علينا أن نفرق ونميز بين عملية الاتصال المباشر، التي يحدث بصورة متبادلة بين الأفراد، Inter Personal face to face وعملية الاتصال الجماهيري التي تحدث من خلال الوسائل الجماهيرية المختلفة، Mass Madia Communication

February 23, 2024 الكاتب : د. محمد العامري عدد المشاهدات : 11282

نماذج وميادين الاتصال وأهدافها

عملية الاتصال هي عملية التي تنقل فيها الأفكار والمعلومات والمشاعر، في رسالة أو مجموعة من الرسائل massages من مرسل أو مصدر إلى مستقبل (فرد- جمهور) بواسطة وسيلة madia بالإضافة لكونها تهدف إلى تحقيق استجابة التي يعكسها المستقبل، فإن العملية بحد ذاتها تعتبر مقصودة وهادفة للتأثير وتحقيق المشاركة والتفاعل بين طرفي الاتصال.

وعلينا أن نفرق ونميز بين عملية الاتصال المباشر، التي يحدث بصورة متبادلة بين الأفراد، Inter Personal face to face وعملية الاتصال الجماهيري التي تحدث من خلال الوسائل الجماهيرية المختلفة، Mass Madia Communication وهذه الوسائل لها خصائص مميزة من أهمها سعة الانتشار، التي تساعد المرسل أو المصدر

في الوصول برسالته إلى الجمهور الكبير Audience، ومن مميزاته أنه ينتشر في مناطق واسعة.

إن الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على أن الاتصال عملية ديناميكية مستمرة، وأن جميع عناصرها متداخلة ومترابطة مع بعضها البعض بصورة دائمة ودون انقطاع، وتتمثل في العبارة الشهيرة التي تقول: "من يقول ماذا، لمن وكيف، بأي وسيلة وبأي تأثير"، لذلك يعتبر فهم هذه العملية جانب أساسي الذي يساعد على كشف العلاقات القائمة بين العناصر المختلفة، لأنه في حالة عدم المقدرة على الفهم، وتحديد طبيعة العلاقات بين الظواهر التي نريد أن نفسرها، وبين الأحداث التي تسير معها أو تسبقها، تبقى الظاهرة الاجتماعية الاتصالية غامضة وغير واضحة أو محددة.

والإنسان يقوم بالاتصال في كل لحظة من حياته، مع نفسه أولا، عندما يكون في وضع تأمل وتفكير، ومع الآخرين في كل عمل يقوم به، بهدف مشاركتهم أفكارهم بصورة متبادلة.

من هذا المنطلق نقول أن للاتصال أشكال كثيرة ومختلفة، مثل الاتصال مع أبناء القوم واللغة الواحدة، أو مع الأجانب عن طريق لغة أخرى، أو من الممكن أن يكون الاتصال وجها لوجه مع شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص الذين نعرفهم، لذلك يكون الاتصال عفويا ودون إعداد مسبق، أو من الممكن أن يكون منظما ويخضع لقواعد وأسس خاصة، مثل الاتصال الجماهيري، وبصورة عامة في جميع أنواع الاتصال تكون الرموز المستعملة إما لفظية أو غير لفظية.

والاتصال يمكن أن يكون فرديا أو جماعيا من حيث المرسل أو المصدر، أو أن يكون فرديا أو جماعيا من حيث المستقبل، وعلى هذا الأساس توجد أربعة أنواع للاتصال هي:

أولا: إذا كان المرسل فردي، من الممكن أن يكون المستقبل فردي.

ثانيا: إذا كان المرسل فردي، من الممكن أن يكون المستقبل جماعي.

ثالثا: إذا كان المرسل جماعي، من الممكن أن يكون المستقبل جماعي.

رابعا: إذا كان المرسل جماعي، من الممكن أن يكون المستقبل فردي.

وهذه الأنواع المذكورة تعتمد على الجوانب التي تشارك في العملية الاتصالية والفروق بين أنواع الاتصال، هي التي توضح لنا أن المشاركة من الممكن أن تكون بين فرديت وهذا الاتصال نطلق عليه اسم الاتصال الشخصي، أو من الممكن أن تكون بين فرد وجماعة، لذا يطلق عليه فرديا أو جماعيا أو بين مؤسسة وعدة جماعات متفرقة، لا توجد صلة وعلاقة بينها، لذا يسمى هذا النوع بالاتصال الجماهيري.

وهناك إمكانية لتقسيم الاتصال من حيث المادة الاتصالية التي تقوم ويحدث من أجلها وهو كما يلي:

1- الاتصال الجماعي 2- الاتصال الثقافي 3- الاتصال الاقتصادي 4- الاتصال السياسي.

واعتمادا على ما تقدم قام الباحثون والعلماء بتصنيف الاتصال على أساس مستويات مختلفة، ووضعوا لعملية الاتصال نماذج رمزية التي تصور كل مستوى من مستوياتها. وهذه النماذج ساعدت على فهم واستيعاب الظاهرة الاتصالية ومكوناتها الاتصالية ومكوناتها الأساسية إدراك العلاقة التي تربط بين تلك المكونات وهي:

1- الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد وذاته.

2- الاتصال الشخصي: وهو الاتصال الذي يتم بين فرد وفرد آخر، بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

3- الاتصال الجمعي أو الجامع: وهو الاتصال الذي يتم بين فرد معين وجماعة بأسرها مثل الخطابة أو المحاضرة.

4- الاتصال الجماهيري: وهو والاتصال الذي يحدث بين جماعة وجماعة أخرى، وهو عبارة عن الاتصال بين جماعة مهنية متخصصة (الإذاعة، التلفاز، الصحافة) والجمهور الكبير والمتسع المحلي والعالمي.

أولا: الاتصال الذاتي (داخل الإنسان) Intraindividual

هو ذلك النوع من الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، أي بين الإنسان ونفسه وذلك حينما يتحدث الإنسان إلى ذاته، بصورة شعورية أو لا شعورية، لذا فهو الاتصال الذي يحدث داخل عقل الإنسان ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته المختلفة، أيضا يقصد به مقدرة الفرد على إدراك ذاته والعلاقات التي تربطه بالعالم الخارجي المحيط به، ومعرفته لصفاته ومدى قدرته وحدوده، بالإضافة لذلك معرفة جوانب القوة والضعف عنده، والحواجز الموجودة داخله وتؤدي لعدم السماح لطاقاته المختلفة بالانطلاق إلى الأمام لتحقيق الجوانب الذاتية التي تؤثر التأثير الواضح على الشخصية وقوتها. ومن الأمور أو الجوانب التي لا مجال للشك فيها، أن عملية تحسين اتصال الفرد مع نفسه، تجعله يملك القدرة على القيام بعملية توظيف إمكاناته بصورة كاملة. وهذا بطبيعة الحال من الأسس أو المبادئ التي تضمن أن تكون له شخصية سوية وأن يكون له أسلوب حياة فعال في إطار هذه الشخصية. وفي مثل هذه الحالة أو الوضع يتحول الإنسان بصورة تلقائية إلى مصدر الإرسال، "مرسل" للرسالة ومتلقي أو مستقبل للرسالة وهذا يحدث في آن واحد أي نفس الوقت. وهذا بحد ذاته يعني أن يقوم هو بنفسه بصياغة المعاني ووضعها في رموز خاصة والقيام بإرسالها ثم يقوم باستقبالها، وزيادة معاني عليها في نفس الوقت، وهذه المعاني تكمل الصورة وتوضح الجوانب غير الواضحة، وتؤكد مكانتها وأهميتها. وكما ذكر فإن اتصال الفرد مع نفسه قائم على فكرته عن نفسه، كيف يراها ويتعامل في حدودها، وإدراكه لصفاته وإمكاناته، ومعرفته لأسلوب حياته، مما يجعله يتصرف في إطار هذه الصفات والقدرات والأسلوب الذي يعيش فيه، مما يبعده عن الوقوع بالخطأ المقصود وغير المقصود. أي أن اتصال الفرد بنفسه يتحدد بإدراكه لذاته إدراكا كاملا الذي يتمثل في العمليات النفسية الداخلية من شعور ولا شعور.

ولكي يكون إدراك الفرد لنفسه كاملا ومعرفته بطبيعة الشخصية تامة، يجب أن نذكر جانبا أساسيا من جوانب الشخصية وهو الوعي، الذي يؤثر على جميع أركان الشخصية ويوجه سلوكها ويؤثر على انطلاقتها وترفعها، والوعي يقصد به عملية الحضور السريع لعالم الفرد ذاته، وهو أيضا التعرض للسلوك الحقيقي للفرد والانفتاح عليه، أي أنه لا ينحصر في العالم الداخلي للفرد، بل يتدخل في عالمه بصورة عامة وإدراك تام ومتكامل له. وعن طريق الوعي يكون الإنسان حاضرا بصورة مستمرة بالنسبة لنفسه، وهذا الحضور هو الذي يساعده على التمكن من إدراكه لنفسه في عملية قيامها بالاتصال بالعالم، بالإضافة للعمل على تكييف إدراكه وسلوكه فإن الوعي يساعده على إعادة تشكيل شخصيته من جديد. وعملية التدخل المقصود في اتجاه النمو الشخصي، بهدف إعادة بناء العلاقات التي تربطه مع البيئة والاتصال الذي يحدث معها. وهذه هي الوظيفة أو المهمة العليا والأساسية التي يقوم بها الوعي التي تؤدي إلى تحرير الشخصية من جوانب الانغلاق والعزلة أو من الاتصال السيء مع نفسها وعالمها. وهذا يعتبر من الإمكانيات الإنسانية التي هي أساس لأنواع السلوك الراقية الموجودة لدى الإنسان لوحده، مثل العلم والمعرفة والجهود المقصودة التي تحاول وتهدف إلى تحسين الذات وقدراتها المختلفة.

ولكي نفهم السلوك الذي يصدر من الفرد في موقف معين، يجب علينا أولا وقبل كل شيء أن نفهم معنى وأهمية هذا الموقف بالنسبة للفرد، وذلك لكون كل فرد يدرك هذا الموقف بصورة ومعنى مختلف عن الآخرين، لذلك يجب أن نفهم كيفية إدراك الفرد للعالم من حوله حتى نستطيع أن نفهمه الفهم التام، وهذا الفهم يساعدنا على التنبؤ بكيفية سلوكه في الموقف المعين.

وهنا يجب أن نذكر ولا ننسى أن كل سلوك يصدر من الفرد يتحدد عن طريق المجال الإدراكي لديه. وعندما نقول المجال الإدراكي Perceptual field نقصد عالم الفرد كله، بما فيه ذاته، تماما كما يخبرها ويعرفها في لحظة

الأداء.

وهذا يعني أن المجال الإدراكي من الممكن أن يتفق أو لا يتفق مع الواقع والحقيقة الطبيعية للفرد.

وهذا المجال الإدراكي للفرد الذي نتحدث عنه، يخضع بصورة مستمرة للتغيير السريع. والفرد نفسه لا يعرف جميع أجزاء مجاله الإدراكي، بالإضافة لكون الأحداث تحدث وتتابع بصورة سريعة، وبسبب التعلم المستمر الذي نمر به في كل لحظة أو موقف، فإن إدراك الفرد يميل إلى التغير. وحقيقة كون إدراك الفرد خاضع لعملية التغير المستمر، لا تعني بأي شكل من الأشكال أنه غير منظم، لأن الخبرة السابقة والخاضعة التي يحصل عليها الفرد، هي التي تزوده بمجموعة من المعاني الخاصة والمميزة التي تؤثر في جميع الخبرات الجديدة التي نحصل عليها. وجميع ما يحدث مع الفرد فيما بعد يحدث في إطار هذه المعاني والخبرة الخاصة.

إذن فإن لكل فرد إدراكاته الخاصة والمميزة لذاته، وهو بدوره يميل إلى الدفاع عن مفهومه لذاته والقيام بتعزيز هذا المفهوم قدر ما يستطيع. ومن خلال القيام بهذه العملية فهو يتعلم الأشياء والجوانب التي تحمل المعاني الشخصية بالنسبة له، ويقوم برفض الأشياء التي من الممكن أن تكون مصدر تهديد لإدراكاته لذاته أو حتى تمزيقها. مما يؤدي إلى إثارة المشاكل خصوصا عندما يشعر الفرد أنه مجبر على القيام بممارسة الوظائف التي لا تتفق مع مفهومه ومعرفته عن ذاته.

بالإضافة إلى ما ذكر فإن عملية الاتصال التي تحدث داخل ذات الإنسان، تعتبر أساس لعملية الاستمرارية الاجتماعية للفرد مع الآخرين، وعلى سبيل المثال فإن كون الحواس سليمة والمخ يقوم بوظيفته كما يجب، أو أنه خالي من العوائق تساعد الطالب على القيام بعملية التعلم، والمعلم على التعليم وأداء المهمة التربوية بالشكل الصحيح، بالإضافة إلى مواصلة الإنسان الاتصال مع نفسه تساعده على تحقيق السواء والتوافق الاجتماعي، والتوافق الشخصي الذاتي يعتبر أساس نجاح العلاقات الاجتماعية التي تحدث بين الفرد والمجتمع، وهي العلامة الواضحة على الصحة النفسية لهذا الفرد، ومن ثم نجاحه في تحقيق الاتصال الذاتي مع نفسه، يؤكد على أنه يستطيع القيام بالتحكم الذاتي الذي يساعده في التغلب على الفشل إذا حدث له ذلك، ويكسبه الموضوعية في عملية التعميم الذاتي، ويصل إلى المراقب الذاتي الناضج والطبيعي الاعتيادي الذي يستطيع أن يرى نفسه بصورة صادقة وخالية من الخداع والكذب. والتوافق الذاتي الذي نتحدث عنه هنا هو المفتاح الأساسي للتوافق الاجتماعي والمنزلي الأسري والنجاح في العمل الذي يقوم به الفرد، وهذا يعتبر من أعلى مستويات التوافق النفسي التي من الممكن أن يتوصل إليها الإنسان الخالي من الأمراض النفسية.

واعتمادا على ما ذكر نقول بأن عملية الاتصال الذاتي تتفاعل وتتأثر بنظرة الشخص للحياة، وبكل الاعتبارات الشخصية والموروثة والثقافية والاجتماعية، كما تتأثر بتجاربه وخبراته التي مر بها واكتسب منها الكثير وأصبحت تلعب دورا هاما في ما يقوم به أو يفعله في الاتجاهات الحياتية المختلفة.

وأهمية فهم الاتصال الذاتي يكونها بداية الفهم لعملية الاتصال مع الآخرين، لأن طريقة الاتصال التي تحدث داخل الإنسان، هي التي تتحكم في عملية قيامه بالاتصال مع غيره، وهذه العملية الاتصالية الذاتية، من الممكن أن تنتج من وجود مسببات أو عوامل خارجية، أي من خلال مصدر أو مرسل تلقائي الذي لا يقصد المتلقي بالذات، ولا يقوم بأي جهد أو تخطيط مقصود للاتصال به، أو التأثير عليه.

وهو المصدر الذي يختلقه أو يدركه المتلقي نفسه، أو يقوم بعرض نفسه عليه، وهو الذي يبدأ عملية الاتصال.

