الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة الإخوة منتوري -قسنطينة 1-

كلية الآداب و اللغات

قسم الترجمة

من إعداد الأستاذ شعيب بوهيدل

مقياس:

الإعلام والاتصال

Communication et information

مستوى سنة ثالثة ليسانس

إعداد الأستاذ:

شعيب بوهيدل

برنامج السداسي الأوّل- مقياس الإعلام والاتصال -

مقدمة

1. تعاريف تخص الاتصال

1.1. تعريف الاتصال حسب الجمعية الأمريكية لعلم النفس

2.1. تعريف أدلر و تاون للاتصال

3.1. تعريف علماء النفس للاتصال

2. تعريف المعلومة حسب الجمعية الأمريكية لعلم النفس

3.عناصر عملية الاتصال

4.أنواع الاتصال

5.تقنيات الاتصال

6.أهمية الاتصال الفعّال

7.خصائص الاتصال

8.أهداف الاتصال

9.صعوبات العملية الاتصالية

10. الاتصال ثنائي الاتجاه و التغذية الراجعة

من إعداد الأستاذ شعيب بوهيدل

الإعلام والاتصال

مقدمة:

يعتبر الاعلام و الاتصال ميزة العصر الحديث، فهو في هذا العصر عرف طفرة على عدة مستويات، لاسيما مع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي، حيث أنّ هذه الوسائل جعلت العالم أشبه ما يكون بقرية صغيرة، أتاحت لكل الأفراد في مختلف الدول و البلدان التواصل في ظرف ثوانٍ قليلة بالرّغم من البعد الكبير للمسافات بينهم، فهذه الوسائل سهّلت التفاعل إلى أبعد حدٍّ بين الأفراد و الجماعات، وما يلاحظ حاليا هو أنّ هذه الوسائل غلب استعمالها في مختلف المجالات، حتى امتدّ ذلك إلى الحياة اليومية لكلّ فرد، فمثلا استعمال الانترنت صار اليوم شائع الاستعمال بين مختلف فئات المجتمع سواء كانوا مثقفين أو غير مثقفين، كما أنّ لهذه الوسائل تأثير كبير على الجانب النفسي، لأنّها أزالت الشعور بالبعد إلى حدٍّ كبير افتراضيا، بالرغم من البعد في العالم المادي، وبالتالي فإنّ التواصل عنصر رئيس في حياتنا،أفكارنا، ديننا، ثقافتنا، و مجتمعنا، وعليه فما هو التواصل؟ وما عناصره؟ وما دوره وأهميته؟

تعاريف تخص الاتصال والإعلام:

1.1. تعريف الاتصال حسب الجمعية الأمريكية لعلم النفس:

هو عبارة عن نقل معلومات، و يكون لفظيا (شفهيًا أو كتابيًا) أو غير لفظي. يتواصل البشر لربط وتبادل الأفكار والمعرفة والمشاعر والخبرات، بالإضافة إلى إقامة العديد من العلاقات الشخصية الأخرى والأغراض الاجتماعية. وبالمثل تتواصل الحيوانات صوتيًا أو دون صوت لتحقيق مجموعة متنوعة من الأغراض.

والاتصال هو التخصص الذي يدرس العمليات والأنظمة التي ينطوي عليها الاتصال على المستويين الشخصي والاجتماعي على نطاق واسع، وفي الآونة الأخيرة أصبح الاتصال يولي اهتمامًا خاصًا لوسائط النشر وأنظمة الاتصالات (الهواتف والراديو والتلفزيون والإنترنت(APA, 2015, p. 215).

2.1. تعريف الاتصال حسب أدلرAdler و تاون Towne:

هو عملية تتم على الأقل بين شخصين، وتبدأ حينما أحدهم يرغب في التواصل مع الآخر، وينشأ التواصل كصور عقليةعند الشخص الذي يرغب في استدعاء هذه الصور لشخص آخر، ويمكن أن تتضمن التصورات أفكارًا، وصورًا ومشاعرًا.

