مقياس الاتصال

السنة أولى ماستر علم النفس العيادي

المحاضرة الثالثة: مكونات عملية الاتصال + المهارات اللازمة للقائم بالاتصال

كي ينجح القائم بالاتصال في تبليغ رسالته لابد أن تتوفر جملة من العوامل :

المهارات الاتصالية:

إن مدى تمكن المصدر من مهارات الاتصال يتيح له الخبرة في التعامل مع المتلقي خلال العملية الاتصالية، والتي تتعلق بعضها بعملية الترميز وبعضها بفك الرموز، كما تشمل هذه المهارات عامل التفكير الذي بعين المصدر على فهم عقلية المتلقي، مما يسهل له تحقيق غرضه من الاتصال، وتنبع هذه المهارة من خلال:

المعرفة الواسعة:

والتي تعني أن يكون المصدر على مستوى عال من المعرفة بالمعاني والأحكام والمفاهيم والتصورات الفكرية والدراسات والبحوث والتجارب مما يساعده على مخاطبة المتلقي وإحداث التأثير.

.**التدريب والممارسة:** وتعني أن يكون المصدر متمكنا من تقنيات الاتصال ووسائله وأشكاله من خلال الإعداد الجيد الذي يتيح له القدرة على التواصل والتفاعل، فعليه أن يتمكن من القراءة والكتابة، والإنصات والصبر على مشاق التدريب.

.**التمكن من مضمون الرسالة:**

من خلال الإجابة على تساؤلات الجمهور المستهدف والقدرة على التفكير السليم، وكذا الدقة والتأكد من صدق المعلومة.

.صدق اللهجة وموضوعية الطروحات :

وهي من الصفات الأساسية للقائمين بالاتصال فلا يقول القائم بالاتصال إلا صدقا، ولا يعد الآخرين إلا بما يستطيع الوفاء به، ويجب أن تتسم رسالته بالموضوعية والعقلانية.

.مراعاة ظروف الجمهور النفسية والاجتماعية والثقافية:

وتعني قدرة القائم بالاتصال على التفاعل مع مجتمعه، من خلال قربه من الجمهور المستهدف، وكسب وده، ومراعاة اهتمامات المتلقين وظروفهم النفسية من ضغط وقلق وتوتراً والمصدر الناجح هو الذي يراعي نفسيات المتلقين للرسالة وبهذا يتوفر عنصر الأمان الذي يجعل من المتلقي يتقبل المصدر فيحصل القبول مبدئيا، وحتى تنجح العملية الاتصالية لابد من مراعاة الظروف الاجتماعية والثقافية من خلال فهم النظام البيئي، ومعرفة مقومات ومرتكزات البيئة الاتصالية والإلمام بعاداتها وتقاليدها وأعراف المجتمع، فأنجح الرسائل الاتصالية هي التي تراعى فيها قيم ومبادئ البيئة الاجتماعية والثقافية، وتتبنى اتجاهات الجمهور المتلقي والالتزام بالموضوعية، وأن يظهر الاهتمام بمصالح المستقبلين.

ثانيا/ الرسالة:(المضمون، المحتوى) :

وهي الفكرة أو المعلومة التي يريد المرسل أو القائم بالاتصال تبليغها ، حيث تتجسد أفكار المرسل على شكل صور سمعية في حالة التخاطب الشفهي وعلامات خطية عندما تكون الرسالة مكتوبة، فالرسالة هي قلب عملية الاتصال وحلقة الوصل بين المرسل والمستقبل، ولا يمكن لعملية الاتصال أن تتم إلا بها، بحيث تتوقف فاعلية الاتصال على الحجم الإجمالي للمعلومات المتضمنة في الرسالة فالمعلومات الكثيرة يصعب على المتلقي استيعابها كما يصعب إدراكها، لذا تعتبر الرسالة تحديا كبيرا لدى القائمين بعملية الإقناع باختلاف هات والمجالات، فالرسالة هي بناء لفظي يتشكل من لغة لفظية أو غير لفظية لإتمام المعنى المراد إلى الجمهور فللرسالة الاتصالية هي قلب عملية الاتصال وحلقة الوصل بين الطرفين.

–محتوى أو مضمون الرسالة: وهي مادة الرسالة التي يختارها المصدر ل لتعبير عن أهدافه، فهو العبارات التي تقال، والمعلومات التي تقدم، والاستنتاجات التي نخرج بها، والأحكام التي يقترحها.

–المعالجة الواقعية للرسالة: تشير معالجة الرسالة إلى القرارات التي يتخذها المصدر أو المرسل بحيث يجب أن تهم أكبر عدد ممكن من الجماهير، وأن تشعر هذه الجماهير بحاجتها لموضوع الرسالة وأن تعالج مشاكلهم وتتناول مختلف قضاياهم، كما يجب أن تعد الرسالة بما يتناسب مع الظروف التي تحكم الوسيلة فالرسالة الإذاعية تختلف عن الرسالة التلفزيونية، فمستقبل الأولى لا يرى الحدث بعينه بينما يتلقى مستقبل الرسالة التلفزيونية الحدث بكل لقطاته.

