

محاضرات في مقاييس الاتصال

1.0



الأستاذة: سلامة أمينة - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة

قائمة المحتويات

5	وحدة
7	مقدمة
9	I-المحور الأول : تبليغ الرسالة
9.....	آ. أهداف المحور الأول:
10.....	ب. تمرين حول المكتسبات القبلية للطالب
10.....	پ. تعريف الاتصال
11.....	1. الاتصال لغوي
11.....	2. الاتصال اصطلاحا
12.....	ت. عناصر عملية الاتصال
12.....	1. المرسل
12.....	2. الرسالة
13.....	3. المستقبل
13.....	4. الوسيلة
14.....	5. التغذية الراجعة : (Feedback)
15.....	ث. خصائص عملية الاتصال
15.....	ج. تمرين
15.....	چ. أنواع الاتصال
16.....	1. الاتصال اللغوي
16.....	2. الاتصال وفقا للاتجاه
17.....	3. الاتصال من حيث درجة ومدى التأثير
17.....	4. الاتصال وفقا لطبيعة مصدره
17.....	5. تصنيف اخرى
17.....	ح. تمرين
18.....	خ. وظائف الاتصال
18.....	1. مراقبة البيئة
18.....	2. نقل النقاقة
18.....	3. التسللية
18.....	د. معوقات الاتصال
18.....	1. تحريف المعلومات
19.....	2. حجم المعلومات

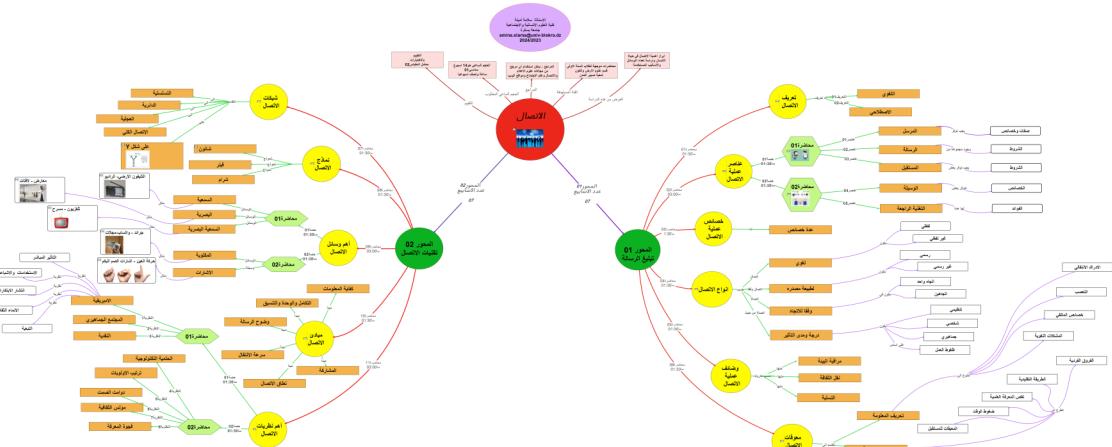
20.....	ذ. تمارين
20.....	ر. سؤال حول المحور الاول
21	حل التمارين
23	معنى المختصرات
25	قائمة المراجع
27	دليل

وحدة

في حياتنا بزرت أهمية الاتصال في حياة الإنسان منذ زمن بعيد، .
• فهو العامل المساعد على استقرار الحياة الإنسانية وازدهارها. ويعود له الفضل الأكبر في نمو الفكر الإنساني وتطوره، وتقدم الأمم والحضارات.
• وقد اعتبر الكثير من الباحثين على ان الاتصال يعتبر المعيار المهم الذي يقاس به مدى رقي الأمم والحضارات، وما أخرزته من تقدم. ولقد تعددت الوسائل والأساليب التي استخدمها الإنسان في حياته للتواصل مع الآخرين ، وللتعبير عن الأفكار والأراء التي يحملها.
• فبالإضافة إلى استخدامه الكلمة المنطقية ، وجد وسائل أخرى استعان بها في تواصله مثل الرموز والإشارات وجعل منها وسيلة ولغة للتفاهم والتواصل مع الآخرين.
حيث في نهاية هذا الدرس الذي يتطرق الى ماهية الاتصال ثم تقنيات الاتصال سيصبح الطالب على دراية بـ:
-ملما بأهداف الدرس بناء على مستويات بلوم المعرفية.
-الاطلاع بالمضمون العام للموضوع الخاص بالاتصال.
-التعرف على المكانة الهاامة التي يحتلها الاتصال في حياة الإنسان.
-التمييز بين مختلف مفاهيم الاتصال.
-معرفة اهم تقنيات العملية الاتصالية والفصل بينها .
-فهم أسس تبليغ الرسالة . وكذا أسس تقنيات الاتصال ، ما يمكنه من طرح اسئلة يجادل بها اهم الأفكار ، والتنبؤ بأفكار جديدة.

