مراحل عملية الاتصال

حين تأخذ الرسالة طريقها من المرسل إلى المستقبل فإنها ستمر بمراحل متعددة تسمى مراحل عملية الاتصال ويمكن توضيحها بما يأتي:

مرحلة الفكرة أو إدراك الرسالة، في هذه المرحلة تنبثق فكرة أو خبرة في عقل الفرد (المرسل) يتطلب من الضروري إيصالها إلى فرد آخر أو مجموعة أفراد لذلك يقوم بصياغتها بشكل يسمح بإرسالها إلى حيث يوجد المستقبل.

مرحلة الترميز (ترميز الفكرة)، هي تحويل المعاني أو الأفكار والمشاعر إلى رموز لفظية منطوقة أو مكتوبة، أو غير لفظية (إشارات وحركات).

يعتمد نجاح الرسالة على مدى اختيار الرموز المناسبة للمستقبل والموقف الاتصالي الاجتماعي. ويراعي عند اختيار الرموز طبيعية الوسيلة الاتصالية لأن الرموز ترتبط ارتباطاً وثيقاً بإمكانيات الوسيلة إذ تصل إلى الجمهور أو الفرد بصورة واضحة ومفهومة.

مرحلة النقل أي اختيار وسيلة أو قناة للاتصال، في هذه المرحلة يجري نقل الفكرة أو الحقيقة المصاغة في رموز إلى المستقبل بشكل مباشر، أو من خلال وسيلة معينة في وقت مناسب. ويتطلب في الوسيلة أن تناسب طبيعة الرسالة وطبيعة الجمهور المستهدف، فقد يختار المرسل وسيلة واحدة أو عدة وسائل مثل الوسائل السمعية كالإذاعةـ أو بصرية كالمطبوعات، أو سمعية بصرية كالتلفزيون والفيديو والكومبيوتر أو ضوئية أو صوتية كما هو الحال في الاتصال الذاتي أو الشخصي ويعد اختيار الوسيلة المناسبة أو استخدام أكثر من قناة لنقل الرسالة من العوامل المهمة لنجاح الاتصال.

مرحلة التفسير أو فك الرموز، وهي عملية تحويل الرموز إلى معاني من قبل المستقبل. أي مرحلة استقبال الرسالة وتحليل رموزها وتفسير وفهم معانيها ومعرفة مدى تطابقها مع حاجته وقيمه وأفكاره، لذا يجب على المستقبل أن يفهم الرسالة أولاً ثم يرد عليها. ويعتمد تحليل الرسالة على شخصية الفرد ذاته، لذا فإن مدلولات الرسالة تختلف من شخص لآخر ومن مجتمع لثان.

التغذية العكسية، أو الاستجابة أو رد الفعل على الرسالة، أو ما تسمى برجع الصدى، الاستجابة تعني مدى قبول أو رفض الرسالة من قبل المستقبل. وقد تكون الاستجابة مباشرة أو غير مباشرة، أو ضعيفة أو قوية أو سلبية أو إيجابية أو عقلية أو مادية. وتكمن أهمية الاستجابة في إنها تخبرنا عن مدى نجاح الاتصال أو فشله. فهي تخبر المرسل فيما إذا سمعت أو شوهدت أو قرأت أو فهمت رسالته أم لا. فالاستجابة أحد أهداف الاتصال الرئيسة. ففي هذه المرحلة يقوم المستقبل بعد الاستجابة للمرسل بصياغة استجابته (فهمه، وأفكاره ومشاعره) في رسالة اتصالية ويبثها للمصدر، فيصبح المستقبل مرسلاً والمرسل مستقبلاً. وقد تكون الاستجابة ضربة باليد أو تصفيقاً مدوياً أو إغلاق مفتاح الراديو أو التلفزيون أو اتصالاً هاتفياً أو صرخة مزلزلة أو بكاء أو رسالة خطية.

مرحلة فك الرموز وهي عملية تحويل الرسالة الاتصالية الجديدة (الاستجابة) إلى معان. ففي هذه المرحلة يقوم المستقبل الجديد (المرسل الأصلي) باستقبال استجابة (المستقبل الأصلي) التي هي على شكل رسالة اتصالية، إذ يفك رموزها ويفهم معناها، فإذا تبين له أن رسالته قد فهمت من قبل المستقبل اطمأن إلى نجاح عملية الاتصال، وإن تبين له عكس ذلك عاد وأرسل رسالة اتصالية جديدة ومعدلة وواضحة بشكل يؤدي إلى استيعابها من قبل المستقبل. وهكذا دواليك تستمر عملية الاتصال سؤالاً وجواباً، أخذ وعطاء بشكل تفاعلي مستمر حتى يتحقق الهدف الكلي من الاتصال.

مرحلة إدراك الرسالة

مرحلة الترميز

فك الرموز

فك الرموز

مرحلة الاستجابة

النقل اختيار وسيلة أو قناة

شكل (1)

يوضح مراحل عملية الاتصال

دور المرسل

دور المستقبل

عناصر الاتصال

اتفقت الدراسات في حقل الاتصال، إنه بهدف تبني فكرة معينة أو ممارسة مهارة جديدة من قبل مجموعة أفراد أو جماهير واسعة أو فرد، لابد من توافر عناصر أساسية تعمل على إيصال تلك الفكرة، ذلك ما نطلق عليه عناصر الاتصال التي يمكن إجمالها بما يأتي:

المصدر، المرسل، هو منشئ الرسالة. فقد يكون شخصاً يتكلم أو يكتب أو يحاضر أو شرطي يؤشر بيديه أو زعيماً سياسياً يلقي خطاباً أو محطة إذاعة أو تلفزيون.

