تقييم الخبراء والممارسين لمهارات الأداء المهنية اللفظية وغير اللفظية لمذيعي ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون المصري

د.عبير محمد حمدي(*)

الملخص العربى

تسعي هذه الدراسة إلي التعرف علي معايير تقييم الخبراء والممارسين لمهارات الأداء المهنية (اللفظية وغير اللفظية) لمذيعي ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون المصري؛ حيث إن كفاءة القائم بالاتصال من المعايير الهامة لدعم مصداقية وسائل الإعلام وتحسين الصورة الذهنية لها.

منهج الدراسة وأدواتها: اعتمدت الباحثة علي المنهج الوصفي، واختارت المقابلة المتعمقة كأداة لجمع البيانات؛ وذلك لأنها الأنسب في تحقيق أهداف الدراسة .

مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من الخبراء المشاركين في لجان تحكيم إختيار مذيعي ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون بالإضافة إلي بعض الممارسين للمهنة من الإعلاميين، وقد بلغ إجمالي عينة الدراسة العمدية٢٠ خبيراً وممارساً.

أهم نتائج الدراسة:

- توجد أولوية لمعيار الأداء اللفظي بالنسبة لباقي معايير المهارات المهنية الواجب توافرها في المذيعين.
- توجد علاقة طردية بين مستوي المهارات المهنية اللفظية ومستوي الأداء المهني للمذيعين.
- يوجد تأثير ايجابي للمهارة المهنية في العمل الإعلامي علي الممارسة الإعلامية للمؤسسة بشكل عام.
- يوجد تأثير ايجابي لشخصية وثقافة ودقة أعضاء لجنة اختيار المذيعين علي مستوي تقييمهم لمهارة الأداء اللفظي للمذيعين، كما يوجد تأثير إيجابي لإدراك المذيع لمستوي مهارة الأداء اللفظي له علي مستوي التقييم.

---

* مدرس بقسم الإنتاج الإذاعي والتليفزيوني شعبة الإعلام بالأكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الإعلام .

- توجد مجموعة من العوامل المؤثرة ايجابياً علي الأداء المهني للقائم بالاتصال مثل: السن، الخبرة الحياتية، التخصص الدراسي، الدورات التدريبية المتخصصة، ملكية المؤسسة الإعلامية، الترقي الوظيفي، أما الأداء اللفظي بشكل خاص فيتأثر بمتغير نوع الوسيلة، وهناك عوامل ذات تأثير سلبي مثل العلاقات الشخصية،أما متغير النوع فلا علاقة له بالأداء المهني.

واقترحت الباحثة في نهاية الدراسة نموذجين لتقييم المذيعين الجدد بالإذاعة والتليفزيون، تم الوصول إليهما من نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة وملاحظات الباحثة لأداء المذيعين بالإذاعة والتليفزيون الحكومي والخاص قبل إجراء الدراسة، وبمراجعة علم صفات ومخارج الحروف وتدريسها من قبل الباحثة في إطار مادة الإلقاء والصوتيات بالجامعات المصرية والاستفادة منها

الملخص الإنجليزي:

Evaluation of experts and practitioners of verbal and nonverbal professional performance skills for broadcasters and program providers On Egyptian radio and television

Dr. Abeer Mohamed Hamdy

This study aims at identifying the criteria of evaluation of experts and practitioners of the professional performance skills (verbal and nonverbal) for broadcasters and program providers on Egyptian radio and television as the efficiency of the broadcaster is one of the important criteria for enhancing the credibility of the media and improving its mental image.

Study Methodology and Tools: The researcher relied on the descriptive method and chose in-depth interview as a tool for data collection as it is the most appropriate in achieving the objectives of the study.

Society and Study Sample: The study community consisted of experts participating in the jury selection of broadcasters in addition to some practitioners of media professionals. The total number of samples of the study was 20 of the experts and practitioners.

Important Results of the Study:

- There is a priority for the standard of verbal performance compared to other standards of professional skills to be met by broadcasters.

- There is a direct relationship between the level of professional verbal skills and the level of professional performance of broadcasters.
- There is a positive impact of professional skill in the media work more than the media practice of the institution in general.
- There is a positive impact on the personality, culture and accuracy of members of the selection Committee of broadcasters at the level of their assessment for the skill of verbal performance of broadcasters, and there is also a positive impact of the broadcaster's understanding of the level of verbal skill at the level of evaluation.
- There is a set of factors affecting the professional performance of the communicator such as: age, life experience, field of study, specialized training courses, ownership of the media institution, career promotion. As for the verbal performance in particular, it is influenced by the variable type of the means of communication. There are some factors with negative impact like personal relations, whereas the variable type has no relation to the professional performance.

At the end of the study, the researcher proposed two models for evaluating new radio and television broadcasters, which were obtained from the results of the current and previous studies and observations of the researcher regarding the performance of the broadcasters in public and private radio and television before implementing the study. By reviewing linguistics taught by the researcher in the frame of pronunciation and acoustics in the Egyptian universities and benefiting from them.

مقدمة:

إن مصداقية وسائل الإعلام تتكون من مجموعة من الآليات التي تعمل معا للوصول لثقة الجمهور، ومن ضمن هذه الآليات كفاءة القائم بالاتصال؛ فكلما شعر الجمهور أن وسائل الإعلام تلتزم بالمعايير المهنية، وكلما شعر بتميز أداء القائم بالاتصال داخلها كلما زادت تقييماته لمصداقية تلك الوسائل، فالجمهور يستخدم معايير متعددة لتقييم مصداقية وسائل الإعلام ومن بين تلك المعايير معيار يتعلق بتصورات الجمهور نحو أداء الوسيلة وأداء القائم بالاتصال؛ فكفاءة القائم بالاتصال من المعايير الهامة لدعم المصداقية.[١]

إن الاهتمام بانتقاء مذيعي ومقدمي البرامج بالقنوات التليفزيونية والإذاعية الذين ينقلون الرسالة الإعلامية إلي جمهور المستمعين والمشاهدين ووجود معايير ضابطة لهذا الإنتقاء يعمل علي زيادة مصداقية القناة ورفع الصورة الذهنية لها، فعن طريق رصد الباحثة للعديد من البرامج التي تظهر وتبث في الإذاعات والقنوات التليفزيونية الحكومية والخاصة وجدت أن المذيعين يفتقرون إلي أدني مهارات المذيع أو المتطلبات المهنية، سواء اللفظية أو غير اللفظية مثل الإلقاء والارتجال غير المدروس في الأداء والتخطيط غير السليم في إدارة الحوار أو التلفظ غير المضبوط للكلمات والحروف، وقد فسرت دراسة نبيل طلب[٢] هذا الأمر بعدم وجود معايير محددة لاختيار المذيعين وأن المؤهلين علمياً أو دراسياً لا تتعدي نسبتهم ٢٥%، الأمر الذي يسيء إلي الممارسة المهنية للمؤسسة الإعلامية بشكل عام، إلي انخفاض مصداقية القنوات وسلبية صورتها الذهنية الأمر الذي يسلب المشاهد حقه في الحصول علي محتوي إعلامي نموذجي متكامل يقدمه له مذيع تتوافر به السمات والمعايير المطلوبة.

لذلك وجدت الباحثة ضرورة دراسة معايير تقييم لجان الاختبار لاختيار هؤلاء المذيعين ومقدمي البرامج، للخروج بنموذج مقترح للتقييم؛ رغبة في انتقاء عال المستوي ؛ لأن مهارات الأداء المهنية للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون المصري من الأسس الهامة التى تسهم في نجاح الممارسة الإعلامية في القنوات التليفزيونية والإذاعية بشكل عام، حيث أشارت نتائج دراسة حمزة الخادم[٣] إلي أن للمعايير والمهارات المهنية الإعلامية تأثيراً علي مستوي الممارسة الإعلامية.

مشكلة الدراسة :

إن تقييم الأداء من أهم الأسس التي توفر اعتبارات ومنطلقات مهمة من أجل إحداث التطوير وتحقيق الإرتقاء وتصحيح المسار للمؤسسات الإعلامية على كافة أنماطها، الأمر الذي يتطلب ضرورة توافر الأدوات التي تستطيع المؤسسات الإعلامية من خلالها القيام بذلك، وحيث إن تقويم فاعلية المؤسسات الإعلامية في أداء وظائفها المتعددة يتطلب مهارات مهنية وفنية متخصصة للمذيعين بشكل خاص، كما يتطلب كثيراً من الجهد والوقت إذا تم الاهتمام بإجراء هذا التقويم استناداً إلى منهجيات مناسبة والإلتزام بها، تم الوصول إلي صياغة المشكلة البحثية بناءً علي مراجعة الدراسات السابقة والمتابعة الدقيقة من قبل الباحثة، ورصد بعض الأخطاء الشائعة[***] الخاصة بمهارات الأداء المهنية للمذيعين ومقدمي البرامج في القنوات التليفزيونية والإذاعية المصرية الحكومية والخاصة ولفترة عام سابقة لإجراء الدراسة علي النحو التالي: "التعرف علي تقييم الخبراء والممارسين لمهارات الأداء المهنية (اللفظية وغير اللفظية) لمذيعي ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون المصري".

أهمية الدراسة :

أولاً: الأهمية النظرية

١- الحرص علي توافر مهارات الأداء المهنية بشكل عام والمهارات اللفظية بشكل خاص لدي المذيعين ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون والإلتزام بها إلي الحد الأقصي حفاظاً علي حق الجمهور في المعرفة الصحيحة معلوماتياً ولغوياً دون تحريف أو خلل، بالإضافة إلي زيادة مصداقية وسائل الإعلام ورفع صورتها الذهنية لدي الجمهور؛ حيث يعتبر المذيعون من أهم العوامل اللازمة لنجاح العمل الإعلامى.

٢- ندرة الدراسات العربية الأكاديمية الإعلامية التي تناولت مهارات الأداء المهنية اللفظية بشكل خاص والحاجة إلي رصدها وتوثيقها وإن تناولت تلك الدراسات المهارات المهنية للقائم بالاتصال بشكل عام والعوامل المؤثرة علي الأداء اللغوي، و تناولها اللغويون بشكل شديد التخصص لغوياً.

[**] انظر ملحق الدراسة رقم (١) ص٦٠

٣- يتأثر أداء المذيعين ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون بالعديد من العوامل والمتغيرات الواجب دراستها سعياً للتعرف على كيفية رفع مستوى أدائهم .

٤- التحقق من مدى نجاح القنوات الإذاعية والتليفزيونية المصرية وكفاءة الممارسات المهنية واللفظية فيها من وجهة نظر الخبراء والممارسين (عينة الدراسة)، والكشف عن أوجه القصور فى تلك القنوات.

٥- قلة الدراسات التي تعني برصد الصعوبات التي تواجه المذيعين، وتحديد نوعية الضغوط التي يتعرضون لها في عملهم، والعوامل التي تؤثر علي كفاءة أدائهم المهني.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

١- الوقوف علي مقترحات من جانب الخبراء الإعلاميين والممارسين تعين المؤسسات الإعلامية المصرية الحكومية والخاصة علي تطوير وتحسين الأداء المهني للمذيعين ومقدمي البرامج.

٢- توجيه الاهتمام نحو مناقشة الصعوبات التي تعوق عملية الأداء المهني اللفظي وغير اللفظي لبحث سبل التغلب عليها عملياً.

٣- تبني معايير مهنية أكثر دقة في اختيار المذيعين ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون.

٤- رصد أهم الأخطاء المهنية اللفظية وغير اللفظية لتوجيه الاهتمام نحو مواجهتها.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل أساس إلي التعرف علي تقييم الخبراء والممارسين لمهارات الأداء المهنية اللفظية وغير اللفظية لمذيعى ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون المصري من خلال الأهداف الفرعية التالية:

١- معرفة المعايير المهنية (اللفظية وغير اللفظية) لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون والتي تؤثر بشكل مباشر في مدي فهمهم لطبيعة عملهم ليتمكنوا من أداء دورهم بكفاءة، وبالتالي زيادة مصداقية القنوات.

٢- التعرف علي العلاقة بين معيار المهارات اللفظية ومستوى الأداء المهنى لمذيعي ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون.

٣- معرفة مدي أولوية معيار الأداء اللفظي بالنسبة لباقي المعايير المهنية العامة لدي الخبراء والممارسين أثناء اختيار مذيعي ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون.

٤- معرفة تأثير بعض المتغيرات علي كفاءة وتطور مهارة الأداء المهني لمذيعي ومقدمي البرامج .

٥- معرفة تأثير المهارات المهنية في العمل الإعلامي علي الممارسة الإعلامية.

٦- معرفة الصعوبات أو المعوقات التي تواجه الإعلاميين أثناء ممارستهم لأعمالهم وكيفية التغلب عليها، و تقديم مقترحات لتطوير الأداء المهني اللفظي وغير اللفظي.

٧- الخروج بنموذج لمعايير تقييم الأداء المهنية اللفظية وغير اللفظية التي يجب أن يتم اختيار مذيعي ومقدمي البرامج علي أساسها، والسعي لعرضها علي المجلس الأعلي للإعلام المنوط بفرضها وتعميمها علي القنوات الإعلامية، وإضافتها إلي "مدونة السلوك المهني للأداء الإعلامي" الصادرة عن المجلس، الأمر الذي ينعكس علي مصداقية المنتج الإعلامي وجودة الممارسة الإعلامية .

الدراسات السابقة

يمكن عرض الدراسات السابقة علي محورين: الأول الدراسات التي ركزت علي المهارات المهنية اللفظية والثاني الدراسات التي ركزت علي المهارات المهنية غير اللفظية علي النحو التالي:

أولاً: دراسات ركزت على المهارات المهنية اللفظية

أكدت الدراسات السابقة[٤] أن المقياس اللغوي أحد مقاييس مصداقية وسائل الإعلام وقد يكون أهمها؛ حيث إن وضوح اللغة في التعبير يعد عاملاً حاسماً في صدق الرسالة الإعلامية، وغموض اللغة في الرسالة الإعلامية يؤكد في معظم الأحيان عدم المصداقية، ويتمثل هذا المقياس في زاويتين رئيستين هما: الاستعمال الخاطئ للغة، والزاوية الثانية هي غياب الديموقراطية عن اللغة، ويحدد هذه الزاوية مدي الحرية المتاحة في المجتمع للرأي والتعبير،ويتصل المقياس اللغوي أيضا بمقياس صوتي ؛ إذ يري جودى برجون Judee Burgoondee أن الأداء الصوتي لمذيع نشرة الأخبار في الراديو والتليفزيوني يمكن أن يكون مؤثراً في درجة

المصداقية لدي الجمهور، فقد أشار جودي إلي أن الدراسات التي تناولت التعبير الصوتي توصلت إلي أن المبحوثين أكدوا أن الأسلوب الحواري أكثر جدارة بالثقة من الأسلوب الديناميكي ذي المعدل الأسرع في الإلقاء، كما وجد جودي Judee أن الكفاءة والهدوء كانا أكثر تأثيراً في المؤشرات الصوتية التي تم قياسها كعامل في زيادة المصداقية .

دراسة نوران عمر (٢٠١٦)[٥] الأدوات اللغوية في البرامج التليفزيونية تهدف إلى اكتشاف الأدوات اللغوية التي يستخدمها المذيعون لتضخيم عيوب مجتمعهم، وللانتقاد وللتأثير على سلوك الجمهور بقصد الإصلاح الاجتماعي، البرنامجان السياسيان اللذان تم اختيارهما ليكونا محور الدراسة هما برنامج "The Daily Show" لجون ستيوارت وبرنامج باسم يوسف، سبب اختيار هذين العرضين هو أن لديهما أفكاراً متشابهة مع وجود بعض الاختلافات في الأدوات المستخدمة من قبل كل منها، تهدف الدراسة الكشف عن استخدام أسلوب التواصل غير اللفظي الذي يعد أمراً ضرورياً، وأحياناً يكون أكثر أهمية من الكلمات في نقل الفكاهة والهجاء، يعتمد كلاهما على الأساليب غير اللفظية مثل الإيماءات، والنظر، والصور، والموسيقى لانتقاد من لديهم السلطة أو القوى، تحلل الدراسة الحلقات المختارة من كل برنامج باستخدام طريقتين: النظرية العامة للفكاهة اللفظية (GTVH)، ونهج نوريس متعدد الوسائط والذي يهدف إلى إثبات أن الفكاهة يتم توليدها إما من خلال معايير النظرية العامة للفكاهة اللفظية GTVH أو من خلال أساليب نوريس غير اللفظية، أو من خلال الدمج بين هذين النهجين.

تظهر الدراسة أنهما يستخدمان أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي بدرجات متفاوتة، وأن التشابهات أكثر من الاختلافات في الأدوات اللغوية التي يستخدمها كل مذيع، و أن المذيعين دمجا الأساليب اللفظية مع الأساليب التواصلية غير اللفظية أكثر من استخدام كل وضع على حدة، يلعب هذا الدمج دوراً حاسماً في جذب الجمهور ويساعد في إيصال رسالتهم الضمنية بفعالية وبطريقة فكاهية.

دراسة إبراهيم سعيد عبد الكريم(٢٠١٥)[٦] "المـآخذ اللغوية علي أداء مذيعي النشرات الإخبارية بقنوات التليفزيون المصري الرسمي" استهدفت نقد الأداء اللغوي لمذيعي النشرات الإخبارية بقنوات التليفزيون المصري الرسمي من خلال رصد الأخطاء والعيوب اللغوية أثناء التقديم بهدف معالجتها للإرتقاء بلغة المضمون

الإخباري المقدم للجمهور المصري والعربي، وأوصت الدراسة بضرورة اختيار المذيعين اختياراً دقيقاً علي أسس ثقافية ومعرفية ولغوية دقيقة، وضرورة عقد دورات تدريبية مستمرة للمذيعين، وربط حضورها بحوافز مادية أو ترقيات وظيفية، والتركيز علي القواعد الصوتية والأدائية والصرفية وليس القواعد النحوية فحسب.

دراسة صالح الشاعر (٢٠١٢)[٧] "دور الإذاعة والصحافة في النهوض باللغة العربية وتطويرها" وقد استهدفت الوقوف علي أهمية المعايير اللفظية من خلال الأثر الذي يمكن أن تحدثه وسائل الاعلام في لغة الجمهور وطريقة استعمالهم لها، وكيف يمكن لهذه الوسائل الإعلامية الارتقاء بهذه اللغة، واقترحت الدراسة ضرورة تعديل مناهج كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المختلفة بما يسمح بتدريس مادة اللغة العربية بكثافة بحيث تكون إحدي معايير الجودة فيها، وأوصت بضرورة اهتمام الهيئات الإذاعية بتقديم برامج مكثفة التي تعني بشؤون اللغة العربية مع ربطها بمجامع اللغة العربية.

دراسة عبد الله الخولي (٢٠١٠)[٨] "شوارد لغوية" استهدفت هذه الدراسة المعايير اللغوية أيضاً، ورصدت العديد من الأخطاء التي تعد شروداً عن قانون اللغة العربية الصحيحة التي ألمت بأداء الإذاعيين ومقدمي البرامج بالمحطات الإذاعية والتليفزيونية المصرية (الرسمية والخاصة) من أخطاء نحوية أو لغوية صرفية، وانتهت الدراسة بتصويب هذه الأخطاء ورد الأمور المغلوطة إلي أصولها وقواعدها اللغوية المضبوطة لتوعية المذيعين بها.

دراسة عبد الوهاب قتاية (٢٠٠٩)[٩] الأخطاء اللغوية الشائعة وطرق علاجها من المنبع، وقد استهدفت الوقوف علي المهارات اللفظية عن طريق رصد عدد من الأخطاء النحوية والصرفية والدلالية والأسلوبية لكثير من البرامج الإذاعية والتليفزيونية، خاصة الأخطاء التي ترد علي ألسنة مذيعي النشرات الإخبارية، وتقديم البديل الصحيح لها بهدف معالجتها، وأشارت الدراسة إلي أهمية الإعلام الإذاعي في النهوض باللغة العربية، وضرورة تخليصها من شوائب الأساليب القديمة البالية والعبارات المبتذلة وفوضي الكلمات الأجنبية الدخيلة عليها، وأكدت علي أهمية الحاجة إلي الإرتقاء بمستوي أداء المذيعين والمحررين، وعلاج ظاهرة تفشي الأخطاء اللغوية في الإعلام المعاصر من خلال تنظيم دورات تدريبية مستمرة للمذيعين والمحررين، ومن قبل هذا وجوب اختيارهم علي أساس الكفاءة اللغوية بجانب المعايير الأخري.

وعلي مستوي الدراسات الأجنبية سعت **دراسة سانتانا (٢٠١٥)**[١٠] **فعالية نوع وصوت متحدث الإذاعة وموسيقي الخلفية في الإعلان الإذاعي** إلي تحليل كيفية تأثير ميزات صوتية معينة للمتحدثين بالراديو وموسيقى الخلفية على فاعلية الإعلان الإذاعي من المنظورات المعرفية والعاطفية والإدراكية، وتم استخدام التصميم التجريبي ٢ × ٢ × ٢ × ٢ ل ١٦ برنامجًا إذاعيًا مختلفًا تم فيه إدراج إعلانات مخصصة للراديو،و تم تغيير هذا الإعلان وفقًا للنوع (ذكور-إناث)، ونبرة الصوت (منخفض-مرتفع) واللكنة (محلي-قياسي)، بالإضافة إلى هذه العوامل المستقلة تم أيضًا اختبار تأثير موسيقى الخلفية في الإعلانات ومقارنتها بتلك التي كانت تحتوي على كلمات فقط، شملت العينة ٩٨٧ مستمعاً إذاعياً تعرضت للبرنامج الإذاعي الذي تم إنشاؤه استنادًا إلى الاختلافات في مستويات الفعالية في ميزات الصوت التي تم اختبارها،أشارت النتائج إلى أن اختيار الصوت في الإعلانات الإذاعية يعد أحد أهم القرارات التي يواجهها المعلن، علاوة على ذلك، تشير النتائج إلى أن تضمين الموسيقى لا يعني دائمًا فعالية أكبر.

دراسة سبينوسا (٢٠٠٧)[١١] **تصميم الاسكريبت في وسائل الإعلام ومعايير النص الاذاعي الجيد** تسعي إلي بحث معايير النص اللغوي الاذاعي بتحليل خطاب مقدم الراديو في محطة محلية في مورشيا ومقارنته بالسلوك اللغوي للجمهور كما هو موضح في المكالمات الهاتفية التي وردت خلال البرنامج، وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها في مقابلة مع مقدم الراديو،وجاءت النتائج متناقضة وهي تُظهر اختلافًا جذريًا بين خطاب مقدم العرض وخطاب جمهوره، وتدعو الدراسة إلي الحاجة إلى التفكير ليس فقط في الأداء، ولكن أيضًا في النص (في شكل صوت احترافي يستخدم في إتباع سياسة لغوية معينة تستند إلى القواعد الاجتماعية اللغوية) ومواقف اللغة التي تحدد السلوك اللغوي الفردي، والنظر في العوامل المحددة للمجتمع في تفسير الاختلاف الأسلوبي اللغوي.

دراسة بوريجو (٢٠٠٧)[١٢] **التأثير الايجابي للتدريب علي الأداء اللغوي والصوتي** تسعي إلي تحديد تأثير التدريب علي الأداء الإذاعي الصوتي، و ما إذا كان الأفراد يظهرون اختلافات في الكلام والصوت أثناء قراءة نفس الأخبار قبل وبعد حضور دورة تدريبية إذاعية، وشارك في هذه الدراسة خمسة وعشرون طالبًا من مدينة ساو باولو (١٧ ذكور و٨ إناث) تتراوح أعمارهم بين ١٩ و ٥٥ عامًا، و تم تسجيل القراءات في أستوديو صوتي احترافي، وتم تقديم عينات الكلام للتحليل الإدراكي

والصوتي، بالنسبة للتحليل الإدراكي، تم تقديم العينات ثنائياً بشكل عشوائي، وحدد خمسة من أطباء عيوب النطق المدربين كل تسجيل على أنه ما قبل التدريب وما بعده، كما قاموا بتبرير خياراتهم وحكمهم من خلال الإشارة إلى محددات معينة مثل: نوع الصوت والتعبير والنطق ومعدل ارتفاع الصوت، درجة الصوت وشدته، الرنين، معدل الكلام، تنظيم التنفس، واستخدام النبر الصوتي،و تم استخدام وحدات تحليل إحصائي مثل المتوسط، والحد الأدنى والأقصى للتردد الأساس، ومدى تردد الصوت، ومدة قراءة النص، ومدة الوقوف المؤقت،و أظهر تحليل الإدراك الحسي أن عينات الكلام بعد التدريب كانت الأفضل في ٨٠٪ من التقييمات، يليها النبر في القراءة (٧٠.٤٪)، يليها نوع الصوت (٤٤.٨٪) ثم شدة الصوت (٤٠.٨٪)، وجاءت متوسطات النتائج أعلي بعد اجتياز التدريب،كما أشارت النتائج إلى زيادة ثراء وجودة قراءات العينة ما بعد التدريب ووجود اختلافات في قراءات نفس الأخبار قبل التدريب وبعده في دورة الإعلان الإذاعي، حيث كانت قراءة ما بعد التدريب أفضل إنتاجاً، مما يشير إلى التأثير الإيجابي للتدريب.

ثانياً: دراسات عن المهارات المهنية غير اللفظية

يمكن تناول الدراسات السابقة التي تعني بالمهارات المهنية غير اللفظية للقائم بالاتصال بشكل عام من خلال المحاور التالية:

١- العوامل المؤثرة علي الأداء المهني:

دراسة عزام علي عنانزة (٢٠١٨)[١٣] العوامل المؤثرة علي الأداء المهني للصحفيين العاملين في المواقع الإخبارية الأردنية تهدف إلي معرفة العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة علي الأداء المهني للصحفيين العاملين في المواقع الإخبارية الأردنية ودرجة تأثير هذه العوامل علي أدائهم المهني علي عينة قومها ١٠٠ مفردة من الصحفيين العاملين بالمواقع الإخبارية، وتوصلت النتائج إلي أن ٦٠% من العينة قد إلتحقوا بدورات تدريبية في مجالات مختلفة،و٤٠% لم يلتحقوا بأية دورات، وكانت أبرز وسائل تحسين الأداء المهني للصحفيين هي تنظيم دورات تدريبية متخصصة في الكتابة الالكترونية وفي استخدام الانترنت.