مقدمة

شهد العالم اليوم العديد من التغيرات التي مسّت جميع المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية، ولا سيما الجانب التكنولوجي الذي يدوره يمس الجانب المعلوماتي. فنظرًا لأهمية الاتصال في حياتنا اليومية، فإنه لا يمكن للفرد أن يعيش بدون تواصل سواء كان مع الآخرين أو مع نفسه، وألا يكون شخصاً غبيًّا. فقد دعت الضرورة إلى التطوير في تقنيات الاتصال لمواكبة التطورات الحديثة ومنافسة الدول المتقدمة وكذا لتسهيل وتسريع عملية توصيل المعلومة وإسماع الفكرة أو الصوت. فتقديم الأمم وتقدم حضارتها يقاس بتقدم حداثة وقوة تقنياتها الاتصالية. فالاتصال هو عبارة على تفاعل نقل المعلومات من شخص لأخر عن طريق التفاعل لتحقيق هدف معين من خلال توفير مجموعة من العناصر لذلك حاولنا في هذه المحاضرة إلى إبراز أهمية الاتصال من خلال عرض ماهيته وتقنياته عن طريق اتباع الخطوة اللاحقة.



الخريطة الذهنية للمقياس.

بعض الدراسات السابقة حول الاتصال وارتباطه بـشتي المجالات:

1. الطاهر اجحيم ، 2005)، واعف الاتصال في المؤسسات الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم اجتماع التنمية، جامعة مونتوري، قسنطينة.
 2. بن عودة العربي، 2006، إسهام وسائل الإعلام في ترقية المجتمع المدني، دراسة وصفية تحليلية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر.
 3. كمال الحاج، 2020، نظريات الإعلام والاتصال، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.

المحور الأول : تبليغ الرسالة

9	أهداف المحور الأول:
10	تمرين حول المكتسبات القبلية للطالب
10	تعريف الاتصال
12	-عناصر عملية الاتصال
15	خصائص عملية الاتصال
15	تمرين
15	أنواع الاتصال
17	تمرين
18	وظائف الاتصال
18	معوقات الاتصال
20	تمرين
20	سؤال حول المحور الاول

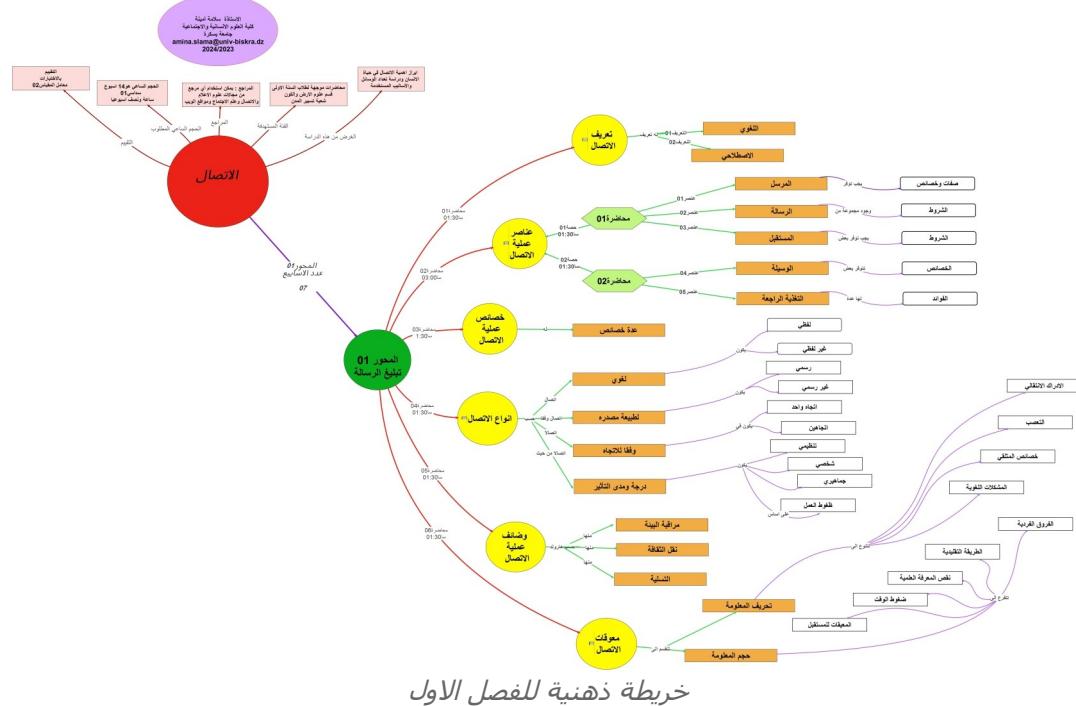
ان عملية التفاعل بين الأفراد او بين الجماعات أو بين المؤسسات هو عملية تحكمها أشكال معينة، فاي عملية منها بحاجة إلى الاتصال بغية تحقيق وظائفها وأهدافها المؤطرة، من خلال تبادل المعلومات والأفكار. وفي هذا الفصل سنحاول إدراك ماهية الاتصال وما يضمنه من عناصر فرعية من أنواع وخصائص ومبادئ وغيرها.

