

مقياس:

تقنيات الاتصال

السنة الثالثة ليسانس: إعلام

الموسم الجامعي:
2023/ 2022

المحور الأول: مدخل مفاهيمي لتقنيات الاتصال

تمهيد:

تشهد المعمورة تقدماً سريعاً ومتواصلاً في تقنيات الاتصال، وبالرغم من تباعد الثقافات واختلاف المجتمعات، فإن الأنماط السلوكية والذوقية تكاد تكون متشابهة تماماً، ولذلك يمين القول أن إنسان اليوم يعيش أزمة العلاقة مع محيطه القريب والبعيد ومع قيم مجتمعه، بل أن عالم الاجتماع ادقار موران Edgar Morin يؤكد أن الإنسان المعاصر يعيش أزمة العلاقة مع محيطه القريب البعيد وعدم تواصله الكافي مع المحيط لتغيير الحاجات من جهة وهيمنة السوق وسيطرة وسائل الاتصال من جهة أخرى.

يعتبر ادقار موران في كتابه من أجل سياسة حضارية أن وسائل الاتصال تعتمد على شبكة مركبة من الأذواق والتقنيات تخترق جسد المجتمع برمته وتؤثر على مختلف مستويات السلوك وأنماط التفاعل بين مختلف فئات المجتمع، كما أن العولمة الاتصالية اليوم تتصف بقدرات فنية وتقنية ومادية لم تكن متوفرة من قبل، وهذا ما يكسب موضوع الاتصال وتقنياته أهمية خاصة، وهو ما يبرر ذلك اهتمام الباحثين به، ولئن كان هذا الموضوع ينزل تماماً في إطار علم الاتصال إلا أنه يتصل بموضوع المعيش اليومي ومسألة تصريف الحياة، ذلك أن شريحة الشباب التي تستهدفها العولمة الاتصالية غير قادرة على أن تحتضن ذاتها لذلك فقد ظهرت تقنيات اتصال حديثة ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بظهور التكنولوجيا الرقمية وتطورها.

ولعل هذا ما يفسر تحول العالم المعاصر إلى شبكة متشعبة جداً من التقنيات الاتصالية التي تخترق كل مستويات المجتمع وهيكله، وتؤثر في السلوك العام الذي أصبح متأثراً بقيم وسائل الإعلام ورموزه إلى حد الحديث عن حالة التماهي التام بالأجهزة الإعلامية والاتصالية والتحكم في تقنياتها.

1/ مفهوم تقنيات الاتصال:

يعتبر مصطلح تقنية الاتصالات الحديثة من المصطلحات التي لم يتم الاتفاق على تعريف محدد لها، فالمصطلح من حيث المبدأ مركب من ثلاث كلمات الاتصال، والتقنية، والحديثة.

أ/التقنية: وتعني التكنولوجيا Technology التطوير وتطبيق الأدوات وإدخال الآلات، أي إنها استعمال الأدوات والقدرات المتاحة لزيادة إنتاجية الإنسان وتحسين أدائه (internet, Wikipedia –ar ,10/2/2009).

ب/الاتصال: هو الطريقة التي تنتقل المعرفة والأفكار بوساطتها من شخص إلى آخر، أو من جهة إلى أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني في هذا الشخص أو هذه الجهة أو إعلامه بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار معه أو إقناعه بأمر ما أو الترفيه عنه. (موقع انترنت، facultyt، 2209/2/10م)

ج/تقنية الاتصالات الحديثة: وهي أي وسيلة تساعد في نقل المعرفة أو الأفكار بأي شكل كانت في اتجاه واحد أو اتجاهين، شعبية أو فردية.

ويجدر بنا في هذا المستوى بالذات أن نعرف تقنيات الاتصال تعني مختلف أدوات الإعلام ووسائله التي تصف بالتأثير في المجتمع، وهو يعني كذلك تقنيات والمؤسسات التي توصل المعلومات إلى مس تقبلها بغض النظر عن م واقعه م الجغرافية والاجتماعية. وقد تطورت تقنيات الاتصال في الفترة ما بين القرن 19 والقرن 20 تطورا مذهلا، الأمر الذي ساعد في تحسين أوضاع البشرية خاصة فيما يتعلق بالتواصل، فالمجتمع المعاصر مجتمع إعلام واتصال إذا خدنا بعين الاعتبار قوة تأثير وسائل الإعلام الجديدة (N.T.C.I) التي استطاعت أن تهتمش المجتمعات النقل يديه وان تقضي بنياتها المتعارفة مثل الحي والمجموعة والعائلة والقبيلة وان تستبدلها بحالة الفردانية، فالفرد محتاج إلى كم هائل من المعلومات حتى يستطيع تسيير حياته في عالم سريع التغير وسريع الإيقاع ال يومي، ولعل هذا ما يفسر سرعة تطور المشهد الاتصالي وغزوة مختلف مجالات الحياة¹.

ويعتبر مفهوم " تقنيات المعلومات والاتصالات" مفهوم جديد نسبياً، ويكاد لا يوجد تعريف محدد له حتى الآن، ومع هذا يمكن وصفه - في دلالاته العامة - بأنه القدرة علي الوصول إلى

¹ المنصف وناس، عناصر أساسية لبناء علم اجتماع الاتصال (محاولة فهم في ثنائية الاتصال والهيمنة)، للمجلة التونسية لعلوم الاتصال، العدد 48/47، جويلية 2006/جوتن 2007، ص 11.

مصادر المعلومات المختلفة بأيسر الطرق، وأكثرها دقة ومرونة، وبما يوفر الوقت والجهد والنفقات¹، حيث أتاحت التقنيات الاتصالية الربط بين نظم الكمبيوتر المختلفة وقواعد البيانات، ليفرز الدمج بين الحوسبة والاتصالات، ما يعرف بشبكات المعلومات، والتي تقع الانترنت في مقدمتها لما تتميز به من شمول وسعة، لا في المحتوى فقط، بل بعدد مشتمليها وما توفره من إمكانيات تبادل النصوص والمعلومات، وما تحققة يوماً بعد يوم من الدمج الرهيب بين الوسائل المرئية والسمعية- وتشمل الصوت والصورة، والأداء والحركة - ووسائل الحصول على المعلومة التي تتجه نحو المطلق في المدى، واللامتناهي في الخيارات، لإتاحة توفير المعلومة للراغب بها في كل وقت وفي أي مكان.²

ويبرز هنا مفهوم **تقنية الاتصال** والتي توصف في هذا الإطار بأنها توظيف جميع أجهزة التقنية وأنظمة الاتصالات والمعلومات في معالجة ونقل وبت وتخزين المعلومة بجميع أشكالها، مما يندرج باتساع الفجوة المعلوماتية بين دول العالم الصناعية وبقية دول العالم، علي النحو الذي يهدد بتهميش الدول غير المعلوماتية وإقصائها عن الاقتصاد العالمي القائم على المعلومات.³

وتتجه غالبية الدراسات إلي التأكيد علي أن أحد أهم الملامح المميزة لعالمنا المعاصر عن الحقب التاريخية التي سبقته هو تلك الثورة التي حدثت في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات والوسائط؛ حتى أصبح الكثيرون يختزلون كل التقدم الذي أنجزه العالم في تلك النقلة النوعية في

¹ محمد سعيد العمودي: دور تقنيات المعلومات والاتصالات في تعزيز استخدام الطرق الحديثة في تدريس الفيزياء الجامعية، الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) موقع:

<http://www.ituarabic.org,4/12/2008>

² يونس عرب: قانون تقنية المعلومات والتجارة الالكترونية، الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت)، موقع: <http://www.arablaw.org.14/11/2008>.

³ سعيد بن سعيد ناصر حمدان: دور المؤسسات الاجتماعية في الوقاية من جرائم الإنترنت في ظل تحولات العولمة: دراسة اجتماعية تحليلية، (في: مؤتمر تقنية المعلومات والأمن الوطني، الرياض، 21-24/11/1428هـ، ص 1794.

تقنية الاتصالات والوسائط. فإذا كانت العصور السابقة قد حظيت بتسميات جزئية من قبيل: عصر الصحافة أو عصر الإذاعة أو السينما أو التلفزيون، فإن العصر الحالي على خلاف ذلك، تقاربت فيه كل هذه العصور بتقنياتها مع الانطلاقات التقنية الحديثة لتضفي عليه وصف عصر

التقدم في مجال الوسائط والاتصالات عموماً. ومن هنا جاءت كثير من تسميات العصر الحالي مرتبطة بالطفرة في مجال الوسائط والاتصالات، بداية من أوسع المقولات ذي وعاء، والمتمثلة في مقولة "العولمة" مروراً بتلك المتصلة مباشرة بتقنية الاتصالات والوسائط مثل: "عصر ثورة الاتصالات والمعلومات" أو "مجتمع المعلومات" أو "الانفجار المعلوماتي والمعرفي" أو "الثورة المعلوماتية" إلى غيرها من مصطلحات قاموس عصر التقنية غير المستقر، حتى غدت هذه المفردات تمثل أكثر المفردات تردداً، ليس فقط بين الأكاديميين، وإنما أيضاً في المناقشات والأحاديث العامة من جانب غير المتخصصين. وأدت إسهامات متنوعة لعلوم: الاقتصاد والتاريخ والأدب والفن والعلوم السياسية وعلم النفس وعلم الاجتماع والإنثروبولوجيا، إلى ظهور أقسام الاتصال والدراسات الثقافية. وقد صكت تعبيرات أخاذة تحوي أفكاراً جديدة على يد "هارولد إنيس"، الذي كتب حول تحيز الاتصالات، و"مارشال ماكلوهان" الذي تحدث عن القرية الكونية، و"يورغين هابرماس" عالم الاجتماع الألماني الذي عرف الحيز أو المجال العام، باعتباره منطقة الخطاب التي يجري فيها ارتياد الأفكار والتعبير عن الرأي العام.¹

وفي هذا الصدد يشير " أحمد محمد صالح " إلى أن هناك خمس موجات للتغيير في التقنيات الاتصالية التي شهدتها المجتمعات الإنسانية عبر تاريخها انتهاء بالمرحلة الحالية: أولها حدثت بين عامي 1780 و1840، وكان ملم حها الأساسي الثورة الصناعية .

¹ زيد بن محمد الرماني: تقنية الوسائط، مجلة الاتصالات والعالم الرقمي، "ملحق جريدة الجزيرة السعودية"، الرياض، العدد (272)، الأحد 30 ذو الحجة 1429، 28 ديسمبر 2008.

تليها الموجة الثانية بين عامي 1840 و 1890, وملحها الأساسي طاقة البخار والسكك الحديدية, وانحصرت وسائل اتصالاتها في التلغراف والسكك الحديدية.

ثم جاءت الموجة الثالثة بين عامي 1890 و 1940, وملحها الأساسي الحديد والصلب والكهرباء, ووسائل اتصالها التلفزيون والسكك الحديدية .

ولاحقا تبلورت الموجة الرابعة بين عامي 1940 و 1990, وملحها الأساسي الإنتاج الضخم الشامل, ووسائل اتصالها الراديو والتلفزيون وشركات الطيران والطرق السريعة .

أما الموجة الخامسة للتغيير فبدأت من عام 1990 وحتى الآن, وملحها الأساسي الإلكترونيات الدقيقة وشبكة الحاسوب, ووسائل اتصالها الرئيسي الشبكات الرقمية .¹

وتصب معظم الآراء بخصوص مدى تأثير تقنية الاتصال والمعلومات على القيم الإنسانية والمجتمعية الراسخة، في اتجاه القول بأن من شأنها أن تحدث ثورة مجتمعية هائلة. ومع هذا ينبغي التعامل مع هذه الوجة من النظر بحذر شديد؛ باعتبار أن البشر هم الذين يخلقون التغييرات الاجتماعية, وتبقي تقنية المعلومات فقط مجرد أداة لإنجاز ذلك, ومن ثم يصبح من المضلل وصف البشر بأنهم ضحايا عاجزون على طول الخط أمام فيضان تقنية الاتصال والمعلومات المتسارع من ناحية، مع أهمية عدم إغفال أو تجاهل إنعكاساتها المجتمعية- الراهنة والمنتظرة - من ناحية أخرى.²

الإعلام ه و كل نشاط مكتوب ومسموع ومرئي ينشر أفكارا وأطروحات وسلوكيات معينة ويستعمل وسائط محددة مثل الصوت والنص والإشارة الإلكترونية، وهو يعني كذلك انتقال الخطب

¹ أحمد محمد صالح: أطفال الإنترنت، مرجع سابق، ص ص1-188.

² المرجع السابق: ص ن .

والرسائل والمعلومات من مكان إلى آخر، وهو ما من شأنه أن يثري اطلاع الفاعلين ومعرفتهم بالعالم المحيط ويسمح لهم بتعديل معلوماتهم ومعطياتهم .

أما الاتصال فيعني التفاعل والتواصل والجدل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء ، ولذلك فهو تعبير عن ديناميكية المجتمع، إذن فهو فعل تواصل يشر خطابا وتصورات معينة ويساعد على خلق فرص التفاهم والحوار.

وهو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات إلى رسالة شفوية أو كتابية، تُقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر .

وتفاديا للتوسع في سرد المفاهيم اللغوية سنقتصر في تفحص مفهوم الاتصال على عرضه بدلالة صيغته التطورية والاستغناء في هذا المقام عن الجدل اللغوي حول مفاهيم الاتصال والتواصل

1.

ويقسم معظم الباحثين الاتصال بدلالة تطور أدواته صيغته إلى اتصال شفوي وإيمائي ويعني بهالتراسل ما بين الأشخاص باللغة الشفوية، وقد ساد مرحلة ما قبل الكتابة ويسود أكثر فيالمجتمعات الريفية والقبلية، وأخذ دلالة الاندماج والانصهار المباشر بالقيم والمجتمع ثمالاتصال الكتابي ويعني به الاتصال الناشئ عن ترميز المرمز، إي استعمال اللغة الكتابية كقنوات تواصلية، تعبيرية عن الأنا والفكر والاتجاه والرأي والعلم، ويسود أكثر في المجتمعات المدنية المتحضرة، ثم الاتصال الجماهيري ويعني به استخدام الوسائط الجماهيرية الإعلامية (التلفزيون، الراديو، صحافة... الخ) في الاتصال، ويرتكز على مفهوم الإبلاغ الترويجي للمعلومات والأخبار، ثم الاتصال المعلوماتي الإلكتروني الذي أخذ مفهوم الاتصال الذاتي.²

¹ عبد الرحيم تمحري، تقنيات التواصل والتعبير ، ط1 ، منشورات عالم التربية . العدد . 8 .

مطبعة النجاح ، الدار البيضاء، المغرب ، 2007 ، ص12.

² جاكبسون وآخرون ، التواصل -نظريات ومقاربات - .ت. عز الدين الخطابي . زهور حوتي.

ط1 . 2007 . منشورات عالم التربية . مطبعة النجاح . الدار البيضاء ، المغرب ، ص 155.