حسن علي جمعة (٢٠١٦)[١٤] "القائم بالاتصال فى البرامج الحوارية التليفزيونية أثناء الأزمات تستهدف هذه الدراسة الوصفية معرفة تأثير الواقع المهني علي أداء

القائم بالاتصال بخصوص الرسالة التي يقدمها، والمعايير المهنية التي تتعلق بإعداد وتقديم البرامج، والتعرف علي الضغوط المهنية والمجتمعية التي تواجه القائم بالإتصال، وأهم معوقات العملية الاتصالية، وأجريت الدراسة علي عينة قوامها ١٠٠مفردة من القائمين بالإتصال في البرامج الحوارية بالفضائيات العربية (مخرجين ومعدين ومقدمي برامج)، وتوصلت النتائج إلي توافر القيم المتعلقة بالواقع المهني للقائم بالاتصال بين المتوفرة بشكل متوسط في البعض، وبشكل جيد جداً في البعض الآخر، وأن أغلب المؤسسات ليس بها مدونة للعمل أو السلوك الإعلامي، وأن أغلب المعوقات التي تحد من إيصال الرسالة الإعلامية هي المعوقات المهنية.

دراسة عزام علي عنانزة (٢٠١٥)[١٥] العوامل المؤثرة علي الأداء المهني للصحفيات العاملات في الصحف اليومية الأردنية تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الأداء المهني للصحفيات العاملات في الصحف اليومية الأردنية، ودرجة هذا التأثير، ونوعيته، وقد أجريت الدراسة على عينة عمدية من الصحفيات قوامها (١٠٠) مفردة بأسلوب الحصر الشامل للصحفيات اللاتي يعملن بصحف: الرأي، الدستور، العرب اليوم، الغد، الديار، السبيل، الأنباط. وتم الاعتماد على عدة مداخل نظرية وهي: نظرية حارس البوابة ومدخل الضغوط والممارسة المهنية، ومدخل العوامل الاجتماعية المؤثرة في طبيعة الممارسة المهنية للتعرف على العوامل التي تؤثر على الأداء للصحفيات، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على أداء الصحفيات، منها ما هو من داخل بيئة العمل الصحفي، ومنها ما يتعلق بالجمهور، والحصول على المعلومات، والتعامل مع المصادر. كما تبين أن بعض هذه العوامل يؤثر إيجابياً على أدائهن الصحفي، مثل: الرضا عن العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والتواصل مع الجمهور، بينما تؤثر عوامل أخرى بشكل سلبي مثل: اللوائح الإدارية، والسياسة التحريرية، والمنافسة مع الزملاء الصحفيين، وكثرة الأعباء والمهام الصحفية للمرأة، وصعوبات التعامل مع المصادر، وصعوبات الحصول على المعلومات.

دراسة راندة ماضي (٢٠١٤)[١٦] العوامل المؤثرة فى الأداء المهنى للقائمين بالاتصال في المواقع الإخبارية الإليكترونية تهدف الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة فى الأداء المهنى للقائمين بالاتصال فى المواقع الإلكترونية الإخبارية وذلك من خلال التعرف على السمات المهنية القائمين بالاتصال فى المواقع الإلكترونية الإخبارية، والتعرف على معايير الأداء المهنى للقائمين بالاتصال فى المواقع

الإلكترونية الإخبارية، وأشارت نتائج الدراسة إلى نسبة (٦٢.٩٠%) من المبحوثين قد تلقوا دورات تدريبية متخصصة، وأن هذه الدورات صقلت مهاراتهم فى التعامل مع: التقنيات الحديثة، واستخدام الوسائط المتعددة فى مجال العمل داخل المواقع الإخبارية، واستخدام أنظمة تحريرية جديدة، وجمع المعلومات من الإنترنت، وتصميم وإخراج المواقع التى يعملون بها، وعكست إجابات المبحوثين وجود درجة عالية من الإلتزام بمعايير وأخلاقيات المهنة من جانب القائمين بالاتصال فى المواقع الإلكترونية الإخبارية، وأشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بشأن تأثير المتغيرات الوسيطة النوع، العمر، المؤهل الدراسى، سنوات الخبرة، الموقع الوظيفى فى العوامل المؤثرة فى الأداء المهنى للقائمين بالاتصال فى المواقع الإلكترونية الإخبارية.

دراسة ليديا صفوت إبراهيم بخيت، (٢٠١٣)[١٧] العوامل المؤثرة في الأداء المهني للمؤسسات الإعلامية تهدف إلي تقديم عرض تحليلي لنماذج من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت العوامل المؤثرة في الأداء المهني للمؤسسات الإعلامية،وتعني به كل ما يصدر عن ممارس المهنة من سلوك لفظي أو مهاري يستند إلي خلفية معرفية ووجدانية معينة ويتم وفق مستوي معين تظهر منه قدرة الفرد أو عدم قدرته علي القيام بالعمل، وقد قسمت الدراسة تلك العوامل المؤثرة إلي عوامل مرتبطة بالمؤسسات الإعلامية مثل أخلاقيات المهنة وسمات القائم بالاتصال وعلاقات العمل وأسلوب الإدارة بكل مؤسسة والجوانب المادية والتكنولوجية، وعوامل مجتمعية كالعوامل السياسية وثقافة المجتمع وقيمه.

واختلفت الدراسات حول الأهمية النسبية لتلك العوامل تبعاً لاختلاف الظروف المجتمعية والمرحلة التاريخية التي طبقت فيها، كما توصلت إلي تعدد آليات التطوير المهني للمؤسسات الإعلامية. ووجدت الدراسة أن أغلب الدراسات السابقة لم تتناول الأداء المهني كمتغير مستقل وإنما في سياق معالجتها للعوامل المؤثرة في القائم بالاتصال أو الرسالة الإعلامية.

دراسة حمزة خليل الخدام، ميساء نصر الرواشده (٢٠١٣)[١٨] الممارسة الإعلامية بين المهنية والعرف والقانون في الأردن استهدفت التعرف علي الممارسات الإعلامية في الأردن، و العوامل التي تؤثر علي مهارات الأداء المهنية بالتطبيق علي عينة منتظمة من ٢٤٥ مفردة من الإعلاميين، وتوصلت النتائج إلي عدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية في مستوي الممارسات الإعلامية تبعاً لمتغير الجنس، الدخل الشهري، المستوي التعليمي للإعلاميين، كما أشارت الدراسة إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الممارسات الإعلامية تبعاً لنوع المؤسسة التي يعمل فيها الإعلاميون، وأن للمهنية الإعلامية المتمثلة في المعايير المهنية كمواثيق الشرف الصحفي ومدونات السلوك تأثير علي مستوي الممارسة المهنية.

٢ـ علاقة مهارات القائم بالإتصال بالمسؤلية الإجتماعية وفعالية الرسالة

دراسة عبدالله بن ثابت بن علي الشهراني (٢٠١٧)[١٩] دور القائم بالاتصال في فاعلية الرسالة التلفازية، تتمحور مشكلة الدراسة حول دراسة دور القائم بالاتصال ومهاراته في فاعلية الرسالة التليفزيونية، بالتطبيق علي عينة من القائمين بالاتصال مثل معدى البرامج والمذيعين والمقدمين والمخرجين، وتوصلت الدراسة إلي ضرورة امتلاك القائم بالاتصال لمهارات الاتصال الخمس "الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات والتفكير"، بجانب القدرة على الفهم والتحليل للمواقف العامة والشخصية.

دراسة صفاء عباس عبدالعزيز (٢٠١٧)[٢٠] "المذيع والمسئولية المجتمعية في عصر المعلوماتية" تناولت الدراسة وظائف المذيع وواجباته تجاه المهنة وربطه بالمسئولية الاجتماعية تجاه المجتمع وكيفية التوفيق بين نظريتي المسئولية الإجتماعية ونظرية الحرية، وخرجت الباحثة بمجموعة من النتائج أهمها: أن المذيع صفة لمن يمتهن مهنة المذيع،وهي مثلها مثل الوظائف الأخرى لها خصائص ووظائف، للمذيع دور كبير وعظيم تجاه أفراد المجتمع مراعياً الدين والثقافة والعادات والتقاليد لأفراد المجتمع، و هو الأساس في نجاح أو فشل أي برنامج، خلاف العاملين خلف الكواليس من إعداد وإخراج، فكان لابد من الإلتزام بقواعد ومعايير اختيار المذيع لحساسية الوظيفة، و لابد من تدريب المذيعين وتعليمهم بمكانة وسائل الإعلام ومسئوليتها تجاه أفراد المجتمع، مسئولية المؤسسات الإعلامية والتوفيق بين نظرية الحرية والمسئولية الاجتماعية.

دراسة غادة محمد عثمان صالح (٢٠١٢)[٢١] "السمات والصفات المهنية للمذيعة من منظور إسلامي" تهدف الدراسة الوقوف على السمات الذاتية للمذيعة والوصول إلى الصفات الفنية، ومعرفة المهارات المكتسبة للمذيعة من منظور إسلامي وتوضيح أهم مهام المذيعة ومسؤولياتها، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وقد خلص البحث إلى عدد من النتائج أهمها: تكون المذيعة ناجحة إذا كانت تتسم بسمات فطرية كالحس الإعلامي وسرعة البديهة،أن الموهبة وحدها لا تكفي وإنما اكتساب المهارات يقود

للتخصص الدقيق كالتعليم والمستوى الثقافي واللغة والاهتمام بالمظهر والتدريب، أن مسؤولية المذيعة مهمة جداً تجاه نفسها وإعدادها ثقافياً وفكرياً وتنمية الملكات لديها وفقاً للمعايير الشرعية ومسؤوليتها تجاه مجتمعها فيما تنشره من القيم الإسلامية، ومراعاة العادات والتقاليد واهتمام الجمهور ومسؤوليتها تجاه المحطة أو القناة بالالتزام بسياساتها.

٣- الإدراك المهني للقائم بالاتصال

دراسة محمد الصبيحي (٢٠١٧)[٢٢] إدراك الإعلاميين السعوديين لأدوارهم الوظيفية والمهنية في بيئة الإعلام الرقمي والتى تهدف إلي التعرف علي الأدوار المهنية والوظيفية للإعلاميين السعوديين، والعوامل المؤثرة فيها ومدي إدراكهم لها، وطبقت الدراسة علي عينة من القائمين بالاتصال في وسائل الإعلام السعودية مثل القنوات التليفزيونية والمحطات الإذاعية والمواقع الصحفية، وانتهت الدراسة إلي تركيز الإعلاميين علي أدوارهم المهنية وارتباطها بمتغيرات الممارسة المهنية ومهارات الإعلامي ومستوي التدريب المهني والتأهيل الإعلامي، وأكدت الدراسة علي أهمية الدورات التدريبية المهنية حيث يعاني الإعلاميون من إشكالات تتعلق بمستوي التدريب والتأهيل الذي لا يواكب التطورات الوظيفية والمهنية لبيئة الإعلام الرقمي المتطورة والمتسارعة، وانتهت الدراسة إلي ضعف ملاءمة الأدوار المهنية التي يتبناها الإعلاميون في تحقيق أدوارهم الوظيفية والذي ارتبط بمتغيرات أخري تتعلق ببيئة الممارسة من جهة وبمهارات الإعلامي من جهة أخري ومستوي التدريب الإعلامي والتأهيل المهني من جهة ثالثة.

دراسة فوزية آل علي (٢٠١٣)[٢٣] "تصورات الإعلاميين فى وسائل الإعلام الإلكترونية الإماراتية لأدوارهم المهنية والعوامل المؤثرة فيها وتهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي تقييم الإعلاميين لدورهم وللعوامل المؤثرة في أدائهم لعملهم الإعلامي كمهنة وكدور إجتماعي، باعتبار أن الأداء المهني لهؤلاء الإعلاميين يتأثر بجملة عوامل وضغوطات تنعكس بشكل مباشر علي قيمهم وتصوراتهم عن المهنة وعن أدوارهم التي يفترض أن يقوموا بها، وتوصلت النتائج إلي أن ضغوط الوقت والقيم والمعتقدات الشخصية وسياسة تحرير المؤسسة الإعلامية وملكية المؤسسة هي من أكثر العوامل الداخلية المؤثرة علي الأداء المهني، أما العوامل الخارجية فتمثلت في الرقابة ومسئولي الحكومة وحرية الحصول علي المعلومات، وأن التأثير الأكبر كان للعوامل السياسية علي تصورات الإعلاميين لأدوارهم المهنية .

٤- تقويم الأداء المهني.

دراسة فوزية آل علي (٢٠١٥)[٢٤] تقويم أداء القائم بالاتصال في القنوات الفضائية الإماراتية تهدف الدراسة الي التعرف علي اتجاهات الإعلاميات وجمهور المرأة العام تجاه الأداء المهني والاعلامي للقنوات الفضائية الإماراتية وتقييمهم له وفقاً لمتغيرات التخصص وطبيعة العمل، والتعرف علي مدي إلتزام تلك القنوات بالقواعد المهنية، وجاءت نتيجة الدراسة وجوب الاهتمام بنوعية المذيعات ومظهرهن، وأكدت الدراسة علي إلتزام القنوات بالأداء المهني الإعلامي.

دراسة فوزية آل علي(٢٠١٢)[٢٥] "تقويم الأداء الإعلامي للقنوات الفضائية الإماراتية اهتمت بتحليل تصورات كل من الإعلاميين والجمهور في دولة الإمارات العربية المتحدة إزاء الأداء المهني للفضائيات الإماراتية، وأجريت الدراسة على ٤٠٠ مفردة من خلال الاستبيان، واستهدفت الدراسة معرفة دوافع التعرض لهذه القنوات وجوانبها الإيجابية والسلبية ومدى إلتزامها بالضوابط الأخلاقية، وخلصت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الإعلاميين والجمهور العام تجاه الأوصاف التي تنطبق على القنوات الفضائية، وتجاه مدى إلتزام القنوات الفضائية الإماراتية ببعض الضوابط الأخلاقية، وكذلك تجاه تقييم أداء القنوات الفضائية، وأيضا تجاه الجوانب الإيجابية والسلبية للقنوات الفضائية الإماراتية،و أثبتت الدراسة صحة نموذج توقع القيمة القائل إن الاتجاه النهائي للأفراد والكيانات والمؤسسات المختلفة هو محصلة الأوزان النسبية التي يعطيها هؤلاء الأفراد للمعتقدات (المكونات) المرتبطة بأداء هذه المؤسسات، كما ثبت أيضا صحة نموذج خضوع الآخرين لتأثيرات وسائل الإعلام. ودعت الدراسة إلى وضع سياسات إعلامية خاصة بعمل القنوات الفضائية تؤكد إلتزامها بقيم مجتمعاتها وأخلاقياتها وبحرصها على الإلتزام بالأداء المهني الإعلامي، كما توصي بضرورة سن مواثيق شرف إعلامية خاصة بالقنوات الفضائية.

دراسة محمد حسين علوان (٢٠١٢)[٢٦] "تقويم الأداء المهني للقنوات الإخبارية العربية" تهدف هذه الدراسة الوصفية الكمية إلي التعرف علي تقويم الأداء المهني للقنوات الإخبارية العربية علي مستوي تحرير وتقديم وإخراج نشرات الأخبار والبرامج الإخبارية المقدمة في القنوات عينة الدراسة، وتحديد درجة إلتزامها بالمعايير المهنية في الأداء الإخباري اعتماداً علي تقييم مخرجات هذه القنوات وتأثير ذلك علي الإتجاهات نحوها، بغرض الوقوف علي أوجه القصور بها،وتحديد آليات

التطوير المستقبلي للأداء المهني بها، وأشارت نتائج الدراسة إلي تفوق قناة الجزيرة بشكل واضح علي قناتي العربية والنيل للأخبار في تقييم مستوي الأداء المهني (إعداد وتقديم واخراج) للبرامج المقدمة بها بنسبة ٨٣.٣٣% وسجلت أعلي درجات الإلتزام المهني، وبنسبة ٧٠.٨% في نشرات الأخبار وفي الاتجاه الايجابي نحوها بشكل عام والكفاءة الإدارية في الأداء، غير أن هذا لم ينعكس علي مصداقية تلك القنوات ؛حيث تفوقت قناة العربية في مصداقيتها بنسبة ٤٤.٨%، وفي درجة الحيادية بنسبة ٤٣.٢% علي قناتي الجزيرة والنيل للأخبار.

٥- معوقات الأداء المهني:

دراسة أحمد حماد (٢٠١٣)[٢٧] "معوقات الأداء المهني للقائم بالاتصال في التليفزيون المصري" هدفت الدراسة التعرف على معوقات الأداء المهني للقائم بالاتصال في التليفزيون المصري، والتعرف على العوامل المؤثرة على صناعة المضمون التليفزيوني الحكومي، وتحديد طبيعة التأثير والتأثر بين المتغيرات الإجتماعية والمؤسسية، علي عينة من القائمين بالإتصال في التليفزيون المصري، وتوصلت النتائج إلي أن العوامل الإدارية المؤسساتية هي أبرز المعوقات التي تواجه القائم بالاتصال في سعيه لتحقيق الأداء المهني، ومن ثم تأتي عوامل التأهيل والتدريب التكنولوجي في المرتبة الثانية.

وعلي مستوي الدراسات الأجنبية سعت **دراسة سانتانا (٢٠١٧)[٢٨] "تأثير نوع ودرجة صوت المتحدث علي فعالية المحتوي الإذاعي"** تسعي إلي معرفة تأثير متغير النوع علي فعالية الإعلان الإذاعي، فقد وجد أن هناك ميل إلى توظيف الذكور في الإعلانات الإذاعية، اعتقاداً بأن صوت الذكور أكثر مصداقية وفعالية، ولهذا السبب يشجع ممارسو الإعلان التمييز بين الجنسين و يتجاهلون المعايير الموضوعية،حيث تحلل هذه الدراسة تأثيرات جنس المتحدث ونبرة الصوت وتفاعلهما، وكذلك تأثير جنس المستمع على فعالية محتوي إذاعي لمنتج غير متعلق بمتغير النوع وهو (التبرع بالدم)، وتم عمل تصميم تجريبي ٢ × ٢ × ٢ (أصوات الذكور والإناث) × (نغمات صوتية منخفضة عالية) × (المستمعين من الذكور والإناث) لأربعة برامج إذاعية بإدراج محتوي إذاعي في قالب تجاري، و تم التطبيق علي عينة من ٩٨٧ مستمعًا للراديو الإسباني، وتتناقضت النتائج التي تم التوصل إليها في الإعلان عن تفضيل أصوات الذكور، وتوصلت إلي الحاجة إلى تبني معايير موضوعية في اختيار الأصوات، أظهرت النتائج أن عامل الصوت له تأثير مباشر

وهو أكثر أهمية من الجنس من حيث استعادة التذكر دون مساعدة، بالإضافة إلى ذلك، فإن نتائج تأثير التفاعل بين جنس المتحدث و الصوت تؤيد استخدام الأصوات النسائية، لأن أصوات الإناث المنخفضة الحدة هي بالتحديد الأصوات التي تولد اتجاهات أكثر إيجابية نحو الإعلان والعلامة التجارية.

دراسة سامنثا (٢٠١٣)[٢٩] "آليات الصوت الجيد في الراديو" إلي معرفة الأسباب التي تجعل الصوت جيداً ومناسباً للراديو، وما هي خصائص الاتصال المهمة عند اختيار وتعيين مذيعي الراديو، ودور التدريب الصوتي والتحكم في الاضطرابات الصوتية للمؤديين الاذاعيين المحترفين في استراليا،وتم تطبيق الدراسة علي عينة من مذيعي الراديو، وجاءت النتائج موضحة سهولة إنتاج الأداء الصوتي الإذاعي بما يناسب المحطة الإذاعية فالعديد من هذه الخصائص تجعلها تبدو مختلفة عن أصوات الراديو في الماضي، فالمحتوى المقدم والشخصية هما الآن أكثر أهمية من الخصائص الصوتية، وتم تقديم نموذج متعدد الأبعاد لهذه الخصائص،هذا النموذج له آثار على التدريب والتحكم في اضطرابات الصوت لمذيعي الراديو و تساعد البحوث الكمية على تحديد الملامح الصوتية لهذه الفئة.

دراسة بليشا (٢٠١٢)[٣٠] تأثير النوع والعرق علي تقييم المراسلين الرياضيين إلي معرفة تأثير معايير الجنس والعرق المرتبطة بالرياضات المختلفة على تقييم المراسلين، والتي تنبأت بأن التراكيب الجنسية والعرقية للرياضة (الرياضة النسائية / الذكورية، والرياضيين السود / البيض في الغالب- ونوع الجنس / عرق المراسل) سوف تؤثر في تقييم المراسلين، وأيدت النتائج هذه العلاقات حيث تم تقييم المعلقات بشكل أكثر إيجابية في سياق الرياضة النسائية، كما كان هناك نمط مماثل للتقييمات القائمة على العرق، رغم أن هذه النتائج كانت أقل اتساقًا إلى حد ما.

دراسة سلمان ووسيل (٢٠٠٢)[٣١] عن الإتصال والتحدث الفعال تحلل انطباعات الاتصال الجسدية التي نقلها الرئيسان الأسبقان (رونالد ريجان و بيل كلينتون) في خطابيهما الإذاعيين وتم تركيز الانتباه على بعدين: النشاط والإيجابية، حيث عكس كلينتون صورة أكثر نشاطا وأكثر إيجابية في التواصل من ريجان؛حيث كان استخدام ريجان للغة أقرب إلى المعيار الأمريكي من استخدام كلينتون، على الرغم من أن الاختلافات بينهما لم تكن أساسية لكن تساعد هذه النتائج في توضيح سبب اعتبار ريجان بشكل عام الأكثر فاعلية في التواصل .

التعقيب علي الدراسات السابقة و موقع الدراسة الحالية منها:

باستعراض التراث العلمي للدراسات السابقة يمكن رصد مجموعة من الاستخلاصات علي النحو التالى:

١- لا توجد دراسات تهتم بمعايير تقييم واختيار المذيعين بالإذاعة والتليفزيون سوي دراسة واحدة[٣٢] ومنذ عام ١٩٩٩.

٢- ندرة الإهتمام بموضوع معايير تقييم مهارات الأداء المهنية بشقيها من قبل الباحثين في مجال الدراسات الإعلامية، و معظم الدراسات تنتمي إلي باحثين متخصصين في علوم اللغة العربية، والتي تركز بدورها بشكل عام علي المآخذ والأخطاء اللغوية التي تعاني منها لغة الإعلام المعاصر في مصر والدول العربية، ورصد إخفاقات الأداء اللفظي النحوي والصرفي فقط للمذيعين دون المهارات اللفظية الأخري مثل التلوين والتنغيم والنبر ومواضع الوصل والوقف أي القواعد الصوتية والأدائية، أو حتي مهارات لغة الجسد ومن هنا ركزت الدراسة الحالية علي الدراسات السابقة التي قام بها خبراء العمل الاعلامي المهني وليست التي قام بها اللغويون.

٣- معظم الدراسات السابقة دراسات كمية اعتمدت علي المنهج الوصفي التحليلي، بينما تعد الدراسة الحالية دراسة كيفية.

٤- اعتمدت بعض الدراسات السابقة علي العينات العشوائية الاحتمالية، ومنها ما اعتمد علي العينات العمدية غير الاحتمالية حال الدراسة الحالية.

٥- تنوعت المداخل النظرية التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة حيث اعتمدت معظم الدراسات علي نظرية المسؤولية الاجتماعية ونظرية حارس البوابة، والبعض الآخر اعتمد علي مدخل الضغوط والممارسة المهنية للوقوف علي العوامل التي تؤثر علي أداء القائم بالاتصال .

٦- استخدمت معظم الدراسات استمارة الاستقصاء (الاستبيان)، واستخدم البعض استمارة تحليل المضمون كأداة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة الحالية علي أسلوب المقابلة المتعمقة لمناسبته لموضوع الدراسة.

٧- ركزت الدراسات السابقة علي القائم بالاتصال بشكل عام والعوامل المؤثرة علي الأداء المهني كالرضا الوظيفي وأسلوب الإدارة، في حين اهتمت الدراسة الحالية

بمعرفة رأي الخبراء والممارسين - كعينة دراسة ٨- للحصول علي بيانات أكثر نضجاً وأكثر دقة في تقييم المهارات المهنية و معرفة الصعوبات التي يواجهها المذيعون، ورصد مقترحات التطوير.

٩-تناولت أغلب الدراسات السابقة الأداء المهني في سياق معالجتها للعوامل المؤثرة في القائم بالاتصال أو الرسالة الإعلامية ولم تتناوله كمتغير مستقل.

١٠- من خلال إطلاع الباحثة علي التراث الأجنبي تناولت الدراسات الأجنبية معايير الاتصال اللفظية وغير اللفظية في مجالي الطب والتدريس بشكل أكبر من مجال الإعلام، أما الدراسات الأجنبية عن الاتصال اللفظي وغير اللفظي في مجال الإعلام فقد تم الرجوع إليها في التأصيل النظري للدراسة.

تساؤلات الدراسة:

تسعى تساؤلات الدراسة إلى الوقوف على معرفة معايير تقييم الخبراء والممارسين لمهارات الأداء المهنية لمذيعي ومقدمي البرامج في والإذاعة والتليفزيون المصري في إطار ثلاث محاور رئيسة علي النحو التالي :-

المحور الأول: مهارات الأداء المهنية (اللفظية - غير اللفظية) وتأثيرها علي الأداء المهني والممارسة الإعلامية .

