

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد لمين دباغين سطيف2

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مطبوعة الدعم البيداغوجي الموجهة لطلبة الماستراتصال وعلاقات

عامة

مقياس: مهارات الاتصال

السنة الجامعية: 2022/2021

فهرس المحتويات

مقدمة:

- أهداف مطبوعة مهارات الاتصال في العلاقات العامة.....ص 8
أولاً: تحديد المفاهيم.....ص 10
1- مفهوم المهارات في اللغة.....ص 10
2- مفهوم المهارات في الاصطلاح التربوي.....ص 13
3- مفهوم مهارات التربية.....ص 14
4- المهارات العملية.....ص 14
5- المهارات الشخصية.....ص 15

المحاضرة الثانية: الاتصال والعلاقات العامة.....ص 16

1-الاتصال:ص 16

أ- لغة:ص 16

ب- اصطلاحاً.....ص 17

ج- مفهوم الاتصال في علم الاجتماع:ص 17

د- مفهوم الاتصال في علم النفس:ص 17

هـ- مفهوم الاتصال في علم الاتصال والإعلام:ص 17

2-تعريف العلاقات العامة:ص 17

أ-العلاقات العامة لغة:ص 19

ب-العلاقات العامة اصطلاحاً:ص 19

ج-التعريف الإجرائي للعلاقات العامة.....ص22

د--تعريف بعض الجمعيات والمعاهد:.....ص24

ه-- تعريف الباحثين العرب:.....ص25

المحاضرة الثالثة: الاتصال والعلاقات العامة

1-أهمية العلاقات العامة :.....ص27

2-وظائف العلاقات العامة:.....ص27

المحاضرة الرابعة: العلاقات العامة- نشأتها ووسائلها

1- نشأة العلاقات العامة:.....ص31

2-وسائل العلاقات العامة.....ص33

3-الفرق بين العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية:.....ص34

المحاضرة الخامسة: أهمية المهارات في مجال الاتصال والعلاقات العامة:

1-أهمية المهارات الاتصالية.....ص35

2-تعريف مهارة الكتابة:.....ص38

3-مبادئ الكتابة الجيدة(القواعد):.....ص40

4-أهمية الكتابة:.....ص41

5-أهداف الكتابة :.....ص42

المحاضرة السادسة:أساسيات مهارة الكتابة

1-أنواع الكتابة:

- 2- أبعاد الكتابة:ص 42
- 3- أساليب الكتابة:ص 43
- 4- مراحل عملية الاتصال الكتابي:ص 44
- 5- معوقات الاتصال المكتوب:ص 45

المحاضرة السابعة: مهارة التلخيص

- 1- مفهوم التلخيص:ص 46
- 2- مبادئ التلخيص:ص 46
- 3- أهمية التلخيص:ص 47
- 4- قواعد التلخيص:ص 47
- 5- خطوات مهارة التلخيص:ص 48

المحاضرة الثامنة: تطوير المهارات والأساليب الاتصالية

- 1 - / أسلوب والأساليب:ص 51
- أ- لغة.....ص 51
- ب/ الاتصال:ص 52
- ج- المهارات الاتصالية – إجرائيا.....ص 52
- 2- مفهوم التحسين:ص 52
- 3- الاتصال والتواصل:ص 54
- 4- مهارات الاتصال :ص 55
- 5- عناصر الاتصال :ص 55
- 6- أهمية مهارات الاتصال :ص 55
- 7- أنواع مهارات الاتصالص 56
- 8- العوامل المؤثرة في مهارات الاتصال :ص 58

9- طرق تحسين مهارات الاتصال :ص 58

المحاضرة التاسعة: مهارات الاتصال في العلاقات العامة

مهارة الاتصال الكتابي:ص 62

أ- وسائل وأساليب الاتصال الكتابي:ص 62

ب- مزايا وعيوب أسلوب الاتصال الكتابي:ص 64

2. مهارة الاتصال اللفظي:ص 66

- مزايا وعيوب أسلوب الاتصال اللفظي:ص 68

3. مهارة الاتصال غير اللفظيص 69

4- سلوكيات الاتصال غير اللفظيص 70

5- عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي:ص 73

6- مهارة الاتصال البصري:ص 74

أ- وسائل وأساليب الاتصال البصري:ص 74

ب- عوامل نجاح الاتصال البصريص 75

6- مهارة الاتصال الإلكتروني:ص 76

أ- وسائل الاتصال الإلكتروني:ص 77

ب. مزايا وعيوب الاتصال الإلكتروني:ص 82

خاتمةص 83

قائمة المصادر والمراجعص 85

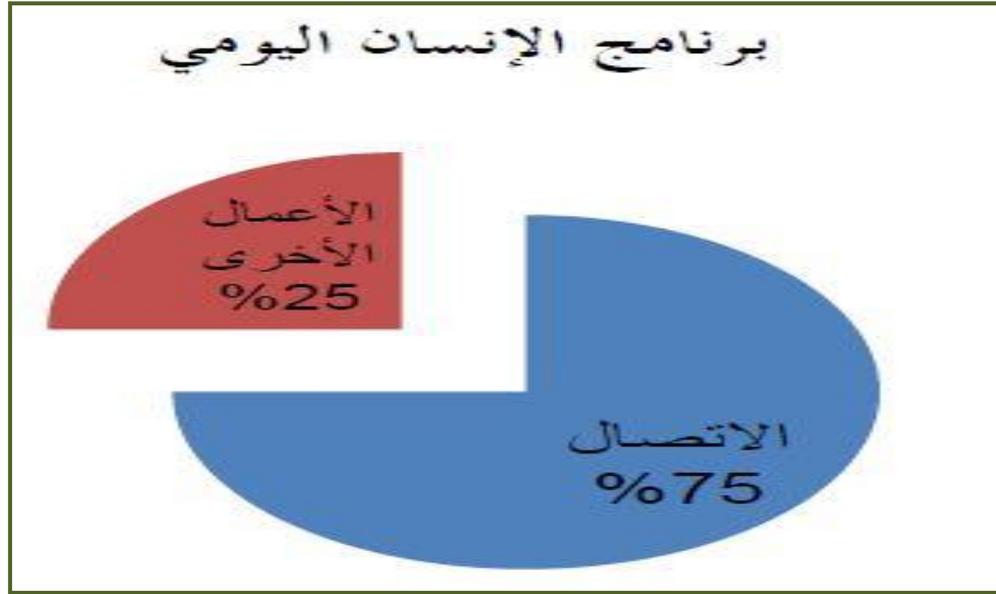
مقدمة:

أصبح الاتصال اليوم ضرورة حتمية في جميع المجالات وعنصر حيوي لا يمكن الاستغناء عنه في جميع جوانب الحياة لاعتباره أسلوب لنقل مختلف الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات باستخدام مختلف الوسائل الاتصالية سواء اللفظية أو الكتابية بغرض تحقيق الأهداف المطلوبة من العملية الاتصالية. ومع التطورات الحاصلة على مختلف الأصعدة تزايد الاهتمام بالاتصال داخل مختلف المؤسسات لاعتباره وظيفة حيوية وديناميكية داخل المنظمة التي تسعى للوصول الى الأهداف المسطرة وفق منطلق اتصالي قائم على التفاهم والانسجام المتبادل بين مختلف الأطراف داخلها وأثناء سير المؤسسات لتحقيق أهدافها قد تواجهها العديد من الأزمات التي من شأنها أن تعرقل السير الحسن لنشاطاتها والاتصال اليوم أصبح من أبرز المهام الأساسية في مواجهة وتصدي الأزمات التي تتعرض لها المؤسسات وذلك من أجل الوقوف أمام أي ظرف طارئ أو موقف صعب لتجنب الوقوع في خسائر كبيرة من خلال استخدام مجموعة من الأساليب والوسائل الاتصالية المخطط لها أو المدروسة مسبقا.

يعد الاتصال الشخصي من أكثر أنواع الاتصال أهمية في الحياة التنظيمية الإدارية لسير أعمال المؤسسات اليوم ولبناء علاقات مترابطة بين الموظفين والمساهمة في التخطيط والتنسيق واتخاذ القرارات وتبني وجهات النظر المختلفة والإرشادات وتحقيق الفهم المتبادل بينهم للمعلومات مما يزيد من ارتباط العاملين ببعضهم وهذا ما يعطي دور فعال في الوقوف أمام الأزمات. وتلعب المهارات الاتصالية الفكرية واللغوية والجسدية دورا كبيرا في تحقيق التفاهم والانسجام والتألف بين الأفراد في مختلف المجتمعات تعتمد في تقديم خدماتها على العنصر البشري إذ تمثل الموارد البشرية وتطويرها العمود الفقري لأي نظام في جميع المؤسسات والتنظيمات من اجل تقديم أحسن الخدمات يجب أن يكونوا مؤهلين ومحفزين وفاعلين في تنفيذ المهام الموكلة إليهم ولن يتأتى ذلك بالمعرفة العلمية فقط وإنما بالتدريب والتكوين على حسن استخدام الأساليب الاتصالية والمهارات للقيام بوظائفهم على أكمل وجه.

تعد المهارات الاتصالية للقائمين بالاتصال في أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات أحد العوامل الأساسية في نجاح الأفراد (مدراء ومسؤولين، عمال إدارة، أطباء، ممرضين. تجار، أعوان امن..) في تقديم خدمات أحسن للمواطن أو الجمهور الخارجي وإعطاء صورة مشتركة عن المؤسسة العمومية او الخاصة التي يعملون بها فهي تساهم بشكل كبير في نقل المعلومات ورفع الروح المعنوية وزيادة ارتباط وانتماء العاملين لها، فالالاتصال وسيلة ضرورية لتفعيل الأداء الوظيفي للعاملين ذلك لأنه به يدرك هذا الأخير ما الذي عليه فعله وكيف يمكن تحقيق الفعل ولماذا يفعل فكل شخص أثناء عملية الاتصال لا يتصرف بنفس الأسلوب والطريقة التي يتصل بها الأشخاص. فعندما نحلل برنامج الاتصالات اليومية للإنسان نرى انه يقوم ب 75% بعملية الاتصال سواء

كان الاتصال كتابي أو بالوسائل الحديثة، و 25 % من برنامجنا اليومي عبارة عن أعمال أخرى غير الاتصال ، ويدخل في عملية الاتصال (الاتصال الذاتي) والتفكير بالمشاعر والانطباعات.



أهداف مطبوعة مهارات الاتصال في العلاقات العامة

تهدف هذه المطبوعة للدعم البيداغوجي الموجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التكوينية والنظرية والعملية نذكرها فيما يلي:

الأهداف التكوينية:

تضمن هذه المطبوعة لطلبة الاتصال والعلاقات العامة مادة معرفية نظرية ومتخصصة في مقياس مهارات الاتصال في العلاقات العامة تتوافق والمحاور المقررة في برنامج التكوين. تقدم هذه المطبوعة القاعدة التكوينية الأساسية في أحد المقاييس الأساسية في الاتصال والعلاقات العامة ضمن الوحدات الأساسية الذي يتميز بكثافة المعارف والمعلومات وتعد المداخل النظرية التي يحتاج الطالب إلى معرفتها والتحكم فيها. تفتح المطبوعة البيداغوجية أفقا واسعة للطالب للتعمق في قراءات نظرية وتطبيقية تساهم في صقل مواهبه العلمية والنقدية وتمنح له فرصا نحو انتقاء بعض المواضيع لتكون إشكاليات بحث في مذكرات التخرج وغيرها من البحوث.

الأهداف النظرية:

تساعد مطبوعة مهارات الاتصال في العلاقات العامة لطلبة الاتصال في طرق أبواب التراث النظري والمعرفي الاستيمولوجي في مجال البحث عن المداخل والتفرعات التي تعرفها مثل هذه التخصصات حيث يتميز تخصص الاتصال والعلاقات العامة بتفرعات واشتقاقات كثيرة خاصة منها ما يتعلق بالبحث عن مجموع النظريات والنماذج الاتصالية المختلفة والتي تعرف تحولات على مستوى التفكير الإداري والمؤسسي على اعتبار أن الطالب في مستوى الماستر يبحث عن التوفيق بين اكتساب مهارات أدبية واتصالية وإدارية وبين كثافة التراث النظري الذي يدرس واقع الاتصال في المؤسسات الحديثة.

يمنح اعتماد هذه المطبوعة للطالب القدرة على التمييز بين نوعين من المعارف والمناهج وكذلك القدرة على التحكم في تطبيق المناهج الوصفية والنقدية في دراسات الاتصال المؤسسي والتركيز على أهم فروعها متمثلاً في ممارسة الاتصال والعلاقات العامة في المؤسسة.

الأهداف العملية:

مساعدة الطالب على اكتساب أدبيات البحث في دراسات الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة ومهارات الاتصال، حيث تحتوي المطبوعة على كثير من المعارف والتفاصيل المهمة التي توصف الواقع النظري والعملي لمهارات الاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة وكذلك حث الطالب على اجتناب الوقوع في فخ التساهل المنهجي والاستهلاك والاجترار المعلوماتي وفي المقابل العمل على اكتساب الأداة النقدية في قراءة الواقع النظري والميداني في هذا المجال، إضافة إلى العمل على تنويع البحوث والدراسات التي يقوم بها الطالب وعدم الاعتماد فقط على الدراسات النظرية لوجودها أو الاعتماد الكلي على الدراسات الميدانية المستهلكة التي تعتمد لغة رقمية وإحصائية مجردة وغير مفيدة علمياً وعملياً.

المحاضرة الأولى: تحديد المفاهيم:

مهارات الاتصال /العلاقات العامة

1- مفهوم المهارات في اللغة: يُطلقُ لفظُ المهارة في اللغة العربية ويرادُ به الماهر، وهو الحاذق

ويقال الماهر وهو ذو خبرة ومهارة، وهي Skill في اللغة الانجليزية وهو انجاز عمل ما بكيفية خاصة تنم عن التدريب والممارسة¹.

كما ورد في الحديث الشريف قول الرسول - عليه الصلاة والسلام : ((مَثَلُ الْمَاهِرِ بِالْقُرْآنِ مَثَلُ السَّفَرَةِ. وَعُرِفَتْ "المهاراتُ الحياتية" في القاموس التربوي بأنها: "القدرة على أداء وظيفة معينة، أو تحقيق هدف معين، وعرفت أيضا بأنها أداء تكون على أشكال (لفظية، عقلية، حسية اجتماعية)، وهذه المهارة تحتاج إلى وقتٍ وجهدٍ وتدريب مقصود، وقَبَلُ أَنْ نخوضَ في مفهوم المهارات الحياتية كمصطلح تربوي، يمكن استنتاج أن المهارة سلوكٌ يُشترطُ له شرطان جوهريان: أولهما: أن يكون موجَّهًا نحو إحرازِ هدفٍ أو غرضٍ معين، وثانيهما: أن يكون منظَّمًا بحيث يؤدي إلى إحرازِ الهدف في أقصر وقت ممكن، وقد اشتملت تعريفات المهارة بشكلٍ عام على ثلاثة عناصر أساسية لأي مهارة، هي: الجهد، والوقت، والإتقان، كما يسبق القيام بأي مهارة من المهارات قوة الاتجاه وضعفه نحو المهارة المقصودة.

فالمتبع للحرفيين على سبيل المثال يجد أنهم ينقسمون إلى قسمين: الأول: الحرفي الذي يميل إلى حرفة معينة من الحرف؛ نجدُه مبدعًا فيها، حتى لو لم يخضع لأي دراسة، أو تدريب نظري أكاديمي، والثاني: ذلك الحرفي الذي يتعلم الحرفة عن طريق الدراسة، والدورات الأكاديمية النظرية، والتدريب المستمر، فهذا يكون أقل كفاءة من الأول وأقل إتقانًا، وأكثر استهلاكًا للوقت، مع أنه أكثر مثالية في ما يلزم لتلك الحرفة التي يؤديها من وسائل وتجهيزات، والتزام بوسائل السلامة، مما ينعكس على الإنتاج، وما ذلك إلا لأن تنفيذ هذه المهارة نابع من اتجاه إيجابي نحو المهارة المقصودة، ومع ذلك لا يمكن أن ننفي كون المهارة تتصف بأنها تكتسب من خلال التدريب والتكرار، حتى مع ضعف الاتجاه والميول.

ومن جهة أخرى، فإن المهارة ليست مقتصرة على العمل المؤدى بشكل مهني فقط، بل إنها تشمل أيضًا الكفاءة التي يمتلكها أي شخص في أي مجال، سواء كانت كفاءة عقلية، أو بدنية، أو اجتماعية، فعلى سبيل المثال نجد أن بعض الأشخاص يتميزون عن غيرهم بمهارات القيادة، والآخر بمهارات التفكير، وثالث بمهارات العلاقات الحسنة مع الآخرين، بينما تقل فيمن عداهم نسبة التقدير.

"المهارات الحياتية" كمفهوم واحد، له عددٌ من الخصائص نذكر منها باختصار:

-oxford word power.china 2006.1rst edition- قاموس اكسفورد الحديث-انجليزي. انجليزي عربي-

1- أنّها متنوّعة، وتشملُ جميعَ الجوانبِ الماديةِ كالمهاراتِ الأدائيةِ، وغيرِ الماديةِ كمهاراتِ التفاعلِ في مواقفِ الحياةِ.

2- اختلافها من مجتمعٍ لآخر، تبعاً لاختلافِ المجتمعاتِ والاحتياجاتِ.

3- تعتمدُ على طبيعةِ العلاقةِ التبادليةِ بين الفردِ والمجتمعِ، والفردِ ودرجةِ تأثيرِ كلٍّ منهما على الآخرِ.

4- أنّها تستهدفُ تفاعلَ الفردِ التفاعلَ النَّاضجَ مع الحياةِ، وتطويرِ أساليبِ معيشةِ الحياةِ.

5- أنّها إنمائيةٌ تجمعُ بين المعرفةِ والفعلِ بقدرِ الكفاءةِ.