كما نجد تقسيما آخر بدلالة وظائفه إلى التواصل الواعي ويقصد به استشعار الذات والآخر المتصل والرسالة ووسائلها ومقاصدها وظروف بث الرسالة وشروط الاستقبال ، والاتصال الحر ويعني به التصريح بالاعتقادات والمشاعر والحاجات والرغبات، والتواصل التعبيري ويعني به إبراز حالات التوتر الذاتي والقلق وضبط الانفعالات وظهورها على السطح أثناء التواصل، والتواصل التبادلي ويعني به الاقتناع بأن الآخرين شركاء ويلزم إشراكهم في ما يعتقدون ويشعرون ويحتاجون ، والتواصل المضبوط ويعني به امتلاك القدرة على تبليغ المعلومات بكفاءة وممارسة الضبط والاختزال والتعبير بدقة باللغة أو بالإيماءات للاستيعاب الجيد للرسالة.¹

وإذا عدنا إلى المفاهيم الاصطلاحية للاتصال والتواصل، فإننا نجدها مشبعة بحمولة دلالية سيكولوجية وسوسيوولوجية، حيث تحمل معاني الربط والعلاقة والقصدية، فقد عرف "ريكارد RICKARD" الاتصال بأنه: "عملية يقصد مصدر نوعي بواسطتها إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي"² ، وقصدية الاتصال ونوعية طرفاه، في هذا التعريف هو تأكيد على تضمين البعد السيكولوجي والسوسيوولوجي للعملية الاتصالية في أي صيغة من صيغها.

وفي المفاهيم الإجرائية للتواصل كما تبرزها الدراسات الأمبيريقية هو أيضا تلك العملية التي تدل على أفعال الربط والوصل التي تجري بين شخصين أو أكثر بصفة إرادية ، تسفر عن إقامة علاقة تبادل إنسانية للرسائل اللغوية الشفوية، والكتابية، والإيمائية، والايقونية (فكر، إشارة ، معلومة، خبر، رأي، مبدأ، مهارة، صورة، مجسم ... وغيرها) ، تتم بوسائل رمزية ذهنية محملة بمضامين سيكولوجية واجتماعية، تتمظهر في شكل تجاذب وتقارب وتقبل وحب، أو تنافر وتضاد

¹ عبد الكريم غريب ، التواصل والتنشيط - الأساليب والتقنيات - ط 1 . 2008 . منشورات عالم التربية . الدار البيضاء . الجديدة . المغرب ، ص 148.

² مصطفى حجازي، الاتصال الف ع ال. في العلاقات الإنسانية والإدارة . ط 3. 2000 . المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع . بيروت . لبنان. ص 18-19.

وتباعد وكره، أو حياد ولا مبالاة، وتجري عبر قنوات الإدراكات الحسية (سمعية، بصرية، ذوقية)، حينما تكون العلاقة مباشرة أو عبر ال وسيط الآلي الإعلامي (السمعي البصري) كما في حالة الإرسال عن بعد والتعامل مع العوالم الافتراضية ، أو غير حسية (فكرية وتأملية (حينما تكون غير مباشرة) تاريخ، استشراف مستقبل، كتاب، برقية (وتترك أثرا ما قصدي أو غير قصدي في أحد الطرفين المتواصلين أو كلاهما. ¹

4/عناصر عملية الاتصال:

1- المرسل:

هو مصدر الرسالة أو نقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال عادة، ويحول هذا المصدر الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة .

2- الرسالة:

وهي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه

3-المستقبل:

ه و الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها بغية التوصل إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها

3- التغذية العكسية:

يمكن تعريف التغذية العكسية بأنها عبارة عن ردود الفعل التي تنعكس على المستقبل في فهمه أو عدم فهمه للرسالة، ومدى تفاعله معها وتأثره بها، حيث من المفروض أن يتخذ المستقبل

1 - عبد الكريم غريب ، المنهل التربوي . معجم موسوعي في المصطلحات والمفاهيم البيداغوجية والديداكتيكية والسيكولوجية ، الجزء الأول .ط1 . منشورات عالم التربية 2006 .
مطبعة النجاح . الدار البيضاء . المغرب .ص157 - 158 .

موقفنا من الأفكار والخبرات والمعلومات التي يستلمها وهذا الموقف يؤثر غالبا في تعديل الرسالة من المرسل أو تبديلها وإرسالها إلى المستقبل نفسه أو إلى مستقبلين آخرين غيره .

4- قناة الاتصال:

هي طريقة أو وسيلة نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل

5- بيئة الاتصال:

وهي المحيط العام الذي تتم فيه عملية الاتصال ، فكلما خلت هذه البيئة من

المعوقات والتشويش كلما زادت جودة الاتصال وتحقيقه لأهدافه كفاءة الاتصال:

تتميز الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية:

-التغذية العكسية - التسجيل - الكثافة - الرسمية - التكلفة

معوقات الاتصال:

1- معوقات متعلقة بالمرسل

2- معوقات متعلقة بالرسالة

3- معوقات متعلقة بقناة الاتصال

4- معوقات متعلقة بالمستقبل

6- معوقات متعلقة بالبيئة

أهداف الاتصال:

1- الإعلام: يهدف إلى:

- قيادة الرأي العام

- تدعيم الاتجاهات الإيجابية

- تنوير وتثقيف الناس والاهتمام بمشاكل الساعة

2- التعليم والتدريب:

ويهدف الاتصال من خلال تعليم وتدريب الأفراد إلى تأهيلهم ورفع مستوى كفاءة الأداء و زيادة الإنتاجية .

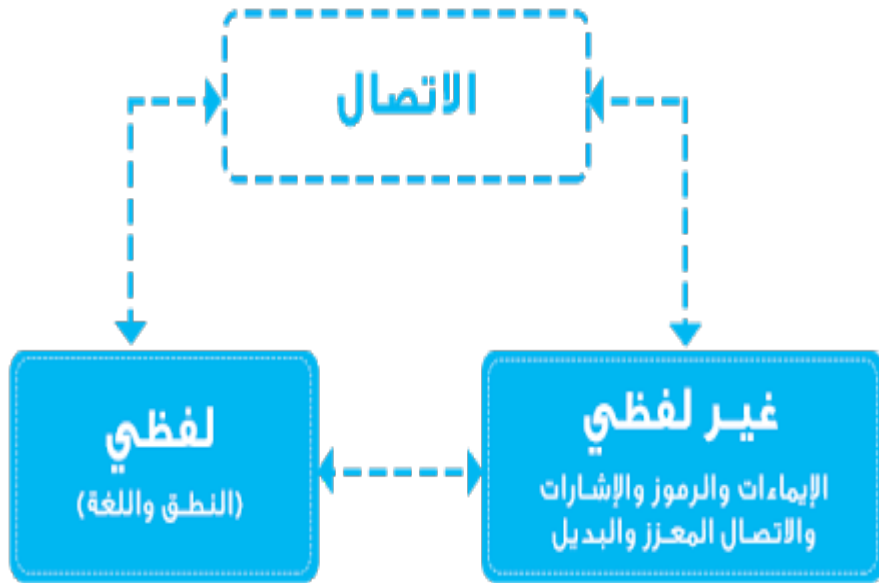
3- الإقناع:

جزء كبيرا من النشاط الاتصالي للفرد يبذل في سبيل التخلص من حالات المتعارضين أو الصراع أو الاختلاف في الرأي، ومن ناحية أخرى فإن المؤسسة تقوم بالاتصال بال جماهير لمحاولة إقناعهم بمنتجاتها وخدماتها .

4- الترفيه:

يعد الترفيه من أهم استخدامات الاتصال فالناس غالبا ما تشترك في عملية الاتصال بهدف الترفيه والاستمتاع، يمكن القول أن معظم الناس يجدون متعة في السلوك الاتصالي .

أشكال الاتصال:



الشكل رقم 1(: يوضح أشكال الاتصال

1- الاتصالات اللفظية:

وهي المحادثة المباشرة بين طرفين وعبر استخدام وسيلة معينة أو دونها باستخدام الصوت لنقل الأفكار عبر عملية الاتصال، كالمقابلات الشخصية، الاجتماعات، المناقشات، المكالمات الهاتفية... الخ.

2- الاتصالات غير اللفظية:

وهي كافة الاتصالات التي يستخدمها الإنسان دون استعمال الصوت في تلك العمليات، والتي تأخذ أشكال مختلفة منها حركة اليد والعيون، القدم، تعابير الوجه، حركة الرأس... الخ .

3- الاتصالات المكتوبة:

وتشمل كافة الوسائل والأدوات التي يمكن استخدامها في الكتابة للتعبير عن الأفكار التي يراد إيصالها إلى المستقبل، كالرسائل المكتوبة، المذكرات، الكتب، التقارير، الصحف والمجلات، الصور... الخ .

إيجابيات تقنيات الاتصال ومحاذيرها:

يمكن الاختلاف اليوم أن عصرنا هذا هو عصر ثروة التقنيات الجديدة في مجال الاتصال والمعلومات والإعلام، بل أن هذه الثورة أصبحت أكثر أهمية من كل أنواع الإنتاج الأخرى (الصناعة والزراعة) وهي لا تقل أهمية بالنسبة إلى السياسيين الأمريكيين من حيث الترويج لبرامجهم وتغليب شخص على آخر والدعاية لهذا الشخص دون آخر، بل يمكن اعتبار تقنيات الاتصال طرفاً رئيسياً في الصراع السياسي في الوصول إلى المعلومة .

وقد أثبتت الدراسات السوسولوجية الميدانية تأثير تقنيات الاتصال في فئة الشباب وخاصة في معاملاتهم اليومية لذلك فالثابت أننا إزاء وضع عالمي يتسم بتعدد تقنيات الاتصال وكثرتها وبسرعة تأثيرها في المجتمعات وفي أنماطهم السلوكية والتعبيرية والقيمية.¹

¹ المنصف وناس، عناصر أساسية لبناء علم اجتماع الاتصال (محاولة فهم في ثنائية الاتصال والهيمنة)، للمجلة التونسية لعلم الاتصال، العدد 48/47، جويلية 2006/جوتن 2007، ص 15.

ولا غرابة في ذلك فعالمنا يعيش اليوم حيرة معرفية واضحة إزاء تقنيات الاتصال ومضامينه بالنظر إلى تأثيراتها المختلفة والمتباينة ولعل هذا ما يفسر أن باحثا إعلاميا في حجم مارشال ماك لوهان Marchal Mac Luhan كتب ك تابا شهيرا اسماه **Pour Comprendre les médias** وعبر فيه عن التخوف من تأثيرات الاتصال مبرزاً أن الخطاب الإعلامي خطابا شائكا وعبا، وهو بحاجة إلى تحليل علمي، فتقنيات الاتصال هي حسب رأيه شديدة التأثير في بيئتها ومحيطها، وهي قادرة على أن تؤسس عالما خاصا بها، الأمر الذي يدعو للنفاد إلى هذا العالم وتحليله ولعل هذا ما يفسر الحيرة الفكرية والمعرفية إزاء تقنيات الاتصال.¹

ونشير بالذكر هنا أننا سنتعرض لأشكال الاتصال تفصيلا في المحاور اللاحقة .

المحور الثاني: تقنيات الاتصال الكتابي

تمهيد:

يحدث هذا النوع من الاتصال بين جميع الأفراد، على اختلاف درجاتهم وأماكنهم في العمل أو في الإدارة، كما يحدث بين الأفراد والأشخاص بصورة فردية وشخصية في الحياة اليومية، والعلاقات العامة والإنسانية التي تجمع بين مختلف الأفراد من الأماكن المحلية الداخلية أو الخارجية، للبلاد أو المنطقة التي يعيش فيها كل فرد والاتصال هنا يكون عن طريق استعمال الكتاب، وتوثيق وثبات المعلومات والمطالب والتعليمات، بهدف نقلها وسهولة الرجوع إليها وقت الحاجة إذا كان هذا الاتصال أثناء القيام بالمهام العملية، هذا الشيء لا يتوفر في عملية الاتصال الشفوي، والذي من الصعب أن يحدث إذا كانت المؤسسة أو المنظمة كبيرة ومنتشرة في عدة أماكن، وعملية الاتصال الكتابي تحقق الدقة والأمانة أثناء نقل الرسائل الاتصالية إلى العاملين، خصوصا إذا كان يعتبر الشكل المعتمد لدى معظم الموظفين والمسؤولين الذين يعتمدون على التعليمات المكتوبة اعتمادا تاما، وذلك لكي يستطيعوا معرفة كيفية ومدى انجاز أعمالهم، ولأنه يمكن من القيام بنقل المعلومات نفسها كما هي إلى أكبر عدد من الأفراد .

¹ المنصف وناس، نفس المرجع، ص21.

هذا النوع من وسائل الاتصال يعطي الطرف الذي يستقبل الرسالة الفرصة الكافية والمناسبة للقراءة، دون أن يقاطعه في ذلك أحد، كما وأن هذه الوسائل تعطي الفرصة الكافية للمرسل للتفكير في موضوع الرسالة وهل صاغها بصورة مناسبة ومقبولة وضعت جميع الجوانب التي يريد نقلها إلى المستقبل .

وهذا النوع من وسائل الاتصال يكثر في حالات الاتصال من أعلى إلى أسفل، ويقل استعماله في الحالات العكسية، أي الاتصال من أسفل إلى أعلى، من العاملين إلى المدير والإدارة وذلك خوفهم من كتابة المعلومات التي من الممكن أن تستعمل ضدهم فيما بعد، أو لأنها من الممكن أن تسبب الإزعاج للمدير أو حتى تغضبه .

ومن جوانب ضعف هذه الوسائل الاتصالية هو عدم معرفة المستقبل للدوافع والأسباب التي أدت إلى إرسالها، أو لأنه من الممكن أن يفهمها بصورة مختلفة عن القصد منها، لأنه يوجد اختلاف في المفاهيم والقدرة على التفكير ومستوياته بين الطرفين، الأمر الذي يؤدي إلى عدم تحقيق الاتصال للأهداف المنشودة لأن العاملين ينقلون التعليمات التي وصلت إليهم بصورة خاطئة وغير مطابقة للمقصود .

ولكي تتغلب على هذا الجانب الضعيف، يجب أن نقوم بعملية تعزيز للاتصال الكتابي عن طريق الشرح والمناقشة لموضوع الرسالة والهدف منها إذا كانت رسالة عامة ويتم تحقيق ذلك بأن يقوم المسؤولين بمقابلة العاملين بصورة جماعية أو فردية والتأكد من أنهم استطاعوا معرفة أسباب إرسال الرسالة لهم، وكيف يمكن القيام بتنفيذ وتحقيق المطلوب منها.

- طرق الاتصال الكتابي كثيرة ومختلفة سوف نشرح قسم منها :

١/ عرض الحال:

يعرف عرض الحال على أنه: وثيقة إدارية تسرد وتروي بكيفية مفصلة أو موجزة ما قيل أو ما تم فعله بمناسبة حادث معين أو قد يعرض حالة معينة عن نشاط أو مناقشة دارت خلال اجتماع

ما ، وهو معد لإخبار رئيس إداري وقد يقصد منه المحافظة على أثر مكتوب فقط مما قيل أو تم فعله في مناسبة ما ، فمثلا يمكننا تحرير عرض حال عن مناقشة محاضرة أو جلسة عمل لاجتماع معين أو مهمة، أو حادث مرور ... الخ .¹ كما أنه: وثيقة إعلامية تهدف إلى إبلاغ الرئيس الإداري و إحاطته علما بحادث أو واقعة أو مجريات مهمة عمل أو اجتماع...، يتحرى محرره نقل الواقع و سرد الحوادث كما حدثت بالضبط و بشكل مفصل يتيح للرئيس معرفة الحقيقة بكل أبعادها، و في الوقت المناسب. يتميز عرض حال الاجتماع عن محضر الاجتماع بكونه أكثر تفصيلا بحيث يسجل مجريات الاجتماع بشكل

مفصل خلافا للمحضر بغية الحفاظ على آثار مكتوبة للنقاشات أو المداولات، بينما يهدف المحضر أساسا إلى تشكيل دعامة قانونية و مرجعية للقرارات المتخذة .

