

المحور الثاني

العملية الاتصالية

أولاً: تعريف العملية الاتصالية

لقد اختلفت النماذج التحليلية لعملية الاتصال تبعاً للتراكم التاريخي المعرفي ، وبحسب المنظور التخصصي الذي عولجت من خلاله ، ومع ذلك فالملاحظ من خلال تاريخ دراسة الاتصال أن عملية الاتصال شملت دائماً ثلاث عناصر أساسية (المرسل، المستقبل، الرسالة) وهذا المنظور الثلاثي نجده متضمناً في نظريات ونماذج الاتصال كلها إلى درجة أن بعض المفكرين من أمثال (كوهن)أسماه « الأنموذج » أو الإطار المرجعي الموجه لتفكير العلماء أثناء تطويرهم لنظرياتهم ونماذجهم، وذلك من لدن أرسطو إلى الآن.

ويمكن توضيح أو عرض نماذج الاتصال بنوعين رئيسيين هما:

1- النموذج اللفظي: الذي يوضح لنا عناصر العملية الاتصالية من خلال الكلمات

2- النموذج التصوري: الذي يوضح لنا بالرسم عناصر ومكونات النموذج

من أشهر النماذج اللفظية نموذج "هارولد لاسويل" الذي وصفه عام 1948 م ويلخص فيه عملية الاتصال باختصار شديد، ويفترض لاسويل حدوث التأثير في عملية الاتصال، ويؤخذ على نمودجه إغفاله للتغذية العكسية (الراجعة) ويستخلص لاسويل نمودجه في الأسئلة التالية:

_ المرسل - Who?(من هو؟)

_ الرسالة- who Says?(ماذا يقول؟)

_ القناة أو الوسيلة In channel which?(بأية قناة؟)

_ المستقبل To whom?(لمن؟)

_الأثر With what effect?(بأي أثر)

ولوصفها سوف نستمد الإلهام من مخطط LASWELL

من يقول ماذا لمن وماذا وبأي تأثير؟

وفيما يلي شرح مفصل لكل عنصر:

ثانيا: عناصر العملية الاتصالية وشروطها:

1_ المرسل: يعد المرسل العنصر الأول الأساسي في عملية الاتصال والحركة الأولى في دورتها ومسيرتها، ويسمى أحيانا المصدر أو مصدر المعلومات ويسمى أيضا المتصل، والمرسل هو منشئ الرسالة الذي عليه أن يسعى إلى النجاح في مهمته المتمثلة بتوصيل الرسالة إلى المستقبل أو الجمهور، ويأخذ المرسل أشكالاً وأدواراً كثيرة منها : المؤلف، المعلم، المحاضر، المتحدث عبر الإذاعة أو التلفزيون.....الخ

وهذا المرسل قد يكون : انسانا مثل (الاستاذ في المحاضرة) وهو في هذه الحالة اتصال بشري ، وقد يكون آلة (مثل المجيب الآلي المزود ببيانات مبرمجة ومخزنة مسبقا) وهو في هذا الصدد اتصال آلي .

جدول رقم 01: يوضح الفرق بين الاتصال البشري والاتصال الآلي

الخصائص	الاتصال البشري	الاتصال الآلي
العاطفة	موجودة	غائبة
التعقيد	مرتفع	منخفض
التكيف	مرتفع	منخفض
الدقة	متغيرة	عالية
المعلومة	قابلة للتعديل والنمو والتطور	ثابتة
السرعة	بطيئة نسبيا	سريعة جدا

ويسمى المرسل -بتعبير إعلامي - حارس البوابة Gatekeeper والمقصود به "الإعلامي الذي يتمتع بقدرة فنية على الوصول إلى المعلومات المهمة ومن ثم انتاجها وإصدارها وتميرها ضمن سياسة معينة يعمل على تنفيذها. وبهذا المفهوم فإن المؤسسة الإعلامية هنا تقوم بدور حارس البوابة حيث تخضع لسياسة إعلامية تنظم عمل الأفراد وتحدد الاتجاه الذي يجب أن يتبعه نتاجهم. (مراد، 2011)

2_ الرسالة:

تتمثل في المعاني والكلمات والمشاعر والمنهات التي يرسلها المصدر إلى المستقبل، والرسالة هي النتاج المادي أو الفعلي للمصدر الذي يضع فكرة في رموز معينة، فحينما نتحدث يكون الحديث هو الرسالة وحينما نلوح بأيدينا فإن

حركات أدرعنا هي الرسالة. وهي كل ما يرغب المرسل توجيهه لمن هم في حاجة إليها من الافراد أو الجماعات لإشراكهم فيها.