١- ما المعايير المهنية اللفظية وغير اللفظية لاختيار مذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.؟

٢- هل هناك أولوية لمعيار الأداء اللفظي بالنسبة لباقي المعايير المهنية العامة أثناء اختيار أعضاء لجنة الاختبار للمذيعين؟

٣- ما تأثير معيار المهارات المهنية اللفظية على مستوى الأداء المهنى لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.؟

٤- ما تأثير المهارة المهنية علي الممارسة الإعلامية للمؤسسة بشكل عام؟

٥- ما تأثير شخصية وثقافة ودقة أعضاء لجنة اختيار المذيعين علي مستوي تقييمهم لمهارة الأداء اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.؟

٦- ما تأثير إدراك المذيع لمستوي مهارة الأداء اللفظي له علي مستوي التقييم ؟

٧- ما مدي اختلاف معايير اختيار المذيعين المهنية باختلاف القنوات الإذاعية والتليفزيونية؟

المحور الثاني: تأثير بعض العوامل علي مستوي مهارات الأداء المهني بشقيه لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

١- ما مدي تأثير عامل السن علي مستوي مهارة الأداء اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٢- ما مدي تأثير عامل النوع (ذكر –أنثي) علي مستوي مهارة الأداء المهني اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٣- ما مدي تأثير عامل الخبرة الحياتية والوظيفية علي مستوي مهارة الأداء اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٤- ما مدي تأثير عامل التخصص الدراسي علي مستوي مهارة الأداء المهني اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٥- ما تأثير التدريب اللغوي المستمر علي مستوى الأداء المهنى لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٦- ما مدي تأثير نوع الدورات التدريبية علي مستوي مهارة الأداء اللفظي للمذيعين واختيارهم فى الإذاعة والتليفزيون.

٧- ما مدي تأثير ملكية أو تبعية القناة أو المؤسسة الإعلامية علي مستوي مهارة الأداء المهني اللفظي للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون.

٨- ما مدي ارتباط الترقي الوظيفي بتقييم الأداء المهني للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون.

٩- ما الفرق بين مهارة الأداء اللفظي للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون.

١٠- ما مدي تأثير عامل العلاقات الشخصية علي اختيار المذيعين فى الإذاعة والتليفزيون.

المحور الثالث: أهم المعوقات، وأهم مقترحات التطوير.

١- ما أهم الصعوبات أو المعوقات التي تواجه الإعلاميين أثناء ممارستهم لأعمالهم والتي تؤثر علي مستوي الأداء المهني بشكل عام واللفظي بشكل خاص .

٢- ما هي مقترحاتكم لتطوير مستوي مهارة الأداء المهني بشكل عام واللفظي بشكل خاص لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

تعريفات الدراسة:

المهارات المهنية:هي تلك المهارات المتعلقة بالأداء المهني للمذيعين سواء مهارات لفظية أو غير لفظية.

معايير تقييم مهارات الأداء المهنية: المقاييس التي يتم علي أساسها تقييم الأداء المهني اللفظي وغير اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.، وتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، وتحديد آليات عملية ضبط معايير الاختيار.

منهج الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، التى تستهدف وصف خصائص مجموعة معينة، أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد، ولا يقف هذا النوع من البحوث عند حد جمع البيانات وإنما يمتد مجاله إلي تصنيف البيانات والحقائق واستخلاص نتائج تؤدي إلي إمكانية إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها.[٣٣]

واستخدمت الباحثة منهج المسح الإعلامي الوصفي الذى يساعد على توصيف الظاهرة المدروسة ورصدها، والذي يعد من أنسب المناهج العلمية حيث إنه يعد جهداً علمياً منظماً للحصول علي البيانات.

وتسعي هذه الدراسة إلي وصف وتحديد معايير تقييم الخبراء والممارسين للمهارات المهنية اللفظية وغير اللفظية للمذيعين أثناء الاختبار، وتحديد العوامل المؤثرة فى الأداء المهني، والخروج بنموذج للمعايير المثلي الواجب توافرها في الأداء المهنى لمذيعي ومقدمي البرامج أثناء اختيارهم للعمل فى الإذاعة والتليفزيون، والوقوف أمام الصعوبات التي تواجههم ومقترحات تطوير الأداء .

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الخبراء والممارسين للعمل الإعلامي في القنوات الإذاعية والتليفزيونية المصرية الحكومية والخاصة، باعتبار تلك الفئات أكثر الفئات المهنية قدرة علي تحديد معايير تقييم الأداء المهني لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون بحكم الخبرة الوظيفية المهنية والأكاديمية في مجال الإعلام، وخلفياتها المعرفية حول حرفية العمل الإعلامي، وما تتطلبه طبيعة العمل الإعلامي من مهارات مهنية خاصة، وبالتالي تتنامي لديها القدرة أكثر من غيرها علي إصدار أحكام موضوعية إلي حد كبير بشأن المعايير المهنية لاختيار المذيعين بالقنوات الإذاعية والتليفزيونية الحكومية والخاصة.

عينة الدراسة :

استناداً إلي المعايير الإحصائية العلمية المتبعة في تصميم العينات اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العمدية، ويقصد بها إجراء الدراسة علي فئة معينة،وهذا التعمد لاعتبارات علمية كوجود أدلة وبراهين أن هذه العينة تمثل مجتمع الدراسة[٣٤]، وهي من العينات غير الإحتمالية التي لا تعتمد علي الخطوات الحسابية في اختيار مفرداتها، ويعتمد هذا الأسلوب بشكل أساس علي سحب الوحدات الممثلة لخصائص مجتمع الدراسة[٣٥]، وقد بلغ إجمالي عينة الدراسة العمدية٢٠ خبيراً من المشاركين في لجان تحكيم إختيار المذيعين بالإضافة إلي بعض الممارسين للمهنة من الإعلاميين[***].

أداة الدراسة واختبار صدقها:

إعتمدت الدراسة علي المقابلة المتعمقة[****] كأداة بحثية للحصول علي البيانات والمعلومات والتي تم عرضها قبل التطبيق علي بعض المحكمين الأكاديميين والممارسين ذوي الخبرة العملية الطويلة في

*** انظر ملحق الدراسة رقم (٢) ص٦١-٦٢

**** انظر ملحق الدراسة رقم (٣) ص٦٢-٦٣

مجال الإعلام(*****) للتحقق من مدي قدرة هذه الأداة علي قياس وتوفير المعلومات المطلوبة واختبار صدقها وملاءمتها، سواء من ناحية مناسبة محاورها لأهداف البحث، أو مدي تغطيتها لجوانب وأهداف الدراسة، وتم اعتمادها لتصل بصورتها النهائية لتشمل ثلاثة محاور وهي :

المحور الأول: مهارات الأداء المهنية (اللفظية – غير اللفظية) وعلاقتها وتأثيرها علي الأداء المهني والممارسة الإعلامية .

المحور الثاني: العوامل المؤثرة علي مهارات الأداء المهني (اللفظية وغير اللفظية).

المحور الثالث: أهم المعوقات التي تواجه الأداء المهني اللفظي وغير اللفظي، وأهم مقترحات تطويره.

الأداء المهني الإعلامي:

يعرف عبد المجيد العزام[٣٦] الأداء المهني الإعلامي بأنه هو مجموعة الوظائف والمهام والأنشطة المسموعة والمرئية والمكتوبة التي تقوم بها وسائل الإعلام، ويعتبر الأداء المهني الإعلامي هو الطريقة التي تنفذ وسائل الإعلام من خلالها مهامها الوظيفية المحددة، أي إنه قضاء المهمة الإعلامية، فتطبيقه في مجال الإعلام يتخذ صبغة مختلفة تماماً عن باقي المجالات الأخرى؛ نظراً لما يحيط بالعمل الإعلامي من عوامل متشابكة تؤثر و تتأثر بحركة المجتمع و الرأي العام، الأمر الذي يعطي لهذا العمل طبيعة خاصة، فالحكم على أن الإعلامي محترف أو لا مرتبط بجملة من المعايير والمقاييس تضبط إتجاه الأداء.[٣٧]

وتعرف ليديا صفوت[٣٨] الأداء المهني للمؤسسات الإعلامية بأنه كل ما يصدر عن ممارس المهنة من سلوك لفظي أو مهاري يستند إلي خلفية معرفية ووجدانية معينة، ويتم وفق مستوي معين تظهر منه قدرة الفرد أو عدم قدرته علي القيام بالعمل.

***** ا.د حسن عماد مكاوي الأستاذ بكلية الإعلام جامعة القاهرة

- أ.د هوبدا مصطفي : وكيل كلية الإعلام جامعة القاهرة ورئيس قسم الإذاعة والتليفزيون.
- أ.عمر بطيشة : رئيس الإذاعة الأسبق ورئيس لجنة جودة المحتوي والمهنية السابق.
- أ. صلاح الدين مصطفي: رئيس التليفزيون الأسبق.
- د.عبدالله الخولي مستشار برامجي لرئيس الإذاعة وكبير مذيعين ومقدم برامج بإذاعة القرءان الكريم.

والأداء المهني إجرائياً هو قياس فاعلية الإتصال اللفظي وغير اللفظي من مهارة لغوية ومهارة التعامل مع الكاميرا وإدارة الحوار والتعامل مع التقنيات الحديثة والمواقف الطارئة والأعطال التقنية .

أما الأداء اللغوي اللفظي فهو إنتاج اللغة وفق معايير معينة، منها الدقة اللغوية والجودة والأصالة، وهو الإستخدام اللغوي الذي يقوم على تركيب الألفاظ، أو إعادة تركيبها وفق معايير لغوية وبلاغية إبداعية، تتصف بالطلاقة والمرونة والأصالة والتفاصيل، وتعرف المعاجم الأداء اللغوي بأنه إيصال الشيء و إتمامه و قضاؤه وإخراج الحروف من مخارجها، أي "هو حسن الأداء" .

الأداء اللغوي اجرائياً[٣٩]:

هو قياس كيفية ممارسة المذيع للغة واستعمالها بشكل إبداعي، والقدرة على التحدث بشكل يتصف بالطلاقة والمرونة والأصالة والتوسع، ويؤثر في المتلقي تأثيراً إيجابياً، من خلال ما يحمله هذا التعبير من مشاعر وانفعالات وأحاسيس.

العوامل المؤثرة في الأداء المهني للمؤسسات الإعلامية:[٤٠]

عوامل داخلية: يقصد بها أخلاقيات المهنة وسمات القائم بالاتصال، وعلاقات العمل، والسياسة التحريرية، وأسلوب الإدارة، والإمكانات المادية والتكنولوجية للمؤسسة.

عوامل خارجية: ويقصد بها التشريعات والقوانين واللوائح المنظمة للعمل الإعلامي والعلاقة بمصادر الأنباء وبالجمهور، والنظم السياسية والاقتصادية وثقافة المجتمع وقيمه، وتختلف درجة تأثير هذه العوامل في الأداء المهني للمؤسسات الإعلامية تبعاً لظروف كل مجتمع .

ألقي أودينيو[٤١] الضوء علي بعض المعايير التي يتم من خلالها الحكم علي مهنية الإعلاميين منها: إعداد تعليمي متخصص،التفاني لتحقيق رفاهية وسعادة الجمهور، قدر متميز من المعرفة.

مهارات الأداء (الإتصال) المهنية اللفظية وغير اللفظية[٤٢]

يقسم باحثو الدراسات الإعلامية عملية الإتصال إلى قسمين:

(١) اتصال لفظي (Verbal Communication).

(٢) اتصال غير لفظي (Non Verbal Communication).

أولاً : الاتصال اللفظي (Verbal Communication).

يقوم الإتصال اللفظي على أساس اللغة المستخدمة من الرموز المنطوقة أو المكتوبة، صوتية، نحوية، مفردات لغوية، والتي يتم استخدامها في جمل وعبارات

تعبر عن المعنى، وتعتبر اللغة اللفظية وسيلة الإتصال الشفهية التي يستخدمها الإنسان للتعبير عما يجول بخاطره من خلال ما يستخدمه من كلمات وأصوات وقواعد نحوية.

مهارات الاتصال اللفظي

تعتمد عملية الإتصال اللفظي في تحقيق أهدافها على المهارة اللغوية ومهارة القراءة كما يلي:

أ- المهارة اللغوية

لقد إهتمت النظريات اللغوية الحديثة بالتفسير العلمي للغة ووظائفها، وبدراسة الكلام المنطوق أو السلوك اللفظي باعتباره شكلاً أو صيغة من السلوك الإنساني، فعن طريقه يتم التواصل، والحكم على جودة السلوك، إذاً اللغة نسق من المعلومات والإشارات هدفها التواصل، خاصة أثناء إتحاد الدال مع المدلول بنيوياً، أو تقاطع الصورة السمعية مع المفهوم الذهني.(٤٣)

نحن نستخدم التواصل اللفظي للإعلام، سواء كان ذلك لإبلاغ الآخرين باحتياجاتنا أو لنقل المعرفة، ويعتبر التوضيح مكون رئيس في التواصل اللفظي، فالتواصل اللفظي يساعد على توضيح سوء الفهم ويوفر المعلومات المفقودة، كما يمكن استخدام التواصل اللفظي لتصحيح خطأ، حيث إن الكلمات القوية أكثر فعالية من الفعل، كما يمكن استخدامه كأداة للإقناع وخلق فرصة للنقاش، وتحفيز الفكر والإبداع ويعمق ويخلق علاقات جديدة.(٤٤)

الجوانب الأساسية للمهارة اللغوية(٤٥)

١- تعدد معاني الكلمات بين المرسل والمستقبل.

٢- اختيار الكلمات المناسبة للزمن و الفئات العمرية التي نتعامل معها.

٣- الإرتباط بين الثقافة والمصطلحات المستخدمة، حيث إن لكل ثقافة معانٍ للكلمات المستخدمة تختلف من مجتمع لآخر.

٤- عدم استخدام المصطلحات الغامضة أو المضللة مثل الموافقة اللفظية على موضوع معين ربما تدل على عدم الموافقة في حالة مط الكلمات، وتظهر مهارة المرسل في حذر من استخدام هذا الأسلوب في التحدث مع الأخرين أو إعطاء أفكار معينة في هذا المجال.

وتنبثق من المهارة اللغوية مهارة الالقاء الفعال .

مهارة الإلقاء الفعال Active Cast[٤٦]

عناصر الإلقاء الصوتي يتضمن:

١- **معدل السرعة :** يجب أن تكون سرعة كلام المرسل مناسبة بحيث لا يمكن وصفها بأنها سريعةأو بطيئة لكي يتم توصيل الرسالة بأوضح صورة للمستقبل.

٢- **حجم الصوت** : يعني ذلك مدى ارتفاع الصوت أو انخفاضه أثناء الكلام، ويعد سماع المستقبل هو الخطوة الأولى لعملية الإنصات، فإذا كان حجم الصوت غير مناسب يؤدي إلى تشتيت انتباه المستقبل والفشل في جذب انتباهه، لذا يجب التأكد من أن صوت المرسل ملائم.

٣- **طبقة الصوت** : هذا مصطلح موسيقي يشير إلى مدى ارتفاع أو انخفاض نبرة الصوت، ولا بد من التوسط في شدة طبقة الصوت وقد يحدث تغير في طبقة الصوت أثناء الإلقاء الصوتي لملائمة ما يتم طرحه لغرض معنى دقيق لما نتكلم به، أما في حالة عدم وجود التغير الملائم في طبقة الصوت فان ذلك يؤدي إلى جمل رتيبة ذات نغمة واحدة مملة.

٤- **نوعية الصوت** : وهذه هي الصفة الفريدة التي تميز صوت شخص عن غيره، أي هي بمثابة البصمة، حيث يمكن تمييز الأشخاص المختلفين من نوعية أصواتهم، وقد يتأثر وضوح الصوت ورنينه في بعض الأحيان بسبب الزكام أو الحساسية أو بسبب التوتر الناجم عن الإرهاق.

٥- **النطق واللفظ :** يعد عنصر النطق العملية الميكانيكية لتشكيل الأصوات الضرورية للإتصال بلغة معينة، تحدث معظم أخطاء النطق بسبب العادة، وأحيانا يؤثر المرض أو التعب على النطق بشكل صحيح .

أخطاء النطق :

- الحذف : يكون بحذف حرف من الكلمة وعدم نطقه.
- الإضافة : تكون بإضافة حرف غير موجود في الكلمة.
- الإبدال : يكون بالتبديل بين حرف من الكلمة وحرف آخر خارجها مثل إبدال الطاء دالاً.
- القلب : يكون بقلب مواقع حرفين متقاربي المخرج في الكلمة.
- تغيير حركة بحركة أو حرف بحرف .
- تحريك السواكن من الحروف أو تسكين المتحرك.

ب- مهارة القراءة Reading Skill:[٤٧]

تعد القراءة من أعظم إنجازات الإنسان، فهي نشاط عقلي فكري يستند إلى مهارات آلية واسعة تقوم على الاستبصار، والفهم، وتفاعل القارئ مع النص المقروء، وتطور مفهوم القراءة إذ أصبح يعني تحويل الرموز المكتوبة إلى ألفاظ مفهومة، وتقويم المقروء، وتعديل السلوك تبعاً لما في المقروء من قيم وأفكار.

ويتضح من هذا التعريف درجة التعقيد في هذه المهارة مما يشكل على قارئ النشرة مسؤولية كبيرة ويتطلب منه أن يكون قارئاً جيداً.

يقول تود سميث Todd Smith إن الطريقة التي تتواصل بها مع الآخرين لفظياً تلعب دوراً محدداً في تكوين شخصيتك المميزة التي تؤثر في كل من حياتك الشخصية والمهنية، و من خلال تحسين مهارات الإتصال اللفظي، سوف تقوم بالإتصال وبناء العلاقة بسرعة مع الآخرين، وكسب الإحترام، واكتساب النفوذ، وتصبح شخصية مقبولة أكثر من الآخرين، وحدد تود سميث Todd Smithعشر مهارات للاتصال اللفظي تستحق الاتقان وهي:[٤٨]

١- التحدث بطريقة ونغمة صوت حميمية (كن ودوداً) .

٢- التفكير جيداً قبل التحدث (فكر قبل أن تتحدث).

٣- التحدث بطريقة مباشرة و بأوضح طريقة دون غموض لايصال المعني المراد(كن واضحاً).

٤- عدم الثرثرة أو التحدث كثيراً.

٥- التحدث بطبيعة شخصيتنا وعدم التكلف (كن علي طبيعتك) .

٦- التدرب علي الحديث بتواضع واحترام للآخرين.

٧- التحدث بثقة(وهذا يتضمن الكلمات التي نختارها، ونبرة الصوت، والإتصال بالعين، ولغة الجسد).

٨- التركيز على لغة الجسد؛ لأن لغة الجسد تنقل الإحترام والإهتمام، وتضع المعنى الحقيقي وراء الكلمات.

٩- التحدث بإيجاز بأن نقول ما يجب أن يقال باستخدام أقل عدد ممكن من الكلمات مع الإحتفاظ بالطريقة المهذبة واحترام الآخرين.

١٠- تعلم فن الاستماع، وهو الأمر الأكثر أهمية في التواصل اللفظي، يجب أن نبدي اهتماماً صادقاً بما يقال، وطرح أسئلة جيدة، وتجنب المقاطعة.

تحدث أليسون دويل Alison Doyle[٤٩] عن نماذج الإتصال اللفظي، وأكد أن مهارات الاتصال الفعال ليست فقط مجرد التحدث إنما تشمل كلاً من طريقة إيصال الرسائل وكيفية تلقيها، ويعتبر التواصل اللفظي مهارة ناعمة ومهمة، وأن الذين ينقلون المعلومات بشكل واضح وفعال يحظون بتقدير كبير من قبل المتلقين كما يحظون بالتميز الوظيفي، أي أن هناك خمس مهارات للاتصال اللفظي وهي[٥٠]:

التحدث بوضوح- اختيار الكلمات بعناية -استخدام النغمة المناسبة - وضع الجمهور في الاعتبار- الرد بشكل مناسب.

ورصد أليسون Alison Doyle بعض طرق تحسين مهارات الاتصال اللفظي والتي يجب التدرب عليها بوقت كاف منها: الاستماع النشط والوضوح والدقة والثقة والتعاطف والود والانفتاح علي الاخرين وإعطاء وتوجيه الملاحظات والثقة والاحترام، أما مهارات الاتصال غير اللفظي فحددها بلغة الجسد، نبرة ونغمة الصوت، الاتصال العين.

ورصدت جيل جيسلر Jill Geisler[٥١] بعض المهارات الأساسية الواجب توافرها في قارئ نشرة الأخبار وهي مبنية على أساس خفة الحركة والتفكير النقدي والتعلم المستمر وهي: وجود قاعدة معرفية، القدرة على معالجة المعلومات الجديدة، الحساسية للموضوعات الأخلاقية، القدرة اللغوية(القواعد النحوية، بناء الجملة، النطق، النغمة ورواية القصص)، إتقان مهارة تعدد المهام، إجادة اجراء المقابلة بشكل متميز، الإحساس الدقيق بالتوقيت، تقدير جميع الأدوار المشاركة في إنتاج المحتوي، فهم المهام والتقنيات التي تدخل في تنفيذ البث، والقدرة على التعامل مع التغيرات ومواطن الخلل، وتوقع أخطاء جميع المهنيين الآخرين المشاركين في العمل.

وهناك معايير أخري لتقييم قراءة نشرة الأخبار بشكل محترف وهي التدريب المستمر علي قراءة الأخبار أمام آخرين صادقين في آرائهم وحكمهم علي جودة القراءة، والتدرب علي معدل سرعة القراءة بمعدل مابين ١٥٠-١٧٥ كلمة في الدقيقة حتي لا يواجه المشاهدون صعوبة في الفهم، والتحدث بشكل طبيعي وليس مفتعلاً وبشكل حيادي، وتلوين الصوت حسب المحتوي المقدم[٥٢].

وحدد جان لينتون Jan Linton[٥٣] خمس مهارات يحتاجها المذيع التليفزيوني وهي :

الأولي: مهارة امتلاك مهارات العرض والتقديم بحيث يكون الصوت واضحاً ويتسم بالمهنية والحرفية.

الثانية: مهارة امتلاك الأدوات البحثية والكتابة الجيدة للبرامج النصية .

الثالثة: مهارة إعداد وإجراء المقابلات .

الرابعة : مهارة المرونة وهي سمة مهمة لمذيع التليفزيون الذي يجب أن يكون قادراً على الاستجابة بسرعة وبهدوء للتغيير.

الخامسة: مهارات تقنية أي فهم تقنيات الإنتاج التليفزيوني.

ثانياً : الاتصال غير لفظي (Non Verbal Communication).

يعتمد الإتصال غير اللفظي على مستوى الإتصال من حيث إنه ذاتي وشخصي وجمعي وعام ووسطي وجماهيري، وهو يحتوي على كل أنواع الإتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويسمى أحياناً اللغة الصامتة ويقسمه العلماء إلى ثلاث:

أ. لغة الإشارة وهي لغة تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة تستخدم في الإتصال.

ب. لغة الحركة أو الأفعال: وهي التي تحتوي على جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو مشاعر.

ج. لغة الأشياء مثل الملابس والأشياء التاريخية التي تنقلنا من زمن إلى آخر، أو الألوان المعبرة عن أشياء مثل اللون الأسود واللون الأبيض وغير ذلك

يشير راندال هاريسون[٥٤] أن الإتصال غير اللفظي يشمل تعبيرات الوجه والإيماءات والأزياء والرموز والبروتوكولات الدبلوماسية والاتصال بالعين والموقف، كما يعتبر اللمس إتصالاً غير لفظي، وهو لا يشير فقط إلى مشاعر الشخص أو مستوى من الراحة، ولكنه يوضح خصائص الشخصية أيضاً.

يقول تود سميثTodd Smith([٥٥]) في كتابه" قوة الإتصال غير اللفظي" أن الجسم هو جزء حاسم من توصيل المشاعر الداخلية، وبالتأكيد لا يمكننا توصيل الأفكار والخطط دون كلمات ومع ذلك، فإن الطريقة التي يفسر بها الناس هذه الكلمات تتأثر بشكل كبير بالتواصل غير اللفظي، وأن الأبحاث أثبتت أن ما بين ٦٠ و ٧٠ % من فهم المعنى مستمد من لغة الجسد، ويتضمن التفاعل الإجتماعي وتبادل الحديث بين طرفيه في أي موقف من مواقف الإتصال اللفظي وغير اللفظي ومنها: التحية المتبادلة باليد، تعبيرات الوجه، نغمة الصوت، المظهر العام، الإنفعالات، الإنصات للاخرين،

الحركات الجسمية، التقارب أو التباعد عن الآخرين، أسلوب الوقوف، ويمكن دمج كل ما سبق في مصطلح لغة الجسد.

لغة الجسد: [٥٦]

هي شكل من أشكال التواصل غير اللفظي يتكون من تعبيرات الوجه وحركات العين والإيماءات والوقوف، وفيما **عناصر الإلقاء الجسدي وتتضمن:**

تعبيرات الوجه: تقدر الأبحاث أنه يمكن لوجه الإنسان القيام بـ 250000 تعبيراً مختلفاً، وهذا المقدار الهائل يعطي إمكانيات كبيرة في التواصل ويؤدي إلى تعزيز الكلمات الملقاة وتعبيرات الوجه مهمة فالابتسام يظهر السعادة، العبوس يظهر الرفض.

العيون و الاتصال البصري: وهو النظر المباشر في أعين الجمهور، ويقوم الاتصال البصري بإيصال رسائل عديدة مثل :الثقة والاهتمام والصدق والإخلاص والحماس، ومن جهة أخرى إن قلة الاتصال البصري توحي باللامبالاة وعدم الاهتمام والإطمئنان، فالنظرة اليقظة تظهر الاهتمام المتداول، انصراف العينين يظهر الاشمئزاز.

الإيماءات: هي تحريك المتحدث ليديه وذراعيه ورأسه أثناء إلقائه، وهي جزء طبيعي من الاتصال البشري كما هي اللغة، فإيماء الرأس يظهر الاتفاق ؛ النقر على أصابع على الطاولة يظهر الملل أو نفاد الصبر.

الوقوف: وهو هيئة جسم المرسل أثناء إلقائه، فعلى المرسل أن يبدو مرتاحاً، واثقاً من نفسه، مستعداً لكلامه لتعزيز الرسالة المقدمة، فالميل إلى الأمام يظهر الحماس أو القبول أو الاهتمام ؛ التراجع للخلف أكثر يظهر العروض والإحباط.

المظهر: وهو هيئة الملابس التي يرتديها الملقى ومظهره الخارجي الذي يجب أن يتناسب ومقام القول والحدث ونوع المادة المراد إذاعتها.

الحركة: وهي حركة المرسل من مكان لمكان أثناء الإلقاء، والحركة الإيجابية تساعد المرسل والجمهور والإلقاءوتخدم الهدف، ويجب تجنب التحرك العشوائي.

وتلعب الرسائل التي نرسلها عبر هذه التعبيرات والإيماءات دوراً رئيساً في تفسير الناس للكلمات التي نتحدث بها، والتي تؤثر بشدة على كيفية رؤيتنا من خلالهم.