تحرير عرض الحال:

لتحرير عرض حال ،يجب قبل كل شيء التحلي بالموضوعية عند استعراض التدخلات في اجتماع أو وصف وقائع أثناء زيارة عملية ...، فالوفاء والتجرد الكاملين والمطلقين هما الخصيتان الأساسيتان في عرض الحال، وهو ما يميزه عن التقرير، فان كان محرر التقرير يتخذ وجوبا موقفا معينا من خلال اقتراحات مستقبلية ، فان محرر عرض الحال أو المحضر يقتصر على حمل شهادة فقط كما هو الشأن بالنسبة للمحضر الذي يعده الشرطي الذي يسرد الوقائع دون إبداء رأي أو التعبير عن موقف (عادة ما يقع الالتباس بين كل من عرض الحال والمحضر لتقارب شكليهما ومضمونيهما، ولكن مسؤولية المحرر لعرض الحال أكبر بكثير من مسؤولية المحرر للمحضر من حيث الدقة و الموضوعية) .

وعرض الحال ه و شهادة مكتوبة، تسجل حدثا أثناء أو بعد وقوعه. ويعد الإعلام المسؤول الإداري، أو للمحافظة عليه وثيقة دالة على حصول حدث ما بتفاصيله للرجوع إليه عند الحاجة.

¹ بوضياف عمار، المرجع في تحرير النصوص القانونية والوثائق الإدارية، الجزائر: دار الجسور، 2009، ص58.

*عناصر عرض الحال :

لا يخضع عرض الحال لشكل محدد، غير أن الغالب فيه أن يتكون من ثلاثة عناصر هي :
أ) **مقدمة موجزة:** تتناول موضوع وطبيعة ومكان وتاريخ الحدث أو الحادثة أو الجلسة
ب) **المعالجة:** وهي أهم عنصر في عرض الحال ، وينقسم بدوره إلى أربعة أقسام متفاوتة من حيث الأهمية:

-مدخل أو تمهيد

-عرض الحقائق أو مفصل لموضوع العرض .

-خاتمة: تخصص لبيان القرارات المتخذة، أو النتائج المحققة .

-عبارات الاختتام: وهي جمل تأتي لبيان الكيفية التي انتهى عليها الحدث، مثل : (وبعد الفراغ

من دراسة المسائل في جدول الأعمال، رفعت الجلسة على الساعة)..

وينبغي أن تتوافر في كل عرض حال جملة من الشروط وهي :

1/التزام الأمانة والموضوعية في نقل الوقائع وضبط الحقائق .

2/اعتماد الدقة والوضوح في التعبير .

3/ذكر جميع المعطيات التي يمكن أن تخدم الغرض من تحريره .

*أنواع عروض الحال:

تنقسم عروض الحال إلى فئتين اثنتين وتفرعان بدورهما إلى عدة أنواع، فالفئة الأولى هي

العروض التي تنقل وقائع جرت في حضور المحرر . أما الفئة الثانية فهي العروض التي تسجل

أحداثا وقعت في غياب المحرر .

أ (الفئة الأولى) :

*عرض حال نشاط مصلحة، أو مكتب دراسات، أثناء فترة محددة ، أو بمناسبة حدث معين .

• عرض حال إجراء تجربة مخبرية .

• عرض حالت ظاهرة تجارية: (معرض ندوة.مأدبة عمل)....

• عرض حال مهمة ينجزها المحرر .

• عرض حال محادثات .

ب)الفئة الثانية

• عرض حال حدث

• عرض حال حادثة

وعروض الفئة الثانية ينجزها في اغلب الأحيان المفتشون أو المندوبون أو الممثلون لقطاعات إدارية أو اقتصادية أو قضائية. وكثيرا ما تردف بتقارير إجمالية تقر ما ورد فيها مقترحات بناءة، قصد تصحيح وضع أو الشروع في إنجاز ...

الهدف منه :

1/ الإعلام من أجل إتخاذ إجراءات أو الدفع إلى التفكير في اتخاذها .

2/ عرض التدخلات و الوقائع بصفة موضوعية ودون تحريف .

ومحرر عرض الحال هو أحد المشاركين في الاجتماع ، أو مقرر الجلسة.

والمرسل إليهم : هم المشاركون في الاجتماع، الغائبين عنه، والأشخاص المعنيين بالموضوع .

خصائص عرض الحال :

1/ موضوعي

2/ مختصر (ملخص)

3/ لا يبدي المقرر رأيه

4/ لا تحذف المعطيات التي ترى غير هامة أو قد تعتبر بديهية لا تحتاج إلى تقييد.

5/ لا يجب إغفال أو إضافة معطيات.

6/ يجب تحديد في بداية عرض الحال كل من : التاريخ،المكان،اسم وصفة الحاضرين

الغائبين بعذر،اسم اسم رئيس الجلسة و جدول الأعمال¹.

مثال عن كتابة عرض الحال:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الثقافة

مديرية المالية و الوسائل

المديرية الفرعية للوسائل العامة المصلحة العامة إلى السيد: مدير

المالية والوسائل ل تحت إشراف

السيد المدير الفرعي للوسائل العامة

بالجزائر في:

الموضوع : عرض حال حول حادث

بتاريخ 14 أبريل 2002 وعلى الساعة 15 سا،و هو يقود عربة نقل كتب بالمخزن في الرف رقم 2 ،تعتبر السيد عون مصلحة وانقلبت العربة مسقطة هذا الأخير طريحا في الأرض.

أصيب المعني بالأمر بجراح في الساعد الأيسر ونقل على إثرها إلى عيادة المصلحة فإلى مستشفى..... على الساعة 16 سا و 15د لتلقي العلاج.

وقد إتضح من معاينة هذا العتاد أن مقود العربة قد لقي أضرارا بعد هذا الحادث .
وعليه يتعين التفكير في إصلاح المقود أو استبدال العربة كلية.

رئيس المصلحة العامة

توقيع:

¹ بن عبيد سهام، مطبوعة بيداغوجية لمحاضرات مقياس التحرير الإداري، ماست ر1، جامعة فرحات عباس، الجزائر، مارس 2020، ص10.

أنواع عرض الحال:

من الصعب حصر أنواع التقارير الموجزة، لأن المواضيع التي تعالجها كثيرة ومتشعبة بقدر تشعب تدخلات الإدارة، وتنوع نشاطها، غير أنه يمكن اعتماد طريقة تقريبية لتصنيفها حسب شكلها، وهدفها، إلى نوعين رئيسيين :

أولاً : التقارير الموجزة التسلسلية

ثانياً : التقارير الموجزة عن الاجتماعات ، وفيه تعرض الوقائع بموضوعية وأمانة ودقة ، ويتولى إنجازها محرر، قصد تقديمه لرئيسه على أنه وثيقة شاهدة على الاجتماع بتفاصيله ، يمكن الإدلاء به عند الحاجة وبالإضافة إلى خصائص عرض حال العامة، من الضروري أن يتوافر على العناصر الآتية:

*ذكر تاريخ وساعة ومكان انعقاد الاجتماع .

*ذكر اسم الشخص الذي يرأسه، وتبيين صفته .

*ذكر أسماء المشاركين الحاضرين ، بما في ذلك الذين حضروا ملاحظين، والذين حضروا على سبيل الاستشارة، وهذا بصفة خاصة إذا تعلق الأمر باجتماع مجلس، أو لجنة ذات إطار قانوني .

*ذكر القضايا المدروسة، والعمليات المنجزة، وتسجيل الملاحظات المستقاة، والتدخلات، والقرارات المتخذة، وضبط الأصوات المؤيدة، والأصوات المعارضة ، وعدد الممتنعين، في حالة اللجوء على التصويت .

*تسجيل الموافقة على عرض حال الجلسة السابقة.

*تعيين ساعة انتهاء الأشغال، ورفع الجلسة، وتاريخ الجلسة المقبلة إن تقرر عقدها .

2/التقارير:

تكتب في هذه التقارير المعلومات التي ترسل من أسفل إلى أعلى، بهدف تسهيل مهمة الإدارة في متابعة ومراقبة أعمال العاملين، لزيادة معرفته بالأحداث التي تحدث أثناء القيام بالأعمال المطلوبة

من كل فرد، وهذه التقارير التي نتحدث عنها من الممكن أن تكون بصورة محددة أي أنها ترسل في أوقات محددة ومعينة من قبل، أو أنها ترسل حسب الوضع القائم والحاجة إليها . والتقارير التي تعالج مواضيع معينة مثل التفيتش عن العمل أو متابعة يجب أن تكون موضوعية وتظهر الأسباب التي أدت إلى كتابتها، بالإضافة إلى كتابة رأي من يكتبها ويقدمها بصورة واضحة وصریحة، وذلك لتوفير وقت المسؤول عندما يتفحص الأمور . وعند كتابة التقرير يجب أن تأخذ في الاعتبار أن معظم المسؤولين ليس لديهم الوقت الكافي لقراءة ما هو مطول أو يدخل في تفاصيل مملّة، لذا يجب كتابة التقارير بصورة ملخصة بدل التقرير المطول .

ويجب أن نراعي الترتيب المنطقي المتسلسل الذي يجعل منه وسيلة اتصال فعالة ومجدية¹.

3- المذكرات والاقتراحات :

وهي عبارة عن نوع من الاتصالات الكتابية في معظم الأحيان، التي يقوم بإعدادها وكتابتها العاملين أو المرؤوسين إلى المسؤولين عنهم وعن إدارة المؤسسة أو المنظمة، بهدف القيام بتوضيح وتفسير بعض الجوانب والمشكلات التي تصادف العمل والتطبيق، أو لكي تثبت حدوث أمر معين داخل المؤسسة أو القيام بتقديم الاقتراحات التي تخص العمل والمؤسسة، وفي الوقت نفسه من الممكن أن يقوم بتقديم هذه المذكرات المسؤولين إلى العاملين، بهدف شرح وتأكيد بعض الجوانب أو لمجرد التذكّر ببعض الواجبات التي يجب أن يقوم بها كل فرد .

¹ بن عبید سہام، مطبوعة بيداغوجية لمحاضرات مقياس التحرير الإداري، مرجع سبق ذكره، ص 11-12.

وهذا النوع من الاتصال الكتابي له أهميته الخاصة في نقل المعلومات والاقتراحات التي تفيد العمل والقيام بحل المشاكل التي توجد فيه، لذلك يجب العناية والاهتمام به، على المسؤول أن يقبله ويقوم بدراسته ويثني على من قام بهذه الاقتراحات ويشجع استعماله من قبل جميع العاملين،

وهذا النوع من الاتصال يعطي الفرصة لمن يقوم به ، أن يحفظ لنفسه نسخة من هذه المذكرات أو الاقتراحات التي يستطيع أن يرجع إليها، إذا لزم الأمر، أو للمتابعة والتنفيذ.¹

4/ الأوامر والتعليمات (التعليمية):

تكون في معظم الحالات بصورة إصدار القرارات، أو إعطاء الأوامر أو الإرشاد والتوجيه للعاملين وجميعها تصدر مكتوبة من أعلى إلى أسفل، لكي تنفذ على أيدي المستويات الأدنى وفي هذا النوع من الاتصال يشترط أن يكون واضحاً ومفهوماً منذ اللحظة الأولى لوصوله إلى العاملين، وأن لا يكون فيه التباساً في المعاني أو يفهم على عدة جوانب، بالإضافة لكونها تضم جوانب مشوقة لمن يقوم بتنفيذها، ومهم جداً الأسلوب الذي تكتب فيه بحيث يتفق مع استعدادات العاملين الذين يرسل إليهم .

ويفضل أن تجمع جميع هذه الأوامر والتعليمات والقرارات في كتاب يعرض على العاملين والموجودين في المؤسسة، وخصوصاً الجدد في حين دخولهم إلى العمل والمؤسسة كي تساعدهم في معرفة جميع الأمور السابقة والموجودة، وما يطلب منهم، والأمور التي تم مناقشتها والتحدث عنها حينما حدثت، مثل هذا الكتاب من الممكن أن تحدد أو تقرر كل مؤسسة الفترة الزمنية التي يصدر فيها أشهر أو نصف سنة أو سنة أو أقل حسب وضع المؤسسة وسرعة الأحداث التي تحدث فيها .

5/ التعليمات والمذكرة المصلحية:

¹ بن عبید سهام، مطبوعة بيداغوجية لمحاضرات مقياس التحرير الإداري، مرجع سبق ذكره، ص13-14.

الأصل أن تتخذ التعليم من طرف الرئيس الإداري الأعلى في البلاد (رئيس الجمهورية) مثلا باعتباره رئيس السلطة التنفذية ويقدم من خلالها توجيهاته وإرشاداته عن كيفية تطبيق البرنامج العام والسياسة العامة، تتخذ من طرف الوزير الأول ومن الوزراء والمديرين العميين .

ولا يستعملها رؤساء المصالح الإدارية في قاعدة التنظيم) كرؤساء المصالح الإدارية مثلا) حتى وان وجدنا أنهم يستعملونها، فالأصل استعمال المذكرة التوجيهية، وتبقى التعليم من اختصاص الرئيس الأعلى للجهة الإدارية (وزير والي - رئيس بلدية - مدير جامعة) احتراماً لتسلسل النصوص .

وقد تكون التعليم أحادية وقد تكون مشتركة تتخذ بأكثر من وزير (تعليمية مشتركة).¹

6/ كتابة الخبر:

تمثل الأخبار جانبا مهما في عالم الإعلام في عالمنا المعاصر, وتبقى على الدوام السبيل الفاعل في متابعة الأحداث وتطوراتها في خضم ذلك الكم الهائل منها الذي تتجاذبه وسائل الاتصال بمختلف أشكالها.

يمثل (الخبر) عنصرا أساسيا في تلك العملية الإعلامية, سواء في مجال الصحافة أو الإذاعة أو قنوات التلفزة وشبكات البث الفضائي.

إن صناعة الأخبار وأساليب إعدادها وإخراجها قد شهدت تطورا كبيرا في سنوات العقد الأخير من القرن الماضي, وقد امتد هذا التطور ليشمل لغة الخبر وطريقة صياغته وتحريره وقوابله والشكل

¹ بن عبيد سهام، مطبوعة بيداغوجية لمحاضرات مقياس التحرير الإداري، مرجع سبق ذكره، ص16-17.

