



يجمع خبراء وعلماء الاتصالات على أن عملية الاتصال الفعالة تحدث عندما يتتوفر الفهم المشترك بين أطراف عملية الاتصال مثل المصدر والمستقبل.

الكاتب : د. محمد العامري عدد المشاهدات : 38202 february 22, 2024

مهارات النجاح  
SUCCESS SKILLS

رسول

معنى

قناة الرسالة

مستلم

معنى

تشغير

فك التشغير

الإزعاج

تنفيذ راجمة

الكتاب

د. محمد العامري

38202

february 22, 2024

## عناصر عملية الاتصال الرئيسية

جميع الحقوق محفوظة  
www. mohammedaameri.com

### عناصر عملية الاتصال الرئيسية

للاتصال مجالات عديدة ومتعددة ولعل أكثر ما درس هو ما يتصل باللغة المقرئية والمنطقية والرموز المكتوبة بوجع عام، فاللغة من أهم وسائل الاتصال.

ومن اللغات التي يستعملها الإنسان في التفاهم، اللمس والنظر والصمت والإشارة وتعابيرات الوجه وغير ذلك. ويجب على كل من يعمل في مجالات التربية والتدريس أن يكون على علم تام بها وبآثارها، لأنها جميعاً تدخل في مجالات الاتصال المختلفة بين المدرس والتلميذ وتأثير على أنماط السلوك المتنوعة التي تظهر في هذا المجال.

ومثال ذلك النظارات التي يواجه بها المدرس تلاميذه فتدخل في نفوسهم الطمأنينة والأمن والثقة في

التعبير عن آرائهم وأفكارهم، أو عكس ذلك أي أنها تدخل على نفوسهم الرعب والخوف وعدم الاطمئنان والثقة والأمان، فلا يستطيعون التحدث أو المشاركة أي أنهم لا يقومون بأي اتصال مع الآخرين، أو اللمسة التي يقوم بها المعلم بوضع يده على كتف التلميذ فتعيد إلى نفسه الهدوء وتهون عليه أثر بعض المواقف التعليمية غير الناجحة وتشجعه على مواصلة العمل.

ويجمع خبراء وعلماء الاتصالات على أن عملية الاتصال الفعالة تحدث عندما يتتوفر الفهم المشترك بين أطراف عملية الاتصال مثل المصدر والمستقبل. المصدر من جانبه يجب أن يهتم بوجود مشاركة فعالة مع المستقبل، لذا تعتبر عملية الاتصال بمعناها نقل البيانات والمعلومات من خلال استعمال رموز مشتركة وهذه الرموز من الممكن أن تكون لفظية أو كلامية أو غير لفظية، ومن الممكن أن تكون البيانات رأسية أو أفقية أو في خطوط مائلة.

وتحتوي عملية الاتصال والتفاهم على أربع عناصر رئيسية لها صفاتها الخاصة والتي لا يمكن أن تتم عملية الاتصال إلا إذا توافرت هذه العناصر الرئيسية وهذه العناصر هي: 1- المرسل 2- الرسالة 3- الوسيلة 4- المستقبل. هذه العناصر الأساسية بالإضافة إلى عناصر أخرى سوف نتحدث عنها فيما بعد كل عنصر من هذه العناصر يؤثر في الآخر وينثر به أي أن العملية الاتصالية عملية ديناميكية مستمرة.

وعملية الاتصال في إطار التربية هي العملية التي يقوم المعلم أو المتحدث بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه أو للمستمعين مستخدما كل الوسائل التي بحوزته، ومن الممكن أن تعينه على ذلك، وتساعد المتعلمين في المشاركة بما يدور حولهم في غرفة الصف أو خارجه. بمعنى أن عملية الاتصال تقوم على اتصال المعلم (المرسل) بطلابه (المستقبل) ليوصل إليهم المادة أو المعلومة العلمية أو العامة (الرسالة) مستخدما وسائل تعليمية لتوضيح مادته (الوسيلة).

## المرسل

هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، التي يريد أن يؤثر في الآخرين بها ليشاركونه في أفكاره وأحاسيسه واتجاهات معينة التي تكون من ابتكاره أو من ابتكار غيره مثلما يفعل المعلمون. ومن الممكن أن يكون هذا المصدر، الإنسان أو الآلة أو المطبوعات أو غير ذلك، أي أنه يختلف من إطار لآخر حيث في التعلم يكون المعلم، وفي المنظمات يكون أحد العاملين ولديه أفكار ومعلومات وهدف للاتصال. ويقوم هذا المصدر بتحويل الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة، فالمعلم مثلا هو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال داخل غرفة الصف، أو المحاضر أو الطالب في بعض الأحيان أي أنه المصدر الذي يقوم بشرح الدرس أو الموضوع الذي يعلم، ومن الممكن أن تقوم الآلة بدور المرسل مثل التلفاز أو الحاسوب .. الخ

وهناك فرق بين الموقفين، ففي الحالة التي يتم فيها الاتصال بين المعلم والتلميذ يأتي كل منها إلى مجال الاتصال وهو مزود بقسم من الخبرة السابقة والخصائص الطبيعية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر على الرسالة التي نريد تحقيقها، وهذا بطبيعة الحال يؤثر على الموقف التعليمي بأكمله. وعن طريق هذا التفاعل يتم تعديل السلوك ويحدث النمو، والنمو هنا يعتبر عملية حيوية مستمرة متصلة بالخبرات التي يمر خلالها الكائن الحي.

أما في حالة الاتصال بين الإنسان والآلة كما هو الحال عند التعلم بواسطة العقول الحاسبة أو التلفاز، وغير ذلك يجب أن ندرك أن المعلومات المختزنة فيها هي معلومات ثابتة سبق للإنسان أن زودها بها ورسم مسارها وطريقة التفاعل بينها وبين التلميذ، هذا يعني أنه ليس للآلة خبرة سابقة أو خصائص نفسية واجتماعية وهي

غير قابلة للنمو أو الاستفادة بذاتها، من الخبرة السابقة فالعوامل التي تتكون منها عناصر مجال التعلم تختلف في الحالتين وتحتاج إلى دراسات كثيرة.

أيضاً عند استخدام الفلم التعليمي فإنه يقوم بدور المرسل الذي تبدأ عنده المعلومات، ويمكن للطالب أن يوقف عرض الفلم أو يشاهده عدة مرات ولكن المعلومات لن تنمو نتيجة ذلك وبالمثال في حالة المسجلات الصوتية، بالإضافة إلى ما ذكر وظيفة المرسل هي أن يقوم بإنشاء الرسالة وصياغتها في كلمات، حركات، إشارات أو صور بهدف إيصالها لآخرين. هذا يحتم على المرسل أن يكون ملماً بالموضوع أو المادة التي يرغب في إرسالها لآخرين، هذه الرسالة يجب أن تضم بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على إدراكيها وذلك حتى نضمن نجاح عملية الاتصال والفهم.

