

الاتصال في ظل التقنيات الحديثة وأثره على المعلومات

د. محمد بشير منصور صالح*

المستخلص

سعى الباحث لاستنباط التأثيرات التي أحدثتها ظاهرة التطور التكنولوجي المتسارع وانعكاساته على مستوى أشكال الاتصال وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة الذي يناسب مناهج الإعلام بكل مسمياته التي تصب في معين واحد في خدمة المجتمع الإنساني وقد أحدثت التقنية الحديثة نقلة واسعة في مجال الاتصال ونقل المعلومات وتفاعل الثقافات على المستوى المحلي والعالمي، إن تقنية المعلومات عندما تتقارب مع تكنولوجيا الاتصال تتحول لتصبح تقنية المعلومات والاتصال، وهو تزوج قاد الإنسانية اليوم باتجاه عصر جديد هو عصر الاتصال الحاسوبي، والذي قاد إلى التقارب بين الأهداف التكنولوجية والأنشطة العلمية في المؤسسات التي بدأت استخدام المعارف لإنتاج العلم، الذي نمت به مؤسسات ومصانع ومصارف ذات قدرات مالية في العالم، بفضل تطور تقنية المعلومات واستخدام تكنولوجيا الاتصال بفعالية. وقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال تلعب دوراً مفتاحياً في حياة المجتمعات اليومية.

* أستاذ الإعلام المشارك - كلية علوم الاتصال - جامعة الجزيرة.

The Concept and the Impact of Communication in Developing Modern life

Abstract

The researcher endeavored to establish the effects that resulted due to the rapid technological development, and its impact on the forms of communications. The researcher used the descriptive analytical methodology, which, suited all information approaches, which served all human community, the modern technology, resulted in a big change in the field of communication, transferring information, and interaction between local and global cultures. When, the information technology, and the communication technology come nearer together, they will result in information and communication technology. It is this paring that led humanity towards an era of computerized communication, which, unified the technological objectives, and the scientific activities in the institutions that started to use knowledge to produce the sciences, that led the development of different institutions, factories and banks with high monetary capabilities in the world. Using information and communication technology effectively plays a key role in today`s community life.

مقدمة:

يعد مفهوم الاتصال من المفاهيم الشائعة الاستخدام ويرجع ذلك لديناميكية الاتصال فنجد أن مفهوم الاتصال في العصور القديمة لم يكن كما هو في العصر الحاضر في الألفية الثالثة نظراً للجهود العلمية التي بذلت لتطوير هذا المفهوم وتحليله رغم أنه يختلف في علم الاجتماع من حيث المعنى والمضمون عن علم النفس والعلوم السياسية، فالإتصال يرتبط بالمجتمع بكل نظمه ومؤسساته ومعتقداته حيث يعكس بناؤه في هذا الإطار، كما تعتبر عملية الإتصال جزءاً من الوظيفة الحية للمجتمع ذلك أن الإتصال ينمو ويتطور مع المجتمع لأنه شيء يفعله المجتمع ويتفاعل معه بما يتناسب وتفكيره وثقافته ومعتقداته وسلوكه، والإتصال من البديهيات لا يقتصر على الكلمة ولكنه يمتد ليشمل صوراً متعددة، يقول **علي عبد القادر** (إن للإتصال عدة وجوه فالصورة اتصال، والرسمه اتصال، والصرخة اتصال... الخ وغيرها من المعاني والرموز التي تحدث أثراً لدى الغير وتثير لديه إحساساً معيناً، وتعتبر عملية الإتصال بمثابة شريان الحياة للنظام السياسي، إذ بدونها لا يستطيع النظام الاستمرار والمحافظة على وحدته وتكامله، وبدون تخزين ونقل السجلات للإنجازات والمعوقات التي حوت أعمال الماضي فإن النظام يعجز عن الاستمرار).¹

وقد تناول البحث العديد من أنواع الإتصال كالإتصال الجماهيري والإتصال الشخصي والإتصال بين الجماعات الاجتماعية فضلاً عن الإتصال في الجماعات المرجعية، وتناول البحث أثر الإتصال والإقناع وما هي مؤثرات الإقناع بين الترغيب وإجابة الطلبات عبر الإستمالات العاطفية أو استخدام الإستمالات العقلية والإقناع في الإسلام يستخدم فيه العقل والنقل وإعجاز القرآن [قُلْ لَئِنِ اجْتَمَعَتِ الْإِنْسُ وَالْجِنُّ عَلَىٰ أَنْ يَأْتُوا بِمِثْلِ هَذَا الْقُرْآنِ لَا يَأْتُونَ بِمِثْلِهِ وَلَوْ كَانَ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ ظَهِيراً]² كما يستخدم الوحي الترهيب من عاقبة سوء ففي التحذير من قتل النفس وردت خمس عقوبات مغلظة [وَمَنْ يَقْتُلْ مُؤْمِناً مُتَعَمِّداً فَجَزَاؤُهُ جَهَنَّمُ خَالِداً فِيهَا وَغَضِبَ اللَّهُ عَلَيْهِ وَلَعَنَهُ وَأَعَدَّ لَهُ عَذَاباً عَظِيماً]³ فعلم الإتصال هي من العلوم التي شهدت تطوراً تقنياً هائلاً وسريعاً وقد أدى ذلك إلى نوع من الوسائل الناقلة للرسائل سواء كانت مسموعة أو مقروءة وبداهة لكل وسيلة مقدرتها على التأثير عبر الإتصال في لحظة معينة ويرتبط ذلك بالظروف السياسية والاجتماعية الموجودة في بيئة الإتصال في لحظة معينة للحدث والتي يكون لها تأثيرها على الوسيلة المستخدمة وكما هو معلوم فإن الإتصال نفسه كعلم مشتق لغوياً في القواميس العربية من مصدر وصل قال الله تعالى [وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ]⁴ ووصل أصلاً يعني الصلة وبلوغ الغاية.

أما قاموس **أكسفورد** فيعرف الإتصال (بأنه نقل وتبادل المعلومات والأفكار بالكلام والكتابة والإشارات).⁵ ويمكن أن نقول إن الإتصال ضرورة بشرية نشأت مع الخليقة الأولى لأن الحياة بدون اتصال مع الآخر من المستحيلات، خاصة بالنسبة للبشر المجبول على التفاعل مع غيره وجاءت التكنولوجيا وثورة المعلومات فتطور مفهوم الإتصال وخلقت له أجهزة ووسائل يختزل بها المسافات لإحداث التأثير المطلوب الذي يسعى إليه المرسل في المتلقي وإقناعه برؤى الجهة التي تستهدفه، فقد تكون تلك الرسالة تحمل الترويج لسلعة أو ثقافة أو فكرة أو عقيدة إلى غير ذلك مما يعمل في نفوس البشر.

مشكلة الدراسة:

لقد ولدت وظيفة المعرفة للنشأة الأولى للإتصال الإنساني من خلال أساليب الخطابة والكتابة واهتمام عدد من الفلاسفة والمفكرين القدماء والمحدثين بالمضمون الاجتماعي، فعن طريق المعرفة يستطيع الإنسان أن يخرج من عزلته وانطوائه إلى

¹ علي عبد القادر - اتجاهات حديثة في علم السياسة - القاهرة مجلة النهضة العربية 1987م - ص 318

² سورة الإسراء - الآية 88

³ سورة النساء - الآية 93

⁴ سورة القصص - الآية 51

⁵ علي عبد القادر - اتجاهات حديثة في علم السياسة - مرجع سابق - ص 318

عالم أرحب والخروج من الانكفاء المكاني والزمني إلى المجتمع العالمي الواسع والمؤسس على الاتصال العقلي الذي أصبح يؤثر ويتأثر بالثقافات التي يؤسسها الاتصال بين المجتمعات، فالعلم والمعرفة منهاجها متقارب في النهوض بالأمم ونشر الثقافة وتقوية أواصر السلم الاجتماعي، وأساس نجاح التواصل الحضاري يرجع في الأصل إلى العناصر المتداولة والمتنوعة وعلى رأسها عنصر الندوات المتفاعلة الذي يعرف بما يسمى بالمعرفة المشتركة Mutual Knowledge برزت مشكلة هذا البحث من الواقع الإعلامي والعلمي المتأزم الذي تحدده مشكلات التدفق غير المتوازن للمعلومات والتطبيق الانتقائي لحق الاتصال، والمضمون، الموجه للرسالة الاتصالية الدولية القائمة، والآثار السالبة لتطبيقات المعلومة وتداعياتها على المجتمعات الأقل نمواً.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى السعي للوصول إلى معرفة ما توصلت إليه النظريات الاتصالية في تطور المجتمعات في العالم والتأثير في سلوك وثقافة وعادات تلك المجتمعات. إثبات أن منهج البحث العلمي يعتبر من أميز المناهج التي ساهمت في تطوير العلوم الإنسانية والاجتماعية المعاصرة، ومن المعلوم أن علم الاتصال نما وترعرع في فترة ازدهار الفلسفة في عصرها الزاهر. محاولة للإجابة على تساؤلات النظرية الاتصالية وبيئة التطوير الاتصالي وما يميزها من ملامح تصل بها إلى مجتمع المعرفة والعلم. بلورة الرؤية الاتصالية وفق مدخل ظهور اللغة وتفسيرها للتطور التاريخي لظاهرة الاتصالية التي بدأت مع فجر البشرية الأول وانتهى بها المطاف إلى تطور التقانات الاتصالية ووسائلها المختلفة حتى ظهور شبكة الاتصال الدولية. إثبات أن اللغة هي حقيقة إنسانية وعامل مشترك من موهبة الإنسان البيولوجية Biological Endowment وقد أثبتت الدراسات العلمية في مجال اللغات أن هناك اختلافاً طفيفاً بين كافة اللغات البشرية.

