

مقياس مدخل لعلوم الاعلام والاتصال :

(Noise or Interference) التشويش على الرسالة :

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشا عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كرائحة إبطيه أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو ملابسه الأنيقة جداً، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

كما أن هناك مصدراً آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن المتحدث بصوت منخفض جداً أو مرتفع جداً قد يحدث تشويشاً نفسياً بالغاً على المستمع. والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها.

(Feedback) رجع الصدى أو التغذية الراجعة :

رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه.

إن رجع الصدى عملية أنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرةً على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

4- أنواع الاتصال:

أ- من حيث عدد المشتركين:

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال: الاتصال الذاتي - والاتصال الشخصي - والاتصال الجمعي - والاتصال الجماهيري - والاتصال بين الثقافات. وسنشرحها فيما يلي:

: (Intrapersonal Communication) 1 الاتصال الذاتي

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام. كما نراه ونحس به. في ذاتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها. ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

: (Interpersonal Communication) 2 الاتصال الشخصي

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسيين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

(عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. و في هذا dyadic ويشمل الاتصال الثنائي) الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على

الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قليلاً تتحقق للمشاركة فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

: (Group Communication) (3) الاتصال الجمعي

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصبغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

ب- من حيث اللغة المستخدمة :

1- (الاتصال اللفضي): وهو نقل المعلومات من خلال الموجات الصوتية، وتجدر الإشارة هنا إلى أهمية التحكم في نبرة الصوت، بحيث تكون مناسبة لنوعية الرسالة، وذلك لإحداث التأثير المطلوب في المستقبل، ويجب أن تكون اللغة المستخدمة تتلاءم مع نوعية المستقبل ودرجة ثقافته.

2- (الاتصال غير اللفضي): وهذا الاتصال يعتمد بشكل كبير على لغة الجسد، وإيماءات الوجه، ومن أشكال الاتصال غير اللفضي، ولغة الإشارة وهذه اللغة تستخدم بشكل كبير مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، ولغة الحركة والأفعال، وهذه اللغة تحمل في ثناياها مشاعر تنقل للمستقبل، كما أنّ بعض الأفعال تحمل في ثناياها مدلولات يستطيع فهمها المستقبل بكل سهولة مثل فعل الانثناء في اليابان يدلّ على رد التحية، وكذلك الأشياء تحمل في دلالات فبمجرد رؤيتها تصل رسالة معينة

للمستقبل، مثل الأدوات والملابس الخاصة بعصر معين، أومثالاً الملابس السوداء عند كل الدول والملابس البيضاء عن الهنود تدلّ على الحزن والحداد.

- لغة الإشارة وهي تتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان بالاتصال بغيره
- لغة الحركة أو الافعال وهي تضمن جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو مشاعر.
- لفة الاشياء ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة و الأدوات والحركة، للتعبير عن معاني أو احساس يريدها للمتلقي.
- فالملايس والأدوات الفرعونية التي تستخدم مع المسرح يقصد من استعمالها نقل الإحساس بالجو والزمان الفرعوني إلى المشاهدين لكي يعيشوا فيها طوال عرض المسرحية. وارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذي يعيشون فيه من يردتي ملابس سوداء. ويذهب (ران دال هاري سون) إلى أن الاتصال الغير اللفظي يمتد ليشمل تعبيرات الوجه والايماءات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية ، ويقسم هاري سون أنواع الاشارات الغير لفظيه إلى أربعة هي: رموز الأداء: وتشمل حركات الجسد مثل تعبيرات الوجه، وحركات العيون والايماءات وكذلك ما أطلق عليه (شبه اللغة) مثل نوعيه الصوت، والضحك والكحة.
- رموز اصطناعية: مثل نوع الملابس وادوات التجميل والاثاث والمعمار والرموز المعبرة عن مكانه الإنسان.

رموز إعلامية: نتيجة الاختيارات والترتيب والابتكارات من خلال استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية مثل : حجم البنط ونوع الصورة والالوان والظلال ونوع اللقطة التلفزيونية بعينه أو متوسطة أو مقربه وكذلك أسلوب استخدام الموسيقى والمؤثرات الصوتية.

رموز ظرفية: وتتبع من استخدامنا للوقت والمكان، ومن خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم مثل : ترتيب جلوس الزوار حسب اهميتهم الاجتماعية ، أو تجاهل شخص نعرفه بطريقه متعمده.

ج- من حيث المواجهة :

الاتصال (المباشر وغير المباشر)

يمكن تحديد وسائل الاتصال أو مايسمى قنواته من خلال تصنيفها إلى نوعين هما:

أ- وسائل الاتصال المباشر:

·الاتصال بالمقابلات الشخصية

يتميز هذا الاتصال بالمواجهة الفردية والتفاعل بين الأفراد , وهي قناة اتصال منفصلة عن غيرها لحل المشاكل الشخصية والفردية , حيث يستطيع الفرد العامل في المنظمة مقابلة رئيسها لتوصيل المعلومات والبيانات وشرحها لتوضيح الصورة الحقيقية لسير العمل.
وكذلك تعمل اللقاءات الشخصية على تلبية حاجات الفرد إلى جانب تحقيق أهداف المؤسسة

·الاتصال عن طريق المحاضرات

المحاضرة : هي قيام فرد يسمى المحاضر بنقل المعلومات والأفكار والآراء حول موضوع معين لأفراد آخرين مجتمعين في مكان معين.