3.1.تعريف علماء النفس للاتصال:

هو وسيلة للتأثير المتبادل بين الأفراد، وعليه فإنّ الاتصال من وجهة نظرهم هو عبارة عن السلوك اللفظي والمكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير في الطرف الآخر.

2. تعريف المعلومة حسب الجمعية الأمريكية لعلم النفس:

هي معرفة الحقائق أو هي عبارة عن أفكار مكتسبة من خلال التحقيق أو الخبرة أو الممارسة، وتعرف المعلومة بأنها رسالة تقلل الشك وعدم اليقين من أمر ما، لأن المعلومة تخبرنا بشيء لا نعرفه بالفعل(APA, 2015, p. 238).

والمعلومة هي نقل معطيات إلى شخص لا يمتلكها

3. عناصر عملية الاتصال:

وضع كرونكت عدة عناصر تنطوي عليها عملية الاتصال:

إن الاتصال الإنساني يعتمد على الرموز التي تكون كما يلي:

- سواء كانت على هيئة كلمات أو غير ذلك
- أحدثت بقصد أو بغير قصد
- بواسطة مصدر على وعي أو بغير وعي لما يفعل
- تلك الرموز تُحدث استجابة لدى المتلقي
- بعضها قد يكون ظاهرا أو بعضها قد يكون خفيا
- بعضها قد يكون مقصودا وبعضها قد يكون غير مقصود
- قد تكون هذه الاستجابة أو قد لا تكون على مستوى عال من الوعي
- قد تكافئ أو لا تكافئ قصد المصدر
- قد تكون في الحقيقة استجابة من الشخص برمز أحدثه هو بنفسه

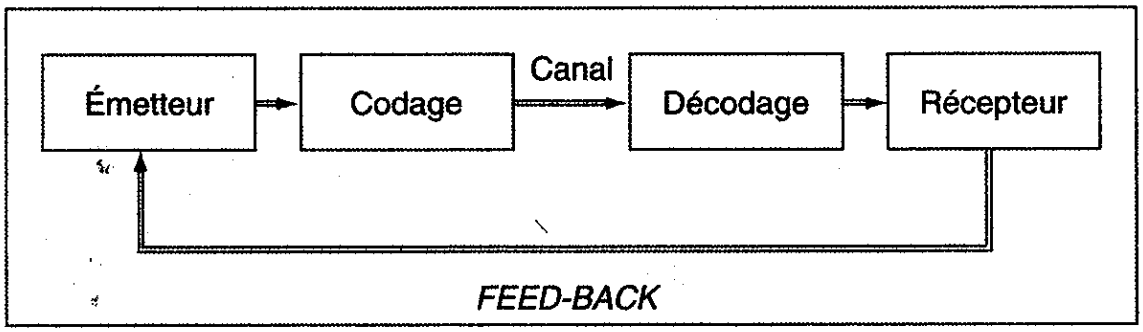
وباختصار نذكر عناصر عملية الاتصال كما يلي:

- **المتصل أو المرسل:**

وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين ليشاركوه في أفكاره واتجاهاته أو خبرات معينة، وقد تكون هذه الأفكار من ابتكاره أو من مصدر آخر يريد المرسل تبليغها للمستقبل، ويُعتبر هو المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم....التي يحتاجها من يتعامل معه الأفراد والجماعات في موقف معين، لذلك يترتب عليه أن يحدد الفكرة ويدرسها ويقوم بجمع المعلومات عنها واتخاذ الوسيلة المناسبة لإرسالها ثم شرحها وتوضيحها.