أهمية البحث:

علم الاتصال في الماضي كان يتم بالفطرة بين المجتمعات البدائية لعدد من الأسباب الواقعية من المصلحة وتبادل المنافع والتفاهم وحماية الجماعات، فالإنسان اجتماعي بطبعه وفطرته وتكوينه العقلي، أما في العصر الحاضر برز دور الاتصال كوسيلة ذات تأثير على الإنسان وعلى النمو الاقتصادي والثقافي والاجتماعي والإنساني وتطور العلاقات العامة داخل المؤسسات وخارجها وربط جماهيرها في وقت الأزمات أو في الظروف العادية. أما المجتمعات الإسلامية فهي في حاجة لرؤية ثابتة وناضجة في مجال الاتصال، تحفظ لها خصوصيتها وتميزها عن المجتمعات الأخرى مثلما حدث في مجال الاتصال الإسلامي والاجتماع والسياسة، يسعى هذا البحث لتوضيح الفارق بين الاتصال والتواصل كمفاهيم تحكمها أسس معرفية.

منهج البحث:

اعتمد الباحث في إجراء هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي وهو أنسب المناهج في مجال الإعلام بكل مسمياته ويعني هذا البحث بدراسة كل استخدامات (تقنيات الاتصال والمعلومات) انطلاقاً من قناعة الباحث بأن الاتصال يقصد به عملية تبادل الأفكار والمعلومات الهادفة إلى إيجاد فهم مشترك وتعزيز التواصل وتأكيد الثقة بين العناصر الإنسانية التي تكون المنظومة الاجتماعية، كما أن هناك علاقة بينية بين الاتصال والتواصل فالتواصل هو السلوك الإنساني الموجب بين أطراف العملية الاتصالية والناتج عن تحقيق القدر الضروري من الثقة والفهم المشترك ويكون التواصل بهذا المعنى هدفاً رئيساً من أهداف العملية الاتصالية. أما الاتصال هو تفاهم بين المرسل والمتلقي باستخدام الإطار الدلالي أو الفهم المشترك بين المرسل والمستقبل.

الاتصال وعلم اللغة:

(يصف علماء اللغة أن علم اللغة هو جزء لا ينفصل عن علم الاتصال ونجد أن العلوم الإنسانية مثل الفلسفة والعلوم الاجتماعية والجغرافية تقدم لباحثي الاتصال تركة ثمينة من التقاليد والمذاهب من التفاعل البشري).⁶ (وقد شهد القرن العشرون إعادة تأسيس علم اللغة على أسس ومناهج وضعت خصيصاً لدراسة الظواهر اللغوية كما شهدت بدايات القرن الحادي والعشرين ظهور مدارس للغة مثل المدرسة السلوكية والمدرسة الاجتماعية التركيبية وعلى رأسها مدرسة (دوسوسير)⁷) وأصبحت قضايا الاتصال اللفظي وفنون التخاطب موضوعات لدراسات متعمقة في كل من المجالين اللغوي والاتصالي، لتستعير دراسات الاتصال جملة من نظرياتها الأساسية من حقول دراسة اللغة، ولعل المدرسة الفرنسية تبدو أكثر تميزاً في هذا النوع من الاستعارة وبحوث قراءة المراثيات وتحليل الصور المونتاج للتأثير المتبادل بين اللغويات ودراسات الاتصال. ويرى البعض أن علم السياسة يشبه علم الاتصال في اعتماده على الاستعارة والافتراض من سائر العلوم، ويتميز هذان العلمان بالطابع الانتقائي خصوصاً وأن تاريخ نشأتها وتطورهما يؤكد علاقة التواصل المستمر والتفاعل الدائم مع سائر العلوم الاجتماعية والإنسانية.⁸

مفهوم الإعلام:

إن الإعلام هو الأقدم في الظهور والأكثر شيوعاً واستخداماً في حين أن مفهوم الاتصال لعهد قريب ظل مفهوماً مدرسياً منحصراً في حدود الاستخدامات العلمية والأكاديمية حتى شاع استخدامه في المجال العام تبعاً للتطورات التقنية في مجال المعلوماتية والاتصال- (وقد شاع استخدام مفهوم الإعلام باعتباره المقابل العربي لكلمة (Information) السائد استخداماً في الغرب الذي تخرج في جامعاته معظم رواد الإعلام في العالم العربي، ولذلك نجد أن أستاذاً رائداً في هذا المجال وهو الدكتور عبد اللطيف حمزة يعتبر تعريف الألماني أوتوجروت (Outo Groht) تعريفاً معيارياً من حيث الوضوح حيث يعرف (أوتوجروت) الإعلام بأنه التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير ولروحها وميولها واتجاهاتها في نفس الوقت).⁹ وقد نبه عدد من علماء الاتصال العرب إلى وجود خلط بين مفهومي الاتصال والإعلام، حيث يتسع مفهوم الإعلام في اللغة العربية أحياناً ليشمل مفهوم الاتصال ويضم أحياناً ليقصر على وسائل الاتصال أو إحدى وظائفه، ويرى فريق آخر من الإعلاميين أن كلمة إعلام لا تستوعب ظاهرة الاتصال بأبعادها المختلفة وذلك باعتبار الإعلام إدلاء من جانب واحد يقول البروفسور علي محمد شمو: (هل الإعلام مصطلح مرادف للاتصال؟ أم هما مصطلحان مختلفان؟ وما هي العلاقة بينهما؟ هذه أسئلة معروضة وبصفة خاصة في العالم العربي حيث إشكالية اللغة في ترجمة الكلمة الإنجليزية (Information) إلى إعلام بينما نفس الكلمة في قاموسها الأصلي تعني الإعلام والمعلومة، وإن كان الحديث عن وظائف الاتصال يحدد مضمونها بالإعلام أو الإخبار فقد كان الإعلام في الماضي (Information) هو المتعارف عليه والمتداول بين العاملين في مجالات وسائل الاتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون والصحافة والسينما وغيرها).¹⁰ إن المؤلفات التي صدرت في النصف الثاني من القرن العشرين المنصرم تشير إلى أن الاتصال (Communication) أوسع وأرحب من الإعلام (Information) بل يحتويه.

⁶ جيهان أحمد رشتي- الأسس العلمية لنظريات الاتصال - مصر القاهرة دار النهضة العربية 1997م - ص 30

⁷ واطف عبد الرحمن - قضايا التبعية الإعلامية والثقافية في العالم الثالث - الكويت المجلس القومي للثقافة 1984م - ص 55

عواطف عبد الرحمن - قضايا التبعية الإعلامية والثقافية في العالم الثالث - المرجع نفسه - ص 51⁸

عواطف عبد الرحمن - مرجع سابق - ص 16⁹

علي محمد شمو - أساسيات الاتصال - منشورات جامعة السودان المفتوحة 2005م - ص 32¹⁰

مفهوم الاتصال:

يعرف كولي الاتصال باعتباره ميكانيزم اجتماعياً بقوله إن الاتصال هو ذلك الميكانيزم الذي توجد من خلاله العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية، بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان وهي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءة والإشارات ونبرات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والتلفون وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان.¹¹ أما علماء الاتصال ذوو المرجعيات الاجتماعية مثل (ولبرشرام وميلفن ديلفور) فلم نظرة مختلفة بشأن المفهوم ففي عام 1977م عرف ولبرشرام الاتصال بأنه (المشاركة في المعرفة) عن طريق استخدام رموز تحمل معلومات، في حين يرى أن عملية الاتصال هي وسيلة كبرى يتم بواسطتها التعبير عن القيم الاجتماعية وممارسة الرقابة الاجتماعية وتوزيع الأدوار وتنسيق الجهود والتعبير عن التطلعات ونقل العملية الاجتماعية.¹²

