المحاضرة السابعة لمادة الاتصال الجماهيرى للمرحلة الاولى قسم الاعلام

مقومات العملية الاتصالية :

هناك عوامل موضوعية تعد من مقومات العملية الاتصالية وترتبط بكل عناصر تلك العملية وهي تخص المرسل والمستقبل والرسالة والوسائل ومنها :.

العوامل التي تخص أو متعلقة في المرسل:

١- أن يكون المصدر أو المرسل موضع ثقة عند المستقبل، لأن هذه الثقة هي الأساس الذي يبني عليه المستقبل تصديقه للرسالة، والمعيار هنا ليس الثقة المطلقة، ولكن المعيار الحقيقي هو ما يتصوره المستقبل بصرف النظر عن الدوافع. ولقد أثبتت التجارب أو المصدر الموثوق به، تستطيع الاقتناع بالآراء التي يقولها إلي درجة تبلغ ثلاثة أضعاف ونصف تلك الدرجة التي يبلغها المصدر الأقل ثقة، ومن هنا نستنتج أن المصدر الموثوق به ذو المكانة الرفيعة يستطيع أن يؤثر في المستقبلين أكثر من غيره.

٢- يجب أن تتوفر في المرسل بعض الشروط مثل:

أ- وجود مهارات اتصالية:

أي يجب أن يتوفر في المرسل القدرة والمهارة في استخدام اللغة اللفظية، فيكون لديه (مهارات في الكتابة والخطابة والمناقشة) هذه المهارات التي تؤثر في مقدرة المرسل في صياغة الرسائل، التي تعبر عن أهدافه ونواياه، وأن يكون لديه مهارة وقدرة علي متابعة استجابة المستقبل لرسالته.

ب- توافر مستويات معرفية مناسبة:

يجب أن يكون المرسل ملما برسالته عارفا بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل ويجب أن يعرف خصائص اتجاهات المستقبل وخصائص وسائل الاتصال، حتى يستطيع اختيار الوسيلة التي تتناسب مع المستقبل.

عوامل متصلة بالرسالة

١- أن تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل اي أن يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل كما يجب صياغة الرسالة بحيث تحتوي علي مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة ، وان يتم اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة ولكي تلقي الرسالة استجابة من المستقبل ينبغي أن توجه إليه في أوقات تتناسب مع ظروفه الخاصة.

٢- يجب أن يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل إلا الرموز أو اللغة التي يفهمها هذا المستقبل وهي ذات معني بالنسبة له.

٣- يجب أن تصاغ الرسالة بما يتناسب ويتفق مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل، فالرسالة التي تبذل جهودا كبيرة ومتعبة في إعدادها مع عدم توفر الوسيلة التي تناسبها لنقلها إلي المستقبل تصبح لا قيمة ولا أهمية لها.

<u>عوامل متصلة بالمستقبل</u>

١- الإطار الدلالي للمستقبل يؤثر علي استجابته للرسالة التي ترسل إليه لأن الرسالة تصبح مجرد حروف لا قيمة لها، والأصوات لا مغزى لها إذا انعدم فهمها والرموز تكون غير معروفة أو مفهومة للمستقبل لأن كل جماعة أو كل فرد له مجموعة من التصورات والاتجاهات التي تتحكم فيما يصدر عنه من سلوك وفي كيفية نظرته للأشياء وهذه التصورات في طبيعة الحال مشتقة من البيئة التي جاء منها أو يعيش فيها بالإضافة إلي ثقافته.

٢- إذا كان المستقبل يعاني من قصور في الإدراك الحسي لأن الإنسان يدرك الرسالة التي تعرض عليه عن طريق حواسه من سمع وبصر ولمس وشم وذوق، إلا أن السمع والبصر هما أهم الحواس المستعملة في عملية الاتصال ولذلك إذا كانت هذه الحواس بها قصور أو معطلة من الممكن أن تكون عائق لعملية الاتصال حتى ولو عمل المرسل المستحيل في تنظيم أفكاره وإعداد رسالته.

