المحاضرة السادسة: وظائف الاتصال والنتائج غير المرغوبة في عملية الاتصال

وظائف الاتصال

يمكن تحديد وظائف الاتصال على النحو الآتي:

١-الإعلام، ويعني جمع وحفظ ونشر وتحليل المعلومات والصور والآراء التي يحتاجها المرء، كي يفهم ويدرك ما يجري من أمور في البيئة وعلى المستويات كافة الشخصية والاجتماعية والدولية. وهذا يساعد الإنسان في تحديد استجابته وموقفه من الأمور المختلفة والتصرف إزاءها عن علم ومعرفة.

٢-التنشئة الاجتماعية: وتعّرف بوصفها تعلم الالتزام بأساليب الجماعة. وهذا يعني أن التنشئة عملية مستمرة مدى الحياة، يكسب المرء خلالها المعايير والقيم والسلوكيات المقبولة اجتماعياً، ويمارسها بدوره. وفي المجتمع المعاصر تقوم وسائل الإعلام بعملية التنشئة الاجتماعية بصورة موازية ومكملة لما تقوم به المؤسسات الأخرى (الأسرية والتعليمية مثلاً). وما يزيد من فعالية دور وسائل الإعلام في التنشئة الاجتماعية الوقت المتزايد الذي يكرسه المرء لها، فالذهاب إلى المدرسة أو الجامعة قد يتوقف بعد سن معينة، أما التعرض إلى وسائل الإعلام من خلال التزامها بقضايا المجتمع والإنسان، توفر رصيداً مشتركاً من المعرفة الاجتماعية يتأثر به أفراد المجتمع كافة. ومن البديهي القول، أن ذلك الرصيد المشترك يمكن أفراد المجتمع من القيام بأدوارهم بفعالية ويتيح لهم مجال المشاركة الإيجابية في الحياة العامة وشؤونها.

٣-الحفز وبما يوفره الاتصال من أسباب للمنافسة الشريفة الهادفة من خلال تسليط الأضواء على القوى التي حققت النجاح والإنجازات المتفوقة وتبيان العوامل والأساليب التي أدت إلى ذلك، فإن الاتصال والإعلام يحفز الأفراد ويثير أمالهم وطموحاتهم لمحاكاة هؤلاء، وفي هذا السياق يعمل الإعلام أيضاً على إثارة الآمال القومية والوطنية باستثارة الرموز التاريخية والاجتماعية لتحقيق الأهداف العامة.

٤-المناقشة والحوار، ويوفر الاتصال، الإعلام الفرص لطرح وجهات النظر المتباينة وعرض الأدلة والشواهد، مما يشجع على إقامة الحوار الاجتماعي البناء إزاء مختلف الأمور التي تهم الفرد مما يزيد من اهتمام الناس بالقضايا العامة ومشاركتهم بها. فضلاً عن إن الحوار والمناقشة وتبادل الرأي عبر وسائل الإعلام تساعد في الوصول إلى الإجماع بشأن مختلف القضايا والالتفاف حول هدف واحد مقبول للغالبية مما يرضي الأطراف كافة ويسير عملية اتخاذ القرارات.

٥-التعليم، يعمل الاتصال بالجماهير على نشر المعرفة الإنسانية الهادفة وتعميمها. ذلك أن نشر المعرفة يثري العقل والشخصية ويساعد في رفد مهارات الإنسان وزيادة قدراته عبر مراحل نموه ويمكنه من مواجهة المشكلات المستجدة والتغلب عليها. ولا أدل على ذلك من استخدام الإعلام- الاتصال في أغراض التنمية الاجتماعية.

٦-التثقيف- ويعمل الاتصال على نشر الإبداع الفني والثقافي وحفظ التراث وتطويره، مما يؤدي إلى توسيع آفاق الفرد المعرفية وإيقاظ الخيالات

والمواهب والإبداع. لذلك يعمل الاتصال، إذا ما أحسن استغلاله على الارتفاع بالذوق العام وتنميته.

٧-الترفيه- وبإمتاع المرء والترويح عنه، عن طريق تقديم المسرحيات والتمثيليات وفنون الرقص والغناء والموسيقى والرياضة، يعمل الاتصال أو الإعلام على التخفيف من المعاناة والتوتر الذي يستشعره الإنسان المعاصر نتيجة ضغوط الحياة. وتزيد الفائدة إذا اتجه الترفيه نحو البناء، فتستغل رغبة الجماهير في الاستمتاع بالمواد المعروضة في الوقت ذاته الذي تتعلم فيه أشياء جديدة تساعد في تثبيت قيم موجودة أو تعديلها.

