

## المحاضرة الأولى:

### الاتصال العام

يعد الاتصال ظاهرة إنسانية ملازمة لوجود الإنسان، إذ مثل منذ البدايات وسيلة لتنظيم الحياة الاجتماعية وتبادل المعاني وإشباع الحاجات الأساسية. ومع تطور المجتمعات، تطورت أشكال الاتصال ووسائله، فانتقل من التواصل المباشر القائم على الإشارات والرموز إلى الكتابة والطباعة، ثم إلى وسائل الإعلام الحديثة والوسائط الرقمية.

ويمكن القول إن تعقد الحياة الاجتماعية وظهور قضايا تتعلق بالمصلحة المشتركة قد أفرزا نمطا تواصليا يتجاوز مجرد عدد المتلقين أو الوسيلة المستخدمة، ليرتبط بطبيعة الموضوع المتداول داخل الفضاء المشترك للمجتمع. ومن هذا المنطلق يبرز مفهوم الاتصال العام بوصفه اتصالا يتمحور حول القضايا ذات البعد الجماعي، ويسهم في تنظيم النقاش المجتمعي وتشكيل الرأي العام في السياق المعاصر.

### 1- مفهوم الاتصال العام:

يعرف الاتصال العام بأنه عملية تواصلية تقوم على نموذج "واحد إلى متعدد"، حيث يتوجه المتحدث واحد، أو عدد محدود من المتحدثين، برسالة محددة إلى جمهور واسع نسبيا، يكون غالبا حاضرا في فضاء مشترك، مع إتاحة إمكانية التفاعل المباشر بدرجات متفاوتة.

ويتميز هذا النمط التواصلي بكونه لا يستهدف أفرادا منعزلين بوصفهم وحدات مستقلة، بل يخاطب جمهورا ينظر إليه ككيان جمعي يمتلك خصائص نفسية واجتماعية خاصة، تتجلى في أنماط الاستجابة والسلوك الجماعي. ومن ثم، فإن تأثير الرسالة يتجاوز المستوى الفردي ليطال البنية الجماعية للحضور، ويتعزز هذا التأثير كلما انسجمت الرسالة مع الاهتمامات المشتركة والقيم السائدة لدى الجمهور. ومع ذلك، يظل نجاح الاتصال العام مرتبطا بقدرة المتحدث على مراعاة الاختلافات والتباينات الفردية داخل هذا الكيان الجمعي، وهو ما يقتضي إعدادا منهجيا يستند إلى تحليل خصائص الجمهور، وتحديد توقعاته، وضبط أهداف العملية الاتصالية بدقة.

ويعرف أيضا على أنه "وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال في المحاضرات والندوات والأمسيات الثقافية وعروض المسرح.. ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة، ويضم أعضاء الجماعة تنظيم داخلي وإن كان غير رسمي، وعادة ما يتم هذا النوع من الاتصال في أماكن التجمعات أو تلك التي تقام خصيصا لهذه الأغراض"

يتخذ الاتصال العام شكلين أساسيين؛ أولهما الاتصال المباشر وجهًا لوجه، حيث يجتمع المتحدث والجمهور في زمان ومكان واحد، الأمر الذي يسمح بتفاعل فوري تظهر ملامحه في لغة الجسد وتعابير الوجه والمداخلات والأسئلة اللحظية، كما يحدث في المحاضرات والندوات والعروض المسرحية. أما الشكل الثاني فهو الاتصال عبر وسيط تقني، كال بث المباشر والندوات الرقمية، إذ يتم التواصل من خلال منصات إلكترونية مع بقاء التفاعل متزامنا مع الجمهور، مثل المؤتمرات المنقولة

مباشرة أو اللقاءات الافتراضية. ويكمن التحدي في هذا النمط في تعويض غياب الحضور المادي وتعزيز الإحساس بالتفاعل، لذا يعتمد المتحدث على أدوات مثل التعليقات الفورية، واستطلاعات الرأي، وإتاحة المجال لأسئلة المشاركين.

