رابعا. النظريات التي تتصل بعملية الاتصال؛ سوف نذكر الآتية :

1 - **. نظرية التعلم Learning Theory :** نظرية التعلم في الأساس هي نظرية من نظريات علم النفس التي تناولها العديد من علماء النفس من نواحي عديدة ومتنوعة، وبالرغم من كونها تبحث في عملية التعلم وكيفية حدوثها والشروط التي يتوجب أن تتوفر لكي يحدث التعلم، إلا أن لهذه النظرية علاقة وصلة قوية بنظريات الاتصال الإنساني، الذي يحدث فيه تعلم وتعليم في نفس الوقت الذي يحدث بأنواع متعددة، ومن خلاله يمكن أن يتوفر لدينا شكل أساسي من نظريات الاتصال. ويجب أن نؤكد هنا أن كل نظرية في علم النفس التعليمي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط لأنها تعتبر المبدأ الأساسي الذي يقوم عليه الاتصال الفعال .

وعليه فأن العلاقة التي تربط بين المثير والاستجابة Stimulus Response تعمل علي توفير الوضع الأساسي والمناسب لكل من عملية التعلم وعملية الاتصال والمتتبع هنا إما أن يكون شيئا ماديا أو طبيعيا أو حادثا معينا حصل في البيئة والذي له القدرة علي التأثير في عضو الإدراك أو الإحساس الذي يوجد لدي الكائن الحي الإنساني، وفي مثل هذا الوضع سوف تكون الاستجابة علي شكل فعل الذي يحدث بصورة مربحة وعلنية، وفي نفس الوقت يمكن القيام بقياسه. ومما يجدر ذكره هنا أن عملية التعلم التي تقوم في أساسها علي حدوث المثير والاستجابة، أو ما يدعي بالمذهب الارتباطي Connectionism الذي اشتهر بين الناس علي أنه ارتباط شرطي تقليدي (أي عملية ربط بين مثير باستجابة، والتي لم يكن بينها وبين المثير علاقة من قبل وذلك عن طريق عملية التداعي) من النوع الذي قام بعرضه عالم النفس بافلوف Pavlove عندما استطاع أن يعلم الكلب أن يسيل لعابه Salivate عندما يستجيب لصوت معين الذي له علاقة أو ارتبط بالطعام الذي كان يقدم له. وبعد أن كان لعاب الكلب يسيل من أجل الحصول علي الطعام أصبح يسيل لمجرد سماع الصوت الذي كان يسمع من الطعام .

لقد أصبح واضحا من أعمال علماء النفس التجريبيين أن المعرفة التي لها علاقة بالارتباط الشرطي الكلاسيكي والتي تهتم بالمعالجة عن طريق استخدام الثواب والعقاب، من الممكن أن تؤدي إلي نتائج تعليمية واضحة بالنسبة للأنواع المعقدة أو الصعبة .

وفي هذا المجال أكد معظم الباحثين وأصحاب النظريات في علم النفس علي أهمية وجود العناصر المختلفة في عملية التعلم، حيث ركز هل Hull في نظرتين علي أهمية الحوافز كعنصر من العناصر التي تؤدي إلي المعرفة أما سنكر Skinner فقد اهتم بصورة واضحة في عنصر التدعيم أو التعزيز التي

تعمل علي مضاعفة قوة الاستجابة التي تنتج مباشرة من حدوث مثير معين، وعلي هذا الأساس نستطيع أن نقول بأن العقاب والمكافأة يعتبران وسيلتين من وسائل التدعيم .

ومن الواضح أنهما يشتركان في إطار عام للمفاهيم التي يمكن اعتبارها إطارا خاصا لفهم كيفية حدوث الاتصال وعمله. ويجب أن نذكر هنا أن الإطار العام يتضمن الافتراض الذي يقول بأن الكائن الحي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته، وحدوث أي تغير في وضع إحداهما يترتب عليه نتائج متبادلة وتؤدي إلي حدوث استجابات متبادلة .

وعلي هذا الأساس يمكن النظر إلي أي فعل وإدراكه علي أنه استجابة لمثير موجود قبل هذا الفعل، ويؤدي إلي حدوث السلوك الذي يمثل استجابة مثل خفض التوتر والعودة إلي حالة التوازن والتي تعتبر حالة طبيعة التي يتواجد فيها الكائن الحي أيضا للنسق الأكبر الذي يتواجد فيه هذا الكائن .

