ماهية العملية الاتصالية وخصائصها.

الاتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول فكرة معينة أو سلوك أو اتجاه، فهو عملية نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات، **والعملية الاتصالية** تعني مجموعة من العناصر يستهدف الشرح والتبسيط، ولا ينفي مدى التركيب والتعقيد وعدم إمكانية الفصل بين هذه العناصر في الواقع، كما تعتمد عملية الاتصال على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية، تؤثر في النهاية على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات.

وتتميز العملية الاتصال بجملة من الخصائص نوردها في النقاط التالية:

- **عملية ديناميكية** : اي ان كل فرد في المجتمع يؤثر و يتأثر بالرسائل الاتصالية التي تهدف الى التأثير على المعلومات او الاتجاه او السلوك.

- **عملية مستمرة** : فالاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة الى الابد فليس لها بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع انفسنا و المجتمع و الكون المحيط بنا.

- **عملية دائرية** : لا تسير في خط واحد من شخص الى اخر، بل تسير في شكل دائري حيث يشترك الناس جميعا في الاتصال في نسق دائري فيه ارسال واستقبال واخذ وعطاء و تأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل و المستقبل.

- **عملية لا تعاد** : تتغير الرسالة الاتصالية بتغير الازمان والاوقات والجمهور المستقبل، وكذا معناها فرسائل الامس الاتصالية ليست كرسائل اليوم او الغد فمن غير المحتمل ان ينتج الناس رسائل متشابهة في الغالب في الشكل والمعنى عبر الأزمان المختلفة لان الكلمات والمعاني والحياة عموما كلها في تغير مستمر.

- **عملية لا يمكن الغاؤها** : ليس من السهل الغاء التأثير الذي يحصل من الرسالة الاتصالية وان كان غير مقصود كزلة اللسان او الخطأ في تحيز الزمان او المكا او الموقف الاجتماعي.

- **عملية معقدة** : الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في اوقات وأماكن ومستويات مختلفة، فهي عملية معقدة لما تحويه من اشكال وعناصر وانواع و شروط يجب اختيارها بدقة.

1. **عناصر العملية الاتصالية.**

ظهرت الكثير من النماذج التي أخذت في التطوّر تدريجياً من طبيعتها الثنائيّة إلى الدائريّة، والتي ظهرت نتيجةً لها عناصر العمليّة الاتّصالية، والتي تقوم على خمسة عناصر تتضمّن ما يلي:

المصدر: وهو الطرف الذي قام بإنشاء الرسالة، ويكون إمّا فرداً واحداً أو مجموعة من الأفراد، وقد يكون مؤسّسة أو شركة، وكثيراً ما يكون المعنى من المصدر هو الشخص القائم بعمليّة الاتّصال.

الرسالة :هي الفكرة المنقولة من المصدر إلى المستقبل، أو المعنى أو حتّى المحتوى، وتتضمّن بدورها مجموعة المعاني والآراء والأفكار المتعلقة بموضوعات محدّدة، يتمّ التعبير عنها بالرموز إمّا بالشكل المنطوق أو غير المنطوق، وتتوقف فاعليّة الاتّصال على مدى الفهم للموضوع الذي تدور حوله الرسالة وكذلك اللغة المقدّمة بها.

الوسيلة: أو القناة، وهي الأداة التي يتمّ عن طريقها نقل الرسالة وإيصالها من المرسل إلى المستقبل، وتختلف الوسيلة المستخدمة بالاعتماد على مدى الاختلاف الحاصل في مستوى الاتّصال.

المتلقّي: وهو المستقبل الذي يتلقى هذه الرسالة سواء الاتّصالية أو الإعلاميّة، ويقوم بالتفاعل معها والتأثر فيها، وهذا هو الهدف المرجو من العمليّة الاتّصالية، وتشكل ظروفه وصفاته ومدى إدراكه للموضوع دوراً مهماً في إدراك فحواها، وقد يكون فرداً أم جماعة أم مؤسسة أم جمهوراً واسعاً.

