علم الاتصال ما بين الأشخاص

◄مدخل إلى علم الاتصال بين الأشخاص:

انشغل علماء الاتصال بمهارات الاتصال بين الأشخاص بعد الثورة التكنولوجية والاتصال التي انتشرت في النصف الثاني من القرن العشرين. وجاء هذا الاهتمام في مكانه الطبيعي بعد أن تعرضت العلاقات ما بين الأشخاص إلى عطب ووهن بفعل طغيان وسائل الاتصال المعاصرة، وبخاصة الإنترنت على العمليات الاتصالية؛ ما ألحق الضرر الشديد بالعلاقات الإنسانية والاتصال الشخصي المباشر.

والاهتمام بالعلاقات ما بين الأشخاص في الولايات المتحدة تعزز بدراسات وأبحاث مفكرين وأنثروبولوجيين مثل إدوارد هال (Hall Edward) الذي أسس لعلم العلاقات ما بين الأشخاص منذ أواخر خمسينات القرن العشرين، وذلك حين قدم مجموعة من الدراسات حول اللغة الصامتة والاتصال غير اللفظي. ففي كتاب إدوارد هال "اللغة الصامتة" الذي صدر بالإنجليزية عام 1959 الذي ترجم إلى العديد من لغات العالم وبطبعات كثيرة. درس الباحث أنماط الاتصال في العالم العربي وآسيا وأميركا اللاتينية واليابان، وفسّر السلوكيات والتصرفات المرتبطة بلغة الجسد.[1] وبدأت الدراسات المتعلقة بعلم الاتصال ما بين الأشخاص منذ مطلع الثمانينات تظهر وتزدهر على أيدي باحثين في مختلف أنحاء العالم، وفي الأردن وفلسطين أيضاً.

قدّم الدكتور إبراهيم أبو عرقوب بحثاً في "الاتصال الإنساني" (1993)[2]، وبعد ذلك طرح الأستاذ الدكتور صالح أبو إصبع كتاباً في "العلاقات العامة والاتصال الإنساني" (1998)[3]، وتقدم المؤلف د. تيسير مشارقة منذ أواسط التسعينات بدراسات في الاتصال غير اللفظي ومهارات الاتصال، مشاركاً في العديد من ورش العمل والدورات المتعلقة بالاتصال الشفوي ومهارات الاتصال.[4] وازداد الاهتمام العربي بمهارات الاتصال الإنساني الفعّال في أواسط الثمانينات من القرن العشرين، على صعيدين متلازمين: على صعيد الترجمات لدراسات في الاتصال ما بين الأشخاص، وعلى صعيد تقديم الدراسات والأبحاث المتعلقة بهذا العلم.

الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

أصبحت الحاجة لدراسة علم الاتصال ما بين الأشخاص حاجة ملحة في حياتنا المعاصرة، نظراً لأهمية الاتصال والإعلام في الحياة الاجتماعية وقضايا التنمية، ومن غير الممكن قيام أي مجتمع دون اتصال، فالاتصال هو الحياة، والحياة عملية اتصالية مستمرة.

ويمكن تعريف الاتصال كالتالي: هو عملية اجتماعية ونفسية وحضارية، ديناميكية باتجاهين، يقوم من خلالها الأفراد بنقل المعلومات والأنباء والرسائل الشفوية أو الكتابية (مجموعة من الرموز) إلى الآخرين بطرق وقنوات متعددة بقصد التأثير على أفكارهم واتجاهاتهم وآرائهم وسلوكهم. ويجمع بين القائمين على الاتصال فهم مشترك لطبيعة الأشياء وأحاسيس متعددة.

وهذه العملية تتم في الغالب باتجاهين مما يجعلها مؤثرة وفاعلة، وإذا ما كانت باتجاه واحد، فهذا يعني عدم التفاعل وقلة التأثير لوجود تشويش ما في ظل سياق وبيئة اتصاليين. واللغة في الاتصال اللغوي عبارة عن نظام من الرموز لها معانٍ، وهي وسيلة الاتصال الأولى.

والاتصال مرادف للتأثير وقائم عليه، وهو عملية تفاعل ومشاركة في الخبرات ومرتبط بالجانب الإنساني في حياتنا كونه معني بنقل وترجمة المشاعر والأفكار والأحاسيس. ويعرف د. صالح أبو إصبع الاتصال، كالتالي، الاتصال عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما، عن طريق الرموز، بغض النظر عمّا قد يعترضها من تشويش.[5]

وقد عرف الباحث الإعلامي ولبور شرام الاتصال بأنّه "المشاركة في المعرفة عن طريق استعمال مجموعة من الرموز المحملة بالمعلومات".[6]

وينقسم الاتصال وفق ذلك إلى نوعين:

- الاتصال اللفظي (Communication Verbal) وهو اتصال منطوق (ملفوظ أو شفوي) وكتابي غير منطوق. وقواعد اللغة هي التي تتحكم في الغالب بالاتصال اللفظي.

- الاتصال غير اللفظي (Communication Verbal-Non)، وهذا النوع من الاتصال موجود منذ الأزل، قبل وجود اللغة، وتتحكم النواحي النفسية والجسدية في هذا النوع من الاتصال، وقد يكون مكملاً أو بديلاً للاتصال اللفظي، ويقوم على عدة أشكال، منها:

- لغة الإشارات: أي الإشارات الرامزة، ويستخدمها الصم والبكم، وأشخاص آخرون في ظل الظروف الطارئة.

- لغة الجسم (الجسد): وهي حاصل الحركات الإيمائية الرامزة للرأس والعينين واليدين بالإضافة إلى تعبيرات الوجه المختلفة والابتسامة.

- اللغة الصامتة: وهي اللغة الرمزية بواسطة الأداء، مثل: لغة الصمت، لغة المكان والحيز، لغة الصوت (نبرة الصوت أو نغمة ونوعيته)، لغة الهيئة، شبه اللغة (الضحك والطرق على الباب)، ولغة الإعلام (الإشارات غير اللفظية من خلال استخدام تقنيات وسائل الإعلام، مثل القرب والبعد من الكاميرا، وترتيب وتسلسل الأحداث أو اللقطات، واستخدام الألوان والرسوم والصور والمؤثرات الصوتية كالموسيقى ونبضات القلب)، والعنف، والبروتوكولات الديبلوماسية، والرقص، ولغة الألوان. ونضيف إلى ذلك التعبيرات العاطفية الأخرى كاللّمس بالأيدي وبعض أدوات التعزيز. والإيماءات الرامزة، أي مجموع الرموز المتعارف عليها بين الناس في المجتمع الواحد.

ويورد الدكتور إبراهيم أبو عرقوب[7] أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي، كالتالي:

1- تتحكم قواعد اللغة في الاتصال اللفظي، وتتحكم ضرورات أو عوامل بيولوجية في الاتصال غير اللفظي.

2- الاتصال اللفظي مقصور على ثقافة واحدة، بينما لغة الاتصال غير اللفظي عالمية كالابتسامة.

3- نتعلم الاتصال اللفظي في مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق التنشئة الاجتماعية، في حين نتعلم الاتصال غير اللفظي مبكراً من الحياة بعد الولادة مباشرة.

4- يمكن أن يناشد الاتصال اللفظي العواطف، بينما الاتصال غير اللفظي مفعم بالعواطف، أو يمكن أن يناشد العواطف بقوة.

الاتصال الإنساني الفعّال:

يمكن تعريف مهارات الاتصال بمجموعة من العناصر المكوّنة للاتصال الإنساني الفعّال، وهي: مهارة التفكير، الكلام، الاستماع، المشاهدة، الكتابة، القراءة، الفهم، ومهارتي التفسير والتحليل.

أوّلاً- المرسل الناجح:

المرسل الناجح، هو الذي يكون لديه هدف واضح وواقعي ومهارات اتصالية معينة، كالتفكير والكلام والاستماع والمشاهدة والكتابة والقراءة والفهم والتحليل (تحليل الجمهور، أي معرفة خصائص الجمهور المستهدف النفسية والاجتماعية والديموغرافية). والمرسل الناجح، مَن تتوفر فيه العناصر التالية: المصداقية، وتعني الخبرة والثقة. والجاذبية، وتتعلق بجاذبية شخصية المتصل، والعلاقة الودية بين المرسل والمستقبل، والمظهر العام، والتشابه بين المصدر والجمهور المستهدف، أي التشابه في المعتقد وفي الخلفية وفي الجنس وفي الشخصية. بينما صفة "القوة" فتعني القوّة الفكرية والعلمية والأدبية المالية والجسمية وقوة الشخصية. ويمكن حصر خصائص المرسل الناجح في النقاط التالية:

1- أن يحدد هدفه من الاتصال: لماذا يريد إرسال رسالته؟ ماذا يريد معرفته من الجمهور؟ هل يريد أن يثقف الناس أم يسليهم أو يعلمهم أو يزودهم بأفكار جديدة؟ هل الهدف واقعي؟

2- أن يتحلى المرسل بمهارات اتصالية.

3- أن يضع نفسه مكان المستقبل (هل يفهم رسالته).

4- أن يقيم علاقات اتصالية فعّالة مع المستقبل، بأن يمنحهم الثقة.

5- على المرسل أن يختار المحتوى المقنع لرسائله (حقائق).

6- على المرسل أن يتعرف على الجمهور قبل كلّ شيء (مَن لا يعرفك يجهلك).

7- على المرسل أن يركز على تماثل الأفكار والخبرة المشتركة مع المستقبل.

ثانياً- الرسالة الناجحة:

تتكوّن الرسالة من معاني Meanings ورموز Symbols وتراكيب (بناء) Structures، والرسالة الاتصالية الناجحة هي التي تتسم بالصراحة والوضوح والكمال والاختصار والصحّة والرقة واللطف والحسية. وإذا كانت الرسالة مكتوبة، فينبغي أن تكون واضحة وسهلة الفهم. أما إذا كانت الرسالة منطوقة، فينبغي اختيار المكان المناسب والمريح والهادئ والإضاءة الجيدة، ووسائل الإيضاح المناسبة لتقديمها أو إرسالها. أما خصائص الرسالة الناجحة، فينبغي أن تكون صريحة وغير متحيّزة (بدون لبس. الحقيقة كلّ الحقيقة) وواضحة وجلية (لا مجال لسوء الفهم) وكاملة وتامة (تحمل معاني كاملة ومعلومات وفيرة) ومختصرة وموجزة (خير الكلام ما قل ودل) وحسّية – محسوسة أو ملموسة (أفضل من الكلمات المجردة) وصحيحة أو مضبوطة (لغوياً ومن الناحية الإملائية والنحوية) ولطيفة أو دمثة (كلمات طيبة تدخل السرور والمحبة إلى القلب).

ثالثاً- الجمهور المستهدف (تحليل الجمهور):

خلال التخطيط الفعّال للاتصال الإنساني والاتصال ما بين الأشخاص، على المرسل أن يسأل نفسه عدة أسئلة عن الجمهور، كالتالي، مَن هم المستقبلون، ما هي لغاتهم، جنسياتهم، تعليمهم، تقاليدهم، ديانتهم؟ ما هي ردود فعلهم المحتملة تجاه الرسالة الاتصالية؟ كم يعرف الجمهور المستهدف عن موضوع الرسالة؟ ما هو حجم الجمهور المستهدف وتركيبته؟ ما هو مستوى الفهم لدى الجمهور المستهدف، ما هي العلاقة بين الجمهور المستهدف والمرسل؟

رابعاً- القناة والوسيلة المستخدمة في الاتصال:

ينبغي مراعاة الكثير من القضايا أثناء اختيار القناة المناسبة لطبيعة الرسالة، ومن هذه العوامل: اختيار القناة التي لا تشويش فيها. وأن تكون القناة جذابة، ملفتة لانتباه المستقبل، فحسب مارشال ماكلوهان "الرسالة في الوسيلة"[8] وينبغي اختيار القناة التي تساعد في التركيز على محتوى الرسالة وضروري أن يكون للقناة قدرة سريعة على نقل الرسالة.

عوائق الاتصال ما بين الأشخاص:

عوائق الاتصال تعني المتغيّرات التي تمنع أو تعيق عملية تبادل المعلومات والأفكار أو المشاعر أو تؤخر إرسالها واستقبالها أو تحرف أو تشوّه معناها وتؤدي إلى رفضها من قبل الجمهور المستهدف Target Audience، ومن هذه المعيقات: التشويش، وهو نوعان داخلي (دلالي، المعنى في تشويش) وخارجي (تشويش مادي) وهناك معوقات متعلقة بالمرسل، مثل: الفظاظة والتعالي، الحالة النفسية للمرسل، عدم مخاطبة المستقبل بلغته، عدم الفصاحة في الكلام والكتابة، إخفاء النوايا. كما أنّ هناك معوقات بمتعلقة بالرسالة، مثل: تشويش في المعنى، حشو زائد للمعلومات، نقص المعلومات، عدم إرسال الرسالة في الوقت المناسب، طول الرسالة، عدم وجود ترابط منطقي، الإعادة غير كافية، الفكرة الرئيسية معقدة وصعبة على الفهم، الرقابة على محتوى الرسالة يعتبر عائقاً اتصالياً، وصعوبة البرهنة أو التحقق من الفكرة الرئيسية.

وقد أوردت أوراق غير منشورة تتعلق بمهارات الاتصال، خمسة عوائق للاتصال ما بين الأشخاص، وهي: قطع الاتصال. الإطار المرجعي. المواقف غير المتغيرة. الافتقار إلى الهدف. وضغط الوقت.

أما دلائل وقف (قطع) الاتصال، فيمكن رصها من خلال ما يصدر عن المتلقي (المستقبل) ومنها: التبرير، إلقاء اللائمة على الآخرين إظهار العداء للمرسل، التراجع، وتغيير الموضوع.

الحاجة إلى الاتصال الإنساني:

لا تقتصر أهمية الاتصال في كونها حاجة نفسية بل في كونها ضرورة اجتماعية لتحقيق التوازن في الشخصية. وقد أثبت أطباء الطب النفسي أنّ الاتصال له دوره في تخليص المريض من الاضطراب والبلبلة. ومن خلال الاتصال والتواصل نخفف من اضطراباتنا، ومن اضطرابات سلوكنا ونعطي شخصيتنا نوعاً من التوازن. ويلاحظ العلماء أنّ الأمراض النفسية تتكاثر في المجتمعات الحديث وترتفع نسبتها في المجتمعات الصناعية. ويعزى ذلك إلى الخلل في العمليات الاتصالية وإلى العزلة والانفصال الذي حتّمتها ظروف العمل ذو الإيقاع السريع، وتحول تلك المجتمعات إلى مجتمعات معلوماتية قائمة على تداول المعلومات والبيانات في المنازل ومن خلال شبكات المعلومات دون الاضطرار للحركة والاتصال المباشر.

إنّ جوهر العلاقات الإنسانية المباشرة ذات اللمسة الإنسانية، يكمن في تقريب المسافة المكانية والزمانية والنفسية بين الأفراد. والاتصال هو على النقيض من الانفصال والعزلة ويعزز الكيان الفردي، يلعب دوره في مواجهة الكوارث العامة والضغوطات والتهديدات. وكثير من الأطباء يعتقدون أنّ نصف العلاج يكمن في الاتصال الفعّال بين المريض والمعالِج.