الذي يصل به إلى المتلقي. لذلك فقد أولى الباحثون، وما زالوا، هذا الموضوع أهمية خاصة انسجاماً مع تلك التطورات الكبيرة التي تشهدها الصحافة في نظرتنا إليها كعلم وفن وصناعة.¹

ومضت عقود طويلة ظل فيها هذا المفهوم العام راسخاً في أذهان كتاب الخبر والمحريين والمراسلين الذين وجدوا إن مهمتهم الصحفية تقوم على اطلاع القراء وتنويرهم بما يجري من أحداث، فقد عرف فور تكليف الخبر ونشره عام 1865 بأنه الإثارة والخروج عن المألوف.. فعندما يعرض الكلب رجلاً فهذا ليس بخبر ولكن عندما يعرض الرجل كلباً فهذا هو الخبر²

ويرى نيل ماكنيل الذي عمل مساعد رئيس التحرير للشؤون الخارجية في صحيفة نيويورك تايمز أن الخبر هو جمع الحقائق عن الأحداث الجارية التي تثير اهتمام القراء لكي تطبعها الصحيفة³

وعرف جيرالد جونسون الخبر بأنه وصف أو تقرير لحدث مهم بالنسبة للجمهور كما هو مهم بالنسبة للمخبر الصحفي نفسه فقيمة الحدث بالنسبة للمخبر يتحدد بمدى قابلية هذا الحدث للنشر⁴ ويرى فرايزر بوند إن الخبر هو تقرير وقتي عن أي شيء مثير بالنسبة للإنسان والخبر الجيد هو الخبر الذي يثير اهتمام أكبر عدد من القراء⁵ يعتبر خبراً مهماً

¹ بوحميذة عطاء الله ،دروس في المراسلات الإدارية مع نماذج تطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،1999، ص34.

² ارفنك أي هانك، أخبار، التلفزيون والراديو، 1980 ، نيويورك، ص 29.

³ صالح شاكر وتوت ،اتجاهات الإعلام الغربي- دراسة في الإعلام الانجلوا امريكي العدد 1، مجلة أهل البي ت- دار الحرية، بغداد، 1995، ص16

⁴ بون د- ف- فرازر- مقدمة للصحافة- شركة ماكميلان، 1973، ص78.

⁵ عبد الستار جواد- فن كتابة الأخبار- عمان 2002، ص43.

أما عبد اللطيف حمزة فقد عرف الخبر بأنه: " الجديد الذي يتلهم القراء على معرفته والوقوف عليه بمجرد صدور الجريدة وعرف د. عبد الستار جواد الخبر بأنه: " شيء لا نعرفه من قبل، شيء نسيته أو أنك لم تفهمه".¹

2-تفاصيل أحداث الخبر:

وتتكون من أجزاء كل منها تشكل شريحة من الخبر تتناول جزء من أحداثه في وحدة متكاملة يتم ترتيبها في تسلسل وفق الأهمية التنازلية لكل منها، أي نبدأ من الأهم ثم الأقل أهمية وهكذا.

3-خلفيات الخبر:

وهي الأصول الرئيسية التي تسببت بوقوع الحدث أو تطوراته السابقة ويمكن تجزئه أوليات الحدث إلى فقرات تتضمن كل منها جزء من تلك الأوليات أو الأصول في وحدة متكاملة ويتم ترتيبها وفق الأهمية التنازلية لكل منها.

ومن خلال خبرتنا العملية والنظرية في تحرير الخبر.. فالخبر الكامل هو الذي يعطي الإجابات الوافية والكاملة على الأسئلة الستة التالية:

1-من.. من الذي لعب الدور الأول في وقوع الحدث

2-متى.. زمن وقوع الحدث.

3-أين.. مكان وقوع الحدث.

4-ماذا.. ماذا حدث.

¹ 3 جورج هوفس- كتابة الأخبار الصحفية، بوسطن، ترجمة اليأس زكي، المكتبة العصرية بيروت ص 117.

5- كيف.. تفاصيل الحدث .

6- لماذا.. أوليات أو خلفيات الحدث.

وليس بالضرورة ان تتوفر في الخبر الإجابة على الأسئلة الستة ولكن المحرر الصحفي يسعى دائما ليضمن خبره الإجابات على ما يستطيع من هذه الأسئلة.

كما ليس بالضرورة أن تكون لكل الأخبار خلفيات فهناك أخبار ليست لها أوليات سابقة وان ذكرت هذه الأوليات وكانت معروفة لدى القراء فإنها تصبح ليست ضرورية.

عناصر الخبر:

في كثير من الكتب المنهجية التي تدرس في المعاهد والجامعات في العالم تباينت عناصر أو شروط الخبر فقد ذكر الألماني كاسبر ستيلر في عام 1695 العناصر التالية.

1- الجد والطرافة

2- قرب المكان

3- التأثير

4- الأهمية

5- السلبية

ومن أكثر الدراسات التي تناولت عناصر الخبر جدلا هو ما ذهب إليه كالتونك وماري روج في الدراسة التي نشرت في كتاب (صناعة الأخبار) لمؤلفيه كوهين وبونك.. وهذان الباحثان

النرويجيان يريان أن هناك احتمالاً أكبر لنشر الأحداث إذا كانت تلبّي أياً أو بعض أو عدة معايير من المعايير الآتية:

1- **نسبة الحدث:** وهي تتعلق بالوقت الذي يستغرقه وقوع الحدث بشكل يتناسب مع وقت الوسيلة الإخبارية فحدث اغتيال مثلاً أكثر جدارة صحفية من تقدم بطيء لأحد بلدان العالم الثالث.

2- **الضخامة:** كلما كان الحدث أكبر كان أفضل وكلما كان دارماتيكياً كلما زادت قوة تأثيره وتحقيقه لما يسمى باندفاع الجمهور.

3- **الوضوح:** كلما كانت الأحداث واضحة ومحددة كلما سهل على الجمهور ملاحظتها وسهل على المراسلين التعامل معها.

4- **الآلفة:** وهذه الخاصية الخبرية تتعلق بالجماعة وبالقرب الثقافي وبما يتناغم مع الجمهور المتلقي فالأشياء القريبة منا تعيننا أكثر من سواها.

5- **التماثل:** هذا يعني درجة التقاء الأحداث مع توقعات الجمهور وتنبؤاته.

6- **الدهشة المفاجئة:** لا بد أن يكون الحدث مفاجئاً وغير متوقع أو نادر ليكون الخبر جيداً.

7- **الاستمرارية:** وهذه الخاصية تفترض أن يكون الخبر جديداً ليقع في عناوين الصحف ونشرات الأنباء وأن تستمر جدارته الصحفية حتى عندما تتضاءل ضخامته.

8- **التشكيل/ التركيب:** إن الحاجة في تحقيق التوازن في نشر الأخبار تجعل المحرر أو الناشر بطرح بعض العناصر المتناقضة، مثل نشره بعض الأخبار المحلية إذا كانت غالبية الأخبار المنشورة في الصحيفة هي أخبار خارجية أو أن ينشر بعض الأخبار الحقيقية والمشوقة إذا كانت نسبة الأخبار التي تبعث على التشاؤم.

المحور الثالث: تقنيات الاتصال الشفوي(لفظي)

تمهيد:

يطرح الكثير من الباحثين أن الاتصال مصاحب لكل أفعال الإنسان سواء كان الفعل لفظي أو غير لفظي، فالإنسان لا يستطيع أن لا يتصل، وهو لا يجد للاتصال بديلا، وتحت هذا المنظور يقع المكان، فقد طرح الكثير من الباحثين خاصة الأنتربولوجيين فكرة الاتصال غير اللفظي وهذا ما سنحاول التركيز عليه ولكن بعد أن نعرف الاتصال غير اللفظي، ثم أنواعه .

يعد التواصل عملية يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة تحتاج إلى استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية، وحتى يكون الاتصال فعالا يجب أن يكون هناك قدرة على الجمع بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي، حيث يكمل كل واحد منهما الآخر، بحيث يتطابق الاتصال اللفظي مع الاتصال غير اللفظي، كتطابق لغة الجسد مع الكلام الشفهي، ومن هنا فإن اللغة اللفظية تمثل نظريا نصف لغة التخاطب كون اللغة اللفظية سهلة ومباشرة ولا تحتاج في الاتصال العادي إلى إعداد مسبق، ولا تعتمد أيضا على مهارات مثل إنتاج الصور والرسوم والرسم وز الأخرى غير اللفظية لأنها تحتل مساحة من الاتصال الإنساني.

وترتبط كل لغة من اللغتين بحاسة من الحواس، حيث ترتبط اللغة اللفظية بحاسة السمع وغير اللفظية بحاسة البصر ولكي تكون اللغة اللفظية مؤثرة فإن مهارات معينة تتطلب أن تقدم وبأساليب متنوعة كالتوضيح بالأمثلة، الشرح، التفسير، مهارات التحدث والنطق، ومهارة الاستماع، ومهارة القراءة والكتابة.

1/ مفهوم الاتصال اللفظي:

يتميز هذا النوع باستعمال اللغة الملفوظة والمنطوقة كانت أو مكتوبة، ففي حالة المنطوقة يشكل الاس تعامل والكلام العنصر الإنساني في العملية التواصلية فيما تشكل القراءة والكتابة مهارتين أساسيتين في الحالة الثانية.

وفي كلتا الحالتين على طرفي العملية التواصلية إتقان هذه المهارات وهذا لإنجاح التواصل

(مهارة الكلام، مهارة الاستماع، مهارة القراءة والكتابة).

وهو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ بحيث ينقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل، والاتصال اللفظي له معنى واسع من المدلولات حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الحروف دورا كبيرا في إضافة معاني أخرى للرسالة.

ويعرف الاتصال اللفظي على أنه : تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى أكبر عدد من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال، ويظهر الاتصال في: الحوار والنقاشات – التعليم والتعلم - الإعلام المرئي والمسموع، وحتى يكون الاتصال اللفظي فعالا لا بد من امتلاك أطراف الاتصال لمهارات الاتصال اللفظي مثل صياغة الأفكار والتفكير بما ستقوله قبل التحدث، واستخدام أسماء وألقاب مناسبة، والحرص على الاتزان في نبرة الصوت ونطق مخارج الحروف بطريقة صحيحة وواضحة والتحكم في الانفعالات واحترام وجهة نظر الآخر وعدم امتلاك هذه المهارات يعيق عملية الاتصال اللفظي .

وللاتصال اللفظي أربع مقومات أساسية هي:

-وضوح الصوت .

-التكرار .

- المجاملة والتشجيع والتجاوب .

-التغذية الراجعة .

بما أنه اتصالا لفظيا فيكون عن طريق لغة منطوقة وتعت بر اللغة معطى اجتماعي ومنظومة ثابتة

– متحركة، تدوم ألفاظها ويتبدل مجازها (راموزها Code أو شيفرتها) بالكلام الذي هو

"اختيار حر"¹، فإذا كانت اللغة تكتفي عادة بالمعنى المعجمي، فإن الكلام يُحيل إلى المعنى الاجتماعي للاستعمال اللغوي، هذا الاستعمال الذي يُحيي الألفاظ ويمُيتها، أي يخرجها من إطار التداول الفردي والاجتماعي.²

وهنا يحتاج المتكلم، حتى يوصل منظوقاته وإشاراته أو مرسلاته، ويتواصل بشكل عادي مع غيره بلهجته أو بلغته الخاصة إلى ثلاثة آلاف كلمة وما فوق، وهنا تتكوّن بؤرة أولية للاتصال اللساني الاجتماعي³ وبقدر ما يتلابس المعنى واللامعنى، في التواصل الاجتماعي، يفرض التأويل الرمزي نفسه لإزالة سوء الفهم، وتالياً سوء التفاهم، إذ المطلوب في الاتصال العادي إفهام المُخاطب (موضوع الكلام) الرسالة (والتأثير فيه سلباً أو إيجاباً).

إن كلمات اللغة تتبدل بتبدل الأشياء المدلول عليها، وتختلف دالاتها باختلاف لهجات مستعملها: اللهجة الجزائرية، المصرية، الشامية، الخليجية، العراقية، اليمنية، السودانية، الصومالية، المغاربية، البدوية/المدنية، الريفية الحضرية، الرجالية/النسائية، الطفلية/الشبابية وغيرها.

إذا اعتمدنا مقياساً ثلاثياً للغة الاجتماعية (عادية، ثقافية) إشارية (وجلية رفيعة) (نجد أن كلمات اللسان خاصة العربي التي يفوق عددها الخمسة ملايين) معجمياً (لا يستعمل منها في الكلام العادي سوى بضع مئات أو ألوف، فيما يحتاج الكاتب، صاحب اللغة الجميلة، لغة العبارة، إلى أكثر من 40 ألف كلمة، ويحتاج المتخصص في تعبيره الجليل، الإشاري والرمزي، العلمي الثقافي بامتياز، إلى لغة خاصة به) لغة مهنته واختصاصه (يرتبط عدد كلماته بمجال اختصاصه

¹ جاكوبسون وهالة، أساسيات اللغة، تعريب سعيد الغانمي، بيروت، م ث ف 2008،

² جان فرانسوا ماركيه، مرايا الهوية، تعريب كميل داغر، بيروت، المنظمة العربية للترجمة (توزيع مركز دراسات الوحدة العربية) 2005.

³ جوليت غارماردي، اللسانة الاجتماعية، تعريبنا، بيروت، دار الطليعة، 1992.

(مثلاً، لغة الإعلام الآلي)، ومن هنا فالمجتمعات العلمية ال تي تنتج التكنولوجيا وتضع لها كلماتها ،وهي بالطبع أكثر تعقيداً في لغات المجتمعات غير العلمية التي ترى في هذا الأفق اللامتناهي من كلمات ومصطلحات أعجمية، تهديداً ً مثلاً لهويتها الوطنية، فتكون أمام خيارين لا ثالث لهما: إما تبني لغة الآخر (كما هو حال أوروبا مع أميركا) مع الحفاظ على اللغة الأم (اليابان)، وإما مقت لغة الذات لصالح لغة الآخر، من هنا نلاحظ عربياً هذا التوجه الاجتماعي العام والواسع إلى تعلم لغات العلم والتكنولوجيا، مع الحفاظ على لغة الهوية الوطنية (لغة الثقافة أو الدين الراسخ في المجتمعات العربية/الإسلامية)، أو مع تعريب ما أمكن وتعليم العلوم بالعربية، كما يظهر لنا من خلال الترسيم التالي:

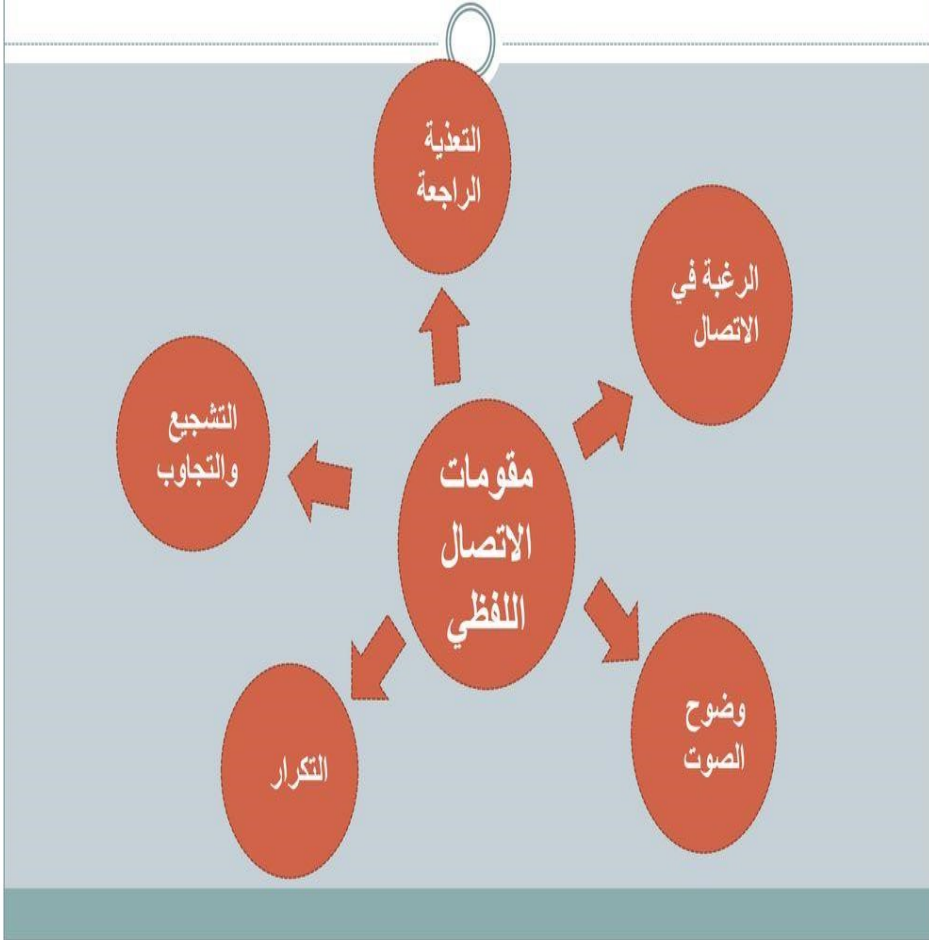
المتكلم (المرسل) السياق الشفرة

المستمع (المتلقي) قناة الاتصال الرسالة = إ فهم المخاطب موضوع الرسالة والتأثير فيه .

