تعتبر وسائل الاتصال الجماهيرية سلاحاً ذا حدين، حيث يمكن استخدامها للبناء في نفس الوقت الذي تُستخدم للهدم والتحطيم. ولذلك وُضعت على عاتقها الواجبات التالية:

- ❖مراقبة البيئة ومجريات الأحداث فيها.
- ❖نقل الأخبار عن مجريات الحياة وما يدور حول العالم.
- ❖نشر الحقائق والمعلومات وتفسيرها وتحليلها.
- ❖التثقيف والتربية والتعليم.
- ❖الربط الاجتماعي.
- ❖نقل التراث من جيل إلى جيل، ومن بيئة إلى بيئة.
- ❖الإعلان والتسويق للسلع والأفكار والخدمات.
- ❖التسلية والترفيه.

تدريب (٢)

١.عدد خصائص الاتصال الجماهيري.

٢. وضح سمات الاتصال الجماهيري.

٣. أذكر واجبات وسائل الاتصال الجماهيرية.

٥. السمات التكنولوجية لوسائل الاتصال الحديثة:

لوسائل الاتصال التكنولوجية الراهنة الكثير من أوجه التشابه في السمات مع الوسائل التقليدية، ولكنها تتميز بسمات أخرى فرضتها طبيعة التغييرات التي طرأت من جراء التسارع في تطور التكنولوجيا المستخدمة فيها. وقد انعكست هذه السمات الجديدة على شكل التعامل مع هذه الوسائل والتأثير الذي تركته على طبيعة التواصل الإنساني معها. وأبرز هذه السمات تتمثل فيما يلي:

التفاعلية Interactive Communication:

وهذه السمة تعني الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثيرٌ على أدوار الآخرين ويمكنهم تبادلها فيما بينهم.، وهذه التفاعلية تعني وجود سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع فيها المرسل أن يأخذ مكان المتلقي، حيث يقوم بالفعالية الاتصالية. ويتم ذلك بأن يرسل المرسل رسالته الإعلامية عبر التلفزيون أو الراديو أو غيرها فيستقبلها المتلقي ويرد عليها برسالة في نفس الوقت. وهنا يقوم المرسل بتكوين رسالة أخرى تنبني على ما تلقاه من المتلقي، وهكذا يصبح كلاهما في موقعي المرسل والمستقبل في آنٍ واحد. ويطلق على القائمين بالاتصال بهذا الشكل اسم (مشاركين) بدلاً عن تسمية (مصادر) التي كانت تطلق على مرسلي الرسائل الاتصالية. وبذلك نلاحظ دخول مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل: التبادل، المشاركة، ممارسة الثنائية، التحكم، الخ..)

اللاجماهيرية:

عبارة اللاجماهيرية هذه عبارة استحدثت لتواكب طبيعة التلقي في رسائل الوسائط الإلكترونية الحديثة. وذلك لما أحدثته هذه الوسائط من تطوير في الإرسال والاستقبال. وهي تعني أن الرسالة الاتصالية يمكن أن توجه إلى شخص واحد أو

شخصين، أو جماعة محددة دون أن تذهب إلى كل الجماهير المنتشرة في أرجاء العالم أو القارة أو القطر كما كان يحدث في الماضي. وهذا يقتضي درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة الإعلامية مباشرة من منتجها إلى المقصود بها والذي ليس بالضرورة أن يكون هو جمهور المتلقين. وبذلك نستطيع أن نقول إن الاتصال اللاجماهيري أصبح صنواً للاتصال الجماهيري. وهذا قد أفرزته تطورات التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصال. وهو بالطبع لا ينفي أهمية الاتصال الجماهيري الذي هو الأساس ولا يمكن للبشرية أن تتخلى عنه ما دام هناك أحداث وقنوات تنقل هذه الأحداث للناس في مواقعهم عبر القارات والدول.

اللاتزامنية:

على عكس خاصية التزامن في التلقي التي رأيناها في قنوات الاتصال الجماهيرية فقد أفرزت التكنولوجيا الحديثة نمطاً جديداً في الإرسال يمكن من خلاله إرسال الرسائل الإعلامية واستقبالها في الوقت الذي يتناسب مع ظروف كل فرد من مستخدمي هذه الرسالة. بمعنى أن الأمر لا يتطلب من كل المشاركين أن يلتقطوا البرنامج أو نشرة الأخبار أو مقابلة مع شخصية معينة في وقت واحد. ولذلك يمكن في نظم الاتصال الإلكتروني الحديث أن تبث الرسائل الإعلامية مباشرة من منتج الرسالة أو مصدرها إلى المستقبلين ولكن يتلقاها كل من يريد في الوقت الذي يناسبه، وليست هناك حاجةٌ إذن لجلوس المتلقي وانتظار الرسالة في وقت إرسالها التقليدي.

أسئلة تقويم ذاتي:

١.ميّز بين السمات التقليدية لوسائل الاتصال والسمات التكنولوجية الحديثة.

٢. عرّف التفاعلية واللاجماهيرية.

٦.مقومات وسائل الاتصال:

أصبح العالم متداخلاً فيما بينه حتى سمي (القرية الصغيرة). وذلك بفضل التطور الكبير الذي طرأ على كل مجالات الاتصال. وأصبح نقل الرسائل أسهل مما يتصوره العقل، وهي قد تحمل معلومات أو آراء أو تعبيرات عن الأحاسيس والمشاعر. وكل هذا يمكن أن يشار إليه بالترميز عبر الرسائل حتى لا يطلع عليه أحد. ثم تصل الرسالة في اللا زمان لمن ترسل إليه فيفك رموزها ويستمتع بوصولها كاملة غير منقوصة. وتعدد الغايات من إرسال الرسائل التي تخلق تأثيراً في المتلقي وتحقق نتائج يسعى إليها مرسل الرسالة. وقد أصبح عالم اليوم هو عالم الاتصال، حيث أصبحت أقصر، والأزمان أقصر، والعلاقات أكثر. وبذلك نما علم الاتصال وأصبح واحداً من الأساسيات التي تتبناها الجامعات والأكاديميات المتخصص التي تريد مسايرة التطور التكنولوجي الذي عم كل أرجاء العالم. وأصبحت وسائل الاتصال

الجماهيرية سمة هذا العصر الذي أطلق عليه في بعض المراحل عصر التلفزيون، وبعدها سمي عصر الكومبيوتر، وبعدها سمي عصر الأقمار الاصطناعية.

الهاتف كوسيلة اتصال Telephone as a medium:

هل يمكن اعتبار الهاتف النقال وسيلة اتصال جماهيرية؟ في الواقع تميز الهاتف بكثير من الخصائص التي تؤهله ليكون الوسيلة التاسعة من وسائل الاتصال الجماهيرية، ولكن لم يتم اعتماده بعد. وبالطبع فهو قد تطور عبر السنوات ليقدم خدمات اتصالية كثيرة تطورت من مجرد التحدث بين طرفين، إلى تشغيل المحطات الإذاعية، وتوصيل شبكة الإنترنت عبر جهاز المودم، ثم إقامة مؤتمرات الفيديو، وكتابة الرسائل الإلكترونية وإرسالها عبر البريد الإلكتروني E-Mail وغيرها وغيرها من الخدمات. وكانت نشأة الهاتف في عام ١٨٧٦م حيث اخترعه الأمريكي

ألكساندر جراهام بيل Alexander Graham Bell، وأطلق عليه اسم تلفون Telephone، والتي تتكون من كلمتين هما Tele وPhone، وهما تعنيان المخاطبة من بعيد أو عبر المسافات. وقد اعتبر اختراع التلفون أمراً هاماً ومتطوراً أسهم في رقي البشرية وحل العديد من مشاكلها التي تمثلت في الأسفار والمشاق العديدة من أجل توصيل معلومة أو خبر من مكان لمكان أو من شخص إلى آخر قبل اختراع الهاتف. واعتبره علماء الاتصال وسيلة للاتصال الثنائي Interpersonal Communication بحكم أنه يربط بين شخصين يستخدمانه في الحديث المباشر. ووفقاً لذلك فإن المحادثة عبره تعتبر اتصالاً ثنائياً بوسيط آلي. وقد استمر هذا الدور للهاتف لسنوات عديدة ظل فيها وعاءاً هاماً ووحيداً لنقل هذا الشكل من أشكال الاتصال. وبمرور السنوات جاءت الإذاعات لتضيف للهاتف بعداً آخر من خلال استخدامها له في نقل البرامج من مواقعها الحية خارج الأستديوهات. وقد تحدث معظم الكتاب وأساتذة علم الاتصال عن الهاتف على أنه وسيلة اتصال ولكنها ليست جماهيرية. بمعنى أنه وسيلة ثنائية فقط وليست كالراديو أو التلفاز أو السينما.

ولعلنا نثق في الخلفيات التي اعتمد عليها هؤلاء المختصون في توصيف التلفون ولكن لدينا بعض التحفظات في عدم اعتبار التلفون وسيلة جماهيرية. وحجتنا في هذا ما آل إليه جهاز الهاتف عبر السنوات والتطور الذي اعترى خدماته. ومن ذلك دوره الأساسي في نقل خدمات شبكة الإنترنت Internet العالمية التي جعلت منه أهم أدواتها على الإطلاق. حيثُ لا يمكن للإنسان أن يتصفح خدمات الإنترنت إلا إذا أوصل جهازه بالشبكة الداخلية Server التي يتعامل معها مثل TmNet أو غيرها من الشبكات العديدة المنتشرة حول العالم عن طريق الهاتف. ويساعد على هذا الاتصال جهاز الموديم Modem المُدمج في جهاز الكومبيوتر والذي يقوم بتحويل الأصوات إلى أرقام والحروف إلى ذبذبات لِتَسْهُلَ عمليةُ انتقال المواد عبر الشبكة.

وإذا انقطع هذا الخط التلفوني في أي لحظةٍ من اللحظات تعذر استقبال الإنترنت إلى درجة الاستحالة. وإذا أدركنا أنَّ عدد المتصفحين لشبكة الإنترنت يُقدر بثلاثة ملايين وخمسمائة ألف شخص في اللحظة الواحدة يمكن لأي عددٍ منهم أن ينخرط في شبكة حوارٍ مفتوح يتجادل فيها مع الآخرين بما يشاء لأدركنا أنَّ جهاز الهاتف قد تفوق على نفسه وأصبح أكبر من مجرد قناة اتصالٍ ثنائي.

ومن زاويةٍ أخرى أصبح جهاز الهاتف أهمَّ وسيلةٍ في نقل المؤتمرات الحديثة التي تُسمى بمؤتمرات الفيديو Video Conferences، حيث يشارك في هذه المؤتمرات عددٌ غير محدود من الشخصيات من مختلف بقاعِ العالم. وتقومُ بإدارة هذه المؤتمرات محطات التلفزيون والإذاعة المنتشرة في كل مكان. ويتبادل المشاركون في هذه المؤتمرات الحوار حول كل المواضيع المطروحة للنقاش. ويتداخلون بشكلٍ سهلٍ وميسور ليتم الرد عليهم وقتياً من خلال شبكة الحوار المتصلة بجميع أنحاء العالم. وليسَ أمامَ أي واحدٍ منهم غير جهاز التلفون.

ونفسُ هذا الأسلوب لجأت إليه برامج الإذاعات في معظم بقاع العالم لإدارة ما يُسمى ببرامج الاتصالات الهاتفية Call Inns، التي يقومُ فيها أحدُ الأشخاص بإدارة الحوار وتوزيع الفرص بين عشرات المشاركين من المستمعين الذين لا يربطهم أي رابط جغرافي سوى جهاز الهاتف وموجات الأثير. وقد ذهب جهاز الهاتف إلى أبعد من ذلك عندما ظهرت في السنوات الأخيرة من عقد الثمانينيات والتسعينيات العديدُ من الحفلات الموسيقية التي اعتمدت على التلفون وحده كقناةٍ لنقل الاحتفالات حيةً على الهواء، وذلك مُقابِلَ مبلغٍ من المال يدفعه المشتركون للجهات المنظمة للاحتفال. وقد مَكَّنَ هذا الأسلوب آلاف المستمعين من التقاط هذه الحفلات الموسيقية في نفس اللحظة التي تُقدمُ فيها على خشبةِ المسرح. فهل يمكن أن نُسمي الهاتف بعد كل هذا جهاز اتصالٍ ثنائي مثلما وصفته كتب الاتصال القديمة؟

نشاط:

- يُعد الاتصال الجماهيري واحداً من أهم أشكال الاتصال لأنه يقتضي وجود عدد من المتلقين للرسالة الإعلامية..ناقش ذلك؟

الخلاصة

عزيزي الدارس.....،

لقد وصلنا الى ختام هذه الوحدة والتي خلصنا بها الى الاتي:

حيث تعرفنا فيها على مستويات الاتصال وعرفنا كل واحدٍ منها (الاتصال الفردي ، الاتصال الثنائي ، الاتصال الجمعي ، الاتصال المؤسسي، الاتصال الجماهيري)

كذلك تحدثنا في هذه الوحدة عن خصائص الاتصال الجماهيري وسمات المجتمع الجماهيري ، ووضحنا الفرق بين الخصائص والسمات التقليدية والتكنولوجية الحديثة. كما عرفنا في هذه الوحدة أهم نوع من انواع الاتصال وهو الاتصال الجماهيري وهو اتصال يتم عبر وسيلة وتوجه فيه الرسالة إلى مئات، أو آلاف، أو ملايين البشر، ينشرون في أماكن عديدة ومتباعدة ويكون المصدر معروفا لدى المتلقين، لكنه لا يستطيع التعرُّف عليهم ولا الوقوف على ردود أفعالهم لحظة بث أو نشر الرسالة بل يأتي رد الفعل متأخراً.

وقد تعرفت عزيزي الدارس من خلال هذه الوحدة واجبات الاتصال الجماهيري لان الاتصال كما علمت فهو سلاح ذا حدين منوط به أن يعمر ويهدم في أنٍ واحد.

عزيزي الدارس في ختام هذه الوحدة نأمل أن تكون أستفدت منها وحققت لك الأهداف التعليمية التي أوردناها في بداية هذه الوحدة.

لمحة مسبقة عن الوحدة الدراسية الثانية

عزيزي الدارس سيكون عنوان الوحدة التالية وهي الوحدة الثالثة من هذا المقرر بعنوان (نماذج الاتصال) والتي سندرس من خلالها نماذج الاتصال لعدد من العلماء ونتعرف فيها على الأنموذج، و وسوف نتعرف فيها على عناصر العملية الاتصالية

الأساسية..عزيزي الدارس نتمنى أن تكون شيقة وممتعة تفيدك في مسيرتك التعليمية في هذا العلم.

إجابات التدريبات:

تدريب (١)

(أ)

الاتصال الفردي

الاتصال الثنائي

الاتصال الجمعي

الاتصال المؤسسي

الاتصال الجماهيري

(ب)

هو اتصال يتم عبر وسيلة وتوجه فيه الرسالة إلى مئات، أو آلاف، أو ملايين البشر، ينشرون في أماكن عديدة ومتباعدة ويكون المصدر معروفا لدى المتلقين، لكنه لا يستطيع التعرُّف عليهم ولا الوقوف على ردود أفعالهم لحظة بث أو نشر الرسالة بل يأتي رد الفعل متأخراً.

(ج)

الاتصال الثنائي

يعتبر الاتصال الثنائي أحد أشكال الاتصال البشري، وهو يتم عادةً بين شخصين يكون أحدهما مرسلاً والثاني مستقبلاً، ثم ما يلبث أن يتحول المرسل Sender إلى مستقبل Receiver والمستقبل إلى مرسل خلال العملية الاتصالية التي تسمى في هذه الحالة بالمحادثة الثنائية Conversation.

٣/ الاتصال الجمعي

من الاتصال الثنائي تطور أسلوب الخطب التي يحضرها جمع من الناس ليتعلموا منها ويستأنسوا بالمعلومات والأسلوب الذي تفضي إليه. وهي ليست اتصالاً ثنائياً بالمعنى الذي أشرنا إليه وإنما هي نمط من الاتصال الجمعي استفاد من خصائص الاتصال الثنائي الذي يجمع المرسل والمتلقي في مكان وزمان محددين فيستفيد المتحدث والمتلقي من عنصر التغذية الراجعة.

تدريب (٢)

(أ)

- السرعة
- وجود وسيط
- التزامن في التلقي
- المقدرة على البث
- المقدرة على خلق الرأي العام
- الحاجة لرأس المال
- الحاجة للقواعد العلمية

(ب)

١. وجود جماعات متباينة ومنفصلة عن بعضها البعض ولا تربطها علاقات مشتركة.
٢. انتشار النزعات الفردية والتنافس اللامحدود بدلاً عن التكاتف والتآزر.
٣. اختلاف تخصصات أعضاء المجتمع الجماهيري.
٤. حاجة أعضاء هذا المجتمع لخدمات بعضهم البعض دون التعارف فيما بينهم لتأمين استمرارية الحياة.