وهذا النمط الاتصالي يعتبر أساس العلاقات الاتصالية الإنسانية، بأنواعها المختلفة مثل الاتصال بين الفرد والآخرين أو الاتصال بين الجماعة الاجتماعية أو الاتصال الجماهيري بمواضيعه المتعددة.

ثانيا: الاتصال بين الفرد والآخرين (الشخصي) Interindividul

مقدرة الفرد على إدراك ذاته، ترتبط بصورة وثيقة بمقدرته على إدراكه للآخرين، أي أن الفرد دون وصوله لإدراكه ذاته، لا يستطيع أن يدرك الآخرين من حوله، وهذا يعني أن اتصال الفرد بالآخرين وعلاقاته بهم ونظام هذه العلاقة يتحدد بالواقع الاجتماعي الثقافي للأفراد. أي أنه عبارة عن تفاعل بين نظامين ذاتيين، وذلك لأن كل فرد من طرفي الاتصال يعتبر نظاما ذاتيا خاصا به. وعندما يتم الاتصال بين النظامين فإن كل نظام منهما يتأثر ويتفاعل بالآخر.

وهذا النوع من الاتصال يحدث عندما يلتقي شخص بآخر أو أكثر وجها لوجه، فيقوم كل طرف بعملية التبادل الشخصي للمعلومات والرموز والأفكار والأخبار، وفي هذه العملية يستفيدوا من الحواس senses الخمسة والتغذية العكسية، التي تحدث من عملية تبادل المعلومات التي ذكرت. وهذه العملية تتم بين الأشخاص دون استعمال قنوات وسيطة أو وجود عوامل مساعدة، وفي هذه العملية يكون أحد الأطراف المرسل بينما الثاني يكون المستقبل والحواس تعتبر الركن الأول للمعرفة، ومن أهم الأدوات التي يقوم عليها الاتصال الشخصي، Personal Communication ومراكزه التي تقوم بالربط والصلة بين الإنسان ومقدار إدراكه للعالم الذي يحيط به، أو يعيش فيه مع الإحساس بذلك، بالإضافة إلى أن مراكز الإحساس تعتبر ضرورية وهامة لعملية حفظ حياة الإنسان كمخلوق عضوي.

ويحدث الاتصال الشخصي بصورة مستمرة، عندما يشترك الإنسان في محادثة أو يتلقى تعليمات أو يجرى مقابلة مع غيره. ونحن نمارسه يوميا في حياتنا، عندما نتبادل التحية أو المناقشة أو نعطي أوامر لشخص أخر، هذا يعني أننا في حقيقة الأمر نقوم بعملية اتصال شخصي وهو يتحقق في بداية الأمر داخل الأسرة بعد الميلاد مباشرة وعملية الرضاعة ومراحل النمو المختلفة التي يمر بها وما يحدث فيها من تغيرات وأحداث يكون لها أثر خاص على تطور الفرد، وبعدها يحدث الاتصال في المدرسة بمراحلها المختلفة والتغيرات التي تحدث بسبب التعلم والدراسة التي تتأثر بالعلاقة بين الطالب والمعلم. وفيما بعد في مجال العمل الذي يختاره الفرد لنفسه ويقوم فيه بالاتصال مع الأفراد الذي يعمل معهم على اختلاف مستوياتهم.

هذا الاتصال بين الفرد والآخرين، ينمو عند الطفل منذ بداية العلاقات الاتصالية والأدوار المتبادلة بين أعضاء الآسرة التي هي عبارة عن وحدة اجتماعية، يحدث فيها التفاعل المستمر بين الأفراد المختلفين والذين يلعب كل منهم دورا خاصا به، أي أن العملية الاتصالية تتطور وتتحقق من خلال الأدوار التي يقوم بها الفرد في مراحل حياته ونموه وتطوره المختلفة، التي تتغير وتزداد مع تغير وزيادة درجات النمو الارتقائي، من طفولة مبكرة إلى طفولة متأخرة وبعد ذلك مراهقة ثم النضج، أي أن عملية الاتصال تتطور وتزداد وتتنوع كلما ازدادت دوائر العلاقات الاجتماعية، التي تكسب الإنسان الصفات التي تلعب الدور الفعال في تحديد نمط أو بناء الشخصية عندما تزداد الاتصالات عمقا واتساعا.

ومن دراسة الاتصال الشخصي الذي قام بها (دين بارنلند)، يتضح أن الاتصال يهتم في بحث الأوضاع الطبيعية التي يلتقي فيها الأفراد بصورة مباشرة وجها لوجه ودون وسيط، وعند هذا اللقاء يحدث تفاعل بين هؤلاء الأفراد هذا التفاعل يحدث كنتيجة مباشرة للانتباه الذي يعطيه كل فرد للآخرين، وذلك من خلال القيام بعملية تبادل الرموز اللفظية أو غير اللفظية، لذلك فإن هذا النوع من الاتصال يتميز بالآتية:

1- يعتمد على طريقتين لتبادل المعلومات، حيث من الممكن أن يطلب المستقبل مزيدا من المعلومات لتوضيح الأفكار التي يقصدها المرسل، أي أن كل واحد من الطرفين يكون بمثابة شخص مرجعي بالنسبة للآخر. أي أنه يقوم على وجود شخصين أو أكثر يواجهون بعضهم البعض عن قرب.

2- هذا النوع من الاتصال يقوم على المشاركة، والمشاركة بدورها تؤدي إلى تفاعل بين المشاركين. لذلك فإن

السلوك الاتصالي الذي يحدث عند الفرد الأول، مرتبط بما يقوم به الفرد الثاني من سلوك، أي أن مشاركة الواحد تعتمد على مشاركة الآخر وتفاعله.

3- التفاعل المركزي الذي يحدث بين الطرفين يستمر طوال الوقت الذي يكون فيه تبادل للرسائل بين الأطراف، وهذه الرسائل تعنى الرغبة والاهتمام بالاستمرار بالعملية الاتصالية. وهذا التفاعل الذي يلتقي فيه الطرفين يحب أن نستعمل فيه جميع الحواس والرموز التي تتكون منها الرسالة ومفهومة للطرفين.

4- هذا النوع من الاتصال يحدث دون الإعداد المسبق له، ولذلك فإن القوانين التي تحكمه قليلة، وعليه فهو يعتبر اتصال تلقائي.

والاتصال الشخصي يعتبر عملية إقامة علاقات مع الآخرين وهذه العلاقات تحكمها الحاجات المختلفة للفرد، وهناك ثلاثة أنواع من الحاجات التي على أساسها يتصرف الفرد مع الآخرين وهي:

1- الفرد بحاجة إلى التفاعل والاختلاط مع الآخرين وجذب انتباهم إليه.

2- الفرد بحاجة إلى أن يؤثر في الآخرين وذلك بهدف السلطة والسيطرة.

3- الفرد بحاجة إلى الحب والحنان والعطف والمصداقية.

وهذه الحاجات تتطلب من الفرد أن يعمل على إقامة نوع من التوازن بين ذاته والآخرين.

والاتصال الشخصي يعتبر أول أسلوب من أساليب الاتصال التقنية وهو يبدأ بالاحتكاك والمواجهة بين الأطراف التي تتصل مع بعضها البعض، في المواقف المتنوعة والمختلفة، ويعتبر طريقة المقابلة Interview من ضمن أساليب هذا الاتصال، وهي عبارة مرتبة ومنظمة من قبل، أو هي عبارة عن لقاء تلقائي الذي يحدث بين اثنين وتوضع فيها الأسئلة حسب توارد الخواطر.

وبالإضافة إلى المقابلة يوجد الاستخبار الذي يعتبر طريقة اتصال لها مزاياها وصفاتها الخاصة. وفي بعض المواقف من الممكن أن نجمع بين الطريقتين وذلك عندما نقوم بدراسة استطلاعية، في مثل هذا الوضع يجب أن تكون الأسئلة التي تطرح مفتوحة، مع ترك الحرية المطلوبة والمجال للاتصال، بين من يقوم بطرح الأسئلة باللغة المناسبة والتي تمكن المجيب أن يعطي الإجابة الصحيحة أو أن يفهم المعنى المطلوب. وهذا يعني إفساح المجال للتغلب على أهم المشاكل الاتصالية وهي مشكلة عائق اللغة، بالإضافة إلى العقبة الأخرى وهي عقبة الثقافة والاختلاف في القدرة الفكرية بين الطرفين. والتي ينتج عنها عدم فهم الأسئلة التي تطرح بصورة التي يجب أن تفهم فيها.

ولقد اتضحت أهمية الاتصال الشخصي في مجال التأثير، في جميع المجتمعات التي يحدث فيها، المتطورة أو التقليدية، بالرغم من أنه في التقليدي يفوق المتطور، لأنه يعتبر مصدرا بديلا خصوصا في حالة غياب الاتصال الجمعي.

أهمية الاتصال الشخصي

1- هذا النوع من الاتصال يؤدي إلى تحقيق التفاعل الكامل بين طرفي الاتصال، المرسل الذي يبدأ الإرسال والمستقبل الذي يقوم بالاستقبال، لأنه يتم بطريقة مباشرة وجها لوجه ودون وجود وسيط، بالإضافة إلى أنه يسير في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، الأمر الذي يعطي فرصة كبيرة للقيام بالمشاركة الفعالة من كلا الطرفين.

2- في هذا النوع من الاتصال تتوفر جميع عناصر الاتصال التي لها أهمية كبيرة، والتي إذا غاب أحدها لا يمكن أن يتم الاتصال بالشكل الصحيح والمطلوب، وخصوصا الرجوع أو الصدى، الأمر الذي يعطي فرصة للتغلب على الصعوبات والخوف من عدم الفهم أو الفهم غير الدقيق، الذي من الممكن أن يحدث لدى المستقبل، وهذا

النوع يعطي المرسل الفرصة ليتعرف على مدى وصول الرسالة إلى المستقبل، ومدى إدراك وفهم المستقبل لمضمونها، وإذا كان هناك فهم خاطئ يمكن تعديل هذا الفهم وتوجيهه إلى الاتجاه الصحيح والمطلوب، دون تأجيل أو تأخير.

3- يعطي هذا النوع من الاتصال للمرسل إمكانية تعديلات مستمرة في الرسالة التي يقوم بإرسالها، وذلك حسب ما يريد المستقبل، وهذا يحدث عن طريق الرجوع إلى استعمال التكرار أو استخدام أسلوب غير الأسلوب المستخدم، أي أنه يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة، وذلك حسب رجع الصدى من المستقبل إلى المرسل.

4- يتميز تأثير الاتصال الشخصي الذي يحدده المرسل في المستقبل بالعمق، لأنه يكون ناتج عن الإقناع والاقتناع، وهذا العمق يؤدي إلى استخدامه فترة أطول.

5- نتيجة لكون الاتصال الشخصي المباشر، يتصف بالتفاعل الإيجابي التام بين المرسل والمستقبل، فإنه يصبح له أهمية خاصة في تكوين أو تعديل الاتجاهات لدى المستقبل، وفي معظم الأحيان يكون التعديل هو الهدف تحقيقه من عملية الاتصال.

وهناك بعض العوامل التي تؤدي إلى زيادة فعالية هذا الاتصال وهي:

1- وضوح الموضوع للمشاركين، أي أنه يتفق مع مستوى المعرفة لديهم.

2- القدرة على عملية التقمص الوجداني الشعوري، أي التعاطف مع الآخرين والشعور بأحاسيسهم.

3- مقدرة الفرد المشارك في الاتصال على التأثير بالآخرين، إلى أن يصل معهم لوضع يفهمون به ما يفعله أو يقوله لهم.

4- أن يكون الفرد صادقا ويبدي الاهتمام الحقيقي بالآخرين.

5- مقدرة الفرد على فهم الآخرين وإدراك شعورهم إدراكا كاملا وصحيحا.

ولهذا النوع من الاتصال جوانب القصور والصعوبة، التي تظهر، أو من الممكن أن تظهر عند القيام باستخدامه:

1- كونه يتطلب الكثير من النفقات المادية، بالإضافة إلى الجهد الكبير الذي يتطلبه من القائم بالاتصال، أيضا يتطلب وقت أطول عند القيام بأداء مهمة معينة، خاصة إذا كان المطلوب القيام بنقل أفكار أو معلومات إلى عدد كبير من الأفراد.

2- في معظم الأحيان لا يتواجد الأفراد الذين نريد الاتصال بهم، في مكان واحد محدد بل يكونوا منتشرين في عدة أماكن، الأمر الذي يجعل من عملية الاتصال الشخصي والمباشر معهم صعبة، أي أن هذا النوع من الاتصال لا يكون فعالا ومجديا في جميع الأوضاع.

3- لا يمكن أن تنقل المعلومات أو الأفكار الجديدة أو الحديث بصورة سريعة ومباشرة من لحظة حدوثها، وذلك بسبب الحاجة إلى الوقت الطويل، أي أن الاتصال المباشر والشخصي من الصعب القيام به في مثل هذه الأوضاع التي يصعب التحكم بها.

الاتصال السياسي وأهدافه

المقصود بهذا النوع من الاتصال هو إحداث التأثير على الوضع السياسي للدولة، الذي يقصد به الوضع أو الأوضاع الداخلية والخارجية التي تحدث في الدولة. وهذه الأوضاع في معظم الأحيان، إن لم تكن في جميعها تسعى للوصول لتحقيق هدف واحد أساسي وهام جدا بالنسبة لكل دولة وهو المحافظة على وجود كيان الدولة، والعمل على حمايتها من جميع الأخطار الداخلية والخارجية، التي من الممكن أن تهددها وتعمل على عدم الاستقرار أو السيطرة أو المكانة داخليا وخارجيا.

وحينما نتحدث عن الوضع الداخلي في الدولة، نرى أن جميع العمليات والعلاقات الاتصالية التي يقوم بها

الناس داخل الدولة، على اختلاف درجاتهم واتجاهاتهم، هذه الاتصالات تهتم في الأساس بالقيام بنقل المواضيع التي لها صلة وعلاقة بالتنشئة الاجتماعية لمن لهم صلة وعلاقة معهم. وكذلك المسؤولين والحكام في الدولة، فهم يقومون في كل الأوقات باستعمال الاتصال ووسائله المختلفة بقصد تحقيق أهدافهم، (الشخصية التي تكون في معظم الأحيان أهم من أهداف الدولة) خصوصا الأهداف التي تعمل للمحافظة على كيان الدولة التي يقفون على رأسها، مثل العمل على إيصال المعلومات التي تخدم مصالحهم واهتمامهم في شعوبهم، أو لكي يمنعون ما لا يخدم مصالحهم من الوصول إلى أفراد الشعب، أو استعمال هذه المعلومات للقيام بالمحافظة على الأمن والأمان داخل الدولة وبين أفراد الشعب، أو لمعرفة الوضع الاقتصادي والاجتماعي السائد بين أفراد الشعب، والذي من الممكن أن يكون الجانب الذي يهدد الأمن الداخلي وسلامة الشعب والحكام. وهذا الوضع إن دل على شيء فإنما يدل على مدى تأثير الحكام في وسائل الاتصال والمعلومات التي تصل إليهم لتحقيق أغراضهم. وفي العادة تستعمل عدة وسائل للاتصال السياسي الداخلي:-

1- التنظيمات، كالأحزاب والاتحادات.

