

## المحاضرة الرابعة: عناصر العملية الاعلامية والاتصالية:

• من خلال التعريف الذي أورده سابقا للاتصال ( إلى نقل وتبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة، على نحو يقصد به ويترتب عنه، تغير في الموقف أو السلوك) يمكن أن نحدد عملية الاتصال من خلال العناصر التالية، التي تعد شروطا لإتمام هذه العملية: "نقل وتبادل المعلومات": أي أنه عملية اجتماعية، تتضمن شيئا ما (معلومات، رسالة، محتوى) يتم إيصاله، من خلال النقل والتبادل، فنحن أمام مسألتين تتعلق الأولى بمحتوى وتعلق الثانية بطرق إيصالها.

1- ففي ما يخص عملية نقل وإيصال المحتوى، فقد أصبحت العملية اليوم من أهم الفنون والعلوم، ففي مجال التربية والتعليم مثلا، تعددت النظريات والعلوم التي تهتم بعملية نقل المضمون التعليمي. وفي مجال الإشهار أصبح التدريب على ذلك يستدعي تضافر عدة علوم وفنون. وفي مجال الإدارة استحدثت مصالحي العلاقات العامة، واستحدثت لها فروع علمية ودورات تدريب لإنجاح مهمتها في الترويج لخدمات المؤسسة وإقناع المتعاملين والزبائن.

هذا وكثيرا ما يتم الحديث عن أساليب الاتصال للتعبير عن مختلف الطرق المتبعة لتحقيق عملية نقل الرسالة، ويتضح من خلال تفحص الأساليب الخمسة التي حددها "فيرجينيا ساتير<sup>1</sup> (Virginia Satir) "أن هذه العلمية شديدة الارتباط بشخصية المرسل، بتكوينه وبالموجهات التي توجه أفعاله وممارساته: ولذلك فهي تتنوع حسب الأفراد والهيئات، ففي الوقت الذي يعتمد فيه البعض الطرق العنيفة للتبليغ، بشكل مبرر (كما في التدريبات الشاقة للجنود وغيرهم) أو غير مبرر حينما يكشف عن الأمر عن نزوع عدواني لدى الشخص، نجد البعض الآخر يعتمد الحوار والإقناع العقلي كوسيلة للتعبئة واستيعاب الأفراد، ولزيادة تفعيل أداء المستخدمين أو الأنصار. هذا في حين يعتمد البعض الآخر طرقا ملتوية غير واضحة، هذا في حين يكتفي فيه البعض بالاسترضاء وتلافي الخصام وتسيير الأمور بشكل يجنبه الوقوع في المشاكل.. وبسبب أهمية مسألة نقل المعلومة داخل عملية الاتصال شدد "إدوين إميري (Edwin Emery) "عليها عند تعريفه للاتصال عند قوله: الاتصال هو فن نقل المعلومات والآراء، وكذلك الاتجاهات من شخص إلى آخر، وذلك عن طرق توجيه وسائل الإعلام والاتصال عن طريق الصورة أو الصوت أو الذوق أو الشم أو غيرها من الحواس".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - لمزيد من التوسع أنظر: محمد سلامة محمد غباوي، السيد عبد الحميد عطية، مرجع سابق، ص 44-47.

<sup>2</sup> - نفس المرجع السابق: ص 19-20.

2- أما بالنسبة للمحتوى أي الرسالة، فهي تعني كل ما من شأنه أن يوجه أو يرسل للجهة المستقبلة، من أفكار وقيم و تعليمات ومعارف ومهارات وأوامر ..الخ ، ويجب أن نفرق بين المحتوى المشار إليه للتو، والشكل عند الحدث عن الرسالة، فقد تكون الرسالة على شكل لغة (الكلام أو أصوات أو إشارة أو رمز أو صورة أو نغم أو رسم أو شكل معماري) ولذلك كانت العمارة والزخرفة مثلا أو الصور تعبيرا عن رسالة خاصة تكشف عن هوية الأمة وبشكل عام تأخذ الرسالة أشكالا بحسب ما تتلقاه حواس الإنسان. ويتحدد نجاح المرسل في تبليغ رسالته في حسن اختيار الأسلوب والشكل والمحتوى، فأحيانا يتطلب المضمون التعليمي، أن يستعمل المرسل أشكال التعبير الجسدية عندما يتعلق الأمر مثلا بالتعريف ببعض الموضوعات التي لا يمكن أن يستوعبها التلميذ إلا من خلال ذلك، وأحيانا يكون التعبير من خلال الرسم أقوى تعبير عن فكرة ما وهكذا ...فالعبرة بتحقيق المرام.

. تتم "بين أطراف مؤثرة " ومتأثرة : أي بين مرسل « Emetteur » ومستقبل « Récepteur » فقد يكون المرسل فردا أو هيئة، وقد يكون منتجا للخطاب وصانعه، أو مجرد منفذ وناقل له. ولذلك وجب التفريق مثلا بين من يعدّ التقرير وبين الذي يذيعه، ومن يصنع القرار ومن يبلغه.. هذا، وينسحب ما قيل سابقا فيما يخص المرسل عن المستقبل (أو المتلقي) أيضا فقد يكون فردا أو مجموعة أفراد أو هيئة، وتتحدد ما يطلب من المستقبل حسب علاقة المرسل به، وما ذا يريد منه، ولذلك وجب التفريق بين المتعلم ضمن العملية التربوية والذي يتلقى المعرفة من مبلغها الذي هو المعلم، وبين الجندي الذي يتلقى أوامر التدريب أو الحرب..هذا وتجدر الإشارة إلى طبيعة نجاح أي رسالة تتعلق بشروط خاصة بكل من المرسل أو المستقبل على حدى وبمدى العلاقة بينهما. فقد يعود التشويش أو اللبس أو الفشل في تحقيق أهداف الاتصال إلى الوسائل أو شكل الرسالة أو أسلوب الاتصال..