1- مفهوم الاتصال:

أصل كلمة "اتصال" في اللغة العربية مشتق من الفعل الماضي الثلاثي " وصل " ، والمضارع منه " يصل " ، ويقال " وصل الشيء " أو " وصل إلى الشيء وصولا " أي بَلَغَه وانتهي إليه.

(فاطمة حسين عواد:2010،ص14)

والكلمة الاتصال في اللغة الإنجليزية هي **Communication** وتعني " تبادل المعلومات أو الأفكار أو الآراء عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارة فهي عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز. (اسماعيل عبد الفتاح:2019،ص11)

ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.

- عرفت دائرة المعارف البريطانية الاتصال بأنه " أسلوب لتبادل المعاني بين الأشخاص من خلال نظام متعارف عليه، أو من خلال إشارات محددة.

- وتعرف الجمعية الأمريكية للتدريب الاتصالات التنظيمية بأنها " عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة.(علاقي مدني : 1405هـ،ص 616)

يعرفه و**لبر شرام** :بأنه نشاط يستهدف تحقيق الذيوع والشيوع لفكرة أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص آخرين باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعنى لدى كل الأطراف وبنفس الدرجة.

(سمير محمد حسين:1984،ص21)

ويعرف كارل هافلاند الاتصال بأنه "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) أي أن القائم بالاتصال ينقل عمدا منبهات لإحداث التأثير.(أمل سعد متولي:2007،ص30)

فعملية الاتصال عبارة عن وسائل وأساليب تعمل على نقل الاشارات والمعلومات بين الناس ، والتبادلات الفكرية والوجدانية بين الناس ، كما أنها وسيلة نقل مجموعة من الرسائل من شخص مرسل إلى شخص مستقبل ، أما عملية الاتصال نفسها فهي عبارة عن النمط الذي يتم بين شخصين أو أكثر من أجل الوصول إلى أهداف معينة مفاداها نقل رسائل واضحة بين الناس ، أما الاتصال الجماعي بين الناس يكون بنفس الهدف ولكن بطريقة مختلفة أي أنه يكون باستخدام وسيلة مختلفة ، حيث أن طريقة الاتصال بين شخصين لا تكون كتلك التي بين مجموعة .

– ويعرف الاتصال بأنه: العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي و مرسل الرسالة – كائنات حية أو بشر أو آلات في مضامين اجتماعية معينة، و فيها يتم نقل أفكار و معلومات (منبهات) بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات و الصور الذهنية والآراء.

– ويعرف محمد عبد الحميد الاتصال بأنه: العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء و الأفكار في الرموز الدالة، بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة، لتحقيق أهداف معينة.

ويعرف كذلك بأنه عملية نقل المعلومات من شخص لآخر. وهي العملية التي تتضمن مرسل ومستقبل ورسالة ووسيلة والتغذية الراجعة مرة أخرى في بعض الأحيان.

يقول الباحث جورج لندربج: إن كلمة "اتصال" تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات و الرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة رموز.

يعرف ياغي الاتصال الشخصي بأنه " عملية نقل هادفة للمعلومات، من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما.(ياغي محمد عبدالفتاح :1403هـ، ص156)

2- أهمية الاتصال :

تعتبر الاتصالات أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات ، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر وتوفير المعلومات ،ويمكن نلخص أهمية الاتصالات في العناصر التالية:

1-أن القدرة على إنجاز الأهداف تتوقف على كفاءة الاتصالات بين الأفراد ولقد أوضحت بعض الدراسات أن النجاح الذي يحققه الإنسان في عمله يعتمد في(85%) منه على البراعة الاتصالية و(15%) فقط تعتمد على المهارات العملية أو المهنية المتخصصة .

2-أن الاتصالات تمثل جزءا كبيرا من أعمال الأفراد اليومية ويقدر بعض الخبراء أنها تستهلك ما بين 75و 95% من وقت الأفراد .

3- أنها ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأفراد .

4- أنها تسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات أفراد المجتمع.

5- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة بين الأفراد .

6 - وسيلة لتحفيز الأفراد في أماكنهم للقيام بالأدوار المطلوبة منهم .