وعليه فأن الاتصال الإنساني الذي يحدث بين أفراد المجتمع في المواقف المتعددة ومن هذا المنظور بالذات يعتبر العملية التي تربط الأفراد مع بعضهم البعض ومع البيئة التي يعيشون فيها ويتفاعلون ويتأثرون بما يحدث فيها من أحداث عابرة أو مستقرة مقصودة وغير مقصودة .

ولقد قام نيوكمب Newcomb بوصف الأفعال الاتصالية بقوله: أن الأفعال الاتصالية باستطاعتنا أن نحددها علي أنها نتائج لتغيرات في العلاقات التي تحدث بين الكائن الحي وبين البيئة التي يتواجد فيها سواء كانت هذه العلاقات فعلية، أي موجودة في الحقيقة، أو متوقع حدوثها بين أطراف عملية الاتصال أو الاثنين معا، وتعتبر هذه الأفعال مميزة حيث أن الأحداث التي ذكرت من الممكن أن تحدث بسبب التغيرات التي توجد في إطار العلاقات، التي تحدث بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال، أو الأهداف والموضوعات الاتصالية والتي من الممكن أن لم يكن المؤكد أن تؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلي تغيرات في إطار العلاقات أو أهداف وموضوعات اتصالهم علي اختلافها وتعددها .

وهذا يعني أن الاتصال الذي يحدث بين المرسل والمستقبل في موقف توتر معين، فأن تفسير وفهم هذا النوع من الاتصال يحدد بالاعتماد علي الوظيفة التي يقوم بها أو المتوقعة والتي هي العمل علي خفض التوتر أو إزالته بصورة تامة.

وعليه نستطيع أن نقول أن الاتصال له أسبابه، التي يحدث نتيجة لوجودها، فمثلا المعلم يقوم بالاتصال مع طلابه لأنه يجب عليه أن يفعل ذلك، حتى ينقل إليهم المعرفة والعلم ويؤثر علي قدرتهم وتطورها وفي نفس الوقت يعمل علي تطوير شخصياتهم، والطلاب يقومون بالاستقبال لنفس الأسباب، كما أن للاتصال آثاره أو تأثيراته وذلك حسب النموذج السلوكي الذي قدمه سكنر والذي عبر عنه (مثير –استجابة) وعلي هذا الأساس تعتبر الأفعال الاتصالية التلقائية العشوائية أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفعالة بالرغم من كون المثير صعب الملاحظة، أو لا يمكن ملاحظته،

والاتصال من هذا المنطلق أما أن يكون عبارة عن استجابة لمثير سابق أو عبارة عن عدد من المعطيات التي تكون بداية لمجموعة من الروابط من المثير والاستجابة .

وعلي هذا الأساس تعتبر عملية الاتصال عملية رد فعل Reaction وتظهر الأفعال الاتصالية بصورة واضحة أنها تعبيرية لذا ينظر إليها علي أنها ردود أفعال[1] .

وهناك معاني أخرى للاتصال وضعها علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط التي تربط بين المثير والاستجابة، فقد قام ماسلو Maslow عالم النفس الاجتماعي بالتمييز بين السلوك التوافقي Coping والسلوك التعبيري Expressive فالأول يمثل عملية التفاعل التي تحدث بين الشخصية والعالم ومدى تكيف كل واحد مع الآخر بينما الثاني يمثل ظاهرة متابعة لعملية بناء الشخصية Epiphenomenon)والتي تعتبر ظاهرة ثانوية التي تصاحب ظاهرة أخرى)، وعندما نتحدث عن الاتصال الذي يعتبر موضوعا للتوافق، فأن نموذج المثير والاستجابة يعتبر من النماذج المناسبة لهذا النوع من أنواع الاتصال الذي نتحدث عنه .