آ. أهداف المحور الأول:

- عند الانتهاء من المحور الأول سيكون الطالب ملما بأهداف الدرس بناء على مستويات بلوم المعرفية
- 01- المعرفة والتذكر : سيمكن الطالب من هذا المستوى من استعادة المعلومات من الذاكرة (المكتسبات القبلية) ويقوم الطالب بالتعرف وحفظ التعريفات ومختلف الاراء المرتبطة بموضوع الاتصال.
- يتم إعطاء الطالب تمرين بسيط ذو إجابة مختصرة ويطلب منه الإجابة عليه من أجل استحضار ما لديه من مكتسبات قبلية تتعلق بالاتصال.
- 02- الاستيعاب والفهم : حيث من خلال هذا المحور يقوم الطلاب ببناء وصلات جديدة في عقولهم .
- ويقوم الطلاب بتحديد الخصائص الأساسية التي تسمح له بضبط مختلف المتغيرات والمفاهيم الخاصة بمهنية الاتصال ويتمكن أيضاً من ضرب أمثلة عن أنواع الاتصال حيث يتم إعطاء الطالب تمرين انطلاقاً من أصحية هذه الأمثلة.
- 03- التحليل : يستخدم الطلاب مستوى التفكير المتخصص والدقيق لتحديد العناصر الأساسية ودراسة كل جزء في كيفية تبليغ الرسالة.

- يقوم الطالب بتحليل مختلف العناصر الاتصالية. (خصائص، مبادئ..)
 - يستطيع الطالب التمييز بين مختلف انواع الاتصال **والتفرق** في كل نوع على حدى.
 - كما يمكنه من استخلاص و استنتاج نجاح العملية الاتصالية وما يعيقها.

04- التقويم : حيث يتم وضع تمرين تحريري نهائي (اختبار) به مختلف العناصر التي تؤكّد قياس قدرة الطالب على فهم أسس تبليغ الرسالة . كما يمكن للطالب طرح الأسئلة يجادل اهم الأفكار ، والتنبؤ بأفكار جديدة.



بـ. تمارين حول المكتسيات القليلة للطالب

سؤال 1

[حل رقم 1 ص 23]

ماذا تعرف عن كلمة "الاتصال"

سؤال 2

[رقم حل 2 ص 23]

ما هي معلومتك حول الإعلام

ب. تعريف الاتصال

يختلف مفهوم الاتصال من تخصص لآخر. فعلماء الانثروبولوجيا يعرّفونه على انه شبكة معقدة من المفاهيم الكاملة أو الجزئية بين أعضاء وحدات تختلف في حجمها وفي درجة تعقيدتها، وتتراوح هذه الوحدات من أسرة صغيرة أو شخص بينماما انتقال من نوع ما إلى جماعة هائلة العدد بينهما وسائل اتصال ممكنة أو متاحة، وإن هذه الشبكة المعقدة قد تبدو ظاهرياً في شكل مؤسسات اجتماعية في صفتها الثابتة لكنها في الواقع ذات طبيعة اتصالية، وكل نموذج ثقافي وكل حركة وكل سلوك اجتماعي يتضمن اتصالاً ضمنياً أو صريحاً.

1. الاتصال لغويا

في القواميس العربية، كلمة الاتصال مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا الصلة وبلغ الغاية (انظر القاموس المحيط ، لسان العرب ، كلمة وصل) ، أما قاموس اوكسفورد فعرفه بأنه " نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام او الكتابة او الإشارات) [01][01]" كما أن الاتصال في اللغة العربية، هو كلمة تستمد من الفعل الثلاثي " وصل" والمضارع منه " يصل" ويقال " وصل الشيء " أو " وصل إلى الشيء وصولا " أي بلغه وانتهى.