3- وسائل الاتصال : توجده عده وسائل أو أساليب للاتصال ، وسوف نقتصر هنا على ثلاثة وسائل مهمة وهي :

3-1- الوسائل الشفهية : وهي الوسائل لتي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهه عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية ، والمكالمات الهاتفية ، والندوات والاجتماعات ، المؤتمرات) ، ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهوله ويسرا وصراحة .

3-2- الوسائل الكتابية : وهي الوسائل لتي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة مثل (الأنظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى ...ألخ) ، ويعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات .

وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها : إمكانية الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة.

3-3 الوسائل غير اللفظية :وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الإشارات أو الإيماءات والسلوك (تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس ...ألخ) ، ويطلق عليها أيضا لغة الجسمbody language ، وقد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من 90% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس والشعور ، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المجتمع.

4 -أغراض الاتصال: يحقق الناس مجموعة من الأغراض ويشبعون عددا من الاحتياجات من خلال الاتصال، إلى جانب أن الاتصال بشكل فعال يوفر قدرا من المتعة والرضا عن النفس. وسواء كان الحديث مع شخص من بلد آخر أو مشاركة في مجموعة نقاش للبحث من حل مشكلة، أو كان محاولة إقناع الآخرين بعمل شيء معين من خلال خطبة مباشرة؛ فإن نجاح المرء في الاتصال يشعره بالسعادة والارتياح.

ويتضح من خلال رصد أغراض الناس من الاتصال أنها تتركز حول تحقيق الذات والحاجات الشخصية وبناء العلاقات مع الآخرين. ويمكننا تقسيم المجالات الرئيسة لأهداف الناس في الاتصال إلى أربعة مجالات رئيسة:

4-1- الأغراض المتعلقة بالاستجابة للحاجات الشخصية: وتشمل مجموعة من الأغراض على النحو الآتي:

أ-البقاء والحفاظ على الحياة: مهما كان المجتمع مستقرا ينعم بالرخاء الاقتصادي فإن حاجة الأفراد إلى الاتصال تتأكد للحفاظ على أبدانهم وأرواحهم. إنهم يتصلون للحصول على الطعام والمسكن والدواء (عند الحاجة) وتجنب الأخطار المحدقة بهم. بل لقد أثبتت الدراسات الحديثة أن الاتصال مهم لصحة الإنسان وأن غيابه يؤثر سلبا على هذه الصحة.إن بناء العلاقات الشخصية

من خلال الاتصال يؤدي إلى الحفاظ على صحة حياة الإنسان، كما أن غياب الاتصال يؤدي إلى الأمراض البدنية والنفسية بفعل الضغط والقلق والوحدة والعزلة الاجتماعية.

ب-الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان: مهما كانت حاجة الإنسان مادية، فإن حاجاته الروحية توازيها إن لم يكن أكثر. كل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأمن والاستقرار في ذاته وعلى نفسه. إننا نشعر بحاجتنا إلى تقدير الآخرين وأننا مرغوب فينا من الناس.

ج-الحاجة إلى الإقناع: إننا نتصل من أجل إقناع الآخرين حتى يفكروا ويتصرفوا بالطريقة التي نفكر بها ونتصرف. نهدف في أحيان كثيرة إلى تغيير آراء الناس ومواقفهم وحضهم على قول شيء أو فعله.

د- ممارسة القوة والسيطرة على الآخرين : ربما كان هذا الغرض شبيها بالغرض السابق (الإقناع) إلا أنه يختلف عنه في أننا نريد إخضاع الآخرين لسلطتنا بحيث لا يستطيعون فعل شيء مخالف. وعادة ما يقوم بهذا النوع من الاتصال الأشخاص الذين يتمتعون بمكانة اجتماعية أو معرفة أكثر من الآخرين أو أن لديهم أدوات اتصال ليست لدى غيرهم..

هـ - الإعانة على اتخاذ القرار : ينخرط بعض المتصلين في الاتصال مع الآخرين من أجل البحث عن القرار المناسب تجاه تبني شيء معين أو سلوك محدد نفكر في القيام به مثل ما هو التخصص المناسبة للدراسة ؟ وفي هذا الصدد نبحث عن المعلومات والآراء ومواقف الآخرين وردود أفعالهم وعواقب القرارات التي يمكن أن نتخذها.

