يجمع خبراء وعلماء الاتصالات علي أن عملية الاتصال الفعالة تحدث عندما يتوفر الفهم المشترك بين أطراف عملية الاتصال مثل المصدر والمستقبل.

February 22, 2024 الكاتب : د. محمد العامري عدد المشاهدات : 37982

عناصر عملية الاتصال الرئيسية

للاتصال مجالات عديدة ومتنوعة ولعل أكثر ما درس هو ما يتصل باللغة المقروءة والمنطوقة والرموز المكتوبة بوجع عام، فاللغة من أهم وسائل الاتصال.

ومن اللغات التي يستعملها الإنسان في التفاهم، اللمس والنظر والصمت والإشارة وتعبيرات الوجه وغير ذلك.

ويجب علي كل من يعمل في مجالات التربية والتدريس أن يكون علي علم تام بها وبآثارها، لأنها جميعا تدخل في مجالات الاتصال المختلفة بين المدرس والتلميذ وتؤثر علي أنماط السلوك المتنوعة التي تظهر في هذا المجال.

ومثال ذلك النظرات التي يواجه بها المدرس تلاميذه فتدخل في نفوسهم الطمأنينة والأمن والثقة في

التعبير عن آرائهم وأفكارهم، أو عكس ذلك أي أنها تدخل علي نفوسهم الرعب والخوف وعدم الاطمئنان والثقة والأمان، فلا يستطيعون التحدث أو المشاركة أي أنهم لا يقومون بأي اتصال مع الآخرين، أو اللمسة التي يقوم بها المعلم بوضع يده علي كتف التلميذ فتعيد إلي نفسه الهدوء وتهون عليه أثر بعض المواقف التعليمية غير الناجحة وتشجعه علي مواصلة العمل.

ويجمع خبراء وعلماء الاتصالات علي أن عملية الاتصال الفعالة تحدث عندما يتوفر الفهم المشترك بين أطراف عملية الاتصال مثل المصدر والمستقبل. المصدر من جانبه يجب أن يهتم بوجود مشاركة فعالة مع المستقبل، لذا تعتبر عملية الاتصال بمثابة نقل البيانات والمعلومات من خلال استعمال رموز مشتركة وهذه الرموز من الممكن أن تكون لفظية أو كلامية أو غير لفظية، ومن الممكن أن تكون البيانات رأسية أو أفقية أو في خطوط مائلة.

وتحتوي عملية الاتصال والتفاهم علي أربع عناصر رئيسية لها صفاتها الخاصة والتي لا يمكن أن تتم عملية الاتصال إلا إذا توافرت هذه العناصر الرئيسية وهذه العناصر هي: 1- المرسل 2- الرسالة 3- الوسيلة 4- المستقبل. هذه العناصر الأساسية بالإضافة إلي عناصر أخرى سوف نتحدث عنها فيما بعد كل عنصر من هذه العناصر يؤثر في الآخر ويتأثر به أي أن العملية الاتصالية عملية ديناميكية مستمرة.

وعملية الاتصال في إطار التربية هي العملية التي يقوم المعلم أو المتحدث بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه أو للمستمعين مستخدما كل الوسائل التي بحوزته، ومن الممكن أن تعينه علي ذلك، وتساعد المتعلمين في المشاركة بما يدور حولهم في غرفة الصف أو خارجه. بمعني أن عملية الاتصال تقوم علي اتصال المعلم (المرسل) بطلابه (المستقبل) ليوصل إليهم المادة أو المعلومة العلمية أو العامة (الرسالة) مستخدما وسائل تعليمية لتوضيح مادته (الوسيلة).

المرسل

هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، التي يريد أن يؤثر في الآخرين بها ليشاركوه في أفكاره وأحاسيسه واتجاهات معينة التي تكون من ابتكاره أو من ابتكار غيره مثلما يفعل المعلمين. ومن الممكن أن يكون هذا المصدر، الإنسان أو الآلة أو المطبوعات أو غير ذلك، أي أنه يختلف من إطار لآخر حيث في التعلم يكون المعلم، وفي المنظمات يكون احد العاملين ولديه أفكار ومعلومات وهدف للاتصال. ويقوم هذا المصدر بتحويل الرسالة التي يريد أن يبعثها إلي رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة، فالمعلم مثلا هو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال داخل غرفة الصف، أو المحاضر أو الطلاب في بعض الأحيان أي أنه المصدر الذي يقوم بشرح الدرس أو الموضوع الذي يعلم، ومن الممكن أن تقوم الآلة بدور المرسل مثل التلفاز أو الحاسوب .. الخ

وهناك فرق بين الموقفين، ففي الحالة التي يتم فيها الاتصال بين المعلم والتلميذ يأتي كل منهما إلي مجال الاتصال وهو مزود بقسم من الخبرة السابقة والخصائص الطبيعية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر علي الرسالة التي نريد تحقيقها، وهذا بطبيعة الحال يؤثر علي الموقف التعليمي بأكمله. وعن طريق هذا التفاعل يتم تعديل السلوك ويحدث النمو، والنمو هنا يعتبر عملية حيوية مستمرة متصلة بالخبرات التي يمر خلالها الكائن الحي.

أما في حالة الاتصال بين الإنسان والآلة كما هو الحال عند التعلم بواسطة العقول الحاسبة أو التلفاز، وغير ذلك يجب أن ندرك أن المعلومات المختزنة فيها هي معلومات ثابتة سبق للإنسان أن زودها بها ورسم مسارها وطريقة التفاعل بينها وبين التلميذ، هذا يعني أنه ليس للآلة خبرة سابقة أو خصائص نفسية واجتماعية وهي

غير قابلة للنمو أو الاستفادة بذاتها، من الخبرة السابقة فالعوامل التي تتكون منها عناصر مجال التعلم تختلف في الحالتين وتحتاج إلي دراسات كثيرة.

أيضا عند استخدام الفلم التعليمي فأنه يقوم بدور المرسل الذي تبدأ عنده المعلومات، ويمكن للطالب أن يوقف عرض الفلم أو يشاهده عدة مرات ولكن المعلومات لن تنمو نتيجة ذلك وبالمثال في حالة المسجلات الصوتية، بالإضافة إلي ما ذكر وظيفة المرسل هي أن يقوم بإنشاء الرسالة وصياغتها في كلمات، حركات، إشارات أو صور بهدف إيصالها للآخرين. هذا يحتم علي المرسل أن يكون ملما بالموضوع أو المادة التي يرغب في إرسالها للآخرين، هذه الرسالة يجب أن تصمم بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده علي إدراكها وذلك حتى نضمن نجاح عملية الاتصال والفهم.

والمرسل الناجح يأخذ في الاعتبار مدى استجابة المستقبل لرسالته وتأثره بها وفهمه لمضمونها وعندما يكون الاتصال شخصي وبصورة مباشرة بين شخص وأخر، أو بين شخص ومجموعة من الأفراد يجب علي المرسل الاهتمام بالإشارات التي تدل علي كيفية ومدى تتبع المستقبل للرسالة التي يقدمها وما هي الاستجابة لها وهذه الإشارات والدلائل تسمي بالرجع أو التغذية العكسية والرجع في عملية الاتصال غير المباشر من الصعب معرفته وملاحظته في معظم الميادين والمرسل الناجح يقوم بتعديل وتغير في رسالته حسب الرجع الذي يحصل عليه في أي نوع من أنواع الاتصال.