2- التجمعات الأقل تنظيما مثل النوادي والجمعيات.

3- وسائل الاتصال الجماهيري بأنواعها المختلفة المتعددة.

4- المناسبات الخاصة، مثل المهرجانات والمظاهرات.

5- الأجهزة الأمنية السرية والعلنية.

6- ضعاف النفوس والمفسدين.

أما عندما نتحدث عن الوضع الخارجي بالنسبة للدولة فنجد الاتصال السياسي الدولي، الذي تقوم به الدول بقصد التأثير على أفكار وسلوك الشعور الأخرى، للوصول على تحقيق أهداف خاصة بها، مثل حماية نفسها من تأثير هذه الدول عن طريق ضمان الرأي العام داخل الدولة وكسبه لجانبها، ومن الطبيعي أن يكون هذا الاتصال يهدف إلى تحقيق الأهداف الاقتصادية أو السياسية، بين هذه الدول الذي يؤدي إلى ضمان استمرارية هذه الدولة وتأثيرها على الوضع السياسي بصورة عامة، ولكي تتحقق هذه الأهداف لا بد من عمل الدعاية الإعلامية الكافية التي تؤدي إلى الوصول لهذه الغاية أو الهدف المنشود. ويجب أن نذكر أن الإعلام السياسي الدولي والعالمي، يهدف إلى خلق صورة وانطباعات إيجابية أو سلبية لدى الدول المتلقية الأخرى، وفي العادة تقوم وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل الإذاعة والتلفاز والصحافة بهذا الدور، وتقف من خلف هذه العملية الجهود الإعلامية السياسية التي يقوم بها رجال الإعلام المتخصصين في الدولة.

الأنظمة السياسية والاتصالات

تعتبر الاتصالات السياسية إحدى أشكال الاتصال ونوع من أنواعها المختلفة العديدة، والتي تنطبق عليها معظم الأسس والقواعد المتبعة والمعروفة في العملية الاتصالية الاجتماعية، والتي يكون للاتصال فيها طرفين وتحدث بصورة مباشرة أو غير مباشرة ولها رجع واضح أو العكس. وما يميز هذا النوع من الاتصال عن الأنواع الأخرى، هو الصفات المعنية، (التي تخصه بالذات مثل السرية في بعض الأحيان أو عدم معرفة المصدر وذلك لأسباب أمنية) التي كانت وما زالت تأخذ الجانب الأكبر من اهتمام الباحثين في مجال علم الاتصال، وفي مجال الفهم، فما ينطبق على الاتصالات في المجالات الاجتماعية والإنسانية الحياتية المختلفة، ينطبق أيضا على الاتصالات السياسية، مجالاتها وأنواعها المهمة والمختلفة.

إن الاتصال السياسي الذي نتحدث عنه يعتبر من إحدى وظائف النظام الذي يتبع داخل الدولة أو الذي يقف

في مكان المسؤولية العليا في الدولة، والتي عليها مسؤولية الاهتمام بكل جوانب الحكم التي تهم في المكان الأول، الشعب وأفراد المجتمع على اختلاف مستوياتهم واتجاهاتهم. ومن بين هذه المسؤوليات مسؤولية اتخاذ أو وضع القرارات التي تعود في النهاية بالفائدة على الشعب والحياة الاجتماعية والاقتصادية والأمنية التي يعيشها ويتأثر بها. لذلك فإن القرارات يجب أن تتخذ على أساس وجود معلومات جديدة مهمة ومناسبة للزمن الذي تحدث فيه والأفراد والمجتمع، وهي تكون كذلك إذا حصلنا عليها بواسطة أداة اتصال جديدة، التي من الممكن أن تعبر عن الواقع الذي نريده تعبيرا صادقا بعيدا عن التحريف، أي أنها تمدنا بالحقائق التي نحتاجها بصورة كاملة وكما هي في الواقع. أي أن الحكام بمقدورهم استخدام قنوات ووسائل اتصالية جيدة وفعالة التي تقوم بنقل حقيقة مشاعر الجماهير ومطالبها وتطلعاتها وآرائها، مواقفها آمالها واتجاهاتها الحقيقية الكثيرة، والتي تشمل جميع جوانب الحياة. كما وأن هذه الوسائل تقوم بنقل التعليمات والأوامر التي تصدر من الحكام إلى المواطنين بدقة، (ليس دائما) هذا إذا كانت عملية الاتصال والتواصل بين الحاكم والمحكوم جيدة، وتؤدي إلى أن يتأصل ويثبت من خلالها النظام السياسي المسيطر والسائد في الدولة.

ومن الجوانب والأمور المعروفة والواضحة أن لكل نظام سياسي، مجموعة من القواعد والأسس التي على أساسها تتحدد العلاقة بين الحاكم والمحكوم. وهذا النظام يضم ويشمل نظام الاتصال، الذي ينمو ويتطور من خلاله الرأي العام الداخلي بكل ما يضم من جوانب. والخارجي بكل ما له من أهمية وتأثير، وطبيعي أن هذا الرأي يتحرك بما يتفق مع سياسة ورغبات الحاكم والسلطة. ونستطيع أن نقول أن الاتصال يساهم أيضا في أداء وظائف النظام السياسي الأداء المطلوب والمفيد، أي أن الاتصال له موقف هام ومكانة خاصة في كل الأنظمة السياسية، على اختلاف أسسها وأطرها الثقافية الاقتصادية والاجتماعية. وطبيعي أن يؤدي مثل هذا الوضع إلى اختلافات في مكان نظام الاتصال، بالنسبة للنظام السياسي الموجود والقائم، وهذا يعني اختلاف أهدافه ودوره والشكل الذي يتخذه. فإذا استطاع النظام السياسي أن يوجد نظاما مناسبا للاتصالات، يؤدي هذا إلى أن نتمكن أن نخلق من خلال عملية الاتصال رأي عام جديد، الذي يؤدي إلى تقوية الاتفاق الجماعي على الأهداف، التي تعمل على تعزيز الوحدة الفكرية داخل المجتمع، والرأي العام داخل النظام السياسي للدولة، الذي يتكون ويتشكل من خلال عملية الاتصال ووسائلها.

الاتصال ركيزة النظام السياسي

لكي نستطيع فهم الاتصال السياسي على جوانبه المختلفة والمتعددة والتي تضم جميع نواحي الحياة، يجب أن نحاول فهم جوهر وماهية الوظائف التي يقوم بها النظام السياسي.

ففيه تتألف المدخلات من المطالب التي توجه إلى هذا النظام، بالإضافة إلى التأييد الذي يحظى به أو يعطي له.

أما النتائج أو المخرجات فهي عبارة عن القرارات والسياسة التي يعتمدها أو يتخذها النظام كتجاوب مع المطالب والتأييد الذي يعطي له، أي أن الحركات الوظيفية التي يقوم بها هذا النظام تسير وتتواجد بين مدخلاته والنواتج التي تصدر عنه.

واعتمادا على ما ذكر يقول علماء السياسة بأنه توجد وظائف التي لها علاقة أو تخص المدخلات، مثل التربية السياسية والتجنيد السياسي والتعبير عن المصالح الهامة والمختلفة للأفراد والنظم بشكل عام والقيام بعملية تجميع لهذه المصالح واستمرارية العلاقات السياسية. كما وتوجد وظائف خاصة التي تخص أو لها علاقة مع المخرجات أو النواتج والتي تضم عملية صنع القانون والقيام بتطبيعه وعملية التقاضي داخل إطار

القضاء.

ومحاولة فهم طبيعة هذه الوظائف تدل على أن عملية التنشئة السياسية تعمل على تزويد المواطن بالثقافة السياسية للمجتمع الذي يعيش فيه في معظم مراحل حياته منذ الميلاد وحتى ناهية العمر. وتعتبر هذه الثقافة كمرشد لأفراد المجتمع في تصرفاتهم السياسية، وفي نفس الوقت تقوم هذه الثقافة بتزويد النظام السياسي العام بإطار منظم ومحدد للقيم والمعايير التي تعمل على ضمان وجود التناسق في أداء المؤسسات لوظائفها المختلفة، أضف إلى ذلك أن الإنسان يتعلم ويتأثر من الثقافة السياسية، في الكثير من المواقف، المعرفية والقيمية والأحاسيس، بالنسبة للنظام السياسي والوظائف التي يقوم بها، وتأثيرها السلبي والإيجابي على المجتمع التي تسود فيه. أي أننا نستطيع القول بأن التنشئة السياسية هي عبارة عن تعليم وإكساب الخبرة والثقافة السياسية للأجيال القادمة، وهذه العملية ترتبط ارتباطا وثيقا، الذي لا يمكن أن يتحقق أي شيء بدونه وهو الارتباط مع عملية الاتصال ووسائلها ونظامها وأنواعها المختلفة.

أما بالنسبة لعملية التجنيد السياسي، يقصد منها عملية اختيار أو تعيين أو إعداد وتحضر المواطنين للقيام بأداء الأدوار والوظائف السياسية، الموجودة في النظام السياسي السائد والمسيطر. إضافة لهذا يوجد في النظام السياسي ما يسمى بعملية تجميع المصالح والتي تعنى وتهدف للقيام بوضع أنواع السياسات التي تؤدي إلى التوافق والجمع بين احتياجات ومطالب المجموعات والجماعات المختلفة، الموجودة داخل النظام السياسي والتي لها مصالح وأهداف خاصة وعامة، والتي على أساسها تتبع السياسات وتضع القرارات من قبل النظام المسيطر.

والدولة أو النظام المسيطر، هي التي تضع القانون، الذي تسير عليه سياستها ويلزم جميع أفراد الشعب، وهي التي تقوم بتطبيقه والحكم فيه في المحاكم المختلفة، أي أن الدولة هي التي توجد جميع الوظائف التشريعية والتنفيذية والقضائية، لخدمة المجتمع والدولة. وهذه الوظائف جميعها ترتبط بوظيفة التواصل والاتصال السياسي المستمر. لأن القائمين بها جميعها بحاجة مستمرة إلى عملية التواصل والاتصال، التي تربط بينهم أنفسهم أو مع المواطنين الآخرين، بهدف خدمة المصلحة العامة والخاصة للدولة والأفراد وتحقيق الأهداف السياسية للنظام القائم. جميع هذه الجوانب تؤكد على أهمية الدول الذي يؤديه الاتصال بالنسبة للنظام السياسي ومدى اعتماده عليه في الوصول إلى الغاية التي يسعى إليها. لأن الاتصال هو الذي يؤدي إلى وجود هذه الوظائف ويعمل على استمرارية عملها وهو أساس استمرارية وجود العلاقات بينها.

وعليه فإن عملية الاتصال التي تحدث داخل النظام السياسي، يعتبر أهم الأدوات الفعالة في عملية التفاعل التي تحدث بين القادة أو المسؤولين وجماهير الشعب، المختلفة الفئات والمطالب، والتي نصل إليها عن طريق الاتصال بأنواعه المتعددة، أيضا يعتبر أداة التي تساعد القائد أو الزعيم بالقيام بوظيفته على أكمل وجه ومعرفة ما يدور داخل الدولة أو التنظيم، بالإضافة لكونه وسيلة التي تؤدي إلى تحقيق القيام بعملية انتشار الجهاز الإداري في جميع أنحاء الدولة، وهو أيضا الوسيلة التي عن طريقها نقوم بنشر المبادئ والأسس والمعتقدات والأفكار السياسية التي نؤمن بها.

وبما أن عملية الاتصال على اختلاف أنواعها، هدفها الإرسال للآخرين والتأثير فيهم، الاتصال السياسي له نفس الهدف والغاية فإن العملية الاتصالية التي نتحدث عنها، تناسب وتنطبق على النظام السياسي وما يقوم به من أعمال مستمرة ومؤثرة نطلق عليها اسم السلوك السياسي. وهو عبارة عن التقاء بين فرد وموقف اجتماعي، الذي يؤدي إلى التقارب أو التوافق أو العكس من ذلك، أي الابتعاد وعدم التوافق أو الرفض لما يطرح من قبل الفرد إلى الجماهير. أي أن السلوك السياسي وما يصدر عنه أو الرفض لما يطرح من قبل الفرد إلى الجماهير. أي أن السلوك السياسي وما يصدر عنه أو منه، مصدره الرئيسي هو وجود العلاقات التي تربط

بين الحاكم والمحكوم. وهذا يؤدي إلى انعكاس وحدة متماسكة من عمليات الاتصالات والمشاعر المكبوتة المعلنة، الشعورية واللاشعورية، بالارتياح للحاكم وقبوله أما إذا كانت هذه الجوانب لا تؤدي إلى الشعور بالارتياح للحاكم، فمن الصعب التحدث عنها وإعلانها خوفا من النتائج التي من الممكن أن تحدث عنها، وما يمكن أن يحدث للفرد الذي يتحدث عنها بصراحة ووضوح. ومثل هذا الوضع يؤدي إلى الشعور بالاعتزاز لدى الفرد، بالانتماء للجماعة أو عدم الشعور بالارتياح والاعتزاز بالانتماء إليها.

والسلوك السياسي له عدة مستويات، أولها القيام بعملية تقييم القرار الذي يصدر أو يوضع على يد فرد أو أفراد لخدمة مصلحة عامة وخاصة، وبعد ذلك القيام بتقييم الشخص الذي يأتي بالقرار ويعمل على اتخاذه. والعمل على وجود الطاعة والولاء للقائد أو المسؤول وحين الوصول إلى مثل هذا الوضع الذي ليس بالضرورة أن يكون جماعي نصل إلى أعلى قيمة أو مستوى للسلوك السياسي، وهو الولاء الوطني الذي يعتبر فرض على الجميع ومن أجل هذا الولاء نضحي بالذات ونتخلى عن المطالب والمصالح الشخصية والفردية، دون مناقشة أو تقييم أو تساؤل، (إلا في أوضاع شاذة التي لا يهتم فيها الأفراد بهذا الجانب) وهنا يظهر ما نطلق عليه اسم الرأي العام الذي هو عبارة عن سلوك لفظي، ممثل للقوي السياسية التي لها تأثيرها المميز على النظام السياسي. وأهم الجوانب والطرق التي تساعد على التعبير عن الرأي العام، هو العمليات الاتصالية المختلفة التي تحدث ووسائلها العديدة التي تعمل على إنجاحها.

