

مقرر الاتصال في الخدمة الاجتماعية

موضوع المحاضرة (١) أساسيات عملية الاتصال

• مقدمة

- هناك مجموعة من المفاهيم ذات الدلالات الخاصة لعلم الاتصال قد تبدو غريبة عند القارئ العادي أو قد تكون لها معاني خاصة في علوم أخرى ، وهذا إحدى مشاكل العلوم المختلفة التي تعني بعالم الأشياء غير الملموسة ولها معاني خاصة لأوصاف معينة لا يمكن القطع أو الجزم بتحديداتها في عالم الواقع ، وهي قضية واجهها العديد من العلماء في العلوم المختلفة منذ نشأتها حتى يومنا هذا .
- وعلم الاتصال كعلم حديث النشأة كان لا بد وأن يختار من بين المفاهيم المتداولة ما يناسب مع بنيته العلمية والأخلاقية وأساليبه، ليعني بها معاني خاصة يتداولها ولتكون ما يسميه "ميشيل جاميل" أستاذ الاتصال في جامعة نيويورك بقاموس الاتصال ولعل أهم هذه المفاهيم هي:-

• أولاً: مفاهيم أساسية في الاتصال

١- المرسل : ويعني به الشخص أو الجماعة أو الهيئة التي تعني بتوصيل أفكار أو معلومات أو إرشادات أو رسائل إلى فرد أو أفراد لتحقيق أهداف سبق توضيحها في سياق الحوار السابق.

- فالصحفي مرسل وإمام المسجد مرسل والواعظ بالكنيسة مرسل ومذيع الإذاعة والتلفزيون مرسل والكتاب والعالم مرسل وأستاذ الجامعة مرسل بل أن جندي المرور هو بدوره مرسل في مكان عمله.
- ولهذا فإن المدرس مثلاً هو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال داخل قاعة المحاضرات وخلال العملية التعليمية.
- ونظرياً وليس عملياً يفترض أن ثمة نمطين من الإرسال هما:-
- أولهما: **مرسل مجرد** : فهو يرسل رسالة ما ولا يعنيه مباشرة النتائج كالمحدث إلى فريق أو مجموعة أو طلاب في مدرج مثلاً، فدوره ينتهي بمجرد توصيل الرسالة لهم ليتفرغ لأخرى مثله كمثل ساعي البريد أو التلغراف أو محضر المحكمة ومن إليهم .
- وثانيهما : **مرسل متفاعل**: فهو ما تعنيه دراسة الاتصال وهو المرسل المتفاعل دائماً مع المستقبل ، حيث أن رسالته تكون بمثابة عملية مستمرة يشير المستقبل لنقل استجابته المرسل، وليعد المرسل ليجيب على تساؤلات المستقبل وهكذا.
- وسواء كانت استجابات المستقبل لحظية أو آجلة أو في فترات متباعدة إلا أن إرسال متفاعل لا بد وأن يتوقع استجابات محددة إن عاجلاً أو آجلاً ، فهو ليس المرسل السلبي أو المرسل الناقل ولكنه المرسل كطرف من أطراف عملية الاتصال الذي ولا بد وأن يرتبط باستجابات الآخرين.

٢- **المستقبل** : مصطلح في علم الاتصال يعني به مستقبل الرسالة التي يرسلها له المرسل ، سواء أكان فرداً صديقاً أو خصماً، أو جماعة صغيرة أو جماعة كبيرة ، الذي يخطر بالرسالة ويكتفي بالعمل بها، ولكنه المستقبل الإيجابي الذي يمثل طرفاً في العلاقة الاتصالية كطرف متفاعل نشيط بمجرد علمه بها ليبادر بدوره لإرسال رسائل مضادة أو خطوات فعالة أو نقل محتوى الرسالة الأصلية إلى آخرين الذين يرسلونها بدورهم إلى آخرين وهكذا.

- ومعيار نجاح المرسل يتوقف على مدى استثارته للمستقبل لينمو نمواً معيناً أو يسلك سلوكاً مستهدفاً لتتم عملية الاتصال وتتحقق رسالتها وأهدافها.

٣- **الرسالة**: الرسالة هي المضمون الذي رسله المرسل إلى المستقبل أو المرسلون إلى المستقبلين الذين ارتبطوا بعلاقة اتصالية وهي ليست قاصرة على كلمات مكتوبة ولكنها تشمل الكلمات المكتوبة أو اللفظية أو الكلمات غير المكتوبة وغير اللفظية لتعابير الوجه وحركات الأطراف ونظرة العين وكل ما يعينه المرسل من معاني يريد إرسالها وتوصيلها للآخرين.

- كما قد تكون رسالة خاصة من زوج إلى زوجته أو أبنائه أو رسالة عامة من المسنول الحكومي إلى الشعب أو من محاضرات لجماعة خاصة أو عامة بل تلويح رجال الشركة بسلاحه إلى اللصوص وهكذا، كما تمتد الرسالة لتشمل صفيح حكم المباراة في الملاعب أو ابتسامه لرئيس أحد الأحزاب لناخبيه أو إشارة الوعيد والتهديد بيديه لخصومه.

- ٤- **قنوات الاتصال** : مسمى يطلق على أساليب الاتصال وأدواته ، بين طرفين المرسل والمستقبل وقد تشمل ما يلي:-

- أ- الكلمة المنطوقة.
- ب- الكلمة غير المنطوقة (التلويح باليد أو نظرة العين).
- ج- الرائحة للإعلان عن نوع العطور أو وجبة شهية لطعام معين.
- د- الصوت كرسالة السيارة للمارة باستخدام آلة التنبيه.
- هـ- اللمس حينما نتلمس مدى نعومة القماش المراد شرائه.
- و- النظر كمشاهدة صورة إعلان عن كتاب أو مسرحية.

ومن المتفق عليه أن الاتصال هو علم متعدد القنوات ومهارة الموصل هي في اختيار القناة المناسبة بأفضل كيفية ممكنة.

- ٥- **أداة الاتصال**: هو المسمى الذي شاء رجال الإعلام إطلاقه على قنوات الاتصال للدعاية أو التثقيف أو إعداد الرأي العام ، وهي أدوات تتسم بالجماعية أو الجماهيرية، وما يسمى بمجتمع المستقبلين وتقتصر على العمليات الإعلامية التي تمارسها (الصحافة - الراديو - التلفزيون - الكتاب- الصور والنشرات - الملصقات - الكتيبات).

- ٦- **الضوضاء**: لا يقتصر معناه في علم الاتصال على الأصوات المزعجة التي تعكر صفو الجماعة الآمنة ، ولكنه مصطلح شائع في العمليات الاتصالية والإعلامية ليشير إلى كافة معوقات قنوات الاتصال التي تعوق تحقيقها لأهدافها لتوصيل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

- وتتمثل هذه المعوقات في كافة أشكال العوائق الصحية كالمرض أو العاهة أو عيوب الكلام أو النهجان أو ضعف البصر أو ضعف السمع، والعوائق المظهرية كقصر القامة أو البدانة أو العيوب الجسمية أو استعمال النظارة السوداء وعدم تناسق الزي والملبس.

- والعوائق النفسية كالاكتئاب أو التهجم أو الخجل، والعوائق المكانية كالغرف الحارة أو البرودة أو غير المنسقة أو التي تبعث على السأم والعوائق الزمانية كاختيار الوقت غير المناسب وهكذا.

- ويميز علماء الاتصال بين ضوضاء الاتصال الشخصي الذي يقوم على التفاعل المباشر بين المرسل والمستقبل وضوضاء الاتصال الجماهيري الذي لا يعتمد على هذا التفاعل ، فرغم تشابه العديد من أشكال الضوضاء في كل منها إلا أن العوامل السيكولوجية والمزاجية تلعب أدوار هامة في تحقيق التفاعل المباشر بين المرسل والأفراد المستقبلين، وكذلك تلعب العوامل المعيشية والسياسية والثقافية والاقتصادية أدواراً كثيرة ذات أهمية في تحقيق أهداف الرسالة الاتصالية.

- ٧- **الاتصال غير اللفظي**: هو نمط من الاتصال أكثر شيوعاً عند الاتصال المباشر أو ما يعرف بعلاقة الوجه بالوجه بين المرسل والمستقبل.

- فما دام الاتصال هو محاولة نقل رسالة معينة من فرد إلى آخر حتى ولو كانت عتاباً أو لوماً أو تخويفاً أو تهديداً ، فإن كل ما يظهره المرسل للمستقبل من إشارات أو إيماءات هي بدورها نمط من الاتصال يحمل معاني معينة يراد إرسالها.

- ويشمل الاتصال غير اللفظي ما يلي:-

- أ- لغة الجسم: كتعبير الوجه ونظرات العين والتلويح باليد وحركات الجسم وما أشبه بذلك الجوانب.
- ب- الملابس: وهي بدورها عنصر من عناصر الاتصال غير اللفظي كتعمد ارتداء الملابس الشعبية عند التخاطب مع العامة أو تجنب الملابس الزاهية عند تقديم العزاء.
- ج- قصاصات اللغة: وهي مصطلح يشير إلى لزمات الحديث وعيوب الكلام وكافة الحواشي التي تصاحب المتحدث بغض النظر عن مضمون الرسالة ، ويعددها "ألبرت مهرييان" في الآتي :-
- حدة الصوت: سواء ارتفاعه أو انخفاضه وكذلك رتابة الصوت أي اختيار نغمة واحدة تبعث على الملل ، وغموض الصوت وخاصة لمن لا يحسنوا التعبير عن مخارج الألفاظ.
- سرعة الصوت: أي مدى تتابع الكلمات ومدى مناسبة ذلك لجمهور المستقبلين.
- نغمة الصوت: بين العمق والحدة ومدى تناسبها مع مظهر وعمق السرد ومستوى المستقبلين.
- صحة الصوت: أي مدى قوته في تكملة عبارة كاملة لها معنى دون نهجان أو توقف.
- ٨- التغذية المرتدة أو الراجعة: مصطلح في علم الاتصال اشتق من مفهوم التغذية المرتدة في النظرية العلمية التوازنية المعروفة بنظرية الأنساق العامة إلا أنه يعنى في هذا المقام ردود الأفعال المباشرة التي يبديها المستقبل خلال تلقيه الرسالة من المرسل.
- وقد تتمثل هذه الاستجابة في بعض مظاهر الترحيب كالاتسامات أو التصفيق أو الهتاف المشجع أو الإنصات المرحب لتغذية مرتدة ايجابية أو في بعض مظاهر السخط والتبرم كالغضب أو الصياح أو البكاء أو السخرية أو إثارة الضوضاء كاستجابات مرتدة سلبية.
- على هذا النحو فهي أكثر حدوثاً في الاتصال الشخصي أو المباشر وأقل حدوثاً في الاتصال الإعلامي الجماهيري ويرى "فرانك دانس" أنه أياً كانت نوعية الاستجابات الايجابية أو السلبية فهي أدوات تفيد الموصل في إدراكه لموقف المستقبل من رسالته أو من قنوات اتصالات ليحاول آنذاك تفادي أشكال الخطأ أو تدارك تفاقم الأوضاع .
- ٩- العائد أو المردود: وهي الناتج التحصيلي لعملية الاتصال حال إتمامها والتي خطط مسبقاً لتحقيقها وهي عادة ما تتمثل في ثلاث أبعاد رئيسية وهي:-
- أ- البعد العاطفي: كإثارة البهجة أو القلق أو الغضب أو الشعور بالأمن – فتحذير موصل الأخطار الخاصة بمرض الايدز مثلاً أو أستاذ ينبه لاحتمالات صعوبة الامتحان يثير عادة أثارا نفسية كالقلق والخوف ، كما أن طلب شاب من زميلته الموافقة على الارتباط بها يثير عادة مشاعر الغبطة أو الحيرة وما أشبه.
- ب- البعد الجسمي: كما يتمثل في تحاشي سلوكيات غير صحيحة معينة وأهمية ممارسة الرياضة أو اختيار مناسب لأنواع من الغذاء الصحي.
- ج- البعد المعرفي: أو ما يعرف بالتوعية أو العلم بالشيء أو بحقائق نجهلها وتمثل نشرات الأخبار ومحتويات الصحافة في الإعلام كما تمثلها محاضرات التوعية السلوكية في الندوات العامة أو الأندية.
- ١٠- الأهداف الإستراتيجية: هو مصطلح إعلامي يرتبط بالاتصال الجماهيري الذي ينشر رسالة موجهة للرأي العام لتكوين ما يعرف إعلامياً بالرأي العام و الأهداف يخطط لها ما يعرف بالخطط الإعلامية أو استراتيجية الاتصال.
- والاتجاه نحو أهداف محددة تستخدم لها عدة قنوات و عدة تكنيكات ولفترات قد تمتد سنوات أكثر وصولاً إلى ما يعرف بالرأي العام المؤيد أو المعارض لاتجاه أيديولوجي أو قومي معين.
- ١١- الإشاعة: يعرفها Warren بأنها مجهود جمعي لتفسير موقف معين من المواقف المعقدة و إلى أنها تميل إلى الظهور والانتشار في الأوقات التي تزداد فيها رغبات الجماهير واهتمامهم.

- ويعرفها البعض بأنها سلسلة من محاولات فردية سرعان ما تتحول إلى محاولات جماعية وذلك للكشف عن الغموض في قضية أو حقيقة مستترة ذات اهتمام خاص للمجتمع وذلك في فترة زمنية معينة.
- وهي رسالة تحتوي مضموناً معيناً مجهولة المصدر فقد يكون المصدر فرداً أو جماعة أو لا يوجد لها مصدر معلوم ينقل عبر وسائل مختلفة للاتصال.

١٢- الرأي العام: وهو مصطلح يعني رد الفعل المشترك والموجود بين جميع الأفراد تجاه قضية معينة أو موقف في وقت محدد متخذاً الصفة العلنية ، وهو من وسائل الاتصال المناسبة التي تحقق الترابط والتفاعل بين الناس.

- وهناك بعض المصطلحات الأخرى الخاصة بعلم الاتصال مثل الإعلام والدعاية والإعلان والعلاقات العامة.

• ثانياً: مفهوم الاتصال أو ماهية الاتصال

- يمكن **تعريف الاتصال** على أنه حوار بين طرفين أحدهما مرسل يبدأ بالكلام أو الإشارات أو نوعاً من التعبيرات والآخر مستقبل يتلقى رسالة المرسل ، ويتفاعل معه على نحو مباشر باستجابة لفظية أو غير لفظية معينة.
- وقد يكون التفاعل المباشر باستجابة غير لفظية توضح مدى قبول المستقبل لهذا الكلام أو عدم قبوله أو مدى فهمه أو عدم فهمه ، وربما توضح هذه الاستجابة أيضاً مدى اهتمام المستقبل للرسالة أو عدم اهتمامه ببعض أجزائها أو بكل هذه الأجزاء.

• ثالثاً: الأهداف الأساسية للاتصال

- عملية الاتصال تسعى لتحقيق أهداف موجهة ومنشودة فهي تهدف إلى تأثير المرسل في المستقبل ونقل الرسالة إليه بهدف معين وهو إكساب أو تعديل اتجاهات المستقبل أو تغييرها أو نقل فكرة إليه أو إكسابه خبرات معينة أو مهارات محددة.

• وتتمثل تلك الاهداف فيما يلي :-

- ١- **الأهداف التوجيهية:** ويقصد بها سعى عملية الاتصال لإكساب المستقبل آراء واتجاهات ووجهات نظر حديثة ومتطورة وتغيير الاتجاهات القديمة أو تدعيم بعض الاتجاهات المرغوبة وتعتبر تلك الأهداف موجهة نحو أغراض مقصودة وهادفة مهنيًا.
- ٢- **الأهداف الإدارية:** ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تنمية وتحسين وتطوير العمل في الجهاز الإداري للدولة والقطاع الخاص باستخدام تلك الأهداف وتنحصر أيضاً نحو تحسين مستوى الأداء المهاري وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة باستخدام عملية الاتصال.
- ٣- **الأهداف التعليمية:** ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى إكساب وتطوير وتدعيم وتحسين وتنمية خبرات ومهارات ومفاهيم ومعلومات حديثة ومتطورة باستخدام عناصر الاتصال المختلفة للأفراد ليمارسوا مهام وظائفهم في المجتمع.
- ٤- **الأهداف التنقيحية:** ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تبصير وتوعية وتوضيح الموضوعات للمستقبل بأمر غامضة لديهم ويهمهم معرفتها وتوسيع مداركهم لكل ما يدور حولهم من تطورات مجتمعية – كما يحدث ذلك في جميع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة لزيادة ثقافة الجماهير ببيانات ومعلومات أو لنقل التراث من جيل إلى الأجيال المختلفة والمحافظة عليها.
- ٥- **الأهداف الترفيهية:** ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى الترويج للأفراد وتحقيق البهجة والاستمتاع لهم وقضاء أوقات الفراغ كما في المسارح والحفلات.
- ٦- **الأهداف الاجتماعية:** ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التوافق والتفاعل والترابط بين الأفراد والجماهير والمجتمع وتنمية الود والحب والتعاون بينهم جميعاً وذلك من خلال المشاركة المستمرة في المناسبات والحفلات والأعياد باستخدام عناصر الاتصال المختلفة.

٧- الأهداف التكنولوجية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التغيير في المجتمع بمواكبة الحضارة والتكنولوجيا الحديثة المتطورة للأفراد في المجتمعات المختلفة باستخدام عناصر الاتصال (الكمبيوتر- الانترنت - الدش) ومعرفة غزو الفضاء والتغير السريع في أجهزة الفاكس والتكنولوجيا الحديثة والتليفونات المحمولة في جميع أنحاء العالم.

٨- الأهداف المهنية: ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التقدم والتطوير المنشود في كل المجالات والميادين والمهن المختلفة في المجتمع باستخدام العناصر الاتصالية في سرعة توصيل المعلومات والقرارات لأجهزة المؤسسات المهنية المتنوعة لتحقيق الرقي والتقدم.

انته-----ى

• المحاضرة الثانية _____ تابع أساسيات عملية الاتصال

• **رابعاً: الخصائص العامة للاتصال**

• **يتميز الاتصال بخصائص عامة أهمها ما يلي:-**

١. أن الاتصال عملية تعتمد على عدة عناصر لابد من توافرها وهي (المرسل - المستقبل - الرسالة - وسائط الاتصال- العائد المباشر).
٢. الاتصال يعتمد على معارف عملية ونظريات توضح المفاهيم والنماذج والأساليب لتوصيل كافة الرسائل
٣. الاتصال فن في الأداء والأساليب المقننة في التطوير.
٤. الاتصال مهارة تقوم على (الاستعداد الفطري - التعليم والمعرفة - التدريب والممارسة).
٥. الاتصال عملية ديناميكية مستمرة لأنها تقوم على الفعل ورد الفعل.
٦. الاتصال له أهداف معينة يسعى لتحقيقها وتأكيد أهميتها.
٧. الاتصال له معتقدات ثقافية - قيم دينية - ويتجنب الخروج عن التقاليد المجتمعية.
٨. الاتصال دائما له رسائل لفظية وغير لفظية.

• **خامساً: العناصر الأساسية لعملية الاتصال**

• **العناصر الأساسية لعملية الاتصال هي:-**

١. المرسل (المصدر - المتحدث - أو القائم بالاتصال).
٢. الرسالة.
٣. الوسيلة.
٤. المستقبل (المرسل إليه)
٥. رجع الصدى (التغذية العكسية).

• وسوف نتناول كل من تلك العناصر بالتوضيح كما يلي:-

• **العناصر الأساسية لعملية الاتصال**

١- **المرسل (القائم بالاتصال):** هو الذي يقوم بصياغة الرسالة التي تتضمن البيانات والمعلومات والخبرات الخاصة بموضوع معين أو ينقل إليه من خلالها معلومات معينة عن موضوعات هامة وبيانات دقيقة ، ولابد

أن يكون هذا المرسل مقتنعاً تماماً بالقضية أو الموضوع الذي يدعو إليه، مزوداً بكل المعلومات المتعلقة بها متحمساً لأداء دوره بكل إخلاص متفانياً في التصدي للمفاهيم الخاطئة والمعلومات المضل

- ولتحقيق الهدف من الاتصال ينبغي أن يختار المرسل الوقت والمكان المناسبين للاتصال مستفيداً في ذلك من مزايا الاتصال الشخصي المباشر الذي يتيح للداعية أو المشرف أو المسئول التعرف على ظروف الأفراد الذين يتصل بهم، كما يعرف أيضاً متى يتكلم ومتى يصمت ومتى ينتظر ظروفاً أفضل لنقل الرسالة إذا اكتشف أن الظروف الحالية غير ملائمة لنقل الموضوع.

٢- الرسالة: وتتكون الرسالة من مجموعة رموز لفظية تتمثل في الكلمات والعبارات والجمل التي تعبر عن معنى معين أو فكرة ، وأحياناً يضيف القائم بالاتصال إلى هذه الرموز اللفظية رموزاً أخرى غير لفظية كحركات الرأس إلى أسفل أو إلى اليمين واليسار أو حركة اليدين للتعبير عن معنى معين أو استخدام أي إشارة لها معنى معروف في المجتمع أو قد يستعين بصورة أو رسم معين لإضافة المزيد من الوضوح على رسالته.

- وقد تكون الرسالة غير لفظية تماماً إذا كانت تعتمد على الصور أو الرسوم أو المجسمات أو أي وسيلة أخرى غير حديث الكلمات، ويندرج تحت الرسالة اللفظية الطريقة التي تقدم بها هذه الرسالة كطبقة الصوت أو الوقفات أثناء الحديث أو الصمت التام لفترة من الوقت، كذلك الطريقة التي تصاحب الكلمات كالأسلوب الساخر أو الجاد أو الضاحك أو غير ذلك من معاني لا تفصل عن المضمون اللفظي للرسالة.

٣- الوسيلة: يتميز الاتصال المباشر عن الوسائل الاتصالية الأخرى بارتفاع درجة التجاوب والمشاركة فيه لأن رجوع الصدى بين المتحدث والمستمع يوجه سير الرسالة توجيهاً إنسانياً سليماً، ويستطيع المتحدث أن يشعر بمدى فهم المستمع وامتناعه وبالتالي يمكن أن يعدل طريقته في التفسير والإقناع ليظفر بأقصى حد ممكن من النجاح

- وقد أجرى بعض الباحثين عدة تجارب لقياس قوة التجاوب لكل وسيلة من وسائل الاتصال فكانت النتيجة فوز المحادثة الشخصية بالمرتبة الأولى ثم تأتي بعدها المناقشة الجماعية، فالاجتماعات غير الرسمية ، فالأفلام الناطقة ، فالراديو ، فالمراسلة الشخصية، فالصحافة ، فالملصقات واللافتات، فالمجلات وأخيراً تأتي الكتب.

٤- المستقبل: وهو الهدف النهائي الذي يسعى إليه القائم بالاتصال بغية التأثير على رأيه أو اتجاهاته أو سلوكه ، وربما توصيل معلومات جديدة إليه حيث يرى أنها تساعد في اختيار موقف معين أو تكوين رأي على أساس هذه المعلومات.

- وقد تواجه المشكلة ببعض الصعوبات إلى حد كبير فهذا المستقبل الذي يتوجه إليه المرسل بالرسالة لا يماثل الثوب الأبيض القابل للتأثير بأي لون يقع عليه بشكل مباشر وإنما هو أشبه بنسيج خاص لا لون له، نسيج مجهول الهوية يحتاج إلى جهد خاص حتى يمكن التعرف عليه ودراسة شخصيته ومعرفة ميوله واتجاهاته

- فكل فرد منا يولد في أسرة معينة تشكل بسلوكها وآرائها شخصيته كما تؤثر المدرسة والمسجد ورفاق الحياة وكل ما يراه الفرد في التلفزيون أو يسمعه في الراديو أو يقرأه في الصحف والمجلات عن هذه الشخصية.

كما تؤثر التجارب الخاصة والخبرات المباشرة التي يمر بها الفرد على تكوين أفكاره وآرائه واتجاهاته وتصورات وقيمه وحينما يواجه هذا الفرد أي موقف أو يطلب منه اتخاذ إجراء معين أو إبداء رأي ما تقوم ذاكرته باستدعاء كل ما له من صلة بهذا الموضوع من خبرات وتجارب سابقة ومؤثرات عائلية أو بينية ليتخذ في النهاية قراره في هذا الموقف أو رأيه في هذا الموضوع.

- **٥- رجوع الصدى:** لكي يعرف القائم بالاتصال التأثير الأول لرسالته على المستقبل فلا بد أن يتعرف على رأي المستقبل فيما قدمه له من أفكار ومعلومات ، وهنا تظهر ميزة أخرى من مزايا الاتصال المباشر وبصفة خاصة الاتصال بفرد واحد أو مجموعة صغيرة من الأفراد.

فالقائم بالاتصال في هذه الحالة يشعر بسهولة بمدى تجاوب المستقبل أو تفاعله ومدى اقتناعه أو عدم اقتناعه ومدى فهمه أو عدم فهمه ومدى حاجته إلى مزيد من الشرح والتفسير أو الأدلة والبراهين التي تجعله يصل إلى مرحلة الاقتناع الكامل والقبول الأكيد للفكرة.

- ويوضح هذا بعض الكلمات التي قد ينطق بها المستقبل أو تعبيرات الراحة والقبول التي قد تظهر على وجه المستقبل أو نظرات الدهشة والاستغراب التي قد تبدو في عينه أو التفكير العميق أو الخبرة أو غير ذلك مما يمكن اعتباره رسالة مرتدة من المستقبل إلى المرسل رداً على رسالته.
- وهذا ما يطلق عليه في علم الاتصال رجع الصدى والذي يظهر في نفس موقف الاتصال في حالة الاتصال المباشر ، في حين أن القائم بالاتصال من خلال الوسائل الجماهيرية مثل الراديو والتلفزيون والصحافة لا يعرف على وجه اليقين نوع الاستجابة أو التأثير الأولى الذي حققته الرسالة على جمهوره ، ولا يعرف إن كان أسلوبه في الحديث مفهوماً أو مقبولاً أو غير ذلك إلا بعد فترة من الزمن تطول أو تقصر.

• سادساً: أنواع الاتصال

- تعددت آراء خبراء الاتصال حول مدى تأثير وسائل الاتصال المختلفة على الناس ، وقد أكد البعض منهم على نوع معين من الاتصال والبعض الآخر يرى أهمية نوع آخر ، وتحاول كل فئة توضيح وجهة نظرها في أهمية نوع اتصال على الآخر ، وسوف نتعرض لأنواع الاتصال المختلفة وأهمية كل نوع منها حتى يمكن تحديد مدى تأثير كل منها في تحقيق أهداف عملية الاتصال ومدى تأثيره على الناس:-

1- أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره: وينقسم إلى :-

أ- **الاتصال الذاتي:** وما يحدث داخل الفرد حينما يتحدث الفرد مع نفسه ، وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، وفي هذه الحالة المرسل والمتلقي شخص واحد يناقش مع نفسه مشكلة بسيطة تعرض لها أو أثناء قراءته عندما يقرأ كتاباً أو يشاهد برنامجاً في التلفزيون.

ب- **الاتصال الشخصي:** ويقصد به العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمهارات والمعلومات والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية.

ج- **الاتصال الجماهيري أو الاتصال غير المحدود:** ويقصد به تلك العملية التي تساهم في نقل المهارات والأفكار والمعلومات والاتجاهات إلى جماعات كبيرة من الأفراد باستخدام وسائل اتصال جماهيرية، وهذا النوع من الاتصال يتم بطريقة غير مباشرة حيث يكون المستقبل في مكان محدد، وغالباً ما يكون هذا الاتصال في اتجاه واحد في حالة وجود استجابة لا تظهر مباشرة في أثناء الاتصال ولكن يمكن أن تظهر بعد ذلك.

2- أنواع الاتصال من حيث أهمية الرسالة: وينقسم إلى :-

أ- أهمية خاصة.

ب- أهمية عامة.

3- أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة: وينقسم إلى :-

أ- الاتصال اللفظي.

ب- **الاتصال غير اللفظي (الإشارة – التعبير البدني):** هذا النوع من الاتصال يعتمد على اللغة غير اللفظية والوسائل التي تستخدم فيه لا تعتمد على الكلمة المكتوبة وغير المكتوبة وإنما على وسائل أخرى مثل الصور والرسوم والخرائط والرسومات البيانية والنماذج والعينات وكذلك الإشارات وتعبيرات الوجه فهي أساليب غير لفظية.

• أمثلة لنماذج الاتصال غير اللفظي:

⇒ نظائر اللغة – الإشارات – تعبيرات الوجه وحركات الجسم –الاتصال عن طريق اللمس.

⇒ الاتصال غير اللفظي ينطوي على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية.

⇒ الرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرون حتى يثق فيهم.

٤- أنواع الاتصال من حيث نوع المرسل: وينقسم إلى :-

- أ- اتصال الأفراد.
- ب- اتصال المؤسسات والمنظمات.
- ج- اتصال وسائل الإعلام خلال الأجهزة الإعلامية (الاتصال الجماهيري).
- ٥- أنواع الاتصال من حيث اتجاهه: ويتضمن هذا الاتجاه ما يلي :-

أ- **الاتصال في اتجاه واحد:** ويقصد به تلك العملية التي تتضمن نوع من المعلومات والأفكار التي تنتقل من مركز إرسال إلى مركز استقبال .

• وغالباً ما يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال بالناقص، أي أنه يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون أن يصاحبه ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحتواها ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أو لا.

• أي أنه يعاب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد أنها لا تعطي الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفي الاتصال ومن أمثلة هذا النوع من الاتصالات عندما يستمع العملاء (المستفيدين) إلى برنامج تليفزيوني أو حديث إذاعي دون أن تتاح لهم الفرصة للمناقشة ، أو التعبير عن رأيهم واستجاباتهم لموضوع هذا البرنامج أو ذلك الحديث.

ب- الاتصال في اتجاهين:

• ويطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الكامل الذي يتيح الفرصة لكل من المرسل والمستقبل بالمناقشة والتعبير عن رأيهم والأخذ والعطاء وهذا يعني أن هذا النوع يتوفر فيه عناصر عملية الاتصال جميعها وخاصة عنصر الرجوع أو الصدى.

• وبذلك يستطيع المرسل أن يتأكد من وصول رسالته إلى المستقبل كما أنه يتأكد من مدى إدراك المستقبل لمحتوى هذه الرسالة أو لا، وهذا يعني أن العملية الموجودة عملية تبادل في الأفكار والمعلومات والمهارات أي عملية تفاعل مستمر ومثمر في نتائجه.

• مثال ذلك في الاتصال التليفوني فإنها تعبر عن هذا النوع من الاتصال ولذلك فإن الاتصال في اتجاهين قد يكون اتصالاً مباشراً أو غير مباشر.

• أما عن الاتصال من حيث اللغة سواء لفظي أو غير لفظي فإننا نوضح بأن الاتصال يقصد به نوع من أنواع الاتصال يستخدم فيه اللفظ كوسيلة من وسائل الاتصال وقد يكون هذا اللفظ منطوقاً من المرسل ويصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع دون كتابة.

• ومن الأمثلة على استخدام اللغات اللفظية غير المكتوبة واستخدامها في رسائل معينة مثل المحاضرات والندوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات.

• وقد تستخدم الكتابة ومن أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة هي: الكتب والمجلات والصحف والتقارير وغيرها ، فاللغة نشاط عقلي راقٍ يعمل كشرط أساسي لتنظيم عملياتنا العقلية المعرفية وكوسيط حتمي للاتصال الإنساني.

• فاللغة كنظام من الرموز تحقق وظيفتين متكاملتين هما:-

• (١) الوظيفة الاتصالية: حيث تعمل اللغة كوسيط للتفاعل بين الأفراد ولنقل واستقبال المعلومات.

- (٢) الوظيفة التجريدية: فاللغة وسيط لتكون الأفكار التي تجرد الواقع وتختزله في شكل رموز تمكن الإنسان من فهمه وضبطه بدرجة أكبر .

٦- أنواع الاتصال من حيث الاتصالات الرسمية وغير الرسمية: وينقسم إلى :-

- أ- **الاتصال الرسمي**: والمقصود هنا بالاتصال الرسمي هو وجود نظام قائم على التخطيط للإجراءات وللكيفية التي يسلكها تدفق البيانات في المؤسسة بما يقضى التوزيع الرسمي للسلطات والاختصاصات والوظيفة والاتصال الرسمي يهدف إلى ثلاثة أغراض هي:-

– نقل الأوامر الصادرة من المنظمة وفقاً لعملية التسلسل القيادي.

– نقل الاقتراحات وردود الأفعال التي يبديها القائمون بالتنفيذ للسلطات المسنولة.