- **محتوى الرسالة:** هي مجموعة الأفكار والمفاهيم أو المهارات أو القيم والاتجاهات التي يرغب المرسل في توجيهها لمن هم في حاجة إليها من الأفراد والجماعات
- **المستقبل:** ويقصد الشخص الذي يتلقى ويستقبل محاولات التأثير الصادرة عن المرسل
- **قناة أو وسيلة الاتصال**: هي التي تُستخدم في نقل الرسالة، فهي الشكل أو اللغة ويستعملها المرسل ليعبر عن رسالته التي يرغب في توجيهها إلى المستقبل، فالأفكار أو المهارات لا تنتقل من تلقاء نفسها بل تحتاج إلى وسيلة تعبّ عنها.
- **الرجع أو التغذية:** وهو الإجابة التي يرد بها المستقبل عن الرسالة التي يتلقاها من المرسل وقد يأخذ نفس شكل الرسالة أو شكلا مختلفا، وتعتبر أيضا رسالة مضادة للرسالة المستقبلية، وعن طريقها يستطيع المرسل أن يفهم ما إذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة أصلا أم لا، وأن يفهم الطريقة التي استُقبلت بها الرسالة وفهم محتواها، أو تمكنه من أن يتنبأ بالأثر الذي أحدثته الرسالة وفهم محتواها، ويمكنه أن يتنبأ بالأثر الذي تحدثه الرسالة في المستقبل.

و يمكن تمثيل هذه العملية بيانيا كما يلي:



رسم بياني يوضح نموذج شانون

(Abric, 2012., p. 4)

شرح للرسم البياني:

ترتكز العملية على تكوين علاقة بين مُرسل و مستقبل، يريد المرسل إعطاء معلومة، إذن عليه أن يترجمها بلغة مفهومة للمُرسَل إليه (المستقبل) ومتوافقة مع وسائل الاتصال المستعملة: وهو ما يسمى ب التشفير. كما أن الرسالة المكونة سيتم إرسالها بواسطة دعامة مادية أو ما يسمى بقناة الاتصال، وبذلك تصل إلى المستقبل (المرسل إليه)، والذي بفضل نشاط فك التشفير، يتمكن من فهم الرسالة. ولكي يكون النظام فعالا بشكل تام يجب أن يوفر طريقة ضبطcontrôle ، وتنظيم régulation ومعالجة الأخطاء وهو ما يسمى ب: التغذية الراجعة Feed-back ، أي حلقة فعل ارتجاعي boucle de rétroaction من المستقبل تجاه المُرسل.

4.أنواع الاتصال:

الاتصال الذاتي:

هو تفاعل الشخص مع نفسه، من خلال العمليات النفسية الداخلية، وعندئذ يصبح هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه، فعندما يشعر بضغوط نفسية فإنه يعيش فيها ويعاني من وطأتها ثم تؤثّر هذه الظروف عليه وقد يضعف جسمه وفي هذه الحالة يحتاج الشخص إلى من يقف بجانبه ويساعده.

الاتصال النازل:

يدل على عملية التفاعل بين الرؤساء أو القيادات المسؤولة و يتجه إلى المرؤوسين، أي أن العملية من الأعلى إلى الأسفل مثل إصدار القرارات، التعليمات، دون معرفة آرائهم أو اقتراحاتهم مثلا

الاتصال الصاعد:

هو عكس الاتصال السابق، حيث يستطيع المرؤوسون تقديم اقتراحات أو حقائق، شكاوي، طلبات.... والملاحظ أنّ كلا النوعين يصبان في اتجاه واحد.

الاتصال الصاعد النازل:

هو الذي يعبّر عن التفاعل في الاتجاهين، حيث يتيح الرئيس المشرف الفرصة للمرؤوسين أن يناقشوا الاقتراحات والأفكار والقرارات وذلك قبل اتخاذ إجراء تنفيذها وبذلك تكون قد أصدرت القرارات أو التعليمات بطريقة ذات طابع ديمقراطي.

الاتصال الرسمي:

هو الذي يحدث بالطرائق الرسمية التقليدية المتفق عليها في محيط العمل في المؤسسات المختلفة، حيث تقوم المؤسسة بتحديد طبيعة العمل، نوع العلاقة ويعتمد النوع على القرارات، التقارير و الاجتماعات الرسمية والخطابات....

ويكون صاعدا، نازلا، حيث يعتمد على الطابع غير الشخصي، ويتقيد بلوائح معينة.