في أي مجتمع من المجتمعات تتوقف قدرة السياسة على التمكن من المحافظة على وجود نظام فعال ومجدي ومؤثر. كل هذا يتوقف على مدى كسب ثقة وتعاون وتأييد السكان للأهداف السياسية العامة، وهذه القدرة في معظم الأوضاع محددة، لأن النظام السياسي يقوم ويعتمد على عملية حشد وجمع المعلومات التي تعتبر هامة وضرورية للوصل إلى الهدف، وهذه العملية تحدث وتتم من خلال الاعتماد على المراكز والقوي البشرية التي تقوم بصنع القرار. وفي نهاية الأمر فإن القرارات التي تصنع تتحول إلى الوحدات التي تقوم بعملية ترجمة للأوامر والقرارات المعتمدة بعملية التوجيه والتحكم في الوحدات الاجتماعية لتحقيق الأهداف المنشودة. ومن هذه القرارات يجب ملاحظة التغذية المرتدة كمدخلات جديدة لرجع الصدى، أي أن القرارات التي قررت من الممكن أن تكون هامة لإعادة عملية ضبط وتعديل الاتجاه الجديد.

والاتصال يعتبر الركيزة الأساسية التي تقوم عليها العملية السياسية، حيث بمقدار فعاليته يكون مقدار وقوع الخطأ في عملية اتخاذ القرارات. التي تعتبر أعلى جوانب الاهتمام والرعاية في العمل السياسي. والاتصال هو الذي يعمل على إيجاد وتحقيق الترابط والعلاقة في المجتمع ويعمل على إزالة العقبات التي من الممكن أن تقف أمام عملية الانخراط في العمل السياسي. لأن هو الذي يربط بين بنيات المجتمع المختلفة وبدون وجوده تتجه جميع قوى المجتمع إلى اتجاهات متضادة ومختلفة عن بعضها البعض، مما يؤدي إلى تأخر المجتمع وإعاقة التطور والتقدم السياسي. في مثل هذا الوضع تأتي مهمة الاتصال الذي يؤدي دورا هاما وفعالا في خلق اتفاق وإجماع حول مبادئ وعادات وقيم أساسية في حياة المجتمع، كما ويساعد على وجود الفهم المشترك والأبعاد عن الاختلافات الاجتماعية، وهو الذي يعمل على تنمية روح التعاون والانتماء وزيادة الطاعة والولاء بين أفراد المجتمع من جهة، وبين المسؤولين في الدولة.

كيفية معرفة القدرة على الاتصال السياسي

لمعرفة القدرة على الاتصال السياسي ومدى كفاءته وتأثيره توجد معايير وطرق خاصة التي يمكن الرجوع إليها واستعمالها للتحقق من قدرة نظام الاتصال السياسي المتبع في إطار اجتماعي معين وهي:

٦- وسائل الاتصال المستعملة وكفاءتها:

إمكانية وجود وسائل اتصال التي يمكن استعمالها لتحقيق الهدف أو الأهداف الخاصة والعامة للنظام السياسي القائم، تعتبر من الجوانب المهمة، المفيدة والحيوية والمؤثرة في الاتجاه السياسي الداخلي والخارجي. بالإضافة لما ذكر فإن وجود عدد من وسائل الاتصال المستعملة أو التي تستعمل بين أفراد المجتمع، يعتبر من المؤشرات الأولية والهامة والتي تدل على مدى قدرة نظام الاتصال السياسي.

ومن الجوانب الضرورية التي يجب القيام بها، العمل على تقليص حجم الرسالة، لكي يتناسب مع القدرة المحددة لوسيلة الاتصال المستعملة والقريبة من منطقة صنع القرار. لأن بعض الرسائل التي تحضر وتعد للإرسال، من الممكن أن تمنع ولا تصل إلى الجمهور والبعض الآخر من الممكن أن يختلط ويمتزج، مما يخفض من قدرته على التأثير.

وفقط يبقى القسم القليل الذي ينساب مباشرة ويؤثر بصورة أخرى. وبما أن طاقة وقدرة صانع القرار محدودة، لذا يجب أن نأخذ في الاعتبار الطاقة الإجمالية للقدرة المحددة للوسيلة التي تدخل مباشرة إلى صانع القرار، بالإضافة إلى القدرة المحددة للوسيلة التي يخرج منها مباشرة ويصل إلى صانع القرار.

2- القوى العاملة وخبراتها الفنية المختصة في الاتصالات

لكي نضمن تنظيم عملية وصول وتدفق المعلومات التي يقوم باستقبالها القائمين على صنع القرارات، يجب أن تكون الوسائل التي تقوم بهذه المهمة حديثة ومتطورة، لأن هذه القرارات تكون على مستوى كبير من الأهمية، وذلك بالرغم من أن طاقة قنوات الاتصال التي تعمل وتؤدي إلى صنع واتخاذ القرارات محددة.

ولكفاءة وقدرة القوى العاملة الفنية والمتخصصة في الاتصالات أهمية كبيرة وخاصة والتي تقابل أهمية ما يسمى بحارس البوابة، الذي يستخدم في توضيح وتحديد العلاقات العديدة التي تهتم في دخول وخروج المعلومات من وسائل الاتصال، وهذا الحارس هو الذي يقوم بعملية تنظيم وصول الرسائل الاتصالية المختلفة، حيث تكون وظيفته الأساسية هنا القيام بتحديد وخفض الاختلاط والتشابك والتداخل بين المعلومات والوسائل والذي يؤدي إلى إعاقة أو منع مرور الرسائل في خط مستقيم.

معنى ذلك أن عملية التدفق التي تحدث في وسائل الاتصال أو جزء منها، عديدة ومتنوعة مما يجبر القائم بالاتصال إلى التقليل من عدد الرسائل التي توجه إلى مركز صنع واتخاذ القرار، وسبب ذلك هو عملية مزج الكثير من الرسائل وتلخيصها في رسالة واحدة، التي تعرض على القائم على صنع القرار بسهولة وبساطة ولا تأخذ الكثير من الوقت، من الذي يقوم بعلاجها. ونفس الشيء يحدث بالنسبة لما يخرج من قنوات ووسائل الاتصال فإن القائم بوظيفة حارس البوابة، يقوم باختيار قسم منها، الذي يكون مناسب ويسمح بخروجه إلى الخارج، ليصل إلى الجماهير أو إلى المسؤولين للاستفادة منها والعمل على تحقيق الأهداف منها. والقائم بوظيفة حارس البوابة، يمكن أن يكون السكرتير الذي يسمح لصانع القرار بالقيام باستقبال قسم من المحادثات المعينة التي ترسل إليه، وعلى أي حال فإن شبكة الاتصالات السياسية بطبيعتها وأنواعها المتعددة، تحتاج إلى العديد من المنظمات، التي تتمتع بالقدرات والكفاءات العالية والمتدنية بغية المحافظة على قنوات ووسائل الاتصال، لاستمرارية الاستخدام والعمل خاصة في السنوات الأخيرة التي ظهرت فيها الأقمار الصناعية التي جعلت من عملية الاتصال سريعة جدا وسهلة جدا في نفس الوقت. وعليه فإن الاتصالات اليوم تعكس مدى تعقد التنظيم السياسي والاجتماعي، وهي بذلك تشبه إلى حد كبير التقدم التكنولوجي الهائل الذي حدث في هذا العصر.

3- عملية تحريف أو تغير الرسائل

عملية التحريف والتغير التي تحدث في مضمون الرسائل الاتصالية، على أنواعها المختلفة، القسم الأكبر منها يحدث أو يأتي من عملية التزييف التي تحدث بالنسبة للقدرات التمويلية أو عملية ترجمة وفهم الرسائل،

بالإضافة إلى الإطار للحاكم والمحكوم والحواجز اللغوية التي تواجه عمليات الاتصال، وهذه الترجمة للرسائل التي نتحدث عنها والمشاكل التي تنتج عنها أو تظهر فيها، تنشأ وتتطور في الدول التي تتعدد فيها اللغات الاتصالية وتتنوع الثقافات.

وفي عملية الاتصالات السياسية المختلفة تستخدم المبادئ والأسس التي تدعو إلى الوحدة والتضامن، كرمز لتسهيل عملية الاتصالات التي تحدث بين الجماعات المختلفة، التي يوجد بينها إدراك مشترك، لأن الوظيفة الاتصالية تقوم بتنمية روح التعاون والتنسيق وتوجيهها في اتجاه الأهداف العامة، بالإضافة لكونها تعمل على زيادة قدرة المجتمع على عملية التنظيم وتوحيد الجهود، وفي الوقت الذي لا يوجد اتصال سياسي فعال في الاتجاهات والجوانب الاجتماعية المختلفة، فإن الوصول إلى تحقيق أهداف القيادة السياسية سيكون صعبا جدا أو مستحيلا، لأن الاتصالات السياسية هي عبارة عن القيام بعملية ربط، أو تعتبر عنصر من عناصر الربط والوصل بين النظام وبيئته، ومن خلال نظام الاتصالات الجيد والمجدي يحصل الحكام والمسؤولين في أماكنهم المختلفة على بيانات ومعلومات جيدة وحقيقة عن الوضع الذي يسود مجتمعاتهم وفي المجتمع الدولي مما يمكن الحكام والمسؤولين من القيام بتوصيل قراراتهم وتوجيهاتهم إلى السكان والمواطنين للسير حسبها، والاستفادة منها والابتعاد عن العقوبات.

أما إذا كان الاتصال السياسي يعاني من الضعف والعجز، فإن هذا قد يكون بسبب قصور ونقص قنوات ووسائل الاتصالات الضرورية واللازمة، لنقل الرسائل وتوصيلها إلى الجهات المرسلة إليها، أو من الممكن أن يكون السبب نقص الكفاءات والخبرات لدى القوى العاملة والاتصالية المدربة، الفنية للقيام بتحقيق هذه الغاية، أو من المحتمل أن يكون التحريف والتغير الذي يحدث لعمليات الإرسال والاستقبال ولمضمون الرسائل. والاحتمال الآخر هو وجود الاختلاف بين الأطر المرجعية لكل من الرسائل والجماعات المتنوعة المستقبلة التي تتطلب وجود أساليب عديدة ومختلفة لكي تقوم بإيصال نفس الرسالة إليها.

الاتصال وعملية اتخاذ وصنع القرار السياسي

أن عملية اتخاذ ووضع القرارات من العمليات الهامة والصعبة جدا والتي تتطلب من القائم بها أن يكون واعيا مدركا لجميع البيانات والمعلومات التي تلزم للقيام بهذه المهمة، بالصورة الصحيحة والمناسبة، أي أن القيام بصنع القرار هو من العمليات المنظمة بصورة دقيقة لأن القرار في الحقيقة هو الناتج النهائي لحصيلة مجهود متكامل من الآراء والأفكار، والاتصالات الفردية والجماعية التي تعمل سوية وتصل إلى تحقيق عملية اتخاذ القرار، الذي يسير عليه الجميع ويخدم جميع أفراد المجتمع، كما ويخدم مصلحة المسؤولين الذين يعملون بصورة جادة للوصول إلى اتخاذ القرار، وأن يصبح ساري المفعول، وهذه العملية المتبعة في صنع أو اتخاذ القرار، تتبع وتسير من أسفل إلى أعلى، ثم تنزل في اتجاه عكسي، أي أنها تبدأ من المجتمع ومطالبة في جوانب الحياة المختلفة ثم تصل إلى المسؤولين على اختلاف درجاتهم، يعملون على الوصول لاتخاذها وبعد ذلك تسري على أفراد المجتمع وتصبح فعالة في جميع المجالات.

وهنا يجب أن نذكر أن نظام الاتصال المتبع في أطر المجتمع وكفاءته، تعتبر عنصرا هاما وأساسيا في عملية صنع القرارات ونقلها، لأن المعلومات الأساسية، التي بالاعتماد عليها يصنع القرار، تصل إلى القائمين على اتخاذه عن طريق استعمال قنوات الاتصال الموجودة والمستعملة ومستوى القرارات التي تصنع وتتبع يتوقف على مدى وضوح القنوات والوسائل وجودة توصيلها للمعلومات والبيانات المطلوبة لصنع القرار، ثم قدرتها على توصيل القرار إلى الجهات المعينة والجمهور، وأمانة الأشخاص الموجودين في مراكزها الهامة. أيضا يرتبط مصيرها بكفاءة وجود نظام الاتصالات، ومدى صلاحيته للقيام بنقل الصورة التي يحدثها القرار بعد

صدوره، والآثار المترتبة عليه، بمعنى أن عملية تزويد المسؤولين والقيادة السياسية بصورة مستمرة، بالمعلومات التي تقوم بعملية توضيح لآثار تصرفاتها ونتائجها، وعملية تذكر هذه المعلومات هي الطريقة أو الوسيلة التي يحصل بها على المعلومات التي تهدف إلى متابعة وتقييم هذه التصرفات، حتى يمكن النظر في مدى استمرار القرار أو إعادة النظر فيه أو القيام بتعديله أو مدى إمكانية فرض التزامات معينة في التنفيذ.

وعندما نقوم باتخاذ القرار وننتهي من ذلك، يجب علينا القيام في تحضير وتهيئة البيئة الداخلية والخارجية، لكي تبدأ العمل على صدور هذا القرار واستقباله وتقبله وتنفيذ الأمور التي يتحدث عنها. وهذه العملية الهامة تتم عن طريق استعمال وسائل الاتصال المختلفة، والاستفادة منها في عملية توعية وتعريف الجمهور بالقرار، ثم الطلب منهم قبوله لما في ذلك مصلحتهم، وللفائدة التي تعود عليهم منه ومن تنفيذه، مع ذكر وتوضيح الأسباب التي أدت إلى اتخاذه وما هي الغاية المرجوة منه. وبعد ذلك يجب أن نقيم نتائج عملية تنفيذ القرار، لكي نصل إلى المعلومات التي تساعد في عملية التصحيح إذا تطلب الأمر ذلك.

واعتمادا على ما ذكر حتى الآن نقول، أن جميع الأنظمة السياسية يجب أن تكون لديها درجة معينة من الاتصال بين الحاكم والشعب، لأنه لا بد للشخص الذي يقوم بدور القيادة الجماهيرية، أن يتعرف على اتجاهاتها ومطالبها المتنوعة والمتعددة، لأن النظام المستقر يحصل على شريعية وجوده واستمراره من قيام الجماهير بتأييده وحصوله على رضاها ورقابتها له، ويجب أن نقول هنا أن أي نظام الذي لا يحصل على هذه الشريعية من الجماهير يكون ضعيفا ونهايته إلى الزوال مهما طال الزمن، ومهما استعمل واستخدم من أدوار السيطرة بالقوة أو الإكراه، لأن الجماهير هي التي تحدد نجاح أو فشل أو تعطيل المخططات الحكومية.

الاتصال الجماهيري

يقصد به العملية الاتصالية التي تتم بين المرسل وجماهير غفيرة وغير متجانسة فيما بينها، وعن طريق هذا الاتصال يتم نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات، باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية، وهذا النوع من الاتصال لا يحدث فيه اللقاء المباشر والمؤثر والذي يؤدي على التفاعل الاجتماعي وجها لوجه بين أطرا الاتصال، وسبب ذلك هو استخدام وسائل التكنولوجيا المختلفة، مثل الطباعة والإذاعة والتلفاز والسينما، أي الوسائل السمعية والمرئية، ويتم بصورة غير مباشرة حيث يكون المستقبلين للرسائل الاتصالية العديدة في مكان غير محدد، وفي معظم الأحيان يكون هذا الاتصال في اتجاه واحد، وإذا وجدت أو حدثت استجابة أو تأثير لا تظهر مباشرة في أثناء عملية الاتصال ومن الممكن أن تظهر بعد ذلك بوقت آخر.