ولكي يستطيع المعلم القائم بالاتصال داخل الصف أن يقوم بعمله ويؤديه بصورة جيدة ويتمكن من إيصال رسالته بأيسر الطرق لابد أن تتوافر فيه شروط معينة مثل:

1- إيمانه بالعمل الذي يؤديه وأن يكون محبا له وبدوره في خدمة أبناء شعبه متمكنا من مادته.

2- إلمامه بجميع عناصر المنهاج الدراسي لمادته وغيرها من المواد لمختلف المراحل الدراسية.

3- معرفة مصادر الوسائل التعليمية والمتوفرة منها لكي يستعملها في عملية نقل الرسالة إلي الطلاب بأسهل الطرق وأبسطها.

4- أن يعرف طلابه ومستواهم العلمي وأعمارهم لاختيار المناسب لهم.

5- أن يكون بشوشا محبا لطلابه، حليما، متسامحا معهم أثناء عملية الإرسال ونقل المعلومات إليهم.

6- أن يختار الكلمات الأكثر مناسبة لزيادة استيعاب المستقبل.

7- أن يستخدم عدة طرق لتبسيط

8- أن يكون معدا تربويا وعلميا للدرجة التي تمكنه من القيام بعملية الإرسال والاتصال بالشكل الصحيح المطلوب والمؤثر.

المستقبل Receiver

هي الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة التي يقوم المرسل في إيصالها وإرسالها، فالصديق حينما يستمع إلي صديقه والطالب حينما يستمع إلي زميله في غرفة الصف، والجماهير التي تستمع وتشاهد التلفاز أو من يقرأ الجرائد اليومية جميع هؤلاء يعتبرون مستقبلون، لأنهم يستقبلون الرسالة، والرسالة هذه تصل إليهم في صورة رمزية، تفهم بعد الربط بين الرمز ومعناه أي ما نطلق عليه اسم ترجمة الرموز، والقيام بحل الرموز يهدف إلي التوصل إلي تفسير محتويات الرسالة وفهم معناها، وهذا ينعكس في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها، وفي حالة الاتصال الشخصي (وجها لوجه) يكون المستقبل شخصا أو مجموعة أشخاص تصلهم الرسالة بصورة مباشرة.

أما في حالة الاتصال الجماهيري، فأن مستقبلي الرسالة تكون أعدادهم كبيرة لهذا نطلق عليهم اسم جمهور

المستقبلين. ومن صفات هذا الجمهور أنه غير متجانس ومختلف في الاستعدادات والقدرات، وهو متنوع حيث يكون فيه الكبير والصغير، الذكور والإناث، أيضا من صفات الجمهور المستقبل أنه يكون منفصل عن المرسل أي لا توجد صلة مباشرة بين الطرفين، بمعني أن الاتصال يحدث من جهة واحدة لذلك يتطلب هذا النوع من الاتصال وجود مهارات مميزة عند المرسل لكي يستطيع الوصول إلي هذا الجمهور ويجذب انتباهه له ولما يقول.

يمثل المستقبل والمتلقي في العملية الاتصالية أحد العناصر الهامة التي تقوم عليها هذه العملية، ويشار للمستقبل "لمن" يرسل الإرسال وهو الهدف الذي تحاول عملية الاتصال الوصول إليه لكي تؤثر فيه بالإضافة إلي أنه يؤثر فيها بما يقوم به من مشاركة فعالة وتفاعل، فالاتصال يعتبر عملية التي تتم بهدف توصيل الرسالة إلي المستقبل، لكي يتأثر بها ويشارك فيها ويتفاعل معها بأي شكل من الأشكال، الموافقة أو الرفض والاعتراض.

ويعتبر المستقبل واهتماماته عنصر هام من العناصر المطلوبة لنجاح وإتمام عملية الاتصال بصورة فعالة، وإذا لا يضع المرسل في اعتباراته عند القيام بالإرسال المستقبل، تصبح عملية الاتصال لا فائدة منها وغير مهمة.

ولكي يكون الاتصال ناجحا بالشكل المطلوب يجب أن يبني علي الحقائق والمعلومات التي نحصل عليها عن المستقبل وصفاته الخاصة. ومن هذه الصفات والمعلومات الأولية تبدأ عملية الاتصال، ومعرفة اتجاهات ورغبات وحاجات المستقبل تساعدنا علي اختيار الوسائل المناسبة والتي تؤدي إلي إثارة وجذب انتباهه وتؤثر فيه لأن معرفتنا للفرد الذي نقوم بالاتصال معه أين يوجد وكيف نقوم بالاتصال به، هذا يؤدي إلي توفير الجهد وعدم القيام في اتصال لا فائدة منه ولا يتفق مع حاجات واهتمامات المستقبل. ومن المؤكد أن المستقبل الذي هو أحد أطراف عملية الاتصال فردا كان أم جماعة أو شعبا لا بد أن يكون له ذوقه الخاص، معتقداته مفاهيمه وبيئته ومتطلباته التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند بدء الاتصال به. ويتفهم المستقبل الرسالة التي تنقل إليه بطريقته الخاصة المبنية علي خبراته السابقة وحاجته، وحينما تتشابه خبرات المستقبل مع خبرات المرسل التي لها علاقة بموضوع الرسالة هذا بطبيعة الحال يؤدي إلي زيادة فهمه ومعرفته لها، أيضا في هذا المجال يجب أن ننظر إلي الرسالة التي نقدمها في العملية الاتصالية في ضوء المتغيرات النفسية والاجتماعية التي يمر فيها كلا من المرسل والمستقبل والتي يكون لها الأثر الكبير علي نجاح عملية الاتصال، وفي بعض الأحيان تكون هناك ضرورة لتعديل الاتجاهات النفسية والاجتماعية التي يمر فيها كلا من المرسل والمستقبل والتي يكون لها الأثر الكبير علي نجاح عملية الاتصال، وفي بعض الأحيان تكون هناك ضرورة لتعديل الاتجاهات النفسية، لكي تقبل الرسالة من جانب المستقبل لأن الاتصال بحد ذاته ليس مجرد إعطاء معلومات للناس، والإنسان لا يعتبر مجرد وعاء تصب فيه المعلومات والمفاهيم. ويجب عليه أن يتقبلها منا هي ودون تفكير ومناقشة لأن الإنسان في حالة تفاعل مستمر ومتصل مع البيئة المادية والاجتماعية التي يعيش فيها، وموقف الإنسان من البيئة لا يمكن أن يكون موقفا سلبيا ينفعل بها ويتأثر دون أن يحاول التأثير فيها.