2-. نظرية المعلومات: تقوم وتعتمد هذه النظرية علي الأساس الذي يعتبر الاتصال عملية تعمل علي معالجة المعلومات التي يقوم بها الإنسان والتي تعتمد علي ما يفعله من أفعال أثناء قيامه بعملية الاتصال، وفي مثل هذا الوضع فأن الاهتمام الأول الذي يبديه الإنسان يكون في تحرى ومعرفة كمية المعلومات التي وردت في أية رسالة ترسل، ثم القيام بقياس هذه المعلومات، التي تلعب دورا هاما أو تساعد علي إضعاف ما هو مجهول والتقليل من عملية التشجيع، لكي نصل في نهاية الأمر إلي خفض درجة الغموض أو عدم الثقة التي تكون لدي أطراف عملية الاتصال، وبالاعتماد علي ما جاء به فرك Frickفأن عملية نقل المعلومات هي في أساسها عملية انتقائية أو عملية اختيار.

أما بالنسبة للنظرية الرياضية للمعلومات فأنها تقوم بتقديم مدخلا موضوعيا لتحليل النشاط الاتصالي الذي يحدث عن طريق الأجهزة علي اختلاف أنواعها وأهدافها، أو يحدث بين أبناء البشر أو الأطر الأخرى وفيما يخص القياس الكمي الموضوعي، فأنه يتمثل في نظام الترميز الثقافي Binary coding systemمثل القرار الذي يقوم علي كلمة واحدة تعني الموافقة أو الرفض .

أيضا تستند هذه النظرية علي الأساس الذي يقول أنه بالإمكان خفض درجة الغموض في جميع المواضيع أو المسائل غير الواضحة أو المتبعة ومثل هذا الخفض يحدث عن طريق تحويلها إلي

1. [1] Editorial team (22/3/2018), "**What is communication?**" ،entrepreneurhandbook.co.uk, Retrieved 18/6/2018. Edited.p76.

مجموعة من الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة هذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذي يساعد علي استخدام هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال وما يحدث فيها من مواقف وأبعاد [2].

وبنفس الأسلوب المذكور نستطيع القيام بقياس مضمون الرسالة الاتصالية التي يقوم المرسل بإرسالها إلي المستقبلين ثم قياس سعه وطاقة القنوات الاتصالية بالإضافة إلي فعالية الترميز وعملية الاستقبال التي يقوم بها المستقبل ثم قيامه بفك الرموز التي استعملها المرسل في الرسالة التي قام بإرسالها إلي المستقبلين .

واحد اتجاهات هذه النظرية القول والتأكيد علي أن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة في معظم المواقف الاتصالية والحالات التعليمية، وهي تهتم بالعمل علي تقليل أو خفض درجة الغموض التي من الممكن أن يكون في الرسالة أو الوسيلة المستعلمة للاتصال، وهذه الصيغة المحددة تعمل علي توجيه الملاحظ أو المراقب وتقوده إلي تحديد الموقف الاتصالي تحديدا دقيقا، بالإضافة لكونه يتجه إلي إعطاء هذا التفسير وانتسابه إلي المشاركين في العملية الاتصالية، والصعوبة التي تنشأ هنا كون بعض المواقف الاتصالية كالاتصال المعارض أو الخاص بين الأفراد اتصالا ليس هادفا أو بلا هدف، أو من الممكن أن يؤدي إلي خلق معاني جديدة أو غموض جديد، من عملية الاتصال نفسها .

وتقوم هذه النظرية علي الأساس الذي يقول بأن العلاقة التي تحدث بين المرسل والمستقبل تكون أساسا علاقة ذرائعية أو وسائليه .

3-النظرية التوافقية Congruence theory: أن مقومات نظرية التوازن والتوافق الأساسية تعتبر بسيطة للغاية وتأتي متغيراتها في الأصل من نظرية Gestalt ويعد أقدم شكل من أشكال النظريات التي تتصل أو ترتبط بالاتصال، هو الشكل الذي جاء به هيدر Heider والذي يظهر وكأن اثنين من الأشخاص في وضع الذي يحمل كل واحد منهما للآخر اتجاهات متناقضة مثل الحب والكراهية في نفس الوقت، أو أنهما يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوع أو موضوعات أو أشياء أخرى خارجية، في مثل هذا الموضع تكون بعض أشكال العلاقة متوازنة عندما يحب كل واحد منهم الآخر أو يحبا الموضوع الخارجي، من ناحية أخرى فأن أنماط العلاقة هذه لا تكون متوازنة (خصوصا عندما يكره واحد منهم الأشياء التي يحبها الآخر) أيضا تفترض هذه النظرية أن يقاوم المشاركين التغير عندما يكون بينهم توافق أو توازن، وعندما لا يكون توازن فأن جميع المحاولات تكون من أجل استعادة هذا التوازن, لأن بدونه لا يمكن حدوث أي نوع من أنواع الاتصال بصورة متكاملة ومجدية. لأن الاتصال يعتبر إجراء أساسيا من أجل الموافقة والانسجام والتناغم، وأن التوتر الذي يحدث نتيجة لعدم التناسق والتناغم هو الذي يؤدي إلي إضعاف الأعمال الاتصالية بالفاعلية المستمرة .