– إحاطة جميع الأعضاء بالأهداف العامة التي تحاول المنظمة إنجازها.

- ب- **الاتصال غير الرسمي**: أن عملية الاتصال في الواقع داخل المنظمة لا تأخذ الشكل الرسمي فقط ولكنها تشمل على أشكال أخرى غير رسمية، وفي غير الرسمي لا توجد إجراءات أو قواعد محددة تشكل قواعد محددة للاتصالات ولكن يتم الاتصال بين الأفراد بطريقة طبيعية دون إجراءات أو لوائح تحكم هذا الاتصال.

انته-----ى

المحاضرة (٣) : الجوانب الوظيفية والإجرائية لعملية الاتصال

• أولاً: نشأة عملية الاتصال وتطورها

- يرجع تاريخ الاتصال إلى أن الشائعات كانت أول شكل من أشكال الاتصال في المجتمعات البشرية الأولى وإن كان يصيها التحوير والتفخيم، وقد كان الاتصال يلبي حاجة دينية في أول الأمر ثم أصبح يلبي حاجات سياسية حين بدأت تتكون الأنظمة السياسية.

- فالفراعة في مصر كانوا يكتبون المراسيم ويرسلونها إلى كل مكان في دولتهم كما كانوا يناقشون هذه المراسيم والأوامر والتعليمات على جدران المعابد ليقرأها الناس ويحاطوا بها علماً.

- وبصفة عامة جاءت المساهمات الأولى لدراسة الاتصال من علماء البلاغة وكانوا ينظرون إلى الاتصال على أنه الفن العلمي للإقناع.

- وأثناء القرنين الثامن عشر والتاسع عشر ركزت دراسات الاتصال على الجدل والأدب وتكونت جمعيات وروابط تهتم بالخطابة والبلاغة.

- وبنهاية القرن التاسع عشر نظمت الدراسات في أغلب الجامعات والكليات الأوروبية والأمريكية في دوائر وأقسام وكانت البلاغة وعلم الكلام معاً دائماً في أقسام اللغة الإنجليزية.

• ثانياً: الوظائف الأساسية للاتصال في المجتمع

- لظاهرة الاتصال وظيفتان لا غنى عنهما للمجتمع أو الأفراد باعتبارها السبيل الوحيد لتحقيق التكامل الاجتماعي وهما:-

١. العمل على زيادة قدرة الأفراد على التكيف الاجتماعي المتبادل.

٢. العمل على زيادة درجة اندماج الذات في (النحن).

• وبشكل عام يمكن تحديد وظائف الاتصال بالنسبة للفرد والمجتمع كما يلي:-

- ١. **التوجيه والإرشاد**: يقصد بالتوجيه عملية تكوين اتجاهات فكرية في الأفراد يراها المجتمع صالحة ومحقة لأهدافه ، والتوجيه هنا تقوم به كل مؤسسات وأجهزة المجتمع، ففي محيط الأسرة يقوم الأب والأم بدور التوجيه للطفل حتى يلحق بالمدرسة التي تقوم بالنصيب الأكبر في توجيه المواطنين في المجتمع المعاصر .

- وتلعب الخدمة الاجتماعية هنا في المجال المدرسي دوراً هاماً في هذا الصدد ولقد ظهرت أجهزة أخرى في المجتمع لها دور كبير في عملية التوجيه مثل أجهزة الإعلام المختلفة ، كما تلعب التربية كمهنة أساسية وعملية ضرورية في توجيه وتنشئة النشء والأفراد عملياً وخلفياً وإكسابهم قيم المواطنة الصحيحة.
- **٢- الرصد والرقابة:** ونقصد به تدفق المعلومات عن الأحداث الجارية داخل المجتمع أو في العالم على اتساعه ، فلاشك أن ذلك يعود بالنفع والفائدة على المجتمع وعلى أعضائه وعلى مستوى المجتمع ككل تظهر نتيجتان إيجابيتان للرصد والرقابة والمتابعة.
- **الأولى:** أن الرصد والمتابعة يقدم إنذارات عن الأخطار والتهديدات المنذرة في العالم مثل الخطر الكائن من هبوب الأعاصير أو من غزو عسكري.
- **الثانية:** أن تدفق المعلومات عن البيئة أداة لازمة من لوازم المناشط اليومية للمجتمع مثل أسعار السوق والملاحظة والأحوال الجوية.
- **٣- الترفيه:** لقد أصبح الترفيه نشاطاً هاماً وضرورياً في المجتمع الإنساني المعاصر بفضل ما يؤديه للأفراد والجماعات فهو ينتشلهم من الضغوط والتوتر الناجمين عن تعقيد الحياة وقيودها المتزايدة.
- وظهر لون من الترفيه الموجه وفيه يستغل رغبة الجماهير في الاستمتاع بوقت طيب في تقديم مادة ترفيهية تتضمن اتجاهات فكرية واجتماعية مرغوبة تساعد على تثبيت قيم قائمة أو تعديلها.
- **٤- التعارف الاجتماعي:** وهنا نعني أن الاتصال في مجالاته ووسائله المختلفة يخلق فرصاً لاحتكاك وتقارب الأفراد والجماعات على المستويين الفعلي والعاطفي وتحقق هذا بما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والإذاعة من أخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس.
- **٥- الأخبار:** تعتبر وظيفة الأخبار بالحوادث ومجريات الأمور حول العالم من أهم وسائل الاتصال الجماهيري ووسائله ، والذي يقوم بهذه الوظيفة الأشخاص القائمون على وسيلة الاتصال الذين يلاحظون ويعيشون تلك الأحداث والتي لها من الأهمية والضحامة ما يؤهلها للنشر والتوزيع عبر وسائل الاتصال المتعددة.
- **٦- التنشئة الاجتماعية:** نقل وبت القيم والعادات والتقاليد وكل ما ذات قيمة في الثقافة أو الحضارة لبلد مثل الشئ على السلوك الجيد والحرص عليه والتنبيه بالسلوك الضار وعدم تكراره وتمجيد الخير ونبذ الشر.... الخ.
- **٧- التعليم والتثقيف:** كثير من الناس يكتسبون القيم والاتجاهات من وسائل الإعلام ويتعرفون على أشياء وموضوعات لم يكونوا يعرفونها من قبل أيضاً كما يضيفون إلى معارفهم معلومات ويصححون معلوماتهم أيضاً مما يتعرضون له من وسائل الإعلام.
- **ثالثاً: الإجراءات الأساسية التي يجب إتباعها عند القيام بعملية الاتصال**
- **الإجراء الأول:** تحديد الأهداف الأساسية التي يسعى إلى تحقيقها من خلال موضوع الاتصال وتنفيذه مع المستقبل سواء كان فرداً أو جماعة .
- **الإجراء الثاني:** تحديد مجال الاتصال بوضوح عن طريق القائمين بعملية الاتصال ونوعية المستقبل ومدى أهمية عملية الاتصال في هذا المجال بصفة خاصة.
- **الإجراء الثالث:** تحديد موضوع الرسالة الاتصالية تحديداً واضحاً حتى نتأكد من ارتباطه مع المستقبل وكذلك مدى إمكانية أن تتضمنه الرسالة الاتصالية.
- **الإجراء الرابع:** تحديد المستقبل سواء كان فرداً أو أكثر من فرد حتى يصل إلى مجتمع متكامل من كافة الجوانب.
- **الإجراء الخامس:** تحديد الوسائل المناسبة لموضوع الاتصال والمستقبل الذي نهدف إلى توصيل الرسالة إليه بعد التعرف عليه ودراسته من كافة الجوانب.

- ويمكن التعرف على الوسائل المناسبة بعملية الاتصال المحددة ومدى ملائمة تلك الوسيلة من خلال الجدول التالي:-

الوسيلة	أهداف الاتصال	موضوع الاتصال	الغناات المستهدفة
الأفلام السينمائية	إقناع الشباب بمخاطر الإدمان	الآثار الصحية والنفسية لتعاطي المخدرات	شباب العمال ، شباب الجامعات
الكتيبات	تعريف الأمهات بالسلوكيات الضارة مثل ختان الإناث	الأضرار الصحية والنفسية لعملية الختان	الأمهات في بعض الجمعيات الأهلية
الملصقات	التوعية بأهمية المحافظة على البيئة	استخدام الموارد في البيئة بصورة مناسبة	سكان المناطق الشعبية
المناقشة الجماعية	اهتمام الشباب بالمشاركة في مجالات التطوع	التطوع في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	الشباب بالمراكز التي نهتم برعاية الشباب.

- ويمكن استخدام أكثر من وسيلة واحدة في عملية الاتصال طبقاً للأهداف التي نسعى إليها وتمشيا مع الموضوعات التي تتكون منها رسالة الاتصال.
- الإجراء السادس: القيام بتحديد قنوات الاتصال التي يمكن استخدامها من حيث كيفية القيام بتوصيل الرسالة إلى المستهدفين والخطوات التي يجب إتباعها ويمكن أن تكون قناة الاتصال معروفة للمستقبل كما أنها معروفة للمرسل ويفضل أن يحدد المرسل قناة الاتصال طبقاً للأهداف التي نسعى إلى تحقيقها وقد تكون القناة في شكل جهاز أو عن طريق أفراد قادرين على القيام بتوصيل الرسالة إلى أصحابها.
- الإجراء السابع: تحديد المجال الزمني والمكاني بعملية الاتصال حيث أنه من الضروري تحديد الوقت الذي تبدأ فيه عملية الاتصال و أن يكون ذلك معن للجميع ومن أمثلة ذلك تحديد ميعاد المقابلة التي سوف تتم بين المرسل والمستقبل ، كذلك تحديد ميعاد الندوة التي ستعقد بخصوص أضرار التدخين وميعاد انتهاء الدورة ، ومن الضروري أيضا تحديد المجال المكاني أي المكان الذي سوف يتم فيه الاتصال بعد التأكد من ملائمة المكان لإجراء الاتصال المناسب.
- الإجراء الثامن: مراعاة عوامل التشويش التي يمكن أن تؤثر في عملية الاتصال وتحقيق أهداف وعوامل التشويش المتعددة ومنها الأصوات العالية في مكان الاتصال ، وصدور أصوات من الأجهزة المستخدمة في عرض الأفلام السينمائية أو استعادة ما تم تسجيله على شرائط الكاسيت ، كذلك فإن كثرة حركات من يقوم بتوصيل الرسالة مما قد يؤدي إلى تشويش الرسالة وعدم تركيز المستقبل في استقبال مضمون الرسالة والاستفادة من محتوياتها المختلفة ويستطيع المرسل ضبط عوامل التشويش والتحكم فيها من خلال الاختيار المناسب للوقت والمكان المناسبين للاتصال.
- الإجراء التاسع: التأكد من سلامة الأجهزة والأدوات التي قد تستخدم في عملية الاتصال حيث أن هناك بعض الموضوعات يفضل عرضها وتقديمها من خلال أجهزة معينة مثل الفيديو وأجهزة السينما وأجهزة الكمبيوتر وغيرها من الأجهزة المختلفة ولذلك فإنه من الضروري اختبار تلك الأجهزة والأدوات وتجربة استخدامها حتى لا تحدث مفاجآت عند استخدامها .

- الإجراء العاشر: التهيئة المناسبة لعملية الاتصال وتتضمن تلك التهيئة جانبين أساسيين هما ما يلي:-

*تهيئة المرسل: ويتطلب ذلك أن يكون المرسل على استعداد نفسي وعقلي واجتماعي للقيام بعملية الاتصال حتى لا يكون هناك أي مؤثرات يتأثر بها المرسل في قيامه بعملية الاتصال مثل انشغال بموضوعات أخرى أو تفكير في مشكلاته الشخصية أو اهتمامه بتكوين العلاقات دون القيام بعملية الاتصال ويتطلب ذلك ضرورة وضوح الهدف أمام المرسل في كافة الخطوات التي يقوم بها.

* تهيئة المستقبل: من الضروري أن يعرف المستقبل الهدف من عملية الاتصال والأدوار الهامة التي يجب أن يقوم بها في كل مرحلة من المراحل المختلفة، ويتطلب ذلك ضرورة إزالة العوامل التي قد تؤدي إلى تكوين المخاوف والقلق في بداية عملية الاتصال أو أثناء إجراء تلك العملية وتهيئة المستقبل نفسياً واجتماعياً يمكن أن يحصل عليها من عملية الاتصال ورد الفعل الذي يمكن أن يتحقق.

* بالإضافة إلى مشاركة المستقبل مع المرسل في تحقيق أهداف الاتصال واستمرارية عند الضرورة ، ومن الضروري أن يتابع المرسل التهيئة من فئة عمرية إلى فئة عمرية أخرى ومن مستوى ثقافي وتعليمي إلى مستوى آخر ، ولكن يفضل عدم البدء في عملية الاتصال إلا عند التأكد من التهيئة المناسبة للحصول على الرسالة والاستفادة منها.

- الإجراء الحادي عشر: القيام بالاتصال والسعي نحو توصيل الرسالة من كافة جوانبها المحددة والواضحة وضرورة ارتباطها بالشروط التي سبق تحديدها ، ومن الضروري أن يكون هناك توازن بين مضمون الرسالة ومحتوياتها وبين الأدوات والأجهزة التي تستخدم فيها لأن الأجهزة والوسائل ما إلا وسائل تساهم في توصيل الرسالة ولكن ليست غايات نسعى إليها.

- الإجراء الثاني عشر: الاهتمام بالحصول على العائد من أول رد فعل كلما أمكن ذلك لأن عملية الاتصال تتكامل بتحقيق رد فعل المستفيد أو التغذية العكسية حتى يمكن التعرف على رأي وأفكار المستفيد ومدى أهمية موضوع الرسالة بالنسبة له.

- الإجراء الثالث عشر: التقويم الشامل لعملية الاتصال ويتطلب ذلك ضرورة معرفة رأي وأفكار المستفيدين (المستقبل) نحو عملية الاتصال من كافة الجوانب سواء في المضمون والمحتويات أو بالنسبة للأهداف التي تحققت وكذلك قياس الاتجاهات التي تكونت لدى المستقبل.

• رابعاً: العوامل التي تؤثر في الموقف الاتصالي

١- الاستعدادات والاتجاهات السابقة: لعل أشهر تعريف للاتجاه هو التعريف الذي قدمه **البورت** بأنه حالة من الاستعداد والتأهب العصبي والنفسي تنظم من خلال خبرة الشخص وتكون ذات تأثير توجيهي أو دينامي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تثير هذه الاستجابة.، وتلعب الاستعدادات والاتجاهات دوراً هاماً في تقبل أو رفض الموقف الاتصالي أو في تسهيل أو تعويق عملية الاتصال.

٢- العمليات الانتقائية والاتجاهات: افترض بعض الباحثين أن هناك صلة وثيقة بين الاتجاه والتعرض للرسالة الاتصالية وكذلك إدراك محتوى الرسالة وأخيراً تَدَكَّرُ هذا المحتوى وأكد بعض الباحثين أن الحملات الإعلامية والاتصال الجماهيري بأي صورة يكون لهما تأثير هام لأنه من بين العوامل التي تساعد على التأثير التعرض الانتقائي .

- كما يرى الباحثين أن الأفراد أثناء عملية تكوين الرأي يفضلون التعرض للإعلام المخالف عن الإعلام المؤيد ويفسر هذا التفضيل على أساس أنه يرجع إلى رغبة الأفراد في التعرف على وجهتي النظر المتضادتين قبل أن يلتزموا برأي محدد.

٣- تأثير الجماعات: أظهرت الدراسات التي قام بها بعض الباحثين تقارب الإتفاق بين الأفراد والمشاركين في جماعات واحدة وإن كان هذا التقارب بدرجة أقل بين الأفراد وعائلاتهم، وهذا يعني أن الجماعات تساعد على تدعيم الاتجاهات السابقة أكثر مما تساعد على التغيير وخاصة حينما يقدر الفرد انتماءه للجماعة.

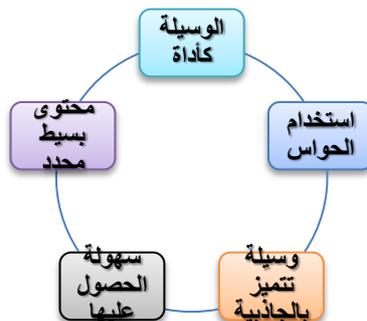
- ويحرص على إظهار ولاءه لها أما حينما تتحول الجماعة المرجعية الايجابية إلى جماعة سلبية بالنسبة للفرد لا تتحقق له رغباته ولا ترضى فيه شعور الفخر بالانتماء إليها ففي هذه الحالة تصبح فرص تحول الفرد عن آراء الجماعة كبيرة.
- وقد أدرك السياسيون خطورة تأثير الجماعات كالأحزاب السياسية والاتحادات المهنية والجمعيات الدينية في كسب تأييد الرأي العام وإعداده لمواجهة الأزمات واجتيازها وتفسير القرارات السياسية التي تصاحبها من أجل هذا يلجأ الدعاة إلى تأسيس الجمعيات والجماعات التي تؤدي الدعوة وتبناها وقد كثرت الجمعيات والتنظيمات المهنية والعملية والسياسية الموجودة في كل دولة في العصر الحديث.
- ٤- تأثير قيادة الرأي والتأثير الشخصي: أظهرت كثير من الدراسات تفوق الاتصال الشخصي في توجيه الرأي العام وقد توصل الباحثون إلى :-
- أن تدفق الإعلام لا يصل بالضرورة إلى عدد قليل وإنما قد يصل إلى أعداد كبيرة.
- أن صفة تدفق الإعلام قد تختلف من خطوة إلى خطوة فقد تقلل كل خطوة المقاومة للفكرة الجديدة وتزيد درجة انتشار الرسالة الأصلية بتعود أناس أكثر وأكثر عليها وممارسة بعضهم لها.
- أن قيادة الرأي قد تظهر في أي مرحلة من مراحل التدفق وليس بالضرورة في المرحلة الأولى.
- أن التدفق الإعلامي قد يأخذ أكثر من مرحلتين فقد لا تصل الرسالة إلى قائد الرأي مباشرة من وسائل الإعلام وإنما قد تصل إليه في المرحلة الثانية أو الثالثة ومع ذلك ينشط قائد الرأي لنشر الرسالة أو الفكرة المستحدثة إلى أكبر عدد من تابعيه.
- أن هناك فئات أخرى غير فئة قادة الرأي تنقل المعلومات للآخرين.
- ٥- الاستعداد للاقتناع: أظهرت بعض الدراسات أن بعض الأفراد أكثر استعداداً للاقتناع في حين أن البعض الآخر أقل استعداد في هذه الناحية ، وقد لوحظ أن الاستعداد المرتفع أو المنخفض للاقتناع ليس له صلة بالموضوع ويشير "جافيس" وزملاؤه إلى الارتباط الايجابي بين الاستعداد المرتفع للاقتناع والفكرة السينة عن الذات كما أن الميل إلى العزلة يصاحبه مقاومة التأثير بالوسائل الإعلامية.
- وقد أظهرت التجارب أن النساء أكثر استعداداً للاقتناع من الرجال وأيضاً هناك ارتباط ايجابي بين الاستعداد للاقتناع بواسطة الاتصال وتمتع الفرد بالقدرة الكبيرة على التخيل أو التقمص الوجداني.
- ٦- استعداد الفرد للتحول إذا خضع لضغوط متعارضة: أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين يعانون من ضغوط متعارضة يكونون أكثر استعداداً للتحول عن آرائهم السابقة حينما يتعرضون لدعوة جديدة.
- ٧- تأثير القيام بالأدوار الاجتماعية: تشير بعض الدراسات أن استعداد الفرد للتحول تحت تأثير القيام بدور يتعارض مع اتجاهه الفعلي، ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية التناظر الإدراكي ، فالفرد حين يضطر إلى تربية أفكار تتنافى مع رأيه الخاص يتعرض لتوتر نفسي وفي سعيه لتخفيف هذا التوتر وإزالته يضعف تأثير القوى الوسيطة الخارجة على الاتصال ويصبح الفرد أكثر استعداداً لتقبل الحجج المؤيدة للدور الذي يفرض عليه.

• خامساً: شروط الاتصال الجيد

• ويمكن أن نعرض أهم شروط الاتصال الجيد على النحو التالي:-

- الشرط الأول: ضرورة تحديد وتوضيح الهدف الأساسي من عملية الاتصال من حيث إنه كلما كان الهدف واضحاً كلما أدى ذلك إلى اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق الهدف، وكذلك فإن تحديد ووضوح الهدف يساهم في التعرف على الأدوار التي يمكن أن يقوم بها القائم بالاتصال.
- الشرط الثاني: الاستعداد النفسي والاجتماعي للقائم بعملية الاتصال ومن الضروري أن يتوفر في عملية الاتصال العناصر المناسبة التي يمكن أن تحقق عملية الاتصال بنجاح .

- الشرط الثالث: الاتصال الناجح يعتمد على التفاعل المستمر بين المرسل والمستقبل خلال عملية الاتصال، ومن المعروف أن المرسل يرسل الرسائل المرتبطة بعملية الاتصال باستخدام وسيلة معينة ، تلك الوسيلة تتناسب مع المستوى الثقافي والتعليمي والاجتماعي مع الفئات المستهدفة ولذلك فإنه لابد أن يحقق المرسل التفاعل المناسب مع المستقبل بالإضافة إلى أن هذا التفاعل لا يقف عند حد معين بل أنه من الضروري أن يستمر خلال عملية الاتصال.
- الشرط الرابع: الاتصال الناجح الذي ينفذ في وقت وزمن مناسبين لطرفي عملية الاتصال (المرسل والمستقبل) ويتضح من خلال دراسة الإجراءات التي تتم في عملية الاتصال أن اختيار الوقت والزمن ضرورة حتى نضمن النجاح في تحقيق أهداف الاتصال .
- الشرط الخامس: ضرورة دراسة المستقبل والبيئة التي يعيش فيها دراسة كاملة وشاملة حيث أنه لا يستطيع المرسل أن ينجح في عملية الاتصال إلا إذا كان يدرس كافة العوامل المؤثرة في المستقبل وعلاقة المستقبل بالبيئة التي يعيش فيها.
- الشرط السادس: مراعاة ثقافة المجتمع، الاتصال الناجح هو الذي يراعي ثقافة المجتمع من قيم وتقاليده وعادات يرتبط بها الفرد والمجتمع من كافة الجوانب.
- الشرط السابع: الاتصال الناجح هو الاتصال الذي يؤدي إلى رد فعل واضح ومحدد مرتبط بموضوع الاتصال وهو ما نطلق عليه التغذية الراجعة أو رد الفعل حيث أننا نواجه بعمليات اتصال متعددة ومتتالية ولكن قد لا نحصل على أي رد فعل لبعض منها وقد تفقد عملية الاتصال أحد العناصر والمقومات الأساسية في عملية الاتصال.
- الشرط الثامن: ملائمة وسائل الاتصال التي تستخدم في العملية الاتصالية ، أن الاتصال الناجح يعتمد في المقام الأول على استخدام وسائل الاتصال مقننة ومناسبة من عدة جوانب من بينها الموضوع ، المستقبل، المجتمع والمناخ العام الذي يتم فيه عملية الاتصال. وكلما كانت الوسيلة مناسبة كلما أدى ذلك إلى قبول الموضوع والاهتمام به والاستفادة منه.
- الشرط التاسع: الاتصال الناجح هو الذي يرتبط بموضوعات مرتبطة باحتياجات المستقبل ومشكلاته وتعتبر رسالة الاتصال من العناصر الهامة في عملية الاتصال، وقد تكون في شكل من الأشكال الآتية (المشكلات – توجيهات – معلومات لها أهمية في الحياة – تدريبات سلوكية معينة – نماذج واقعية للوقاية من الانحرافات بأشكالها وغيرها من الموضوعات الهامة)
- الشرط العاشر: استخدام وسيلة تتميز بالجاذبية للمشاركين في عملية الاتصال، ومن المعروف أن وسيلة الاتصال عنصراً هاماً بين عناصر الاتصال التي يجب الاهتمام بها واختيارها الاختيار المناسب وإعدادها بما يتمشى مع مستويات المستقبل والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.
- الشرط الحادي عشر: الاتصال الجيد هو الذي يتميز بالوضوح في كافة مكونات الرسالة من حيث عدم حصول المستقبل على مصطلحات غامضة ، وكذلك صياغات محددة بسيطة وربط المكونات الخاصة بالرسالة مع بعضها وعدم تناقضها أو تكرارها.
- وأخيراً شكل يوضح محددات الاتصال الجيد



أولاً : نماذج الاتصال

١- نموذج برلو Berlo

يفسر هذا النموذج موقف الاتصال من خلال العناصر التالية:-

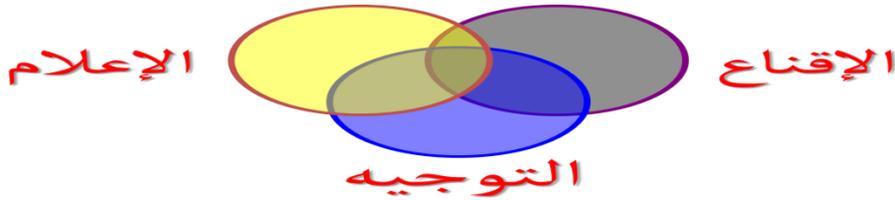
أ- المرسل ب- الرسالة

ج- الوسيلة د- المستقبل

ويرى برلو أننا نتصل لكي نؤثر، وأن أية عملية اتصال لا بد أن يكون لها هدف تسعى لتحقيقه وذلك لأن الناس دائماً يسعون للتأثير في بعضهم البعض وفي البيئة المحيطة التي يعيشون فيها .

كما يرى أن نجاح الاتصال يتوقف على مهارة المرسل واتجاهاته نحو نفسه ونحو رسالته ونحو الوسيلة التي يستخدمها وكذلك نحو المتلقي الذي يسعى إلى التأثير فيه فضلاً عن أن ثقافة المرسل ومكانته الاجتماعية في البناء الاجتماعي والثقافي وأراؤه تلعب دوراً مهماً في عملية الاتصال.

وقد حدد برلو أغراض الاتصال في الآتي:-



خلاصة النموذج

ونستخلص من هذا النموذج بأنه يرى أن الموقف الاتصالي بنظرة شاملة عامة هو أن الرسالة وحدها وفقاً له لا تؤخذ بمفردها ولكن ما تسعى الوصول إليه وفي ضوء القانم بالاتصال وما ينبغي أن يتوافر فيه من مهارات وإدراك للأهداف والغايات التي يسعى لتحقيقها

٢- نموذج شرام

يتوقف الموقف الاتصالي على مدى التفاهم والتوافق بين المرسل والمستقبل ومدى كفاءة عناصره المختلفة.

ويرى شرام أن الدورة الاتصالية تفرض على المرسل أن يضع رسالته في شكل أو صيغة محددة من الرموز أو الكلمات ومن الطبيعي أن تحتاج هذه الكلمات أجهزة نقل أو وسائل كالصحف والإذاعة والتلفزيون وغيرها لكي تنتشر بسرعة في أماكن عديدة وبمجرد أن ترسل الرسالة المعروفة تصبح طليقة وليس لصاحبها سلطان عليها

ثانياً: النظريات المفسرة للعملية الاتصالية

١- نظرية ستيفنسون في التحاليل الاتصالية

ربط ستيفنسون بين نظريته في الاتصال على أساس أن المستقبل يشعر بالاستغراق والثقة فيما يقرأ أو يشاهد لاسيما في الاتصال الجمعي، ومن الضروري أن تتخلل العملية الاتصالية بعض القطع الموسيقية أو الاغنيات الخفيفة لتقليل حالة الضغط الإعلامي على المستقبل ومن ثم يستمر التدفق الإعلامي بعد وفقات لإراحة المشاهدين أو المستمعين وتلك هي النظرية السائدة في أجهزة الاتصال الجمعي المصري ولاسيما الإذاعة والتلفزيون .

وقد وضع ستيفنسون الشروط التالية:-

- إلزام المرسل بأيدولوجية المجتمع التي من أهدافها ربط المواطنين بمجتمعهم والارتقاء بأذواقهم في مختلف الجوانب الاجتماعية والثقافية.
- صياغة الرسالة في أسلوب شيق يعتمد على الإمتاع بشكل يجعل المستقبل على اتصال مستمر بمصادر المعلومات.
- إتاحة الفرصة للمستقبل للدخول مع المرسل حيث يؤدي ذلك إلى تكوين رأى عام مستنير.

٢- نظرية كولن في تحليل العملية الاتصالية :-

تقوم هذه النظرية على أن عقل الإنسان هو المركز الرئيسي للاتصال بالنسبة للأنشطة سواء في الإرسال أو الاستقبال ذلك أن العقل هو الذي يصوغ الرسالة التي يتولى الجهاز الصوتي توصيلها إلى المستقبل ويكمن في العقل أيضا الإدراك الذي يتولى استيعاب الرسائل بالإضافة إلى العمليات النفسية الأخرى مثل التذكر والانتباه التي تساعد على إرسال واستقبال تلك الرسالة.

ويعتمد كولن على المصطلحات التالية :-

١. المرسل ويعتمد من عقله الرسالة التي يرغب في توصيلها إلى شخص آخر.
 ٢. الرسالة والتي يصوغها بعقله في شكل يمكن إدراكه من المرسل إليه.
 ٣. المستقبل ويستخدم عقله وقدراته واستعداداته النفسية مثل التذكر والإدراك والانتباه في استيعاب تلك الرسالة.
 ٤. التغذية العكسية أو الرجوع وهو الاستجابة للرسالة (المثير) تلك التي تعود إلى المرسل وبذلك تكتمل الدورة الاتصالية.
- *وبالتالي فإن نظرية كولن تعتبر من النظريات المتكاملة لقيامها على أساس أن الاتصال دورة مستمرة.

٣- نظرية أسفيروس :-

- اعتبر أسفيروس العملية الاتصالية ظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل الذي يتحقق في المجتمع وعلى الارتباط ببقية الظواهر الاجتماعية الأخرى.
- وأضاف أن هدف الاتصال زيادة تماسك المجتمع وتحويله إلى وحدة اجتماعية متكاملة فإن الوسيلة إلى ذلك سواء أخذت شكل التعبير الظاهري مثل الكلام والغناء أو التمثيل الثقافي أو الفن التشكيلي ليست هي بيت القصيد ، وأن المهم هنا هو الحقائق الكامنة وراء تلك الأساليب التعبيرية، على أساس أن ظاهرة الاتصال الاجتماعي هو القوة الدينامية في المجتمع لقيامه على الأخذ والعطاء أي الإرسال والاستقبال المتفاعلين.

ويقوم الموقف الاتصالي في نظريته على :-

١. المرسل هو المجتمع.
٢. الرسالة وهي التعبير الموضوعي عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها.
٣. المستقبل وهو المجتمع أيضا .
٤. وسائل الاتصال مثل الإذاعة والتلفزيون والصحف ... الخ.

٤- نظرية ويفر وشانون :-

يمكن تجزئة نظريتهما التي تعتمد على الرياضة في الاتصال من خلال موقف اتصالي بين أخصائي اجتماعي ومبحوث من موقف من مواقف خدمة الفرد حيث:-

١. المرسل: (أخصائي اجتماعي) ينتخب أو يختار رسالة [مجموعة توجيهات يرغب في توصيلها إلى مستقبل (مبحوث)] الأمر الذي يضطر المرسل إلى تحويل رسالته إلى شكل أو هيئة أو رمز بحيث يمكن نقلها عبر قنوات الاتصال إلى المستقبل (المبحوث) وبذلك يكون عقل الأخصائي الاجتماعي هو مصدر المعلومات.
٢. الرسالة: هي عبارة عن مجموعة توجيهات بين أخصائي اجتماعي إلى مبحوث يتولى صوت الأخصائي الاجتماعي توصيلها وتقوم الموجات الصوتية بدور قناة الاتصال الرئيسية لعملية الاتصال غير أنه من النادر أن تكون عملية نقل المعلومات محكمة أو دقيقة ، فالرموز التي تنتقل تطمسها إضافات أو مبالغ غير ضرورية مثل تلك الأخطاء التي قد تقع في عملية إرسال برقية تلغرافية سواء خلال تلقيها أو نقلها بجهاز التلغراف.
٣. المستقبل: وهو الذي يتلقى الرسالة ويقوم بتحويلها إلى شكل أو الرموز الذي كان عليه في هيئته الأولى ، وبذلك يكون عقل المبحوث هو الهدف الذي يرمى الأخصائي الاجتماعي إلى وصول التوجيهات إليه، على حين تمثل إذن المبحوث جهاز الاستقبال الذي يتلقى المعلومات.