والتأثر بطبيعته يظهر في الاتصال المباشر الذي يحدث وجها لوجه ويشترك فيه اثنين من الأفراد وهو يعرف أيضا بالاتصال الشخصي، أو من الممكن أن يحدث الاتصال بصورة التي تضم أكثر من طرفين وهذا ما يسمي الاتصال الجمعي أو الاتصال مع المجموعة الصغيرة، أما الجانب الآخر للاتصال فهو الاتصال الجماهيري الذي يحدث مع جماهير غفيرة من المستقبلين، وهذا النوع من الاتصال أطلق عليه اسم الاتصال الجماهيري الإعلامي الذي يتم عن طريق استخدام وسائل اتصالية توجه رسائلها إلي جماهير غفيرة من خلال مؤسسات اتصال خاصة مثل الراديو والتلفاز.

هنا يجب أن نذكر أن الاتصال المباشر الشخصي والجمعي أحد مميزاته أنه يضمن المواجهة بين المرسل والمستقبل لأنه يحدث بين جماعات أو أفراد معينين يعرفون بعضهم البعض يتصلون مع بعضهم يتناقشون ويتحدثون ويتبادلون الرأي والمشورة والمعلومات، لذلك يعتبر هذا النوع من الاتصال من أنواع الاتصال التي تتميز بوجود وإدراك التأثير المرتد بصورة فورية ومباشرة، مما يعطي المرسل إمكانية تعديل الرسالة التي يقوم بإرسالها وهذا النوع من الاتصال نقوم به كل يوم وفي كل عمل نؤديه في حياتنا مثل الاتصال مع الأصدقاء والزملاء والرؤساء والمرؤوسين بالإضافة إلي حدوث مثل هذا الاتصال يوميا وفي كل لحظة وعمل نقوم به في المجموعات الأولية مثل الأسرة والجيران والحارة والشارع أي أن هذا الاتصال يقوم في أساسه علي المواجهة والاحتكاك المباشر ويؤدي إلي ظهور علاقات مباشرة بين المرسل والمستقبل وهذه العلاقة هي التي تحدد نجاح الاتصال بينهم لأن كل طرف يعرف الآخر لذا فهو يشاركه في الاتصال علي ضوء روابط وعلاقات تربطهم مع بعضهم البعض.

أما عندما يكون الاتصال من نوع الجماهيري فالمستقبل هنا (والذي هو الطرف المهم) يكون جماهير غفيرة التي يتم الاتصال بها من خلال وسائل اتصال معينة، مثل الراديو والتلفاز لذلك يعتبر هذا النوع من الاتصال اتصال مصنوع وغير طبيعي لكونه يستخدم وسيطا أو وسيلة بين طرفي الاتصال، وهذا يعني أن القائم بعملية الاتصال لا يعرف المستقبل ولا تربطه معه أي علاقة قريبة والمستقبلين في مثل هذا الاتصال أعدادهم كبيرة جدا ومنتشرين في أماكن كثيرة ولا يعرفون بعضهم البعض.

والمرسل هنا يرسل الرسالة إلي مستقبلين ولا يمكن أن يحصل منهم بصورة سريعة علي إشارات أو علامات التي تدل علي تقبلهم أو رفضهم للرسالة التي تصل إليهم أي أننا نستطيع القول أن هذا النوع من الاتصال يسير في اتجاه واحد من المرسل إلي المستقبل. هذا النوع من الاتصال يعمل علي تحقيق غايات وأهداف مثل التأثير في الاتجاهات وتعديلها أو تدعيمها أو تغييرها من أجل تعديل السلوك أو تكوين اتجاهات جديدة.

ويجب أن لا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا، فالسلوك هو المظهر والدليل علي نجاح الرسالة وتحقيق الهدف، وهناك أربعة احتمالات نتوقعها من المستقبل للرسالة:

1- فهم الرسالة فهما كاملا، أي أن يقوم المستقبل بمشاركة المرسل في الأفكار والأحساسات التي تنقلها الرسالة.

2- فهم الرسالة فهم ناقص وغير كامل أي فهم أجزاء معينة منها وعدم فهم باقي الأجزاء.

3- فهم الرسالة بصورة خاطئة، لأن المستقبل يفسر الرموز المستخدمة معتمدا علي خبراته التي لا تشابه خبرات المرسل مثل فهم مضمون فلم بصورة غير صحيحة.

4- عدم فهم الرسالة بصورة تامة بسبب قيام المرسل باستخدام رموز غير معروفة ومألوفة للمستقبل، مثل استخدام كلمات صعبة فوق المستوي اللغوي والمهني للمستقبل.

وداخل غرفة الصف التعليمي، الطلاب هم المستقبلين الذين يقوم المعلم في إرسال وإيصال الرسالة لهم (معار مفاهيم ومهارات جديدة) ويجب علي المعلم في مثل هذا الوضع أن يدرك أن نجاح الدرس لا يقاس بمقدرته علي تقديم المعلومات ولكن يقاس بما يقوم به الطلاب من أعمال ورد فعل الذي يستدل منه علي بلوغ الهدف وتحقيقه وتأثيره علي الطلاب.

ولكي نضمن حسن استقبال المستقبلين للرسالة لابد من توفير التالية:

1- الراحة النفسية والبدنية.

2- المكان المناسب والجو المناسب.

3- أن يشعر المستقبل الطالب بأهمية الخبرات والمهارات التي تقدم له.

4- أن يجعل المعلم من طلابه عنصرا مشاركا في المناقشة لا مجرد سلبيين ومستمعين.
ولكي تتم عملية الاتصال لابد أن يتم فهم الرسالة وفك رموزها من جانب المستقبل وهذا بحد ذاته يشير إلي تفكير المستقبل وتفهمه لمحتوي الرسالة، أي أن المستقبل يفسر الرسالة في ضوء خبرته السابقة وأطر الدلالة الخاصة به. وهذا يعني الاختلاف بين المستقبلين في تفسير الرسالة ورموزها. وكلما كان التفسير قريبا لما يقصده المرسل يعني أن عملية الاتصالات أكثر فاعلية لذلك يجب علي المرسل أن يأخذ في الاعتبار طبيعة المستقبل عند ترميز رسالته.

