المحاضرة الثالثة: مكونات عملية الاتصال

أولا: مكونات عملية الاتصال

1. المرسل Sender: وهو العنصر الأساسي في عملية الاتصال ويسمى بالمصدر الذي تنطلق منه الرسالة او النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، والمرسل هو منشأ الرسالة ومبدأ عملية الاتصال ولديه هدف ما يعبر عنه بمجموعة من المعلومات والأفكار والمشاعر الشخصية والعامة التي يقوم بتحويلها الى رسالة مسموعة او مكتوبة او مرئية ويسعى الى نقلها بحيث يكون مصممة بطريقة تجذب انتباه المستقبل لها وتساعده على ادراكها. كما ان لنوع المصدر المرسل تأثير في اختياره من قبل المستقبلين وهناك نوعان:

-المصدر الرسمي: وهو المسؤول عن المبادرة بالاتصال بمقتضى المكانة الرسمية التي يحتلها مثل رجل الدين، او الطبيب او المدرس او القائد السياسي.

-المصدر غير الرسمي: وهو مصدر له تأثير على اتجاهات واراء الغير مثل الأصدقاء، الأقارب ...

ونجاح الرسالة مرتبط بالمرسل بحيث كلما كان المرسل من اهل الثقة ومن ذوي المعرفة بموضوع الرسالة حتى ولو لم نتفق معه فإننا لا نرفضه لأنه موضوع احترام وتقدير وثقة من قبلنا. ووجود علاقة إيجابية بين المرسل والمستقبل يسهل القبول بما تحويه الرسالة خاصة إذا كان التشابه او الاتفاق بين قيم واتجاهات وثقافة طرفي عملية الاتصال.

2. الرسالة: هي المنبه او المؤثر الذي ينقله المرسل الى المستقبل، و هي نوع من النشاطات الإنسانية المثمثلة في مجموعة من المعلومات والبيانات والأفكار والمهارات والقيم والاتجاهات والمبادئ والمشاعر والاحاسيس والتي تيس والتي تعكس المحتوى او الموضوع او المضمون اعكس المحتوى او الموضوع او المضمون اعكس المحتوى او الموضوع او المضمون الذي يراد نقله وايصاله والتي تحدث تأثيراتها المعرفية والانفعالية من خلال ما تحمله في مضمونها من معاني وبذلك فهي عبارة عن مجموعة من الحروف او الأرقام او الرموز ترسل الى المستقبل الذي يقوم بفك رموزها. والرسالة نوعان:

-الرسالة الوظيفية: التي تحمل معلومات عقلانية او علمية او اقتصادية وتاريخية.

-الرسالة العاطفية: وهي التي تعبر عن الانفعالات والعواطف والاحاسيس والمشاعر.

كما ان للرسالة خصائص تتمثل في : (حجم الرسالة، تكرار الرسالة،المستقبل وعملية انتقاء لمعلومات)

3. الكود: ويقصد به الترميز او التشفير لمعلومة معينة او حدث معين وهي عبارة عن نسق من الرموز المحملة بالمعاني وهو ترجمة أفكار المصدر (المرسل) الى مجموعة من الرموز أي الى لغة تعبر عن هدف المرسل تصل الى المستقبل في صورة رمزية، ويتم فهمها بعد الربط بين تلك الرموز ومعناها الحقيقي الدلالي والمتعارف عليه اجتماعيا

4. قناة الاتصال (الوسيلة): وهي الأداة التي تحمل الرسالة وتقوم بنقل ما يريد المرسل نقله الى المستقبل وهي ضرورية في عمليات الاتصال المختلفة بحيث لا يمكن ان تتم عملية الاتصال في غيابها بصورة كاملة، وتعتبر الحواس الخمسة هي القنوات الناقلة للرسائل في عملية الاتصال ، وهناك القناة الكتابية مثل الكتب، المجلات والصحف والقنوات التصويرية مثل الأفلام وأجهزة الفيديو وقنوات أخرى مثل التلفون والنقال والتلغراف والتلكس والراديو والأنترنت واشرطة التسجيل والتمثيل والمسرح والصور والحركات الايقاعية وغيرها وعلى المرسل اختيار الوسيلة الأكثر فعالية في إيصال الرسالة والاعظم تأثيرا في المتلقي علما بان كلما زادت كفاية قنوات الاتصال زاد استعمالها كذلك يمكن زيادة عملية الاتصال من خلال الجمع بين اكثر من وسيلة.

ان سوء اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال يؤدى الى فشل عملية الاتصال لذلك على المرسل اختيار وسيلة الاتصال المناسبة والتي تتلاءم مع مضمون رسالته.