وظائف لغة الجسد الايجابية : [٥٧]

١- النقل الحقيقي للمعلومات والمشاعر والأفكار، وتوضيح ما غمض.

٢- الإقناع العقلي بالأفكار المستهدفة للأطراف الأخرى (ضيوف – مشاهدين).

٣- التأثير الوجداني في الأطراف الأخرى (ضيوف – مشاهدين).

٤- التأكيد على الثقة بالنفس (وليس الغرور)؛ لأن قدرة المشاهد على الاقتناع بالرسالة الإعلامية تتناسب طردياً مع إحساسه بثقة من يتحدث إليه، وكذلك الأمر مع الضيف الذي يتأثر بثقة أو عدم ثقة مقدم البرامج فيتأثر بالتالي مسار الحوار.

٥- جذب المشاهدين للاستمرار في المشاهدة.

٦- عدم تشتيت انتباه المشاهدين بالحركة المبالغة أو المستمرة.

٧- تأكيد احترام الضيف والمشاهد.

السلبيات العامة في لغة الجسد

تفسد مفردات لغة الجسد السلبية وصول الرسالة الإعلامية بشكل صحيح، سواء بوصول معلومات خاطئة، أو تأثير وجداني سلبي، أو عدم اقتناع عقلي بمحتوى الرسالة من الأمثلة المعروفة للغة الجسد السلبية، نذكر منه على سبيل المثال لا الحصر:

١- الدهشة المبالغ فيها – سواء باتساع العينين أو حركة الرأس – نتيجة للاستماع إلى رأي غريب أو خبر مثير.

٢- الانبهار الذي يظهر على وجه المذيع، والذي يصاحب استضافة شخصية معروفة وخاصة الفنانين.

٣- عدم المحافظة على خط النظر الصحيح، وذلك بالنظر إلى أعلى أو إلى أسفل؛ لأن ذلك يُحدث تأثيرا سلبياً على كل من الضيف والمشاهد.

٤- كثرة الحركة، سواء كانت حركة الرأس أو الوجه أو اليدين أو الكتفين.

٥- عصبية وعنف وسرعة الحركة، وهو نفس العيب السابق؛ ولكن الحركة تأخذ شكلاً سريعاً أو عنيفاً، وينطبق ذلك على الرأس والوجه والعينين واليدين والكتفين.

-بجانب اتساع الحركة- لمس أجزاء الجسم بأصابع اليد، لمس أو إمساك أدوات حول المذيع - تناقض لغة الجسد مع اللغة المنطوقة رد الفعل الجسدي غير المناسب مع لغة الضيف.

- عكس كل ما سبق، فإن النقيض الكامل أو الجمود الكامل للغة الجسد يعد من السلبيات المؤثرة في لغة الجسد.

ويتحدث تود سميث Todd Smith ([٥٨])عن **خطوات التحكم في الإشارات السلبية من لغة الجسد**:

١. **الخطوة الأولى:** هي الوعي أو الإدراك للإشارات غير اللفظية التي نرسلها، ليس فقط بمحاولة التحكم في عنصر واحد من لغة الجسد مثل تعبيرات معينة للوجه، لكن الصورة العامة التي نظهر بها ونرسلها للآخرين.

٢. **الخطوة الثانية :**هي التحكم في المشاعر والأحاسيس خاصة السلبية، بعض الرسائل غير اللفظية غير المرغوب فيها التي نرسلها تنبع من ما أطلق عليه زيج زيجلار Zig Ziglar "التفكير بشكل سلبي سيئ "، إن ما نفكر فيه عند مواجهة موقف صعب هو خيار، غالبًا ما يتم توصيل هذا الخيار الذي نتخذه للمستقبل قبل خروج كلمة واحدة من أفواهنا، فلابد من إدراك الرسائل التي نرسلها عبر لغة الجسد والتحكم في المشاعر ولانعرض لغة غير لفظية قد يكون لها تأثير سلبي على طريقة المشاهدة.

إن لغة الجسد تلعب دوراً مهماً في جميع جوانب العملية الاتصالية وكذلك في العلاقات الإجتماعية، و لابد من التحكم في العواطف وتجنب الإشارات التي يمكن أن تدمر الصورة المثالية التي نحب أن نظهر بها.

وظائف الاتصال غير اللفظي:

يحدد مايكل أرجيل في كتابه "التواصل الجسدي" خمس وظائف رئيسة للتواصل غير اللفظي وهي:

التعبير عن المشاعر، والتواصل مع العلاقات الشخصية، ودعم التفاعل اللفظي، وتعكس الشخصية وأداء الطقوس مثل التحية والوداع.

وعن أهمية التواصل الفعال تحدث إدوارد ورثيمEdward G. Wertheim ([٥٩])عن كيفية تفاعل التواصل غير اللفظي مع التواصل اللفظي بأنه يمكننا تعزيز أو تناقض أو استبدال أو استكمال أو التأكيد على تواصلنا اللفظي باستخدام إشارات غير

لفظية مثل الإيماءات والتعبيرات الصوتية، وهذا ماأكدته دراسة نوران عمر ([٦٠]) أن دمج الأساليب اللفظية مع الأساليب التواصلية غير اللفظية أكثر من استخدام كل وضع على حدة يلعب هذا الدمج دوراً حاسماً في جذب الجمهور،ويساعد في إيصال الرسالة الضمنية بفعالية.

وفي بعض الأحيان لا تتطابق لغة الجسد مع ما يقال، وقد يكون فهم كيفية قراءتها مفيدًا للغاية في تحديد ما يريده شخص آخر أو يحتاجه بالفعل، بالإضافة إلى لغة الجسد يمكننا التقاط إشارات عن الآخرين من خلال اسلوبهم والخصائص المادية الأخرى، مثل الملابس، طريقة تصفيف الشعر، الديكور المنزلي إلخ.([٦١])

وعندما لا تتطابق الكلمات مع تعبيرات الوجه ولغة الجسد والموقف، يلاحظ المستقبل أن التواصل غير اللفظي لا يتطابق مع الكلمات، ويشعر بعدم الثقة وعدم اليقين والارتباك عند التحدث .([٦٢])

المقابلات المتعمقة

تم إجراء المقابلات المتعمقة مع الخبراء والممارسين في كل من الإذاعة والتليفزيون في القنوات الحكومية والخاصة في الفترة من٢٣-١١-٢٠١٧ إلي٣-٣-٢٠١٨، حيث تم إعداد دليل مقابلة تضمن المحاور الرئيسة التي سيتم تناولها في المقابلة، وذلك بغرض الوصول إلي دليل ورؤية استرشادية للأسس العلمية التي يجب أن يتم علي أساسها إعداد نموذج لتقييم الخبراء للمذيعين ويتم بناءً عليه اختيارهم بما يؤثر ايجاباً علي مهنية الممارسة الإعلامية المصرية بشكل عام، وعلي المحافظة علي المهارات المهنية واللفظية بشكل خاص.

إجراءات تحليل المقابلة المتعمقة

تم تحليل تساؤلات الدراسة التي تضمنتها المقابلة المتعمقة باتباع الإجراءات المنهجية في البحوث الكيفية علي النحو التالي:

*القراءة الدقيقة لإجابات وأفكار المبحوثين التي تم تدوينها أثناء المقابلة.

*تصنيف الإجابات حسب المحاور الرئيسة التي تضمنتها المقابلة والتى أجابت بدورها عن تساؤلات الدراسة.

*عرض النتائج وتقديم رؤية (نموذج) للأسس العلمية التي يجب أن يتم علي أساسها تقييم واختيار الخبراء للمذيعين في الإذاعة والتليفزيون.

نتائج المقابلات المتعمقة

فيما يلي نستعرض أهم نتائج الدراسة الكيفية باستخدام المقابلات المتعمقة مع الخبراء والممارسين في مجال الإعلام، وقد تضمنت المقابلات ثلاثة محاور رئيسة للوقوف علي أسس تقييم مهارات الأداء المهنية(اللفظية وغير اللفظية)لاختيار المذيعين في الإذاعات والقنوات التليفزيونية المصرية، وقد تم استعراض أراء كل محور علي حدة علي النحو التالي:

المحور الأول: مهارات الأداء المهنية(اللفظية - غير اللفظية) وعلاقتها وتأثيرها على الأداء المهني والممارسة الإعلامية.

اشتملت أداة جمع البيانات علي سبعة تساؤلات لمعرفة مهارات الأداء المهنية(اللفظية -غير اللفظية) وتأثيرها علي الأداء المهني والممارسة الإعلامية، وكانت نتائجها كالتالي وهي :

١-المعايير أو مهارات الأداء غير اللفظية واللفظية:

أظهرت المقابلات المتعمقة مع الخبراء والممارسين رصداً للمهارات أو للمعايير المهنية اللفظية وغير اللفظية (العامة) لاختيار مذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون علي النحو التالي:

أولاً: المعايير أو مهارات الأداء غير اللفظية:

رصد المبحوثون مجموعة من المعايير أو المهارات غير اللفظية ومنها:

- مقارنة خصائص الشخصية بمتطلبات المهنة من حيث قوة وتميز الشخصية،التواضع مع الثقة بالنفس و الحضور،الصبر، تناسق القوام ورشاقته والنشاط والحيوية والمظهر العام الجيد.

- ثقافة الشخص وخلفياته ومخزونه المعرفى (حصيلة جيدة من المعارف اللغوية مثل القواعد والمفردات والتعبيرات).

- القدرة على التعبير عن الذات و المواقف و الأحداث، مع عدم وجود لزمات غريبة مثل الإفراط في حركة اليدين، أهمية التحلي بمهارة الأداء الصامت ومهارة التأثير علي الجمهور أثناء الحديث.

- معالجة المواقف المفاجئة (سرعة البديهة) بجانب المعلومات والثقافة العامة والتفاعل مع أحداث المجتمع، والوعي السياسي والثقافي والديني والاقتصادي والفني والرياضي.

- مراقبة حركات ولغة الجسد اثناء الاختبار وحسن الاداء، القدرة على ضبط الانفعالات (الثبات الانفعالي).

- أهمية معرفة واجادة قواعد ومهارات الاتصال والإلقاء والحوار التي تؤهل لتوصيل المعنى للمستمع أو المشاهد بالأداء الصوتي، وتوفر التخصص العلمى (الأفضلية لدارسى الإعلام).

- العمل علي تبسيط المعلومات و تجسيدها بشكل واضح، والقدرة علي التخيل، و القدرة علي العمل الجماعي، ومعايشة الواقع وتحسس مشكلات المجتمع والالمام بالاحداث.

- اجتياز اختبار التعامل مع الكاميرا.

- توافر الحس النقدي،والحرص على التناول الموضوعي للقضايا محل النقاش في البرامج، وصياغة الأسئلة السليمة وعرض مختلف الآراء والأفكار.

ثانياً: المعايير أو مهارات الأداء اللفظية:

رصد المبحوثون مجموعة من المعايير أو المهارات اللفظية والتي أيدتها الدراسات السابقة وهي كالتالي:

- مهارات الأداء و جودة الإلقاء والنطق الصحيح،وجودة ووضوح الصوت وسلامة جهاز النطق و امتلاك مخارج الحروف الصحيحة ومعرفة صفاتها.

- التمكن من القواعد النحوية والصرفية للغة العربية وتكوين جملة صحيحة دالة.

- اجادة القراءة باللغة الإنجليزية ويفضل لو كان على دراية بها قراءة وكتابة وتحدثاً.

- تنظيم النفس ورخامة الصوت وصلاحيته للميكروفون.

-معرفة مواضع الوقف والوصل والابتداء وتقطيع الجمل والتلوين الصوتي الذي يكون طبعاً بما يتناسب مع المضمون وفقا لأنواع النصوص المختلفة (إخبارية، دينية، منوعة ...) .

- أن يكون الصوت إذاعياً أي مبيناً مريحاً معبراً عن صاحبه، ويتمتع بالحيوية(بلاضعف أو فتور أو رتابة)

- حب اللغة العربية لانها تمثل الهوية المصرية الثقافية.

٢-أولوية معيار الأداء اللفظي بالنسبة لباقي المعايير المهنية العامة

تمت مناقشة المبحوثين في مدي أولوية معيار الأداء اللفظي بالنسبة لباقي المعايير المهنية العامة أثناء اختيار لجنة التحكيم للمذيعين فتباينت آراؤهم كالتالي:

الفريق الاول وهو الغالب يعطي الأولوية لمعيار الأداء اللفظي بالنسبة لباقي المعايير للأسباب التالية :

- يعد معيار الأداء اللفظي ووضوح الصوت وقوته وخلوه من عيوب النطق وسلامة جهاز النطق ومخارج الألفاظ أمراً حاسماً فى انتقاء المذيعين والمندوبين والمراسلين، و فى تصفية المتقدمين للإختبار.

الأداء اللفظي أساس ممارسة المهنة، هذا بدوره يحدد هل يلتحق بالمهنة أم يتم استبعاد ه لحين معالجة

المشكلة في الأداء اللفظي و التدريب على الصواب.

-الأداء اللفظي يستحوذ على النسبة الأكبر في الاختبار لأن التمكن من مخارج الحروف هو الأساس و ما عدا ذلك يمكن التدريب عليه.

-الأداء اللفظي هو أهم وسائل التواصل بين المذيع وجمهور الإذاعة والتليفزيون.

-المعيار اللفظي له تأثير في توصيل المعاني والأفكار ووسيلة لجذب المستمع ؛ ففي الراديو يحتل نسبة أكثر من ٧٠% من المعايير الأخري، أما بالنسبة للتليفزيون فالمعيار اللفظي أقل تأثيراً لوجود الصورة، إلا لو تطلب العمل ذلك كمذيعي النشرة فيجب أن يكونوا متميزين لفظياً، وهذا ما أكدته دراسة ماجدة مراد ([٦٣]) أن أهم عناصر الكفاءة المهنية تتمثل في المهارات الاساسية اللازمة للمهنة من إتقان للغة العربية والأجنبية.

الفريق الثاني ويري أن المعيار اللفظي لايكفي وحده دون باقي المعايير والمهارات للأسباب التالية:

- أن هناك أولوية لمعيار الأداء اللفظي لكنها أولوية متوازنة مع باقى المعايير والمهارات؛ حيث إن التدريب لفترة يزيد من هذه المهارة لدى الشخص، لكن يختبر

الاستعداد والاستيعاب اللغوى للشخص الذى يكمل بالتدريب المستمر لفترة طويلة للوصول إلى المستوى المطلوب .

-أن الأداء اللفظي أحد المعايير المهمة ولكنه وحده لا يكفي ؛ فهو جزء لا يتجزأ من باقي المعايير المهنية العامة، وهذا مأيدته دراسة سبينوسا([٦٤]).

الفريق الثالث لايعطي الاولوية للمعيار اللفظي للاسباب التالية :

-الأولي أن يكون هناك الأساس من المعايير غير اللفظية أولا والتي لايمكن اصلاحها؛ لأن المعايير اللفظية يمكن اكتسابها بالتدريب والتعلم، فاللغة تأتي بعد الشكل العام والمظهر العام والقبول.

<u>*٣-تأثير معيار المهارات المهنية اللفظية على مستوى الأداء المهنى لمذيعي ومقدمى البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.</u>

أجمع المبحوثون من الخبراء والممارسين علي أن العلاقة طردية بين مستوي المهارات المهنية اللفظية ومستوي الأداء المهني للأسباب التالية:

- أن معيار المهارات المهنية اللفظية من العوامل المؤثرة التى تجعل القائم بالاتصال مؤثراً فى المتلقى من المستمعين أو المشاهدين وخاصة انه يُفضل بل يجب أن تؤهل الكوادر التى تعمل فى تقديم الأخبار (مذيع. مندوب.مراسل) على مهارات التقديم و مهارات التحدث والإنصات ومهارات طرح الأسئلة القصيرة المباشرة وكذا التحرير الإخبارى والإعداد والصياغة الخبرية، وكل ذلك يصب إيجاباً فى الأداء المهنى.
- أن معيار الأداء اللفظي له تأثير كبير علي آراء المتخصصين وثقتهم في المذيع وتقييمهم له، بالاضافة الي التأثير علي الجمهور.
- إنه بدون المهارات اللفظية لا يستطيع المذيع أداء عمله؛ فالمهارات اللفظية لا تنفصل عن الأداء المهنى.
- إن المهارات اللفظية أساس لا يمكن التهاون فيه، تليه المهارات اللغوية من نحو وصرف وإملاء، تليه مهارات الارتجال والوصف والمهارات الحرفية التى يمكن تنميتها بالتدريب والممارسة، ولكنه يتفاوت تبعاً لمدي قابلية المذيع للتقدم.
- إن المهارة اللغوية للمذيع من الأساسيات حيث يعتبر حال خروجه أمام الميكروفون أو الكاميرا كمذيع مرجعاً لغوياً للجمهور ويقاس على ما يقول.

- إن المهارة اللفظية لها تأثير مهم؛ لأنها تجعل المذيع لبقاً ويجيد الحديث في الموضوعات المختلفة والتعبير عن مراده بسهولة ويسر،ويكون ذا مستوي مهني أفضل و أرقي عن غيره.
- إن معيار المهارات اللفظية مؤثر بشدة علي الأداء وقبول المذيع ؛ لان كلما كنت متمكناً من اللغة كلما أثر ذلك في قبولي لدي المشاهد والمستمع؛ فالصوت الجميل والجيد جذاب للمستمع والمشاهد وامتلاك ناصية اللغة يجعل الأداء أفضل، وهذا يؤثر في مضمون الرسالة الإعلامية المذاعة ؛حيث يصل المعني بشكل أكثر وضوحاً، أي إن المهارة اللفظية هي الوسيلة الرئيسة للتواصل والتفاعل مع الجمهور، وأي خلل في هذه المهارات اللفظية سوف يؤثر سلباً على مستوى الأداء المهنى ويقلل من كفاءة التواصل بين المذيع وجمهوره.

وعلي نحو مختلف يري فريق آخر أن المهارات اللفظية هي وسيلة، جودتها وجمالها يسهلان التواصل ويهيئان لنجاحه، لكن لابد من توافر جودة وجاذبية مضمون الرسالة الإعلامية.

ويرصد المبحوثون انعكاسات المهارات اللفظية علي الأداء والممارسة المهنية في جوانب مختلفة من أهمها :

- القدرة على توصيل المعلومات والأفكار بوضوح من خلال الوسيط اللغوي.
- استخدام لغة عربية إعلامية سهلة يضفي على المذيع وعلي الموضوع الوقار.
- استخدام المهارات اللغوية يساعد في الإرتقاء بالتذوق اللغوي لجمهور المشاهدين وحصيلته اللغوية ويزيد ويعمق إحساسهم بهويتهم لان اللغة هي وعاء الهوية والمعبر عنها.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة راندة ماضي[٦٥] حيث ثبت أن هناك علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين مستوى الأداء المهنى وبين معايير هذا الأداء للقائمين بالاتصال، فكلما ارتفع مستوى المعايير المهنية للقائم بالاتصال ارتفع مستوى الأداء المهنى.

*** ٤- تأثير المهارة المهنية علي الممارسة الإعلامية للمؤسسة بشكل عام**

بعد مناقشة مدي تأثير المهارة المهنية في العمل الإعلامي علي الممارسة الإعلامية للمؤسسة بشكل عام يري المبحوثون التأثير علي النحو التالي:

- إن المهارات المهنية أمر غاية الأهمية ويكتسبها العاملون الجدد من خلال دورات تدريبية قبل العمل على الهواء، وتلك تصقل بعد ذلك من خلال العمل اليومى والاحتكاك بمفاجآت الهواء،وهى تصل به إلى كيفية التفاعل مع الضيف سواء كان معه فى الاستديو أو على الهاتف أو من خلال القمر الصناعى، وتجعله يتعامل مع أكثر من ضيف بحرفية وموضوعية، وتجعل المعالجة الإخبارية للموضوع مهنية يصدقها الجمهور، مما ينعكس على مصداقية المؤسسة أو القناة ويعتبر أن هذا هو نص العقد غير المكتوب بين المؤسسة الاعلامية والجمهور المتلقى (المصداقية).
- أن المهارة المهنية لها تأثير كبير في احترام المتخصصين و الجمهور لها.
- إن المهارات المهنية أو الخبرة العملية تساعد على التجديد و مواكبة التطور، والارتقاء بالمؤسسة وتنميتها من خلال ابتكار الأفكار الجديدة وطريق الأداء المتعددة.
- أن المهارة والتميز اللغوى لدى المذيعين يعتبر معيار إجادة للشخص والمؤسسة التى ينتمى إليها؛ لأنها تدل على الدقة فى الاختيار والإهتمام بعناصر الجودة، بما يعنى إحترام المهنية والجمهور، والسعى لتقديم خدمة إعلامية متميزة .
- أن المهارة المهنية عنصر مهم في العمل الاعلامي في المحطة أو القناة والشخصية المميزة لها،مما يؤثر علي الصورة العامة والإيجابية للمؤسسة الاعلامية.
- أن المهارة المهنية تؤثر في تأصيل مواثيق الشرف وفي تحري الحياد وإدارة الحوار وعدم التفاعل صالح طرف معين، بل تسهم في الإرتقاء بمستوي الإعلام المصري ككل.
- أن العلاقة متبادلة فكلاهما يؤثر في الآخر ويتأثر به، وبالطبع كلما امتلكت المؤسسة الإعلامية كفاءات إعلامية، وحرصت على توفير فرص التدريب والتطوير المستمر لهم، كلما انعكس ذلك بشكل إيجابي على الممارسات الإعلامية بشكل عام.
- أن المهارة المهنية العالية للعاملين (المذيعين وغيرهم) هي عماد نجاح المؤسسة،والوسيلة إلى جذب الجمهور الذي أصبح واعياً وأمامه خيارات وافرة من المؤسسات الإعلامية .

ورصد المبحوثون بعض العوامل المختلفة التي تساعد علي الممارسة الإعلامية للمؤسسة بجانب المهارة المهنية مثل:

- طريقة إدارة المؤسسة، الرضا الوظيفي، الرواتب والأجور، الجو العام للمؤسسة الإعلامية،البيئة هل هي صالحة للعمل أم لا،القناعة الشخصية للمذيع، فكلما كانت المهارة المهنية للمؤسسة قوية فلابد أن يكون المنتج قوياً ووضعية المؤسسة متميزة في المجتمع.

٥- تأثير شخصية وثقافة ودقة أعضاء لجنة اختيار المذيعين على مستوى تقييمهم لمهارة الاداء اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

أجمع المبحوثون في تناولهم لهذا التأثير علي وجود علاقة طردية ايجابية التأثير علي النحو التالي:

- أن أعضاء اللجنة يحرصون علي دقة اختيار المذيع أو المندوب أو المراسل الذي هو بالضرورة محرر سواء إلتزم بالنص الذى كتبه من موقع الحدث أو ارتجل النص منطوقاً على الهواء (فى بث مباشر)، وقد يتحول إلى مذيع رئيس على الهواء إذا كان الحدث ساخناً ومتطوراً لحظة بلحظة، ومن هنا يبحث أعضاء لجنة الاختبار عن المتمكن من قواعد النحو والصرف، ومن لا يمضغ الكلام ومن لا يتلعثم ويهتز، ومن لا يصدر حركات عصبية فى ملامحه عند الأداء، أى تبحث عن من يستطيع أن يفرض شخصيته على الشاشة بثباته وملامحه وثقافته ولغته السليمة، ومن هنا فهناك تأثير بالغ لشخصية ودقة أعضاء لجنة الاختيار علي مستوي تقييمهم لمهارة الأداء اللفظي لمن يختارونهم من المذيعين، فكلما كان أعضاء اللجنة أكثر ثقافة ودقة وتخصصاً كان التقييم دقيقاً.
- أن أعضاء لجنة الاختبار هم الفيصل والمعيار فى الاختيار، وكلما كانت قدراتهم اللغوية مرتفعة كانت اختياراتهم موفقة ولا يقبلون المستوى المتدنى فى المتقدمين،بل يكون معيار اختيارهم هو الإجادة والتميز .
- كلما كان مستوي أعضاء اللجنة متقدماً كلما أثر هذا المستوي في قدرته علي فهم المذيع وعلي المقدرة اللغوية له،ويكون تقييمهم للممتحنين مؤثراً، كما إن المذيع عندما يكون علي علم بمستوي أعضاء اللجنة فإنه يكون أكثر حرصاً علي الإجادة قبل المثول أمام اللجنة، فالتأثير متبادل.
- أن القاعدة العامة هي أن فاقد الشيء لا يعطيه، لذلك تضم لجنة الاختبار دائماً (خاصة في الإعلام الرسمي) قامات إعلامية قادرة على الفرز والاختيار السليم،

وبالتالي النتيجة النهائية الحتمية لدقة أعضاء اللجنة في الاختيار أنها ستكون فى صالح الشاشة وفي نسبة المشاهدة المرتفعة.

وينظر بعض المبحوثين إلي هذه الجزئية من منظور مختلف ؛ فيرون أن النزاهة في اختيار الموهوب والبعد عن أي تأثير خارجي علي عضو لجنة اختيار الأصوات هما الأساس؛ لأن من يقع عليه الاختيار ليكون عضواً باللجنة يتمتع بالخبرة والدراسة والفهم الكامل لأدوات المذيع.

ويؤكد المبحوثون علي أنه لابد من دقة اختيار من يقومون بالاختبارات الخاصة باختيار المذيعين، ويشترط الخبرة والثقافة العامة والإلمام بقواعد اللغة وقواعد العمل الإذاعي والتليفزيوني، والقدرة علي اكتشاف المهارات والقدرات لمن يتم اختيارهم.

ويفسر المبحوثون قوة هذا التأثير الذي يكمن فى فهم المتقدم للإختبار فهماً كاملاً ومعرفة نقاط ضعفه وقوته وأنه يمتلك المقومات التى تساعده على ذلك، إذا كانت لجنة التحكيم تمتلك المقومات مع معيار حسن تقييم نقاط الضعف والقوة وفهم الاستعداد لدى مقدم البرامج فهذا يعنى أن تلك اللجنة تمتلك مقومات رائعة فى اختيار من سيكون مذيعاً أو مقدماً للبرامج.

وعلي نحو واقعي مخالف يلاحظ بعض المبحوثين تراجع الاهتمام بحسن اختيار أعضاء هذه اللجان كما كان الحال قديماً ؛ بسبب تحولها إلى مجال خصب لمجاملة البعض، ومنحهم المكافآت حتى لو كان بعضهم يحتاج هو نفسه إلى اختبار، مما يكون له تأثير سلبي علي دقة الاختيار وأن الوساطة أصبحت تطغي علي كل المعايير.

