المحاضرة الرابعة :عناصر عملية الإتصال

من خلال ما سبق يمكن النظر للاتصال كعملية ذات اتجاهين " مرسل و مستقبل "، إلا أنه لا ينتهي بمجرد أن تصل الرسالة من المصدر (المرسل) إلى المتلقي (المستقبل)، حيت يوجد العديد من العناصر الوسيطة بين الرسالة و هذا ماسنتطرق إليه :

1-المرسل : sender هو مصدر الاتصال الذي يقدم المعلومات، وقد يكون المرسل رئيسا أو مرؤوسا أو زميلا إن عملية الاتصال تبدأ من عنده، حيث هو صاحب الفكرة الأولى، و التي تأخذ عدة أشكال فقد تكون كلمة أو رقم أو صورة أو رمز، و يكون لها مدلول معين و مفهوم من قبل المستقبل

لكي ينجح المر سل في عملية الاتصال لابد من تو فر عدد من الصفات التي تساعد في نجاح مهمته كمرسل و تتلخص هذه الصفات فيما يلي:

*تحديد **الفكرة أو المهارة** أو غيرها مما يرغب في توجيهه لمن يتعامل معهم ثم دراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتبويبها وتحديد واختيار الأسلوب أو الوسيلة أو اللغة المناسبة .

* **القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة** أو المهارة لمن لهم في حاجة إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي اختارها في وقت معين.

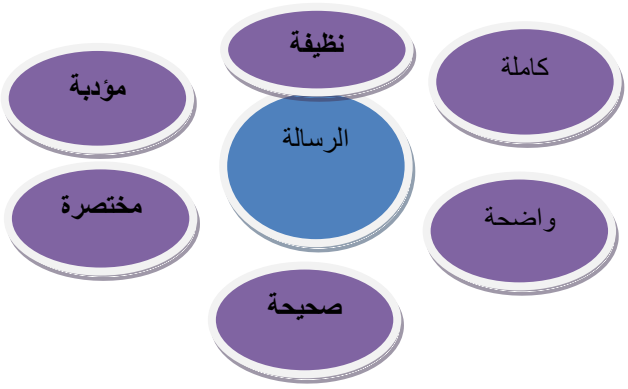
* **فن الإلقاء :** خاصة الرسائل الشفوية سواء مباشرة أو من خلال الإذاعة أو التلفزيون.

* **القدرة على التعبير بوضوح** عن وجهة النظر و الأفكار والمعلومات المراد إرسالها، حيث يسهم ذلك في إستعاب الرسالة من المستقبل، لأن الغموض في المضمون يؤدي إلى سوء الفهم

***المعلومات الكافية عن موضوع الرسالة**، حيث يجب على المرسل أن يعرف ما يقول أو يكتب و لديه ما يكفي من المعلومات للحديث و النقاش

***المكانة الاجتماعية** المتميزة للمرسل و قدرته على التفاعل مع المستقبل أو الجمهور.

2-الرسالة : message تعد الرسالة الركن الثاني في العملية الإتصالية و تتمثل في المعاني والكلمات والمشاعر و المنبهات التي يرسلها المصدر إلى المستقبل، و الرسالة هي الناتج المادي و الفعلي للمصدر الذي يضع فكره في رموز (code)معينة، فحينما نتحدث يكون الحديث هو الرسالة، و حينما نكاتب فالكتابة هي الرسالة، و حينما نرسم فالصورة هي الرسالة،و هناك مجموعة من الصفات الجيدة للرسالة:



3- الترميز : encoding إن استلام الرسالة يتطلب من المستلم فك رموزها لتعطي معنى كامل ومتكامل، وقد تؤدي عملية تحليل الرموز الرسالة إلى فهم خاطئ لمحتويات الرسالة من قبل مستلميها، عندما تفسر هذه الرموز بطريقة تعطي معاني مختلفة عن المعنى المقصود بها، وكلما كان هناك تجانس وتماثل في المركز والخلفية الفكرية والحضرية للمرسل والمستلم وكان اتفاق على معاني الرموز، كلما كان هناك درجة أكبر في فهم المعنى المقصود بالرسالة،