(والاتصال في اللغة، مشتق من المصدر وصل كما تشير إليه ليلي العقاد والذي يحمل معنيين رئيسيين، هما الربط بين كائنين، أو الربط بين شخصين أو أكثر، وهو معنى يضاد الانفصال والانقطاع، وهو المعنى الذي أشار إليه ابن منظور في (لسان العرب) عندما ذكر أن الوصل ضد الهجران).¹³ وفي القرآن الكريم [وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ] ¹⁴ أي وصلنا ذكر الأنبياء وأقاصيص الذين خلو من قبل لعلهم يعتبرون وفي قوله تعالى [وَالَّذِينَ يَصِلُونَ مَا أَمَرَ اللَّهُ بِهِ أَنْ يُوصَلَ وَيَخْشَوْنَ رَبَّهُمْ وَيَخَافُونَ سُوءَ الْجِسَابِ] ¹⁵ نخلص من ذلك إلى أن الاتصال في اللغة هو الصلة التي تنشأ نتيجة لتبادل إشارات أو رموز أو لغة لتحقيق غاية معينة من تلك الصلة. أما في اللغة الانجليزية، فقد جاءت كلمة (Communication) من الأصل اللاتيني (Communist) التي تعني المشاركة (Sharing) ويعرفه قاموس (Longman) بأنه تبادل المعلومات والأخبار والآراء وتعريف الاتصال في الاصطلاح يقول محمد منير حجاب (أنه عملية نقل وتبادل معلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما).¹⁶ والاتصال هو العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك على سبيل المثال يقول الدكتور أبو أصبع (الاتصال يعد نشاطاً يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو المألوفية لفكرة أو موضوع، أو قضية عن طريق انتقال الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين).¹⁷

العناصر الرئيسية لعملية الاتصال:

للاتصال مجالات عديدة ومتنوعة ولعل أكثر ما يتصل باللغة المقروءة والمسموعة وبالرموز المكتوبة والمسموعة بوجه عام، فاللغة أهم وسائل الاتصال واللغة بمعناها الأشمل والأعم هي مجموعة من الرموز تعارف الناطقون بها على دلالة ومعنى كل رمز منها ويستعملونها في التفاهم بينهم ولا تقتصر لغة على اللغات المعروفة التي نتحدث بها، ولكن تستعمل الكائنات الحية رموزاً كثيرة بين أفرادها وتكون كل مجموعة منها لغة بذاتها وكل رمز أو حركة فيه دلالاته ومعناه. ومن هذه اللغات التي يستعملها الإنسان للتفاهم- اللمس والنظر والصمت وتعبيرات الوجه وغيرها. ومهما تنوعت عمليات الاتصال المختلفة فإنها لن تتم إلا إذا توفرت لها العناصر الأساسية التالية

المرسل- المستقبل - الرسالة - الوسيلة ورجع الصدى المنتظر لمعرفة نتيجة الاتصال.

عاطف عدلي العبد - مدخل إلى الاتصال والرأي العام - القاهرة دار الفكر 1999م - ص 12

¹² عاطف عدلي العبد - المرجع نفسه - ص 12

¹³ راشد علي عيسى - مهارات الاتصال - دار العلوم للطباعة - قطر: الدوحة 2004م - ص 37

سورة القصص- الآية 51 ¹⁴

سورة الرعد- الآية 21 ¹⁵

محمد منير حجاب - المعجم الإعلامي - القاهرة دار الفجر للنشر 2004م - ص 9

صالح خليل أبو أصبع - الاتصال والعلاقات العامة - الأردن عمان دار الفكر 1996م - ص 8

(يعد الاتصال الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية، وتتنقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتصميم ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكارهم لتعديلها وتغييرها لذلك يمكن تصنيف الاتصال إلى هدف توجيهي وهدف تثقيفي، وهدف تعليمي وهدف إداري وهدف ترفيهي وترويحي).¹⁸

أنماط الاتصال:

(تختلف أشكال الاتصال طبقاً للهدف المنشود بالإضافة إلى الوسائل المستخدمة ويمكن تسميتها على النحو التالي

1. الاتصال الداخلي أو الفردي:

(Intra Personal Communication) فالمقصود به إدراك الفرد لذاته وعلاقته بالعالم المحيط به وتحديد إدراكه الدقيق لقدراته ومهاراته وجوانب القوة والضعف في شخصيته، كل ذلك يسهل للفرد معرفة شخصيته وتحليلها والأعمال التي تؤدي إلى رفع مكانتها أو تدهورها فصفات الفرد ذاته تؤثر في تحديد المعايير التي يستخدمها في تقييم صفات الآخرين ولهذا فإن الصفات المهمة هي التي سوف يستخدمها في تقييم صفات الآخرين، وحسن اتصال الفرد يجعله أكثر قدرة على توظيف إمكانياته توظيفاً كاملاً الأمر الذي يضمن بدرجة كبيرة تفاعله مع الآخرين، والشخصية في مفهوم الاتصال عبارة عن تنظيم حركي للسمات والاتجاهات والمهارات السلوكية).¹⁹

2. (الاتصال بين الجماعات الاجتماعية يعمل الاتصال كأساس للعلاقات الاجتماعية بكل أنواعها ومن ثم يتأثر سلوكهم بأنماط تلك الجماعات التي ينتمون إليها وهناك كثير من الأنماط ذات السلوك الاتصالي).²⁰ ومن ذلك الجماعات الأولية وهي الجماعات التي يظهر فيها تأثير الجماعة على الاتجاهات والسلوك وفيها يتحقق الاتصال المباشر (Face To Face Communication) ومن ثم يظهر التأثير المباشر للعلاقات الاجتماعية على الفرد، وتشمل هذه العلاقات جماعات العمل والأسرة أو أي جماعة ترتبط بشكل عميق وهذا النوع من الجماعة يمكن أن يساهم في بناء قواعد ثابتة قوية مرتبطة، تظهر جلوية خاصة في المجتمعات المحلية والقروية.

3. الاتصال في الجماعات المرجعية:

الجماعات المرجعية هي التي يكون لها تأثير معياري على سلوك الآخرين والعضوية لهذه الجماعات غالباً ما تكون متفقة مع اتجاهات الآخرين مع تقبل معياري تجاه تحديد نوع السلوك المناسب، وتستطيع أن تحدث التغيير في سلوك الأعضاء والاتصال بينهم غالباً ما يكون قوياً. وأخيراً الاتصال ضرورة إنسانية لتماسك الأفراد والجماعات والمجتمعات والشعوب، وهو القدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم وعقولهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على إشباعها، وقد قسم العلماء الاتصال إلى عدة أقسام ومن هذا يمكن أن نتناول عدداً من أنواع الاتصال ومن ثم نعرض تفاصيلها، فغالبيتها علماء الاتصال يتفقون على ثلاثة مستويات للاتصال:²¹

¹⁸ محمد السيد فهمي - تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية - مصر القاهرة دار المعارف الجامعية 1997م - ص 27

محمد عبد الحميد حسن هلال - مهارات الاتصال وفن الاستماع والحديث 1999م - ص 73¹⁹

محمد عبد الغني - مهارات الاتصال وفن الاستماع - القاهرة 2005م - ص 78²⁰

علي محمد شمو - الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة - مكتبة الإشعاع 2002م - ص 45-47²¹

أنواع الاتصال:

1. اتصال ذاتي: يتم بين الفرد وذاته اتصالاً داخلياً.
2. الاتصال الشخصي: يتم بين فرد وآخر من غير استخدام وسيط Face to Face.
3. الاتصال الجمعي: يتم بين فرد ومجموعة من الناس يحويهم مكان واحد من غير استخدام وسيط.
4. اتصال جماهيري: يتم بين فرد وجماهير غفيرة لا يحويهم مكان واحد غير وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيري (راديو، تلفزيون، صحف.... الخ) هو العملية الاتصالية التي تتفاعل وتأخذ مكانها داخل المرء ذاته²²