و- الحاجة إلى التوكيد : قد نتخذ قرارا معينا، ولكننا لا ندري هل نستمر في تنفيذه أو نميل إلى التراجع والتوقف. وهذا يعني أن الحاجة قائمة إلى التوكيد والاستمرار أو عدم التوكيد والانقطاع .

فقد تقرر الانضمام إلى قسم علوم التربية للدراسة، ولكن واجهتك تحديات وجدَت أمور ومعلومات لم تكن موجودة أثناء اتخاذ القرار. ولذلك تسعى إلى الحصول على مزيد من المعلومات والآراء والاستشارات في شأن البقاء في القسم أو تغييره من خلال الاتصال.

4-2- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية : يشتمل هذا الجزء على مجموعة من الأغراض على النحو التالي:

أ-التعاون مع الآخرين: هذا المجال يتيح لنا الاتصال بقصد التعاون مع الآخرين من خلال تكوين مجموعات اجتماعية ننتمي إليها. نحن أفراد في أسر وأعضاء في مجموعة من زملاء العمل أو

الهواية أو الجوار أو الدارسة ... إلخ. إن الاتصال للتعاون وتلبية احتياجاتنا الاجتماعية والوظيفية هي من أكثر أهداف الاتصال حدوثا وأهمية.

ب- الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع : إننا نتصل من أجل الحفاظ على الأسرة والحي والقبيلة والشركة أو المؤسسة التي نعمل بها أو ننتمي إليها. وبقدر ما نحافظ على ذواتنا ونفسياتنا من الداخل فإننا نسعى (من خلال الاتصال) إلى الاستفادة من الكيانات الاجتماعية التي توجد في مجتمعاتنا والمؤسسات التي نتعامل معها كالمدارس والجامعات والمستشفيات والمصارف والأسواق وغيرها مما نحتاج إليه ونحافظ على بقائه لخدمة أهدافنا المشتركة مع الآخرين.

4-3- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية : وفي هذا الجانب هناك هدفان محددان:

أ-الحصول على المعلومات : نحن نتبادل المعلومات والأخبار مع الآخرين بشكل دائم وآني. إننا نبحث عن المعلومة في كل جانب من جوانب الحياة، وربما كان التصنيف الاقتصادي لهذا الغرض هو من أجل تحقيق المنافع لنا ودفع المضار عنا . فإننا نقرأ ونستمع إلى الأخبار في الصحافة والإذاعة ونشاهدها على التلفاز لأننا نريد أن نعرف ماذا يحصل من حولنا وما يحدث لغيرنا.

ب- فهم العالم من حولنا : إننا نتصل من أجل أن نتلمس موقعنا في البيئة من حولنا وفهم العالم الذي نعيش فيه وكيف سيتفاعل مع أمور أربعة مهمة: ما نحمله من معتقدات، كيف ننظر إلى أنفسنا، طبيعة علاقاتنا بالآخرين، وما نظنه حقيقة وواقعا. وهذه الأمور تحدد لنا الخريطة المادية والاجتماعية لما هو حولنا والعالم الداخلي في نفوسنا والخارجي.

4-4- الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير من النفس: هناك غرض واحد بارز تحت هذا التصنيف وهو أن الناس يقومون بالاتصال بقصد التعبير عن أمانيهم ورؤيتهم للآخرين بطريقة مبدعة سواء أكان بالكلمات أو بالصور أو الأصوات أو أي صيغة أخرى. و يشمل هذا كثيرا من الأعمال الفنية والفنون التعبيرية من الشعر والقصص والرواية والخطابة والرسم والأعمال التشكيلية والتمثيلية. (وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي :2017،ص36-37)

كما يحصل التعبير عن الذات بطريقة لبس ملابس معينة والتصرف بشكل معين يعبر عن التعلق بشيء أو رأي أو رفضه بالمقابل ،ومن خلال التعبير عن النفس قد نحقق في الخيال ما نعجز عنه في الواقع، وقد نعبر عن آمالنا وأمانينا وإحباطاتنا من خلال هذا المجال الاتصالي الحيوي في حياة الأفراد والمجتمعات والأمم.