6- تحتاجُ إلى التدرّيبِ والمرانِ المتكرّرِ، حتى تكونَ أقربَ إلى العادةِ.

7- أنّ اكتسابها في سنٍّ مبكرةٍ أفضلٌ؛ لأنّ ذلك يساعِدُ على تمكُّنِ المتعلِّمِ من المهارةِ.

8- تختلفُ باختلافِ سنِّ المتعلِّمِ، فمهاراتِ الصَّغيرِ تختلفُ عن الكبيرِ، وتعلِّمُ المهارةِ لسنِّ الابتدائيةِ ليستُ نفسَ الأساليبِ التي يُدرَّبُ عليها طالبُ الجامعةِ.

9- لا يرتبطُ اكتسابها بشهادةٍ معينةِ، أو مستوىٍ تعليميٍّ محددِ.

ومن تلك الخصائصِ يُلاحظُ أنّ "المهاراتِ الحياتيةِ" مجالٌ واسعٌ وشاملٌ، يمكنُ أن يستهدفَ كافَّةَ الفئاتِ العمريةِ والمراحلِ التعليميةِ، كما أنّها مطلقةُ المجالِ والمستوى، فليستُ خاصةً بمستوى تعليميٍّ محدّدٍ، أو بمجالٍ معينٍ من المهاراتِ، وكذلك نراها متحرّكةً تخضعُ لحاجياتِ ومتطلباتِ الفئةِ المستهدفةِ، والكفاءةِ المطلوبةِ، فكان من الواجبِ على المؤسساتِ التعليميةِ في عالمنا العربيّ اليومَ أن تسعى بكلِّ قوةٍ إلى تبنيِّ مفهومِ "المهاراتِ الحياتيةِ" كمجالٍ تربويٍّ حديثٍ، وتكوّنَ له المشاريعَ التنمويةِ، التي تناسبُ كافَّةَ المراحلِ التعليميّةِ، وأن تكونَ برامجَ نوعيةً تستهدفُ جميعَ وسائلِ التربيةِ، بما يضمنُ إعادةَ هيكليتها؛ لتناسبَ تنميةَ المهاراتِ الحياتيةِ، حتّى تجمعَ كافَّةَ أهدافِ التربيةِ المنشودة².

مهارة: اسم. مصدر مَهَرَ. قدرة على أداء عمل بحذق وبراعة مهارة يدويّة

المهارات اللغويّة: القدرات اللّازمة لاستخدام لغة ما، وهي: الفهم والتحدّث والقراءة والكتابة.

بمهارة: ببراعة وبحذق.

- موقع الألوكة الاجتماعية: <https://nir-osra.org>. معنى مهارة في معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي

مهارة فردية: قدرة لاعب الكرة على المحاورة والتمويه والمرور من المدافعين من أجل إحراز الأهداف.

مهارة: اسم. مهارة: جمع مُهَر. مهارة: اسم. مهارة: مصدر مَهَرَ

مُهْر): اسم . الجمع : أمهَارٌ ، و مهَارٌ ، و مهارة

أَظْهَرَ مَهَارَةً فَائِقَةً:

مَهَارَةٌ عَالِيَةٌ الْإِتْقَانِ. لَا يَسْعَى إِلَّا أَنْ أُعْتَرَفَ بِمَهَارَتِهِ الْفَائِقَةِ. (الطيب صالح).

اِكْتَسَبَ مَهَارَةً فِي عَمَلِهِ بِالْمُمَارَسَةِ الدَّائِمَةِ: أَيِ حِدْقًا، بَرَاعَةً. يُنْجِزُ عَمَلَهُ بِمَهَارَةٍ³.

تعريف المهارة يمكن تعريف المهارة على أنها مجموعة من المعارف والخبرات والقدرات الشخصية التي يجب توفرها عند شخص ما لكي يتمكن من إنجاز عمل معين، ومن أبرز تلك المهارات التي يمكن أن تتوفر في الشخص (البحث والتقصي عن المعلومة، التخطيط، العد والإحصاء، بناء العلاقات مع الآخرين، الاتصاف بالقيادية، والإلمام بمهارات الحاسوب، والإدارة)، ومما يحرص عليه أي شخص يرغب في الحصول على الوظيفة التي يطمح إليها أن يصقل مهاراته مسبقاً وفقاً لما تتطلبه تلك الوظيفة حتى يكون الأجدر بالحصول عليها⁴.

المهارات في اللغة: جمع مهارة. والمهارة هي الحدق في الشيء، والإحكام له، والأداء المتقن له. يقال: مهَرَ الشيء مهارةً، أي (): «أحكمه وصار به حاذقاً. فهو ماهر. ويقال: مهَرَ في العلم وفي الصناعة وغيرهما». ويقال: تمهَرَ في كذا أي: «حَدَقَ فيه فهو مُتَمَهَّرٌ.. يقال: تمهَرَ الصناعة». والمهارة هي الإحاطة بالشيء من كل جوانبه، والإجادة التامة له. يُقال: الماهر، أي: «الحاذق بكل عمل والسياح المجيد.

ويشير مفهوم المهارة في اللغة - كما تبين من تعريفات أهل اللغة - أن المهارة ليست أي أداء يقوم به المتعلم، وأنها لا تتحقق إلا إذا اتسم أداؤه بعدد من القدرات العليا، مثل: الحدق، والإجادة للشيء. وهذا ما يساعدنا على أن نستنبط أن من شروط المهارة في اللغة: الحدق والأداء الجيد للشيء من قبل المتعلم؛ كما تقتضي المهارة في اللغة أيضاً: الشمول، فكل ما يتصل بالأداء لا بد

- 3 - <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-a>. النشر 2016، الزيارة 2020/11/11 -3

- 4 - ALISON DOYLE (7-1-2019), "Skill Set Definition and examples" www.thebalancecareers.com, Retrieved 30-1-2019. Edited.

أن يكون المتعلم متمكناً منه؛ كما تستوجب الإتقان التام للعمل⁵.
2- مفهوم المهارات في الاصطلاح التربوي:

هي أداء مهمة ما أو نشاط معين بصورة مقنعة وبالأساليب والإجراءات الملائمة وبطريقة صحيحة. المهارة هي : التمكن من إنجاز مهمة معينة بكيفية محددة، وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ... ويعتبر التعلم التعاوني أحد أساليب التدريس التي تثرى مهارات الفرد الاجتماعية. وتحتل المهارات أهمية كبيرة في الميدان التربوي، وهناك الكثير من الآراء للمربين في تحديد مفهوم المهارات، من ذلك: أن المهارة: «السهولة والدقة في إجراء عمل من الأعمال، وهي تنمو نتيجة لعملية التعلم». والمهارة هي: «القدرة على أداء عمل معين بإتقان مع الاقتصاد في الجهد والوقت وتحقيق الأمان». وقد تكون المهارة: «سهولة في القيام بعمل من الأعمال بدقة مع مراعاة الظروف القائمة وغيرها، ويمكن أن تكون المهارة حركية أو ذهنية». والمهارة في رأي بعضهم: «أداء يتم في سرعة ودقة، وأن نوع الأداء وكيفيته يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعليمها». وهي أيضاً: «ذلك الشيء الذي تعلم الفرد أن يؤديه عن فهم بسهولة ويسر ودقة، وقد يؤدي بصورة بدنية أو عقلية». ومن التعريفات الأخرى للمهارة ما أورده أحد الباحثين(): الذي عرّف المهارة بأنها: «أداء بدني أو ذهني يؤدي على مستوى عال من الإتقان، عن طريق الفهم والممارسة والدقة وبأقل جهد وفي أقل وقت ممكن»، استناداً إلى عدد من التعريفات ذكرها أهمها: أن المهارة هي « السرعة والدقة في أداء عمل من الأعمال مع القدرة على التكيف مع المواقف المتغيرة». أو هي «الوصول إلى درجة الإتقان التي تيسر على صاحبه أداءه في أقل ما يمكن من الوقت، وبأقل ما يمكن من الجهد⁶. إن مفهوم المهارة في اصطلاح المربين، يشير إلى أن المهارة يمكن أن توصف من حيث طريقة الأداء، وهي: السهولة، والسرعة، والدقة؛ أو توصف من حيث معيار الأداء، وهو: الإتقان أو الإجابة، أو اقتصاد الوقت والجهد؛ أو من حيث: نوع الأداء: وهو عملي، أو نظري. كما يتضح أن المهارة تتطلب أداءً يقوم به المتعلم، هذا الأداء يجب أن يتم بدرجة عالية؛ الأمر الذي يشير إلى أن المهارة تتطلب أداء من نوع خاص. ولهذا يرى أحد المربين أن المهارات يجب أن تعبر عن «مجموعة استجابات الفرد الأدائية المتناسقة التي تنمو بالتعلم والممارسة حتى تصل إلى درجة عالية من الإتقان.

https://www.islamweb.net/newlibrary/display_umma.php?lang=&BabId=4&Chapter4&BookId=2008&CatId=201&startno=0

5- "www.investopedia.com, Retrieved 30-1-2019. Edited. . JULIA KAGAN (28-12-2017), "Hard Skills

3- مفهوم

مهارات

التربية:

تبين معنا مما سبق أن المهارة أداء يقوم به المتعلم، وهذا الأداء لا بد أن تتحدد صفاته من عدة نواحي، سبق ذكرها. وإذا أضفنا المهارات إلى التربية الإسلامية، فإننا نستطيع القول: إن مفهوم مهارة التربية الإسلامية لا بد أن يتضمن ما يلي:

- 1- لا بد أن يشير هذا المفهوم إلى أن المهارة هي أداء يقوم به المتعلم.
- 2- أنه لا بد أن تتضح طريقة هذا الأداء؛ فليس أي أداء يقوم به المتعلم يدخل ضمن مفهوم المهارة.

- 3- لا بد أن يدلل مفهوم المهارة على المعيار الذي تقف عنده مهارة المتعلم في أدائه الذي يقوم به.
- 4- لا بد أن يصف مفهوم المهارة نوع الأداء، فقد تكون المهارة لفظية (عقلية)، وقد تكون عملية (تطبيقية)، وقد تكون اجتماعية. وقد تكون هذه الأنواع مجتمعة.
- 5- لا بد أن يصف مفهوم المهارة مجال الأداء، أو ميدان الأداء.

- 6- لا بد أن يدلل مفهوم المهارة على أن القائم بالأداء هو المتعلم؛ لأن هناك إطلاقاً آخر لدى المرين على المهارة وهو ما يختص بأداء المعلم، وهو ما يُسمى بمهارات التدريس. من خلال كل ما سبق نستطيع القول: إن مهارات التربية الإسلامية هي: تلك الممارسات التي يؤديها المتعلم من خلال دراسته للتربية الإسلامية بدقة، ويسرٍ، وسهولة، سواء كانت هذه الممارسات: ممارسات عقلية، أو ممارسات عملية، أو ممارسات اجتماعية، يصل أداؤه لها إلى درجة الإتقان.⁷

4- المهارات العملية: تُعرّف المهارات العملية على أنها المهارات التي يمكن تعلمها وإكسابها تعريفاً معيناً وقياساً محدداً من الكتابة والرياضيات والطباعة والقراءة والقدرة على استخدام البرمجيات المحوسبة، وهذا النوع من المهارات هو أكثر المتطلبات حاجةً وتقييماً في مجالات العمل المختلفة، ومما تتميز به المهارات العملية أنها تتضمن على أسس وقواعد ثابتة لا تتغير مع تغير الظروف العملية المحيطة مع مرور الوقت، فمثلاً مهارة إنشاء أفضل صياغة برمجية للتطبيقات المحوسبة التابعة للعمل تبقى ثابتة ومطلوبة من المبرمج المختص، علاوةً على ما تقدم فإن المهارة العملية يمكن اكتسابها أثناء أيام المدرسة أو قراءتها من الكتب.⁸

6-

https://www.islamweb.net/newlibrary/display_umma.php?lang=&BabId=4&ChapterId=4&BookId=2008&CatId=201&startno

7- إسلام غنيمات - ما هي المهارة. آخر تحديث: ٠٩:٥٦، ١٠ فبراير ٢٠١٩. <https://mawdoo3.com/>

5-المهارات الشخصية: هي التي تعبر عن سمات صاحبها وسجاياه وتلعب دوراً كبيراً في صياغة علاقاته مع الآخرين مع إمكانية الشخص على تطوير تلك المهارات وتحسينها لخلق آلية تواصل أفضل مع الأشخاص من حوله، وعلاوةً على ما سبق يمكن تصنيف هذه المهارات إلى قسمين أولهما المهارات الداخلية المتعلقة بكيفية تفاعل الشخص مع غيره، وثانيهما المهارات الخارجية التي تتعلق بكيفية حديث الشخص مع الآخرين والسيطرة على علاقته معهم، ومن أبرز تلك المهارات نذكر ما يلي: [3] الثقة بالنفس. الوعي الذاتي. التعاطف. قبول النقد. المرونة. المثابرة. الفطنة. التعاون الجماعي. التواصل الفعال. التكيف. التفاوض.⁹ يقصد بالمهارة (عدة معان مرتبطة، منها: خصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود، والممارسة المنظمة، بحيث يؤدي بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة. ومن معاني المهارة أيضا الكفاءة والجودة في الأداء. وسواء استخدم المصطلح بهذا المعنى أو ذاك، فإن المهارة تدل على السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر لها شرطان جوهريان، أولهما: أن يكون موجها نحو إحراز هدف أو غرض معين، وثانيهما: أن يكون منظما بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن. وهذا السلوك المتعلم يجب أن يتوافر فيه خصائص السلوك الماهر

ويعرف كوتريل (Cottrell1999) المهارة بأنها : القدرة على الأداء والتعلم الجيد وقت ما نريد. والمهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التغذية الراجعة. وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الأداء الكلي. ويستخلص عبد الشافي رحاب (1997 م ، ص213) تعريفا للمهارة بأنها (شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم، عن طريق المحاكاة والتدريب، وان ما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها) أما العادة فهي : شكل من أشكال النشاط يخضع في بادئ الأمر للإرادة والشعور، ومع دقة وجودة التعلم لهذا النشاط يصبح تكراره أليا .

ويتحول إلى عادة، ومن المحتمل أن تظل تلك العادة مستمرة بعد أن يختفي الهدف من النشاط الأصلي، ومن ثم فهي (نوع من أنواع السلوك المكتسب يتكرر في المواقف المتشابهة). وتعرف أيضا بأنها التمكن من إنجاز مهمة بكيفية محددة وبدقة متناهية¹⁰ .

8- MARISA MORBY, "The Underrated Skills That Will Make You a Better Employee (and Humann Béring)" ,www.themuse.com, Retrieved 10-2-2019. Edited.

9

9- جمال عبد الفتاح. تعريف المهارة الزيارة 2020/11/15 .<https://almerja.com/reading.php?idm>

تعريف للمهارة والعلم نرى أن هناك مهارات مكملة بل ضرورية ليكتمل تطوير مهارات المعلم العلمية والتعليمية ويستطيع رفع مستوى أدائه وكفاياته العلمية ويمكن أن نورد بعض هذه المهارات وهي :

1. مهارات التفكير بأنواعه
2. مهارات التركيز
3. مهارات التذكر .
4. مهارات استخدام خريطة العقل
5. مهارات القراءة بأنواعها
6. مهارات التلخيص
7. مهارات التفوق الدراسي
8. مهارات الحفظ
9. مهارات الاستماع
10. مهارات الإنصات
11. مهارات الربط
12. مهارات التطبيق
13. مهارات التخيل
14. مهارات التدوين
15. مهارات بناء وتحديد الأهداف
16. مهارات التخطيط
17. مهارات التعامل مع تكنولوجيا التعليم وخاصة المهارات الحاسوبية وغير ذلك .

المحاضرة الثانية: الاتصال والعلاقات العامة

1-الاتصال:

أ- لغة: يعني الصلة والعلاقة وبلوغ نهاية معية من وراء تلك الصلة، قال ابن منظور في لسان العرب: وصل وصلت الشيء وصلا وصله، والوصل ضد الهجران ووصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه انتهى إليه وبلغه.11.

كلمة اتصال جاءت من الأصل اللاتيني "communiquons" وتعني مشترك و في الأصل الانجليزي تعني كلمة "Common" أي شائعها ومألوف، ومن خلال المفردات السابقة نستطيع أن نلم بمعنى كلمة اتصال على أنها تعني عملية نقل وتبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما.12

10-

11 شعبان فرج: الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009، ص 05.

12 محمد منير حجاب: نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2010، ص25.

ب-اصطلاحاً: هو العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه المعنى أن هذا النسق الجماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.13

ج-مفهوم الاتصال في علم الاجتماع: وضع "تشارلز كولي" تعريفاً للاتصال بأنه: «الآلية التي توجد فيها العلاقات الإنسانية وتنمو عن طريق استعمال الرموز التي تصدر من العقل ووسائل نقلها و حفظها.»

والاتصال في تعريف "جورج" هو: «صورة من صور التفاعل الاجتماعي أو العملية التي يتفاعل بها أطراف هذه العملية عبر الرسائل في سياقات اجتماعية معينة.»14

د-مفهوم الاتصال في علم النفس:

يعرفه "واران": هو نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما، وقد تشير إلى: "نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن أو من فرد إلى آخر."15

هـ- مفهوم الاتصال في علم الاتصال والإعلام:

يرى الباحث "ستيفن" أن الاتصال هو «استجابة للكائن الحي على منبه معين بشكل متميز وهو يحدث عندما تطرأ تغيرات معينة على ظروف محيطية تفرض نفسها على الكائن الحي وتجعله يقدم على عمل معين حيال هذه التغيرات، فإذا تجاهل الكائن الحي هذا المنبه لا يصبح هناك اتصال.

ويعرف في مجال الإعلان أيضاً بأنه عملية بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية و السياسية متواجدين في مناطق متفرقة.16

13-منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، دط، 2002، ص ص18_19.