(ج)

- ❖ مراقبة البيئة ومجريات الأحداث فيها.
- ❖نقل الأخبار عن مجريات الحياة وما يدور حول العالم.
- ❖نشر الحقائق والمعلومات وتفسيرها وتحليلها.
- ❖التثقيف والتربية والتعليم.
- ❖الربط الاجتماعي.
- ❖نقل التراث من جيل إلى جيل، ومن بيئة إلى بيئة.
- ❖الإعلان والتسويق للسلع والأفكار والخدمات.
- ❖التسلية والترفيه.

مسرد المصطلحات:

*** الاتصال الفردي**

وهو الاتصال الذي يَتِمُّ بين الفرد وذاته أو بعبارة أخرى داخل الفرد ويشمل العمليات العقلية الإدراكية الداخلية، كالتفكير، والتخيل.. وكل فرد يمر بهذه العملية عندما يكون بصدد الإعلان عن رأي واتخاذ قرار ما، أو اتجاه معين. فهو عملية حتمية تسبق كل فعل وكل تصَّرف.

- **الاتصال الشخصي**

هو الاتصال الذي يتم بين فردين أو أكثر وهو أكثر أنواع الاتصال شيوعا، ويتم بالمواجهة حيث يكون المصدر والمتلقي في نفس المكان والموقع فالاتصال يتم وجها لوجه ويحصل المصدر على رد فعل مباشر من المتلقي، ويمكن أن يصبح في هذه الحالة متلقيا. وفي حالة الحوار يكون أطراف الموقف الاتصالي متلقين وقائمين بالاتصال طوال فترة المحاورة.

- **الاتصال الجماهيري**

هو اتصال يتم عبر وسيلة وتوجه فيه الرسالة إلى مئات، أو آلاف، أو ملايين البشر، ينشرون في أماكن عديدة ومتباعدة ويكون المصدر معروفا لدى المتلقين، لكنه لا يستطيع التعرُّف عليهم ولا الوقوف على ردود أفعالهم لحظة بث أو نشر الرسالة بل يأتي رد الفعل متأخراً.

التفاعلية

وهذه التفاعلية تعني وجود سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع فيها المرسل أن يأخذ مكان المتلقي، حيث يقوم بالفعالية الاتصالية.

اللاتزامنية:

على عكس خاصية التزامن في التلقي التي رأيناها في قنوات الاتصال الجماهيرية فقد أفرزت التكنولوجيا الحديثة نمطاً جديداً في الإرسال يمكن من خلاله إرسال الرسائل الإعلامية واستقبالها في الوقت الذي يتناسب مع ظروف كل فرد من مستخدمي هذه الرسالة

اللاجماهيرية:

عبارة اللاجماهيرية هذه عبارة استحدثت لتواكب طبيعة التلقي في رسائل الوسائط الإلكترونية الحديثة. وذلك لما أحدثته هذه الوسائط من تطوير في الإرسال والاستقبال.

المصادر والمراجع:

١. عـاطف عـدلي العبـد، مـدخل الاتصـال والـرأي العـام، دار الفكـر العربـي ،١٩٩٧م

٢. حسن عماد مكاوي ، ليلى حسن،الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية،٢٠٠١م.

٣. أبواصـبع، صـالح، الاتصـال والإعـلام فـي المجتمعـات المعاصـرة،عمان ، ١٩٩٥م.

٤. إسماعيل، محمود حسن،مبادئ علم الاتصال ونظرياته، الطبعة الأولى، الدار العالمية ٢٠٠٧م.

الوحدة الرابعة

مهارات الاتصال

محتويات الوحدة

الموضوع		الصفحة
مقدمة		
تمهيد		
اهداف الوحدة		
١.	**تعريف مهارات الاتصال**	
٢.	**انواع مهارات الاتصال**	
١,٢	مهارة الاستماع	
٢,٢	مهارة الحديث	
٣,٢	مهارة السؤال	
٤,٢	مهارة القراءة	
٥,٢	مهارة الكتابة	
٣.	**المجالات الرئيسية لمهارة الاتصال**	
١,٣	الراديو	
٢,٣	التلفزيون	

٣,٣	المهارات الصحفية	
٤.	**مهارات القرن الحادي والعشرين**	
١,٤	مهارة المعرفة	
٢,٤	مهارة المعرفة العلمية	
٣,٤	مهارة المعرفة الثقافية	
٤,٤	مهارة الوعى العالمى	
٥,٤	مهارة التفكير المبدع	
٦,٤	مهارة المعلوماتية	
٥.	**مهارات ادارة الوقت**	
الخلاصة		
اجابة التدريب		
مسرد المصطلحات		
المراجع		

تمهيد

عزيزى الدارس،،،

مرحباً بك الى هذه الوحدة من مقرر المدخل لعلم الاتصال.

تحتوي هذه الوحدة على تعريف مهارات الاتصال والهدف من الاتصال و قد ركزنا فى القسم الأول على تعريف المهارة وتحديد مفهومها، وفى القسم الثانى تناولنا أنواع هذه المهارات وكيفية الاستفادة منها فى دعم العملية الاتصالية للقائم بالاتصال. ومن ثم تناولنا في القسم الثالث المجالات الرئيسية لمهارات الاتصال وتحدثنا عن أهم صفات القائم بالاتصال في كل المجالات وهي، المجال الإذاعي، والصحفي، والتلفزيوني ، وسنتناول فى القسم الرابع مهارات الحديثة والتى تشتمل على مهارة المعرفة، والوعى العالمى، والتفكير المبدع ومهارة المعلوماتية.

كما اشتملت الوحدة على مهارة الاتصال مع الاخرين، ثم مهارة الاتصالات الهاتفية، ومعرفة تقدير اهمية الوقت وتجنب مضيعتة من خلال معرفة مهارة ادارة الوقت.

عزيزي الدارس نتمنى لك التوفيق في دراسة هذه الوحدة.وسوف تجد في متنها كل التدريبات المطلوبة لمهارات الاتصال وأسئلة التقويم الذاتي كما أنها تعزز من فهمك للمقرر، وحاول أن تقوم بحلها حتى تستفيد من محتوياتها.

أهداف الوحدة:

عزيزي الدارس بنهاية هذه الوحدة يجب ان تكون قادراً على ان :

١. تتعرف على مفهوم مهارات الاصال .
٢. تتعرف على المهارات التى يجب أن تتوفر فى القائم باللاتصال.
٣. تقارن بين المهارات فى المجال الاذاعى والصحفى.
٤. تستطيع التعامل مع المجموعات المختلفة فى المجتمع
٥. تكون ملماً بمهارة التعرف على الاخرين.
٦. تتعرف على أهمية مهارة إدارة الوقت .
٧. تتعرف على مهارة الاتصالات الهاتفية وكيف ترسم لنفسك شخصية هاتفية جيدة.

مهارات الاتصال: Communication Skills

١. تعريف مهارات الاتصال

والمهارة في اللغة هي الحذق والبراعة وهى مرتبة متقدمة فى الخبرات والتجارب والقدرة على التفوق والتجويد فى القيام بعمل ما أو أدائه بشكل متميزوغير عادى.

والمهارة هى ايضاً فن أو حرفة أو علم يقتضى إستعمال الأيادى والجيد.

المهارة فى المفهوم الغربي تميل إلى الجانب العملى أكثر من النظرى وعلى أي حال فإن المعنيين يعبّران عما نريد أن نصل اليه فى هذه الوحدة وهو مهارات الاتصال أياً كان نوع الاتصال، لفظياً كان أو غير لفظى، فكرياً أوعملياً صوتاً أو صورة تعبيراً ساكناً أو متحركاً محسوساً أو غير محسوس.

وهنالك مجالات رئيسة للمهارات فى الاتصال يمكن أن تقسم الى:

١. المجال الاذاعى ويشمل (راديو وتلفزيون)
٢. المجال المطبوع: ويشمل(صحف، مجلات، كتب)
٣. المجال المعلوماتى: ويشمل انظمة المعلومات.

٢. أنواع المهارات:

١,٢ مهارة الاستماع:

مفهوم مهارة الاستماع الاستماع هو عبارة عن عملية يعطي فيها المستمع اهتماماً خاصاً للطرف الآخر، حيث يعتبر الاستماع مهارةً وفناً، حيث إنّه يعتمد على عمليّات عقليّة معقّدة؛ نظراً لضرورة تآزر كلٍ من التفكير والسمع مع بعضهما البعض، ومن المعروف أنّ لهذه المهارة دورٌ أساسيّ في عملية التعلّم، فقديماً كانت هي التي يتمّ من خلالها نقل الثقافة والعلوم المختلفة من جيل إلى جيل،
ومهارة الاستماع هى الوجه الآخر لمهارة الحديث ومنها يتحدد طرفا العملية الاتصالية الرئيسين المرسل والمستقبل، وبينما يقوم الأول بوضع أفكاره فى رمز يقوم الثانى بإستقبال هذه الرموز وترجمتها عبر أجهزة الاستماع لديه.

أهمية مهارة الاستماع:

السمع وسيلة أساسية للحصول على المنبهات الخارجية، وهنالك مجموعة أسباب جعلت من حاسة السمع متقدمة على الحواس الأخرى وهي:

١. السمع أسبق حواس العقل الى وصل الانسان بما حوله.

٢. اتساع المدى والقدرة على الشمول والاحاطة وتلقى الأحداث فى آن واحد من كل الاتجاهات.
٣. الاستماع شرط أساس للنمو اللغوى ويأتى فى المرتبة الأولى من حيث ترتيب المهارات الاتصالية.
٤. تعزيز وتنمية عملية التفكير من خلال إشغال العقل بكلّ ما يقوله المتحدث
٥. .بناء مهارة النقد والتحليل والتأكّد من صحّة كلام المتحدّث، فالمستمع الجيد يتأكّد من كلام المتحدّث ويحاول التحرّي عن صحّة كلّ ما يقوله، فلا يجب عليه التسليم بكل شيء يسمعه
٦. تعزيز عملية الاتصال والتواصل الفعالة مع الآخرين في عصرنا الحديث بين مختلف مناطق العالم
٧. مهارة تعليمية بامتياز، فعن طريق هذه المهارة يستطيع الإنسان تعلّم لغته الأم وهو طفل.
٨. تعليم الأشخاص المكفوفين، الذين يعتمدون على آذانهم بالدرجة الأولى في العملية التعليمية
٩. تنمية اللغة الشفوية، وزيادة الحصيلة اللغويّة واستخدام التعبيرات الجميلة في المواقف المختلفة.

الفرق بين السمع والاستماع والانصات:

هناك فرق بين السمع ، و السماع ، والاستماع ، والإنصات ، فالسمع يطلق على حاسة السمع وهي الأذن ، أما السماع فهو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه ، والاستماع هو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد وانتباه وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشري المختلفة والاستماع هو الفهم لرسالة المتحدث وادراك مايرمى اليه وهو وظيفة عقلية وتعنى فهم الرسالة، فبعد أن تتم عملية السماع بواسطة آله السمع وتنقل الى المراكز العصبية فى المخ. يجب أن تفسر ويعطى لها معنى.

عناصر عملية الاستماع:

١. المتحدث٢. الرسالة ٣. المستمع٤. الادراك ٥. بيئة الاستماع ٦.التشوش٧. رجع الصدى

أنواع الاستماع:

يمكن تقسيم عملية الاستماع وفقا للمعايير المختلفة إلى أنواع كما يلي:-

أولا: **وفقاً للحجم ينقسم الى:**

أ) **الاستماع الذاتي:**- هو الإنصات الداخلي لعملية التحدث مع النفس أو التفكير التأملي الباطني لاختيار الأفكار والآراء التي تستحق أن تقدم للآخرين ولهذا يعد الإنصات الظاهري في كثير من المواقف ليس إنصاتا مطلقا بل هو إنصاتا ظاهريا في كثير من المواقف لا يعكس ما بداخل الإنسان من انفعالات وأحاسيس ومشاعر، ولذلك فأن الشخص في حاجة للمواءمة والتناغم بين عمليتي التفكير الشعوري واللاشعوري في عملية الاستماع.

ب) **الاستماع بين فردين:** يحدث أثناء تبادل الحديث بين طرفين في أمور الحياة المختلفة، ويتبادلان الحديث بتلقائية وود بعيدا عن الكلفة ، فهي تختلف عن المحادثة بين الرئيس والمرؤوس، أو القائد وأتباعه فأن الحديث يأخذ شكل الأوامر والنواهي والانصياع التام للرئيس والقائد.

ج) **الاستماع الجماعي:**- يكون بين الفرد والمجموعة مثل المحاضرات، الندوات، المؤتمرات، ويهدف هذا النوع إلى التأثير في المستمعين وتذويدهم بالمعلومات والمهارات والاتجاهات التي هم في أمس الحاجة لها.

ثانياً تقسسيم وفقاً لعناصر المواجهة بين طرفي عملية الاستماع:

١) الاستماع المباشر: هو ان تكون عملية الاستماع وجها لوجه كما فى أنواع اتصال الشخصي والجمعى ، ويتميز بكثافة العلاقات الإنسانية والمردود الاجتماعي والنفسي وعن طريق هذا النوع من الاستماع .
٢) الاستماع غير المباشر:- يتم عبر أجهزة الاتصال المختلفة مثل التلفون، التلفزيون، والإذاعة، وأشرطة الفيديو والكاسيت ويعيب هذا النوع من الاستماع فقدانه عنصر المواجه وعدم استطاعته التعرف على ردود فعل المتحدث.

ثالثاً: تقسيم الاستماع وفقاً للغرض من الاستماع:

١) الاستماع العارض: هو استماع غير إرادي وغير هادف وينفذ مباشرة دون العقل والإرادة كأصوات الحيوانات، والطيور، خرير المياه والرياح فهذه تفرض وجودها على أذن الإنسان دون عقله.
٢) الاستماع التعليمي والتثقيفي: يهدف إلى نقل المعلومات والأفكار والمهارات الجديدة لمن هم في حاجة إليها، ويتم ذلك بأشكال متعددة كالدروس، والمحاضرات، والاجتماعات أو عبر وسائل الاتصال الجماهيري.
٣) الاستماع التوجيهي: يستهدف التوجيه والإرشاد من أجل التأثير على المستمعين وفي الغالب يمثل هذا النوع حديث المدير أو الرئيس، أو الواعظ، أو المعلم، الأخصائي الاجتماعي، أو رب الأسرة كل لمستمعيه.فينصب اهتمام المتحدث إليه أو العميل على نقاط التوجيه والإرشاد أو التعرف على التعليمات والأوامر المراد تنفيذها.
٤) الاستماع الترفيهي: يهدف هذا النوع من الاستماع إلى الترفية عن المسمعين أو الاستمتاع بوقت الفراغ فضلا عن أراحة الأعصاب وإدخال السرور للنفس، ويمثله الاستماع للموسيقي والشعر والغناء أو المسرح أو السينما... الخ.
٥) الاستماع التقيمي: يعتمد على محاولة تقييم حديث المرسل الذي يحاول فيه التأثير في اتجاهات وتصرفات مستمعيه، فيتم الاستماع بطريقة تقيميه أي إمعان الفكر والتخيل لما يقال بغرض التمكن من إصدار أحكام منطقية عن مثل هذا النوع من الرسائل.

تدريب(١)

١. عرف المهارة..؟
٢. ما الفرق بين الاستماع الجماعي والذاتي والاستماع بين فردين..؟
٣. وضح الفرق بين السمع والاستماع والانصات..؟

أما بالنسبة لأنواع المستمعين حدد العلماء خمسة أنماط لهم وهي:-

أنماط المستمعين:-

١) المستمع المصغي: وهو الذي يستخدم الأذن والعقل معا ويقبل نحو محدثه بكل حواسه، ويتجاوب مع إيماءاته الرسائل التي يتم عن هذا التجاوب بكل حواسه، ويتجاوب مع إيماءاته بنقل الرسائل التي تنم عن هذا التجاوب.
٢) المستمع المتظاهر أو المدعي: وهو الذي يصغي بأذنه وحواسه دون عقله، ويتمثل ذلك في عدم الاهتمام والشرود الذهني وعدم المبالاة الذي نلحظه عند بعض المستمعين.
٣) المستمع الذاتي أو الأناني: هو الشخص الذي يحب نفسه ولا يستمع إلا لما يوافق اهتماماته ولا يتقبل النقد أو الرأي الآخر، فهو ينتقي دائما ما يوافق اهتماماته الذاتية فقط.
٤) المستمع المحدود الاهتمام: هو خليط بين المصغي والمتظاهر بمعنى أنه يستخدم أذنه وعقله في بعض الأحيان وفي أحيان أخرى يصغي بأذنه وحواسه دون عقله، فهو شخص يتصرف في الغالب بحساسية ضد المتحدث، ويفسر إيماءات المتحدث تفسيرا خاطئا.
٥) المستمع الفضولي: هو الذي يستمع دون هدف ويركز في الغالب على ما يود معرفته ويتجاهل ما سوى ذلك كما يفسر ما يسمعه وفقا لأهوائه وقد يضفي رتوشا لتلوين المعلومات التي حصل عليها .