٦- تأثير إدراك المذيع لمستوي مهارة الأداء اللفظى له على مستوي التقييم

يري المبحوثون أن هناك تأثيراً إيجابياً لإدراك المذيع لمستوي مهارة الأداء اللفظي له علي مستوي التقييم علي النحو التالي:

- إن إدراك المذيع لمستوي مهارة الأداء اللفظي له يكسبه وزناً مهنياً إيجابياً أثناء التقييم .
- من الضرورى أن يدرك من يتقدم للعمل كمذيع أن من المهارات الأساسية التى يجب أن يتمتع بها الإجادة اللغوية أو الاستعداد اللغوى الجيد، وهذا يتضح فى الفترة التى يعد فيها نفسه قبل التقدم للعمل أو لأى اختبار،وعندما يستشعر أعضاء لجنة الاختبار بهذا الإجتهاد والاستعداد يمنح الفرصة للتدريب لزيادة المهارة .

- عندما يدرك المذيع مستوي الأداء المهني اللفظي له فإنه سيقف على ما لديه من مشاكل ويعمل على التدريب عليها
- يميز الأداء اللفظي المذيع عن غيره ويجعله أهلاً للاختيار إذا كانت لديه ثقافة عامة تضاف إلى مهارة أدائه.
- إن أي شخص محب ودارس ومثقف ويريد الانضمام لكتيبة الإعلام تجده قبل دخول هذا المجال ينضم للعديد من الأماكن التي تساعده علي اجتياز الاختبار مثل معهد الإذاعة والتليفزيون .
- يؤثر إدراك المذيع لمستوى مهاراته بشكل عام على ثقته بنفسه والذى ينعكس بدوره على مستوى أدائه، الأمر الذي يسرع من عملية حرفيته وتميزه، كما أن هذا الإدراك يؤثر أيضاً علي الأداء العام للمؤسسة الإعلامية وهذا ما تؤكده دراسة محمد الصبيحي(٦٦).

بينما يري بعض المبحوثين التأثير السلبي لعدم إدراك بعض المذيعين لأهمية اكتساب مهارات الأداء اللفظي والتي تكتسب بالتدريب المستمر والاهتمام بالأداء اللفظي بكل أبعاده ومتطلباته أنه يؤثر سلباً علي مستوي التقييم.

ويوضح المبحوثون إنه عادة ما يكون أعضاء اللجنة من القيادات المتمرسة القادرة على تمييز مستوى الأداء الذي يشوبه قصور لكنه قابل للتحسن والارتفاع، ويساعد على اقتناعهم بذلك إدراك المرشح لمستوى أدائه بوضوح واستعداده للتحسن، وبطبيعة الحال فإن المرشح المتمكن يكون مدركاً وواثقاً بنفسه ومقنعاً للجنة الاختيار.

٧- مدي اختلاف معايير اختيار المذيعين المهنية باختلاف القنوات الإذاعية والتليفزيونية؟

أجمع المبحوثون علي أهمية وجود معايير مهنية للقنوات المختلفة للأسباب التالية:

- أدي تخلى بعض القنوات الخاصة عن المعايير المهنية الحتمية إلى ظهور كثيرين على هذه الشاشات أساءوا إلي مهنة المذيع، وضيعوا مفهوم المهنية وأربكوا المشهد الإعلامى بشدة، والأمر أصبح يحتاج إلى تنقية جادة وسريعة من قبل نقابة الإعلام، وكذا هيئات الصحافة والإعلام معاً.
- إن تلك المعايير هي العنصر المؤثر في إعطاء شخصية وسمة مميزة للمحطة أو القناة.

- ضرورة أن تضع القنوات معايير لاختيار الأشخاص الذين تسعى لضمهم إليها، وأن تكون اختياراتها وفق هذه المعايير، فمثلاً مذيع الأخبار لابد من توفر معايير له تختلف عن مقدم البرامج الجماهيرية أو الرياضية، وإن كانت المهارة اللغوية يجب أن تكون متوفرة للجميع، لكن الاختلاف يكون فى أسلوب الاستخدام اللغوى، ومستوى الأداء اللغوى، وتوظيف الصوت فى ذلك الأداء، ويتم اختيار المذيع بعد فترة تدريبه علي كل هذه النوعيات حسب ميوله وحضوره و امكانياته.

وعلي النطاق التطبيقي يري بعض المبحوثين أن القنوات المتخصصة تراعي ذلك، فالقناة الرياضية تحرص على توافر اهتمام ومعرفة بالرياضة، وفي الثقافية لابد من توافر المعرفة والمتابعة بالثقافة، والإخبارية تدقق في شرط الخلفية المعرفية بالشئون العامة والسياسية .. وهكذا، لكن هناك تساهلاً في كثير من المحطات في مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب .

ويري البعض أن القنوات باختلافها تضع معايير لاختيار المذيعين، و لكن الإعلام الرسمي مازال صاحب الانضباط الأكثر.

وعلي نحو مختلف يري فريق آخر من المبحوثين أنه لا توجد معايير مستقلة لكل قناة بل توجد معايير موحدة لكل القنوات، أي بشكل عام المعايير المهنية واحدة عند اختيار المذيعين في كل القنوات على اختلاف أنواعها، إلا أن مضمون القناة قد يستدعى أولوية لمعيار دون الآخر.

بينما يري بعض المبحوثين أنه ليس هناك معايير مكتوبة إنما تقدرها لجنة الاختبار من خلال اختبار النحو والصرف لدي الممتحن من المذيعين والصوت و الشكل العام للمذيع.

وعلي نحو فعلي تطبيقي يري بعض المبحوثين أن معايير الاختيار معروفة ولكنها تظل حبراً على ورق، فمن يتصدر الشاشات الآن هم الفنانون ولاعبو الكرة ؛ حيث لا معايير ولا مهنية عند اختيارهم من قِبل القنوات وإنما فقط ما يجلبونه من إعلانات للقناة، كما امتدت العدوى للمحطات الإذاعية أيضا،وأن الاختيار بناءً على العلاقات والضغوط والمكانة الاجتماعية وتأتي المعايير المهنية في المؤخرة، ويرجعون هذا لاختلاف ملكية القناة.

المحور الثاني: العوامل المؤثرة على مهارات الاداء المهني اللفظية وغير اللفظية

أشارت الدراسات السابقة ([٦٧]) إلي أن هناك مجموعة من العومل المؤثرة علي الأداء المهني للقائم بالاتصال من أهمها العوامل الديموجرافية وتشمل: تأثير السن والتعليم والنوع.

وقد اختارت الباحثة بعض العوامل الخاصة بمجال الدراسة لمعرفة مدي تأثيرها علي مهارات الأداء المهنية اللفظية وغير اللفظية مثل :

السن–النوع–الخبرة الحياتية– التخصص الدراسي – الدورات التدريبية ونوعها – ملكية المؤسسة الإعلامية - الترقي الوظيفي - نوع الوسيلة،العلاقات الشخصية، وفيما يلي استعراض لتأثير تلك العوامل .

١- السن: مامدي تأثير عامل السن علي مستوي مهارة الأداء اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون.

انقسم المبحوثون إلي ثلاث فئات، الفئة الأولي ترى أن هناك تأثيراً ايجابياً لعامل السن علي مستوي مهارة الأداء اللفظي للمذيعين، الفئة الثانية ترى أن هناك تأثير سلبي له، الفئة الثالثة ترى أنه لا يوجد تأثير مطلقاً لعامل السن علي مستوي مهارة الأداء اللفظي للمذيعين،وفيما يلي استعراض لتلك الآراء

الفئة الاولي (التأثير الايجابي للسن) ترى أن هناك أسباباً لتأثير عامل السن نستعرضها كما يلي :

- إن السن والشكل والملامح الشابة تعطى للقائم بالاتصال فرصاً أكثر للبقاء على الشاشة بإطلالة فيها نوع من الحيوية والنشاط، وكثير من المحطات التليفزيونية تضع حداً أقصى لسن المتقدمين لا يتعدى الثلاثين كبداية للإطلالة على المشاهدين كمذيعين جدد، ويظل الأمر بعد ذلك مرتبطاً بحفاظ المذيع نفسه على لياقته الصوتية وجودة الأداء والاهتمام بالمظهر الشخصى، ومتابعة كل جديد تطرحه التكنولوجيا والتدريب عليه للاستفادة من ذلك فى عمله وأدائه، وكل ذلك يضمن للقائم بالإتصال فرصاً أطول للبقاء على الشاشة متسلحاً بسنوات الخبرة والتعامل مع جديد التكنولوجيا، وتطوير الأداء والتدريب المتواصل والعناية بجهاز الصوت والابتعاد عن كل ما يضره صحياً (كالتدخين) مثلا كل ذلك يضمن للمذيعين البقاء على الشاشة مؤدياً جيداً ومؤثراً ويقظاً.

- إن أمر السن يرجع لاهتمام المذيع أو المذيعة بأسلوب حياته الشخصية والصحية، والابتعاد عن كل ما يضر بجهازه الصوتى، بل إن ممارسة الرياضة فى حدها الأدنى يرفع من مستوى القدرة على الأداء ويحافظ على نفس المذيع فلا يخرج متهدجاً ولا متقطعاً حتى مع مرور السن،بالإضافة إلى أن سنوات الخبرة وكثرة الممارسة تضفي على الصوت مزيداً من الثقة والثبات وبالتالى المصداقية.
- إنه إذا ارتبط السن بتراجع الصحة العامة والحفاظ علي عادات النفس والحيوية هنا تكون المشكلة، أما إذا حافظ المذيع علي تدريباته ونظام حياته المهني فإن السن يكون في صالحه.
- إن الأداء اللفظي غالبا يتحسن بتقدم السن، وتزداد المهارات وخصوصاً الأداء اللفظى مع تقدم السن .
- إن عامل السن يعطي للمذيع المتمرس الخبرة التي يفتقدها حديث التخرج، وأن السن و الخبرة تنقل الخبرات للأجيال القادمة لتفادي الأخطاء.
- إن السن يعطي خبرة أكثر، تراكم خبرات وثقافات ومعلومات، غالبا الاكبر سناً أفضل أداءً لغوياً من الجدد نظراً للتراكم المعرفي لديه، ويعطي السن قدرة أكثر وثقة أكبر تمكنه من الأداء فالمذيع حديث السن أحياناً يتلعثم نتيجة قلة الثقة رغم معرفته بقواعد اللغة، لكن هذا لايمنع أن يكون هناك مذيع صغير السن ولديه مهارة لفظية اكبر وهذه فروق بسيطة وفردية لكن الأعم والأشمل ان المذيع كبير السن أفضل واقدر علي الأداء اللغوي والمهني حيث التركم المعرفي والخبرة الاكثر.
- إن التقدم في السن يزيد المذيع نضجاً ومهارة وحرفية، مالم يؤثر التقدم في السن في قدرة الصوت وكفاءته، أو يشوه نبراته وخامته .

الفئة الثانية (التأثير السلبي للسن) تري أن هناك أسباباً للتأثير السلبي لعامل السن كما يلي:

- إن المهارة اللغوية يكون اكتسابها بشكل أفضل فى السن الأصغر، وكلما ارتفع السن كانت هناك صعوبة فى التقدم اللغوى .
- إن المهارات اللفظية ترتبط بالصوت بشكل أساس وبالأداء الصوتي أيضا، والصوت قد يتأثر بعامل السن فهو قد يحدث له تغيير مما يتطلب من المذيع التدريب المستمر لتطويع نبرات الصوت وحدته والعناصر اللفظية بما يتفق مع كل مرحلة عمرية.

إنه في حالات كثيرة يتأثر المذيع بعامل السن و يجب أن يكون من الذكاء بحيث يترك الميكروفون بإرادته، و يمكن الاستفادة من خبرته في مواضع أخرى، ويري أنه على المذيع أن يتحكم في نفسه و يطور أداءه حسب كل مرحلة سنية خاصة للتليفزيون .

الفئة الثالثة: (التأثير المحايد لعامل السن) نستعرضها كما يلي :

- ليس للسن تأثير على مستوى مهارة الأداء اللفظي مادامت أعضاء النطق لم تتأثر به.
- الصوت لا يشيخ ويستطيع المذيع أن يحتفظ بشباب صوته طالما يحافظ على صحته العامة ويبتعد عن أي ممارسات خاطئة قد تؤذى صوته، وربما أدى عامل السن إلى إكساب المذيع مزيداً من الخبرات تساعد على تطوير أدائه المهنى.
- لا تأثير للسن، إنما التأثير فى خبرة التعامل مع المواقف لأن شاباً صغيراً قد يكون لديه معلومات لغوية أفضل من أستاذ كبير، ولكنه مرتبط بصوت وتدريب المذيع المستمر، وهذا ما أكدته دراسة راندة ماضي[٦٨] حيث أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بشأن تأثير المتغيرات الوسيطة(النوع، العمر، المؤهل الدراسى، سنوات الخبرة، الموقع الوظيفى) فى العوامل المؤثرة فى الأداء المهنى للقائمين بالاتصال.

٢- النوع: مدي تأثير عامل النوع (ذكر– أنثي (على مستوي مهارة الاداء المهنى اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

أجمع المبحوثون علي أنه لا تأثير لعامل النوع (ذكر – أنثي) علي مستوي مهارة الأداء المهني اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون بل الأمر يعود لمن يريد أن يتميز ويتطور ويواكب كل جديد يتعلق بتقنيات عمله وأدائه الشخصى، ففى النهاية - هو أو هى - هم من يقدمون للمشاهد الفقرة الإخبارية التى اشترك فى صنعها المحررون والمترجمون وفنيو المونتاج والمراسلون وفنيو الاتصالات والمخرجون، فإما أن تتقدم بصورة جيدة متماسكة وإما أن يفسدوا المنتج المقدم، فالمهارة اللغوية لا ترتبط بالنوع لأنها معرفة وتحصيل واجتهاد .

فالأداء اللفظي ومهاراته لا تفرق بين الذكور والإناث فهي مهارات مهمة لابد أن يمتلكها المذيع أو المذيعة، والاختلاف فقط هو في نوع الصوت ومساحته وقدراته، ولكن ما يتعلق بالمهارات الأخري مثل الإلقاء والأداء الصوتي والتلوين وتقطيع الجمل وتنظيم النفس فهي متساوية بين الاثنين، خاصة عند إيمان النوعين

بقيمة العمل الإعلامية وأهميته، وهذا يتفق مع نتائج الدراسات السابقة[٦٩] في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الممارسات الإعلامية تبعاً لمتغير النوع.

ويضيف بعض المبحوثين أن هناك تأثير للنوع من النواحي الاتية:

إذا كان هناك تنافس إيجابي التأثير بين الجنسين، لكن كثيراً ما نلاحظ حرصاً أكبر عند كثير من الرجال على زيادة معارفهم وتمكنهم لغويا وتنمية ثقافتهم وخبراتهم، بينما نلاحظ اهتمام بعض المذيعات بعنصري الجمال والأناقة على حساب المعرفة والثقافة، و أن المذيعات اللاتي يجمعن بين الجمال والأناقة وإتقان الأداء اللفظي وتنمية معارفهن اللغوية والثقافية يتفوقن، ويتألقن .

-إن النوع ليس له تأثير إلا فى حالة نوعية ما يقدم هل هو مناسب للمرأه أو الرجل أم لا ؛ لأن هناك نوعية معينة من البرامج قد لا تناسب الرجل وقد لا تناسب المرأة، وهذا ما أيدته دراسة سانتانا[٧٠].

وعلي نحو مخالف يري قليل من المبحوثين أن هناك فروقاً فردية ولكنها لا تتعلق بالنوع ولكن في أغلب الأحيان الذكور أكثر اتقاناً علي المستوي المهاري واللغوي والنحو والصرف بشكل عام نظراً لتفرغه أكثر من الإناث و لأن لديه وقتاً أكثر لاكتساب المعارف التي هي أساس عمله ومصدر دخله،عكس الإناث فهي معالة من الرجل فالأمر بالنسبة لها ثانوي وهذا يتعارض مع دراسة بليشا[٧١].

٣- الخبرة الحياتية: مدي تأثير عامل الخبرة الحياتية والوظيفية على مستوي مهارة الاداء اللفظى لمذيعي ومقدمى البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

أجمع أغلب المبحوثين عند مناقشة مدي تأثير عامل الخبرة الحياتية والوظيفية علي مستوي مهارة الأداء اللفظي للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون أنه له تأثير كبير من نواح مختلفة كما يلي:

- تنعكس سنوات الخبرة والممارسة العملية علي كل أشكال الرسالة الإعلامية من إعداد وانتقاء الضيوف وطرق صياغة الأسئلة والإيجابية والارتجال والصياغة كتابة والصياغة التلقائية علي الهواء والتحرير الصحفى، بل والقدرة على التحدث بلغة أجنبية، وأيضا التعاطي مع كل جديد تكنولوجي يفيد الرسالة الإعلامية نصا وصوت وصورة.، كل هذا ينعكس إيجاباً على أداء المذيع.
- كلما ازدادت الخبرة في اتجاهها الصحيح، ازدادت الدقة في الإدراك والنطق وتركيب الجملة وصياغة السؤال .

- تساعد الخبرة الحياتية و الوظيفية المذيع على تخطي المواقف الطارئة على الهواء أو أثناء المقابلات الشخصية،وهنا يظهر الفرق بين من لديه الخبرة من عديم الخبرة.
- تولد الخبرة الحياتية والعملية نوعاً من الثقة ينعكس بدوره على الأداء اللفظى، كما تمكن المذيع من التعامل مع المواقف الطارئة أو المحرجة بحكمة مما يرفع مستوى الأداء المهنى بشكل عام.
- تصبح الشخصية الحياتية للمذيع الجاد المتميز هى ذاتها الشخصية الإذاعية، أى إنه يتحدث فى ممارساته العادية بالنسق اللغوى المنضبط وهذا يزيد من تميزه اللغوى لأن الممارسة اليومية تعتبر تدريباً لغوياً مستمراً له .
- إن عامل الخبرة له تأثير كبير ويظهر في الحوار والإذاعات الخارجية والتطوير البرامجي المستمر.
- إن الخبرة الحياتية و الوظيفية ترفع من مستوي مهارة المذيع و تمكنه من اختيار الألفاظ التي تتماشي مع الجمهور المستهدف الذي يتعامل معه.
- تؤثر الخبرة الحياتية والوظيفية بشكل كبير نظراً للتراكم المعرفي.
- ترتبط مهارة الأداء اللفظي بالخبرات العامة،وكذلك بالتدرج الوظيفي والعمل المستمر والتدريب المتخصص وبتنمية المهارات الذاتية والاطلاع واكتساب المعلومات والثقافة العامة والمهارات المتخصصة والمجالات العامة.
- تسلح الخبرة الحياتية المذيع بالمعارف والثقافة وأحوال المجتمع، ومهارات التعامل مع فئاته وشخصياته المختلفة، وهذا بلا شك له تأثيره الجيد في أساليب أدائه اللفظي، أما الخبرة الوظيفة فتسلحه بمزيد من الحنكة المؤثرة، خاصة إذا توافرت له متابعة واعية مشجعة ومقومة تجنبه الفتور والرتابة .

بينما يري قليل من المبحوثين إنه لا تأثير لعامل الخبرة الحياتية والوظيفية علي مستوي مهارة الأداء اللفظي للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون، وهذا ما أكدته دراسة راندة ماضي[٧٢] حيث أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بشأن سنوات الخبرة فى الأداء المهنى للقائمين بالاتصال.

٤- التخصص الدراسي: مدي تأثير عامل التخصص الدراسي علي مستوى مهارة الأداء المهني اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون.

تمت مناقشة المبحوثين عن مدي تأثير عامل التخصص الدراسي علي مستوي مهارة الأداء المهني اللفظي للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون،انقسم المبحوثون إلي فريقين:

الفريق الأول يري أن الأفضلية لدارسي الإعلام واللغة العربية(التخصص) وأنه يؤثر علي مستوي الأداء المهني للأسباب التالية :

- إن الأفضلية لدارسى الإعلام لأن طبيعة الدراسة تضع الخريج بالقرب من متطلبات مهنة المذيع وخاصة إذا كان بالكلية القادم منها اهتمام جدى بالتدريب العملى على أيدى خبرات مارست العمل أمام الكاميرات. لكن أيضاً اختبارات المذيعين تنتج أيضاً أصواتاً ووجوهاً وشخصياتٍ واعدة من غير خريجى كليات الإعلام لكنهم يحتاجون لجرعات أكبر من التدريب قبل العمل والتدريب المتواصل بعد ذلك.
- إن التخصص له تأثير مهم على مستوى الأداء المهني، لأن المتخصص يكون أكثر خبرة وأسرع تنفيذاً للعمل الإعلامي من غيره .
- إن التخصص الدراسي له دور كبير علي مستوي مهارة المذيع، فدراسة الإعلام والتخصص سواء في الإذاعة أو التليفزيون تمهد للمذيع الطريق للحياة العملية بصورة أوضح عن دارسي تخصصات بعيدة عن مجال الاعلام .
- إن التخصص الدراسي يؤثر علي المهارة اللفظية حيث يعطي الفرصة الكبري لمن كانت دراسته تعتمد علي فتره تدريب عملية أثناء الدراسة علي النطق الصحيح وقواعد اللغة العربية.
- إن التخصص الدراسي مهم فمستوي المهارة المهنية في اللفظ وفي الأداء وفي الصوت وفي النحو والصرف يتفوق فيها خريجو الإعلام خاصة طلبة قسم الإذاعة والتليفزيون عن من سواهم ؛ لأنهم هيأوا أنفسهم طوال سنوات الدراسة للعمل بالإذاعة، يليهم خريجو كليات اللغات العربية .

ويبرر المبحوثون هذا الرأي بأن الدراسة عامل مهم ومساعد؛ فالتخصص يكسب الفرد القواعد والأسس والمعايير المهنية الأساسية ثم تثقل بالخبرة والممارسة والتدريب.

- ويري المبحوثون أن التخصص الدراسى يؤثر على مستوى مهارة الأداء المهنى و اللفظى للمذيعين ؛حيث من المفترض وجود مواد علمية أكاديمية و تدريبات مستمرة تتعلق بالأداء اللفظى للمذيعين فى جميع كليات و أقسام و معاهد الإعلام وهذا ما تؤيده نتائج دراسة محمد الفقيه(٧٣).

في حين أشارت دراسة حمزة الخادم(٧٤) إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الممارسات الإعلامية تبعاً لمتغير المستوي التعليمي للإعلاميين.

الفريق الثاني يري عدم وجود تأثير لعامل التخصص علي الأداء المهني اللفظي علي النحو التالي:

- يؤثر التخصص على الأداء المهني وليس اللفظي .
- قد يكون التخصص الدراسى فارقاً فى البداية من حيث معرفة الشخص بالقواعد اللغوية الأساسية لكن مع التدريب الجاد المستمر يقل هذا الفارق أو التميز بشكل كبير، حيث إن الاستخدام اللغوى للمذيع يصبح تلقائياً، وكم من أسماء كثيرة ليست متخصصة دراسيا فى اللغة العربية وحققت تميزاً كبيراً.
- قد يؤثر التخصص ولكن فى الأساس هى إمكانيات وموهبة ولكن الدراسة تثقل الموهبة أى الأمر مرتبط بالمهارات التى يمتلكها المذيع. .
- عدم وجود أى تأثير لعامل التخصص، وذلك يرجع إلى سوء مستوى التعليم وتدنى مستوى الخريجين بدليل ضعف خريجى قسم اللغة العربية بكليات الآداب فى اللغة العربية ونحوها وصرفها بل وكتابتها.
- يؤثر عامل التخصص في الدراسات الإعلامية على مستوى الأداء المهنى بشكل عام، أما الأداء اللفظى فيتطلب ما هو أكثر من ذلك فلابد أن يمتلك المذيع كافة الأدوات التي تهيئ له أداء صحيحا وعلى رأسها سلامة مخارج الحروف.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الخادم(٧٥) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الممارسات الإعلامية تبعاً لمتغير المستوي التعليمي للإعلاميين.

ويري بعض المبحوثين أن الملاحظ في تاريخ الإذاعة والتليفزيون أن النجوم الشهيرة المبدعة فيهما كانت من خريجي مختلف الكليات، وموضوعياً لا شك في أن المعارف اللغوية تكون أوفر لدى خريجي الكليات المعنية باللغة والصوتيات، كدار العلوم والآداب والأزهر ومعهد الفنون المسرحية وأن الجانب اللغوي والصوتي في الكليات والمعاهد الإعلامية لا يحظي بما يليق بأهميته من الاهتمام والتركيز.

٥- الدورات التدريبية وأنواعها:

تمت مناقشة المبحوثين في تأثير الدورات التدريبية علي جانبين:

الجانب الأول: مدي تأثير نوع الدورات التدريبية علي مستوي مهارة الأداء اللفظي للمذيعين واختيارهم فى الإذاعة والتليفزيون.

الجانب الثاني: مدي تأثير التدريب اللغوي المستمر علي مستوى الأداء المهنى للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون.

الجانب الأول: مدي تأثير نوع الدورات التدريبية على مستوي مهارة الأداء اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج واختيارهم فى الإذاعة والتليفزيون.

اتفق المبحوثون علي أهمية الدورات التدريبية والتأثير الإيجابي لها علي مستوي المهارة اللفظية لكنهم اختلفوا في نوع تلك الدورات وأهميتها علي النحو التالي:

الفريق الأول: يري أهمية الدورات التدريبية النظرية للأسباب التالية :

- تكسب الدورات التدريبية النظرية المذيعين الجدد أساسيات العمل الاعلامى المسند إليهم، وتضعهم على أول الطريق، وتأتى بعدها الدورات التدريبية العملية داخل وخارج الاستديوهات التى تضع المذيعين والمندوبين والمراسلين الجدد فى أجواء العمل الحقيقية التى سيعيشها ويواجهها، وهذه تكسب ثقة العمل على الهواء، وبالتالى ينعكس هذا على أدائه الواثق السليم لأنه من الأساس تم اختياره لأسباب تتعلق بسلامة اللغة ووضوح الشخصية.
- تمد الدورات التدريبية العامة النظرية المذيع بالمعارف والخبرات العامة الخاصة بالعمل الإعلامي والمؤسسة التى سيعمل بها وفنون الإعلام المتعددة فيها. وهي ضرورية، ثم هناك الدورات المتخصصة في الأداء اللفظي، وهذه فارقة في تحسين أدائه وإمداده بالمعارف والتدريب، وتضعه على الطريق العملى، ومن يحرص على الإفادة القصوى منها ينطلق.