14 وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي: الاتصال ووسائل الشخصية الجماهيرية و التفاعلية، دار الكتاب الجماعي، العين، ط2017، 1، ص22.

15سناء محمد سليمان: سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، عالم الكتب، ط1، 2013، ص 26.

16وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي: مرجع سبق ذكره ص ص24_25.

2- الاتصال الشخصي: هو العملية التي يتم من خلالها الأفراد بتبادل الرسائل الشخصية والجسدية والتي تساهم في استحداث وبناء علاقات بينهم سلبيا وإيجابيا وهو اتصال يتم بين مرسل ومستقبل وجها لوجه دون استخدام الاتصال الجماهيري.

والانصال الشخصي هو العملية التي تحدث يوميا حينما نعطي ونتلقى الأوامر أو ندخل في مناقشة أو تبادل التحيات.17

ويعد الاتصال الشخصي أكثر أشكال الاتصال المواجهي أو المباشر شيوعا فهو اتصال بين اتصال بين فردين، يحدث بينما يكون هناك تفاعل بين نظامين ذاتيين و المثال على ذلك حينما يتحدث شخص ما إلى صديق فهو يعتبر في هذه الحالة نظاما ذاتيا يتفاعل مع نظام ذاتي آخر ليتحقق في نهاية من خلال ذلك التفاعل نظاما للاتصال الشخصي.18

وهو الاتصال المباشر أو الاتصال المواجهي حيث يمكن فيه أن نستخدم حواسنا الخمسة ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر في موضوع مشترك نتيجة الاتصال المواجهي تتكون الصداقات والعلاقات الحميمة بين الأفراد ويتيح هذا النوع من فرصة التعرض الفوري والمباشر على تأثير الرسالة ومن ثم تصبح الفرصة أمام القائم بالاتصال سانحة لتعديل رسالة و توجيهها بحيث تصبح أكثر فاعلية وإقناعا.19

ويقصد به أيضا تبادل المعلومات والأفكار والمهارات والاتجاهات التي تتم بين الأفراد بطريقة مباشرة دون وسيط بينهم فهو يعتمد على المقابلة المباشرة أو ما يسمى الوجه للوجه لذلك فعدد المشتركين فيه يكون محددًا حتى أنه يطلق عليه الاتصال المحدود.20

2-تعريف العلاقات العامة:

تعددت تعريفات العلاقات العامة واختلفت فيما بينها طبقاً لهدف من يقوم بالتعريف ونوع الوسائل والأدوات والطرق التي تستخدم لتحقيق الهدف فإذا أخذنا البناء اللفظي يتكون من كلمة " علاقات " والتي تعني حصيلة الصلات والاتصالات التي تتم بين هيئة أو مؤسسة ما

17 محمد جمال الفار: معجم المصطلحات الإعلامية، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان،2013، ص 23.

18 طارق سيد أحمد النحاسي : معجم مصطلحات الإعلام انجليزي-عربي- دار المعرفة الجامعية، ط1، 2008، ص6.

19 حسن عماد مكاوي، ليلى حسن السيد: الاتصال و نظرياته المعاصرة، الصربية للطباعة و النشر، ط1، القاهرة، أكتوبر 1998 ص30.

20 محمد علي أبو العلا: فن الاتصال بالجماهير بين النظرية و التطبيق، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، 2014، ص22.

والجماهير التي تتعامل معها والكلمة الأخرى " عامة " ويقصد بها جماهيرية , أي مجموعة الجماهير المختلفة التي ترتبط مصالحها ونشاطها بالهيئة أو المؤسسة .

لغة: إن كلمة " العلاقات " تعني الصلات والروابط وخيوط الاتصال بين الإدارة والعامّة أما " العامّة " يقصد بها عامّة الناس ، الشعب ، جماهير متعاملة مع الإدارة والمؤسسة²¹.

أ-العلاقات العامّة لغة: إن المفهوم الذي يرمز مصطلح العلاقات العامّة يكون أكثر دلالة وأوفى غرضاً إذ عرفنا بدقة معنى المصطلح من خلال معرفة معنى الكلمتين "العلاقات والعامّة"

إن كلمة "العلاقات «تعني الصلات والروابط وخيوط الاتصال بين الإدارة والعامّة أما " العامّة " يقصد بها عامّة الناس ، الشعب ، جماهير متعاملة مع الإدارة والمؤسسة .

إن المفهوم الذي يرمز له مصطلح العلاقات يكون أكثر دلالة وأوفى غرضاً إذا عرفنا بدقة معنى المصطلح من خلال معرفة معنى الكلمتين "العلاقات «و"العامّة".

إن كلمة العلاقات تعني الصلات والروابط وخيوط الاتصال بين الإدارة العامّة أما العامّة يقصد بها عامّة الناس ، الشعب ، جماهير متعاملة مع الإدارة والمؤسسة²². (ب- اصطلاحاً: رغم الامتداد التاريخي للعلاقات العامّة كنشاط إنساني ورغم البحوث والمساعي الرامية إلى رسم جذور المفهوم للعلاقات العامّة إلا أنه لم يتوصل إلى إيجاد تعريف مانع لهذا المفهوم ولعل ما يفسر ذلك الاختلافات الكبيرة بين التعريفات التي قدمت من طرف العلماء والباحثين والدراسيين وسيتم البدء في هذا البحث بتقديم التعريفات الغربية وذلك لأن ميلاد العلاقات العامّة كان عند الغربيين ثم سيتم عرض تعريفات المعاهد وصولاً إلى العرب³.

ب-العلاقات العامّة اصطلاحاً:

هي مجموعة الجهود التي تبذلها أي منطقة من المنظمات وهذا بهدف ضمان الثقة والتفاهم المتبادل بين هذه المنظمات والجمهور الذي تتعامل معه، بمختلف أنساقه (سليمان فخري، 1981، ص 34).

21-علي بن هادية : القاموس الجديد ، معجم عربي ، الشركة التونسية للتوزيع ، تونس ، 2007 ، ص 209.-

عبد العزيز صالح ، 2000 ، ص 203).

وهي " مجموعة الجهود التي تبذلها منظمة من المنظمات وهذا بهدف ضمان الثقة والتفاهم

المتبادل بين هذه المنظمات والجمهور الذي تتعامل معه بمختلف أنساقه "23.

في حين عرفها قاموس علم الاجتماع على أنها " بناء يظم نظريات وتكتيكات تفيد دراسة

وتحديد العلاقات ما بين المؤسسة و جماهيريتها "24.

وهناك تعريف آخر يرى أن العلاقات العامة هي: " نشاط إداري واتصالي يستخدمه مهنيون في

العلاقات العامة في بناء سمعة المؤسسة ومساعدتها على النجاح من خلال البرامج البنائية

الوقائية وتصحيح ما يطرأ على هذه السمعة من أوضاع خاطئة من خلال البرامج العلاجية

التصحيحية مستعملة في ذلك عملياتها المتمثلة في البحث والتخطيط والتنفيذ والمتابعة مع

الالتزام بقيم الجمال والأخلاق "25.

هناك تعاريف أخرى نذكر منها :

تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني: الجهود الإدارية المخططة والمستمرة التي تهدف إلى

تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها. يتضح من التعريف أن العلاقات العامة هي

جهود مخططة لكسب ثقة الجماهير والوصول إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة والجماهير 26

تعريف نظام الجمعية الفرنسية: أنها الجهود التي يبذلها فريق ما لإقامة علاقات الثقة

واستمرارها بين أعضائه وبين الفريق و بين الجماهير المختلفة التي تنتفع بصورة مباشرة أو

غير مباشرة من الخدمات الاقتصادية والاجتماعية التي تحققها المؤسسة 27.

23-سعيد أراف : الحوار المتمدن ، العدد: 1758 ، 12/08/2006.

24-علي بن هادية ، القاموس الجديد (معجم عربي) ، مرجع سابق، ص. 23210.

25-http://www.scribd.com/doc/72327625-كمال صدقي:25

26-Danielle Maisonneuve et autre, relation publique, 2Edition, Canada, Press de l'université du Québec, 2000, P10.

27محمود محمد الجوهري، العلاقات العامة بين الإدارة والإعلام، القاهرة، مكتبة الانجلومصرية، 1968، ص 1.

تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية: نشاط أي صناعة أو هيئة أو مهنة أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها كالعملاء والموظفين والمساهمين والجمهور العام. نلاحظ أن جمعية العلاقات العامة الأمريكية لم تقتصر على علاقات المنظمة مع جماهيرها الخارجية كالعملاء والجمهور العام بل تشمل علاقاتها مع جماهيرها الداخلية أيضا²⁸. تقدم Public Relation News تعريف على أنها: وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور وترتبط بين السياسات والإجراءات للفرد والمنظمة بالمصالح العامة, و تنفيذ برنامج عملي للحصول على فهم الجمهور و تقبله²⁹.

تعريف جون مارستون: وظيفة من وظائف الإدارة، معنية بتحليل سلوك الجمهور لمعرفة اتجاهاته واحتياجاته والعمل على وضع البرامج التي تتفق مع الصالح العام في مقابلة هذه الاحتياجات³⁰..

تعريف د-ريكسهارلو ,احد علماء الاجتماع و من الممارسين للعلاقات العامة: بأنها وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال و تعاون متبادل و المحافظة عليها بين المؤسسة و جمهورها , و تشمل كذلك إدارة المشاكل و القضايا و تساعد الإدارة على أن تظل على معرفة بالرأي العامة و الاستجابة لها³¹ .

تعريف الدكتور محمود الجوهري: فن معاملة الجمهور وكسب رضائه أو الفن الذي يرسم الطريق للحصول على رضا الجماهير وتحقيق المصلحة العامة.

28- موسوعة عالم التجارة و إدارة الأعمال، العلاقات العامة و الإعلان الحديث، Edito Greps، ص 15 .
29W Pum.AM Baubon.Advertising Role in Modern Marketing.New Yourk. 1982, P 10 .

30محمود أحمد جودة، إدارة العلاقات العامة (مفاهيم و ممارسات)، الأردن، مؤسسة زهران، 1977، ص 15 .

31سعاد حسن بشارة، دور العلاقات العامة في دعم فعاليات الجامعات، جدة، 1998، ص 35 .

هذا التعريف يركز على أن العلاقات العامة فن يحتاج إلى مهارة وحسن تصرف وتجديد مستمر في تعاملها مع الجمهور وتحقيق كسب ثقفته على أن يتم ذلك وفقاً لسياسة مرسومة ومخططة للحصول على تلك الثقة والوصول إلى تحقيق مصلحة الجانبين³².

تعريف الدكتور حامد زهران: الجهود المقصودة المستمرة والمخططة التي تقوم بها إدارة المؤسسة والتي تهدف إلى الوصول إلى تفاهم متبادل وثقة متبادلة، وتأييد متبادل وتعاون متبادل، وعلاقات سليمة³³.

ج-التعريف الإجرائي: العلاقات العامة: هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها للمحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين المتعاملين معها و الجمهور بشكل عام من خلال التحليل الذاتي والتصويب (داخليا) و من خلال جميع أساليب التعبير (خارجيا).

العلاقات العامة: هي كل نشاط تنظيمي إداري اتصالي أو تخطيطي تقويي يهدف إلى بناء الصورة الجيدة للمؤسسة قصد تحقيق التوافق و التفاهم و المحبة و التعاون بينها و بين جمهورها الداخلي و الخارجي.

1-:- بعض الباحثين الغربيين:

تعريف إيفيلي EVELLY: يعرف بأنها "مسؤولية كبرى تتطلب دراسة الأحوال السائدة والعمل على الإصلاح والإعلام الناس بذلك مهمتها مزدوجة، تبدأ بدراسة اتجاهات الرأي العام ونصح المؤسسات بتغيير خططها وتعديل سياستها الخدمة المصلحة العامة ثم إعلام الناس بما تقوم به المؤسسات من أعمال تهتم وتخدم مصالحهم³⁴.

ركز الباحث إيفيلي على الجانب الوظيفي للعلاقات العامة من خلال ثلاث نقاط أساسية:

الجانب الإعلامي. ويتمثل في قوله أن العلاقات العامة تعمل على إعلام الناس بأحوال المؤسسة.

32 أحمد كمال أحمد، العلاقات العامة، ط 2، مكتبة القاهرة الحديثة، 1972، ص 25.

33 محمد منير حجاب، سحر محمد وهي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل البيئي، المدخل الإداري، القاهرة، دار الفجر، 1990، ص 33.

33- جميل أحمد خيضر، 1998، ص 22.

-أحمد محمد المصري (1990، ص 50)

التركيز على وظيفته البحث والتخطيط.

و ذلك عند إشارته إلى دراسة اتجاهات الرأي العام.

ذكر الهدف الرئيسي للعلاقات العامة.

و هو خدمة المصالح العامة ومصصلحة المؤسسة في آن واحد.

إلا أن ما يعاب على هذا التعريف هو تركيزه على الجانب الوظيفي وإهماله للجانب النظري للعلاقات العامة في كونها فلسفة إدارة.

تعريف إدوارد برنيز EDWARD BERNIZ: يعرفها بأنها محاولة كسب تأييد الرأي العام بالنسبة لنشاط أو قضية أو حركة أو مؤسسة وذلك عن طريق الإعلام والإقناع والتكيف ركز هذا التعريف على نقطتين أساسيتين هما:

كسب جماهير المؤسسة في مجال العلاقات العامة.

استعمال النشاط الإعلامي في مجال العلاقات العامة.

إلا أن هذا التعريف أهمل الجانب النظري للعلاقات العامة في كونها فلسفة إدارة كما لم يشير إلى ضرورة تحسين صورة المؤسسة وكسب ثقة جماهيرها.

تعريف بول جاريت: يعرفها بقوله: هي فلسفة إدارة تعتمد على الإنسانية المستمرة ووضع المصلحة العامة في المقام الأول في كل قرار.

ركز هذا التعريف على الجانب النظري للعلاقات العامة في كونها فلسفة إدارة وكذلك تطرق إلى ضرورة وضع المصلحة العامة فوق كل اعتبار إلا أنه لم يتطرق إلى الجانب الوظيفي للعلاقات العامة وكذلك الجانب الإعلامي كما أهمل أهداف المؤسسة.

لقد عرضنا تعاريف غربية مختلفة للعلاقات العامة منها ما ركز على الجانب الوظيفي وحصرها في البحث والتخطيط وكذا الإعلام ومنهم ما ركز على الجانب النظري في كونها فلسفة إدارة ومهملا بذلك كونها وظيفة.

و نستخلص من هذا أن نشاط العلاقات العامة مرهون بتكامل هذه العناصر.

د-تعريف بعض الجمعيات والمعاهد:

-جمعية العلاقات العامة الأمريكية: عرفت العلاقات العامة بأنها نشاط أو صناعة أو هيئة أو اتحاد أو حكومة أو مؤسسة أو أي مؤسسة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعملاء والموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تطور من سياستها حسب الظروف المحيطة بها، و شرح هذه السياسة للمجتمع³⁵.

هذا التعريف حدد أن العلاقات العامة لا تقوم بمجرد بناء علامة سليمة مع الجمهور إلا أنها تعمل أيضا على توطيد العلاقة واستمرارها كما تبين أنها متجهة إلى كافة أنواع الجماهير دون استثناء.

-تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة: تعريفها كما يلي «العلاقات العامة هي وظيفة إدارية ذات طابع مستمر تهدف من خلالها المؤسسة العامة والخاصة إلى كسب تفاهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم، و ذلك عن طريق تقسيم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها بإجراءاتها قدر الإمكان لتحقيق التعاون المستمر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفء عن طريق المعلومات المخططة وكثرتها³⁶.

ركز هذا التعريف على النقاط التالية:

أن العلاقات العامة وظيفة إدارية.

عمل العلاقات العامة يقسم بالاستمرارية.

العلاقات العامة تهتم وتراعي الرأي العام.

يعرفها معهد العلاقات العامة: بأنها الجهود المخططة والمقصودة والمدعمة لإيجاد والمحافظة

على التفاهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها³⁷.

جمعية العلاقات العامة الفرنسية: تعرف العلاقات العامة كالتالي «العلاقات العامة هي

طريقة السلوك وأسلوب الإعلام والاتصال يهدف إلى إقامة علاقات مفعمة بالثقة والمحافظة

-محمد منير حجاب، سحر محمد وهي، 1995، ص ص، 33، 32.

35

³⁶-جميل أحمد خضر، 1998، ص 23

³⁷- se Herbert and Peter li oud ,1984 ,p07

علمها، و تقوم هذه العلاقات على المعرفة والفهم المتبادل بين المؤسسة ذات الشخصية الاعتبارية التي تمارس وظائف وأنشطة بين الجماهير الداخلية والخارجية التي تتأثر بتلك

الأنشطة والخدمات 38 .

ركز هذا التعريف على: إقامة علاقات طيبة مع المحافظة عليها.

إدراج العلاقات العامة ضمن المفهوم الشامل للإعلام.

هـ-- تعاريف الباحثين العرب:

تعريف محمد محمود الجوهري: عرفها بقوله هي فن معاملة الجمهور، وكسب تأييده هو رضاه أو

هي الفن الذي يرسم الطريق للحصول على رضا الجمهور، وتحقيق المصلحة العامة³⁹ .

لقد أشار هذا التعريف إلى كون العلاقات العامة فن مخالف بذلك التعاريف السابقة التي قالت بأنها علم، وقد أجمل كباقي التعاريف ما يلي:

أن العلاقات العامة تهدف بصفة مستمرة إلى تأييد الجماهير.

-تعريف إبراهيم إمام: يعرفها على أنها: العلاقات العامة هي فن الحصول على رضا الجماهير وتأييدها وثقتها والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير الكافيين.

يتفق هذا التعريف مع تعريف محمود الجوهري في كون العلاقات العامة فن.