معوقات الاستماع الجيد:

١- **الشرود الذهني** : ويتمثل في تشتت انتباه المستمع ، وفقدان التركيز في المتابعة ، مما يؤدي إلى سوء عرض المادة اللغوية ، وفقدانها وفقدان عنصر التشويق ، إضافةً إلى انشغال المستمع بهموم وأفكار قد تعوق قدرته على الاستماع ، فإذا أضفنا إلى ذلك كثرة مشاغل المرء في حياته اليومية ، وتعقد العلاقات الاجتماعية ، وزيادة متطلباته الاقتصادية وسعيه الحثيث لتوفير هذه المتطلبات.
٢- **سرعة المتحدث** : قد لاتكون في مستوى سرعة المستمع ؛ لذا فإنه يتوجب عليه أن يساير سرعة المتحدث حتى يتمكن من الادراك والفهم .
٣- **مكان ووقت الاستماع** : على المستمع أن يكون قوي التركيز حاضر الذهن ، فإذا كان المستمع في مكان أو وقت لايسمحان له بالاستماع فإنه سيصعب عليه فهم رسالة المتحدث.

٤- **المؤثرات الجانبية :** فقد تكون هناك مقاطعات أومؤثرات جانبية أثناء عملية الاستماع ، و يكون المستمع مهتماً بملاحظة أحد الأفراد من حوله ، أو قد يمرر عليه أحد زملائه ورقة ، وقد يهمس في أذنه أحد بخبر ما ، وهنا سوف ينصرف اهتمامه عن المتحدث وتفوّت عليه شيئاً مهماً من الرسالة.

٥- **الملل وعدم التحمل :** فالإيقاع السريع للحياة ، والتبدل الدائم والمطرد . والمذهل أحياناً لوسائل التقنية الحديثة قد انعكس نفسياً على المستمع ، بأن يجعله سريع التقلب ، سريع الحركة ، يرغب في أمور تتم بوتيرة سريعة ؛ ولذا سرعان مايمل إذا طلب منه أن يستمع فترة طويلة إلى موضوع معين .

٦- **التحامل :** كثيراً ماتجبر الظروف المستمع إلى الاستماع إلى أشخاص لايرغب الاستماع إليهم ؛ لأن له مواقف شخصية تجاههم ، ولذا تجده يستمع وهو له موقف أو راي مسبق عن المتحدث ، وهذا يحول بينه وبين ممارسة الاستماع بصورة إيجابية.

٧- **التربص:** فإذا كان المستمع من أولئك الذين يسعون إلى اصطياد الأخطاء ، ومحاولة التقاطها فسوف يؤدي ذلك إلى مقاطعته للمتحدث ، وتشتيت أفكاره .

تدريب(٢)

١. ما هى معوقات الاستماع الجيد.؟
٢. عرف المستمع الانانى والمصغي والمتظاهر.؟

أسئلة تقويم ذاتي؟

١.عدد أنماط المستمعين...؟

٢. أذكر عناصر عملية الاستماع.؟
٣. وضح أنواع الاستماع وفقاً للغرض من الاستماع...؟
٤. بين أهمية مهارة الاستماع..؟
٥. عرف الاستماع...؟

٢,٢ مهارة التحدث

مفهوم الحديث:

الحديث يمثل أحد وجهي الاتصال اللفظي، وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل بواسطتها الأفكار والمشاعر والأحاسيس إلى الآخرين عن طريق وسائل الاتصال المتطورة، وتوصل علماء النفس إلى تحليل تأثير النقاش بين الجماعات وتوصلوا إلى أن النقاش يمكن أن يساعد في تغيير الموقف وإقناع الناس بنتائج الحوار ولكنه في بعض الأحيان قد يفضي النقاش إلى التطرف في الموقف ويتفوق الحديث المباشر على الحديث عبر الوسائل المسموعة والمرئية في نقل المعلومة أو استيعابها وتلعب وسائل الاتصال غير اللفظي دورا مميزا في الحديث المباشر من خلال العديد من الخصائص كالمظهر الشخصي للمتحدث واستخدام طبقات الصوت، وحركات جسده، ونظرات عينيه فجميعها تؤثر على مدى تقبل المستمع للرسالة ومدى اقتناعه بها. كما يتم إنتقال الحديث عن طريق وسائل الاتصال الشخصى المباشر كالمناقشات والاجتماعات والمقابلات والمؤتمرات وعبر وسائل الاتصال الالكترونية تلفون – انترنت ، فيديو كونفرنس... الخ، وأيضاً عبر وسائل الاتصال الجماهيرية (كالاذاعة، التلفزيون وغيرها.

الفروق الجوهرية بين عمليتي التحدث والكتابة:

١- المتحدث يجذب انتباه مجموعة الحاضرين بينما الكاتب يجذب انتباه فرد وأحد أي القارئ فقط.

٢- مستقبل الرسالة في الاتصال الشفهي أقل بطئا في فهم المعاني خاصة بالنسبة للجماعات الكبيرة (الفروق الفردية) التي تختلف من حيث السن، والمستوى التعليمي، والاهتمامات الخاصة، بخلاف الكتاب فيقرأه فرد واحد مما يسهل مهمته في الفهم واستخلاص المعاني. حتى لودعت الضرورة للقراءة أكثر من مرة.
٣- الحديث يجب أن يكون متسماً بالموضوعية والصراحة حتى يستطيع المستمعون فهمه ، أما الكتابة فمهما كانت الصعوبة يمكن التغلب عليها عن طريق تكرار القراءة.
٤- الكاتب والقارئ منفصلان عن بعضهما بينما المتحدث والمستمع تربطهما علاقة تفاعلية قوية جداً .

مراحل عملية التخطيط للحديث الجيّد:

التخطيط هو خطوة هامة لنجاح الحديث وهو بالطبع يختلف عن الأحاديث العفوية التي تتم في الغالب دون اعداد مسبق، أما الأحاديث الرسمية في مجال العمل، أو المؤتمرات أو المحاضرات أو الندوات فجميعها تحتاج إلى التخطيط الجيد للحديث. فالتخطيط الجيد يمر بثلاث مراحل هي:

أولاً: مرحلة إعداد الحديث وتشمل:

١. الهدف من الحديث:

أن الحديث الناجح هو نشاط عقلي مشترك يتفاعل فيه المتحدث مع المستمع من أجل الوصول إلى هدف مشترك فالأول يرسل رموزا يقوم الثاني بفكها وفهمها ومن ثم يرد عليها بالاستجابة أو ما يطلق عليه بالتغذية المعاكسة أو رجع الصدى.

٢. تحديد موعد اللقاء:

في المقابلات الرسمية كالمؤتمرات والندوات والمحاضرات لابد من تحديد موعد يتم الاتفاق عليه مسبقاً بين الطرفين.

٣. اختيار المكان والزمان:

يختلف تحديد أو اختيار المكان حسب (نوع الحديث) فالمقابلات الصحفية، والإذاعية والتلفزيونية تختلف عن مقابلات الإقناع والتأثير لذلك لابد أن يتلاءم المكان والزمان.

٤. تحديد الجمهور المستهدف بالحديث:

الأحاديث الجماهيرية لابد من دراسة الجمهور والتعرف على اهتماماتهم وثقافاتهم وأعمارهم واتجاهاتهم فهذه المعلومات تساعد كثيرا في تنظيم وترتيب الحديث.

٥- **اختيار مادة الحديث:**

لاختيار المادة لابد من تحديد الهدف من الحديث ويجب أن تكون المعلومات التي يقوم يقدمها المتحدث صحيحة وصادقة ومتعلقة بالموضوع ويتطلب ذلك جمع المعلومات الكافية عن الموضوع الذي سوف يتحدث فيه.

ثانياً: مرحلة توجيه الحديث:

١. المظهر الجيد.
٢. حسن الاستهلال
٣. العرض المنظم
٤. استخدام اللغة المناسبة
٥. الاهتمام بالمستمع والحرص على جذب انتباهه
٦. استخدام الحركات والايماءات
٧. عدم التطويل في الحديث.

ثالثا: مرحلة التقويم: تشتمل هذه المرحلة على جميع المراحل السابقة منذ لحظة الاستعداد مروراً بالعرض إلى الاستجابة ورجع الصدى من قبل المستمعين وتكتمل مرحلة التقويم بالاستماع إلى ملاحظات المستمعين من خلال النقاش أو عن طريق الاستبيانات.

سمات المتحدث الناجح:

اولاً: السمات الشخصية وهى:

الموضوعية، الصدق، الوضوح، الدقة، الحماس، الاتزان الانفعالى، القدرة على التذكر، الملبس و المظهر المناسب، القدرة على العبير الحركى.

ثانياً: السمات الصوتية:

المقدرة على التحكم فى الصوت، النطق بطريقة صحيحة، وضوح الصوت، السرعة، استخدام الوقفات، السمات الاقناعية، القدرة على التحليل والابتكار، القدرة على العرض والتعبير، القدرة على تقبل النقد، القدرة على الضبط الانفعالي.

مقومات الحديث المؤثر:

هناك ثلاثة مقومات للحديث المؤثر منها ما هو متعلق بالمتحدث وما هو متعلق بجمهور المستمعين وما هو متعلق بالبناء اللغوي.

أولا: المقومات المتعلقة بالمتحدث:

١- الاستهلال الجيد والختام الجيد للحديث: ويجب على المتحدث أن يبذل جهداً كبيراً لجعل الجمل الافتتاحية مفيدة وذات علاقة وثيقة بموضوع الحديث وتمكن أهمية الجملة أو الجمل الاستهلالية في جذب انتباه المستمعين .

٢- مشاركة الحديث: تعني عدم الانفراد بالتحدث دون مشاركة المستمعين خاصة في اللقاءات الوجاهية بل ينبغي أن يستدرجهم بالأسئلة للتعرف على مكوناتهم واتجاهاتهم.

٣- حسن الاستماع:- لكي يكون الشخص متحدثاً ناجحاً يجب أن يكون مستمعاً جيداً، أما عدم الإصغاء فيثبط همة المتحدث وقد يتوقف عن الحديث أو يعجز عن توصيل أفكاره لمستمعيه.

٤- عدم تقليد الآخرين: عدم التقليد يدل على الثقة في النفس مما ينعكس على طريقة عرضة لآفكاره وتأثيرها على المستمعين.

٥-استخدام عدد من الحواس: يعد استخدام الحواس أحد العوامل المهمة لإنجاح عملية الاتصال فالمتحدث ينقل أفكاره ومشاعره عن طريق الصوت، ونطق الكلمات واستخدام الإيماءات والإشارات وحركات الجسم.

٦- الحرص على التلقائية: يجب عدم حفظ الحديث فالحفظ يؤدي إلى الحرج خاصة في حالة النسيان أما التحدث بطريقة طبيعية باستخدام اللفظ ونبرة الصوت يكون أكثر تأثيرا وفاعلية فلابد من الأعداد المسبق للحديث من حيث عناصره ومضمونة.

٧- الإقرار بالخطاء: الاعتراف بالخطاء فضيلة، وعدم الخجل من قوله لا أعلم، فالمتحدث ينبغي أن لا يدافع عن الخطاء إذا صححه أحد المستمعين.

ثانيا: مقومات متعلقة بالجمهور:

١) معرفة اتجاهات وميول المستمعين تجاه الفكرة.
٢) البدء بنقاط الاتفاق أي البدء بالعناصر التي لا تثير خلافا بين المستمعين.
٣) احترام أراء المستمعين .
٤) الشعور بالأهمية
٥) إشعار االمستمع أن الفكرة فكرته.
٦) المناقشة الجماعية.

ومن ميزات هذا الاسلوب المساعدة على التفكير والتركيز وإتاحة الفرص لأكبر عدد للتفاعل والمشاركة في تحمل المسئولية ولكن تواجهه بعض المخاطر مثل جهل المستمع بموضوع المناقشة أو تدني المستوى التعليمي إلى جانب أنها لا تنجح في بعض المواقف التي تحتاج إلى حل سريع.

ثالثا: مقومات متعلقة باللغة:

اللغة هي الوسيلة التي تنتقل عن طريقها الأفكار والآراء والاتجاهات، فضلاً عن أنها الوسيلة الأولى للتعلُّم ولكي تحقق اللغة الهدف منها ينبغي مراعاة الشروط الآتية:

أ) يجب التوفيق في صياغة الكلمات والألفاظ وشرح الرموز والإشارات والصور حتى تكتمل عملية الاتصال.

ب) يجب أن يختار المصدر أكثر الوسائل ملائمة لنقل الرسالة كالتلفزيون أو الاذاعة أو المحاضرات والندوات.

ج) يجب أن يحرص المرسل على نقل الرسالة إلى المستقبل كما هي دون تحريف أو تأويل أو تشويه .

نشاط:

*عدد مع الشرح المقومات المتعلقة بالمتحدث والمتعلقة بالجمهور.؟

الطرق الخاصة بتحسين مهارات الاتصال عند المتحدث، هى:

١. إستخدام النغمة السهلة وأن يكون ايقاع اللفظ سهل وغير رسمى ويمكن إستخدام إسم الشخص فى المخاطبة حسب نوعية العلاقة.
٢. إستخدام المعلومات المألوفة ولا تجهد المستمع بالمعلومات الفنية.
٣. كن صريحاً عندما يوجه الأخرون سؤال معين، مع إعطاء أكبر قدر من المعلومات.
٤. أحسن إستخدام الدعاية لتخفيف حالة القلق ولا تسرف فى استخدامها.
٥. تلافى الحكم السريع على المواقف والأحداث والأشخاص.
٦. تحكم فى حركات شفتيك وحواجبك.
٧. راعى عامل السرعة فى الحديث فلا تبطئ ولا تسرع بل إعتدل فى السرعة فى الكلام .
٨. ابتعد عن التهديد فى المناقشة.

علاقة الإصغاء بمهارة التحدث

اسئلة التقويم الذاتى:

١. أكتب عن مراحل التخطيط للحديث الجيد..؟
٢. عدد الفروق الجوهرية بين عمليتي التحدث والكتابة..؟
٣. أذكر سمات المتحدث الناجح..؟
٤. هنالك عدد من الطرق الخاصة بتحسين مهارات الاتصال عند المتحدث،أذكرها..؟

٣,٢ مهارة السؤال:

السؤال أداة للحصول على المعارف والمعلومات فى مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية وفى مختلف مجالات البحث والدراسة والممارسات التطبيقية.

أهمية السؤال:

هو الوسيلة التى نراعى بها الأخرين ونرحب بهم عندما نسألهم عن صحتمهم وأحوالهم بصورة طيبة وتلقائية، ووسيلة للترف على أخبارهم، فهو المفتاح الذى يفتح لنا أبواب الحصول على المعلومات والاخبار والاراءوالافكار والمواقف ووجهات النظر.

أهمية مهارة السؤال فى المجالات الاعلامية:

١. يساعد على سير نحو الموضوع المطروح للمناقشة وحصرهم داخل اطر محددة وتحديد عناصره والقضايا والافكار التى تدور حولها المناقشة.
٢. يحدد بدقة ما يريد المحرر طرحه ويجعله واضحاً حتى يمكن للمتدث تقديم الاجابات الشافية والدقيقة.

وظائف السؤال:

هناك وظائف كثيرة للسؤال فمن هذه الوظائف:

١. تنمية روح الود وعلاقة التعاون
٢. اقناع الأخرين، الحصول على المعلومات
٣. معرفة أراء الآخرين وفهم حل المشكلات
٤. اكتشاف المعلومات الخافية وازالة سوء الفهم
٥. إستطلاع الحقائق واختبار صحة المعلومات وتجنب الانتقادات
٦. تكوين الرأى، وتنمية روح الود وعلاقة التعاون
٧. صياغة القرار

مراحل توجيه الأسئلة :

يمر السؤال بثلاث مراحل لتوجيهه:

١. مرحلة الاستعداد:

وتشمل هذه المرحلة تحديد الهدف من السؤال وارتباطه بموضوع الحديث وتحديد شخصية من توجه إلي السؤال إضافة إلي نوع السؤال وأسلوب صياغته.

٢. مرحلة طرح السؤال:

وفيها نتجنب العصبية ونسيطر على الشعور بالخجل ونختار الوقت المناسب لطرح السؤال مع تجنب عدم الإفراط في الأسئلة .

٣.مرحلة الإجابة والتقويم:

وفي هذه المرحلة يستطيع السامع أن يفهمها ويحدد نقاط الضعف والنقاط التي تحتاج إلي مراجعة أو تأكيد.

تدريب(٣)

١. ماهى الوظائف التى يؤديها السؤال..؟
٢. أذكر مراحل توجيه السؤال..؟

انواع الأسئلة:

١. أسئلة استهلالية: هى أسئلة البداية بهدف تهيئة المناخ لنجاح المناقشة أو الحوار أو المقابلة وهى محاولة لإكتساب ثقة المتحدث واستثارته عاطفياً من خلال الاسئلة التقليدية عن العائلة والاولاد والاشياء المحببه له.

٢. الاسئلة الاولية: هى أسئلة مرتبطة بالموضوع وهى من النوع المفتوح وتتطلب من المجيب استخدام عمليات ذهنية عالية، وقدرة كبيرة من التذكر.
٣. الأسئلة الثانوية: هى الأسئلة التى يقصد بها الحصول على معلومات تفصيلية أكثر بخصوص السؤال الأول أو الرئيسى.
٤. أسئلة مغلقة
٥. أسئلة مفتوحة
٦. أسئلة محايدة – أسئلة موجهة – أو إيجابية.