لذلك، فلا مناص من درس المجتمعات العربية كما هي، بتاريخها وحاضرها، وكشف منطق اللغة العربية وما يتناسب معها ويعززها تلاؤم اللغة مع الكلام، تلاؤم التراث مع التراب، تلاؤم الناس مع ثقافتهم – لا فقط مع تقنياتهم ومنها وسائل الاتصال، ويفسدها عدم تلاؤم المتكلم (المرسل) مع المستمع (المرسل إليه أو المتلقي) .

نشير بالذكر أن التغيير الاجتماعي للغة يحدث في مستوى الشفرة (الرمز) من جيل إلى آخر أي التواصل الاجتماعي بكل قنواته ومستوياته، وفي جانب (التقانة: Technologie) لطالما كان العالم العربي يستهلك نتاج العلوم التقنية، أكثر مما يساهم في ابتكارها وإنتاجها.

مقومات الاتصال اللفظي



شكل رقم 2: يوضح مقومات الاتصال اللفظي

2/ مهارات الاتصال اللفظي:

هي مهارات التحدث والمخاطبة وهي عبارة عن:

1- صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث .

2- استخدام اللغة المفعمة بالحيوية .

- 3- استخدام لغة المقاربة لثقافة المخاطب .
- 4- استخدام الأسماء والألقاب المناسبة .
- 5- الاتزان في استخدام نبرات الصوت.
- 6- التوقف وقفات قصيرة (فترات صمت) .
- 7- توضيح مخارج الحروف .
- 8- التوسط في سرعة الحديث .
- 9- الالتزام بصلب الموضوع .
- 10- التركيز على النقاط الرئيسية وتكرير طرحها بتنوع .
- 11- خالف بأدب وتحكم في انفعالاتك .
- 12- زن نظرتك ولا تكثر الالتفاتات في أثناء الحديث .
- 13- أنطق الكلمات وهذب الألفاظ .
- 14- تحدث بما قل ودل .

3/ أنماط الاتصال اللفظي:

هناك ثلاثة أنماط للاتصال اللفظي حيث يتمتع كل شخص بنمط مناسب أكثر، فمن الممكن أن يكون بصريا أو سمعيا أو حسيا، والتعرّف على هذه الأنماط يساهم في تحسين وتطوير عملية الاتصال اللفظي، لأنها تساعد كل من طرفي الاتصال على فهم طبيعة وشخصية الطرف الآخر، مما يؤدي إلى تفادي الكثير من معوّقات الاتصال مثل سوء الفهم، وفيما يلي شرح لهذه الأنماط :

1-النمط البصري: الشخص البصري يرى العالم بالعين فقط، حيث يركز على الصور والمشاهد والألوان من حوله ويحولها إلى معاني في ذهنه، وغالبا ما يستخدم كلمات معينة مثل أشاهد، وألاحظ، وأتصور، وأنظر، ولمعان، ووضوح، ومراقبة وغيرها من الكلمات البصرية ويكون الشخص البصري سريع الحركة والكلام ويعود هذا إلى تأثير الصور السريعة والمتلاحقة على عقله وآدائه، وهو أيضا سريع في اتخاذ القرارات مما يعني أن يتمتع بروح المغامرة ولديه قابلية عالية للمخاطرة ومن الأفضل التعامل معه وإقناعه عن طريق الصور والأشكال والألوان.

2-النمط السمعي: الشخص السمعي يرى العالم عن طريق حاسة السمع فقط، فهو يركز على الصوت ونبراته وشدة تأثيره، وغالبا يستخدم كلمات مثل أسمع، أنصت، أتحدث، وأقول، وإزعاج، وإصغاء، وهمس، والشخص السمعي بطيء الحركة والكلام، ويتأثر بسرعة الصوت ونبرته، كما أنه يتأني في اتخاذ قراراته مما يدل على أنه حكيم وحذر ومن الممكن أن ينجح إداريا، وإذا أردت كسب هذا الشخص تعامل معه من خلال الكلمات والقصص .

3-النمط الحسي: الشخص الحسي يرى العالم من حوله بالإحساس والشعور فقط، حيث يركز في تعامله مع من حوله على الإحساس، وغالبا يستخدم كلمات مثل : أشعر، أحس، ألمس، ألم، والسرور، وحزن وضيق، وهو شخص بطيء جدا ويعد أبطأ من البصري والسمعي، ويتخذ القرار بالاعتماد على مشاعره، لذلك في الغالب لا يتصف بالحكمة ولا يحقق النجاح الإداري، ومفتاح القرب من هذا الشخص الكلمات المؤثرة في المشاعر والهدايا الرمزية .

4/ خصائص الاتصال اللفظي :

- نجد راحة أكبر وسهولة أعظم في الاتصال والتواصل اللفظي .

- يميل إلى البساطة والتحاور والتفاعل وفق نمط الحياة.

-يمسح بالتعريف إلى ردود أفعال القطاعات المستهدفة بالاتصال بشكل فوري وبسرعة مقارنة بأنواع الاتصال الأخرى .

-تكون التغذية العكسية فورية وذلك من خلال الأسئلة والاستفسارات والحوار .

- سهولة وسرعة تعديل القرارات أو التعليمات لنتلاءم مع الموقف بعد المناقشة.

- سهولة الاستخدام حيث أنه لا يحتاج إلى وقت كبير للتحضير أو الإعداد له كما أنه لا يحتاج إلى أوراق أو وثائق أو مستلزمات أخرى مشابهة .

- العفوية والصدق وقوة التأثير حيث أن الاتصال الصادق يدخل إلى القلب دون استئذان وغالبا مايتسم بالعفوية كما أن قوة الصوت أو نبرته قد يكون له وقعا كبيرا على المستهدفين به، فالخطابة على أصولها تعد نوعا من الاتصال اللفظي ونحن ندرك إمكانية وسهولة بثها أو إرسالها إلى عدد كبير من الأفراد والمؤسسات دون أن يحصل أي تغيير أو تشويش فيها .

5/ معوقات الاتصال اللفظي:

1-سوء الفهم:

فكثيرا من الأحيان يستخدم الأشخاص اللفظ الخاطئ حيث تكون فكرتهم بدائية لكنهم لا يتمكنون من التعبير عنها لفظيا بشكل سليم مما يؤدي إلى إعاقة فهم الآخرين لها .

2-الشائعات:

فهي في العادة تكون فكرة سيئة مما يؤثر على الاتصال اللفظي مع الآخرين .

3-الاختلافات الثقافية:

حيث تختلف نبرة الصوت المقبولة لدى أصحاب الثقافات المختلفة، فهناك ثقافات تقبل الصوت المرتفع بينما في ثقافات أخرى يعد إهانة وعدم احترام .

4- التعميم:

فمن الخطر تعميم فكرة معينة على مجموعة من الأشخاص والمواقف حيث يؤثر هذا سلباً في عملية التواصل اللفظي .

أولاً: تقنيات الاتصال الشفهي

1/إدارة الاجتماعات:

يعتبر إدارة أي اجتماع فن يجب على إداري الناجح أن يتقنه سواء في المؤسسات الاقتصادية أو الإعلامية .

مفهوم الاجتماعات :

نعرف الاجتماعات بأنها ” عبارة عن تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين.“

أما الاجتماعات الفعالة فهو الاجتماع الذي تحقق الأهداف المرجوة منها في اقل وقت ممكن وبرضا غالبية الأعضاء، ومهما اختلفت وجهات النظر في تعريفهم للاجتماع فهي كلمة للدلالة على التنام عدد معين من البشر في مكان ما لمناقشة موضوع معين يهدف للتوصل إلى هدف محدد .

وفي ضوء هذا التعريف تتمثل أركان الاجتماع في وجود عدد معين من الناس يتفاعلون معاً لتحقيق هدف محدد بالإضافة إلى توافر الإمكانيات المادية المناسبة.

و الاجتماعات ما زالت وسيلة فعالة ومهمة للمشاركة الجماعية فعن طريقها وبها يتم تبادل وجهات النظر والإفادة من خبرات الآخرين، كما أنها وسيلة مقبولة للتنسيق بين وجهات النظر وتوصيل المعلومات بين الأفراد والدراسة العلمية للموضوعات المطروحة للنقاش.

أنواع الاجتماعات :

يشير كثير من الباحثين إلى وجود عدة أنواع للاجتماعات تبعاً لتعدد أسس تصنيفها، وفيما يلي أهم أنواع الاجتماعات وتصنيفاتها:

-1 من حيث المدة أو الزمن:

أ - اجتماعات دورية : وهي التي تعقد بصورة دورية قد تكون أسبوعية أو شهرية أو سنوية أو خلاله ، ويغلب عليها الطابع الرسمي ومن أمثلتها اللجان الدائمة والمجالس في الإدارات الحكومية والشركات.

ب - اجتماعات غير دورية : وهي التي تعقد كلما دعت الحاجة إليها (ليس هناك وقت محدد لعقدتها) لبحث مشاكل أو مواضيع طارئة .

-2 من حيث الشكل :

أ - اجتماعات رسمية : وهي التي يتحكم في تكوينها وفي سير إجراءاتها قوانين وأنظمة محددة) أسلوب التصويت في الاجتماع ، حق الأغلبية في إصدار القرار ، عدد المرات التي يحق للعضو فيها الكلام ، الفترة المحددة للعضو للكلام.

ب - اجتماعات غير رسمية : وهي التي لا يحكم تكوينها قوانين أو أنظمة محددة وتنسم بالمرونة والسهولة ، ولا يوجد لها قواعد أو أصول للمناقشة أو كيفية اتخاذ القرار.

-3 من حيث المستوى :

أ - اجتماعات على المستوى العالمي أو الدولي : مثل اجتماعات الجامعة العربية وهيئة الأمم المتحدة.

ب - اجتماعات على مستوى الدولة : مثل اجتماع مجلس الوزراء ومجلس الشورى.

ج - اجتماعات على مستوى المنظمات في القطاع الخاص : مثل اجتماع مجالس الإدارات واللجان في الشركات.

❖ أهمية الاجتماعات :

تعد الاجتماعات من أكثر وسائل الاتصال أهمية ، وتأتي أهميتها لدورها الحيوي كوسيلة اتصال فعالة في حياة الشعوب سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى التنظيمات، حيث يمكن من خلالها تحقيق الأمور التالية :

1-التوصل إلى دراسات كاملة وشاملة ومستفيضة ومتأنية للقرارات المتعلقة بالمواضيع الكبيرة ، وذلك من خلال تنوع خبرات وتخصصات الأعضاء ونقاشاتهم البناءة القائمة على المشورة وتبادل الرأي.

2-التوصل إلى قرارات جماعية تتسم بالنضج والعمق والصدق والموضوعية بعكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات شخصية وتتسم أحيانا بالتحيز والمصالح الشخصية.

3-التنسيق بين مختلف أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى .

4-إتاحة الفرصة للموظفين حديثي الخبرة للاحتكاك بمن ه و أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة (التدريب).

5-إتاحة الفرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع لتوصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى بقية العاملين عن طريق الأعضاء المشاركين ، كما تتيح في نفس الوقت توصيل مطالب وشكاوى العاملين.

6-رفع معنويات الأعضاء المشاركين من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والمشاركة في صنع القرارات.

❖ المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات:

لكي تحقق الاجتماعات أهدافها المرجوة ، فلا بد من العمل على إدارتها بطريقة فعالة ، ويشير كينان إلى أن عملية إدارة الاجتماعات تنقسم إلى ثلاث مراحل أساسية هي:

المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع .

المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع .

المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد.

المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع .

تسبق هذه المرحلة عقد الاجتماع ، ويجب فيها الاهتمام بعدة أمور من أهمها:

1-تحديد الهدف من الاجتماع : (المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع)

2-تحديد من الذي سوف يدعى للاجتماع : (المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع أو من

ينبيه)

ويجب توافر عدة شروط في الأعضاء المزمع دعوتهم لحضور الاجتماع أهمهما:

أ) أن يكون ذا صلة بالموضوعات المطروحة للنقاش في الاجتماع

ب) أن تتوفر لديه الخبرة والإلمام بالموضوع.

ج) أن تتوفر لديه الرغبة والحافز للمشاركة في الاجتماع .

د) أن يكون قادرا على العمل الجماعي.

هـ) ألا يكون من النوع الذي يفرض رأيه على الآخرين.

و) ألا يكون من النوع الذي لا يستطيع التحدث أمام الآخرين(خجول وغير منفتح اجتماعيا)

❖ 3-إعداد جدول أعمال الاجتماع : (رئيس الاجتماع والسكرتير)

لجدول أعمال الاجتماع دور كبير جدا في إنجاح الاجتماع ، وينبغي أن لا يكون عبارة عن ورقة توزع على المشاركين قبل الاجتماع مثل البيانات التي توزع في الشوارع ، بل يجب أن يكون عبارة عن وثيقة عمل تعمل كدليل يبقي الجميع في مسار معين وتمنع استغراق اقل المواضيع أهمية بمعظم وقت الاجتماع ، كما يبين أن نقاط جدول الأعمال المثالي هي : الهدف من الاجتماع وتاريخه ومدته ومكان حدوثه ، وأسماء المشاركين فيه ، ومواضيع المناقشة الروتينية ، ومواضيع النقاش الصعبة أو القابلة للجدل ، وأي أعمال أخرى تستجد.

4- اختيار وتنظيم قاعة الاجتماع : (سكرتير الاجتماع تحت إشراف الرئيس)

يتطلب نجاح الاجتماعات توفر عدد من العوامل المهمة في مكان الاجتماع، ومن تلك العوامل ، مناسبة حجم القاعة لعدد المشاركين ، مناسبة ترتيب مائدة ومقاعد الاجتماعات ، توافر كافة الأجهزة

والأدوات اللازمة لعرض الموضوعات ، توافر درجة الإضاءة والتهوية والحرارة الملائمة ، خطة وبطاقات تحدد أماكن جلوس المشاركين.

