المحاضرة الثامنة: مراحل عملية الاتصال

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

١-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.

٢-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.

٣-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 كالإذاعة. 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.

٤-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.

٥-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.

٦- 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.

شكل (١)

يوضح مراحل عملية الاتصال