**معنى الاتصال ومفاهيمه**

**تمهيــد:**

أن عالم الإنسان الاجتماعي هو عالم تفاعل واتصال Interaction واتصال Communication، لأن العلاقات التي تربط البشر تبدو جامدة إذا اكتفينا بتحليلها من زاوية البناء الاجتماعي Social structure. بما فيه من نظم أو أنساق system ووصف العلاقات بنائياً يظهر المراكز Statuses التي تعتمد عليها بما تنطوي عليه من تحديدات بنائية شكلية. فالبناء الاجتماعي كما يوضح "رالف لنتن" يتألف من مجموع المراكز أو المكانات الاجتماعية.

ولذلك ولكي تبرز الطبيعة الحركية لهذه العلاقات أو الروابط الإنسانية، فإن من الضروري الكشف عن جوانبها الفاعلة من خلال الأنشطة التي تنتظم أفراد الجماعة أو المجتمع في حياتهم اليومية الدائبة. ويجري هذا الكشف إذا استعنا بالأدوار الاجتماعية Social Roles بوصفها تجسد الوجه الحركي للمراكز التي يشغلها الأفراد. كل هذا يؤدي بالضرورة إلى طرق "موضوع التفاعل والاتصال" الذي يمثل الميدان غير المحدود الذي تترجم فيه الأفراد بعضهم ببعض في صيغ التكافل والاعتماد المتبادل لبلوغ الأهداف الفردية والاجتماعية المشتركة.

والتفاعل الذي يعنيه طلبة- الحضارة- الثقافة Culture والمجتمع Society هو مظهر مزدوج، بوصفه يتناول الوجود المادي للناس بما يحتويه من واقعهم البايلوجي وما يتصل به من احتياجات حيوية، أما الجانب الآخر الذي يتناوله التفاعل فهو الجانب الاجتماعي- النفسي Socio- Psychological وواضح أن الجانب الأخير للتفاعل ينطوي على الجزء الأكبر والأعقد من مشكلات البحث السوسيولوجي والحضاري. ومع ترابط عناصر المجالين البايولوجي والسوسيولوجي- النفسي في الواقع البشري، إلا أن السمات الاجتماعية النفسية لسلوك الإنسان تمثل مستوى ارفع واكثر تجريداً ان المستوى الاجتماعي لحقائق السلوك يفرض نفسه على أذهاننا بالنظر إلى ارتباطه بوحدة الإنسان "النظم الاجتماعية Social systems" كالنظام الروحي والقرابي والتربوي والسياسي والاقتصادي والترفيهي. ولا يخفى أن هذه الوحدة تدفع الباحثين إلى إيجاد الصلات المشتركة بين مواد البحث المعبرة عن تكامل أبعاد السلوك المتمثلة في وضعيات التفاعل والاتصال. فالعناصر التي تبرز في واقع السلوك التفاعلي لا تكون في حالة تبعثر بل هي في حقيقة الأمر حصيلة ترابط هذه الأنساق أو النظم في كيان أو تركيب تنظيمي موحد يجسده البناء الاجتماعي الكلي.

ولا يقصد بالطابع المجرد للعناصر الاجتماعية في ميدان التفاعل أنها محض خيال أو تصور ميتافيزيقي Metaphysical imagination يمارسه الباحثون الاجتماعيون، بل هي أمور تجسد جوانب من الواقع تصعب رؤيتها إلا على أهل الاختصاص بحكم خلفياتهم النظرية والمنهجية التي تؤهلهم للنفاذ إليها، واستخلاص ما يكمن فيها من معان واتجاهات وعمليات تعبير.

وهذا التشديد على الجوانب السوسيولوجية والنفسية للتفاعل يقود بشكل أو بآخر إلى ميدان الرمزية symbolism الذي اتسعت اهميته في العقود القليلة المتأخرة. فلا مبالغة في القول بأن معظم الظواهر التي يلاحظها الباحثون الاجتماعيون تتضمن السلوك الجاري بين الأفراد في الجماعة أو المجتمع أي تفاعلهم واتصالهم المتبادل بما يرافقه من استجابات يظهرونها إزاء بعضهم البعض. أما عناصر السلوك التي يسعى الباحثون إلى تحديدها فتستخلص عادة من الرموز symbols التي تعبر عنها "أي العناصر" بصورة غير مباشرة.

