المحاضرة رقم **05**

مكونات عملية الاتصال

في ضوء النماذج السابقة سواء كانت خطية أم تفاعلية, يمكن عرض المكونات الأساسية لعملية الاتصال .

عملية الاتصال تعتمد على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية تؤثر في النهاية على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد و الجماعات وهي على النحو الأتي:

1. المرسل sender:

هو الشخص الذي يصيغ أفكاره في رموز تعبر عن معنى وتحول إلى رسالة توجه إلى جمهور معين.

يؤثر على المرسل أمور كثيرة وفي ضوء ذلك يحدد ديفيد برلو أربعة شروط أساسية يجب أن تتوافر منه:

أ. مهارات الاتصال :

توجد خمس مهارات أساسية يجب توافرها وهي خمس (الكتابة– التحدث – القراءة– الاستماع– القدرة على التفكير ووزن الأمور) لأن القدرة على التفكير تساعد في تحديد الأهداف.

ب. اتجاهات المصدر:

اتجاهات المصدر تكون نحو نفسه ونحو الموضوع ونحو المتلقي ، اهتزاز الثقة في النفس يؤثر على عملية الاتصال وقوة الثقة في النفس تساعد في قو ة عرض الرسالة (مثل المذيع أمام الجمهور – الخطيب)

ج. مستوى المعرفة:

مستوى المعرفة يؤثر في طبيعة وتكوين عملية الاتصال لدى المرسل لاننا لا نستطيع أن ننقل رسالة لا نعرف مضمونها ولا نستطيع أن نقول شيء لا نعرفه فكلما كانت المعرفة ومستوياتها متساوية أو متشابهة لدى الطرفين كانت العملية أكثر وضوحا.

د. النظام الاجتماعي والثقافي:

يتأثر المرسل بمركزه في النظام الاجتماعي والثقافي لكي نحدد فاعلية الاتصال علينا أن نعرف أنواع النظم الاجتماعية التي تعيش فيها من خلال الإطار الثقافي والاجتماعي الذي نعيشه (معتقدات– عادات وقيم– أنواع السلوك المقبولة والغير مقبولة التطلعات– التوقعات الخاصة وغيرها)

لأن مركز المصدر في النظام الاجتماعي والثقافي سيؤثر عليه وعلى سلوك الشخص بشكل عام.

2. **المتلقي receiver :**

المتلقي هو أهم حلقة في عملية الاتصال , فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب و المستمع المهم عندما نتحدث, ويجب أن يضع المصدر في اعتباره طبيعة المتلقي حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة, والمتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة, وإنما يقوم بعملية تنقيح وتنقية حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته.

3. الخبرة المشتركة Field of Experience:

كل فرد منا يحمل نطاقا من الخبرات والعادات والتقاليد والمعارف والاتجاهات والسلوكيات التي تصاحبه أينما ذهب, وحيثما يكون الأشخاص الذين نتصل بهم لديهم خبرة حياتيه مشابه لنا, فإن فرص التفاهم وتحقيق النجاح في الاتصال يكون متاحاً بطريقة فعالة.

4. الرسالة message:

الرسالة هي مضمون السلوك الاتصالي, فالإنسان يرسل ويستقبل كميات ضخمة ومتنوعة من الرسائل, بعض الرسائل يتسم بالخصوصية (مثل الحركات والايماءة والإشارة والابتسامة والنظر , وبعض الرسائل يتسم بالعمومية مثل (الندوات– المحاضرات المؤتمرات الصحف– المجلات– الراديو – التلفزيون– السينما).

- يوجد ثلاث أمور يجب أن نأخذها في الاعتبار بالنسبة للرسالة :

1– كود الرسالة. 2– مضمون الرسالة. 3– معالجة الرسالة.

5. **الوسائل (القنوات) channels:**

الرسائل تصل المتلقين عبر قنوات متعددة, فالرسائل الشخصية نستقبلها عن طريق الحواس (السمع– النظر– الشم– اللمس– التذوق) والرسائل العامة نتلقاها عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية, تتسم بعض الوسائل بكونها أكثر فاعلية من وسائل أخرى وتشير التجارب إلى أن كل فرد لديه قنوات مفضلة في استقبال الرسائل عن القنوات الأخرى ويتحكم في استخدام وسيلة الاتصال العوامل التالية:

1. طبيعة الفكرة المطروحة أو الهدف التي تسعى إليه
2. خصائص الجمهور المستهدف من حيث عاداته الاتصالية وقابليته للتأثير من خلال أسلوب معين.
3. تكاليف استخدام الوسلية بالنسبة لأهمية الهدف المطلوب تحقيقه.
4. أهمية عامل الوقت بالنسبة لموضوع الاتصال .
5. مزايا كل وسيلة وما تحققه من تأثير على الجمهور المستهدف.

6. **التشويش noise:**

التشويش هو أي عائق يحول دون القدرة على الارسال أو الاستقبال وينقسم التشويش إلى نوعين:

1. تشويش ميكانيكي: وهو تشويش يحدث من خلال عيوب صوت المرسل أو ترددات غير مناسبة أو ضعف حاسة السمع أو البصر, أو الضوضاء.
2. تشويش دلالي: وهو يحدث حين يسئ الناس فهم بعضهم البعض مثل استخدام معاني مختلفة وعبارات غير مفهومة من خلال المعنى أو النطق, والتشويش يكون عائق في عملية الاتصال .

1. رجع الصدى Feedback:

يقصد برجع الصدى إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه. وهناك أربعة طرق للنظر إلى رجع الصدى هي:

1. قد يكون رجع الصدى إيجابي فتتواصل العملية, أما إذا كان سلبي تتغير أو تتوقف العملية.
2. رجع الصدى قد يكون نابعا من إحساس المرسل بفاعلية الرسالة وتأثيرها وقد يكون خارجياً.
3. قد يكون رجع الصدى فورياً كما هو الحال في الاتصال الوجاهي أو مؤجلا كما في الاتصال الجماهيري.
4. رجع الصدى يمكن أن يكون حراً يصل من المتلقي إلى المرسل بدون عوائق, أو مقيد يصل إلى المرسل بعد المرور على حراس البوابات الإعلامية ويستغرق وقتاً طويلا حتى تحقيق أهدافه ، رجع الصدى يتيح وظائف مفيدة للعملية الاتصالية مثل قياس مدى الفهم و الاستيعاب ويتيح التأثير في عملية الاتصال .

2. الأثر Effect:

الأثر هو نتيجة الاتصال , وهو يقع على المرسل والمتلقي على السواء وقد يكون الأثر نفسي أو اجتماعي, ويتحقق أثر وسائل الإعلام من خلال تقديم الأخبار والمعلومات و الاقناع وتحسين الصورة الذهنية.

3. السياق (بيئة الاتصال) context:

كل اتصال يحدث في مكان ما, لا بد أن يعبر عن سياق ما, و أحياناً يكون السياق طبيعي لا نلاحظه, وفي أحيان أخرى, فالسياق في المكان والزمان والأشخاص, ولا يمكن فصل السياق الاجتماعي عن السياق الثقافي أو السياسي أو الاقتصادي, فكلما كان السياق التي تتم فيه العملية الاتصالية منسجما وكان هناك جوانب مشتركة بين المرسل والمستقبل كلما كانت فرصة النجاح للعملية الاتصالية أفضل.