-يعرفها علي البرغوث:

أنها نشاط إداري واتصالي يستخدمه مهنيون في العلاقات العامة في بناء سمعة المؤسسة لمساعدتها على النجاح من خلال البرامج البنائية"الوقائية". ولتصحيح ما يطرأ على هذه السمعة من أوضاع سيئة من خلال البرامج العلاجية التصحيحية، مستخدمة في ذلك عملياتها المتمثلة في: البحث والتخطيط والتنفيذ والمتابعة ملتزمة يقيم الجمال والأخلاق⁴⁰ . علي

--أحمد محمد المصري، 1983، ص 51 38

- محمد محمود الجوهري، د ت، ص 125.

39

- البرغوث، 2007، ص 12.

40

لقد أشار هذا التعريف إلى أن:العلاقات العامة نشاط إداري واتصالي في ان واحد يسعى لبناء سمعة المؤسسة.

العلاقات العامة تعتمد على برامج وقائية وعلاجي.

العلاقات العامة تمزج بين العلم والفن.

المحاضرة الثالثة: الاتصال والعلاقات العامة

1- أهمية العلاقات العامة :

صار نشاط العلاقات العامة في العالم اليوم قوة كبيرة لكل مؤسسة نظرا لما له من قدرة على التأثير في الجماهير و تعديل اتجاههم و تحسين العلاقات و تعزيزها، و قد اتضحت الحاجة إلى العلاقات العامة على إثر التغيرات و التطورات الكبيرة و الملموسة التي شهدتها المجتمعات بصفة عامة و المؤسسات بصفة خاصة والتي أسهمت في تطوير هذه الوظيفة و زادت من أهميتها نتيجة للمسؤوليات الكبيرة التي تؤديها في مختلف نواحي الحياة و لذا يؤكد الخبراء على أن العلاقات العامة أصبحت تمثل دعامة أساسية من دعائم الإدارة في أي منظمة مهما كان نشاطها على أساس أنها جزء أساسي من نشاط المنظمات التي تهدف إلى الفوز بثقة الجمهور.

فبدون العلاقات العامة يظل نشاط إدارة المنظمات في واد و الجمهور الخارجي في آخر و نجاح المؤسسات في أداء أعمالها و مزاولتها نشاطها على أكمل وجه و يكون بالاستعانة و الاستناد و الاعتماد على تعاون جماهيرها و تأييدهم و تعاطفهم معها و لا يأتي ذلك من فراغ بل يجب أن تعمل على تقديم أفضل الخدمات لهم و الاطلاع على آرائهم و توطيد علاقاتها معهم، فهي ترى الجمهور الخارجي لتقبل أفكار و آراء جديدة و إيجاد جمهور يؤيد و يساند الهيئات و التنظيمات و الاتجاهات الحقيقية للجماهير وكذلك رغباتهم و احتياجاتهم، و هذا التوضيح يساعدها على إحداث تعديلات مناسبة في سياستها و خطط عملها بما يتماشى مع رغبات و يحقق النفع لهم و للهيئات معا 41.

41 سهيير جاد، وسائل الإعلام و الاتصال الاقناعي ، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 2003، ص 226.

تقوم العلاقات العامة بتعليم و تثقيف الجماهير الخارجية من خلال إعطائها و تزويدها بمعلومات لها قيمة تعليمية و تبرز أهمية العلاقات العامة من خلال ما تؤديه من خدمات وما تقدمه من أخبار و بيانات عنها و عن نشاطها و كل ما يتعلق بنظامها في العمل و كيفية التعامل معها.

و تكمن أهمية العلاقات العامة خارج المؤسسة في العمل على وضع أسس و برامج تقلل من وطأة المعوقات و المشاكل التي تقف في وجه التعامل معها حتى تستطيع المؤسسة الاستمرار في سيرتها نحو تحقيق أهدافها، و ذلك بإجراء الدراسات و البحوث الخاصة لتشخيص نفسية الجمهور الخارجي و تطلعاته و رغباته و الإلمام بمختلف جوانبه الشخصية بغية إنجاح عملية التعامل بمختلف جوانبه و ضمان رضاه النفسي بشكل جيد و المحافظة على مصالح المؤسسة في آن واحد مما يؤدي إلى تحقيق الانسجام و التعاون.

كذلك تتعاون تخطط العلاقات العامة مع الإدارة العليا في وضع اليد على أي مشكلة تطرأ مع الفئات الخارجية والبحث عن الحقائق و المعلومات التي تؤثر في المشكلة قبل حدوثها.

2-وظائف العلاقات العامة:

إن وظيفة العلاقات العامة لم تلقى الاهتمام الكافي إلا في نصف القرن إلا في النصف الثاني من القرن الماضي، فقبل ذلك كنت تمارس على أساس المهارة و على أساس فن يؤثر في الجماهير، أما بعد الحرب العالمية الثانية فقد تطورت إلى مهنة حديثة و وظيفة إدارية يقوم بها المختصون في ذلك المجال و من أهم وظائف العلاقات العامة ما يلي:

أ-البحث: من أهم وظائف القائم على العلاقات العامة، إجراء الدراسات المرتبطة بقياس الاتجاهات الرأي العام المتعلقة بالجمهور عموماً الذي يتعامل مع المؤسسة، وهذه الوظيفة تهتم بدراسة الآراء و الأذواق و مختلف المتطلبات التي تقدمها المؤسسة.

ب-التخطيط تعتبر عملية التخطيط من أهم العمليات التي تقوم بها مختلف المؤسسات والهيئات الإدارية الحديثة حيث تقوم برسم السياسات و الاستراتيجيات قصيرة و طويلة المدى، إضافة إلى رسم البرامج الإعلامية التي تهدف إلى ترويج المنتجات و الخدمات التي تنتجها⁴².

ج-التنسيق: يقوم خبراء العلاقات العامة بالتنسيق المستمر بين الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة ذاتها، أو بين خبراء العلاقات العامة و الجمهور الخارجي، بشكل يساعد المؤسسة من تحقيق أهدافها، و تطبيق سياستها العامة.

42- محمد سعيد عبد الفتاح، محمد فريد الصحن، الإدارة العامة، المبادئ و التطبيق، الإسكندرية، 2003، ص 12.

د-الإدارة: تتلخص هذه الوظيفة في مساعدة الوحدات والإدارات و الأقسام داخل المؤسسة على أداء وظائفها اتجاه جمهورها، ونحو المؤسسة بذاتها من خلال تقديم المعلومات والخدمات اللازمة والكافية لها⁴³، فهي مثلا تساعد إدارة شؤون العاملين في اختيار الموظفين والعاملين وتدريبهم والنظر في وسائل تشجيعهم، و ترقيةهم و حل مشاكلهم، و تسهل لقسم المبيعات مهمة إقامة علاقات طيبة بالموزعين و المستهلكين⁴⁴.

ه-الإنتاج: تقوم العلاقات العامة بالمساهمة في الإنتاج بصورة مباشرة و غير مباشرة إضافة إلى الوظائف السابقة، فهي تعمل على زيادة الإنتاج و تسويقه ومعرفة البيانات اللازمة من مصادر الإنتاج.

كما تقوم العلاقات العامة كقسم متخصص بتنظيم الحملات الإعلامية و الاتصال بمختلف وسائل الاتصال، و المساهمة في إعداد النشرات المتعلقة بعمليات الإنتاج و أهداف المؤسسة وتنظيم الزيارات و الأبواب المفتوحة و الندوات و المؤتمرات⁴⁵.

وهناك فريق آخر من الأخصائيين في مجال الإعلام وجدوا وظائف العلاقات العامة في المؤسسة تتحدد في ثلاث محاور:

الوظائف و الخدمات التي تقدمها الإدارة للإدارة: و هي كالآتي:

تعريف الجماهير بالمؤسسة و خدماتها و إنتاجها بصورة مبسطة.

تعريف الجماهير بسياسة المؤسسة و بالتغيرات التي تطرأ عليها.

مساعدة الجماهير على تكوين آراء سليمة عن المؤسسة.

التأكد من الأخبار التي تنشر عن المؤسسة و مدى صحتها.

خلق نوع من الاتصال المناسب بين الجماهير و المؤسسة.

الوظائف التي تقدمها المؤسسة بشكل خاص: وهي كالتالي:

تزويد الإدارة العليا برد فعل الجماهير و المؤسسة.

43- عبد الله محمد عبد الرحمان، سوسيولوجيا الاتصال و الإعلام، دار المعارف الجامعية، مصر ، 2002، ص 297 301 303.

44- محمد طلعت عيسى، العلاقات العامة كأداة للتنمية، دار المعارف، مصر، 1970، ص 64.

45- عبد الله محمد عبد الرحمان، 2002 نفس المرجع السابق، ص 303.

دراسة بحوث قياس الرأي العام و تفسيرها للإدارة العليا.

التنسيق بين الإدارة و أقسام المؤسسة.

تقديم المشورة العلمية و المعلومات و البيانات اللازمة للإدارة العليا.

الوظائف و الخدمات التي تقدمها للمؤسسة ككل: و هي مصنفة كالآتي:

تزويد المؤسسة بالمعلومات و البيانات التي تعكس آراء الجماهير و التغيرات المستمرة التي تطرأ على هذه الآراء.

حماية المؤسسة من الدعاية المضادة و غير الصحيحة.

التأكد من عمليات تنفيذ سياسة المؤسسة و تحقيق أهدافها و إشباع حاجات الجماهير و المؤسسة.

ويرى خبراء العلاقات العامة أن المهمة الكبرى في الوقت الحالي تتم من خلال عمليات التنسيق بين المؤسسة و جماهيرها، عن طريق وضع برنامج يتصف بالديناميكية و المرونة حتى يمكنها التلاؤم مع الأوضاع و الظروف المحيطة⁴⁶. ويعتبر التقسيم الأول لوظائف العلاقات العامة قاصراً دون التقسيم الثاني و كذلك الثاني يعتبر قاصراً دون الأول، فبكلهما يغطي محور الوظائف تغطية وافية، فكلهما مكملان لبعضهما البعض.

فأما جمعية العلاقات العامة الأمريكية، فقد حددت وظائف العلاقات العامة في بحث لها في ثمانية نقاط أساسية:

كتابة التقارير والبيانات الصحفية، والكتيبات و النصوص و برامج الراديو والتلفزيون و الخطب و حوار الأفلام، و مقالات المجلات، و الصحف التجارية، و إنتاج المواد الإعلامية و الفنية.

تحرير نشرات عمالية و تقارير المساهمين، و سائر المخاطبات الموجهة من الإدارة إلى كل أفراد المؤسسة و الجماهير الخارجية.

الاتصال بالصحافة و الراديو و التلفزيون، و كذلك المجلات و الملاحق الأسبوعية و محرري الأقسام التجارية بهدف إثارة اهتمامهم لنشر الأخبار و المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة

تحسين صورة المؤسسة من خلال الأحداث الخاصة كالحفلات التي تقام لرجال الصحافة و المعارض و تنظيم الزيارات، و تقديم التسهيلات، و إقامة الاحتفالات في المناسبات العامة أو

46 محمد جودت ناصر، الدعاية الإعلان و العلاقات العامة، دار مجلاوي، عمان، د ط، 1998، ص 266.

الخاصة، وتنظيم المسابقات، و رعاية العلاقات مع الضيوف، و تقديم الهدايا التذكارية وإنتاج الأفلام عن المؤسسة بالإضافة إلى وسائل الأخرى كالشرائح و شرائط الفيديو.

مواجهة الجماعات المختلفة والتحدث إليها من خلال لقاءات طبيعية، وإعداد الخطب للغير تخصيص متحدث للمؤسسة، تقديم المتحدثين في الحفلات و الاجتماعات العامة.

إنتاج النشرات والكتيبات والتقارير الخاصة ومواد الاتصال المصورة، و دوريات المؤسسة وإخراجها على نحو فني يتفق مع الذوق العام.

المحاضرة الرابعة: العلاقات العامة- نشأتها ووسائلها-

1- نشأة العلاقات العامة:

يعود ظهور العلاقات العامة إلى العصور البدائية إذ أن في القديم كانت القبائل تحتاج إلى من يعلمهم بوجود قطع من الحيوانات للقيام بالصيد أو عدو معين كي تستعد لمقاومته فتوكل المهمة إلى أشخاص يقومون بذلك هؤلاء الأشخاص يقومون بدور رجل العلاقات العامة كما في وقتنا الحالي كما كانت الرسائل التي تستخدم في القديم شبيهة إلى حد ما بتلك التي تستخدم في وقتنا الحالي في مجال العلاقات العامة كحفلات الزواج بلوغ سن الرشد واحتفالات الانتصارات على القبائل المعادية أضف إلى ذلك أن زعيم القبيلة كان يعتمد على أشخاص معروفين جدا كالأطباء ورجال يجيدون فنون التعبير عند حاجته إلى تعبئة الرأي العام وإقناعه بالخطوة القادمة التي سيقوم عليها، كما كانت هناك نشرات زراعية ترشد المزارعين لكيفية استغلال مزارعهم أو التخلص من فئران الحقول ثم إلى كيفية حصاد محصولهم وهو ما تقوم به العلاقات العامة في الوقت الحالي في مجال الإرشاد الزراعي⁴⁷

أما الظهور الحديث للعلاقات العامة فكان في الولايات المتحدة الأمريكية حيث تعتبر هي المكان الأول الذي شهد تطورها فيه ممارسة أنشطة مهنة العلاقات العامة وأيضا هي المكان الذي شهد تطورها من مجرد ممارسة غير مقننة ومجهولة المسمى إلى ممارسة أكثر تقنينا، فمهنة معترف بها ثم أصبحت علما يدرس في المعاهد المتخصصة والجامعات ومنها انطلقت إلى باقي دول العالم تدريجيا حتى وصلت إلى الوطن العربي في أوائل الأربعينيات من القرن الماضي.

كان للزواج الاقتصادي، والمشكلات التي تبعت الإنتاج العالمي الضخم الفضل في انتشار العامة في باقي دول العالم وقد جاء تطورها كاستجابة طبيعة لحاجة الإدارة العليا في المؤسسات الصناعية إلى أسلوب جديد لتواجه به ثورة الرأي العام في البيئة الاجتماعية والذي سببته

⁴⁷-(فخري حاسم سلمان، 1981، ص 33).

سلبياتها في مواجهة الظروف التي خلفتها أعمالها وعملياتها ولتتعامل مع الاضطرابات التي قام بها العاملون في مواجهة الإدارة العليا، بسبب ظروف العمل السيئة تجدر الإشارة إلى أن (Ivylebetter Lee) رائد العلاقات العامة قد بدأ في دراسات قواعد مهنية للعلاقات العامة كممارسة ثم مهنة أخذت في الانتشار من خلال بداية العملية الأولى بعمله لصالح شركة (American Anthracite Coalindustry) عندما تعرضت لأزمة إضراب العمال عن العمل وكانت إدارة Lee للأزمة التي نشبت بين هذه الشركة وعمالها وأدت إلى إضرابهم عن العمل عام (1906) هي أولى مهمات العلاقات العامة التي نفذت آنذاك وهي في نفس الوقت أول إدارة مهنية للأزمات⁴⁸.

و من الأزمات التي حدثت في البدايات الأولى للعلاقات العامة كانت أزمة إضراب عمال منجم (Colorado) عام (1914) إذ أقنع (Ivy Lee) الذي كان يعمل صحفي وقتها (Rock Fêlée) مالك المنجم بزيارة موقع العمل، والتحدث مع العمال بشكل ودي، ومناقشة الأمور مع العمال مما أدى إلى إعادة الثقة بين المؤسسة والعمال وتحسين صورة الشركة في ذهن العمال.

يتجمع مما سبق أن العلاقات العامة ارتبطت بظهور الأزمات الصناعية وهذا ما يتسبب في اعتقاد البعض أن العلاقات العامة لا تظهر الحاجة إليها إلا عند التعرض لأزمة ولكن أعمال وأنشطة (Lee) لم تقتصر آنذاك على إدارة الأزمات إذ يرجع الفضل إليه أيضا في حث المؤسسات الصناعية والتجارية إلى نشر سياستها وإعلام الجمهور بأهدافها والعمل على كسب ثقته والحصول على تأييده ومساندته.

و على الرغم مما أرساه (Lee) من قواعد مهنية وأنشطة متعددة إلا أنه لم يجد راسما أو تعريفا علميا لما يفعله، إنما كان متأثرا وقتها بالمسؤولية الاجتماعية وأخذ رغبات واتجاهات الرأي العام بالاعتبار.

كما بدأت العلاقات العامة في الدول الأوروبية تنمو، إذ أسس عام 1950 أول نادي انظم إليه اختصاصيون وخبراء العلاقات العامة سمي ببيت الزجاج، وفي عام 1952 أسست الجمعية المهنية للعلاقات العامة وفي عام 1958 عقد مؤتمر عالمي حول العلاقات العامة في العاصمة البلجيكية "بروكسل" وتألقت لجنة أوروبية للعلاقات العامة⁴⁹.

⁴⁸-(علي برغوث، 2007، ص 13).

- حسن الحسني، 1993، ص 158).

ثم بدأ نشاط العلاقات العامة ينتقل إلى الدول العربية، إذ كانت مصر هي أول من عرفت هذا النشاط، إذ أنشئ عام 1953 في وزارة الإرشاد القومي قسم للعلاقات العامة ثم انتقلت إلى كل من العراق وقطر، وسوريا إلى غاية أن أصبحت توجد في أغلب البلدان العربية لكن لا يعني أن هناك دول قاصرة في هذا المجال إذ أن هناك بلدان لم تتجاوز هذه المرحلة، بل غير متمكنة من هضم دور العلاقات العامة جيداً⁵⁰.

2- وسائل العلاقات العامة: هي وسيلة لنشر الأفكار والآراء والحقائق والمعلومات يستخدم رجل العلاقات العامة أدوات وأساليب متعددة المستويات ومختلفة وقد تعددت وسائل العلاقات العامة واختلفت التصنيفات ويمكن تلخيصها فيما يلي:

أ- الدعائم: المكتوبة المنتظمة: تقرير النشاطات العامة و المصلحية، نشرية دورية للمؤسسة ذات هدف اتصالي .

