عناصر الاتصال

**تتكون عملية الاتصال من عناصر لا تتم عملية الاتصال الا بها وهي : (المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، التغذية الراجعة) وفيما يلي نتناول كل عنصر من تلك العناصر بشيء من الايجاز:**

**اولا: المرسل**

**وهو مصدر الرسالة او النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، لغرض اثارة سلوك لدى طرف خارجي، فالمرسل يقوم بدور اساسي وحيوي اذا ان عملية الاتصال تتفاعل وتتأثر بنظرة المرسل الى الامور من خلال اعتباراته الشخصية الموروثة ثقافيا واجتماعياً، ومن خلال تجاربه وسلوكه ومكانته.**

**وترى احدى النظريات المهمة في الاعلام والتي تسمى بنظرية حارس البوابة** The Gatekeeper **أن المرسل يقوم بوظيفة وضع الفكرة في كود ويستخدم الوسيلة في ارسالها الى الجمهور المتلقي، وهو الذي يملك الحق في التحكم بالفكرة، والمعلومات وهو الذي يقرر وقت ارسالها او اخفائها وهناك بعض الصفات التي يجب ان تتوفر في المرسل ليتمكن من نقل الرسالة الاعلامية بصدق ووضوح:**

1. **ان يتمتع واثقا من نفسه عند ارسال الرسالة الاعلامية.**
2. **ان يكون متخصصا في حقله الاعلامي، ويعتمد على المادة العلمية والتدريب المناسبيين.**
3. **الصدق والامانة والخبرة فيما يكتب او يحرر.**
4. **المهارة اللغوية التي تساعده على التعبير الصحيح عن افكاره وكتابة مادته الاعلامية.**
5. **القدرة على الاقناع وعرض الحجج والبراهين المنطقية.**
6. **القدرة على استمالة الجماهير وبعيدا عن الرتابة والملل.**
7. **ان يتمكن من استغلال وسيلة الاتصال بالشكل الصحيح.**

**ثانياً: الرسالة**

**وهي الموضوع او المحتوى ( المعاني، الافكار) الذي يريد المرسل ان ينقله الى المستقبل، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية، او اللفظية او غير اللفظية، او بهما معاً، لغرض التاثير في سلوك المستقبل او تعديل سلوكه، وتعتبر عملية فهم مضمون الرسالة واستخلاص محتواها خطوة مهمة في الاتصال، لذلك لا يتعين على الانسان ان ينقل حقائق وافكار ومثلا فقط، وانما عليه الاهتمام كذلك بالتعبير عن عواطفه وآماله، ومخاوفه وانجازاته، وحبه وقلقه واحباطاته.**

**ثالثاً: الوسيلة**

**وهي الطريقة او القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل الى المستقبل وهي اما ان تكون وسيلة مسموعة او مقروءة او مكتوبة او مرئية او غير لفظية على النحو التالي:**

1. **الوسائل الشفهية : الوسائل التي يتم وبواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل ( المقابلات الشخصية، والمكالمات الهاتفية والندوات والاجتماعات ، المؤتمرات) ويعتبر هذا الاسلوب اقصر الطرق لتبادل المعلومات والافكار واكثرها سهولة ويسراً وصراحة الا انه يعاب انه يعرض المعلومات للتحريف وسوء الفهم.**
2. **الوسائل الكتابية: وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة مثل ( الانظمة والمنشورات والتقارير والتعاميم والمذكرات والمقترحات والشكاوى)، ويعتبر هذا الاسلوب هو المعمول به في اغلب المنظمات الحكومية، وتوجد خمسة شروط للرسالة المكتوبة تبدأ جميعاً بحرف C وهي ان تكون كاملة Complete ومختصرة Concise ، وواضحة Clear، وصحيحية Correct، ولطيفة Courteous.**

**وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا اهمها: الاحتفاظ بها و الرجوع لها عند الحاجة وحماية المعلومات من التحريف وقلة التكلفة، اما اهم عيوبها فهي : البطئ في ايصال المعلومات واحتمال الفهم الخاطئ لها خصوصاً عندما يكون للكلمة اكثر من معنى.**

