المحاضرة الثانية : عناصر العملية الاتصالية

لقد ظهرت عدة نماذج تفسيرية للعملية الاتصالية بحيث إتفقت في مجملها على ثلاث عناصر أساسية وهي المرسل ، الرسالة ، المستقبل، وإختلفت فيما بينها فيما يخص العناصر التركيبية الأخرى التي جاءت تبعا للتراكم التاريخي والمعرفي وبحسب الاطار التخصصي لكل نموذج من هذه النماذج الاتصالية، وعليه فعناصر العملية الاتصالية كالآتي :

1- **المرسل أو واضع الرموز:** في كل عملية اتصال ينبغي أن يكون هناك مصدر للمعلومات أي مرسل لها , وهذا المصدر هو الذي يرمز رسالته , ويختار القناة الاتصالية المناسبة .

2- **المستقبل أو المستلم أو المرسل اليه :** " وهو الفرد أو الجماعة أو المنظمة المرسل إليها الرسالة ، أي الجهة المستقبلة والمفسرة للرسالة من خلال فك رموزها " .

ويعتبر المستقبل أو المتلقي هو العنصر الأساسي في العملية الاتصالية والهدف الرئيسي الذي تسعى المؤسسة للتأثير فيه، وذلك من أجل تغيير أفكاره وآرائه وتعديل معتقداته وسلوكياته المهنية والوظيفية ، لذا يجب أن يكون المستقبل واضح ومحدد بالنسبة للقائم بالاتصال حتى يستطيع صياغة رسائله بالشكل المناسب .

3– الرسالة : وهي موضوع الاتصال ، الذي قد يكون أمرا أو طلبا أو رجاء أو نصيحة أو مقترحات أو توجيهات ، أو أية مجموعة من المعاني والأفكار التي توجه من المرسل الى المستقبل، وتقوم الرسالة الناجحة على الفكرة المعبر عنها بالأسلوب الواضح والصريح، والتي يمكن تنفيذها على الوجه الذي يقصده مرسلها ، كما تتأثر الرسالة بقدرة الوسيلة على نقل مضمون الرسالة بأمانة وصدق وبإستعداد المستقبل لتلقي الفكرة وقدرته

على إستيعاب المعنى المقصود، بحيث يجب أن لا تعترض الرسالة عوائق توقف الاتصال أو تؤخره .

إن الرسالة الناجحة هي تلك الرسالة التي تحمل معاني تتميز بالوضوح والدقة وتتكون من مجموعة من العبارات والأفكار السلسة و المتسلسة ، وتعتمد الرسالة الاتصالية عادة في صياغة خطاباتها ومضامينها على أساليب الإقناع والتأثير على الأفراد ، وذلك من خلال إستخدام جملة من الحجج والبراهين العقلية والعاطفية تسمى بالإستمالات ، هذه الأخيرة تزيد من قوة الرسالة وتأثيرها على مختلف الافراد .

4 – الترميز : هو نظام يتكون من علامات وقواعد الجمع بين هذه العلامات ، ويقصد به أيضا تمثيل المعلومات ونقلها بهدف حمايتها وخصخصتها ، والتعليمات البرمجية التي تستخدمها هذه العملية هي اللغة الشفوية أو المكتوبة ، الايماءات ، الملابس ، الرموز ، الرسومات ، الموسيقى ، وعملية الترميز أو التشفير هي أيضا عملية يستخدمها المرسل لتحويل الرسالة التي يتم إرسالها إلى المستقبل ، وفي موازاة ذلك يتطلب من المتلقى عملية فك الترميز أو التشفير لفهم مضمون الرسالة ، وتتميز عملية التشفير بثلاثة خصائص وهي:

- الترميز يكون مبني الشكل ويتميز بالوضوح .
- عادة ما يكون الترميز يتضمن اشارات الى شيء ما .
- يكون الترميز معترف به ومقبول لدى جميع مستخدميه .

5– القنوات : القناة هي المسار الذي تتخذه الرسالة ، وهي المجرى الذي تتدفق من خلاله المعاني والألفاظ والمعلومات لتصل في النهاية إلى المستقبل ، وينبغي دوما فحص قدرة كل قناة على نقل المعلومات مع مراعاة انسيابيتها ، وسعتها ، وطولها ، وإرتباطها بالقنوات الأخرى .

مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال - د. هالة طارق

وأهم القنوات المتاحة حاليا ، هي :

6 – رجع الصدى أو التغذية العكسية : ينقسم الاتصال إلى نوعين من حيث الاتجاه ، منه ماهو باتجاه واحد ، ومنه ما يأخذ اتجاهين اثنين ، وبما أن المرسل يرغب بالتأكد من وصول رسالته ، وإستجابة الطرف الثاني لها ، عليه أن يوفر شبكة إتصالات مرتدة من المستقبل لإتخاذ الإجراء التصحيحي السليم ، وهذه المعلومات المرتدة هي التغذية العكسية التي لها مدلولاتها في العمليات التنظيمية والتنفيذية .