فالوسائل الرمزية التي يستعين بها الإنسان تتعدد وتتنوع وهي تشمل على التخاطب “speech” والكتابة والإشارات الوجهية والجسمية والعلامات المختلفة المستعملة من قبل الناس لغرض إيصال بعض الأفكار أو المعاني عبر علاقاتهم بالآخرين. وهذه الوسائل الرمزية في المجتمع الواحد تتسم بالنمطية أو التناسق Standardization الذي يسهل على الأفراد إدراك هذه المعاني بناء على القوالب الذهنية Stero types المشتركة التي تتحول إليها هذه المعاني مع مرور الزمن في فترة التنشئة الاجتماعية.

أن الرموز وما تحتويه من أفكار ومعان تمثل الركائز التي يعتمد عليها الاتصال والتفاعل الإنساني كما يهتدي بها الأفراد صوب أنماط السلوك المطلوب. كل هذا يظهر استحالة فصل الرموز عن السلوك الإنساني وعن حتمية التفاعل والاتصال القائم لدى الجماعات أو المجتمعات البشرية. ولهذا يصح القول بأن (الحقائق الاتصالية) Communicational Facts تمثل جوهر السلوك الاجتماعي في وضعيات التفاعل اليومي في المجتمع.

إن الرموز هي أطر مرجعية Frames of reference تنظم عملية الإدراك الذهني إزاء ظواهر واقع التفاعل الحاضر فضلاً عن أحداث وملابسات الحياة الاجتماعية الماضية. فالسلوك الاجتماعي لا ينحصر في لحظة زمنية معينة، كما لا يعتمد على الوجود الحقيقي للأشياء التي ترتبط به أو تمثله ومن هنا تظهر أهمية الرموز، إذ أنها تحرر السلوك من هذه المحدودية والانحباس إلى آفاق اجتماعية وحضارية ارحب وبهذا تغني الرموز الإنسان عن أتيان الحوافر المادية المباشرة بوصفها البدائل التي تمثل الحوافز وهي لهذا تتضمن ردود فعل سلوكية مماثلة لتلك التي تنتجها تلك الحوافز.

ولا يقتصر أثر الرموز على التفاعل الاجتماعي في صورة التكرارية المستمرة على نمطية واحدة بل بتعداه إلى مجال التحولات الاجتماعية والنفسية للسلوك التي تصاحب انتقال الفرد من مرحلة إلى مرحلة أخرى عبر دورة الحياة التي يقطعها Life cycle ويتضح دور الرموز الأخير في طقوس الانتقال أو المرور Rites of Passage التي تجري للفرد في كل واحدة من هذه المراحل المتعاقبة التي تجتازها عند ولادته وبلوغه سن اليافعين فالزواج، فدخول مرحلة الأمومة أو الأبوة، ثم وصول سن الشيخوخة فالموت.

**معنى الاتصال Communication مع بداياته وتعريفاته**

لفظة مشتقة من الكلمة اللاتينية Communi ومعناها الشيء المشترك، فحينما نحاول الاتصال أو التواصل فإننا نوجد بذلك نوعاً من المشاركة مع شخص آخر أو مجموعة أشخاص أشتركا في المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات.

يؤكد الباحث "كارل هوفلاند" أن الاتصال هو العملية التي بواسطتها يقوم الفرد القائم بالاتصال بنقل منبهات لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين "مستقبلي الرسالة".

يتضح مما تقدم أن القائم بالاتصال ينوي تحقيق هدف معين من خلال نقل المنبهات إلى المتلقي بشكل عمدي.

أما جارلس موريس فيرى أن الاتصال ظرف تتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين.

والاتصال ببساطة يعني العملية التي بمقتضاها، نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من المصدر إلى المتلقي، بغية التأثير عليه، تحقيقاً لهدف ما.

وبناء على ما تقدم أن الاتصال عملية اجتماعية، طالما كانت المعاني أو الأفكار التي تنتقل بوساطة مؤثرة بطريقة لا مفر منها- في جميع العمليات الاجتماعية، وطالما أن الأفراد في حالة تفاعل من خلال الأفكار والمعاني، إذ أكد" جورج هوربرت ميد" أن عملية الاتصال لا يمكن أن تحدث بحد ذاتها، ولكنها تقوم كافتراض مبدئي للعملية الاجتماعية، كما أن العملية الاجتماعية في مقابل ذلك تعد افتراضاً للاتصال الممكن.

