المحاضرة الرابعة: عناصر العملية الاتصالية وعوامل النجاح

تتطلب عملية الاتصال، لكي تكتمل، عددا من العناصر أو المكونات الأساسية المترابطة والمكملة لبعضها البعض، وبدون هذه العناصر لايمكن لعملية الاتصال أن تتم بشكل فعال مؤثر. و يتفق جميع الباحثين و المتخصصين في مجال الاتصال على خمس عناصر أساسية هي: المرسل، الرسالة، الوسيلة أو القناة، المستقبل، و رجع الصدى أو التغذية العكسية . تعطى هذه العناصر و غيرها تسميات مختلفة من باحث لآخر، فالمرسل هو المصدر، والوسيلة هي القناة، والمستقبل هو المستلم، وهكذا.... ويمكن تحديدها على النحو التالي:

- **المرسل أو المصدر:** وقد يكون شخصا أو جماعة أو مصدر أو هيئة أو مؤسسة، يقوم بإرسال الرسالة، و التي هي بمثابة فكرة يراد نقلها عبر قناة الاتصال إلى شخص أو طرف آخر. وتتأثر عملية الاتصال بالمرسل، واتجاهاته، وشخصيته، والأسلوب الذي يعتمد عليه في عملية الاتصال حيث يجب أن تتوفر في المرسل صفات معينة كالثقة والتقدير والقدرة على التأثير...الخ، و لكي يحقق المرسل أهدافه من الرسالة يجب أن يراعي مجموعة اعتبارات هي إدراكه ومعرفته بما يود إرساله ليسهل ذلك الشرح والتوصيل، اعتماد السهولة والتفادي المبهم لتوصيل الرسالة، وكذا تحديد الوقت والمكان الملائمين للتوصيل، مع تشجيع التغذية الرجعية، كما لا ننسى ضرورة مراعاة عوامل إعاقة وصول الرسالة إلى المستقبل، ووصولها إلى الهدف المنشود كالضوضاء، التشويش، التقليل منها لان ذلك يؤدي إلى تحريف هدفها
- **الرسالة:** وهي جوهر عملية الاتصال سواء مكتوبة أو غير ذلك، و يجب أن تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة وان تتناسب مع قدرة المستقبل اللغوية، وحتى تحقق هدفها هناك مجموعة من الشروط الواجب مراعاتها في إعداد الرسالة لضمان استجابة المستقبل لها كأن تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل، وتتناسب مع الهدف من صياغة الرسالة حيث تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الإرسا ، اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة، فلكي تلقى الرسالة استجابة من المستقبل ينبغي أن توجه إليه في أوقات وأزمان تتناسب مع ظروفه . أن تصاغ الرسالة بما يتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل، فالرسالة التي تبذل الجهود المضنية في إعدادها مع عدم توفر الوسيلة التي تناسب لنقلها إلى المستقبل تصبح عديمة الجدوى
- **قناة الاتصال أو الوسيلة:** هي الوسيلة التي يتم عبره ا بث أو إرسال الرسالة و تحقيق عملية الاتصال، و تحدد وسيلة الاتصال المناسبة بشكل يؤدي إلى فهم مضمون الرسالة ، وقد تكون سمعية أو مرئية أو كتابية أو جميعها . وهناك معايير لاختيار الوسيلة المناسبة ومنها موضوع الاتصال و طبيعة الأفراد والعلاقات بينهم ومراعاة سرعة الاتصال وتكلفتها ومدى الثقة بها من طرف المستقبلين .إن استخدام عدة قنوات لنقل المعلومات المعقدة يزيد من احتمالية الاهتمام و الاحتفاظ بالرسالة وما تتضمنه من معلومات وتتراوح الوسائل بين ما هو رسمي وغير رسمي . والوسائل الرسمية هي التي يعترف بها هيكل المنظمة وتسير في قنواتها الرسمية كالتقارير، الخطابات، إصدار الأوامر، والمنشورات الدورية . أما غير الرسمية فهي التي تمر خلال قنوات لا يعترف بها الهيكل التنظيمي كالأحاديث الودية والإشاعات والتسامر والمناقشات أثناء فترات الراحة...الخ.
- **المستقبل أو المرسل إليه:** هو لفرد أو الجماعة أو المنظمة المرسل إليها الرسالة أي المستقبلة والمفسرة للرسالة من خلال فك رموزها حيث يقوم المستلم أو المستقبل أو المرسل إليه باستقبال الرسالة

من خلال حواسه المختلفة (السمع- البصر - الشم - الذوق- اللمس)، و يقوم باختيار المعلومات وتفسيرها . وتوجد عدة عوامل تؤثر على فهم الرسالة من قبل المستلم وهي : المستوى التعليمي، الخبرات السابقة بمعنى أن يقوم بتفسير الرسالة بشكل يعتمد على تجاربه السابقة . المهارات والمعرفة والاتجاهات الموجودة لدى المستقبل .إن هذه العمليات الإدراكية وما يؤثر فيها من عناصر الشخصية والدافعية والتعلم والفروق الفردية، تحدد ما يفهمه وما يقبله الشخصي المستقبل للأفكار و المعلومات المرسلة إليه ، وبناء على ذلك يقوم مستقبل الرسالة بالتصرف والسلوك. وتعد الخلفية الفكرية المشتركة بين الطرفين (المرسل - المستقبل ذات دلالات هادفة في تحقيق نجاح عملية الاتصال).

التغذية العكسية أو ردة الفعل: هي استجابة أو رد المستلم على رسالة المرسل، وتعطي التغذية العكسية (الراجعة) صورة عن مدى الفهم والإدراك لمضمون الرسالة من قبل المستقبل. وهنا ينقلب المستقبل إلى مرسل لرسالة معينة ومستخدما وسائل معينة ويتكرر الأمر في الإرسال والاستقبال، ومن ثم يمكننا اعتبارها أنها عملية اتصال. ولجعل الرسالة ذات معنى أكثر وضوحا فإنه يجب علينا تحديد سرعة وقياس ردود الفعل، فهي مهمة في عملية الاتصال حيث يتعين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أو لا.

كما قد تكون هناك عناصر دخيلة على هذه العناصر كالتشويش بأنواعه إضافة إلى عنصر السياق (البيئة) الذي يعد عنصرا مهما بإمكانه أن يحدد نجاح أو فشل العملية الاتصالية.