٤,٢ مهارة القراءة:

تعد القراءة من أهم المهارات التي يجب أن يكتسبها الفرد، و يعمل على تنميتها إذا هي من وسائل الاتصال التي لا يمكن الاستغناء عنها، و من خلالها يتعرف الإنسان على مختلف المعارف و الثقافات و هي وسيلة التعلم.

أهمية القراءة :

١. تساعد على رصيد القارئ اللغوي وتعوده السرعة فى القراءة والفهم والنقد والتحاليل للمادة المقروءة.
٢. وسيلة لاتصال الفرد بغيره مهما تباعدت المسافات.
٣. وسيلة لإكتساب المعلومات والمهارات والخبرات المختلفة
٤. تحقيق التواصل بين أفراد المجتمع والتعرف على التراث الثقافي للمجتمع

المهارات اللازمة للقراءة:

١. القدرة على النظر إلى الكلمات المكتوبة وادراك المقاط الأولية المهمة فى الموضوع بمرور النظر عليها
٢. القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة
٣. القدرة على ادراك المعنى العام للمادة المقروءة
٤. القدرة على القراءة مع التنبؤ بالنتائج
٥. القدرة على نقد وتمحيص المادة المقروءة

انواع القراءة:

للقراءة أنواع عديدة اهمها:

١. **القراءة السريعة العاجلة :** وهي القراءة التي يقصد منها القارئ البحث عن شيء بشكل عاجل ، وتهم الباحثين كقراءة فهارس الكتب ، وقوائم الأسماء، وتفيد في البحث عن المصطلحات ، واستعراض المادة ومراجعتها .

٢. **. قراءة لتكوين فكرة عامة :** وهي أكثر دقة من القراءة السريعة وتستعمل في مثل قراءة التقارير ، واستيعاب الحقائق ، وتفيد في الاستذكار ، واستخلاص الأفكار ، وكتابة الملاحظات .

٣. **القراءة التحصيلية:** ويقصد بها الفهم والإلمام ، ويشترط في هذه القراءة التأني لفهم ما يقرأ إجمالا وتفصيلاً، وتستعمل في استذكار الدروس لتثبيت المعلومات والحقائق في الأذهان .

٤. **قراءة لجمع المعلومات :** وفيها يرجع القارئ إلى عدة مصادر ، يجمع منها ما يحتاج إليه من معلومات خاصة مثل قراءة الدارس الذي يعد رسالة أو بحثا ويتطلب هذا النوع من القراءة مهارة في التصفح السريع.

٥. **قراءة للمتعة :**

وهي قراءة خالية من التعمق والتفكير وقد تكون متقطعة تتخللها فترات ، كقراءة الأدب والفكاهات والطرائف ، وقد يقرأ المرء خلالها الصحف والمجلات .

٦. القراءة النقدية التحليلية :

وهي القراءة المتأنية التي يتولد لدى المرء من ممارستها نظرة نقدية نافذة يستطيع من خلالها الحكم على الأشياء ، من خلال الموازنة والربط والاستنتاج . مثل نقد قصة أدبية ، أو قصيدة شعرية.

تدريب(٤)

١. ما هي المهارات اللازمة للقراءة..؟
٢. ماهي أنواع القراءات ...؟

٥,٢ مهارة الكتابة:

مفهوم الكتابة:

هي وسيلة (وسيط) إرسال يوظفة الإنسان في نقل أفكاره وآرائه ومشاعره وأحاسيسه إلى الآخرين.

مبادئ أساسية للتمكن من مهارات الكتابة:

١. التفكير بما ستكتب.
٢. حدد موضوع الكتابة.
٣. حدد عنوان النص.
٤. حدد نقاط النص الرئيسية.
٥. حدد الفكرة الرئيسية التي ستعالجها فقرات النص.
٦. اكتب بتنظيم وتركيز.
٧. اكتب بطريقة بسيطة ومفهومة.
٨. أعد قراءة ما كتب في ضوء جملة معايير.

القواعد العامة للكتابة :

الكتابة المؤثرة محكومة بقواعدة وضوابط محددة تتحكم فى عملية بنائها وتكوينها لتخرج بالشكل الذى يوفر لها صفة التأثير، ومن أهم هذه القواعد:

القاعدة الاولى: الإكتمال:

يعني أن تحتوى الرسالة الاعلامية أو النص الكتابي على المعلومات أو الحقائق التى يحتاجها القارئ ليقوم بالرد والتفاعل الذي يتوقعه الكاتب .

الايجاز:

يساعد الايجاز على ابراز المعنى المقصود وتوضيحه فالعبرة فى توصيل المعانى تكمن فى اختيار أقصر الطرق لفهمها .

الدقة:

الدقة تعنى الصواب، كما تعنى التحديد . ولكى تتحق الدقة لابد من توضيح المصطلحات والمفاهيم ومراعاة الدقة التامة فى الترقيم.

الموضوعية:

تعنى فصل الرأى عن الحقيقة وتحقيق التوازن والنزاهة بإعطاء الأطراف المختلفة فرص متكافئة لإبداء وجهات نظرها حتى يتسنى للقراء الحصول على المعلومات اللازمة حول قضية أو حدث معين.

البساطة:

البساطة هي من سمات التحرير الكتابى الذى يعرض الاحداث والافكار بطريقة مفهومة وليست معقدة فهي الكتابة التى يسهل على الجماهير استيعابها.

الوضوح:

وهو نوعان:

أ) **وضوح التعبير:** يعنى وضوح التركيب اللغوي وبساطة وخلوه من التعقيدات والزخرف ويحقق هذا الوضوح من خلال التركيب النحوى والمنطقى.

ب) **وضوح المضمون:** لكى تكون مفهوم يجب أن تكون واضحاً حتى تصل إلى عقل القارئ بمعلومات وأحداث وأخبار جديدة.

أسئلة تقويم ذاتي:

١. أذكر القواعد العامة للكتابة مع الشرح..؟
٢.عدد المبادي الاساسية للتمكين من الكتابة..؟
٣. عرف مهارة الكتابة..؟

المجالات الرئيسية للمهارات الاتصالية:

٣.مجالات مهارات الاتصال:

المهارات الإذاعية

١,٣ الراديو:

الراديو وسيلة الكترونية تعتمد على حاسة السمع لدى المتلقى ورسائله التى تقدم ضمن برامجه المختلفة وتوصف بأنها طائرة Fiying Messager أى إنها سريعة ولا تمنع المستمع فرصة للتركيز أو إخضاعها للسرعة التى تناسب قدرته على الاستيعاب والتأمل. **لذلك ينبغي أن يتحلى القائم بالاتصال عبر الراديو بمجموعة من المهارات وهي:**

١. أن يكون قادراً على كتابة الاخبار بلغة سهلة ومبسطة تخلو من الكلمات المعقدة.
٢. أن تكون الجمل قصيرة ومباشرة ومرتبة بشكل منطقى.
٣. يجب أن ترتب الاخبار فى النشرة حسب أهميتها من حيث المضمون لامن حيث البروتكول.
٤. أن يكون صوت المذيع مقبولاً ولغته صحيحة ومخارج الحروف لديه واضحة و أدائه مناسب.
٥. أن تكون الفترة الاخبارية مناسبة لقدرة المستمع على الانتباه والتركيز.

تدريب (٥)



*عددّ المهارات التي يمكن أن تتوافر في القائم بالاتصال في الراديو؟



أسئلة التقويم الذاتي

٢,٣ التلفزيون

يعتبر التلفزيون وسيلة معقدة ومراحل الانتاج فيه تتطلب اجراءت كثيرة ومعقدة ويحتلج الى ادارة وقيادة ماهرة تنسق بين عناصره المختلفة فى مستوى ينبدءٍ من التصوير والاضاءة والديكور ...الخ فالتلفزيون بالاضافة الى متطلبات الراديو فى جانب الصوت فإنه يضيف اليها مفرادات جديدة هى الكاميرا الالكترونية ونظام الاضاءة والديكور والأزياء والألوان فريق عمل كبير من المشتركين فى الانتاج كالمصورين وفنيو الصوت و الاضاءة والمنفذين ومتخصصوا المكياج وغيرهما من مكونات العمل التلفزونى، وإن مجال الحديث عن المهارة فى الانتاج التلفزيونى ليشمل عدداً من الكوادر العاملة فى البث فمثلاً:

(أ) مهارة التصوير الالكترونى:

١. مهارة تحريك الكاميرات فى الاتجاهات المختلفة داخل الاستديو حسب مقتضيات البرنامج ثم تحديدعدد الكاميرات المستخدمة.
٢. المعرفة والقدرة على التعامل مع الكميرا أثناء البرنامج كالنظر اليها أثناء قراءة الأخبار وملاحظة النور الاحمر الذى يميز الكاميرا المنقولة على الهواء حتى يبدوالمذيع وكإنه ينظر الى المشاهدين.
٣. التعامل مع الصور الالكترونية القادمة من الخارج الى الاستديو كالمراسلين أو يقصد إجراء حوار مع خبير أو سياسى أو مع مشارك فى برنامج حى ومبثوث فى نفس اللحظة.
٤. معرفة خصائص الألوان وتركيبتها ودرجة حساسية الكاميرا لون والقدر الذى يمكن ان تعكسه بشرة المذيع فى البرنامج والالوان التى تسبب درجة عالية من التباين وتنعكس على صورة المذيع أو الضيف.

(ب) مهارة نظام الاضاءة:

إكساب مهارات الاضاءة لا ينبقى أن تكون قاصرة على المهندس أو فنى الاضاءة بل يجب أن تتعداهم إلى القائم بالاتصال والمخرجين والمقدمين ليكونوا على دراية تأمة بالاضاءة ومقوماتها والاثار التى تنجم عنهاما يتوافق وما يهدف اليه القائم بالاتصال. فمثلاً لابد من أن يعلم القائم بالاتصال دور الاضاءة الرئيسية Key light فى تحديد الصورة الرئيسية ودور الاضاءة الخلفية التى تفصل مقدم البرنامج عن الخلفية التى يجلس أمامها ودور الاضاءة الجانبية والاضافات الأخرى التى يحتاج اليها برنامج بعينه كالدراما مثلاً.

لهذه المعرفة تساعد فى التحكم على اكتساب المهارة التى تتحكم على كمية الضوء المراد واستخدام الضوء المتاح وانظمة الاضاءة.

(ت) الحضور والمواجهة:

بما إن الذى يواجه الجمهور فى نهاية الامر هو المذيع أو مقدم البرنامج فلابد أن يكون بالاضافة إلى المظهر أن يكون لماحاً وماهراً فى إدارة الحوار وحاضراً فى كل لحظة وقادراً على الاستفادة من المعلومات التى يزود بها المعد ولديه مواهبه إستنباط الأسئلة الفرعية وتوزيع الفرص على المشاركين بالعدل وأن يكون معتدلاً ومتوازناً فى أدائه وسريع التصرف وحكيم وخاصة فى البرامج الحية والمباشرة.

٣,٣ المهارات الصحفية:

تتبع أهمية المهارات الصحفية فى القائمين بالعملية الاتصالية عبر الصحيفية ومنهم:

(أ) المخبر: Reporter

المخبر هو العنصر الأساسة فى تكوين الجزء الخاص بالأخبار والمعلومات فى الصحيفة ولابد أن يتمتع بالمهارت والاتية:

١. الحاسة المرهفة التى تلتقط أى مؤشر للواقعةأو الحدث.
٢. القدرة على الوصول إلى الموقع أو مصدر الخبر.

٣. القدرة على توجيه الأسئلة بأسلوب لائق والقدرة على إستيعاب الملومات واستبقائها فى الذاكرة.
٤. اتقان اللغات الأجنبية، وأن يتميز بالتوازن والدقة والصدقية فى إعداده للمادة.

(ب) المحرر :Editor

هنالك مجموعة مهارات صحفية يجب أن تتوفر فى المحرر منها

١. اقدرة على الصياغة بلغة سليمة وواضحة.
٢. التمكن من اللغة العربة والانجليزية.
٣. القدرة على الاختزال والاختصار واعداد المادة وفق الحيز المتاح فى الصفحة.

(ت) كتاب العمود:

هم أحوج الناس إلى المهارة والبراعة فى الكتابة وفى مساحة معينة وكلمات محسوبة يستطيع بها كاتب العمود أن يعالج الموضوع المطروح، وهو بحاجة إلى التعبير السلس والموجز والمتناسق والمكتوب بلغة يفهمهم قراء العمود والمتابعون له يومياً.

فن قراءة الصحف:

رغم أنه لا توجد قواعد ثابتة لكيفية قراءة الصحف الا أن هالك أسلوب أمثل كما يرى البعض أنه يرتكز على مجموعة اجراءات وهي:

١. تابع مايهمك فقط، وأقراء ما تريد ولكن بطريقتك الخاصة فى القراءة فى الصفحة الاولى أو الاخيرة .
٢. تصفح بعينيك محتويات هذه الصفحة ومتنقلاً الى باقى الصفحات بادئاً من العمود الأول أعلى الجهة اليمنى وينتهى بالجزء الأسفل فى العمود الأخير بالقمة متصفحاً العناوين المختلفة للأخبار والموضوعات وذلك للتعرف على مضمون الصحيفة ككل.
٣. احتفظ فى عقلك بما تود قراءته فقط لتعاود قراءته بعد هذه النظرة المتعجلة.

تدريب (٦)

١. *تحدث عن مكونات العمل التلفزيوني ؟
٢. أذكر وتحدث عن المجالات الرئيسة لمهارات الاتصال ..؟
٣. عدد مهارات التصوير الالكتروني..؟

٤.مهارات القرن الحادى والعشرون:

إن إحتياجات السوق الدولية لمجتمع المعلوماتية والمعرفة يعتمد فى كل حركاته وفعاليته على تقنية الاتصال والمعلومات يتطلب وجود انسان يستطيع أن يستخدم هذه التقنية بفعالية وكفاءة ولذلك فأن شرط توفر المهارات الاتصالية أصبح ضرورياً لك من سعى للحصول عل وظيفة تكفل له مؤونة الحياة الرغدة وتوفرله

فرص الحياة السهلة. وهى مهارات جديدة تختلف عن كل ماسبق وهي تتجاوز الكتابة والقراءة والخطابة والاستماع الى المعرفة الرقمية فى عصر الرقمية وقد أطلق عليهاوصف مهارات القرن الحادى والعشرون والتى تتضمن بدورها العناصر الاتية:

١. المعرفة الوظيفية والمرئية.
٢. المعرفة العلمية والنقدية.
٣. المعرفة الثقافية والمعلوماتية.
٤. التفكير المبدع والواعى الكونى.
٥. الاتصال الفعال والانتاجية المرتفعية.

١,٤ مهارة المعرفة:

تتضمن هذه فى عهد الرقمية عدد من المهارات منها مهارة المعرفة الوظفية التى تقتضى توافر القدرة على حل شفرات المعانى وعلى التعبير عن الافكار بطرق متعددة فى وسائل مختلفة تستعمل جميع الوسائل المختلفة وتشمل المرئية والمسموعة والرسوم البيانية والفديو والفيلم والصور الثابة والخرائط والرسوم المتحركة بالاضافة إلى المعرفة المهنية.

٢,٤ مهارة المعرفة العملية:

المقدرة على التفريغ بين الجانب النظرى والتطبيقى وتشمل المعرفة التكنولوجية والمعرفة والقدرة على الحصول على المعلومات وتقديمها واستخدامها بطريقة مثل.

٣,٤ المعرفة الثقافية:

وهى تركز على تقويم واستيعاب التنوع الثقافى وتسخيره لخلق مجتمع يمتاز بالسعة الثقافية والثراء الحضاري والفكرى ولأمر الذى يجعله فى مقدمة المجتمعات الأخرى.

٤,٤ مهارة الوعى العالمي:

يعنى أن يكون لدي الانسان المعرفة والفهم وحسن الادراك للكيفية التى أدت إلى أن تصبح الأمم والشعوب والمؤسسات والمجتمعات فى كل أنحا العالم متصلة ببعضها البعض وبالتالي ينشأ نوع من الاعتماد المتبادل.

٥,٤ مهارة التفكير المبدع:

هى القدرة على التكييف مع الاخرين وحسن الادارة فى عالم مركب ومعقد ويعتمد على بعضه البعض، بالاضافة الى تنمية غريزة حب الاستطلاع والرغبة فى المعرفة والبحث عنها والقدرة على إستخدام الخيال من جانب الباحثين لإبتداع مستحدثات جديدة وكل ذلك مشروط بتوفير الجرأة والقدرة على الاقتحام والمغامرة.

٦,٥ مهارة المعلوماتية:

العلاقة بين الحاسوب وانظمة المعلومات والانترنت وبين الصحافة جعلت من تعلم الحاسوب والاستخدام الامثل للانترنت شرطاً أساسياً لكل من يتضمن الصحافة. ولا يقتصر الأمر على التعلم فقط بل يجب تجاوزه إلى التفوق واكتساب المهارات التى تجعله قادراً على استخدامها والحصول على المعلومات التى ترد منها بل التعامل مع المبرمجين والنهندسين والمصممين للمواقع منهم فى تقدير العمل الصحفي . فهى المهارات الجديدة التى جاءت بها تقنية المعلومات والتى تعتبر أساساً فى العمل الصحفي. وأضافت اليه أبعاد جديدة خرجت به من طوق الحركة المقيدة بالصحيفة التى يحملها القارئ فى رحاب أوسع تلك المكتبة اللالكترونية الضخمة التى إسمها الانترنت.