الرسالة Message

هي نتيجة عملية الترميز وهي تعبر عن أهداف المصدر سواء كان لفظية أو غير لفظية، والترميز يقصد به ترجمة أفكار المصدر (المرسل)، إلي مجموعة منظمة من الرموز أي إلي لغة تعبر عن هدف المصدر، واللغة هي الشكل الأساسي للترميز، ويمكن أن نقول أن وظيفة الترميز هي توفير الصورة التي يتم بها التعبير عن الأفكار والأهداف في رسالة. ومجموعة الرموز هذه يتم اختيارها بصورة منظمة بقصد إيصال المعاني من المرسل إلي المستقبل، وإذا كان الهدف من عملية الاتصال هو إيجاد معان متماثلة عند المشاركين في الاتصال، فأن التماثل المقصود لا يمكن حدوثه بشكل كامل لأسباب لها علاقة باللغة، لأن الخبرة التي توجد عند كل شخص تعطي معاني خصوصية تختلف من شخص لآخر وذلك لأن المعني يأتي من الخبرة التي يمر بها الفرد مع الرمز، ومن كون الرمز يمثل شيئا معينا والقيام باستخدامه لتحقيق أغراض وأهداف معينة.
أيضا الرسالة هي الأفكار والمفاهيم والاحساسات والاتجاهات ومجموعة المهارات والعادات والقيم والحقائق التي ينوي المرسل إيصالها للمستقبلين لاكتسابها فالحقائق العلمية التي يقدمها المعلم لطلابه تعتبر رسالة، والإحساس بالسرور والفرح والحزن التي يحاول الفنان أن يشرك الجمهور فيها تعتبر رسالة والفكرة الجديدة التي نرغب في إيصالها لإفهامها للناس رسالة، ويمكن أن نقول أن الرسالة هي الموضوع أو المحتوي الذي يريد المرسل أن ينقله إلي المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلي تحقيقه. وأن نقل الرسالة يتطلب القيام بصياغتها في كلمات أو صور أو إشارات رمزية أخرى حيث من الممكن أن ينقل المرسل الإحساس بالخوف والفزع عن طريق التصرفات المختلفة التي تصدر منه أو ينقل الإحساس بالفرح والسرور عن طريق ابتسامات تظهر عليه بشكل واضح، وتعتمد طبيعة الإنسان والاتجاهات التي يكونها، والآراء التي يعبر عنها ونجاحه أو فشله في الحياة علي براعته في فن الاتصال. لذلك فأنه يتوجب علي الإنسان أن يهتم بالتعبير عن عواطف وأماله ومخاوفه وإنجازاته، وقلقه وحبه وإحباطاته مثلما يهتم في نقل الحقائق والأفكار الخاصة به. والفشل في توجيه الحياة من خلال عملية الاتصال يؤدي إلي الإخفاق في إقامة التوافق الاجتماعي، بالإضافة إلي تفكك في الشخصية، لأن ذلك يؤدي بالفرد إلي الشعور بالضعف وعدم المقدرة علي القيام بإنجاز المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب.
وبما أن عملية الاتصال هي عبارة عن مجموعة من الوسائل التي تربط بين أفراد المجتمع بعضهم ببعض والتي تؤدي إلي تحقيق التفاعل وظهور العلاقات الإنسانية، التي تهدف إلي تغيير المفاهيم عن طريق استعمل الرموز والحركات والإشارات والرسوم. أن جميع هذه الجوانب تتطلب أن نقوم بدراسة وبحث مضمون الرسالة أو الرسائل التي ترسل من المرسلين إلي المستقبلين بأي طريقة أو أسلوب من أساليب الاتصال المختلفة هذه الرسالة التي يطرحها ويقدمها المرسل إلي المستقبل ويهدف منها إلي توصيل المعلومات أو المشاعر الشخصية أو العامة والتي من خلالها يتطرق لطرح الأفكار والمعلومات مع المستقبل.
وفي هذا المجال يقول ولبرشرام "أن القائم بالاتصال يحاول إرسال وتوصيل معلوماته أو مشاعره التي يقوم

بتحويلها إلي رسالة مسموعة أو مكتوبة، ويقوم بإرسالها إلي المستقبل أو المستقبلين. والمرسل في هذه الحالة يتوقع أن رسالته لها أثر بحيث ترسم في ذهن ومخلية المستقبل نفس الصورة التي كانت لها في ذهنه.

ولكي نفهم الرسالة حق فهمها يتوجب علينا أن نفهم بصورة واضحة الأثر التي تتركه الرسالة لدي المستقبل أو المستقبلين، وهذا الجانب يتوجب علي المرسل التحقيق منه وأن يأخذه بالاعتبار، بالإضافة إلي ذلك يتوجب علي المرسل أن يكون علي معرفة تامة للوسيلة التي يستخدمها عندما يقوم في توصيل الرسالة، كما ويجب علي المرسل أن يفهم حق الفهم المواقف الاجتماعية التي يستقبل فيها المستقبل الرسالة من المرسل، وهنا يجب أن نؤكد أن الرسالة الاتصالية تضم المضمون الظاهر للاتصال، وهو عبارة عن جميع المعاني التي يكون انتقالها عن طريق استخدام الرموز اللفظية والموسيقية والحركة والإشارة التي تكون مادة الاتصال التي نتحدث عنها، والتي يجب علي المرسل صياغتها في رموز ويحدد الأدلة التي سيضعها والأدلة التي يجب أن لا تكون في رسالته بالإضافة إلي وضع البراهين التي سوف يتطرق إليها كما وأنه يحدد نوعية الاستمالة التي سوف يستخدمها ومدى قوتها من هذا المنظور نقول أن الرسالة تقوم علي عدة قرارات بالنسبة لشكلها ومضمونها ومعظم هذه القرارات لا تنبع من الهدف الأساسي للرسالة، بل تنبع من خصائص ومهارات القائم بالاتصال.

وعملية فهم المضمون واستخلاص محتواها تعتبر خطوة هامة في الاتصال لأنه من الممكن أن يستعمل المرسل كلمات ومصطلحات التي تؤدي إلي فهم سيء عند المستقبل لأنها تعطي أجزاء من المعلومات وليس معلومات كاملة طبيعي أن مثل هذا الوضع يؤدي إلي إضعاف عملية الاتصال، بالإضافة إلي أن استقبال الرسالة من قبل المستقبل يتطلب من المستقبل مهارات معينة وقدرة علي استخلاص المعاني، والقراءة المناسبة، والاستماع، والتفكير، أيضا يتوجب علي المرسل للرسالة عدم إغفال مستوي المستقبل وطبيعة الرسالة، والأسلوب الذي يستخدمه في تقديم المعلومات والأفكار لأن إغفالها يعرضها للضياع.

ويتحقق الاتفاق والتفاهم والتوافق بين المرسل والمستقبل، إذا كانت الرسالة تراعي خبراتهما والإطار الدلالي لهما، ومعلوماتهما الاجتماعية والثقافية وحينما لا يكون لدي المرسل معرفة واضحة عن مستوي فهم المستقبل وقدراته، ويؤدي هذا إلي استعمال لغة وأمثلة وأسلوب تقديم المعلومات بصورة التي تحد من الاستقبال الدقيق، وهذا يعني عدم استجابة المستقبل للرسالة استجابة تامة، وتكون الاستجابة من خلال خبراته ومعلوماته التي لها صلة وعلاقة بالرسالة، وهذا يعني أن علي المرسل الاهتمام في دوافع وقيم وإدراك المستقبل للمعاني وفهم هذا كله يرتبط مع فهم الظروف البيئية التي تحيط بالفرد أو يعيش فيها.

ولضمان استجابة المستقبل للرسالة يجب أن تراعي الشروط الآتية عندما نقوم في إعدادها:

٦- يجب أن نقوم بتصميم الرسالة بصورة التي تجذب انتباه المستقبل كي نضمن نجاح عملية التفاهم والاتصال التي من الصعب أن تحدث إذا كان المستقبل مشغول وغير منتبه إلي الرسالة، وهذا يعني أن علي المرسل مراعاة الأمور الآتية لضمان انتباه المستقبل الذي نتحدث عنه إلي رسالته وبالتالي إلي فهمها.