يشير سيزلاقي والاس إلى أن سكوت ومتشيل قاما بتحديد وعرض الوظائف الرئيسية التي تؤديها عمليات الاتصال ، عن طريق: توجيه الاتصال، والأغراض التي يخدمها الاتصال، والمسائل النظرية، وجوانب البحث التي ركز عليها الباحثون الذين تولوا دراسة ذلك الجانب المعين للاتصال ، وأن النتائج كانت كما هو موضح في الجدول التالي رقم (1) .

جدول رقم (1) أغراض الاتصال

الوظيفة (الفرصة)	التوجه	الأهداف	مجال التركيز القطري والبحث
الانفعال(العاطفة)	المشاعر	زيادة درجة القبول للأدوار التنظيمية	الرضا ومعالجة الصراع وتخفيف حدة التوتر وتحديد الأدوار
الدافعية	التأثير	الالتزام بالأهداف التنظيمية	النفوذ والسلطة والمواكبة، والتعزيز ونظرية التوقع، وتعديل السلوك .
المعلومات	تقني	توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات	اتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات ونظرية اتخاذ القرارات
الرقابة	البنية	توضيح الواجبات والسلطة والمسئولية	التصميم التنظيمي

المصدر: سيزلاقي، والاس، 1412هـ، ص360.

نماذج الاتصال :

تعرف المخططات التي توضح علاقة عناصر الاتصال بعضها ببعض وموقع كل منها في منظومة الاتصال، بنماذج الاتصال Models Communication حيث يوجد العديد من تلك النماذج ومن بين هذه نماذج نذكر مايلي:

يمكن تصنيف نماذج الاتصال إلى نوعين من النماذج:

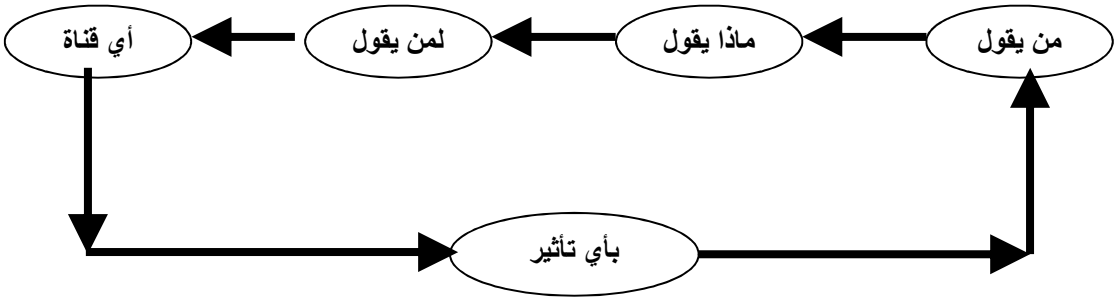
أولا : نماذج الاتصال النفسية:

وهي نماذج تحدد عناصر الاتصال في تتابع معين يوضح كيفية تحقق عملية الاتصال، وبأي مستوى وغالباً ما تكون هذه النماذج في شكل مجموعة من التساؤلات، ومن أمثلة تلك النماذج:

1-نموذج لاسويل:

وهو نموذج شهير يحدد عملية الاتصال وعناصرها من خلال خمسة تساؤلات هي:

- السؤال الأول: من يقول ؟ ..... ويشير إلى المرسل.
- السؤال الثاني: ماذا يقول ؟ ..... ويشير إلى الرسالة.
- السؤال الثالث: بأية وسيلة ؟ ..... ويشير إلى قناة الاتصال.
- السؤال الرابع: لمن يقول ؟ ..... ويشير إلى المستقبل.
- السؤال الخامس: بأي تأثير ؟ ..... ويشير إلى التغذية الراجعة.