الاتصال غير الرسمي:

وهو القائم بين العمال بعضهم البعض سواء أكان ذلك في المناصب العليا أو البسيطة أو بينهم بطريقة ذات طابع شخصي غير مقيد اللوائح أو القرارات أو التقارير.

5.تقنيات الاتصال:

توجد ثلاثة أنواع من تقنيات الاتصال تشترك في تسهيل عمليات الاتصال الأولية للمجتمع وهي:

- **الوسائل اللغوية:** أحسن الأمثلة المعروفة للوسائل اللغوية هي الكتابة ومصطلحات "مورس" التلغرافية، إذ تقوم كل من الوسيلتين على أساس التنظيم الرمزي للكلام
- **الرموز:** هي الإشارات التي تعبر عن المواقف التقنية بذاتها، مثل استخدام الإشارات الضوئية أو النفير...
- **وسائل الاتصال الحديث:** وتختلف عن وسائل الاتصال القديمة فهي ظهرت في مراحل حضارية متقدمة إلا أنها أقلّ تعقيدا من التعبير اللغوي.

6 .أهمية الاتصال الفعّال:

للاتصال أهمية بالغة في كافة المجتمعات الإنسانية على اختلاف درجة تطورها وتعد المقدرة على تحقيق الاتصال بفعالية من أكثر المهارات أهمية لأي فرد منا في عمله وفي الحياة بصفة عامة، فلا يمكن تحقيق شيء دون اتصال جيد بالآخرين

فهو الذي يجمع أطراف المجتمع بعضه إلى بعض، فمن دونه نكون أفراد لا نصل إلى تحقيق التفاعل الاجتماعي الإيجابي ولا نساير شؤون الحياة.

كما يكتسب الفرد من هذه المهارة معلومات جديدة كما تزيد من فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره بالصحف، المجلات، الإذاعة، التلفاز....

كما تعد عملية الاتصال أداة ربط بين كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.

كما أنه أداة فعالة لمواجهة أي إشاعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.

ويعتبر الاتصال الفعال وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفطري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة للمؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة بها.

إن مهارة الاتصال مهارةانسانية تكمن في احترام الإنسان واحترام تفكيره ومشاعره حيث أنه من خلالها يتم مواجهة الاحتياجات الأساسية.

7 .خصائص الاتصال :

- يعتبر الاتصال عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات، أي أنها عملية نستطيع من خلالها أن نفهم بيئتنا

- الاتصال ظاهرة اجتماعية لها صفة الانتشار، إذ أنّ الاتصال يعتبر من الظواهر العامة والمنتشرة على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات
- يعمل الاتصال على ترابط المجتمع إذ يعتبر وسيلة ترابط من خلال مواجهة الشائعات التي تسيء للفرد والمجتمع إضافة إلى انتقال القيم والعادات و التقاليد...
- يتسم الاتصال بالجاذبية أي بأساليب الإيصال المختلفة أو الطرائق التي تنتقل بها الرموز أو المعاني أو الأفكار بين الناس وكلها لها تأثير (أي جاذبية) على أفراد المجتمع
- الاتصال طبيعة إنسانية تاريخية أي أنّ الاتصال تطور عبر التاريخ فبدأ بالمواجهة أي المقابلةثم اختُرعت الكتابة إلى أن ظهرت وسائل اتصالية متطورة مثل الانترنت

8. أهداف الاتصال:

1.8.الهدف التوجيهي: وهو الاتصال الذي يهدف إلى إكساب الفرد اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت أخرى مرغوب فيها

2.8.الهدف التثقيفي: وهو الاتصال الذي يهدف إلى تبصير وتوعية المستقبلين

3.8.الهدف التعليمي: هو الاتصال الذي يهدف إلى تعليم أو اكساب الفرد المستقبل خبرات جديدة

4.8.الهدف الاجتماعي: هو الاتصال الذي يتيح للفرد الفرصة لزيادة احتكاكه بالأفراد الآخرين قصد تقوية الصلات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات

9. صعوبات العملية الاتصالية:

وهي الصعوبات أو المشكلات التي تصادف أحد عناصر العملية الاتصالية وتؤثر على تأدية الدور المنوط به الذي ينعكس على إتمام العملية على الصورة المطلوبة أو المرغوب فيها والتي تحقق الهدف المرجو منها.