بمعنى آخر تعتبر العملية الاتصالية الجماهيرية، نفس العملية الاتصالية التي تحدث في أي نوع من أنواع الاتصال الأخرى. فقط العناصر التي يتكون منها الاتصال الجماهيري تختلف بعض الشيء عن العناصر الموجودة في عملية الاتصال الأخرى، حيث نجد في الجماهيري المرسل الذي هو عنصر أساسي، من الممكن أن يكون مؤسسة اتصالية أو شخص مسؤول أو مؤسسي أي يعمل في إطار خاص. وحينما نقول مؤسسة اتصالية فهي ممكن أن تكون صحيفة أو دار الإذاعة والتلفاز، والشخص المسؤول، نقصد به مجرد الصحيفة أو المذيع الذي ينتمي إلى هذه المؤسسة الاتصالية، والتي تعتمد في عملها على الأعمال التي يقوم بها الأفراد.

هذا النوع من الاتصال غير طبيعي لأنه يعتمد على وجود وسيط بين طرفي الاتصال، المرسل والمستقبل. وهذا يعني أن المرسل لا يعرف المستقبل ولا تربطه علاقة به، لأن أعداد القائمين على الاستقبال كبيرة جدا، وكما ذكرنا فإن هذا الاتصال يكون في اتجاه واحد مما يجعله يختلف عن مواقف الاتصال الذي يحدث بين الأفراد بصورة مباشرة، وعلى أساس المواجهة، وذلك لأن الاتصال بين الأفراد يتميز بدرجة عالية من وجود التغذية

العكسية أو التجاوب بين الأطراف. التي يقل وجودها وأهميتها في الاتصال الجماهيري فمثلا الاتصال الذي يحدث بين اثنين من الأفراد مؤكد أنه سيتوقف، إذا توقف أحدهما عن القيام بالتجاوب وإعطاء التغذية للعملية الاتصالية.

أما عملية الاتصال الجماهيري فلن تتوقف إذا إنعدمت التغذية العكسية أو هي فعلا معدومة أثناء الاتصال أو الإرسال. فمثلا الجريدة التي تصدر كل صباح، سوف تستمر في الصدور ولن تتوقف، لأن الرسائل من القراء لم تصل بصورة مستمرة، أي أن الاتصال الجماهيري له ميزة التواصل أو الاتصال الاجتماعي بين الجماهير التي تستعمله، وهو بذلك يكون عكس جمهور الاتصالات الأخرى، مثل المحاضرة أو الجماعات الصغيرة. وهنا يقول العديد من الباحثين بأن جمهور الاتصال الجماهيري بطبيعته مكون من أفراد وليس من جماعات وهؤلاء الأفراد ينتمون إلى جماعات متعددة ومتنوعة ولها صفاتها ومميزاتها، مثل الأسرة والأصدقاء المقربين، وجماعة العمل أو المدرسة أو الجامعة. وهذا الجانب يعتبر من الجوانب المهمة بالنسبة للباحثين في مجال الاتصال الجماهيري، لأن الآثار التي نحصل عليها تأتي أو تحدث من خلال جماعات، أي أن التأثير الذي يحدث على الفرد يكون على جميع الأفراد الموجودين معه، وهذا يعني أن ممارسة الفرد لأي نوع من أنواع الاتصال الموجودة أو التي تحدث من حوله يتوقف على نوعية الجماعات التي يعيش معها وينتمي إليها.

وتطور ونمو وانتشار الاتصالات الجماهيرية بدأ في بداية هذا القرن، الذي أخذت فيه وسائل الاتصال المختلفة تتطور وتتقدم وتنشر بصورة واسعة جدا، وهذه الوسائل هي الراديو والأفلام والصحف ثم جاء التلفاز. وبسبب انتشار هذا الاتصال الكبير أصبح تأثيره كبير وضخم في عملية توزيع المعلومات ونشرها، وإمداد الجماهير بالخبرات الوافرة والكبيرة. وأن التكامل والتفاعل الاجتماعي الذي يحدث بين الناس ويربطهم بقضايا مجتمعهم بصورة حقيقية وصادقة أو عملية خلق الوعي لدى المجتمع، أو معرفة ما يحدث أو يدور فيه، جميع هذه الجوانب تعتبر من الوظائف الأساسية للاتصال الجماهيري. أي أن عملية الاتصال الاجتماعي تتم أو تحدث كاستجابة أو ردة فعل لمواقف سلوكية قائمة في المجال الاتصالي للإنسان الفرد. وإذا كان الاتصال الشخصي يتصل بأنماط الثقافة وعملية تفاعل واحتكاك الإنسان الاجتماعي بغيره، فإن الاتصال الجماهيري يتعلق بالجوانب النفسية الجماهيرية، ومدى التأثير الاجتماعي عليها.

هناك اختلاف بين الخبراء الذين يبحثون في الاتصال ومدى تأثير وسائل وقنوات الاتصال المختلفة والأعلام بتعدد أنواعها على الجماهير، التي تقوم باستقبال عمليات الاتصال، حيث يؤكد قسم منهم على أهمية الاتصال الشخصي والذي يقوم على وجود أفعال وردود أفعال بطريقة مباشرة، مما يجعل تأثيره أقوى ويدوم فترة زمنية أطول، والبعض الآخر يؤكد على أهمية الاتصال الجماهيري ودوره في التأثير على الأعداد الكبيرة من مستقبلي هذه العمليات الاتصالية.

واعتمادا على ما ذكر نقول بأن هذا النوع من الاتصال يتميز ويتصف بالشمول والاتساع، لكونه يتم بين أعداد كبيرة من الناس، لهم ميول واتجاهات وثقافات مختلفة، أي أن جماهير هذا النوع من الاتصال بطبيعتها غير متجانسة، لا يعرفون بعضهم البعض، ولا تربط بينهم أي علاقة مباشرة، والمرسل الذي يقوم بالاتصال يتحدث مع أفراد لا يعرفهم ولا يعرفونه، ولا يتلقى منهم ردود فعل تدل على تقبلهم أو رفضهم لرسالته، وذلك بسبب اتصاله بهم من خلال وسائل اتصال معقدة. أي أن هذا الاتصال يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، في وقت القيام بعملية الإرسال، التي لا توجد خلالها إمكانية الرد على المرسل ورسالته وهذا يعني عدم معرفة المرسل لمدى تأثيرها على الجمهور. الشيء الذي من الممكن أن نعرفه فيما بعد عن طريق ردود الفعل التي تحدث من الجماهير بمبادرتها أو عن طريق القيام بعملية اتصال خاصة للكشف عن مدى هذا التأثير، وهذا يحدث في الاستطلاعات المكتوبة أو الشفوية والتي توجه إلى الجمهور ويرد عليها.

ويتميز هذا النوع من الاتصال بوجود وسائل الأعلام، التي تساعد في وصول الرسالة إلى الأماكن البعيدة، أي إلى معظم مناطق العالم. ومن جهة ثانية فإن هذا النوع من الاتصال يقل فيه استعمال عدد من الحواس في نفس الوقت لأنه اتصال غير شخصي، بمعنى أن المشاركين فيه لا يعرفون بعضهم البعض، وعدم استعمال أكثر من حاسة يؤثر على مدى بقاء وتأثير الرسالة على المستقبل. وعملية استعمال الوسائل التي تعتمد على أكثر من حاسة مستعملة بصورة واضحة في عملية شرح المواد والرسائل التعليمية في المدارس والجامعات على نطاق واسع لأنها تساعد المعلم والطالب في نفس الوقت. واستعمال التلفاز له أثر أقوى بكثير من أثر استعمال أجهزة الراديو المسموعة. لأن التلفاز يعتبر أداة اتصال جماهيرية يجمع بين السمع والبصر، وهما أقوى من أي وسيلة التي تعتمد على حاسة واحدة. والتلفاز كوسيلة إعلامية يؤدي إلى جمع كل الاهتمامات في مجال الانتباه، كما ويشغل حواس الإنسان الأساسية في الإدراك، لذلك فهو يعتبر أقوى الوسائل الاتصالية الجماهيرية التي تؤدي إلى إيصال الرسائل بأسرع وقت ولها تأثيرا واضحا على المستقبلين. لأن الإدراك السمعي والقوي البصري ذات قدرة على الاستيعاب الكبير، وأثر كبير على مدركات الإنسان وقواه الحسية المدركة، التي تكون أقوى إذا كان اعتمادها على السمع والبصر معا، بدل الاعتماد على حاسة السمع لوحدها.

وعليه فإن السلوك الجماهيري يرتبط ارتباط وثيقا مع ما يحدث داخل المبنى الاجتماعي الجماهيري، وهذه الأحداث تقوم الأجهزة الإعلامية المتنوعة بتسجيلها وهي مثل أشكال النزاع والصراعات الاجتماعية، التي تحدث تأثيرا على بنية الجماعات داخل المجتمع أو تسجل نماذج التماسك والعادات والقيم الاجتماعية التي تعتبر من أنواع السلوك الذي يؤدي إلى التضامن بين أفراد الجماعات أو المجتمعات المختلفة. وعملية الاهتمام في هذه الجوانب السلوكية التي تحقق التماسك والتضامن من خلال قنوات الاتصال المختلفة، تؤدى إلى نجاحها وتحقيق الهدف منها. مما يؤكد لنا أو وسائل الإعلام وتقدم أدوات الاتصال الجماهيري، لها الفضل بالقيام بحل المشاكل اليومية التي تواجه أفراد المجتمع، على اختلاف مستوياتهم وأماكن تواجدهم وأعدادهم الكثيرة.

وفي عملية الاتصال الجماهيري التي نتحدث عنها يتحقق التأثير الذي يسعى القائم بالاتصال، أو الإعلامي الوصول إليه، من رسالته عندما تنجح أهداف الاتصال بسهولة في عملية القيام بنقل فكرة أو تقبل معنى أو فهم مبدأ أو عقيدة، التي من الممكن استقبالها وتحويلها إلى رأي مقنع لا يمكن الاستغناء عنه، وهذا يعني أن المصدر الذي يقوم بعملية التخطيط والتصميم لقنوات أو وسائل الاتصال استطاع أن يحقق توصيل المعلومة أو الفكرة إلى أن يصل إلى الإقناع الكامل للآخرين عن طريق استعمال وسيلة من وسائل الاتصال المعروفة وذلك لإثارة انتباه الطرف الذي نرسل إليه المعلومة أو الفكرة، مع وجود خبرة مشتركة بين مصدر الاتصال وهدفه وذلك لضمان وصول المعنى المطلوب.

وفي الوقت الذي تثير فكرة أو قصد المرسل اهتمام الجماهير واحتياجاتهم، وهذا هو هدف الاتصال وغايته التي يهدف إليها المصدر، هذه هي الاستجابة المطلوبة والناجحة المقصودة لكل عملية إعلامية، وعلى هذا الأساس والمبدأ يجب أن تكون هذه الفكرة أو المعلومة مناسبة لمستوى إدراك وتفكير الجماهير واتجاهاتهم وعاداتهم وقيمهم.

بالإضافة إلى ما ذكر فإن عملية الاتصال الجماهيري، بجوهرها تعتبر عملية أو حركة ديناميكية التي تؤدي أدوارها الاجتماعية كأي عملية حضارية، من أجل خدمة مصلحة البناء الاجتماعي بشكل عام وعليه فإن الاتصال يعني هنا شيء فعال وديناميكي والذي يقوم به قادة الاتصال الاجتماعي والمسؤولين، على اختلاف درجاتهم ومستوياتهم وأفكارهم، أي أنه حركة إيجابية وضرورية من نشاطات وتطوير وتنمية المجتمع

والعلاقات التي تربط بين أفراده وجماعاته.

ولهذا الاتصال وظائف رئيسية مهمة جدا والتي تتجه معظمها نحو تحقيق الأهداف الاقتصادية، وإشباع حاجات الجماهير المختلفة والضرورية. لأن وسائل الاتصال وبصورة دائمة تهتم بوجود الأهداف وتحقيقها، ومدى التناقض الذي يوجد بين مستوى الأداء واحتياجات الناس، وتحقيق رغبات الجماهير ومدى مصداقيتها في نقل الحقائق الاجتماعية والمواضيع التي لها أهمية خاصة لدى الجماهير. ويجب أن نذكر أن تطور وتقدم وسائل الاتصال والإعلام، من الممكن أن يكون السبب المباشر، في التغيرات والتطورات التي تحدث في النظم الاجتماعية المختلفة.

أهمية الاتصال الجماهيري

1- أسلوب الاتصال الجماهيري والوسائل التي يتم بها، تجعله سريعا وسهلا في توصيل الأفكار والمعلومات، التي تهم الجماهير المختلفة وتلعب دورا خاصا في استمرار تطورها ونموها وقضاء حاجاتها المختلفة وتلعب دورا خاصا في استمرار تطورها ونموها وقضاء حاجاتها، لأن المرسل هنا يستطيع أن يستخدم وسائل الاتصال الجماهيرية لكي يتصل بأعداد كبيرة من الأفراد في نفس الوقت، وينقل إليهم المعلومات الحديثة بصور سريعة لأن هذا المجتمع يتصف بالتغير والنمو السريع في جميع مجالات الحياة، مما يلزم متابعة هذه التغيرات الحديثة بصورة دائمة ومستمرة.

2- المجتمع الإنساني يتصف بعدم التركيز في منطقة الانتشار وإنما في مناطق كثيرة ومتعدد، والاتصال الجماهيري يقوم بمخاطبة فئات كبيرة وقطاعات واسعة الانتشار في وقت واحد.

3- الاتصال الجماهيري الذي يعتمد على أجهزة الإعلام الكثيرة والحديثة يقوم بتزويد الجماهير بأكبر قدر من المعلومات والبيانات والمعارف، فالصحف مثلا يمكن أن تضم كمية كبيرة من المعلومات التي تنقل بها وتوصل إلى الجماهير المختلفة في جميع أنحاء البلاد والعالم.

4- هذا النوع من الاتصال يتصف بصفة هامة وظاهرة، بأنه يقتصد في الوقت والجهد والمال وذلك بالمقارنة مع الاتصال الشخصي المباشر.

5- العناصر التي تشترك في عملية الاتصال الجماهيري تكون كثيرة ومعقدة، فمثلا المستقبل للرسالة في هذا الاتصال يكون جمهور كبير من الأفراد، الذي من الممكن أن يصل إلى الملايين من المستمعين والمشاهدين أو القراء، مما يجعل عملية المقابلة بين المرسل وبينهم مستحيلة. والمرسلون أو القائمون بالاتصال ينظرون إلى الجمهور نظرة جماعية وشاملة. في الوقت الذي لا تتوفر فيه هذه الظاهرة لدى المستقبلين عن أنفسهم.

6- في هذا الاتصال يوجد وسيط أعد خصيصا ليسهل عملية الاتصال في الاتجاه الواحد، أي عدم توفير التغذية العكسية بسبب عدم توفر الاتصال في الاتجاهين، وتحدث هذه الاستجابة فقط بصورة فردية وعن طريق الاستفتاء البريدي أو التلفاز أو الراديو.