الإشباعات التي يحققها الإنسان من الاتصال:

وحسب المفكر الإعلامي أليكسيس تان[9]، فإنّ الاتصال يحقق للفرد مجموعة من الإشباعات والحاجات، وهي:

1- الحاجة إلى الانتماء، وهي حاجات اجتماعية: وهي حاجة أساسية للإنسان. فهو بحاجة إلى الاندماج الاجتماعي (needs integrative Social) أي إلى تقوية الاتصال بالعائلة والأصدقاء والعالم. وهي حاجات تنبع من رغبة الإنسان بالانتماء (الانتماء العائلي والانتماء للوطن والأرض) وتترافق هذه الحاجات بالحاجة إلى الحماية والقبول. كما أنّ معايير الجماعة تحدد سلوك الفرد وتدفعه إلى التكيّف لتحقيق الحاجة إلى الانتماء والقبول.

2- الحاجة إلى الطمأنينة والاستقرار، وهي حاجة شخصية: وهي مرتبطة بحاجات الاندماج الشخصي (Personal integrative needs) مثل الحاجات المرتبطة بتقوية شخصية الأفراد، أي الثقة المصداقية والطمأنينة والاستقرار والمركز الاجتماعي. وهي رغبات وحاجات تنبع من رغبة الفرد في تحقيق الذات. فالإنسان يحاول الهرب عن طريق الاتصال من العزلة، ويحاول أن يتخلّص من الشعور بالضعف والنقص.

3- الحاجة إلى تحقيق (توكيد) الذات: ويتحقق ذلك في إطار الجماعة، فلا يستطيع الفرد أن يؤكّد ذاته بدون رضى الآخرين واستحسانهم من خلال الاتصال المباشر والشخصي.

4- الحاجة إلى الهروب (needs escapist) من الواقع: فمن خلال الاتصال ما بين الأشخاص يهرب الإنسان من عزلته وأحزانه. فالإنسان ينجذب نحو الشخصيات الجذابة، أي نحو تلك الشخصيات التي ترفّه عنه وتخفف من عزلته ووحدته. نحن ننجذب إلى الأشخاص الذين يساعدوننا في اكتساب موافقة اجتماعية.

5- الحاجات العاطفية والوجدانية (needs affective): فالإنسان بحاجة إلى البهجة والجمال والترفيه ويتم إشباع هذه الحاجات من خلال الاتصال الشخصي بالآخرين. ومن هنا تظهر مشاعر الحب والرغبة في التواصل العاطفي مع الحبيب.

6- الحاجة إلى المعرفة والمعلومات (needs Cognitive)، أي الحاجات المعرفية: وهي مرتبطة بحب الاستطلاع والاكتشاف والرغبة في فهم المحيط والإحاطة به، وبزيادة المعلومات والمعرفة بالآخر.►

المصدر: كتاب مبادئ في الاتصال

[1]- Edward T. Hall: “The silent language” Anchor Books DOUBLEDAY New York 1990.

[2]- د. إبراهيم أبو عرقوب: "الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي" دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان/ الأردن 1993 (292 صفحة).

[3]- د. صالح أبو إصبع: "العلاقات العامة والاتصال الإنساني"، دار الشروق، عمان/ الأردن 1998.

[4]- د. تيسير مشارقة: "مدخل إلى الدراسات الإعلامية – نظري"، منشورات بيت المقدس، رام ا/ فلسطين 2002 (أنظر الباب الثاني حول الاتصال الإنساني وعلم الاتصال ما بين الأشخاص).

[5]- د. صالح أبو إصبع: "المدخل إلى الاتصال الجماهيري" دار آرام للدراسات والنشر والتوزيع، عمام، الأردن، ص9.

[6]- د. عصام الموسى: "مدخل إلى الاتصال الجماهيري" مكتبة الكتاني، إربد/ الأردن، ص19.

[7]- د. إبراهيم أبو عرقوب: "الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي" دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان/ الأردن 1993، ص23.

[8]- انظر حول نظريات مارشال ماكلوهان في: "نظريات الاتصال ونماذجه الأساسية" ضمن صفحة الموقع الإلكتروني التالي:

http://boumansouraeducation.ahlamountada.com/t78-topic

[9]- مقابلة مع أليكسيس تان في المعهد الدبلوماسي الأردني عام 1997 وتم مناقشة مجموعة من أفكاره حول الحاجات والاتصال، وحول وظائف الاتصال الجماهيري.