المحاضرة السادسة: تهدف هذه المحاضرة إلى تعريف الطالب ب:

- مراحل تطور الاتصال
- وظائف الاتصال
- أهداف ومعوقات الاتصال
- مستويات الاتصال
- علاقة علم النفس الاجتماعي بالاتصال

أولا: مراحل تطور الاتصال

يمكن أن نقسم تطور عملية الاتصال إلى مجموعة من المراحل، كالتالي:

1- مرحلة ما قبل اللغة: استخدم فيها الإنسان الأصوات والإشارات الصوتية واليدوية والجسدية وبعض المواد التي أوجدها من الطبيعة كالنار.

2- مرحلة نشوء اللغة: تطورت فيها الرموز الصوتية إلى رموز مفهومة تتنقل من خلال المحادثة المباشرة بين طرفين.

3- مرحلة الكتابة: مع ظهور الأبجديات المسمارية أو السومرية وتلتها الهيروغليفية عند الفراعنة (مصر) مرّت الكتابة بالمراحل التالية:

- مرحلة الكتابة التصويرية
- مرحلة الكتابة على أساس النطق
- مرحلة الكتابة الألف بائية

هنا ظهر فجر عصر جديد من الاتصال المباشر بين البشر، استخدمو وسائل مكتوبة عبر الحمام الزاجل.

4- مرحلة الطباعة: بدأت الطباعة عند الصينيون قبل حوالي ألف وستة مائة سنة قبل الميلاد، عن طريق النسخ بالألواح الخشبية المحفورة، وقد انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا خلال القرن 14 ميلادي بواسطة الملاحين الهولنديين، وتعود الكتب الأولى التي طبعت بهذه الطريقة إلى سنة 1431م في منتصف القرن 15، توصل "يوحنا جوتنبرغ" في ستراسبورغ بفرنسا إلى استخدام الحروف المعدنية المتفرقة في الطباعة التي كان لها الفضل في طباعة العديد من الكتب.

5- مرحلة تكنولوجيا الاتصالات (مرحلة الاتصال الجماهيري): وفيها اخترع الهاتف والإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية وشبكات المعلومات والاتصالات والتي تعتبر ثورة حقيقية في تاريخ الاتصال والمعلومات.

ثانيا: وظائف الاتصال

إن الاتصال هو عملية ونشاط ذو أهمية كبيرة بالنسبة للفرد بشكل خاص والمجتمع بشكل عام ويتجلى هذا خاصة بالوظائف العديدة التي يقوم بها، و سوف نتطرق إلى بعضها فيما يلي :

- **الوظيفة التوجيهية:** يقصد بها عملية تكوين اتجاهات فكرية في الأفراد يراها المجتمع صالحة ومحققة للأهداف، والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة المؤسسات والأجهزة في المجتمع .
- **الوظيفة الترفيهية:** أصبح الترفيه نشاطا هاما و ضروريا في المجتمع الإنساني المعاصر بفضل ما يؤديه الأفراد و الجماعات فهو يشغلهم و لو لوقت محدود من الضغوط التوترات الناجمة عن تعقيد الحالة و قيودها المتزايدة .
- **التعارف الاجتماعي:** يعتمد الاتصال على خلق فرصا للاحتكاك وتقارب الأفراد والجماعات على المستويين العقلي والعاطفي ويتحقق هذا على ما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والإذاعة من أخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس .
- **الوظيفة الثقافية:** تظهر من خلال نقل التراث الثقافي من جيل لآخر، فتسمح بذلك للأفراد بالارتباط بتراثهم، كما تسمح بنقل ثقافات أخرى بينهم.
- **الوظيفة الإقناعية:** وتسمح للنظام الاجتماعي والسياسي بإقناع أفراد المجتمع، وضمان قيم كل فرد بدوره تجاه المجتمع ومؤسساته.
- **الوظيفة التربوية والتعليمية:** أصبحت وظيفة التربية تأخذ أهمية اللغة لاسيما بفضل وسائل الإعلام السمعية البصرية، فالتقنيات السمعية البصرية لم تعد كوسائل مساعدة للتعليم فقط، بل و صارت مع الصحافة من الأدوات الضرورية لتربية شاملة ودائمة للأحداث والشباب.

ثالثا: أهداف الاتصال

من الأهداف الأساسية للاتصال، ما يلي:

- تبادل المعلومات والخبرات المختلفة
- المساعدة في الأبحاث العلمية المختلفة
- التغيير الإيجابي للسلوك العام وتغيير المبادئ، أو القناعات أو القيم

- تقديم النصائح والإرشادات بالإضافة إلى إعطاء التوجيهات التي تزيد فعالية العمل.
- تشخيص المشاكل وحلّها بالطرق المناسبة
- التعبير والإفصاح عن كل ما يجول في النفس من مشاعر وأفكار
- تسهيل عملية اتخاذ القرارات المختلفة
- تحسين عملية الفهم والاستيعاب.