2. الاتصال اصطلاحا

- يعرفه " ALBERT HENRY " على انه المعنى من شخص لأخر، من خلال العلامات أو الإشارات، أو الرموز من نظام لغوي مفهوما ضمنيا للطرفين.
- كما يعتبر ميلر " G-MILLER " أن الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما، أو لدى شخص ما، ونريد إيصالها إلى مكان آخر لو شخص آخر.
- يعرف " C-CHERRY " الاتصال بأنه استعمال الكلمات أو الرسائل، أو أية وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث.
- كما يمكن تعريف الاتصال على انه تلك العملية التفاعلية بين **المرسل والمستقبل** في إطار بيئية اجتماعية معينة. وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى، وان التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل يميز مفهوم الاتصال عن مفهوم الإعلام. ويجعل مفهوم الإعلام معبرا عن العملية الاتصالية لأنه يكون ذو اتجاه واحد.
- ويعرف الاتصال أيضا بأنه العملية التي من خلالها تتم نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردین أو بين جماعتين أو بين فرد وجماعته، أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين ، وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي قد يكون إخباريا أو اقناعيا، أو استعلاميا أو إصدار أوامر أو غيرها.
- والاتصال داخل المؤسسة أو ما يعرف بالاتصال التنظيمي الذي يشمل كل العمليات التي يتم من خلالها إبلاغ الرسالة بين إطراف التنظيم جماعات وإنفرا، سواء داخل التنظيم الرسمي أو التنظيم غير الرسمي، ولا يمكن ان نتصور مؤسسة بدون شبكة اتصال رسمية وحتى غير رسمية تستعمل مختلف الوسائل لتحريكها من اجل تحقيق أهداف معينة. وعملية الاتصال جزء ضروري من عملية التفاعل التي تتم بين الأفراد داخل التنظيم حتى انه اعتبر ركيزة أساسية داخل التنظيمات الحديثة. ذلك أن نسبة كبيرة من وقت العمل تستغرق في عملية الاتصال بكل أشكاله.
- ويعرفه كمال زيتون (1988) بأنه عملية تفاعل بين طرفين حول رسالة معينة.
- ويعرفه رضا البغدادي (1999) بأنه عملية نقل الرسالة بين المرسل والمستقبل خلال فترة من الزمن، والعملية ليس لها بداية او نهاية او تسلسل في الاحداث.
- أما ★ AMA جمعية الإدارة الأمريكية فتعرف الاتصال على انه : أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات .
- ويعرفه مصطفى محمود أبو بكر على انه : إطلاق المعلومات وإصابة الهدف بها. وذلك بالتأكد من ان تلك المعلومات تم فهمها متخطية العوائق التي تقابلها لكي تحقق الرسالة هدفها. [02][02]
- أما الاتصال فنيا حسب ريكارد اندی (RICKARD INDY) عملية يقصد مصدر نوعي بواسطتها، إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل لدى مقصودة ، هادفة وذات عناصر محددة.
- وهي معاني شبيهة بالمعاني الاصطلاحية الأخرى كما سنرى فيما يلي :
- يرى علم الاجتماع " تشارلز كولي " بان الاتصال " ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.
- أما عالم الاجتماع " Ch R Wright رايت " ، فهو يرى بان الاتصال هو عملية نقل المعنى أو المغزى بين الأفراد. أما " بيرلسون وستاينر " فقد عرفا الاتصال بأنه نقل المعلومات أو الرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك. وقد وصف " روجرز وكينكaid " (Rogers , Kincaid) الاتصال بأنه العملية التي يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا إلى فهم مشترك.أما الاتصال بالنسبة لـ " جورج لنديبرج " فهو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شئ آخر يعمل كمنبه للسلوك...



ت. - عناصر عملية الاتصال

يمكننا التعرف على عناصر عملية الاتصال من خلال النقاط التالية :

webm
فيديو
عناصر عملية الاتصال

1. المرسل

وهو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال وهو المحور والمكون الرئيسي لعملية الاتصال، حيث انه المصدر الذي تنبثق منه الموضوعات الخاصة بالاتصال وقد يكون هذا الشخص متحدث بطريقة مباشرة او غير مباشرة عن طريق التلفاز او الراديو او من خلال الفيديو. كما يعتبر مصدر الرسالة التي يتربّع عليها التفاعل في موقف الاتصال ، والمعلم في الموقف التعليمي هو الذي يقوم بصياغة الرسالة.

كما يجب توفر مجموعة من الصفات والخصائص في المرسل (المعلم) منها :
ان يكون المرسل :

- متمكنا من تخصصه العلمي
- قادرا على التعبير الجيد عن الرسالة .
- ملما بأنواع قنوات الاتصال.
- ملما بخصائص من يتعامل معهم.
- قادرًا على تحديد الهدف من رسالته .
- قادرًا على الاستجابة والرد على التساؤلات.
- قادرًا على الاستخدام الجيد للغة اللفظية وغير اللفظية.
- قادرًا على التعديل في رسالته او في عملية الاتصال بناء على التغذية الراجعة.

2. الرسالة

وهي المحتوى الرئيسي الخاص بعملية الاتصال حيث انه يعبر عن مضمون عملية الاتصال . وقد تتضمن هذه الرسالة قرارات او أوامر او تشاور . والرسالة لها أشكال متعددة فقد تكون رسالة مكتوبة او شفهية.

وهي ايضاً المحتوى او المعلومات والمفاهيم والمهارات التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبلين لتعديل سلوكهم. ويقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية او غير اللفظية او بمزيج منهما وفقاً لطبيعة المحتوى كما توجد مجموعة من الشروط يجب أن يراعيها المرسل عند إعداد وإرسال رسالته منها

- أن يكون محتوى الرسالة مناسباً لميول وحاجات الأفراد.

- أن يكون محتوى الرسالة واضحاً وصحيحاً وعلميَاً وخاليَاً من التكرار والغموض.

- أن تتضمن الرسالة الشكل الجيد والمثير للانتباه.

- أن يختار المرسل الوقت والمكان المناسبين للأفراد المستقبليين للرسالة.

3. المستقبل

وهو الطرف الثاني من عملية الاتصال ، وهو الشخص الذي تصل اليه الرسالة . اي انه الشخص الذي تصل إليه الأوامر أو الأفكار أو المعلومات الخاصة بمحتوى ومضمون الرسالة.

كما تعرف كذلك على انها الشخص او الأشخاص التي تتلقى الرسالة ، ودور المستقبل هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم المحتوى والتأثير به. حيث ان جميع عناصر الاتصال تعمل من اجل المستقبل.

كما انه يجب توفير بعض الشروط في المستقبل منها :

- تأهُبُّ المستقبَلُ واستعدَادُه لاستقبالِ الرسالَةِ.

- القدرة على الانصات للآخرين.

- الشعور بأهمية الرسالة.

- امتلاك الخبرة الالازمة لاستقبال الرسالة.