والاتصال الذاتي لا يحتاج لشخصين بل يحدث داخل الفرد ويلعب فيه الجهاز العصبي الدور الأساسي في نقل حصيلته الإدراك الذي يحدث عن طريق إحدى الحواس الخمس إلى العقل الذي يختار مجموعة الحركات ما يفعله كما يفعله الاتصال الذي هو الاتصال الأساسي والأولي الذي يسبق كل اتصال وهو الذي ينتج عنه القرار بالشروع في كل تصرفات الفرد.²³ فالاتصال الذاتي يتم لما تقوم به الحواس من بصر وسمع وشم وذوق ولمس... الخ باستقبال رسائل اتصالية فترسلها عبر وسيلة الاتصال الإنساني ومن ثم الاستجابة لها. ومن أنواع الاتصال الذاتي وفق مفهوم Gamble للاتصال الذاتي لعدم وجود عوامل خارجية تؤثر في العملية، وهناك نوع من الاتصال الذاتي لا يتم إلا بعامل خارجي هو شيطان الجن، وأدق ما يوصف به هو (الوسوسة) والوسوسة شكل من أشكال الاتصال الشخصي وليس اتصالاً ذاتياً لذلك هناك عنصر خارجي في العملية الاتصالية وهو إبليس إضافة إلى وجود تشويش وفي ذلك يقول الله تعالى [وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ مِنْ رَّسُولٍ وَلَا نَبِيٍّ إِلَّا إِذَا تَمَنَّى أَلْقَى الشَّيْطَانُ فِي أُمْنِيَّتِهِ فَيَنسَخُ اللَّهُ مَا يُلْقِي الشَّيْطَانُ ثُمَّ يُحْكِمُ اللَّهُ آيَاتِهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ] ²⁴ ويشير الإمام عبد الرحمن بن الجوزي إلى هذا التشويش قائلاً (إنما يدخل إبليس على الناس بقدر يمكنه، ويزيد تمكنه منهم، ويقبل بقدر يقظتهم وعدم غفلتهم وجهلهم.)²⁵ وقد حذر الله تعالى من مرصده الشيطان وشبائه التي تردى الإنسان في الضلال وتسوقه إلى جهنم، قال تعالى [إِنَّ الشَّيْطَانَ لَكُمْ عَدُوٌّ فَاتَّخِذُوهُ عَدُوًّا إِنَّمَا يَدْعُو حِزْبَهُ لِيَكُونُوا مِنْ أَصْحَابِ السَّعِيرِ] ²⁶ وقد توعد الشيطان ابن آدم بالضلال والغواية كما أثبت الله له ما جاء على لسانه في القرآن { قَالَ فِيمَا أَعْوَيْتَنِي لَأَقْعُدَنَّ لَهُمْ صِرَاطَكَ الْمُسْتَقِيمَ * ثُمَّ لَآتِيَنَّهُمْ مِّنْ بَيْنِ أَيْدِيهِمْ وَمِنْ خَلْفِهِمْ وَعَنْ أَيْمَانِهِمْ وَعَنْ شَمَائِلِهِمْ وَلَا تَجِدُ أَكْثَرَهُمْ شَاكِرِينَ} ²⁷

الاتصال الإنساني:

الإنسان هو الكائن الحي المفكر وجمعه أناس، أما الإنسانية فهي جملة الصفات التي تميز الإنسان، أو جملة أفراد النوع البشري الذين تصدق عليهم هذه الصفات، وتشعب الحديث عن الاتصال البشري كما يذهب كثيرون لهذا الرأي ذلك أن لفظ (بشر) مأخوذ من البشرة وهي ظاهر الجلد. كما أن المولى تعالى فرق بين البشر والإنسان أو ما يمكن أن نقول عنه ذكر البشر قبل الحديث عنه باسم الانسان ، قال الله تعالى {وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي خَالِقٌ بَشَرًا مِّنْ صَلْصَالٍ مِّنْ حَمَإٍ مَّسْنُونٍ} ²⁸ وفي حق الإنسان قال تعالى {الرَّحْمَنُ * عَلَّمَ الْقُرْآنَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ * عَلَّمَهُ الْبَيَانَ} ²⁹ في الآية الأولى التي ذكر فيها البشر كان القول عبر مدخل الجسد كعنصر يحقق له الوجود والفناء، أما في الآية الثانية فقد جاء ما قال الله به عبر المدخل الفكري، المتعلق بالبيان كعنصر من العناصر التي تميز إنسانية الإنسان عن غيره من

²² ياسر خضر البياتي - الاتصال الدولي والعربي ، مجمع المعلومات ومجمع الورق لبنان - دار الشروق للنشر 2006م - ص 41

محمد الهاشمي - تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري - دار أسامة للنشر 2004م - ص 37 ²³

سورة الحج - الآية 52 ²⁴

عبد الرحمن بن الجوزي تلبس إبليس تحقيق أيمن صالح - دار الحديث القاهرة 2003م - ص 46 ²⁵

سورة فاطر - الآية 6 ²⁶

سورة الأعراف - الآيات 16-17 ²⁷

سورة الحجر - الآية 28 ²⁸

سورة الرحمن - الآيات 1-4 ²⁹

المخلوقات والرسالة الإعلامية التي تخاطب المستقبل لها أو المتلقي كي تكون ذات أثر إيجابي في نفس مستقبلها لا بد أن تكون محددة الهدف محكمة الصياغة معلومة الإطار الدلالي بين المرسل والمستقبل إن أريد أن توتي أكلها ويكون رجع الصدى منها كما خطط له المرسل، (فالرسالة عنصر مهم في العملية الاتصالية، وربما اعتبرت أنها الأكثر أهمية في الشكل الاتصالي. ذلك أن الاتصال الإنساني هو اتصال لغوي، حيث أن اللغة هي نظام أشاري يقوم على الرموز، وقد ميز الفلاسفة الإنسان تقليدياً عن غيره من الحيوانات على أساس قواه العقلية غير أن ريفرز وزملاؤه يضيفون ملكة أخرى للإنسان تميزه عن الحيوان وهي قدرته على الاتصال بواسطة الرموز. فهو المخلوق الوحيد الذي لا يستجيب لبيئته الواقعية فحسب وإنما يستجيب أيضاً لبيئة رمزية من صنع نفسه، فالإنسان والحيوان كلاهما يستجيب للطعام فيأكله متى حصل عليه وكانت حاجته تدعو لذلك، ولكن الإنسان قد تكون له استجابات أكثر تعقيداً تتوقف على اعتبارات رمزية فقد يتجنب بعض أنواع الطعام لأن الله تعالى حرمها كالخمر بالنسبة للمسلم، وقد يتناول بعض الأطعمة من أجل المركز الاجتماعي وهذا يعني ببساطة أن للإنسان بيئته التي تختلف كثيراً عن بيئة غيره من المخلوقات والتي تعيش أغلبها في بيئات مادية.)³⁰

الاتصال اللفظي:

اللغة اللفظية ودلالاتها تعرف باللغة بأنها أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم واللغة من أقدم الظواهر الاجتماعية حيث تقوم بعملية الاتصال في المجتمع من خلال التعبير عن الأفكار بواسطة الأصوات المؤتلفة في كلمات، وهي أداة إنسانية غير غريزية ويصف ماكلوهان اللغة بأنها (نوع من التكنولوجيا الإنسانية التي أنقصت وأضعفت القيم الخاصة بالأشعر جماعي)³¹ فامتداد الإنسان في اللغة، هو الذي يسمح له بأن يفصل نفسه عن واقع أوسع بكثير، ذلك أن الكلام، يفصل الإنسان عن الإنسان، ويفصل الإنسانية عن الوعي الكوني واللغة بوصفها امتداداً أو تعبيراً أو خروجاً بكل الحواس دفعة واحدة، اعتبرت دائماً أغنى شكل فني ابتدعه الإنسان، ويتميز به عن الحيوان، ومن هنا فإن الاتصال اللفظي يتميز بسمات ثلاث هي:

- الاتصال اللفظي هو عمل إنساني خالص {إِنَّا أَنْزَلْنَاهُ قُرْآنًا عَرَبِيًّا لَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ} ³² وأنه يستخدم رموز لها معان.
- يستخدم رموز في شكل كلمات (منطوقة ومكتوبة) ويذهب أديب خضور (إلى أن الوظيفة الأولى للكلام، هو الاتصال باعتباره أن أية لغة) هي: وسيلة من وسائل الاتصال الاجتماعي. هي وسيلة التعبير والفهم.

ويستعرض نظرية ستيرن التي تفصل وظائف الكلام وتحده في ثلاث نزعات هي:

النزعة التعبيرية (التعبير عن الذات).

النزعة الاجتماعية (التفاهم والتواصل مع الآخرين).