5.. المستقبل: وهو المتلقي وهو احد العناصر الهامة التي تقوم عليها عملية الاتصال وهو الشخص المستهدف بمحتوى الرسالة وعليه يتوقف نجاح عملية الاتصال او فشلها ، ويستجيب المستقبل للرسالة في ضوء أربعة أنماط من الاستجابات من الممكن توقعها من المستقبل:

-فهم الرسالة فهما كاملا وبذلك يظهر مشاركته للمرسل في الأفكار والاحساسات التي تنقلها الرسالة ويعبر عنها اما الرفض او القبول.

-فهم الرسالة فهما ناقصا وغير كامل: حيث يفهم بعض اجزاءها وعدم فهم للاجزاء الاخرى

-فهم الرسالة فهما خاطئ: حيث يقوم بتفسير رموزها معتمدا على خبراته الخاصة، والتي لا يمكن ان تتشابه مع خبرات المرسل.

-عدم فهم الرسالة بصورة تامة: بسبب قيام المرسل بارسال رموز غير معروفة او مالوفة للمستقبل.

وهناك جملة من الخصائص التي يتميز بها المستقبل الجيد:

-خصائص ديمغرافية : تتمثل في الكفاية التعليمية والثقافية الوظيفة التي يشغلها، المستوى الاقتصادي، السن، الديانة، القومية، الحالة الاجتماعية محل الإقامة.....

-خصائص سيكولوجية واجتماعية : تتمثل في التطلعات التي يحملها الافراد والكفاءة في استخدام وسائل التطور التكنولوجي والاتصال الحديثة والتأقلم مع القيم السائدة في المجتمع.

-خصائص فزيولوجية : تتمثل في سلامة حواس المستقبل وعدم وجود قصور في عملية الادراك.

6. التغذية الراجعة، المرتدة العكسية: وتسمى كذلك بالاسترجاعية وهي العملية التي نتعرف من خلالها على مدى فعالية عملية الاتصال في تحقيق الأهداف او مدى الفشل نتيجة للعوامل المؤثرة فيها، وهي احد قوانين عملية الاتصال فالاتصال وفق هذه النظرية لا يسير في اتجاه واحد من المصدر للمستقبل،

وانما هو عملية تفاعل بين الطرفين وتبادل للادوار بينهما فالتغدية الراجعة حسب Norbert Weiner "هي طريقة لضبط نظام ما بإعادة ادخال او ادراج نتائج أدائه السابقة فيه."

وهي ردة فعل المستقبل على الرسالة التي استلمها بعد ادراكه وفهمه وتفسيره للمحتوى الذي تتضمنه، والذي يعبر عنها من خلال مدى ما يظهر من تفاعل معها ويكون هذا الادراك اما كاملا او ناقصا او خاطئا او منعدما.

واستجابات المستقبل على رسالة المرسل تأخد عدد من الصيغ والانواع منها:

-الاستجابة الهامشية: وفيها يحاول المستقبل تجاهل الرسالة.

-الاستجابة الاعتراضية: والتي يحاول المستقبل قطع استمرار تدفق الرسالة كونه غير مهتم بمحتواها.

- الاستجابة الهامشية: يحاول المتلقي تجاهل رسالة المرسل وبعث رسالة ليس لها علاقة بمحتوى الرسالة

-الاستجابة التقييمية: وهي محاولة المتلقي تقييم رسالة المرسل

-الاستجابة غير المتطابقة: وهي التي لا يتطابق فيها الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي.

-الاستجابة الملموسة: وهي ذات طالع ودي حيث يعترف المستقبل باستلام الرسالة.

الاستجابة الدفاعية: هي الاستجابة التي يحاول المستقبل من خلالها تحقيق نوع من التوازن النفسي والسعي لتحقيق نوع من المساواة بين طرفي عملية الاتصال.

-الاستجابة الانسحابية: وهي محاولة المتلقي الانسحاب من الموقف الاتصالي الذي لا يحقق رغباته وحاجاته.

-الاستجابة العدوانية: وفيه يحاول كل من طرفي الاتصال فرض افكاره بالعنف او الاكراه النفسي او الجسدى

-الاستجابة الاستسلامية: وهي تعبير المتلقي عن خضوعه للمرسل رغم عدم قناعته.

7.بيئة الاتصال: وهي كل ما يحيط بعملية الاتصال ويكون له اثر ما على تلك العملية فالمواقف او المكان او البيئة التي يوجد فيها طرفي عملية الاتصال اثر كبير على فاعلية الاتصال فقد نكون هذه البيئة عامل تسهيل للاتصال او تكون عامل إعاقة او تشويش او ضوضاء او تكون إجراءات حذف على محتوى الرسالة او احداث اظافات على الرسالة.