والمرسل الناجح يأخذ في الاعتبار مدى استجابة المستقبل لرسالته وتأثره بها وفهمه لمضمونها وعندما يكون الاتصال شخصي وبصورة مباشرة بين شخص وأخر، أو بين شخص ومجموعة من الأفراد يجب على المرسل الاهتمام بالإشارات التي تدل على كيفية ومدى تتبع المستقبل للرسالة التي يقدمها وما هي الاستجابة لها وهذه الإشارات والدلائل تسعى بالرجوع أو التغذية العكسية والرجوع في عملية الاتصال غير المباشر من الصعب معرفته وملحوظته في معظم الميادين والمرسل الناجح يقوم بتعديل وتغيير في رسالته حسب الرجع الذي يحصل عليه في أي نوع من أنواع الاتصال.

ولكي يستطيع المعلم القائم بالاتصال داخل الصف أن يقوم بعمله ويؤديه بصورة جيدة ويتمكن من إيصال رسالته بأيسر الطرق لابد أن تتوافر فيه شروط معينة مثل:

- 1- إيمانه بالعمل الذي يؤديه وأن يكون محبًا له وبدوره في خدمة أبناء شعبه متمكنًا من مادته.
- 2- إلمامه بجميع عناصر المنهاج الدراسي لمادته وغيرها من المواد لمختلف المراحل الدراسية.
- 3- معرفة مصادر الوسائل التعليمية والمتوفرة منها لكي يستعملها في عملية نقل الرسالة إلى الطالب بأسهل الطرق وأبسطها.
- 4- أن يعرف طلابه ومستواهم العلمي وأعمارهم لاختيار المناسب لهم.
- 5- أن يكون بشوشاً محبًا لطلابه، حليماً، متسامحاً معهم أثناء عملية الإرسال ونقل المعلومات إليهم.
- 6- أن يختار الكلمات الأكثر مناسبة لزيادة استيعاب المستقبل.
- 7- أن يستخدم عدة طرق لتبسيط
- 8- أن يكون معداً تربوياً وعلمياً للدرجة التي تمكنه من القيام بعملية الإرسال والاتصال بالشكل الصحيح المطلوب والمؤثر.

### المستقبل Receiver

هي الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة التي يقوم المرسل في إيصالها وإرسالها، فالصديق حينما يستمع إلى صديقه والطالب حينما يستمع إلى زميله في غرفة الصف، والجماهير التي تستمع وتشاهد التلفاز أو من يقرأ الجرائد اليومية جميعاً هؤلاء يعتبرون مستقبليون، لأنهم يستقبلون الرسالة، والرسالة هذه تصل إليهم في صورة رمزية، تفهم بعد الربط بين الرمز ومعناه أي ما نطلق عليه اسم ترجمة الرموز، والقيام بحل الرموز يهدف إلى التوصل إلى تفسير محتويات الرسالة وفهم معناها، وهذا ينعكس في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها، وفي حالة الاتصال الشخصي (وجهها لوجه) يكون المستقبل شخصاً أو مجموعة أشخاص تط لهم الرسالة بصورة مباشرة.

أما في حالة الاتصال الجماهيري، فإن مستقبلي الرسالة تكون أعدادهم كبيرة لهذا نطلق عليهم اسم جمفور

المستقبلين. ومن صفات هذا الجمهور أنه غير متجانس ومختلف في الاستعدادات والقدرات، وهو متنوع حيث يكون فيه الكبير والصغير، الذكور والإناث. أيضاً من صفات الجمهور المستقبلي أنه يكون منفصل عن المرسل أي لا توجد صلة مباشرة بين الطرفين، بمعنى أن الاتصال يحدث من جهة واحدة لذلك يتطلب هذا النوع من الاتصال وجود مهارات مميزة عند المرسل لكي يستطيع الوصول إلى هذا الجمهور ويحذب انتباذه له ولما يقول.

يمثل المستقبلي والمتلقي في العملية الاتصالية أحد العناصر الهامة التي تقوم عليها هذه العملية، ويشار للمستقبل "من" يرسل الإرسال وهو الهدف الذي تحاول عملية الاتصال الوصول إليه لكي تؤثر فيه بالإضافة إلى أنه يؤثر فيها بما يقوم به من مشاركة فعالة وتفاعل، فالاتصال يعتبر عملية التي تتم بهدف توصيل الرسالة إلى المستقبل، لكي يتأثر بها ويشارك فيها ويتفاعل معها بأي شكل من الأشكال، الموافقة أو الرفض والاعتراض.

ويعتبر المستقبل واهتماماته عنصر هام من العناصر المطلوبة لنجاح وإتمام عملية الاتصال بصورة فعالة، وإذا لا يضع المرسل في اعتباراته عند القيام بالإرسال المستقبلي، تصبح عملية الاتصال لا فائدة منها وغير مهمة. ولكي يكون الاتصال ناجحاً بالشكل المطلوب يجب أن يبني على الحقائق والمعلومات التي نحصل عليها عن المستقبل وصفاته الخاصة. ومن هذه الصفات والمعلومات الأولية تبدأ عملية الاتصال، ومعرفة اتجاهات ورغبات وحاجات المستقبل تساعدهنا على اختيار الوسائل المناسبة والتي تؤدي إلى إثارة وجذب انتباذه وتؤثر فيه لأن معرفتنا للفرد الذي نقوم بالاتصال معه أين يوجد وكيف يقوم بالاتصال به، هذا يؤدي إلى توفير الجهد وعدم القيام في اتصال لا فائدة منه ولا يتفق مع حاجات واهتمامات المستقبل. ومن المؤكد أن المستقبل الذي هو أحد أطراف عملية الاتصال فرداً كان أم جماعة أو شعباً لا بد أن يكون له ذوقه الخاص، معتقداته مفاهيمه وبيئته ومتطلباته التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند بدء الاتصال به. ويتفهم المستقبل الرسالة التي تنقل إليه بطريقته الخاصة المبنية على خبراته السابقة وحاجته، وحينما تتشابه خبرات المستقبل مع خبرات المرسل التي لها علاقة بموضوع الرسالة هذا بطبيعة الحال يؤدي إلى زيادة فهمه ومعرفته لها، أيضاً في هذا المجال يجب أن ننظر إلى الرسالة التي نقدمها في العملية الاتصالية في ضوء المتغيرات النفسية والاجتماعية التي يمر فيها كلاً من المرسل والمستقبل والتي يكون لها الأثر الكبير على نجاح عملية الاتصال، وفي بعض الأحيان تكون هناك ضرورة لتعديل الاتجاهات النفسية والاجتماعية التي يمر فيها كلاً من المرسل والمستقبل والتي يكون لها الأثر الكبير على نجاح عملية الاتصال، وفي بعض الأحيان تكون هناك ضرورة لتعديل الاتجاهات النفسية، لكي تقبل الرسالة من جانب المستقبل لأن الاتصال بحد ذاته ليس مجرد إعطاء معلومات للناس، والإنسان لا يعتبر مجرد وعاء تصب فيه المعلومات والمفاهيم. ويجب عليه أن يتقبلها منا هي ودون تفكير ومناقشة لأن الإنسان في حالة تفاعل مستمر ومتصل مع البيئة المادية والاجتماعية التي يعيش فيها، و موقف الإنسان من البيئة لا يمكن أن يكون موقفاً سلبياً ينفعه بها ويتأثر دون أن يحاول التأثير فيها.