أ- ما هي حاجة المستقبل إلي الموضوع الذي تطرحه الرسالة، فمثلا التحدث مع المعلمين عن أهمية أساليب التدريس ووسائل الإيضاح لها تأثير أكبر من التحدث إليهم عن الزراعة ومشاكلها والأمراض التي تحدث فيها.

ب- صياغة الرسالة بأسلوب يحتوي علي مثيرات التي تضمن الاستمرار في الانتباه عند المستقبل وتشوقه بصورة دائمة لمتابعة الرسالة مثل طرح الأسئلة والمواضيع المناسبة خلال عملية الاتصال وإرسال الرسالة.

ج- اختيار المكان المناسب لاستقبال الرسالة وهذا بطبيعة الحال يتعلق بطبيعة ونوعية الاتصال والموضوع الذي نريد القيام به. مثل اختيار المختبر اللغوي لتعلم اللغة والمختبر للقيام بالتفاعلات الكيميائية أو الملعب

للقيام بالتمارين الرياضية المختلفة.

د- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة فمثلا وقت الدرس أنسب وقت للقيام بالتعليم والتعلم الصفي. أو أنسب وقت للتحدث عن الشتاء هو بداية نزول الأمطار.

2- يجب أن يقوم المرسل بصياغة رسالته بصورة تناسب المستقبل حيث لا يستعمل إلا الوسائل والرموز التي يفهمها ذلك المستقبل التي نوجه إليه الرسالة وهذا يعني أن المستقبل يجب أن يكون قادرا علي الربط بين الرمز ومدلوله والخبرة الحقيقية أو الشيء الملموس المتعلق بالرمز حتى يفهم الرسالة لذلك تعتبر عملية الاهتمام باختيار الرموز التي تنقل الرسالة إلي المستقبل إحدى الشروط الرئيسية لنجاح عملية الاتصال.

3- يجب أن تثير الرسالة في المستقبل شعورا بحاجته إلي موضوع الرسالة، ليس هذا فحسب، بل يجب أن تعطي اقتراحات وطرق لكيفية سد هذه الحاجة بما يتفق ويتناسب مع الظروف المحيطة به.

ولكي نعرف ما إذا كانت الرسالة حققت الهدف منها، ينبغي أن نبصر ذلك في نوع السلوك الذي يؤديه المستقبل فإذا طابق السلوك الهدف المنشود هذا يعني أن الرسالة قد حققت الهدف المتوقع منها، والتي جاءت من أجله وفي الحقيقة لا يمكن أن نبصر الرسالة إلا في ضوء أنماط السلوك التي يعبر بها المستقبل عن مدى تحقيق الهدف من عملية الاتصال، وعليه يجب أن نري من زاوية المستقبل.

ولضمان نجاح وصول الرسالة للطلاب داخل غرفة الصف وتأثيرها في تغير سلوكهم لابد من توفير الأمور التالية بها:

1- أن تلبي حاجات الطلاب ورغباتهم، ميولهم واتجاهاتهم وأن تعمل علي تنميتها.

2- أن تعرض عليهم بأسلوب شيق متسلسل المعلومات من السهل إلي الصعب ومن القريب إلي البعيد ومن الخاص إلي العام.

3- أن تكون كميتها مناسبة للوقت الذي ستعرض به أي أن يؤخذ الزمن بالحسبان في كل خطوات إعداد وتقديم الرسالة.

4- أن تكون نابعة من المنهاج ومناسبة لمستوي الطلاب وعمرهم العقلي والزمني.

5- أن يستخدم المعلم المرسل وسائل مناسبة لتوضيح جوانبها المختلفة.

6- أن يشارك الطلاب المعلم بالحوار والمناقشة، أي أن تكون عملية الاتصال في اتجاهين ونحصل منها علي الرجع ومدى تأثير الرسالة علي الطلاب وتفهمهم لها.

وفي نهاية الأمر الرسالة هي ما يأمل ويرغب الفرد أن ينقله أو يوصله إلي المستقبل المقصود، وشكل الرسالة يتوقف علي الوسيلة التي ستستخدم في نقلها. ولا يمكن فصل القرارات المتعلقة بها عن بعضها.

الوسيلة Channel

هي القناة أو القنوات أو المنهج الذي تمر خلالها أو تنقل بها الرسالة من المرسل إلي المستقبل، أي أنها عبارة عن قنوات للاتصال ونقل المعرفة وهي مثل اللغة اللفظية، والإشارات والحركات والصور والتمثيل والسينما وهذه جميعها وسائل لنقل الرسائل المختلفة واليوم يستعمل الراديو والتلفاز في توصيل الرسالة إلي عدد كبير من الأفراد أي ما يطلق عليه الاتصال الجماهيري الذي تستعمل فيه الأجهزة المذكورة والتي تملك القوة والقدرة علي الاتصال بالكثير من المستقبلين في نفس الوقت، وهذا النوع من الاتصال نطلق عليه اسم الاتصال غير المباشر، لأن المرسل والمستقبلين غير متواجدين في نفس المكان والزمان وعملية الاتصال هنا تحدث من خلال وسيط، وهذا النوع بعكس النوع الأول، والذي يكون فيه المرسل وصاحب الرسالة علي اتصال وجها لوجه مع المستقبل ويطلق عليه اسم الاتصال المباشر.

والوسائل المستعملة في عملية الاتصال كثيرة ومتنوعة كما ذكرنا ولكن لكل واحدة منها مضمونها ومعناها الخاص وزمن الاستعمال المناسب لها فمثلا الإشارات لها عدة استعمالات وعدة معاني، فهناك إشارات العلامات المختلفة والمستعملة في عدة مجالات، والإشارات الضوئية والحركات المختلفة التي تظهر بواسطة استعمال أعضاء الجسم المختلفة مثل حركات اليد والرأس والوجه التي تدل علي معاني مختلفة حسب الموقف الذي يكون فيه الفرد.

واللغة المكتوبة والمسموعة تعتبر من أهم الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال وهي أكثر أنواع الوسائل انتشارا في الحياة اليومية، وهي تستعمل منذ الطفولة، إضافة إلي ذلك كونها ليست بحاجة إلي أجهزة خاصة. وكثرة استعمالها أدت إلي الاعتقاد بأنها هي الوسيلة الأصلية للاتصال والتفاهم، وبالرغم من أن هذا صحيح ولا يمكن إنكاره في مجالات الحياة اليومية وفي التدريس والمدارس، إلا أن الوسائل الأخرى تعتبر لغات لها ميزاتها الخاصة وتقف بجانب مميزات اللغة اللفظية دون أن تكون أقل منها.