الفريق الثاني يري أهمية الدورات التدريبية العملية للأسباب التالية:

- كلما خضع المذيع لدورات متخصصة عملية في الأداء اللفظي كلما اكتسب هذه المهارة، وأن الدورات التدريبية مهمة للمذيع خاصة مع تطور أساليب التدريب، ووجود التكنولوجيا الحديثة،ولذلك اختيار الدورات مهم جداً.

- إن للدورات الإذاعية وأنواعها تأثير على مستوى الأداء اللفظي فكلما كانت قريبة من الأداء اللفظي وخادمة له كانت سبباً في الارتقاء به.
- إنها تساعد المذيع علي التكيف مع الحياة العملية وتمهيد للطريق وممارسة العمل.

ومن وجهة نظر عملية واقعية يري بعض المبحوثين أنه فى العادة يسعى من يرغبون فى العمل فى مجال الإذاعة والتليفزيون للحصول على دورات تأهيلية، لكن يتصدى لهذه المهمة جهات خاصة هادفة للربح بشكل أساس معتمدة على الاستعراض الإعلامى، ولا تهتم بالتدريب الصوتى للمتدربين، بل يكون تركيزها على تعريف بأشكال البرامج وهذه مرحلة متقدمة للمتدرب يجب أن يسبقها تدريب لغوى لأنه أساس أى مواد تقدم إذاعياً وتليفزيونياً .

ويضيف المبحوثون إن التدريب يجب أن يكون على عدة مستويات:

الأول : هو المستوى التأسيسى وهو إمكانية الضبط اللغوى (التشكيل) لنص مكتوب .

الثانى : مكمل له وهو إمكانية القراءة الصحيحة لما تم ضبطه لغوياً .

الثالث : ويتمثل فى إمكانية الحديث الارتجالى بلغة صحيحة، وهذا المستوى يتم التدريب عليه لفترة طويلة وممتدة للوصول إلى مستوى الحديث الارتجالى الصحيح فى البرامج والإذاعات الخارجية .

ويخص بعض المبحوثين أنواعاً كثيرة من الدورات التدريبية مثل:

دورة الالقاء وقواعد اللغة العربية وإعداد البرامج فهي هامة جدا للمذيع المبتدئ، و دورات في فهم لغة الجسد، وأن هذه الدورات ترفع كفاءة الأداء اللفظى.

ويرى المبحوثون أنه لابد أن تتسم الدورات التدريبية بدقة التخصص؛ فبجانب الدورات العامة لابد من وجود دورات متخصصة في تنمية المهارات في مجال محدد من مجالات العمل الاذاعي والتليفزيوني التي من ضمنها دورات تنمية المهارات اللفظية والأداء والإلقاء والصوتيات.

وفي النهاية يري المبحوثون أن الدورات التدريبية تحقق ٤٠ % تحسناً لدى من لديه الرغبة فى التقدم، وهذا ما أيدته دراسة بوريجو[٧٦] و دراسة سامنثا[٧٧].

وعلي نحو واقعي عملي يري بعض المبحوثين أن الدورات الموضوعة غالباً لا تعتمد على تأهيل وتدريب مقدمى البرامج على أساس ومنهج علمى وتدريبى، ولكن

هى عبارة عن نقل الخبرات وبعض المعلومات المحدودة، وهذا ما أيدته نتائج دراسة نبيل طلب[٧٨] حيث أشارت إلي أن اقل من ٢٥% حصلوا علي دورات تدريبية، وأن أكثر من ٥٠%أكثر من ممن حصلوا علي دورات تدريبية لم يحصلوا علي فائدة منها.

بينما تشير نتائج دراسة راندة ماضي[٧٩] أن الدورات التدريبية المتخصصة تسهم فى تطوير مهارات الإعلاميين المهنية وفي صقل مواهبهم وفي التعامل مع التقنيات الحديثة.

الثانى: مدي تأثير التدريب اللغوي المستمر على مستوى الأداء المهنى لمذيعي ومقدمى البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

أجمع المبحوثون علي التأثير الإيجابي البالغ للتدريب اللغوي المستمر علي مستوي الأداء المهني للمذيعين في الجوانب التالية :

- يرفع التدريب اللغوي المستمر مستوى الأداء اللغوي لأنه ينمي اللغة ويُكسب مصطلحاتٍ وجملاً وعباراتٍ جديدة ترتقى بالأداء .
- التدريب اللغوي المستمر والحرص على تطوير الذات يؤدى لرفع كفاءة الأداء المهنى بصفة عامة يعطي المذيع الثقة بالنفس، وسهولة القراءة والاسترسال في الحديث بشكل صحيح و متقن، ويساعده في إمكانية الحديث الارتجالي بلغة صحيحة.
- التدريب اللغوي المستمر له تأثير كبير خاصة عندما تتعلق الدورات باللغة وبالأداء وبقواعد النحو وتفادي الأخطاء الشائعة، ولابد أن تكون مرات تدريبية عديدة متكررة مستمرة تنشيطية لأنها تؤثر في جودة الأداء، وهناك بعض المؤسسات تجدد نفسها حيث يعلم الجيل القديم الجيل الجديد لأنه يجمعهم مكان واحد.
- للتدريب تأثير كبير خاصة أن المهارات اللفظية من الممكن أن تتحسن وتنمي وتتطور من خلال التدريب المستمر، وهذا يتطلب تدريبات علي الأداء الصوتي والإلقاء والتدريب علي الوقفات والتقطيع والنفس، وتوظيف اللغة للنصوص الإعلامية والتعرض للنصوص الأدبية المختلفة وتحديداً الشعر؛ لأنه فن العربية الأول، ولا يقتصر التدريب على القواعد النحوية، لأن اللغة في تطور مستمر وعلومها متنوعة من بلاغة ونحو وصرف وصوتيات.
- يرفع التدريب كثيراً من مستوي من لا يجيدون اللغة، إلا إن بعضاً منهم يتحري الضبط دون مواءمة ذلك مع الأسلوب وطريقة الأداء.

- ويوصي أساتذة الإعلام بضرورة التدريب أمام المرآة لتدارك الأخطاء ونقاط الضعف والعمل على تصحيحها وتقويم ما قد يحدث من قصور وتراخ وفتور، فضلاًعن أنه يساعد على مواكبة المستحدثات.
- التدريب اللغوي يجعل المذيع مستعداً للتعامل مع كافة المواقف أياً كان نوعها أو سببها .

وفي النهاية يري المبحوثون أنه لابد أولاً أن يكون القائم بالتدريب من الحاصلين على دورات تؤهلهم للعمل كمدربين، و الاستعانة بذوى الخبرات العملية لتدريب الأجيال الجديدة على أجواء العمل على الهواء ومطبات العمل فى البث المباشر، وهذه أمور لا يعرفها إلا ذوو الخبرات العملية الميدانية داخل الاستديوهات وخارجها، وكل ما سبق يجعل التدريب أمراً مفيداً وينعكس على الأداء المهنى وأن التدريب العملى هو الأجدى والأنفع لأى قائم بالاتصال، والتدريبات اللغوية مهمة جداً للمذيع في أداء عمله ولا يوجد من هو أكبر من التدريب، وهذا ما أكدته دراسة عزام عنانزة[٨٠] حيث كانت أبرز وسائل تحسين الأداء المهني للإعلاميين هي تنظيم دورات تدريبية متخصصة.

٦ـ ملكية المؤسسة الاعلامية

تمت مناقشة المبحوثين في:

*** مدي تأثير ملكية أو تبعية القناة أو المؤسسة الإعلامية علي مستوي مهارة الأداء المهني اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.**

الفريق الأول: يري عدم حرص القنوات الخاصة في أغلب الأحيان علي معايير ومهارات الأداء اللفظي كما يلي:

- إنه كثيراً ما تتغاضى القنوات الخاصة المملوكة لأشخاص عن معايير الانتقاء الحتمية لعمل المذيع أو مقدم البرامج وتفسح المجال لغير الدارسين للإعلام بل ولغير الحاصلين على أية شهادات ليظهروا على الشاشة بحثاً عن مكسب أكبر من المواد الإعلانية دون الاهتمام بالمحتوى الاعلامى لفظاً ونطقاً ومفهوماً وفهماً وفائدةً وهدفاً ورسالةً الأمر الذى أدى إلى تردى المشهد الإعلامى.
- إن التأثير يكون في المؤسسات الخاصة حيث لا يخضع الاختبار للمقاييس المتعارف عليها (و النماذج واضحة على الشاشات و الاذاعات الخاصة)، و لكن

في الإعلام الرسمي مازال حتى الآن يتم تطبيق ما هو متفق و متعارف عليه من مواصفات المذيع الذي يسمح له بالجلوس أمام الميكروفون.

ويرجع المبحوثون المستوي الأفضل في ماسبيرو إلى الإهتمام بالدورات التدريبية المتتالية وجعل خوضها شرطاً من شروط الترقى.

ويؤكد المبحوثون أن الملكية أو التبعية لها دور كبير فى التميز اللغوى للمذيعين، وذلك بناءً على أسس الاختيار المبدئى للأشخاص، ثم التدريب والمتابعة والمحاسبة على الإجادة اللغوية من عدمها، وقد نجد كثيراً من الإذاعات والقنوات الخاصة لا تهتم على الإطلاق بالمهارة اللغوية للمذيعين وهذا يؤدى إلى إحداث انهيار فى المستوى اللغوى للإعلام المسموع والمرئى، ويترتب عليه أن يحصل الجماهير على مفرداتهم وصياغاتهم اللغوية من هؤلاء فتزداد المشكلة ويتعمق الانهيار .

ويري المبحوثون أن ملكية المؤسسة الإعلامية تؤثر لأن سقف الحرية يعطى المذيع ثقة وحرية أكبر، وأن للملكية أو التبعية تأثير كبير لأنها أنشئت لأجل الترويج لما تؤمن به القناة أو المؤسسة ولعل ما ظهر من قنوات في ظل الثورة وبعدها خير دليل على ذلك.

ويرون أنه في القنوات الخاصة يعمل كل حسب أهواء واتجاهات وأفكار وجنسية من يملك القناة، فهنا يقع التأثير علي مستوي الأداء اللفظي، أما في القنوات الحكومية فلا يحدث ذلك.

أن القنوات الخاصة لا تهتم باللغة العربية ولا تهتم بتدريب المذيعين ولا تخصصاتهم ولا مؤهلاتهم، وبالتالي توظف مذيعين غير مؤهلين للعمل الإذاعي وتموت اللغة العربية من أدائهم .

- ويري المبحوثون أن الوضع في القنوات العامة الحكومية المملوكة للدولة أفضل من الوضع في القنوات الخاصة لاهتمامهم بالتدريب بالاختيار هناك قواعد ومعايير عامة للتدريب والاختيار.
- إن ملكية القناة تؤثر بشكل ما، خاصة بالنسبة للملكية الخاصة لقنوات ترفيهية و ما شابهها، أى نوعية المضمون المقدم من المؤكد يؤثر على الأداء اللفظى للمذيعين.

الفريق الثاني يري:

- أن تليفزيون الدولة الحكومي كان يهتم بالتدريب مهنياً وعلي مستوي الأداء، لكن الأجيال الجديدة معظمها يتم تعيينه عن طريق الوساطة ويتسمون بمستوي ضعيف، أما القنوات الخاصة تعتمد علي التعلم بالتجربة وأن المذيع سيتحسن بمرور الوقت.

الفريق الثالث يري:

- أن التأثير لا يرتبط بالتبعية قدر ارتباطه بوعى القائمين على المؤسسة الإعلامية بأهمية الأداء اللفظى وكذلك بالإمكانيات المادية للمؤسسة الإعلامية؛ وهى عوامل تؤثر فى اختيار المذيعين من البداية وفى توفير فرص التدريب والتطوير لهم، فالتأثير يتوقف حسب اهتمام المؤسسة بتطوير موظفيها.
- وأنه في بعض القنوات والمؤسسات الخاصة حرص على اجتذاب الكفاءات المتميزة وإغرائها بالأجور العالية والأضواء، وبعضها يحرص على مساعدة مذيعيها على التقدم بتوفير دورات تدريبية تنشيطية ومدققين لغويين يضبطون النصوص التي تقرأ فيها، وهذا متوافر في أقسام ومحطات الأخبار في المحطات والمؤسسات الحكومية، لكن الظاهرة الطاغية في المحطات غير الإخبارية هو تعيينات الواسطة، وافتقاد التدريب المؤثر والمتابعة الواعية .

ويؤكد المبحوثون بشكل عام إنه لدي أي مؤسسة اعلامية سياسة تحريرية وشخصية وتميز توظف من خلالها طبيعة الأداء ونمط البرامج وسماتها والمحتوي المقدم فيها، وأن للملكية أو التبعية تأثير لانها هي العنصر المؤثر في وضع أساسيات التخطيط للمحتوي المقدم وتشجيع القائم بالاتصال وطريقة أدائه، واذا كانت المؤسسة تابعة لجهة حريصة علي سمعتها ومكانتها فإنها تحرص علي رفع كفاءة مذيعيها.

٧- الترقي الوظيفي

تمت مناقشة المبحوثين في :

مدي ارتباط الترقي الوظيفي بتقييم الأداء المهني لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

وأجمع معظم المبحوثين علي حتمية وجود علاقة فعلية أو تطبيقية بين الترقي الوظيفي وتقييم الأداء المهني ولكن الوضع العملي مختلف علي النحو التالي:

- إنه لا يوجد ارتباط بين الترقي الوظيفي وتقييم الأداء أو أن الارتباط ضعيف.
- أن الترقي في الإعلام الرسمي خاضع لضوابط إدارية و قانونية وعند وجود درجات إدارية شاغرة يتقدم من يريد لشغلها وفقاً لقواعد اللجان من أقدمية ولكن في الأوراق المقدمة يكون هناك أهم البرامج التي قدمها ولذلك من الممكن أن يوجد مذيع يمتلك كل المقومات ولا يتقدم لأنه لا يرغب في عمل إداري، أما في الإعلام الخاص فهو خاضع لنجوم يتولون المسئولية ولا علاقة للأداء المهني أو اللفظي بالترقي .
- إنه من المفترض أن يكون الترقى الوظيفى مرتبطاً بكل عناصر الإجادة ومن بينها الإجادة اللغوية، و يكون شرطاً أساساً للترقى، لكنه غير معمول به فى الجهات الإعلامية العامة التى يخضع العاملون فيها لعوامل الترقى لموظفى الدولة أى أنه مرتبط بمدد زمنية (أقدمية) وليس عوامل تقييمية .
- وعلي الوجه الأمثل يري المبحوثون إنه لابد من ربط الترقي الوظيفي بالتقييم المستمر لأداء المذيعين، ومن المهم أن يكون هناك تفعيل لإجراءات التقييم والمتابعة،وكذلك يكون لرؤساء المحطات والقنوات متابعة مستمرة لأداء المذيعين، ومدي ارتباطه بالمعايير المهنية والمهارات اللفظية، لأن هذا يدفع المذيعين لتطوير و تحسين أدائهم المهنى و الأداء اللفظى الأمر الذي يسهم فى وجود نماذج مميزة من المذيعين و المذيعات.
- وإنه لا بد أن يرتبط الترقي الوظيفي بتطور الأداء المهني بحيث يكون تطور الأداء من أسباب الترقي ولكن الترقي حالياً يبنى على العلاقات الشخصية والضغوط الخارجية ودرجات القرابة والولاء ولا دخل للأداء المهني فيه وهذا ما أدى إلى التدهور الإعلامي المستمر.

وفي هذه الجزئية يفرق المبحوثون بين المذيع الذي يبحث عن منصب والمذيع الذي يبحث عن موهبته، ويعمل علي تطوير نفسه، فالعمل الإداري شئ والعمل المهني شئ آخر.

ويري بعض المبحوثين أن الترقي الوظيفي و التقييم المهني أصبح بالأقدمية، ويرجعون ذلك الي الفوضى التي يعيشها الوسط الإعلامى فتراجعت أهمية هذا المعيار، فمن المفترض أن يكون الأداء المهنى أحد معايير الترقى الوظيفى ضمن معايير أخرى.

وفي النهاية يري المبحوثون أن المهتمين بتطوير أنفسهم أقرب إلى الترقى من غيرهم، وهم الأكثر تقديراً من قبل المشاهد الذى يستطيع التقييم والفرز.

٨- نوع الوسيلة الاعلامية

تمت مناقشة المبحوثين في:

الفرق بين مهارة الأداء اللفظي للمذيعين فى الإذاعة عنها في التليفزيون، وفرق المبحوثون بين الأداء في الوسيلتين علي النحو التالي:

الفريق الأول: يري أن هناك فرقاً في المهارات اللفظية بين الإذاعة والتليفزيون لصالح الإذاعة للأسباب التالية:

- إن التواصل فى الراديو يعتمد كلياً على صوت المذيع، ومناسبة وتلوين الصوت وموائمته مع محتوى كل نص اخبارى (أدبى حماسى رومانسي)إلى جانب المؤثرات الصوتية، أما تليفزيونياً فالمذيعون فى حاجة إلى إتقان المهارات ذات الصلة بعملهم كأساسيات التصوير والمونتاج والإخراج لأنه يتعامل مع كل هذه الأطراف أثناء تقديم المادة الإخبارية بشكل لحظى، بالإضافة إلى التواصل غير اللفظي لأن لغة الجسد أفصح من اللسان - فى رأى البعض - فالرسالة مقسمة إلى كلمات ونبرة صوت ولغة جسد تبدو من ثبات المذيع وعدم توتره،وتبدو من نظرة العين وكيفية التعامل مع كاميرات الاستديو ذلك لأن التأثير النهائي لأى رسالة يكون مزيجاً من الملفوظ والمسموع ومستوى الصوت وغير الملفوظ كتعبيرات الوجه وحركات الجسم والمظهر الشخصى وحيوية الحوار أو برودته.
- لأن المهارات اللفظية في الإذاعة هي عنصر التميز والتقييم الرئيس؛ لأنها العنصر الذي يجذب المستمع أولاً، وأما في التليفزيون الذي قد يجذب فيه المشاهد للصورة وإن كانت المهارات اللفظية أيضا مهمة في التليفزيون.
- إن مذيع الإذاعة لابد أن يكون يمتلك مهارة لفظية فائقة حيث إنه يعتمد على صوته فقط لإيصال رسالته الإعلامية من حيث الانضباط اللغوي و القدرة على تشكيل الصوت حسب المادة المقدمة عبر الأثير، أما في التليفزيون هناك عوامل كثيرة تساعد على إيصال الرسالة.

ويبررون هذا الرأي بأنه لا بد أن يتفوق مذيع الإذاعة في مهارة الأداء اللفظي على مذيع التليفزيون لأن مذيع الإذاعة لا يُرى من قبل المستمع، فلا بد أن يعكس صوته وطريقة الأداء لغته وشكله وحالته النفسية، أما مذيع التليفزيون فإن لغة الجسد التي يستخدمها ويراها المشاهد قد تقوم مقام بعض المهارات اللفظية التي لا بد من توافرها لدى مذيع الإذاعة.

ويري بعض المبحوثين إنه من المفترض ألا يوجد فارق بين مذيع الإذاعة ومذيع التليفزيون فى مهارة الأداء اللغوى، لكن مذيع الإذاعة يجب أن يوظف مستوى صوته وتعبيراته الصوتية بشكل أكبر من مذيع التليفزيون؛ حيث إن وسيلته للوصول للجماهير هى الصوت فقط، بخلاف مذيع التليفزيون الذى تضيف الصورة لعناصر أخرى للوصول للمتلقى .

- إن الأداء اللفظي في الإذاعة هو الوسيلة الوحيدة للتواصل بين المذيع وجمهوره، ولذلك تكون العناية أكبر بتجويده وإتقانه وحسن بيانه وجاذبيته، أما في التليفزيون فهناك عوامل كثيرة شائقة جاذبة لتحقيق التواصل وتعويض أي قصور في الأداء اللفظي، لكن المذيع التليفزيوني المتمكن الواعي يحرص على المستوى الرفيع، ولعل ذلك سر تفوق مذيعي التليفزيون الآتين من الإذاعة .

الفريق الثاني لايري فرقاً في مهارة الأداء اللفظي بين الوسيلتين، ويؤكدون أن الفرق في القنوات الحكومية والخاصة وليس في نوع الوسيلة، ويبررون ذلك بإن اللغة واحدة، ويجب أن يتحلى المذيع بثقافة لغوية وصوتية ثرية سواء في الراديو أو التليفزيون، وفي الراديو اقوى لان المذيع لا يمتلك سوى صوته فقط للتعبير دون عوامل مساعدة مثل التليفزيون فالصوت هو البطل الأول في الراديو، ومذيع الإذاعة يجب أن يوظف مستوى صوته وتعبيراته الصوتية بشكل أكبر من مذيع التليفزيون.

ويري المبحوثون إنه من المفترض ألا يوجد فارق بين مذيع الإذاعة ومذيع التليفزيون فى مهارة الأداء اللغوى لكن الفرق بين الوسيلتين هو في التأكيد والضغط على الحروف بشكل نسبى، وأن هذا الأمر يتوقف على طبيعة الإذاعة التى يعمل بها والأمر أيضاً يتوقف على حسب طبيعة البرامج .

وتشير نتائج دراسة الخادم[٨١] إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الممارسات الإعلامية تبعاً لنوع المؤسسة التي يعمل فيها الإعلاميون.

٩- العلاقات الشخصية

تمت مناقشة المبحوثين في :

مامدي تأثير عامل العلاقات الشخصية على اختيار مذيعي ومقدمي البرامج في الإذاعة والتليفزيون.

أجمع المبحوثون علي وجود تأثير سلبي لعامل العلاقات الشخصية علي اختيار المذيعين علي النحو التالي:

أن هناك تأثير واضح بحكم القرابة أو النفوذ أو المجاملات ويرتبط هذا العامل بالاختيار وفقاً لسمعة المؤسسة الاعلامية ومدي الحرص عليها.

وأن المجاملات الشخصية تدخلت كثيراً فى اختيار المذيعين فى الإذاعة والتليفزيون وتؤثر سلباً وهذا تسبب فى انخفاض مستوى المذيعين وتراجع المستوي المهني، ولكن المذيع المتميز يفرض نفسه بتميزه وإجادته وربما يحرج من هم دون المستوى ويكشفهم أمام الجمهور .

وانه من المفترض ألا يكون له تأثير لأن العبرة بما يكتسبه الشخص من مهارات العمل الإذاعي وليس العلاقات الشخصية .

ويري المبحوثون أن العلاقات الشخصية ظاهرة طاغية، وهي متعددة الأطراف من ملاك ومعلنين وأقارب وذوى سلطة، وأحياناً تكون هناك ضغوط للتأثير على لجان الاختبار، وتتدخل العلاقات الشخصية وهي من أهم أسباب تدني أداء رسالة الإعلام الحقة في المجتمع، من هنا فإن الاختبارات الإذاعية لابد أن تخضع لعدالة ومهنية الاختيار، وأن تكون هناك معايير محددة وموضوعية و تقيس القدرات والمهارات الشخصية تقل هذه التأثيرات كذلك كلما كانت اللجان المشكلة من تخصصات مختلفة و تجمع بين الأكاديميين والمهنيين وفق ضوابط وآليات موضوعية كان تأثير الضغوط اقل.

وتشير دراسة أميمة عمران[٨٢] إلي أن الإعلاميين ينقصهم التأهيل الأكاديمي والتدريب لتنمية مهاراتهم المهنية نظراً لان معظمهم من الهواة.

وهناك عوامل أخري تؤثر علي الأداء المهني حيث أشارت دراسة عبد الرحيم خليفة[٨٣] إلي تأيثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات علي الأداء المهني للمؤسسات الإعلامية وتوصلت النتيجة إلي وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسات الإعلامية وتحسين مستوي الأداء الإعلامي والإداري بها.

المحور الثالث: أهم الصعوبات أو المعوقات التي تواجه الأداء المهني اللفظي وغير اللفظي وأهم مقترحات تطوير الأداء.

أولاً :الصعوبات أو المعوقات التي تواجه الأداء المهني اللفظي وغير اللفظي

بعد مقابلة المبحوثين تم رصد أهم المعوقات التي تواجه الأداء المهني واللفظي على النحو التالي:

- **الصعوبات التي تؤثر على الأداء المهني:**
- عدم التحديث والعناية بالشكل وحده دون النظر إلى المضمون.
- قدم الأجهزة المستعملة في المؤسسة وضعف إمكانيات الأستوديو من خلال الإضاءة وكاميرات التصوير ومستوى وإمكانيات الأجهزة المستخدمة فى ظل التطور المتلاحق،وعدم توافر الإمكانيات التقنية والفنية والتجهيزات الهندسية المختلفة اللازمة، وضعف الموارد المادية وتحكم المعلنين في الإعلام.
- نقص الصقل والتدريب المستمر قبل وأثناء ممارسة العمل نتيجة ضعف الإمكانيات المادية للقناة، وعدم المتابعة من الرؤساء واعتبار التدريب مجرد خطوة للترقي وظيفياً لا مهنياً.
- عدم توافر مراكز تدريب بالقنوات نظراً لعدم شيوع ثقافة التدريب بالمؤسسات الإعلامية، وعدم وجود موارد مالية مخصصة لتدريب العاملين والارتقاء بمستواهم المهني.
- سوء اختيار فريق العمل وعدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، والتساهل في تعيين غير الأكفاء بالوساطة وغيرها.
- عدم إدراك الرئيس المباشر لأهمية وطبيعة العمل الإعلامي القائم على الإبداع والتطوير المستمر والوقوف حجر عثرة أمامه نتيجة العقم الإداري، وفقدان الثقة بين الرئيس والمرؤوس.
- انتشار الأمراض النفسية التي تجعل البعض لا يقبل من هو أفضل منه ومن هو أكثر خبرة ودراية
- عدم وجود تشريعات أو وجود ميثاق شرف إعلامي ومعايير لإعادة ضبط المنظومة الإعلامية.
- عدم وجود تواصل بين الأجيال القديمة والجديدة.