جوانب القصور والصعوبات في استخدام هذا الاتصال

1- في معظم الأحيان يكون هذا الاتصال قائم من جانب واحد فقط، أي أن المستقبل لا يستطيع أن يستجيب ويرد على تأثيرات المرسل والرسائل التي يرسلها، أي أن التغذية العكسية التي تحدث من القيام بالاتصال بصورة عامة، تكون هنا معدومة أو أنها لا تحدث في نفس الوقت ومن الممكن أن تحدث أو نحصل عليها فيما بعد.

2- هذا النوع من الاتصال لا يعطي المرسل الفرصة للتعرف على مدى وصول الرسالة إلى المستقبل، وفهمه لمضمونها في أثناء القيام بعملية الإرسال.
3- عدم وجود التغذية العكسية يزيد من خطورة عدم الفهم، أو الفهم الخاطئ لمضمون الرسالة وذلك لانعدام التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية، الذي يؤدي إلى توضيح جميع الجوانب التي تتطلب ذلك.
4- عملية الاتصال وتأثيرها تتوقف على المستقبل، لأنه هو الذي يقرر ويحدد ما يرغب في استقباله من وسائل التي لها أهمية بالنسبة له، أو أنه يرفضها جميعها أو أقسام منها، دون أن تكون للمرسل أي سيطرة أو تحكم في ذلك.
5- الاتصال الجماهيري يفتقد لميزة المحاورة أو المنافسة، التي من الممكن أن تحدث بسبب الاتصال، وبسبب ذلك أن أطراف عملية الاتصال الجماهيري يبعدون عن بعضهم البعض، بصورة مادية واجتماعية، والفكرة والرؤيا التي يكونها كل طرف عن الآخر تكون في العادة نوعية.
معظم خبراء الاتصال متفقون على أن أقوى وأفضل أساليب التأثير في الجماهير، التي تجمع بين الاتصال الشخصي المباشر الذي له تأثير قوى وخاص والاتصال الجماهيري، الذي يستخدم فيه وسيلة ومن وسائل الاتصال الجماهيري، وهذا الاشتراك يؤدي إلى وجود نوع آخر من الاتصال الذي يقوم بوصف الشخص الذي يحصل على معلومات عن طريق مصادر جماعية ينقلها للناس بتأثير وفعالية. ويطلق عليه اسم النمط ذو الخطوتين ويتميز بوجود وسيط مثل حارس البوابة، وترجع أهميته إلى إدراكه للارتباط بين الاتصال والتأثير، بمعنى أنه من المتوقع أن يمارس الاتصال تأثيرا معينا على الشخص والأبنية الاجتماعية المترابطة من حيث البناء والحجم.

الأبعاد الاجتماعية والنفسية للاتصال الجماهيري

أولا: الأبعاد الاجتماعية

إن صلب أو صميم الأبعاد الاجتماعية للاتصال الجماهيري يكون في مدى تأثير هذا النوع من الاتصال على الناس وعلاقاتهم الاجتماعية التي تربط وتسود بينهم وفي الأدوار المعينة الخاصة التي يحتلونها في حياتهم اليومية الشخصية أو العملية المهنية.
وفي هذا المجال الاجتماعي يقول معظم الباحثين، أن المجتمع الإنساني لا يستطيع الحياة دون حدوث اتصال بين أفراده، كما أن الاتصال لا يمكن أن يحدث إلا داخل وخلال بناء اجتماعي، أي أن عملية الاتصال لا يمكن أن يقوم وأن تحدث في ذاتها ولكنها تحدق كافتراض مبدأي للعملية الاجتماعية، وفي مقابل ذلك تعتبر العملية الاجتماعية افتراضيا مبدئيا للاتصال الذي من الممكن أن يحدث بين أفراد المجتمع.
والاتصال الجماهيري بصورة عامة يلعب دورا هاما في مجال التكامل الثقافي على المستوى الاجتماعي العام الذي يحدث فيه، لأن له قوة ربط ومسؤوليات اجتماعية التي تمكنه من القيام بدور صحيح وسيلم.
بالإضافة إلى ذلك فقد أدرك أصحاب النظريات والباحثين على اختلاف اهتماماتهم أن الاتصالات الجماهيرية، تؤثر في قيم الأفراد الذين يتعرضون لها، واتجاهاتهم من جانب وتأثيرها بقيم الناس واتجاهاتهم من جانب آخر، وعليه يجب على القائمين بالحملات الإعلامية التي توجه إلى الجماهير أن يضعوا في اعتباراتهم مسائل هامة وخاصة جدا، مثل القيم الموجودة والمتبعة لدى الجمهور الذي توجه إليه، واتجاهاته المختلفة وآرائه وعاداته وتقاليده إذا أرادوا النجاح والتأثير من خلالها.
إذا كان الاتصال الجماهيري له علاقة وثيقة بالمحتوى الاجتماعي العام ولأنه يعمل في إطار هذه الرابطة الاجتماعية التي تربطه بصورة مباشرة بالبناء الاجتماعي، لذلك يجب أن ننظر إليه على أنه أحد العوامل الكثير

التي تؤثر في الفرد تأثيرها في السلوك الاجتماعي.

الأبعاد النفسية

العملية الاتصالية التي يلعب فيها الإنسان الدور الأساسي والمتغير حيث يكون في بعض الأحيان مرسل وفي أحيان مستقبل، هذه العملية تعتبر من العمليات النفسية لأنها وتعتمد على عملية الإحساس sensation التي تكون فيها حواس الإنسان الخمسة الطرق الموضوعية الأساسية لعملية الاتصال التي تربط بين الفرد والعالم الخارجي، المادي والمعنوي والاجتماعي.

وعندما نقوم بمناقشة الأبعاد النفسية لعملية الاتصال الجماهيري، فإن مركز ومحور هذا النقاش يجب أن تكون المفاهيم الأساسية التي لها علاقة بالاتصال، وهي في نفس الوقت من صميم عالم النفس، مثل الدوافع على أنواعها أو الدافعية والانتقاء والإدراك، هذه المفاهيم لها دورا أساسيا وهاما في عملية الاتصال حيث دون وجودها لدى القائم بالاتصال والمستقبل له تكون العملية الاتصالية ضعيفة وغير مؤثرة أو أنها تفشل فشلا كبيرا.

وللدوافع أهمية كبيرة حيث تعتبر كبعد نفسي من أبعاد العملية الاتصالية الجماهيرية، وكما يقول بعض الباحثين في هذا المجال، فإن بعض الأشياء من الممكن أن تلعب الدور الفعال في حياة الفرد، حيث يشعره بالأمان والاطمئنان إذا كان العالم الذي يعيش فيه مزعج أو مخيف أو ما يحدث فيه يشعر الفرد بالقلق والتوتر الدائم، وفقط وجود هذه الأشياء يحد من حدة هذا الشعور، مثل الجريدة الصباحية التي تنقل للجماهير الأخبار المختلفة، أو الكتب التي من المؤكد أنها مصدرا هاما الذي يساعد على تطور الأنا ego في مراحل التطور المبكرة التي يمر بها الأطفال، ومن المحتمل أن عملية الاستماع إلي البرامج المتنوعة التي تذاع في الراديو والذي يعتبر جهاز اتصال جماهيري هام التي من الممكن أن توحي للنساء بأنواع السلوك الملائمة المناسبة والتي يمكن القيام بها في المواقف الاجتماعية والإنسانية التي تمر بها المناسبات المختلفة.

أما بالنسبة للانتقاء الذاتي للجمهور فهو يعتبر أحد أبعاد الاتصال الجماهيري حيث على سبيل المثال برامج الراديو المذاع يكون له جمهوره الذي يختاره قبل أن يؤثر فيه. وعندما يكون للفرد حرية التمتع بالفعل والعمل فإنه يقوم باختيار رسائل معينة يقرأها، وتكون لها أهمية وتأثير عليه أو برامج معنية يستمع إليها لأنها تشبع حاجات خاصة ومهمة بالنسبة له، وفي نفس الوقت يقوم برفض رسائل وبرامج أخرى لا تعني بالنسبة له أي شيء، أو التي من الممكن أن تؤدي إلى شعوره بالتطور أو الغضب والرفض. ولذلك فإن أنواع الرسائل التي يختارها من بين الرسائل التي ترسل في العمليات الاتصالية الجماهيرية، يجب أن تتفق مع اتجاهاته وميوله ورغباته السابقة والحالية وفي نفس الوقت تقوم بتدعيم معتقداته الموجودة لديه في الوقت الحالي.

وعندما تقوم الحواس بنقل المعلومات عن طريق الأعصاب إلى المراكز العليا التي تعتبر مدخلات أساسية للعملية التي نطلق عليها اسم العمليات الإدراكية. والإدراك يقصد به أن الإنسان استطاع أن يصل إلى جوهر الأشياء بصورة كلية وتامة، بالإضافة إلى المكونات الزمانية المكانية، أي أن الإدراك هنا يعتبر المرحلة الأساسية للاتصال، وهذا بدوره يعني المعنى الكلي والفهم الذي يعتمد على عملية التعلم والخبرات السابقة، أو كما يقول بعض الباحثين أن حدوث الاتصال بدون إحساس من الأمور المستحيلة، فإن الحصول على التغذية العكسية من الاتصال يعتمد اعتمادا تاما على الإدراك، الذي يساعد على ترجمة الرسائل ومعرفة مضمونها وفهمها، والقيام بتحويلها إلى سلوك معين الذي يتلقاه الآخرون.

والإدراك بمعناه الشامل والعميق يتصل مع التخيل الذي يحدث خارج حدود الزمان والمكان، وفيه تسقط مقادير الأشياء المطلقة، وهنا تكون أهمية وضرورة التأثير المباشر للعالم الخارجي. لأن ما يحدث عن طريق الخيال

ممكن، لأنه لا يعرف المستحيل. مما يؤدي إلى نتائج التي تختلف عنه بصورة واضحة، عن أصل المعلومات الأساسية عندما يحدث الإدراك الذي يؤدي بالإنسان بعد أن يصل إلى ناتج التخيل في محاولة فهم واستيعاب من جديد، وهذا من المؤكد أنه يحدث عن طريق أرقى العمليات النفسية، أي عن طريق عملية التفكير التي تؤدي إلى تحويل ناتج الخيال إلى الواقع، مثل كتابة أو مقال أو رسم وما إلى ذلك.

ومعنى ما ذكر انتقال الإنسان عن طريق التفكير من الخيال الذي يعتبر عالم الذاتية الحرية وعدم الاهتمام بالزمان المكان، إلى عالم الموضوعية والواقع وهذا يعني تحول الخيال إلى المنتج له. وعليه فإن الاتصال من الناحية النفسية يعني تزايد اتساع العلاقة بين الذات والموضوعية وعلى هذا الأساس يتضمن الاتصال عدة مراحل نذكر منها:

1- مرحلة التنبيه:

والذي يعني أن في هذه المرحلة تحدث استثارة الانتباه عند المرسل والمستقبل، وهذا يتوقف على أهمية الرسالة، مضمونها، محتوياتها، عناصرها، وترتيبها.

2- مرحلة التحضير بعد لفت الانتباه:

إذا كانت الرسالة مباشرة وفي اتجاهين أو غير مباشرة وفي اتجاه واحد، مثل الراديو والتلفاز، تأثير هذه الرسالة يعطي الفوائد المتوقعة منه إذا وجد تهيؤ نفسي عند المستقبل، وهذا يتوقف على هدف ونوع ووسيلة الاتصال المستعملة، حيث يمكن أن يقول عن طريق التوقع Expectation، وهو اعتقاد الفرد في وقت معين بأن ناتج معين ممكن الوصول إليه وهو الذي يصبح متبع.

أيضا يمكن من ناحية التأثير النفسي وضع الحوافز والدوافع على أنواعها في إطار رسالة معينة بهدف جذب الانتباه، وإعطاء المستقبل فرصة التفكير الجاد للقيام بتنفيذ الرسالة لكي يحصل على هذه الحوافز. كما وأنه من الممكن تحقيق الاتصال عن طريق، استثارة دوافع حب الاستطلاع والمعرفة لدى المستقبل.

3- كيفية بث المعلومات:

من المعروف والمؤكد نفسيا، أن نوع المعلومات التي نقوم بإرسالها، إذا كانت سمعية أو بصرية سمعية، رمزية، حركية، كثيرة أو قليلة، بسيطة أو معقدة، جميع هذه الجوانب تلعب دورا هاما في نجاح الاتصال من الناحية النفسية بين أطراف العملية الاتصالية.

4- مرحلة الدعم:

الدعم هو عبارة عن القيام بتقويم العلاقة والرابط الإيجابي بين المرسل والمستقبل أو العكس وذلك بهدف الوصول في نهاية الأمر إلى فائدة كبيرة من الاتصال. وفي حالة الاتصال المباشر كما يحدث بين المعلم والطالب في غرفة الصف، فإن عملية الدعم بأنواعه الذي يعطيه المعلم للطالب، والذي يؤدي إلى مقدرة الطالب على التعامل مع المادة ونجاحه فيها، يعتبر مدعما لحدوث الاتصال الفعال، والفائدة من الاتصال تتوقف على مدى نجاح عملية تدعيم النتيجة التي نصل إليها من الاتصال.

5- مرحلة تمثيل المعلومات:

بعد تحضير الرسالة التحضير الكافي لكل عناصرها ومكوناتها، وعلى جميع مستويات المرسل والمستقبل، حيث عندما تصل من المرسل إلى المستقبل تتم معالجتها داخل المخ، وهذه المعالجة تعتمد على مستواه الفكري والخبرات السابقة التي مر بها، ومدى التحضير بقبول مضمون الرسالة. ومعالجة معلومات الرسالة تعني أن المستقبل سوف يتأثر ويحدث منه رد فعل متوقع، وهنا إذا طابق رد الفعل توقعات المرسل، هذا يعتبر بمثابة مؤشرا موضوعيا واقعيا لمدى فهم أو استيعاب الرسالة، وبسرعة يتحول الاستيعاب إلى مخرجات Out- Comes التي تساعد الفرد على تغيير الواقع، وهذا التغيير يؤدي إلى تغيره هو خلال تغييره للواقع،

الأمر الذي يساعد على الوصول لتحقيق أو المحافظة على البقاء في عالم الذي يحدث فيه التغير بصورة مستمرة ودائمة.

وعليه فإن عملية التمثيل للمعلومات يؤدي إلى التغيير في البناء الفكري للفرد ويؤدي إلى تحويل المعلومات إلى اتجاهات، أفكار وقيم، سلوكيات، قدرات ومهارات مختلفة ومتنوعة.

وعلى أي حال فإن مدى نجاح عملية الاتصال، يتوقف من الجانب النفسي على إمكانية حدوث الدعم والربط بين محتويات الرسالة والاستجابة التي تحدث من المستقبل بسبب القيام بالاتصال.