ب- المكتوبة المؤقتة: النشريات التقنية، اللافتات، النشريات التمهيدية، مكاتب إعلامية مؤقتة في المؤسسات التعليمية.

ج- السمعية البصرية المنتظمة: وهي موجهة لجمهور نوعي وتشمل هذه الوسائل الجريدة السمعية البصرية، الهاتفية، المعلوماتية.

د- السمعية البصرية المؤقتة: فيلم، الصور السمعية البصرية الثابتة، اقتراح محاضرات ودروس تقدمها إدارات المؤسسة، المشاركة بمتدخلين في نشاطات ثقافية وعلمية تنظمها هيئات أخرى.

ه- المقابلات:

المقابلات الدائمة: مراكز الإعلام العامة و مكاتب الاستقبال.

المقابلات المؤقتة: الملتقيات، الأيام الدراسية، المؤتمرات، الموائد المستديرة، الندوات، المعارض الثابتة و المتجولة.

الأعمال الخيرية: هي إحدى الوسائل التقنية للعلاقات العامة، وتعني تجنيد مختلف إمكانيات المؤسسة لخدمة قضايا ذات منفعة أو مصلحة عامة كدعم حر و مجاني مقدم للمؤسسات

- عبد السلام أبو قحف، 2000، ص 349).

الدينية، الثقافية، الاجتماعية، الرياضية ومن أهدافها: تمكين المؤسسة من التغلغل في النسيج الاجتماعي و الاستفادة من الأثر الاجتماعي الايجابي.

3-الفرق بين العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية:

لقد ظهرت العلاقات الإنسانية كتطور حديث في ميدان الإدارة نتيجة الأبحاث العلمية المستفيضة للتعرف على العوامل والأسباب التي تدفع العمال إلى العمل والإنتاج الوفير في سعادة وأمن.

وقد توصلت هذه الأبحاث إلى أهمية الاعتبار الإنسانية كعامل أساسي من أجل زيادة الإنتاج، ومراعاة الاعتبار الإنسانية في العمل تعني أن تأخذ الإدارة في اعتبارها المطالب الأساسية للإنسان في الحياة التي تتضمن الحاجات السيكولوجية كالإحساس بالأمن والشعور بالانتمان والإحساس بالنجاح والاعتراف بوجوده وإدراكهم للأهداف التي يعملون عمل تحقيقها(حامدي عبد الحارث البخشوشي، 2000، ص18)، فالعلاقات الإنسانية إذ تعمل على تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي:

*تنمية روح التعاون بين الأفراد والمجموعات في محيط العمل.

*تحفيز الأفراد والمجموعات على الإنتاج.

*تمكين الأفراد من إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

ومن هنا يتضح أن العلاقات الإنسانية جزء من كل، أي أنها جزء من علم العلاقات العامة حيث أن العلاقات العامة تمتاز بالعمومية والشمول وخاصة من حيث اتصالها بالعاملين في المؤسسات والمنشآت، بالإضافة إلى الجماهير الخارجية، سواء في المجتمع المحلي أو الوطني أو القومي أو العالمي، بينما العلاقات الإنسانية تعنى في المقام الأول ب جماهير المؤسسة الداخلية على مختلف فئاتهم ومستوياتهم، ولهذا فالعلاقات العامة تستخدم العلاقات الإنسانية لإقامة علاقات طيبة بين الموظفين والعاملين بالمؤسسة.

المحاضرة الخامسة: أهمية المهارات في مجال الاتصال والعلاقات العامة:

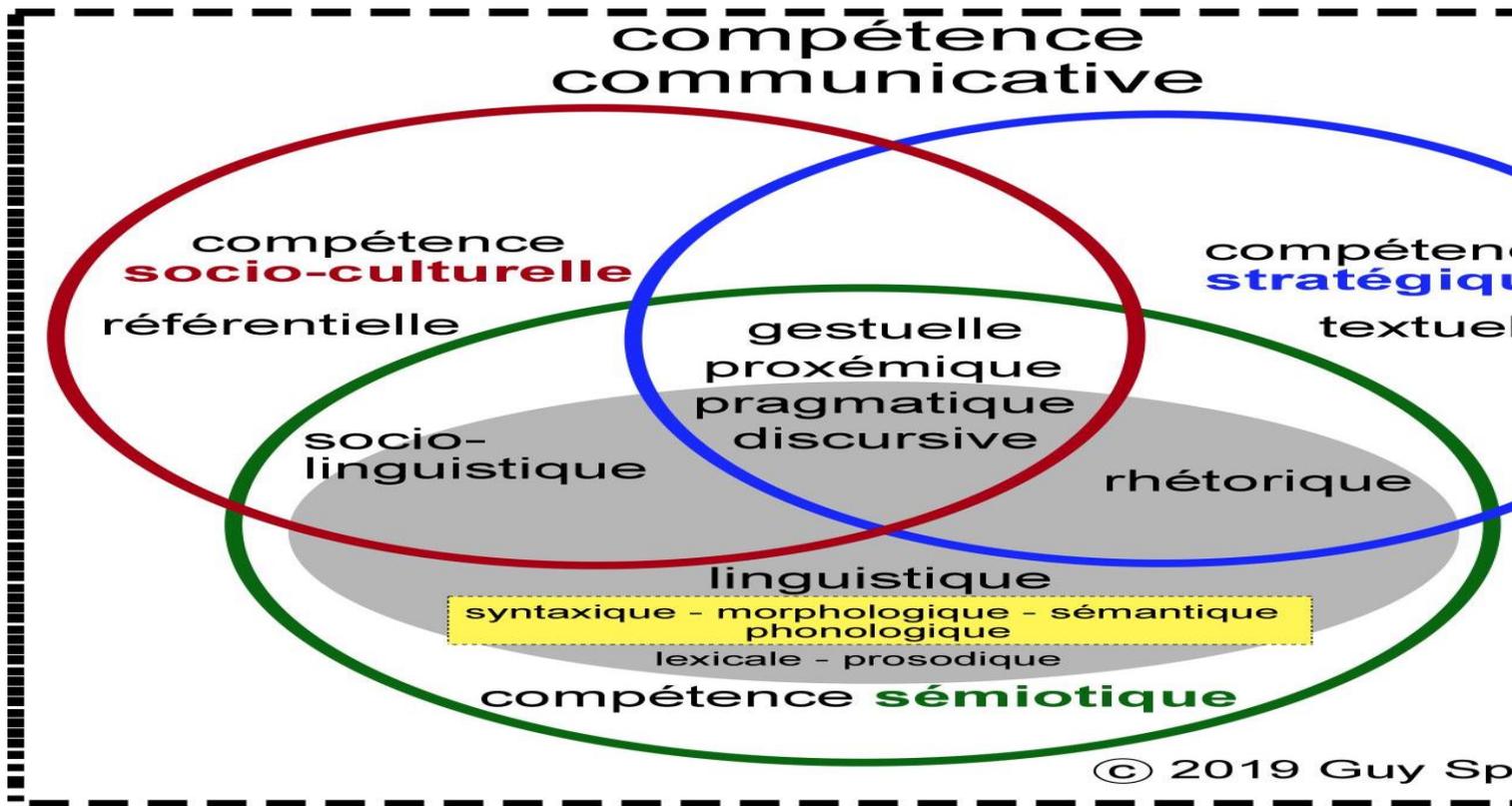
La notion de «compétence communicative» est relativement récente dans l'enseignement des langues; on peut la faire remonter au travail de l'anthropologue américain Dell Hymes dans les années 1970, construit sur une critique du postulat de Chomsky 'compétence vs. performance'. [Dell H.Hymes, Vers la compétence de communication (On Communicative Compétence, 1972), trad. France Meugler, Paris, Hatier/Didier, 1991.] Le grand problème des didacticiens des langues secondes a d'abord été d'élaborer une notion de compétence qui ne se ramène pas, sous une forme plus ou moins adaptée, à la compétence purement linguistique, c'est-à-dire en fait avec la mise en œuvre d'un certain lexique et l'application de règles morpho-syntaxiques et sémantiques (de « grammaire »). Au départ, en effet, la compétence s'est définie restrictivement comme la capacité à produire effectivement des énoncés corrects dans une langue donnée, par opposition à une connaissance théorique, avant d'intégrer d'autres types de capacités allant au-delà du cadre linguistique.

Divers modèles ont été proposés, dont certains conservaient une hiérarchie où la compétence linguistique dominait les autres, ou bien qui ne distinguaient pas toujours clairement entre une fonctionnalité communicative et les matériaux linguistiques qui peuvent lui servir de support. De nouvelles théories de la communication ont considérablement relativisé l'importance du langage, en affirmant au contraire le rôle déterminant d'autres systèmes signifiants comme l'utilisation des gestes, de la distance, ou encore l'activation de schèmes communicatifs sanctionnés par telle ou telle culture.⁵¹

La compétence communicative, notion englobant, n'existe pas en tant que telle, mais en tant que somme d'éléments dynamiques en relation d'influence mutuelle et qui se recourent. Le tableau ci-dessous offre une synthèse raisonnée et corrigée des divers modèles qui ont été élaborés.

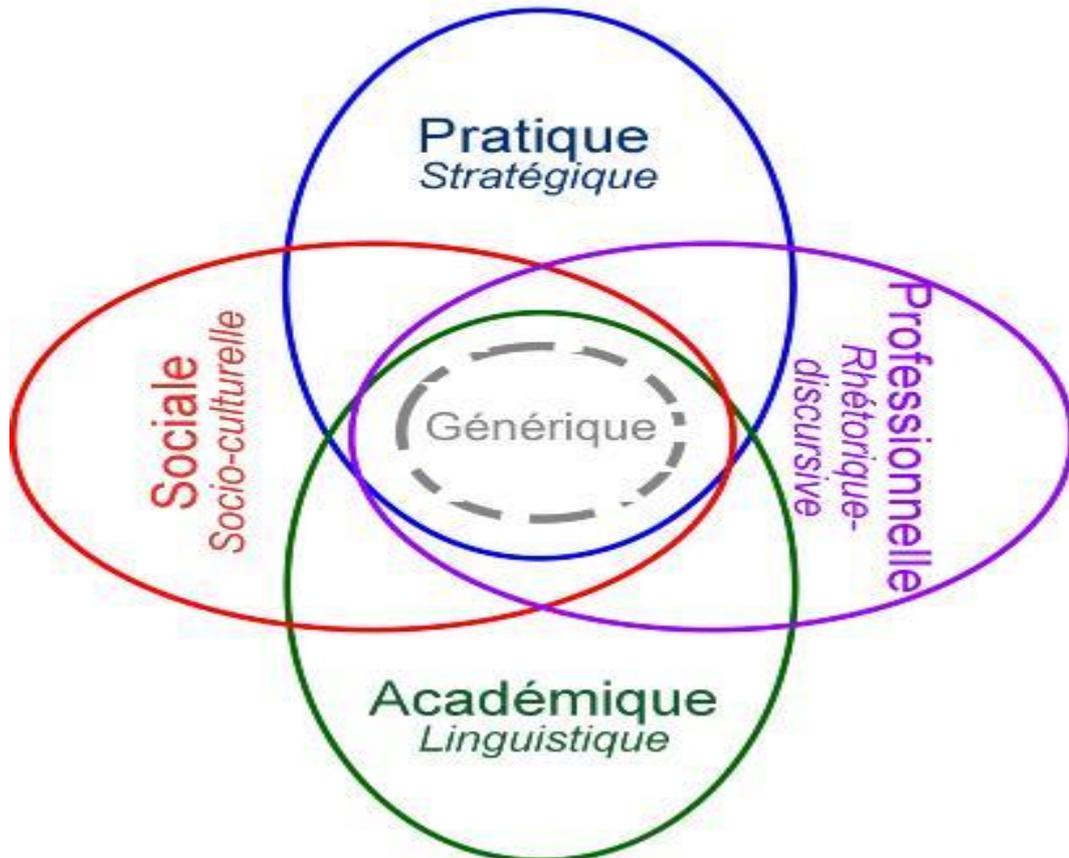
مهارات الاتصال مرتبطة بشكل كبير بتعلم الأفراد ل لغة أو لغات الاتصال وهذا يعني أننا اقتحمنا عالم الانترنتولوجيا أو انترولوجيا التواصل وهذا الأمر يتطلب التمكن من اللغة ومعانيها ودلالاتها مما يعطي للمتصل قدرة على التواصل مع الآخرين .

⁵¹ -<https://www.linguee.fr/francais-anglais/traduction/les+capacit+communicatives.html>

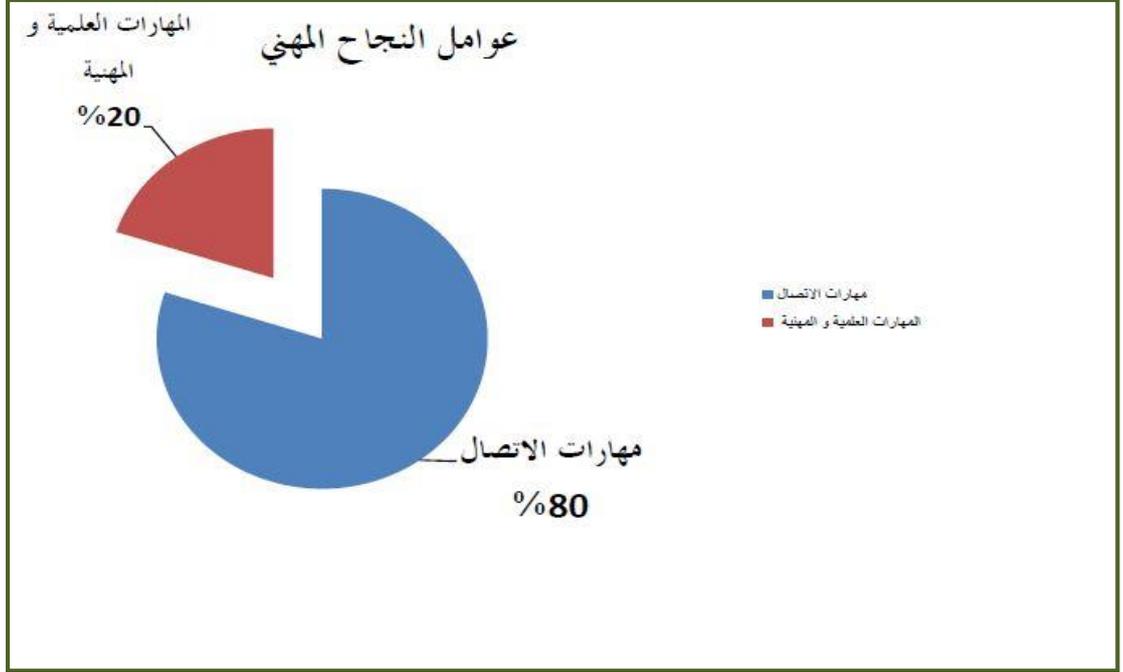


<https://opsis.georgetown.domains/LaPageDeGuy/docs/FLE/competence.htm>

SITUATION D'UTILISATION
Compétence essentielle



التحفيز والتنشيط للقيام بالأدوار المطلوبة



أثبتت الدراسة بأن عوامل النجاح المهني يمكن تقسيمه إلى قسمين: القسم الأول هي المهارات العلمية والمهنية: كحاجه المهندس إلى خبرة علمية في مجال الهندسة ومهنية في كيفية إدارة المشاريع .

القسم الثاني هو مهارات الاتصال: ويغفل عنها الكثير ، عندما نضع مهارات الاتصال في مقابل المهارات العلمية والمهنية ، نجد أن الدراسات الحديثة أثبتت وأظهرت أن عوامل النجاح المهني تعتمد بشكل كبير جدا بما يقارب 80% إلى مهارات الاتصال ويتبقى 20% للمهارات العلمية والمهنية .

عندما يمتلك الشخص المهارات العلمية والمهنية ولكنه يفتقر مهارات الاتصال فيكون فرص نجاحه للعمل ضعيفة جدا.

بالمقابل من يمتلك مهارات الاتصال عالية جدا ولديه مهارة علمية جيدة فسيحقق نجاح عملي كبير جداً .

2-تعريف مهارة الكتابة:

أ-المهارة:- يعرف كوتريل المهارة بأنها: القدرة على الأداء والتعلم الجيد وقتما نريد. والمهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ماما تدعمه التغذية الراجعة. وكل مهارة من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات يؤثر على جودة الأداء الكلي⁵²

2- ويستخلص عبد الشافي رحاب تعريف للمهارة بأنها شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم، عن طريق المحاكاة و التدريب و أن ما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها⁵³

ب-تعريف الكتابة :

1- هي عملية معقدة، في ذاتها الكفاءة أو قدرة على تصور أفكار وتصويرها في حروف وكلمات وتراكيب صحيحة نحوًا، وفي أساليب متنوعة المدى والعمق والطلاقة مع عرض تلك الأفكار في وضوح ومعالجتها في تتابع وتدفق ثم تنقيح الأفكار والتراكيب إلي تعرضها بشكل يدعو إلى مزيد من الضبط والتفكير⁵⁴.

2- ورأى ابن خلدون في مقدمته أن الخط والكتابة من عداد الصنائع الإنسانية وهو رسوم وأشكال حرفية تدل الكلمات المسموعة الدالة على ما في علم النفس⁵⁵

ج-تعريف مهارة الكتابة:تعد مهارة الكتابة مهارة أساسية وضرورية للاتصال الكتابي والكتابة ليست مهارة طبيعية بل تحتاج إلى تدريس منتظم ودقيق فيجب أن تدرب اليد على

52أمال صادق وفؤاد ابو حطب، علم النفس التربوي، ط4، القاهرة، الأنجلو المصرية، 1994، ص330.