-5 إعداد وإرسال الدعوة والمعلومات اللازمة للاجتماع (:سكرتير الاجتماع تحت إشراف الرئيس)ويراعي أن يكون ذلك قبل موعد عقد الاجتماع بوقت كاف ، وان يرفق بها جدول أعمال الاجتماع.

❖ المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع

وهي تشمل كافة الفعاليات التي تتم خلال فترة عقد الاجتماع (الفترة المحددة لبداية ونهاية الجلسة) ، ويتوقف نجاح إدارة الاجتماع في هذه المرحلة على مدى جودة الإعداد لها في المرحلة السابقة ، كما يعتمد على مدى تفهم كل من رئيس وأعضاء الاجتماع للأدوار المطلوبة منهم وتنفيذها على الوجه المطلوب ، ومن هذه الأدوار:

❖ أولاً : الأدوار المطلوبة من أعضاء الاجتماع :

- 1- معرفة الهدف من الاجتماع والدور الذي يلعبه فيه.
- 2- قراءة المعلومات المرتبطة بموضوعات الاجتماع قبل حضوره حتى يشارك في الاجتماع بفعالية.
- 3- الحضور إلى مكان الاجتماع في الوقت المناسب ، أو الاعتذار وإنابة عضو آخر ملم بالموضوع في الحضور عنه.
- 4- عدم مغادرة قاعة الاجتماعات أثناء الانعقاد إلا لأسباب ضرورية يأذن بها رئيس الاجتماع.
- 5- الاستئذان للمشاركة في إبداء الرأي والمناقشة ، وأن تكون بشكل موضوعي وخالي من التحيز أو التعصب .
- 6- الاستفسار عن المعلومات أو الموضوعات غير الواضحة أو غير المفهومة أثناء الاجتماع .
- 7- الاستعداد العالي لتقبل الآخرين والإصغاء إليهم.

8-الابتعاد عن الاتجاهات السلبية نحو الاجتماع أو بعض الموضوعات المطروحة فيه للنقاش.

9-الالتزام بأداب الحديث مع الآخرين أثناء النقاش أو الاستفسار.

❖ المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد .

وهي المرحلة التي تلي انتهاء جلسة الاجتماع ، ويتم فيها القيام بعدة خطوات أهمها ما يلي :

أولاً : توثيق الاجتماع:

يجب فور انتهاء الاجتماع، إعداد محضر مطبوع بذلك ، وبعد الانتهاء من إعداد المحضر وتأكيد الرئيس من خلوه من الأخطاء فإنه يقوم وكافة الأعضاء الحاضر ين بالتوقيع عليه ومن ثم توزيع نسخة منه على كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

❖ تقييم الاجتماع :

يعتبر تقييم الاجتماع من قبل رئيس كل اجتماع وكافة الأعضاء المشاركين خطوة هامة وهي تهدف إلى التعرف على المشكلات التي تعرض لها الاجتماع والعمل على تفاديها في الاجتماعات المقبلة.

والطريقة البسيطة للقيام بذلك ، هي الطلب من الأعضاء ملء استمارة تقييم الاجتماع – التي لا يستغرق ملؤها أكثر من دقيقة – قبل مغادرتهم مكان أو مقر الاجتماع ، وتتضمن الاستمارة الأسئلة التالية:

*هل كان هذا الاجتماع مفيدا لك ؟ نعم / كلا.

*هل تمكنت من قول كل ما تريد قوله في الاجتماع ؟ نعم / كلا .

*هل أنت راض عن كيفية إدارة الاجتماع ؟ نعم / كلا.

* هل تعرف ما يتوجب عليك فعله نتيجة للاجتماع ؟ نعم / كلا.

*هل لديك أي تعليقات أخرى ؟ نعم / كلا.

متابعة تنفيذ القرارات المتخذة:

تعتبر الحصيلة الإجمالية للاجتماعات دائما على مدى نجاح تلك الاجتماعات، وكثيرا ما يتوقف ذلك على عنصرين أساسيين هما:

- 1-مدى قيام الأعضاء المشاركين في الاجتماع بإنجاز المهام الموكلة إليهم أولا بأول .
- 2-مدى وصول القرارات التي تم اتخاذها في الاجتماع إلى الجهات والأشخاص ذوي العلاقة ، وقيامهم بتنفيذ ما جاء فيها.

تقنيات الاتصال اللفظي(تابع)

2/الناطق الرسمي:

الناطق الرسمي أو المتحدث الإعلامي هو الشخص الذي ترشحه جهة ما وتعتمده للتحدث باسمها أمام الرأي العام ،فضلا عن دوره الحيوي في تحسين صورة المنظمة أمام الجمهور الداخلي والخارجي، ويتحقق ذلك بدقة عندما يشارك المتحدث في اجتماع المسؤولين في المنظمة التي يعمل بها، ومن ثم يقوم بصياغة ما تم الاتفاق عليه وفقاً لآخر التطورات، كإصدار مجموعة من القرارات، ومن ثم يقوم المتحدث بتحويلها، إلى مادة إعلامية صالحة للنشر مع مراعاة عدم تعارضها مع سياسة المنظمة، حتي يقوم بعرضها وفقاً لطبيعة كل وسيلة إعلامية.

وينبغي على الناطق الإعلامي لكي يكون متحدثاً فعالاً، أن تكون لديه علاقة وثيقة مبنية على الاحترام المتبادل، مع المسؤول الذي يعمل في خدمته في معظم المؤسسات العامة والخاصة، ويتعين على المتحدث الرسمي أن يكون ملماً ولديه معلومات موثقة ، وأن يتوفر له الاتصال المباشر بالمسؤول، كما يجب أن يكون المتحدث الرسمي قادراً على الدخول إلى الاجتماعات لإيصال الأنباء والأخبار العاجلة،ومن أدوار الناطق الرسمي:

*العمل كمتحدث رسمي يعقد جلسات إعلامية منتظمة .

*إدارة النشاطات اليومية.

- *رصد السياسات و الإستراتيجيات لنقلها إلى وسائل الإعلام.
- *تخطيط وإدارة الحملات الإعلامية لتوجيه رسالة ثابتة.
- *التعامل مع الإستفسارات الصحفية بعد الرجوع الى المختصين.
- *ترتيب المقابلات والجلسات الإعلامية للصحفيين مع المسؤولين.
- *إطلاع المسؤولين والموظفين على العلاقات الصحفية وردود الفعل الإعلامية المحتملة للسياسات المقترحة.
- *الإشراف على كتابة الخطب، أو مراجعة الخطب ورسائلها على الأقل.
- *إعداد البيانات الصحفية ونشرات الحقائق وغيرها من المواد.
- *الإشراف على مطبوعات الوكالة داخليا وخارجيا.

3/ تقنية فليب:

- . فليب" هو اسم مبتكر هذه التقنية، و 6.6 تعني 6 مشاركين مدة 6 دقائق
- . يجتمع التلاميذ وفق مجموعات سداسية تختار "منشطا" و"مقررا" و"ناطقا"
- . دور "المنشط" أن يحاور كل عضو (بما في ذلك نفسه) مدة دقيقة حول الموضوع المطروح، بما يجعل الوقت الجملي 6دقائق .
- . يسجل المقرر ما يدور في كل حوار مع اجتناب المعلومات المتكررة، والأفضل أن يكون التسجيل على ورقة كبيرة وبخط واضح حتى يعرض العمل على كامل القسم.
- . عندما تنتهي المحاورات، يعيد أعضاء الفرق قراءة التقارير ومناقشتها وتنقيحها مدة ستة دقائق.
- . دور "الناطق" أن يعلق تقرير مجموعته وأن يقرأه على القسم

وتعتبر تقنية من تقنيات الاتصال الشفهي المهمة أيضا ، واسم "فيليبس" هو اسم مبتكر هذه التقنية، و 6.6 تعني 6 مشاركين مدة 6 دقائق، حيث تقوم هذه التقنية على :

* توزيع جماعة الموظفين إلى مجموعات تضم 6 أعضاء، يتداولون في موضوع أو مشكل معين لمدة 6 دقائق، بمعدل دقيقة لكل عض و.تقوم هذه التقنية على تقسيم الطلاب إلى مجموعة منتمصين للأدوار أو ممثلين، ومجموعة ملاحظين مناقشين للمجموعة الأولى.

.تقوم مجموعة المتمصين للأدوار بلعب الأدوار انطلاقا من تخيل مجتم صغير يشبه الظاهرة المستهدفة، من حيث عدد عناصرها والعلاقات القائمة بينها، فتشخص

الشخصيات وتحاكي تصرفاتها وأفكارها.

تقوم مجموعة الملاحظين بمناقشة وتحليل التصرفات والأفكار.

4- تقنية العينة أو البانيل :

هي تقنية تمثل في أصلها تباحث وتدارس مختصين مواضيع تهم اختصاصهم، بحضور شخص غير مختص يقوم بطرح أسئلة قصد تحليل ومناقشة ومقاربة مواضيع وقضايا مختصة، لنتجلى لدى جماعة من المشاهدين، وهي نفسها التقنية - مع بعض التجاوز - التي تدار بها الندوات التلفزية، حيث في الحقل المؤسساتي تعمل على تمكين الموظف من كيفية الإنصات والنقاش والتعبير عن الأفكار والدفاع عنها، والتحكم في الوقت وضبطه، والجرأة على مواجهة الجمهور، وعلى الإجابة عن الأسئلة بكل ثقة، وتتم هذه التقنية وفق الخطوات التالية :

.- توزع جماعة الموظفين إلى مجموعتين:

1- مجموعة " العينة " وتمثل ربع ($\frac{1}{4}$) عدد موظفي مصلحة من مصالح مؤسسة ما، تجلس في شكل نصف دائرة أمام المجموعة الثانية، ويناط بها مهمة مناقشة الموضوع أو المشكل المستهدف في مدة 10 دقائق؛ مع تدخل رئيس المصلحة أو المؤسسة في محطات معينة لمعطيات جديدة أو تكميلية أو إرشادات وتوجيهات ضرورية.

. بعد الانتهاء من مناقشة وتدارس الموضوع، تتلقى المجموعة الأسئلة من المجموعة الثانية من خلال انتداب عضو منشط، ثم تجيب عنها في 10 دقائق، وكلما عجزت عن الإجابة تدخل رئيس المصلحة أو المؤسسة من أجل الإجابة أو البحث عنها لدى جماعة الموظفين .

2- مجموعة " المشاهدين " أو الجمهور، وهي مجموعة تتكون من ثلاثة أرباع (3/4) عدد الموظفين، أي تتكون من مجموع الموظفين الباقين، وتناط بها مهمة الإنصات إلى النقاش وتسجيل الأسئلة وطرحها بعد انتهاء المناقشة.

. - تؤلف جماعة الموظفين، تحت إشراف وتوجيه رئيس المصلحة النتائج المحصل عليها من المناقشة والإجابة عن الأسئلة، مع تدوينها لاتخاذها مرجعية في الموضوع أو حل المشكل.
أما بخصوص فائدة استخدام تقنية العينة ، أنها تتم وجها لوجه، أي أنها تجمع بين المرسل والمستقبل في مكان واحد، مما يعطي الفرصة المناسبة للمناقشة والمحادثة والاستفسار عن جميع الأمور المراد التحدث عنها، والتي تهم الطرفين وهذا يؤدي إلى تحقيق عملية الاتصال في اتجاهين، التي تعني الحصول على التغذية العكسية بصورة مباشرة وسريعة مما يعطي الفرصة لمعرفة مدى نجاح العملية الاتصالية وتأثيرها على الطرفين .

5/ تقنية المقابلات:

المقابلة فن وعلم يتطلب الخبرة ومهارات خاصة، وهي أسلوب من أساليب التي يستخدمها المرشدون التربويون، والأخصائيون، والصحفيون والباحثون.¹
المقابلة في اللغة: المواجهة، يقال: قابله: لقيه بوجهه، والشيء بالشيء عارضه، وقابل الكتاب بالكتاب.²

وفي الاصطلاح: حوار لفظي مباشر هادف و واعي يتم بين شخصين (باحث ومبحوث) (أو بين شخص (باحث) ومجموعة من الأشخاص ، بغرض الحصول على معلومات دقيقة يتعذر

¹ ابراهيم العسل ، أسس النظرية و الأساليب التطبيقية في علم الاجتماع، بيروت: 1997م.

² إبراهيم مصطفى، وآخرون ، المعجم الوسيط، دار الدعوة

الحصول عليها بالأدوات أو التقنيات الأخرى ويتم تقييده بالكتابة أو التسجيل الصوتي أو

المرئي.¹

. "ثانيا: الاتصال غير اللفظي

تعتبر دراسة الاتصال غير اللفظي حديثة نسبيا خاصة في المجتمعات العربية لأن الاعتقاد السائد لمدة طويلة أن الاتصال لا يمكن أن يحدث بغير استخدام الكلمات وهذا لتفديس الكلام المكتوب . يعتبر الباحث الجزائري) رضوان بوجمعة(أن الاتصال غير اللفظي: " وسيلة فعالة لنقل مشاعرنا وانفعالاتنا، فنظام الاتصال اللفظي مهمته الأساسية تركز على نقل وتبادل المعلومات فقط، أي وسيلتنا للحصول على شيء ما من الآخر أما الاتصال غير اللفظي فهو يسمح لنا بالدرجة الأولى في إشراك الآخرين مشاعرنا وإقامة علاقات معهم.²

كما أن الاتصال غير اللفظي هو اتصال شخصي interpersonelle يكون بين الأفراد وتقوم القناة البصرية بدور أساسي فيه³، وتدخل ضمن الاتصال غير اللفظي عدة تقسيمات تعتمد على اللغة غير اللفظية، وهي في حقيقة الأمر تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها من احتكاكاته بالآخرين.⁴

المبحث الأول: مفهوم الاتصال غير اللفظي

¹ أحمد بدر، أصول البحث العلمي، ومناهجه، وكالة المطبوعات الكويت، ط4، 1978م.

² بوجمعة رضوان، الاتصال غير اللفظي، دراسة في بعض الأبعاد الثقافية للاتصال، المجلة الجزائرية للاتصال، عدد 2، (2002.2003م)ص40.

³ -Jacques Corraze : les communication non verbales(,5eme,ed :France,PUF,1996),p15.

⁴ حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط2: مصر، دار شادو، 2001. (ص25).

التواصل غير اللفظي هو كل عملية تواصلية لا تعتمد على اللغة اللفظية لتحقيق أغراضها التواصلية، وهو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ .

وهو الاتصال الذي يعتمد على لغة الإشارات سواء كانت إشارات جسدية: لغة الجسد) والذي أصبح علم قائم بذاته(، تعبيرات الوجه، حركات اليدين، طريقة الجلوس، أو إشارات ورموز اصطناعية مثل إشارات المرور، الملصقات، الشعارات العلمية والتي تمثل ذلك البلد، دلالات الألوان .

تعتمد الاتصالات الغير اللفظية على الاستخدام المقصود أو غير المقصود لتعابير الوجه والجسد لنقل إشارات وإيماءات توحى برسالة أو معنى معين، وتقدر بعض الدراسات أن نسبة استخدام الإشارات والإيماءات في الاتصال تفوق 99% في حالات معينة وبصفة خاصة فيما يتعلق بالاتصالات غير الرسمية في المؤسسة .