- نوع بيئة العمل وما إذا كانت داعمة ومشجعة للمواهب والمهارات أم لا، وعدم تفعيل عوامل التشجيع المادي والمعنوي من قبل القيادات للمتميز من المذيعين، والتحفيز من قبل المديرين،و افتقاد القيادات المقتدرة المحنكة ودورها الهام في متابعة العاملين وتقييم أدائهم.
- وجود قلق أو توتر فى الاستديو يفقد المذيع تركيزه.
- افتقار ثقافة إدارة الوقت.

هناك صعوبات أخري مثل : عدم الفهم في بعض الأحيان لدور المذيع وحدود عمله، ضعف الإعداد والمواضيع الرتيبة، الاختيار السيئ للضيوف، الديكور غير المناسب، الاختيار السيئ لمستوى الضيوف،وعدم تناسب الديكور مع المضمون المقدم، عدم وجود سياسة تحريرية واضحة ونقص المعلومات، وصعوبة التواصل مع المصادر، قصور الخدمات المعاونة كخدمات النقل والاتصالات.

- تسييس الإعلام بشكل أدى إلى غياب الحيادية والمصداقية وأصبحت القنوات التليفزيونية والمحطات الإذاعية بوقاً لمالكيها.

الصعوبات التي تؤثر على الأداء اللفظي:

- التأثير السلبي لوسائل الإعلام الجديد خاصة مواقع التواصل الإجتماعي على أجندة الوسائل الإعلامية الأخرى حيث تمتلئ مواقع التواصل كثيراً بعبارات لفظية و طريقة كتابة (الفرنكو اراب) غير لائقة قد تؤثر سلباً على الأداء اللفظى والمهني للمذيع.
- عدم مواكبة التطورات اللغوية وكيفية التعبير بإيقاع العصر الملائم لغوياً عن طريق التدريب اللغوي المستمر.
- وجود أخطاء مطبعية في النص المقدم للمذيع يصعب تداركها، تقديم المادة للمذيع بشكل مفاجئ دون وجود وقت للمراجعة.
- عدم وجود ثقافة شاملة للمذيع تمكنه من تفادى أية أخطاء أو معلومات مفاجئة .
- وجود صعوبات هندسية تؤثر علي الأداء اللفظي مثل: جودة المايكروفون الذى يستخدمه المذيع أو سماعة الأذن ،وفقدان الإمكانيات والتكنولوجيا التي تمكن الإعلامي من أداء عمله .

في النهاية يري المبحوثون أنه على مستوى الأداء المهنى واللفظي فنحن الذين نضع أنفسنا فى فخ الصعوبات إذا لم نراجع كل كلمة فى النص قبل إذاعتها، وكذلك مراجعة الفيديوهات المصاحبة لكل خبر وقياس مدة الفيديو مع سرعة إلقاء الخبر أو الموضوع المصاحب، وأحيانا تنشأ صعوبات فجائية عن ورود أخبار عاجلة تحتاج من المذيع إلي الثبات وإعطاء الخبر أهميته صوتياً وبلغة سليمة.

كما أن بعض الصعوبات تنشأ من انقطاع صوت الضيف أو صورته فى مداخلات الهواء، وعلى المذيع أن يكون قادراً على التلخيص أو الإطالة حول موضوع الخبر وذلك ارتجالاً وبلغة سليمة حتى يتم إصلاح الخلل التقنى إذا طلب منه ذلك رئيس التحرير.

ويري بعض المبحوثين أن الصعوبات التي تواجه الإعلاميين تؤثر على الأداء المهني أما الأداء اللفظي لا علاقة له بالصعوبات المهنية،لأن الأداء اللفظي مسؤلية شخصية للمذيع ويتطلب منه اهتمام بتطوير مهاراته المهنية اللفظية.

ثانياً: أهم مقترحات تطوير الأداء المهنى واللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

خرجت مقترحات تطوير الأداء المهني واللفظي من الصعوبات وكانت كالتالي:

-التدقيق في اختيار المذيعين ومقدمي البرامج على أساس من الكفاءة، والاختيار السليم بمعايير مهنية أولاً وألا نترك المعايير متغيرة تماماً وفقا لثقافة أعضاء اللجنة، بل يجب إلتزام لجنة التحكيم بمعايير محددة، وفق القواعد والنظم المتفق عليها وضرورة اجتياز المذيع الاحتبارات المؤهلة دون النظر إلي العلاقات الشخصية، ويجب ألا تتنازل عن هذه المعايير أى محطة مملوكة للدولة أو خاصة، مع مراعاة أن يكون أعضاء لجان الاختيار على مستوى رفيع ومتميز.

- اختيار المتخصصين من خريجي كلية الإعلام قسم الإذاعة والتليفزيون أو أقسام لغة عربية،وعلى المؤسسات الإعلامية أن تلزم غير المتخصصين بدراسة الإعلام؛لإتاحة فرصة العمل لأصحاب المهارات في الأداء اللفظي.
- ضرورة المرور بالتدريب التأسيسي لمن يقع عليهم الاختيار على أساسيات العمل الاعلامى لمدة لا تقل عن ستة أشهر داخل وخارج الاستديوهات.
- التدريب المتواصل فى دورات نوعية وتخصصية تتماس وتواكب أساليب التدريب الحديثة التي تطرحها التكنولوجيا ويستفاد بها فى تقديم رسالة إعلامية سريعة

صادقة واضحة الصورة مواكبة للحدث، مؤكدة بمصادرها من أى مكان في العالم، حتي نستطيع أن نطوع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في خدمة الرسالة الاعلامية.

- إنشاء مراكز تدريبية داخل المؤسسات الإعلامية، وأن يكون الحصول على دورات تدريبية شرطاً حتمياً من شروط الترقى، وربط التقدم فى المهام الإذاعية الممنوحة للمذيع بتقدمه المهارى والكفاءة المهنية.
- أن يخضع المذيع مهما علا شأنه للدورات التدريبية المستمرة والتي يقوم بها متخصصون متفرغون على مهارات الأداء وعلم الصوتيات ومهارات اللغة ومهارات الحوار من أهل الخبرة، والاستفادة من الخبرات المختلفة والتجارب الإعلامية المتميزة.
- العامل النفسي يمكن أن يؤثر علي مستوي الأداء اللفظي والمهني فيجب تدريب المذيع علي أهمية التحكم في مشاعره وإحساسه أمام الميكروفون.
- الحصول علي دورات خاصة باللغة الإنجليزية للحفاظ علي مستوي النطق للأسماء أو ترجمة بعض الأخبار أو مقابلة شخصية أجنبية.
- إدراك الرؤساء لأهمية متابعة أداء المذيعين وتقييمهم المستمر، و تشكيل لجان لذلك التقييم من خبراء وممارسين لمن يتولون تقديم البرامج أو النشرات الإخبارية، وأيضا لاختيار عناصر جديدة قد تمتلك هذه القدرات وتحتاج إلي تنميتها، وأن تكون هناك وسائل وأسس لتقييم الأداء وتقويمه .
- قرب المذيع من مقر عمله بحيث يكون ساكنا قربه أو في محيطه أو في محافظته، وتوفير سبل الراحة والمواصلات حتى لا يضيع جهد الإعلامي في البحث عنها.
- تنظيم المهرجانات المحلية بين الإذاعات والقنوات لتكريم المتميزين في كل مجال.
- الإشباع المالي الذي يجعل الإعلامي لا يسلك مسالك أخرى في جمع المال لأن مثل هذه المسالك تقلل من قيمته وتأخذ من وقته.
- وضع الشخصية المناسبة في مكانها المناسب، ومراعاة تكافؤ الفرص .
- الإيمان بأن العمل الإعلامي عمل مبدع لا يخضع للروتين.
- منح الإعلامي مساحة من الحرية تمكنه من إظهار ما يبطن مادام ذلك لا يؤذي الآخرين ولا يخالف الذوق العام للوطن والمواطن، والإيمان بأن الحرية ليست

مطلقة إنما هي مقيدة بعدم إخلالها بالتقاليد العامة والمبادئ البناءة للوطن والمواطن، و عدم فرض سياسات خارجية تعوق العمل الإعلامي وتقيده، خاصة أن أصحاب هذه السياسيات لا صلة لهم بالعمل الإعلامي.

- إقامة مسابقات خاصة للشباب الموهوب في تقديم البرامج،و تحفيز وتشجيع المتفوق مهارياً ومهنياً مادياً ومعنوياً .
- توضيح أهمية الأداء الصوتي والمهارات اللفظية في إعطاء سمة مميزة للمحطة أو القناة وتوصيل هذه الأهمية للمذيعين.
- أن يتولى مسئولية المذيعين قيادات محنكة مقتدرة مهنياً قادرة على التوجيه والتقويم والمتابعة.
- أن تهتم معاهد وكليات الإعلام باللغة العربية وقواعدها والأداء اللفظي، باعتبار ذلك قوام العمل الإعلامي، وذلك بأن تتضمن اللوائح مادة علمية خاصة بمهارات الأداء المهنى و اللفظى في كل سنوات التخصص ولا تقتصر علي فصل دراسي واحد بالإضافة إلي إتاحة تدريبات مستمرة فى كل سنوات التخصص مع زيارات ميدانية لمحطات الإذاعة و قنوات التليفزيون للإحتكاك بالخبرات المهنية بها للإستفادة من الخبرات المختلفة والتجارب الإعلامية المتميزة.
- مراجعة النصوص الإعلامية لغوياً باستمرار من قبل متخصصين داخل كل مؤسسة إعلامية.

النتائج العامة للدراسة

انتهت الدراسة إلي جملة من النتائج أهمها:

- توجد أولوية لمعيار الأداء اللفظي بالنسبة لباقي معايير المهارات المهنية الواجب توافرها في المذيعين.
- توجد علاقة طردية بين مستوي المهارات المهنية اللفظية ومستوي الأداء المهني للمذيعين.
- يوجد تأثير ايجابي للمهارة المهنية في العمل الإعلامي علي الممارسة الإعلامية للمؤسسة بشكل عام.

- يوجد تأثير ايجابي لشخصية وثقافة ودقة أعضاء لجنة اختيار المذيعين علي مستوي تقييمهم لمهارة الأداء اللفظي للمذيعين، كما يوجد تأثير إيجابي لإدراك المذيع لمستوي مهارة الأداء اللفظي له علي مستوي التقييم.
- توجد مجموعة من العوامل المؤثرة ايجابياً علي الأداء المهني للقائم بالاتصال مثل: السن،الخبرة الحياتية، التخصص الدراسي، الدورات التدريبية المتخصصة، ملكية المؤسسة الإعلامية، الترقي الوظيفي، أما الأداء اللفظي بشكل خاص فيتأثر بمتغير نوع الوسيلة، وهناك عوامل ذات تأثير سلبي مثل العلاقات الشخصية،أما متغير النوع فلا علاقة له بالأداء المهني.

توصيات الدراسة

- ضرورة اختيار المذيعين اختياراً دقيقاً علي أسس ومعايير معرفية وثقافية ولغوية دقيقة لازمة .
- عقد دورات تدريبية متنوعة ومستمرة لجميع المذيعين، وربط الترقي الوظيفي والحوافز المادية بحضور هذه الدورات وبارتفاع مستوي الأداء المهني وليس بالأقدمية الوظيفية.
- دقة اختيار أعضاء لجنة اختبار المذيعين من الخبراء الأمر الذي ينعكس علي دقة اختيار المذيعين.
- العمل علي تذليل الصعوبات التي تواجه العمل المهني الاعلامي، والاستجابة لمقترحات التطوير.

توصيات عامة:

لأن لغة الإعلام المنطوق هي اللغة النموذج، من هنا يأتي دَور المتخصصين الذين يقومون بالتخطيط اللغوي، فالمخطط اللغوي لا يخضع للواقع لكنه يُغَيِّرُه ويعدل مساره من هنا تأتي أهمية:

- التعاون بين الإعلاميين واللغويين سعياً إلى خِدمة اللغة العربية الإعلامية.
- ضرورة الإعداد اللغوي للإعلاميين إعدادًا يتناسب في مناهجه ومقرراته وأساليب تدريسه مع طبيعة الإتصال وأهدافه ولغته التي تتصف بالخطاب الخاص والأنساق التعبيرية المتباينة.

- ضرورة أن تشارك المؤسسات الإعلامية في وَضع الأسس العامة لهذا الإعداد اللغوي ومفرداته المنهجية، انطلاقاً من أن هذه المؤسسات هي الأقدر على تحديد الاحتياجات التطبيقية للعاملين فيها، وهي الأدرى بالمشكلات اللُّغَوِيَّة والتواصلية التي يمكن أن تحول دون أداء الرسالة الإعلامية على الوجه المَرْضِيّ.
- تكوين أجهزة متابعة لُغوية في كل مؤسسة من المؤسسات الإعلامية، تهدف إلى تقويم الأخطاء اللُّغَوِيَّة أولاً بأول، وتقديم المقترحات المناسبة انطلاقًا من مبدأين هُما:
  - المحافظة على الأصول العامة للعربية، والحرص على حيوية اللغة وفاعليتها.
  - الحد من الإعلانات التي تُبث بالعامية نظراً إلى خطورتها وتأثيرها الواضح في الهبوط بالمستوى الثقافي واللغوي للمتلقي العربي.
  - العمل على وضع معاجم عصرية تتابع ما يُستخدم من مصطلحات حتى يفيد منها الإعلاميون.
  - أن تُوَثِّقَ المؤسسات الإعلامية عَلاقتها بالمجامع اللُّغَوِيَّة والجهات المعنية باللغة العربية وتعليمها.
  - أن تتخذ القنوات الفضائية الإذاعية والتليفزيونية المصرية الفصحى لغة تبث بها برامجها وإعلاناتها وحواراتها، و بث برامج خاصة بالقضايا اللغوية العربية وتعليمها في الإذاعة والتليفزيون.
  - إعادة النظر في مناهج اللغة العربية لطلاب الإعلام، وتدريس مادة الصَّوْتيات والإلقاء طوال سنوات التخصص، والتركيز على إخراج الحروف من مخارجها، وإجراء امتحان دقيق في الكفاءة اللُّغَوِيَّة للمتقدمين لكليات الإعلام ولاسيما أقسام الإذاعة والتليفزيون.

مقترحات لبحوث مستقبلية:

* القيام بدراسات لغوية مَسْحِيَّة، للتعرف على اتجاهات التغير اللغوي في لغة الإعلام، والوقوف على مدى توافقها أو انحرافها عن أصول العربية وخصائصها.
* على اللغويين والإعلاميين القيام بدراسات مستفيضة تعني بالكشف عن الآثار السلبية التي قد تلحق باللغة الإعلامية العربية في عصر العولمة.

* القيام بدراسة للخروج بنموذج معايير تقييم أداء مماثل لمذيعي اللغات الأجنبية في وسائل الإعلام المصرية.

النموذج المقترح لمعايير تقييم مذيعي ومقدمي البرامج الجدد بالإذاعة والتليفزيون

بناء علي ما تم الوصول إليه من نتائج الدراسة الحالية و الدراسات السابقة وملاحظات الباحثة لأداء مذيعي ومقدمي البرامج بالإذاعة والتليفزيون الحكومي والخاص قبل إجراء الدراسة، وبمراجعة علم صفات ومخارج الحروف وتدريسها من قبل الباحثة في إطار مادة الإلقاء والصوتيات بالجامعات المصرية والاستفادة منها تم التوصل إلي هذين النموذجين المقترحين لتقييم مذيعي ومقدمي البرامج الجدد بالإذاعة والتليفزيون علي النحو التالي:

أسس توزيع درجات اختبارات المتقدم لوظيفة مذيع بالإذاعة والتليفزيون:

تم تقسيم درجات الاختبارات بالنسبة لمذيع التليفزيون ١٠٠ درجة بمعدل (٣٠درجة) مخصصة للمعلومات العامة المحلية والإقليمية والدولية لأنها يمكن اكتسابها بمرور الوقت وموضوعاتها غير قابلة للحصر، و(٣٠درجة) للمعلومات والمهارات الإعلامية؛ لانها مجال تخصص يسهل معرفة تفاصيله بالتعلم الذاتي والدورات التدريبية وقابلة للمتابعة الدقيقة، كما يمكن اكتساب مهارات التفكير التحليل النقد، و(٤٠ درجة) للمهارات اللغوية (إنجليزية وعربية) ؛لان عادات الكلام ومخارج الحروف وصفاتها والتحكم في مستوي وشدة وتلوين الصوت أمور يجب توافرها لأنها أساس العمل الاعلامي،أما مذيع الإذاعة فتقسم الدرجات بمعدل (٣٠درجة) مخصصة للمعلومات العامة، و(٢٠درجة) للمعلومات والمهارات الإعلامية، و (٥٠ درجة)، للمهارات اللغوية لأولويتها بالنسبة للإذاعة، ويشترط حصول المتقدم لوظيفة مذيع على نسبة ٨٠% فأكثر من درجات جميع الاختبارات كشرط حصوله على لائق، على أن يكون الإختبار علي يد خبراء متخصصين في علوم الإعلام واللغة العربية.

ويمكن إعادة توزيع درجات هذا النموذج، أو إضافة عناصر اختبار أخري حسب طبيعة القنوات وطبيعة البرامج المقدمة واللغة المستخدمة أو إلغاء هذه الدرجات حسب رؤية أعضاء لجنة الاختبار واعتبار معايير النموذج مجرد أسس استرشادية للاختيار.

١- النموذج المقترح لمعايير تقييم مذيعي ومقدمي البرامج الجدد بالتليفزيون

أولاً: المعلومات العامة المحلية والإقليمية والدولية (٣٠ درجة)

تتم صياغة أسئلتها بمعرفة الخبراء أعضاء لجنة الاختبار وفقاً للأحداث الجارية وما يستجد من موضوعات وقضايا محلية ودولية وعالمية.

ثانياً: تقييم المهارات الإعلامية (٣٠درجة)

	الإشارات الدالة	١	٢	٣
١- تواصل العين مع الكاميرا	هل هناك تواصل للعين؟ اذا وجد فهل هو سطحي أم مركز أم طبيعي؟			
٢- تعبيرات الوجه	ما هي تعبيرات الوجه الظاهرة ؟هل هي أقنعة مزيفة وغير معبرة أم عاطفية ومليئة بالاهتمام؟			
٣- الوقوف والايماءات	هل أجسادهم في وضع ارتخاء وراحة أم متجمدة أم متحركة؟ هل الأكتاف متوترة ومرتفعة أم منحدرة قليلاً؟			
٤- اللمس واللزمات الحركية	هل هناك أي إتصال جسدي؟هل هو مناسب للموقف؟هل يجعلك تشعر بعدم الإرتياح؟			
٥- التوقيت السرعة	هل هناك تدفق سهل للمعلومات ذهابًا وإيابًا؟ هل تأتي الاستجابات غير اللفظية بسرعة أم ببطء شديد؟			
٦- المظهر العام	هل الملابس ملائمة			
٧- الجسد	الملامح الجسدية(الطول- الوزن- سمات خلقية مميزة)			
٨- كيفية التعامل مع المواقف الطارئة	يمكن للجنة الاختبار تعريض المتقدم لموقف طارئ			
٩- مهارة إدارة الحوار والارتجال	مدي توافر (الموضوعية – الحيادية- الثقة- التعامل مع اللغات الأجنبية –حصيلة المعلومات)			
١٠- مهارة التعامل مع التكنولوجيا الحديثة	(تكنولوجيا معلومات- وتكنولوجيا الاستديوهات)			
المجموع				

ثالثاً: تقييم المهارات اللفظية(٤٠ درجة)

أ-الأخطاء اللفظية (٢٦ درجة)

م	مؤشر الخطأ اللفظي	يوجد صفر	لا يوجد ٢درجة
١	الخلط بين اللام الشمسية واللام القمرية		
٢	التأثر بالنطق العامي في نطق الكلمات		
٣	الخلط في الأداء بين الحروف المرققة والمفخمة		
٤	الخلط بين أصوات الحروف المجهورة والمهموسة		
٥	الخلط بين همزة الوصل وهمزة القطع		
٦	السبق البصري أو اللساني أو الذهني		
٧	إدخال بعض الأصوات الحشوية أثناء النطق عند الارتجال		
٨	التخلص من حركة الإعراب بالسكون		
٩	إبدال حركة إعرابية بحركة أخري		
١٠	النبر في غير موضعه		
١١	عدم تنغيم الصوت وتلوينه		
١٢	عدم ضبط مواضع الوقف والوصل والسكتات		
١٣	عدم وضوح الصوت		
	المجموع		

ب- المواصفات الصوتية للمذيع : توضع درجة تقديرية للمحكمين من (١٤درجة)

- درجة الصوت (صاعدة – هابطة – منحنية) ومدي صلاحية الصوت للميكروفون.
- معدل سرعته (بطيء- معتدل –سريع) ومدي صلاحية الصوت للميكروفون
- طبقة الصوت (مرتفعة- معتدلة – منخفضة) ومدي صلاحية الصوت للميكروفون
- نغمة الصوت هل نغمة الصوت تعكس الثقة والإهتمام ومتوافقة مع المحتوي، أم إنها متوترة ومنغلقة ؟

٢- النموذج المقترح لمعايير تقييم مذيعي ومقدمي البرامج الجدد بالاذاعة

أولاً: المعلومات العامة المحلية والإقليمية والدولية (٣٠ درجة)

تتم صياغة أسئلتها بمعرفة الخبراء أعضاء لجنة الاختبار وفقاً للأحداث الجارية ومايستجد من موضوعات وقضايا محلية ودولية وعالمية.

ثانياً: تقييم المهارات الإعلامية (٢٠درجة)

الاشارات الدالة		١	٢	٣	٤	٥
١-التوقيت السرعة	هل هناك تدفق سهل للمعلومات ذهابًا وإيابًا؟ هل تأتي الاستجابات غير اللفظية بسرعة أم ببطء شديد؟					
٢-كيفية التعامل مع المواقف الطارئة	يمكن للجنة الاختبار تعريض المتقدم لموقف طارئ					
٣-مهارة إدارة الحوار والارتجال	مدي توافر (الموضوعية – الحيادية- الثقة- التعامل مع اللغات الاجنبية –حصيلة المعلومات)					
٤-مهارة التعامل مع التكنولوجيا الحديثة	تكنولوجيا معلومات- وتكنولوجيا الاستديوهات)					
المجموع						

ثانياً: تقييم المهارات اللفظية(٥٠ درجة)

أ-الأخطاء اللفظية (٢٦ درجة)

م	الخطأ اللفظي	يوجد صفر	لايوجد ٢درجة
١	الخلط بين اللام الشمسية واللام القمرية		
٢	التأثر بالنطق العامي في نطق الكلمات		
٣	الخلط في الأداء بين الحروف المرققة والمفخمة		
٤	الخلط بين أصوات الحروف المجهورة والمهموسة		
٥	الخلط بين همزة الوصل وهمزة القطع		
٦	السبق البصري أو اللساني أو الذهني		
٧	ادخال بعض الاصوات الحشوية أثناء النطق عند الارتجال		
٨	التخلص من حركة الاعراب بالسكون		
٩	ابدال حركة اعرابية بحركة اخري		
١٠	النبر في غير موضعه		
١١	عدم تنغيم الصوت وتلوينه		
١٢	عدم ضبط مواضع الوقف والوصل والسكتات		
١٣	عدم وضوح الصوت		

ب- المواصفات الصوتية للمذيع:

توضع درجة تقديرية للمحكمين من (٢٤ درجة ٦ درجات لكل عنصر)

- درجة الصوت (صاعدة – هابطة – منحنية) ومدى صلاحية الصوت للميكروفون
- معدل سرعته (بطيء- معتدل –سريع) ومدى صلاحية الصوت للميكروفون
- طبقة الصوت (مرتفعة- معتدلة – منخفضة) ومدي صلاحية الصوت للميكروفون
- نغمة الصوت هل نغمة الصوت تعكس الثقة والإهتمام ومتوافقة مع المحتوي أم إنها متوترة ومنغلقة ؟

المراجع:

[1] عمرو محمد عبد الحميد"**العداء لوسائل الاعلام: التحديات المهنية واستعادة ثقة الجمهور**" ، العربي للنشر والتوزيع ،٢٠١٨،ص ص ٩٤-٩٥.

[2] محمد نبيل طلب "القائم بالاتصال في القنوات التليفزيونية المتخصصة في مصر : دراسة ميدانية على عينة من القائمين بالاتصال بقطاع القنوات الفضائية المتخصصة في مصر" **،مجلة كلية الاداب ،جامعة الزقازيق** ،ع٢٥، ١٩٩٩، ص ص ٨١-١٣٤.

- [3] حمزة خليل الخدام، ميساء نصر الرواشده"الممارسة الاعلامية بين المهنية والعرف والقانون في الاردن " **المجلة الاردنية للعلوم الاجتماعية** ،المجلد٦، العدد٣، ٢٠١٣، ص ص ٤٣٠-٤٤٩.

[4] شيرين محمد كدواني "مصداقية الإنترنت.. العوامل المؤثرة ومعايير التقييم" ٢٠١٧، ص ٦٦ ،متاحة علي الرابط التالي:

https://books.google.com.eg/books?isbn=9773193101 –

نقلاً عن: محمد سيد محمد، **المصداقية في الاعلام العربي** ،ط١(القاهرة :دار المعارف، ٢٠٠٦)، ص٨٦.

[5] Badr, Nouran Omar Abd Al- Hamed

مرجع سابق ص ٤٦٦-٥٠٤، ٢٠١٦.

[6] ابراهيم سعيد عبد الكريم " المآخذ اللغوية علي أداء مذيعي النشرات الاخبارية بقنوات التليفزيون المصري الرسمي" **المجلة العلمية لبحوث الاذاعة والتليفزيون** ،العدد الاول، يناير –مارس ٢٠١٥،ص ص ٥٥-١٥١.

[7] صالح عبد العظيم الشاعر (٢٠١٢) "دور الاذاعة والصحافة في النهوض باللغة العربية وتطويرها" بحث منشور علي الانترنت بتاريخ ١٠-٥-٢٠١٢ من خلال الرابط التالي www.Aluka.net

[8] عبد الله الخولي (٢٠١٠) "شوارد لغوية" **،مجلة الفن الاذاعي** ، العدد١٩٧(القاهرة: اتحاد الاذاعة والتليفزيون،٢٠١٠)،ص ص ١٣٣-١٣٨.

