

النظريات المتعلقة بالرسالة الاتصالية

الرسالة هي تلك المعاني التي توضع في رموز كالكلمات أو الصور أو الرسوم أو الأصوات فيما يسمى باللغة اللفظية واللغة غير اللفظية ؛ وتتضمن الرسالة المعاني والافكار والاراء التي تتعلق بموضوعات معينة يتم التعبير عنها رمزيا وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك بين المرسل والمستقبل للموضوع واللغة التي يقدم بها وقد تكون الرسالة على شكل كلمات مكتوبة او مصورة او ملفوظة وللرسالة الجماهيرية شروط هي:-

١. أن تكون مفهومة أي يستخدم فيها رموز مشتركة بين المرسل والمستقبل ليستطيع فهمها وإدراك أهدافها .
٢. أن تصل عبر وسيلة من وسائل الاتصال.
٣. أن تكون متاحة للجميع .
٤. إن تثير الحاجات الشخصية للمستقبل .

وكلما كبر حجم الجمهور ازداد التنوع فيه وازداد اتجاه الرسالة نحو الابتعاد عن العناصر التي يختلف حولها أفراد الجمهور، وهناك ثلاثة امور يجب ان نأخذها في الاعتبار عند اعداد الرسالة الاتصالية هي :

١. كود الرسالة (اي الشفرة او الرمز المستخدم)
٢. مضمون الرسالة (اي موضوعها)
٣. معالجة الرسالة

فالرسالة الاتصالية الجماهيرية تتشكل من قوام رمزي تراعى فيه الخصائص النفسية والاجتماعية والفنية والذوقية وتستعين بأستمالات عقلية وعاطفية إلى جانب تكتيكات إجرائية ؛ وتتوقف فاعلية الرسالة على حجم المعلومات المتضمنة فيها ومستوى هذه المعلومات من حيث البساطة والتعقيد لان المعلومات ان كانت قليلة فأنها قد لا تجيب عن تساؤلات المتلقي ولا تحيطه علما كافيا بموضوع الرسالة الامر الذي يجعلها عرضة للتشويه ؛ وبالمثل فان كثرة المعلومات كذلك قد تصعب على المتلقي استيعابها ولا يتمكن جهازه الادراكي من الربط بينها فالاختيار المناسب لرموز الرسالة اهمية كبيرة للمرسل والمستقبل . وتختلف كل رسالة في طبيعتها وفي صياغتها

تبعاً لظروف متعددة من بينها ما هو ناجم عن الوسيلة المتاحة فالرسالة الصحفية تعد بطريقة مختلفة عن الرسالة الاذاعية والتلفزيونية او الرسالة عبر نشاط العلاقات العامة نظراً لارتباط الرسالة بالوسيلة الناقلة ؛ ويمكن الوقوف على اتجاهات المؤسسة ايضاً عن طريق رسائلها ؛ ويمكن استطلاع شكل ومضمون الرسالة عبر عدة عمليات من بينها عملية (تحليل المضمون).

الاستمالات المستخدمة في الرسالة الإقناعية :

تعني الاستمالة العملية التي نقوم بها للتأثير في الآخرين عن طريق استخدام مختلف الأدلة والشواهد والأمثلة والبراهين والنوازع النفسية والميول والرغبات لتقبل ما نقدمه من افكار وارهاء او القيام بعمل معين او تكوين اتجاهات محددة ؛ ولكل وسيلة اتصال مقدره معينة في تحقيق الاستمالة تزيد او تقل عن غيرها من الوسائل الاخرى كذلك تختلف في الامكانيات النسبية للوسائل الاعلامية من مهمة الى اخرى أي حسب الموضوع ووفقاً لنوع الجمهور الذي توجه اليه. وتوجد ثلاثة أنواع من الاستمالات المستخدمة في الرسالة الإقناعية هي (الاستمالات العاطفية ، الاستمالات العقلانية ،استمالات التخويف) وسوف نعرض لكل منها على النحو التالي :

١. **الاستمالات العاطفية:** وتستهدف التأثير في وجدان المتلقي وانفعالاته واثارة حاجاته النفسية والاجتماعية ومخاطبة حواسه بما يحقق اهداف القائم بالاتصال وتعتمد الاستمالات العاطفية على :