ثالثاً: مقومات الاتصال الفعال

يتوقف نجاح الاتصال الفعال ليس على مجرد وضوح الهدف من الاتصالات وتوفر الطرق والوسائل المختلفة لإرسال واستقبال المعلومات فحسب، ولكننا نستطيع أن نحدد عوامل ثلاثة رئيسية يتوقف عليها نجاح أو فاعلية عملية الاتصال:-

- كفاءة وجود عملية الإرسال من المرسل.
- ضمان إدراك وفهم الرسالة من المستقبل.
- انعدام أو تقليل عوامل التشويش.

وأهم المقومات التي تضمن كفاءة وفاعلية العملية الاتصالية هي :-

١. توفر مهارات الاتصال : يحتاج الاتصال إلى اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق الفاعلية والنجاح للقائمين به والعمل على تنمية هذه المهارات بحيث يستطيع المشاركون في عملية الاتصال من التعبير الواضح والدقيق عن مشاعره أو استيعاب ما يقوله الآخرين .

ومن المهارات الأساسية مهارة إرسال واستقبال المعلومات في الاتجاهين بما يساعد الأفراد على بناء علاقات اتصالية فعالة ويستطيع الراسل أن يوفر حد أدنى من الضمانات لنجاح رسالته إذا تم مراعاة العناصر التالية :-

- التحديد الدقيق للمعلومات المرسل .
 - اختيار أفضل الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات.
 - الإلمام بخصائص الأفراد المستقبلين للمعلومات.
 - تحديد المعوقات التي يمكن أن تصادف عملية الاتصال وبذلك الجهد لتقليل تأثيرها.
- ٢- الوضوح والتناسق بين مكونات عملية الاتصال: تتحقق فاعلية عملية الاتصال عندما يكون الأفراد المشاركون فيها على درجة عالية من الوعي بمكوناتها ومقوماتها وأهدافها.
- فاستقبال الأفراد للمعلومات ناقصة أو غامضة أو غير كافية أو متناقضة يخلق حالة من التوتر تؤدي إلى اتجاه الفرد للسعي للحصول على معلومات جديدة لتخفف أو تمنع حالة التوتر ، ويمكن أن يتحقق ذلك عن

طريق إضافة أو تغيير عناصر معرفية، أو العمل على تقليل أهمية بعض هذه العناصر ويتم التناسق والاتزان لدى الفرد على ثلاث مراحل :

➤ الحالة العادية (عندما يكون الفرد مترننا).

➤ تدخل قوى أو أحداث معينة للتغيير من هذه الحالة.

➤ نشاط وعمليات داخلية لاستعادة الاتزان.

ويرى الباحث أن توفر المهارات وتحقيق التناسق والتوازن لدى المرسل والمستقبل جوانب أساسية لأنها تحقق التهيئة المناسبة لإرسال الرسالة أو لاستقبالها بالإضافة إلى التحديد الواضح والمحدد لكيفية القيام بعملية الاتصال حتى تحقق أهدافها .

٣. القدرة على مقاومة المؤثرات الخارجية والذاتية: وتمثل القدرة الداخلية للأفراد في مقاومة الاستجابة لمؤثرات خارجية أهمية كبيرة في فاعلية الاتصال ، فالاستجابة للمؤثرات الخارجية يعنى استسلام الفرد لهذه المؤثرات وبالتالي يأتي سلوك غير مناسب لا يقره المجتمع رغم أنه قد يتم في الخفاء.

٤- تنشيط السلوك الاتصالي: الاتصال ظاهرة اجتماعية ونفسية ويقف وراء الاتصال قوى محركة وموجهة لتنشيط عمليات التبادل المعرفي بين طرفي عملية الاتصال ويتوقف تنشيط السلوك الاتصالي على ثلاثة وظائف هي:-

➤ الوظيفة الأولى : هي التنشيط والتحرك.

➤ الوظيفة الثانية: هي التنظيم والتوجيه.

➤ الوظيفة الثالثة: هي التقييم (التغذية العكسية).

٥- بيئة الاتصال: يؤثر المناخ النفسي والاجتماعي الذي يسود بين الأطراف التي يتم بينها الاتصال على مدى دقة إدراكهم للمعارف والاتجاهات، ويؤثر القادة بصورة كبيرة على تحديد طبيعة المناخ الاجتماعي والنفسي وانعكاس ذلك على خصائص السلوك الاتصالي بين الأفراد، فعندما يضعف دور القائد يتسم المناخ الاتصالي بالفوضى وانتشار السلوكيات غير المناسبة، وتظهر عملية الاتصال على أنها فوضوية ويشوبها الغموض المعرفي وانعدام أو ضعف معايير الضبط السلوكي.

وتختلف الأنماط السلوكية للأفراد طبقاً لنوع المناخ الذي يتكون فيه مجال العمل الذي ينتمي إليه هؤلاء الأفراد ، فمع أن القائد الاوتوقراطي ينجح في خلق مناخ أكثر توجهها ناحية الإنتاج والعمل إلا أن ذلك يرتبط بوجوده مع أفراد الجماعة التي يقودها طوال الوقت حيث أصبحوا أكثر اعتماداً عليه، وفي المناخ الديمقراطي لا يتأثر العمل لغياب القائد حيث يشجع على الاتصال والتشاور والتعاون من أعضاء الجماعة.

ويجب أن نراعي تلك المقومات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية الاتصال في الأجهزة الحكومية بصفة خاصة من حيث أنه من الضروري توفر مهارات الاتصال لدى العاملين مثل استقبال المعلومات من الرؤساء والقادة في العمل بطريقة صحيحة ومحددة لإمكان تنفيذها في الإطار الخاص بها.

بالإضافة إلى أن عملية الاتصال تتجه إلى تنشيط التفاعل بين العاملين وبينهم وبين الرؤساء من خلال الحصول على رد فعل وصياغته في شكل سلوك مرتبط بأهداف العمل في هذا المجال، كما يتضح من العمل بتلك الأجهزة في المطار أن بيئة الاتصال لها أهمية واضحة من حيث أن المناخ السائد في العمل والعلاقات الودية والرسمية الواضحة والمحددة للأدوار والمسئوليات تؤثر في تحقيق أهداف العمل.

ومن خلال تحقيق كفاءة الأداء لدى العاملين كذلك نلاحظ أن السلوك الذي يقوم به العاملون سواء كان سلوكاً مهنياً أو إنسانياً فهو يعبر عن طبيعة الاتصال ومضمونه وأهدافه في كل جهاز من الأجهزة العاملة بل وفي تنظيم العلاقة بين تلك الأجهزة.

فلو كان السلوك يرتبط بالخبرات المهنية والعلمية لدى العاملين في موقف اتصالي معين فإنه يؤثر في كفاءة الأداء في حالة استخدام الوسائل الملائمة لتحقيق هذا الهدف مثل استخدام النماذج العلمية والعملية، ولو كان السلوك يرتبط بتحسين العلاقات وتحقيق التقارب الاجتماعي بين العاملين في الحدود الموضوعية فهنا قد نستخدم المحادثات التليفونية أو المقابلات المباشرة.

وبالتالي يمكن أن تتوفر المقومات الأساسية التي تحقق أهداف الاتصال في الأجهزة العاملة بالمطار مثلا كنموذج لمجال العمل الذي يرتبط دائما بالاتصال ومكوناته المختلفة.

انته-----ى

• المحاضرة الخامسة ::::::::::::::: كالموجهات الأساسية لعملية الاتصال

أولاً: الاتصال والحاجات الإنسانية

- الاتصال كعملية إنسانية تتم بين طرفين حول موضوع معين من أجل تحقيق أهداف محددة مرتبطة بالفرد والجماعة والمجتمع، كذلك فإن الحاجات الإنسانية وإشباعها ضرورة أساسية ولذلك نوضح فيما يلي ماهية العلاقة بين الاتصال والحاجات الإنسانية ، وكيفية تحقيق عملية الإشباع المناسب لتلك الحاجات أو تعديلها وكذلك تغييرها عند الضرورة.

أهمية دراسة الحاجات في تحقيق أهداف عملية الاتصال:

تتضح أهمية دراسة الحاجات الإنسانية من خلال ما يلي:-

١. عند دراسة الحاجات الإنسانية نستطيع القيام بعملية الاتصال للتعرف على الدوافع الكامنة وراء السلوك الإنساني الذي يمكن أن يمارسه الفرد خلال عملية الاتصال.
٢. أن معرفة الحاجات الإنسانية تجعل من يقوم بعملية الاتصال يراعى أهمية مواجهة تلك الحاجات سواء بتعديلها أو إشباعها بقدر الإمكان حتى يمكن مساهمة الفرد في ماهية الاتصال وتحقيق الأهداف المرجوة منها.
٣. عند دراسة الحاجات الإنسانية يمكن التعرف على المشكلات التي تواجه الإنسان وأسباب عدم مشاركته بفاعلية في عملية الاتصال.
٤. عند دراسة الحاجات الإنسانية يسعى من يقوم بالاتصال بضرورة ارتباط موضوعات الاتصال بالحاجات التي يسعى إليها الفرد بالإضافة إلى أن اختيار الوسائل والأساليب لا بد أن يكون مناسباً لطبيعة تلك الحاجات ومدى توظيف التعبير عنها لما يفيد عملية الاتصال وأهدافها.
- ٥- دراسة الحاجات الإنسانية تفيد من حيث تحديد الجوانب الآتية المرتبطة بالتوقعات الناتجة من عملية الاتصال وهي كما يلي:-

- التوقعات السلوكية التي يمكن أن يسلكها الفرد.
- التوقعات الخاصة بالاتجاه التي يمكن أن تتكون لدى الأفراد والجماعات والمجتمعات.
- التوقعات الخاصة بالتساؤلات التي يمكن أن يقدمها المشتركين في عملية الاتصال.
- التوقعات من حيث المؤشرات التي تدل على فعالية عملية الاتصال.

• كيف تؤثر الحاجات الإنسانية في عملية الاتصال.

- يمكن أن نحدد مدى تأثير الحاجات الإنسانية في عملية الاتصال من حيث المحددات التالية:-

١. تأثير الحاجات في تحديد موضوعات الاتصال حيث أن الموضوعات لا بد أن ترتبط بخصائص الأفراد ومشكلاتهم وعلاقاتهم ، وكذلك بحاجاتهم الإنسانية التي يرغبون في إشباعها وأنها تتطلب تعديلها أو تغييرها.
 ٢. تؤثر الحاجات الإنسانية في تحديد الأساليب التي يمكن أن يتبعها من يقوم بعملية الاتصال ، فالحاجة للتقدير يمكن إشباعها من خلال عملية الاتصال عند رد الفعل نتيجة استقبال الرسالة التي تتضمنها عملية الاتصال.
 - ٣- تؤكد الحاجات الإنسانية ومراعاة ضرورة إشباعها كلما أمكن ذلك أهمية أن تتضمن عملية الاتصال الرغبة في الاكتشاف والاستطلاع والتعرف على كل ما هو جديد أو كشف ما هو الغموض في موضوعات معينة كالكبيوتر أو التحدث عن الأمراض التي يسببها التدخين.
 - ٤- تؤثر الحاجات الإنسانية في عملية الاتصال من حيث أنها توجه العملية نحو تحقيق أهداف محددة لها أهمية في حياة الإنسان مثل استخدام الاتصال من أجل تحقيق الأمن تأكيداً لإشباع الحاجة للأمن ومواجهة القلق والاضطراب الذي قد يتعرض له الإنسان.
 - ٥- تؤثر الحاجات الإنسانية في عملية الاتصال من حيث كلما تم مراعاة أهمية تلك الحاجات في عملية الاتصال كلما ساهم ذلك في تحقيق أهداف الاتصال واستمرارية الأفراد للمشاركة في تلك العملية واستخدام الموجهات الناتجة نتيجة ممارسة تلك العملية والسعي نحو تحقيق أهدافها.
- **الفروق الأساسية بين الحاجات الإنسانية للفئات العمرية المختلفة وعملية الاتصال.**
 - ارتبطت الحاجات الإنسانية بالفئات العمرية المختلفة وهذه المراحل تختلف فيما بينها وبالتالي يؤثر ذلك في عملية الاتصال وتحديد عناصرها المختلفة من أهداف ووسائل تساهم في التأثير على شخصيات المستقبلين لموضوع أو لرسالة الاتصال بالإضافة إلى أن تلك المراحل وخصائصها يمكن أن تساهم في وضع التوقعات المناسبة لما يمكن أن نصل إليه عند القيام بعملية الاتصال.
 - **وحتى يمكن أن تكون هناك علاقة ايجابية واضحة بين عملية الاتصال وخصائص كل مرحلة كان من الضروري مراعاة ما يلي:-**
 - ١. دراسة خصائص المرحلة العمرية من كافة الجوانب النفسية والعقلية والجسمية والاجتماعية وتحديد أهم ملامح تلك الخصائص.
 - ٢- التعرف على المشكلات التي قد تواجه كل مرحلة حتى يمكن مراعاة ذلك في التعامل مع الأفراد في تلك المرحلة على أن تكون عملية الاتصال متمشية مع تلك الجوانب وتساهم في مساعدة الأفراد على مواجهة مشكلاتهم والاتجاه نحو الحياة الأفضل.
 - ٣- مراعاة المتغيرات التي يمكن أن تؤثر في عملية الاتصال مع كل فئة عمرية، فالتكنولوجيا واستخدامها من خلال الأجهزة المتخصصة كالكبيوتر ووسائل الاتصال المختلفة أصبحت جانب أساسي في حياة المراهقين والشباب والكبار أيضاً.
 - كذلك فإن المسابقات والألعاب التكنولوجية أصبحت من هوايات المراهقين بالإضافة إلى أن مراحل الشباب والنضج والكبار يحصلون على معلوماتهم وبعض البيانات التي يحتاجون إليها من استخدام الانترنت ومواقع المختلفة.
 - ولذلك تهتم كل فئة عمرية بالحصول على وسائل أو موضوعات تحقق إشباع حاجاتهم المرتبطة بنوعية تلك الموضوعات والتعرف عليها وبالتالي فإن من يقوم بعملية الاتصال يراعي إشباع حاجات كل مرحلة من أتباع المراحل التالية:-
 - **المرحلة الأولى:** تحديد الحاجات الأساسية للمرحلة العمرية التي يوجه إليها موضوعات الاتصال من خلال دراسة المرحلة العمرية وخصائصها أو اكتشاف تلك الحاجات من خلال مواقف متعددة مثل مواقف الأنشطة التلقائية والمقصودة وتنمية الحواس وإشباع الرغبة للاستطلاع والاكتشاف.

- **المرحلة الثانية:** اختيار الموضوعات والرسائل الاتصالية التي ترتبط بمراحل العمر وخصائصها وصياغة تلك الموضوعات بما يتلاءم مع طبيعة مرحلة العمر.
- **المرحلة الثالثة:** تحديد الوسائل المناسبة للمرحلة العمرية بشرط أن تحقق هدف الاتصال وما يرتبط به من إشباع حاجات الإنسان المختلفة والمتعددة طبقاً للأولويات الخاصة بكل مرحلة.
- **المرحلة الرابعة:** ضرورة القيام بعملية الاتصال في إطار مناسب مع مرحلة العمر من حيث ملائمة القائم بعملية الاتصال ومهاراته مع مرحلة العمر، كذلك تنفيذ عملية الاتصال في المناخ الذي يناسب المرحلة العمرية فالإتصال مع المراهقين يتناسب مع وجودهم في النادي الثقافي الاجتماعي أو في مركز الشباب.
- **المرحلة الخامسة:** ضرورة المشاركة الفعلية للمشاركين في عملية الاتصال الذين يمثلون المستقبل (الشباب - كبار السن - الخ) حيث أن تلك المشاركة تشبع حاجات الأفراد بالإضافة إلى أنها المناخ المناسب للتعبير عن تلك الحاجات.
- **المرحلة السادسة:** استقبال رد الفعل أو التغذية الراجعة للتعرف على مدى إشباع الحاجات ونتيجة عملية الاتصال ومضمونها وما هي المشكلات التي تواجه إشباع الحاجات.
- **المرحلة السابعة:** السعي نحو احترام الخبرات والمهارات الشخصية وإتاحة الفرص للتعبير عن الرأي وتقدير الذات.

ثانياً: الاتصال والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية في إطار العولمة

- المجتمع في تطوره يواجه متغيرات متعددة سواء كانت تلك المتغيرات نابعة من المجتمع أو أنها قادمة إليه من العالم الخارجي دو تتدخل من أي أفراد أو مؤسسات داخل المجتمع ويمكن أن نوضح أهم المتغيرات التي تواجه المجتمع داخلياً وخارجياً وتؤثر بالتالي في عملية الاتصال وناقش العلاقة بين الاتصال والمتغيرات **على النحو التالي:-**
- **الموضوع الأول : المتغيرات الداخلية**
- يتأثر المجتمع بالمتغيرات الداخلية التي قد تجعله يختلف عن أي مجتمع آخر نظراً لخصوصية المجتمع، وثقافته وطبيعة موقعه الذي يكون أحد العوامل التي تجعله متميزاً بجوانب متعددة خاصة به.
- **وأهم المتغيرات الداخلية ما يلي:-**
- **المتغير الأول: المتغير الثقافي:** وما يرتبط من قيم اجتماعية ودينية وسلوكيات نابعة من تاريخ وحضارة المجتمع، بالإضافة إلى تمسك المجتمع بتقاليد يتميز بها كما يحدث في حالات الزواج مثل زواج الأقارب في بعض المجتمعات وكذلك زواج الفتيات في مرحلة عمرية صغيرة وعدم تعليم الفتيات ، المجاملات والمواقف الاجتماعية المختلفة.
- **المتغير الثاني: المتغيرات الخاصة بالجوانب الاقتصادية:** مثل سلوكيات الاستهلاك والإنتاج وأهم جوانب ميزانية الأسرة وكيفية تحديدها، كذلك فإن مشاركة الأسرة في العملية الإنتاجية مثل الأسر المنتجة تؤثر في كيان المجتمع وتميزه بالاتجاه نحو العمل المهني واليدوي رغبة في زيادة مصادر الدخل.
- كذلك نلاحظ اهتمام الشباب بالمشروعات الاقتصادية الصغيرة، والمشروعات متناهية الصغر التي يمكن أن تساهم في مواجهة مشكلات البطالة وفتح أسواق لمنتجات الشباب من وقت لآخر.
- **المتغير الثالث: المتغير الصحي:** وهو من المتغيرات الهامة في عملية التنمية بما تشمل من اتصال لأن صحة الإنسان هي العامل الرئيسي لتنمية فكره وعمله وقيامه بالمشاركة في العمليات المختلفة التي تتعلق بها والتي من بينها العملية الإنتاجية بكافة جوانبها المختلفة ، وكذلك المشاركة في مواجهة مشكلات المجتمع مثل التوعية الصحية.

• ونلاحظ في الآونة الأخيرة أن هناك ممارسات صحية ضارة لابد تهتم بها عملية الاتصال في كافة المجالات من أهم تلك الممارسات:

١. زواج الأقارب.
٢. زواج الأطفال صغار السن.
٣. انتشار أمراض تواجه المجتمعات لأول مرة مثل أنفلونزا الطيور، أنفلونزا الخنازير.
٤. استخدام مياه غير صالحة للشرب.

• **المتغير الرابع: المتغير الاجتماعي:** يواجه المجتمع المتغيرات الاجتماعية المؤثرة على العلاقات الاجتماعية وكذلك على سلوكيات الأفراد في الأسرة والجماعات المختلفة مما يتطلب ضرورة الاهتمام بمواجهة ما هو ضار منها من خلال عمليات الاتصال المختلفة أو تأييد ما هو ايجابي منها ومن أمثلة المتغيرات الاجتماعية ما يلي:-

١. عدم قدرة الأسرة على القيام بأدوارها كما يجب وأصبحت هناك مؤسسات متعددة تقوم بذلك ومن بينها المدرسة والنادي والمركز الاجتماعي والإعلام وغيرها مما يتطلب التركيز على بعض عمليات الاتصال في تلك المجالات لتعويض ما ينقص الأسرة من أدوار لها أهمية في التنشئة وإعداد الشخصية المناسبة للمجتمع ومتغيراته.
٢. التفاعل مع الآخرين بشكل سريع من خلال الأجهزة التكنولوجية مثل الكمبيوتر والانترنت وتكوين العلاقات التي تجعل تلك الشخصية متميزة في جوانب معينة وكذلك تأثر شخصية الفرد بتلك التفاعلات التي يجب التدخل في بعض المواقف وتوجيهه وكيفية الاختيار والانتقاء لتلك التفاعلات والعلاقات.
٣. اتجاه الأفراد إلى القيام ببعض الممارسات التي قد تعتبر جديدة على الشباب والمجتمع فهناك أدوار اقتصادية من خلال مشروعات اقتصادية صغيرة ، وهناك أدوار ارتبطت بالتطور التكنولوجي وإنشاء العديد من أندية الكمبيوتر والانترنت وتكوين جماعات تلتقي في تلك الأماكن وبالتالي تتغير الممارسات بشكل واضح.
٤. اتجاه الشباب لاكتساب المهارات النوعية سواء التكنولوجية والمهنية والثقافية تعبيراً للاستعداد نحو التغيير والرغبة في التجربة مما يجعل هناك شخصية جديدة في مكوناتها وبالتالي يصبح هؤلاء الأفراد قادرين على المشاركة والمساهمة في المجالات المختلفة.

• الموضوع الثاني: المتغيرات الخارجية

- هي تلك المتغيرات التي يتأثر بها المجتمع والتي تتكون وتوجه من خارج المجتمع، ولكنها تتفاعل مع بعض عناصر المجتمع وتكون أفعال وسلوكيات جديدة مؤثرة في بناء وظائف المجتمع المختلفة ، وأهم تلك المتغيرات ما يلي:-
- **المتغير الأول: المتغير التكنولوجي:** وما يرتبط به من ممارسات حيث أن التكنولوجيا هي وسيلة العصر في التجارة، التعليم، التوعية، الثقافة وغيرها من المجالات التي تأثرت بالوسائل التكنولوجية مثل استخدام الانترنت أو آليات الكمبيوتر المختلفة التي تنتشر في معظم بقاع العالم وأصبحت وسيلة للتفاهم وتبادل الخبرات بين الأفراد والمؤسسات المختلفة وتوفيره للأسر .
- بالإضافة إلى الاتجاه نحو تعميم الحكومة للأساليب الالكترونية متمشياً مع لغة العصر واستجابة لسرعة التطور الذي يواجه المجتمع.
- **المتغير الثاني: المتغير الثقافي:** حيث أصبح العالم اليوم يعيش في قرية صغيرة أي أن التطورات والتفاعلات تمر بالمجتمعات المختلفة وتنتقل بسرعة هائلة مما جعل أفراد المجتمع ومؤسساته تتأثر بالجوانب الثقافية والتي تشمل اللغة ، المعاملات ، السلوكيات مع اختلاف أنواعها أصبحت تواجه تأثير الأبناء والمؤسسات بتلك التطورات كمتغير ثقافي يتطلب ضرورة دراسة وتحليل آثاره في كل موقف من المواقف التي يمر بها المجتمع.

- **المتغير الثالث: المتغير الاجتماعي:** والخاص بالاهتمام وتفعيل دور المجتمع المدني كتطور هائل في المجتمعات المختلفة وفي مجتمعنا بصفة خاصة الذي تصل فيه عدد الجمعيات إلى ما يقرب من ٢٢٠٠٠ جمعية أهلية تقريباً بالإضافة إلى مشاركة النقابات والروابط الاجتماعية والمساجد على اختلاف أنواعها وغيرها من المؤسسات والهيئات التي أصبح لها الدور الرائد في مجالات متعددة.
- وبالتالي أصبحت مؤسسات وهيئات المجتمع المدني من المتغيرات المؤثرة في العمليات المختلفة بالمجتمع ومن بينها عملية الاتصال المرتبطة بعوامل متعددة تؤثر فيها وتتأثر بها .
- والمجتمع العالمي في الوقت الحالي يعطي للمجتمع المدني أهمية كبيرة في مواجهة بعض المشكلات والأزمات التي قد تواجه المجتمع والتي نتذكر منها ما يلي:-
- ١. مواجهة مشكلات الأمراض التي تنتشر في بعض بقاع العالم كالإيدز والأمراض المتوطنة المختلفة.
- ٢. مواجهة مشكلات المخدرات بكافة أنواعها وما يرتبط بها من آثار نفسية واجتماعية وصحية واقتصادية مختلفة.
- ٣. مواجهة الممارسات السلوكية الصحية الضارة مثل زواج الأقارب وختان الإناث وغيرها من الممارسات.
- **المتغير الرابع: المتغير الخاص بعصر المعلومات:**
- ومن المعروف أن المعلوماتية تتطور بمعدلات متساوية في جميع المجالات ويصعب بالتالي التنبؤ بما هو قادم حتى في المستقبل القريب ونتيجة تدفق المعلومات كمتغير أساسي في العصر الحديث كان لابد أن نوضح بعض الجوانب الخاصة بهذا المتغير كما يلي:-
- ١. المعلومات وزيادتها لا تعني زيادة المعرفة حيث ساد اعتقاد خاطئ أنه كلما توفر المعلومات ... زادت المعرفة وتضاعفت ولكن يمكن للمعرفة أن تضعف في خطة المعلومات.
- ٢. ضرورة السعي نحو ايجابية البحث والاستكشاف ومتابعة التطورات العلمية ولا بد من الابتعاد عن النزعة السلبية في التعامل مع المعرفة وإهمالها بل العمل على اكتسابها واستخدامها بما يفيد الفرد والأسرة والمجتمع.
- ٣. تحتاج المعلومات وتدفقها إلى حسن استغلال الإنسان لموارده الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالمفاهيم والعلاقات المحددة بين كافة المتغيرات ، ويتطلب الأمر في الوقت الحالي في عصر المعلومات مهارات ذهنية أرقى وأعد في التعامل مع التفاصيل المرتبطة بالمعلومات وارتباطها بموضوعات معينة دون غيرها.
- ٤. ضرورة أن تتخطى المعلومات نطاق المناهج الدراسية والتعليم الرسمي إلى التخصصات الأخرى، والتنوع الثقافي حيث أن الفرد لم يعد محصوراً في عالم الواقع فقط بل يزداد تعامله مع العوالم الخيالية التي يتضمنها عالم الفضاء بكل مكوناته.
- التفاعل مع نظم التعليم المختلفة التي يرتبط بها المجتمع الدولي الآن للحصول على المعلومات المختلفة **ونحدد من بين تلك النظم ما يلي:-**
- **النظام الأول:** نظام التعليم عن بعد (التعليم الالكتروني).
- **النظام الثاني:** التعليم بالمشاركة مع الآخرين .
- **النظام الثالث:** التعليم من خلال التكافل مع المسؤولين والمعلمين في إعداد المعلومات وتقديمها كما يجب.
- **النظام الرابع:** التعليم بالمراسلة وتنتشر ذلك الأسلوب في بعض المؤسسات التعليمية خارجياً واستخدام الانترنت في هذا المجال.

- **النظام الخامس:** التعليم من خلال العمل حيث يتجه المجتمع إلى استخدام مراكز التدريب، ومراكز التأهيل المختلفة إلى إتباع نظم تعليمية تطبيقية معينة يمكن عن طريقها الحصول على المعلومات اللازمة خاصة في الموضوعات التي يهتم بها المجتمع الدولي الآن.

الموضوع الثالث: تأثير المتغيرات في عملية الاتصال.

١. تؤثر المتغيرات في عملية الاتصال من خلال تحديد المكونات الشخصية التي ارتبط بها الأفراد تظهر من خلال عملية الاتصال سواء من حيث مدى إدراك خصائصه التي يمكن أن لها رد فعل واضح خلال عملية الاتصال.
٢. توضح المتغيرات الداخلية والخارجية أهم العوامل التي لا بد من مراعاتها عند القيام بعملية الاتصال فقد يؤثر في الاتصال العامل التكنولوجي ، عامل المعلومات المتطورة التي يحصل عليها الأفراد والجماعات والمجتمع.
٣. يواجه الأفراد المشكلات الناجمة عن المتغيرات التي تواجه المجتمع ولها أهمية في مواجهتها وبالتالي تتأثر بها عملية الاتصال فقد تؤثر استخدامات التكنولوجيا في طبيعة عملية الاتصال وأهميتها حيث يفتح الأفراد أو الجماعات على العالم وبالتالي لا بد من مراعاة المشكلات الناتجة من ذلك.
٤. المتغيرات التي تواجه الأفراد والمجتمعات تؤثر في تحديد الوسائل التي يجب استخدامها في عملية الاتصال وكذلك الأساليب التي يمكن إتباعها بالمتغير الثقافي وأثره في سلوك الأفراد وعدم القدرة لمناقشة بعض الموضوعات التي لها علاقة بالثقافة قد تجعل المسئول عن عملية الاتصال يهتم باختيار الأسلوب المناسبة لمواجهة تلك الآثار.
٥. تؤدي المتغيرات التي تواجه المجتمعات إلى تحديد وتهيئة المناخ الذي يتناسب أو لا يتناسب مع القيام بعملية الاتصال والخطوات المرتبطة بها وبالتالي لا بد من دراسة الآثار الناتجة من المتغيرات وكيفية التعامل معها عند القيام بعملية الاتصال.

الموضوع الرابع: خطوات التعامل مع المتغيرات عند القيام بعملية الاتصال

- نحدد فيما يلي أهم الخطوات التي يجب اتخاذها عند التعامل مع المتغيرات الداخلية والخارجية عند القيام بعملية الاتصال وهي على النحو التالي:-
- **الخطوة الأولى:** تحديد نوع المتغيرات التي يمكن أن تؤثر في عملية الاتصال.
- **الخطوة الثانية:** تحديد الآثار الناتجة من المتغيرات ونوعية تلك الآثار ومدى ارتباطها بعملية الاتصال من كافة الجوانب الخاصة بها.
- **الخطوة الثالثة:** تحديد مدى العلاقة بين الاتصال والمتغيرات مع تحديد أكثر الجوانب تأثراً بتلك المتغيرات هل هي الوسائل أم الرسالة أم الوسائل المستخدمة أو غيرها من مكونات عملية الاتصال.
- **الخطوة الرابعة:** تحديد كيفية التعامل مع تلك المتغيرات من خلال عملية الاتصال هل عن طريق المعرفة أو بالتكنولوجية أم استخدام آليات أخرى.
- **الخطوة الخامسة:** الاتزان في التعامل مع المتغيرات وعدم السلبية في التعامل مع المتغيرات وكذلك عدم الاندفاع في التعامل مع المتغيرات حتى لا تحقق أهداف سلبية في هذا المجال.
- **الخطوة السادسة:** السعي نحو التعديل أو التغيير الممكن في بعض مكونات عملية الاتصال أن أمكن ذلك في ضوء المتغيرات التي تواجهها.
- **الخطوة السابعة:** وضع توقعات ممكنة نتيجة تلك المتغيرات ووضع تلك التوقعات في إطار مكونات عملية الاتصال وكيفية التعامل معها مثل توقع عدم الاستجابة لبعض موضوعات التوعية الصحية.
- **الخطوة الثامنة:** وضع مؤشرات توضح كيفية التعامل الناجم عن المتغيرات ومتابعة تلك المؤشرات وتقويمها.