رجع الصدى: رجع الصدى يسمّى رد الفعل ويأخذ دائماً اتجاهاً عكسياً في العمليّة الاتّصالية، ويكون المستقبل نقطة انطلاقه، والمرسل هو المستلم؛ ذلك للتعبير عن موقف المستقبل من الرسالة، حيث يعبر عن مدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لفحواها وما فيها، وقد يكون سلبياً أو إيجابياً.

التشويش: مثل التشويش الإلكتروني الذي يعيق الرسالة، أو التشويش الدلالي في بناء الرسالة نفسها.

الأثر: وهو نتيجة الاتصال قد يكون نفسي أو اجتماعي.

بيئة الاتصال أو السياق: وهي الظروف الاجتماعية أو السياسية أو الثقافية التي يجري فيها الاتصال.

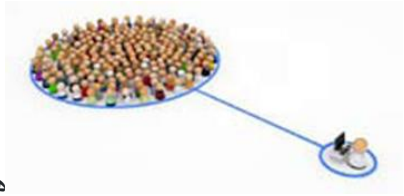
1. **أنواع العملية الاتصالية**

تختلف أنواع العملية الاتصالية فهناك الكثير من التصنيفات التي توضح أنواع العملية الاتصالية، ومن أهم هذه الأنواع تصنيف الاتصال حسب حجم المشاركين والتي نوضحها في:

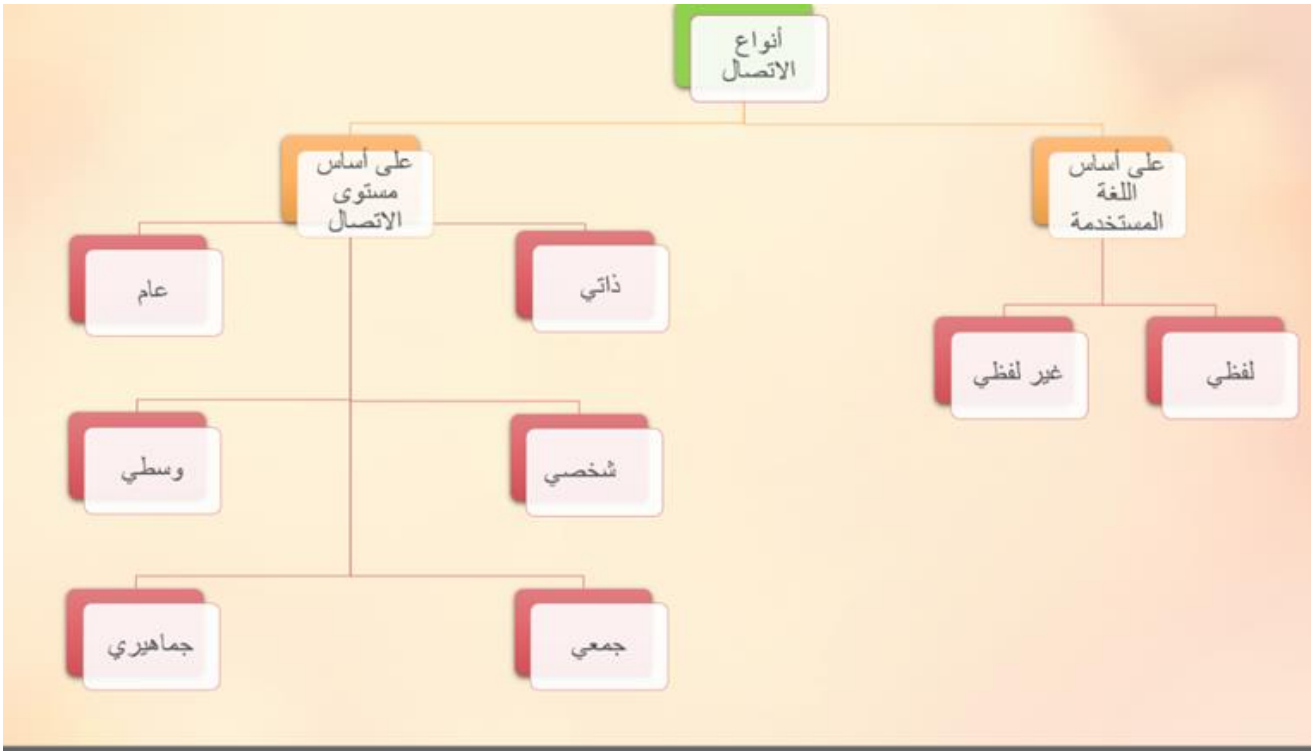
أ) **الاتصال الذاتي:** هو العملية الاتصالية التي يحدث داخل الفرد ويتضمن افكاره وتجاربه ومدركاته، فهو عملية ذهنية يتم فيها مخاطبة الذات يوظف فيها الشخص تجاربه ومواقفه وأفكاره ويناقشها ذاتيا حتى يجد مخرجا لمشاكله أو يتخذ موقفا نحو الاخرين. في هذا النوع من الاتصال يكون المرسل والمستقبل شخصية واحدة، بمعنى يكون الفرد مرسلا و مستقبلا في آن واحد. ويستعمل فيه جميع قواه العقلية والادراكية والذكاء والتخيل والتفكير وما يرافقه من عمليات نفسية (عواطف، ميول ..) ويربطها بطبيعة المشكلة أو الفكرة التي يناقشها في قرارات نفسه ويقيس تأثرها وتأثيرها على المحيط الاسري والاجتماعي عامة. وينتهي بذلك الى تبني موقف أو القيام بعمل أو اتخاذ قرار.