وبما أن أهداف العمليات التربوية والإعلامية ليست فقط إعطاء حقائق، التي تنقل عن طريق اللغة اللفظية ولكنها تشتمل علي تكوين الاتجاهات وتعليم المهارات واكتساب العادات والقيم الحسنة، هذه الجوانب جميعها من الصعب تحقيقها عن طريق اللغة اللفظية وحدها، الأمر الذي أدي إلي استخدام وسائل الاتصال والتفاهم المختلفة لتحقيق هذه الأهداف فمثلا الصورة تعتبر وسيلة التي تؤدي إلي إثارة عاطفة الإنسان، وتكون لديه الشعور والأفكار تجاه النظافة أكثر مما تفعله اللغة اللفظية، وفي عملية تعليم المهارات يكون استعمال الحركات أكثر فائدة من اللغة اللفظية، هذا يعني أنه يتوجب علينا عندما نقوم باختيار وسائل الاتصال أن نختار الوسيلة التي تخدم وتناسب الهدف المقصود واستخدام الوسائل يزداد عندما تكون الفكرة التي نريد أن نشرك المتعلم أو المستقبل فيها بعيدة عن مجال خبرته ومعرفته وتعلب الفروق الفردية علي أنواعها دورا مهما ي مقدار استفادتهم من لغة الكلام ومن وسائل الاتصال الأخرى المستعملة فالمعلم والإعلامي يستعمل عدة وسائل إيضاح التي تساعده علي تحقيق الأهداف المنشودة.

وفي مجال التربية والتعليم علي وجه الخصوص يتوقف اختيار كل واحدة من قنوات الاتصال علي عوامل كثيرة مثل موضوع الدرس والهدف الذي يسعى المدرس إلي تحقيقه وما يتعلق به من أنواع السلوك التي ينشرها بين التلاميذ والفروق الفردية بينهم وإمكانيات المدرس وغير ذلك.

ومن الممكن أن نقول أن الوسيلة هي كل ما يساعد المعلم داخل غرفة الصف علي تبسيط الرسالة لتلاميذه وتشويقهم لتقبلها فقد تكون الكلمات من خلال أسلوب سهل وبسيط، وقد تكون بسمة المعلم وحركات يديه وتعابير وجهه، وقد تكون كلمة مكتوبة علي بطاقة وقد تكون صورة أو فلما .. الخ.

والوسيلة ضرورية في عمليات الاتصال المختلفة بحيث لا يمكن أن تتم في غيابها بصورة كاملة، فمثلا لا يمكن أن يتم اتصال بين شخصين دون لغة التفاهم، ولا يمكن أن تدرس تراث الفكر الإنساني دون كلمات مكتوبة التي تستطيع أن تقرأها. أو المسموعة أو المرئية.

ومما ذكر نقول أن لكل وسيلة من وسائل الاتصال صفات خاصة بها، إيجابية وسلبية، لذلك يجب علي المرسل أن يختار أفضلها أخذا في الاعتبار مقدار المساهمة التي تقوم بها في توصيل الرسالة المراد إيصالها، ولكي يستطيع المرسل أن يختار الرسالة ويفضلها علي غيرها يتوجب عليها القيام بدراسة كل وسيلة وكيفية استعمالها واستخدامها.

رجع الصدي (التأثير المرتد) أو التغذية العكسية

في العملية الاتصالية التي يحدث فيها تفاعل بين عناصرها المختلفة، عندما يأخذ المستقبل دور المرسل أو المصدر، ويبدأ بالقيام بعلمية الاتصال حيث يقول رأيه أو يعبر عنه بصورة من الصور، ويقوم بإرساله إلي المصدر

الأول هذا ما نطلق عليه اسم رجع الصدى، أو العائد الانطباعي Feedback أي أنه الأثر الذي ينتج من وصول الرسالة إلي المستقبل في عملية الاتصال أو أن رد الفعل هذا يعتبر دليل علي أن الرسالة التي قام المرسل بإرسالها لتحقيق هدف معين، قد وصلت إلي الغاية المنشودة، إلي المستقبل، هذا يؤكد للمرسل أن الرسالة قد وصلت، وما هو مدى قبولها ورفضها، ولماذا وماذا يريد المستقبل؟ هذا كله في نهاية الأمر يعطي المرسل الفرصة لتصحيح الأخطاء أن وجدت، بالإضافة إلي جوانب النقص وعوامل وأسباب القصور التي أدت إلي رد فعل بشكل أو أخر لدي المستقبل.

ورد الفعل من جانب المستقبل للرسالة من الممكن أن يكون مباشرا ملحوظا وواضحا إذا كانت عملية الاتصال مباشرة أي دون أن تكون هناك وسائل مساعدة ووسيطة هذه الصورة للاتصال تمكن المرسل من إعادة صياغة الرسالة من جديد بهدف وصولها بطريقة أفضل وبالتالي تحقيق الهدف المنشود.

أما إذا كان الاتصال غير مباشر أي بمساعدة وسيلة معينة، ويكون المستقبل غير موجودة أو غير معروف، في مثل هذه الحالة من الاتصال يكون رد الفعل مفقود أو لا يحدث إطلاقا، أو من الممكن أن يحدث متأخر، وهذا يعني عدم تمكن المرسل من القيام بتعديل أو تصحيح رسالته بصورة سريعة وفورية.

ونفهم من ذلك أن رجع الصدى يعتبر عنصرا هاما في العملية الاتصالية، وتؤثر تأثيرا مباشرا علي المرسل الذي يقوم بالاتصال، أو علي الرسالة التي ترسل بهدف تحقيق أهداف معينة، أو يؤثر علي الوسيلة إذا كانت مناسبة أم غير ذلك، وهو في نهاية الأمر يؤدي إلي تغير واضح في هذه العناصر.

وتوفير رجع الصدى أو التغذية العكسية يعتبر من الأمور المهمة والمرغوب فيها في عملية الاتصالات. لأن الاتصالات في الاتجاه الواحد لا تسمح بوجود تغذية عكسية من المستقبل إلي المرسل وهذا من الممكن أن يؤدي إلي حدوث تغير distortion بين الرسالة المقصود (المرسلة) من قبل المصدر والرسالة التي تستقبل من قبل المستقبل، أي أن التغذية العكسية توفر القناة لاستجابة المستقبل التي يستطيع من خلالها المصدر أن يحدد ما إذا كانت الرسالة قد تم وصولها وأحدثت الاستجابة المطلوبة.

أما الاتصالات ذات الاتجاهين فأنها توفر التغذية العكسية من المستقبل إلي المصدر المرسل، ومن هذه الحقيقة تظهر أهمية الاتصالات الصاعدة (من أسفل إلي أعلي) أي من المرؤوسين إلي الرؤساء وبالنسبة للمدير فأن التغذية العكسية يمكن أن تحدث بأكثر من طريقة، حيث في مواقف الاتصال المباشرة تتم التغذية العكسية مباشرة من خلال تبادل الرسائل اللفظية أو من خلال وسائل أخرى، مثل تعبيرات الوجه التي تعكس عدم الارتياح أو عدم الفهم، بالإضافة إلي ذلك هناك الوسائل غير المباشرة للتغذية العكسية (مثل انخفاض الإنتاج أو مستوي الجودة أو ارتفاع معدلات الغياب ودونية العمل أو عدم وجود التعاون بين الوحدات والأفراد) التي تعطي مؤشرات عن فشل عملية الاتصالات.