انتهى

المحاضرة السادسة اتصال وطرق الخدمة الاجتماعية

أولاً: علاقة الاتصال بالخدمة الاجتماعية

- الاتصال: هو عملية مشتركة بين طرفين من أجل توصيل فكرة أو معنى أو خبرة أو اتجاه معين من طرف يمثله الأخصائي الاجتماعي إلى فرد أو جماعة أو مجتمع لتحقيق أهداف واضحة ومحددة.
- ويمكن توضيح العلاقة على النحو التالي:-
 1. العملية الاتصالية لها محتويات معينة تختلف باختلاف الهدف من الاتصال: فقد يستخدم الأخصائي أساليب التوضيح والتفسير مع بعض العملاء بينما يستخدم عرض الخصائص والمعلومات على جماعة من الجماعات.
 - 2- تختلف طبيعة عملية الاتصال ونوعها من مجال إلى مجال آخر، ومن موقف إلى موقف آخر ، ومن فئة إلى فئة أخرى ويمكن أن نحدد أهم الأنواع على النحو التالي:-
 - أ- **الاتصال الشخصي:** هو الاتصال الذي يشير إلى التفاعل الهادف بين طرفين ونقل وتبادل وسائل معينة من خلال معاني وأفكار معينة باستخدام الوسائل المناسبة لذلك مثل المقابلات والاتصالات التليفونية والالكترونية والمراسلات الخاصة بالتعامل مع تلك الفئات المستهدفة من خلال عملية الاتصال.
 - **مثال للاتصال الشخصي:** مقابلة الأخصائي الاجتماعي لعميل وهو الحدث المنحرف في مؤسسة إيوانية من أجل توضيح أهداف إيداعه المؤسسية وأهمية الالتزام بنظام المؤسسة وضرورة تنظيم المشاركة في أعمال وأنشطة المؤسسة.
 - ب- **الاتصال الجماعي:** هو الاتصال الذي يتم بين الأخصائي الاجتماعي وبين جماعة من الجماعات مثل جماعة النشاط المدرسي ، جماعة خدمة البيئة ، الأسرة وغيرها من الجماعات التي قد يعمل معها الأخصائي ويمكن ان يستخدم الأخصائي وسائل للقيام بالاتصال مع الجماعة منها ، الملصقات الهادفة وغيرها من الوسائل المناسبة للأخصائي الاجتماعي.
 - ج- **الاتصال المؤسسي:** هو الاتصال الذي يتم بين الأخصائي الاجتماعي والمؤسسات التي يرى ضرورة التعامل معها أو أن الأهداف التي يسعى إليها تتطلب ضرورة التعامل معها ، وقد يتم الاتصال من خلال تمثيل فرد أو بعض الأفراد أو المؤسسة أو أن الاتصال يتم بين الأخصائي الاجتماعي ومدير المؤسسة أو الشخص المسنول عن إدارتها ويستطيع الأخصائي أن يستخدم النشرات أو المراسلات الدورية أو غيرها من الوسائل المختلفة.
 - د- **الاتصال المجتمعي أو الاتصال الجماهيري:** قد يقوم الأخصائي بتلك الاتصال المجتمعي في بعض المواقف أو عند العمل مع المجتمع من خلال منظمات متخصصة في مجالات الخدمة الاجتماعية سواء حكومية أو أهلية بهدف المشاركة في عمل معين أو تبادل الخبرات والأفكار حول مشكلات محددة تواجه المجتمع.
 - **مثال الاتصال المجتمعي أو الاتصال الجماهيري:** الاتصال بالمجتمع لاستشارة أهالي المجتمع على ضرورة المشاركة في مشروعات محو الأمية التي يعاني منها المجتمع ، وقد يكون التعامل من خلال قيادات المجتمع الشعبية والمهنية أو مع فئات من أبناء المجتمع .
 - كذلك إقامة الأخصائي الاجتماعي ندوة خاصة بتوعية الشباب نحو مكافحة الإدمان واستخدام وسائل معينة كالأفلام السينمائية والنشرات حتى يمكن أن يحصل الشباب على حقائق ومعلومات صحيحة لمكافحة الإدمان من كافة الجوانب.
- 3- تعتمد الخدمة الاجتماعية كمهنة على قاعدة علمية تم الوصول إليها من نظريات العلوم الإنسانية المختلفة مثل: نظريات علم النفس - نظريات علم الاجتماع - نظريات علم الإدارة ومناهج البحث العلمي وغيرها من العلوم الأخرى ، ومن جانب آخر نجد أن الاتصال كعملية اجتماعية يعتمد على نفس النظريات العلمية وغيرها مما يؤكد الترابط بينها وجوانب الالتقاء المختلفة حتى وإن كان الاتصال يستخدم في مجالات مختلفة من بينها

مجالات الخدمة الاجتماعية إلا أن التشابه واضح بينهما واعتمادهما (الخدمة الاجتماعية والاتصال) على قاعدة علمية.

٤- تعتمد الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على تكنولوجيا المعلومات والوصول إليها: والعمل على استخدامها للحصول على معلومات متعددة عن مشكلات المجتمع أو تطورات نظم الخدمات، كذلك الحصول على بيانات خاصة بمؤسسات في مجالات معينة كالعمل مع أطفال الشوارع ومكافحة الإدمان وتجارب التنمية المحلية .

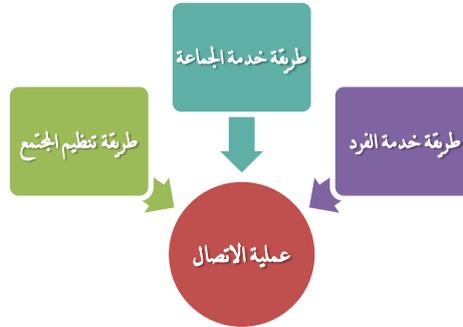
• وكان لابد من إتباع وسائل وأساليب معينة للحصول على تلك المعلومات وتسجيلها والرجوع إليها عند الضرورة، وفي عملية الاتصال نلاحظ اعتمادها على المعارف والمعلومات المتوفرة للمرسل والمستقبل وثقافته ومشكلاته وخصائصه المختلفة وبالتالي لابد من الرجوع إلى قواعد واضحة للمعلومات عن المجالات التي تعمل فيها سواء في الخدمة الاجتماعية أو الاتصال حتى يمكن تحقيق الهدف من تلك الاعتماد أو الأدوار التي نقوم بها.

٥- تطورت الخدمة الاجتماعية كمهنة من مجرد أنشطة تلقائية تطوعية إلى مهنة: تستند على قاعدة علمية كضرورة تفرسها الحياة الإنسانية والاجتماعية والمتغيرات المؤثرة على أنماط التعامل في المواقف المختلفة، كذلك من جانب آخر فإن الاتصال كعملية بدأت منذ خليقة الإنسان وتميزت عملية الاتصال بأنها تلقائية غير نمطية تتماشى مع طبيعة المواقف التي يعيشها الإنسان في ذلك الوقت حتى تحول ذلك الاتصال إلى مهنة علمية.

• هذه المهنة العلمية تستند على تقدم تكنولوجي، ونظم اتصالات متقدمة وانفتاح على العالم والارتباط بما نطلق عليه بالعولمة وبالتالي فإن هذا التطور من التلقائية إلى العمل المنظم الذي يستخدم الأسلوب العلمي والخطوات المحددة التي تحقق الهدف المرغوب مما أدى إلى ارتباطاً واضحاً بين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وعملية الاتصال.

شكل يوضح علاقة الخدمة الاجتماعية بالاتصال

(ارجو الرجوع للمحاضرة الشريحة ٢٠) لرؤية الشكل



ثانياً: جوانب الاتفاق بين الاتصال والخدمة الاجتماعية

١- يعتبر الاتصال والخدمة الاجتماعية من العمليات التي تسير في خط واحد جنباً إلى جنب ، فالإتصال نتج عن حاجة الإنسان للتعامل مع الآخرين سواء بالإشارة أو الكلام وذلك للمعيشة والحفاظ على النوع.

• وكذلك الخدمة الاجتماعية نجد أنها مهنة نشأت لمساعدة الإنسان لأخيه الإنسان على التكيف مع متطلبات الحياة والتفاعل معها ومساندة الآخر، وبذلك أصبحت الاثنان ضرورة اجتماعية فرضتها الحياة الاجتماعية ولا يمكن الاستغناء عنهما.

- ٢- يعتبر علم الاتصال علم من أجل التفاعل الإنساني وفن تغيير الاتجاهات وتدعيم العلاقات وكذلك مهنة الخدمة الاجتماعية فهي تعتمد على قاعدة علمية من أجل تدعيم ارتباط الإنسان بمجتمعه ومساعدته للنمو الاجتماعي لتحقيق التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه.
- ٣- كلاً منهما يسعى لتحقيق الجانب الوقائي والإنشائي والتنموي فإذا كان الاتصال يسعى لعلاج مشكلة مجتمعية مثلاً مثل الزيادة السكانية من خلال وسائل الإعلام المختلفة فإن الخدمة الاجتماعية تساعد على إكساب الفرد الأساليب المختلفة لتحقيق التنمية الاجتماعية للمجتمع وبذلك نجد كلاهما سعى إلى تحقيق هدف واحد وهو الارتقاء بالإنسان والنهوض بالمجتمع وإن اختلفت أساليب كل منهما لتحقيق أغراضه .
- ٤- كلاً منهما يقوم على أساس مجموعة من القيم الإنسانية المشتركة مثل احترام الإنسان وحق الإنسان في الاختيار وتقدير قدرات الإنسان والعدالة.
- ٥- كلاً من الخدمة الاجتماعية والاتصال يعتمد على الآخر ، فالخدمة الاجتماعية تزود الاتصال فن المقابلة أو حل المشكلة أو قيادة الجماعات ويساعد الاتصال الخدمة الاجتماعية على كيفية الارتباط المباشر وغير المباشر وأساليب التوعية وكيفية تكوين الاتجاهات وتدعيمها.

ثالثاً: جوانب الاختلاف بين الاتصال والخدمة الاجتماعية

- (١) يساعد الاتصال على زيادة المعرفة الثقافية بينما الخدمة الاجتماعية تسعى لزيادة المعرفة الشاملة وتهتم بالنواحي العلاجية والتنموية والإنشائية.
- (٢) الاتصال يسعى إلى تحقيق هدف معين وليس شرط اتفاقه مع المجتمع وقيمه مثل الإعلام عن فكرة غير ملائمة للمجتمع مثل الترويج لسلع معينة وكذلك عرض أيديولوجية خاصة، بينما الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تسعى لتحقيق التغيير والرعاية للإنسان فهي مهنة لجميع الفئات وتمارس في مؤسسات متعددة.
- (٣) الاتصال له قوالب محددة بالثبات عكس الخدمة الاجتماعية التي تمارس في مجالات متعددة وطرق مختلفة ، فالمجال المدرسي له قلبه الخاص ويختلف عن المجال الطبي وإن كان كلاً منهما يسعى لتحقيق هدف واحد وهو النمو بالأفراد والمجتمعات.
- (٤) الاتصال يعتمد على قواعد ثابتة وتكنولوجيا معاصرة في الاتصال ولا يتطلب العديد من المهارات أما الخدمة الاجتماعية فهي تتطلب مهارات خاصة للممارسين من مختلف الجوانب.
- (٥) الاتصال يعتمد على العلاقة غير المباشرة في كثير من الأحيان فغالباً يتم الاتصال بين أماكن مختلفة كالإعلام مثلاً، أما الخدمة الاجتماعية فهي تعتمد على العلاقة بين الأخصائي الاجتماعي كمرسل وبين الفرد أو الجماعة أو المجتمع كمستقبل وهي علاقة تتسم بعلاقة الوجه للوجه وتكون من علاقة مهنية أساسية.

رابعاً: الاتصال في طريقة خدمة الفرد

- ١- مفهوم الاتصال في خدمة الفرد: تعتمد طريقة خدمة الفرد على إيجاد صلة بين الأخصائي الاجتماعي (أخصائي خدمة الفرد) والعميل أو المستفيد من خلال سلسلة من الاتصالات والمقابلات فهي تعتمد على التفاعل الإيجابي المباشر.
- ٢- الموقف الاتصالي في خدمة الفرد: يعتبر الموقف الاتصالي عملية دينامية تجمع بين أخصائي اجتماعي يقدم خدمات فنية أو مساعدات اجتماعية وفرد أو مبحوث في حاجة إلى الخدمات المختلفة التي يقدمها الأخصائي، تعتبر خدمة الفرد عملية اتصال من أخصائي وبين شخص يعاني من مشكلة تعوق أدائه لوظيفته الاجتماعية وتعجز قدراته على التغلب عليها ولذلك يساعده الأخصائي الاجتماعي على التغلب على المعوقات التي تعوق أدائه لوظيفته .
- ٣- عناصر الاتصال في خدمة الفرد وهي:

أ- **المصدر (الأخصائي الاجتماعي):** الأخصائي الاجتماعي في عملية الاتصال بينه وبين العميل يعتبر مصدر ويعتمد على ثلاث عناصر أساسية هي الدراسة لمشكلة العميل وعملية التشخيص بالإضافة إلى عملية العلاج والتسجيل المهني.

- فمن خلال عملية الدراسة يقوم الأخصائي الاجتماعي بدراسة مشكلة العميل من خلال أساليب اتصال مختلفة مثل المقابلة الشخصية أو الزيارة المنزلية وهي قد تكون للعميل ذاته أو للأفراد المحيطين به وذلك وصولاً إلى الأسباب التي أدت لوجود المشكلة.
- ويقوم كذلك بعملية التشخيص وهو يحاول أن يحدد الأسباب التي أدت لحدوث المشكلة بصورة واضحة ومدى قدرة الأخصائي الاجتماعي على الاتصال الجيد للوصول إلى أسباب المشكلة وكلما كان ناجحاً كلما ساعد ذلك على التشخيص الجيد للمشكلة.
- ويقوم بعد ذلك بعملية العلاج وفيها يعتمد على الاتصال الجيد بين الأخصائي والعميل وبينته وتعتمد مهارة الأخصائي على :-

– قدرته على تقبل العميل كما هو لا كما ينبغي أن يكون عليه.

– أن يحقق قدر من السرية حول المشكلة التي يشعر بها العميل حتى يتحقق تكوين العلاقة المهنية الجيدة.

– مساعدة العميل على تقرير مصيره وحقه في اختيار أفضل القرارات بالنسبة لمشكلته فهو عبارة عن موجه له ومساعد.

ب- **يعتبر العميل في عملية الاتصال في طريقة خدمة الفرد:** هو العنصر الثاني لعملية الاتصال فهو المستقبل الذي يستفيد من خدمات المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي ويعتبر هو الهدف الأساسي الذي تركز له كل الجهود.

ج- **الرسالة التي يتم بها عملية الاتصال في خدمة الفرد:** فهي عبارة عن مجموعة الرموز التي يستعين بها الأخصائي الاجتماعي فقد تكون لغة أو ألفاظاً وذلك بغرض توصيلها للعميل لتعبير عن الأهداف والمعلومات التي يراد توصيلها للعميل.

د- **رجع الصدى أو التغذية المتبادلة بين الأخصائي والعميل:** وهي تتضمن مجموعة القرارات التي يتخذها كل من الأخصائي الاجتماعي والعميل أو غيره من أطراف المشكلة على ضوء وروح المشكلة وإسهام كل منهما لتوضيح مسببات المشكلة وكذلك مجموعة الأساليب العلاجية وعلى ضوء هذه العوامل يتحدد رجع الصدى أو التغذية المتبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل والتي تنعكس على شكل الاتصال وجوهره.

٤- وسائل الاتصال في خدمة الفرد المباشرة وغير المباشرة:

- أ- المقابلة: من أهم الوسائل التي تمثل أساس الاتصال في خدمة الفرد.
- ب- الزيارة المنزلية.
- ج- مقابلة خبراء أو أخصائيين.
- د- المستندات والسجلات.
- هـ- المكالمات التليفونية.
- وقد يمارس في خدمة الفرد الاتصال المباشر وذلك عن طريق العلاقة المهنية والتي تسهل عملية المساعدة.
- وهكذا تنمو العلاقة المهنية وتزداد نجاحاً بتطبيق الاتصال الجيد من أدوات ووسائل المقابلة من ملاحظة وإنصات وأسئلة واحترام لحظات الصمت وغيرها.

٢- يعتبر علم الاتصال علم من أجل التفاعل الإنساني وفن تغيير الاتجاهات وتدعيم العلاقات وكذلك مهنة الخدمة الاجتماعية فهي تعتمد على قاعدة علمية من أجل تدعيم ارتباط الإنسان بمجتمعه ومساعدته للنمو الاجتماعي لتحقيق التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه.

٣- كلاً منهما يسعى لتحقيق الجانب الوقائي والإنشائي والتنموي فإذا كان الاتصال يسعى لعلاج مشكلة مجتمعية مثلاً مثل الزيادة السكانية من خلال وسائل الإعلام المختلفة فإن الخدمة الاجتماعية تساعد على إكساب الفرد الأساليب المختلفة لتحقيق التنمية الاجتماعية للمجتمع وبذلك نجد كلاهما سعى إلى تحقيق هدف واحد وهو الارتقاء بالإنسان والنهوض بالمجتمع وإن اختلفت أساليب كل منهما لتحقيق أغراضه .

٤- كلاً منهما يقوم على أساس مجموعة من القيم الإنسانية المشتركة مثل احترام الإنسان وحق الإنسان في الاختيار وتقدير قدرات الإنسان والعدالة.

٥- كلاً من الخدمة الاجتماعية والاتصال يعتمد على الآخر ، فالخدمة الاجتماعية تزود الاتصال فن المقابلة أو حل المشكلة أو قيادة الجماعات ويساعد الاتصال الخدمة الاجتماعية على كيفية الارتباط المباشر وغير المباشر وأساليب التوعية وكيفية تكوين الاتجاهات وتدعيمها.

الاتصال في طريقة خدمة الفرد

مفهوم الاتصال في خدمة الفرد: تعتمد طريقة خدمة الفرد على إيجاد صلة بين الأخصائي الاجتماعي (أخصائي خدمة الفرد) والعميل أو المستفيد من خلال سلسلة من الاتصالات والمقابلات فهي تعتمد على التفاعل الإيجابي المباشر.

- **الموقف الاتصالي في خدمة الفرد:** يعتبر الموقف الاتصالي عملية دينامية تجمع بين أخصائي اجتماعي يقدم خدمات فنية أو مساعدات اجتماعية وفرد أو مبحث في حاجة إلى الخدمات المختلفة التي يقدمها الأخصائي ،تعتبر خدمة الفرد عملية اتصال من أخصائي وبين شخص يعاني من مشكلة تعوق أدائه لوظيفته الاجتماعية وتعجز قدراته على التغلب عليها ولذلك يساعده الأخصائي الاجتماعي على التغلب على المعوقات التي تعوق أدائه لوظيفته .

العوامل التي تؤدي إلى نجاح عملية الاتصال في خدمة الفرد وهي:

- أ- قيام الأخصائي لمعالجة مظاهر المقاومة التي تبدو من العميل والتخطيط لتحقيق مقابلة جيدة من حيث زمانها ومكانها ومضمونها.
- ب- البدء من حيث اهتمامات العميل ومشكلاته.
- ج- إتاحة الفرصة للعميل للتعبير عن مشاعره وآلامه ويتوقف ذلك على الإصغاء الجيد للأخصائي الاجتماعي وملاحظته وكذلك على مدى تجاوبه وتقديره لمشاعر الفرد وهذا يساعد على نمو العلاقة المهنية.
- د- انتقاء الأخصائي الاجتماعي لجانب أو جوانب من اهتمامات العميل لها أولويتها للتركيز عليها ليشعر العميل بأهمية المقابلة ويستجيب للأخصائي.
- هـ- مراعاة الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية مع توفير المناخ النفسي الملائم لها.

ثانياً: الاتصال في طريقة خدمة الجماعة

١- العلاقة بين طريقة خدمة الجماعة والاتصال:

- أ- طريقة خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية التي تعمل على مساعدة الأفراد لتزيد من أدائهم الاجتماعي عن طريق الخبرات الجماعية .
- ويهتم الأخصائيون الاجتماعيون في عملهم مع الجماعات بالعوامل التي تجعل من الجماعة أداة إيجابية لنمو أعضائها كما تخلق منها مجالاً حيويًا للتفاعل البناء واكتساب الخبرات الجماعية .

- ب- للجماعات مجموعة من الأبنية منها بناء القوة وبناء المكانة وبناء الاتصال وغيرها: ويجب أن نوضح أن الدور الذي يمارسه الأخصائي الاجتماعي مع الجماعة هو تدعيم هذا البناء الحيوي في الجماعة، ألا وهو بناء الاتصال سواء كان الاتصال بين الأخصائي الاجتماعي والجماعة كوحدة أو بين الأخصائي وأعضاء الجماعة كأفراد، أو بين الجماعة والجماعات الأخرى بالمؤسسة أو بالمجتمع المحلي، وهذه العلاقات ما هي إلا استجابات تنقل من خلال وسائل الاتصال المختلفة.
- ج- وبما أن الإنسان كائن اجتماعي فهو لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين فهو عضو في جماعات منذ أن يولد وحتى يموت سواء كانت هذه الجماعات اختيارية أم إجبارية فهو يعيش ويلعب داخل جماعات تشبع احتياجاته المختلفة ، فإن خدمة الجماعة هي طريقة أساسية في ممارسة الخدمة الاجتماعية هدفها العام هو نمو الفرد كعضو في جماعة ونمو الجماعة كوحدة من وحدات المجتمع وبالتالي نمو وتحقيق أهداف المجتمع ككل.
- د- طريقة خدمة الجماعة تستخدم علاقات الأخصائي الاجتماعي بعضو الجماعة من خلال عضويته في الجماعة وممارسته لأنشطتها ومن خلال استخدام العلاقات مع الأعضاء والجماعة والاستخدام الأمثل لطاقتهم وقدراتهم بما يعمل على إشباع رغباتهم وميولهم في حدود أهداف وثقافة المجتمع.
- هـ- عن طريق شبكة العلاقات بين الأعضاء مع بعضهم البعض وبين الأخصائي الاجتماعي تسمى بالتفاعل الاجتماعي ويتم ذلك عن طريق استخدام أداة أو أكثر من وسائل الاتصال.
- و- فالالاتصال هو الذي يربط الأعضاء بعضهم البعض ويكون الاتصال عن طريق تقابل الأفراد أو الجماعات في إطار مواقف وبرامج ومشروعات في المجتمعات ويلعب الاتصال دوراً أساسياً في عمليات التعلم التي تحقق أهداف الاتصال.
- نمط الاتصال يختلف باختلاف الجماعات حيث يكون في الجماعات الرسمية محدد على نحو معروف لجميع أعضاء الجماعة وفق تسلسل قيادي معين وفي الجماعات غير الرسمية نجد أن أنماط الاتصال تكون محددة ولكن دون اتفاق صريح أو فرض من مصدر خارجي وإنما تكون هذه الأنماط تلقائية.
 - واختلاف نمط الاتصال في الجماعات المختلفة يؤثر على سلوك الأعضاء فيؤدي إلى اختلاف السلوك الاجتماعي من حيث الدقة والنشاط ورضا الأعضاء عن جماعاتهم وظهور القيادات وسرعة حل المشكلات وأسلوب اتخاذ القرارات والمشاركة فيها وكذلك استمرار الجماعة.
 - فالالاتصال في خدمة الجماعة يلعب دوراً أساسياً بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات بين أعضاء الجماعة بعضهم البعض من جهة وبين الأخصائي الاجتماعي من جهة أخرى ويترتب على نمط الاتصال في الجماعة كثيراً من المتغيرات التي يستخدمها الأخصائي ويوجهها لمساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على إشباع حاجاتهم وتحقيق أهدافهم.

٢- أهمية الاتصال في خدمة الجماعة:

- أ- يساعد الاتصال على تكوين جماعات أكثر إنتاجية نتيجة التفاعل الجماعي الموجه نحو أهداف الجماعة.
- ب- وجود الاتصال المتبادل يساعد على تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك أعضاء الجماعة باستخدام الوسائل المناسبة.
- ج- أن الاتصال يلعب دوراً هاماً بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات.
- د- كلما زادت درجة الاتصال كلما زادت قوة الجماعة في تغيير وتعديل سلوك أعضائها.
- هـ- الاتصال يعتبر من الأدوات الأساسية والمعاونة لأخصائي الجماعة فمن خلال الاتصال يتمكن الأخصائي الاجتماعي من إقامة العلاقات المهنية فكلما كان الاتصال سليماً كلما كانت العلاقة المهنية سليمة وإيجابية مما يساعد على القيام بعملية المساعدة بصورة أفضل.

و- أن تطبيق مبادئ خدمة الجماعة وكذلك المهارات المهنية يعتمد أساساً على عملية الاتصال بين الأخصائي والجماعة وأعضائها.

ز- لا يمكن أن يتم عملية التفاعل بين الأعضاء داخل الجماعة وبين الأخصائي إلا بوجود الاتصال.

٣- مستويات الاتصال داخل الجماعة: هناك مجموعة من مستويات عملية الاتصال وهي:-

أ- مستوى المحتوى : ما الموضوع؟ كيف يفكر في الموضوع؟ كيف تتبلور آراء ووجهات نظر الأعضاء خلال التفاعل الجماعي؟.

• وبالنسبة لهذا المستوى الذي يتضمن المحتويات والمكونات الأساسية ، فإذا كان على الجماعة أداء مهمة معينة وقد دارت المناقشات حولها فيتضح المستوى الأول للاتصال في المعلومات والآراء والخبرات والأسئلة المرتبطة بالموضوع نفسه.

ب- مستوى الإجراءات: كيف تتم مناقشة الموضوع؟ هل يتابع الأفراد موضوع المناقشة؟ كيف يتم تنظيم إسهامات الأعضاء؟ ما هو الإجراءات المتبعة لاتخاذ القرار؟ وبالنسبة لهذا المستوى فيكون أقل وضوحاً ذلك لأن كل جماعة تتبع سلسلة من الإجراءات حتى لو لم يوافق الأعضاء على أي منها وتكون الحاجة ماسة للإجراءات في الجماعات الكبيرة على أن تكون هذه الإجراءات واضحة لكل شخص لتجنب ما يمكن أن يحدث من اضطراب.

ج- مستوى المناخ النفسي والاجتماعي: ما طبيعة المناخ السائد في داخل الجماعة؟ وكيف تنمو العلاقات المتبادلة بين الأعضاء؟ وبالنسبة لهذا المستوى فإنه يتضمن عدة أمور منها التعبير عن التوتر والاستقرار والموافقة وعدم الموافقة والجهود التي تستثير الآخرين لكي يساهموا أو يشاركوا في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وعادة ما تقل الملاحظات المباشرة التي تعبر عن هذا المستوى وخاصة في الجماعات التي تعمل على حل مشكلة ما .

٤- وسائل الاتصال في خدمة الجماعة:

• لطريقة خدمة الجماعة أساليب فنية خاصة تعتمد على جمع الحقائق والتفكير والتحليل ثم وضع التصميم ووضع الخطة لمساعدة الفرد والجماعة ، فالدراسة هي الوسيلة التي تحدد طبيعة التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي والمساعدة التي يمكن أن تقدم للجماعة .

• ومن خلال تحليل المواقف الجماعية واستجابة الأفراد يمكن إدراك المتغيرات التي تصاحب الجهود التي تقدم للجماعة وأفرادها، ووسائل الاتصال في خدمة الجماعة ما يلي:-

أ- الملاحظة: هي أهم أساليب دراسة السلوك الجماعي فهي تحتل مكانة الصدارة بين أساليب الدراسة في ديناميات الجماعة وفي دراسة السلوك الجماعي والطرق التي تتبعها في حل مشكلاتها الجماعية، وتحدد أهمية الملاحظة في :-

- أنها تفيد في معرفة أنماط الاتصال داخل الجماعة، من يتحدث؟ ومن يثير المتاعب؟ وما الوسائل المستخدمة من أسئلة وتعليقات؟

- تفيد في فهم ديناميات الجماعة في صناعة القرار.

- تساعد في التعرف على وسائل التعبير اللفظية وغير اللفظية في الجماعة.

• وتتم الملاحظة في الجماعة إما عن طريق الأعضاء أنفسهم أو من خلال الأخصائي الاجتماعي حيث يتم دراسة وفهم المتغيرات التي تطرأ على كل الأعضاء كأفراد والجماعة كوحدة قائمة بذاتها.

ب- الدراسات التجريبية: من الوسائل الهامة في دراسة خدمة الجماعة حيث أنها تساعد على دراسة تأثير كل متغير ونقل النتائج العامة إلى مواقف فتساعدنا على فهم السلوك الجماعي.

ج- القياس السيسومتري: وهي من وسائل الدراسة في خدمة الجماعة حيث تتركز على معيار قياس الظاهرة الاجتماعية ليس في عمومها ولكن قياس العلاقات بين الأشخاص المعتمدة على التجاذب والتنافر بينهم ، فهي عبارة عن نظرية في البناء الاجتماعي غير الرسمي للمجتمعات الإنسانية والجماعات الاجتماعية وهو يساعد على اختيار

الأفراد بهدف إيجاد عدد من الارتباطات في مواقف جماعية معينة حتى يتعرف على طبيعة العلاقات الموجودة داخل الجماعة.

د- النظريات العامة: تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات التي تساعد على التعرف على ما يتعلق بدناميكية الأفراد والجماعات ومعرفة ما يتعلق بالبيئة الاجتماعية التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي ومعرفة ثقافة المجتمع لها أثر فعال في الجماعات وكيفية التعامل معها.

هـ- الإصغاء والتجاوب: أن الإصغاء من خلال الأخصائي الاجتماعي لأحاديث الأعضاء وما يتضمنه من معانٍ في أثناء ممارستهم للنشاط سواء هذه الأحاديث موجهة للأخصائي أو بين الأعضاء وبعضهم البعض، فإن ذلك يساعد على التعرف على حاجات ورغبات الأعضاء وأسفارهم بأهميتهم لدى الأخصائي الاجتماعي كأعضاء في الجماعة، أما التجاوب فهو من الأساليب الفنية التي يوظفها الأخصائي الاجتماعي في عمليات الاتصال بالعملاء وقدراته في إشباع احتياجات هؤلاء الأعضاء.

• وهناك العديد من الوسائل الجماعية منها المقاييس المختلفة والاستفسارات والتقارير والاستفتاءات العلمية، وعلى الأخصائي الاجتماعي أن ينتقي ويختار الوسيلة المناسبة تبعاً لطبيعة الجماعة وأعضائها وطبيعة الموقف ومراحل النمو التي تمر بها الجماعة.

و- استخدام الأفلام خلال أنشطة البرامج: يستخدم الأخصائي في البرامج أساليب متعددة من خلال وسائل لها أهمية في العمل مع الجماعات فقد استخدم الأخصائي الأفلام لتوصيل معلومات معينة حول موضوع له تأثير في حياة الجماعة سواء سلبياً أو إيجابياً.

• وبالتالي قد يسعى الأخصائي لحماية الجماعة ووقايتها إذا كان ضاراً أو يسعى الأخصائي في إكساب الأعضاء مهارات معينة وعرض نماذج واقعية من خلال الأفلام، والأفلام وسيلة هامة لأنها تتضمن عدة جوانب تتطلب حواس متعددة كالسمع والرؤية في آن واحد.

هـ- العوامل التي تعوق الاتصال داخل الجماعة: يمكن أن نحدد أهم تلك العوامل كما يلي:-

أ- عوامل متعلقة بالجماعة ذاتها مثل:-

- عدم تجانس الأعضاء: فاختلاف العمر الزمني مثلاً سيؤثر في عملية الاتصال.
- مدى تماسك الجماعة: فكلما كانت الجماعة على درجة عالية من التماسك كلما زاد اتصال الأعضاء بعضهم البعض وكذلك فإن سهولة الاتصال تزيد من تماسك الجماعة.
- أساليب الضبط داخل الجماعة: فعدم وجود ضبط للجماعة وسلوكياتها فإن ذلك سيعوق عملية الاتصال.
- عدم وضوح بناء الجماعة أو تعقيده ينعكس على أعضاء الجماعة ومساعد على تفككها وبالتالي يؤثر على الاتصال بأساليبه المختلفة.

ب- عوامل تعوق الاتصال متعلقة بالأخصائي الاجتماعي ومنها:

- ممارسة الأخصائي لبعض العمليات النفسية الشعورية أو اللاشعورية مع الجماعة مثل الإسقاط أو التحويل.
- كثرة عمل الأخصائي ومشاغله يعوق ذلك الاتصال الجيد داخل الجماعة.
- عدم الإعداد المهني السليم للأخصائي وعدم مقدرته على التحكم في مشاعره وغيرها ساعد ذلك على عدم وجود الاتصال الجيد بينه وبين الجماعة.

ج- عوامل تعوق الاتصال تعود إلى المؤسسة ومنها:

- عدم وضوح لوائح ونظم وأهداف المؤسسة سيؤثر على طبيعة الاتصال.

- فقسوة شروط المؤسسة وتعقيدها على الجماعة.
- سوء معاملة العاملين بالمؤسسة، كل ذلك يؤثر على عملية الاتصال بين الأخصائي الاجتماعي وأعضاء الجماعة كأفراد وبين الجماعة ككل.