ب) **الاتصال الشخصي:** وهو الاتصال المواجهي حيث يمكن فيه ان نستخدم حواسنا الخمس ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين او أكثر في موضوع مشترك، أي أنه اتصال يقع بين شخصين أو أكثر دون وساطة أو وسيلة تحول دون أن يتواجه الأشخاص بينهم ويكون من خلال المقابلات، اللقاءات. حيث يتبادل الافراد الحديث بينهم ويتبادلون الأدوار فينتقل المرسل بعد إتمام رسالته إلى مستقبل وقد يكون مجرد متلقي أو مستمع لكن يتخذ في النهاية موقف محدد. ويسير الاتصال الشخصي في اتجاهين أو مسارين فهو عملية تبادلية تتيح للمشتركين تبادل الأدوار.

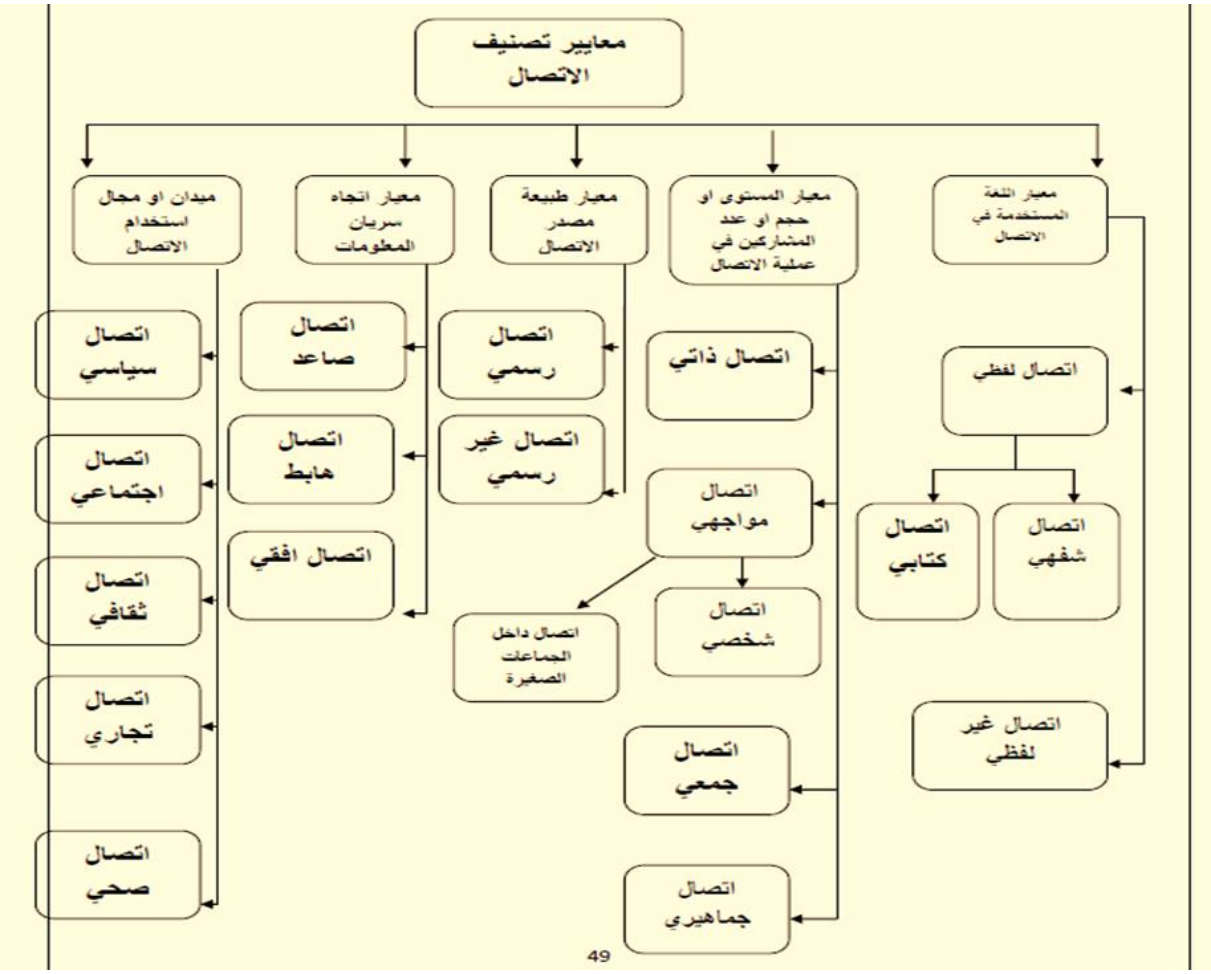
ج) **الاتصال الجمعي:** ويسمى أيضا الاتصال الوسطي، يحدث بين مجموعة من الافراد يعني وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الافراد كما هو الحال في المحاضرات والندوات والامسيات الثقافية وعروض المسرح ويتميز التفاعل بين اعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع ويتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.



د) **الاتصال الجماهيري:** هو عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الاعلام الجماهيرية ويتميز في قدرته على توصيل الرسائل الى الجمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، فهو ذلك الاتصال الذي يتم باستخدام احدى وسائل الاعلام الجماهيري المتميزة بقدرتها على توصيل الرسائل الى الجمهور عريض ومتباين الاتجاه ولمستويات ولأفراد غير معروفين بالنسبة للقائم بالاتصال، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة مع مقدرة على خلق رأي عام، وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك إضافة إلى مقدرتها على نقل المعارف والمعلومات.



وهناك تصنيف آخر للعملية الاتصالية **وضعه الباحثون، نوجزه في المخطط التالي:**



1. **وظائف العملية الاتصالية وأهدافها**

v **يمكن حصر أهم وظائف العملية الاتصالية في العناصر التالية:**

أ) **وظيفة الاعلام:** من الوظائف المهمة للاتصال في المجتمعات البشرية وتتمثل في جمع وتخزين ومعالجة ونشر الانباء والبيانات والصور والرسائل والتعليقات المطلوبة عن البيئة المحلية والدولية بغرض التصرف تجاهها عن علم والوصول إلى وضع يمكن من اتخاذ القرارات السليمة.

