محاضرة 04

عناصر العملية الاتصالية

1- **المرسل/القائم بالاتصال:** هو من يبدأ عملية الاتصال. وحتى يمارس دوره على أكمل وجه ويساعد في نجاح العملية الاتصالية على المرسل ان يتوفر على مجموعة من الشروط المتمثلة في: المصداقية، الجاذبية، امتلاك المهارات الاتصالية، مستويات المعرفة، المكانة الاجتماعية، اتجاهه الإيجابي نحو نفسه ونحو موضوع الاتصال.

2- **الرسالة:** هي مضمون عملية الاتصال، او المحتوى الذي يريد المرسل ايصاله الى المتلقي. والرسالة عبارة عن مجموعة معلومات (أفكار، آراء، اتجاهات، صور...) يتم صياغتها في رموز معينة، يراعى ان تكون هذه الرموز مفهومة بالنسبة للمتلقي حتى نضمن الفاعلية في الاتصال. وقد تكون رموز الرسالة لغوية (مكتوبة او منطوقة)، أو غير لغوية مثل الحركات والايماءات أو الصور والرسوم.

شروطها: يجب ان تكون الرسالة:

*واضحة، مرتبة، دقيقة، بسيطة.

*تراعي خصائص المتلقي الاتصالية والطرق التي قد تؤثر فيه.

*لابد ان توضع في قالب رمزي يتماشى والإطار الدلالي للمتلقي حتى لا يكون هناك سوء فهم يؤدي الى عدم فاعلية الاتصال.

*تتضمن عوامل التأثير والاقناع (نبرة الصوت، ملامح الوجه، ايماءات الجسد، استعطاف، جدية، مزاح، تكرار، تقديم معلومات او تأخيرها...) حسب طبيعة الموقف الاتصالي.

*ان تكون مناسبة لوسيلة الاتصال التي تم اختيارها لنقلها.

3- **الوسيلة:** الأداة أو الوسيط الذي يستخدم في نقل الرسالة. وتختلف الوسيلة باختلاف الموقف الاتصالي ومتطلباته (منطوقة مثل محاضرة او ندوة، مكتوبة مثل الكتب والتقارير، بصرية مثل الصور والرسوم...).

واختيار الوسيلة الاتصالية يخضع لطبيعة الرسالة وخصائص المتلقي، وحسن اختيارها أو الفشل فيه يؤثر على فعالية الاتصال وتجدر الإشارة الى انه بإمكان المرسل استخدام أكثر من وسيلة لنقل رسالته.

تخضع الوسيلة في اختيارها الى الاعتبارات التالية: *طبيعة الفكرة المطروحة والهدف الذي تسعى الرسالة الى تحقيقه.

*خصائص المتلقي المستهدف من حيث عاداته الاتصالية وقابليته للتأثر من خلال أسلوب معين يتحقق بشكل فعال عن طريق وسيلة معينة.

*تكاليف استخدام الوسيلة (بالنسبة او مقارنه بأهمية الهدف المطلوب تحقيقه).

* أهمية عامل الوقت الذي تستغرقه في إيصال الرسالة وكذا بالنسبة لموضوع الرسالة في حد ذاته.

*إضافة الى مراعاة المزايا التأثيرية للوسيلة الاتصالية.

4- **المتلقي:** الطرف الذي يستقبل الرسالة ويفسر رموزها ويدرك معانيها. وهو الجهة المستهدفة من طرف المرسل، وقد يكون المتلقي شخصا واحدا او عدة اشخاص مثلما هو الحال بالنسبة للمرسل.

شروطه:

أ- لابد ان يتشارك مع المرسل نفس المنظومة الرمزية، الرسالة قد تتحول الى مجموعة من الحروف لا معنى لها، او أصوات بلا مغزى، والرسوم تصبح بلا معنى مادام عنصر الفهم غائب، لذا فإنه من الضروري ان يكون هناك مجال خبرة أو اطار دلالي مشترك بين طرفي الاتصال، هذا المجال يجعل الافراد يفسرون الرموز ويعطونها دلالات معينة متأتية من حبراتهم الحياتية، فآلية الاتصال والاستقبال اذا مرهونة بالمرسل والمتلقي، وكلما كانت المرتكزات الأساسية بينهما مشتركة مثل: الخبرات، الظروف الاجتماعية والنفسية، الظروف الاقتصادية والسياسية، والثقافية، والجغرافية، والتاريخية، والوجدانية، كانت العملية الاتصالية أكثر نجاحا.