53عبد الشافي أحمد سيد رحاب:فعالية برنامج مقترح لتنمية المهارات الإملائية اللازمة لتلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لدى طلاب كلية التربية، المجلة التربوية، كلية التربية بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، العدد الثاني عشر، الجزء الأول، يناير، 1997، ص213

54حسني عبد الباري، الاتجاهات الحديثة لتدريس اللغة العربية، المكتب العربي الحديث للطباعة والنشر، الاسكندرية، 1994، ص248

55أبو عبد الله السعيد، مقدمة ابن خلدون، تصحيح وفهرسة، ط1 و2، مؤسسة الكتب الثقافية، مكة المكرمة، 1994، ص87

الحركات⁵⁶ المعقدة للقيام بكتابة كل حرف كما يجب أن تعمل اليد والعين معا في هذه المهارة وهي مصادر ثابتة للأعلام وللاتصال.

ويعد الاتصال الكتابي أكثر رسمية من الاتصال الشفوي ولهذا يستخدم كثيرا في الإدارة والعلاقات الرسمية، وتعتمد مهارة الكتابة على استخدام قواعد اللغة وعلى المهارة في عرض المادة المكتوبة ولهذا يجب أن تكون الرسالة المكتوبة كاملة في ذاتها.

وتعرف الكتابة بأنها: نظام للاتصال الإنساني بوساطة الرموز البصرية أو الإشارة. وهي طريقة مباشرة لتسجيل وإيصال الأفكار والمعلومات وهي نتاج للعقل واليد معا في تمثيل مرئي ومسجل على الورق وقد أنتجت لنا التكنولوجيا الحديثة العديد من طرق الاتصال الكتابي من خلال معالج النصوص في الحاسوب.

د-نشأة الكتابة:

يعتبر اختراع الكتابة من أعظم المبتكرات في تاريخ البشرية، فهي الوسيلة التي نقلت مجتمعاتنا القديمة من ظلام العصور إلى عصر فجر التاريخ ومما لاشك فيه أن الحروف الأبجدية لم تظهر مرة واحدة إلى الوجود وإنما بمراحل وهي:

1_المرحلة التصويرية: الكتابة التصويرية ظهرت في حدود 320 ق م حيث لم يجد الإنسان أسهل وأوضح من الصورة ليعبر بها عن الشيء المراد كتابته أو الكلمة المطلوب التعبير عنها مثلا: فكتابة سمكة ترسم صورة لها وكتابة ثور ترسم صورة لرأسه أو لقرنيه، وكانت⁵⁷

بعض الأشكال تدل على الأفعال فصورة قدم تدل على الحركة وصورة رجل بيده سنارة يعني الذهاب إلى الصيد، وأقدم كتابة صورة عثر عليها كانت لوح حجري يعود إلى مدينة لكش.

2_المرحلة الرمزية: مهما زاد عدد العلامات التصويرية أو قل فإنه لا يمكن بواسطتها التعبير عن كل ما يجول في ذهن الكاتب، وقد حفزت هذه الحقيقة الكتابة الأوائل إلى ابتكار طريقة جديدة للتعبير فابتكروا الطريقة الرمزية التي تعتمد على استخدام رسم الأدوات والأشكال للدلالة على شيء مرتبط بها فرسم صورة رجل يده في فمه ترمز إلى الجوع وصورة الشمس ترمز إلى النهار

⁵⁶جعرون أمينة، أثر مهارات الاتصال على فعالية العلاقات العامة.مذكرة لشهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2017/2018ص28

⁵⁷محمد فايز أبودية، أثر استخدام حقائق العمل في تنمية المهارات الكتابية لدى التلاميذ، الجامعة الإسلامية، غزة، ص3.

وصورة النجوم ترمز إلى الليل، حيث وجد ما يقرب من الثلاثمائة أثر لهذه الكتابة على الأحجار في كل من مصر، اسبانيا، وحوض البحر الأبيض المتوسط.

3_ المرحلة الصوتية المقطعية: على الرغم من الكتابة بالطريقتين الصورية والرمزية للدلالة على الشيء الذي يريده الكاتب، ظلت هذه العلامات قاصرة عن التعبير الكلامي المحكي، لذا كانت الحاجة ملحة لابتكار طريقة جديدة في استخدام العلامات المسماة تهتم بالصوت، فاستعملت علامات للتعبير عن الوحدة الصوتية أي تهيئة كلمات لا علاقة لها بالصورة، حيث بدأت الكلمة الواحدة تتكون من عدة مقاطع يجمعها لفظ معين، فلكتابه كلمة (يدخل) مثلا والتي تتكون من مقطعين هما (يد) و(خل) ترسم صورة يد أولا لا تدل على معنى اليد وإنما على صوتها ثم يرسم الجزء الثاني وبذلك تتكون كلمة واحدة من صورتين لا علاقة بينهما غير رابطة إعطاء صوت واحد عند اجتماعهما في الكلمة المطلوبة.

4_ المرحلة الهجائية الأبجدية: أقدم ما اكتشف من كتابة هجائية كان في سيناء 2500 ق م ترجع إلى الفينيقيين الذين تمكنوا من اختزال الكتابة الهيروغليفية التي تشير إلى المعاني ومقاطع الصوت بصور وإشارات واكتفوا بالحروف الأولى من أسماء الصور فتكونت عندهم⁵⁸

مجموعة من الحروف كونت الأبجدية الأولى، ومن بينها الأبجدية السامية 1800 ق م تتكون من 30 رمزا ثم الأبجدية الآرامية فيها 22 حرف، الأبجدية العبرية، الأبجدية العربية... وغيرها من الأبجديات⁵⁹

3- مبادئ الكتابة الجيدة (القواعد):

*الاكتمال: معنى أن تحتوي الرسالة الإعلامية على كل المعلومات أو الحقائق.

*الإيجاز: بتوخي أكثر الطرق المؤدية إلى توصيل المعاني.

*الدقة: بإصابة الأهداف المراد بها، والتعبير عنها بشكل واضح ومباشر.

*الموضوعية: بفصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن عن طريق إعطاء الأطراف المختلفة فرصا متكافئة لإبداء وجهات نظرها.

*البساطة: وهي سمة من سمات التحرير الكتابي الذي يعرض الإحداث والأفكار بطريقة مفهومة ولا يعسر إدراك المراد إلا منها.

58 محمد فايز أبو دية، المرجع السابق، ص3

59 محمد فايز أبو دية، المرجع السابق، ص3

*المناسبة: وتعني موافقة اهتمامات القارئ فنحن لا نكتب لأنفسنا وإنما نكتب لقارئ محدد يقرأ ما نكتبه هادفين أن يتفاعل معه.

*التأكيد: وذلك بإبراز المعاني ذات الأهمية، وأيضا تجنب الجمل الاعترافية والجمل الطويلة وانتقل من فقرة لأخرى بسلاسة، ولا تستخدم ألفاظ مزدوجة المعنى، واستخدم المسودات في الكتابة للمراجعة والتصحيح قبل الكتابة، واستخدم وسائل الإيضاح من رسوم وجداول وأشكال، وأخيرا ركز على الأفكار الرئيسية واجتهد في صياغة العنوان.⁶⁰

4- أهمية الكتابة:

الكتابة أداة لحفظ التراث و نقله، ومن ثم فهي أداة اتصال الحاضر بالماضي ، و نقل المعرفة و الثقافة إلى المستقبل ، وإيصال الخيرات بين الأجيال
الكتابة أداة للتسجيل و الإثبات و هي تصل بين القريب و البعيد
القدرة على كتابة جانب أساسي من جوانب نحو أمية المواطن ، وبالتالي فهي جزء أساسي من المواطنة السليمة
الكتابة أداة من أدوات التعليم، فالمكتوب إذا كان صحيحا و واضحا و منتظما يستطيع المتعلم تحصيله بسهولة و الكتابة تعوض المتعلم و يكشف عن مدى فهمه له
تعلم الكتابة و ممارستها يعود الفرد على أعمار الرواية و دقة الاختيار و الترتيب و حسن التنسيق و التفكير المنظم
الكتابة وسيلة الاتصال الإنساني يعبر بها الفرد الآخرين عما لديهم ، فهي أداة لنقل معلوماته و أفكاره و أخباره و مشاعره
_الكتابة وسيلة التعبير عما يدور في النفس و الخاطر خاصة في المواقف التي لايسير فيها الكلام لبعده المكان أو لعدم الرغبة ، أو القدرة على المواجهة
بالكتابة يخرج الفرد مكنوناته و بعيد عن مشاعره و ما يجول في خاطره ، وبذلك يحقق لنفسه راحة نفسية و طمأنينة قلبية
الكتابة أثر اجتماعي ، حيث أنها تسهم في تكوين الرأي العام و تقارب وجهات النظر والتفاهم بين الأفراد، و توحد الرؤى و الأفكار، و بالتالي تقوي الروابط بين أفراد المجتمع الواحد⁶¹

5- أهداف الكتابة :

60علياء رمضان، مهارات الاتصال، مؤسسة حورس الدولية، ط1، 2018، ص179

61محمد فايز أبودية، المرجع السابق، ص45

إن الهدف الأساس من تعليم الكتابة هي خلق القدرة على التعبير السليم الواضح التعميق لدى المتعلم ، وهذا الهدف العام يتطلب تحقيق مجموعة أهداف خاصة لتعليم الكتابة وهي:
-إكساب المتعلم القدرة على التعبير عن والأحاسيس الأفكار والانفعالات والعواطف بشكل راق ورفيع ومؤثر في سعة الأفق ورحابة الإبداع.
-إكساب المتعلم القدرة على التعبير بلغة سليمة تراعي قواعد الاستخدام الجيد لأنظمة اللغة التركيبية والصرفية والدلالية.
-إكساب المتعلم القدرة على ممارسة التفكير المنطقي في عرض أفكار وتسلسلها والبرهنة عليها لتكون مؤثرة في نفس المتلقي.
-تنمية قدرة المتعلم على مواجهة المواقف الحياتية المختلفة ككتابة بطاقة تهنئة او رسالة لصديق ، او كتابة المذكرات والخواطر.⁶²

المحاضرة السادسة: أساسيات مهارة الكتابة

1-أنواع الكتابة:

ا-الكتابة الوظيفية:

هي الكتابة التي تؤدي وظيفة خاصة في حياة الفرد والجماعة لتحقيق الفهم والإفهام نوهي ذلك النوع الذي يمارسها الطلبة كمتطلب لهم في حياتهم اليومية العامة ، ويمارسونها عند الحاجة إلى الممارسات الرسمية ومن مجالات استعمال هذا النوع: كتابة الرسائل والبرقيات والسير الأكاديميةالخ.⁶³

ب-الكتابة الإبداعية :

هي عملية تسمح بإنتاج نص مكتوب من خلال تطوير الفكرة الأساسية ومراجعتها وتطويرها.

⁶²إبراهيم علي رابعة، مهارة الكتابة ونماذج تعلمها، ALUKAH,NOT :WWWص7

⁶³عبد الفتاح حسن: أصول تدريس العربية بين النظرية والتطبيق عمان ، دارالفكر، 1999ص6

وهي الكتابة التي تهدف إلى الترجمة عن الأفكار والمشاعر الداخلية والأحاسيس والانفعالات ومن ثمة نقلها إلى الآخرين بأسلوب أدبي رفيع، بغية التأثير في نفوس السامعين أو القارئین تأثيراً يكاد يقترب من انفعال أصحاب هذه الأعمال.⁶⁴

ج-الكتابة الإقناعية :

وهي فرع من الكتابة الوظيفية وفيها يستخدم الكاتب أساليب ووسائل إقناعية لإقناع القارئ بوجهة نظره نمثل المحاجة وإثارة العطف ونقل المعلومات بطريقة تؤثر لصالح موقف معين واستخدام الأسلوب الأخلاقي. فهو يلجأ إلى المنطق والعاطفة أو الأخلاق وربما إلى الدين لإقناع القارئ بأرائه.⁶⁵

2-أبعاد الكتابة:

ينبغي أن يدرك كل معلم أن الكتابة تبنى على بعدين متلازمين لا يمكن الفصل بينهما وهما:
1-الشكل أو ما يسمى بالبعد اللفظي : ويقصد به الألفاظ والتراكيب والأساليب والقوالب اللغوية التي يختارها الكاتب بما يتفق مع العرف اللغوي كوعاء يحمل بنات أفكار ومعاني التي رغب في إيصالها إلى الآخرين.
2-المضمون أو ما يسمى بالبعد المعنوي المعرفي : ويقصد به المعلومات والحقائق والأفكار والمعاني والخبرات التي يحصل عليها الإنسان عين طريق قراءته الواعية ، ومن خلال مشاهداته في المدرسة وخارجها.
بما أن الكتابة عملية عقلية معقدة ، وتتطلب قدراً خاصاً من المعرفة وتوليداً مستمراً للأفكار والتصورات وكيفية صوغها وتنظيمها ووضعها على الورق في صور مقنعة ومؤثرة فإن الاهتمام يجب أن يتجه إلى مدخل العمليات الذي يستند إليه الكاتب في صناعة رسائل المكتوبة ، وتمثل تلك العمليات في التخطيط ، والمراجعة ، إضافة إلى عمليتي التحرير والنشر . ولا بد من الإشارة إلى هذا العمليات متسلسلة بنائية مترابطة وليس مفككة.⁶⁶

3-أساليب الكتابة:

الأسلوب الأدبي: الأسلوب هو طريقة الكاتب التي ينتهجها لكتابة صياغة و تعبير ، و الكاتب الناجح على هذا الأساس هو من يبني له طريقاً في الكتابة و تعرف فيه شخصيته الفنية ويمتاز الأسلوب الأدبي بخصائص نذكر منها:

64رعد مصطفى:أسس تعليم الكتابة للإبداعية، جدار للكتاب العالمي، عمان، 2008ص10

65رشدي احمد:المهارات اللغوية، دار الفكر العربي، عمان، 2006ص12

66ابراهيم علي ربابعة، المرجع السابق، ص7

رحلة الكلمة في المعنى الأول إلى المعنى الثاني

العاطفة في الأسلوب الأدبي-البنية التعبيرية-الفكرة.⁶⁷

أ-الأسلوب العلمي:

الكتابة العلمية تسلك أساليب تعبير التي تخالف الأساليب الأدبية اللفظة في الأسلوب العلمي تحمل دلالاتها المباشرة، و الدقة في التعبير من خصائص الأسلوب العلمي و العبارة تبني بناء عاديًا في هذا الأسلوب حتى يصل المعنى المطلوب محصورًا في حدود الكلمة والعبارة و أي خروج إلى دائرة الخيال و التفسير الغني يجنى على الحقيقة العلمية .

ب-الأسلوب العلمي المؤدب:

بين الأسلوبين السابقين يوجد أسلوب آخر ينهج فيه الكاتب منهجًا علميًا ولكن بطريقة تؤثر في النفس من آن لآخر.⁶⁸

4-مراحل عملية الاتصال الكتابي:

أ-مرحلة إرسال المعلومات:

إن إرسال المعلومات خاصة إذا كانت مكتوبة يحتاج إلى التخطيط السليم من قبل الخبير للتأكد من أن الرسالة التي على الناس أن يستقبلوها شيء صالح للاستقبال فعلا وان العوائق التي تؤدي إلى فعالية الاتصال تم وضعها في الحسبان وان الرسالة تشبع مصالح واحتياجات الذين تتوجه إليهم فعلا وانه تم اختيار الوسائل المناسبة للوصول إليهم وما لم يحدث هذا فليس لنا أن نتوقع الفهم والقبول والأداء السليم.

ب-فهم المعلومات:

من الواضح أن الفهم للمعلومات المرسله يتوقف إلى حد كبير على التخطيط والإرسال ومن الضروري أن نثبت فيما لو كان المستقبل قد استوعب الرسالة أو لم يستوعبها فكثير ما يعجز المستقبل بالإلمام بمضمون الرسالة او فهم المقصود منها الأمر الذي يجعله يفسر⁶⁹

الرسالة من وجهة نظره تفسيرات قد يحتمل أن لا تتفق ومضمونها، فلو قامت غدارة العلاقات العامة مثلا برسم سياسة لمحاربة الإسراف وزيادة الاستهلاك في أحد المصانع ثم كتبها بأسلوب

67محمد فايز أبو دية، المرجع السابق، ص43

68محمد فايز ابو دية ص43

69محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر، القاهرة، ط1، 2007، ص251

تعتقد انه غاية في الوضوح ولكنها مع ذلك إذا مرت خلال المستويات الإدارية الدنيا فإن السياسة المكتوبة غالبا ما يعلق بها الكثير من المعاني والتفسيرات حتى تصل إلى المستوى الإداري الأدنى وأحيانا يقوم رئيس العمال بتطبيق هذه السياسة بكل صدق وإخلاص ولكن بطريقة تختلف عن الطريقة التي تقصدها الإدارة العليا، وقد يكون التطبيق المنحرف لمضمون الرسالة بسبب أن رئيس العمال قد اجري تعديلا شكليا لتساير الرسالة الظروف والمشكلات التي تحيط به من جانب العمال .

ج-قبول المعلومات:

يفشل الكثيرون في إدراك حقيقة أن الأداء يتوقف إلى حد كبير على درجة القبول للمعلومات بالإضافة إلى الفهم والإرسال الصحيحين وربما يكون السبب الرئيسي لذلك هو الفرض القائل بان الناس يبيلون ما يفهمون وهذا ليس صحيح على الدوام فالعبرة من الاتصال ليست بما يقال ولكن بما يدرك مما يقال ولهذا فمن الضروري الكشف بدقة ومن خلال الاتصال المزدوج عن طبيعة ودرجة قبول الجمهور للرسالة الإعلامية فحيثما توجد منطقة فراغ في معلوماته سيكون من الضروري سد هذا الفراغ بما يتفق وتغطية اهتمامات الجمهور ومصالحه.⁷⁰

5-معوقات الاتصال المكتوب:

*البطء في نقل مضمون الاتصال في حالة عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة.

