المحاضرة 07

7-معوقات عملية الاتصال:

تعتبر عملية التشويش التي تتم اثناء عملية الاتصال من معوقات هذه العملية وتشكل صعوبات امام استكمالها، وتتعدد تعريفات التشويش بتعدد المداخل المختلفة واتجاهات التخصص العلمي، والتشويش يعني بشكل عام عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها لأسباب عدة قد ترتبط بالية او ميكانيزم عملية الارسال والاستقبال أو تاثير المناخ او البيئة المحيطة، وفي علوم الاعلام والاتصال يمكن تعريف التشويش بأنه: **عدم ادراك المستقبل للرسالة بنفس المعنى الذي يقصده المرسل.**

ان التشويش او التداخل ربما يعوق او يعترض سبيل الرسالة، وقد يكون ذلك التشويش **داخليا** (مثل وجود مقومة للرسالة أو للمرسل من جانب المستقبل) او **خارجيا مثل**(وجود ضوضاء حقيقية)، او ارتباك او مستوى اللغة...

7-1-تعريف التشويش: يمكن تعريف التشويش، بأنه: **اي شيء يدخل في عملية الاتصال لا يكون في نية المرسل(كصوت طائرة تمر اثناء محادثة شخصية، أو عوامل تشتت الانتباه كالنطق السيء أو وجود عناصر منافسة) ويؤدي الى تغيير في معنى الرسالة أو عدم فهمها فهما صحيحا.**

والتشويش كما يرى **بركو هو : اي تداخل داخلي أو خارجي في عملية الاتصال.** وهذا يمكن أن يتسبب بتأثير العوامل البيئية أو الاعاقة الحسية أو بسبب مشكلات الدلالة أو مشكلات الاعراب أو بسبب الارباك في تنظيم الافكار وعرض المعلومات، او بسبب المشكلات النفسية التي قد تسبب ضغطا أو قلقا يؤثر على ارسال أو استقبال الرسائل الاتصالية، وذلك بالإضافة الى التشويش الاجتماعي الذي يؤثر في قبول الرسالة أو رفضها أو تفسيرها.

7-2-أنواع التشويش:

هناك عدة انواع للتشويش ، نعرضها فيما يلي:

7-2-1- التشويش الهندسي(التداخل):

وهدا النوع من التشويش يمكن ان يحدث على مستوى الرسالة أو القناة، وهو ما من شأنه أن يؤثر في دقة الرسالة ووضوحها أثناء عملية الاتصال، ومثال ذلك استخدام حروف صغيرة في الطباعة،أو انخفاض التيار الكهربائي أو انقطاعه اثناء عملية البث التلفزيوني،أو تذاخل محطات الاذاعة، أو وجود عيب في الصوت،أو استخدام ترددات غير مناسبة في مجال الارسال،أو

ضعف حاستي السمع والبصر عند المستقبل. وكل هذا يمكن أن يتسبب في وصول رسالة غير نقية او غير واضحة أو ناقصة.

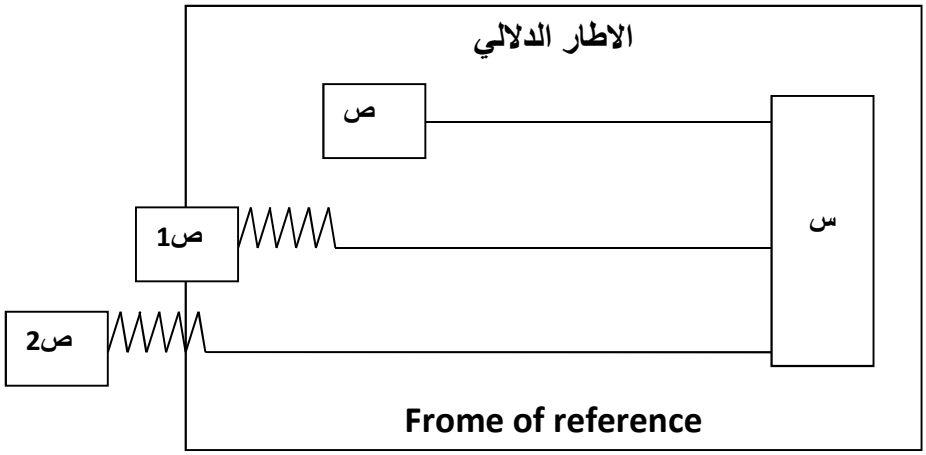
7-2-2- التشويش الدلالي:

وهذا النوع من التشويش يحدث نتيجة لعدم فهم الرسالة من قبل المتلقي حتى ولو تم نقل الرسالة بدقة فائقة.