## أهداف الاتصال العام:

يهدف الاتصال العام إلى تحقيق مجموعة من النتائج التي يسعى المتحدث من خلالها للتأثير في الجمهور، ويمكن تقسيم هذه الأهداف إلى ثلاثة أنواع رئيسية تتداخل أحيانا داخل الفعالية الواحدة.

● **الهدف التعليمي:** يركز هذا الهدف على نقل المعرفة وشرح المفاهيم بطريقة واضحة وسلسة للجمهور، بحيث يخرج الحضور من الفعالية وهم أكثر فهما واطلاعا على الموضوع المقدم. ويظهر هذا الهدف بشكل واضح في المحاضرات الجامعية، والندوات العلمية، وورش العمل؛ حيث تكون الغاية الأساسية توصيل المعلومات وتوضيح الأفكار أو المفاهيم المعقدة بأسلوب يسهل على الحاضرين استيعابه.

● **الهدف التحفيزي أو الإقناعي:** يسعى هذا النوع من الاتصال إلى تغيير القناعات أو دفع الجمهور لاتخاذ موقف معين أو تبني سلوك محدد. ويستخدم بشكل كبير في خطابات القادة، والحملات التوعوية، والخطب التحفيزية، حيث يعمل المتحدث على التأثير في آراء الحضور وإقناعهم بفكرة معينة، أو تشجيعهم على القيام بخطوة عملية معينة، مثل المشاركة في حملة اجتماعية أو تبني أسلوب حياة صحي.

● **الهدف الترفيهي:** يمكن للاتصال العام أن يكون وسيلة للتسلية وجذب الانتباه وكسر الجمود أثناء الفعالية. ويظهر هذا الهدف في الكلمات الافتتاحية في المهرجانات، والفعاليات الثقافية، وعروض المسرح، حيث يسعى المتحدث إلى خلق جو من المتعة والحيوية يجعل الجمهور مستمتعا ومشاركا بشكل أكبر في الحدث.

غالبا ما تتداخل هذه الأهداف في الفعالية الواحدة؛ فقد تجمع الندوة العلمية بين التعليم والتحفيز، أو تضم الحفل الثقافي عناصر تعليمية وترفيهية معًا. لذلك يجب على المتحدث أن يكون واضحا بشأن الهدف الأساسي الذي يسعى لتحقيقه، ليتمكن من توجيه الرسالة بفعالية وضمان وصولها إلى الجمهور بالشكل المطلوب.

تقوم عملية الاتصال العام على أربعة أركان رئيسية تضمن فعالية التواصل وتحقيق الأهداف المنشودة.

### ✓ المرسل (المتحدث):

يعد المتحدث العنصر الأساسي في عملية الاتصال، حيث يعتمد نجاح الاتصال على خصائصه الشخصية والمهنية. من بين هذه الخصائص كاريزما الحضور التي تمكنه من جذب الانتباه وإثارة الاهتمام، والثقة بالنفس التي تمنح الجمهور شعورا بالأمان والمصداقية، والإلمام بالمادة العلمية أو الموضوعية لتعزيز القدرة على الإجابة عن استفسارات الجمهور، إضافة إلى إدارة التوتر والتحكم في المشاعر أثناء الإلقاء. توافر هذه العوامل يجعل المتحدث شخصية مؤثرة وقادرة على إيصال الرسالة بفاعلية، وليس مجرد ناقل للمعلومات.

### ✓ الرسالة العامة:

تمثل الرسالة جوهر عملية الاتصال العام، ويجب أن تتسم بعدة خصائص لضمان وصولها بفعالية. ينبغي أن تكون

واضحة لتسهيل فهمها من قبل الجمهور، ومرتبطة بالاهتمامات المشتركة لتعزيز تأثيرها، ومنظمة بطريقة منطقية ومتسلسلة، مع استخدام لغة مناسبة تتوافق مع مستوى الجمهور دون تعقيد. إن الرسالة الفاعلة لا تقتصر على محتواها فحسب، بل تشمل أيضا أسلوب الإلقاء وطبيعة الجمهور المستهدف.

