المحاضرة الثالثة عشر: العملية والعلاقة الاتصالية.

العملية الاتصالية

أن العملية الاتصالية تتطلب وجود جانبان رئيسيان لابد من إدراك أبعادهما: الجانب الأول النفسي، يمثل ما يحدث داخل ذات الإنسان من تمثل الرموز وصنعها. والجانب الثاني الاجتماعي، يمثل ما يحدث لدى تبادل الرموز مع الغير. والاتصال سواء كان وجاهياً أو ذاتياً أو جماهيرياً، يتضمن القيام بمجموعة من العمليات المختلفة المتعلقة بالترميز والمعنى والتفكير والمعلومات والإقناع الذي يعني التغير السلوكي.

يشير الترميز – Coding– إلى علاقة الرموز بالأشياء التي تمثلها، والرموز نوعان رموز لفظية ذات دلالات لغوية وقاموسية محددة. والثاني رموز غير لفظية ذات دلالات تعبيرية يفهم معناها دون أن يكون لها تمثيل قاموسي محدد.

الرمز لذلك يعد منبهاً سلوكياً يحمل معنى تمكن مشاركته مع الغير، لكن هذه المشاركة تتأثر بخصوصيته المعنى الناجمة عن علاقة الرمز بالإنسان. وعلاقة الرمز بالإنسان تمثل التجربة الشخصية للفرد مع شيء (منبه) ما. ومن هنا جاء اعتبار المعاني نسبياً، تختلف مدلولاتها اختلافاً طفيفاً من شخص إلى آخر، فكلمة –كلب– مثلاً قد تعني شيئاً لراعي القطيع، وتعني شيئاً أخر لشخص اتخذ من الكلب رفيقاً وصديقاً بينما تعني شيئاً مختلفاً كلياً لشخص عضه الكلب وتسبب في إيذائه. لكن بالنسبة لهؤلاء الثلاث، فإن الكلمة تعنيَ بوضوح حيواناً معيناً، يختلف عن بقية الحيوانات، قادراً على النباح والركض السريع، وهكذا فإن الرموز المحملة بالمعاني– معاً، بطريقة معينة يؤدي إلى

تكوين الرسالة التي تصدر عن التفكير. ويعمل التفكير من بين ما يعمل على تحليل الرموز وإقامة العلاقات بين الأشياء ووضع الخطط وحل المشاكل المختلفة التي تواجه الإنسان. والرسائل الصادرة عن التفكير أو الواردة إليه تحمل معلومات ضرورية تساعد الإنسان على فهم الاحتمالات المتوقعة وتجلو الغموض الذي يحيط بالمسائل المختلفة التي يجد نفسه نتيجة لحاجات معينة مدفوعاً للكشف عن جوانبها، فيسعى للاستعلام عنها والوصول إلى قرار بشأنها. أخيراً فإن الاتصال بما يمثله من تبادل للأفكار والمعاني والتفاعل معها يؤدي إلى التأثير في المواقف والأفكار والقيم ومن ثم في السلوك الإنساني.

العلاقة الاتصالية

إن تبادل الرموز مع الغير يعني الشروع في إقامة علاقة اتصالية Communication relationship مع شخص أو مجموعة أشخاص- لتلبية حاجة معينة أو لتحقيق أغراض مختلفة. وفي الاتصال الوجاهي يلتقي إنسان مع آخر وجهاً لوجه ومباشرة دون حواجز آلية تفصلها- كما يحدث عند لقاء صديق بصديقه أو معلم بطلابه. إذ تتوفر الفرصة أمام الطرفين (المرسل والمستقبل) لتبادل الحديث.