٣- دافعية المستقبل إلي المعرفة: نخطئ إذا اعتقدنا أن إدراك المستقبل للرسالة هو من الأمور المضمونة بمجرد أن يقوم المرسل في إرساله، عن طريق وسيلة من الوسائل وخصوصا في الاتصالات الجماهيرية حيث أن الإنسان يدرك ما يريد أن يدركه، ويعرض ويبتعد عما لا يهتم

به، وهذا يتوقف علي الدوافع الموجودة لدي الإنسان ويريد إشباعها سواء كانت هذه الدوافع والحاجات أولية أو ثانوية.

٤- الأوضاع التي تحيط بالشخص المستقبل للرسالة لها تأثيرا كبيرا وفعالا علي مدى تقبل المستقبل للرسالة أو رفضها.

عوامل متصلة بوسائل الاتصال

لكل وسيلة من وسائل الاتصال الصفات المميزة، كما ولها نواحي قصورها وإذا توفر عدد من هذه الوسائل هذا يعني أن أمام المرسل فرصة حسنة أن يختار الوسيلة التي تتناسب مع الهدف المقصود وتتناسب مع صيغة الرسالة وطبيعة المستقبل وصفاته المميزة.

والوسائل تتباين فيما بينها، من حيث القدرة علي عملية تحقيق الأهداف المنشودة منها، وفي مدى قدرتها علي نقل رسالة معينة وخاصة هذا بالإضافة إلي اختلاف المستقبلين للرسالة والتفاوت بينهم في أمور كثيرة، هذا التفاوت يجعل إمكانية استخدام وسيلة واحدة تناسبهم جميعا أمرا صعبا. هذا يعني أن عملية التنويع في استخدام الوسائل تزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يقومون بعملية الاستقبال، وطبيعي أن هذا من شأنه أن يساعد علي نجاح عملية الاتصال.

وعملية الاتصال تفشل في تحقيق أهدافها، عندما لا يستطيع المستقبل استقبال المعاني التي يرسلها المرسل إليه بصورة واضحة، وذلك لوجود سبب من الأسباب المانعة والأسباب المانعة والمعيقة لعملية الاتصال والتي تمنع وصولها بوضوح، كثيرة، وتنشأ إذا غابت مقوماته أو قلت عما يجب أن تكون ونذكر منها الآتية: **المعيقات**

١- الاختلاف في المستوي والإدراك بين المرسل والمستقبل:

وهذا الاختلاف يرجع إلي مستويات الثقافة، والمعرفة والإدراك والخبرة، الأمر الذي يؤدي إلي اختلاف في الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل. أي أنه من الممكن أن تتباين طريقة المرسل وأسلوبه، مع ما يجب أن يكون عليه حال المستقبل. مما يؤدي إلي عجز المشارك في الاتصال (المستقبل) عن تحليل وفهم رموز الرسالة ومضمونها والأفكار التي ترد فيها بصورة

مناسبة ومقبولة. بمعني آخر من الممكن أن تكون الرسالة التي تأتي من المرسل واحدة ولكن يفهمها المستقبلين كل واحد بإدراكه الخاص، الذي يختلف عن الآخرين، مما يؤدي إلي عدم تأثير الرسالة بالشكل المطلوب عنه عدد من المستقبلين نظرا لاختلاف خبراتهم السابقة. وهذا يؤدي إلي تباين في عمليتي الترميز وفك الرموز، وهذا يعتبر من أهم العناصر التي تؤدي إلي انهيار الاتصالات. لذا فأنه عندما تختلف عمليتا الترميز (الصياغة) وفك الرموز (الفهم) تميل الاتصالات إلي الفشل.

٢- مشاكل الدلالات اللفظية Semantic Problems

في عملية الاتصال نقوم بنقل البيانات وذلك علي شكل كلمات التي تعتبر الرموز المشتركة. وقد تنشأ المشكلة عندما تعطي الكلمات معان مختلفة للأفراد المختلفين، بحيث يفهمها بصور مختلفة عما يفهمها غيرهم، أو تكون الصياغة معقدة بحيث لا تكون المعاني واضحة من الوهلة الأولي أو أنها من الممكن أن تفهم بصورة تختلف عن المقصود منها، لذلك يجب أن نكون حذرين في العناية بالرسائل وبكيفية صياغتها أو عند إلقائها. بالإضافة إلي ذلك من الممكن أن يوجد اختلاف في القيم والعادات والتقاليد بين المرسل والمستقبل، كما هو الحال في الاتصالات الخارجية. ولكي نتغلب علي مثل هذا الوضع يجب علي المرسل أن يتعرف علي عادات وتقاليد المستقبل حتى لا يحدث سوء تفاهم غير مقصود بينهما، وحتى لا تعطل عملية الاتصالات بين الأفراد والجماعات المختلفة التي تستخدم الكلمات بشكل مختلف.