وقد سميت هذه الاتصالات باتصالات لغة الجسد لأن الرسالة الاتصالية غالبا ما تفهم من قبل المتكلم اعتمادا على تعبيرات الوجه أو طبيعة وقوف أو جلوس مرسل الرسالة التعبيرية أو من خلال نبرة صوته أو حركة جسده أو إشاراته وإيماءاته .

تصنيف الاتصال حسب اللغة

أ-الاتصال غير اللفظي (غير اللغوي):

- على الرغم من أهمية اللغة في عملية الاتصال، إلا أن الاتصال اللغوي ليس هو الشكل الوحيد للاتصال، فثمة شكل آخر يطلق عليه العلماء الاتصال غير اللغوي أو غير اللفظي.
- ويمكن حصر أهم أشكال الاتصال غير اللفظي فيما يلي:
- الصمت.
- الإشارة.
- لغة الأشياء.

شكل رقم)3(: يوضح تصنيف الاتصال الغير لفظي

ويرى بعض الباحثين أن الاتصالات غير اللفظية تتمتع بقدر عالي من المصادقية وقوة التأثير خصوصا إذا ما أجاد المرسل استخدامها .

وعليه **يعرف الاتصال الغير اللفظي** على أنه يشمل تعابير الوجه والإيماءات أو التلميحات والتواصل بالعين وحركات الجسد والوضع الجسماني ونبرة الصوت والمسافة الفاصلة بين الأشخاص المتواصلين، وهذه الإشارات غير اللفظية يمكن أن تعطي مؤشرات ومعلومات إضافية ومعنى يفوق التواصل المنطوق أو اللفظي، فالقدرة على استخدام التواصل غير اللفظي أو لغة الجسد تساعدك على التواصل مع الآخرين والتعبير عما تعنيه حقا وبناء علاقات أفضل.

كما أن الاتصال الغير لفظي أحسن وسيلة للتعبير عن المشاعر والانفعالات، كما أن رسائله تكون دائما صادقة¹ ، كما أن الاتصال غير اللفظي يأخذ عدة أشكال نحاول ذكرها فيما يلي :

➤ أشكال الاتصال غير اللفظي:

يقسم الاتصال غير اللفظي إلى عدة أنواع أهمها:

1-الصمت) لغة الصمت(:

هي أقرب اللغات إلى الكلام، فدلالة الرسالة التي نتلقاها قد يتضح لنا من خلال ما يحيط بها من صمت، فالصمت ليس توقفا عن الكلام ، بل قد يكون كلاما من نوع آخر ، أو هو موقف من محتوى الكلام الذي سمعناه أو تلفضناه .

فالناس يخوضون في الكلام ليوجزوا، و الصمت في بعض الأحيان أوجز².

¹ رضوان بوجمعة ، دراسة في بعض الأبعاد الثقافية للاتصال ، م،س،ذ،ص 402

² نفس المرجع، ص403.

يتخلل حديث الناس وقفات يفكرون فيها، ما سوف يقولون بصياغة عباراتهم واختيار ألفاظهم.¹ فهو إذن واحد من أشكال الاتصال غير اللفظي وهو جزء من الاتصال الشخصي وهي أمور مألوفة، حيث نعيش مثلا نوعا من الارتباك وهو اتصال فعال efficace communication لأننا نتكلم بالأدوار ونقول الصمت le silence معا، لأن هناك أنواع كثيرة منها:
-صمت المتألم، المتوتر، المستمع والمتأمل .

-صمت ناتج عن الملل و على عدم الفهم...الخ.²

2-شبيهة اللغة : paralangage :

ليست حيادية la langue parlée n est jamais complètement neutre فهي دائما مرفوقة بنبرة ونغمة في الصوت، أيضا من خلال النبرة والتقطيعات coupures، فكلمة نعم يمكن أن تعبر عن أحاسيس مختلفة و هذا حسب السياق الذي قيلت فيه، الغضب، الخضوع، الموافقة، اللامبالاة...الخ وقد نفسر نعم ب:

نعم سأفعل ذلك، أنا جد مسرور بفعل ذلك، سأفعله لكن ستكون المرة الأخيرة.³

3-الحركات والإيماءات:

نادرا ما يكون الشخص المتحدث غير معبر أو غير متحدث , بل إن الوجه يتحرك كثيرا أثناء الكلام كذلك جسم الإنسان، وهذه الحركات تعبر إنما تعبر عن الانفعالات والعواطف وردود الفعل

¹ سلوي عثمان،عباس الصديقي،أميرة منصور،يوسف علي ، الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية ،مصر، 2005م، ص113.

² Gail Myers,Michele Toleya Myers,op.cit,p125

³ - IBID,p56

سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة¹، وتندرج ضمن هذا التقسيم الإشارات، وهي أول وسيلة من الوسائل التي طورها الإنسان في اتصاله منذ القدم وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسق من الإشارات.¹

يعتبر (أمبرتو ايكو) الإشارة الإيمائية ذات أهمية كبرى في حياتنا اليومية، وتستعمل كبديل لكلام خاص²، كما أن لغة الإشارة، وهي تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره.³



¹ سلوي عثمان، وآخرون، الاتصال و الخدمة الاجتماعية، م، س، ذ، ص 116.

² برنار توسان، ما هي السميولوجيا، م، س، ذ، ص 27

³ حسن عماد مكاوي، م، س، ذ، ص 26

صورة رقم 1 (: توضيح لغة الإشارات



¹ Jacques Corraze, op.cit, 214.

صورة رقم 2 (: توضيح لغة الإشارات



صورة رقم 3 (: توضيح لغة الإشارات



صورة رقم 4): توضح لغة الإشارات

4- لغة العيون:

تعبّر العين والحاجبان عن حالات انفعالية معينة كالاستجابة عن طريق فتح العينين وتصعيد الحاجبين، وأيضا من حيث الطريقة فبإمكان المتحدث الفطن و من غير أن يتلفظ شخص آخر أن يتعرف عليه، هل هو شخص ودود أو منافس له ¹.

5- اللمس:

يتعرف الأطفال على محيطهم عن طريق اللمس، فالإنسان يتصل بالفضاء عن طريق اللمس، الإحساس بالحرارة، البرودة، الصلابة، النعومة، اختلافات المواد .

¹ رضوان بوجمعة، الاتصال غير اللفظي، دراسة في بعض الأبعاد الثقافية، م، س، ذ، ص 410



صورة رقم 5) توضيحية لأدوات الاتصال الغير لفظي) عن طريق اللمس).

6- الشمية :

نعلم أن مركز الشم يوجد بالجوانب العلوية الداخلية للأنف وأن الإفرازات تعمل على حل أجزاء الرائحة و تحويلها كيماويا إلى مركب قابل للذوبان، الذي يؤثر بدوره على الأعصاب الشمية التي تحول الخبر إلى المراكز العصبية الدماغية الخاصة بالشم، حيث تشتغل القدرات الطبيعية للإنسان على شم مختلف الروائح التي يلتقطها، لتصنيفها ومعرفتها وإعطائها دلالة اجتماعية.¹

7- لغة الأشياء:

نقضي وقتنا واسعا في الاهتمام بمظهرنا الخارجي *apparence physique* ونحاول دائما

¹ برنار توسان، ما هي السميولوجيا، م، س، ذ، ص 24.

أن نبدو في أجمل شكل وصورة فالمظهر الخارجي، يعتبر من العناصر الأساسية المحددة لنظرة الناس لبعضهم البعض، فالصورة الجيدة تحمل معاني المكانة الاجتماعية والعكس صحيح .

8-الزمان:

يعتبر الزمان طريقة للاتصال الشخصي، ولكن ينظر إليه في معظم الثقافات كشيء مادي، نخسر الوقت، نربح الوقت وهو سلعة نادرة في حياتنا اليومية، كما أنه يحمل العديد من الرسائل الهامة فالزمان يتكلم، من حيث هو يفيد عدة رسائل هامة يمكننا إدراكها في سياق معين، فما نسميه تأخرا قد يختلف مدلوله ليس فقط من شخص لآخر حسب إدراكه للوقت ¹.

➤ الاتصال غير اللفظي للمكان :

شكل المكان انشغال الكثير من الباحثين سواء في الميدان السيكولوجي أو الأنثربولوجي، وكلهم أعطوا عدة مقاربات نحاول استعراضها فيما يلي:

أ-سيكولوجية المكان :

يهتم هذا الطرح بإحساس الفرد بالمكان وقسم (مولز) ذلك إلى قسمين، الأول هي المطابقة حيث يضع الإنسان نفسه في نقطة هو لا يعيشها ويختبر العالم بطريقة عقلانية والثاني هو التمرکز أي الشخص في حالة اختياره للمحيط ².

ويخلق المكان بذلك من الناحية النفسية حالة توافق واستكشاف وترسيخ حيث الأولى تسمح بالتفرقة بين الأماكن والثانية معرفة الأماكن، والثالثة عملية تخزين المعلومات حول المكان كما أنه درس كيفية تموقع الفرد بالمقارنة بالمجتمع من خلال هذه العناصر:

¹ رضوان بوجمعة ، الاتصال غير اللفظي،دراسة في بعض الأبعاد الثقافية ، م،س،ذ،ص425.

² -Abraham Moles, op.cit, p.12.

-المجتمع كقيد:

مراقبة اجتماعية تفرض علينا بعض الأشياء هو لا يتحدث عن المراقبة في حد ذاتها ولكنه يختبر نتائجها على حركة الفرد.

-نظام المجتمع:

الفكرة المفتاح في هذا العنصر هو أن العالم الحديث لم يعد يحتكر من طرف العقد الاجتماعي le systeme contrat social، بل يؤكد مولز هنا أنه لا يوجد مجتمع بل نظام اجتماعي social، فالفرد يتقبل ويندمج في مكان بالضرورة متقاسم من طرف عدة أشخاص وبالتالي الفرد لا يقبل المجتمع إلا إذا كان قادرا على الرفض.¹

-تحدث مولز عن اهتمام الإنسان بالمكان وطرحه في جدلية:

-شاعرية المكان:

احتفظ هنا مولز بالمواضيع التقليدية لشاغلية المكان (التضاد، الداخل، الخارج، الباب... الخ)، هنا طرح مولز الإهمال والاهتمام بالهندسة للإحاطة بالمكونات الأكثر حساسية.² وأعطى مولز عدة تقسيمات للمكان منها:

-المكان المقدس: espace sacré :

تطرق (مولز) في نصه للمكان المقدس على أنه مكان غير محايد، فالمكان المقدس يحمل عدة أحاسيس خاصة كالسرية والاحترام، واختبر (مولز) كيف أن القدسية تظهر في المكان وكيف أن العلم يهتم بها.¹

¹ IBID, p.17.

² IBID, p.20.

1وفي الأخير دعي) مولز(إلى منهجية تتمثل في الملاحظة للمتغيرات التي تحدث في المكان منظر ف شاغليه، وتناول في هذا الم جال، بناء المكان، حياة الفرد وهينته، باعتبار تنظيم الفضاء يحدد بعض المشاعر والمظاهر .

ب- أنترولوجية المكان: يعتبر علم البونية proxémique هو الذي يهتم بعلاقات الأفراد حال المكان من خلال طريقة استغلالهم للمكان، باختلاف الثقافات وأيضاً تنظيم الفضاء وكذا الأبعاد الفيزيائية بين الأشخاص²، والرائد في هذا المجال هو الباحث الأمريكي إدوارد هول (Edward Hall) الذي قسم المكان إلى ثلاثة مستويات وهي :

1-المكان ذو التنظيم الثابت: يتمثل في التشكيلات المعمارية الثابتة .

2-المكان ذو التنظيم نصف الثابت: ويشمل الأشياء التي يتم تحريكها كالأثاث .

3-المكان غير الشكلي: ويتعلق بالفضاء غير الشكلي ويتعلق بعلاقات القرب والبعد بين الأفراد وقد قسمها إلى:

أ-المسافة الحميمة distance intime :

وتتمد من التلاشي إلى 40 سم، حيث يكون حضور الآخر أمراً مفروضاً عن طريق غزو واقتحام الفضاء الشخصي³، تمثله مثلاً الأمهات مع الأطفال والأحباء والأصدقاء.

-النموذج القريب: يغلب فيها الاحتكاك الجسدي تمثله خاصة العلاقات الجنسية .

¹ Abraham Moles, op.cit ,p.20.

² Xavier migno,Christiane Baylon ,la communication,(France ed Nathan, Paris,1991.)p149.

³ Edward, T, Hall, op.cit, p.147

-النموذج البعيد : من 15 سم إلى 45 سم تكون المسافة قريبة لكن بعيدا عن الاحتكاك، يمكن ملامسة الشخص بواسطة اليدين.¹

ب-المسافة الشخصية distance personnelle: تمتد من 45 سم إلى 125 سم تستعمل مع المعارف والأصدقاء .

-النموذج القريب :من 45 سم إلى 75 سم تكون الرؤية واضحة ومن مشاهدة تعابير الوجه .

-النموذج البعيد : من 75 سم إلى 125 سم يحدث التلامس إذا ما مد الطرفان يدهما إلى بعض².

ج-المسافة الاجتماعية: distance sociale :

تمتد من 20.1متر إلى 60.3 متر تكون أثناء الروابط الرسمية، وهي قريبة تكفي للرؤية الواضحة والسمع .

-النموذج القريب : من 20.1متر إلى 10.2 متر، تستخدم في المفاوضات الشخصية والعلاقات المهنية وبروتوكولات الاستقبال .

-النموذج البعيد: من 10.2 متر إلى 60.3متر، لا تسمح بتمييز تفاصيل الوجه الدقيقة لكن يمكن ملاحظة نوعية اللباس.³

د-المسافة العمومي ة: distance publique :تمتد من 60.3متر إلى 50.7متر أو أكثر وهي تجسد مثلا بين المستمعين و المحاضر .

-النموذج القريب:من 60.3متر إلى 50.7 متر، حيث أن الجسم يبدأ يفقد حجمه الطبيعي .

¹ IBID, p.151.

² IBID, pp.150.151.

³ -Edward, T, Hall, op.cit, p152.153.

-النموذج البعيد: من 50.7متر أو أكثر، وهي تطبق في الأماكن العمومية حيث يظهر الفرد صغيرا

1.

حاولنا التركيز في هذا الجانب على أشكال الاتصال غير اللفظية والتي يعتبر الفضاء أحد أنواعها من خلال تناول السيكلوجي والأنثربولوجي، ما يهمنا أكثر في هذا الجانب هو ما مدى تجسيد هذه التصنيفات في تقنيات الاتصال المستخدمة في ميدان علوم الإعلام والاتصال .

الفصل الثاني: ماهية الاتصال غير اللفظي



صورة رقم 6 (: تمثل لغة الجسد

وللاتصال الغير اللفظي خمس مقومات هي:

-تواصل العينين .

-الابتسامة .

-إظهار الاهتمام .

-الاسترخاء .

¹ IBID, p154.

- التجاوب .

2/ أدوات الاتصال غير اللفظي (لغة الصمت)

1/ لغة الصمت: .