ويوجد نمطين من الخلل الذي قد يطرأ على العملية الاتصالية ويعيق سبيل تحقيقها للهدف:

- النمط الأول: "الخلل الفني" وهو الذي يعيق الرسالة في رحلتها من المرسل إلى المستقبل
- النمط الثاني: "الخلل الدلالي" ويحدث داخل الفرد حينما يسيء صياغة الرسالة أو فهم مضمونها لأي سبب من الأسباب، الأمر الذي يؤدي إلى حدوث اختلاف في المعنى بين الرسالة كما أرادها المرسل وكما تلقاها المستقبل

10.الاتصال ثنائي الاتجاه و التغذية الراجعة

إن الأسباب التي تجعل من التواصل صعبا أو مشوشا هي عديدة ولذلك فمن الضروري وجود طرائق للتنظيم، و التكيف و التحويل، فلكي يكون التواصل فعّالا، يجب أن يشتغل التواصل كنظام دائري ،وينبغي أن ينتظم تلقائيا. يتكون العنصر المركزي لهذا الانتظام من خلال التغذية الراجعة، والذي يسمح للمتلقي بارسال ردود أفعاله.

يُعتقد بأن التواصل الصحيح يتميز بمرونة في الأدوار، وتبادل وليس إرسال. فكل تواصل ينبغي تحليله وأن ينتظم و يتحقق كتفاعل، وكل تواصل ينبغي أن يكون ثنائيا. سواء تعلق الأمر بنقل الأوامر، والتعليمات أو المعلومات، وكذلك التبادل الاجتماعي العاطفي، فردود الأفعال المتبادلة هي التي تسمح بالتحقيق المثالي للأهداف.

و ردود الأفعال هذه أو ما يسمى التغذية الراجعة تتوافق مع أربع وظائف:

- وظيفة مراقبة الفهم، والاستقبال الجيد للرسالة

- وظيفة تكييف الرسالة مع خصائص الفاعلين، ومع الصعوبات أو مع أحداث أخرى تتطلب تغييرا في المضمون أو الشكل
- وظيفة التنظيم الاجتماعي من خلال مرونة الأدوار، و الوظائف التي يقوم بها مختلف الفاعلين التي تسهل الفهم من وجهة نظر الطرف الآخر و التي تسهل التعلم الاجتماعي
- الوظيفة الأخيرة وهي الوظيفة الاجتماعية العاطفية: ويُقصد به أنّ وجود التغذية الراجعة يزيد من "الأمن الداخلي" للفاعلين، فهو يقلّص التخوف ويزيد من الرضى.

استنتاج:

مما سبق، يتبين بأنّ الاتصال هو فعل ضروري في حياة البشر، تتحقق من خلاله المصالح و تسير الحياة على نحو منسجم بين كل فرد وباقي الأفراد الآخرين، وبذلك يكون التفاهم ما بين المجتمعات وفي مختلف الدول، وأهم ما في الاتصال هيالعناصر التي تسمح بحدوثه بين البشر خاصة المرسل و المتلقي و التشفير الذي يسمح بوصول الرسالة بينهما بدون عوائق، والاتصال بالنسبة للمترجم هو بمثابة أساس العمل فلولا الاتصال لما كانت ترجمة، لأنّ الترجمة هي نقل معلومة من لغة أ إلى لغة ب بغية تحقيق التفاهم بين المتكلمين باللغة ب، ومنه يتم التواصل و التفاهم و الانسجام بين الأفراد أو بين مجتمع وآخر أو بين دولة وأخرى.

من إعداد الأستاذ شعيب بوهيدل