ويمكن القول أن الاتصال عملية اجتماعية يتم من خلالها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات، بين طرفين أو أكثر داخل نسق اجتماعي سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة وباستخدام وسائل اتصالية تعتمد الكلمات والرموز المكتوبة أو المرئية أو المسموعة، بقصد الإعلام والمعرفة أو الإقناع والتأثير أو الإيحاء بأفكار واتجاهات معينة، على أن تحدث استجابة معينة أو ردود أفعال إزاء المنبه أو الرسالة الاتصالية.

مما تقدم يتضح لنا أن الاتصال بصفة عملية يعني الأخذ بنظر الاعتبار العديد من المتغيرات مثل الجماعات واتجاهات الأفراد والظروف الاجتماعية وليس الرسالة الاتصالية فحسب كما ترى النظرية القديمة التي تنظر للاتصال كشيء وليس كعملية.

ويمكن القول أنه لا يمكن لأي شخص، أو جماعة، أن تعيش وتتواصل بمنأى عن الاتصال، إذ لا يمكن أن يمر يوم أو أسبوع دون أن نتعرض إلى إحدى وسائل الاتصال المعروفة من مذياع أو تلفاز أو صحيفة أو مجلة أو لوحة أو فكرة أو كتاب، على أنها مؤثرات تحيط بنا ونتفاعل معها بوصفها مظاهر لنشر الأفكار والمعلومات. ولم يكن استخدام تلك الوسائل الاتصالية وليد اليوم أو من نتاج أفكاره، بل يرجع ذلك إلى جذور عميقة وعصور سحيقة، فالاتصال قائم منذ إن وجد الإنسان على وجه الأرض، لكن وسائله هي التي تعددت وتطورت، باختراع الطباعة والأجهزة الإلكترونية والأقمار الصناعية.

مارس الإنسان أنماطا اتصالية بسيطة منها استخدام الأفراد لأجسادهم في التعبير عن مشاعرهم كما استخدم الإنسان الرموز والإيماءات والإشارات الصوتية، وتعبيرات الوجه، ودقات الطبول، تعبيراً عن حالات متعددة مثل الجوع والعطش أو النبيه إلى الخطر.

بعد ذلك اهتدى الإنسان إلى اللغة المنطوقة التي تحولت بمرور الزمن إلى اللغة المكتوبة هذه الانتقالة الكبيرة لها أهميتها في تطور عملية الاتصال الإنساني، إذ كان تأثير اللغة واضحاً في دعم الذاكرة ونقل المعرفة والتعبير عن مفاهيم متعددة.

لقد كانت الأخبار تنقل بواسطة الرجال، إلا أن الإنسان كان يحتاج إلى نقل الأخبار بسرعة أكبر لذا استخدم الإشارات الضوئية وإشارات الدخان نهاراً وإشارات النار ليلاً في إيصال الأخبار والمعلومات، وقد كان استخدام النار وسيلة هامة في نقل الأخبار والأحداث ثم تطور الأمر باستخدام الطيور وحمام الزاجل في عملية نقل الأخبار.

ولما جاءت المدينة ازدادت حاجة الإنسان للاتصال لتغطية متطلبات تلك المدينة التي اتسمت بالتشابك والتعقيد، وأصبح الاتصال تقوم به مؤسسات ضخمة، تضم آلاف الفنيين والمتخصصين. بدلاً من الصوت العادي أو البوق وقرع الطبول أصبحت الآلة تبصر وتسجل وتسمع ويصل صوتها إلى العالم بأسره.

ولم تؤد المدينة الحديثة بتقنياتها العالية إلى تطور عملية الاتصال فحسب، إنما أضفت عليها معاني جديدة، فلم يكن اختراع الطباعة من قبل "غو تنبرغ" في القرن الخامس عشر إلى مجرد تطور الاتصال من الكلمة المنطوقة إلى المطبوعة المرئية، إنما أدى ذلك إلى نشر أفكار الكلمة والتعليم والمعرفة وجعلها في متناول الجماهير العريقة.