ومن الممكن أن يكون رد الفعل من قبل المستقبل إيجابيا positive وهذا يعني أن الرسالة المرسلة قد حققت التأثير المقصود من عملية الاتصال كما وأنه من المحتمل أن يكون رد الفعل علي الرسالة من قبل المستقبل لها سلبيا Negative بمعني أن التأثير المطلوب من عملية الاتصال لم يتحقق.

معظم الدراسات التي أجريت علي مدى التأثير أكدت أن عملية التأثير التي نحصل عليها أو تحدث من خلال عملية الاتصال تحدث بطريقة معقدة وليست سهلة كما تبدو للوهلة الأولي وتعقيده يكون لدرجة لا يستهان بها بالإضافة إلي هذا أثبت عن طريق الدراسات أن تأثير وسائل الاتصال هو مجرد متغير الذي يعمل مع مغيرات أخري، نذكر منها علي سبيل المثال شخصية الفرد وعائلته والجماعات التي ينتمي إليها. وفي بعض الحالات يفشل الاتصال بسبب هذه المتغيرات من هنا نصل إلي الاستنتاج الذي يقول أن الاتصال يعتبر عملية وأن تأثيره ليس مباشرا، لأن المستقبل الذي يتلقى الرسالة، يعتبر الهدف الأساسي للتأثير، وله صفات وخصائص نفسية

التي تتحكم في سلوكه وهذه الصفات هي التي تحدد طبيعته الخاصة به وتكوينه العقلي والنفسي الخاص.

والإنسان حسب ما ذكر ليس بالبساطة التي نعتقد. في كثير من الأحيان أنها هي التي تحدد طبيعته، فهو مخلوق مركب، يتأثر سلوكه بعدة عوامل ظاهرة ومخفية. وعلي هذا الأساس فأن المستقبل الإنسان عندما ترسل إليه رسالة وتصل إليه الفكرة المقصودة في عملية الاتصال فأنه يتلقاها بالطريقة الآتية:

1- يسترجعها علي ضوء الوعي الكامل.

2- يسترجعها علي ضوء اللاشعور أو اللاوعى أي العقل الباطني.

3- يراها من خلال العادات والتقاليد التي شب عليها.

4- يقوم بفحصها من وجه نظر المعتقدات الدينية التي يؤمن بها ويتقبلها.

5- يحاول أن يقارنها مع الأفكار الموجودة لديه.

6- يقارن بينها وبين نوع الحياة التي يعيشها والثقافة التي يسير عليها.

7- يراها ويزنها من خلال الآمال التي يود أن يحققها.

8- يقوم بربطها مع النواحي والجوانب الإنسانية التي يأمل الوصول إليها في سلوكه الخاص.

لذا فأن المرسل يلجأ في علمية الاتصال إلي إجراء مقارنة الرسالة التي يقوم في تقديمها مع الأفكار الموجودة لدي المستقبل. أيضا يلجأ إلي المقارنة بين النتائج المترتبة علي قبولها، بشرط ألا يتعارض مع النتائج التي يتطلع إليها والمستقبل عندما يتلقى الفكرة من المرسل أو القائم بالاتصال يدور صراع داخله بين كل ما يؤمن به وبين ما تضمه الفكرة، وحتى لو رفضها، أو قبلها فأنها توجد عملية إضافية هي عملية الاستجابة للمؤثرات الحسية والعقلية والنفسية.

والمؤثرات تقسم إلي ثلاثة أنواع هي:

1- مؤثرات حسية التي تؤدي إلي إثارة الأحاسيس الطبيعية مثل الحب والكراهية أو الفرح أو الحزن أو التعاسة وجميعها تعتبر ردود فعل غريزية.

2- مؤثرات عقلية والتي تستثير العقل والتفكير مثل التصديق التكذيب أو الرفض والتأييد أو الإعجاب أو الاستنكار وجميعها تعتبر ردود فعل عقلية.

3- مؤثرات نفسية التي تلجأ إلي مخاطبة العقل الباطن أو اللاشعور والخبرات والتجارب التي تحدث داخل ما يسمي بالوعي الذي ينتج عن الصراع النفسي وجميع جوانب التعارض أو التوافق بين الماضي والحاضر وهذه الردود تصدر عن أفعال نفسية.

ونجاح عملية الاتصال التي يقوم بها المرسل مع المستقبل يتوقف علي استخدامنا جميع هذه المؤثرات بقدر مناسب مع وجود الظروف الخاصة والوقت المناسب وكما ذكرنا نجاح عملية الاتصال مرتبط بالاستخدام الجيد لهذه المؤثرات التي سوف تؤدي إلي وجود التأثير المطلوب وإذا حدث أي خطأ مباشر أو غير مباشر من الممكن أن يؤدي إلي فشل عملية الاتصال.

يجب أن نذكر دائما أن عملية تغير السلوك ومحاولة تعديل الاتجاه لدي الفرد أو الأفراد في مرحلة متأخرة من مراحل التطور، ليست بالعملية السهلة أو البسيطة كما يتصورها بعض الناس وذلك بسبب كون الإنسان مخلوق فعال وليس سلبي يتقبل كل شيء يقدم إليه دون التفكير والتمعن فيه بصورة جدية في معظم الأحيان مع محاولة معرفة جوانبه المختلفة وماذا يقصد به بالنسبة للفرد نفسه.

وعملية الاتصال التي نتحدث عنها والتي تسعى إلي تحقيق أهدافها التي وضعت لها وهي حدوث التغيير أو الوصول إلي تعديل في الاتجاه والسلوك لدي الفرد أو الأفراد المستقبلين يجب أن تأخذ بالاعتبار مقومات

النجاح عندما توضع خطة التي تضم رسالة تتضمن الأفكار والمعتقدات التي من شأنها أن تؤثر علي المستقبل، وتؤدي إلي أن يتفاعل معها، بالتالي يتقبلها أو يرفضها وهي بهذا تعتمد علي المؤثرات والدوافع التي تؤدي إلي استثارة ما يريده ويحاول الوصول إليه أيضا لكي نؤثر في سلوك واتجاهات الفرد أو الأفراد من خلال عملية الاتصال يجب أن نأخذ في الاعتبار خبرته الشخصية في الحياة التي عاشها حتى الآن. وأصبحت جزء منه، لأن الخبرة هي التي تؤدي إلي تحريك التفكير والشعور ومن خلال تحريك التفكير والشعور لدي الفرد نصل إلي التغير المنشود والمرغوب في السلوك والتعديل في الاتجاهات.

الأسس النفسية في عملية التأثير

بما أن الاتصال يعتبر محاولة للتأثير علي سلوك الإنسان وقيامه بتوجيه هذا السلوك إلي الاتجاه المعين الذي نريده، عن طريق القيام بإثارة دوافع معينة موجودة لدي الإنسان، التي بطبيعتها توجه إلي السلوك المعين المطلوب، هذا يعني أن فهمنا للأسس النفسية التي وصلت إليها الدراسات المختلفة والكثيرة بعلم النفس، يعتبر هذه الأسس من العناصر المهمة والضرورية لعملية الاتصال، وبما أننا نتحدث عن الجانب النفسي وعن السلوك، لذا يجب أن نقوم بتعريف السلوك لكي نسهل عملية التعرف علي التأثيرات المختلفة التي تحدث عن هذا السلوك.