وحينما نتحدث عن الإدراك كبعد نفسي نلاحظ أنه عندما يقوم الفرد بالقراءة أو الاستماع إلى رسالة معينة أو خاصة، فهو يقوم بعملية انتقاء لأجزاء معينة منها التي يهتم بها، أو لها معنى خاص أو مضمون يهمه ويشبع رغباته وحاجاته، والذي يحدث في مجال الإدراك والاستيعاب عندما يتواجد الإنسان في موضع إرسال واستقبال، أو يكون عرضة للتأثر بالمثيرات المختلفة التي تنبع من الموقف التعليمي والاجتماعي، أو أنه لا يسمع أو يلمس ما هو موجود من حوله إنما يدرك ما يريد أن يستوعبه. وهذا يحدث بالشكل الذي يتوافق مع حاجاته الأساسية الجسدية والنفسية، التي لها أهمية كبيرة في استمرار تطوره بصورة صحيحة وسليمة، ليس هذا فحسب، بل يجب أن يكون توافق مع قيمه الشخصية الاجتماعية وعواطفه التي لها دورا هاما في عملية التوافق الاجتماعي والاتصال مع الآخرين. أضف إلى ذلك خبراته السابقة وأهميتها الخاصة في تحديد اتجاهاته الاجتماعية والشخصية، وكيف أنها تفيد الفرد في الكثير من المواقف الاجتماعية الاتصالية الصعبة والتي بدون الخبرة السابقة من المؤكد أن الفرد يصعب عليه الاتصال والقيام بالوظائف المطلوبة منه بصورة ناجحة.

بمعنى آخر عملية إدراك رسائل الاتصال الجماهيري هي عبارة عن عملية إدراك انتقائي Selective Perception الذي يوافق العمليات النفسية والبناء النفسي للمستقبل أي أن هذا الإدراك منظم وليس عشوائيا، وهنا يجب أن نأخذ في الاعتبار إن عملية الانتقاء من الممكن أن تحد أو تقلل من مجال التأثير المتوقع من عملية الاتصال الجماهيري، إذا كان المستقبل للرسائل الاتصالية هو الذي يقوم باختيار ما يوافق بناءه ووضعه النفسي الذي يعيش فيه.

الأبعاد النفسية الاجتماعية

معظم الباحثين والعاملين في مجال علم النفس وعلاقته بالاتصال وتأثيره عليه، يجمعون على أن الاتصال هو عبارة عن عملية اجتماعية أساسية وضرورية التي تقوم على التفاعل بين أطراف الاتصال أفرادا أو مجموعات من الأفراد.

ولقد أكدت غالبية الأبحاث النفسية الاجتماعية، على أهمية الدور الذي يلعبه الاتصال، بكل ما يتعلق بالجانب النفسي للانتماء لجماعة معينة، ومدى تحقيق ذلك التوافق الاجتماعي المناسب والذي يؤدي إلى البقاء في حالة توازن مع المجتمع. وهذه العلاقة تظهر من خلال القيام بإشباع الحاجات الأولية والضرورية للطفل، في مرحلة الرضاعة التي تعتبر بداية الاتصال الذي يقوم به الطفل وهو الاتصال مع الأم، التي لا تقوم فقط بتقديم الغذاء من الثدي بل تقوم في نفس الوقت بتوفير الأمن والأمان، الذي يؤدي إلى شعور الطفل بالحنان والحب والذي بدوره يؤدي إلى تقوية العلاقة مع الأم وفيما بعد مع المجتمع، هذه العلاقة التي لا يمكن أن يصل إليها الطفل إذا كانت الرضاعة غير طبيعية، بل تؤدي إلى عدم المقدرة على الاتصال الاجتماعي بين الطفل وأمه والمحيط الذي يعيش فيه.

ومع استمرار التطور لدى الطفل تزداد اتصالاته مع الأفراد في الأسرة، وهذا يعني إشباع حاجة ضرورية أخرى لديه وهي الانتماء للأسرة أو لجماعة أو لمكان عمل، لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال عملية الاتصال المتعددة

الجوانب، مثل الأفكار أو الأهداف المشتركة.

أيضا من خلال عملية الاتصال الاجتماعية التي يقوم بها الفرد يشبع حاجات أخرى، مثل النجاح والتوافق والتواجد الاجتماعي. وأهم الحاجات النفسية وأخطرها التي تشبع من خلال الاتصال هي التقدير الاجتماعي للفرد الذي يشعر الفرد بأهميته ومكانته الخاصة، ويزيد من ثقته بالنفس، وبما يقوم به من أعمال، أما عدم الوصول إلى تقدير اجتماعي فيؤدي إلى إصابة الفرد بالإحباط والشعور بعدم الأهمية والمكانة، ويدفع الفرد إلى الانحراف في معظم الأحيان، أو يؤدي إلى تصدع الشخصية والوصول إلى اللاسوية.

من جهة أخرى فإن عدم الاتصال الفعال والناجح يؤدي بالفرد إلى الانعزال والانطواء والبقاء لوحده، واستمرار هذا الوضع فترة طويلة من الزمن وفي نفس المكان يؤدي إلى ابتعاد وانفصال الفرد عن المجتمع الذي يعيش فيه، وهذا الانفصال يعني فقدان الهوية النفسية الاجتماعية التي تعتبر ركنا أساسيا من أركان التواجد الاجتماعي للفرد.

أما إذا كان الفرد على جانب كبير من معرفة أساليب مهارات الاتصال مع الآخرين، فهذا يعني أنه يستطيع إقامة علاقات اجتماعية ناجحة، الأمر الذي يعني زيادة الفرصة لتحقيق الذات والنجاح الاجتماعي للفرد.

وحتى ينجح الاتصال الاجتماعي يجب على الفرد أن يتصف بالصفات الآتية:

1- أن يعرف الفرد وسائل المحادثة معرفة جيدة.

2- أن يكون الفرد بشوشا يتمتع بوجود ابتسامه خاصة تخفف من صعوبة الموقف الاتصالي.

3- أن يتصف بالصفات المميزة التي تجعل الآخرون يتقبلونه ويتقبلون موضوع الاتصال.

4- يجب أن يكون الفرد ذا قدرة عالية ومعرفة بكيفية تقديم نفسه بصورة مقبولة.

5- أن يكون ذا مهارة عالية في البدء بالحديث واستمراريته والوصول إلى النهاية بصورة جيدة.

6- أن يعرف كيف يحترم آراء الآخرين، وعدم التعصب لموضوع أو شخص معين.

7- أن يعرف كيف يستعمل صوته بالشكل الصحيح والمقبول والمقنع للآخرين.

بالإضافة إلى ما ذكر عن الأبعاد النفسية الاجتماعية، يجب أن نذكر أن الأبحاث التي قام بها اش وآخرون في هذا المجال أكدت على وجود صلة بين الإدراك والعلاقة التي تربط بين المدرك والبناء الاجتماعي القائم، وبصورة عامة فإن الأفراد في المجتمع يميلون إلى الموافقة وقبول أحكام الآخرين الموجودين في الجماعة دون الاهتمام بمدى صحتها أو عدم ذلك، لأن إجماع الجماعة أو اتفاقها من الممكن أن يعتبر إطارا مرجعيا للأحكام التي تصدر عن الأفراد.

بالإضافة إلى ذلك فإن عدد من الباحثين نيوكمب وآخرون يعتقدون بأن الجماعة لا تقوم بتقديم معيارا للسلوك فحسب، ولكن الجماعة الأولية هي ذات أهمية كبيرة لأنها هي التي تقوم بتعليم الفرد قيمها الخاصة، وهي التي تقوم بصياغة القيم الشخصية للفرد، وذلك حسب معتقدات الجماعة. وهذه الجوانب النظرية المذكورة قد استخدمت وطبقت في معالجة مشاكل الاتصال الجماهيري التقليدية.

وبما أن قيم الفرد المستقبل لرسائل تشكل من خلال وجوده مع الجماعات الأولية الذي هو جزء منها، فمن المفضل فهم استيعابه للرسالة ومدى استجابته لها، وذلك في حدود العلاقة التي تربطه بالجماعات الخاصة والقيم والعادات التي تحكمها. هذه الجوانب ازدادت إدراكا لدى الفرد نتيجة لاستخدام وتطبيق نظريات الاتصال التي تحدثنا عنها، والتي على أساسها تبين أن أحد أسباب ميل الفرد إلى إتباع وتبنى الجماعة كمصدر للتوجيه، يظهر في تطور التلائم بين أعضاء الجماعة في المواقف والقيم الاجتماعية. ولقد أوضح نيوكمب أن أعضاء الجماعة يشعرون أثناء التفاعل الذي يحدث بينهم، بالثواب عندما تتحد مواقفهم أو تتفق ومن ثم يرغبون في التأثير على بعضهم لكي يصلوا إلى مواقف مشتركة أو متشابهة.

والفرد بطبيعته يرغب في الانتماء لعدة جماعات والتي من المحتمل أن تسيطر واحدة منها على الأخرى. وفي الحالات التي تتفق فيها قيم الجماعات فمن الممكن أن يختفي أو ينقطع الصراع، أما إذا كانت هذه القيم في حالة صراع فيما بينهما، فهذا يعني وقوع الفرد في موقف صراع أو ضغوط مختلفة ومتعارضة.
ويعتبر استخدام نظرية الجماعة المرجعية نقطة البداية في معرفة البناء الاجتماعي الذي يقف وراء الاختلاف الموجود في عملية استيعاب الأفراد ورد فعلهم لرسائل الاتصال الجماهيري.

الآثار التي يتركها الاتصال الجماهيري

ظهور الاتصال الجماهيري وانتشاره على نطاق واسع جدا، كان السبب المباشر للتغير الجذري الذي حدث في حياة الأفراد والمجتمع، حيث لم تعد هذه الحياة تتميز بوجود العلاقات التي تحمل الطابع الأول، وذلك لكون الأعداد الكبيرة من الناس عرضة بصورة مستمرة ودون انقطاع، للتأثر بالرسائل التي تقوم وسائل الاتصال الجماهيري بإرسالها. مما أدى إلى تغير وتأثر بصورة واضحة بعمليات الاتصال. الشيء الذي جعل من القيم والعادات والاتجاهات المشتركة بين الأفراد والمجموعات الإنسانية يتشكل ويتكون بواسطة أفراد الذين يتواجدون في أماكن بعيدة عن الأماكن التي يتواجد فيها المستقبلين للاتصال، والمقصود هنا بالتواجد الجسدي للمرسل والمستقبل. بالإضافة لكونه يتشكل بواسطة أفراد الأسرة الصغيرة أو الكبيرة، والجيران والجماعات الأولية الأخرى، التي تتكون من المحيط القريب. وهذه العلاقات التي تربط بين أفراد المجتمع المحيط القريب، قد فقدت الكثير من معانيها ومضامينها المعنوية، بسبب ظهور الاتصال الجماهيري وانتشاره في كل مكان ووصوله لكل بيت.
ومن الجوانب التي لا مجال للشك فيها أن الخبرة الواقعية، التي يمر بها أو يكتسبها الفرد مع الملاحظات العامة أدت إلى معرفة مدى تأثير الاتصال الجماهيري في كل فرد، ونجاحه في خلق مفاهيم اجتماعية جديدة لم تكن معروفة أو موجودة من قبل.
وحينما نقول أن الاتصال الجماهيري يعتبر نوعا من الاتصال الثانوي، نقصد بذلك الاتصال الذي لا يتطلب وجود علاقات أولية، التي يقصد منها علاقات المواجهة بين أطراف عملية الاتصال الجماهيري، وهذا الجانب يمكننا من القول بأن المجتمعات التي وجدت في الماضي استطاعت أن تعرف وتمارس أشكالا محددة ومعينة من الاتصالات الثانوية لدرجة معينة، وهذا النمط الاتصالي الثانوي، توجد له بعض الصفات المشتركة مع الاتصال الجماهيري السائد أو المسيطر اليوم على المجتمعات المختلفة.
وعندما نتحدث عن الآثار التي يتركها الاتصال الجماهيري، نجد آراء واتجاهات نظرية التي تختلف في مدى إدراكها للآثار التي تظهر كنتيجة مباشرة لعملية الاتصال الجماهيري. ففي هذا المجال اختلف الباحثين فيما بينهم، حيث يقول قسم منهم بأن لهذا الآثار أهمية كبيرة والتي من الممكن أن يمارسها أو يستغلها القائمون على الاتصال الجماهيري.
أما القسم الآخر فهو يقلل من أهمية الآثار التي تحدث من عملية الاتصال الجماهيري.
وهنا نذكر ما قاله ولبر شرام (أحد الباحثين في مجال الاتصال، والذي ترك علامة مميزة في تفسير هذه العملية حيث جاء في نموذج خاص سبق ذكره) بأن لعملية الاتصال الجماهيري يوجد تأثيرا شاملا، لأنه يشمل جميع أفراد المجتمع في أماكنهم المختلفة. والمجتمع مثل أي وحدة اتصالية يعمل على تفسير وحل الرموز التي تصل إليه على شكل رسالة وفي نفس الوقت يقوم بعلمية الترميز ووضعها في رسائل ثم يرسلها إلى المجتمعات الأخرى.
والاتصال الجماهيري يعتبر من الاتصالات القوية والفعالة التي تساعد على الإبصار والاستماع، الذي يؤدي إلى

إيصال الثقافة التي تتمثل في المعلومات التي تكتب، والعملية تعني أخذ جانب كبير من المسؤولية في عملية الاتصال الاجتماعي التي نتحدث عنها. والآثار الأساسية للاتصال الجماهيري نشاهدها كل يوم وفي الكثير من جوانب الحياة اليومية، وهذا يظهر في طبيعة العادات الاجتماعية الموجودة حولنا، والتي نتعامل معها وتحدد لنا الكثير من جوانب الحياة، كما وأنها تظهر في المشاكل التي يناقشها أفراد المجتمع فيما بينهم، واللغة التي يخاطبون بعضهم البعض فيها، وهذه الجوانب جميعها لها آثار التي تكون بطيئة الظهور، ولذلك تكون غير مدركة.

بالإضافة إلى ما ذكر يقول شرام أنه من الصعب علينا أن نتوقع حدوث التأثير على الفرد وحده، لأن المؤسسات الاتصالية المختلفة التي تعمل في مجال الاتصال الجماهيري قامت بعملية تطوير وإعداد جماهيري للرسائل الاتصالية، أما بالنسبة لعملية استقبالها وتفسيرها فمن الطبيعي أن تكون فردية، الأمر الذي يساعد على التنبؤ بالآثار التي تنتج عن الاتصال الجماهيري بالطريقة التي تساعد على التنبؤ بالاتصال الآخر، أي في ضوء تفاعل الرسالة، والمواقف الشخصية والجماعية، وهنا يجب أن نذكر وجود الاهتمام الذي يلعب دورا هاما وله صلة مباشرة في الاتصال الجماهيري، ومشكلة موضوع الاهتمام هي من المشاكل التي يصطدم بها الاتصال الجماهيري بصورة مستمرة ودائمة، لأن الجمهور له حرية الاختيار وهذا يعني عدم مقدرة الاتصال الجماهيري على فرض نفسه على الأفراد أو الجمهور، إلا إذا وجد لدى الجمهور الدافع والاهتمام الشخصي والذاتي لتقبل الرسائل الاتصالية، لأن المستقبل لديه القدرة على عدم الاستماع أو تحويل جهاز الاستقبال أو إغلاقه.