الشكل رقم 1 يمثل نموذج لاسويل

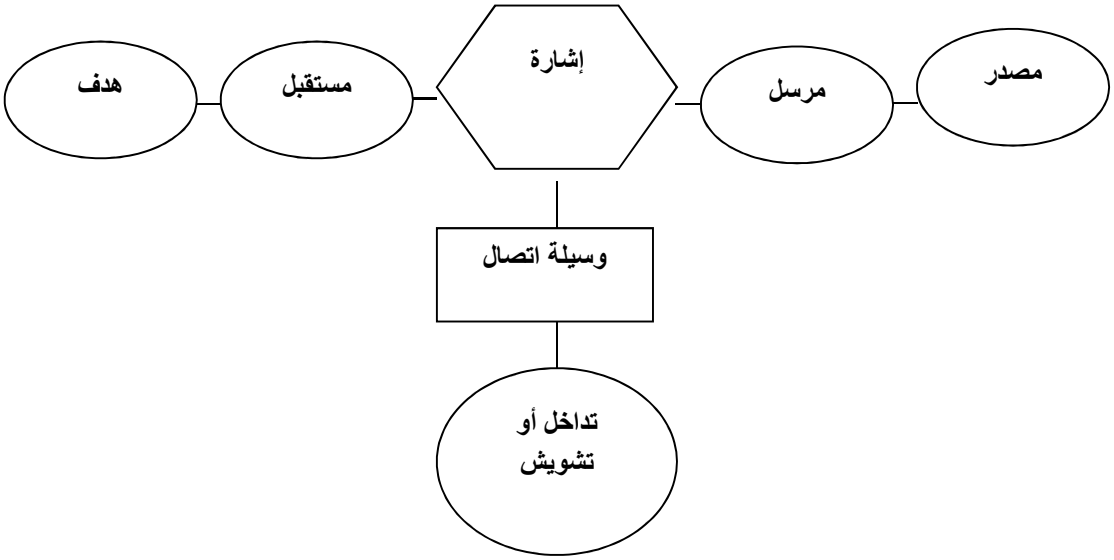
المصدر: (العثيمين فهد سعود عبدالعزيز : مرجع سابق، ص23)

ثانيا: نماذج الاتصال الهندسية :

وهي رسوم تخطيطية هندسية توضح منظومة الاتصال وعناصرها، ودور كل عنصر منها في عملية الاتصال، وعلاقته بغيره من العناصر الأخرى ومن أكثر هذه النماذج شيوعا ما يأتي:

1-نموذج شانون وويفر:

قدم هذا النموذج في إطار ما عرف بالنظرية الرياضية للاتصال والتي وضعها شانون، ووانى ويفر عام 1949م، وبموجب هذا النموذج يقوم المصدر (بانتقاء) رسالته من بين العديد من الرسائل المتاحة لديه، ويقوم جهاز الإرسال بتحويل الرسالة إلى إشارة تحملها القناة إلى المستقبل الذي يحول هذه الإشارة بدوره إلى رسالة، وترسل إلى الغاية أو الهدف، ويوضح الشكل أدناه هذا النموذج.



الشكل رقم 2 يمثل نموذج شانون وويفر

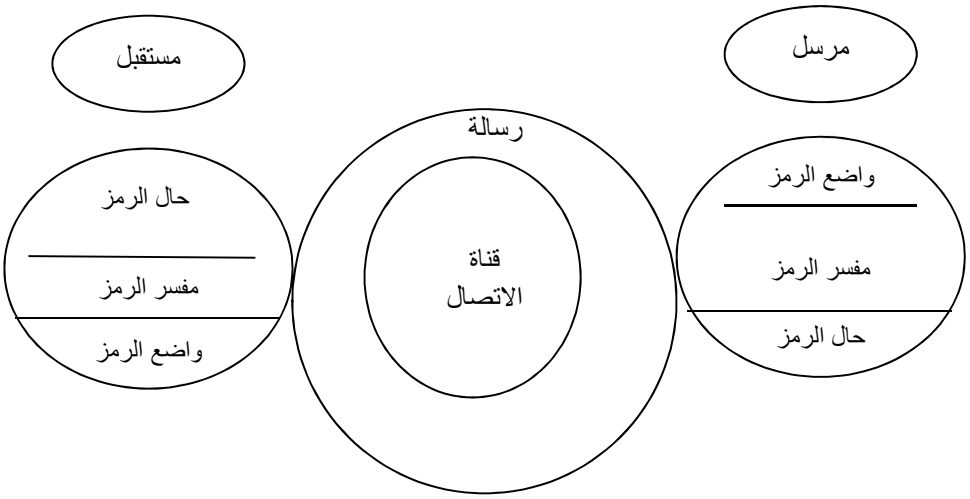
ويتضح من هذا الشكل ما يأتي:

- أن عملية نقل الرسالة قد يشوبها نوع من التشويش.
- يتعامل النموذج مع قدر المعلومات المنقولة وليس مادتها ومحتواها.
- ولا يتعامل مع المعاني، ويركز فقط على الجوانب التقنية للاتصال.
- كما أنه نموذج أحادي الاتجاه فله نقطة بداية ونهاية.
- ومن عيوبه أنه غير كاف لوصف أو تحليل مختلف جوانب العملية الاتصالية في الإنسان.