النزعة القصدية Intentional لنقل رسائل محددة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة ونلاحظ أن النزعتين الأولى والثانية هما: ما ينطبق عليهما النماذج البدائية للكلام والتفاهم عصر ما قبل (الإفبائية).³³ ويمكن القول أن اللغة هي أوسع الأنظمة الإشارية انتشاراً في المجتمعات، وأكملها دلالة في التعبير، خاصة أن إمكاناتها الذاتية للدلالة متروكة للتفسير باستمرار، مما

³⁰ ولیم ريفرز وآخرون - وسائل الإعلام والمجتمع الحديث ترجمة إبراهيم إمام - القاهرة فرانكلين للطباعة 1975م - ص 40

³¹ مارشال ماكلوهان - كيف نفهم وسائل الاتصال ، ترجمة خليل صابات - القاهرة ، دار النهضة العربية 1975م - ص 91

سورة يوسف - الآية 2³²

³³ أديب خضور - البحوث الإعلامية (دراسات في المنهجية البومولوجيا وتحليل المضمون - مطبعة خالد دمشق 1987م - ص 128)

يجعل قدرتها على التعبير أكثر من مجرد فك رموز نظام إشاري والنقطة الجديرة بالاهتمام، هو أنه كلما زاد استخدام التكنولوجيا في أي مجتمع زاد معه استخدام الكتابة، بينما كمية استخدام الكلمات المنطوقة يكون أقل من ذلك.

الاتصال الجماهيري: (Mass Communication):

(كلمة جماهير تشير إلى الكتل البشرية الكبيرة والتي تضم مجموعة متجانسة ومتنوعة ليس لها بناء، وتكوين محدد، ويتسم أفرادها بانعدام المعرفة السابقة بينهم).³⁴ ويعرف الدكتور محمد عمر الطنوبي الاتصال الجماهيري بقوله (بأنه وسيط ناقل للرسالة الإعلامية بين المؤسسات والمتلقي أو المستهدف، وهو بث رسائل واقعية أو خيالية على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وينتشر في مناطق متفرقة).³⁵ وتتعرض الجماهير في الاتصال الجماهيري حسب تباين أعمارهم أو اختلاف وتجانس طبقاتهم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بنفس المؤثرات الإعلامية مهما تباعدت الثقة بينهم وبين مناطق إقامتهم، عكس الاتصال الشخصي الذي يتم في بيئة معينة وسط جماعات صغيرة يعرف بعضهم بعضاً، يناقشون ويتحدثون ويدركون الأثر الاقتصادي برسائله وفق ما يتناولونه من أحداث- بينما نجد الاتصال الجماهيري له خصائص مختلفة، فهو يتم من جانب واحد، ولا يتيح للقارئ أو المستمع أو المشاهد توجيه أسئلة أو التعقيب على الرسائل الإعلامية، كذلك يعدم فيه طابع المواجهة وفقدان صيغة التخاطب مع فرد معين ومن هنا يتضح لنا اختلاف النوعين، الاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي على حدوث الفعل ورد الفعل بين المتصلين، بينما تتيح وسائل الاتصال الجماهيري فرص الانتشار الأوسع والأسرع للمعلومات وتشير الدراسات والأبحاث إلى أن الاتصال الشخصي يحدث تغيرات في اتجاه الشخص وأفكاره، بينما الاتصال الجماهيري يلعب دوراً مهماً في تغيير المعارف، ومن هنا تظهر لنا أهمية الاتصال الشخصي في عملية الإقناع وإظهار التغيير السريع - ولذا فإن الاتصال الشخصي والجماهيري معاً ضرورة لإحداث التغيير السريع ومواكبة التطور في إحلال عملية السلام، ووسائل الاتصال الجماهيري هي أكثر المؤسسات تخصيصاً ويمكن تكون غير فاعلة أو محدودة في دول العالم الثالث وبصورة أكثر محدودية في المجتمعات الريفية ويرجع ذلك إلى الفقر والامية التي تسود تلك المجتمعات، فأجهزة الاتصال المتطورة هي قليلة إن وجدت مما يؤدي إلى زيادة تأثير المؤسسات التقليدية على الإنسان الريفي وتطغى آراء قادة الرأي ويكون تأثيرهم أكبر لعدم الوعي.

وسائل الاتصال الجماهيري:

(ظهر مفهوم الاتصال الجماهيري في ثلاثينيات القرن العشرين وامتد هذا المفهوم حتى القرن الحادي والعشرين حيث كانت الصحافة هي السائدة لتعريف عملية الاتصال قبل ذلك، ووسائل الاتصال الجماهيري هي التي يطلق عليها وسائل الإعلام وتشمل ما يلي:

الوسائل المرئية والمسموعة ثم الوسائل المسموعة والوسائل المقروءة).³⁶

فالوسائل المقروءة الصحفية والمجلة والكتاب، وتمتاز بإمكانية حفظها، وسهولة نقلها وتمكن القارئ من السيطرة على التعرض للرسالة مرة أخرى أما جمهور الوسائل المقروءة فإنه جمهور غير معروف بالنسبة للمتصل، وهو جمهور متباين. وعليه فإن الوسائل المقروءة تتطلب قدرأ من الحرية أكبر على التحليل وحرية التفسير، ويمكن القول بأن لكل نوع من أنواع الوسائل المقروءة خصائص محددة فالصحفية تختلف عن المجلة وتختلف عن الكتاب في المضمون والمظهر وصورة التوزيع بل ويحمل أخباراً قد يعفو عليها الزمن.

التأثير المحدود لوسائل الاتصال الجماهيري:

³⁴ إبراهيم أبو عرقوب - الاتصال الإنساني ودوره في التعامل الاجتماعي - الأردن عمان دار مجدلاوي للنشر 2005م - ص 120
محمد عمر الطنوبي - نظريات الاتصال - مصر القاهرة مكتبة طبقة الإشعاع الفنية 2001م - ص 22³⁵
محمد عمر الطنوبي - نظريات الاتصال - مرجع سابق - ص 22³⁶

لقد مهدت التطورات في مجالي علم النفس وعلم الاجتماع متمثلة في مدخل الفروق الفردية ومدخل الفئات الاجتماعية نسبة لبروز تيارات جديدة للاتصال من نظريات التأثير القوي، لقد حدث خلال أربعينيات القرن العشرين ونتيجة دخول العالم حقبة الحرب العالمية الثانية فقد حدث تحول عميق في تقييم تأثير وسائل الاتصال تجاوز القناعة التاريخية في تأثير محدود للاتصال مثلته مقولات الرصاصة السحرية والحقنة تحت الجلد، لتحل محلها قنوات جديدة للاتصال أساسها أن الاتصال الجماهيري ليس له تلك القدرة الخارقة على التأثير وأن المتلقي ليس مجرد نقطة سلبية في طرق العملية الاتصالية ليستقبل الرسالة ويستجيب لها دون تدخل، ومع حلول ستينات القرن

العشرين أصبح تيار التأثير المحدود للاتصال (أي مجموعة النظريات التي تشترك في هذه المقولة) مهيمناً على الساحة الإعلامية بدون منازع.

لقد ظهر إلى حيز الوجود مجموعة من النظريات تعرف بنظريات التأثير المحدود لوسائل الاتصال وأهمها نظرية التدفق على مرحلتين ونظرية انتشار المبتكرات والنظرية التعزيزية.

أثر التقنية في فعالية الاتصال:

(بدأت معالم الثورة الاتصالية خلال القرن التاسع عشر واكتمل نموها خلال النصف الأول من القرن العشرين وذلك بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، ولعل أهم التطورات في تكنولوجيا الاتصالات وتحسين أنماط الاتصال والتواصل تتمثل في ظهور (الهاتف) والذي مر على ظهوره قرناً من الزمن منذ اختراعه ولا يزال وسيلة اتصالية مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة، وقد حدثت تطورات كبيرة في هذا الجهاز حيث أدخلت عليه الوسائل الالكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات.³⁷ فنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين تعد نظرية انتقال المعلومات على مرحلتين وهي أول المحاولات التي غيرت من النظرية السائدة في حتمية التأثير الاتصالي، وقد جاءت هذه النظرية كثمرة للمعاناة الشخصية ليول لازرسفلد (Paul Lazarsfeld) أحد مهاجري النمسا الغارين من بطش النازية خلال فترة ما بين الحربين وإذ كان لازرسفلد اختصاصياً في الإحصاء الاجتماعي وكان مولعاً بالبحوث الميدانية الإحصائية (Empirical Research) ويعتبر أن وسائل البحث الأخرى ما هي إلا دراسات تأملية تعتمد على الانطباعات الفردية ولذا يجب تجاوزها في مجال العلوم الاجتماعية

خصائص الاتصال في مجتمع المعرفة:

إن وسائل الاتصال تشكل مكوناً أساسياً من مكونات مجتمع المعرفة ويمتاز نظام الاتصال في مجتمع المعرفة بعدد من الخصائص تميزه عن الأنظمة الاتصالية الأخرى كما أثرت هذه التكنولوجيا الحديثة في زيادة مساحة المشاركة والتبادل والقابلية للحرك والتوصيل والشيوخ والانتشار والقابلية للتحويل.³⁸ وقد تأثرت خصائص الاتصال في عصر التقنية بالتحويلات المشار إليها سابقاً وهو ما انعكس بدوره على النسق القيمي للمجتمعات حيث أسهمت الثقافة الجديدة في نشر الوعي بالقيم الاقتصادية المعرفية ومن ثم الوعي بحقوق نشرها وتوزيعها وهو ما يتمثل في انتشار الملكية الفكرية والحقوق الأدبية على مستوى القيم الاتصالية كما فرضت التفاعلية نفسها كقيمة معيارية للوسائل والمحتوى. ويعتمد نظام الاتصال العامل في النموذج في جانبه التقني على التقنية الرقمية في حفظ وتداول المعلومات والاتصالات وفي تحقيق التنمية والرفاهية لأفراد المجتمع الإنساني، مما يرجع بنا إلى الكمبيوتر نفسه أهم وسائط التقنية الرقمية حيث تدين الثورة الاتصالية في نشأتها

³⁷ محمود علم الدين - تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة - القاهرة : دار الكتب للنشر والتوزيع 2005م - ص 89

محمد بابكر العوض - رسالة دكتوراه غير منشورة - 2009م - ص 177 ³⁸

وظهورها للكمبيوتر الوسيط الأساسي الذي تتمحور حوله هذه الثورة بأبعادها التقنية (إن الوسائل الاتصالية العاملة ضمن المنظومة لتطوير الآليات والتقنيات الضرورية لتحقيق قدر أعلى من التفاعلية ويمكن أن تكون التفاعلية مباشرة، كما هو الحال في الانترنت ويمكن أن تكون غير مباشرة كما هو الحال في الانترنت وفي بعض القنوات الفضائية وقد عرف رافيلي Rafaela التفاعلية وفقاً للثلاثة مستويات مرتبطة. الاتصال في اتجاهين وهو اتصال غير كفؤ على (Moniteau) (Reactive) ويحدث هذا التفاعل بشكل عابر أو بشكل مشابه إلى حد ما للاتصال التفاعلي الكامل).³⁹

الوسائل المسموعة والمرئية:

تجري عملية الاتصال في هذه الوسائل من خلال الصورة المصحوبة بالصوت أي التي تخاطب حاستي السمع والبصر، ومن هذه الوسائل التلفزيون إذ يستطيع المتلقي السيطرة على علاقته به عن طريق إغلاق وفتح التلفزيون، وللتلفزيون خصائص يمتاز بها، منها الفورية- وتخطي حاجز الزمان والمكان وجذب المشاهدين. لقد تطور التلفزيون وأصبحت هناك أجهزة متعددة وتكنولوجيا متطورة في نقل الصورة والصوت، كما تعددت الاستخدامات التي أتاحت للبشرية فهماً متطوراً وسهولة في العلاقات الاجتماعية والسياسية وغيرها من منافع المجتمعات المعاصرة. إن الاتصال الجماهيري يتم التحكم فيه عبر حراس بوابات أكثر، وهم أفراد بإمكانهم التحكم في الرسالة. كما إن رجع الصدى دائماً في هذا النمط يكون في أدنى مستوياته، وقد لا يظهر في بعض الأحيان إلا متأخراً، ووفقاً لهذه القواعد فإنه يمكن تعريف الاتصال الجماهيري بأنه عملية إرسال رسائل تكون قد عولجت بواسطة حراس البوابات قبل إرسالها إلى جمهور عريض عبر قناة واسعة الانتشار. ويمكن أن تحدد ملامح الاتصال الجماهيري في النقاط الآتية:

1. بما أن الاتصال الجماهيري يعتمد كلياً على الوسائل الجماهيرية فإن هذه الوسائل تمكن الرسالة من الوصول إلى مسافة أبعد من قدرات المرسل.
 2. استخدام وسائل الاتصال الجماهيري في هذه العملية تقلل دائماً من عدد قنوات الحواس المستخدمة في عملية الاتصال (رؤية أو سمع).
 3. عادة ما تكون الرسائل في الاتصال الجماهيري غير شخصية، إذ أن اللقاء الأول بين الغريب تكون فيه الرسائل غير شخصية.
 4. إن عملية الاتصال الجماهيري عادة لا تقوم على فرد واحد فقط، وإنما تحتاج إلى أناس إضافيين، وفي أحيان كثيرة تحتاج العملية إلى مؤسسات اجتماعية معقدة أو منظمات رسمية.
- إذا أمعنا النظر في كل من الاتصال الشخصي، والاتصال الجمعي، والاتصال الوسيط فإننا نلاحظ أن ردود الأفعال على أية رسالة، تتم بطريقة مباشرة وفي الحال، على عكس ما يحدث الاتصال الجماهيري حيث أن ردود الأفعال، لا تأتي إلا متأخرة بعض الشيء عن لحظة صدور الرسالة، (ويؤرخ لعصر الاتصال الجماهيري بظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية، حينما بدأت معالم ثورة وسائل الاتصال الجماهيرية تتبلور في القرن التاسع عشر حتى أكتمل نموذجهما في النصف الأول من القرن العشرين حيث شهدت الفترة ظهور عدد كبير من الرسائل استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية. وعندما اتجه الباحثون بمحاولاتهم لاستغلال القوة الكهربائية بعد اكتشافها ظهرت مخترعات جديدة في مجال الاتصال).⁴⁰ وقد اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيرية (Mass Media) أهمية كبيرة خاصة الوسائل الالكترونية نتيجة لقدرتها على التأثير

³⁹ السيد بخيت محمد - أنماط وعادات استخدام شبكة الانترنت لدى أساتذة الجامعات وتأثيراتها - ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر السنوي

لكلية الإعلام - جامعة القاهرة

⁴⁰ حسن عماد مكاوي - تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات - القاهرة الدار المصرية اللبنانية 1993م - ص 43-44

على جمهورها، وإمكانياتها العالية في نقل الترفيه، بل أصبحت مضامين تلك الوسائل تعكس قيم المجتمع وثقافته ونمط سلوكه المعيشي كما ساعدت الإعلانات كثيراً في تلبية حاجات الناس إلى السلع والخدمات، يقول الدكتور أبو أصيب (إن) البنيات الأساسية الضرورية لنشآت وسائل الاتصال الجماهيرية الفاعلة هي خمس:

1. وجود قاعدة اقتصادية متينة توفر التمويل اللازم للحصول على التكنولوجيا.
2. وجود مجتمع بكثافة سكانية معتبرة مستقراً وآمناً.
3. وجود قاعدة علمية وثقافية يكون بإمكانها إنتاج وتوزيع المعلومات.
4. توفر مناخ ملائم من حرية الرأي والتعبير.
5. الإمكانيات التكنولوجية المتاحة للاتصال.⁴¹

لقد ظهرت في العقود الأخيرة الماضية ابتكارات عديدة في صناعة الاتصال نتيجة لطلب السوق الاستهلاكي، وذلك من خلال الرغبة في الحصول على المعلومات بشكل فوري ودقيق والاتصال مع أماكن بعيدة جغرافياً بغية الحصول على خدمات سريعة حول بعض المعلومات مثل شراء السلع- البضائع- المعاملات البنكية- التعرف على نظم البيئة وتغيراتها المحتملة- ويشير شريف اللبان (إلى أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، هما وجهان لعملة واحدة، على اعتبار أن الأسس التي قامت عليها ثورة الاتصال بل إن تعريف مصطلح تكنولوجيا المعلومات نفسه ينطوي على مضمون التزاوج حيث أن المصطلح يشير إلى عملية اقتناء واختزان المعلومات، وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو مرئية أو مقنعة أو معالجة بالليزر، وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الالكترونية ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد).⁴²

الإقناع:

إن عملية الاتصال بالمتلقي ترمي إلى تعديل رأي شخص أو عقيدته أو مذهبه وتلعب الرسالة (Message) دوراً محورياً في أي عملية اتصالية وتتخذ الرسائل الاتصالية أشكالاً متعددة تتمحور حول نوعي اللغة اللفظية، والكتابة وغير اللفظية ويرى مكاي (مراعاة ثلاثة أمور في تصميم أي رسالة إقناعية):

- أ. سهولة استيعابها من جانب المتلقي.
- ب. مراعاة خصائص الوسيلة المستخدمة في توصيل الرسالة.
- ج. استخدام الاستمالات المؤثرة في عملية الإقناع.⁴³

