عناصر الاتصال

تتضمن عملية الاتصال العناصر التالية:

- **المرسل (المصدر)**

يقصد به الشخص أو الأفراد أو المنظمة التي ترغب في نقل المعلومات والآراء إلى فرد أو مجموعة من الأفراد بغرض التأثير عليهم ومعرفة مدى الاستجابة.

- **الترميز**

والمقصود بذلك وضع الرسالة في شكل مفهوم يفهمه المستلم كالكلمة المنطوقة أو المكتوبة، وينبغي لمرسل الرسالة أن يقرر كيفية نقل الرسالة هل ستكون شفوية أم مكتوبة، أم الاثنتين.

وهذا يتحدد بأمرين:

- أهمية الرسالة؛
- إمكانية إساءة فهم الرسالة.

ومثال ذلك إذا كانت الرسالة مهمة ومعقدة فإن الاتصال الشفوي المتبوع برسالة مكتوبة يعتبر أمرا هاما في توضيح الرسالة.

- **الرسالة**

وهي مجموعة المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو المشاعر أو التعليمات التي يريد المرسل نقلها إلى المستقبل وقد تنقل الرسالة إلى فرد أو مجموعة من الأفراد أو المؤسسة بكاملها.

- **القناة**

هي الطرق الحقيقية التي يتم من خلالها نقل الرسالة، كرسالة، أو مذكرة، أو الكلام الشفوي ويلاحظ أن طريقة الترميز هي التي تحدد القناة التي ستستخدم لهذا. ولاختيار إحدى القنوات من يجب الأخذ في الاعتبار المعايير التالي:

- هل من الضروري وجود معلومات مرتدة؟
- هل من المحتمل أن يكون هناك رفض أو مقاومة للرسالة؟
- ما مدى أهمية سرعة (توقيت) الرسالة؟

- **فك الرموز**

عند استلام الرسالة تمر بمرحلة فك رموزها، فتترجم وتعطى معنى من قبل المستقبل، وإذا تعذر فك رموز الرسالة بشكل ملائم فلن يتم فهمها من قبل المستقبل.

- **المستقبل (المستلم)**

وهو الشخص أو الأشخاص الذين أرسلت لهم الرسالة، والمستلم مثل المرسل، معرض للعديد من التأثيرات التي يمكن أن تؤثر على فهم الرسالة.

- **المعلومات المرتدة (التغذية العكسية)**

وهو ما يشير إلى وصول الرسالة من المرسل إلى المستقبل فيعرف بعملية ارتداد المعلومات وإرجاعها . ويمكن أن يكون هذا على شكل إجابة (حيث تبدأ العملية مرة ثانية من جديد) ، أو أنها تأخذ شكلا سلوكيا يصف مدى فهم الرسالة المرسلة.