* غالبا ما تستغرق الرسائل المكتوبة وقتا أطول في التأليف وذلك بسبب طبيعتها المليئة بالمعلومات والصعوبة التي يواجهها من الأفراد في تأليف مثل هذه الرسائل.

*لا يتلقى المرسل تعليقات فورية على رسالته عكس الاتصال الشفهي، وهذا يمكن أن يكون مصدرا للإحباط وعدم اليقين في حالات الأعمال التي تكون فيها الاستجابة السريعة مطلوبة.⁷¹

* عدم الدقة في كتابة البراهين والأدلة والحجج

* العاطفية في عرض الآراء والأفكار

* الانفعال عند الكتابة

* المبالغة في عرض وجهات النظر

70محمد منير حجاب، المرجع السابق، ص ص 252-253

71هزاع شبيب خالد السبيعي، دور نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

المحاضرة السابعة: مهارة التلخيص

1- مفهوم التلخيص:

تعددت التعريفات حول المعنى التلخيص إلا أن أقرب التعاريف لمعنى التلخيص :

قبل: هو تقرير موجز لتقرير مطول.

وقيل: هو عملية إعادة صياغة النص في عدد قليل من الكلمات مع المحافظة على الأفكار وإعادة صياغتها.

* هو مهارة لغوية تقوم على استخلاص الأفكار ، وإعادة صياغتها أو تحريف أو نقد أو تعليق.

هو عملية فكرية تتضمن القدرة على إيجاد لب الموضوع ، استخراج الأفكار الرئيسية فيه، أي ان التلخيص هو إعادة بناء الموضوع بهيكلية جديدة لها و قواعد جديدة.⁷³

2- مبادئ التلخيص:

تقوم مبادئ التلخيص على شروط أولية يجب على طالب العلم مراعاتها عند قيامه بعملية تلخيص المادة العلمية، وهي كالآتي:

عدم الإقدام على تغيير معلومات الكتاب الأساسية أو التعديل عليها، حتى لا تتحول المعلومات من صحيحة إلى خاطئة أو محرفة، وبالتالي تفقد أي علاقة لها في معلومات الكتاب الأصلية.

يفضل عدم تكرار كتابة الأمثلة، أو المقدمة - مثلاً-، أو المعلومات التي ليس لها قيمة كبيرة.⁷⁴

ينبغي التمييز بين النص الرئيسي والنص الثانوي، أو النصوص المتفرعة ، حتى نستطيع تحديد ما هو المهم، وما هي المعلومات الأقل أهمية.

الكتابة بأسلوب متسلسل ، وتنسيق الأفكار والمعلومات بطريقة منظمة.

⁷²مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط2، 2009،

⁷³وضاح بن هادي، فن التلخيص <http://saaid.net/flat/wadah index.htm>، د.ط، ص10

⁷⁴حسام الدين فياض، فن ومنهجية تلخيص كتاب ما دط، 2019، ص11

- 1- احرص على عدم التعديل أو التحريف الذي يُخل بفكرة الكتاب الأساسية.
- 2- أهمية التمييز بين النص الرئيسي والنص الثانوي، من خلال ترتيب الأهم
- 3- التخلّص من الاستطراد، الهوامش، الأمثلة المتعددة.
- 4- التوازن بين فقرات التلخيص، بحيث لا يطغى موضوع على موضوع.
- 5- التسلسل في عرض الأفكار.
- 6- أن تكون صياغة التلخيص بأسلوبك الخاص.⁷⁵

3- أهمية التلخيص:

* يساعد في تذكر المادة بصورة أفضل لأنه عملية التلخيص تضطرنا إلى التركيز على أهم الأمور فقط، لذا فإنها تساعد في تذكر الجوهر.

* يساعد الدارس على فهم واستيعاب المادة التعليمية الجديدة التي يصادفها لأول مرة.

*مراجعة وتذكر المادة التعليمية القديمة.⁷⁶

*أنها تكسب الباحث ملكة الفهم والتحليل الجيد فإذا امتلك هذه الملكة صار فقيه النفس.

* أنها تساعد الباحث على عرض ما يقف عليه من أفكار وآراء في أقل عدد من الألفاظ مع المحافظة على أصل الفكرة.

* أنها تساعد على طرح الأفكار والآراء بصورة مختلفة وأساليب متعددة مما يساهم في نشرها وتصورها.

* يبرز شخصية الباحث ويفصح عن طاقاته، وما يتميز به عن غيره.⁷⁷

4-قواعد التلخيص:

أربعة قواعد مهمة للتلخيص الجيد :

قاعدة حذف:حذف كل الجمل التي لا تساهم في فهم النص

⁷⁵حسام الدين فياض، المرجع السابق، ص11

⁷⁶محمد ألفان، إعداد المواد التعليمية وفعاليتها في تعليم مهارة الكتابة، جامعة مولانا مالك إبراهيم، 2010، ص

3

⁷⁷محمد جمعة الغيون، دورة سريعة ومختصرة في فن التلخيص وما يشابهه، عقدت الدورك في موقع الملتقى

الفقهي، 2014، ص11

قاعدة الدمج: دمج جملة في جمل أخرى تشكل شرطاً لازماً أو نتيجة الجملة

قاعدة البناء: بناء جمل وإحلالها نحبها ، شرط أن تكون الجملة مبنية ناتج طبيعي للجمل

قاعدة التعميم: استبدال مجموعة من الجمل بجملة تعميمية تحمل في ذاتها المعاني التي حملتها الجمل المستبدلة.⁷⁸

5- خطوات مهارة التلخيص:

- أولاً : فهم النص ، ويكون من خلال التالي:
- 1-قراءة النص قراءة جيّدة.
 - 2-شرح ألفاظه الغامضة.
- ثانياً : استخراج أفكار النص الرئيسية ، ويكون بالتالي:
- 1-طرح الأسئلة⁷⁹.
 - 2-تحديد الأجوبة.
- ثالثاً : الاستغناء عن ورافد النص ، ويكون بالاستغناء عن:
- 1-الاستشهادات والأقوال.
 - 2-الأمثلة والأعداد.
- رابعاً : تركيب أفكار النص ، ويكون بالتالي:
- 1-استعمال أدوات الربط.
 - 2-أن يكون التلخيص في حدود ربع النص الأصلي⁸⁰

الكتابة هي إحدى وسائل الاتصال وإحدى مهارات الحياة الأساسية ، فهي ضرورية لأي ميدان من ميادين الحياة لاسيما أنها إحدى مهارات اللغة العربية ، والوجه الثاني لعملية التعبير ، فمن هذا كله تتبع أهميتها .

عبد الشافي أحمد سيد رحاب: فعالية برنامج مقترح لتنمية المهارات الإملائية اللازمة لتلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لدى طلاب كلية التربية ، المجلة التربوية ، كلية التربية بسوهاج ، جامعة جنوب الوادي ، العدد الثاني عشر ، الجزء الأول ، يناير ، 1997 ،

78 وضاح بن هادي مرجع نفسه ص 15

79 وضاح بن هادي ، المرجع السابق ، ص 5

80 وضاح بن هادي ، المرجع السابق ، ص 5

حسني عبد الباري، الاتجاهات الحديثة لتدريس اللغة العربية، المكتب العربي الحديث للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1994،

أبو عبد الله السعيد، مقدمة ابن خلدون، تصحيح وفهرسة، ط1 و2، مؤسسة الكتب الثقافية، مكة المكرمة، 1994،

جعرون أمينة، أثر مهارات الاتصال على فعالية العلاقات العامة. مذكرة لشهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2018/2017

محمد فايز أبودية، أثر استخدام حقائق العمل في تنمية المهارات الكتابية لدى التلاميذ، الجامعة الإسلامية، غزة،.

علياء رمضان، مهارات الاتصال، مؤسسة حورس الدولية، ط1، 2018،

ابراهيم علي ربابعة، مهارة الكتابة ونماذج تعلمها، WWW:ALUKAH,NOT.

عبد الفتاح حسن: أصول تدريس العربية بين النظرية والتطبيق عمان، دارالفكر، 1999

رعد مصطفى: أسس تعليم الكتابة للإبداعية، جدار للكتاب العالمي، عمان، 2008

رشدي احمد: المهارات اللغوية، دار الفكر العربي، عمان، 2006

هزاع شبيب خالد السبيعي، دور نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط2، 2009،

وضاح بن هادي، فن التلخيص <http://saaid.net/fiat/wadah index.htm>، د.ط،

حسام الدين فياض، فن ومنهجية تلخيص كتاب ما دط، 2019،

محمد ألفتان، إعداد المواد التعليمية وفعاليتها في تعليم مهارة الكتابة، جامعة مولانا مالك إبراهيم، 2010،

محمد جمعة الغيون، دورة سريعة ومختصرة في فن التلخيص وما يشابهه، عقدت الدورك في موقع الملتقى الفقهي 2014،

الكتب باللغة الأجنبية:

C Alazard et S. SeperiK ;control de gestion manuel et application ;3éme

Edition ;dunod ; Paris ; 1996 ; p06.

Michel Gervais ; control de gestion ; 7éme Edition ; Economica ; 2000 ; P20.

3- seeHerbert and lioud,public relations,fouth edition, Hodder and Stoughton,

great britain,1984.

المعاجم والموسوعات والقواميس:

إبراهيم محمد عبد المقصود- حسين أحمد الشافعي، الموسوعة العلمية لإدارة الرياضة، دار

الوفاء لدنيا الطبع والنشر، الإسكندرية، 2004.

علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي مدرسي، الشركة التونسية للتوزيع،

تونس، 2007.

المذكرات:

1-سعاد عقون، نظام مراقبة التسيير، أدواته و مراحل إقامته في المؤسسة الاقتصادية،

رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2008.

2- نايت إبراهيم محمد، آليات تمويل المنشآت الرياضية و المتابعة المالية لها، أطروحة ماجستير،

معهد التربية البدنية والرياضية، الجزائر، 2012.

3- عمر دمانة، دور إدارة تنظيم الموارد البشرية في تطوير المنشآت الرياضية، أطروحة

ماجستير، معهد التربية البدنية والرياضية، الجزائر، 2008.

الويبوغرافيا:

1- أحمد بن محمد الفاضل، المنشآت الرياضية تصميم وتخطيط و إدارة، مأخوذ من الانترنت ،

. GooglePDF .2015/05/12

المحاضرة الثامنة: تطوير المهارات والأساليب الاتصالية

1 - / أسلوب والأساليب:

أ- لغة: يقصد بالأسلوب من حيث المعنى اللغوي العام النظام أو مجموع القواعد العامة المميزة ويمكن أن يعني كذلك الخصائص الفردية: أن نتحدث مثلا أسلوب كاتب معين أو الميل إلى إتباع نمط حياة خاص، فالمعنى الإجمالي لكلمة "أسلوب" لغة يعني تفضيلا أو اختيار ما من ضمن مجموعة من البدائل المتاحة في مجال معين⁽⁸¹⁾، ويعرفه القاموس المحيط بأنه الطريق والفن، فهو على أسلوب من أساليب القوم أي على طريق من طرقهم.⁽⁸²⁾ وعرفه ابن خلدون: بأنه المنوال الذي ينتج فيه التراكيب أو القالب الذي يفرق فيه.⁽⁸³⁾

ب- اصطلاحا: هو طريقة خاصة في استخدام اللغة أو سمة ما، أو طريقة ما تحدد هوية الممارسة اللغوية في بيان معين، أو اختيار بين مجموعة من البدائل والإمكانات، وتعبير آخر هو الفن المعتمد على التنظيم والتناسق وطريقة من النظم وضرب خيال قابل للاحتذاء أو الرواية ويتنوع من استخدام لآخر.⁽⁸⁴⁾

2 / الاتصال:

أ- لغة: في اللغة العربية الاتصال كلمة مشتقة من مصدر وصل، الذي يحمل معنيين: الصلة والبلوغ. فالأولى يعني الربط بين شخصين وإيجاد علاقة معينة تربط بين الطرفين. أما الثاني فهي البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما.

وكلمة اتصال مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى عمومي أو شائع، ويعني في اللغة الانجليزية communisme مشتركة أو اشتراكي.⁽⁸⁵⁾

وبذلك فإن الأصل اللاتيني للكلمة يمكن أن يعبر عن ما يؤول إلى المجموع أو ينتقل إليهم أو منهم بصورة مشتركة.

أما بالنسبة لقاموس أكسفورد يعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الإشارات).⁽⁸⁶⁾

(81) صاحب بن عباد: المحيط في اللغة، مطبعة المعارف، ط1، بغداد، 1975، نسخة الكترونية

www.cultural.org.ae

(82) المرجع نفسه.

(83) ابن خلدون: المقدمة، دار الفكر، ط1، بيروت، 2003، ص589.

(84) صالح بلعيد: نظرية النظم، دار هومة، دط، الجزائر، 2001، ص156.

(1) هالة منصور: الاتصال الفعال (مفاهيمه، أساليبه، مهارته)، المكتبة الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2000، ص11.

(2) فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الفجر، ط1، القاهرة، 2003، ص5.

كما عرف الاتصال على أنه فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص لأخر⁽⁸⁷⁾
ب-اصطلاحاً: يعرفه كارل هوفلاند: أن الاتصال هو العملية التي يقوم خلالها القائم بالاتصال
منهات(عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)⁽⁸⁸⁾.
إذن كلمة الاتصال تشير إلى عملية تبادل المعاني فيما طرفان: مرسل ومستقبل، والتبادل
لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر فإذا وقع بين شخصين فإنه يسمونه بالاتصال الفردي
الشخصي وإن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعي أو
الجماهيري *masse de communication*⁽⁸⁹⁾.

وعلى هذا فإن عملية الاتصال هي عملية تبادل بين شريكين وتشتمل على العناصر
الرئيسية التالية: مرسل، رسالة، وسيلة، مستقبل.⁽⁹⁰⁾

ويشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين
الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات
المتضمنة فيه...⁽⁹¹⁾

ج-المهارات الاتصالية: ج-إجرائياً: يمكن تعريفها أنها مهارات وطرائق الاتصال المستخدمة في
الحياة العملية والتي ينقل بموجبها الشخص أفكار أو معلومات أو مفاهيم لشخص آخر عن
طريق رسائل كتابية أو شفوية مصحوبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسد وعن طريق إحدى وسائل
الاتصال ثم يرد الشخص الآخر بدوره على تلك الرسالة وفقاً لفهمه لها، وتلعب تلك الأساليب
دوراً رئيسياً في بلوغ هدفه وهو الإقناع والتأثير أو التعديل والتغيير في السلوك من خلال الرسالة
التي يقدمها.

2- مفهوم التحسين:

أ-لغة: يعرف التحسين على أنه: اسم بني على تفعيل، ومثله تكاليف الأمور... وهو يحسن الشيء
أي يعمله، ويستحسن الشيء أي يعد حسناً.⁽⁹²⁾

-
- (3) عصام سليمان الموسى: المدخل في الاتصال الجماهيري، إثراء للنشر والتوزيع، ط6، عمان، 2009، ص23.
(88) حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصري اللبنانية، ط1،
القاهرة، 1998، ص23.
(89) زهير احدادن: مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 1993، ص9.
(90) كرم شلبي: معجم المصطلحات الإعلامية، دار الجيل، ط2، بيروت، 1994، ص201.
(91) أحمد عزوز: الاتصال ومهاراته مدخل إلى فنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، منشورات اللغة العربية
والاتصال جامعة وهران 1 احمد بن بلة، ط1، الجزائر، 2016، ص121-122.
(92) ابن منظور: لسان العرب، المجلد 12، دار صادر والفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، لبنان،
1997، ص86.

كما يعرف فعل التحسين (حسن) على أنه: حسن الشيء، جعله حسنا وزينه...
وأحسن الشيء أتقنه، وأحسن إليه: أعطى فوق ما هي عليه، وأحسن ضد أساء.⁽⁹³⁾
كما نجد أن العرب تستخدم لفظ "الحسن" كتنقيض للفظ "القبح" ونقول: حسنت الشيء
تحسينا زينته وأحسنت إليه وبه.⁽⁹⁴⁾

ب-اصطلاحاً: إن المعنى الاصطلاحي للتحسين والذي نريد معالجته من خلال هذه الفقرة يتعلق
بتحسين الخدمة العمومية والتي تشكل محور دراستنا، إذ نجد أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
(UNDP) يعرف تحسين الخدمة العمومية باعتباره للمصطلح مرادف للفظ "التحسين" ألا وهو
مصطلح "اصلاح" بقوله أن: "إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة
والفعالية وقادر على خدمة حاجات الجماهير."⁽⁹⁵⁾

وبالتالي فإن إصلاح الخدمة العمومية يتألف من تغييرات محدثة على مستوى الهيئات
والمؤسسات القائمة على تقديم هذه الخدمة، وكذا طرق عملها، بهدف إدارتها على نحو أفضل
ويكون ذلك باستعمال آليات تحسين الأداء الإداري بشكل عام سواء فيما يخص وضع السياسات
أو بناء هياكل مؤسساتية قوية وتطبيق اللامركزية، أو توزيع الصلاحيات وإدارة الموارد البشرية
وتطوير الأساليب الاتصالية واستعمال أنظمة الاتصالات والمعلومات.⁽⁹⁶⁾

-4-

الإيمان الراسخ من قبل قادة الثورة بان سلاح الإعلام قوة لا يستهان بها لمواجهة زيف وتضليل
الإعلام الفرنسي الذي يعمل على تشويه صورة الثورة الجزائرية وقادتها.

رغم قوة الإعلام الفرنسي إلا أن جريدة المجاهد بطاقمها الصحفي قليل العدد والعدة والعتاد
وقمع الاستعمار الفرنسي ومحاوية كل أشكال النشر من قبل جريدة المجاهد إلا أنها تحددت القوة
الاقتصادية للإعلام الفرنسي وكانت غصبة في حلق الاستعمار الفرنسي.