فالإقناع هو فن الحصول على اختبار معقول بالنسبة للذي يود التأكد من المعلومة الصحيحة. إن القائم بالإقناع يسعى عبر الاستمالات المنطقية والعاطفية إلى تقليل الخيارات عند المتلقي، وهذا يقود إلى تسهيل اتخاذ القرار أو الاختيار، الذي يقود بدوره إلى الإقناع ويلاحظ أنها عملية متبادلة، بحيث أنه مثلما يؤثر المرسل في المتلقين فإن المتلقين أنفسهم يؤثرون على المرسل بنوعية ودرجة تلقيهم وعلى ذلك فإن الإقناع، أو عملية تغيير وتعديل الاتجاهات، والمعتقدات والقيم والسلوك هي جزء أساسي من الأنشطة اليومية، فالقرآن الكريم من خلال آيات كثيرة عن الجهود الإقناعية التي بذلها كثير من الأنبياء مع أقوامهم في سبيل هدايتهم إلى طريق الحق بدءاً من نوح (ص) ومروراً بجبال إبراهيم (ص) مع النمرود وجبال موسى (ص) مع فرعون قال الله تعالى (الَّذِي تَرَى إِلَى الْوَالِدِ إِتْرَاهِيمَ فِي رَبِّهِ أَنَّ آتَاهُ اللَّهُ الْمُلْكَ إِذْ قَالَ

حسن عماد مكاي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات - مرجع سابق - ص 45- 49- 41

⁴² شريف اللبان تكنولوجيا الاتصال والتحديات والتأثيرات الاجتماعية - الدار المصرية اللبنانية القاهرة 2005م - ص 103

حسن عماد مكاي - تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات- مرجع سابق - ص 50- 43

إِبْرَاهِيمَ رَبِّيَ الَّذِي يُحْيِي وَيُمِيتُ قَالَ أَنَا أُحْيِي وَأُمِيتُ قَالَ إِبْرَاهِيمُ فَإِنَّ اللَّهَ يَأْتِي بِالشَّمْسِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَأْتِ بِهَا مِنَ الْمَغْرِبِ قَبِهُتِ الَّذِي كَفَرَ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ⁴⁴

فالمعجزة في هذه الحالة اقتناع بمحدودية القدرة فقد استسلم الذي حاج إبراهيم في ربه وأدرك أنه ليس لديه القوة الخارقة التي تمكنه من تحويل مسار الشمس عن مسارها الذي وضعها الله تعالى فيه وعادة ما يلجأ الطغاة والجبابة على من يتغلب عليهم إلى البطش بالخصم كي يتخلص منه ففرعون أراد أن يهزم موسى على رأس الملأ بعد أن ألزمه الحجة وكان آخر ما لجأ إليه أن أتى بالسرعة ووعدهم إن هم انتصروا على موسى (U) أصبحوا له من المقربين أصحاب الحظوة فجاء السحرة وخيروا موسى كما عبر القرآن {قَالُوا يَا مُوسَى إِنَّمَا أَن تُلْقِي وَإِنَّمَا أَن تَكُونُ أَوَّلَ مَنْ أَلْقَى * أَلْ تَلَّ أَلْقُوا فَإِذَا جِئَالَهُمْ وَعَصِيهِمْ يُخَيَّلُ إِلَيْهِ مِن سِحْرِهِمْ أَنَّهَا تَسْعَى * فَأَوْجَسَ فِي نَفْسِهِ خِيفَةً مُوسَى * قُلْنَا لَا تَخَفْ إِنَّكَ أَنْتَ الْأَعْلَى * وَأَلْقِ مَا فِي يَمِينِكَ تَلْقَفْ مَا صَنَعُوا إِنَّمَا صَنَعُوا كَيْدٌ سَاجِرٌ وَلَا يُفْلِحُ السَّاجِرُ حَيْثُ أَتَى * فَأَلْقَيْ السَّحْرَةَ سُجَّدًا قَالُوا آمَنَّا بِرَبِّ هَارُونَ وَمُوسَى }⁴⁵

لقد جمع فرعون - قومه وحشدهم في وضح النهار كي يشهدوا هزيمة موسى ولكن عصاه وهي الآية والمعجزة الدالة على نبوته قضت على سحر السحرة أمام الملأ وعادت سيرتها الأولى فانكشف فرعون إذ آمن الحشد الجماهيري بموسى ورسالته بإيمان السحرة الذين خروا سجداً بعد أن راعهم ما فعل موسى (U) بعصاه المؤيدة لرسالته الربانية.

قال الشيخ السعدي (إن كيد السحرة ومكرهم ليس مثمراً لهم ولا ناج فإنه من كيد السحرة الذين يموهون على الناس، ويلبسون الباطل ويخيلون أنهم على الحق، فألقى موسى عصاه، فتلقفت ما صنعوا كله وأكلته والناس ينظرون لذلك الصنيع. فعلم السحرة علماً يقيناً، أن هذا ليس بسحر، وأنه من الله تعالى فبادروا بالإيمان.⁴⁶)

يتساءل كثير من الباحثين لماذا يستجيب الأفراد والجماعات أحياناً للجهود التي تهدف إلى إقناعهم بأمر أو موقف معين وقد وجد أن الإجابة الأكثر قبولاً هي الدوافع والإقناع يمكن التحقق عندما يتمكن المصدر أو المرسل من إثارة دوافع الأفراد بواسطة عدد من الأساليب مثال إثارة الدوافع بواسطة الحاجات أو إثارة الدوافع بواسطة استمالات التخويف وأخيراً يمكن إثارة الدوافع بواسطة الاستمالات الإيجابية وذهب حسن عماد مكايي إلى فصل الاستمالات المستخدمة في الرسالة الإقناعية وحددها في ثلاثة أشكال هي:

1. الاستمالات العاطفية (Emotional Appeals):

وهي تستهدف التأثير في وجدان المتلقي وانفعالاته، إثارة حاجاته النفسية والاجتماعية، عبر أساليب كثيرة ومخاطبة حواسه بما يحقق أهداف القائم بالاتصال، وتعتمد الاستمالات العاطفية على استخدام الشعارات والرموز، واستخدام الأساليب اللغوية ودلالات الألفاظ وعرض الرأي على أنه حقيقة، استخدام غريزة القطيع.

2. الاستمالات العقلية (Rational Appeals):

وهي تقنية اتصالية تعتمد على مخاطبة عقل المتلقي وتقديم الحجج والشواهد المنطقية، وتنفيذ الآراء المضادة بعد مناقشتها وإظهار جوانبها المختلفة، وتستخدم في ذلك الاستشهاد بالمعلومات والأحداث الواقعية - تقديم الأرقام والإحصاءات - بناء النتائج على مقدمات - تنفيذ وجهات النظر الأخرى.

سورة البقرة - الآية 258⁴⁴

سورة طه - الآيات 65-70⁴⁵

⁴⁶ عبد الرحمن ناصر السعدي تيسير الكريم الرحمن - الكويت جمعية إحياء التراث الإسلامي 2001م - ص 701

3. استمالات التخويف (Fear Appeals):

ويقصد بها تضخيم النتائج غير المرغوبة التي تترتب على عدم اعتناق المتلقي لتوصيات المرسل وهذه الاستمالات تعمل على تنشيط الإثارة العاطفية لدى المتلقي وتؤدي استمالة التخويف إلى جعل المتلقي يستجيب للرسالة في حالتين:

1. شدة الإثارة العاطفية تشكل حافزاً لدى المتلقي للاستجابة لمحتوى الرسالة.
 2. توقعات الفرد بإمكان تجنب الأخطار وبالتالي تقليل التوتر العاطفي عند محتوى الرسالة.⁴⁷ إن أثر التخويف من خلال الاتصال بالمتلقي تكون آثار مختلفة بين شخص وآخر حسب قوة الفعل المتخوف منه فكلما زادت جرعة التخويف كلما أحس الشخص بمزيد من الهشاشة، ومن ثم أصبح أقرب إلى الإقناع من قبل التخويف كما أن استمالات التخويف تصبح أكثر قابلية للتصديق عندما ترتبط بجدال الموقف، ورأى المتلقي في المرسل تميزه درجة رسميته والموضوعات التي تسهم في خلق أو تأكيد مصداقية المرسل، ويعود ذلك لتعلق المرسل، ومعرفته بالموضوع لأحداث هذه الإثارة، فإن على المرسل استعراض ما يؤكد إلمامه العميق بالموضوع.
- كما أن الكارزما (Charisma) وهي ملمح آخر من الملامح المؤثرة على درجة المصداقية. فالأشخاص الذين يتمتعون بشخصية كارزمية، يجبرون الآخرين إلى الاستماع إليهم باهتمام، بل والارتباط بهم بسرعة. كما أن أساليب عرض المحتوى يؤثر بطريقة مباشرة على القدرة الإقناعية للرسالة، وتحديد بعض الاعتبارات التي توجب الاهتمام بها عند تقديم رسالة إقناعية وهي:

- وضوح الأهداف مقابل استنتاجها ضمناً.
- تقديم الرسالة لأمثلة وشواهد.
- عرض جانب واحد من الموضوع مقابل عرض الجانبين المؤيد والمعارض.
- ترتيب الحجج الإقناعية داخل الرسالة.
- استخدام الاتجاهات والاحتياجات الموجودة لدى الجمهور.