- تمكن المستقبل من اللغة اللفظية (شفهية او تحريرية) وغير لفظية (إشارات وحركات)

- امتلاك المستقبل لجميع السلوكيات البشرية والقدرات العقلية والذهنية

4. الوسيلة

وهي الطريقة او القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل الى المستقبل. ومن امثلة ذلك نجد الكتب المجلات، الصحف، التلفزيون، الراديو، الحديث الشفهي، الانترنت. وت تكون قناة الاتصال من اداء اتصال.

حيث تعتبر الحواس الخمس هي القنوات الناقلة للرسالة في عملية الاتصال .

كما يجب ان تتتوفر في الوسيلة بعض الخصائص التي تحكم جودتها ومناسبتها منها

- أن تؤدي الى تحقيق الهدف منها تقديم المعلومات او بعض المهارات.

- أن تشوق المستقبل وترغبه في الاطلاع والبحث وتساعده في استنباط الخبرات الجيدة.

- أن تربط الخبرات السابقة مع اللاحقة.

- أن تجمع بين الدقة العلمية والجمال الفني مع المحافظة على وظيفة الوسيلة .

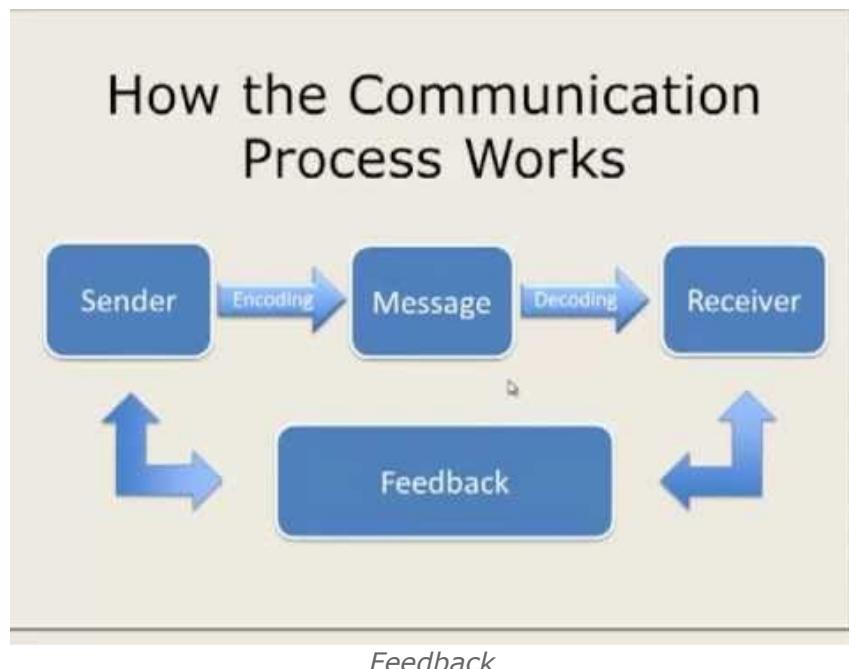
- أن تكون رخصية التكاليف متينة الصنع وفعالة.

- أن تكون الوسيلة مناسبة لاستفادتها في اكبر من مستوى.

- أن تتناسب الوسيلة مع التطور التكنولوجي والعلمي للمجتمع.

- أن تكون الوسيلة واقعية.

5. التغذية الراجعة : (Feedback)

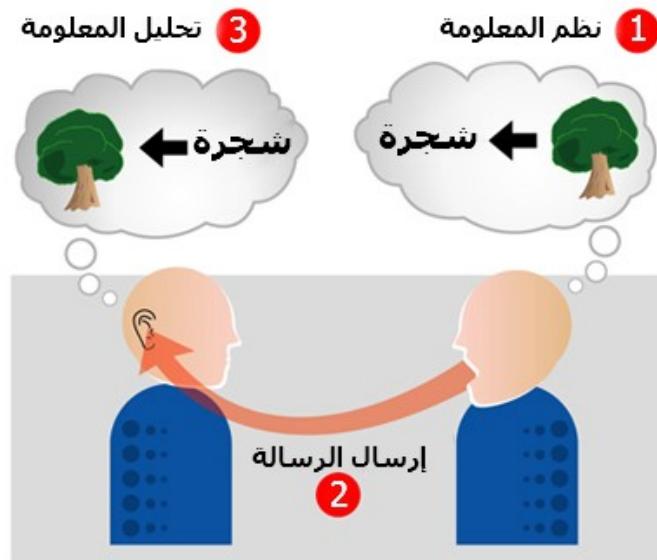


Feedback

وهي رد فعل المستقبل على الرسالة حيث يصبح في هذه الحالة مرسلًا أيضًا فتكتمل دائرة الاتصال الأولي ، وتفتح دائرة الاتصال الثانية وهكذا. فاللغزية الراجعة قد تكون إيجابية (الموافقة والقبول مثل إجابتكم صحيحة، برأفي، تحريك الرأس، شكر، تم الاستلام، علم..) فاللغزية الراجعة تمثل التفاعل والاستمرارية بين عناصر الاتصال.