رابعا: معوّقات الاتصال

و نعني بمعوقات الاتصال هي تلك المشاكل أو العوامل التي قد تصادف العملية الاتصالية وتؤثر عليها، الأمر الذي ينعكس على إتمام عملية الاتصال بالصورة المرغوب فيها. نذكر أهم هذه العوامل في ما يلي:

- **عامل اللغة:** وهي أساس الاتصالات الشفوية والمكتوبة، فهي "مجموعة أصوات للتعبير عن الفكر أو أداة للتفاهم أو وسيلة لنقل المعاني". فاختلاف اللغة أو عدم إتقانها عند إرسال الرسالة لدى المستقبل فإنها تشكل حاجزا لفهمها.
- **سوء التنظيم:** ويتسبب فيه كثرة المستويات الإدارية أو شساعة الرقعة الجغرافية، فذلك يجعل الرسالة تستغرق وقتا طويلا وأحيانا تشويشها.
- **الإفراط في الاتصال:** ويقصد به المبالغة في تبادل المعلومات التي تؤدي حتما إلى إعاقة الاتصال مثل كثرة الاجتماعات والتقارير .
- **عوائق نفسية:** استقبال الرسالة لا يتوقف على سلامة الحواس وإنما يتعلق أيضا بالجانب النفسي للمتلقي، فالحالة النفسية للمتلقي تؤثر على نظرته وفهمه للرسالة.

خامسا: مستويات الاتصال

يمكن تقسيم مستويات الاتصال إلى تقسيمات عديدة تتوزع حسب عدة معايير منها:

1- حسب الاتجاه: ويتضمن:

- **الاتصال الصاعد:** أي من أسفل إلى أعلى مثل اتصال المرؤوسين برئيسهم وتكون عادة عبارة عن تبليغ معلومات أو عمل معين.

- **الاتصال النازل:** ويكون من أعلى إلى أسفل كاتصال الرئيس بمرؤوسيه، تكون في شكل أوامر أو توجيهات غالبا.
- **الاتصال الأفقي:** ويكون في نفس المستوى مثل اتصال مدراء الجامعات ببعضهم البعض أو الوزراء ويكون عادة هدفه التنسيق والتعاون وتبادل المعلومات والخبرات.

2- حسب قناة الاتصال: وتتوزع كما يلي:

- **الاتصالات الرسمية:** وهي تلك الاتصالات التي تتم من خلال الخطط الرسمية ويشترط لنجاحها سلامة القنوات وتكون وفق التسلسل الهرمي للسلطة.
- **الاتصالات غير الرسمية:** هذا النوع من الاتصالات تحكمه العلاقات الاجتماعية والشخصية، كالاتصال الذي يتم بين الموظفين أثناء فترة الغداء أو الراحة.

3- حسب عدد الأفراد في عملية الاتصال: وتضم نوعين أساسيين:

- **الاتصالات الفردية:** وتتم بين فردين اثنين فقط.
- **الاتصالات الجماعية:** وتكون بين فرد وجماعة، وبين جماعة وجماعة أخرى.

وقد يأخذ الاتصال في هذين النوعين نمطا دائريا أو طويلا أو متمركزا، فأما الدائري بطيء ضعيف الدقة ولا توجد قيادة لأي أحد فيه لكن الروح المعنوية تكون عالية ومرن.

ويعتبر الاتصال ذو النمط الطولي سريع وجيد الدقة، والقيادة واضحة فيه، ولكن الروح المعنوية منخفضة وغير مرن، عكس الاتصال الجماعي ذو النمط المتمركز أين يكون سريع جدا ودقيق، والقيادة واضحة جدا، لكن الروح المعنوية منخفضة جدا وغير مرن.

4- حسب أسلوب الاتصال:

- **الاتصال الشفوي:** هو بسيط وسهل وسريع.
- **الاتصال الكتابي:** وتلعب الكتابة دورا مهما في إجرائه، ويظهر أكثر في شكل تعليمات كما في الإدارة.
- **الاتصال المصور:** ويتم عن طريق الصور في مختلف أشكالها، ويمتاز بقوة التأثير وجذب الانتباه وإعطاء الفكرة حول الموضوع.

خامسا: علاقة علم النفس الاجتماعي بالاتصال

إن العملية الاتصالية التي تقوم بين المرسل والمرسل إليه تعتبر قوة اجتماعية تساعد في تشكيل وبناء الآراء والأفكار والاتجاهات وترسيخ القيم وتعزيز الأخلاقيات، فمن خلالها يتم التعبير عن رغبات الأفراد ومطامحهم، وبالتالي يترتب عنها تأثير في سلوك الفرد والجماعة، وهنا يجد علم النفس الاجتماعي مجالا خصبا يبحث فيه عن عملية التأثير هذه، وكيفية تغييرها للسلوك والمحافظة عليه.

وبالتالي، فإن العلاقة بين علم النفس الاجتماعي والاتصال هي علاقة تناسقية.

نبرز هذه العلاقة من خلال الشكل أو النموذج التالي: