

الدكتورة مي عبدالله

نظريات الاتصال

طبعة
ثانية



دار النهضة العربية

ب - المراحل التي تمر بها عملية الاتصال :

ومن الأسس العملية المسلم بصحتها، أن تقبل أي فكرة جديدة أو ممارسة أي وسيلة جديدة لا يحدث فجأة بين يوم وليلة، ولا يتحقق على دفعة واحدة، إنما يستغرق ذلك من الشخص وقتاً طويلاً ويتم على خطوات أو مراحل متعددة، والشخص الذي يقوم بعملية الاتصال غالباً ما يمر بكل أو ببعض المراحل وقد يطول، أو يقصر الوقت الذي يقضيه الشخص في كل مرحلة طبقاً لظروفه الخاصة .

وفيما يلي توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الاتصال علماً بأن كل مرحلة تتطلب أسلوباً خاصاً في الاتصال سواء المباشر أو الغير المباشر على النحو التالي :

١ - مرحلة الإدراك :

في مرحلة الإدراك يسمع المتلقي عن الوسيلة الجديدة وعن الغرض منها، وعما يمكن أن تحققه من أهداف، وتركز هذه المرحلة دور برامج الإعلام والاتصال في التوعية والإقناع بعرض الفكرة الجديدة (ولتكن مثلاً فكرة تنظيم الأسرة) على الجماهير بصفة عامة مع إيضاح أهميتها للفرد وللأسرة وللمجتمع، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الإعلام والاتصال الجماهيرية كالإذاعة والتلفزيون والصحافة والمطبوعات .

٢ - مرحلة الاهتمام :

وفي مرحلة الاهتمام، يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التي سمع عنها، ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى ما يمكن أن تحققه من الأهداف والأغراض المختلفة التي تستعمل من أجلها ويرتكز دور برامج الإعلام والاتصال والتوعية والإقناع في هذه المرحلة على تزويد الأشخاص المهتمين بمعلومات وحقائق تفصيلية عن الوسيلة وطرق استعمالها وأماكن الحصول عليها وتكالييفها .

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات أو

الزيارات، ويمكن الاستعانة بتزويدهم بكافة الوسائل السمعية والتعبيرية كالأفلام أو الرسومات أو النماذج أو الصور، ويجب ألا يعتمد برنامج التوعية والإقناع بشكل أساسي على وسائل الإعلام والاتصال الجماهيرية في هذه المرحلة بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الاتصال الشخصي.

٣ - مرحلة التقييم:

أما في مرحلة التقييم فيقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التي حصل عليها عن الوسيلة وغالباً ما يناقش الشخص هذه المعلومات مع أقرابه أو جيرانه أو أصدقائه المقربين الذين يثق فيهم أو مع غيرهم من القادة المحليين أو ذوي الخبرة الذين يعتز برأيهم.

وبعد أن ينتهي الشخص من تقييم المعلومات التي حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق أغراضه فإنه يتقبل الوسيلة. ويبدأ باتخاذ القرار بتجريبها. وفي هذا الوقت يجب أن يترك الشخص ليتخذ قراره بنفسه دون ضغط خارجي.

ويتم المرسل هنا بتشجيع المستقبل بطريقة غير مباشرة على اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الإيضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وإزالة ما قد يكون عنده من شكوك أو استفسارات عنها. ويجب أن يتم ذلك عن طريق عملية الاتصال المباشر وعن طريق الاجتماعات أو الزيارات المنزلية أو المقابلات الفردية.

٤ - مرحلة المحاولة والتجربة:

وفي مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء إلى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها بتحفظ وفي هذه المرحلة يكون دور المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته ومعاملته معاملة حسنة والعناية والاهتمام به، ولن يتحقق ذلك إلا عن طريق الاتصال الشخصي في الاجتماعات الصغيرة والزيارات الفردية التي يشرح فيها أي استفسارات أو غموض حول الرسالة المراد توصيلها.

٥ - مرحلة الممارسة :

وفي مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلاً باستعمال الوسيلة التي تم اختيارها وممارستها على أن يستمر الاتصال الشخصي دورياً وبانتظام في مقابلات تتبعية. حتى يتأكد من إشباع المستقبل بالفكرة الجديدة وممارستها من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف الذي خططنا للوصول إليه^(١).

ج - أساليب الاتصال - Communication Styles :

وليس هناك شخصان يتصرفان بنفس الطريقة، كما أن الشخص لا يتصرف بذات الأسلوب في جميع الأحيان، ومع ذلك فإن هناك ملامح أساسية للاتصال الإنساني تمثل طرقاً مميزة للتعامل في المواقف المتبادلة بين الأشخاص. ومع أن كل شخص يعتبر قادراً على التصرف طبقاً لأكثر من أسلوب من هذه الأساليب، إلا أنه يميل دائماً إلى تكرار أسلوب معين وبالذات يكون مفضلاً عنده في كثير من المواقف وقد حددت فيرجينيا ساتير Virginia Satir خمسة أساليب للاتصال تنطوي على ما يلي :

١ - أسلوب العدوان واللوم :

يميل الشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب إلى أن يتصرف دائماً مع الآخرين، على نحو يسوده التعالي والغطرسة ويتقدمهم باستمرار. كما يتميز أكثر اللوامين تطرفاً بأنهم مستبدون كما أنهم يفرضون آراءهم على الآخرين بالقوة ويفعلون ما يريدونه على حساب حقوق الآخرين ومشاعرهم وعواطفهم. والهدف النهائي للشخص اللوام هو أن يحقق الفوز والسيطرة دائماً في نطاق علاقاته مع الآخرين فيدفعهم بالتالي إلى الخسارة أو الهزيمة، وقد يكون الرئيس اللوام مهاباً، وخاصة لو كان يحظى بالقوة على مرؤوسيه، فيتمكن من دفعهم نحو فعل ما يريد هو، ومع ذلك فإن نتائج هذا الأسلوب

(١) هنا حافظ بدوي، المصدر نفسه.

تكون سلبية تماماً في المدى البعيد، فضلاً عن أن اللوامين عادة ما يفشلون في عقد علاقات وثيقة نظراً لأنهم يشعرون دائماً بأنه يتعين عليهم أن يحترسوا من الآخرين ويشعرون باغترابهم عن غيرهم من الناس.

٢ - أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم:

يحاول الأشخاص الذين يتخذون هذا الأسلوب، استسماح الآخرين، وإنكار ذاتهم، وهم نادراً ما يرفضون أمراً. ويتحدثون كما لو كانوا عاجزين عن أن يفعلوا شيئاً من أجل أنفسهم، ولذلك فهم يحتاجون دائماً إلى من يساندتهم أو يؤيدهم، ويتجاهل المسترضون حقوقهم الخاصة، وحاجاتهم ومشاعرهم، وهم غير قادرين على التعبير عما يريدونه بصفة مباشرة وحاسمة، وحتى عندما يعبرون عن أفكارهم، أو مشاعرهم تجاه الآخرين فإنهم يتبعون أسلوباً يفيض بالاعتذار والأسف، يجعل الآخرين يزدرونهم بشدة. كما يتميز أسلوب الاسترضاء هذا بأن صاحبه لا يستطيع أن يتخذ قراراً في مسألة معينة أو أن يبت في أمر أو أن يحسب حساباً أو يتعقل أمراً ومثال ذلك أن الرئيس أو المشرف الذي يتميز بهذا الأسلوب لا يستطيع أن يحزم من أمر ما، ويجد صعوبة بالغة في أن يقول «لا» لا لمرؤوسيه خوفاً من أن يؤذي مشاعرهم.

٣ - الأسلوب العقلي:

الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب يعلقون أهمية قصوى على احتساب كل ما يفعلونه مع الآخرين ومعالجته معالجة عقلية، ولهذا فإنه أسلوب يستلزم قدرة فائقة على أن يظهر الإنسان بمظهر الهدوء، والرصانة، والاتزان، فلا يسمح لمشاعره أن تخرج إلى حيز التعبير. وهو يعتقد بأنه من الأفضل أن تظل المشاعر والانفعالات كامنة بداخل الإنسان طالما أنها يمكن أن تصرفه عن العمل الذي يقوم به، أو أنها قد تربكه لو أنه كشف عنها، ولذلك فالناس الذين يكشفون دائماً عن هذا الأسلوب يرتابون في المشاعر، ولا يتفنون في العواطف والانفعالات الشخصية، ويتفنون في المنطق والعلانية

ويتصرفون من منطلق اعتقادهم بأن الناس لو كانوا قادرين على التعقل واستخدموا عقولهم فقط لاختفت معظم المشاكل التي توجد حولنا، وهم غالباً ما يقيمون مسافة بينهم وبين الآخرين بحيث يتعسر توثيق الصلة بهم.

٤ - الأسلوب الملتوي والاحتكاري:

يقوم هذا الأسلوب على أساس من عدم الاندماج في المواقف المتبادلة بين الأشخاص أو المواقف الشخصية، الابتعاد عن المواقف المهددة، والأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب يمارسون كل أنواع الاستراتيجيات للمحافظة على ذاتهم بعيداً عن أطراف الاتصال غير المريحة، ولكن عندما لا يتمكنون من تحاشي هذه الأطراف غير المريحة لهم، فإنهم يلجأون إلى استخدام أسلوب آخر للتعامل مع هؤلاء، وهو أسلوب المناورات الملتوية، أو أسلوب احتكار مشاعر الآخرين وعواطفهم واستغلالها وفي هذه الحالة الأخيرة تستخدم أساليب معينة كالغضب أو التظاهر به، والإحراج، وإحساس الآخرين بالذنب كطريقة للاستيلاء عليهم. مثال على ذلك أن رئيس العمل قد يجبر مرؤوسيه على القيام بأعمال إضافية بواسطة احتكاره مشاعرهم الكامنة بالذنب، فيقول لهم «كيف يمكنكم أن تتركوني بمفردي بعد كل ما فعلته من أجلكم؟».