والتأثير بطبيعته يظهر في الاتصال المباشر الذي يحدث وجهاً لوجه ويشارك فيه اثنين من الأفراد وهو يعرف أيضاً بالاتصال الشخصي، أو من الممكن أن يحدث الاتصال بصورة التي تضم أكثر من طرفين وهذا ما يسمى الاتصال الجماعي أو الاتصال مع المجموعة الصغيرة، أما الجانب الآخر للاتصال فهو الاتصال الجماهيري الذي يحدث مع جماهير غفيرة من المستقبلين، وهذا النوع من الاتصال أطلق عليه اسم الاتصال الجماهيري الإعلامي الذي يتم عن طريق استخدام وسائل اتصالية توجه رسائلها إلى جماهير غفيرة من خلال مؤسسات اتصال خاصة مثل الراديو والتلفاز.

هنا يجب أن نذكر أن الاتصال المباشر الشخصي والجماعي أحد مميزاته أنه يضمن المواجهة بين المرسل والمستقبل لأنه يحدث بين جماعات أو أفراد معينين يعرفون بعضهم البعض يتطلون مع بعضهم يتناقشون ويتحدثون ويتبادلون الرأي والمشورة والمعلومات، لذلك يعتبر هذا النوع من الاتصال من أنواع الاتصال التي تتميز بوجود وإدراك التأثير المرتد بصورة فورية و مباشرة، مما يعطي المرسل إمكانية تعديل الرسالة التي يقوم بإرسالها وهذا النوع من الاتصال يقوم به كل يوم وفي كل عمل نؤديه في حياتنا مثل الاتصال مع الأصدقاء والزملاء والرؤساء والمرؤوسين بالإضافة إلى حدوث مثل هذا الاتصال يوميا وفي كل لحظة وعمل يقوم به في المجموعات الأولية مثل الأسرة والجيران والشارع أي أن هذا الاتصال يقوم في أساسه على المواجهة والاحتكاك المباشر ويؤدي إلى ظهور علاقات مباشرة بين المرسل والمستقبل وهذه العلاقة هي التي تحدد نجاح الاتصال بينهم لأن كل طرف يعرف الآخر لذا فهو يشاركه في الاتصال على ضوء روابط وعلاقات تربطهم مع بعضهم البعض.

أما عندما يكون الاتصال من نوع الجماهيري فالمستقبل هنا (والذي هو الطرف المهم) يكون جماهير غفيرة التي يتم الاتصال بها من خلال وسائل اتصال معينة، مثل الراديو والتلفاز لذلك يعتبر هذا النوع من الاتصال اتصال مصنوع وغير طبيعي لكونه يستخدم وسيطا أو وسيلة بين طرفين الاتصال، وهذا يعني أن القائم بعملية الاتصال لا يعرف المستقبل ولا تربطه معه أي علاقة قريبة والمستقبلين في مثل هذا الاتصال أعدادهم كبيرة جداً و منتشرين في أماكن كثيرة ولا يعرفون بعضهم البعض.

والمرسل هنا يرسل الرسالة إلى مستقبلين ولا يمكن أن يحصل منهم بصورة سريعة على إشارات أو علامات التي تدل على تقبلهم أو رفضهم للرسالة التي تصل إليهم أي أنها نستطيع القول أن هذا النوع من الاتصال يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل. هذا النوع من الاتصال يعمل على تحقيق غايات وأهداف مثل التأثير في الاتجاهات وتعديلها أو تدعيمها أو تغييرها من أجل تعديل السلوك أو تكوين اتجاهات جديدة.

ويجب أن لا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا، فالسلوك هو المظاهر والدليل على نجاح الرسالة وتحقيق الهدف، وهناك أربعة احتمالات تتوقعها من المستقبل للرسالة:  
1- فهم الرسالة فهماً كاملاً، أي أن يقوم المستقبل بمشاركة المرسل في الأفكار والأحساسات التي تنقلها الرسالة.

2- فهم الرسالة فهم ناقص وغير كامل أي فهم أجزاء معينة منها وعدم فهم باقي الأجزاء.

3- فهم الرسالة بصورة خاطئة، لأن المستقبل يفسر الرموز المستخدمة معتمداً على خبراته التي لا تشبه خبرات المرسل مثل فهم مضمون فلم بصورة غير صحيحة.

4- عدم فهم الرسالة بصورة تامة بسبب قيام المرسل باستخدام رموز غير معروفة ومألوفة للمستقبل، مثل استخدام كلمات صعبة فوق المستوى اللغوي والمهني للمستقبل.

و داخل غرفة الصف التعليمي، الطلاب هم المستقبلين الذين يقوم المعلم في إرسال وإيصال الرسالة لهم (معارف مفاهيم ومهارات جديدة) ويجب على المعلم في مثل هذا الوضع أن يدرك أن نجاح الدرس لا يقاس بمقدراته على تقديم المعلومات ولكن يقاس بما يقوم به الطالب من أعمال ورد فعل الذي يستدل منه على بلوغ الهدف وتحقيقه وتأثيره على الطالب.

ولكي نضمن حسن استقبال المستقبلين للرسالة لابد من توفير التالية:

1- الراحة النفسية والبدنية.

2- المكان المناسب والجو المناسب.

3- أن يشعر المستقبل الطالب بأهمية الخبرات والمهارات التي تقدم له.

4- أن يجعل المعلم من طلابه عنصرا مشاركا في المناقشة لا مجرد سلبيين ومستمعين. ولكي تتم عملية الاتصال لابد أن يتم فهم الرسالة وفك رموزها من جانب المستقبل وهذا بحد ذاته يشير إلى تفكير المستقبل وفهمه لمعنى الرسالة، أي أن المستقبل يفسر الرسالة في ضوء خبرته السابقة وأطر الدلالة الخاصة به. وهذا يعني الاختلاف بين المستقبلين في تفسير الرسالة ورموزها. وكلما كان التفسير قريبا لما يقصد المرسل يعني أن عملية الاتصالات أكثر فاعلية لذلك يجب على المرسل أن يأخذ في الاعتبار طبيعة المستقبل عند ترميز رسالته.

### الرسالة Message

هي نتيجة عملية الترميز وهي تعبر عن أهداف المصدر سواء كان لفظية أو غير لفظية، والترميز يقصد به ترجمة أفكار المصدر (المرسل)، إلى مجموعة منظمة من الرموز أي إلى لغة تعبر عن هدف المصدر، واللغة هي الشكل الأساسي للترميز، ويمكن أن نقول أن وظيفة الترميز هي توفير الصورة التي يتم بها التعبير عن الأفكار والأهداف في رسالة. ومجموعة الرموز هذه يتم اختيارها بصورة منتظمة بقصد إيصال المعاني من المرسل إلى المستقبل، وإذا كان الهدف من عملية الاتصال هو إيجاد معانٍ متماثلة عند المشاركين في الاتصال، فإن التماثل المقصود لا يمكن حدوثه بشكل كامل لأسباب لها علاقة باللغة، لأن الخبرة التي توجد عند كل شخص تعطي معاني خصوصية تختلف من شخص لآخر وذلك لأن المعنى يأتي من الخبرة التي يمر بها الفرد مع الرمز، ومن كون الرمز يمثل شيئاً معيناً والقيام باستخدامه لتحقيق أغراض وأهداف معينة.