وهي المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى (المستقبل) ، و الهدف الذي تسعى إليه عملية الاتصال ككل لتحقيقه. والرسالة هي مجموعة رموز مرتبة ومفيدة تكون في الغالب لغوية بهدف إيجاد معان متماثلة عند المشاركين في الاتصال، وهي لا يتضح معناها إلا من نوع السلوك الذي يمارسه المستقبل .

3_ وسيلة الاتصال : المقصود بوسيلة الإتصال ما يستخدم في نقل الرسالة ، فالرمز أو الشكل أو اللغة ، تعتبر وسائل يستعملها المرسل ليعبر بها عن رسالته التي يرغب في توجيهها إلى المستقبل ، فالأفكار والمهارات لا تنتقل من تلقاء نفسها بل تحتاج وسيلة تعبر عنها ، ولقد شاع القول بأن قناة الاتصال هي الرسالة نفسها ، وذلك لتأكيد أهميتها، وتسمى الوسيط أيضا وهي القناة التي تنقل الرسالة وتوصلها من المرسل إلى المستقبل (المتلقي) أو المستقبلين إذا كانوا أعدادا كبيرة من الأفراد المنتشرين على مساحات واسعة ومتفرقة ، وقد تكون الوسيلة سمعية مثل الإذاعة أو بصرية مثل الملصقات واللوحات والإعلانات، أو سمعية بصرية مثل التلفزيون والسينما ،...الخ.

وتختلف الوسائل فيما بينها من حيث نوع الآثار التي تخلفها ونوع الوسائل ونوع الرسائل التي تحملها ونوع الجمهور الذي تتصل به ، ويتوقف استخدام نوع معين من الوسائل على قدرات كل من المصدر المرسل و الجمهور المستهدف.

4_ المستقبل : وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص الذين يتلقون ويستقبلون محاولات التأثير الصادرة عن المرسل والمستقبل هو المتلقي الذي تصله الرسالة فيعمل على حل رموزها وتحويلها إلى معنى بقصد تفسيرها وفهمها ، وهذا الفعل يكون عكس الفعل الذي قام به المرسل حينما يصوغ رسالته فالمرسل يكون الرسالة ويضعها في رموز ثم يرسلها ، في حين يحلل المستقبل الرسالة ويفك رموزها ويفسرهما حتى يفهمها .

وينعكس فهم الرسالة وتفسير المحتوى في أنماط السلوك التي يقوم بها المستقبل، لهذا فإن نجاح الرسالة في الوصول إلى المستقبل لا يقاس بما يقدمه المرسل بل بما يقوم به المستقبل من سلوك .

5_ التغذية العكسية أو رد الفعل: أو ما يسمى أيضا برفع الصدى هو الإجابة التي يرد بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وقد يأخذ رجع الصدى الشكل نفسه الذي تأخذه الرسالة وقد يختلف عنها، وهو بمثابة رسالة مضادة يتلقاها المرسل ويستفيد منها كثيرا فعن طريق هذا الرجوع يستطيع المرسل أن يفهم ما إذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة فعلا ، ويفهم الطريقة التي استقبلت بها الرسالة ، وما فهم من محتواها ، ويمكنه أن يتنبأ بالآثار الذي أحدثته الرسالة في المستقبل .

وتؤدي التغذية الراجعة إلى توفير قياس فعالية وسيلة الاتصال ومدى فعالية نجاح المرسل بخلق جو من التفاعل والمشاركة مع المستقبل لدفعه لاستيعاب الرسالة والتأثير بها. والرجع يمكن أن يكون لفظيا بتوجيه الكلمات والتعابير المباشرة من المستقبل إلى المرسل أو أن يكون بالإشارات والحركات غير اللفظية المعبرة عن ردة الفعل .

6_ التأثير: ويعني التغيير الذي يطرأ في إدراك المتلقي للرسالة الإعلامية وهو العنصر الأصعب بالعملية الاتصالية ويعود ذلك لصعوبة الوصول إلى نتائج قاطعة حول مدى تأثير الاتصال الجماهيري على الناس .

إن التغيير الذي تحدته وسائل الإعلام بالجمهور لا يكون بشكل فوري وسريع بل يستغرق في العادة مدة زمنية طويلة يجعل من المستحيل القول ان رسالة واحدة أو مجموعة رسائل إعلامية يمكن أن تتسبب في تغيير سلوكيات الجمهور.

7_ التشويش الاتصالي : المقصود بالتشويش في الاتصال هو ما يجعل الرسالة غير قادرة على النقل وذلك عندما تفقد كثيراً من كفاءتها. وهو التلوث الذي يطرأ على الرسالة بسبب تداخل مثير عارض أو عرقلة عملية الارسال والاستقبال دون قصد من المرسل.