تأثير رأي الأغلبية (The Bandwagon Effect) تأثير تراكم التعرض والتكرار وقد استخلص من كل هذه الطرق والأساليب بعض الخطوات التي أطلق عليها استراتيجيات الإقناع والتي تقوم بدعم الصورة الذهنية والمعاني التي خبرها الناس من المجتمعات، وشؤون السياسة والأفراد والأشياء وتعديها (أو لم ير الذين كفروا أن السموات والأرض كانتا رتقاً ففتقناهما وجعلنا من الماء كل شيء حي أفلا يؤمنون)⁴⁸.

يقول د. معتصم بابكر عن الإقناع (إن ذلك منهج من المناهج الربانية في الإقناع، استخدمه المولى عز وجل في كتابه الكريم بشكل واضح، خاصة وأن الإسلام قد جاء للتغيير، ولإحداث التغيير كانت الحاجة ماسة إلى إنشاء معان جديدة تقوم على قيم فاضلة وأخلاق حميدة وسلوك متزن وتغيير عادات ذميمة راسخة).⁴⁹

حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد - الاتصال ونظرياته المعاصرة - مرجع سابق - ص 187 47

سورة الأنبياء - الآية 30 48

49 معتصم بابكر مصطفى - من أساليب الإقناع في القرآن الكريم - كتاب الأمة رقم 95 وزارة الأوقاف القطرية الدوحة 1424هـ - ص 96

النتائج:

- من خلال هذا البحث والمراجع التي استند إليها الباحث يخلص إلى النتائج الآتية:
1. تستطيع الآلة منح الرسالة الاتصالية صفة الديمومة من خلال عمليات الإنتاج والحفظ (التخزين) والاسترجاع.
 2. إن الأجهزة المستخدمة كوسائل للاتصال تجعل المرسل والمستقبل على مسافة بعيدة من بعض من حيث الزمان والمكان وهذا يضيف للرسالة بعضاً من متعلقات الزمان والمكان.
 3. إن وسائل الاتصال الجماهيري (الفضائيات إي الاتصال بمساعدة الأجهزة) تقوم بمد الأفراد بقائمة عامة وجدول للقضايا الساخنة وهذه العملية هي التي تتفاعل في إطار الثقافات الفرعية فيما يتعارف بمصطلح (الثقافة) وتبرز من ذلك استراتيجية الذوبان واستراتيجية الاحتواء.
 4. يظل تحقيق استفادة قوى من تقنيات الاتصال والمعلومات في المؤسسات مشروطاً بتحقيق الوعي لدى الكوادر العاملة بأهمية توظيف هذه التقنيات في خدمة المجتمع ويستدعي هذا رفع قدر القائم بالاتصال علي التطوير الذاتي والإلمام بتقنيات العصر.
 5. يمثل التطور المطرد في قضايا الاتصال والمعلومات في الدول النامية والانتشار السريع لأجهزة الكمبيوتر والموبايل بين الفئات الاجتماعية المختلفة سانحة نادرة لتسكين تطبيقات العلم والمعرفة والتعليم الالكتروني.
 6. إن الاتصال الناتج أثبت دوره الفاعل والمؤثر في إقناع المتلقي بمحتوى الرسالة الاتصالية خاصة إذا توفرت مهارة الاتصال للمرسل واستخدام الاستمالات العاطفية أو الاستمالات العقلية بجدارة ومعرفة.

التوصيات:

1. التقنية الحديثة أحدثت تطوراً هائلاً في مجال الاتصال لهذا لا بد للمسلمين استخدام وسائل التواصل مع غيرهم من شعوب العالم لتصحيح المفاهيم الخاطئة عن الإسلام الذي أصبح متهماً بالإرهاب.
2. بناء الثقة بين الأمم وتبادل الثقافات تلعب فيه وسائل الاتصال دوراً مؤثراً وفي ذلك فرصة للسودان كدولة استخدام تكنولوجيا الاتصال للتعريف بواقع السودان الذي شوهد صورته وسائل الإعلام في الغرب بجانب اتهامات المنظمات الكنسية للسودان باستخدام الرق والاعتصاب في مناطق معينة من السودان.
3. أوصي أن يدخل الكادر العامل في مجال الاتصال بالمجتمعات محلية أو عالمية لدورات متقدمة تتعلق بكيفية الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال وكيف يؤثر في المتلقي أو كيف ينقله من موروثاته السالبة إلى ثقافة أرحب.
4. قنوات الاتصال دخلت في المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والإنسانية لهذا أوصي أن نكون مصدرين لما عندنا إلى غيرنا بدلاً أن نتلقى المعرفة من غيرنا، والمسلمون أصحاب ميراث أدبي وأخلاقي وعقدي.

المراجع

1. القرآن الكريم.
2. السنة المطهرة.
3. إبراهيم أبو عرقوب- الاتصال الإنساني ودوره في التعامل الاجتماعي - الأردن عمان دار مجدلاوي للنشر 2005م.
4. أديب خضور- البحوث الإعلامية (دراسات في المنهجية اليمولوجيا وتحليل المضمون- مطبعة خالد دمشق 1987م.
5. السيد بخيت محمد- أنماط وعادات استخدام شبكة الانترنت لدى أساتذة الجامعات وتأثيراتها - ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر السنوي لكلية الإعلام - جامعة القاهرة.
6. جيهان أحمد رشتي- الأسس العلمية لنظريات الاتصال- مصر القاهرة دار النهضة العربية 1997م.
7. حسن عماد مكاي- تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات- الدار المصرية اللبنانية القاهرة 1993م.
8. راشد علي عيسى- مهارات الاتصال - دار العلوم للطباعة- دولة قطر الدوحة 2004م.
9. شريف اللبان- تكنولوجيا الاتصال والتحديات والتأثيرات الاجتماعية- الدار المصرية اللبنانية القاهرة 2005م.
10. صالح خليل أبو أصبع - الاتصال والعلاقات العامة - الأردن عمان دار الفكر 1996م.
11. عاطف عدلي العبد- مدخل إلى الاتصال والرأي العام- القاهرة دار الفكر 1999م.
12. عبد الرحمن بن الجوزي تلبيس إبليس تحقيق أيمن صالح - دار الحديث القاهرة 2003م.
13. عبد الرحمن ناصر السعدي تيسير الكريم الرحمن- الكويت جمعية إحياء التراث الإسلامي 2001م.
14. علي عبد القادر- اتجاهات حديثة في علم السياسة- القاهرة مجلة النهضة العربية 1987م.
15. علي محمد شمو- أساسيات الاتصال- منشورات جامعة السودان المفتوحة 2005م.
16. علي محمد شمو - الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة- مكتبة الإشعاع 2002م.
17. عواطف عبد الرحمن- قضايا التبعية الإعلامية والثقافة في العالم الثالث- الكويت المجلس القومي للثقافة 1984م.
18. مارشال ماكلوهان- كيف نفهم رسائل الاتصال، ترجمة خليل صابات- دار النهضة العربية القاهرة 1975م.
19. محمد السيد فهمي- تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية - مصر القاهرة دار المعارف الجامعية 1997م.
20. محمد الهاشمي- تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري - دار أسامه للنشر 2004م.
21. محمد بابكر العوض- رسالة دكتوراه غير منشورة - 2009م.
22. محمد عبد الحميد حسن هلال - مهارات الاتصال فن الاستماع والحديث 1999م.
23. محمد عبد الغني- مهارات الاتصال وفن الاستماع - القاهرة 2005م.
24. محمد عمر الطنوبي- نظريات الاتصال- مصر القاهرة مكتبة طبقة الإشعاع الفنية 2001م.
25. محمد منير حجاب - المعجم الإعلامي - القاهرة دار الفجر للنشر 2004م.
26. محمود علم الدين - تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة - القاهرة: دار الكتب للنشر والتوزيع 2005م.
27. معتصم بابكر مصطفى- من أساليب الإقناع في القرآن الكريم - كتاب الأمة رقم 95 وزارة الأوقاف القطرية الدوحة 1424هـ.
28. وليم ريفرز وآخرون - وسائل الإعلام والمجتمع الحديث ترجمة إبراهيم إمام - فرانكلين للطباعة القاهرة 1975م.

29. ياسر خضر البياتي- الاتصال الدولي والعربي، مجمع المعلومات ومجمع الورق لبنان - دار الشروق للنشر
2006م.