2/ لغة الجسد:

هي الأحوال التي تكون عليها أجسامنا أثناء الوقوف والجلوس والمشي وهي ترسل رسائل غير لفظية مثل (تعبيرات الوجه، حركة العينين والحاجبين، اتجاه وطريقة النظر، حركة ووضع اليدين والكفين، حركة ووضع الرأس، حركة ووضع الأرجل، حركة ووضع الشفاه والفم واللسان، وضع الجسم... وغيرها)، هذا النوع من اللغة بدوره يتضمن بعض العناصر:

أ- تعبيرات الوجه:

هي أكثر تقنيات الاتصال شيوعا ، نجد فيها خاصية الصدق في معظم الأحيان حيث تكشف مكونات الفرد بصورة مفاجأة ،مثل الابتسامة فهي جزء أصيل من لغة الوجه .

تفسير حركات الوجه والرأس



شكل رقم 3(يوضح حركات تقنيات الاتصال بحركات الوجه والرأس

ب-العينان) النظره(:

تتغير مفاهيم نظرة العينين من ثقافة إلى أخرى، ومن بلد لآخر فلكل مجموعة بشرية طريقة تميزها عن غيرها في تأويل الإشارات والرموز الخاصة بالعينين، ففي دراسة أقيمت في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات أوضحت ان العديد من السود يتفادون النظر الى الناس بطريقة مباشرة وفسر هذا بالهروب واللامبالاة، والنظرة هي أكثر أدوات الاتصال غير اللفظي صدقا وثقة، واتصال الأعين هو أكثر وسائل التأثير الشخصي التي نملكها .

ج-حركات الجسم:

ترافق تعبيرات الوجه مثال: إشاحة الوجه للتعبير عن الكراهية وحركات اليد للإشارة وللتأكيد أو التهديد، فحركة الجسم تعكس مشاعرنا اتجاه الآخرين، وتسمح للمستقبل من فهم وترسيخ معنى الرسالة وهي أكثر طريقة مباشرة في إيصال الانفعالات .

د-اللمس:

كحركة جسمية يمكن للفرد من خلالها إيصال عدد من الرسائل، وترجمة العديد من الارتباطات والعلاقات بداية بالمصافحة ونهاية بالاحتضان وهي تعبر عن مشاعر التشجيع والحنان والعطف.¹ مثلا: مسك الكتف دليل على الصداقة.

¹ أبو النجا محمد العمري، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 1986، ص114.

*بعض الرسائل والمعاني التي تجسدها لغة الجسد :

الرسالة عبر لغة الجسد	السلوك (تعبير الوجه أو الوقوف أو حركة اليدين ...)
أريد أن أكون متعاوناً	- عدم مقاطعة الأرجل - فك أزرار السترة - عدم تحريك اليدين بشكل مستمر - التحرك بالقرب من الشخص الآخر - وجه يبتسم - استخراج اليدين من الجيوب - عدم مقاطعة الأيدي على الصدر
أنا واثق	- عدم تحريك اليدين بالقرب من الوجه - الوقوف باستقامة - نظرة ثابتة للمقابل
أنا عصبي	- التآلق والتشكي - تضخيم نبرة الصوت

	- حركة اليدين أثناء الحديث بشكل غير منظم وعشوائي - التدخين بشكل متزايد
أنا أفضل منك	- نظرة من فوق النظارات - الإشارة بالأصابع اتجاه المقابل - الوقوف خلف المكتب - العبث بطية البذلة أثناء الحديث

3/ نبذة الصوت:

يعتبر الصوت في حد ذاته قناة للاتصال الغير لفظي ، وهو أداة للتعبير عن شخصيتك فهو يعكس ما بداخلنا ويعبر عن انفعالاتنا وحالاتنا العاطفية والنفسية.

5-الملابس:

نوع ملابسنا وألوانها تدل على مكانتنا ووظائفنا ومستوانا الاجتماعي .

6-الديكور:

هي الطريقة التي يستخدمها الناس في تزيين مكاتبهم وترتيبها .

7-الروائح:

فهي تعطي رسائل عن ذوق الشخص و طبيعة عمله و مستواه الصحي والاجتماعي.

9-المسافات:

ويقصد بها القرب أو البعد المكاني ويعرف بالمساحة الشخصية أو الحيز المحيط بالشخص .

3/خصائص الاتصال غير اللفظي :

-يؤكد الرسالة من خلال تعبيرات الوجه والإيماءات والتي تؤكد ما أقوله لفظيا .

-عالمي الاستخدام .

- هو أكثر قوة وتأثير .

- يستخدم رموز وإشارات.

- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني .

- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات .

-يعتمد غالبا على حاسة البصر .

4/أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل :

-الصدق: حيث يعبر عن المشاعر دون الكذب .

- التأثير: هو أقوى تأثيرا من الاتصال اللفظي .

-التعبير: أسهل من الاتصال اللفظي في التعبير عن المشاعر والأفكار .

-الدقة: حيث يعبر عن المشاعر بطريقة أكثر دقة من الاتصال اللفظي .

-التنظيم: حيث يقوم بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات .

-السرعة: يساعد في سرعة فهم المعنى .

-التأكيد: يؤكد المعنى المقصود .

-الثبات: يعتبر الاتصال غير اللفظي أكثر ثباتا في الذاكرة أكثر من الاتصال اللفظي.

5/المقارنة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:

الفرق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي :

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم فيه عوامل بيولوجية
يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت ثقافته (لغة الصم البكم، إشارات المرور) .
يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركة
يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل من النمو
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية (لغة الجسد)

مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية	يخاطب العواطف الإنسانية
أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار	قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة البصر واللمس	يعتمد على حاسة السمع والنطق

العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:

1- التكرار والإعادة:

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة كلما تحدثت لفظيا وبحركات معينة أكرر نفس ما أقوله. هناك حركات معينة تكرر ما تمّ لفظه في الاتصال غير اللفظي مثال: كأن يقول شخص لآخر أقبل إلى هنا مع الإشارة بيده في نفس الوقت وبنفس المعنى .

2- التناقض:

حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي، مثلا: تناقض بين اللفظ وتعابير الوجه أو الحركات التي أقوم بها .

3- الإبدال:

ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديل للاتصال اللفظي حيث يكون له تأثيرا أقوى، مثلا: تعبيرات الوجه المبتسمة أو العبوسة هي بديل عن الكلام .

4- السرعة:

استخدام الاتصال غير اللفظي بالإضافة إلى الاتصال اللفظي قد يساعد في سرعة فهم المعنى .

5- الإكمال:

يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصارا للوقت، مثلا: تشير إلى الطالب وأنت تحرك بيدك وكأنك تمسك بالقلم معناه يا فلان أكتب الدرس .

6- التأكيد:

حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي جنباً إلى جنب ليؤكد المعنى المقصود .

7- مزج المشاعر بالأفكار:

حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي وهو مفعم بالمشاعر بجانب الاتصال اللفظي .

8- التنظيم:

حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات .

تقنيات الاتصال عند القائم بالاتصال فى وسائل الإعلام:

التحدث:

وهي القدرة على توصيل المعلومات أو القرارات أو الأفكار بصورة لغوية سليمة ومفهومة وبنطق واضح وصوت مناسب.

مهارة الكتابة:

وهي تساعد على توصيل القرارات والتعليمات إلى الموظفين بصورة مقروءة وواضحة ومفهومة بواسطة المنشورات المكتوبة الرسمية والتعليمات المكتوبة .

مهارة الإنصات:

تساعد على فهم العاملين في المؤسسة وما يقترحونه من آراء وأفكار، فالإنصات الجيد طريقة فعالة لكي يستوعب المدير أو أي شخص كان الأفكار الأساسية والهامة لدى الآخرين .

مهارة القراءة:

وتعني الوصول إلى المعنى بسرعة وسهولة والفرد الذي يقرأ بسرعة ويفهم ما يقرأ عادة ما يكون وضعه كمرسل أو مستقبلاً عنصراً فعالاً في تحقيق الاتصال الفعال .

مهارة التفكير:

تعتبر من المهارات الواجب توافرها في كلا من المرسل والمستقبل، ويختلف نوع التفكير ومستواه حسب موضوع الاتصال والرسالة المراد توصيلها حسب حدود وإمكانيات وقدرات كل من المرسل والمستقبل .

السمات الشخصية للقائم بالاتصال في وسائل الاعلام:

- 1-الانصات الجيد .
- 2-توصيل المعلومة بصورة واضحة .
- 3- الاتصال غير اللفظي الفعال.
- 4- الاتصال اللفظي الفعال.
- 5-المشاركة.
- 6-وزن الأمور.
- 7-الانفعال المتوازن.
- 8-التمكن من المادة العلمية.
- 9-البساطة في الأداء.
- 10-المرونة.
- 11-تقبل آراء الآخرين.
- 12-الذوق الرفيع.
- 13-الثقة في النفس.
- 14-تقمص الأدوار بصورة جيدة .

15-رحابة الصدر .

16- الواقعية.

17- الإبداع والابتكار.

18-التفانيّة.

خلاصة:

التواصل غير اللفظي هو جزء معقد لا يتجزأ من عملية التواصل ومع ذلك الناس غالباً غير واعون تماماً بالسلوك غير اللفظي الذي يستخدمونه.

الوعي بأساسيات واستراتيجيات التواصل غير اللفظي يمكن أن يساعد على تحسين التواصل والتفاعل مع الآخرين .

معرفة هذه العلامات والإشارات يمكن أن يستخدم في تشجيع الآخرين على التحدث عن اهتماماتهم ويمكن أن يؤدي إلى فهم مشترك أكبر .

قائمة المراجع والمصادر:

- 1/أمال عميرات: "الاتصال العمومي وكتاب الطفل المدرسي"، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2002.
- 2/ أبو النجا محمد العمري، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 1986.
- 3/أحمد بدر، أصول البحث العلمي، ومناهجه، ط 4، وكالة المطبوعات الكويت ، 1978م .
- 6/أحمد محمد صالح: التكنولوجيا وإعادة إنتاج المجتمع-أطفال الإنترنت-، دار سطور للنشر والتوزيع ، 2008.
- 5/ ارفنك أي هانك، أخبار، التلفزيون والراديو، ترجمة ابراهيم شرف الدين نيويورك، 1980 .
- 6/ ابراهيم العسل ، أسس النظرية والأساليب التطبيقية في علم الاجتماع، بيروت ،1997م.
- 7/إبراهيم مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، ط2، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع ، 2010.
- 8/بوضياف عمار، المرجع في تحرير النصوص القانونية والوثائق الإدارية، الجزائر: دار الجسور، 2009.
- 9/بوحميذة عطاء الله ،دروس في المراسلات الإدارية مع نماذج تطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
- 10/برنار توسان، ما هي السميولوجيا، ترجمة محمد نضيف ، مكتبة العقد الفريد، 2000.
- 11/ بوند- ف- فرازر- مقدمة للصحافة- ترجمة محمد نضيف، دار افريقيا الشرق للنشر والتوزيع ، 1973 .

- 12/ جاكسون وآخرون ، التواصل - نظريات ومقاربات -، ترجمة عز الدين الخطابي وزهور حوتي . ط1 . منشورات عالم التربية . مطبعة النجاح . الدار البيضاء . المغرب . 2007 .
- 13/ جان فرانسوا ماركيه، مرايا الهوية، ترجمة كميل داغر، بيروت، المنظمة العربية للترجمة (توزيع مركز دراسات الوحدة العربية) ، 2005.
- 14/ جولييت غارماردي ، اللسانة الاجتماعية، تعريبننا، بيروت، دار الطليعة ، 1992.
- 15/ جورج هوفس- كتابة الأخبار الصحفية ، بوسطن، ترجمة اليأس زكي، المكتبة العصرية بيروت ، 1973.
- 16/ جاكوبسون وهالة ، أساسيات اللغة، تعريب سعيد الغانمي ، بيروت ، 2008.
- 17/ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط2، دار شاد و مصر، 2001.
- 18/ سلوي عثمان ، وآخرون، الاتصال والخدمة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2005.
- 19/ عبد الكريم غريب ، المنهل التربوي . معجم موسوعي في المصطلحات والمفاهيم البيداغوجية والديداكتيكية والسيكولوجية ، الجزء الأول . ط1 . منشورات عالم التربية 2006.
- 20/ عبد الستار جواد- فن كتابة الأخبار- عمان، 2002.
- 21/ عبد الرحيم تمحري، تقنيات التواصل والتعبير ، ط1 ، منشورات عالم التربية ، مطبعة النجاح ، الدار البيضاء، المغرب، 2007 .
- 22/ عبد الكريم غريب ، التواصل والتنشيط - الأساليب والتقنيات - ، ط1 ، منشورات عالم التربية . الدار البيضاء ، الجديدة . المغرب، 2008 .
- 23/ ميرفت عزمي زكي وحسام محمود زكي: " طرق التواصل اللفظي ومهاراته "، دار الناشر الدولي بالرياض ، 2018.

24/مصطفى حجازي ، الاتصال الف ع ال. في العلاقات الإنسانية والإدارة . ط3. المؤسسة
الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع . بيروت . لبنان . 2000

25/معن النقري ، المعلوماتية والمجتمع - مجتمع ما بعد الصناعة ومجتمع المعلومات . ط1 .
المركز الثقافي العربي . الدار البيضاء . المغرب ، 2001 .

26/فريال مهنا ، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية . ط1. دار الفكر . دمشق. سوريا، 2002 .

المراجع باللغة الأجنبية :

Xavier migno,Christiane Baylon ,la communication,(France ed Nathan,
Paris,1991.

المجلات والمطبوعات :

1/المنصف وناس ، عناصر أساسية لبناء علم اجتماع الاتصال (محاولة فهم في ثنائية الاتصال
والهيمنة)، للمجلة التونسية لعلوم الاتصال، العدد 48/47، جويلية2006/ج وان2007،
2/المصطفى عمرانى: " التواصل اللفظي وغير اللفظي في المجال البيداغوجي "، منشورات
مجلة علوم التربية، العدد 13، 2008.

3/بوجمعة رضوان، الاتصال غير اللفظي، دراسة في بعض الأبعاد الثقافية للاتصال، المجلة
الجزائرية للاتصال، عدد 2، (2002.2003م).

4/ رضوان بوجمعة، أنثربولوجيا الاتصال-دراسة في بعض الأبعاد النظرية، العدد1، المجلة
الجزائرية لعلوم الإنسانية.

5/زيد بن محمد الرمانى، تقنية الوسائط، مجلة الاتصالات والعالم الرقمي، "ملحق جريدة
الجزيرة السعودية"، الرياض، العدد) 272، الأحد 30 ذو الحجة 1429، 28ديسمبر 2008.

6/بن عبید سهام ، مطبوعة بيداغوجية لمحاضرات مقياس التحرير الإداري، ماستر1، جامعة
فرحات عباس ، الجزائر، مارس 2020.

7/صالح شاكِر وتوت ،اتجاهات الإعلام الغربي - دراسة في الإعلام الانجلوا امريكي العدد 1،

مجلة أهل البيت- دار الحرية، بغداد، 1995 ص16

8/زيد بن محمد الرماني: تقنية الوسائط، مجلة الاتصالات والعالم الرقمي، "ملحق جريدة الجزيرة السعودية"، الرياض، العدد (272)، الأحد 30 ذو الحجة 1429، 28ديسمبر 2008.