ثالثاً: الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع

علاقة الاتصال بتنظيم المجتمع:

- أ- طريقة تنظيم المجتمع هي طريقة يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون والمتطوعون من الشعب المتعاونون لتنظيم الجهود المشتركة حكومية وأهلية وفي مختلف المستويات لتعبئة الموارد الموجودة والتي يمكن إيجادها لمواجهة الحاجات الضرورية وفقاً لخطة مرسومة وفي حدود السياسة الاجتماعية للمجتمع.
 - ب- لتنظيم المجتمع أدوات وأساليب مختلفة مثل المقابلات والزيارات والتقارير والاجتماعات والمؤتمرات والندوات والأحاديث سواء في مرحلة الدراسة أو التخطيط أو تنفيذ البرامج أو تفويمها وهذه كلها تمثل وسائل اتصال.
 - ج- تعتبر طريقة تنظيم المجتمع بما تحويه من مراحل متعددة لا تتحقق إلا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع والقادة ومن خلال هذه العملية يكتسب سكان المجتمع خبرات في تنمية مجتمعهم وبذلك تنمو قدراتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلية.
 - د- وهذه التنمية تعد أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى تحقيقها ولذلك فإن استخدام عمليات الاتصال ووسائله المختلفة في سبيل تحقيق هذا الهدف.
 - وبذلك نجد ارتباط طريقة تنظيم المجتمع والاتصال بطرقه المختلفة تسعى للاتصال بأفراد المجتمع وذلك حتى يتم التعرف على مشاكلهم واحتياجاتهم فهي تتعامل مع أفراد المجتمع في كل خطواتها من بلورة المشكلات ووضع الخطة لمعالجتها وتنفيذ خطوات حل المشكلة.
- انتهى_____ -

المحاضرة (٨) ::::: مهارات الاتصال وتطبيقاتها المهنية

مقدمة

- ترجع أهمية المهارات في مجال الاتصال للأسباب التالية:-
١. مهارة الاتصال تعني قدرة القائم بالاتصال على أداء دوره من خلال إعداد الرسالة واختيار الوسيلة والتفاعل مع المستقبل بالأساليب المناسبة.
 ٢. مهارة الاتصال ضرورية من حيث اختيار مكونات عملية الاتصال بالشكل المناسب والمضمون الواضح من حيث المعلومات، القيم، الخبرات، المكونات الواضحة لموضوع الاتصال.
 ٣. مهارة الاتصال هامة لأنها توضح قدرات القائم بالاتصال على استخدام معارفه وخبراته من أجل تحقيق أهداف عملية الاتصال بأقل وقت وجهد وتكلفة.
 ٤. تحتاج عملية الاتصال إلى قدرات إقناع على مستوى محدد وواضح والإقناع يتطلب قدرات للتأثير والتفاعل بشكل مباشر وغير مباشر من خلال التعامل بين المرسل والمستقبل في عملية الاتصال.
 ٥. مهارات الاتصال ضرورة في عملية الاتصال لأنها تؤكد للمستقبل مدى قدرات المرسل واهتمامه بعملية الاتصال وإمكانياته لموضوع الاتصال من كافة الجوانب وهذا يساهم في تحقيق أهداف الاتصال.

أولاً: تعريف المهارة في عملية الاتصال

- المهارة هي النشاط الهادف الذي يتطلب تدريباً وممارسة منظمة توضح القدرة على التوظيف المناسب للمعارف والنظريات والمبادئ والخبرات مع الاقتصاد في الوقت والجهد بغية الوصول لأهداف محددة.

والمهارة في عملية الاتصال والمعارف العلمية هي قدرة القائم بعملية الاتصال على استخدام المعلومات والخبرات التي لديه من خلال عناصر الاتصال الأساسية لتحقيق أهداف محددة في الوقت وبالإمكانات المتاحة لديه.

ثانياً: المهارات الأساسية في عملية الاتصال

المهارة الأولى: المهارة اللغوية:

- اللغة هي الأداة الأساسية في التفاهم بين أطراف الاتصال على اختلاف فئاتهم العمرية، وترتبط المهارة اللغوية بقدرة القائم بالاتصال على استخدام الكلمات والمعاني المرتبطة بها وما يرتبط بذلك بالإمكانات التعبيرية وحجم الحصيلة اللغوية المرتبطة بموضوعات الاتصال.

الجوانب الأساسية للمهارة اللغوية:

١. تعدد معاني الكلمات بين المرسل والمستقبل.
٢. اختيار الكلمات المناسبة للزمن والفئات العمرية التي نتعامل معها.
٣. الارتباط بين الثقافة والمصطلحات المستخدمة حيث أن لكل ثقافة معاني للكلمات المستخدمة تختلف من مجتمع لآخر ، فكلمة ولد تطلق على الطفل الصغير وفي مجتمع آخر تطلق على فئة عمرية كبيرة تتسم بالكرم والتحمل والشهامة .
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 الحذر من استخدام هذا الأسلوب في التحدث مع الآخرين أو إعطاء أفكار معينة في هذا المجال.
٥. ضرورة استخدام المصطلحات المنطقية والكلمات التي لها تأثير معين في التعامل في مجال الاتصال .

المهارة الثانية: مهارة تكوين وتدعيم العلاقة خلال عملية الاتصال.

- العلاقة بين طرفي الاتصال ضرورة لتحقيق أهداف الاتصال حيث أنها تعبر عن الرابطة اللغوية بين الطرفين التي يسودها الود مع السعي والاتجاه نحو تحقيق أهداف الاتصال.

مراحل تكوين العلاقة في عملية الاتصال.

المرحلة الأولى : مرحلة المبادأة: هي مرحلة البداية التي يمارس فيها الطرفين بداية العلاقة وقد يكون لها نتيجة ايجابية أو سلبية وهناك عبارات تستخدم في البداية مثل التحيّة أو التعريف بالشخصية وكل منها له الآثار التي يمكن أن نتوقعها

المرحلة الثانية: التعرف المحدد بين الطرفين: ويتم ممارسة تلك المرحلة قبل الدخول في مضمون عملية الاتصال ويستخدم في هذه المرحلة الكلمات أو الجمل القصيرة المعبرة عن الرغبة في التعامل وممارسة أساليب الود والتعاون المشترك.

المرحلة الثالثة: مرحلة التركيز: وفي هذه المرحلة يمكن تحديد المضمون الحقيقي لرسالة الاتصال وتظهر فيها عملية التوحيد بموضوع الرسالة وإدراك الأهداف الأساسية المرتبطة به وتظهر مشاعر الارتباط بتلك المرحلة

المرحلة الرابعة : مرحلة التكامل والارتباط: وفي هذه المرحلة تتحول العلاقة من البعد التعاطفي إلى البعد العملي والإجرائي المرتبطة بموضوع الرسالة أي طرح الأفكار والتساؤلات والمشاعر المرتبطة بموضوع رسالة الاتصال وتتحول العلاقة من المستوى الشخصي إلى المستوى الرسمي المحدد لعملية الاتصال والأهداف المتوقعة منها.

المرحلة الخامسة: مرحلة الرضا وإشباع الحاجات: ويعبر فيها المستقبل عن شعوره بالرضا من موضوع الرسالة وأن حاجاته للاستطلاع والمعرفة والإدراك للموضوع قد تحقق إلى حد كبير فظهر له مظاهر واضحة خلال عملية الاتصال.

المرحلة السادسة: مرحلة التجنب والنهاية: وهنا يوضح المستقبل أنه قد استفاد من عملية الاتصال ويتجه إلى الابتعاد عن مكونات عملية الاتصال وإنهاء مشاركته في العملية الاتصالية والاتجاه إلى جوانب أخرى في مواقف تختلف عن الموقف الاتصالي وتختلف فترة تكوين العلاقة بين طرفي الاتصال طبقاً لخبرات وقدرات المرسل وتمشياً مع استعدادات المستقبل ورغباته واتجاهاته نحو عملية الاتصال بمكوناتها المختلفة.

المهارة الثالثة: مهارة استخدام وسائل الاتصال.

- تعددت وسائل الاتصال التي يمكن استخدامها في عملية الاتصال طبقاً لموضوع وهدف عملية الاتصال وتمشياً مع الفئات العمرية التي تسعى إلى ممارسة عملية الاتصال معها ولا يكفي أن يحدد الأخصائي أو القائم بعملية الاتصال وسيلة الاتصال المناسبة بل يجب توفر المهارة اللازمة لكيفية استخدام وسائل الاتصال بالأساليب المهنية والعلمية الصحيحة حتى يمكن أن تحقق الهدف من استخدامها.

الإجراءات الواجب إتباعها عند استخدام وسائل الاتصال.

- التعرف على الوسائل التي يمكن استخدامها في عملية الاتصال وتحديد مكوناتها وكيفية استخدامها في الموقف الاتصالي الحالي.
- تحديد الوسيلة أو الوسائل المرتبطة بموضوع الاتصال من كافة الجوانب وقدرة الوسيلة على إيضاح مكونات موضوع الاتصال وتحقيق أهدافه.
- تحديد مدى ارتباط الوسيلة مع الفئة المستفيدة من الاتصال كمستقبل ومراعاة أنه كلما كان المستوى الثقافي والتعليمي منخفضاً كلما كانت الوسيلة لها جاذبية كبيرة وتتميز بسرعة الحركة والتكوين المصور أكثر من مجرد استخدام كلمات وعبارات معينة.
- التدريب على استخدام تلك الوسيلة من كافة الجوانب خاصة إذا كانت الوسيلة مستخدمة من خلال جهاز معين أو آلة محددة كالأفلام، الشرائح السينمائية.
- تجربة الاستخدام بكل المكونات والخامات المرتبطة بالوسيلة مثل الكتيبات ، الصور، الملصقات، الأفلام.
- القيام بالصيانة اللازمة لبعض الوسائل التي تتطلب ذلك حتى لا يفاجأ بحدوث الخلل أو الأعطال التي قد تؤثر في استخدام تلك الوسائل.
- تحديد الوقت اللازم لاستخدام الوسيلة حتى يراعى المرسل ذلك خلال تنفيذ عملية الاتصال وتحديد ما تتطلبه من فترة زمنية معينة.
- يفضل الوسائل التي تؤدي إلى مشاركة المستقبل في عملية الاتصال وتحقيق التفاعل مع موضوع الاتصال وبالتالي يتوقف ذلك على اختيار الوسائل المناسبة لذلك.
- توفير مكونات الوسائل إذا كانت من الوسائل التي يجب أن تتوفر لدى المستقبل في ذات الوقت لتحقيق المشاركة مثل الصور والكتيبات والنشرات ومتابعة ما يدور فيها أثناء إدارة الاتصال عن طريق المرسل.
- ١٠- يفضل التمهيد لاستخدام الوسيلة والتعرف على ما سيقدمه للمستقبل وكذلك ضرورة التعليق بعد استخدام الوسيلة والتعرف على الفوائد التي استفاد منها المستقبل على أن يشترك المستقبل في هذه العملية.

المهارة الرابعة : مهارة التحدث والاستماع

التحدث هو استخدام الكلمات والمصطلحات والصيغ المختلفة حول موضوع معين لتعريف المستقبل بالحقائق والمعارف المرتبطة بموضوع الاتصال.

أما **الاستماع** هو التعرف على وجهة نظر المستفيد أو المستقبل من حيث المعاني والحقائق التي توصل إليها ومدى إدراكه للمضمون الحقيقي الذي يرتبط بها.

أهمية مهارة التحدث والاستماع

- معرفة كل طرف للمكونات والمحتويات التي يستخدمها في الموقف الاتصالي.
- التعرف على الجوانب الصحيحة والخاطئة في موضوع الاتصال ومحاولة تعديل أول بأول قدر الإمكان.

- التقارب بين المرسل والمستقبل كلما أمكن ذلك مما يؤثر في تكوين العلاقة المهنية اللازمة لتحقيق أهداف الاتصال.
- التحدث والاستماع يؤكد الاحترام المتبادل بين الطرفين ومدى التفاعل الايجابي الذي يساعد في تحقيق أهداف الاتصال.
- يوضح التحدث والاستماع الخبرات المتوفرة التي لدى المرسل والمواقف المؤثرة في حياة المستقبل بصورة تلقائية وطبيعية.
- يمكن دراسة شخصية المستقبل كما هي دون أي مؤثرات نتيجة مشاركة في التحدث والاستماع.
- التأكد من فهم المستقبل لما يقول المرسل وكذلك الإحساس بأهمية الموضوع والجوانب المتعلقة به.

الخطوات المتبعة في التحدث والاستماع

يمكن إتباع الخطوات التالية:-

- ١- الاهتمام بتحديد موضوع التحدث ووضع بعض النقاط الأساسية المرتبطة به في كل موقف.
- ٢- يفضل أن لا يظل طرف واحد هو المتحدث طوال حالة التفاعل والمشاركة بين طرفي الاتصال بل يجب تبادل المواقع كلما أمكن ذلك أي أن يتحدث المرسل بعض الوقت ثم المستقبل في نفس الإطار أيضا .
- ٣- يفضل أن يرتبط التحدث بالأساليب اللفظية وغير اللفظية وعدم القراءة مباشرة من أي مصدر حتى لا يكون ذلك من الآثار السلبية لعملية التحدث.
- ٤- اختيار الوقت المناسب للتحدث مع مراعاة ما يلي:-

- أ- عدم المقاطعة.
- ب- عدم تكرار الجمل والعبارات.
- ج- عدم استخدام التحدث العصبي أو الاندفاعي.
- د- عدم التحدث بالسخرية أو الاستهزاء.
- هـ- عدم الإطالة في موقف التحدث.
- و- عدم ذكر المقارنات المتكررة في التحدث.
- ز- عدم استخدام المصطلحات الفنية غير المعروفة.

٥- تلخيص ما يدور من وقت لآخر كلما أمكن ذلك.

٦- الرد على أسئلة المستقبل أثناء التحدث إذا كانت هناك ضرورة لذلك.

٧- عدم التحدث عن الماضي أو ذكريات لها تاريخ معين عند المرسل أو المستقبل إلا إذا كان لها ارتباط معين في هذا المجال.

٨- توجيه الأسئلة للمستقبل تؤكد على مدى إدراكه وفهمه لما سبق

المهارة الخامسة : مهارة استخدام الوسائل البصرية والسمعية:

أ- الوسائل البصرية: الوسيلة البصرية هي أي شيء يساعد الناس على الاتصال ببعضهم عن طريق البصر كحاسة هامة لدى الإنسان.

لماذا نستخدم الوسائل البصرية؟

- استخدام الحاسة البصرية يثير الانتباه ويساعد على التركيز .
- استخدام البصر يساعد على توصيل الأفكار بدقة ووضوح.
- يفيد البصر في عرض الموضوعات التي تتضمن تفاصيل ومراحل متتابعة.
- تساعد الوسيلة البصرية في الفهم والإدراك والتذكر وهي عمليات عقلية أساسية في تكوين المفاهيم والأفكار.
- تساهم الوسيلة البصرية في الحصول على المعلومات والحقائق حتى عند غياب المعلم أو الموجه.

- تستخدم الوسيلة البصرية قبل المناقشات كعامل للتهيئة واستثارة الأفكار للمشاركة في التفاعل والمناقشة.
- ملحوظة: يتذكر الفرد ١٠% مما يسمع، يتذكر الفرد ٥٠% مما يسمع ويرى، يتذكر الفرد ٩٠% مما يسمع ويرى ويفعل.

ومن أمثلة الوسائل البصرية ما يلي:-

- السبورة بأنواعها - العرائس- التمثيل -الأفلام - الشرائح السينمائية - الفيديو - الملصقات - الصور- الكمبيوتر واستخداماته المختلفة .
- ب- الوسائل السمعية

تفيد الوسائل السمعية في تحقيق ما يلي:-

١. استخدامها في الموضوعات التي تحتاج إلى حوار ومناقشات.
٢. تفيد في الموضوعات التي لها عناصر متعددة وتحتاج للحصول على معلومات متعددة وتباينية.
٣. تفيد في الموضوعات التي يصعب الحصول فيها على أشكال أو مشاهدات معينة أو قد تسبب خجلاً لدى البعض عند مشاهدة ما تحتويه من صور ومشاهدات.
٤. الوسائل السمعية تحقق استخدام الأجهزة البسيطة التي يسهل الانتقال بها من مكان لآخر أفضل من الوسائل البصرية.

ما هو الأفضل : هل استخدام الوسائل البصرية أم الوسائل السمعية؟

- يفضل استخدام الوسائل البصرية والسمعية معاً لأنه غالباً ما ترتبط الوسائل السمعية مع الوسائل البصرية بالإضافة إلى أن استخدامها معاً يؤكد تعدد استخدام الحواس مما يؤدي إلى التركيز والإدراك والانتباه اللازم للموضوعات التي تتضمنها عملية الاتصال.
- ثالثاً: نماذج للمهارات في وسائل العملية الاتصالية

النموذج الأول: وسيلة المناقشة الجماعية:

- يستخدم المرسل المناقشة الجماعية كوسيلة مؤثرة في المستقبل عن مناقشة البعض في ضرورة التطوع في بعض المجالات الاجتماعية التي تتطلب ذلك وتصلح عملية الاتصال في هذا المجال مع الشباب الجامعي.

كيفية استخدام المناقشة الجماعية كوسيلة اتصالية؟

١. تحديد الموضوع كعنوان رئيسي له أهمية في حياة المستقبل (فئة الشباب) مثلاً (التطوع كضرورة لتنمية الشخصية).
٢. وضع تفاصيل محددة تتبع موضوع المناقشة الجماعية حتى يمكن أن يكون كل نقطة معينة محور للمناقشة والحوار بين المرسل والمستقبل.
٣. تهيئة المستقبل للموضوع وأهميته وأسباب اختياره كموضوع له أهمية في مجال الاتصال.
٤. توصيل الرسالة من خلال عرض كل محور ومناقشته مع المستقبل والحصول على رد فعل المستقبل في كل محور.
٥. عرض ملخص كل مجموعة محاور وما توصل إليه المرسل والمستقبل في كل مرحلة من مراحل المناقشة.
٦. ربط المناقشة بخبرات المرسل والمستقبل وكيفية الاستفادة بتلك الخبرات.
٧. الاستعانة بالأمثلة الواقعية في المجتمع والمرتبطة بموضع التطوع.
٨. الوصول إلى خطة عمل كرد فعل أو تغذية راجعة للبدء في تنفيذها بعد الانتهاء من المناقشة الجماعية.
٩. يفضل تشجيع كل من حضر المناقشة للمشاركة حتى نحقق هدف الاتصال.
١٠. الوصول إلى نتائج أساسية تعرض على من يشترك في الاتصال.

النموذج الثاني: نموذج استخدام الندوة كوسيلة من وسائل الاتصال:

١- ما هي الندوة:

- الندوة هي مشاركة أكثر من متخصص أو خبير في عرض موضوع يشكل رسالة الاتصال التي يهتم بها الأفراد الذين يشتركون في الندوة، ويقوم شخص له خبرة في القيادة والإدارة وفي موضوع الاتصال بإدارة وقيادة الندوة.

٢- متى تستخدم الندوة ؟

- أ- تستخدم الندوة في حالة تعدد الجوانب المرتبطة بموضوع الاتصال.
- ب- تستخدم الندوة عند توفر الخبراء والمتخصصة في موضوع الاتصال.
- ج- تستخدم الندوة في حالة كثرة عدد المستفيدين (المستقبل في عملية الاتصال).
- د- تستخدم الندوة عند ضرورة ارتباط الموضوع الاتصالي بالمناقشة والتوضيح والتحديد لمكونات الموضوع.
- هـ- تستخدم الندوة إذا توفر الوقت والجهد اللازمين لعقد الندوة والاستفادة منها.

ويتوقف تحديد وسيلة الاتصال كالندوة عند معرفة الموضوع وتحديد من كافة الجوانب وخبرات المسئول عن الندوة من حيث معرفته بكيفية إدارة الندوة وقيادتها.

٣- الإجراءات الأساسية في استخدام الندوة:

فيما يلي الإجراءات الهامة لإدارة الندوة وتحقيق أهدافها:-

- أ- تحديد الهدف الأساسي من موضوع الندوة.
- ب- تحديد المحاور أو النقاط الأساسية التي سوف يتم عرض موضوعات الندوة بناءً عليها.
- ج- التعرف على الخبراء والمتخصصين الذين يمكنهم المشاركة في الندوة التي تركز على موضوع الاتصال.
- د- تحديد الوقت المخصص للندوة بصفة عامة ولكل محور أو موضوع فرعي من مكونات موضوع الندوة.
- هـ- تخصيص القائد الذي يقوم بإدارة الندوة وتعريفه بالخبراء كمرسل وكذلك بالمستقبل الحاضرين في الندوة.

النموذج الثالث: استخدام النشرات والكتيبات

- الكتيبات والنشرات عبارة عن موضوعات مكتوبة ومصورة أو مكتوبة فقط، ويكتب فيها أهم الحقائق الخاصة بموضوع معين مثل (تلوث البيئة) أو (الوعي السياحي) أو (الوعي بتربية الأبناء) ويوزع على الحاضرين ثم يتم مناقشة ما فيه والتعليق عليه.

متى تستخدم الكتيبات والنشرات؟

١. أن يكون المستقبل من المستويات الثقافية والعلمية المناسبة لاستخدام تلك الوسيلة.
٢. أن يكون موضوع الاتصال متميزاً ببعض الجوانب التي قد تسبب الخجل أو عدم القدرة على استيعاب الرسالة الاتصالية شفهيًا.
٣. أن يتطلب الاتصال التركيز في الحصول على المعاني والمعلومات المناسبة لموضوع الاتصال.
٤. أن يتطلب الموضوع العودة مرة أخرى لموضوع الاتصال للتفكير والتحليل فيما يتطلبه الموضوع.
٥. عند التعامل مع فئات مختلفة من المستهدفين من عملية الاتصال بشرط أن يتناسب أسلوب كتابة الكتيبات مع تلك الفئات.
٦. أن تتوفر الإمكانيات والأدوات المناسبة لإعداد وتكوين تلك الكتيبات واستخدامها في مجال الاتصال.
٧. أن يتم تكوين وتشكيل الكتيبات والنشرات والصورة اللائقة التي تجذب الآخرين في استخدامها والاستعانة بها.

الإجراءات التي تتم عند استخدام الكتيبات والنشرات

- هناك إجراءات متعددة يجب مراجعتها وتحديثها عند استخدام الكتيبات والنشرات وهي على النحو التالي:-

 ١. تحديد الهدف من استخدام الكتيبات والنشرات.
 ٢. تحديد موضوع الاتصال الأساسي الذي يتم خلاله استخدام الكتيبات (البيئة والمحافظة عليها – ترشيد الاستهلاك – التطوع في المؤسسات).

٣. الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في إعداد الكتيبات والنشرات وإعدادها بالصورة المناسبة والجاذبة في هذا المجال.
٤. تحديد المادة العلمية والإرشادات العلمية التي توضح كيفية الاستفادة من تلك الكتيبات.

انتهى

--

المحاضرة التاسعة :: وسائل الاتصال

مقدمة

- وسائل الاتصال من العناصر الأساسية في عملية الاتصال وقد تكون من أسباب نجاحها في مواقف متعددة حيث أن وسيلة الاتصال هي الأداة التي تنقل الرسالة من المرسل للمستقبل، وتتطلب وسائل الاتصال مواصفات أساسية يجب توفرها حتى يمكن أن نحقق الهدف من العملية الاتصالية .
أولاً: شروط اختيار وسيلة الاتصال.

فيما يلي أهم شروط اختيار وسيلة الاتصال في العملية الاتصالية على النحو التالي: -

- توفر الوسيلة في مجال عملية الاتصال مثل توفر شرائط الكاسيت المسجلة ، أفلام الفيديو ، الكتيبات ،... الخ.
- توفر المهارات اللازمة لاستخدام وسائل الاتصال حيث أنه كلما توفرت المهارات كلما ساعد ذلك على إيضاح قدرات المرسل في استخدام وسائل الاستخدام الصحيح في عملية الاتصال.
- توفر العلاقة بين الوسيلة والرسالة والفئات المستهدفة (المستقبل) وبالتالي من الضروري استخدام الوسائل التي تتضمن المضمون الواضح عن موضوع الاتصال مثل علاقة الفيلم بموضوع تنظيم الأسرة ، علاقة الوسيلة بالمرحلة العمرية (الطفل، الشباب، المرأة، ... الخ).
- التدريب الدقيق على استخدام الوسائل حتى نضمن إمكانية استخدام تلك الوسائل بالأساليب الصحيحة وتوفير الوقت والزمن الذي يمكن استخدامها في أمور ومجالات أخرى .
- ضرورة ارتباط الوسائل باستخدام الحواس ، حيث أنه كلما ساعدت الوسائل على استخدام حواس متعددة كلما ساهم ذلك على تحقيق الأهداف المرجوة من عملية الاتصال.
- توفير بدائل المناسبة لوسائل الاتصال ومعنى ذلك أنه يمكن تحديد أكثر من وسيلة تفيد في عملية الاتصال ارتباطاً بموضوع الرسالة ، ويمكن تحديد الأفلام التي تفيد في توجيه الأفراد للمحافظة على البيئة ويمكن أيضاً استخدام الكتيبات المكتوبة والمصورة في تحقيق ذات الهدف.

ثانياً: تصنيف وسائل الاتصال.

ويمكن مناقشة تلك التصنيفات على النحو التالي:-

- التصنيف الأول: الوسائل السمعية والبصرية: تم شرحها في المحاضرة السابقة.

التصنيف الثاني: الاتصال الهابط: هو الاتصال الذي يتم بين الرئيس ومرووسيه ويحدده "كانز و كهن" بأن أنماط الرسائل المرسله من المسنول يمكن تصنيفها كما يلي:-

- ⌘ توجيهات محددة حول مهمة ما أو تعليمات حول أداة العمل.
- ⌘ معلومات مصممة لتحقيق فهماً للمهمة علاقاتها بمهام المنظمة الأخرى وبشكل أساسي يكون لها وظيفة تنسيقية.
- ⌘ معلومات حول إجراءات المؤسسة وممارستها متضمنة سياسات قوانين ولوائح خاصة بالمؤسسة.
- ⌘ رجع الصدى إلى المرؤوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.
- ⌘ رسائل دعائية مصممة بهدف تحفيز المستخدمين .

الاتصال الصاعد: هو الاتصال الذي يتمثل في الرسائل الصاعدة من المستخدمين إلى رؤسائهم وحسب ما يرى "كانز وكهن" فإن أشكاله يمكن أن تتمثل في أربعة أنماط هي:-

- ⌘ ما يريد الشخص قوله حول نفسه وأدائه ومشاكله.

- Ⓔ ما يريد الشخص قوله حول الآخرين ومشاكلهم.
- Ⓕ ما يريد الشخص قوله حول ممارسات وأعمال المؤسسات وسياساتها.
- Ⓖ ما يريد الشخص قوله حول ما يجب عمله وكيف يمكن أن يعمل؟ وكذلك تطوير العمل.
- وهذا النوع من الاتصال يساعد على صنع القرار والتخطيط، حيث أنه عبارة عن رجع الصدى لرسائل الرؤساء من المرؤوسين.

التصنيف الثالث: ويمكن تقسيمه إلى ما يلي: -

- ① مجموعة الخبرات الهادفة والمباشرة.
- ② مجموعة وسائل الرموز.
- ① مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة:

(أ) تعريف الخبرة الهادفة المباشرة: هي عبارة عن ما يمارسه الفرد لتحقيق هدف يهمله ، والمقصود أيضا بالخبرة الهادفة المباشرة هو ما يتم إكسابه للأفراد أو لأعضاء الجماعة عن طريق تعليمهم مجموعة من الخبرات سواء عن طريق الاستماع أو مطالبتهم بقراءة بعض الكتب أو المراجع أو مشاهدة برامج أو أفلام لمحاولة إكسابهم معلومات ومهارات أو اتجاهات مرغوبة وتعتبر الحقائق التي سوف يتعلمونها ليست نتيجة خبراتهم الشخصية إنما هي حصيلة نشاط ايجابي لآخرين غيرهم تم نقله إليهم .

- وهناك طريقة أخرى لاكتساب الخبرة بطريقة مباشرة عن طريق ممارسة الفرد للعمل بنفسه وعن طريق التجربة والخطأ ويتم اكتساب مجموعة من الخبرات المختلفة ، فمثلاً عندما يقوم الأخصائي بمساعدة مجموعة من الشباب على إقامة معسكر والإعداد له فهنا يتعلمون عن طريق الممارسة ومن خلالها يتم اكتساب العديد من الخبرات المختلفة.

(ب) مزايا الخبرة الهادفة المباشرة: تتميز الخبرة الهادفة والمباشرة بما يلي:-

١. **الغرضية:** وهي عبارة عن اكتساب الفرد الخبرة من خلال أنه هو الذي يحدد أغراضه ويسعى لتحقيقها وترجع أهمية تحديد الغرض إلى أنه يساعد الفرد على معرفة ما يريد أن يقوم بعمله وكيفية أدائه ووضع الخطة له ومحاولته للتغلب على المشكلات التي يمكن أن تواجهه.
٢. **الواقعية:** يعتبر من شروط التعليم الجيد ممارسة الفرد للعمل وتعلمه عن طريق احتكاكه بالواقع ذاته وممارسته له وتفاعله معه، وهنا تساعده هذه الخبرة في التعامل مع الواقع مع إكسابه العديد من المهارات المختلفة.
٣. **الإيجابية:** هي أن يقوم الفرد بالتعلم عن طريق أن يقوم هو بنفسه ببذل الجهد لتحقيق الهدف الذي يسعى إليه أي أنه يقوم بالمشاركة بذاته دون الانتظار من آخرين لأداء المهام له وهذا يساعده على اكتساب الخبرة بصورة أفضل.

٤- **تحمل المسؤولية:** هي عبارة عن تحمل الفرد مسؤولية عمله وما يقوم به، فهو المسئول عن ما يتم تحقيقه من نتائج ، وهنا يسعى الفرد لبذل أقصى ما لديه من جهد للوصول إلى أفضل النتائج مما يكون عند الفرد الشعور بالمسؤولية في أداء عمله.

- وتعتبر الخبرة الهادفة المباشرة من إحدى الطرق الهامة التي تؤدي إلى تعلم واضح وجيد وتحقق كثير من الشروط التربوية التي تساعد الفرد على اكتساب العديد من الخبرات للوصول به إلى الأفضل.

(ج) أمثلة الخبرة الهادفة المباشرة:

- تعتبر الخبرات الهادفة المباشرة في حياتنا لها صورتها الواضحة ، فهناك العديد من الحقائق والمعلومات التي تكتسبها عن طريق مجموعة من الخبرات فمنذ الميلاد والطفل يتعلم من أبويه كيفية النطق والكلام وكيفية اكتساب مهارة المشي والحركة .
- وعندما يكون شاباً يتم إكسابه مجموعة من المهارات والخبرات والصفات كالصدق والأمانة والتعامل مع الآخرين ولكن هذا يتم من خلال انضمامه لمجموعة من الجماعات المختلفة التي تقوم بإعطاء الفرد مجموعة من الخبرات، فمثلاً يتعلم التلاميذ في مراحل التعليم المختلفة كثيراً من المعلومات وذلك عن طريق الاحتكاك بالواقع ذاته .

- وكذلك فطلاب الخدمة الاجتماعية مثلاً يتم إعدادهم في الجانب العملي (التدريب) فيتعاملون مع جماعات وذلك بقضاء فترة التدريب في أندية ومؤسسات يعيشون من خلالها مع الأعضاء والعملاء ومشرفيها وبرامجها ويمارسون فيها الخبرات اللازمة لنموهم.
- ويتضمن تعامله مع الواقع اكتساب مهارات وتكوين مفاهيم وتعميمات صحيحة ويتمكن التعبير عنها والاستفادة منها في المواقف المختلفة الجديدة التي تقابلهم في المستقبل.

(د) جوانب القصور في الخبرة الهادفة المباشرة: بالرغم من المزايا التي تحققت الخبرة المباشرة إلا أنها بها بعض القصور التي توجد بها وهي:-

١-الخطورة: فعندما نحاول تعليم فرد الخبرة المباشرة مثلاً طبيب عند تعليمه إجراء العملية الجراحية لمريض لا يمكن أن نترك المريض لطالب تدريب إلا بعد اكتسابه العديد من المهارات وأن يتم مراعاته ومتابعته حتى تتلاشى هذه الخطورة.

٢-البعد المكاني: فمثلاً من الصعب دراسة واقع عملي في قارة أخرى مثل أوروبا نظراً لبعد المسافة بين البلاد.

٣-البعد الزمني: فمثلاً لا يمكن دراسة أحداث ماضيه أو أحداث مستقبلية.

٤-السرعة والبطء في الحركة: مثل ظهور ونمو النبات أو التعرف على أجهزة ووسائل نقل لها من الحركات السريعة كحركة الطائر وذلك لأن القدرة البصرية تعجز عن تتبع هذه الحركات.

٥-الندرة: مثل ندرة حدوث الظاهرة وصعوبة تسييرها للدراسة مثل دراسة الفيزيانات أو الثورات السياسية وغيرها.

٦-الموضوعات المختفية والحركات الداخلية: مثل نواحي الصدق والأمانة لدى الفرد أو كيفية حركة الأمعاء الداخلية للأفراد ، كل هذه أشياء يصعب ملاحظتها.

٧-تعقد الموضوع وكثرة المعلومات: مثل صعوبة دراسة العلاقات بين السلطات التنفيذية والتشريعية ومراحل استخراج البترول ، فهي موضوعات معقدة تجعل دراستها على الواقع يمثل صعوبة بالغة.