ولتغذية الراجعة فوائد كبيرة في الموقف التواصلي منها :

- تمكن المرسل من معرفة تأثير رسالته على المستقبلين من خلال الاستجابة.
- تؤكد على أن عملية الاتصال هي عملية تبادل للأدوار فمن كان مرسلًا يصبح مستقبلًا والعكس.



صورة الاتصال

ث. خصائص عملية الاتصال

للاتصال جملة من الخصائص أو الميزات ابرزها :

- **الاتصال عملية هادفة** : حيث ان الاتصال يرمي الى تحقيق هدف معين ومحدد، وهو ارسال المعلومات وفهمها من الطرف الآخر.
- **الاتصال عملية ديناميكية** : حيث تتضمن عملية الاتصال تفاعلاً بين المرسل والمستقبل، الاول يؤثر والآخر يتاثر. بل وقد يتبدل الطرفان الادوار بينهما.
- **الاتصال عملية منظمة** : فهي منظمة باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطة وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم.
- **الاتصال عملية دائرة** : فهو ليس عملية خطية تسير باتجاه واحد من المرسل الى المستقبل ولكنها عملية دائرة تبدأ بالمرسل لنقل الرسالة الى المستقبل الذي يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة.
- **الاتصال عملية متعددة** : حيث ان الاتصال الإنساني هو عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللغوية (الشفهية، التحريرية) بل يتم أيضاً استخدام اللغة الغير لفظية (الإشارات، الحركات والإيماءات)
- ان الاتصال يمكن ان يتم بعدة طرق وليس فقط بالطرق الكتابية او اللغوية، حيث يمكن أن يكون ابراز أحاسيس او معاني ، تتم بواسطة سلوكيات او إشارات معينة.
- ان الاتصال له مستقبل ومرسل، وهدف هذا الأخير في العملية هو التأثير على المستقبل.
- اذا خلا الاتصال من وجود معنى ينتقل بين المرسل والمستقبل فلا يمكن القول ان هناك اتصالاً. كما ان هناك ضرورة اتمام عملية الاستقبال للطرف الثاني كشرط لإتمام عملية الاتصال.
- يهدف الاتصال ايضاً الى تحقيق التكامل والتفاهم بين المتصلين، وهي من بين المهام ذات الاعتبار في المجتمعات الحديثة وخاصة في المؤسسة الاقتصادية..

ج. تمرين

[23 حل رقم 3 ص]

اذكر احد خصائص الاتصال (اختر واحدة)

هو عملية ديناميكية	<input type="checkbox"/>
هو عملية ذات هدف واحد	<input type="checkbox"/>
الاتصال عملية متدرجة	<input type="checkbox"/>

ج. أنواع الاتصال

يمكن تقسيم الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة فيه إلى:



فرنسية

انظر أنواع الاتصال (أنواع الاتصال)
أنواع الاتصال

1. الاتصال اللغوي

(ا) الاتصال اللفظي (شفهي وكتابي)

يدخل ضمنه كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقي، ويكون هذا اللفظ منقوفاً فيدركه المستقبل في حاسة السمع . وقد بدأ استخدام اللغة في التفاهم الإنساني عندما تطورت المجتمعات وأصبحت قادرة على صياغة كلمات ترمز إلى معانٍ محددة يلتقطها أفراد المجتمع. وقد عكف فريق من العلماء في اللغة على دراسة دلالات الألفاظ وأسفرت جهودهم عن ظهور علم المعنى الذي يهدف إلى تخلص الفكر الإنساني من المغالطات اللغوية. فالاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطقية والرموز الصوتية.

(ب) الاتصال غير اللفظي : (إشارات ، صور، حركات، رسوم،)

يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية ويطلق عليه أحياناً اللغة الصامتة .

ويقسم بعض العلماء هذا الاتصال إلى ثلاث لغات :

1. لغة الإشارة وتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة.

2. لغة الحركة أو الأفعال وهي تضمن جميع الحركات التي يأتيها الإنسان ليُنقل إلى الغير ما يريد من معانٍ أو مشاعر.

3. لغة الأشياء ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال غير الإشارة والأدوات والحركة، للتعبير عن معانٍ أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقي.

2. الاتصال وفقاً للاتجاه

حيث يصنف كذلك إلى نوعين

(ا) اتصال في اتجاه واحد

وهو عندما تكون السرعة أو النظام مطلوبين أو رغب المرسل ألا تكتشف أخطاؤه أو أن لا يستمع للنقد من المستقبليين.

ب) اتصال في اتجاهين

وهو لزيادة ثقة الأفراد وقدرتهم على فهم الرسالة و الآثر الذي أحدثته فيهم والسماع بإمكانية تعديل الرسالة ونقدها بما يخدم الهدف ومنها : المقابلات، الاجتماعات والندوات

3. الاتصال من حيث درجة ومدى التأثير

ا) الاتصال الشخصي

: مباشر وجهاً لوجه، بدون قنوات وسيطة .

ب) الاتصال التنظيمي

وهو يأخذ شكل اجتماعات صنع القرار ، الندوات التوجيهية ، حفلات التكريم ، برامج التكوين والتدريب.