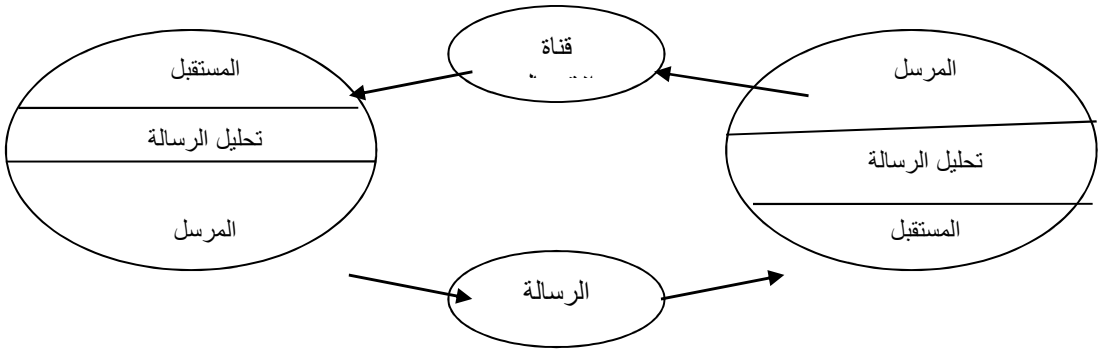
2- نموذج شرام : Schramm Model :

وهو أيضا من نماذج الاتصال، وهو أبسط من نموذج شانون وويفر لكنه أقل منه تفصيلا، ويأخذ هذا النموذج أشكالاً تبدو مختلفة في مظهرها لكنها تنطوي على جوهر واحد ويتضح في ذلك في الأشكال الاتية: (محمد سلامة ،عطية السيد عبد الحميد:1991،ص23)

شكال رقم 3 يمثل احد نموذج شرام للاتصال



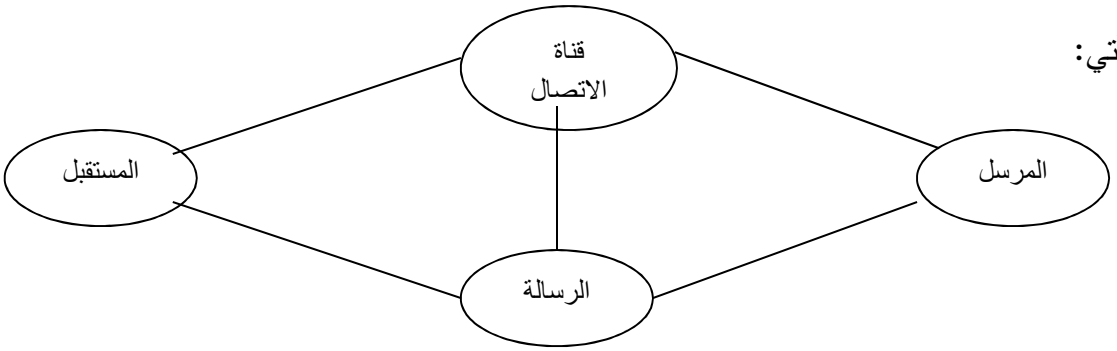
الشكل رقم 4 يمثل شكل آخر لنموذج شرام للاتصال



الشكل رقم 5 يمثل شكل آخر لنموذج شرام للإتصال

3- نموذج برلو Barlow Model :

وهو نموذج مبسط يوضح العناصر الأربعة الأساسية في عملية الاتصال وبيان ذلك في الشكل الآتي:



الشكل رقم 6 يمثل نموذج بورلو للاتصال

المصدر :(فضيل الدلو :2010)