٦,٤ مهارة اجادة اللغة ومصطلحاته:

تتطلب مهارة اكتساب اللغة ان يكون الانسان منطقياً ومتوازياً فى انطلاق الكلمات الاتصالية والاعتدالية فى استخدام أساليب الحوار وتحديد الكلمات التى نطلقها على الاخرين وهذه الكلمات لا تعبر الا عن مزاج خاص للمراسل فقد تضفى للأخرين صفات كالكرم والشجاعة والاقدام والطيبة وعدم التعاون، والغرور لمجرد انطباعات شخصية أ استجابة لمشاعر خاصة، لذى يجب التمسك بالموضوعية مع تجنب التسرع فى اصدار المواقف المختلفة قبل تنفيذها بعناية مع ادراك الجماعة التى سوف تستقبل الرسائل الاتصالية. وذلك ايضاً يتوقف على مهارة الممارس الاتصالي فى فهم معانى الكلمات لدى الخاصة والعامة، فنحن أمام طرف يرسل كلمات بمعانى يقصدها وطرف ليستقبل هذه الكلمات بمعانى يترجمها ووجود الفجوة بين كل منهما فى فهم نوايا الآخر هى مشكلة الاتصال حول قضية اللغة.

أسئلة تقويم ذاتي :

٤. *تحدث عن مهارة اجادة اللغة ومصطلحاتها ؟
٥. أذكر مهارات اتصال القرن الحادي والعشرون..؟
٦. عرف المهارات المعرفية والثقافية..؟

٧. مهارة ادارة الوقت:

١,٨ ادارة الوقت

هى تلك المهارات السلوكية التى تعنى: قدرة الفرد على تعديل سلومه وتغيير بعض العادات السلبية التى يمارسها فى حياته لتدريب وقته واستغلالع الاستغلال الامثل، والتغلب على بعض ضوابط الحياة.

ومن أهمها:

- مهارة السيطرة على الوقت المتاح للعمل فى ظل المعوقات الخارجة.
- تغيير بعض العادات السلبية مثل عدم الالتزام بالوقت أو عدم تحديد بداية الأشياء ونهايتها.
- قوة الارادة والإصرار على تنفيذ المهمة فى مواعيدها مهما كانت الظروف.
- الالتزام والولاء للمهمة والعمل أو المنظمة أو جماعة العمل.
- كسر الروتين والرتابة فى العادات والممارسات اليومية والإصرار على النجاح والتفوق دائماً مهما كانت الظروف والعوائق النفسية والاجتماعية.
- إكتساب عادات جديدة وإتجاهات ايجابية نحو الوقت وتقديره واحترام الالتزام به وجعل العادات الجديدة سلوكاً دائماً.
- التفكير بحلول إيجابية للمشكلات التى تواجه عمليات الإلتزم بالوقت.
- وضع أهداف طويلة وقصيرة الأجل ذات معنى للحياة والعمل، والاستمتاع بتحقيق هذه الأهداف.
- توذيع ساعات العمل اليومية والأسبوعية والشهرية لتكون ساعات ممتعة وذات معنى ومشتملة على الجد والمرح والمتعة والهواية والتشويق.
- عمل توازن بين النشاطات النفسية والجسمية والذهنية عن طريق ممارسة الهوايات الرياضية والفكرية والالعاب والاجتماعات مع الاصدقاء والمعارف.
- التغلب على الضغوط الطارئة وموجهتها بروح رياضية وإبتكار الحلول للتغلب عليها دائماً

فاعلية إدارة وتنظيم الوقت:

- إعمل بذكاء وبتمهل وليس بصعوبة وتسرع.
- تعامل مع الأعمال الصعبة فى الفترة الصباحية.
- حدد النشاطات والمهام التى تنوى أنت القيام بها.
- أجمل عملية تبنى الأولويات ووضعها عادة من عاداتك الرئيسة.
- قم بعمل واحد فى وقت واحد
- ابعد أى شئ ليس له صلة بالعمل الحالى.
- إستفد قدر الإمكان من مبدأ التفويض.
- حدد أهدافك لتكون واقعية وقابلة للتطبيق.

- ضع جدولاً يومياً للاتصالات الهامة والمقابلات والاجتماعات.
- لا تؤجل الأعمال الهامة ذات الحاجة الملحة وحاول أن توجد حلاً لها.
- لا تحاول أن تنقل عمل المكتب إلى المنزل.

القضاء على العادات السيئة:

لكى تكون فعالاً فى إدارة وقتك لا بد من القضاء على العادات السيئة التى تعيق من فاعليتك فى إدارة وقتك بإتباع الخطوات التالية:

- حدد العادات السيئة والمطلوب التخلص منها.
- سجل الهدف بوضوح
- حدد المشكلات المترتبة على هذه العادة
- ضخم قيمة النتائج التى سوف تحققها.
- كن صبوراً واستعن بالآخرين.
- كن إيجابياص وإبتعد عن تذكر الماضى أو استعادته.
- كن حازماً مع نفسك وفى تصرفك.

٢,٨ المعوقات البيئية لادارة الوقت:

تلعب البيئة المحلية دوراً كبيراً فى ادارة تنظيمم الوقت بشكل خاص البيئة الاجتماعية، وهى تلك العاوامل والمؤثرات الاجتماعية والثقافية التى نشهدها فى البيئة المحلية(العادات، التقاليد، الأعراف، الأنماط، الاجتماعية الاخرى)، وجميعها تعتبر معوقات إدارة الوقت وتنظيمه بشكل فعال، ومن أهم هذه المعوقات:

- تعود الناس على عدم تحديد الأهداف.
- تعدد المناسبات الاجتماعية.
- الزيارات المفاجئة أو غيرالمخطط لها.
- العواطف والمجاملات الاجتماعية على حساب الوقت.
- التأجيل المتكرر للكثير من المهام والنشاطات.

٣,٨العوامل المؤثرة على استخدام الوقت:

هناك ضغوط يومية يتعرض لها المدير أو السكرتير من داخل العمل أو تأتى من البئية المحيطة به (ضغوط خارجية) وتشمل هذه وتلك عبئاً كبيراً على إستخدام الوقت بفاعلية وفيما يلى أهم عناصر الضغوط الداخلية والخارجية التى تؤثر على ادارة الوقت:

١. التكاليف بحجم عمل إضافى.
٢. الاتصالات التلفونية.

- **ضغوط العمل من جانب المرؤسين.**
  أ. عدم القدرة على الانجاز.
  ب. قصور واهمال فى العمل.
- **ضغوط ناتجة عن طبيعة وظروف العمل:**
  أ. عدم ملائمة طبيعة العمل وعناصره.
  ب. عدم ملائمة مكان العمل .
- **ضغوط ناتجة عن التخطيط:**
  أ. سوء التخطيط
  ب. عدم توافر البيانات الكافية والدقيقة.
- **ضغوط ناتجة عن التنظيم:**
  أ. عدم وضوح العلاقات التنظيمية وتداخل الاختصاصات .
  ب. كثرة اللجان.
- **ضغوط رقابية:**
  أ. غياب المعايير الرقابية.
  ب. القابة الشديدة والتقيق المطول.
- **الضغوط الخارجية:**
  أ. الاتجاهات السياسية.
  ب. العلاقات الاجتماعية والعائلية .
  ج. الرأى العام والاعلام.

تدريب(٧)

١.عرف مهارة ادارة الوقت.. ؟

٧. أذكر العوامل المؤثرة على استخدام الوقت..؟
٨. عدد المعوقات البيئية لادارة الوقت..؟

الخلاصة:

عزيزى الدارس،،،

لقد وصلنا إلى ختام هذه الوحدة من المدخل لعلم الاتصال، والذى قدمنا لك فيها الكثير من المعلومات عن مهارات الاتصال.

وقد تناولنا في هذه الوحدة تعريف المهارة و مفهومها، بإعتبارها هى الحذق والبراعة والقدرة على التفوق والتجديد في القيام بالعمل وأدائه بشكل متميزوغير عادى.

كذلك قسمنا مهارات الاتصال الرئيسية إلى أربعة أنواع أساسية : وهى مهارة الاستماع، الحديث، الكتابة، والقراءة بإعتبارها المهارات التى يحتاجها القائم بالاتصال بغرض تجويد الرسالة التى يقدمها الى جمهور المتلقين.

كما تناولنا فى القسم الثالث من هذه الوحدة المجالات الرئيسية للمهارات الاتصالية والتى اشتملت على الراديو لأن اعداد الرسالة للراديو كوسيلة اتصالية يستوجب المام القائم بالاتصال للمهارات لتحقيق الهدف من الرسالة. وتناولنا المهارات التلفزيونية لان برامج التلفزيون تقتضي تجويد عدة مهارات منها على سبيل المثال مهارة التصوير ومهارة الاضاءة والاعداد والتقديم وفنيات الانتاج والديكور، أيضاُ هنالك مهارات يجب أن تتوفر في الصحفي أو القائم بالاتصال في المجال المطبوع .

عزيزي الدارس كما تناولنا في هذه الوحدة واحدة من أهم المهارات وهي مهارات ادارة الوقت وبعد فراغك من دراسة هذه الوحدة نأمل أن تقدر أهمية الوقت وتتعرف على كيفية الاستفادة من الوقت .

وفي الختام عزيزى الدارس نتمنى أن تكون هذه المعلومات التى تحدثنا عنها في هذه الوحدة أن تكون مفيدة بالنسبة لك وتسهم في حياتك العلمية والمعرفية .

اجابات التدريب

التدريب(١)

المهارة فى اللغة هى الحذق والبراعة وهى مرتبة، متقدمة من الخبرات والتجارب والقدرة على التفوق والتجويد فى القيام بعلم ما وأدائها بشكل متميز وغير عادى.

والمهارة هى أيضاً فن أو حرفه أو علم يقتضى إستعامل الأيادى و الجسد والمهارة فى المفهوم الغربي تميل إلى الجانب العملى أكثر من النظرى.

الاستماع الذاتي:- هو الإنصات الداخلي لعملية التحدث مع النفس أو التفكير التأملي الباطني لاختيار الأفكار والآراء التي تستحق أن تقدم للآخرين ولهذا يعد الإنصات الظاهري في كثير من المواقف ليس إنصاتا مطلقا بل هو إنصاتا ظاهريا في كثير من المواقف لا يعكس ما بداخل الإنسان من انفعالات وأحاسيس ومشاعر، ولذلك فأن الشخص في حاجة للمواءمة والتناغم بين عمليتي التفكير الشعوري واللاشعوري في عملية الاستماع.

الاستماع بين فردين: يحدث أثناء تبادل الحديث بين طرفين في أمور الحياة المختلفة، ويتبادلان الحديث بتلقائية وود بعيدا عن الكلفة ، فهي تختلف عن المحادثة بين الرئيس والمرؤوس، أو القائد وأتباعه فأن الحديث يأخذ شكل الأوامر والنواهي والانصياع التام للرئيس والقائد.

الاستماع الجماعي: يكون بين الفرد والمجموعة مثل المحاضرات، الندوات، المؤتمرات، ويهدف هذا النوع إلى التأثير في المستمعين وتذويدهم بالمعلومات والمهارات والاتجاهات التي هم في أمس الحاجة لها.

هناك فرق بين السمع ، و السماع ، والاستماع ، والإنصات ، فالسمع يطلق على حاسة السمع وهي الأذن ، أما السماع فهو وصول الصوت إلى الأذن دون قصد أو انتباه ، والاستماع هو استقبال الصوت ووصوله إلى الأذن بقصد وانتباه وهو الوسيلة الأكثر استخداماً بين وسائل الاتصال البشري المختلفة والاستماع هو الفهم لرسالة المتحدث وادراك مايرمى اليه وهو وظيفة عقلية وتعنى فهم الرسالة، فبعد أن تتم عملية السماع بواسطة آله السمع وتنقل الى المراكز العصبية فى المخ. يجب أن تفسر ويعطى لها معنى.

التدريب(٢)

الشرود الذهني

سرعة المتحدث

مكان ووقت الاستماع

المؤثرات الجانبية

الملل وعدم التحمل

التحامل

التربص

١) المستمع المصغي: وهو الذي يستخدم الأذن والعقل معا ويقبل نحو محدثه بكل حواسه، ويتجاوب مع إيماءاته الرسائل التي يتم عن هذا التجاوب بكل حواسه، ويتجاوب مع إيماءاته بنقل الرسائل التي تنم عن هذا التجاوب.

٢) المستمع المتظاهر أو المدعي: وهو الذي يصغي بأذنه وحواسه دون عقله، ويتمثل ذلك في عدم الاهتمام والشرود الذهني وعدم المبالاة الذي نلحظه عند بعض المستمعين.
٣) المستمع الذاتي أو الأناني: هو الشخص الذي يحب نفسه ولا يستمع إلا لما يوافق اهتماماته ولا يتقبل النقد أو الرأي الآخر، فهو ينتقي دائما ما يوافق اهتماماته الذاتية فقط.

التدريب (٣)

هناك وظائف كثيرة للسؤال فمن هذه الوظائف:

١. تنمية روح الود وعلاقة التعاون
٢. اقناع الأخرين، الحصول على المعلومات
٣. معرفة أراء الآخرين وفهم حل المشكلات
٤. اكتشاف المعلومات الخافية وازالة سوء الفهم
٥. إستطلاع الحقائق واختبار صحة المعلومات وتجنب الانتقادات
٦. تكوين الرأى، وتنمية روح الود وعلاقة التعاون
٧. صياغة القرار

يمر السؤال بثلاث مراحل لتوجيهه:

وتشمل هذه المرحلة تحديد الهدف من السؤال وارتباطه بموضوع الحديث وتحديد شخصية من توجه إلي السؤال إضافة إلي نوع السؤال وأسلوب صياغته.

وفيها نتجنب العصبية ونسيطر على الشعور بالخجل ونختار الوقت المناسب لطرح السؤال مع تجنب عدم الإفراط في الأسئلة .

التدريب (٤)

المهارات اللازمة للقراءة:

١. القدرة على النظر إلى الكلمات المكتوبة وادراك المقاط الأولية المهمة فى الموضوع بمرور النظر عليها
٢. القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة
٣. القدرة على ادراك المعنى العام للمادة المقروءة

٤. القدرة على القراءة مع التنبؤ بالنتائج
٥. القدرة على نقد وتمحيص المادة المقروءة
٧. **القراءة السريعة العاجلة :** وهي القراءة التي يقصد منها القارئ البحث عن شيء بشكل عاجل ، وتهم الباحثين كقراءة فهارس الكتب ، وقوائم الأسماء، وتفيد في البحث عن المصطلحات ، واستعراض المادة ومراجعتها .
٨. **. قراءة لتكوين فكرة عامة :** وهي أكثر دقة من القراءة السريعة وتستعمل في مثل قراءة التقارير ، واستيعاب الحقائق ، وتفيد في الاستذكار ، واستخلاص الأفكار ، وكتابة الملاحظات .
٩. **القراءة التحصيلية:** ويقصد بها الفهم والإلمام ، ويشترط في هذه القراءة التأني لفهم ما يقرأ إجمالا وتفصيلاً، وتستعمل في استذكار الدروس لتثبيت المعلومات والحقائق في الأذهان .
١٠. **قراءة لجمع المعلومات :** وفيها يرجع القارئ إلى عدة مصادر ، يجمع منها ما يحتاج إليه من معلومات خاصة مثل قراءة الدارس الذي يعد رسالة أو بحثا ويتطلب هذا النوع من القراءة مهارة في التصفح السريع.
١١. **قراءة للمتعة :**

وهي قراءة خالية من التعمق والتفكير وقد تكون متقطعة تتخللها فترات ، كقراءة الأدب والفكاهات والطرائف ، وقد يقرأ المرء خلالها الصحف والمجلات .

١٢. القراءة النقدية التحليلية :

وهي القراءة المتأنية التي يتولد لدى المرء من ممارستها نظرة نقدية نافذة يستطيع من خلالها الحكم على الأشياء ، من خلال الموازنة والربط والاستنتاج . مثل نقد قصة أدبية ، أو قصيدة شعرية.

١. إستطلاع الحقائق واختبار صحة المعلومات وتجنب الانتقادات
٢. تكوين الرأى، وتنمية روح الود وعلاقة التعاون

التدريب (٥)

١. أن يكون قادراً على كتابة الاخبار بلغة سهلة ومبسطة تخلو من الكلمات المعقدة.
٢. أن تكون الجمل قصيرة ومباشرة ومرتبة بشكل منطقى.

٣. يجب أن ترتب الاخبار فى النشرة حسب أهميتها من حيث المضمون لامن حيث البروتكول.
٤. أن يكون صوت المذيع مقبولاً ولغته صحيحة ومخارج الحروف لديه واضحة و أدائه مناسب.
٥. أن تكون الفترة الاخبارية مناسبة لقدرة المستمع على الانتباه والتركيز.

