المحاضرة الخامسة: عناصر الإتصال

الاتصال عملية متداخلة العناصر حيث أنها تمتلئ بالرموز الكلامية والغير كلامية التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الشخصية والخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل منها، ولا يمكن أن تتطابق عمليات الاتصال تطابقا تاما لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها.

والعملية أو المكون هما أي ظاهرة تتغير بشكل مستمر خلال فترة من الزمن وحينها نصف أمرا ما على ضوء المكون أو العملية فنحن نعني بذلك بأنها ليست سلسلة من العمليات والأحداث المستمرة والمتحركة دائما باتجاه هدف ما. فالاتصال ليس كيانا جامدا أو ثابتا وإنما هو عملية ديناميكية يجري استخدامها لنقل معان وقيم اجتماعية وخبرات مشتركة.

تنوعت الأشكال المختلفة التي تأخذها عناصر الاتصال في مختلف المجتمعات البشرية وانتشر استعمالها عبر مختلف مراحل الحضارة الإنسانية بصفة تراكمية، اذ أن الأشكال الجديدة عند انتشارها فإنها لا تلغي الأشكال التقليدية.

فالمجتمعات العصرية التي تمارس الاتصال عن طريق الأقمار الصناعية وتخزن وتسترجع المعلومات عن طريق الحاسب الآلي او الكمبيوتر لا تستغني في نفس الوقت عن ممارسة أقدم أشكال الاتصال التي عرفها المجتمع البشري مثل المناقشة والرقص والموسيقى والكتابة ومهام الاتصال التي وجدت في المجتمعات القديمة هي نفسها الموجودة من حيث المبدأ في المجتمعات الحديثة والفارق الوحيد أنها أصبحت متعددة ومتشعبة وأكثر دقة بفضل وسائل الاتصال الحديثة المتطورة التي لم تكن معروفة من قبل.

وفيما يلي عناصر أو مكونات العملية الاتصالية:

المرسل او القائم بالاتصال:

الذي يجيب على جزئية من خلال السؤال الذي آثاره " لاسوبل " والمرسل هنا هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها لا عملية الاتصال، وهو المسؤول عن إرسال الرسالة، وقد يكون فرد يتحدث أو يكتب أو يصدر أمرا معينا، وقد يكون جماعة أو مؤسسة اجتماعية تقوم بذات الشيء ومن خلال المرسل يتم صياغة الهدف الذي تتضمنه الرسالة الاتصالية فهو الذي يحدد الهدف والوسائل كما يقوم بانتقاء المادة الاشارية الرمزية اللازمة لها ، وصياغتها وتقديمها من خلال تحديده ما يريد توصيله من معلومات وبيانات تمر صياغتها في إطار هدف محدد وواضح موقف اتصالي تحمله أبعاد ثقافية وتنظيمية معينة.

إن المرسل أو القائم بالاتصال هو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الأفكار أو المعلومات أو الآراء من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها، وهو كذلك مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية

الاتصال، ويقصد به الشخص أو مجموعة الأشخاص او هيئة أو جهاز الذي يود التأثير في الآخرين بشكل معين ليشاركوه في أفكار واتجاهات معينة. وهنا يتطلب من المرسل أن يحدد الفكرة التي يرغب في توصيلها ثم القيام بدراستها وجمع معلومات عنها، وتنظيمها وتحديد الوسيلة التي يستعملها لنقلها ثم القيام بشرحها وتوضيحها ويعتبر طرفا من أطراف العملية الاتصالية وتكمن مهمة القائم بالاتصال في توصيل الرسالة الاتصالية إلى المستقبل.

الرسالة

يقصد بالرسالة الجانب الملموس في العملية التخاطبية حيث تتجسد عندها أفكار المرسل في صور سمعية لما يكون التخاطب شفهيا وتبدو علامات خطية عندما تكون الرسالة مكتوبة. فهي الفكرة أو المعلومة محمولة في شفرة من خلالها يتصل مرسل بمستقبل... فالرسالة ليست فقط الفكرة وليست فقط الشفرة وانما المحتوى مغلف بالمحتوى والرسالة يمكنها أن تحمل 3 عناصر وهي:

أ- المحتوى بما تحمله الكلمة من معنى.