٨-التقارب الاجتماعي، يتيح الاتصال الفرصة للإنسان كي يتزود بأنباء الآخرين في محيطه الاجتماعي والإنساني (المحلي والدولي). وهذا يزيد من فرص التعارف الاجتماعي والتقارب، والتفهم لظروف وأحوال الآخرين والشعور معهم.

٩-أخيراً هنالك أيضاً دور الاتصال في تنشيط الصناعات والاقتصاد والتجارة من خلال الإعلان. والإعلان يؤمن دخلاً ثابتاً لوسائل الإعلام فيؤدي ذلك إلى تعزيز استقلالية تلك الوسائل وتمكينها من قيامها بالوظائف المختلفة بصورة أفضل، هذه الوظائف مجتمعة تبين إن الاتصال الجماهيري يطال جوانب الحياة الإنسانية، ويؤثر فيها كعنصر أساسي لا غنى عنه. وقد خدمت هذه الوظائف مجتمعة ومتفرقة الإنسان عبر تاريخه منذ بدء الخليقة، وبدرجات متفاوتة، وساهمت في إشادة حضارة الإنسان وتطويرها حتى ما بلغت عليه حالياً.

وبالتأكيد، فإن انتشار وسائل الإعلام وتوفيرها على نطاق واسع في زمننا المعاصر يتطلب أن يكون حافزاً للقائمين عليها والعاملين في مجالاتها المختلفة على تطوير أدائها- لاسيما في الدول النامية، للقيام بوظائفها على الوجه الصحيح والأكمل. أما إذا سيء استعمال الإعلام، فإنه يتحول من نعمة إلى نقمة، وتطغى فيه السلبيات على الإيجابيات.

نتائج غير مرغوب فيها

وظائف الاتصال، الإعلام كما عرضناها تبدو للوهلة الأولى ذات طابع إيجابي بما تحققه من نتائج مرغوب فيها، على الصعيدين الفردي والاجتماعي، لكن بعض علماء الاجتماع يحذرون من النتائج السلبية غير المرغوب فيها والتي قد يتسبب الإعلام في إفرازها. ويرى هؤلاء بأن لكل وظيفة وجهاً آخر أو نتائج فيها، فالإكثار من الأخبار مثلاً قد يؤدي:

١-إلى زيادة التوتر والقلق ويقود للانطواء والانعزالية والانسحاب من المشاركة في الحياة الاجتماعية والتركيز على الحياة الخاصة.

٢-فضلاً عن أن تحليل الأبناء وتقديم الأجوبة الجاهزة يترك المرء في وضع يعتمد فيه على هذه الوسائل، فتضعف ملكة النقد عنده.

٣-أن البرامج الترفيهية تقود إلى تثبيط المواهب الفنية والقدرات الخلاقة فتضعفها إن لم تقتلها كلية.

٤-والأهم من ذلك، ما يتسبب به تقديم المعلومات والبرامج الصادرة عن الثقافات الأخرى من إغناء للمعارف، فإنه قد يؤدي من ناحية أخرى إلى غزو ثقافي واستلاب فكري.

٥-وبصورة عامة، فإن محصلة النتائج غير المرغوب فيها تقود إلى إيجاد ما يسمى بالتأثير التخديري narcotization الذي يعني أن وسائل الإعلام تؤدي إلى زيادة المعرفة عند المتلقين على حساب مشاركتهم الفعلية في الأحداث.

٦-ومن ناحية أخرى فإن الإعلان في وسائل الإعلام قد يترك تلك الوسائل فريسة للمعلن كي يمارس ضغوطه عليها، ومن المعروف أن ارتباط وسائل الإعلام بمصالح مادية حيوية، يحول دون تسخير وظائفها لخدمة الصالح العام بإتقان وفعالية. وللتغلب على هذه المشكلة، تلجأ بعض الدول إلى تعيين لجان من مواطنين معروف عنهم صدق الانتماء وسعة الثقافة. تكون مهمة هذه اللجان الإشراف على المؤسسات الإعلامية بهدف تأمين استقلاليتها وتحديد سياسة عامة وتأمين مصادر دخول محايدة سواء عن طريق الإعلان أو غيره- لتمكينها من القيام بأدوارها في خدمة الصالح العام على أكمل وجه.

٧-ويترتب على تقديم الإعلان عامة عبر وسائل الإعلام نتائج غير مرغوب فيها، فالإعلان يشجع الناس على الصرف وتبذير النقود للحصول على سلع استهلاكية جديدة، ويسهم في خلق مجتمع استهلاكي. أن معالجة المشكلة من أحد جوانبها قد تقتضي توجيه الإعلان لخدمة الاقتصاد المحلي أو ربما تحديده وترشيده لحصر أضراره.