٣- الانشغال الفكري وعدم الانتباه

لكي نقوم بتحقيق عملية الاتصال بصورة فعالة وجيدة يجب علي المشارك في هذا الاتصال أن يعطي كل اهتمامه وانتباهه للرسالة التي ترسل إليه من المرسل. أي أن الانشغال الفكري وعدم التركيز الكافي يعطي انطباع أن المشارك لا توجد لديه الرغبة في التفاعل مع الرسالة، ومثل هذا الجانب يحدث للأسباب منها الصراع بين المنبهات والاهتمامات والضغوط الخارجية والضغوط الداخلية .

٤- تباين الصفات بين المرسل والمستقبل

من الممكن أن يكون المرسل مسؤولا متكبرا وظالما، ويكون المستقبل بعيدا عن صفات الخنوع والقبول وتسيطر عليه صفة السيطرة هو الآخر، مما يؤدي إلي انقطاع الاتصال بينهما. ومن الممكن أن يستعمل المرسل مصطلحات فنية علمية التي لا يفهمها المستقبل، مما يؤدي إلي انعزال ونفور بين الطرفين أيضا في الحالات التي يوجد فيها فارق كبير بين المرسل والمستقبل في المكانة أو الدرجة، هذا يعني أن الاتصال من أسفل إلي أعلي قد ينقطع بسبب الخوف والرهبة من صاحب الدرجة أو المكانة العالية، ومن الممكن أن يسوء الاتصال بسبب عدم نقل جميع المعلومات أي المسؤولين أو بسبب تظاهر المستقبلين بفهم التعليمات الصادرة إليهم خشية النقد والحرج.

٥- الافتراض والأفكار المسبقة.

يأتي هذا كنتيجة مباشرة لما يفترضه المرسل مسبقا بأن المستقبل يستطيع أن يستوعب الرسالة، أي أنه لا توجد حاجة للتفصيل الكافي لبعض الجوانب الهامة التي تذكر في الرسالة، أيضا لا يقدم أي نوع من الأدلة المهمة والضرورية لتوضيح ما يهدف إليه ويقصده.

٦- ضغوط الوقت

يعتبر هذا الضغط حاجزا هاما للاتصالات، فمثلا من المشاكل الواضحة لدي المديرين أنهم لا يملكون الوقت الكافي للاتصال المتكرر مع كل مرؤوس من المرؤوسين.

٧- سوء التنظيم

التنظيم الرسمي الذي لا يقوم علي أساس صحيح وسليم، وبعد المسافة بين المرسل والمستقبل أو توسيط أشخاص يمثلون مراكز اتصال بين الطرفين أو زيادة في المستويات الإدارية عما ينبغي، كل هذا يؤدي إلي زيادة احتمال التغيير أو التحريف في المعلومات بسبب مرور وقت بين إرسالها واستقبالها، أو إمكانية تحويل شكل الرسالة وطبيعتها بسبب عبورها في مراكز كثيرة ومختلفة. وهناك الكثير من المعيقات التي يمكن ان تسبب سوء او عطل في ايصال الرسالة من المرسل الى جمهور المتلقين كالعوامل النفسية والإنصات الانتقائي وغيرها .

::::::::::::::::::::::::::

وسائل الاتصال الجماهيري أو (وسائل الإعلام)

١. **الوسيلة المطبوعة (الصحف والمجلات)** :- هي من الوسائل المطبوعة (Print Media) التي تعرف بأنها عبارة عن مساحات من الورق المطبوع بطريقة آلية لنقل الرسائل الاتصالية من القائم بالاتصال أو المرسل الى أعداد كبيرة ومنتشرة من الافراد وتتميز الصحف بكل الخصائص التي تميز الرسائل المطبوعة من حيث أنها مساحات من الورق تطبع آلياً وفي أعداد كبيرة لغرض التوزيع بالإضافة الى شرط الدورية والانتظام في الصدور الذي تنص عليه معظم القوانين والانظمة المنظمة للمطبوعات في العالم وتعد الجريدة (Newspaper) أقرب التعريفات الى تعريف الصحف الدورية وكذلك المجلة (Magazine) وهي أيضاً مطبوع مغلف يصدر دورياً ويتميز محتواه بالتنوع .