هذا وتتوج المحاضرة بالنجاح في تحقيق الاتصال مع المجتمعين عندما يتاح لهم مناقشة المحاضر بالمعلومات والأفكار والآراء المعروضة في المحاضرة.

·الاتصال عن طريق الندوات

الندوة : هي عبارة عن لقاء مفتوح بين خبراء ومسؤولين وبين الأفراد الحضور المعنيين , يدير الندوة فرد واحد ليوجه الأسئلة إلى الخبراء على المنصة ويقسم الأدوار بينهم , كما يقوم بإعطاء الأفراد الحضور فرصة لتوجيه الأسئلة للخبراء أو المسؤولين حول الموضوع المطروح بالندوة.

ب- وسائل الاتصال غيرالمباشر :

الاتصال الهاتفي

وهي طريقة سريعة وقليلة التكلفة يتم من خلالها تنفيذ الكثير من المهام المراد تحقيقها في المؤسسة وإذا ما تم الاتصال بالهاتف المرئي حيث يستطيع المتحدثان رؤية بعضهما أثناء الاتصال الهاتفي فكأن الاتصال يتحول من غير مباشر إلى مباشر.

الاتصال بالتلكس

ويؤمن هذا الجهاز الاتصال السريع الذي يعتمد عليه إلى حد كبير في الاعمال المكتبية وتتجلى فوائد

: الاتصال عن طريق التلكس في أنه

يتميز بالسرعة في الرد -

. يمكن استلام الرسائل على مدار اليوم وبشكل آلي -

. يؤمن المعلومات الدقيقة -

. يؤمن فرصة لحفظ الرسالة وإثباتها -

. يتمكن من طباعة الرسائل مسبقا قبل إرسالها -

. يتمكن من إرسال الرسائل إلى عدة جهات بآن واحد -

الاتصال بالفاكس :

وهو جهاز يرسل النصوص والرسوم خلال ثوان معدودة عبر أسلاك الهاتف مشكلا المستند نفسه على جهاز الاستقبال .

الاتصال عن طريق دائرة التلفاز المغلق :

حيث يتم الاتصال بين مدير المنظمة ومديري الفروع والأقسام وعقد الاجتماعات وذلك من خلال الصوت والصورة وبشكل مباشر .

الاتصال بالبرقيات:

تؤدي البرقيات خدمات كبيرة لرجال الأعمال في جميع أنحاء المعمورة , حيث تمر ربط القارات بنظام تلغرافي يؤدي خدمات سريعة , وقد تم تمديد الكابلات البرقية في أعماق البحار والمحيطات , كما أن انتشار الأقمار الصناعية جعل العالم وحدة اتصال برقي .

: وهناك تصنيف آخر بحسب المشاهدة والصوت و القراءة

الوسائل المقروءة

مثل الخطابات والتقارير والمذكرات والقرارات والمستندات والكتيبات والأعلانات والأدلة وغيرها , وهي من الوسائل التي تتميز بسهولة الرجوع إليها في أي وقت , وأساس الاتصالات في المؤسسات والمصالح والهيئات .

المنطوقه

كالمحادثات والمقابلات والاجتماعات والاتصالات والمحاضرات والمؤتمرات والخطب والاتصالات الهاتفية . ومقابلات الأنترنت .

ويميز هذه الطرق القدرة على حفظها والرجوع إليها وأيضا سرعة الوصول والتواصل بين الاطراف المعنيين . وتستخدم في المؤسسات يوميا

الإيماءت الرمزيه

. كتعايير الوجهة والنبرات الصوتية والحركات الجسمية والإشارات باليد

وتعد من الاتصالات الفعاله وتستخدم لتوضيح المعاني والأفكار المطلوب ايصالها للمستقبل , وتستخدم . حركات الجسم مثلا في النشرات الإخبارية لإيصال المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة

د- أنواع الاتصال التنظيمي

تتم الاتصالات وفقا للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة لذلك فالالاتصال نوعان هما :

-اتصال رسمي.

-اتصال غير رسمي.

الاتصال الرسمي : ويقصد به كافة صور الاتصال التي تجري داخل المنظمات الحكومية وغير الحكومية بين المستويات الإدارية التي تربطها اللوائح و القرارات المكتوبة ،حيث تتميز بالدقة والوضوح وصحة المعلومات .