وكذا :

- مراعاة الاختلاف في المستويات التعليمية والشعبية أو غير المثقفة وغيرها.
- مراعاة العادات والتقاليد المجتمعية، مع أخذ الرسالة اهتمامات الجمهور المتلقي بعين الاعتبار، لأن الفرد لا يعرض نفسه إلا للموضوعات التي يرغب فيها، وهو ما يسمى بالتعرض الانتقائي الذي يبحث الناس من خلاله عن المعلومات التي تتفق مع مخزونهم المعرفي ، فيتعرضون لها.
- وتشكل الرسالة في مجملها دافعاً يرسَل للطرف الآخر ليستثير عنده استجابة معينة بناءً على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها.
- كما تتشكل الرسالة أيضاً بطبيعة التشويش الذي يحصل لها والبيئة التي تتم فيها فكما قيل إذا قال الأب لابنه: اذهب إلى حيث تريد وهو مقطِّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب.

وهكذا فالرسالة الواحدة إذا ما أعيد إرسالها مرة أخرى أو مرات فإنها ستتغير في كل مرة لأنه لا يمكن لأي رسالة أن يعاد إرسالها أو استقبالها بطريقة متطابقة على الإطلاق.

ثالثا / الواسطة أو القناة channel أو الوسيلة: وهي الأداة التي بواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتختلف الوسيلة باختلاف مستوى الاتصال، وهي القناة التي يتم عن طريقها نقل الرسائل الاتصالية من المصدر إلى المتلقي، ويعتبر اختيار الوسيلة المناسبة عاملا مهما في نجاح العملية الاتصالية بحيث يعتبر حسن اختيارها فنا، لذا ينبغي مراعاة الكثير من العوامل أثناء اختيار وسيلة مناسبة لنقل الرسالة الاتصالية.

رابعا/ المتلقي أو المرسل إليه: وهو الجمهور الذي يتلقى الرسالة الاتصالية ويتأثر بها أو يتفاعل معها، ويلعب المتلقي دورا مهما في إدراك معنى الرسالة، وأهم حلقة في العملية وليس من الضروري أن ينصاع تلقائيا لتلك ، فالمتلقي هو الهدف الذي يجب أن تكرس كل القوى للتأثير عليه من طرف المصدر،إذ يرى "ياوس" أن المتلقي ليس مجرد عنصر سلبي، بل اعتبره طاقة فعالة.

وليتمكن المتلقي من فهم الرسالة الاتصالية لابد أن تتوفر العوامل التالية:

1-الحيز أز الإطار الدلالي المشترك: فلكل فرد بيئته الثقافية المتميزة برموز وتصورات، لابد من مراعاتها لضمان نجاح العملية الاتصالية من خلال توصيل الرسالة إلى المتلقي مع مراعاة الإطار الدلالي له للتأثير في المرسل إليه كالعادات والتقاليد وغيرها من الأطر المشتركة بين المتلقين.

2- مراعاة المستوى الإدراكي لحس المستقبل: على اعتبار أنها أدوات ووسائل تلقي الرسالة من سمع وبصر وتذوق ولمس، وأي خلل فيها يؤدي إلى خلل في عملية الاتصال .

3- الظروف المخففة بالمستقبل: والتي تدعم وتقوي التأثير بالرسالة كدافعية المتلقي لتلقي الرسالة وقبولها إذا كانت تلبي حاجة من حاجياته، فهو ينتقي جيدا الرسائل الاتصالية قبل قبولها والتأثر بها

خامسا/ رجع الصدى:fee de beck

أخذ هذا المفهوم من تغذية الأجهزة الالكترونية فهي حين تغذى بالمادة الأولية وتخطئ في معالجتها فيتم إعادة تغذيتها في الماكينات الحديثة للتصحيح والتصويب، كذلك بالنسبة للإنسان المرسل فهو يقوم بعملية صياغة الشفرة وتحليلها في جهازه العصبي، وبعدها يتخذ ردة الفعل اتجاها عكسيا، بحيث ينطلق من المستقبل إلى المرسل تعبيرا منه عن موقفه من الرسالة ومدى استجابته لها، وهذا ما يعرف برجع الصدى أو التغذية الراجعة، وهي التعبير عن موقف ردة الفعل لدى المتلقي جراء تعرضه لرسالة اتصالية معينة وهي تأخذ اتجاها عكسيا في عملية الاتصال.

سادسا/عنصر التشويش: إن عنصر التشويش هو العائق أو المانع الذي يعيق نجاح عملية الاتصال فيقلل من نسبة استجابة المتلقي للرسالة من خلال إحداث خلل في فهم معناها أو تغييره، وهذا مايجعل الرسالة تنحرف عن هدفها.