٥ - الأسلوب الواضح والمباشر:

يتميز الأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب بتدريبهم على الإفصاح عن حقوقهم، والتعبير عن مشاعرهم وأفكارهم، وحاجاتهم بطريقة مباشرة وشريفة ومستقيمة، ولذلك تجيء نبرات أصواتهم وحركاتهم وتعبيرات نظراتهم ووقفاتهم، ملائمة ومطابقة لما يقولونه فضلاً عن أن أفعالهم تضاهي أقوالهم، وهم قادرون إلى حد كبير على أن ينفذوا ما وعدوا به ويكشف الأشخاص الذين يعتمدون على هذا الأسلوب عن عدم لجوئهم إلى تحقيق حرياتهم على حساب حريات الآخرين، واستعدادهم الدائم للتفاوض والحوار وعقد الصلح ويستطيع هؤلاء الأشخاص أن يعبروا عن وجهات نظرهم الخاصة في المواقف المخلفة حتى وإن كانت تختلف عن وجهات نظر غيرهم ولكنهم لا يكشفون في ذلك عن محاولة السيطرة أو احتقار الآخرين ممن يشاركون وجهات نظرهم

ولذلك يعتمد هذا الأسلوب على مبدأ الاحترام ويتجاوز الاختلاف الأعمى أو المخالفة المقصودة^(١).

وأخيراً فإننا نتوصل إلى بضعة نقاط أساسية تتعلق بأساليب الاتصال وهي:

١ - أن هناك الكثير من أساليب الاتصال المتاحة أمام الأشخاص وهناك سبل مختلفة ومتباينة للاستجابة في المواقف المتبادلة بينهم وأن كل شخص يستخدم هذه الأساليب في عدّة مواقف.

٢ - إن كل أسلوب منها يعتبر فعالاً وإيجابياً في مواقف معينة.

٣ - إن الاستخدام المعتاد لنموذج واحد في جميع المواقف دون تمييز لطبيعة الموقف، هو الذي يمكن أن يتسبب في المشكلات المتصلة بالعلاقات بين الأشخاص.

٦ - معوقات الاتصال:

وهناك عوامل كثيرة تمثل معوقات وعقبات تحول دون إمكانية تحقيق اتصالات فعالة، ومن العوائق التي تؤثر في نجاح عملية الاتصال ما يلي:

١ - عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة نتيجة افتقاد الخلفية السليمة من التعليم والثقافة التي تمكن من نقل المعنى بصورة واضحة وسهلة سواء شفاهة أو كتابة.

٢ - عائق الحالة النفسية لمستقبل الرسالة ومدى استعداده لتقبلها وهذا يتوقف على رد الفعل الإيجابي الذي يستفاد منه في التغلب على عوائق الاتصال الفعال.

٣ - قد تتضمن الرسالة التي تم استيعابها بعض الأخطاء وبعض المواد التي تقلل من وضوح الموضوع وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلية

(١) راجع F. Biacco, Communication Withion Virtual Reality, in Journal of Communication, vol. 42, 4, 1992.

على درجة من عدم التيقن، وأن عدم تيقن المستقبل للرسالة يطلق عليه التشويش مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل الضوضاء، وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التي تحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة.

٤ - عدم فاعلية وسيلة الاتصال المستخدمة في نقل الرسالة بمعنى أنها لا تتفق والظروف المحيطة ولا تراعى عوامل وظروف الموقف القائم.

٥ - يميل الأفراد إلى رفض الأفكار الجديدة وخاصة إذا تعارضت مع معتقداتهم السابقة ويرى المتخصصون في هذه الناحية أن أجهزة استقبال الاتصالات لدى الأفراد تعمل كمصفاة متقنة بحيث يميل الفرد إلى ملاحظة تلك الأشياء والأفكار التي تتفق مع معتقداته وآراءه الحالية كما يميل إلى تجاهل أي شيء يتعارض مع معتقداته.

٦ - التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل.

٧ - سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة في عملية الاتصال.

٨ - كبر حجم المنظمة وانتشارها الجغرافي.

٩ - الإفراط في استخدام وسائل الاتصال قد يكون عبئاً كبيراً على المستقبل وهكذا يساعد النموذج في توجيه الدارس إلى العناصر الرئيسية في عملية الاتصال التي ينبغي التركيز عليها وفهم تأثيراتها من أجل السيطرة على مخرجات العملية.

ويساعد الدارس على التنبؤ بنتائج عملية الاتصال وبلورة بعض الافتراضات المحتملة لمخرجات هذه العملية.

وتقدر النماذج والتصورات النظرية للعملية الاتصالية كما أوردها أحد المصادر بما يزيد عن خمسين وصفاً مختلفاً للعملية الاتصالية^(١).

(١) طلعت منصور، سيكولوجية الاتصال، العدد ٢، عالم الفكر، أيلول ١٩٨٠، ص ١٠٤.