ومن الخصائص الاتصالية التي تتميز بها الصحف والمجلات هي :-

أ. تعدد الصحف والمجلات التي تصل أعدادها بالعشرات توفر للفرد حرية الاختيار من بين ما يتفق مع حاجاته وإمكانياته ، كما توفر للقارئ الحرية في اختيار الرسالة أو المحتوى الذي يتفق مع حاجاته واهتماماته وحرية اختيار الوسيلة المطبوعة .

ب. توفر للقارئ السيطرة على ظروف القراءة فالفرد يقرأ الجريدة أو المجلة أو المطبوع بصفة عامة في الوقت الذي يختاره وفي المكان الذي يراه ويحدد بذاته من أين يبدأ ومتى ينتهي

ت. توفر الصحف للفرد فرصة تكرار القراءة حيث تنفرد بخاصية سهولة الحفظ والاقتناء وإمكانية الرجوع اليها مرة أخرى وعادة ما تتوفر هذه الخاصية للوسائل الإعلامية الأخرى في ظل التطور الرقمي الجديد .

ث. تصلح الصحف والمجلات لنشر المواد الطويلة والصعبة التي تحتاج تفرغاً من القارئ لعملية القراءة ولذلك يراعى في الصحف بشكل خاص تيسير عملية القراءة لتناسب كل المستويات التعليمية .

ج. تعد الصحف من وسائل الاتصال التي لا يتمثل فيها أي خاصية من خصائص الاتصال المواجهي ، فالصحف هي من الوسائل غير المباشرة لذلك يقع على القارئ الدور

الاكبر في استكمال مقومات الاشكال المختلفة للإدراك من خلال تنشيط خياله وصياغة تفسيراته حتى يتم وضع الرموز في دائرة المعاني والدلالات الصحيحة فهو يعيش وحيداً مع المحتوى المنشور .

ح. كما أن الصحف تعد من الوسائل التي تتعامل مع حاسة واحدة هي النظر لأنها قادرة على أثارة القارئ بما تقدمه من إيضاح عالي نظراً لكثرة المثيرات التي تقدمها في تفاعلها .

٢. **الراديو** :- تجاوز الراديو عند ظهوره في العالم الكثير من الصعوبات التي واجهتها الصحف في كثير من المجتمعات مثل حاجز الأمية وتجاوز الحدود السياسية والجغرافية والوصول الى مسافات بعيدة فضلاً عن تخطيه الحاجز الاقتصادي حيث تنخفض تكاليف إقام المحطات الإذاعية وتكاليف الإنتاج الإذاعي بالإضافة الى الخصائص الاخرى التي يتمتع بها الراديو ووفقاً لما يأتي :-

أ. يعد الراديو من الوسائل التي تخاطب حاسة واحدة وهي الأذن من خلال الصوت الذي ينقل عبر الراديو .

ب. يتفق الراديو مع الصحف في دعم الالفة بين المستمع والمحتوى الذي يستمع اليه بتأثير مناخ الاستماع الذي يتميز بأنه يخلق للمستمع عالماً خاصاً به .

ت. غياب مشاهدة الوقائع والاحداث والاعتماد على ما تنقله الوسيلة يثير خيال المتفرج الى رسم الصورة الغائبة وبالتالي نجد أن المستمع يستغرق في المادة التي يستمع اليها مما يؤدي الى زيادة تأثيرها بالنسبة له .

٣. **التلفزيون والسينما** :- تعتمد هذه الوسائل على الصوت والصورة معاً وتتميز تقنياتها بضرورة مشاركة المتلقي في استكمال عناصر الفكرة بتأثير الإدراك البصري للمشاهد ، أو الإدراك العقلي لترتيب الوقائع والاحداث وحركة الشخصيات لذلك فأنهما يعتمدان على مشاركة أكبر من المتلقي بالنسبة للراديو أو الصحف ، ويختلف التلفزيون عن السينما في انه يحقق مزيداً من الالفة مع الشخصيات والمواقف نظراً لصغر الشاشة واقترابها من المشاهد وظروف المشاهدة التي توفر قدرة أكبر من خصائص الاتصال المواجهي كما يختلف التلفزيون عن السينما في ظروف المشاهدة التي تختلف في المنزل عنها في قاعات العرض بتأثيراتها .