ب- شعور المستقبل مقابل المرسل وكذلك العكس.

ج- شعور المرسل والمستقبل اتجاه الموضوع المناقش، وعليه يمكننا القول أن الرسالة تعتبر دعامة مادية وسيكولوجية للنقل.[)]

وبشكل أدق الرسالة " message" هي المنبه الذي ينقله المصدر إلى المستقبل وتتضمن المعاني من أفكار وآراء تتعلق بموضوعات معينة يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة، وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقدك بها، فالمصطلحات العلمية والمعدات الرياضية المعقدة الخاصة بالكيمياء الحيوية مثلا تكون مفهومة بين أساتذة الكيمياء وطلابه، إما إذا تحدث نفس الأستاذ عن الموضوع مع طلاب الإعلام والاتصال لا يكون الأمر كذلك ، فهناك فجوة أو عدم وجود مجال مشترك للفهم بين المرسل والمستقبل والمنطق نفسه إذا كان الأستاذ يلقي محاضرة بلغة لا يفهمها أو يعرفها الحاضرون، أو إذا استخدم إيماءات وإشارات ذات دلالة مختلفة لهم.

من جهة أخرى تتوقف فاعلية الاتصال على الحجم الإجمالي للمعلومات المتضمنة في الرسالة ومستوى هذه المعلومات من حيث البساطة والتقييد حيث أن المعلومات إذا كانت قليلة فإنها قد لا تجيب على تساؤلات المتلقي ولا تحيطه علما كافيا بموضوع الرسالة الأمر الذي يجعلها عرضة للتشويه، أما المعلومات الكثيرة، فقد يصعب على المتلقي استيعابها ولا يقدر جهاز الإدراكي على الربط بينهما.

الوسيلة

إن الوسيلة أو القناة هي التي يتم من خلالها نقل الرسالة من مرسل إلى مستقبل وهذه الرسالة تختلف في خصائصها وامكانياتها باختلاف الموقف الاتصالي وحجم المتلقين وانتشارهم وحدود المسافة بين المرسل والمستقبل ويؤكد العديد من الباحثين انه كلما زاد عدد القنوات التي يستخدمها المرسل كلما زادت فعالية الاتصال الذي يقوم به، فعند استخدام مزيد من القنوات يزداد عدد الحواس التي يستخدمها المستقبل عند تلقيه الرسالة.

ورد في قاموس اللسانيات أن الرسالة تتطلب أي قناة فيزيائية وتواصل فيزيولوجي بين المرسل والمرسل إليه ما يسمح لهما بإقامة الاتصال والحفاظ عليه. وهذا ما نقصده بالأداة أو الوسيلة التي من خلالها أو بواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه أو المستقبل، وأصبحت الوسيلة بالنسبة لخبراء الاتصال واحدة من العناصر الأساسية في العملية الاتصالية... تأكيدا على أنه من الصعوبة بمكان أن تحدث العملية الاتصالية الا عن طريق وسيلة ما فهي أداة بين مرسل ومستقبل كما تمثل الوسائل التي تتم بها عملية الاتصال إن المستقبل أو المتلقي هو أهم حلقة في عملية الاتصال فالقارئ مثلا هو الشخص المهم عندما نكتب والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث، لذا يجب على المرسل أن يضع في اعتبار طبيعة المستقبل أو المتلقي، ويتفهمها حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة. و في المقابل يقوم المستقبل المتلقي بإستقبال الرسالة، وتفسير الرموز وإدراك المعني في إطار العمليات العقلية التي يقوم بها من خلال عملية الاتصال.

كما يقصد بالوسيلة او قناة الاتصال او الحامل للرسالة الاتصالية بأنها: الطريقة أو القناة أو الوسيلة التي يتم عن طريقها نقل الرسالة من المتصل أو المرسل إلى المستقبل تختلف هذه الوسيلة وقتا لهدف الرسالة وطبيعة المتلقي بتلك الرسالة وتنوع الوسيلة أو قناة الاتصال التي تمر من خلال الرسالة من المرسل إلى المستقبل ومثال ذلك الحديث أو اللغة، الكتب الخطابات المطبوعات الرسوم واللوحات.