**معلومات يتطلب الاطلاع عليها:**

في عام 1832 جرى اختراع التلغراف

في عام 1873 بدأ عصر اللاسلكي باكتشاف الموجات الكهرومغناطيسية.

في عام 1895 ميلاد السينما.

عام 1890 البدايات الأولى لنقل الصوت عبر الأثير، لكن الراديو لم يصبح حقيقة إلا في سنة 1920.

في عام 1923 اخترعت الطريقة الإلكترونية لاختبار الصور المرسلة لاسلكياً وبدأ عصر التلفاز علمياً وأخذ ينتشر تجارياً منذ عام 1936.

أطلق أول قمر صناعي عام 1957 القمر السوفيتي سبوتنك.

يتطلب بنا أن ندرك أن وظائف الاتصال لم تتغير على مستوى القرون بين القبيلة وبين الحضارة القديمة، ما تغير هو بروز مستحدثات وهياكل لتوسيع هذه الوظائف ومد نطاقها.

وفي معنى الاتصال سوف أعرض مجموعة من التعاريف بحسب تسلسلها الزمني لمتابعة تطور مفاهيم الاتصال:

1. **عّرف جارلس كولي** 1909 الاتصال بأنه الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استعمال الرموز التي تصدر عن العقل ووسائل نقلها وحفظها.
2. **عّرف ريتشارد** 1928 بأن الاتصال يحدث حيث يؤثر عقل في عقل آخر، فتحدث في عقل المتلقي خبرة مشابهة لتلك التي حدثت في عقل المرسل ونتجت جزئياً عنها.
3. عّرف جورج لندبرغ 1939 الاتصال بأنه التفاعل بوساطة الرموز والإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكاً معيناً عند المتلقي.
4. أما **كارل هوفلاند** 1948 عّرف الاتصال بأنه العملية التي يقوم بموجبها شخص (المرسل) بإرسال (منبه) رسالة بقصد تعديل أو تغيير سلوك شخص آخر (المستقبل)
5. **برلسون وستاينر** 1964 الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات والأفكار والمهارات بوساطة استعمال الرموز والصور والأشكال والرسومات.
6. أما **ولبورشرام** 1977 فيرى أن الاتصال هو المشاركة في المعرفة عن طريق استعمال مجموعة من الرموز المحملة بالمعلومات.

**نستنتج من التعاريف المعروضة آنفاً الآتي:**

1. أن الاتصال كعملية يرتبط بوجود علاقة إنسانية بين طرفين سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. بمعنى أن هناك إرسال وأستقبال.
2. ركائز العملية الاتصالية (الرموز) اللفظية المنطوقة والمكتوبة وغير اللفظية الإشارات والحركات والإيماءات والعلامات. فضلاً عن استخدام الرسوم والأشكال والصور.
3. للاتصال هدف أو أهداف، وأهداف الاتصال متباينة، نقل خبرات ومهارات، معلومات وأفكار واتجاهات، تغيير أو تعديل سلوك... الخ.

**أما قاموس أكسفورد** فيعّرف الاتصال بوصفه نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو بالإشارات) ويجري تبادل المعلومات أو الأفكار بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين، فعندما نتكلم نريد من يسمعنا وعندما نكتب نريد من يقرأ لنا وعندما نستخدم الايماءات والابتسامات نريد من يستقبلها ويفهمها ويستجيب بها بإيماءات أو ابتسامات مماثلة.

قال تعالى ((ما على الرسول إلا البلاغ والله يعلم ما تبدون وما تكتمون))

فوظيفة الرسول ايصال المعلومات والحقائق إلى الناس وعدم كتمانها.

وقال تعالى ((فأشارت إليه قالوا كيف نكلم من كان في المهد صبيا)).

فمريم عليها السلام استخدمت الإشارة لتوصيل المعلومة.

**ويعّرف الاتصال** ((إرسال المعلومات للحصول على استجابة معينة)).

فعندما نسأل سؤالاً نريد إجابة وعندما نرسل نريد رسالة جوابية لها.

والاتصال هو المشاركة في فكرة أو موقف أو اتجاه فنحن نحب ونتفق ونصادق من يتفق معنا في الأفكار والاتجاهات والمواقف.

والاتصال هو إرسال معلومات من شخص أو مجموعة أشخاص لشخص آخر أو آخرين بشكل أساسي من خلال الرموز.