---

[2] Johnston, W.& stepanavich, P. (2001). **Management in crisis**. American society of health system pharmacists journal,Vol.58 7.

بالإضافة لما ذكر فأن نيوكمب Newcomb يري أن الاتصال عبارة عن استجابة أو رد فعل مكتسب الذي يمكن الفرد من مواجهة التوتر والعمل علي إزاحته أو التغلب عليه، وذلك من خلال ما يحدث أثناء القيام بعملية الاتصال بين أطرافه المختلفة. وبالاعتماد علي هذا الرأي فأن الاتصال يأتي بصورة مباشرة بعد حدوث الخلل في التوازن النسقى الذي يؤدي إلي اتجاه الاتصال للعمل علي إعادة حالة التوازن المطلوبة، وتستمر هذه العملية حتى تصل المعلومات الجديدة التي تؤدي إلي تعكير صفوة، مما يؤدي إلي اختلال التوازن مرة أخرى لذلك يحدث الاتصال من جديد حتى يعود التوازن المطلوب وهكذا [3].

وعليه فأن الاتصال الذي يقوم به الأفراد من أجل الوصول إلي التناسق الداخلي يعتبر بمثابة العامل الأساسي الذي يشكل نمط وطريقة استقبال وتفسير مضمون الاتصال الذي يحدث في المواقف المختلفة وتحمل الرسالة المرسلة فيه معاني ومحتويات ذات دلالة خاصة تفهم لدي كل فرد يستقبلها الفهم المميز والمعبر .

وتعتبر نظرية Festinger التي تتحدث عن انعدام التناغم أو الانسجام المعرفي بين أطراف عملية الاتصال من أهم وأكثر أنواع الصياغات تطورا بالنسبة لنظرية التوازن ولقد قام الباحث Zajonic بتلخيص العناصر الأساسية التي قامت عليها نظرية festinger وهي :

- كل عنصرين من عناصر المعرفة يصبحا في علاقة متنافرة أو غير منسجمة إذا كان خطأ إحداهما مؤكد ويؤدي إلي صحة العنصر الآخر.
- أن عدم الانسجام (والذي يؤدي في العادة إلي عدم الراحة النفسية) يعمل علي دفع الإنسان وتحفيزه علي بذل المجهود والمحاولة من أجل خفض حالة التنافر وعدم التناغم إلي أن يصل في نهاية الأمر إلي الانسجام والتوافق .
- زيادة علي المحاولات التي يقوم بها الفرد لخفض حالة عدم التناغم الخاص الذي يحدث له، فأنه سوف يعمل بشكل جدي إيجابي وفعال علي تجنب المواقف والمعلومات التي من الممكن أن تؤدي إلي زيادة هذا التنافر والتباعد وعدم التناغم .

وهذه النظرية في جوهرها تقوم علي عدد من المضامين والمعاني التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة بعملية الاتصال وبما أن الاتصال يعتبر الطريق الرئيسي الذي من خلاله تتم للأفراد المحافظة علي التوازن في البيئة، والقيام بالبحث عنه في حالة اختلاله والعمل علي إعادته إلي ما كان عليه فأن هذه النظرية تضع بعض الشروط التي لها علاقة بالدافع الخاص بإرسال واستقبال الرسائل علي اختلاف مضمونها، والنمط الذي يشكل السلوك الذي يصدر عن الأفراد أثناء القيام بالاتصال، كما أن هذه

---

[3] Johnston, W.& stepanavich;**op cit**;p 17.

النظرية تتحدث عن إمكانية بحث الأفراد عن المعلومات التي تعمل علي تأكيد أو تعزيز اتجاهاتهم ورؤية كل واحد منهم لهذا العام .