أ. **استخدام الشعارات والرموز:** فالشعارات مثل العبارات التي يطلقها القائم بالاتصال وتصبح مشحونة بمؤثرات عاطفية وتستخدم شعارات براءة تحضى باحترام المتلقي من دون ان تحدد المعنى الدقيق لها في الموقف الاتصالي ء اما الرموز فتشير الى تنظيم التجارب الانسانية في مجموعة من الرموز التي تلغى صناعيا التباين الموجود بين الافراد في عالم الواقع ولكل حضارة رموزها العامة الاساسية التي تؤسس الخلفية لمذلولات التفكير لكل فرد من افراد الجماعة وتتخذ الرموز شكل المعتقدات الاساسية المطلقة ويتم استقائها من الثقافة السائدة والتراث الشعبي والقيم الانسانية والتراث الديني.

ب. **استخدام الاساليب اللغوية :** مثل التشبيه والاستعارة والكناية او الاستفهام الذي يخرج عن كونه استفهاماً حقيقياً الى معنى اخر مجازي كالسخرية والاستنكار (مثل: بطل كالاسد او ماكر كالثعلب غادر كالذئب وديع كالحمل).

ج. **دلالات الالفاظ** : وهي من اساليب تحريف المعنى اعتمادا على الالفاظ المستخدمة

وتكون محملة بمشاعر معينة قد تكون سلبية تضيف نوعا من الرفض على الاسم،
الفاعل المصاحب لها مثل استخدام صفات التخريبية او افعال مثل (ادعى، زعم،
اعترف) وقد تكون ايجابية مثل (المعتدل - النشط) .

د. **صيغ افعال التفضيل** : وذلك لاستخدامها لترجيح فكرة معينة او مفهوم ما دون
التدليل على هذا الترجيح .

ذ. **الاستشهاد بالمصادر** : وهي تستغل في ذلك حب التشبه بمن هو اكثر شهرة او
اعلى سلطة او من يحظى بمصداقية عالية من جانب المتلقي .

ر. **عرض الراي على انه حقيقة** : مثل عبارة (في الحقيقة ، في الواقع ، وعلى
وجه الخصوص) .

ز. **معاني التوكيد**: وهي الفاظ وعبارات تستخدم لتشديد المعنى مثل (بشدة، بقوة،
بعزم) .

س. **استخدام غريزة القطيع** : ويقصد بها استغلال الضغط الذي يجعلنا نتوافق مع
الجماعة التي ننتمي اليها ويطلق عليها لوبون العدوى النفسية.

ش. **الاستمالات العقلانية** : وتعتمد على مخاطبة عقل المتلقي وتقديم الحجج
والشواهد المنطقية وتفنيد الآراء المضادة بعد مناقشتها واطهار جوانبها المختلفة.

٣. **استمالات التخويف** : وتعمل على تنشيط الاثارة العاطفية لدى المتلقي مثل اثاره خوف الناس
من الحرب لتبرير زيادة الاعتمادات الخاصة بالتسلح وتحذير الناس من الامراض الخطيرة حتى
يسارعوا بالكشف الطبي .

وتؤدي استمالة التخويف الى جعل المتلقي يستجيب للرسالة في حالتين :

أ. شدة الاثار العاطفية تشكل حافزا لدى المتلقي للاستجابة لمحتوى الرسالة .

ب. توقعات الفرد بامكان تجنب الاخطار ومن ثم تقليل التوتر العاطفي عند الاستجابة
لمحتوى الرسالة .

وتوجد ثلاثة عوامل تؤثر على شدة الاثارة العاطفية هي :

١. محتوى الاستمالة.

٢. مصدر الرسالة.

٣. خبرات الاتصال السابقة للمتلقى.

وتشير التجارب ان الاستمالات العقلانية تكون أفضل في بعض الحالات في حين ان الاستمالات العاطفية تكون أفضل في أحوال أخرى والعملية الاقناعية يمكن تطبيقها على موقف يتم عن طريق تعديل السلوك عبر المعاملات الرمزية (رسائل) التي تكون مرتبطة بنوع من الاجبار غير المباشر لاستمالة العقل والعاطفة لدى الفرد المستهدف ؛ فالإقناع يعادل التحول في السلوك بمعنى ان الافراد يتم اقناعهم عندما يتخلون عن نوعية معينة من السلوكيات ويتبنون نوعية اخرى ، وينظر الى الاقناع بانه عملية تغير في الاستجابة .