- وتستغرق عملية التعلم بالخبرة السابقة وقتاً طويلاً من الفرد في كثير من المواقف ولكن نتيجة عصر السرعة والتقدم أصبح الاعتماد على الخبرة الهادفة فقط لا يناسب الوقت الحالي إنما تم الاعتماد على العديد من الوسائل الأخرى التي تواجه أوجه القصور في الخبرة الهادفة المباشرة.
- ② مجموعة وسائل الرموز.**

(أ) تعريف الرموز: هي عبارة عن علامة أو إشارة أو كلمة يتم الاتفاق عليها لكي تحقق الغرض من التعلم فهي ليست الواقع ذاته إنما هي ما يعبر عنه من خلال خبرات ومواقف تعليمية.

(ب) مزايا مجموعة الرموز:

١. أنها تختصر الوقت والجهد والتكاليف للتفاهم بين الأفراد.
٢. أنها تساعد على تبادل الرأي والتعلم ونقل التراث الثقافي والمحافظة عليه.
٣. أنها تعتبر وسيلة مدعمة لوسائل الاتصال الأخرى .

(ج) أنواع مجموعة الرموز: هناك أنواع كبيرة للرموز فقد تكون ألفاظاً شفوية كالمحاضرات والمناقشات أو تكون إشارات أو علامات مثل علامات المرور وكلها تختلف باختلاف الهدف الذي يتم السعي لتحقيقه.

وسوف نتعرف على أنواع من هذه الرموز ومنها:-

النوع الأول: المراسلات: عبارة عن المكاتبات التي يتم تبادلها بين الأفراد لتحقيق هدف معين، وهناك شروط لكي تصبح هذه الوسيلة فعالة وهي:-

١. أن يكون الخطاب يحتوي على معلومات ضرورية حديثة يراد التعرف عليها.
٢. أن يكون الخطاب مختصراً وموجزاً.
٣. أن يراعى الصياغة اللغوية.

٤. أن يحتوى على عنوان الراسل وتاريخ الإرسال وتحية العميل والتوقيع واسم المرسل ووظيفته وتوقيعه إذا كان يتم ذلك خلال جهات رسمية.
٥. أن يتم وضع طابع البريد ويوضح عنوان المرسل إليه بوضوح .

النوع الثاني: المكالمات التليفونية: وهي تساعد على الاختصار في الوقت وانجاز المهام بصورة سريعة ولكن على المرسل في المكالمة التليفونية أن يكون قد أعد ما سيقوله و أن تكون استفساراته واضحة ومحددة وألا تستغرق وقتاً طويلاً، وعلى المرسل إليه أو المستقبل أن يكون مستعداً للمكالمة التليفونية و أن يتأنى في إعطاء البيانات حتى تحقق هذه الوسيلة الغرض منها.

النوع الثالث: المطبوعات: وهي وسيلة من مجموعة الرموز ومن أمثلتها النشرات، والمكاتبات، المجلات، الدوريات، الجرائد وما يمكن أن يستخدمه الأخصائي لمساعدة الأعضاء.

- ولكي تصبح هذه الوسيلة فعالة وتحقق أهدافها لابد من مراعاة ما يلي:-
 ١. أن تكون الإصدارات لهذه المطبوعات تتناسب مع الاهتمامات المختلفة.
 ٢. أن تكون الجمل قصيرة والكلمات تراعي المستوى الذي ستصل إليه هذه الإصدارات.
 ٣. أن تكون الكتابة بخط واضح والعناية الجيدة بالطباعة.
 ٤. أن يتم الإعلان عنها.
 ٥. أن يتم توزيعها على من يهمه الأمر.
 ٦. أن يتم نشر إعلانات عنها بعد صدور الموافقات عليها من مجلس إدارة المؤسسة أو الوزارة تحريرياً.

النوع الرابع: المحاضرات: وهي وسيلة من وسائل التفاهم والحوار ولكنها تنقل الأفكار في اتجاه واحد ، ولكي نتدارك هذا القصور فيجب جعل المتلقي للمحاضرة أن يكون مشارك فعال بالحوار والمناقشة.

ومن شروط المحاضرة الجيدة:

٧. أن يكون موضوع المحاضرة موضوع يهتم به المستمعين.
٨. أن تبدأ المحاضرة بمقدمة جذابة وشيقة عن الموضوع حتى يتم الانتباه والتركيز للمحاضرة.
٣. البعد عن الكلمات المعقدة والألفاظ الرنانة حتى تتضح الفكرة بوضوح للأفراد.
٤. أن يكون محتوى المحاضرة مرتب ومنسق وأن تكون الأفكار مترابطة حتى يخرج الحاضرون بفكرة عامة واضحة.
٥. أن يصاحبها إن أمكن بعض من الوسائل السمعية أو البصرية حتى تساعد على ترسيخ المعلومة وتوضيحها بصورة أفضل.

النوع الخامس: الاجتماعات: تعتبر الاجتماعات من أهم الوسائل التي يستخدمها المختصين وتساعد الأخصائي على وضع البرامج وتحديد الاحتياجات ووضع الخطط وتوزيع المسئوليات وتقويم النتائج.

- ويجب في الاجتماعات أن يكون لها مواعيد ثابتة وترسل دعوات بها جدول الأعمال لكل عضو ، وربما تم إرسال محضر جلسته السابقة وربما تكون الاجتماعات دورية أو طارئة.
- والاجتماعات لها خطوات محددة وهي مراجعة محضر الجلسة السابقة والتصديق عليه ويقوم الحاضرون بمناقشة القرارات السابقة ثم بعد ذلك يتم مناقشة جدول الأعمال وأن يتم مناقشة نقاطه ويسجل سكرتير الجلسة القرارات أول بأول.

نواحي القصور في الاجتماعات هي:-

- عدم التزام بعض الأعضاء بالموضوع المراد مناقشته ، وعدم التركيز في الاجتماعات والدخول في مواضيع أخرى، ولذلك يجب أن تكون الاجتماعات ذات وقت مناسب لجميع الأعضاء وأن يتم الاستعداد للاجتماع لمحاولة كل عضو أن يشارك برأيه حتى لا ينصرف عن الاجتماع والموضوع الأساسي ، وكذلك لابد من مراعاة تحقق الجلسة والمكان المناسب للأعضاء وملاحظة أن لا يوجد به ضوضاء مع توفير مقاعد كافية وأن يكون حسن الإضاءة والتهوية، وأن يتم الإعداد والدراسة للموضوعات التي ستناقش في الجلسة أو الاجتماع.

النوع السادس: الندوات: وقد تم التحدث عنها في المحاضرة السابقة.

النوع السابع: المناظرات: وفيها يتم النقاش حول وجهة نظر معينة أو فكرة يتبناها فريق ويتناقش مع فريق آخر لديه وجهة نظر أخرى، وكلاً منها يعرض وجهة نظره ويتم النقاش خلال وجهات النظر المختلفة.

- ولكن من عيوب المناظرات أنها قد تتضمن إعطاء بيانات خاطئة والتعصب لرأى الفرد ذاته حتى يتم الاقتناع بوجهة النظر.

النوع الثامن: الحديث: وهو يعتبر من الوسائل الكلامية التي تعتمد على الألفاظ والكلمات وتعتبر هذه الوسيلة معتمدة على المرسل والمرسل إليه في إجراء الحوار بينهم مثل الأخصائي والعملاء أو المدرس والطلاب.

- ثالثاً: الخصائص الأساسية للوسائل السمعية والبصرية:
تم شرحها في المحاضرة السابقة.

رابعاً: نماذج لأهم أنواع الوسائل السمعية والبصرية:

- هناك أنواع ونماذج متعددة للوسائل السمعية والبصرية ونذكر أهمها خاصة في المجالات الاجتماعية على النحو التالي:-

النموذج الأول: وسيلة الرحلات: هي نشاط يشترك فيه مجموعة من الأفراد بتوجيه من شخص مسنول نحو التعرف والمشاركة لأماكن لها مزايا خاصة تشجع في النفوس جو من البهجة والسعادة كما أنها تمارس في أماكن تتلاءم مع هذا التغيير النمطي للحياة اليومية.

النموذج الثاني: نموذج المعارض: وهي عبارة عن مشاهدة بعض اللوحات أو المنتجات أو المشغولات التي يمكن عن طريقها اكتساب خبرات وتعلم ممارسات قد يصعب التعرف عليها في مجالات أخرى، كما أنه وسيلة اتصالية لتعريف الآخرين خبرات ومهارات فرد معين أو مجموعة من الأفراد كما يحدث في معارض الفنانين التشكيليين أو خبرات النحت أو الذين يقومون بالمشغولات الفنية والحرفية.

النموذج الثالث: وسيلة الزيارات الميدانية: والزيارات كوسيلة أساسية من الوسائل السمعية والبصرية حيث أنها تساهم في تكوين العلاقة بين المستقبل وموضوع الزيارة المستهدفة كموضوع أساسي للاتصال، كما أن الزيارة هي قيام المستقبل بالانتقال إلى الأماكن التي يوجد فيها الموضوع المستهدف من الاتصال ومشاهدته من خلال الواقع الفعلي لموضوع الاتصال.

النموذج الرابع: وسيلة الأفلام السينمائية: الأفلام السينمائية هامة وتعتبر من وسائل الاتصال لأنها تجمع بين الجوانب السمعية والبصرية وكذلك فهي وسيلة مرغوبة لدى غالبية الأفراد والجماعات بالإضافة إلى أنها وسيلة يسهل الحصول عليها.

- والأفلام عبارة عن عرض الموضوع الاتصالي في شكل تسجيلي، روائي، وثائقي، علمي خلال فترة زمنية معينة دون تدخل من المرسل وقد يعرض بشكل متصل أو على فترات زمنية في تسلسل معين من خلال موضوعات الاتصال.

النموذج الخامس: وسيلة استخدام الصور: الصور وسيلة منتشرة في معظم المجالات نظراً لأنها تخاطب حاسة البصر، كما يمكن أن تخاطب حاستي السمع والبصر معاً كما في الصور المتحركة - ولكل نوع من أنواع الصور الاستخدامات الخاصة به والصور كوسيلة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها للوصول إلى مستوى الإدراك المناسب لموضوع الاتصال.

النموذج السادس: الوسيلة الصوتية: وهي تلك الوسيلة التي يطلق عليها الوسيلة السمعية، والمقصود بها هو توفير أساس حي للموضوعات حيث يكون محور الصوت هو محور الاهتمام، وتنتشر تلك الوسيلة كافة ربوع المجتمعات على اختلاف أنواعها وبالتالي فإن الغرض الأساسي من استخدامها هو الاتصال بأكثر عدد ممكن من الأفراد والجماعات، ومن أمثلتها الإذاعات بأنواعها، الاسطوانات، الأشرطة المسجلة، والكمبيوتر.

النموذج السابع: وسيلة الرسوم كوسيلة اتصالية: تميزت الرسوم بأنها ضمن الوسائل السمعية البصرية لأنها تستخدم حاسة البصر التي توضح الحقائق والأفكار.

- الرسوم هي أداة لتوضيح بعض الحقائق بطريقة حسية فيما يتعلق بالشكل والحجم والنسبة والعلاقات بين المتغيرات المختلفة التي نرغب أن نعبر عنها عن طريق الرسوم.

النموذج الثامن: التلفزيون كوسيلة اتصال: التلفزيون وسيلة هامة ومنتشرة في كل مكان بالمجتمعات المختلفة حيث يجمع بين الجوانب الصوتية والمرئية، كما أنه جهاز قادر على توصيل الرسالة فوراً، والتلفزيون وسيلة يسهل الحصول عليها وكذلك استخدامها بالأساليب البسيطة من خلال البرامج المتعددة التي يتضمنها.

انتهى

المحاضرة العاشرة: الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة والاتصال والعمليات الاجتماعية والإعلامية

أولاً: العلاقة بين الانترنت ووسائل الاتصال

- الانترنت وسيلة سهلة ومنخفضة التكاليف، وهي وسيلة اتصال ترسل الرسائل وتستقبلها أيضاً للحصول على المعلومات والحقائق وتخزينها لاسترجاعها عند الضرورة.

وتتضح أهم جوانب العلاقة بين الانترنت ووسائل الاتصال كما يلي:-

1. استخدام الانترنت يتطلب أجهزة متخصصة وفي أماكن معينة لكي يُمكن الفرد من استخدامه في أي وقت وفي أي مكان يوجد فيه .
2. تتطلب الوسائل الاتصالية استخدام الانترنت في بعض الأحيان مثل الرغبة في الحصول على المعلومات والحقائق المتطورة والحديثة للباحثين الذين يقومون بالدراسات والبحوث الذين يحصلون على معلومات بالوسائل العادية كالمراسلات ولكن قد يتطلب الأمر الحصول على معلومات أخرى عن طريق الانترنت.
3. يتطلب استخدام الانترنت بعض المحاذير خاصة للأطفال والشباب حرصاً على حمايتهم من الانحراف أو الحصول على معلومات قد تؤدي إلى الانحراف وبالتالي يختلف ذلك بالنسبة لوسائل الاتصال الأخرى كالإذاعة والتلفزيون والمطبوعات التي يراعى فيها الالتزام بالقيم والأخلاقيات والتقاليد التي نتمسك بها عبر الأجيال المختلفة.
- 4- التلفزيون كأداة تعد وسيلة منتشرة في المنازل والهيئات والمجالات الاجتماعية المختلفة، ولكن بدخول الانترنت لم يكتفي الإنسان بمجرد مشاهدة التلفزيون ولكن التحكم في عملية الإرسال واستخدام قوة التسجيلات الصوتية والمرئية والمعلومات المعروضة في شبكة الانترنت.
- ومن خلال الشبكات المتخصصة يمكن لكل فرد أن يبث برامج إذاعية وتلفزيونية دون تخصيص قنوات إرسال معينة في أوقات خاصة بها، وتطور الانترنت واستخداماته سيغير من الأوضاع القائمة حيث أن الشبكة العالمية لا قنوات تنقلها ولا تخضع لرقابة أو تشويش معين أو لها حدود أي أن هناك تلقائية وسهولة في بث تلك القنوات.
- 5- استخدامات الانترنت ربما سوف يؤثر على استخدام وسائل متعددة أخرى كالصحف، والانترنت كشبكة تسعى إلى الاتصال الثقافي بين الشعوب المختلفة وبالتالي قد يتجه الكثيرون إلى استخدام الانترنت أكثر من الوسائل الأخرى كالصحف، وعند قيام الانترنت بالنشر الإلكتروني سيجعل الصحف تخرج من السيطرة الرقابية التي اعتادت عليها الصحف التقليدية.
- 6- يؤكد الانترنت وما يرتبط به من قنوات مختلفة بحرية النشر بعيداً عن المعايير الأساسية التي يجب أن تلتزم بها الصحف والمحددات التي يجب مراعاتها.

ثانياً: الجوانب الإنسانية في عملية الاتصال

- يمكن أن نوضح أهم الجوانب الإنسانية في عملية الاتصال من خلال الموضوعات الآتية:-

الموضوع الأول: المشاركة الإنسانية في عملية الاتصال تؤكد أن الإنسان هو مستخدم الوسيلة والغاية وهو المصدر والمستهدف وبالتالي هو الذي يستطيع أن يحدد عملية الاتصال ويوجه عملياتها المختلفة.

الموضوع الثاني: الإحساس بالكيان الذاتي خلال عملية الاتصال وذلك من حيث أن القدرات الإنسانية المختلفة يمكن التعبير عنها والاستفادة منها من خلال عملية الاتصال ، بالإضافة إلى أن الاتصال الهادف الناجح يحقق التنمية للفرد والجماعة والمجتمع من خلال عمليات التعليم، الإعلام ، التدريب، التدعيم حيث أن الاتصال هو عملية متكاملة ومتراصة مع بعضها، **ويمكن التعبير عن الكيان الذاتي من خلال المواقف التالية:**

١. التعبير عن الرغبات والحاجات من خلال ردود الأفعال خلال عملية الاتصال في مواقفها المختلفة.
٢. ارتباط الآراء الذاتية مع الآراء الجماعية الأخرى والتعود على تكوين رأي جماعي مشترك.
٣. الإحساس أن ما يمتلكه الإنسان من أفكار ومشاعر وأحاسيس يمكن أن يقدمه للآخرين وللجماعات والمجتمع والاستفادة به أو يؤثر في اتخاذ القرارات.

الفصل التاسع : الاتصال والعمليات الاجتماعية والإعلامية

مقدمة

- ترتبط عملية الاتصال بعمليات متعددة حيث تؤثر تلك العمليات في تحقيق عملية الاتصال والوصول إلى الأهداف المرغوبة ، كما أن تلك العمليات تعبر عن كافة الخطوات التي مر بها الاتصال منذ وضع الخطة المناسبة أو تنفيذ تلك الخطة وأخيراً الوصول إلى النتائج أو رد فعل الذي قد تتباين أو تختلف بعض العمليات مع عملية الاتصال ، وتصبح جوانبه تتشابه مع بعضها في الكثير من المكونات.
- ويعتقد البعض أنها وحدات مترابطة مع بعضها البعض ، ومثالاً لذلك الاتصال الذي يسعى إلى تفسير الحقائق وتوجيه الآخرين للأساليب المناسبة للحياة ومتابعة ما يقومون به من أعمال وسلوكيات نطلق عليه **الإرشاد**، كذلك الاتصال الذي يهتم بالعمليات التعليمية خاصة التعليم العملي (التدريب) فنطلق عليه **عملية التدريب**، وبالتالي تكونت العديد من العمليات المرتبطة بعملية الاتصال والتي تشكل **دعائم أساسية** للقيام بعملية الاتصال .

- وفيما يلي مناقشة أهم تلك العمليات في هذا المجال:-

العملية الأولى : العلاقة بين الاتصال وعملية الإقناع: الإقناع عملية أساسية ضمن مكونات الاتصال الناجح ، ويتم الإقناع من خلال عدة جهود متتالية توجه نحو العقل والعاطفة أو أحدهما لدى الفرد المستهدف من عملية الاتصال ، وناقش تلك العملية من خلال الجوانب التالية:-

الجانب الأول: خطوات الإقناع خلال عملية الاتصال: ويتم الإقناع من خلال خطوات محددة وأساليب مهنية تستخدم في هذا المجال تحدها فيما يلي:-

١. تحديد موضوع الإقناع أو النقاط الهامة المطلوب إقناع الآخرين بها وتحديد مضمون عملية الإقناع التي سوف تتبع، وهل هو لاستمالة العقل والمنطق ، أم الإقناع يعتمد على استمالة العاطفة، ويوجد نوع آخر يعتمد على الدمج بين الاستمالات العاطفية والمنطقية معاً، وغالباً من الجانب العملي فإنه نادراً ما يتم إقناع الأفراد المستقبلين للرسالة عن طريق العاطفة أو العقل (المنطق) وحدة في كثير من الموضوعات.
٢. تحديد الهدف المقصود من عملية الاتصال حتى يمكن توجيه الرسالة من خلال القائم بالاتصال، بل من الضروري مساعدة الأفراد سواء أكانت جماعات أو المستقبل للرسالة بأن يتجه نحو الإقناع بالرسالة من خلال تنشيط المرسل له وتهينته مع مراعاة العوامل الأخرى التي يمكن أن تحقق عملية الإقناع .
٣. مراعاة التكرار والتنوع في عرض الرسالة تأكيداً لأهمية إدراك وإقناع المستقبل لها حيث أن المستقبل سوف يتابع ما يعرض عليه ويراجع ما يحصل عليه ويتفاعل مع ما يصل إليه من معلومات وخبرات ، وبالتالي خلال هذه المراحل وما ترتبط به من مؤثرات يمكن أن يتحقق الإقناع المرغوب خلال عملية الاتصال.
٤. استخدام الأساليب المناسبة للعملية الإقناعية فقد تستخدم الحقائق والمعلومات الحديثة والمتطورة ، أو قد تستخدم الخبراء والمتخصصين في مجالات معينة، وكذلك يمكن الاستعانة بما تعرضه بعض وسائل الإعلام المختلفة ، وكلما كانت الأساليب مناسبة كلما ساهم ذلك في الوصول إلى الإقناع المرغوب.
- ٥- الوصول إلى المؤشرات الموضحة للقيام بعملية الإقناع والنتائج المرجوة منها حيث يمكن أن تتضح فيما يلي:-

- أ- تكوين اتجاهات جديدة نحو موضوع الإقناع.
- ب- إتباع أنماط سلوكية مرتبطة بموضوع الإقناع.

- ج- تغيير أنماط عرض الآراء والتساؤلات عن الجوانب الاستفهامية إلى الجوانب التأكيدية ، التفسيرية ،
التوضيحية لموضوعات الإقناع.
- د- الرغبة الواضحة في التعرف على المزيد من جوانب موضوعات الإقناع عن اختلاف أشكالها ومكوناتها.
- الجانب الثاني:** العوامل المؤدية إلى الإقناع خلال عملية الاتصال: حدد بعض العلماء عوامل متعددة تحقق الإقناع مثل ما حدده: **هوفلاند وجانيس** " ومن أهم تلك العوامل ما يلي:-

- ١- العلاقة بين المرسل و المستقبل حيث أنه كلما كانت هناك علاقة طيبة وودية ومحددة ومرتبطة بموضوع الإقناع كلما ساهم ذلك في تحقيق الإقناع المرغوب خلال عملية الاتصال، ويرتبط بتوفر جوانب معينة نذكر منها:-
 - أ- الاحترام المتبادل بين المرسل والمستقبل.
 - ب- الثقة الواضحة والمتزايدة بين طرفي عملية الاتصال.
 - ج- القبول الواضح بين الطرفين لكل ما يقدمه الآخر.
 - د- ايجابية التعامل بين المرسل والمستقبل، أي أن المرسل يوجه الطرف الآخر (المستقبل) بطريقة ايجابية وليس مجرد النقد أو التعليق فقط.
- ٢- التفاعل الديناميكي بين طرفي عملية الاتصال من حيث أن عملية الاتصال وما تتضمنه من موضوعات تسعى إلى تحقيق الإقناع بها، ويتطلب ذلك التفاعل وهو عبارة عن الأفعال وردود الأفعال المتبادلة بين طرفي الاتصال ، واستمرارية هذا التفاعل يكشف عن الجوانب السلبية ، كما أنه يؤكد الجوانب الإيجابية التي يمكن أن تحقق الإقناع المؤدى إلى تحقيق أهداف الاتصال.
- ٣- الموضوعية والأمانة في العرض من جهة المرسل تؤكد اهتمام المصدر أو المرسل بمساعدة المستقبل في التعرف على الحقيقة والسعي نحو الإقناع بتلك الموضوعات، وإذا أحس المستقبل أن المرسل يتميز بالأمانة والصدق والموضوعية فإنهم سوف يثقون فيه ويؤمنون بما يقدمه من أفكار واتجاهات وخبرات مرتبطة بموضوع الإقناع.

٤- المؤهلات والخبرات المتوفرة لدى المرسل تساهم في معرفة المستقبل ومدى كفاءة وخبرات المرسل من خلال نوعية المؤهلات التي حصل عليها ، وبالتالي طبيعة ما وصل إليه من مهارات مرتبطة بالموضوعات الإقناعية ، فالموضوعات الطبية مثل تنظيم الأسرة تتطلب أساساً آراء الأطباء وخبراء المجال الطبي الذين يعملون لفترة معينة في مجال تنظيم الأسرة.

العملية الثانية: العلاقة بين الاتصال وعملية الإرشاد: يرتبط الاتصال بغيره من العمليات التي تساهم في تحقيق أهدافه وفي بعض الأحيان نطلق عليه مسميات مختلفة على عدة عمليات ولكن حقيقة الأمر في مضمونها هي عمليات اتصال في المقام الأول، ومن العمليات الأساسية في هذا المجال عملية الإرشاد.

وبالتالي نستطيع أن نوضح العلاقة بين الاتصال والإرشاد كما يلي:-

العلاقة بين الاتصال والإرشاد : تتضح تلك العلاقة في الجوانب الآتية:-

١. يتكون الاتصال من طرفين هما المرسل والمستقبل أو المصدر والمستفيد وكذلك فإنه لا يمكن أن تتم عملية الإرشاد دون الطرفين وهما المرشد والمستهدف من الإرشاد.
٢. يهدف الاتصال إلى تعديل أو تغيير بعض الاتجاهات أو الآراء أو الأنماط السلوكية، كذلك يعمل به اكتساب المستقبل لبعض المهارات اللازمة في مواقف أو موضوعات معينة ، ولذلك يسعى الإرشاد إلى تحقيق تلك الجوانب من خلال موجبات أساسية يوضحها ويحددها ويتجه إليها المستقبل من خلال عملية الاتصال.
٣. الاتصال كعملية متكاملة الأبعاد من مكونات وأهداف وأساليب مختلفة تعتمد على المشاركة والتفاعل المستمر طول عملية الاتصال ولا يمكن أن تتم عملية الاتصال بصورة واضحة ومحددة دون التفاعل والمشاركة ويرتبط الإرشاد كعملية من عمليات الاتصال بهذا الإطار من حيث أنه يعتمد على التفاعل أي على الأفعال وردود الأفعال المشتركة بين الطرفين والمرشد والمستهدف في الاتصال يسعى إلى أهداف إرشادية مرتبط بمضمونه الذي يتميز به في تحقيق التعديل أو التغيير المطلوب.
٤. استخدام الاتصال للوسائل والأساليب في التعامل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات يوضح مدى الارتباط بين الاتصال والإرشاد ، فعندما نستخدم المناقشة الجماعية من خلال الاتصال فنحن نستطيع أن نحقق أهداف إرشادية محددة وواضحة في موضوعات ومواقف معينة في حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات.

- ٥. الاتصال كعملية أساسية في كافة المواقف التي يحياها الإنسان سواء في أسرته أو مع أصدقائه أو في التعامل مع المؤسسات تتطلب مهارات أساسية ، وعند توفر تلك المهارات يمكن أن نحقق ما نصبو إليه من أهداف، وعند القيام بالإرشاد نستخدم تلك المهارات في العملية الإرشادية ، فعند التعامل مع الأنماط الشخصية المختلفة بالأساليب المناسبة ، وعندما تتوفر مهارة العرض والتقديم بالأسلوب المناسب فهذا يضمن الوصول إلى الأهداف.
- وبالتالي فإن تلك المهارات واستخدامها للإرشاد وخلال عمليات الاتصال تساهم في توفير الوقت والجهد وتؤكد ضمان نجاح عملية الاتصال من كافة جوانبها.

العملية الثالثة: العلاقة بين الاتصال وعملية الإعلام : يمثل الإعلام وسيلة هامة لا يمكن الاستغناء عنها أو تجاهل أدوارها في كل المجتمعات على اختلاف أنواعها، ومع التقدم الهائل في وسائل الإعلام على اختلاف أنواعها زادت وتقدمت الوظائف والأدوار التي يؤديها ، الإعلام كما نلاحظ أن الأفراد والجماعات والمجتمعات زاد اعتمادهم على وسائل الإعلام لمواجهة كثير من احتياجاتهم وإشباع رغباتهم ، وأصبح الإعلام من الوسائل الهامة التي يتم استخدامها في عملية الاتصال.

- والإعلام كعملية اتصالية ومثلها مثل أي عملية اتصال تتوفر له العناصر الآتية: المرسل وهي الجهة التي تقوم بالإعلام ، والمستقبل أو الهدف هو الجمهور ، ثم الرسالة ، والوسيلة المستخدمة في نقل الرسالة وتوصيلها ونناقش العلاقة بين الاتصال والإعلام من خلال الجوانب التالية:-

الجانب الأول: أغراض العملية الإعلامية في الاتصال: يمكن أن نحدد بعض الأغراض الإعلامية في هذا المجال على النحو التالي:-

١. توفير المعلومات عن الموضوعات والمؤسسات للمستقبل.
٢. تكوين الصور المناسبة للخدمة والموضوعات التي يهتم بها الاتصال مثل عرض الإعلام لصورة غير المدخنين ، عرض الإعلام للأسرة المثالية في العدد وأدوار أولياء الأمور.
٣. إحاطة المستقبل بمعلومات لها أهمية يفضل أن يحصل عليها من الإعلام مثل مواجهة الإشاعات ، شرح طرق الحصول على خدمة جديدة في المجتمع.
٤. السعي للحصول على المزيد من المؤيدين لمشروع أو برنامج معين مثل دعوة المتطوعين للمشاركة في بعض المؤسسات الاجتماعية للمعاقين أو الدعوة للتبرع لبناء مستشفى لها أهمية مثل مستشفى علاج سرطان الأطفال.
٥. التشجيع المستمر لمن يستقبل الرسالة على استمرارية المشاركة في عمل معين أو استخدام أساليب لها أهمية.

الجانب الثاني: العوامل المدعمة للإعلام من خلال الاتصال الناجح : ونحدد فيما يلي أهم العوامل التي يمكن أن تدعم الإعلام من خلال عملية الاتصال مما يحقق الأهداف المرغوبة.

العامل الأول : تحديد الهدف المراد تحقيقه من خلال الإعلام، هل هو كسب الثقة أم أنه جذب المتطوعين أو تأكيد أهمية الخدمات.

العامل الثاني: معرفة اتجاهات المستقبل ووجهات نظر المستفيدين للحصول على المزيد من المعلومات.

العامل الثالث: استخدام الحقائق والبيانات الحديثة وعرضها بطريقة واضحة تأكيد لوجهة نظر من يقومون بتلك العمليات من خلال إطار الاتصال بكافة خصائصه ومكوناته.

العامل الرابع: ضرورة معرفة من يقوم بالإعلام والآراء المعارضة للرسالة حتى يمكن من خلال عرض وتقديم الرسائل عن طريق الاتصال مواجهة تلك المعارضات وتصحيحها أو مراجعتها.

العامل الخامس: القيام بعملية إعلامية في الوقت والمكان ومع الفئات التي تتناسب مع الموضوعات الإعلامية حتى يمكن أن نحقق الهدف منها.

العامل السادس: ضرورة ارتباط العملية الإعلامية مع باقي العمليات الأخرى كالإرشاد ، الإقناع ، المشاركة وغيرها حتى يمكن أن يكون هناك ارتباط وتساند بين كل عملية وغيرها من العمليات الأخرى .

العامل السابع : يفضل اختبار العملية الإعلامية على فئات محددة مماثلة للفئات المستهدفة وهؤلاء قد لا يكونوا غير مرتبطين بالفعل في مجال الرسالة الإعلامية حتى يمكن الاستفادة من بعض ردود الأفعال عند ممارسة العملية الإعلامية مع الفئات الحقيقية من الاستهداف في عملية الاتصال.

انتهى

المحاضرة ١١ : الاتصال في المنظمات والمؤسسات الاجتماعية

سوف نناقش موضوع الاتصال في المنظمات والمؤسسات الاجتماعية على النحو التالي:-

الموضوع الأول: أنواع الاتصالات داخل المنظمات

- تتعدد أنواع الاتصالات بالمنظمات والمؤسسات طبقاً للأعمال والأهداف المرتبطة بتلك المنظمات ولكن يمكن أن نوضح أن أهم أنواع الاتصالات ما يلي:-

١- **الاتصالات الرسمية:** وهي تلك الاتصالات التي تم تحديدها وتقييمها وأصبحت ركن أساسي من بناءات المنظمة وتتنوع تلك الاتصالات على النحو التالي:-

أ- **الاتصالات الهابطة:** وتهدف تلك النوعية إلى كيفية نقل المعلومات من الرئيس للمرؤوسين ويستخدم ذلك بكثرة في الإدارة العليا، كالقرارات الإدارية، والتعليمات وتعد تلك القرارات هي العمود الفقري لكل منظمة ، لأنها تحدد كيفية التعامل والمشاركة وأداء الواجبات ومحاولة حل بعض المشكلات إن أمكن ذلك.

ب- **الاتصالات الصاعدة:** وهي تلك الاتصالات التي تهدف إلى تصعيد المعلومات إلى الحل وهي تكمل الاتصالات الهابطة وتشمل تلك الاتصالات العمليات الآتية :-

- إرسال المعلومات المتعلقة بطرق تنفيذ الأعمال .
- نقل الآراء والاتجاهات الخاصة بالعمل.
- مساعدة الإدارة على تأكيد وصول المعلومات إلى من يستحقها.
- تقديم صورة واضحة للإدارة من درجة شعور العاملين بالرضا أو عدم الرضا.
- ولذلك تركز تلك الاتصالات على تصعيد البيانات والمعلومات إلى أعلى سلطة في الجهاز الإداري المسنول عن المؤسسة.

ج- **الاتصالات الأفقية:** هي عبارة عن إرسال المعلومات وإدراك مضمونها بين المستويات الإدارية المختلفة، وتلك الاتصالات ضرورية لإحداث التنسيق المطلوب والانسجام بين الإدارات المختلفة، وتؤكد تلك الاتصالات متابعة الأفراد والأقسام المختلفة، وما يدور في المؤسسة، بالإضافة إلى أن هذه الاتصالات ضرورية لتحقيق أهداف المؤسسة ولا بد من استمراريتها بالأشكال المناسبة لها.