4- قناة الاتصال (وسيلة): وتتضمن اختيار الوسيلة المناسبة سواء كانت سمعية أو كتابية أو مرئية أو حسية أو جميعها معا ، واختيار الجيد يسهل عملية فهم الرسالة، فمثلا المدير الذي يريد التأكد من أن الرسالة ستحفظ من قبل المرؤوسين، يقوم بإرسال مذكرة مكتوبة لتدعيم تعليماته الشفوية التي أصدرها مسبقا، واختيار الوسيلة، يعتمد على طبيعة عملية الاتصال وطبيعة الأفراد، وموضوع عملية الاتصال، والعلاقات بينهم، وسرعة وسيلة الاتصال وتكلفتها.

5-المستقبل : هو الشخص الذي يتصل به المرسل و الذي يتلقى الأمر أو التوجيه أو المعلومات أي أن المستقبل هو المرسل إليه، و قد يكون المستقبل فردا واحدا أو جزءا من الجماعة أو الجماعة بأكملها، و تتوقف فاعلية الإتصال على إستقبال هذا الطرف للرسالة بالصور ة التي قصدها أو أرادها المرسل و تترك أثرها المقصود عنده

6-التغذية العكسية : back-feed و يطلق عليها (التغذية الراجعة)، (ردة الفعل)، (التغذية المرتدة) (رجع الصدى) و غيرها، و هي عملية تعبيرية متعددة الأشكال، تبين مدى تأثر المستقبل بالرسائل التي نقلها المرسل إليه بالطرق أو الوسائل المختلفة، وهي عنصر هام في الإتصال لأنها عملية تقويم مستمرة لفاعلية العناصر الأخر ى، كما أنها تساهم في إنجاح عملية الإتصال وتأخذ التغذية الرجعية أشكالا منها:

* فهم الرسالة و التأثر بها و العمل بمضمونها
* فهم الرسالة و العمل ضدها، أو عدم الإقتناع بها

✓ **حيث تأثيراته إلى نوعين:**

أ- **رجع الصدى الإيجابي:** الذي يؤكد للمصدر أن التأثير المقصود من الرسالة قد تحقق

ب- **رجع الصدى السلبي** : الذي يحيط المصدر علما بأن التأثير المقصود للرسالة السابقة لم يتحقق.

من حيث أسلوب توقيته إلى عدة أنواع هي :

أ- **رجع الصدى الفوري** : و هو يتم كإستجابة فورية للإتصال.

ب- **ر جع الصدى الآجل** : وهو الذي يتأخر وصوله إلى المتصل (إتصال جماهيري).(

ج- رجع الصدى المتقدم : يسعى فيه المتصل لمعرفة ردود أفعال الجمهور و ذلك من خلال إختبار يجرى على جماعة من الجمهور لمعرفة ما يعجبهم و ما لا يعجبهم

7التشويش :يؤثر التشويش على عملية الاتصال في المؤسسة حيث يؤدي إلى صعوبة وعدم وضوح في عملية الاتصال وهذه المؤثرات قد تحدث إما من المرسل، أو من خلال عملية الإرسال أو عند استلام الرسالة، فمثلا: صوت الآلات يؤثر تأثيرا سيئا على المحادثة التي تتم بين عاملين على نفس الآلة، وقد يحدث غموض وعدم فهم نتيجة استعمال الكلمات أو الرموز غير واضحة، فعمليات التشويش قد تأتي إما عن مؤثرات بيئية، كالأصوات والمسافة والوقت، أو مؤثرات إدراكية كالفهم والاتجاهات والميول، والعوامل الحضارية بين المرسل والمستلم.