ب-لابد ان يتمتع المتلقي بحواس سليمة، فهي التي تسمح له بتلقي الرسالة والتعامل معها، ومتى كان هناك خلل في أحدها قد يعيق عملية الاتصال.

ج-الانتباه وقوة التركيز، حسن الاستماع، التفكير وسرعة البديهة، الاهتمام بالموضوع.

د–مستوى المعرفة: المخزون المعرفي للفرد يساعده على إدراك الرسالة.

هـ–اتجاه المتلقي نحو المرسل وموضوع الاتصال: عادة ما يفضل الفرد التواصل مع الافراد الذين يكون اتجاهه نحوهم إيجابيا وليس سلبيا، كما ان تعرض الفرد للرسائل الاتصالية يكون انتقائي بحسب حاجات المتلقي الاتصالية ورغبته في الحصول على المعلومات.

و–كما ان الظروف المحيطة بالشخص تلعب دورا في مدى تقبله للرسالة، حيث اذا كانت هذه الظروف توفر معطيات تجعل من الشخص اكثر تهيئا للاقتناع بالرسالة والتأثر بها فإن ذلك يسير بعملية الاتصال نحو النجاح، أما العكس، اذا كانت البيئة التي يتواجد بها المتلقي لا تتماشى ومحتوى الرسالة ولا تدعمه فإن ذلك سيؤدي الى فشل العملية الاتصالية.

5- **الهدف/التأثير:** المحصلة النهائية للعملية الاتصالية، ودون حدوثه تتحول هذه العملية الى عبث وضيعة للوقت. وتتفاوت تأثيرات الحدث الاتصالي من موقف الى آخر، فبعضها ظاهر ويمكن ملاحظته بشكل واضح وفوري، وبعضها مستتر وكامن قد لا يظهر مباشرة في ذلك الموقف بل يظهر لاحقا ويسمى عنها **التأثير النائم**.

قد يكون التأثير: *متصل بالجانب المعرفي او الفكري (اقناع المتلقي بفكرة، أو تقبل رأي أو معلومة).

*متعلق بالجوانب الوجدانية والمشاعر (التعاطف مع المرسل أو مع الموضوع).

*متعلق بالجوانب السلوكية (كالتصويت في الانتخابات، التوقف عن التدخين، الحفاظ على البيئة...).

6- **الاستجابة:** رجع الصدى هي معلومات راجعة تسمح للمرسل معرفة ما اذا كان المتلقي قد استقبل رسالته، وكيف تم هذا الاستقبال، والكيفية التي فهمت بها الرسالة. والاستجابة هي التي تحيل عملية الاتصال الى عملية تفاعلية دائرية تبادلية تتسم بالاستمرارية والحيوية.

قد تتخذ الاستجابة نفس شكل رسالة المرسل أو قد تتخذ اشكالا أخرى مختلفة.

في ضوء هذه الاستجابة يقوم المرسل بتقييم تأثير رسالته على المتلقي.

قد يكون رجع الصدى:

*إيجابي: يتفق مع اهداف المرسل مما يشجعه على الاستمرار في ضخ الرسائل وتدعيم الأثر الحاصل.

*او قد يكون سلبي: يتعارض مع اهداف المرسل، مما يدفعه الى محاولة تعديل رسائله بما يحقق الاستجابة الإيجابية. *كما قد يكون فوري: مثلما هو الحال في الاتصال المواجهي، والمباشر.

*أو مؤجل/متأخر: مثلما هو الحال في الاتصال الجماهيري.

*رجع الصدى لا يعني بالضرورة تحقيق هدف الاتصال، أو يعكس الأثر الناتج عن العملية الاتصالية لكنه يشير بالأساس الى استمرار العملية بين طرفي الاتصال. اما الأثر فقد لا يحدث بشكل فوري وانما يكون على المدى البعيد.

*ورجع الصدى يمثل عملية لها نفس عناصر العملية الاتصالية سابقة الذكر.

7- **السياق الاتصالي:** او البيئة الاتصالية، يمثل المحيط الذي تحدث خلاله عملية الاتصال، وهي المناخ الذي يحيط بأطراف عملية الاتصال ويساعد او يعرقل قيامهم بهذه العملية.

ويشمل:

*السياق الاجتماعي (الدور، المركز، الجماعات المرجعية...) والثقافي والسياسي والاقتصادي...الخ.