التدريب (٦)

مهارة التصوير الالكتروني

مهارة نظام الاضاءة:

الحضور والمواجهة:

١. مهارة تحريك الكاميرات فى الاتجاهات المختلفة داخل الاستديو حسب مقتضيات البرنامج ثم تحديدعدد الكاميرات المستخدمة.
٢. المعرفة والقدرة على التعامل مع الكميرا أثناء البرنامج كالنظر اليها أثناء قراءة الأخبار وملاحظة النور الاحمر الذى يميز الكاميرا المنقولة على الهواء حتى يبدوالمذيع وكإنه ينظر الى المشاهدين.
٣. التعامل مع الصور الالكترونية القادمة من الخارج الى الاستديو كالمراسلين أو يقصد إجراء حوار مع خبير أو سياسى أو مع مشارك فى برنامج حى ومبثوث فى نفس اللحظة.
٤. معرفة خصائص الألوان وتركيبتها ودرجة حساسية الكاميرا لون والقدر الذى يمكن ان تعكسه بشرة المذيع فى البرنامج والالوان التى تسبب درجة عالية من التباين وتنعكس على صورة المذيع أو الضيف.

- المجال الاذاعي
- المجال التلفزيوني
- المجال الصحفي.

التدير (٧)

هى تلك المهارات السلوكية التى تعنى: قدرة الفرد على تعديل سلومه وتغيير بعض العادات السلبية التى يمارسها فى حياته لتدريب وقته واستغلالع الاستغلال الامثل، والتغلب على بعض ضوابط الحياة.

هناك ضغوط يومية يتعرض لها المدير أو السكرتير من داخل العمل أو تأتى من البئية المحيطة به (ضغوط خارجية) وتشمل هذه وتلك عبئاً كبيراً على إستخدام الوقت بفاعلية وفيما يلى أهم عناصر الضغوط الداخلية والخارجية التى تؤثر على ادارة الوقت:

٣. التكاليف بحجم عمل إضافى.
٤. الاتصالات التلفونية.

ضغوط العمل من جانب المرؤسين.

ج. عدم القدرة على الانجاز.
د. قصور واهمال فى العمل.

ضغوط ناتجة عن طبيعة وظروف العمل:

ج. عدم ملائمة طبيعة العمل وعناصره.
د. عدم ملائمة مكان العمل .

ضغوط ناتجة عن التخطيط:

ج. سوء التخطيط
د. عدم توافر البيانات الكافية والدقيقة.

ضغوط ناتجة عن التنظيم:

ج. عدم وضوح العلاقات التنظيمية وتداخل الاختصاصات .
د. كثرة اللجان.

ضغوط رقابية:

ج. غياب المعايير الرقابية.
د. القابة الشديدة والتقيق المطول.

الضغوط الخارجية:

د. الاتجاهات السياسية.

هـ. العلاقات الاجتماعية والعائلية .

و. الرأى العام والاعلام.

ومن أهم هذه المعوقات:

- تعود الناس على عدم تحديد الأهداف.
- تعدد المناسبات الاجتماعية.
- الزيارات المفاجئة أو غيرالمخطط لها.
- العواطف والمجاملات الاجتماعية على حساب الوقت.
- التأجيل المتكرر للكثير من المهام والنشاطات.

مسرد المصطلحات:

١. **المهارة:**

المهارة هى الحذق والبراعة وهى مرتبة متقدمة من الخبرات والتجارب والقدرة على التفوق والتجديدفى القيام بعلم ما وادائه بشكل متميز وغير عادى، والمهارة هى أيضاً فن أو حرفة أو علم يقتضى إستعمل الأيادى والجسد.

٢. **السمع:**

السمع يتعلق بوظيفة الأذن فى تلقى المثيرات الصوتية فى حدود القدرة السمعية، والسمع وظيفة فسيولجية ويشمل إستقبال الرسالة.

٣. **الاستماع:**

الاستماع هو الفهم لرسالة المتحدث وادراك ماريمى اليه من مقاصد . فالاستماع وظيفة عقلية وتمنة فهم الرسالة .

٤. **المستمع المصغى:**

هو المستمع الذى يصغى بأذنيه يتدبر بعقله كل مايسمعه ويحلله ويقبل على المتحدث بكافة حواسه ومشاعرره ويتجاوب معه بعينية وبإبتسامات تعلو شفتيه وانواع مختلفة من الايماءات.

٥. **المستمع المتظاهر:**

هو المستمع المصغى بأذنيه وحواسه مع المتحدث ويتجاوب معه بايماءات رأسه ونظرات عينيه ويجب على أسئلة المتحدث لكنه مشغول بعقله عن كل مايسمعه وانتباهه ليس مع المتحدث نسبة لعدم إهتمامه بالموضوع أو الإنشغال بشئ أكثر أهمية

٦. **الاكتمال:**

يعني أن تحتوى الرسالة الاعلامية أ النص الكتابى على المعلومات أو الحقائق التى يحتاجها القارئ ليقوميرد الفعال الذى نتوقعه

٧. **القراءة التحصيلية:**

وهى قراءة لإشباع احتياجاتنا إلى معلومات معينة وهى قراءة للبحث والدرس وتتسم بالتريث والانأة

٨. **النمذجة:**

وتشمل تبسيط الشخصيات والافكار العقائ والمذاهب والتجارب ولانسانية فيما يسمى بالنمذجة. بمعنى الاستعانة بالرموز والانماط والنماذج لتجسيد هذه المعانى ليسهل على عقلية الجماهير استيعابها.

٩. **مهارة التفكير المبدع:**

هى القدرة على التكييف مع الاخرين وحسن الادارة فى عالم مركب ومعقد ويعتمد على بعضه البعض، بالاضافة الى تنمية غريزة حب الاستطلاع والرغبة فى المعرفة والبحث عنها والقدرة على إستخدام الخيال من جانب الباحثين لإبتداع مستحدثات جديدة وكل ذلك مشروط بتوفير الجرأة والقدرة على الاقتحام والمغامرة

المصادر والمراجع:

١. راشد عيسى، مهارات الاتصال، (كتاب الامة) قطر، رمضان ١٤٢٥م
٢. محمد منير حجاب، مهارات الاتصال.
٣. على محمد شمو، أساسيات الاتصال ومهاراته.
٤. شرف الحموى، مهارات الاتصال، دار يافا العلمية، ط ٢ ٢٠٠٦م.
٥. يحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباس، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان٢٠٠٥م
٦.



محتويات الوحدة

الموضوع	الصفحة
مقدمة	
أهداف الوحدة	
١. اللغة كوسيلة اتصال	
٢. اللغة غير اللفظية ودلالاتها:	
١,٢ الحواس البشرية كقنوات اتصال	
٢,٢ لغة الجسد	
٣,٢ مفهوم المشاعر	
٤,٢ السلوك الانساني والدوافع	
٥,٢ الاتصال البشري غير اللفظي عبر التاريخ	
٦,٢ خصائص الاتصال غير اللفظي	
٧,٢ العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي	
٨,٢ أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل	
٣. أنواع الاتصال غير اللفظي	
١,٣ عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي	

٢,٣ كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي	
٣,٣ طرق تحسين الاتصال غير لفظي (لغة الجسد)	
٤,٣ الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي	
٥,٣ استخدامات الاتصال غير اللفظي في التواصل	
الخلاصة	
لمحة مسبقة عن الوحدة الدراسية التالية	
اجابات التدريبات	
مسرد المصطلحات	
المراجع	

أهداف الوحدة

١. عزيزي الدارس بعد الانتهاء من هذه الوحدة نأمل أن تكون قادراً على أن:

١-تتعرف على دور اللغة اللفظية في الاتصال.

٢-تتعرف على الحواس البشرية وأهميتها كقنوات اتصال.

٣-تتعرف على الاتصال البشري غير اللفظي عبر التاريخ..

٤-تتعرف على الأسس العلمية لنجاح الرسالة الاتصالية.

٥-تقرأ وتحلل المعاني التي يحملها الاتصال غير اللفظي.

٦-تستطيع التأثير على الآخرين دون الحاجة إلى كلمات.

تمهيد:

عزيزي الدارس،،،،

مرحباً بك في الوحدة الخامسة والاخيرة من هذا المقرر (المدخل لعلم الاتصال). حيث تأتي هذه الوحدة بعنوان (اللغة غير اللفظية ودلالالتها) وكما أن هناك لغاتٍ منطوقة فإن هناك لغات غير منطوقة، ونطلق عليها في عالم الاتصال عبارة (اللغات غير اللفظية). وهذه اللغات غير اللفظية لعبت دوراً مهماً عبر تاريخ البشرية في توصيل الرسالة الاتصالية من المرسل للمتلقي أو العكس وقد تناولنا خلال هذه الوحدة مفهوم اللغة كوسيلة اتصال،كما تحدثنا عن الحواس البشرية كقنوات اتصال، وأهمية الحواس، كما تناولنا في هذه الوحدة السلوك الانساني والدوافع، وتناولنا الوسائل البدائية والاتصال البشري غير اللفظي عبر التاريخ. وتحدثنا عن العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي وكذلك أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل و أنواع الاتصال غير اللفظي.

عزيزي الدارس كما تحتوي هذه الوحدة على مجموعة من التدريبات والأنشطة وأسئلة التقويم الذاتي وتعريف المصطلحات، والتي نأمل أن تساعدك على عملية التعلم.كما نرجو ان تتمكن من استيعاب هذه الوحدة وتجيب على أسئلتها.

مقدمة:

اللغة كائنٌ حي يعيش وينمو ويترعرع ويمرض ويموت، وهي سر من أسرار الحياة التي تفعل فعل السحر في الإنسان. وكما أن هناك لغاتٍ منطوقة فإن هناك لغات غير منطوقة. ونطلق عليها في عالم الاتصال عبارة: (اللغات غير اللفظية). وهذه اللغات غير اللفظية لعبت دوراً مهماً عبر تاريخ البشرية في توصيل الرسالة الاتصالية من المرسل للمتلقي أو العكس. ولكن قبل أن نستعرض هذه اللغات غير اللفظية دعونا نتعرف على دور اللغة اللفظية نفسها وكيف أدت الرسائل عبر الحقب المختلفة في تاريخ البشرية، ثم ننتقل للغات غير اللفظية؟

١. اللغة كوسيلة اتصال:

استنبط الإنسان اللغة لوصف ما حوله من أشياء وكائنات ومعطيات تفرض نفسها عليه. واللغة في تعريفها البسيط هي مجموعة من الرموز الشفوية والعبارات والمفردات التي تدل على المعنى وتعبر عن الأحاسيس ويتكلمها الناس على تباين ألسنتهم. ولذلك كانت الوسيط الأكبر للتخاطب بين البشر. ولكل أمة لغتها الخاصة بها والتي يتم الاتصال عن طريقها. وقد أطلق عليها العرب كلمة اللسان تعبيراً عن أهم جزء من وسائل النُطق. وأشار إليها القرآن الكريم بالآية: (لسانُ الذي يُلحدون إليه أعجمي وهذا لسانٌ عربيٌ مبين). ولا يمكن لأمة من الأمم أن تتفاهم مع غيرها إلا إذا عرفت لغة هذا الغير وتفهمت معانيها وفكت رموزها ومدلولاتها. ولعل اللغة هي أهم وسيلة للاتصال البشري صنعها الإنسان طوال مسيرة حياته الطويلة. وقد يستغرب البعض لاستخدام عبارة (صنعها الإنسان) ونحن نعلم أن الذي صنع اللغات وخلقها من العدم وعلمها للإنسان هو الله سبحانه وتعالى. ولتوضيح هذا الأمر لا بد من العودة لسنوات البداية التي نشأ فيها الإنسان. حيث كان آدم هو أب البشرية التي

جاءت من تزاوجه مع أمنا حواء. ومن صلبه جاءت كل الأنماط البشرية (كلكم لآدم وآدم من تراب) وقال تعالى: (يا أيها الناس اتقوا ربكم الذي خلقكم من نفس واحدة وخلق منها زوجها)، وهي إشارة إلى نفس آدم وزوجه حواء. ولما كان التواصل في شكله البسيط يتم بين فرد وآخر لنقل معلومة أو استفسار فإن هذا الأمر قد احتاج إلى حصيلة معرفية بأسماء الأشياء لتسهم في إكمال هذا التواصل. ولذلك عندما خلق الله الإنسان خلقه قادراً على صنع الكلام بمفرداته وإنزال المعاني عليها. حيثُ قال في محكم تنزيله: (وعلم آدم الأسماء كلها ثم عرضهم على الملائكة فقال أنبئوني بأسماء هؤلاء إن كنتم تعلمون، قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا). وانتشر الناس في بداية أمرهم في بقاع مختلفة من الغابات والسهول والوديان ومجاري الأنهار التي كانت هي المكونات الطبيعية البسيطة لكل البقاع حيث لا عمارات ولا شوارع ولا تقنيات ولا قرى ولا مدن. وكانت حاجة الإنسان البسيط لا تتعدى الأكل والشرب والاستئناس بظل يضطجع تحته ومكان آمن يأوي إليه من خطر الحيوانات الداهمة والطبيعة الموحشة. ووجد الناس أنفسهم متفرقين في أماكن اختارها كل حسب مزاجه وحسب حاجته. ومن ذلك نبعت الحاجة إلى تسمية الأشياء التي حولهم، وظهرت تلقائياً المفردات التي خرجت من أفواههم بشكل تلقائي أقرب إلى العشوائية بغرض تمييز الأشياء التي حولهم وفق ما يرونه مناسباً ووفق ما تجود به ملكاتهم التعبيرية من كلمات. وشيئاً فشيئاً كونت المفردات التي ابتكروها لغاتٍ محدودة ولكنها كافية بالغرض وسط هذه المجموعة. وقطعاً فإن مفردات هذه اللغة لا تتعدى الأشياء التي حولهم. وإذا علمنا أن كل مجموعة قد عاشت بمعزل عن الأخرى في مكان مختلف وربما ظروف مختلفة فإنها ستخلق لغة هي الأخرى بنفس الطريقة. وشيئاً فشيئاً كثرت اللغات باختلاف المجموعات البشرية مهما قل عدد أفرادها أو كثر. وبذلك صارت هذه اللغات العامل الأساسي والأهم في الاتصال بين البشر. وهي بذلك تعتبر صنيعة بشرية أسهمت فيها أدوات النطق والتفكير التي غرسها الله في الإنسان. وكما هو معروف فإنَّ كل إنسان قابل لتعلم أي لغة من لغات البشر بحكم تكوين جهازه النطقي والصوتي، ولكن ظل كل إنسان يتعرض للغة بعينها ونظام صوتي بعينه طوال سنوات طفولته ولذلك فهو يتأقلم على هذا النظام وتضعف

بالتدريج قابليته للتكيف مع أصوات اللغات الأخرى التي لم يتعرض لها. وبمرور الزمن طور البشر حصيلة مفرداتهم في كل اللغات التي استخدموها باضافة المسميات لما طرأ على مداركهم من أشياء وسلوكيات ومعاني مستجدة. حتى أصبحت كل لغة من اللغات وافية بمتطلبات الأفراد الذين يستخدمونها. وبذلك كانت اللغة هي أولى الوسائل الاتصالية وأصبحت دراستها أولى متطلبات البحث في دراسة قنوات الاتصال البشري عبر التاريخ.

تدريب (ا)

٥. عرف اللغة كوسيلة اتصال..؟
٦. لعبت اللغة دوراً مهماً عبر تاريخ البشرية في توصيل الرسالة الاتصالية ، ناقش ذلك؟

اللغة غير اللفظية ودلالاتها:

الحواس البشرية كقنوات اتصال Organs of Sense:

لقد أجمع علماء الاتصال على أن حواس الإنسان الخمس وهي السمع والبصر واللمس والذوق والشم تعتبر قنوات هامة للاتصال. ولذلك فهي تلعب دوراً أساسياً في العمليات الاتصالية لاسيما الاتصال الثنائي. وتتفاوت الحواس في إدراكها حسب طبيعة تكوينها ومقدرتها على الإدراك. وقد قسمها العلماء وفقاً للنسب المئوية التالية:

١/ حاسة البصر. تشكل ٨٣%
٢/ حاسة السمع. تشكل ١١%
٣/ حاسة الشم. تشكل ٣,٥%
٤/ حاسة اللمس. تشكل ١,٥%
٥/ حاسة الذوق. تشكل ١%

ولما كانت حاسة البصر التي وسيلتها العين تشكل أكبر نسبة للإدراك بين الحواس فقد اعتمدت عليها أجهزة الاتصال الجماهيرية بشكل كبير في توصيل الرسالة

الإعلامية للمتلقين. تشاركها في ذلك وسيلة السمع. وقد تطورت أساليب الخدمات عبر وسائل الاتصال المقروءة والمرئية والمسموعة لتجعل من العملية الإعلامية متعة للنظر والأسماع خصوصاً بعد التطورات العديدة التي تجاوزت الأساليب التقليدية في الإعداد والإخراج والذي كان يعتمد بشكل أساسي على تقديم المواد الإعلامية بشكل تقليدي أقرب إلى نهج المحاضرات المطولة وإلقاء المعلومات المجردة بغرض التلقين والاستظهار والحفظ الذي نراه بقاعات الدراسة. ووفقاً لهذا الأسلوب الحديث في البرمجة والإخراج فإن جذب وإقناع المتلقي قد أصبح المحور الرئيسي للعملية الإعلامية مما صبَّ عليه كل تركيز الباحثين والإعلاميين.