ج) الاتصال الجماهيري

هو عملية اتصال تقوم بها هيئات أو أفراد بهدف الوصول إلى عدد كبير من الناس باستخدام وسيط مادي ، مستخدمة بما يعرف بالاتصال الجماهيري او وسائل الإعلام وهي تتزايد مع الزمن

مثال



التلفزيون - الراديو

4. الاتصال وفقاً لطبيعة مصدره

ا) الاتصال الرسمي :

يرتبط بالبناء التنظيمي للمؤسسة وهو اما صاعد او نازل او افقي.

الاتصال غير الرسمي

يتم خارج المسارات الاتصالية الرسمية. وهو اما مكمل للاتصال الرسمي او معيق له.

5. تصنیف اخری

ويوجد تصنيف اخر لإبراهيم ابو عرقوب ، حيث صنف الاتصال حسب درجة تأثيره الى خمسة انواع :

- الاتصال الذاتي : او داخل الفرد وهو الذي يتم بين الفرد ونفسه ويكون مرسلاً له الحواس ورسالته النبضات الالكتروكيماوية ووسيلته الجهاز العصبي المركزي وستقبله الدماغ.
- الاتصال الشخصي : او بين الأشخاص وهو الاتصال الذي يتم مباشرةً وجهاً لوجه بين مرسلاً ومستقبلاً دون قنوات وسيطة.
- الاتصال التنظيمي : ويتمثل في مختلف انواع الاتصال التي تتم داخل المؤسسة وهو اما رسمي (صاعد، نازل، افقي)
- الاتصال الجماهيري : وهو اتصال علني ومنظم يوجه عبر وسائل الاتصال الجماهيرية الى الجمهور العربي.
- الاتصال بين الثقافات : يتم بين اعضاء ثقافات مختلفة بغية التفاهم ، او الغزو والهيمنة الثقافية .
وغالباً ما تكون عن طريق قنوات فردية وجماعية ومنظمة وغير منتظمة مثل السفراء او الملحقون الدبلوماسيون، التجار ، السياحة، البعثات الدراسية او الرياضية....[04]

ح. تمرين

[23] حل رقم 4 ص 23

اذكر مستويات انواع الاتصال ؟

ح. وظائف الاتصال

حيث يعتبر هارولد لازويل من أوائل الباحثين فيتناول وظائف وسائل الاتصال ودورها في المجتمع ومنها :

1. مراقبة البيئة

وهي تقوم على تزويد الناس بالمعلومات والأخبار سواء احوال الطقس او وضع عسكري خطير او انباء الاقتصاد القومي والعالمي او مؤشرات الحالة الاقتصادية. وقد تحتوي هذه الوظائف على وظائف سلبية كنشر الرعب والتحذير والجحود ، بحيث لا يعرفون ما الطبيعي او العادي او غير العادي في المجتمع.

2. نقل الثقافة

والدور هنا يتم بنقل المعلومات والقيم للأجيال القادمة او الى القادمين الجدد ، والوظيفة السلبية هنا عندما لا يتم نقل واقع بعض الجماعات لأنها اقلية ويتم التركيز على الثقافة الرئيسية دون الفرعية.

3. التسلية

وهي من اكثر الوظائف وضوحا لوسائل الاتصال والجانب السلبي لها هو التشجيع على الهروب من الواقع. وتفسد الفن والذوق العام ، وتعرقل نمو الفنون الراقية وتبعده الناس عن قضاياهم ومشكلاتهم الحقيقة.

د. معوقات الاتصال

معوقات الاتصال



١. تحريف المعلومات

ت تكون عملية الاتصال طبقا لما سبق من ستة مراحل متداخلة ومعقدة، ونظرا للأخطاء أو الهفوات التي يحتمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء معنى أو معان غير مقصودة من الاتصال. وتدرج هذه الأخطاء ضمن أربعة معوقات :

أ) خصائص المتلقى

يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيتين مختلفتين حول موضوع واحد. كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها فالموظف الذي يتميز بالحاجة القوية للتقدم في المنظمة. وينتسب بالتفاؤل قد يفسر ابتسامة الرئيس المباشر وتعليقه العارض كمؤشر إلى أنه شخص محبوب وعلى المكافأة التي تنتظره.

ب) الإدراك الانتقائي

حيث يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الناس إلى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل.

ج) المشكلات اللغوية

تعتبر اللغة من ابرز المجموعات المستخدمة في الاتصال بيد ان المشكلة هنا تكمن في ان اكثر من الكلمات الشائعة الاستخدام في الاتصال تحمل معان مختلفة للأشخاص المختلفين، فقد تكون الكلمة عبارات ومعان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة او ان تكون اللغة خاصة لمجموعة فنية معينة من الصعب على منهم خارج هذه المجموعة فهمها.

د) ضغوط الوقت

يشكوا المديرون من ان الوقت هو اندر الموارد، ودائما يؤدي ضيق الوقت الى تحريف المعلومة . وبعزمي ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية لأن يصدر الرئيس أمرا شفويا لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الامر في السجلات ا

٥) التعصب

التعصب لأمر أو رأي أو فكرة مما يؤدي حتماً لتحريف الهدف من المعلومة والتشویش عليها.