ولا بد للرسالة أن تسلك أحد هذه القنوات أو عددا منها وإلا توقفت عملية الاتصال وتشير متغيرات إلى المسارات التي يتم من خلالها نقل المتصل رسالته إلى المتلقي إلى المستقبل وتكشف بعض البحوث عن تفوق الوسائل المرئية أو المسموعة معا على الوسائل المكتوبة، من حيث قدرتها على التأثير وتغيير الاتجاهات وتعديل السلوك.

المتلقي أو المستقبل

يعد المتلقي أهم حلقة من حلقات العملية الاتصالية، فالقارئ هو الشخص المهم حينما نكتب والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث، لذا يعد المستقبل وسماته الشخصية هو أولى أولويات المرسل التي

يجب أن يضعها أمامه إذا أراد أن يحقق هدفه من الرسالة التي يبثها، وقد أطلق عليه مجازا المصطلح الفيزيائي المستقبل ويقوم المرسل اليه بعملية التفكيك لكل أجزاء الرسالة سواء كانت كلمة أم جملة أم نصا، لذلك يعتبر الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية أو الإعلامية ويتفاعل معها ويتأثر بها هو الهدف في عملية الاتصال.

يقوم المستقبل بحل أو فك رموز الرسالة بغية التواصل إلى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها وبعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها المستقبل، ولذلك يجب أن يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف والمتلقي هم أهم حلقة في عملية الاتصال فالقارئ هو الشخص الوحيد المهم عندما نكتب ، والمستمع الشخص الوحيد المهم عندما نكتب والمستمع الشخص المهم عندما نتحدث ويجب أن يضمن تحقيق الهدف من الرسالة، فالطرف الآخر يتقبل الرسالة من خلال حواسه المختلفة ويختار وينظم المعلومات يحاول تفسيرها ويعطي لها معاني ودلالات.

إن هذه العملية الإدراكية وما يؤثر فيها من عناصر الشخصية والدافعية والتعلم وتحدد ما يفهمه وما يقبله الشخص المستقبل للأفكار والمعلومات المرسلة إليه، وبناء على هذه العمليات يقوم مستقبل الرسالة بالتصرف والسلوك وقد أشارت نتائج عديدة الدراسات العملية في مجال الإعلام والاتصال بأنه كلما كانت عملية الاتصال أكثر فاعلية.

رجع الصدى او التغذية العكسية (المرتدة(

يقصد برجع الصدى أو التغذية العكسية إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدم تحقيقها، أي رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات ورسائل ويعتبر رجع مهما في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل ومؤشرا للمرسل أن يقرر في ضوئه ضبط رسائله اللاحقة بصورة فعالة.

ورجع الصدى أو التغذية الراجعة مفهوم مستعار من الأجهزة الالكترونية التي تغذي بالخامة الأولية وتخطيء في معالجتها فيتم إعادة تغذيتها ذاتيا في الماكينات الحديثة للتصحيح والتصويب، فالإنسان يعتبر مصدر ومستقبل ويضيع الشفرة ويحللها وكل هذه العمليات في جهازه العصبي.

ويتخذ رد الفعل اتجاها عكسيا في عملية الاتصال، وهو ينطلق من المستقبل إلى المرسل وذلك للتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة ومدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لمعناها، وقد أصبح رد الفعل مهما في تقويم عملية الاتصال، حيث يسعى الإعلاميون لمعرفة مدى وصول الرسالة للمتلقي ومدى فهمها واستيعابها.

التأثير

يعد التأثير مسألة نسبية ومتفاوتة بين شخصين وأخر وجماعة وأخرى وذلك بعد تلقي الرسالة الاتصالية وفهمها وغالبا ما يكون تأثير وسائل الاتصال الجماهيري بطيئا وليس فوريا كما يعتقد البعض وقد يكون تأثير بعض الرسائل مؤقتا وليس دائما ومن ثمة فان التأثير هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل وهو النتيجة التي يتوخى تحقيقها القائم بالاتصال وتتم عملية التأثير على خطوتين الأولى وهي تغيير التفكير والخطوة الثانية هي تغيير السلوك.