

المحاضرة رقم 02 العلاقات العامة كعملية اتصال اجتماعي

1 تعريف الاتصال

- يعرفه "ALBERT HENRY" على انه المعنى من شخص لأخر، من خلال العلامات أو الإشارات، أو الرموز من نظام لغوي مفهوما ضمينا للطرفين.
- كما يعتبر ميلر "G-MILLER" أن الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما، أو لدى شخص ما، ونريد إيصالها إلى مكان أخر لو شخص أخر.
- يعرف "C-CHERRY" الاتصال بأنه استعمال الكلمات أو الرسائل، أو أية وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث.

2-عناصر عملية الاتصال :

يمكننا التعرف على عناصر عملية الاتصال من خلال النقاط التالية :

- ❖ **- المرسل:** وهو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال وهو المحور والمكون الرئيسي لعملية الاتصال، حيث انه المصدر الذي تنبثق منه الموضوعات الخاصة بالاتصال وقد يكون هذا الشخص متحدث بطريقة مباشرة او غير مباشرة عن طريق التلفاز او الراديو او من خلال الفيديو.
- كما يعتبر مصدر الرسالة التي يترتب عليها التفاعل في موقف الاتصال ، والمعلم في الموقف التعليمي هو الذي يقوم بصياغة الرسالة.
- كما يجب توفر مجموعة من الصفات والخصائص في المرسل (المعلم) منها :
- ان يكون المرسل :

- متمكنا من تخصصه العلمي
- قادرا على التعبير الجيد عن الرسالة .
- ملما بأنواع قنوات الاتصال.
- ملما بخصائص من يتعامل معهم.
- قادرا على تحديد الهدف من رسالته .
- قادرا على الاستجابة والرد على التساؤلات.
- قادرا على الاستخدام الجيد للغة اللفظية وغير اللفظية.
- قادرا على التعديل في رسالته او في عملية الاتصال بناء على التغذية الراجعة.

- ❖ **الرسالة:** وهي المحتوى الرئيسي الخاص بعملية الاتصال حيث انه يعبر عن مضمون عملية الاتصال . وقد تتضمن هذه الرسالة قرارات او اوامر او تشاور . والرسالة لها اشكال متعددة فقد تكون رسالة مكتوبة او شفوية.

وهي ايضا المحتوى او المعلومات والمفاهيم والمهارات التي يريد المرسل ارسالها الى المستقبلين لتعديل سلوكهم. ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية او غير اللفظية او بمزيج منهما وفقا لطبيعة المحتوى كما توجد مجموعة من الشروط يجب ان يراعيها المرسل عند اعداد وإرسال رسالته منها :

- ان يكون محتوى الرسالة مناسباً لميول وحاجات الافراد.
- ان يكون محتوى الرسالة واضحاً وصحيحاً وعلمياً وخالياً من التكرار والغموض.
- ان تتضمن الرسالة الشكل الجيد والمثير للانتباه.
- ان يختار المرسل الوقت والمكان المناسبين للأفراد المستقبليين للرسالة.

❖ **المستقبل:** وهو الطرف الثاني من عملية الاتصال ، وهو الشخص الذي تصل اليه الرسالة . اي انه الشخص

الذي تصل اليه الاوامر او الافكار او المعلومات الخاصة بمحتوى ومضمون الرسالة.

كما تعرف كذلك على انها الشخص او الاشخاص التي تتلقى الرسالة ، ودور المستقبل هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم المحتوى والتأثر به. حيث ان جميع عناصر الاتصال تعمل من اجل المستقبل.

كما انه يجب توفر بعض الشروط في المستقبل منها :

- تأهب المستقبل واستعداده لاستقبال الرسالة
- القدرة على الانصات للآخرين.
- الشعور بأهمية الرسالة.
- امتلاك الخبرة اللازمة لاستقبال الرسالة.
- تمكن المستقبل من اللغة اللفظية (شفوية او تحريرية) وغير لفظية (اشارات وحركات)
- امتلاك المستقبل لجميع السلوكيات البشرية والقدرات العقلية والذهنية

❖ **الوسيلة:** وهي الطريقة او القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل الى المستقبل. ومن امثلة ذلك نجد الكتب

المجلات، الصحف، التلفزيون، الراديو، الحديث الشفهي، الانترنت. وتتكون قناة الاتصال من اكثر من اداة اتصال.

حيث تعتبر الحواس الخمس هي القنوات الناقلة للرسالة في عملية الاتصال .

كما يجب ان تتوفر في الوسيلة بعض الخصائص التي تحكم جودتها ومناسبتها منها :

- ان تؤدي الى تحقيق الهدف منها كتقديم المعلومات او بعض المهارات.
- ان تشوق المستقبل وترغبه في الاطلاع والبحث وتساعد في استنباط الخبرات الجيدة.
- ان تربط الخبرات السابقة مع اللاحقة.
- ان تجمع بين الدقة العلمية والجمال الفني مع المحافظة على وظيفة الوسيلة .
- ان تكون رخيصة التكاليف متينة الصنع وفعالة.
- ان تكون الوسيلة مناسبة ليستفاد منها في اكثر من مستوى.
- ان تتناسب الوسيلة مع التطور التكنولوجي والعلمي للمجتمع.
- ان تكون الوسيلة واقعية.

❖ **التغذية الراجعة: (Feedback)**

وهي رد فعل المستقبل على الرسالة حيث يصبح في هذه الحالة مرسلًا ايضًا فتتكمّل دائرة الاتصال الاولى ، وتفتح

دائرة الاتصال الثانية وهكذا. فالتغذية الراجعة قد تكون ايجابية (الموافقة والقبول مثل اجابتك صحيحة، برفو،

تحريك الرأس، شكرًا، تم الاستلام، علم..) فالتغذية الراجعة تمثل التفاعل والاستمرارية بين عناصر الاتصال.

وللتغذية الراجعة فوائد كبيرة في الموقف التواصلي منها :

- تمكن المرسل من معرفة تأثير رسالته على المستقبلين من خلال الاستجابة.
- تؤكد على ان عملية الاتصال هي عملية تبادل للأدوار فمن كان مرسلا يصبح مستقبلا والعكس.

3- خصائص عملية الاتصال :

للاتصال جملة من الخصائص أو الميزات ابرزها :

- الاتصال عملية هادفة: حيث ان الاتصال يرمي الى تحقيق هدف معين ومحدد، وهو ارسال المعلومات وفهمها من الطرف الاخر.
- الاتصال عملية ديناميكية: حيث تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل، الاول يؤثر والآخر يتأثر. بل وقد يتبادل الطرفان الادوار بينهما.
- الاتصال عملية منظمة: فهي منظمة باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم.
- الاتصال عملية دائرية: فهو ليس عملية خطية تسير باتجاه واحد من المرسل الى المستقبل ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل الرسالة الى المستقبل الذي يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة.
- الاتصال عملية متنوعة: حيث ان الاتصال الانساني هو عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية (الشفهية، التحريرية) بل يتم ايضا استخدام اللغة الغير لفظية (الإشارات، الحركات والإيماءات)
- ان الاتصال يمكن ان يتم بعدة طرق وليس فقط بالطرق الكتابية او اللغوية، حيث يمكن أن يكون ابراز أحاسيس أو معاني ، تتم بواسطة سلوكيات او اشارات معينة.
- ان الاتصال له مستقبل ومرسل، وهدف هذا الأخير في العملية هو التأثير على المستقبل.