*البعد المتعلق بالمناخ والبيئة.

*البعد المادي المتعلق بالمكان والأشخاص.

*البعد المتعلق بالتوقيت (اختيار الوقت المناسب للتواصل على المستويين الزماني والعاطفي بالنسبة للمرسل والمتلقي.

وبيئة الفرد هي التي تفرض عليه نمط الاتصال، وهي التي تقوم بتشكيل الاتجاهات والقيم والمعتقدات، والفرد يتأثر بمن حوله ثم بالمجتمع ككل.

8- **التشويش:** يشير التشويش أي عامل داخلي أو خارجي يحول دون وصول الرسالة الى المتلقي او عدم وصولها بالشكل المطلوب، أو يقوم بتحريفها، وبالتالي يحول دون إدراك المتلقي لها وما تحمله من دلالات ومعاني ومضامين، مما يسبب إساءة الفهم واضطراب التواصل بين طرفي العملية الاتصالية.

وهناك عدة أنواع من التشويش، فقد يكون:

***التشويش البيئي او المادي:** او تشويش ميكانيكي، وهو أي شيء يطرأ على القناة الاتصالية بحيث يحول دون وصول الرسالة، ويعني أي تغيير او تداخل فني يطرأ على ارسال الإشارة في رحلتها من مصدر المعلومات الى الهدف او المتلقي. مثل تشابك اسلاك الخطوط الهاتفية، غياب شبكة التغطية، عدم وضوح الارسال التلفزيوني او الإذاعي، وجود ضوضاء وضجيج مما يمنع وصول الصوت بشكل جيد في حالة الاتصال المباشر.

***التشويش الدلالي:** ويتعلق بإدراك دلالات الرموز ومعانيها بين أطراف العملية الاتصالية.

***التشويش النفسي:** متعلق بالحالة النفسية والعاطفية والمزاجية التي يكون عليها أحد أطراف العملية الاتصالية او كلاهما لحظة الاتصال.

***التشويش الاجتماعي:** بسبب اختلاف البيئات والطبقات الاجتماعية بين أطراف العملية الاتصالية.

سيرورة العملية الاتصالية

1- **إدراك الرسالة:** تبدأ عملية الاتصال بفكرة أو خبرة أو تجربة أو معلومة يرى المرسل أن انتقالها الى الآخرين يحقق هدفا ما. هذه المرحلة تعتمد بالأساس على المرسل فهو الذي يقرر الاتصال بالآخرين او لا.

2- **ترميز الرسالة:** تتضمن هذه المرحلة عملية تحويل الأفكار أو المعنى المراد توصيله الى رسالة ذات محتوى يتكون من رموز واشارات سواء كانت لفظية (أي الوحدات اللغوية: الكلمات، الجمل، العبارات) أو رموز غير لفظية (صور، رسوم، موسيقى...).

3- **اختيار الوسيلة:** اختيار الوسيلة التي تتناسب مع الرموز التي استخدمت في صياغة الرسالة، ويمكن اختيار أكثر من وسيلة اتصال في الوقت نفسه. ويكون اختيار الوسيلة حسب الموضوع وحجم المتلقين وكذا خصوصيتهم.

4- **تفكيك الرموز:** تعتبر الرسالة بمثابة مثير بالنسبة للمتلقي عندما تصل اليه، فبمجرد وصول الرسالة للمستقبل يقوم بتفسير وترجمة الرموز التي تتكون منها الرسالة من اجل استخلاص ما تتضمنه من معان ودلالات، أي انه يقوم بعملية فك الرموز.

5- **الاستجابة:** تتفق استجابة المتلقي للرسالة مع تفسيره للرموز وادراكه للفكرة أو المعنى في إطار خبرته وتجربته الخاصة، فيقوم بصياغة رسالة جديدة تتضمن الرموز المعبرة عن المعاني والمشاعر التي يريد ايصالها للمرسل الأول الذي يتحول بدوره الى متلقي. وتوضح الاستجابة أثر الرسالة الأولى في شكل رسالة مرتدة أو راجعة (رجع الصدى) يقوم المرسل بناءا عليها بتقييم أثر الرسالة وتقييم نتائج عملية الاتصال.

*بعد وصول الاستجابة الى المرسل الأول الذي يتحول الى مستقبل يقوم بتفكيك رموزها ويصيغ استجابته في شكل رسالة جديدة يقوم بإرسالها وهكذا تستمر العملية الاتصالية في شكل دائري.