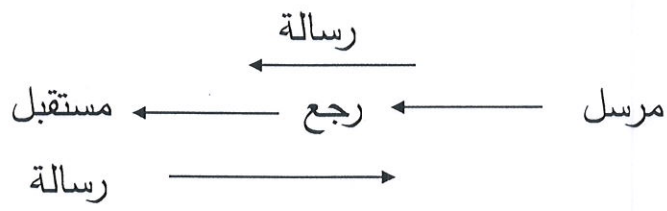
والاستفسار والاستيضاح المباشر، من خلال الرجع. ويسمح الرجع بتبادل المعلومات بصورة وافية تكفل إيضاح الأفكار إيضاحاً تاماً. لذلك فإن الرجع هو العملية التي بموجبها ترتد المعلومات إلى المرسل بناء على رسالته التي وجهها إلى المتلقي، فيستخدم تلك المعلومات لضبط رسائله اللاحقة لتحقيق التفاعل.

أن توفر الرجع في الاتصال الوجاهي يعمل على إغنائه وتقويته بشكل يكفل تحقيق العلاقة الاتصالية بنجاح وفعالية. فالرجع يعمل على توضيح

الأفكار عند المتصلين بصورة تؤدي بالمتلقي لأن يفهم تماماً قصد المرسل وما ذهب إليه من أمور أراد إيضاحها بهذه الأسباب يلتحق الطلاب بالمدارس فينتفعون من لقاء المعلم مواجهة، لأن الاتصال الوجاهي أدعى لتعليمهم أفكاراً ومعلومات ومهارات جديدة وتوكيد فهمهم وإتقانهم لها بشكل صحيح. وللأسباب ذاتها ترانا نفضل في احايين كثيرة أن نذهب للقاء فلان من الناس والتحدث معه مواجهة، لاقتناعنا بأن الاتصال الوجاهي سيحقق نتائج أفضل لو جرى الاتصال عبر الهاتف أو بوساطة رسالة بريدية قد يتأخر وصول الرد عليها أياماً عديدة.

أن العلاقة الاتصالية التي تعني تبادل الرموز بين مرسل ومستقبل لتحقيق هدف معين كالتعليم أو الترفيه، مرهون بحجم التفاعل الذي يجري بين المتصلين حول المعاني المتبادلة.

وفي الاتصال الوجاهي، فإن العلاقة الاتصالية قائمة في الأصل على تبادل الرموز (الرسائل) بين الطرفين، المرسل والمستقبل بصورة يكون الرجع فيها آنياً ومباشراً كما في الشكل (٤).



يوضح شكل الاتصال الوجاهي

بمعنى آخر، فإن الاتصال الوجاهي يعني استعمال الرموز لصنع رسائل يتم تبادلها بين شخصين وربما أكثر يلتقيان مواجهة، فيتبادلان المعلومات من خلال الرموز نتيجة شعورهما بالحاجة لتحقيق هدف معين. ومن خلال تبادل

المعلومات، والأسئلة والاستيضاحات، الآنية والمباشرة، فإن المعاني تتضح عند المتصلين بصورة أفضل تعبيراً عن التفاعل بينهما مع المعاني المتبادلة، وهذا يؤدي في النهاية إلى إيجاد تماثل في تلك المعاني لدى الطرفين المشاركين في الاتصال بالمواضيع التي تبادلاً الرموز بشأنها، بحيث يتحقق الهدف من العلاقة الاتصالية على أفضل وجه. ويعني التماثل أن المرسل ينجح في خلق فكرة في رأس المتلقي مشابهة تماماً لفكرته الأصلية. وواضح أن الرموز المستعملة في الاتصال الوجاهي لا تقتصر على رموز لفظية، إنما تتعداها إلى استعمال رموز غير لفظية. وعلاوة على ما يوفره هذا التنوع في استعمال الرموز من إثراء للاتصال الوجاهي فإن توفر تماثل الرجع الآني والمباشر يزيد من الفرص لتوضيح المعاني والأفكار بصورة أفضل تؤدي إلى وجود تماثل فيها لدى المتصلين. والحقيقة أن إيجاد تماثل كامل في الأفكار بين المرسل والمستقبل أمر يكاد يكون مستحيلاً ويرجع ذلك إلى أسباب مرتبطة باللغة والمعنى. ذلك أن الرموز لا تعني لكل الناس الشيء نفسه تماماً لاختلاف خبرات الأفراد مع الرموز وتباين أطرهم المرجعية.