ب) **وظيفة التنشئة الاجتماعية:** من خلال توفير رصيد مشترك من المعرفة بما يمكن أفراد المجتمع من أن يعملوا كأعضاء ذوي فعالية في المجتمع الذي يعيشون فيه، ويسهم في دعم التآزر والوعي الاجتماعي، وبذلك يحقق مشاركة فعالة ونشيطة في الحياة العامة.

ج) **وظيفة الاقناع:** جانب مهم من النشاط الاتصالي للفرد يخصص لدفع حالات التعارض أو الصراع أو الاختلاف في الرأي، فالاتصال كونه العملية التي يدافع فيها كل طرف عن وجهة نظره، يحقق حالة من التوازن بين مختلف وجهات النظر.

د) **وظيفة خلق الدوافع:** من خلال الاتصال يمكن للقادة أن يحفزوا طاقة العمل ويزيدوا من القدرة على الانجاز عبر خلق الدوافع لدى التابعين أو المرؤوسين، فوظيفة خلق الدوافع هي من الوظائف الاتصالية المهمة من خلال دعم الاهداف المباشرة والنهائية لكل مجتمع، وتشجيع الاختيارات الشخصية، ودعم الانشطة الخاصة بالافراد والجماعات المتجهو صوب تحقيق الأهداف المتفق عليها.

ه) **وظيفة التعليم ونقل المعرفة:** عبر نقل المعلومات والخبرات والافكار إلى الآخرين بهدف تنويرهم ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفية وتكييف مواقفهم إزاء الاحداث والظروف الاجتماعية، وتحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة، وإكسابهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم الشخصية والمهنية.

و) **وظيفة النهوض والتطور الثقافي:** من خلال نشر الأعمال الثقافية والفنية بهدف المحافظة على التراث وتطوير المجال الثقافي بتوسيع آفاق الفرد، وإيقاظ خياله وإشباع حاجاته الجمالية وإطلاق قدراته على الإبداع.

ز) **التكامل الاجتماعي:** به يتحقق العيش المشترك، من خلال تقاسم التطلعات والآمال، وتنمية المساحة المشتركة بين أفراد المجتمع الواحد، وتبادل الخبرات والافكار والمشاعر.

ح) **الترفيه:** يلعب الاتصال دورا مهما في الترويح عن الافراد في المجتمع والتخفيف من حمل أعباء الحياة اليومية ومتاعبها، وذلك من خلال البرامج الترفيهية، وأيضا من خلال تبادل القصص والحكايات والروايات التي من شأنها الترويح عن النفس.

v **من بين أهم أهداف العملية الاتصالية نذكر:**

أ) **الأهداف التوجيهية:** تعمل على اكتساب بالمستقبل اتجاهات جديدة، أو تعديل اتجاهات قديمة مرغوب فيها

ب) **الأهداف التثقيفية:** تهدف إلى تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم قصد مساعدتهم على زيادة معارفهم واتساع آفاقهم.

ج) **الأهداف التعليمية:** وتعني إكساب المستقبل معارف أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

د) **الأهداف الترفيهية:** وذلك من خلال توجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل.

ه) **الأهداف الإدارية:** ويقصد بها اتجاه الاتصال نحو تحسين سير العمل، وتوزيع المهام والمسؤوليات بين الأفراد، ودعم التفاعل بين الفاعلين في المؤسسات المختلفة.

و) **الأهداف الاجتماعية:** وهي قدرة الاتصال على إتاحة الفرصة لزيادة احتكاك الناس ببعضهم البعض، ويعمل ذلك على تقوية الصلات والروابط الاجتماعية بين الأفراد.