٤. **الأنترنت** :- هي وسيلة إعلامية مهمة في الوقت الراهن ، وذلك لعالميتها وسهولة استخدامها فضلاً عن غزارة المعلومات وتنوع مصادرها ، كان أول اتصال جرى بين جهازَي حاسوب قام به البروفيسور ليونارد كلينروك عام ١٩٦٩م في الولايات المتحدة الامريكية ، وأرسلت أول رسالة إلكترونية من جامعة كاليفورنيا في لوس أنجلوس إلى معهد الأبحاث في جامعة ستانفورد في مدينة سان فرانسيسكو، وأول مَن استخدم هذه التقنية الجديدة هي وزارة الدفاع الأمريكية (البنتاغون) ؛ وذلك بربط حاسباتها بعضها مع بعض لتبادُل المعلومات العسكريَّة ، وفي عام ١٩٧٩م ظهرت اليوزنت [Usenet] وهي الشبكة التي تُعنى بتبادُل الأخبار والأحداث ، وفي عام ١٩٨٢م نشأت شبكة المؤسَّسة القوميَّة للعلوم في الولايات المتَّحدة الأمريكيَّة التي قامت بربط المؤسَّسات التعليميَّة والعسكرية ومراكز البحوث بعضها مع البعض ، وفي عام ١٩٨٩م كانت بداية الإنترنت وتطوير الشبكة العالميَّة للمعلومات التي ضمت معلومات هائلة مَفتوحة لجَميع مُشتركي الإنترنت ، ووصل عدد المستخدمين لشبكة الانترنت وفق توقعات المختصين الى اكثر من ٢ مليار شخص خلال العام ٢٠١٠ وهناك تزايد مستمر ، وبذلك يعد الحاسب الآلي من أهم مصادر التعلم حالياً وينظر الى الانترنت على أساس أنه الوسيلة الأهم والأكثر فاعلية في عملية التفاعل والاتصال المحلي والعالمي والانترنت هي نتاج اجتماع التقنية والمعلومات ثم أنها في حقيقتها وسيلة تواصل بين الشبكات ، ففي الوقت الذي يشهد العالم الآن انفجاراً اتصالياً أو ثورة اتصالية ألغت الحواجز الجغرافية والزمانية بين الأفراد والمجتمعات ، فالإنسان الآن لا يتصل بمعاصريه فحسب بل بالأجيال الآتية عبر ما يحفظه لهم من معلومات وتراث .

٥. **وكالات الانباء** :-

اشتقت الوكالات اسمها "من طبيعة عملها كوكيل أو ممثل للصحف أو باقي المشتركين فيها ،وان وكالة الانباء News Agency،وكان يطلق عليها في الماضي Wire Service، او Press Agencyه ،هي مؤسسة مهمتها ان تزود بتغطية اخبارية للمشتركين للجرائد وغيرها من وسائل الاعلام والاتصال، اضافة الى الافراد والمؤسسات الحكومية والخاصة ، او "هي المؤسسة التي تقوم بجمع ،كتابة ،وتوزيع الاخبار الى الجرائد ،المجلات ،محطات الراديو

والتلفزيون ،الوكالات الحكومية والمستخدمين الافراد ،وتوزيعها على المشتركين بها .ولاتنشر الاخبار بنفسها بل تزود بها المشتركين لينشروها، الذين بالمشاركة في النفقات التي يحصلون على خدمات معلوماتية يستطيعون بمفردهم القيام بها.

وتتفق اراء الباحثين في العموم حول مفهوم وكالة الانباء حيث تعرف بانها مؤسسة تقدم خدمة اخبارية تعنى بتجميع الاخبار وتغطية الاحداث بالصورة والكلمة والصوت ،وتقوم بتوفير خدماتها الى مختلف المؤسسات الاعلامية كالإذاعة والتلفزيون والصحف والشبكة العنكبوتية .اما مصطلح وكالات الانباء العالمية فهو :اصطلاح اطلق على الوكالات العاملة في الساحة الاعلامية العالمية (رويترز البريطانية ،ووكالة الصحافة الفرنسية ، والوكالات الامريكية المعروفة اسيوشيت برس وينايتد بريس).

::::::::::::::::::::