أيضاً الرسالة هي الأفكار والمفاهيم والاحساسات والاتجاهات ومجموعة المهارات والعادات والقيم والحقائق التي ينوي المرسل إيصالها للمستقبلين لاكتسابها فالحقائق العلمية التي يقدمها المعلم لطلابه تعتبر رسالة، والإحساس بالسرور والفرح والحزن التي يحاول الفنان أن يشرك الجمهور فيها تعتبر رسالة وال فكرة الجديدة التي نرحب في إيصالها لفهمها للناس رسالة، ويمكن أن نقول أن الرسالة هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه. وأن نقل الرسالة يتطلب القيام بصياغتها في كلمات أو صور أو إشارات رمزية أخرى حيث من الممكن أن ينقل المرسل الإحساس بالخوف والفزع عن طريق التصرفات المختلفة التي تصدر منه أو ينقل الإحساس بالفرح والسرور عن طريق ابتسامات تظهر عليه بشكل واضح، وتعتمد طبيعة الإنسان والاتجاهات التي يكونها، والآراء التي يعبر عنها ونجاحه أو فشله في الحياة على براعته في فن الاتصال. لذلك فإنه يتوجب على الإنسان أن يهتم بالتعبير عن عواطف وأعماله ومخاوفه وإنجازاته، وقلقه وحبه وإحباطاته مثلما يهتم في نقل الحقائق والأفكار الخاصة به. والفشل في توجيه الحياة من خلال عملية الاتصال يؤدي إلى الإخفاق في إقامة التوافق الاجتماعي، بالإضافة إلى تفكك في الشخصية، لأن ذلك يؤدي بالفرد إلى الشعور بالضعف وعدم المقدرة على القيام بإنجاز المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب.

وبما أن عملية الاتصال هي عبارة عن مجموعة من الوسائل التي تربط بين أفراد المجتمع بعضهم البعض والتي تؤدي إلى تحقيق التفاعل وظهور العلاقات الإنسانية، التي تهدف إلى تغيير المفاهيم عن طريق استعمال الرموز والحركات والإشارات والرسوم. أن جميع هذه الجوانب تتطلب أن تقوم بدراسة وبحث مضمون الرسالة أو الرسائل التي ترسل من المرسلين إلى المستقبلين بأي طريقة أو أسلوب من أساليب الاتصال المختلفة هذه الرسالة التي يطرحها ويقدمها المرسل إلى المستقبل ويهدف منها إلى توصيل المعلومات أو المشاعر الشخصية أو العامة والتي من خلالها يتطرق لطرح الأفكار والمعلومات مع المستقبل.

وفي هذا المجال يقول ولبرشرام "أن القائم بالاتصال يحاول إرسال وتوصيل معلوماته أو مشاعره التي يقوم

بتحويلها إلى رسالة مسموعة أو مكتوبة، ويقوم بإرسالها إلى المستقبل أو المستقبليين. والمرسل في هذه الحالة يتوقع أن رسالته لها أثر بحيث ترسم في ذهن ومخلية المستقبل نفس الصورة التي كانت لها في ذهنه.

ولكي نفهم الرسالة حق فهومها يتوجب علينا أن نفهم بصورة واضحة الأثر التي تتركه الرسالة لدى المستقبل أو المستقبليين، وهذا الجانب يتوجب على المرسل التحقيق منه وأن يأخذه بالاعتبار، بالإضافة إلى ذلك يتوجب على المرسل أن يكون على معرفة تامة للوسيلة التي يستخدمها عندما يقوم في توصيل الرسالة، كما ويجب على المرسل أن يفهم حق الفهم المواقف الاجتماعية التي يستقبل فيها المستقبل الرسالة من المرسل، وهنا يجب أن نؤكد أن الرسالة الاتصالية تضم المضمون الظاهر للاتصال، وهو عبارة عن جميع المعاني التي يكون انتقالها عن طريق استخدام الرموز اللفظية والموسيقية والحركة والإشارة التي تكون مادة الاتصال التي نتحدث عنها، والتي يجب على المرسل صياغتها في رموز ويحدد الأدلة التي سيضعها والأدلة التي يجب أن لا تكون في رسالته بالإضافة إلى وضع البراهين التي سوف يتطرق إليها كما وأنه يحدد نوعية الاستعمال التي سوف يستخدمها ومدى قوتها من هذا المنظور نقول أن الرسالة تقوم على عدة قرارات بالنسبة لشكلها ومضمونها ومعظم هذه القرارات لا تنبع من الهدف الأساسي للرسالة، بل تنبع من خصائص ومهارات القائم بالاتصال.

وعملية فهم المضمون واستخلاص محتواها تعتبر خطوة هامة في الاتصال لأن الممكن أن يستعمل المرسل كلمات ومصطلحات التي تؤدي إلى فهم شيء عند المستقبل لأنها تعطي أجزاء من المعلومات وليس معلومات كاملة طبيعي أن مثل هذا الوضع يؤدي إلى إضعاف عملية الاتصال، بالإضافة إلى أن استقبال الرسالة من قبل المستقبل يتطلب من المستقبل مهارات معينة وقدرة على استخلاص المعاني، والقراءة المناسبة، والاستماع، والتفكير، أيضا يتوجب على المرسل للرسالة عدم إغفال مستوى المستقبل وطبيعة الرسالة، والأسلوب الذي يستخدمه في تقديم المعلومات والأفكار لأن إغفالها يعرضها للضياع.

ويتحقق الاتفاق والتفاهم والتوافق بين المرسل والمستقبل، إذا كانت الرسالة تراعي خبراتهما والإطار الدلالي لهما، ومعلوماتهما الاجتماعية والثقافية وحيثما لا يكون لدى المرسل معرفة واضحة عن مستوى فهم المستقبل وقدراته، ويؤدي هذا إلى استعمال لغة وأمثلة وأسلوب تقديم المعلومات بصورة التي تحد من الاستقبال الدقيق، وهذا يعني عدم استجابة المستقبل للرسالة استجابة تامة، وتكون الاستجابة من خلال خبراته ومعلوماته التي لها صلة وعلاقة بالرسالة، وهذا يعني أن على المرسل الاهتمام في دوافع وقيم وإدراك المستقبل للمعاني وفهم هذا كله يرتبط مع فهم الظروف البيئية التي تحيط بالفرد أو يعيش فيها.

ولضمان استجابة المستقبل للرسالة يجب أن تراعي الشروط الآتية عندما نقوم في إعدادها:

1- يجب أن نقوم بتصميم الرسالة بصورة التي تجذب انتباه المستقبل كي نضمن نجاح عملية التفاهم والاتصال التي من الصعب أن تحدث إذا كان المستقبل مشغول وغير منتبه إلى الرسالة، وهذا يعني أن على المرسل مراعاة الأمور الآتية لضمان انتباه المستقبل الذي نتحدث عنه إلى رسالته وبالتالي إلى فهومها.