واعتمادا على ما ذكر من جوانب نظرية نصل إلى نتيجة حتمية، التي تقول أن الآثار الشاملة والعامة للاتصال الجماهيري على المجتمع، تعتبر آثارا التي من الممكن التنبؤ بها على المدى البعيد، إلا أن الآثار الخاصة التي تحدث من رسالة محددة عندما نحاول التنبؤ بها يجب أن تكون على جانب كبير من الحذر بسبب وجود عدة متغيرات التي تؤثر تأثيرا واضحا على عملية التنبؤ.

ويقول بعض الباحثين أن مناقشة آثار وسائل الاتصال الجماهيري بصورة عامة يعتبر حديث الذي يأخذ طابع المجازفة، بسبب وجود عدة وسائل متنوعة للاتصال الجماهيري، وكل وسيلة من هذه الوسائل لها صفاتها الخاصة التي تميزها عن الوسائل الأخرى، بالإضافة إلى ظهور الحاجة الماسة للقيام بفحص الفعالية المتباينة لكل وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيري بصورة منفردة. ومعظم الأبحاث في هذا المجال تشير نتائجها إلى الأمور الآتية:

1- القيام بعرض المعلومات الاتصالية بصورة مزدوجة مثل التحدث أولا ثم المشاهدة، يؤدي إلى حدوث تأثير فعال في مجال الوعى والتذكر لدى المستقبل أكثر من أي وسيلة أخرى.

2- العرض الشفوي للمادة أو الرسالة الاتصالية الجماهيرية يؤدي إلى حدوث وعيا أو تذكرا ملحوظا إذا كان بسيطا ومختصرا، وعلى هذا الشكل يفوق عملية التقديم المرئي للمعلومات التي نريد تقديمها إلى الجماهير.

3- وبالنسبة للقيام بعملية العرض البصري السمعي فإن النتائج هنا كثيرة ومركبة ومتضاربة بالنسبة لمدى الفعالية النسبية التي تحدث في مجال التذكر والوعي.

4- في هذا المجال الاتصالي الذي نتحدث عنه تعتبر اتصالات الوجه للوجه والمباشرة، أكثر الوسائل فعالية بالنسبة لكل ما يتعلق بآثار الإقناع والاقناع خصوصا إذا قارنا بين هذا الاتصال والاتصال الذي يعتمد على الوسائل السمعية، التي تعتبر ذات فعالية التي تفوق فعالية الوسائل المطبوعة (الصحف، الكتب).

واعتمادا على ما ذكر حتى الآن، ونتيجة للأبحاث والمحادثات التي أجريت بين الباحثين والقائمين على العملية الاتصالية بصورة عامة والاتصال الجماهيري بصورة خاصة، نصل إلى حقيقة ونتيجة معقدة التي تقول بأن آثار

الاتصال الجماهيري من الصعب إن لم يكن من غير الممكن، أن تكون مثيرا لموضوع معين بطريقة مباشرة، وذلك لكون أفراد المجتمع يتأثرون من العيش داخل جماعات التي تؤثر وتعدل المثيرات التي تأتي من مصدر خارجي، وهؤلاء الأفراد لديهم القدرة على خلق مستوى من التكامل الذي يحدث بين استجاباتهم وبين العديد من المثيرات التي تحدث أو تأتي بصورة عفوية تلقائية مهما كثرت هذه المثيرات أو قلت.

أيضا وسائل الاتصال الجماهيري التي نتحدث عنها، تقوم بتقديم الفرصة المناسبة والقدرة على إدراك مواقف حياتية جديدة، ونوعية أساليب حياتية التي تختلف اختلافا كليا عن المواقف والأساليب المتبعة على أرض الواقع. وهذه تعتبر قدرة أساسية وضرورية للقيام بعمل اجتماعي على نطاق واسع.

وآثار وسائل الاتصال الجماهيري وأنماطها تقسم إلى قسمين:

1- آثار التي تقع في حدوثها على الأفراد الذين يتعرضون بصورة مباشرة لوسائل الاتصال الجماهيري والرسائل الاتصال الجماهيري والرسائل التي تتضمنها عملية الاتصال.

2- الآثار النظامية التي تتبع من الوجود الحقيقي والدائم الحدوث للاتصال الجماهيري.

وكنتيجة مباشرة للآثار الاتصالية الجماهيرية التي تحدث أو تقع على الفرد أو الأفراد تظهر بعض التغيرات في مجالات عديدة نذكر منها: 1- مجال اهتمامات الأفراد المتنوعة 2- الشهرة التي يسعى إليها الفرد ويحاول الوصول إليها بالطرق المتعددة 3- المعلومات الموجود لدى الفرد حيث تزداد نتيجة لعملية الاتصال، وتؤدي إلى التغير في الخبرة والقدرة على المواجهة. 4- تزداد المهارات وتتطور لدى الفرد بسبب الاتصال الجماهيري 5- الأذواق وما يحدث عليها من تغيير وتعديل بعد الاتصال 6- التصورات وازدياد حدودها ونطاقها 7- الاتجاهات التي تكون عرضة للتأثير واحتمال التغير بسبب حدوث الاتصال الجماهيري. 8- الأفعال وردود الأفعال التي تحدث لدى الفرد.

وفي هذا الموضوع يجب أن نذكر أن حدوث أي تغيرات على أحد المواضيع يؤدي إلى حدوث تغير في الاتجاهات الموجودة لديه، وإذا حدث التغير في المعلومات الموجودة لدى الفرد عن طريق زيادة معلومات أو نسيان معلومات وحذفها، فإن هذا يؤدي إلى حدوث التغير في عملية توزيع الاهتمامات والتصورات، وهذا بحد ذاته يؤدي إلى حدوث التغيرات في المعلومات لدى الفرد.

وإمكانية حدوث التغيرات في المهارات والاتجاهات الموجودة لدى الفرد، تعتبر من المواضيع غير القابلة لحدوث التغير فيها عن طريق استعمال وسائل الاتصال الجماهيري، لأنها تحتاج إلى تأثير خاص عليه لدرجة أنه يستطيع إحداث تغير لديه في هذه المواضيع والجوانب. وذلك لكون العلاقات الشخصية تقوم على أساس المواجهة التي تعتبر عاملا أساسيا حاسما لإحداث التغير.

أما بالنسبة للاتجاهات المرنة التي يكون التمسك بها والتعصب لها ضعيف فهي تعتبر أكثر استعدادا لقبول التأثر والتعديل والتغير، الذي يحدث عن طريق استعمال وسائل الاتصال الجماهيري المختلفة. أما بخصوص الاتجاهات العميقة والمتأصلة والجامدة فإن هذا التغير لا ينطبق عليها، لأن التأثير الذي يحدث من الاتصال الجماهيري لا يكفي ويكون ضعيفا وغير قادر على إحداث التغير فيها.

وعلى هذا الأساس نميز بين وجود نوعين من الاتجاهات وهي:

1- الاتجاهات التي تعتبر سطحية وهي مؤسسة وقائمة على قدر بسيط وقليل من المعلومات والمعرفة، التي تخص موضوع هذه الاتجاهات، فالإنسان من الممكن أن يكون لديه اتجاها خاصا، رفض أو قبول لشخص أو مكان معين، اعتمادا على المعلومات البسيطة والقليلة الموجودة لديه من هذا الشخص، أو المكان أو اعتمادا على معلوماته المشوشة وغير الدقيقة أو المؤكدة عنه.

2- الاتجاهات الموجودة لدى الأفراد التي تقوم على المعلومات والمعرفة العريضة والخبرات العديدة

والواسعة.

والاتجاهات عندما تكون قائمة على معلومات قليلة وخبرة بسيطة وضئيلة، وتخدم في الأساس حاجات بسيطة وقليلة الأهمية بالنسبة للفرد، فإن حدوث تغيرها يعتبر من الأمور السهلة. أما إذا قامت الاتجاهات على أساس خبرة عميقة ومعلومات عريضة وواسعة، التي تؤدي إلى إشباع حاجات ضرورية وأساسية، والتي يشعر بها الفرد شعورا عميقا، فإن هذا يعني مقدار الصعوبة في إمكانية حدوث تغيير في مثل هذه الاتجاهات أو حتى تعديلها.

والاتصال الجماهيري من الممكن أن لم يكن المؤكد أنه يؤدي إلى حدوث سلوك خاص ومتكيف، لدى الأفراد الذي يتعرضون له بطرق رئيسية ومباشرة، وذلك كما يلي:

1- الاتصالات الجماهيرية لديها القدرة على القيام بتقديم التقارير الخاصة والهامة عن التغيرات الاجتماعية والسلوكية، التي تحدث أو متوقعة الحدوث في البيئة التي يعيش فيها الفرد، خصوصا إذا كانت هذه المعلومات أو التقارير المقدمة غير معروفة للفرد أو الأفراد من قبل، في مثل هذه الحالة فأنها سوف تمثل معرفة جديدة بالنسبة للمستقبل، الذي بدوره يستطيع اعتمادا عليها أن يعمل على تكيف سلوكه في حدود وأطر معينة، مثل حدوث حالة موت داخل الأسرة التي يكون لها تأثيرا كبيرا وواضحا على الفرد ومن المؤكد أنها تؤدي إلى تغير في سلوك الفرد حتى ولو كان تغيرا زمنيا قصيرا.

2- محاولة الاتصال الجماهيري القيام بإبراز وإظهار إحدى الجوانب الموجودة في البيئة التي يعيش فيها الفرد بصورة فعلية وواضحة، مما يؤثر على الفرد ويثير لديه الرغبة في العمل على التكيف السلوكي لديه، حتى يستطيع تحقيق المزيد من الإشباع للحاجات والمثيرات المختلفة لديه.

3- الاتصالات الجماهيرية بأنواعها المتعددة والمختلفة من الممكن أن تقوم بتقديم طريقة وأسلوب جديد للمستقبل، الذي يساعده على عملية التفاعل مع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، والتي تلعب دورا هاما بالنسبة لعالمه الخاص.

والاتصالات الجماهيرية قد تقوم بممارسة التأثير على بعض الاتجاهات وتستطيع فعلا التأثير عليها، وتؤدي إلى حدوث التغير فيها مهما كان نوعه ومقداره؛ أما بالنسبة للبعض الآخر من الاتجاهات والتي يقف أمامها بشدة ويمنع حدوث أي نوع من التأثير، أو حتى محاولة التعديل في بعض الجوانب لدى الفرد. لأن عملية تغير الاتجاهات ذات الجذور العميقة والمتأصلة في الشخصية (كما يذكر لنا علم النفس) يتطلب تنمية وتطوير علاقات عميقة مع شخص مرجعي الذي يمكن أن تكون لديه القدرة على التأثير والتغير فيما بعد.

أما فيما يتعلق بالمهارات التي توجد لدى الفرد ومن الممكن أن تتأثر أو تتغير نتيجة لتأثير عملية الاتصال الجماهيري، فهي تقسم إلى نوعين، الأول منها يتعلمه الفرد بصورة سهلة ودون متطلبات خاصة لذلك، فقط استعمال طريق القراءة أو الاستماع إلى برامج الراديو أو مشاهدة البرامج التلفزيونية المختلفة، أما النوع الثاني والذي يعتبر الصعب فهو يتطلب توفير مستوى معين من الدافعية لدى الفرد الذي نريد أن نطور أو نغير في المهارات لديه، وهذا المستوى يقوم بتحديده شخص يعتبر مرجعي أو جماعة مرجعية هامة وخاصة. وكذلك الأمر بالنسبة للتغير أو التأثير على الأفعال التي يجب أن يقوم الفرد بممارستها بعد مشاهدة أو ملاحظة الأشخاص المرجعين في هذا المجال.

وبصورة عامة فإن التغيرات التي تحدث في مثل هذه الأبعاد، الاتجاهات والأفعال تعتبر من المسائل المهمة والخاصة جدا، خصوصا بالنسبة لما يتعلق بالتطوير والتغير الاجتماعي. وهذه الجوانب لا تحدث بصورة فعالة بسبب استعمال وسائل الاتصال الجماهيري لوحده، ولكن فاعلية هذه الاتصالات سوف تكون أو تعتبر مؤشرا ودالا مباشرا أو وظيفيا لفاعلية تنظيم سياسي الذي ترتبط به هذه الاتصالات الجماهيرية ارتباطا وثيقا.

وحتى يكون الاتصال مؤثرا وناجحا يجب أن تتوفر الصفات والشروط الآتية:-

1- أن تكون الرسالة ذات جاذبية ومضمون الذي يهم المستقبل أو الجمهور.

2- الرسالة أو مضمون الاتصال الجماهيري يجب أن تستخدم لغة مشتركة للمرسل والمستقبل. والقصد هنا هو وجود نوع من التفاعل والتوافق بين القائم بالاتصال والمستقبلين له، وإذا وجدت خبرة نامية بالبيئة فيجب أن تأخذ بالاعتبار علاقتها مع خبرات المستقبلين وحاجاتهم واهتماماتهم. وفي مثل هذه الحالة فإن المستقبل للاتصال الجماهيري سوف يرفضه إذا كان غير مناسب له ولا يستطيع فهمه.

3- الرسالة الاتصالية في مضمونها يجب أن تؤدي إلى إثارة بعض الحاجات الشخصية لدى المستقبل مع اقتراح فعال لطرق إشباع هذه الحاجات. هذا الجانب يؤكد على أهمية وضرورة إثارة الاتصال الجماهيري للحاجات الشخصية، مثل الأمن والأمان والانتماء أو الفهم وخفض التوتر والحب والحنان الاطمئنان.

4- الطرق المقترحة لإشباع هذه الحاجات يجب أن تكون مناسبة لموقف الجماعة التي يتبع لها المستقبل عندما يبدأ التحرك في اتجاه الاستجابة المحبذة. التركيز هنا على ضرورة وأهمية مدى ملائمة الفعل المقترح لموقف الجماعة التي يوجد فيها المستقبل، قيمها معاييرها وقيمه فيها. والفرد من ناحيته يقوم بالاستجابة في معظم المواقف الاتصالية في جماعات، فإذا كان المطلوب من العملية الاتصالية إحداث التغير في سلوك الفرد، فإن المكان الذي يقوم بالموافقة على السلوك الجديد الذي يحدث كنتيجة مباشرة للاتصال هو الجماعة. وإذا رفضت الجماعة الاستجابة الاتصالية بطريقة معينة فهذا يعني أنه غير مرغوب القيام بهذه الاستجابة فيما بعد. وموافقة الجماعة على نوع معين من رد الفعل فإنه سوف يؤدي إلى اختيار هذا النمط الذي حصل على موافقة الجماعة.

وعملية الاتصال الجماهيري في نهاية الأمر سوف تنجح في ممارسة التأثير إذا كان مناسبا لأنماط الفهم والاتجاهات والعادات والأهداف التي يميز بها مستقبلي الاتصال، أو إذا بدأت هذه الاتصالات بالنمط الموجود بصورة فعلية.