الرسالة قد تكون على شكل كلمة مطبوعة أو مكتوبة أو موجات صوتية في الهواء أو موجات كهربائية في سلك أو إشارة باليد أو عبوس في الوجه أو ابتسامة عريضة أو صفراء أو مقالة في صحيفة أو أخبار تلفزيونية (صوت+ صورة+ حركة+ لون) أو نشيد وطني أو قصيدة شعرية أو مثل أو عبارة.

الوسيلة/ القناة، قد يكون تكون سمعية كما في الإذاعة أو بصرية كما في المطبوعات من صحف أو مجلات وملصقات وصور أو سمعية، بصرية كما في التلفزيون أو السينما أو الفيديو أو قد تكون الحواس الإنسانية من سمع وبصر وشم وذوق ولمس كما هو الحال في الاتصال الذاتي، أو قد لا تكون هناك وسيلة في حالة الاتصال الشخصي أو الوجاهي، ويجب على المرسل أن يختار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل والأكثر تأثيراً على المستقبلين أو استعمالاً من قبلهم والأقل تكلفة.

المستقبل، الجمهور المستهدف، المستقبل هو هدف عملية الاتصال. قد يكون المستقبل رجلاً أو امرأة أو طفلاً أو شاباً أو عجوزاً أو معلماً أو طالباً أو طبيباً أو مريضاً أو صديقاً أو عدواً. لذا يتطلب على رجل الاتصال أن يعرف خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن مخاطبته وحتى يستحوذ على قلبه وعقله فيستجيب له بسرعة ويتبنى أهدافه الاتصالية التي تهدف إلى تغيير في معلوماته واتجاهاته وسلوكه.

الاستجابة، هي مدى قبول الرسالة أو رفضها. هي نعم للرسالة أو لا. وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة وقد تكون ايجابية أو سلبية. وقد تكون الاستجابة على شكل ابتسامة أو عبوس في الوجه أو كلمة طيبة أو اتصال هاتفي أو اتصال على شكل مظاهرة عارمة أو استسلام للعدو برفع الأيدي والأعلام والرايات أو انتخاب زعيم لمنصب ما، وقد تكون الاستجابة أو رد الفعل من جنس الرسالة أو قد تكون على النقيض منها، ولكن الاستجابة الناجحة هي التي تنبثق عن الفهم لمحتوى الرسالة وهدف المرسل. والرسالة هي التي تقرر نوع الاستجابة وكذلك الوسيلة.

التأثير هو المحصلة النهائية للاتصال. ويتم بتغير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما يتفق وأهداف المرسل.

كيف تجري عملية الاتصال ؟

تحدث عملية الاتصال في حال توافر الشروط الآتية:

يجب أن يكون لدى المرسل (فكرة). سياسية، اجتماعية، دينية، ثقافية... الخ.

الفكرة تصبح رسالة اتصالية.

ترسل الرسالة.

يتلقى المستقبل الرسالة.

يتفاعل المستقبل مع الرسالة ويرسل استجابة أو تغذية راجعة إلى المرسل.

تبدأ عملية الاتصال بأن يكون لدى المرسل أو المصدر فكرة أو مشاعر أو معلومات يريد أن يرسلها للمستقبل بهدف التأثير على معلوماته واتجاهاته وسلوكه، واضعاً في ذهنه طبيعة المرسل ولغته وعاداته ودينه وثقافته وحاجاته، يقوم المرسل باختيار اللغة المعبرة عن أفكاره ومشاعره ويصوغها في رسالة اتصالية ويرسلها في الوقت المناسب إلى المكان المناسب والجمهور المناسب عبر الوسيلة المناسبة لطبيعتها وطبيعة الجمهور المستهدف.

وقد تكون الرسالة سمعية أو بصرية أو سمعية بصرية أو كل الوسائل معاً، بعد ذلك يقوم المستقبل بدوره باستقبال الرسالة الاتصالية الواصلة إليه وفك رموزها اللغوية وتفسيرها وفهم معناها ليتسنى له معرفة قصد أو هدف المرسل.

ومن ثم يقوم المستقبل بدوره بالرد على الرسالة أو الاستجابة لها بإرسال رسالة اتصالية جديدة للمرسل أو للمصدر مراعياً في ذلك طبيعته وطبيعة الوسيلة الناقلة لها والوقت المناسب والمكان المناسب لإرسالها. فيصبح المرسل أو المصدر مستقبلاً والمستقبل مرسلاً. ومن ثم يقوم المستقبل الجديد باستقبال استجابة المرسل وتفكيك رموزها وتفسيرها وفهم معناها.

وقد يعود فيرسل رسالة معدلة أخرى للمستقبل. وهكذا دواليك تستمر عملية الاتصال أخذ وعطاء وتبادلاً للمعلومات بين المرسل والمستقبل حتى يتحقق الهدف من الاتصال.

شكل (2)

يوضح كيف تتم عملية الاتصال

عملية الاتصال

Communication Process

عناصر الاتصال

Elements of Communication

نموذج الاتصال

Communication Process

المستقبل Receiver

الجمهور المستهدف

Target Audience

الوسيلة

Medium

Chennal

القناة

الرسالة

Message

المرسل (المصدر)

Source, Sender

يسمع / يقرأ

يسمع / يرى

اتجاه المستقبل

موافق

محايد

معارض

الاستجابةResponse

التغذية الراجعة Feeg back

\* فكرة

\* شعور

سمعيةAudio

بصرية Visual

سمعية / بصرية

Audio - Visual

سريعة

بطيئة

متأخرة

التأثير Effect

ﭑ ﭒ ﭓ

ﭽ ﮬ ﮭ ﮮ ﮯ ﮰ ﮱ ﯓ ﯔ ﯕ ﯖﯗ ﭼ

صدق الله العلي العظيم

إحداث تغير في معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل

سريعة

بطيئة

متأخرة