



المحاضرة الخامسة:

عناصر العملية الاتصالية (مراحلها وخصائص الاتصال الفعال)

من خلال تعرف العملية الاتصالية حيث أنها التفاعل الذي يتم بين طرفين أو أكثر بهدف نقل المعلومات أو التأثير على السلوك أو تبادل المشاعر. يمكننا الفهم بأنه لا بد لهذه العملية من مجموعة من العناصر التي تسهم في نجاحها أو فشلها هي كما يلي:

-عناصر العملية الاتصالية

تتكون العملية الاتصالية من عدة عناصر أساسية، وهي كالتالي:

1-المرسل(Sender)

هو الشخص أو الجهة التي تبادر بإرسال الرسالة. ويعد المرسل عنصرًا أساسيًا في عملية الاتصال لأنه هو المسؤول عن صياغة الرسالة وضمّان وصولها بوضوح إلى المستقبل. من العوامل التي تؤثر على فعالية المرسل:

- وضوح الفكرة التي يريد نقلها.
- امتلاكه مهارات لغوية وتواصلية جيدة.
- مدى قدرته على جذب انتباه المستقبل.

2-الرسالة(Message)

وهي المحتوى الذي يتم نقله من المرسل إلى المستقبل. يمكن أن تكون الرسالة معلومات، أو أوامر، أو مشاعر، أو رموزًا مختلفة. ومن العوامل التي تؤثر على وضوح الرسالة:

- استخدام لغة مناسبة للمستقبل.
- ترتيب المعلومات بشكل منطقي.



• اختيار وسيلة التعبير المناسبة (شفهية، مكتوبة، مرئية، غير لفظية).

-3الوسيلة(Medium/Channel)

وهي القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة. تختلف الوسائل باختلاف طبيعة الرسالة والجمهور المستهدف، ومن أمثلتها:

- وسائل الاتصال اللفظي (الكلام المباشر، الهاتف، المؤتمرات).
- وسائل الاتصال المكتوبة (الرسائل، التقارير، البريد الإلكتروني).
- وسائل الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد، الإيماءات).
- وسائل الاتصال الجماهيري (الراديو، التلفزيون، الإنترنت).

-4المستقبل(Receiver)

هو الطرف الذي يتلقى الرسالة ويفسرها. ويؤثر على عملية الاتصال من خلال قدرته على الاستيعاب والفهم والاستجابة. ومن العوامل التي تؤثر على فعالية المستقبل:

- مدى اهتمامه بالرسالة.
- مدى معرفته السابقة بالموضوع.
- حالته النفسية والاجتماعية أثناء تلقي الرسالة.

-5التغذية الراجعة(Feedback)

وهي الاستجابة التي يعطيها المستقبل للمرسل بعد تلقي الرسالة، سواء كانت إيجابية أو سلبية. تلعب التغذية الراجعة دورًا مهمًا في تحسين جودة الاتصال وضمان وصول الرسالة بوضوح.

-6البيئة أو السياق(Context)



وهي الظروف المحيطة بعملية الاتصال، مثل البيئة الثقافية والاجتماعية والنفسية. يمكن أن تؤثر البيئة على فهم الرسالة ومدى تأثيرها على المستقبل.

-7التشويش(Noise)

وهو أي عامل قد يؤثر على وضوح الرسالة أو يمنع فهمها بالشكل الصحيح. يمكن أن يكون التشويش:

- تشويشاً فيزيائياً (ضوضاء، ضعف الإشارة، سوء الطباعة).
- تشويشاً لغوياً (استخدام لغة معقدة، أخطاء نحوية).
- تشويشاً نفسياً (الانحيازات الإدراكية، سوء الفهم).

-أهمية فهم عناصر الاتصال في علم النفس

في علم النفس، تلعب العملية الاتصالية دوراً محورياً في فهم العلاقات الإنسانية، والتفاعل الاجتماعي، وتحليل المشكلات النفسية. ويساعد تحليل عناصر الاتصال على:

- تحسين مهارات التواصل الفعال.
- تقليل سوء الفهم والصراعات في العلاقات الشخصية والمهنية.
- تطوير استراتيجيات علاجية في العلاج النفسي والتربية.