وهناك نوعان من التغذية العكسية :

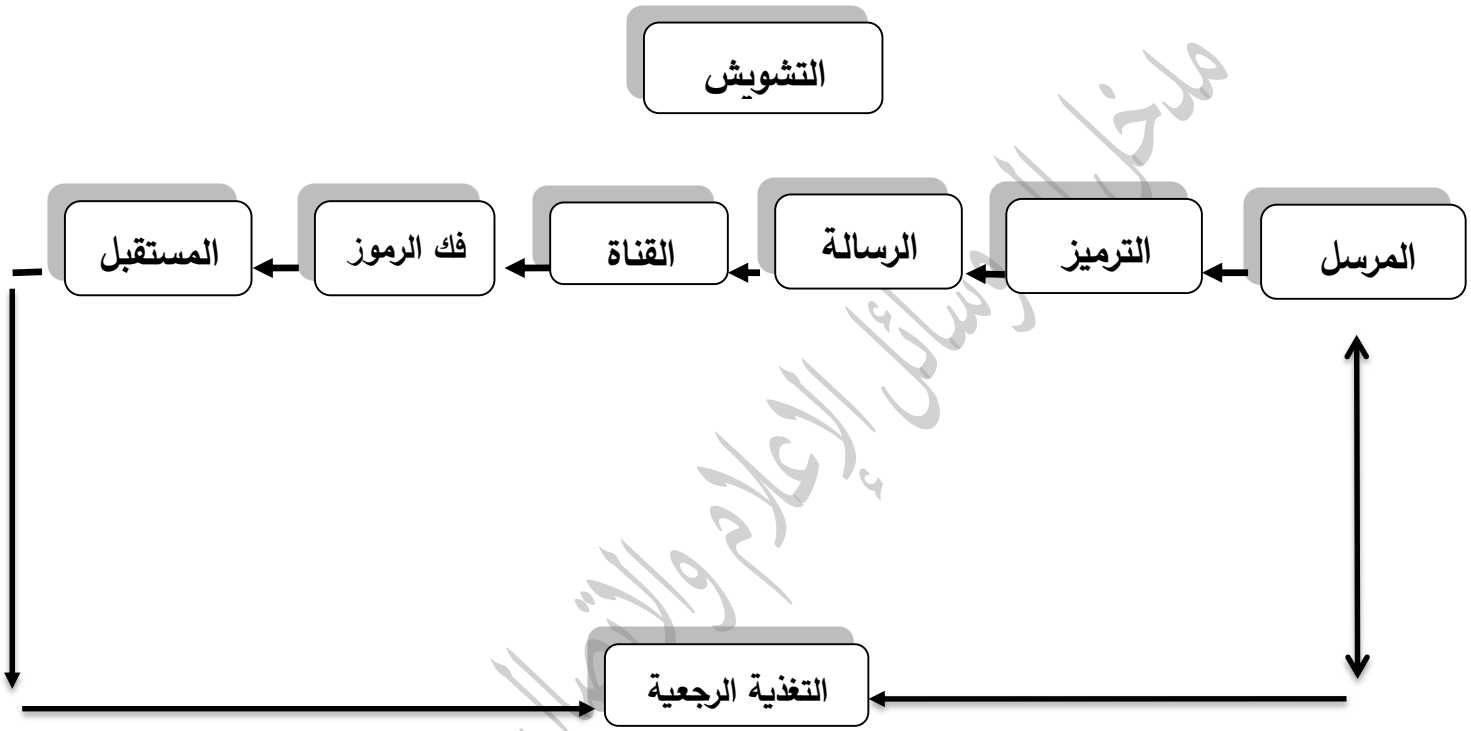
أ – التغذية العكسية الموجبة : وتؤكد هذه التغذية للمصدر أن التأثير المقصود من هذه الرسالة قد تحقق، وفي نفس الوقت فإن رجع الصدى يحيط المصدر علماً , بأن كل شئ يسير على ما يرام .

ب – التغذية العكسية السالبة : تحيط التغذية العكسية السالبة المصدر علماً بأن التأثير المقصود للرسالة لم يتحقق ، وبهذه الصورة فإن رجع الصدى السلبي يكون ممزقاً , وهو يؤدى إلى التغيير بين العناصر في عملية الاتصال ، ويجب أن يحدث تعديل في هذه العناصر إذا أراد المصدر أن يضمن التأثيرات المطلوبة من ناحية المستقبل.

7 – الإدراك : يتأثر إدراكنا بالعوارض التي تواجهنا ، وبالطريقة التي نرتب من خلالها هذه العوارض في ذاكرتنا ، وبالمعاني الملازمة لها، وتختلف القدرة الإدراكية من شخص إلى أخر ، فمنهم من يحفظ بترتيب معين، ومنهم من ينسى، ومنهم من يحتاج إلى وقت يسير لإستعادة الذاكرة ، وتتأثر العملية الإدراكية عادة بمجموعة من المتغيرات التي تكون شخصية الفرد وتتحكم فيه منذ الصغر وتتمثل عادة في العادات والتقاليد والقيم التي إكتسبها من المجتمع الذي يعيش فيه ، بالإضافة الى القدرات الشخصية المرتبطة

بالجانب العقلي، والتي ينفرد بها الفرد ويتميز بها عن الآخرين كالذكاء والتخيل والتصور والقدرة على الكبيرة على الحفظ .....الخ .

الشكل رقم (01): يوضح عناصر عملية الاتصال



مدخل الرسائل الإعلام والاتصال - د. هالة طارق