فالسلوك حسب تعريف دائرة المعارف البريطانية (٦) هو "المظهر الخارجي لنشاط الكائن الحي، الذي يحدث كنتيجة لتغيرات داخلية وخارجية يطلق عليها اسم المنبهات"

والسلوك يمكن أن نقوم بتصنيفه بطرق عدة مستقلة عن بعضها البعض، حيث من الممكن أن ينظم السلوك في أطر مركبة، وذلك حسب العوامل البيولوجية والوراثية، أو حسب تفاعل المعرفة أو ممكن عن طريق الاثنين معا، لأن السلوك بطبيعته يتأثر بجميع هذه العوامل والتنظيمات.

بالإضافة إلي كون السلوك يتأثر بأسباب داخلية وخارجية التي يتأثر بها الفرد، نتيجة لتعرضه لحالات مختلفة تؤدي إلي هذا التأثير، أي أننا نستطيع القول بأن السلوك يعتبر ظاهرة معقدة التي لها أسباب كثيرة ومتعددة تؤثر فيها ومن أهمها الوراثة، والبيئة الاجتماعية، والبيولوجية، والمعرفة وجميع هذه العوامل لها أهمية كبيرة وتأثير علي سلوك الفرد وحياته.

وعلي هذا الأساس أجمع علماء النفس والاجتماع علي أن دراسة وفهم السلوك الذي يصدر من الإنسان في المواقف المختلفة يعتبر أمر صعب لأن فهم سلوك الإنسان يفرض علينا أن نقوم بأعمال أخرى مثل فهم الدوافع التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالأشياء التي تحيط به، وهذه الدوافع هي بمثابة التنظيم النفسي للإنسان، وعملية التنشئة الاجتماعية والارتباط بينهما. وهذه الدوافع تعتبر الأساس الذي يقوم عليه السلوك الإنساني.

بمعني أخر الإنسان والسلوك الذي يصدر عنه وبناء شخصيته يعتبر ناتج لعملية التفاعل بين تكوينه البيولوجي والنفسي مع العوامل المادية والاجتماعية التي يمر بها طوال حياته وهذه الشخصية هي عبارة عن محصلة علاقة الأخذ والعطاء أو فعل ورد فعل أو تأثير وتأثر وتفاعل دائم ومستمر، والذي يؤدي في نهاية الأمر إلي تكوين الشخصية ونموها وتشكلها وبهذا نصل إلي الاستنتاج الذي يقول أن الإنسان كائن معقد ومركب الذي يتأثر سلوكه بعدة عوامل منها الظاهرة أو المخفية.

وهذه العوامل تؤدي إلي التعديل والتغير الدائم والمستمر في مجموعة العادات لدي الفرد وذلك بسبب المواقف الكثيرة الجديدة التي يمر بها الفرد وتؤدي إلي تعديلات أو اكتساب عادات ومعارف جديدة، أي أن عادات الإنسان غير ثابتة وقابلة للتغير والتعديل طبعا بصور متفاوتة ونسبية.

لذلك نستطيع أن نقول أن التأثير علي سلوك الإنسان يحدث في عدة مستويات مختلفة تبدأ بالاهتمام في

إحداث تدعيم داخلي للاتجاهات إلي أن نصل إلي قيام الإنسان بسلوك علني، وفي كل جانب من هذه الجوانب تختلف درجة التأثير علي اتجاهات الإنسان وعلي سلوكه في نهاية الأمر. واتجاهات الإنسان هي التي تحدد قيمه ومعتقداته، والقيم هي التي تلعب الدور الفعال في توجيه سلوك الإنسان لأنها هي التي تحدد ما يجب أن يقوم بعمله أو لا يقوم به من هنا تأتي أهمية وقيمة القيم وضرورتها ووظيفتها الاجتماعية، والقيم يقصد بها الاتجاهات الشاملة، التي تتحكم في السلوك لذا فأن تعديل أو تغيير الاتجاه أو دعمه لا يتم كرد فعل لمؤثرات خارجية التي تؤثر علي الإنسان، بل يجب أن يكون هناك سبب داخلي ينبع من ذات الفرد ويؤدي إلي التعديل والتغيير في الاتجاهات.

العوامل التي تحدد فاعلية تأثير الاتصال

معظم الأبحاث التي أجريت بهدف الوصول إلي معرفة مدى التأثير في عملية الاتصال أكدت علي أنه كلما زاد الطابع الشخصي لعملية الاتصال أدي إلي زيادة التأثير. وقوة هذا النوع من الاتصال تعود لكونه أكثر مرونة في عملية التغلب علي التأثير المعاكس بالإضافة إلي أنه يشعر الفرد بالثقة في مصدر الاتصال أو القائم به. فمثلا من الممكن أن يكون تأثير الراديو أقوي من تأثير الصحيفة وذلك لكونه يتصف بصفات أكثر شخصية ويعطي شعور بأن المذيع يتحدث إلي المستمع وهذا بدوره يعطي الإحساس بالمشاركة بين الطرفين، ويحقق نوع من الروابط الإيجابية، مثلما يحدث عن طريق الاتصال الشخصي والمباشر بين شخص وأخر أو شخص ومجموعة من الأفراد.

ولقد كان يعتقد بعض الناس أن القابلية للتأثر بالاتصال من الممكن أن تكون صفة شخصية للفرد، بمعني أنه من الممكن القيام بعملية إقناع لبعض الناس وفي نفس الوقت تصعب هذه العملية والقيام بها مع البعض الآخر، وبدون أن تكون لذلك علاقة بموضوع الاتصال، ولكن وفي هذا المجال بالذات فقد توصل الباحثين عن طريق التجارب إلي الاستنتاج الذي يقول بأنه يسهل التأثير علي بعض الناس في مواقف معينة دون الأخرى ومن الصعب أن نجد فردا معينا يقوم بمقاومة كل المحاولات للتأثير عليه، وفي نفس الوقت لن نجد الفرد الذي يتأثر بسهولة من كل محاولات التأثير. وهذا يعني أنه لا توجد قابلية عامة للتأثر بالاتصال، ومن المفضل أن نقول بأن الأفراد الذين يتصفون بصفات شخصية معينة يكون من السهل التأثير عليهم بأنواع معينة من الاتصال.

وبالرغم من كل هذا يجب أن نقول أنه ما زال للاتصال ووسائله تأثيرات وهذه التأثيرات قسم منها يكون مباشر وفوري، وتكون هادئة بعيدة الأمد ولا يمكن عزلها عن الأسباب الأخرى التي لها علاقة بالسلوك وعملية الاتصال تعتبر عاملا أساسيا في تحديد ما يعرفه الناس ويؤمنون به ويفعلونه.