وتتقسم بدورها إلى :

الاتصال النازل ويمثل أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات من الرؤساء والمشرفين إلى المرؤوسين والعمال،وذلك من خلال تدرج السلطة حسب الهرم التنظيمي ويقسم"كاتر وكاهن" العناصر التي تعبر عن الرسائل في هذا النوع من الاتصال إلى:

-تعليمات الوظيفة:وهي مايتعلق بالتوجيه والإشراف على العمل.

-التبرير:ويرتبط بشرح المسؤولين هدف مزاولة أنشطة مرؤوسيهم.

-الإيديولوجية:وهي تكمل ماقبلها،بإظهار أهداف واتجاهات المؤسسة.

-المعلومات:وهي كل مايتعلق بالتعرف على سياسات المؤسسة.

-الرد:وهو مايتعلق بنتائج نشاط العامل.

الاتصال الصاعد: وهو عملية تصعيد الاتصال من العمال إلى الإدارة يقوم بها العاملون أو من ينوب عنهم لإبلاغ المنظمة بانشغالات واهتمامات العمال أو مشكلات تحدث في بيئة العمل في شكل:

-تقارير عن الأداء وظروف العمل.

-الإجابة عن التساؤلات الواردة من الأعلى.

-رفع الشكاوى.

الاتصال الأفقي : هو تلك العملية التي تتم بين العاملين في نفس المستوى بغرض التشاور وتبادل

الخبرات والمعلومات دون الرجوع إلى المستويات العليا وغرضها يتمثل في :

عمليات التنسيق داخل الإدارة (يقلل حالات الاختلاف في الآراء والتوجهات)

إيجاد حلول للمشاكل داخل إدارات المنظمة

استعماله للارتياح النفسي الذي يتحقق من خلال تبادل أطراف الحديث عكس الاتصال المساعد خاصة في حالة عدم ديمقراطية القائد والإدارة
الاتصال الأفقي هي حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات والآراء ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي، حيث يساهم الاتصال الأفقي في:

-عمليات التنسيق داخل الإدارة.

-إيجاد حلول للمشاكل داخل إدارة المنظمة.

-تغيير المبادرات والتحسينات.

وهذا النوع من الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف المصالح والدوائر الإدارية والإنتاجية.

الاتصال غير الرسمي : هي الاتصالات التي لا تخضع للتنظيم الرسمي حيث تتسبب المعلومات والمعاني في الاتصالات غير رسمية خارج نطاق التنظيم الرسمي ما ينجم عن ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد أكبر من الناس حيث تعد القنوات الاتصالات غير رسمية الأقصر بين جميع قنوات الاتصالات الأخرى.

تعريف Anni Bartoli العلاقات ما بين شخصية وتبادل للمعلومات خارج الأطر الرسمية للاتصال و يتمثل في:

-اللقاءات العضوية بين زملاء العمل للإسراع في دراسة المواضيع و هذا خارج الإطار الرسمي.

-الحوار المتبادل داخل المكاتب

-الاتصال المباشر من شخص لأخر (من الفم إلى الإذن).

لا يمكن أن تنحصر الاتصالات في أي مؤسسة بالهيكل التنظيمي الرسمي، فعمليات التفاعل لا تتوقف فقط على العلاقات الوظيفية بل تتجاوز باستمرار في الأحوال العادية القنوات الرسمية التي يحددها التنظيم. ذلك أمر طبيعي، وهو في أوجهه الايجابية لصالح المؤسسة، إذ يعزز العلاقات بين العاملين ويخلق روح الألفة والتماسك بينهم، مما يجعل العمل يتم بصورة أيسر وأكثر فاعلية.

لكن إذا كانت هذه العلاقات ظاهرة ايجابية، فإن هناك اتصالات غير رسمية تتم في بعض أشكال وحالات التنظيم الرسمي وتكون لها آثار سلبية على العمل لدرجة تعتبر معها مؤشراً على وجود إشكالات جدية في

نظام العلاقات في المؤسسة في هذه الحالة تبين الدراسة أن وراء التنظيم الرسمي الذي يحدد العلاقات والاتصالات وظيفياً، تنظيم خفي ينشأ تدريجياً ويكتسب قوة تجعله يتحكم بسير العمل في المؤسسة. ويمر

الاتصال في هذا التنظيم الخفي في قنوات غير رسمية، أو سرية، تنشأ انطلاقاً من الصلات

الخاصة، والتحالفات التي تتكون في المؤسسة. ويتم الاتصال هنا بشكل مباشر وجهاً لوجه، وراء أبواب

الأستاذة صونية قوراري المحاضرة رقم 04 السنة الثانية اتصال 2021/2020

موصدة وبدون أن يترك آثاراً، أو سجلات رسمية تدل عليه، ضمن علاقات تبقى غير منظورة، أو لها على الأقل جوانب غير منظورة، إضافة إلى جوانبها الرسمية، هذه العلاقات تضرب بعرض الحائط العلاقات التنظيمية فهي تتصف بتجاوز التسلسل الرئاسي، وتجاوز التسلسل الوظيفي على مستوى أفقي.