٢- **الاتصالات غير الرسمية:** هي تلك الاتصالات التي لم يرتبط بالإجراءات وإجراءات مكتوبة والرسمية أو مثبتة، وتتم تلك الاتصالات بين مسئولين داخل المنظمة وهي تعبر عن رغبة الأفراد في التفاعل مع المواقف المحددة والواقعية، وكذلك متابعة كل ما يدور والوصول إلى الجوانب التي يهتم بها الأفراد بهدف إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية ويمكن أن نستفيد من الاتصالات غير الرسمية في بعض الجوانب التي نذكر منها ما يلي:-

- أ- تفيد الاتصالات غير الرسمية في أنها تحدد طبيعة العلاقات بين العاملين التي يكون لها تأثيرها فيما بعد على عملية الاتصال.
- ب- الاتصالات غير الرسمية توضح بعض المشكلات والعوامل المؤثرة فيها والتي قد يصعب التعرف عليها من الاتصالات الرسمية.
- ج- الاتصالات غير الرسمية تساهم في اكتشاف آراء وأفكار البعض التي قد تعرض لمن لا يستطيع عرضها في الاتصالات الرسمية.
- د- الاتصالات غير الرسمية تساهم في توزيع المسئوليات وتنظيم الأعمال بالأساليب التي قد تحقق الوقاية من الصراعات والمشكلات التي تعوق العمل.
- هـ- تساهم الاتصالات غير الرسمية في دراسة شخصية الفرد وسط الجماعة أو دراسة الديناميات الجماعية بطريقة تلقائية وواضحة أفضل من دراستها بطريقة رسمية، وهذا بالتالي يفيد المنظمة أو المؤسسة في

مواجهة بعض مشكلاتها أو توظيف الشخصيات العاملة منها في المجالات التي تتناسب مع قدراتهم وخبراتهم الشخصية.

الموضوع
الثاني: طرق
الاتصال في
المنظمات
والمؤسسات
الاجتماعية.

م	الطرق المكتوبة في اتصالات المنظمات	الطرق الشفهية في اتصالات المنظمات
---	------------------------------------	-----------------------------------

• ل

لاتصالات

في المنظمات والمؤسسات الاجتماعية طرق مختلفة منها ما هو مكتوب ومنها ما هو شفهي، ولكل منها أهمية خاصة به، ولكن المهم هو استخدام كل منها في المجال والموقف الذي يتناسب معه وطبقاً للمحددات الخاصة بعملية الاتصال ، وفيما يلي الطرق والوسائل المرتبطة بها.

١- **الطرق المكتوبة:** تعد تلك الطرق من أهم الطرق المستخدمة في الاتصال داخل المنظمات والمؤسسات ونذكر أهم وسائلها كما يلي:-

- أ- التقارير المؤسسية مثل تقارير النشاط اليومي، تقارير الاجتماعات، تقارير التقييم، تقارير التخطيط والرقابة والمتابعة.
- ب- القرارات الإدارية والأوامر والتعليمات كالمخطبات الداخلية، النشرات، التعليمات، الكتاب الدوري للعاملين.
- ج- دليل العمل للعاملين داخل المنظمة وأهم المعلومات عن المنظمة وأهدافها وأنظمتها والسياسات المتبعة منها.
- د- دليل خدمات وبرامج المستفيدين ويتضمن الدليل المعلومات الوافية عن الخدمات والبرامج وكيفية الحصول عليها وأهم شروطها.
- هـ- لوحة الإعلانات وهي وسيلة هامة لنقل المعلومات والأخبار والتعليمات المختلفة للعاملين والجمهور في ذات الوقت.
- و- المجالات والجرائد وتتضمن أخبار متعددة ونوعية مختلفة خاصة بكافة جوانب وأنشطة المؤسسة أو المنظمة ومتابعة ما يحدث فيها من تطورات مما يساهم في دعم العلاقة بين العاملين وبين المنظمة والمستفيدين من خدماتها وبرامجها.

٢- **طرق الاتصال الشفهي:** وتستخدم طوال الحياة الوظيفية والعملية بالمنظمات والمؤسسات أن تحدد أهم الوسائل الخاصة بها:-

- أ- الأوامر والتعليمات الشفهية.
- ب- الندوات والمناظرات التي تعقد بالمنظمة أو المؤسسة.
- ج- المناقشات على اختلاف أنواعها التي تعقد في اللجان والاجتماعات الدورية المختلفة.
- د- الاستشارات المختلفة للعاملين لتطوير العمل وحل المشكلات.
- هـ- الزيارات الدورية للرئيس والمروسين لمراجعة الأداء أو التعرف على واقع الممارسة العملية.
- و- البرامج التدريبية وهي التي تعقد من أجل زيادة المعلومات وتنمية المهارات وتطوير مستويات الأداء المختلفة.

الموضوع الثالث: مقارنة بين الطرق المكتوبة والشفهية في الاتصالات داخل المنظمات والمؤسسات الاجتماعية.

١- الأهداف	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ الأوامر والتعليمات بدقة ، وتهدف للتأكد من وصول كل الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ الأعمال والمهارات. 	<ul style="list-style-type: none"> • التعرف على الأوامر والتعليمات بطرق ودية وإمكانية تنفيذها، وتعبير عن الرغبة في عدم الانعزال عن بعضهم البعض.
------------	---	--

م	الطرق المكتوبة في اتصالات المنظمات	الطرق الشفهية في اتصالات المنظمات
٢- العلاقات	<ul style="list-style-type: none"> • العلاقات الرسمية المحددة في اللوائح والقوانين. 	<ul style="list-style-type: none"> • العلاقات غير الرسمية والتي تستند على الود والقبول الشخصي والاجتماعي.
٣- شكل الاتصال	<ul style="list-style-type: none"> • تأخذ شكل الاتصال الهابط من الرئيس والمرؤوسين غالباً. 	<ul style="list-style-type: none"> • الاتصالات الأفقية بين المرؤوسين وكذلك الاتصال الصاعد بين الرئيس والمرؤوسين وغالباً كافة الأشكال بطرق متفاعلة.

م	الطرق المكتوبة في اتصالات المنظمات	الطرق الشفهية في اتصالات المنظمات
٤- الوسائل	<ul style="list-style-type: none"> • تركز على القرارات والتعليمات المكتوبة والاجتماعات الرسمية. 	<ul style="list-style-type: none"> • تركز على المقابلات والاستشارات والبرامج التدريبية والزيارات وحلقات المناقشة.
٥- عائد استخدام الطرق المكتوبة	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ التعليمات بدقة، حدود العلاقات، الإحساس بطبيعة العلاقة الرسمية، المحاسبة طبقاً لتلك الأوامر. 	<ul style="list-style-type: none"> • الإحساس بالجوانب الودية، إشباع بعض الحاجات النفسية والاجتماعية ، محاولة إرضاء كل طرف للآخر.

الموضوع الرابع: أهم المعوقات التي تواجه الاتصالات داخل المنظمات والمؤسسات الاجتماعية.

• سوف نعرض أهم المعوقات التي يمكن أن تواجه الاتصال داخل المنظمات والهيئات الاجتماعية كما يلي:-

١-معوقات راجعة لطبيعة التنظيم والأساليب المتبعة في الإدارة والعمل، وتختلف المنظمات والمؤسسات في تنظيمها وأساليب إدارتها طبقاً للأهداف التي تسعى إليها ، وكذلك المستويات الإدارية التي تحددها كل منظمة بالإضافة إلى متطلبات الأعمال والمهام على اختلاف أنواعها.

٢-معوقات راجعة إلى الأهداف التي تسعى إليها المنظمات والهيئات حيث أن تلك الأهداف تتطلب مستويات إدارية محددة وواضحة، ولاشك أن المستويات الإدارية في المنظمات والهيئات الاجتماعية سوف تختلف عن غيرها من المنظمات الاقتصادية والتعليمية ، وبالتالي قد تكون في المنظمات غير الاقتصادية بسيطة وقليلة وغير واضحة في بعض المنظمات على عدة تخصصات قد لا تكون اجتماعية بالمعنى الواضح والمحدد.

٣-معوقات راجعة للفروق الفردية بين العاملين ومدى إدراكهم لأهمية عملهم ومكانتهم الوظيفية حيث أن الاختلافات الفردية قد تشكل عائق أمام الاتصالات فقد يكون هناك عدم تحديد لقنوات اتصالية واضحة أمام الأفراد أو قد ينتج بعض الأفراد طبقاً لإدراكهم وقدراتهم إلى اتجاهات معينة فقد تكون كلمة تستخدم لدى بعض العاملين في عملية الاتصال تعنى أشياء شتى وأشكالاً مختلفة بالإضافة إلى تصورات العاملين عن عملهم واهتمامهم به يؤثر في تحقيق أهداف عملية الاتصال.

٤. مركزية ولا مركزية التنظيم: في بعض المنظمات يعتمد البعض توسيع قاعدة من يملكون حق اتخاذ القرارات في توزيع سلطة اتخاذ القرارات على مراكز التنفيذ (اللامركزية) بينما في (المركزية) تيسر عملية الاتصالات نظراً لحصول الشخص المسنول على البيانات والمعلومات اللازمة.

٥. من المعوقات المحددة والواضحة في الاتصالات بالمنظمات الاجتماعية حيث ترتبط تلك المنظمات بعدد من القوانين وكل منها يحدد الواجبات الوظيفية أو كيفية التعامل مع العاملين وكيفية الإدارة وأهمية توفير الحقوق اللازمة للمستفيدين وبالتالي تؤثر تلك القوانين في تحديد الاتصالات.

وفي المنظمات والمؤسسات الاجتماعية يحدد عملها ونظام إدارتها القوانين التالية:-

- ١) قانون الجمعيات والمؤسسات الخاصة.
- ٢) قانون العاملين بالدولة.
- ٣) قوانين التأمينات والمعاشات.
- ٤) قوانين الإدارة المحلية وما يرتبط بها من سلطات إشرافية وإدارية خاصة بتلك المنظمات والمؤسسات وغيرها من المنظمات.
- ٥) المعوقات الخاصة بالموارد والإمكانيات حيث تؤثر في إمكانية القيام بالاتصالات الضرورية لتحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات المختلفة ومن بينها المنظمات والهيئات الاجتماعية ، وترجع عدم توفر الموارد اللازمة لذلك في بعض المنظمات إلى ما يلي:-

أ- عدم توفر بنود الميزانية المخصصة لعملية الاتصال.

ب- عدم توفر المدربين من العاملين لاستخدام تلك الموارد والإمكانيات التكنولوجية.

ج- اعتقاد مجالس الإدارة والمديرين عدم أهمية الموارد والإمكانيات التكنولوجية في مجالات العمل واستخدامها في عملية الاتصال.

د- التخوف من نقص الموارد المخصصة للخدمات والمشروعات إذا تم توجيه البعض منها إلى الحصول على الأجهزة والمعدات الخاصة بالاتصالات الممكنة تمشياً مع التطور الحالي في هذا المجال ويمكن أن نوضح أن الموارد المادية والأجهزة ليست هي المورد الوحيد في الاتصالات ، ولكن هناك موارد الوقت اللازم لتلك الاتصالات والموارد المتعلقة أيضاً بالمكان وغيرها من الموارد غير التقليدية التي نبحث عنها دانما.

الموضوع الخامس: نموذج للاتصال بمؤسسة لرعاية الأحداث المنحرفين.

يتكون النموذج من الجوانب الآتية :-

الجانب الأول: الأهداف الإنسانية: وتتضمن ما يلي:-

- ١) رعاية الأحداث من كافة الجوانب الصحية والتعليمية والاجتماعية في إطار القوانين والقواعد المنظمة.
- ٢) تنظيم العمل داخل المؤسسة بما يحقق الرعاية الأفضل للأحداث.
- ٣) إعادة تأهيل الأحداث من الجوانب المختلفة.
- ٤) مساعدة الأحداث على مواجهة مشكلاتهم وتعديل اتجاهات الأسرة والمجتمع نحوهم.
- ٥) استكمال الجوانب التعليمية والتدريبية التي تساهم في إعادة تكوين شخصية كل حدث.
- ٦) شغل وقت الفراغ بالطرق السليمة والبناءة في حياة الحدث وتزويده بالمعارف ، الخبرات ، المهارات التي تعمل على تعديل الشخصية وتنمية الأداء الاجتماعي.

الجانب الثاني : الهيكل التنظيمي: ويتكون الهيكل التنظيمي من المكونات الآتية:-

- ١) مجلس إدارة المؤسسة أو مجلس الأمناء.
- ٢) مدير عام المؤسسة.
- ٣) نائب المدير.
- ٤) رؤساء الأقسام.
- ٥) الموظفون والعاملون بالإدارات المتخصصة كالإدارة المالية ، المخازن، التربية الرياضية.
- ٦) مشرفي الأنشطة والبرامج.
- ٧) عمال الخدمات والمرافق والحراسة.

الجانب الثالث: كيف يتم الاتصال في مؤسسة رعاية الأحداث يتم بالطرق الآتية :-

- ١) **الاتصال الرأسي:** هو الذي يتم من مجلس الإدارة إلى المدير ثم إلى أقسام محددة وباقي الإدارة المتخصصة بالمؤسسة فهو اتصال هابط.
- ٢) **الاتصال الصاعد:** وهو الاتصال الذي يمكن أن يبدأ من الأحداث (أبناء المؤسسة) إلى الأخصائي الاجتماعي ثم إلى رؤساء الأقسام ومديري الإدارات حتى يصل إلى المدير العام ومجلس الإدارة.
- ٣) **الاتصال الأفقي:** وهذا الاتصال الذي يتم بين الأقسام المختلفة أو الإدارات المتخصصة مثل الاتصال بين الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات المسنولة عن الإدارات المختلفة مثل إدارة الأنشطة النوعية ، إدارة العلاقات العامة والعكس صحيح.

انتهت

المحاضرة الثانية عشر :؛؛؛الاتصال في المجالات النوعية (عملية الاتصال في المجال التعليمي)

الموضوع الأول: أهداف عملية الاتصال في المجال التعليمي .

- **الهدف الأول:** توطيد العلاقات بين العناصر المشتركة في المؤسسات التعليمية مثل العلاقات بين التلاميذ والمعلمين والعلاقات بين الأخصائي الاجتماعي والتلاميذ بالمدرسة وكذلك باقي العلاقات.
- **الهدف الثاني:** تهدف عملية الاتصال إلى نقل المعلومات والمعارف إلى الفئات المستهدفة بناء على البرامج والمشروعات التي يمكن أن تقوم بها المؤسسات التعليمية مثل توفير المعلومات الخاصة بالمحافظة على البيئة وتحسينها للتلاميذ الذين يشتركون في مشروع المحافظة على البيئة.
- **الهدف الثالث:** توجيه أعضاء هيئة التدريس (المعلمين ومن يتعاون معهم) نحو أهم المجالات المجتمعية التي تتطلب المشاركة وتدعيم الموجهات الخاصة بها ، وتوفير الموارد والإمكانات التي تتعلق بها من خلال تحديد أهم المجالات المجتمعية مثل التوعية الصحية ، التنمية الثقافية وغيرها من المجالات.
- **الهدف الرابع:** تهدف العملية الاتصالية إلى تدعيم العلاقات بين المؤسسة التعليمية والمجتمع ومؤسساته المختلفة، حيث أنه كلما كانت هناك علاقة واضحة ومحددة كلما ساهم ذلك في تحقيق أهداف المدرسة كمؤسسة تعليمية.

- **الهدف الخامس:** تهدف عملية الاتصال بالمجال التعليمي إلى التدخل المناسب كلما أمكن ذلك في مواجهة مشكلات الطلاب ومساعدتهم على مواجهة المواقف الصعبة وذلك من خلال برامج التوعية ، الإرشاد ، وممارسة الأنشطة.
- **الموضوع الثاني: عناصر عملية الاتصال في المجال التعليمي .**
- علينا دراسة عناصر الاتصال الجيد في المجال التعليمي والتعرف على مكوناتها.
- تتفاعل عناصر عملية الاتصال مع بعضها البعض حتى يمكن تحقيق الأهداف التي تسعى إليها عملية الاتصال بالشكل المناسب وكل عنصر من تلك العناصر يقوم بأدوار وأعمال خاصة به، ولكنها تتكامل مع بعضها وتتساند من أجل الوصول للأهداف المرغوبة ، **وفيما يلي أهم عناصر الاتصال في هذا المجال.**
- **العنصر الأول: المعلم كمرسل:** هو الذي يقوم بنقل المعارف والمعلومات وتنمية الاتجاهات الايجابية طبقاً للأهداف الأساسية لعملية الاتصال ويمكن للمرسل أن يستخدم مواقف معينة يحقق من خلالها أهداف الاتصال وأهم تلك المواقف ما يلي:-
- **النوع الأول للمواقف:** الموقف التعليمي الخاص بالنظام الذي يتعلق بالتعليم الرسمي.
- **النوع الثاني للمواقف:** الموقف الخاص بالتعليم غير الرسمي من خلال المشاركة في الأنشطة والبرامج على اختلاف أنواعها أو عن طريق جماعات النشاط.
- **النوع الثالث للمواقف:** مواقف المشكلات والظروف الطارئة والمناسبات التي تمارس داخل المؤسسة التعليمية.
- **ويجب أن يتميز المعلم بالمهارات الآتية من خلال عملية الاتصال:**
- **المهارة الأولى:** مهارة التفاعل والقدرة على نقل المعلومات والخبرات للطرف الآخر.
- **المهارة الثانية:** القدرة على التحدث والاستماع للمستقبل من كافة الجوانب التي يرى أن يقدمها للمرسل.
- **المهارة الثالثة:** إمكانيات الإقناع والقدرات الخاصة بالتأثير مثل طرح الأفكار وتبديل الأفكار وتدعيمها.
- **المهارة الرابعة:** المهارة في المناقشة الفردية والجماعية أو ممارستها معاً طبقاً لطبيعة الموقف معاً من خلال طرح موضوعات وأنشطة لها أهمية في عملية الاتصال.
- **المهارة الخامسة:** مهارة تحليل السلوك والتغذية الراجعة التي يستقبلها المرسل من المستقبل ثم يستخلص منها بعض النتائج الأساسية التي يمكن توظيفها في بناء عمليات أخرى .
- **المهارة السادسة:** مهارة العرض والتقديم وهي من المهارات الهامة التي يمكن أن تفيد في اختيار الأساليب المناسبة في عرض الموضوعات والأفكار التي يمكن الوصول إليها.
- **العنصر الثاني: الرسالة في عملية الاتصال بالمؤسسة التعليمية:**
- تعتمد الرسالة في عملية الاتصال على بقية العناصر التي يتكون منها الاتصال، حيث أن الرسالة لا يمكن أن ترسل للمستقبل دون استخدام وسيلة كما أن المرسل ينتظر رد الفعل والتغذية الراجعة حتى يتأكد من وصول الرسالة إلى المستقبل ، وقد تأخذ الرسالة أشكالاً مختلفة يمكن أن نحدد أهمها كما يلي:-
- **الشكل الأول:** الشكل الرسمي للرسالة: حيث أن المنهج التعليمي الذي يهتدي به المعلم في أداء عمله ، ومن الضروري أن يتفهم المعلم المنهاج وكذلك إمكانية تطبيق سرعة الفهم على مفهومه التربوي والعلمي، وقد يرتكب المرسل أخطاء في حالة عدم مراعاة المستوى الثقافي والتعليمي للمرسل والمستقبل معاً.

• **الشكل الثاني:** التعليم غير الرسمي (الأنشطة اللاصفية) وهي تلك الأنشطة التي لا ترتبط بالنظام الدراسي لكنها ترتبط بالاحتياجات والرغبات الإنسانية للتلاميذ ولكن يحاول البعض إساءة استخدام الأنشطة وعدم الاهتمام بها .

• **الشكل الثالث:** تأخذ الرسالة شكل المواقف والمشكلات التي قد تحدث للتلاميذ في المدارس حيث أن هناك مواقف ومشكلات متعددة تواجه التلاميذ منها ما يلي:-

(١) المواقف المتعلقة بالعملية التعليمية.

(٢) المواقف المتعلقة بالمشاركة في الأنشطة والبرامج بالمدرسة.

(٣) المشكلات الدراسية التي تواجه التلاميذ مثل سوء العملية التعليمية.

(٤) المشكلات التي تنشأ بين المعلمين والتلاميذ.

(٥) المشكلات المتعلقة بالتنظيمات المدرسية التي اشترك فيها التلاميذ كالاتحاد الطلابي في مجالس الفصول وغيرها.

• **العنصر الثالث : وسائل عملية الاتصال مثل استخدام الوسائل السمعية والبصرية في عملية الاتصال بالمؤسسات التعليمية:**

• أن الوسائل السمعية والبصرية لها أهمية واضحة في عملية الاتصال بالمؤسسات التعليمية ومن أهم تلك الوسائل ما يلي:

• **الوسيلة الأولى:** السبورة بأنواعها المختلفة

• **الوسيلة الثانية:** الأفلام السينمائية مثل الأفلام الوثائقية ، الأفلام العلمية، الثقافية، الروائية، الخاصة بالتوعية.

• **الوسيلة الثالثة:** المطبوعات: وهي التي تتناول معلومات وحقائق بشكل مختصر وبسيط وواضح ويمكن أن نحدد أهم أنواعها كما يلي:-

(١) النشرات الدورية.

(٢) المجلات الدورية.

(٣) الخطابات والمراسلات.

(٤) الكتيبات المرتبطة بموضوع محدد.

(٥) الإعلانات المكتوبة.

• **الوسيلة الرابعة:** الملصقات: وتعد من الوسائل الهامة في عملية الاتصال، ويمكن استخدامها بمفردها أو استخدامها مع الوسائل الأخرى الخاصة بعملية الاتصال

• **الوسيلة الخامسة:** لوحة الإعلانات

• **العنصر الرابع: المستقبل في عملية الاتصال بالمؤسسات التعليمية:**

• المستقبل من المكونات الأساسية في عملية الاتصال ولا يمكن لعملية الاتصال أن تحقق أهدافها دون توفر المستقبل المناسب حيث أن المستقبل واستفادته من الرسالة من الدعائم الهامة لنجاح عملية الاتصال.

• ويختلف المستقبل من موقف لآخر ، وكذلك من عمل لآخر وبالتالي لا بد أن نحدد نوع المستقبل عند تصميم عملية الاتصال ولا بد أن يحدد من كافة الجوانب ، **وأهم تلك الأنواع ما يلي:-**

- (١) التلميذ في المؤسسة التعليمية كمستقبل.
- (٢) المعلمون بالمؤسسة التعليمية كمستقبل.
- (٣) الإداريون بالمؤسسة التعليمية.
- (٤) المشرفون على الأنشطة النوعية المختلفة.
- (٥) المجتمع الذي توجد به المؤسسة التعليمية.
- (٦) جميع أعضاء أسرة المؤسسة التعليمية من تلاميذ ، معلمين، إداريين وغيرهم من كافة العاملين بالمؤسسة التعليمية.

• **العنصر الخامس: التغذية الراجعة في عملية الاتصال في المؤسسات التعليمية :**

- التغذية الراجعة أو العكسية هي العائد الناتج من عملية الاتصال التي تتم في المؤسسة التعليمية ويمكن أن تصدر التغذية العكسية من المصادر الآتية:-

- (١) التلاميذ بالمؤسسة التعليمية .
- (٢) المعلمون بالمدرسة .
- (٣) أولياء أمور تلاميذ المدرسة.
- (٤) الأخصائيون الاجتماعيون العاملون بالمؤسسة التعليمية.
- (٥) المسنولون بالمؤسسات التي تتعاون وتتعامل معهم المؤسسات التعليمية على اختلاف أنواعها.

• **ويمكن أن تأخذ التغذية العكسية أحد الأشكال الآتية:-**

- (١) التساؤلات التي يتقدم بها المستقبل.
- (٢) التغذية الراجعة في شكل تعليقات واضحة حول الموضوع.
- (٣) التغذية الراجعة في شكل اتفاقات حول خطة العمل.
- (٤) التغذية في شكل الارتباط والانضمام لتنظيمات وظيفية بعيدة.
- (٥) التغذية الراجعة في شكل تعبيرات لفظية وغير لفظية حول الموضوعات الخاصة برسالة الاتصال وبعد ملاحظة من يقوم بالاتصال فإنه يستطيع أن يضع المؤشرات الموضحة لكيفية استقبال المستقبل للرسالة، وكيف يتم إعداد التغذية الراجعة وبناء عليه يتم إعداد خطة وبرنامج جديد.

• **ونستطيع بذلك الاستفادة من التغذية الراجعة في الجوانب الآتية:-**

- (١) بناء خطة جديدة للعمل.
 - (٢) دراسة المستقبل وكيفية إدراكه وفهمه للرسالة.
 - (٣) تقويم العمل وتحديد القيمة الفعلية لما قمنا به.
 - (٤) التعرف على احتياجات المستقبل من حيث الفكر والاطلاع على موضوعات الاتصال.
- **الموضوع الثالث :** العوامل المؤثرة في تحقيق أهداف عملية الاتصال بالمؤسسات التعليمية
 - من الضروري مراعاة العوامل الآتية في عملية الاتصال بالمؤسسة التعليمية على النحو التالي:-

• أولاً: العوامل المرتبطة بالعملية التعليمية:

- هناك عوامل متعددة تؤثر في العملية التعليمية وتواجه تلك العملية صعوبات معينة يجب العمل على ملاحظتها ومواجهتها قدر الإمكان ، ومن أهم تلك العوامل كما يلي:-
- (١) الأهداف التعليمية التي تسعى إليها المؤسسات التعليمية من حيث الهدف الأساسي وهو التحصيل الدراسي والحصول على المعلومات والخبرات العلمية الأساسية (مدى وضوح الاهداف وتنوعها).
- (٢) المنهاج التعليمي ويعتبر هو الموجهة نحو ممارسة ما يحقق أهداف العملية التعليمية من كافة الجوانب .
- (٣) الموارد والإمكانات وهي تلك الموارد اللازمة للعملية التعليمية، وقد تكون تلك الموارد موجودة أو يمكن توفيرها مع ضرورة استخدامها من أجل الحصول على البيانات بالإضافة إلى المعلومات الضرورية في موافقهم.
- (٤) النظام المدرسي اليومي الذي يتبع في المؤسسة التعليمية وعلاقته بالمواد الدراسية وكيفية تدريسها، وكذلك ممارسة الأنشطة اللاصفية خلال اليوم المدرسي.

• ثانياً: العوامل المرتبطة بالمعلمين بالمؤسسة التعليمية وتؤثر في عملية الاتصال:

- المعلم ركيزة أساسية من ركائز العملية التعليمية وتحقيق أهدافها حيث أنه المرسل الأساسي في العملية التعليمية، وكذلك هو أحد المتخصصين في تشجيع التلاميذ للمشاركة في الأنشطة، وقد يقوم بتدريب التلاميذ على بعض الأعمال والأنشطة العلمية .

• الموضوع الرابع : مستويات الاتصال في المؤسسات التعليمية :

- تتعدد مستويات الاتصال كلما اتسعت المدرسة ووجد بها أعداد كبيرة من التلاميذ ونحدد فيما يلي أهم مستويات الاتصال:-
- **المستوى الأول:** الاتصال على مستوى فردي إلى فرد معين أي أنه اتصال فردي مثل التعامل مع حالة لديها مشكلة سلوكية.
- **المستوى الثاني:** توجد بالمدرسة لوحات فنية وثقافية وتحمل تلك اللوحات رسائل واضحة ومحددة للمستقبل مثل لوحات التوعية نحو النظافة وتوجه إلى جميع من يعمل ويوجد بالمدرسة.
- **المستوى الثالث:** الاتصال بين المسؤولين بالمدرسة بخصوص تنظيم المدرسة أو مواجهة مشكلاتها ويتم ذلك عن طريق الاجتماعات والمقابلات والنشرات الدورية.
- **المستوى الرابع:** الاتصال عن طريق الإدارة والتلاميذ من حيث وضع موجهات إدارية وتنظيمية معينة طبقاً للمواقف التي تمر بها المدرسة، مثل إصدار تعليمات على لوحة البيانات والتعليمات أو إصدار نشرات دورية خاصة بهذا المجال أو ما يرتبط بموضوع معين.
- **المستوى الخامس:** مستوى الاتصال عن طريق المجالس التنظيمية الموجودة بالمدرسة وبينها وبين المستهدفين من عملية الاتصال ، ومن أمثلة ذلك ما يلي:-

- (١) الاتصال بين مجلس الآباء والمعلمين والتلاميذ.
 - (٢) الاتصال بين الاتحاد الطلابي والمعلمين.
 - (٣) الاتصال بين مجلس إدارة المدرسة والمعلمين.
 - (٤) الاتصال بين إدارة شؤون الطلاب والتلاميذ.
- ويتم تحديد مستوى الاتصال طبقاً للأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال عملية الاتصال.

- الموضوع الخامس: المواقف والمشكلات التي تتطلب ضرورة القيام بعملية الاتصال في إطارها:
 - تواجه العملية التعليمية مواقف ومشكلات متعددة تتطلب ضرورة التدخل والقيام بعملية الاتصال من أجل تعديل أو تغيير بعض الجوانب وكذلك من أجل الاتجاه نحو تحقيق الأهداف المرغوبة بقدر الإمكان.
 - **ونعرض فيما يلي أهم المواقف والمشكلات التي يجب أن تهتم بها من خلال عملية الاتصال وذلك على النحو التالي:-**
- (١) القيام بعملية الاتصال في المواقف الخاصة بشرح النظام المتبع في المؤسسة التعليمية سواء في بداية العام الدراسي أو لأولياء الأمور لتحديد ومناقشة بعض الجوانب التي لها ارتباط بهذا الجانب.
 - (٢) المواقف الخاصة بضرورة مشاركة التلاميذ في المحافظة على الإمكانيات والموارد اللازمة لقيام المؤسسة التعليمية بأدوارها المتعددة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة التعليمية.
 - (٣) المشكلات التي تتعلق بالظواهر التي قد تحدث بالمؤسسة التعليمية ويتطلب الأمر ضرورة مواجهتها بالشكل المناسب مثل ظاهرة التدخين والإدمان وظاهرة عدم المشاركة في الأنشطة المدرسية وغيرها من الظواهر.
 - (٤) المشكلات التي تتعلق بالسلوكيات التي أصبحت واضحة في بعض المؤسسات التعليمية مثل إتباع العنف في سلوكيات التلاميذ أو بينهم وبين المعلمين والعاملين بتلك المؤسسات.
 - (٥) المشكلات التي تتعلق بكيفية الاستذكار وتنظيم جوانب حياة التلاميذ وعدم إتباع نظم محددة أو مناسبة مما يجعلهم غير قادرين على المتابعة التعليمية بالشكل المناسب.
 - (٦) القيام بعملية الاتصال من أجل توجيه التلاميذ للمشاركة في برامج ومشروعات خدمة البيئة خاصة البرامج والمشروعات التي تشترك فيها المؤسسة التعليمية سواء في البيئة المحيطة أو في البيئة التي توجه بها.

• **الموضوع السادس: الشروط الأساسية التي يجب مراعاتها عند القيام بعملية الاتصال في المؤسسات التعليمية :**

- تتطلب عملية الاتصال في المؤسسات التعليمية ضرورة مراعاة شروط أساسية من أجل الوصول إلى الأهداف المرغوبة ونعرض أهم تلك الشروط كما يلي:-
- (١) يشترط للقيام بعملية الاتصال أن ترتبط بحوادث معينة في العملية التعليمية ولا تتعارض معها.
 - (٢) الاتصال في المؤسسات التعليمية يهتم بتحقيق المشاركة من التلاميذ والمعلمين والإداريين حتى يتحقق التفاعل المرغوب في المؤسسة التعليمية.
 - (٣) ضرورة استخدام الوسائل التي تتناسب مع المرحلة العمرية للتلاميذ، وكذلك تتناسب مع الموضوعات التي نهدف إليها من خلال عملية الاتصال.
 - (٤) ضرورة مراعاة الوقت المناسب لعملية الاتصال وكذلك المتطلبات اللازمة للعملية التعليمية من حضور الحصص المدرسية وأداء الواجبات.
 - (٥) يشترط في العملية الاتصالية بالمؤسسات التعليمية ضرورة توفر الشخصية المناسبة للقيام بتلك العملية ومن أمثلة المرسل الذي يمكن أن يقوم بهذا الدور ما يلي:-

- أ- المعلم.
- ب- الأخصائي الاجتماعي.
- ج- مدير المدرسة.
- د- الأخصائيون في الأنشطة المختلفة.

هـ - مجلس الآباء والمعلمين.