1. **الوسائل غير اللفظية**

**وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل والمتصل به عن طريق الاشارات او الايماءات والسلوك ( تعبيرات الوجه وحركة العينين واليدين وطريقة الجلوس)، ويطلق عليها ايضاً لغة الجسم** Body Language ، **وقد تكون هذه التلميحات مقصودة او غير مقصودة من مصدر الاتصال وتصل نسبة استخدامها في الاتصال ما يقرب من 90% من المعاني وبصفة خاصة في الرسائل التي تتعلق بالاحاسيس والشعور، ويختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة وداخل المجتمع ايضاً.**

**ادراك وفهم الرسائل التي تحتوي على مفاهيم تهمه او على الاقل هو في حاجة اليها فالمواضيع لا تفرض على المتلقي وانما يختار ما يريد ويترك ما لا يحتاج اليه وتتجسد هذه النظرية من خلال عدة مفاهيم.**

* **التعرض الانتقائي: يشير الى حرية المتلقي في اختيار ما يتعرض له، فهو لا يتعرض الى جميع الرسائل التي تبث عبر وسائل الاعلام بل يهتم ببعضها ويهمل الاخرى.**
* **الادراك الانتقائي: يرتبط هذا العنصر بالمواضيع التي اهتم بها الانسان فهو لا يدرك كل ما يتلقاه بل يركز ادراكه على بعض المواضيع التي اختار التعرض لها.**
* **التذكر الانتقائي: يعمل الفرد على التركيز على بعض مدركاته لتخزينها في ذاكرته ليقوم بعملية استرجاعها متى اراد ذلك.**
* **التصرف الانتقائي: هو اخر عنصر من عناصر نظرية التأثير الانتقائي، فهو يعني حمل المتلقي على عملية الفعل مع ترك الحرية في كيفية التصرف.**

**وفيما يلي اهم نظريات التأثير الانتقائي:**

1. **نظريات الاختلاف الفردية:**

**ترى ببساطة ان الاشخاص المختلفين يستجيبون بشكل مختلف للرسائل الاعلامية وفقاً لاتجاهاتهم وبنيتهم النفسية، وصفاتهم الموروثة او المكتسبة، ووسائل الاعلام تستقبل وتفسر بشكل انتقائي وذلك بسبب اختلاف الادراك الذي يفكر به كل شخص، والذي يرجع الى اختلاف التنظيم لدى كل شخص من المعتقدات والقيم، والاتجاهات ولان الادراك انتقائي فالتذكر والاستجابة انتقائيان وبالتالي فتأثير وسائل الاعلام ليس متماثلا.**

1. **نظرية الفئات الاجتماعية:**

**الناس ينقسمون الى فئات اجتماعية والسلوك الاتصالي يتشابه داخل كل فئة وموقع الفرد ف البناء الاجتماعي يؤثر على استقباله والفئة قد تتحدد بناء على السن، الجنس، الدخل، التعليم، الوظيفة.**

**انماط الاستجابة تتشابه في داخل كل فئة، لذلك فتأثير وسائل الاعلام ليس قوي ولا متماثل ولكنه يختلف بتأثير الفئات الاجتماعية.**

**تنطلق هذه النظرية ايضا من افتراض اساي يرتبط بطبيعة الانسان فهو كائن اجتماعي بطبعهن اذ يميل الى الاجتماع مع بني جنسه والانضواء تحت لواء جماعة بشرية معينة مع حاجاته ودوافعه واتجاهاته النفسية.**

**ان الفرد لايمكنه العيش بمفرده من منطلق عدم قدرته على تلبية جميع حاجاته مع تنوعها، فلا يمكن مثل ان يكون منتجا ومسوقا ومستهلكا في الوقت نفسه، فإن كان منتجا فهو في حاجة الى من يصمم له رسائل اعلامية.**

**كما ان الجماعات مهما كانت طبيعتها لا يمكن ان تحافظ على استقرارها واستمرارها هكذا عفويا، بل يجب ان تضع مجموعة من القواعد المتعارف عليها من جميع افرادها، فهذه النظرية تقوم على فكرة اساسية وهي ان الافراد في الجماعات الانسانية تنظمهم قواعد تنظيمية معينة يفهمها الافراد ويتعاملون على اساسها، كما تتيح لهم قدرا اكبر لفهم ادوارهم وواجباتهم وحقوقهم والسلوك الذي يجب ان يتبعوه، وهذه القواعد التنظيمية هي التي تؤدي الى نماذج سلوكية معينة، تسمى في مجموعها بالتنظيم الاجتماعي اي تنظيم سلوك الفرد الاجتماعي.**