وتوجد عدة أنواع من التشويش منها المتعلق بالدلالة الذي يحدث نتيجة المؤثرات الذاتية لدى المستقبل وعندما تكون العلاقة بين المرسل والمستقبل غير محايدة ، أي عندما تكون مثقلة بالمعاني الانفعالية السلبية أو الايجابية .ومنها التشويش الآلي الذي يرتبط بالجانب الفني أو المادي الذي يطرأ على إرسال الرسالة في سيرها من المصدر إلى الهدف ، ويزداد بازدياد عدد المراكز الوسيطة .

ثالثاً : عوائق العملية الاتصالية

هناك مجموعة من العوامل التي تعمل كمعوقات للاتصال، وتؤدي هذه المعوقات إلى التشويش على عملية الاتصال، ويتم هذا التشويش في أي خطوة من خطوات الاتصال.

أ- المعوقات المرتبطة بالمرسل :

يقع المرسل في أخطاء عند اعتزامه الاتصال بالآخرين، ومن الأمثلة على هذه الأخطاء عدم التبصير بالعوامل الفردية أو النفسية الموجودة بداخله، والتي يمكنها أن تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى المستقبل ومن هذه العوامل: الدافع، والخبرة والتعلم، والفهم والإدراك والشخصية، والعمليات الوجدانية والعقلية .

ب_ المعوقات والمشاكل المرتبطة بوسائل الاتصال:

إن عدم مناسبة قناة الاتصال لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص المرسل إليه تسبب في كثير من الأحيان فشل الاتصال، ومن بين العوائق المرتبطة بالوسيلة نجد مايلي:

- _ الاختيار الخاطئ للوسيلة .
- _ الاستخدام الخاطئ للوسيلة.
- _ بعد المسافة بين أطراف عملية الاتصال.
- _ تعدد الوسائط: ازدحام واختناق قنوات الاتصال .
- _ سوء أو ضعف وسيلة الاتصال.

ج_ المعوقات والمشاكل المرتبطة بمضمون الرسالة :

تتعرض المعلومات أثناء وضعها في الرسالة لبعض المؤثرات التي تغير من أو تسيء إلى طبيعة وشكل وحجم ومعنى المعلومات والأفكار، إن الخطأ في الرسالة يحدث عند القيام بالصياغة، أو ترميز المعلومات، وتحويلها إلى الكلمات، وأرقام وأشكال وحركات، وجمل وغيرها. وقد تكون العوائق في :

_ لغة الرسالة

_ هدف الرسالة

_ أسلوب كتابة الرسالة

_ أسلوب نطق الرسالة أو توصيلها

د_ معوقات في المستقبل:

يقع المستقبل أو المرسل إليه في أخطاء عند استقباله للمعلومات التي يرسلها المرسل، وتتشابه الأخطاء التي يقع فيها المستقبل مع المرسل.

هـ معوقات في بيئة الاتصال:

يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتغافلون تأثير البيئة المحيطة بهم وبعملية الاتصال، وعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال يجعل هذا الاتصال أما غير كامل أو مشوشاً، وسنعرض فيما يلي لعناصر بيئة الاتصال، والأخطاء الخاصة بها:

- 1-أحد أطراف الاتصال أو كلاهما على غير علم أو لا يفهم الأهداف المشتركة بينهما.
- 2-أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر في الاتصال.
- 3- أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفته أو وظيفة الآخر على خير وجه.
- 4_ أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الفوائد التي ستعود عليه من جراء الاتصال.
- 5-أحد الأطراف أو كلاهما لا يفهم العواقب السيئة التي ستصيبه من جراء سوء الاتصال.
- 6-عدم اتسام البيئة بالابتكار والمبادرة والتعزيز يحبط عمليات الاتصال.
- 7- عدم اتسام البيئة بالعدالة والثقة يحبط عمليات الاتصال.
- 8 - عدم توفر التغذية الراجعة عن مدى التقدم في الاتصال يحبطها.

وكذلك جاء تقسيم العوائق حسب طبيعتها إلى

- معرفياً: عدم الفهم المرتبط بالمعرفة المكتسبة أم لا؛
- عاطفياً: قلة المودة، الانفعالية، الانسداد النفسي، الشعور بالفشل، الإرهاق، الرفض والإذلال.
- سلوكياً: قلة الاهتمام، مواقف سلبية، استبدادية (≠ ديمقراطية)؛
- تقنياً: النقص في وسائل الاتصال؛

- اقتصاديا: نقص الوسائل، وتباين المصالح والأهداف؛
- سياسيا: اختلافات في الأهداف؛
- ديني أو فلسفيا: اختلاف المعتقدات، الأخلاق، تعارض المبادئ.