أ- ما هي حاجة المستقبل إلى الموضوع الذي تطرحه الرسالة، فمثلا التحدث مع المعلمين عن أهمية أساليب التدريس ووسائل الإيضاح لها تأثير أكبر من التحدث إليهم عن الزراعة ومشاكلها والأمراض التي تحدث فيها.

ب- صياغة الرسالة بأسلوب يحتوي على مثيرات التي تضمن الاستمرار في الانتباه عند المستقبل وتشوّقه بصورة دائمة لمتابعة الرسالة مثل طرح الأسئلة والمواضيع المناسبة خلال عملية الاتصال وإرسال الرسالة.

ج- اختيار المكان المناسب لاستقبال الرسالة وهذا بطبيعة الحال يتعلق بطبيعة ونوعية الاتصال والموضوع الذي نريد القيام به. مثل اختيار المختبر اللغوي لتعلم اللغة والمختبر للقيام بالتفاعلات الكيميائية أو الملعب

للقىام بالتمارين الرياضية المختلفة.

د- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة فمثلاً وقت الدرس أنسُب وقت للقىام بالتعليم والتعلم الصفي. أو أنسُب وقت للتحدث عن الشتاء هو بداية نزول الأمطار.

2- يجب أن يقوم المرسل بصياغة رسالته بصورة تناسب المستقبل حيث لا يستعمل إلا الوسائل والرموز التي يفهمها ذلك المستقبل التي نوجه إليه الرسالة وهذا يعني أن المستقبل يجب أن يكون قادراً على الربط بين الرمز ومدلوله والخبرة الحقيقة أو الشيء الملموس المتعلق بالرمز حتى يفهم الرسالة لذلك تعتبر عملية الاهتمام باختيار الرموز التي تنقل الرسالة إلى المستقبل إحدى الشروط الرئيسية لنجاح عملية الاتصال.

3- يجب أن تثير الرسالة في المستقبل شعوراً بحاجته إلى موضوع الرسالة، ليس هذا فحسب، بل يجب أن تعطى اقتراحات وطرق لكيفية سد هذه الحاجة بما يتفق ويناسب مع الظروف المحيطة به.

ولكي نعرف ما إذا كانت الرسالة حققت الهدف منها، ينبغي أن نبصر ذلك في نوع السلوك الذي يؤديه المستقبل فإذا طابق السلوك الهدف المنشود هذا يعني أن الرسالة قد حققت الهدف المتوقع منها، والتي جاءت من أجله وفي الحقيقة لا يمكن أن نبصر الرسالة إلا في ضوء أنماط السلوك التي يعبر بها المستقبل عن مدى تحقيق الهدف من عملية الاتصال، وعليه يجب أن نري من زاوية المستقبل.

ولضمان نجاح وصول الرسالة للطلاب داخل غرفة الصف وتأثيرها في تغيير سلوكهم لابد من توفير الأمور التالية بها:

1- أن تلبي حاجات الطلاب ورغباتهم، ميولهم واتجاهاتهم وأن تعمل على تنميتها.

2- أن تعرض عليهم بأسلوب شيق متسلسل المعلومات من السهل إلى الصعب ومن القريب إلى البعيد ومن الخاص إلى العام.

3- أن تكون كميتها مناسبة ل الوقت الذي ستعرض به أي أن يؤخذ الزمن بالحسبان في كل خطوات إعداد وتقديم الرسالة.

4- أن تكون نابعة من المنهاج و المناسبة لمستوى الطلاب وعمرهم العقلي وال زمني.

5- أن يستخدم المعلم المرسل وسائل مناسبة لتوضيح جوانبها المختلفة.

6- أن يشارك الطلاب المعلم بالحوار والمناقشة، أي أن تكون عملية الاتصال في اتجاهين ونحصل منها على الرجع ومدى تأثير الرسالة على الطلاب وفهمهم لها.

وفي نهاية الأمر الرسالة هي ما يأمل ويرغب الفرد أن ينقله أو يوصله إلى المستقبل المقصود، وشكل الرسالة يتوقف على الوسيلة التي ستستخدم في نقلها. ولا يمكن فصل القرارات المتعلقة بها عن بعضها.

## الوسيلة Channel

هي القناة أو القنوات أو المنهج الذي تمر خلالها أو تنقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، أي أنها عبارة عن قنوات للاتصال ونقل المعرفة وهي مثل اللغة اللفظية، والإشارات والحركات والصور والتمثيل والسينما وهذه جميعها وسائل لنقل الرسائل المختلفة واليوم يستعمل الراديو والتلفاز في توصيل الرسالة إلى عدد كبير من الأفراد أي ما يطلق عليه الاتصال الجماهيري الذي تستعمل فيه الأجهزة المذكورة والتي تملك القوة والقدرة على الاتصال بالكثير من المستقبليين في نفس الوقت، وهذا النوع من الاتصال نطلق عليه اسم الاتصال غير المباشر، لأن المرسل والمستقبلين غير متواجدين في نفس المكان والزمان وعملية الاتصال هنا تحدث من خلال وسيط، وهذا النوع يعكس النوع الأول، والذي يكون فيه المرسل وصاحب الرسالة على اتصال وجهاً لوجه مع المستقبل ويطلق عليه اسم الاتصال المباشر.

والوسائل المستعملة في عملية الاتصال كثيرة ومتعددة كما ذكرنا ولكن لكل واحدة منها مضمونها ومعناها الخاص وزمن الاستعمال المناسب لها فمثلا الإشارات لها عدة استعمالات وعدة معانٍ، فهناك إشارات العلامات المختلفة المستعملة في عدة مجالات، والإشارات الضوئية والحركات المختلفة التي تظهر بواسطة استعمال أعضاء الجسم المختلفة مثل حركات اليد والرأس والوجه التي تدل على معانٍ مختلفٍ حسب الموقف الذي يكون فيه الفرد.

واللغة المكتوبة والمسموعة تعتبر من أهم الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال وهي أكثر أنواع الوسائل انتشارا في الحياة اليومية، وهي تستعمل منذ الطفولة، إضافة إلى ذلك كونها ليست بحاجة إلى أجهزة خاصة. وكثرة استعمالها أدت إلى الاعتقاد بأنها هي الوسيلة الأصلية للاتصال والتفاهم، وبالرغم من أن هذا صحيح ولا يمكن إنكاره في مجالات الحياة اليومية وفي التدريس والمدارس، إلا أن الوسائل الأخرى تعتبر لغات لها ميزاتها الخاصة وتقف بجانب مميزات اللغة اللفظية دون أن تكون أقل منها.

