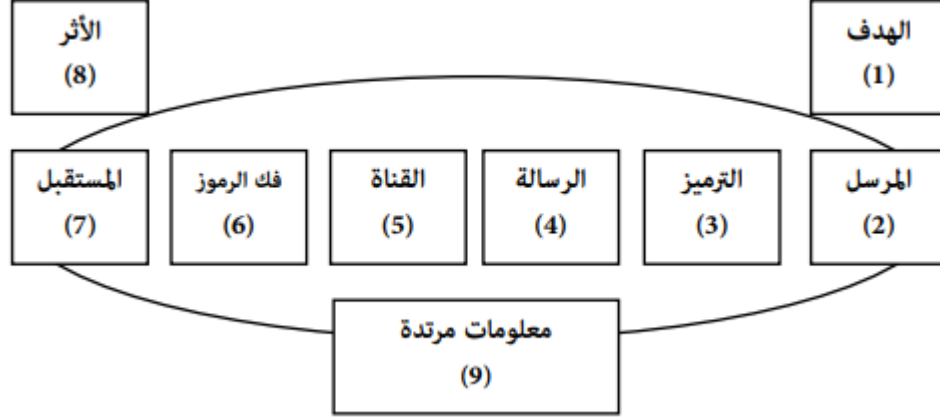


المحاضرة الخامسة: عناصر العملية الاتصالية:

تتكون دائرة الاتصال الفعال من عدة عناصر هي:



أولاً: الهدف - Goal نعني به تحديد هدف مسبق لعملية الاتصال نفسها، إذ لا بد أن يسأل المرسل بعد انتهائه من الاتصال بالفئة المستهدفة.

ثانياً: المرسل Sender: وهو الطرف الذي يقوم بإرسال رسالة إلى طرف آخر (فرد أو أكثر). وفي حياتنا العملية نجد أن المرسل من الممكن أن يكون معلماً، أو مدرباً، أو طبيباً، أو محاضراً، أو أي شخص آخر لديه معلومات وخبرات يريد أن ينقلها لفئة أخرى من الناس لتستفيد منها، والمرسل لا يظل يرسل طوال الوقت لأن عملية الاتصال عملية تبادلية فعندما يتحدث المستقبل أو يستجيب ينعكس الوضع.

ثالثاً- الترميز Encoding: وتتمثل في استخدام رموز أو شفرات تعبر عن المعاني أو الأفكار المطلوب إرسالها للطرف الآخر.

رابعاً: الرسالة - Message وهي الرسالة العقلية التي يتم إرسالها للطرف الآخر، وهي تتيح عملية الترميز للتعبير عن الأفكار أو المعاني المرغوب نقلها للطرف الآخر، والرسالة هي محور عملية الاتصال، وهي التي تتم من أجلها عملية الاتصال بين طرفي الدائرة، فالرسالة من الممكن أن تكون عبارة عن معلومات متوافرة في مجال معين لدى شخص معين ويريد أن يفيد بها فئة معينة من الناس، أو قد تكون خبرات في عمل أو وظيفة أو مشاعر كالخوف والقلق وعدم المعرفة مثلما يحدث في حالات تقديم المشورة ويوجد نوعان من الرسائل:

- **الرسائل اللفظية:** وتشمل كل ما يُنطق أو يُلفظ من كلمات وألفاظ.

- الرسائل غير اللفظية : وتشمل كل ما هو غير منطوق مثل حركات الجسم وتعبيرات الوجه والإيماءات وأثاث المكتب والملابس.

خامسا: القناة أو الوسيلة Channel وتمثل الوسيلة التي من خلالها يتم نقل الرسالة إلى الطرف الآخر أثناء عملية الاتصال، وقد تكون شفوية أو كتابية أو إلكترونية، ويتوقف نجاح نقل الرسالة على مدى مناسبة الوسيلة لتحقيق هدف الاتصال.

سادسا: فك الرموز Decoding : وهي عملية يقوم بها الطرف الآخر الذي استقبل الرسالة وذلك لتفسير ما ورد في الرسالة ومدى استجابته وفهمه لها.

سابعا: المستقبل - Receiver وهو الذي يستقبل الرسالة المرسله، ويصبح المستقبل مرسلًا حين يستجيب للرسالة ويتفاعل معها أي أن المرسل يصبح مستقبلًا والمستقبل يصبح مرسلًا من خلال علاقة تبادلية مستمرة والحقيقة أن الاتصال يصبح ناجحًا حين يفهم المرسل والمستقبل المعلومات نفسها.

ثامنا: الأثر: Effect ونعني به ملاحظة الأثر الذي طرأ على الفئة المستهدفة أثناء الاتصال وبعده، ويقوم به المرسل لكي يتأكد من مدى تحقيق الهدف، حيث لا فائدة من اتصال لا يغير معلومة أو سلوك أو يضيف جديدًا لشخصية المستقبل.

تاسعا: المعلومات المرتدة - Feedback وتعكس رد فعل المستقبل واستجابته أو عدم استجابته للرسالة. لذلك فاتجاه التغذية المرتدة دائما يكون في عكس الاتجاه المرسل منه الرسالة. وقد سميت بهذا الاسم لأنها ترتد من المستقبل للمرسل لتغذيته بالمعلومات التي تجعله قادرا على الاستمرار في عملية الاتصال. ولما كانت الرسائل لفظية وغير لفظية، فمن الممكن أن تكون المعلومات المرتدة كذلك، والمعلومات المرتدة غير اللفظية لا تتم إلا إذا كان الاتصال وجها لوجه حيث تتضمن الملاحظة والنظر وتبادل المشاعر والأحاسيس. كما يمكن إضافة عنصر آخر لعملية الاتصال وهو:

السياق - Context

أي الموقف الذي يتم فيه توصيل الرسالة وقد يتضمن البيئة المحيطة أو الثقافة المحلية القومية أو العالمية ويعتبر مصدراً للعديد من المشاكل. ونظراً لكثرة المعلومات التي تأتي من المرسل فلا بد أن يكون المرسل منطقياً ومعقولا في استغلال وقت المستقبل وخصوصاً في مجتمع اليوم المنشغل بالعديد من القضايا الحياتية كما أن اختلاف ثقافة المستهدفين غالبا ما يمثل مشكلة للمرسل الذي لم يضع هذا العنصر في الاعتبار ويخضعه للبحث والدراسة سواء في داخل بلده أو مع أفراد لهم ثقافات متنوعة من الخارج.