### ✓ الوسيط (القناة):

يلعب الوسيط دورا محوريا في نقل الرسالة وضمان استيعابها من قبل الجمهور. في الاتصال المباشر، يشمل ذلك استخدام الميكروفون، وشاشات العرض، ولغة الجسد، وحركة المتحدث بين الحضور، بينما في الاتصال الرقمي تعتمد فعالية الوسيط على جودة الصوت والصورة، وأدوات التفاعل مثل التعليقات واستطلاعات الرأي، بالإضافة إلى القدرة على الرد الفوري على استفسارات الجمهور. لذا فإن الوسيط يعتبر جزءا فعالا من تجربة الاتصال العامة، يؤثر بشكل مباشر على وضوح الرسالة ونجاحها.

### ✓ الجمهور (المستقبل):

يشكل الجمهور العنصر الأخير في عملية الاتصال، وهو كيان حي يتفاعل مع المتحدث ولا يقتصر دوره على الاستماع السلبي. ومن هنا، تبرز أهمية دراسة خصائص الجمهور، مثل عدد الحاضرين الذي يحدد طبيعة التفاعل، والفئة العمرية التي تؤثر على صياغة الرسالة والأمثلة المستخدمة، وتوقعات الجمهور من الفعالية، والتي تساعد المتحدث على ضبط نبرة صوته واختيار الأسلوب الأمثل للإلقاء. إن فهم هذه الخصائص يساهم في تعزيز تأثير الرسالة وتحقيق أهداف الاتصال العام بفاعلية.

## ● الاتصال الجماهيري:

الاتصال الجماهيري هو عملية نقل رسائل متنوعة إلى جمهور واسع ومتنوع عبر وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، مثل الصحف والإذاعة والتلفزيون والإنترنت، بهدف التأثير في معارفه أو اتجاهاته أو سلوكه. ويتميز باعتداده على التكنولوجيا، وتوجيه رسائل علنية إلى عدد كبير من المتلقين مع ضعف التفاعل المباشر مقارنة بالاتصال الشخصي، كما أنه عمل منظم تقوم به مؤسسات متخصصة.

ويؤدي الاتصال الجماهيري وظائف أساسية، أبرزها: نقل الأخبار والمعلومات، التنشئة الاجتماعية، الإقناع والدعاية، الإعلان، والترفيه، إضافة إلى دوره في تشكيل الرأي العام وتلبية حاجات الجمهور المعرفية. ومع تطور الإنترنت، أصبح الجمهور أكثر تفاعلا ومشاركة في صناعة المحتوى، مما غير طبيعة الاتصال الجماهيري ووسّع مجالات تأثيره.

## ● الاتصال العمومي:

الاتصال العمومي هو اتصال المؤسسات العمومية ( البرلمان، الحكومة، المؤسسات الدولية والوطنية)، الجماعات المحلية (الأقاليم، المقاطعات، البلديات...) المنظمات التي لها مهمة المصلحة العامة (المنظمات العمومية، المنظمات العمومية المحلية، الجمعيات، النقابات..) فهو اتصال ينفذ من قبل المؤسسات التي تمثل حق الأفراد، وتنبو عنهم بمنتهيين يمثلون المواطنين"

يعرف الاتصال العمومي بأنه مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات والحكومات العمومية لفائدة الشأن العام، وذلك بغرض تفسير وتوضيح المعلومات وفق أهدافها الرئيسية، من خلال تقديم وشرح القرارات وتعزيز الشرعية والدفاع عن القيم المتعارف عليها، بما يساهم في الحفاظ على الرابط الاجتماعي. عملية نقل للأفكار والرؤى والتوجهات والمعلومات من قبل المؤسسات العمومية (القائمة بالاتصال) إلى المواطنين وهم الجمهور (متلقو الرسالة)، وذلك بغرض تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تخدم المصلحة العامة للمجتمع ككل.