وبما أن أهداف العمليات التربوية والإعلامية ليست فقط إعطاء حقائق، التي تنقل عن طريق اللغة اللفظية ولكنها تشمل على تكوين الاتجاهات وتعليم المهارات واكتساب العادات والقيم الحسنة، هذه الجوانب جميعها من الصعب تحقيقها عن طريق اللغة اللفظية وحدها، الأمر الذي أدى إلى استخدام وسائل الاتصال والتفاهم المختلفة لتحقيق هذه الأهداف فمثلا الصورة تعتبر وسيلة التي تؤدي إلى إثارة عاطفة الإنسان، وتكون لديه الشعور والأفكار تجاه النظافة أكثر مما تفعله اللغة اللفظية، وفي عملية تعليم المهارات يكون استعمال الحركات أكثر فائدة من اللغة اللفظية، هذا يعني أنه يتوجب علينا عندما نقوم باختيار وسائل الاتصال أن نختار الوسيلة التي تخدم وتناسب الهدف المقصود واستخدام الوسائل يزداد عندما تكون الفكرة التي نريد أن نشرك المتعلم أو المستقبل فيها بعيدة عن مجال خبرته ومعرفته وتعلّب الفروق الفردية على أنواعها دوراً مهماً في مقدار استفادتهم من لغة الكلام ومن وسائل الاتصال الأخرى المستعملة فالتعلم والإعلام يستعمل عدة وسائل إيضاح التي تساعده على تحقيق الأهداف المنشودة.

وفي مجال التربية والتعليم على وجه الخصوص يتوقف اختيار كل واحدة من قنوات الاتصال على عوامل كثيرة مثل موضوع الدرس والهدف الذي يسعى المدرس إلى تحقيقه وما يتعلّق به من أنواع السلوك التي ينشرها بين التلاميذ والفرق الفردية بينهم وإمكانيات المدرس وغير ذلك.

ومن الممكن أن نقول أن الوسيلة هي كل ما يساعد المعلم داخل غرفة الصف على تبسيط الرسالة للتلاميذ وتسويقهم لتقبّلها فقد تكون الكلمات من خلال أسلوب سهل وبسيط، وقد تكون باسمة المعلم وحركات يديه وتعابير وجهه، وقد تكون الكلمة مكتوبة على بطاقة وقد تكون صورة أو فلما .. الخ.

والوسيلة ضرورية في عمليات الاتصال المختلفة بحيث لا يمكن أن تتم في غيابها بصورة كاملة، فمثلاً لا يمكن أن يتم اتصال بين شخصين دون لغة التفاهم، ولا يمكن أن تدرس تراث الفكر الإنساني دون كلمات مكتوبة التي تستطيع أن تقرأها. أو المسموعة أو المرئية.

ومما ذكر نقول أن لكل وسيلة من وسائل الاتصال صفات خاصة بها، إيجابية وسلبية، لذلك يجب على المرسل أن يختار أفضلاها أخذًا في الاعتبار مقدار المساهمة التي تقوم بها في توصيل الرسالة المراد إيصالها، ولكي يستطيع المرسل أن يختار الرسالة ويفضلها على غيرها يتوجب عليها القيام بدراسة كل وسيلة وكيفية استعمالها واستخدامها.

رجع الصدي (التأثير المرتد) أو التغذية العكسية

في العملية الاتصالية التي يحدث فيها تفاعل بين عناصرها المختلفة، عندما يأخذ المستقبل دور المرسل أو المصدر، ويببدأ بالقيام بعملية الاتصال حيث يقول رأيه أو يعبر عنه بصورة من الصور، ويقوم بإرساله إلى المصدر

الأول هذا ما نطلق عليه اسم رجع الصدى، أو العائد الانطباعي feedback أي أنه الأثر الذي ينتج من وصول الرسالة إلى المستقبل في عملية الاتصال أو أن رد الفعل هذا يعتبر دليلاً على أن الرسالة التي قام المرسل بإرسالها لتحقيق هدف معين، قد وصلت إلى الغاية المنشودة، إلى المستقبل، هذا يؤكد للمرسل أن الرسالة قد وصلت، وما هو مدى قبولها ورفضها، ولماذا يريد المستقبل؟ هذا كلها في نهاية الأمر يعطي المرسل الفرصة لتصحيح الأخطاء أن وجدت، بالإضافة إلى جوانب النقص وعوامل وأسباب القصور التي أدت إلى رد فعل بشكل أو آخر لدى المستقبل.

ورد الفعل من جانب المستقبل للرسالة من الممكن أن يكون مباشراً ملحوظاً وواضحاً إذا كانت عملية الاتصال مباشرةً أي دون أن تكون هناك وسائل مساعدة ووسيلة هذه الصورة للاتصال تمكن المرسل من إعادة صياغة الرسالة من جديد بهدف وصولها بطريقة أفضل وبالتالي تحقيق الهدف المنشود.

أما إذا كان الاتصال غير مباشر أي بمساعدة وسيلة معينة، ويكون المستقبل غير موجودة أو غير معروفة، في مثل هذه الحالة من الاتصال يكون رد الفعل مفقود أو لا يحدث إطلاقاً، أو من الممكن أن يحدث متأخر، وهذا يعني عدم تمكن المرسل من القيام بتعديل أو تصحيح رسالته بصورة سريعة وفورية.

ونفهم من ذلك أن رجع الصدى يعتبر عنصراً هاماً في العملية الاتصالية، وتأثيره تأثيراً مباشراً على المرسل الذي يقوم بالاتصال، أو على الرسالة التي ترسل بهدف تحقيق أهداف معينة، أو يؤثر على الوسيلة إذا كانت مناسبة أم غير ذلك، وهو في نهاية الأمر يؤدي إلى تغيير واضح في هذه العناصر.

وتوفير رجع الصدى أو التغذية العكسية يعتبر من الأمور المهمة والمرغوب فيها في عملية الاتصالات. لأن الاتصالات في الاتجاه الواحد لا تسمح بوجود تغذية عكسية من المستقبل إلى المرسل وهذا من الممكن أن يؤدي إلى حدوث تغير distortion بين الرسالة المقصود (المرسلة) من قبل المصدر والرسالة التي تستقبل من قبل المستقبل، أي أن التغذية العكسية توفر القناة لاستجابة المستقبل التي يستطيع من خلالها المصدر أن يحدد ما إذا كانت الرسالة قد تم وصولها وأحدثت الاستجابة المطلوبة.

أما الاتصالات ذات الاتجاهين فإنها توفر التغذية العكسية من المستقبل إلى المصدر المرسل، ومن هذه الحقيقة تظهر أهمية الاتصالات الصاعدة (من أسفل إلى أعلى) أي من المرؤوسين إلى الرؤساء وبالنسبة للمدير فإن التغذية العكسية يمكن أن تحدث بأكثر من طريقة، حيث في مواقف الاتصال المباشرة تتم التغذية العكسية مباشرةً من خلال تبادل الرسائل اللفظية أو من خلال وسائل أخرى، مثل تعبيرات الوجه التي تعكس عدم الارتياح أو عدم الفهم، بالإضافة إلى ذلك هناك الوسائل غير المباشرة للتغذية العكسية (مثل انخفاض الإنتاج أو مستوى الجودة أو ارتفاع معدلات الغياب ودونية العمل أو عدم وجود التعاون بين الوحدات والأفراد) التي تعطي مؤشرات عن فشل عملية الاتصالات.