2. حجم المعلومات

حيث تمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات ومن الشكاوى السائدة في أوساط المديرين أي المرسلين:

- نقص في تحديد المسؤولية لعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية.
- توجه بعض المستقبلين إلى سلطات (مرسلين) التي من المرسل المباشر لهم.
- التعصب في استقبال المعلومة.
- عدم مراعاة الفروق الفردية بين المستقبلين يؤدي حتماً إلى التفاوت في فهم الحجم الحقيقي الكلي للمعلومة من مستقبل لأخر.
- استخدام المرسل للطريقة التقليدية حيث يعتمد عدد كبير من المرسلين على الطريقة اللفظية في عرض المادة أو الرسالة، فيقوم المرسل بالإلقاء اعتماداً على الرموز والألفاظ الجافة والمجردة مع عدم استخدام اللغة الغير لفظية وهذا يجعل المستقبل للرسالة إلى الانصراف وعدم الشعور بأهمية الرسالة.
- عدم مراعاة الفروق الفردية والشخصية بين المستقبلين : فعند قيام المرسل بالإلقاء اللفظي لمحتوى الرسالة وبطريقة واحدة ، يجعل عدداً كبيراً من المستقبلين لا يستطيعون فهم ومتابعة الرسالة.
- عدم كفاية المرسل الأكademie والعلمية ، فعدم إمامته جيداً يؤدي إلى صعوبة توصيل الرسالة وهدفها.
- وجود بعض المعيقات لدى المستقبلين، فنقص أو ضعف بعض الحواس مثلاً عند المستقبل مثل ضعف النظر أو السمع يؤدي إلى عدم نجاح عملية الاتصال بالشكل المطلوب.
- ضغوط الوقت : يشكوا المديرون من أن الوقت هو انذر الموارد ، ودائماً يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتباينة ويعزى ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية كان يصدر المدير أمراً شفويًا لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات الرسمية لتجدد من خلاله المسؤوليات.

ذ. تمارين

[23] حل رقم 5 ص 5

اذكر بعض معوقات العملية الاتصالية (03 معوقات)

تحريف المعلومات	<input type="checkbox"/>
الإدراك الانتقائي	<input type="checkbox"/>
تعدد المستقبلين	<input type="checkbox"/>
التعصب	<input type="checkbox"/>

ر. سؤال حول المحور الاول

سؤال

[23] ص 6 حل رقم

من تعاريف الاتصال: يعرف الاتصال بأنه العملية التي من خلالها تتم نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردین أو بين جماعتين أو بين فرد وجماعته، أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين ، وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي قد يكون إخبارياً أو اقتصادياً، أو استعلامياً أو إصدار أوامر أو غيرها.

حسب هذا التعريف: اذكر اهم النقاط أو العناصر التي أهملها التعريف لنجاح العملية الاتصالية؟

* *

*

لا يمكن لنجاح العملية الاتصالية إلا إذا توفرت على مجموعة من العناصر الضرورية والتي لا بد من أن تكون ضمن العملية الاتصالية.

حل التمارين

(ص 10) < 1

الاتصال هو نقل المعلومة من (المُرسل) إلى (المُ المستقبل)، بوسائل معينة من أجل تحقيق هدف معين.

(ص 10) < 2

مجموعة من قنوات الاتصال المستخدمة في نشر الأخبار أو الإعلانات الترويجية أو البيانات، ويُعرف الإعلام بأنه الوسيلة الاجتماعية الرئيسية للتواصل مع الجماهير.

(ص 15) < 3

هو عملية ديناميكية	<input checked="" type="checkbox"/>
هو عملية ذات هدف واحد	<input type="checkbox"/>
الاتصال عملية متدرجة	<input type="checkbox"/>

(ص 18) < 4

الاتصال اللغوي - الاتصال وفقاً للاتجاه - الاتصال من حيث درجة ومدى التأثير - الاتصال وفقاً لطبيعة المصدر

(ص 20) < 5

تحريف المعلومات	<input checked="" type="checkbox"/>
الإدراك الانتقائي	<input checked="" type="checkbox"/>
تعدد المستقبلين	<input type="checkbox"/>
التعصب	<input checked="" type="checkbox"/>

(ص 21) < 6

هذا التعريف أهمل البيئة وكذا التغذية العكسية.

معنى المختصرات

AMA - جمِعِيَّةُ الإِدَارَةِ الْأَمْرِيكِيَّةُ المعروفة اختصاراً بالرموز هي مؤسسة لا تستهدف الربح، تأسست عام 1923 م لتقديم خدمات التدريب والأبحاث وتعزيز المنشورات والمعلومات الخاصة بموضوعات الإدارة

قائمة المراجع

- [01] ابو عرقوب ابراهيم ، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الانساني، دار محمد لاوي للنشر، الاردن، .17، ص 1993.
- [02] مصطفى محمود ابو بكر، عبد الله بن عبد الرحمن البريدي، الاتصال الفعال، الدار الجامعية ، الاسكندرية، د ط ، 2007، ص 40.
- [04] فضيل دليو ، الاتصال- مفاهيمه- نظرياته – وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة ، 2003، ص 21-20

دليل

الاتصال صفحة 7 التقنيات صفحة 7 صفة 7