[9] عبد الوهاب قناية(٢٠٠٩) "الاخطاء اللغوية الشائعة وطرق علاجها من المنبع"، **مجلة الفن الاذاعي** ، العدد١٩٤(القاهرة: اتحاد الاذاعة والتليفزيون،٢٠٠٩)، ص ١٢١.

[10] Josefa D.Martín-Santana" **Effectiveness of radio spokesperson's gender, vocal pitch and accent and the use of music in radio advertising,** BRQ Business Research Quarterly, Volume 18, Issue 3**, July–September 2015, Pages 143-160**

[11] Juan Antonio Cutillas-Espinosa" Script design in the media: Radio talk norms behind a professional voice Language & Communication, Volume 27, Issue 2, April 2007, Pages 127-152.

[12] Maria Cristina Borrego **"The Effects of a Specific Speech and Language Training Program on Students of a Radio Announcing Course"** Journal of Voice,Volume 21, Issue 4**, July 2007, Pages 426-43.**

[١٣] عزام علي عنانزة" العوامل المؤثرة علي الأداء المهني للصحفيين العاملين في المواقع الاخبارية الاردنية:دراسة مسحية"، **مجلة اتحاد الجامعات العربية للآداب** ،الجمعية العلمية لكليات الاداب، ع ٢، مج ١٥ ،٢٠١٨، ص ص ٤٤٩-٤٨٤.

[١٤] حسن علي جمعة،" القائم بالاتصال فى البرامج الحوارية التليفزيونية أثناء الأزمات"، **المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتليفزيون**،ع ٦، جامعة القاهرة - كلية الاعلام - قسم الإذاعة والتليفزيون، ٢٠١٦،ص ص ٤٨٩-٥٢٩.

[١٥] عزام علي عنانزة(٢٠١٥)،**مرجع سابق** ص ص ٩-١٢٢.

[١٦] راندة ماضي فكري(٢٠١٤) بعنوان العوامل المؤثرة فى الأداء المهنى للقائمين بالاتصال في المواقع الاخبارية الاليكترونية ، **رسالة دكتوراة ، كلية التربية النوعية قسم الاعلام التربوي**، ٢٠١٤، ص ص ١-٢١٤.

[١٧] ليديا صفوت إبراهيم بخيت **مرجع سابق**، ٢٠١٣ ص ص ٦٣-٩٦.

[١٨] حمزة خليل الخدام، ميساء نصر الرواشده"،**مرجع سابق**، ٢٠١٣، ص ص ٤٣٠-٤٤٩. .

[١٩] عبدالله بن ثابت بن علي الشهراني **"دور القائم بالاتصال في فاعلية الرسالة التلفازية** (دراسة ميدانية على القنوات السعودية في الرياض) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الإعلام، ٢٠١٧.

[٢٠] صفاء عباس عبدالعزيز(٢٠١٧)" المذيع والمسئولية المجتمعية في عصر المعلوماتية"،**ورقة بحثية منشورة علي الموقع الاليكتروني**: http://safaabass.blogspot.com/2017/07/blog-post_29.html

[٢١] غادة محمد عثمان صالح "السمات والصفات المهنية للمذيعة من منظور إسلامي" ،**مجلة كلية الدعوة والاعلام ، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية - كلية الدعوة والإعلام** ،العدد ١، ٢٠١٢،ص ص ١٥٥: ١٧٥ .

[٢٢]محمد بن سليمان الصبيحي "إدراك الإعلاميين السعوديين لأدوارهم الوظيفية والمهنية في بيئة الإعلام الرقمي"، **المجلة العربية للإعلام والإتصال ،الجمعية السعودية للإعلام والإتصال**، ع١٨ ،٢٠١٧، ص ص ٣٩- ١١٢.

[٢٣]فوزية ال علي"تصورات الاعلاميين فى وسائل الاعلام الإلكترونية الإماراتية لأدوارهم المهنية والعوامل المؤثرة فيها" **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**،جامعة القاهرة- كلية الإعلام - مركز بحوث الرأي العام، ع ١، مج١٢ ،٢٠١٣، ص ص ٨٣-١٣٤.

[٢٤]فوزية ال علي" تقويم أداء القائم بالاتصال في القنوات الفضائية الإماراتية : دراسة مقارنة بين اتجاهات الجمهور والإعلاميات"،**المجلة العربية للاعلام والاتصال**،الجمعية السعودية للاعلام والاتصال،ع ١٤،٢٠١٥،ص ص ٣٧١-٤٢٠.

[٢٥]فوزية ال علي، "تقويم الأداء الإعلامي للقنوات الفضائية الإماراتية : دراسة مقارنة بين اتجاهات الجمهور والإعلاميين" ، **مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والإجتماعية**، جامعة الشارقة، ع ٣ ، مجلد ٩ ، ٢٠١٢ ،ص ص ١٦١-٢٠٤.

[٢٦]محمد حسين علوان " تقويم الاداء المهني للقنوات الاخبارية العربية:دراسة لأراء عينة من النخبة الاعلامية العراقية لقنوات (الجزيرة والعربية والنيل للأخبار)، **مجلة كلية الاداب** ، ع ٩٨، ٢٠١٢، ص ص ٣٨٢- ٤١٠.

[٢٧]أحمد حماد، "معوقات الأداء المهني للقائم بالاتصال في التلفزيون المصري: دراسة ميدانية منشورة"، **المؤتمر العلمي الدولي الأول: المهنية الإعلامية والتحول الديمقراطي**، (جامعة الأزهر: كلية الاعلام، ، أبريل ،٢٠١٣).

[28] J.D.Martín-Santana" **Influence of radio spokesperson gender and vocal pitch on advertising effectiveness: The role of listener gender"** Spanish Journal of Marketing - ESIC, Volume 21, Issue 1, **February 2017, Pages 63-71.**

[29]Samantha Warhurst" What Makes a Good Voice for Radio: Perceptions of Radio Employers and Educators" Journal of Voice, Volume 27, Issue 2, March 2013, Pages 217-224.

[30]Dana Mastro,Anita Atwell Seate ,Erin Blecha"The Wide World of Sports Reporting: The Influence of Gender- and Race-Based Expectations on Evaluations of Sports Reporters, **Journalism &Mass Communication Quarterly**, Vol 89, Issue 3, 2012.

https://doi.org/10.1177/1077699012447922

[31] Lee Sigelman and Cynthia Whissell "The Great Communicator" and "The Great Talker" on the Radio: Projecting Presidential Personas **,Presidential Studies Quarterly**, Vol. 32, No. 1 (Mar., 2002), pp. 137-146.

[٣٢] نبيل طلب ،١٩٩٩،**مرجع سابق** ص ص ٨١-١٣٤.

[٣٣]- ابراهيم عبد الله المسلمي ، **مناهج البحث في الدراسات الاعلامية**، القاهرة، دار الفكر العربي ،٢٠٠٨،ص ص ١٠٣-١٠٤.

[٣٤] بركات عبد العزيز محمد، **"مناهج البحث الاعلامي الاصول النظرية ومهارات التطبيق"**، دار الكتاب الحديث ، القاهرة، مصر،ط ٢،٢٠١٥، ص١٥٥.

[٣٥]- سامي طايع، **بحوث الإعلام** ، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠١،ص ٣٠٥.

[٣٦]عبد المجيد العزام ،هاديا خزنة كابتي"اتجاهات الأردنيين نحو الأداء الإعلامي"، **مجلة جامعة دمشق**، ع ٣ ،٢٠١٠،ص ٦١٥.

[٣٧]- دهماني سهيلة "معايير قياس الأداء المهني لدى الاعلاميين"، مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، **د.ت**

Télécharger Article Volume 6, Numéro 2, Pages 121-131 https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40244

[٣٨]- ليديا صفوت إبراهيم بخيت ،" العوامل المؤثرة في الأداء المهني للمؤسسات الإعلامية : رؤية تحليلية وقضايا مستخلصة من واقع الدراسات السابقة"،**مجلة البحث العلمي في الآداب، جامعة عين شمس** - كلية البنات للآداب والعلوم والتربية،ع ١٤،مج٤، ٢٠١٣ ص١٨٣.٦٦.

[٣٩]- الرائد جبران مسعود " **المعجم اللغوي الأحدث والأسهل** ، ط ٨،دار العلم للملايين،٢٠٠١،ص ٥٢.

[٤٠]- ليديا صفوت إبراهيم بخيت ،**"مرجع سابق**،٢٠١٣ ص١٨٣.٦٦.

[41]- Tokunbo Alex Adaja. Nigerian Journalism and Professionalism :Issues and challenges**. New Media and Mass Communication**, Vol.5,2012.p17.Available at: www.iiste.org/journals/index.php/NMMC/article/viewfile/2793/2817

مجلة البحث العلمي في الآداب ،ع ١٧،ج ٣، جامعة عين شمس ، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية،ص ص ٤٦٦-٥٠٤، ٢٠١٦.

[42] "How to Become a Good Presenter", Wikihow, Retrieved 11-9-2018. "**How to become a Media Presenter**", good universities guide, Retrieved 11-9-2018.

Reshmi Nair,

"**How to Become a TV Show Host**? 15 Awesome Tips" ،content. wise step, Retrieved 11-9-2018.

"How to Become a Good Presenter", Wikihow, Retrieved 11-9-2018.

[٤٣]- صالح، بسام عبد الله (٢٠١٣):"اثر تدريس العلوم الطبيعية باستخدام ستراتيجيات الخطاب الصفي**"، مجلة التربية والتقدم**، ٢٠١٣/١٢/٢٣،ص ص ١-١٣٩

[44]- Amy Lucas**, Op.Cit**.

[٤٥]- محمد سيد فهمي: **مهارات الإتصال في الخدمة الإجتماعية**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى٢٠١١م.

[٤٦]عبير محمد حمدي "**فن الإلقاء والصوتيات في الإعلام الإذاعي والتليفزيوني**" ٢٠١٤ ، د ن، ص ٣٧.

[٤٧]- عطية، محسن علي (٢٠٠٨) : **"مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها"**، دار المناهج، عمان.

[٤٨]- صالح، بسام عبد الله (٢٠١٣)،**مرجع سابق**، ص ص ١-١٣٩..

"Todd Smith**"10 Verbal Communication Skills Worth Mastering**" At: http://www.littlethingsmatter.com/blog/2010/11/30/10-verbal-communication-skills-worth-mastering/

[49] Alison Doyle "**Verbal Communication Skills List and Examples**" March 29, 2019

https://www.thebalancecareers.com/verbal-communication-skills-list-2059698

[50] Types of Communication - Types of Communication Styles | Conover https://www.conovercompany.com/types-of-communication/

[51] Jill Geisler" **News broadcast reader skills**"
https://www.poynter.org/news/8-essential-skills-anchors-any-journalist-covering-breaking-news· May 2, 2011.

[52] - **How To Read The News Like A Professional News Anchor**
Posted on April 1, 2016 by New York Film Academy at https://www.nyfa.edu/student-resources/how-to-read-the-news-like-a-professional-news-anchor/

[53] - Ian Linton **"What Are Five Skills You Need to Be a TV Broadcaster?**" at:
https://work.chron.com/five-skills-need-tv-broadcaster-22769.html

[54]- Amy Lucas**, The Importance of Verbal & Non-Verbal Communication**,2018 Available at: https://www.livestrong.com/article/156961-the-importance-of-verbal-non-verbal-communication/

[55] - Todd Smith **"The Power of Non-Verbal Communication**" Posted At:
http://www.littlethingsmatter.com/blog/2011/02/24/communication-without-words/

[56] - Todd Smith**, Op.Cit**.

[٥٧] - عادل نور الدين ، **"لغة الجسد ومهارات الاتصال للاعلاميين "، مجلة "الفن الاذاعي"** - العدد ٢٠١ - يناير ٢٠١١، متاحة علي الرابط التالي:
http://adelnoureldein.blogspot.com/2013/01/blog-post_6481.html

[58] - Todd Smith**, Op.Cit**.

[59] - Edward G. Wertheim"The Importance of Effective Communication" at:
https://ysrinfo.files.wordpress.com/2012/06/effectivecommunication5.pdf

[60] -Badr, Nouran Omar Abd Al- Hamed ,"A Linguistic Study of Humor in Bassem Youssefs "Al Bernameg" and Jon Stewart's "The Daily Show": A Multi-Modal Integrated Approach ,2016,p p 466 – 504.

[61] The Role of Nonverbal Communication in Effective Communication ...

https://www.universalclass.com/articles/self-help/the-role-of-nonverbal-communication-in-effective-communication.htm

[62]Types of Communication - Types of Communication Styles | Conover

https://www.conovercompany.com/types-of-communication/

[٦٣] ماجدة مراد (٢٠٠٧) العوامل المؤثرة على بناء القائم بالاتصال لأجندة الأخبار في الإذاعة المصرية، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، أكتوبر ٢٠٠٧)،ص٢٠١.

[64] Juan Antonio Cutillas-Espinosa **Op.Cit**.

[٦٥] راندة ماضي فكري،(٢٠١٤)، **مرجع سابق**، ص ص ١-٢١٤.

[٦٦] محمد بن سليمان الصبيحي، (٢٠١٧)، **مرجع سابق**، ص ص ٣٩- ١١٢.

[٦٧]صفا محمود عثمان :إدراك الجمهور والقائم بالاتصال لوسائل الاتصال الحديثة بالتطبيق على الخدمات الإعلامية المقدمة عبر الهاتف المحمول ، **المؤتمر السنوي الدولي السنوي الرابع عشر الجمعية العربية الامريكية لاساتذة الاتصال**، ٧-١٠نوفمبر ٢٠٠٩ AUSACE

[٦٨] راندة ماضي فكري(٢٠١٤) ،**مرجع سابق**، ص ص ١-٢١٤.

[٦٩] حمزة خليل الخدام، ميساء نصر الرواشده،٢٠١٣،**مرجع سابق** ، ص ص ٤٣٠-٤٤٩.
راندة ماضي فكري(٢٠١٤) **مرجع سابق**، ص ص ١-٢١٤.

[70] J.D.Martín-Santana, **Op.Cit, Pages 63-71.**.

[71]Dana Mastro,Anita Atwell Seate ,Erin Blecha, **Op.Cit**.

[٧٢] راندة ماضي فكري(٢٠١٤) **نفس المرجع السابق** ، ص ص ١-٢١٤.

[٧٣] محمد عبد الوهاب الفقيه (٢٠٠٦) **أوضاع الإعلاميات ومعوقات الممارسة المهنية في المجتمع والمؤسسات الإعلامية اليمنية**- مركز الدراسات أمان ، المركز العربي للمصادر والمعلومات حول العنف ضد المرأة . ص ص ١٨-١٩.

[٧٤] حمزة خليل الخدام، ميساء نصر الرواشده،٢٠١٣، ،**مرجع سابق**، ص ص ٤٣٠-٤٤٩.

[٧٥] حمزة خليل الخدام، ميساء نصر الرواشده،٢٠١٣، ،**نفس المرجع السابق**، ص ص ٤٣٠-٤٤٩. .

[76] Maria Cristina Borrego , **Op.Cit**.

[77] Samantha Warhurst, **Op.Cit**.

[٧٨] محمد نبيل طلب ،**مرجع سابق**، (١٩٩٩)، ص ص ٨١-١٣٤.

[٧٩] راندة ماضي فكري(٢٠١٤) **مرجع سابق،** ص ص ١-٢١٤.

[٨٠] عزام علي عنانزة ،(٢٠١٨)، **مرجع سابق،**ص ص ٤٤٩-٤٨٤.

[٨١] حمزة خليل الخدام، (٢٠١٣)،**مرجع سابق،** ص ص ٤٣٠-٤٤٩. .

[٨٢] أميمة عمران بعنوان: "معوقات الأداء المهني للمراسل الصحفي" دراسة ميدانية على المراسلين المحليين بالصعيد، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام،** العدد ١٩ (،جامعة القاهرة: كلية الإعلام، إبريل ٢٠٠٧)، ص ١٩٧.

[٨٣] عبد الرحيم محمد خليفة، "فاعلية المعلومات وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة المؤسسات الإعلامية (دراسة مقارنة بين وكالة السودان للأنباء "سونا" ووكالة الأنباء اليمنية "سبأ" من عام ١٩٩٠-٢٠٠٨ **رسالة دكتوراه، جامعة العلوم العربية والإسلامية،** ٢٠٠٩، ص ص ١-٤١١.

الملاحق

ملحق رقم (١) أخطاء مذيعي ومقدمي البرامج اللفظية التى تم رصدها من قبل الباحثة لمدة سنة سابقة لإجراء الدراسة :

١- الخلط بين اللام الشمسية واللام القمرية:

حيث تضغم اللام الشمسية في الحرف الذي يليها بينما يتم النطق باللام القمرية دون إدغام.

٢- الاستخدام المعيب للوسائل الصوتية غير اللفظية مثل :

الإفتقار إلي الثقافة الصوتية وإلي التدريب الكاف علي استخدام الإمكانيات الصوتية التي تدخل ضمن الوسائل الصوتية غير اللفظية والتي تشارك في أداء الرسالة اللغوية والتي تمثل حوالي ٣٨% من الرسالة اللغوية والتي قد تكون ذات تأثير سلبي عندما يُساء استخدامها مثل:

النبر – التنغيم –درجة الصوت ومعدل سرعته –نوعيته –ارتفاعه-مواضع الوصل والسكتات والوقف.

٣- نطق الأصوات نطقاً معيباً مثل:

* التأثر بالنطق العامي في نطق الكلمات مثل عدم قلقلة حرف الجيم
* الخلط في الأداء بين الحروف المرققة والمفخمة نظراً للتماثل أو التقارب أو التجانس في المخرج مثل حرفي السين والصاد أو التاء والطاء أو الكاف والقاف.
* الخلط بين أصوات الحروف المجهورة والمهموسة أثناء النطق نظراً لتماثل بين الحروف الأمر الذي يؤدي إلي تغيير المعنى مثل حرفي الدال والتاء ، والذال والثاء ، والزاي والسين، الغين والخاء

٤- الخلط بين همزة الوصل وهمزة القطع:

فهمزة الوصل يتوصل بها الي النطق بالساكن ، أما همزة القطع تثبت نطقاً وصلاً ووقفاً .

٥- السبق البصري أو اللساني أو الذهني:

بابدال حرف بحرف اخر والمذيع لايكتشف الخطأ إلا بعد تجاوزه مثل : قراءة كلمة حرب علي إنها حزب، وقد يتعداه ولا ينتبه إلي تصحيحه.

٦- ادخال بعض الأصوات الحشوية أثناء النطق:

ويحدث هذا عند الارتجال بشكل خاص

٧- التخلص من حركة الإعراب بالسكون:

ويحدث هذا الأمر من المذيعين بشكل كبير وهنا تظهر الكلمات في الجملة كأنها منفردة كل كلمة علي حدة وليست في سياق جملة.

٨- إبدال حركة إعرابية بحركة أخري:

إبدال الحركات الإعرابية سواء كانت حركات أصلية أو فرعية ، فهذا الأمر لايخل بالمعني فقط وإنما يتجاوزه لحد الحرام مثل قوله تعالي" إنما يخشي اللهَ من عباده العلماءُ" بابدال الفتحة علي لفظ الجلالة إلي الضمة حاشا لله.

ملحق رقم (٢) أسماء الخبراء والممارسين الذين اجريت معهم المقابلة المتعمقة مرتبة زمنياً

م	أسماء الخبراء والممارسين	الوظيفة	تاريخ إجراء المقابلة
١	د. نادية فتحي النشار	كبير مذيعين بالاذاعة المصرية الهيئة الوطنية للإعلام عضو لجنة الاعلام بالمجلس القومي للمرأة	٢٣-١١-٢٠١٧
٢	ا. محمد حسان مراد	المذيع بقطاع الاخبار بالهيئة الوطنية للاعلام	١-١٢-٢٠١٧
٣	ا.د حسن عماد مكاوي	الأستاذ بكلية الاعلام جامعة القاهرة	٢٤-١٢-٢٠١٧
٤	ا. صلاح الدين مصطفي	رئيس التليفزيون الاسبق	١-٢-٢٠١٨
٥	د. لمياء محمود	رئيس شبكة صوت العرب الإذاعة المصرية ورئيس اللجنة الدائمة للاذاعة في اتحاد الإذاعات العربية	٢-٢-٢٠١٨
٦	ا.عمر بطيشة	رئيس الإذاعة الأسبق ورئيس لجنة جودة المحتوي والمهنية السابق	٣-٢-٢٠١٨
٧	ا. ماهر عبد العزيز	مستشار رئيس قطاع الأخبار حالياً- رئيس مجلس ادارة شركة راديو النيل- رئيس أخبار الاذاعة- مدير عام راديو مصر- مدير عام المندوبين و المراسلين بالإذاعة	٤-٢-٢٠١٨
٨	ا. نجلاء عبد القادر	مخرج بقناة النيل للأخبار التليفزيون المصرى	٥-٢-٢٠١٨
٩	د.عبد الله الخولى	مستشار برامجي لرئيس الإذاعة وكبير مذيعين ومقدم برامج بإذاعة القرءان الكريم	٦-٢-٢٠١٨
١٠	ا.دلال الشاطر	رئيس إذاعة الشرق الاوسط سابقا	٧-٢-٢٠١٨
١١	ا.دلال منصور	مذيع بإذاعة القاهرة الكبري	٨-٢-٢٠١٨
١٢	د.علي مبارك	مستشار رئيس قطاع الأخبار ووكيل وزارة الهيئة الوطنية للإعلام والمذيع بقناة النيل للأخبار	٩-٢-٢٠١٨

١٣	ا.د هويدا مصطفي	وكيل كلية الإعلام جامعة القاهرة ورئيس قسم الاذاعة والتليفزيون	٢٠١٨-٢-١٠
١٤	ا.م.د نشوة سليمان عقل	استاذ مساعد كلية الإعلام جامعة القاهرة ورئيس قسم الإنتاج الإذاعي والتليفزيوني بالأكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الاعلام	٢٠١٨-٢-١٢
١٥	ا.حنان نايل	المذيعة بقناة أنا الفضائية	٢٠١٨-٢-١٥
١٦	ا.عبد الوهاب قتاية	خبير التدريب الاذاعي والتليفزيوني –المذيع المراقب للبرامج الثقافية بصوت العرب	٢٠١٨-٢-١٧
١٧	محمد جمال الطوبجي	مقدم برامج بقناة العائلة قطاع القنوات المتخصصة التليفزيون المصري	٢٠١٨-٢-١٨
١٨	د.محمد عبده	مذيع بالتليفزيون المصري قطاع الأخبار	٢٠١٨-٢-١٩
١٩	اسماء سمير	مذيعة في البرنامج الثقافي	٢٠١٨-٢-٢٦
٢٠	ا.د فاتن عبد الرحمن الطنباري	استاذ الاعلام بمعهد الدراسات العليا للطفولة – العميد السابق للمعهد العالي للإعلام ٦اكتوبر	٢٠١٨-٣-٣

ملحق رقم (٣) دليل المقابلة المتعمقة مع عينة الدراسة

تمت المقابلة المتعمقة وجهاً لوجه مع مفردات العينة في الفترة من نوفمبر ٢٠١٧ حتي مارس ٢٠١٨ بطريقة مباشرة وتمت مناقشة أسئلة البحث و تدوين الملاحظات عن طريق الكتابة والتسجيل الصوتي ثم تفريغ البيانات كل في محوره ،وفيما يلي أسئلة المقابلة بعد تقسيمها إلي محاور وأسئلة فرعية.

المحور الأول: مهارات الأداء المهنية (اللفظية - غير اللفظية) وتأثيرها علي الأداء المهني والممارسة الإعلامية.

١- ما المعايير المهنية اللفظية وغير اللفظية لاختيار مذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون؟

٢- هل هناك أولوية لمعيار الأداء اللفظي بالنسبة لباقي المعايير المهنية العامة أثناء اختيار أعضاء لجنة الاختبار للمذيعين؟

٣- ما تأثير معيار المهارات المهنية اللفظية على مستوى الأداء المهنى لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.؟

٤- ما تأثير المهارة المهنية علي الممارسة الإعلامية للمؤسسة بشكل عام؟

٥- ما تأثير شخصية وثقافة ودقة أعضاء لجنة اختيار المذيعين علي مستوي تقييمهم لمهارة الأداء اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.؟

٦- ما تأثير إدراك المذيع لمستوي مهارة الأداء اللفظي له علي مستوي التقييم ؟

٧- ما مدي اختلاف معايير اختيار المذيعين المهنية باختلاف القنوات الإذاعية والتليفزيونية؟

المحور الثاني: تأثير بعض العوامل علي مستوي مهارات الأداء المهني بشقيه للمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون

١- ما مدي تأثير عامل السن علي مستوي مهارة الأداء اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٢- ما مدي تأثير عامل النوع (ذكر –أنثي) علي مستوي مهارة الأداء المهني اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٣- ما مدي تأثير عامل الخبرة الحياتية والوظيفية علي مستوي مهارة الأداء اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٤- ما مدي تأثير عامل التخصص الدراسي علي مستوي مهارة الأداء المهني اللفظي لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٥- ما تأثير التدريب اللغوي المستمر علي مستوى الأداء المهنى لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.

٦- ما مدي تأثير نوع الدورات التدريبية علي مستوي مهارة الأداء اللفظي للمذيعين واختيارهم فى الإذاعة والتليفزيون.

٧- ما مدي تأثير ملكية أو تبعية القناة أو المؤسسة الإعلامية علي مستوي مهارة الأداء المهني اللفظي للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون.

٨- ما مدي ارتباط الترقي الوظيفي بتقييم الأداء المهني للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون.

٩- ما الفرق بين مهارة الأداء اللفظي للمذيعين فى الإذاعة والتليفزيون.

١٠- ما مدي تأثير عامل العلاقات الشخصية علي اختيار المذيعين فى الإذاعة والتليفزيون.

المحور الثالث: أهم المعوقات ، وأهم مقترحات التطوير.

١- ماأهم الصعوبات أو المعوقات التي تواجه الإعلاميين أثناء ممارستهم لأعمالهم والتي تؤثر علي مستوي الأداء المهني بشكل عام واللفظي بشكل خاص .

٢- ما هي مقترحاتكم لتطوير مستوي مهارة الأداء المهني بشكل عام واللفظي بشكل خاص لمذيعي ومقدمي البرامج فى الإذاعة والتليفزيون.