ومن الممكن أن يكون رد الفعل من قبل المستقبل إيجابياً positive وهذا يعني أن الرسالة المرسلة قد حققت التأثير المقصود من عملية الاتصال كما وأنه من المحتمل أن يكون رد الفعل على الرسالة من قبل المستقبل لها سلبياً Negative بمعنى أن التأثير المطلوب من عملية الاتصال لم يتحقق.

معظم الدراسات التي أجريت على مدى التأثير أكدت أن عملية التأثير التي نحصل عليها أو تحدث من خلال عملية الاتصال تحدث بطريقة معقدة وليس سهلة كما تبدو للوهلة الأولى وتعقيده يكون لدرجة لا يستهان بها بالإضافة إلى هذا أثبتت عن طريق الدراسات أن تأثير وسائل الاتصال هو مجرد متغير الذي يعمل مع متغيرات أخرى، نذكر منها على سبيل المثال شخصية الفرد وعائلته والجماعات التي ينتمي إليها. وفي بعض الحالات يفشل الاتصال بسبب هذه المتغيرات من هنا نصل إلى الاستنتاج الذي يقول أن الاتصال يعتبر عملية وأن تأثيره ليس مباشراً، لأن المستقبل الذي يتلقى الرسالة، يعتبر الهدف الأساسي للتأثير، وله صفات وخصائص نفسية

التي تتحكم في سلوكه وهذه الصفات هي التي تحدد طبيعته الخاصة به وتكوينه العقلي وال النفسي الخاص.

والإنسان حسب ما ذكر ليس بالبساطة التي نعتقد. في كثير من الأحيان أنها هي التي تحدد طبيعته، فهو مخلوق مركب، يتأثر سلوكه بعدة عوامل ظاهرة ومحضية. وعلى هذا الأساس فإن المستقبل للإنسان عندما ترسل إليه رسالة وتصل إليه الفكرة المقصدة في عملية الاتصال فأنه يتلقاها بالطريقة الآتية:

- 1- يسترجعها على ضوء الوعي الكامل.
- 2- يسترجعها على ضوء اللاشعور أو اللاوعي أي العقل الباطني.
- 3- يراها من خلال العادات والتقاليد التي شب عليها.
- 4- يقوم بفحصها من وجه نظر المعتقدات الدينية التي يؤمن بها ويتقبلها.
- 5- يحاول أن يقارنها مع الأفكار الموجودة لديه.
- 6- يقارن بينها وبين نوع الحياة التي يعيشها والثقافة التي يسير عليها.
- 7- يراها ويزنها من خلال الآمال التي يود أن يتحققها.
- 8- يقوم بربطها مع النواحي والجوانب الإنسانية التي يأمل الوصول إليها في سلوكه الخاص.

لذا فإن المرسل يلجأ في عملية الاتصال إلى إجراء مقارنة الرسالة التي يقوم في تقديمها مع الأفكار الموجودة لدى المستقبل. أيضا يلجأ إلى المقارنة بين النتائج المترتبة على قبولها، بشرط ألا يتعارض مع النتائج التي يتطلع إليها والمستقبل عندما يتلقى الفكرة من المرسل أو القائم بالاتصال يدور صراع داخله بين كل ما يؤمن به وبين ما تضمه الفكرة، وحتى لو رفضها، أو قبلها فأنها توجد عملية إضافية هي عملية الاستجابة للمؤثرات الحسية والعقلية والنفسية.

والمؤثرات تقسم إلى ثلاثة أنواع هي:

- 1- مؤثرات حسية التي تؤدي إلى إثارة الأحساس الطبيعية مثل الحب والكراهية أو الفرح أو الحزن أو التهارة وجميعها تعتبر ردود فعل غريزية.
- 2- مؤثرات عقلية والتي تستثير العقل والتفكير مثل التصديق التكذيب أو الرفض والتأييد أو الإعجاب أو الاستنكار وجميعها تعتبر ردود فعل عقلية.
- 3- مؤثرات نفسية التي تلجأ إلى مخاطبة العقل الباطن أو اللاشعور والخبرات والتجارب التي تحدث داخل ما يسمى بالوعي الذي ينتج عن الصراع النفسي وجميع جوانب التعارض أو التوافق بين الماضي والحاضر وهذه الردود تصدر عن أفعال نفسية.

ونجاح عملية الاتصال التي يقوم بها المرسل مع المستقبل يتوقف على استخدامنا جميع هذه المؤثرات بقدر مناسب مع وجود الظروف الخاصة والوقت المناسب وكما ذكرنا نجاح عملية الاتصال مرتبط بالاستخدام الجيد لهذه المؤثرات التي سوف تؤدي إلى وجود التأثير المطلوب وإذا حدث أي خطأ مباشر أو غير مباشر من الممكن أن يؤدي إلى فشل عملية الاتصال.

يجب أن نذكر دائمًا أن عملية تغيير السلوك ومحاولة تعديل الاتجاه لدى الفرد أو الأفراد في مرحلة متأخرة من مراحل التطور، ليست بالعملية السهلة أو البسيطة كما يتصورها بعض الناس وذلك بسبب كون الإنسان مخلوق فعال وليس سلبي يتقبل كل شيء يقدم إليه دون التفكير والتمعن فيه بصورة جدية في معظم الأحيان مع محاولة معرفة جوانبه المختلفة وماذا يقصد به بالنسبة للفرد نفسه.

وعملية الاتصال التي تحدث عنها والتي تسعى إلى تحقيق أهدافها التي وضعت لها وهي حدوث التغيير أو الوصول إلى تعديل في الاتجاه والسلوك لدى الفرد أو الأفراد المستقبليين يجب أن تأخذ بالاعتبار مقومات

النجاح عندما توضع خطة التي تضم رسالة تتضمن الأفكار والمعتقدات التي من شأنها أن تؤثر على المستقبل، وتؤدي إلى أن يتفاعل معها، وبالتالي يتقبلها أو يرفضها وهي بهذا تعتمد على المؤشرات والدowافع التي تؤدي إلى استئارة ما يريد ويساهم في الوصول إلى نتائج لكي نتائج في سلوك واتجاهات الفرد أو الأفراد من خلال عملية الاتصال يجب أن نأخذ في الاعتبار خبرته الشخصية في الحياة التي عاشها حتى الآن. وأصبحت جزء منه، لأن الخبرة هي التي تؤدي إلى تحريك التفكير والشعور ومن خلال تحريك التفكير والشعور لدى الفرد نصل إلى التغيير المنشود والمرغوب في السلوك والتعديل في الاتجاهات.

### الأسس النفسية في عملية التأثير

بما أن الاتصال يعتبر محاولة للتأثير على سلوك الإنسان وقيامه بتوجيه هذا السلوك إلى الاتجاه المعين الذي نريده، عن طريق القيام بإثارة دوافع معينة موجودة لدى الإنسان، التي بطبيعتها توجه إلى السلوك المعين المطلوب، هذا يعني أن فهمنا للأسس النفسية التي وصلت إليها الدراسات المختلفة والكثيرة بعلم النفس، يعتبر هذه الأسس من العناصر المهمة والضرورية لعملية الاتصال، وبما أنها تتحدث عن الجانب النفسي وعن السلوك، لذا يجب أن نقوم بتعريف السلوك لكي نسهل عملية التعرف على التأثيرات المختلفة التي تحدث عن هذا السلوك.