لغة الجسد:

تتركز لغة الجسد على الرسائل التي يمكنك توصيلها عبر أدوات ووسائل غير الكلمات ويعبر عنها بمثابة اللغة الصامتة.

أهميتها:

التعبير عن العواطف والمشاعر والحالة المزاجية.

يستخدم للدلالة على الشخصية.

مساعد للاتصال اللفظي.

أدواتها:

الاتصال النظري

تعبيرات الوجه

المظهر

إشارات اليد.

الوقوف.

لا أعرف كيف أعبر عن نفسي!!

تحدث لكي أعرفك.. حكمة رغم أننا جميعاً نعرفها إلا أننا أحياناً نتجاهل تطبيقها.. أو لا نعرف كيف نطبقها، فكثيراً ما نشعر بمشاعر الحب أو الاعتزاز وحتى الرغبة في الاعتراض تجاه أحد أفراد الأسرة ولكننا لا نعرف كيف نعبر عن تلك المشاعر ، ولا نجد

مشاعر صعبة لا جدال في أن هناك مواقف معينة يجد كثير منا صعوبة كبيرة في التعبير عن المشاعر خلالها، وبخاصة في بداية ظهور المشاعر وسريانها في الروح.

وبصفة عامة فإن المشاعر التي يتفق معظمنا على صعوبة التعبير عنها هي مشاعر الحزن.. والمواساة والاعتذار فكثير منا تتعثر الكلمات على شفتيه حين يحاول ان يقول " أنا آسف" أو " كم أنا حزين من أجلك" أو " لم أقصد ذلك"!!

مفهوم المشاعر:

هي حالة انفعالية تصاحب مواقف معينة تظهر لها ردود افعال تلقائية ظاهرة أو غير ظاهرة (مكبوتة). وهي الجانب الوجداني الذي يميز الانسان عن بقية الكائنات. وهي ركن هام في تكوين العلاقات الانسانية والمهنية وبدونها لن يكون لها وجود، وان قامت العلاقة بدونها فقدت فاعليتها المطلوبة.

مراحل نمو المشاعر المتبادلة:

شحنات متتابعة من الخوف والقلق أو الغضب أو الالم يحس بها الفرد لتبدو واضحة أو مستترة خلف اساليب الدفاع المختلفة. تقابل تلك الشحنات باستجابة مناسبة من الآخر بالحرارة والتجاوب والتقدير فيحدث ردة فعل.

يتولد لدى الفرد احساس بالأمن والاستقرار النسبي ثم رغبة في مزيد من التعبير عن احاسيس اخرى كان يخشى الافصاح عنها من قبل (وبتوالي الموجات الثلاث داخل النفس ينمو عنصر الثقة والتجاوب الوجداني بينهما كعنصر من عناصر العلاقات الانسانية).

السلوك الانساني والدوافع:

كثير من مواقف التفاعل الإنساني مجهولة التفسير بل إن كثير من الناس يجهل تماما دوافع السلوك ويتصرف مع الآخرين على فرضية عدم قابلية الخطأ. والحقيقة ان السلوك الإنساني يمر بالمراحل التالية:

- عند استثارة الحاجة يتحرك الدافع المرتبط بها فينشط الإنسان لإشباع هذه الحاجة عن طريق الوصول إلى الهدف الذي هو موضوع الحاجة.
- واستشعار الحاجة يولد نوعاً من التوتر لدى الفرد لا يزول إلا بحصول الفرد على الهدف وإشباع الحاجة واستقرار الدافع.
- وعندما لا تجد الحاجة متنفساً أو إشباعاً لها يضل الفرد في حالة توتر وعدم راحة. ومن ثم يبحث عن بعض الأهداف أو المرامي التي تخفض من هذه الحالة من عدم الاتزان الذي تعتريه.

فالجائع يبحث عن طعام والعطشان يبحث عن الماء.

نشاط:

١. مفهوم المشاعر..؟

٢. يمر السلوك الإنساني بعدد من المراحل أذكرها..؟

الاتصال البشري غير اللفظي عبر التاريخ:

إذا تتبعنا مسيرة الإنسان عبر التاريخ بدءاً بحياته الأولى على الأرض نلاحظ أنه قد استخدم أساليب مختلفة للاتصال غير اللفظي. وقد ظلت هذه الأساليب في كل مرحلة تمثل القنوات اليومية للتواصل بينه وبين الآخرين. وخلال هذه التجارب الطويلة لاحظ الإنسان أهمية استخدام العديد من الأساليب والأنماط حسبما يتوفر له من أجل هذا التعامل الذي اقتضته فطرة الإنسان، بل حتى مع الطبيعة والكائنات الأخرى والمحيطات التي تتحكم في حياته. ولذلك كان لزاماً عليه أن يطور أساليب

الاتصال بمن حوله وما حوله ليصل إلى ما يريد. ومن هذه الأساليب التي لجأ إليها الدخان والطبول والصيحات إلى أن وصل إلى مرحلة رواية الأخبار الشفاهية. وفيما يلي نقف بالتفصيل على استخدام هذه الأدوات الأولى للإنسان.

الدخان Smoke:

لجأت الجماعات البشرية في تدرجها مع الاتصال إلى استخدام النار والدخان كوسيلة اتصال فيما بينها. وذلك عندما أدركوا خاصية ارتفاع الدخان في السماء مما يمكنهم من استخدامه كرمز لحدث معين مثل تنبيه البعيدين لخطر حيوانات مفترسة تتجه نحوهم أو طلب النجدة عند الحاجة إليها. وقد يعني استخدام الدخان الدعوة إلى وليمة أو إخطار الآخرين بشيء معين تعارف الناس عليه، بمعنى أنه استُخدم كوسيلة عاجلة وواضحة لأي غرض يتفق عليه الناس في تلك المجتمعات البدائية.

الصرخات Cries:

كانت الصرخات البشرية عنصراً آخر من عناصر الاتصال الذي يعني التنبيه والإعلام في المجتمعات البدائية. وكانت أكثر استخداماتها في حالة الاستنجاد بالآخرين عند مداهمة الحيوانات المفترسة أو الهلع الذي يصيب الناس من جراء وقوع الكوارث التي يحتاج الإنسان معها إلى إخطار الآخرين طمعاً في عونهم ومساعدتهم. وهي أشبه بصراخ طفل يستنجد بأبويه أو إخوانه عند مداهمة كلبٍ له أو حشرةٍ تمشي على جسده أو عند اصطدامه بحجر أو سقوطه على الأرض. وبما أنَّ استخدام الصراخ الصوتي بهذا الشكل قد أملته فطرة الإنسان فقد ظلَّ ملازماً له طوال حياته حتى بعد تطور وسائل الاتصال. والدليل على ذلك أن معظم الجماعات القبلية في عالم اليوم تستخدم الصرخات في العديد من المواقف، ومنها نشوب الحرائق كما هو معروف في بقاع كردفان ودار فور بغرب السودان فيما يسميه الأهالي (الروراي) وهو صوت عالٍ يصدره الرجال مصحوباً بتحريك الشفتين بأصابع اليد لتحدث صوتاً عالياً ينبه الناس لحدوث الحريق أو غيره من الأحداث الجسيمة. ونفس هذا الصراخ يستخدمه الكثيرون لإعلان عقد القران أو مراسم الفرح كما في الزيجات التي تصاحبها الزغاريد التي هي جزء من ذلك الموروث القديم.

الطبول Drums:

لجأ الإنسان لاستخدام الطبول كأدوات اتصال بين الجماعات المتباعدة. وذلك عندما شعر بأن الدخان لا يكفي للتعبير عن كل ما يريد التنبيه إليه رغم أنه ساعد في نقل الرسالة بالشكل الذي تعارف عليه الناس وهم في معزل عن بعضهم البعض. وكان استخدام الطبول مؤشراً على أنَّ الصرخات لا تفي بكل الغرض بحكم أنها لا تصل إلى كل الأماكن، مما ولَّدَ الحاجة إلى وسيلة أقوى وأمضى في توصيل بعض الرسائل فكانت الطبول. ورغم أنها كانت بدائية هي الأخرى إلا أنها قد أفادت في كثير من الأحيان. وقد صنعها الإنسان من المواد المتاحة لهم بشكل بسيط استخدموا فيه جلود الحيوانات.

صائح المدينة Town Crier:

في بعض بقاع أوربا ظهر الصائح الذي يركض في شوارع المدن معلناً وصول البواخر التي تحمل البضائع لكي يأتي الناس لشرائها أو مقايضتها بما لديهم. وكان دور الصائح هو الإعلان عن وصول الباخرة مضافاً إليه الإعلان عن حمولتها وطبيعة المهمة التي جاءت من أجلها. وبذلك كان هذا السلوك أكثر تطوراً إذا قارناه بالأشكال الأولى للاتصال. فهو يحمل في طياته شكلاً إعلانياً ودعائياً شبيهاً بما تفعله وسائل الاتصال الحديثة من إعلان عن السلع والدعاية للمنتجات ودعوة للاجتماعات. ولم ينته دور الصائح بانقراض المجتمعات القديمة وإنما ظل حتى يومنا هذا في كثير من المجتمعات الإنسانية خصوصاً التي لم تتطور فيها وسائل الاتصال البشري كالتلفونات والفاكس والإنترنت وغيرها من إفرازات الحياة المعاصرة. وعلى سبيل المثال ظل الناس إلى يومنا هذا في بعض بقاع شمال السودان يرسلون شخصاً يسمونه الصائح ليعلن خبر الوفاة في حالة فقد عزيزٍ بالقرية. ويظل الصائح يطوف على حماره أو راجلاً بين الأزقة والشوارع يردد بأعلى صوته عبارة مألوفة هي: (يا ناس الحلة الحي الله والدائم الله فلان ابن فلان بقى في حق الله) وعبارة بِقَى في حق الله تعني أن فلاناً قد تُوفي.

رواة الأخبار News Tellers:

ظهر رواة الأخبار في روما القديمة وهم بمثابة المخبرين الحديثين، حيث يجلس الراوي في مكان معروف مثل الحدائق العامة أو الميادين المكتظة بالرواد ويبدأ في

سرد الأحداث اليومية التي تهم الناس. وهو يأخذ بعض النقود من الحاضرين مقابل هذه الخدمة.

أسئلة تقويم ذاتي:

١. عدّد وسائل الاتصال البشري غير اللفظي (البدائية) عبر التاريخ..؟

٢. تحدث عن الصائح ورواة الاخبار..؟

الاتصال غير اللفظي:

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والأراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ.

خصائص الاتصال غير اللفظي:

- عالمي الاستخدام
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني
- أكثر قوة وتأثيراً
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات
- يستخدم رموزا وإشارات
- يعتمد غالبا على حاسة البصر.

العلاقة بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

عندما يتحدث الإنسان فإنه لا يستطيع أن يفصل الرسائل اللفظية عن الرسائل غير اللفظية، ولكنها تأتي مع بعضها البعض. إذا قال لك شخص ما وهو يبكي: (أنا محبط وأشعر بالتعاسة)، فإنك لن تفصل حركات الوجه عن الكلمات التي قالها، ولكنك ستأخذ الاثنين معاً لأنهما يؤديان معنى واحد، ويساهمان في إيصال رسالة واحدة. ويحدث هذا لأن الاتصال عبارة عن مجموعة من الرموز. ولهذا، فإننا عند إرسال واستقبال الرسائل اللفظية وغير اللفظية، نفهم الاثنين معاً. فالكلمات وحدها، على سبيل المثال، قد لا تدل على كثير من المعاني .

هناك عدة نقاط تربط بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي منها:

١ – التكرار والإعادة

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي، (فيقول الفرد لآخر أقبل إلى هنا ويشير بيده في نفس الوقت).

٢ – التناقض:

حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي.

٣ – الإبدال:

ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديل للاتصال اللفظي حيث يكون له التأثير الأقوى

- مثال: تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات.

٤ – السرعة:

استخدام الاتصال غير اللفظي بالإضافة الى الاتصال اللفظي والتي تساعد في سرعة فهم المعنى.

٥ – الإكمال:

يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصاراً للوقت.

– مثال: تشير إلى الطالب وأنت تحرك يدك وكأنك تمسك قلماً،حيث يعني ذلك يا فلان أكتب الدرس.

٦ – التأكيد:

حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي جنبا إلى جنب مع الاتصال اللفظي ليؤكد المعنى المقصود

- مثال ذلك أن تضع الأصبع على الفم وفي نفس الوقت تقول لأحد أبنائك امتنع عن الكلام.

٧ – مزج المشاعر بالأفكار:

حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر بجانب الاتصال اللفظي

٨ – **التنظيم :**

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات.

– مثال :استخدام اشارات المرور لبدء الحركة والسير من احد الاتجاهات

٩ – إزالة غموض اللهجات:

حيث تختلف اللهجات في البلدان المختلفة بل وفي القطر الواحد.

أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل:

– **الصدق** : حيث يعبر عن المشاعر بدون كذب

– **التأثير** : فهو أقوى تأثيرا من الاتصال

– **التعبير** : أسهل من الاتصال اللفظي في التعبير عن المشاعر والأفكار

– **الدقة** : حيث يعبر الاتصال غير اللفظي عن المشاعر بطريقة أكثر دقة من الاتصال

– **التنظيم** : حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في عمليات التواصل الجماعية

– **السرعة** : حيث يكون التعبير في الاتصال غير اللفظي بطريقة فورية وسريعة مقارنة بالاتصال اللفظي.

– **التأكيد** : حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في تأكيده لمضمون الرسالة اللفظية إذا اقترن معها.

– **الثبات** : حيث يعتبر الاتصال غير اللفظي أكثر ثباتا في الذاكرة من الاتصال اللفظي.

استخدامات الاتصال غير اللفظي في التواصل:

- التحية: مثل المصافحة اليدوية عند المقابلة وهز اليدين أثناء المصافحة و التعانق والقبلات.
- المواقف الخاصة :غالبا ما تكون بين أصحاب الثقافة الواحدة، مثل حركة الأذرع و نظرات الأعين
- مع ذوي الاحتياجات الخاصة: مثل حركة الشفاة و إشارات ونظرات العيون و حركة الأصابع والكفين

سمات الاتصال غير اللفظي:

هناك عدة سمات تميز الاتصال غير اللفظي عن الاتصال اللفظي، أهمها أنه :

١- **يعكس المشاعر والأحاسيس الإنسانية:** لو سجلت برنامجا حوارياً في التلفزيون لمدة ساعة، ثم قمت بمشاهدة البرنامج بدون صوت، لمراقبة انفعالات المحاورين وكتابتها على ورقة جانبية. مثل: متى كان المتحدث غاضباً، متى كان ساخراً، أو متى كان يفكر بعمق... ثم قمت بإعادة الشريط لمشاهدته بالصوت، فستجد أنّ ما كتبته كان يعكس ب حالة الشخص المتحدث تماماً كما دونتها. أي إننا نستطيع أن نعرف الحالة المزاجية للآخرين وما يشعرون به من خلال اتصالهم غير الكلامي، وفي بعض الأحيان، نعرف مضمون الرسالة التي يريدون إرسالها لنا.

٢- **يحمل عنصر حتمية الاتصال:** تعتبر عدم الرغبة في الاتصال نوعاًمن أنواع الاتصال). هذه الجملة تشرح هذه السمة للاتصال غير االلفظي. فلو فرضنا، ، أن شخصاً ما لا يريد أن يتواصل مع الآخرين، فإن تعبيراته وإيماءاته سوف تنقل هذه الرسالة .

٣- **يعطي رسائل ضمنية:** الاتصال غير اللفظي يحمل الكثير من الرسائل التي لا نستطيع توصيلها للآخرين في بعض الأحيان. على سبيل المثال، لو أراد الشخص أن يأخذ الآخرين عنه فكرة أنه (لطيف، أنيق، وجذاب)، فإنه لن يستطيع أن يقف أمام الآخرين ويقولتلك العبارة. ولكنه يلجأ إلى الاتصال غير اللفظي ليُظهر اللطف والأناقة والجاذبية.

٤- **يحدد هويتنا الشخصية وعلاقاتنا بالآخرين:** المقصود بالهوية الشخصية هو فهم الفرد لذاته من ناحية، ثم كيفية إظهار تلك الذات، ثم الانطباع الذي يتركه الفرد عند الآخرين.

٥- **الغموض:** من الصعب على الاتصال غير اللفظي أن يكون مؤكداً. وللتعرف على طبيعة الاتصال غير اللفظي الغامضة، يمكننا أن نتأمل ما

نصادفه في حياتنا اليومية. على سبيل المثال، الصمت. ماذا يعني (الصمت).