و- وسائل الإعلام المتخصصة في المجال التعليمي.

٦) يشترط في العملية الاتصالية أن يقوم التلاميذ بأدوار مناسبة مرتبطة بأهداف الاتصال حتى يمكن مشاركتهم في تحقيق ما تصبو إليه عملية الاتصال.

• **الموضوع السابع : نماذج لعملية الاتصال في المجالات التعليمية**

• **النموذج الأول : الاتصال الرأسي:**

- ١) مدير المدرسة.
- ٢) تلاميذ المدرسة.
- مركزية الاتصال وتسلسل الاتصال من القيادة في شخص المدير وانتقال من مستوى إلى مستوى أو حتى يصل إلى القاعدة وهم تلاميذ المدرسة (المستقبل).

• **النموذج الثاني: الاتصال الأفقي والرأسي معاً**

- ١) مدير المدرسة.
- ٢) منسق عام للجان الطلابية.
- ٣) رائد اتحاد الطلاب.
- **موجهات الاتصال**
- ١) الاتصال يتم بين اللجان المختلفة من أجل تنسيق العمل.
- ٢) الاتصال يتجه للمسنول أو القائد أو المدير ويأتي أيضا للمدير أي أنه يساعد الهابط .
- ٣) الاتصال يتكون من التفاعل الأفقي والرأسي وبالتالي يتكون رأي مشترك وفكر تابع من التفاعل في المواقف المختلفة.

انتهت

المحاضرة الثالثة عشر ؟؟؟ تطبيقات وخبرات ميدانية في مجال الاتصال

• **مقدمة.**

• إن عملية الاتصال من العمليات الأساسية في الحياة الإنسانية، بالإضافة أنه لا يمكن استمرار الحياة دون القيام بعمليات الاتصال المختلفة.

• **وتتضح في معظم التطبيقات المرتبطة بالاتصال الجوانب الهامة التالية :-**

- ١) الاتصال عملية إنسانية من أجل الإنسان ومواجهة مشكلاته، والتعامل معه في مجالات متنوعة.
- ٢) اختلاف عملية الاتصال من موقف لآخر.
- ٣) الخبرات المتطورة بناء على التدفق المعلوماتي واختراع الأجهزة والوسائل المختلفة مثل الكمبيوتر ، وأجهزة الاتصال كالمحمول وغيرها من الوسائل.

٤) إن الاتصال عملية مشتركة بين مقدم الخدمات أو الرعاية أو المعلم أو المسنول وبين المستفيد أو الذي يحصل على تلك البرامج والخدمات.

- وسوف نعرض في هذه المحاضرة تطبيقات وخبرات نوعية مختلفة لعملية الاتصال لتوضيح طبيعتها ومكوناتها وأهميتها للحياة الإنسانية وتقديم المجتمع.
- ونعرض فيما يلي بعض التطبيقات الخاصة بعملية الاتصال ، وكذلك عرض بعض الخبرات وتطبيقاتها، وما هي أهم الصعوبات التي يمكن أن تواجهنا وكيف نتغلب عليها، وعلينا مراعاة أن كل عملية من عمليات الاتصال تتضمن جوانب سلبية وأخرى إيجابية .
- ومن الضروري أن نتعرف على ذلك ثم نواجهه ما هو سلبياً وندعم ما هو إيجابياً قدر الإمكان ، وعلينا أن نراعي الإجابة على عدة تساؤلات في كل تطبيقات وخبرات الاتصال **وأهم تلك التساؤلات ما يلي:-**
- **التساؤل الأول:** ما هو الهدف من عملية الاتصال بشكل واضح ومحدد؟
- **التساؤل الثاني:** ما هي الموضوعات أو الاتجاهات أو المشاعر التي ترغب توصيلها ونقلها للمستقبل؟
- **التساؤل الثالث:** من هو المستقبل الذي يجب أن يستقبل الرسالة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة؟
- **التساؤل الرابع:** كيف سيتم إبلاغ أو نقل الرسالة (هل عن طريق أفراد أم استخدام وسائل معينة؟).
- **التساؤل الخامس:** ما هي أفضل الوسائل التي تُستخدم في عملية الاتصال؟
- **التساؤل السادس:** ما هو رد الفعل والتغذية العكسية من خلال عملية الاتصال، وكذلك من المرسل وبعد ذلك المستقبل؟
- التطبيق والخبرة الأولى بعنوان : عملية الاتصال خلال برنامج إعداد الشباب كقيادات تطوعية في المجالات الاجتماعية (رعاية الطفولة، رعاية المسنين، خدمة البيئة) .

أ- ما هي الأهداف الأساسية؟

- الأهداف الأساسية هي:
- ١) إعداد الشباب للعمل التطوعي من خلال توفير المعلومات والحقائق اللازمة لتلك المجالات.
- ٢) التركيز على الإرشاد السلوكي الذي يتعلق بالأدوار القيادية في مجالات التطوع.

ب- ما هي الموضوعات التي تتضمنها عملية الاتصال (الرسالة)؟

- ١) موضوعات خاصة بمفاهيم التطوع والمشاركة.
 - ٢) موضوعات خاصة بالمهارات القيادية وأهميتها وكيفية اكتسابها.
 - ٣) دور القائد مع الجماعة التي يتعاون ويتعامل معها.
- ج- من هو المستقبل الذي توجه إليه الرسالة في عملية الاتصال؟
- المستقبل هو الشاب الجامعي الذي لديه الرغبة في المشاركة والتدريب على كيفية القيام بأدواره القيادية في تلك المجالات.

د- كيف سيتم نقل الرسالة للمستقبل؟

- سيتم نقل الرسالة للمستقبل عن طريق الأساليب الآتية:-
- ١) الاجتماعات الدورية.

(٢) الدورات التدريبية.

(٣) النماذج المتخصصة.

(٤) المناقشة والحوار.

هـ ما هي الوسائل التي يمكن استخدامها في عملية الاتصال؟

(١) المطبوعات والكتيبات.

(٢) المناقشة الجماعية.

(٣) الأفلام.

و- ما هي التغذية العكسية التي حصلنا عليها؟

(١) التغذية العكسية من الشباب هو الرغبة في زيارة مؤسسات اجتماعية.

(٢) التغذية العكسية هي كتابة تقارير توضيح الفوائد التي توصل الشباب إليها.

(٣) التغذية الراجعة من المسؤولين هو عرض خطة عمل على الشباب ترتبط بالتنظيم.

التطبيق والخبرة الثانية: في مجال التوعية الصحية.

- عملية الاتصال في مجال التوعية الصحية والاجتماعية للأمهات بخصوص زواج الفتيات مبكراً، ثم تنفيذ هذا البرنامج مع أمهات مشتركات في برامج خاصة برعاية الأطفال، والتدريب على أعمال تتعلق بالاقتصاد المنزلي في إطار الجمعيات الأهلية بتلك الجوانب.

أ- الأهداف الأساسية هي ما يلي:-

(١) توعية الأمهات بخطورة بعض الممارسات الضارة في حياة الأسر وقد تقع بعض المسؤولية على الأم.

(٢) التنبيه على أن الزواج المبكر من الممارسات الضارة على حياة الأسرة والمجتمع صحياً واجتماعياً ونفسياً.

ب- ما هي الموضوعات الهامة في عملية الاتصال؟

- أهم الموضوعات الأساسية هي ما يلي:-

(١) الآثار النفسية والصحية والاجتماعية للممارسات الضارة الصحية في الأسرة.

(٢) رأي الدين والعلم في الممارسات الضارة.

(٣) الدور الذي يجب أن تقوم به الأم في مواجهة تلك الممارسات الضارة.

ج- من هو المستقبل الذي سوف نوجه إليه الرسالة؟

- المستقبل هو الأمهات اللاتي لديهن أطفال إناث ويستطعن المشاركة في برامج التوعية في مجال مواجهة ومناقشة الممارسات الضارة في حياة الأسرة.

د- كيف سيتم نقل الرسالة للمستقبل؟

- سيتم نقل الرسالة من خلال الأساليب الآتية:-

(١) مشاركة الأمهات في برامج تثقيفية.

٢) حضور الأمهات لقاء من الخبراء والمتخصصين صحياً ونفسياً واجتماعياً في مجال التعامل مع الفتيات والأسرة.

٣) تكونت نماذج إيجابية من الأمهات تقوم بدور التوعية في البيئة الطبيعية، وكذلك من خلال جمعيات أهلية ومؤسسات المجتمع المدني المتوفرة في المجتمع.

هـ ما هي أفضل وسائل الاتصال في هذا المجال؟

• أفضل وسائل الاتصال في هذا المجال هي ما يلي:-

١) الندوات المشتركة التي تشترك فيها علماء الدين، الأطباء والمتخصصين في المجالات الاجتماعية والنفسية.

٢) الحصول على النشرات التي تتضمن تنبيهات وتنبيهات خاصة بخطورة تلك الممارسات في حياة الأسرة.

٣) المناقشات والحوار الذي يمكن أن يتم مع الأمهات والمتخصصين في هذا المجال.

٤) عرض نماذج إيجابية استطاعت مواجهة تلك المشكلة.

و- ما هي التغذية العكسية الذي حصلنا عليها في هذا المجال؟

• التغذية الراجعة أو العكسية في هذا المجال هي كما يلي:-

١) عرض تساؤلات تدل على أن هناك معلومات خاطئة.

٢) عرض بعض الأفكار المرتبطة بالتقاليد السابقة والقيام بتصحيحها حتى لا تؤثر في حياتهن.

٣) مشاركة بعض الآباء في بعض المناقشات بناء على دعوة الأمهات لهم.

٤) الرغبة في المزيد من تلك الأنشطة لأنها استطاعت أن تساعدن على طرح بالدين من أفكار خاطئة وتصحيحها وكذلك شعورهن بأنهن عرفن الطريق السليم في هذا المجال.

• أما التغذية الراجعة من المسنولين فإنهم قاموا بعمل برامج جديدة للأنشطة التي يمكن أن تشترك فيها الأمهات لتشخيصهن على تبادل الآراء والأفكار والاهتمام بالنماذج الايجابية واستخدامهن في الأنشطة التالية.

التطبيق والخبرة الثالثة: تصميم إطار تطبيقي للاتصال.

• سوف نعرض فيما يلي دليل عمل يساعد أي متخصص للقيام بالاتصال بطريقة أكثر فاعلية وهو موجه للأخصائية الاجتماعية والأخصائية في مجال التربية، وكذلك الإعلام والمسؤولين عن برامج التدريب والتوعية والتثقيف بأنواعها المختلفة.

• ونعرض إطار العمل في مجال الاتصال على النحو التالي:-

• الجانب الأول: تحديد الهدف.

• الهدف يجب ان يكون واضحاً وبسيطاً ومرتبئاً بالمؤسسة التي تقوم بالاتصال وكذلك مرتبئاً بالفئة المستهدفة من عملية الاتصال.

• تحديد هدف عام أساسي توجه إليه كافة الخطوات الاتصالية، وكذلك هدف خاص قريب يمكن أن نصل إليه من خلال الممارسات المتتالية.

• مثال: تكوين متطوعين في مجال رعاية أطفال بلا مأوى يمثل هدف عام يساهم في تحقيق الرعاية والتأهيل الأفضل.

- **الهدف الخاص:** استشارة مجموعات من الشباب القادرين على الاهتمام والعطاء بالمجهودات المختلفة في مجال أطفال بلا مأوى بصفة خاصة.
- من الضروري عند تحديد الأهداف أنه يمكن قياسها والتعرف عند تحديد الأهداف أنه يمكن قياسها والتعرف على مضمونها وقيمتها العلمية والعملية.
- **مثال:** قياس الخبرات والمهارات التي تم اكتسابها من خلال برامج التدريب للمتطوعين.

الجانب الثاني: الموضوعات الأساسية في الاتصال

- من الضروري البحث عن الموضوعات التي سوف تحقق الهدف من الاتصال ومن الضروري أن تتصف الموضوعات بالسمات الآتية:-
- أولاً: سمات الموضوعات:
- (١) موضوعات واضحة وبسيطة غير معقدة.
- (٢) توفر مصادر للموضوعات يمكن الرجوع إليها.
- (٣) ارتباط الموضوعات بالهدف الاتصالي.
- (٤) تتماشى الموضوعات مع مرحلة النمو للمستقبل.
- (٥) استيعاب المرسل للموضوعات ودراستها من كافة الجوانب قبل عرضها من خلال رسالة الاتصال.
- (٦) وضع الموضوعات والنقاط الخاصة بها في صياغات وعبارات محددة المعنى يسهل استيعاب مضمونها بأقصر وقت ممكن.
- **مثال:** موضوع الوقوع في الإدمان ، والذي يقال عنه التجربة الأولى أو الاكتشاف، فمن الممكن أن يؤدي إلى الإدمان ويؤثر نفسياً وصحياً وعصبياً من خلال مظاهر تظهر على المتعاطي.
- ثانياً: شروط عرض الموضوعات
- **يتم عرض الموضوعات على النحو التالي:-**

- (١) تحديد الأفكار.
- (٢) ترتيب الأفكار.
- (٣) تسلسل منطقي في العرض.
- (٤) ربط الموضوعات بأهداف الاتصال.
- (٥) الاستشهاد بالواقع والأمثلة.
- (٦) عدم التكرار والانحياز لجوانب معينة.
- (٧) التفسير لبعض الموضوعات كلما أمكن ذلك.

الجانب الثالث: إعداد ونقل الرسالة:

- إعداد الرسالة ونقلها أو توصيلها أمر هام في عملية الاتصال ومن الضروري أن نضع بعض التساؤلات في هذا المجال على النحو التالي:-
- انتهت

• المحاضرة ١٤-١٥ ::: مراجعة عامة للمقرر

أولاً: الأسئلة الموضوعية

س ١ : اختار/ اختاري الإجابة الصحيحة في العبارات التالية :-

١- يقصد بمن يُرسل الرسالة ولا يعنيه النتائج بالمرسل:

أ- المجرد ب- المتفاعل ج- المقتن د- الإيجابي

٢- يرتبط مصطلح الضوضاء في الاتصال بـ:

أ-المعوقات ب- الإزعاج ج- الدعاية د- التثقيف

٣-تستند الأهداف المهنية للاتصال على :

أ- تحقيق الرقي والتقدم ب- التوافق والتفاعل ج- الترويج والبهجة د- توزيع المسؤوليات

٤- جاءت المساهمات الأولى لدراسة الاتصال من علماء :

أ-البلاغة ب- الاجتماع ج- النفس د- الفلسفة

س ٢: ضع الإشارة المناسبة (✓) أو (X) أمام العبارات التالية :-

- يتسم الاتصال بأنه عملية ديناميكية مستمرة. (صواب)
- تتضمن الرسالة رموز اللفظية وغير اللفظية (صواب)
- يتميز الاتصال غير المباشر بالتجاوب والمشاركة (خطأ)
- تعد الشائعات ثاني شكل من أشكال الاتصال في المجتمعات. (خطأ)
- المرسل هو الهدف النهائي الذي يسعى إليه القائم بالاتصال. (خطأ)
- يعتمد الاتصال الناجح على التفاعل المستمر بين المرسل والمصدر (خطأ)

س ٣: ضع المصطلح العلمي المناسب أمام العبارات التالية :-

- المضمون الذي يرسله المرسل إلى المستقبل (الرسالة)
- أساليب الاتصال وأدواته بين طرفين المرسل والمستقبل (قنوات الاتصال)
- معوقات قنوات الاتصال التي تعوق تحقيقها لأهدافها (ضوضاء)
- هو نمط من الاتصال أكثر شيوعاً عند الاتصال المباشر أو ما يعرف بعلاقة الوجه بالوجه بين المرسل والمستقبل. (الاتصال غير لفظي)

س ٤ : التعاريف والمصطلحات :

الاتصال الذاتي بأنه: هو ما يحدث داخل الفرد حينما يتحدث الفرد مع نفسه ، وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته، وفي هذه الحالة المرسل والمتلقي شخص واحد يناقش مع نفسه مشكلة بسيطة تعرض لها أو أثناء قراءته عندما يقرأ كتاباً أو يشاهد برنامجاً في التلفزيون.

الاتصال الشخصي بأنه: العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمهارات والمعلومات والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية.

مفهوم الاتصال: يمكن تعريف الاتصال على أنه حوار بين طرفين أحدهما مرسل يبدأ بالكلام أو الإشارات أو نوعاً من التعبيرات والآخر مستقبل يتلقى رسالة المرسل ، ويتفاعل معه على نحو مباشر باستجابة لفظية أو غير لفظية معينة

الرأي العام: وهو مصطلح يعني رد الفعل المشترك والموجود بين جميع الأفراد تجاه قضية معينة أو موقف في وقت محدد متخذاً الصفة العلنية، وهو من وسائل الاتصال المناسبة التي تحقق الترابط والتفاعل بين الناس

المرسل المجرد : هو من يرسل رسالة ما، ولا يعنيه مباشرة النتائج، كالمحدث إلى فريق أو مجموعة أو طلاب في مدرج مثلاً، فدوره ينتهي بمجرد توصيل الرسالة لهم ليتفرغ لأخرى مثله كمثل ساعي البريد أو التلغراف أو محضر المحكمة ومن إليهم .

الرسالة: هي المضمون الذي يرسله المرسل إلى المستقبل أو المرسلون إلى المستقبلين الذين ارتبطوا بعلاقة اتصالية وهي ليست قاصرة على كلمات مكتوبة ولكنها تشمل الكلمات المكتوبة أو اللفظية أو الكلمات غير المكتوبة وغير اللفظية لتعبيرات الوجه وحركات الأطراف ونظرة العين وكل ما يعينه المرسل من معاني يريد إرسالها وتوصيلها للآخرين.

الاتصال الرسمي: والمقصود هنا بالاتصال الرسمي هو وجود نظام قائم على التخطيط للإجراءات ولكيفية التي يسلكها تدفق البيانات في المؤسسة بما يقضى التوزيع الرسمي للسلطات والاختصاصات والوظيفة والاتصال الرسمي

- المستقبل : مصطلح في علم الاتصال يعني به مستقبل الرسالة التي يرسلها له المرسل ، سواء أكان فرداً صديقاً أو خصماً، أو جماعة صغيرة أو جماعة كبيرة ، الذي يخطر بالرسالة ويكتفي بالعمل بها، ولكنه المستقبل الايجابي الذي يمثل طرفاً في العلاقة الاتصالية كطرف متفاعل نشيط بمجرد علمه بها ليبادر بدوره لإرسال رسائل مضادة أو خطوات فعالة أو نقل محتوى الرسالة الأصلية إلى آخرين الذين يرسلونها بدورهم إلى آخرين وهكذا

• أولاً: مفاهيم أساسية في الاتصال

١- **المرسل :** ويعني به الشخص أو الجماعة أو الهيئة التي تعني بتوصيل أفكار أو معلومات أو إرشادات أو رسائل إلى فرد أو أفراد لتحقيق أهداف سبق توضيحها في سياق الحوار السابق.

• فالصحفي مرسل وإمام المسجد مرسل والواعظ بالكنيسة مرسل ومذيع الإذاعة والتلفزيون مرسل والكتاب والعالم مرسل وأستاذ الجامعة مرسل بل أن جندي المرور هو بدوره مرسل في مكان عمله.

• ولهذا فإن المدرس مثلاً هو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال داخل قاعة المحاضرات وخلال العملية التعليمية.

• ونظرياً وليس عملياً يفترض أن ثمة نمطين من الإرسال هما:-

• **أولهما: مرسل مجرد :** فهو يرسل رسالة ما ولا يعنيه مباشرة النتائج كالمحدث إلى فريق أو مجموعة أو طلاب في مدرج مثلاً، فدوره ينتهي بمجرد توصيل الرسالة لهم ليتفرغ لأخرى مثله كمثل ساعي البريد أو التلغراف أو محضر المحكمة ومن إليهم .

• **وثانيهما : مرسل متفاعل:** فهو ما تعنيه دراسة الاتصال وهو المرسل المتفاعل دائماً مع المستقبل ، حيث أن رسالته تكون بمثابة عملية مستمرة يشير المستقبل لنقل استجابته المرسل، وليعد المرسل ليجيب على تساؤلات المستقبل وهكذا.

• وسواء كانت استجابات المستقبل لحظية أو آجلة أو في فترات متباعدة إلا أن إرسال متفاعل لا بد وأن يتوقع استجابات محددة إن عاجلاً أو آجلاً ، فهو ليس المرسل السلبي أو المرسل الناقل ولكنه المرسل كطرف من أطراف عملية الاتصال الذي ولا بد وأن يرتبط باستجابات الآخرين.

٢- **المستقبل** : مصطلح في علم الاتصال يعني به مستقبل الرسالة التي يرسلها له المرسل ، سواء أكان فرداً صديقاً أو خصماً، أو جماعة صغيرة أو جماعة كبيرة ، الذي يخطر بالرسالة ويكتفي بالعمل بها، ولكنه المستقبل الإيجابي الذي يمثل طرفاً في العلاقة الاتصالية كطرف متفاعل نشيط بمجرد علمه بها ليبادر بدوره لإرسال رسائل مضادة أو خطوات فعالة أو نقل محتوى الرسالة الأصلية إلى آخرين الذين يرسلونها بدورهم إلى آخرين وهكذا.

- ومعيار نجاح المرسل يتوقف على مدى استثارته للمستقبل لينمو نمواً معيناً أو يسلك سلوكاً مستهدفاً لتتم عملية الاتصال وتحقق رسالتها وأهدافها.

٣- **الرسالة**: الرسالة هي المضمون الذي رسله المرسل إلى المستقبل أو المرسلون إلى المستقبلين الذين ارتبطوا بعلاقة اتصالية وهي ليست قاصرة على كلمات مكتوبة ولكنها تشمل الكلمات المكتوبة أو اللفظية أو الكلمات غير المكتوبة وغير اللفظية لتعابير الوجه وحركات الأطراف ونظرة العين وكل ما يعينه المرسل من معاني يريد إرسالها وتوصيلها للآخرين.

- كما قد تكون رسالة خاصة من زوج إلى زوجته أو أبنائه أو رسالة عامة من المسئول الحكومي إلى الشعب أو من محاضرات لجماعة خاصة أو عامة بل لتلويح رجال الشركة بسلاحه إلى اللصوص وهكذا، كما تمتد الرسالة لتشمل صفيح حكم المباراة في الملاعب أو ابتسامة لرئيس أحد الأحزاب لناخبيه أو إشارة الوعيد والتهديد بيديه لخصومه.

- ٤- **قنوات الاتصال** : مسمى يطلق على أساليب الاتصال وأدواته ، بين طرفين المرسل والمستقبل وقد تشمل ما يلي:-

- أ- الكلمة المنطوقة.
- ب- الكلمة غير المنطوقة (التلويح باليد أو نظرة العين).
- ج- الرائحة للإعلان عن نوع العطور أو وجبة شهية لطعام معين.
- د- الصوت كرسالة السيارة للمارة باستخدام آلة التنبيه.
- هـ- اللمس حينما نتلمس مدى نعومة القماش المراد شرائه.
- و- النظر كمشاهدة صورة إعلان عن كتاب أو مسرحية.

ومن المتفق عليه أن الاتصال هو علم متعدد القنوات ومهارة الموصل هي في اختيار القناة المناسبة بأفضل كيفية ممكنة.

٥- **أداة الاتصال**: هو المسمى الذي شاء رجال الإعلام إطلاقه على قنوات الاتصال للدعاية أو التثقيف أو إعداد الرأي العام ، وهي أدوات تتسم بالجماعية أو الجماهيرية، وما يسمى بمجتمع المستقبلين وتقتصر على العمليات الإعلامية التي تمارسها (الصحافة - الراديو - التلفزيون - الكتاب- الصور والنشرات - الملصقات - الكتيبات).

٦- **الضوضاء**: لا يقتصر معناه في علم الاتصال على الأصوات المزعجة التي تعكر صفو الجماعة الآمنة ، ولكنه مصطلح شائع في العمليات الاتصالية والإعلامية ليشير إلى كافة معوقات قنوات الاتصال التي تعوق تحقيقها لأهدافها لتوصيل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

- وتتمثل هذه المعوقات في كافة أشكال العوائق الصحية كالمرض أو العاهة أو عيوب الكلام أو النهجان أو ضعف البصر أو ضعف السمع، والعوائق المظهرية كقصر القامة أو البدانة أو العيوب الجسمية أو استعمال النظارة السوداء وعدم تناسق الزى والملبس.
- والعوائق النفسية كالاكتئاب أو التهجم أو الخجل، والعوائق المكانية كالغرف الحارة أو البرودة أو غير المنسقة أو التي تبعث على السأم والعوائق الزمانية كاختيار الوقت غير المناسب وهكذا.
- ويميز علماء الاتصال بين ضوضاء الاتصال الشخصي الذي يقوم على التفاعل المباشر بين المرسل والمستقبل وضوضاء الاتصال الجماهيري الذي لا يعتمد على هذا التفاعل ، فرغم تشابه العديد من أشكال

الضوضاء في كل منها إلا أن العوامل السيكولوجية والمزاجية تلعب أدوار هامة في تحقيق التفاعل المباشر بين المرسل والأفراد المستقبلين، وكذلك تلعب العوامل المعيشية والسياسية والثقافية والاقتصادية أدواراً كثيرة ذات أهمية في تحقيق أهداف الرسالة الاتصالية.

٧- **الاتصال غير اللفظي**: هو نمط من الاتصال أكثر شيوعاً عند الاتصال المباشر أو ما يعرف بعلاقة الوجه بالوجه بين المرسل والمستقبل.

- فما دام الاتصال هو محاولة نقل رسالة معينة من فرد إلى آخر حتى ولو كانت عتاباً أو لوماً أو تخويفاً أو تهديداً ، فإن كل ما يظهره المرسل للمستقبل من إشارات أو إيماءات هي بدورها نمط من الاتصال يحمل معاني معينة يراد إرسالها.

• ويشمل الاتصال غير اللفظي ما يلي:-

- أ- لغة الجسم: كتعبير الوجه ونظرات العين والتلويح باليد وحركات الجسم وما أشبه بذلك الجوانب.
- ب- الملابس: وهي بدورها عنصر من عناصر الاتصال غير اللفظي كتعمد ارتداء الملابس الشعبية عند التخاطب مع العامة أو تجنب الملابس الزاهية عند تقديم العزاء.

ج- قصاصات اللغة: وهي مصطلح يشير إلى لزمات الحديث وعيوب الكلام وكافة الحواشي التي تصاحب المتحدث بغض النظر عن مضمون الرسالة ، ويعدها "ألبرت مهربان" في الآتي :-

- حدة الصوت: سواء ارتفاعه أو انخفاضه وكذلك رتابة الصوت أي اختيار نغمة واحدة تبعث على الملل ، وغموض الصوت وخاصة لمن لا يحسنوا التعبير عن مخارج الألفاظ.
- سرعة الصوت: أي مدى تتابع الكلمات ومدى مناسبة ذلك لجمهور المستقبلين.
- نغمة الصوت: بين العمق والحدة ومدى تناسبها مع مظهر وعمق السرد ومستوى المستقبلين.
- صحة الصوت: أي مدى قوته في تكملة عبارة كاملة لها معنى دون نهجان أو توقف.

٨- **التغذية المرتدة أو الراجعة**: مصطلح في علم الاتصال اشتق من مفهوم التغذية المرتدة في النظرية العلمية التوازنية المعروفة بنظرية الأنساق العامة إلا أنه يعني في هذا المقام ردود الأفعال المباشرة التي يبدئها المستقبل خلال تلقيه الرسالة من المرسل.

- وقد تتمثل هذه الاستجابة في بعض مظاهر الترحيب كالابتسامات أو التصفيق أو الهتاف المشجع أو الإنصات المرحب لتغذية مرتدة ايجابية أو في بعض مظاهر السخط والتبرم كالغضب أو الصياح أو البكاء أو السخرية أو إثارة الضوضاء كاستجابات مرتدة سلبية.

• على هذا النحو فهي أكثر حدوثاً في الاتصال الشخصي أو المباشر وأقل حدوثاً في الاتصال الإعلامي الجماهيري ويرى "فرانك دانس" أنه أياً كانت نوعية الاستجابات الايجابية أو السلبية فهي أدوات تفيد الموصل في إدراكه لموقف المستقبل من رسالته أو من قنوات اتصالات ليحاول آنذاك تفادي أشكال الخطأ أو تدارك تفاقم الأوضاع .

٩- **العائد أو المردود**: وهي الناتج التحصيلي لعملية الاتصال حال إتمامها والتي خطط مسبقاً لتحقيقها وهي عادة ما تتمثل في ثلاث أبعاد رئيسية وهي:-

- أ- البعد العاطفي: كإثارة البهجة أو القلق أو الغضب أو الشعور بالأمن – فتحذير موصل الأخطار الخاصة بمرض الايدز مثلاً أو أستاذ ينبه لاحتمالات صعوبة الامتحان يثير عادة أثارا نفسية كالقلق والخوف ، كما أن طلب شاب من زميلته الموافقة على الارتباط بها يثير عادة مشاعر الغبطة أو الحيرة وما أشبه.
- ب- البعد الجسمي: كما يتمثل في تحاشي سلوكيات غير صحيحة معينة وأهمية ممارسة الرياضة أو اختيار مناسب لأنواع من الغذاء الصحي.

ج- البعد المعرفي: أو ما يعرف بالتوعية أو العلم بالشيء أو بحقائق نجهلها وتمثل نشرات الأخبار ومحتويات الصحافة في الإعلام كما تمثلها محاضرات التوعية السلوكية في الندوات العامة أو الأندية.

١٠- الأهداف الإستراتيجية: هو مصطلح إعلامي يرتبط بالاتصال الجماهيري الذي ينشر رسالة موجهة للرأي العام لتكوين ما يعرف إعلامياً بالرأي العام و الأهداف يخطط لها ما يعرف بالخطط الإعلامية أو إستراتيجية الاتصال. والاتجاه نحو أهداف محددة تستخدم لها عدة قنوات و عدة تكنيكات و لفترات قد تمتد سنوات أكثر وصولاً إلى ما يعرف بالرأي العام المؤيد أو المعارض لاتجاه أيديولوجي أو قومي معين.

١١- الإشاعة: يعرفها Worren بأنها مجهود جمعي لتفسير موقف معين من المواقف المعقدة و إلى أنها تميل إلى الظهور والانتشار في الأوقات التي تزداد فيها رغبات الجماهير واهتمامهم.

ويعرفها البعض بأنها سلسلة من محاولات فردية سرعان ما تتحول إلى محاولات جماعية وذلك للكشف عن الغموض في قضية أو حقيقة مستترة ذات اهتمام خاص للمجتمع وذلك في فترة زمنية معينة.

• وهي رسالة تحتوي مضموناً معيناً مجهولة المصدر فقد يكون المصدر فرداً أو جماعة أو لا يوجد لها مصدر معلوم ينقل عبر وسائل مختلفة للاتصال.

١٢- الرأي العام: وهو مصطلح يعني رد الفعل المشترك والموجود بين جميع الأفراد تجاه قضية معينة أو موقف في وقت محدد متخذاً الصفة العلنية ، وهو من وسائل الاتصال المناسبة التي تحقق الترابط والتفاعل بين الناس.

• وهناك بعض المصطلحات الأخرى الخاصة بعلم الاتصال مثل الإعلام والدعاية والإعلان والعلاقات العامة.

حل الاختبار الفصلي

معياري نجاح المرسل يتوقف على مدى استشارته للجماهير.

صواب

الاتصال اللفظي نمط من الاتصال أكثر شيوعاً عند الاتصال المباشر.

خطأ

الاتصال عملية دينامية غير مستمرة

خطأ

لا يمكن أن تكون الرسالة غير لفظية تماماً

خطأ

لا تفيد التغذية الراجعة في الاتصال المباشر

خطأ

لي الاتصال حاجات ثقافية وسياسية عند نشأته

خطأ

من موضوعات الاتصال المناقشة الجماعية

خطأ

تقوم نظرية برلو على أن عقل الإنسان هو المركز الرئيسي للاتصال بالنسبة للأنشطة

خطأ

تتأثر عملية الاتصال بالتغيرات الاجتماعية

صواب

: تُؤثر الحاجات الإنسانية في عملية الاتصال من خلال

1. تحديد الموضوعات

: يُعد الاتصال من مجلس الإدارة إلى المدير اتصالاً

1. رأسياً

: عدد عناصر الاتصال

3. 5

: يستخدم الاتصال لتطبيق أساليب المعونة النفسية في طريقة

1. خدمة الفرد

: ينقسم الاتصال من حيث نوع المرسل إلى

2. 3

الاتصال علم وفن

صواب

انتهى

اتمنى لى ولكم التوفيق بالدارين و النجاح والتخرج

اختكم : بدرية العازمي