فالسلوك حسب تعريف دائرة المعارف البريطانية (1) هو "المظهر الخارجي لنشاط الكائن الحي، الذي يحدث كنتيجة لتغيرات داخلية وخارجية يطلق عليها اسم المنشآت"

والسلوك يمكن أن نقوم بتصنيفه بطرق عدة مستقلة عن بعضها البعض، حيث من الممكن أن ينظم السلوك في إطار مركبة، وذلك حسب العوامل البيولوجية والوراثية، أو حسب تفاعل المعرفة أو ممكناً عن طريق الاثنين معاً، لأن السلوك بطبيعته يتأثر بجميع هذه العوامل والتنظيمات.

بالإضافة إلى كون السلوك يتأثر بأسباب داخلية وخارجية التي يتأثر بها الفرد، نتيجة ل Encounter him لحالات مختلفة تؤدي إلى هذا التأثير، أي أنها نستطيع القول بأن السلوك يعتبر ظاهرة معقدة التي لها أسباب كثيرة ومتعددة تؤثر فيها ومن أهمها الوراثة، والبيئة الاجتماعية، والبيولوجية، والمعرفة وجميع هذه العوامل لها أهمية كبيرة وتأثير على سلوك الفرد وحياته.

وعلي هذا الأساس أجمع علماء النفس والمجتمع على أن دراسة وفهم السلوك الذي يصدر من الإنسان في المواقف المختلفة يعتبر أمر صعب لأن فهم سلوك الإنسان يفرض علينا أن نقوم بأعمال أخرى مثل فهم الدوافع التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالأشياء التي تحاط به، وهذه الدوافع هي بمثابة التنظيم النفسي للإنسان، وعملية التنشئة الاجتماعية والارتباط بينهما. وهذه الدوافع تعتبر الأساس الذي يقوم عليه السلوك الإنساني.

بمعنى آخر الإنسان والسلوك الذي يصدر عنه وبناء شخصيته يعتبر ناتج لعملية التفاعل بين تكوينه البيولوجي وال النفسي مع العوامل المادية والاجتماعية التي يمر بها طوال حياته وهذه الشخصية هي عبارة عن محصلة علاقة الأخذ والعطاء أو فعل ورد فعل أو تأثير وتأثير وتفاعل دائم ومستمر، والذي يؤدي في نهاية الأمر إلى تكوين الشخصية ونموها وتشكلها وبهذا نصل إلى الاستنتاج الذي يقول أن الإنسان كائن معقد ومركب الذي يتأثر سلوكه بعدة عوامل منها الظاهرة أو المخفية.

وهذه العوامل تؤدي إلى التعديل والتغيير الدائم والمستمر في مجموعة العادات لدى الفرد وذلك بسبب المواقف الكثيرة الجديدة التي يمر بها الفرد وتؤدي إلى تغيرات أو اكتساب عادات ومهارات جديدة، أي أن عادات الإنسان غير ثابتة وقابلة للتغيير والتعديل طبعاً بصورة متفاوتة ونسبة.

لذلك نستطيع أن نقول أن التأثير على سلوك الإنسان يحدث في عدة مستويات مختلفة تبدأ بالاهتمام في

إحداث تدعيم داخلي للاتجاهات إلى أن يصل إلى قيام الإنسان بسلوك علني، وفي كل جانب من هذه الجوانب تختلف درجة التأثير على اتجاهات الإنسان وعلى سلوكه في نهاية الأمر. واتجاهات الإنسان هي التي تحدد قيمه ومعتقداته، والقيم هي التي تلعب الدور الفعال في توجيه سلوك الإنسان لأنها هي التي تحدد ما يجب أن يقوم بعمله أو لا يقوم به من هنا تأتي أهمية وقيمة القيم وضرورتها ووظيفتها الاجتماعية، والقيم يقصد بها الاتجاهات الشاملة، التي تحكم في السلوك لذا فأن تعديل أو تغيير الاتجاه أو دعمه لا يتم كرد فعل لمؤثرات خارجية التي تؤثر على الإنسان، بل يجب أن يكون هناك سبب داخلي ينبع من ذات الفرد ويؤدي إلى التعديل والتغيير في الاتجاهات.

### العوامل التي تحدد فاعلية تأثير الاتصال

معظم الأبحاث التي أجريت بهدف الوصول إلى معرفة مدى التأثير في عملية الاتصال أكدت على أنه كلما زاد الطابع الشخصي لعملية الاتصال أدي إلى زيادة التأثير. وقوة هذا النوع من الاتصال تعود لكونه أكثر مرونة في عملية التغلب على التأثير المعاكس بالإضافة إلى أنه يشعر الفرد بالثقة في مصدر الاتصال أو القائم به. فمثلاً من الممكن أن يكون تأثير الراديو أقوى من تأثير الصحيفة وذلك لكونه يتصف بصفات أكثر شخصية ويعطي شعور بأن المذيع يتحدث إلى المستمع وهذا بدوره يعطي الإحساس بالمشاركة بين الطرفين، ويتحقق نوع من الروابط الإيجابية. مثلاً يحدث عن طريق الاتصال الشخصي وال مباشر بين شخص وأخر أو شخص ومجموعة من الأفراد.

ولقد كان يعتقد بعض الناس أن القابلية للتأثير بالاتصال من الممكن أن تكون صفة شخصية للفرد، بمعنى أنه من الممكن القيام بعملية إقناع لبعض الناس وفي نفس الوقت تصعب هذه العملية والقيام بها مع البعض الآخر، وبدون أن تكون لذلك علاقة بموضوع الاتصال، ولكن وفي هذا المجال بالذات فقد توصل الباحثين عن طريق التجارب إلى الاستنتاج الذي يقول بأنه يسهل التأثير على بعض الناس في مواقف معينة دون الآخر ومن الصعب أن نجد فرداً معيناً يقوم بمقاومة كل المحاولات للتأثير عليه، وفي نفس الوقت لن نجد الفرد الذي يتأثر بسهولة من كل المحاولات التأثير. وهذا يعني أنه لا توجد قابلية عامة للتأثير بالاتصال، ومن المفضل أن نقول بأن الأفراد الذين يتصرفون بصفات شخصية معينة يكون من السهل التأثير عليهم بأنواع معينة من الاتصال.

وبالرغم من كل هذا يجب أن نقول أنه ما زال للاتصال ووسائله تأثيرات وهذه التأثيرات قسم منها يكون مباشر وفوري، وتكون هادئة بعيدة الأمد ولا يمكن عزلها عن الأسباب الأخرى التي لها علاقة بالسلوك وعملية الاتصال تعتبر عملاً أساسياً في تحديد ما يعرفه الناس ويؤمنون به ويفعلونه.