الوحدة الخامسة: سيرورة الاتصال الإنساني والعوامل المؤثرة فيها.

1-مراحل العملية الاتصالية:

تمر عملية الاتصال بمجموعة من المراحل وهي كالآتي:

1- **مرحلة إدراك الرسالة:** حيث يتخذ المرسل قراره بإرسال رسالة، وقد ينتج ذلك عن حاجة أو فكرة أو أي مؤثر آخر.

2- مرحلة الترميز: يحول المرسل أفكاره إلى اللغة أو الرموز المناسبة لترجمة أفكاره، كلمات إشارات، حركات.

3- **مرحلة اختيار وسيلة الاتصال:** وتكون هذه الوسيلة إما مكتوبة، مسموعة أو مرئية، فالاختيار السليم للوسيلة أو عدة وسائل يضمن وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل.

4- **مرحلة فك رموز الرسالة:** وذلك يتم من طرف المستقبل عبر تحويل الرسالة إلى معان مفهومة بالنسبة له.

5-ترجمة وتفسير وإدراك فحوى الرسالة بعد ما يقوم المرسل بفك رموز الرسالة يقوم بترجمتها وتفسيرها وبالتالي إدراكها.

6- **تزويد المرسل بالتغذية الراجعة:** من قبل المستقبل والتي تبين مدى فهمه للرسالة وتفاعله معها. **(لدرع، 2019)**

2-العوامل التي يتوقف عليها نجاح عملية الاتصال:

يتوقف نجاح عملية الاتصال على عدة عوامل أهمها مايلي:

1-لغة التخاطب بين المرسل والمرسل اليه:

والمقصود هنا اللغة التي يتحدث بها المرسل مع المستقبل، واللغات عدة منها العربية والإنجليزية والفرنسية، فإذا كانت اللغة برموزها ودلالاتها ومفاهيمها واضحة ومفهومة للطرفين كان ذلك عاملا مساعدا في نجاح عملية الاتصال والعكس بالعكس.

هب أنك علمت أن خبيرا سيلقي محاضرة عن موضوع أنت تحبه، وذهبت لمكان المحاضرة وجاء الخبير إلا أنه تحدث باللغة الفرنسية وأنت لا تعلم شيئا عن هذه اللغة او معرفتك ضعيفة، فهل ستفهم تلك المحاضرة بوجه كامل .... الإجابة بالنفي.

وإذا كان المعلم يستخدم مصطلحات ورموز لا يعلمها التلميذ ولا سيعرف عنها شيئا أو إذا كانت التراكيب اللغوية والتشبيهات والصور البلاغية التي يستخدمها المعلم لا يعرف عنها التلميذ شيئا، فإنه من الصعب أن يفهم ما يقدمه المعلم.

2-المستوى الثقافي والعلمي للمرسل والمستقبل:

لكل فرد منا مستوى ثقافي وعلمي معين فإذا تقارب ذلك المستوى بين المرسل والمستقبل فلكل فرد منا مستوى ثقافي وعلمي معين فإذا تقارب ذلك المستوى بين المرسل والمستقبل فإن ذلك عاملا مفيدا في تقارب التفاهم بين الطرفين والعكس بالعكس.

هب أنك أستاذا بالجامعة يتحدث عن قوانين الحركة أو نظرية الضوء أو نظرية فيثاغورث أو النظرية السلوكية في علم النفس، وكان من بين الحضور رجلا أميا فهل يفهم الأمي النظرية وهل ستنجح معه عملية الاتصال.

3-توافر مهارات معينة لدى كل من المرسل والمستقبل:

الواجب أن تتوافر لدى المرسل مهارة التحدث والكتابة أو مهارة الفك والتركيب أو مهارة إجراء التجارب أو مهارة استخدام آلة معينة بما يساعد على توصيل رسالته بصورة جيدة، كما يجب أن تتوافر لدى المستقبل مهارات مثل القراءة والكتابة والاستماع والمهارات الأدائية ويلزم توافر تلك المهارات من الطرفين معا.

4-جودة أداة النقل:

يقصد بأداة النقل الوسيلة التي تستعمل لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل فإذا كانت الأداة جيدة وسليمة وليس بها أعطال كان ذلك عاملا من عوامل نجاح الاتصال.

وسنعطي مثالا عن ذلك:

هب أنك تريد ارسال رسالة تلفزيونية إلى أخيك الذي يسكن في مدينة بعيدة، وحينما جئت لتستخدم التليفون سمعت منه صفيرا وأزيزا وأصواتا غريبة فهل ستصل الرسالة بصورة جيدة .... طبعا لا.

5-توافر اتجاهات إيجابية في موقف الاتصال:

يلزم لنجاح عملية الاتصال توافر عدة اتجاهات موجبة مثل:

- اتجاه إيجابي من المرسل نحو المستقبل.
- اتجاه إيجابي من المستقبل نحو المرسل.
- اتجاه المرسل والمستقبل نحو الرسالة. **(المفلح،2015، ص.34)**

ويذكر دويدار 1999 أن هناك عوامل بها نجعل عملية الاتصال فعالة نذكر منها:

أولا: العامل التقني: ويتخلص بنوعية القناة الموصلة للرسالة.

ثانيا: العامل النفسو اجتماعي: ويتلخص بتقريب الفوارق الذاتية والتفاعلية العلائقية مابين المرسل والمرسل اليه.

ثالثا: العامل التنظيمي: ويتخذ هطا العامل أهميته عندما تتعقد عملية الاتصال لتتجاوز مستوى الحوار الثنائي إلى اتصال يشترك فيه أكثر من شخصين، وفيه يلجأ المرسل لاختيار أفضل الطرق لإيصال رسالته إلى المستقبلين.

رابعا: العامل الثقافي: ويلخص هذا العامل كافة العوامل السابقة ويصهرها محددا أنماط الاتصال من خلال تحديده لنماط السلوك في المجتمع، هذا ويصنف الباحث ليندرج تدرج فعالية الاتصال الاجتماعي على النحو التالي:

وسائل لديها أعلى درجة في المساهمة:

الحديث الشخصي، المناقشة الجماعية، الاجتماع الجماهيري، المكالمة الهاتفية، البرقيات، الحصف، الشريط السينمائي.

وسائل لديها أدنى مساهمة:

الإعلانات، المجلات، الكتب. **(دويدار، 1999، ص18)**