إلا أن الغموض لا ينفي بالضرورة أن بعض العواطف والأحاسيس أسهل في فهمها من البعض الآخر وفي الدراسات التي أجريت في هذا الصدد، وجد علماء الاتصال أن بعض حركات الوجه التي تحمل الأحاسيس الإيجابية، مثل: السعادة، الحب، المفاجأة، تكون أوضح من الأحاسيس السلبية، مثل: الغضب، الخوف، الحزن.

تدريب (٢)

١. عرّف الاتصال غير اللفظي..؟
٢. عدّد خصائص الاتصال غير اللفظي ...؟
٣. هناك عدة نقاط تربط بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي أذكر ثلاثة منها...؟
٤. وضّح استخدامات الاتصال غير اللفظي في التواصل..؟
٥. عدّد سمات الاتصال غير اللفظي..؟

عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي:

أهم عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي: تجنب الحركات السلبية للغة الجسد وتفعيل الحركات الايجابية مثل:

١. الفم : وذلك من خلال الابتسامات والتنوع الصوتي، واستخدام المؤثرات الصوتية.
٢. الأعين: وذلك من خلال تلاقي الأعين أو النظر إلى وجوه الآخرين.

٣. الأذرع :من خلال الإشارات الحميمة وتجنب إشارات الاتهام أو القبضات العدوانية.

٤. الأذن :وذلك من خلال الإنصات بتمعن لما يقوله المرسل.

٥. العقل :وذلك من خلال الاهتمام بما يقوله المرسل.

٦. الجسم :وذلك من خلال التلقائية في التعامل والاستجابة دون تكلف.

الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم فيه عوامل بيولوجية
يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
يخاطب العواطف الإنسانية	مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية
قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس

كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي:

- استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة :حيث تكون هي الأكثر استخداما في معظم الثقافات والدول مثل * وضع الأصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت، قبضة اليد المحكمة ، والتي توحي بالتهديد

- استخدام لغة الجسد بصورة لا إرادية غير مقصودة : حيث تظهر بعض الإشارات والحركات اللاإرادية مثل:

- اتساع حدقة العين، وتعني الاهتمام أو الدهشة ، رفع الكتفين، ويعني التوتر.

طرق تحسين الاتصال غير لفظي (لغة الجسد):

يمكن تحسين عملية الاتصال غير اللفظي من خلال التدريب

- اترك مسافة مناسبة بينك وبين الطرف المقابل.
- اهتم بالانطباع الأول الذي تكونه.
- انتبه إلى حدة الصوت ونبراته.
- استخدام التواصل البصري طبقا للعادات السائدة.
- تجنب الإفراط في النظر لأسفل.
- محاولة توزيع النظرات على الحضور وعدم تركيز النظر في اتجاه واحد.
- الحركة أثناء التحدث وعدم الوقوف في مكان واحد.
- التخلص من بعض التصرفات غير الملائمة مثل: *تكرار النظر إلى الساعة * الجلوس بينما رئيسك واقفا.
- احرص على الاعتدال في المظهر الجمالي.
- استخدم إشارات اليد المعبرة.
- تجنب تشبيك أو ضم الذراعين.

والجدول التالي يوضح بعض السلوكيات غير اللفظية ومدلولاتها العلمية في عملية الاتصال:

السلوك غير اللفظي	دلالته العلمية
الابتسام	الارتياح او الرضا او الطمأنينة
رفع الحواجب	عدم التصديق او الدهشة
رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهكم او السخرية
تضييق العينين	عدم الموافقة او الشعور السلبي
تغميض العينين	تقييم سلبي
فرك العين	الشك
اليد على الخد	التفكير

أسئلة تقويم ذاتي :

١. تحدث عن كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي ..؟ ع
٢. تناول بالتفصيل طرق تحسين الاتصال غير اللفظي ..؟ ٣. وضّح الفرق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي ..؟ ٤. أذكر عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي ..؟

الخلاصة:

عزيزى الدارس،،،

لقد وصلنا إلى ختام هذه الوحدة من المدخل لعلم الاتصال وهي الوحدة الاخيرة من هذا المقرر، والذى قدمنا لك فيها الكثير من المعلومات عن اللغة غير اللفظية ودلالاتها.

وقد تناولنا في هذه الوحدة تعريف اللغة و مفهومها واستخداماتها، بإعتبارها أهم وسيلة للتواصل بين المجتمعات الانسانية والقدرة وكذلك تحدثنا عن اللغة غير اللفظية وقارنا بينهما.

كما قسمنا هذه الوحدة الى ثلاث أقسام رئيسية وهي اللغة كوسيلة اتصال واللغة غير اللفظية ودلالاتها وأنواع الاتصال غير اللفظي.

حيث تناولنا في القسم الاول أهمية اللغة في عملية الاتصال وتناولنا في القسم الثاني ، وسائل الاتصال البشري عبر التاريخ و الحواس البشرية كقنوات اتصال وكذلك العلاقة بين اللغة الفظية وغير اللفظية كما تحدثنا بالتفصيل عن لغة الجسد. وفي القسم الثالث تناولنا أنواع الاتصال غير اللفظي وعوامل نجاح الاتصال غير اللفظي وكيفية استخدام الاتصال غير اللفظي وطرق تحسين الاتصال غير لفظي (لغة الجسد) الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي واستخدامات الاتصال غير اللفظي في التواصل.

وفي الختام عزيزى الدارس نتمنى أن تكون هذه المعلومات التى تحدثنا عنها في هذه الوحدة أن تكون مفيدة بالنسبة لك وتسهم في حياتك العلمية والعملية.

اجابات التدريبات:

تدريب (١)

استنبط الإنسان اللغة لوصف ما حوله من أشياء وكائنات ومعطيات تفرض نفسها عليه. واللغة في تعريفها البسيط هي مجموعة من الرموز الشفوية والعبارات والمفردات التي تدل على المعنى وتعبر عن الأحاسيس ويتكلمها الناس على تباين ألسنتهم. ولذلك كانت الوسيط الأكبر للتخاطب بين البشر. ولكل أمة لغتها الخاصة بها والتي يتم الاتصال عن طريقها. وقد أطلق عليها العرب كلمة اللسان تعبيراً عن أهم جزء من وسائل النُطق. وأشار إليها القرآن الكريم بالآية:

(لسانُ الذي يُلحدون إليه أعجمي وهذا لسانٌ عربيٌ مبين). ولا يمكن لأمة من الأمم أن تتفاهم مع غيرها إلا إذا عرفت لغة هذا الغير وتفهمت معانيها وفكت رموزها ومدلولاتها. ولعل اللغة هي أهم وسيلة للاتصال البشري صنعها الإنسان طوال مسيرة حياته الطويلة.

ولعل اللغة هي أهم وسيلة للاتصال البشري صنعها الإنسان طوال مسيرة حياته الطويلة. وقد يستغرب البعض لاستخدام عبارة (صنعها الإنسان) ونحن نعلم أن الذي صنع اللغات وخلقها من العدم وعلمها للإنسان هو الله سبحانه وتعالى. ولتوضيح هذا الأمر لا بد من العودة لسنوات البداية التي نشأ فيها الإنسان. حيث كان آدم هو أب البشرية التي جاءت من تزاوجه مع أمنا حواء. ومن صلبه جاءت كل الأنماط البشرية (كلكم لآدم وآدم من تراب) وقال تعالى: (يا أيها الناس اتقوا ربكم الذي خلقكم من نفس واحدة وخلق منها زوجها)، وهي إشارة إلى نفس آدم وزوجه حواء. ولما كان التواصل في شكله البسيط يتم بين فرد وآخر لنقل معلومة أو استفسار فإن هذا الأمر قد احتاج إلى حصيلة معرفية بأسماء الأشياء لتسهم في إكمال هذا التواصل. ولذلك عندما خلق الله الإنسان خلقه قادراً على صنع الكلام بمفرداته وإنزال المعاني عليها. حيثُ قال في محكم تنزيله: (وعلم آدم الأسماء كلها ثم عرضهم على الملائكة فقال أنبئوني بأسماء هؤلاء إن كنتم تعلمون، قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا). وانتشر الناس في بداية أمرهم في بقاع مختلفة من الغابات والسهول والوديان ومجاري الأنهار التي كانت هي المكونات الطبيعية البسيطة لكل البقاع حيث لا عمارات ولا شوارع ولا تقنيات ولا قرى ولا مدن. وكانت حاجة الإنسان البسيط لا تتعدى الأكل والشرب والاستئناس بظل يضطجع تحته ومكان آمن يأوي إليه من خطر الحيوانات الداهمة والطبيعة الموحشة. ووجد الناس أنفسهم متفرقين في أماكن اختارها كل حسب مزاجه وحسب حاجته. ومن ذلك نبعت الحاجة إلى تسمية الأشياء التي حولهم، وظهرت تلقائياً المفردات التي خرجت من أفواههم بشكل تلقائي أقرب إلى العشوائية بغرض تمييز الأشياء التي حولهم وفق ما يرونه مناسباً ووفق ما تجود

به ملكاتهم التعبيرية من كلمات. وشيئاً فشيئاً كونت المفردات التي ابتكروها لغاتٍ محدودة ولكنها كافية بالغرض وسط هذه المجموعة. وقطعاً فإن مفردات هذه اللغة لا تتعدى الأشياء التي حولهم. وإذا علمنا أن كل مجموعة قد عاشت بمعزل عن الأخرى في مكان مختلف وربما ظروف مختلفة فإنها ستخلق لغة هي الأخرى بنفس الطريقة. وشيئاً فشيئاً كثرت اللغات باختلاف المجموعات البشرية مهما قل عدد أفرادها أو كثر. وبذلك صارت هذه اللغات العامل الأساسي والأهم في الاتصال بين البشر. وهي بذلك تعتبر صنيعة بشرية أسهمت فيها أدوات النطق والتفكير التي غرسها الله في الإنسان. وكما هو معروف فإنَّ كل إنسان قابل لتعلم أي لغة من لغات البشر بحكم تكوين جهازه النطقي والصوتي، ولكن ظل كل إنسان يتعرض للغة بعينها ونظام صوتي بعينه طوال سنوات طفولته ولذلك فهو يتأقلم على هذا النظام وتضعف بالتدريج قابليته للتكيف مع أصوات اللغات الأخرى التي لم يتعرض لها. وبمرور الزمن طور البشر حصيلة مفرداتهم في كل اللغات التي استخدموها باضافة المسميات لما طرأ على مداركهم من أشياء وسلوكيات ومعاني مستجدة. حتى أصبحت كل لغة من اللغات وافية بمتطلبات الأفراد الذين يستخدمونها. وبذلك كانت اللغة هي أولى الوسائل الاتصالية وأصبحت دراستها أولى متطلبات البحث في دراسة قنوات الاتصال البشري عبر التاريخ.

تدريب (٢)

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والأراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ.

- عالمي الاستخدام
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني
- أكثر قوة وتأثيراً
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات

- يستخدم رموزا وإشارات
- يعتمد غالبا على حاسة البصر.

هناك عدة نقاط تربط بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي منها:

١ – التكرار والإعادة

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي، (فيقول الفرد لآخر أقبل إلى هنا ويشير بيده في نفس الوقت).

٢ – التناقض:

حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي.

٣ – الإبدال:

ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديل للاتصال اللفظي حيث يكون له التأثير الأقوى

– مثال: تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات.

٤ – السرعة:

استخدام الاتصال غير اللفظي بالإضافة الى الاتصال اللفظي والتي تساعد في سرعة فهم المعنى.

٥ – الإكمال:

يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصاراً للوقت.

– مثال: تشير إلى الطالب وأنت تحرك يدك وكأنك تمسك قلماً،حيث يعني ذلك يا فلان أكتب الدرس.

٦ – التأكيد:

حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي جنبا إلى جنب مع الاتصال اللفظي ليؤكد المعنى المقصود

- مثال ذلك أن تضع الأصبع على الفم وفي نفس الوقت تقول لأحد أبنائك امتنع عن الكلام.

٧ - مزج المشاعر بالأفكار:

حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر بجانب الاتصال اللفظي

٨ - التنظيم :

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات.

- مثال :استخدام اشارات المرور لبدء الحركة والسير من احد الاتجاهات

٩ - إزالة غموض اللهجات:

حيث تختلف اللهجات في البلدان المختلفة بل وفي القطر الواحد.

*- **الصدق** : حيث يعبر عن المشاعر بدون كذب

- **التأثير** : فهو أقوى تأثيرا من الاتصال

- **التعبير** : أسهل من الاتصال اللفظي في التعبير عن المشاعر والأفكار

- **الدقة** : حيث يعبر الاتصال غير اللفظي عن المشاعر بطريقة أكثر دقة من الاتصال

- **التنظيم** : حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في عمليات التواصل الجماعية

- **السرعة** : حيث يكون التعبير في الاتصال غير اللفظي بطريقة فورية وسريعة مقارنة بالاتصال اللفظي.

- **التأكيد** : حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في تأكيده لمضمون الرسالة اللفظية إذا اقترن معها.

- **الثبات** : حيث يعتبر الاتصال غير اللفظي أكثر ثباتا في الذاكرة من الاتصال اللفظي.

- التحية: مثل المصافحة اليدوية عند المقابلة وهز اليدين أثناء المصافحة و التعانق والقبلات.
- المواقف الخاصة :غالبا ما تكون بين أصحاب الثقافة الواحدة، مثل حركة الأذرع و نظرات الأعين

- مع ذوي الاحتياجات الخاصة: مثل حركة الشفاة و إشارات ونظرات العيون و حركة الأصابع والكفين

١- **يعكس المشاعر والأحاسيس الإنسانية:** لو سجلت برنامجا حوارياً في التلفزيون لمدة ساعة، ثم قمت بمشاهدة البرنامج بدون صوت، لمراقبة انفعالات المحاورين وكتابتها على ورقة جانبية. مثل: متى كان المتحدث غاضباً، متى كان ساخراً، أو متى كان يفكر بعمق... ثم قمت بإعادة الشريط لمشاهدته بالصوت، فستجد أنّ ما كتبته كان يعكس ب حالة الشخص المتحدث تماماً كما دونتها. أي إننا نستطيع أن نعرف الحالة المزاجية للآخرين وما يشعرون به من خلال اتصالهم غير الكلامي، وفي بعض الأحيان، نعرف مضمون الرسالة التي يريدون إرسالها لنا.

٢- **يحمل عنصر حتمية الاتصال:** تعتبر عدم الرغبة في الاتصال نوعاًمن أنواع الاتصال). هذه الجملة تشرح هذه السمة للاتصال غير االلفظي. فلو فرضنا، ، أن شخصاً ما لا يريد أن يتواصل مع الآخرين، فإن تعبيراته وإيماءاته سوف تنقل هذه الرسالة .

٣- **يعطي رسائل ضمنية:** الاتصال غير اللفظي يحمل الكثير من الرسائل التي لا نستطيع توصيلها للآخرين في بعض الأحيان. على سبيل المثال، لو أراد الشخص أن يأخذ الآخرين عنه فكرة أنه (لطيف، أنيق، وجذاب)، فإنه لن يستطيع أن يقف أمام الآخرين ويقولتلك العبارة. ولكنه يلجأ إلى الاتصال غير اللفظي ليُظهر اللطف والأناقة والجاذبية.

٤- **يحدد هويتنا الشخصية وعلاقاتنا بالآخرين:** المقصود بالهوية الشخصية هو فهم الفرد لذاته من ناحية، ثم كيفية إظهار تلك الذات، ثم الانطباع الذي يتركه الفرد عند الآخرين.

٥- **الغموض:** من الصعب على الاتصال غير اللفظي أن يكون مؤكداً. وللتعرف على طبيعة الاتصال غير اللفظي الغامضة، يمكننا أن نتأمل ما نصادفه في حياتنا اليومية. على سبيل المثال، الصمت. ماذا يعني (الصمت).

إلا أن الغموض لا ينفي بالضرورة أن بعض العواطف والأحاسيس أسهل في فهمها من البعض الآخر وفي الدراسات التي أجريت في هذا الصدد، وجد علماء الاتصال أن بعض حركات الوجه التي تحمل الأحاسيس الإيجابية، مثل: السعادة، الحب، المفاجأة، تكون أوضح من الأحاسيس السلبية، مثل: الغضب، الخوف، الحزن.

المصادر والمراجع:

٧. راشد عيسى، مهارات الاتصال، (كتاب الامة) قطر، رمضان ١٤٢٥م

٨. محمد أحمد محمد على ،" فاعلية برنامج تدريبي سلوكي لتحسين بعض مهارات التواصل غير اللفظي لدي عينة من الأطفال ذوي التوحد"، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٨م

٩. -أحمد بن عبد الله بن صقير العريني ،" مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة "، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الأكاديمية العربية في الدنمارك ، كلية الآداب والتربية ،٢٠١١م

١٠. شرف الحموى، مهارات الاتصال، دار يافا العلمية، ط ٢ ٢٠٠٦م.

١١. -محمد بدرة ،" مبادئ الاتصال غير اللفظي"، ٢٠٠٩ ، متاح على http://edutrapedia.illaf.net/arabic/show_article.thtml?id=44