فقد يستخدم المرسل كلمات صعبة الفهم، أو جملا شديدة التعقيد بالنسبة للمتلقي، أي تخرج عن خبراته وقدراته، أو ما يسميه المتخصصون (الاطار الدلالي) أو مجال الخبرة.

ويصور لنا **ادوين ايميري** وزملاؤه التشويش الدلالي على النحو التالي:

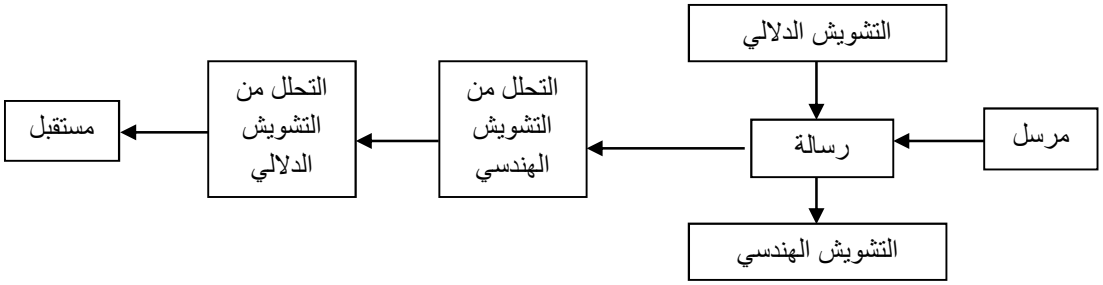
الشكل رقم (03) يوضح التشويش الدلالي



فاذا كان **(س)** يحاول الاتصال بالمفردات **ص، ص1، ص2**، فان الرسالة عندما تصل الى ص ستكون اكثر دقة منها بالنسبة ل **ص1**، وذلك لأن **(ص)** يدخل في مجال مشترك مع خبرات المرسل **(س)** الذي يستخدم نفس لغة المستقبل... بينما **ص2** الذي لايشترك مع س في مجال الخبرة، فان التشويش الدلالي يظهر بوضوح أكثر مما يظهر لدى **ص1** الذي يتفق الى حد ما مع خبرات (س).

ولقد اهتم ستيوارت تشيز هو الاخر بمفهوم التشويش كاحد العوال التي تؤثر على الاتصال، وفصل النوعين السابق ذكرهما بالنسبة للتشويش، واخذ في الاعتبار ضرورة التخلص من هذا التشويش والتحلل منه قبل وصول الرسالة الى المستقبل.وهذا ما يوضة الشكل الموالي :

الشكل رقم (04) يوضح التشويش الهنسي والدلالي



والاضافة التيقام بها بها تشيز في هذا النموذج تتكز في هذين المربعين اللذين يقخان بين الرسالة بعد ان يحدث بها التشويش الهندسي والدلالي وبين المستقبل.

ويمكن ان نطلق على احد المربعين والذي سماه صاحب النموذج **mechanical decoder** مفهوم **(التحلل من التشويش الهندسي)**، وهو محاولة المستقبل تخليص الرسالة وتنقيتها مما يشوبها من تشويش هندسي اثناء نقلها.

اما المربع الاخر والذي يسميه **تشيز semantic decoder** اي محاولة المستقبل أن يخلص الرسالة من اي تشويش دلالي قد يحث لها.

ومما سبق يمكن القول بأن الباحثين ادركوا أهمية الاهتمام بعنصر التشويش والذي يؤدي الى عدم وضوح الرسالة أو حتى فقدانها كلية' ولذلك يؤكد بركو على ضرورة التكيف مع التشويش الاتصالي، والبحث في الطرق والوسائل التي تعوضه، مثل اعطاء فرصة لرجع الصدى للتأكد من وصول الرسالة وادراكها، او تحديد المصطلحات التي قد يساء فهمها أو اعادة نفس الكلمات التي قد يساء فهمها بوضوح، أو تغيير الكلمات... وغيرها من الوسائل والطرق التي تسهم في تجنب التشويش الاتصالي قدر الامكان، وتؤدي في النهاية الى نجاح عملية الاتصال في تحقيق اهدافها.

ان الشيء المهم والجدير بالذكر هنا هو أن : **التشويش يقوم بوظيفة عائق للاتصال، وكلما زاد التشويش قلت فعالية الرسالة، وكلما قل التشويش زادت فعالية الرسالة.**