(93) عيسى المومني: المنار قاموس مدرسي للطلاب عربي-عربي، دار العلوم للنشر والتوزيع، دط، عناية،
الجزائر، 2007، ص120.

(94) إسماعيل بن عماد الجوهري: تاج اللغة وصحاح العربية، المجلد5، دار العلم للملايين، ط1، بيروت،
لبنان، 1990، ص209.

(95) عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية
والجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص البيروقراطية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص60.

(96) دليل المستخدمين لقياس أداء الإدارة العامة، منشور صادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ط1، يونيو
2009، ص3، الموقع الإلكتروني للبرنامج: WWW.UNDP.ORG-12-01-2018.

إذا كان الكون من حولنا مليء بالأشخاص فهي سمة خلقها الله تعالى بهدف معين و بترتيب
وبمعيار كوني هام, حيث أن الأشخاص

مهمتهم في الحياة هي التعمير و البناء والتكاثر في الأرض ,ولن يأتي هذا إلا من خلال الاتصال بين
الناس فالاتصال هو وقود

التفاعل الإنساني، فهو العملية التي بموجها تنتقل الأفكار والمعلومات والمشاعر والخبرات بين
الناس. فقد أصبح نجاح الإنسان في الحياة مرهون بقدرته على التواصل مع الآخرين؛ فنحن
نتبادل معهم كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، بداية من السؤال عن الأحوال إلى
تبادل المشاعر ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر، فالفرد يمضي يومه
متحدثاً أو مستمعاً، أو قارئاً؛ لذا فهو منغمساً ومُحاصراً في كل مكان أو زمان بنشاط اتصالي ما،
حتى ولو بلغة جسده. إذن فالاتصالات هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين، لذا لا بد لنا من
إتقان أساسيات ومهارات الاتصال الفعال حتى نستطيع تحقيق أهدافنا وتحسين علاقاتنا
بمحيطنا الاجتماعي , فما هي مهارات الاتصال؟ وفيما تتمثل أهميتها؟ وما هي انواعها؟

3- الاتصال والتواصل:

الاتصال أو التواصل بالإنجليزية (Communication) هو نقل، أو تبادل المعلومات من مكان،
أو شخص، أو مجموعة إلى مكان آخر عن طريق التحدث، أو الكتابة، أو استخدام وسائل أخرى
لنقل الأفكار، والمشاعر. ويتضمن كل اتصال مرسلًا، ورسالة ومستلمًا واحدًا على الأقل، مما قد
يجعل هذا يبدو بسيطاً، إلا أن التواصل موضوع معقد في الواقع؛ فهو أكثر من مجرد نقل
معلومات فحسب لما يتطلب من عنصر نجاح في نقل، أو إيصال الرسالة، سواء كانت معلومات،
أم أفكاراً، أم عواطف. بالإضافة إلى وجود مجموعة من العوامل التي قد تؤثر في جودة نقل هذه
الرسالة، والتي قد تتمثل في العواطف، والوضع الثقافي، والوسيلة المستخدمة للتواصل، ومكان
تواجد أطراف الاتصال، فإن هذا التعقيد هو السبب الكامن وراء اعتبار مهارات الاتصال الجيدة
أمراً مرغوباً فيه من قبل أرباب العمل في جميع أنحاء العالم.97

97. د. محمد سعادات (2016)، مهارات الاتصال الفعال، صفحة 54.

4- مهارات الاتصال :

يُمكن تعريف مهارات الاتصال على أنّها المهارات المستخدمة في الحياة العملية، والتي ينقل بموجبها الشخص أفكاراً أو مفاهيم أو معلومات لشخص آخر عن طريق رسائل كتابية أو شفوية مصحوبة بتعبيرات الوجه، ولغة الجسد وعن طريق إحدى وسائل الاتصال، ثمّ يرد الشخص الآخر بدوره على تلك الرسالة وفقاً لفهمه لها، وتلعب تلك المهارات دوراً رئيسياً في الترويج للفرد، سواء عند تقدّمه لإحدى الوظائف أو تأهله لبرنامج معيّن يعتمد على التنافس بينه وبين الآخرين أو دخوله في إحدى الانتخابات أو تقدّمه لخطبة فتاة أو دعوته لرسالة هادفة وغيرها.98

5- عناصر الاتصال :

- المرسل: هو صاحب الرسالة.

- المستقبل: هو من تُرسل إليه الرسالة

- الرسالة: هي المعلومات أو البيانات أو أي شيء آخر يرغب المرسل بإبلاغه للمستقبل.

- الوسيلة: هي الطريقة التي أرسلت فيها الرسالة، سواء كتابة أو شفاهة أو ضمن الأجهزة الذكية.

- البيئة: هي التي تؤثر على الرسالة في الوضوح والدقة والفعالية.

6- أهمية مهارات الاتصال :

لا يمكن أن يمر يوم من دون استخدام أنواع مهارات الاتصال، فلا يمكن أن يعيش الإنسان بمعزل عن غيره، بل لابد أن يتعرض الفرد لكثير من المواقف الاجتماعية التي تبين مدى أهمية معرفة أنواع مهارات الاتصال وإتقانها، ومن النقاط التي تبين أهمية مهارات الاتصال الآتي:

- يعد الاتصال أساس الحياة اليومية للفرد، فهو يتبادل العديد من البيانات والمعلومات يومياً، تبدأ من السؤال عن الحال وحتى تبادل المشاعر ونقل الأفكار.

- القدرة على إنجاز الأهداف بالشكل المناسب، فتمكّن مهارات الاتصال صاحبها من جمع المعلومات من خلال الاتصال الناجح لتحقيق أهداف معينة.

98برت دكر(2014)، فن الاتصال، صفحة ،،79

- تعطي مهارات الاتصال قدرة أكبر ومساحة يومية للفرد يستطيع بها أن يعكس أفكاره ومشاعره وانطباعاته من دون إيذاء الآخرين. 99

- تسهل مهارات الاتصال نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم، مما يسهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وتحقيق النجاح المطلوب.

- توجيهه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للأشخاص من خلال الإقناع، فامتلاك أنواع مهارات الاتصال تميّز صاحبها بالقدرة على الإقناع.

- تضمن مهارات الاتصال التفاعل والتبادل المشترك بين الأفراد، والتحفيز والتشجيع للقيام بالأدوار المطلوبة.

7-أنواع مهارات الاتصال :

تتعدّد أنواع مهارات الاتصال ويختلف استخدامها حسب الموقف المحيط في الفرد، وقد يتم استخدامها جميعها للحصول على اتصال متوازن ومفيد والحصول على نتائج مرضية، وتنقسم أنواع مهارات الاتصال إلى نوعين 100 هما مهارات لفظية ومهارات غير لفظية، وتفصيل هذا كالآتي :

1-المهارات اللفظية : تعد المهارات اللفظية من أهم أساليب إبداء الرأي، فمن خلال الكلمات المنطوقة يعبر الفرد عن حاجاته وأفكاره وتساؤلاته بطريقة يمكن أن يفهمها بسهولة الشخص المستقبل، ولكن يوجد لتلك الكلمات قواعد يجب اتباعها للحصول على نتائج أفضل وعدم انزعاج الأفراد من تلك الكلمات، ومن أهم المهارات اللفظية ما يأتي:

2-مهارة طرح السؤال: إن طرح السؤال مهارة تهدف إلى جمع المعلومات من الطرف الآخر، أو بناء علاقة معه إن كان أول لقاء مثلاً، وتعد مهارة طرح السؤال مفيدة لأنها تجمع المعلومات في وقت قصير وتدخل عنصر التشويق للنقاش، وتتنوع أنواع الأسئلة فهناك أسئلة مباشرة تسأل في صلب الموضوع وأسئلة غير مباشرة، وأيضاً قد تصنف بأسئلة مغلقة تكون إجابتها محددة بنعم

99د. محمود سعادات (2016)، مهارات الاتصال الفعال، صفحة 10.

100د. خالد الحليبي (2009)، مهارات الاتصال مع الأولاد (الطبعة الأولى)، الرياض-السعودية: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، صفحة 29، 11.

أو لا، أو أسئلة مفتوحة يمكن الإسهاب في الإجابة، فيجب اختيار نوع السؤال حسب الموقف المحيط.101

3-مهارة الحديث المؤثر، الشرح: وهي المهارة التي يتفق بها الشخص مع الآخرين، وهذه المهارة تتطلب الاستماع الجيد، وتوظيف الخبرات الحياتية مثل البحث عن إيضاحات وأمثلة واقعية وقصص ملموسة، وأيضًا تطلب هذه المهارة معرفة ما استجد من المعلومات في موضوع الحوار ليمكك من المعلومات واللغة والمصطلحات ما يساعده في التواصل وعملية الإقناع، وهي مهارة تتطلب الخبرة والممارسة

4-المهارات غير اللفظية: تحدد المهارات غير اللفظية مدى نجاح عملية التواصل، وهي لا تقل أهمية عن المهارات اللفظية فهي التي تحدد مدى رضى ومدى اندماج وتفهم الموقف التواصل، ومن أهم المهارات غير اللفظية الآتي102:

5-التواصل البصري: يقال إن العين يمكن أن تهدد كالبنديقية، ويمكن بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص فرحًا، فالعين مفتاح الروح، وهي محرك أساسي لعملية التواصل، ولكن لا يقصد بالتواصل البصري اطالة النظر للأشخاص بل إنه في الظروف العادية يكون لمدة من 5 إلى 15 ثانية، ثم يقوم الفرد بإزاحة نظره إلى شيء آخر ثم الرجوع مرة أخرى والاستمرار في عملية التواصل البصري.

6-السلوك الحضوري: يعني السلوك الحضوري وضعية الجلوس ومواجهة الشخص الآخر، والاسترخاء فعندما يسلك الفرد سلوكًا حضوريًا مع الأفراد يعني أنه يظهر التقدير والاحترام لهم ولنفسه، فيجب أن يختار الفرد وضعية جلوس أو وقوف تكون باتجاه من يتحدث معه فتكون عملية التواصل أكثر فاعلية، ويجب على الفرد أن يكون في وضعية مرنة غير متوترة.

- تعابير الوجه: تعابير الوجه تعطي تغذية راجعة فورية للآخرين، قد لا يعيها الفرد نفسه وقد ينتهي الأمر بأن تفشل عملية التواصل بسبب تعابير الوجه الفورية، ولكي يضمن الفرد عملية تواصل فعالية يجب أن يحافظ على تعابير مبتهجة في الوجه والإيماءات، ولضمان ذلك يجب على الفرد التدرب والممارسة.

¹⁰¹المرجع نفسه، خالد الحلبي (2009)صفحة 45

102 المرجع السابق خالد الحلبي 2009مهارات الاتصال الصفحة 24 26

8-العوامل المؤثرة في مهارات الاتصال :

تتأثر قدرة الفرد على تطبيق أنواع مهارات الاتصال بعوامل محددة، وترتبط هذه العوامل إما بالفرد نفسه أو في البيئة المحيطة به، فلا بد أن يكون الفرد على دراية بتلك العوامل التي تؤثر على مهارته في التواصل، ومن العوامل المؤثرة في مهارات الاتصال الآتي 103:

--الكفاية اللغوية: يقصد بها معرفة أطراف النقاش أي المرسل والمستقبل باللغة ودلالات مفرداتها وتراكيبها وأساليبها التعبيرية مثل المجاز، والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية والتعبير عن أفكارها بوضوح ودقة، فكلما زادت القدرة اللغوية زادت قدرة المرسل على إرسال رسالته بوضوح وزادت قدرة المستقبل على تفهم معانيها.

- الافتراضات السابقة: بالتأكيد تؤثر الافتراضات السابقة على القدرة على التحكم بمهارات الاتصال ويقصد بالافتراضات السابقة أي الموقف النفسي أو الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من المرسل والمستقبل اتجاه بعضهما البعض بناءً على خبرة سابقة أو معلومة معينة أو صورة نمطية.

- رجع الأثر: وهي الرسائل اللفظية مثل الرسائل الكلامية، وغير اللفظية مثل الحركات وعلامات الوجه التي يبعثها المستقبل للمرسل، وتسمى بالتغذية الراجعة، فالتغذية الراجعة التي يستلمها الفرد المرسل من المستقبل قد تغير مجرى الحديث قد تجعل الحدس سهلاً، وقد تجعله صعباً.

- الضجّة والتشويش: وتعني الظروف البيئية والنفسي المحيطة في الموقف الاتصالي، كدرجة الحرارة، والضوضاء، ومناسبة الوقت، والحالة الشعورية للمرسل والمستقبل، فهذه الظروف تؤثر في قدرة الفرد على تطبيق أنواع مهارات الاتصال 104.

9-طرق تحسين مهارات الاتصال :

فيما يلي بعض الأمور المهمة التي تحسن القدرة على التواصل الفعال مع الآخرين.

- التعرف على من يتم التواصل معه : إن التعرف على شخصية من يتم التواصل معه من أهم الأمور التي يجب العمل عليها عند البحث عن تحسين مهارات الاتصال، فهو بمثابة فك تشفير

103د. محمود سعادات (2016)، مهارات الاتصال الفعال، صفحة 30

www.lifehacker.com, «Melanie Pinola (14-6-2014), "Top 10 Ways to Improve Your Communication Skills 8 Retrieved 28-5-2019.Edited.

لفهم الآخر، وهذا يشمل كل شيء في شخصيته، بما في ذلك مزاجه العاطفي. فإن أي شيء يمكن معرفته قبل، وأثناء التواصل يمكن أن يحسن القدرة على توصيل الرسالة بالشكل المطلوب.

-الاستماع: من المهم أن يكون الشخص مستمعاً جيداً حتى يصبح محاوراً جيداً، مما يوجب على الفرد ممارسة الاستماع النشط، وإيلاء الاهتمام لما يقوله الآخرون، وتوضيح أوجه الغموض من خلال إعادة صياغة أسئلتهم لتحقيق فهم أكبر، فالأشخاص الذين لديهم مهارات اتصال فعالة يميلون إلى التحدث بقدر أقل، والاستماع بقدر أكبر، ومن الجدير بالذكر أن أولئك يقومون بإيصال رسائلهم بشكل أوضح من نظرائهم الذين يتحدثون بكثرة. ويعتبر إيلاء الاهتمام بالمتحدث، وتركه يواصل حديثه دون مقاطعة من أساليب الاستماع الجيد، الذي يعد أمراً شاقاً يحتاج إلى تدريب، لكن إدراك الفكرة القائلة بأن المحادثة الجيدة هي عبارة عن طريق ذي اتجاهين، لا يشترط فيه أن تتطابق أساليب الاتصال بين الطرفين ستقلل من القلق، والتوتر الحاصلين عند التواصل مع الآخرين.

-الإيجاز: يجب أن يحرص المتحدث على نقل الرسالة بأقل عدد ممكن من الجمل، وتجنب حشو الكلمات؛ لما يسببه ذلك من تشويش للمستمع، كما ينبغي تجنب التحدث بشكل مفرط، أو استخدام كلمات مربكة قد تسبب لبساً لدى الجمهور.

-التواصل غير اللفظي: للتواصل غير اللفظي، أو للإشارات المادية تأثير كبير على الآخرين يفوق الكلمات، ومن الأمثلة على ذلك، التواصل بوضوح، وتنمية الثقة بالنفس، وتبني الموقف المناسب، وتجنب الترهل، أو طي الذراعين، أو جعل النفس تبدو أصغر مما هي عليه، وملء المساحة المتاحة، والتنقل حول المكان إذا كان ذلك ممكناً.

- لغة الجسد: من المهم ممارسة لغة الجسد بشكل جيد، بالتواصل بالعينين، وإيماءات اليد، واختيار نبرة الصوت المناسبة عند التواصل مع الآخرين 105.

-الثقة: الحرص على الثقة فيما يقال، والتفاعل في التواصل مع الآخرين. اللذين يتمثلان بالحفاظ على اتصال العينين، واسترخاء الجسم، والتحدث بإيجاز. وتجنب جعل العبارات تبدو مثل الأسئلة، أو أن تبدو عدوانية، أو مهينة، من شأنه أن يؤمن تواصلًا فعالاً أيضاً.

105 نجيب الحصادي، محمد السيد (2009)، مهارات الاتصال (الطبعة الأولى)، القاهرة-مصر: المركز القومي

للترجمة، صفحة 35.

- التفكير والتدوين والتحقق: يكون ذلك بالحرص على التفكير قبل الحديث، والتأني بعدم قول ما يتبادر إلى الذهن مباشرة. مع كتابة الملاحظات المراد مناقشتها أثناء التحدث مع الآخرين، أو في الاجتماع، دون الاعتماد على الذاكرة. والتحقق من الرسالة قبل إرسالها؛ للتأكد من مناسبة ما تم كتابته مع الرسالة المقصودة.

- الانفتاح والاحترام : إن الانفتاح في المواقف التي لا يتفق فيها الفرد مع الآخرين، والتعاطف مع وجهات نظر الغير. واحترام آرائهم بعدم اللجوء إلى تحطيمها، سوف يشعر الشخص الآخر بالتقدير، الأمر الذي سينتج عنه محادثة أكثر صدقاً، وإنتاجية

- الاسترخاء : عندما يتواصل الفرد مع الآخرين فإنه يميل إلى الاعتقاد بأنهم يحكمون عليه بكل ما يفعل، أو يقول، وهذا يؤثر على ما يقوم به أثناء ذلك سواء لاحظ ذلك أم لا، إلا أن ذلك غير صحيح في الحقيقة، مما يعني أن الآخرين غير مهتمين بالحكم على الفرد، وبالتالي إن توصل الشخص إلى الاقتناع بهذا سيشعره بالراحة التي تتيح له الاسترخاء، والتواصل بشكل أكثر وضوحاً وثقة.

- القصص : إن اللجوء إلى سرد القصص أثناء المحادثة له تأثير قوي على السامع، لما تقوم به القصص من تنشيط للأذهان، كما أنها تجعل الموضوع أكثر إقناعاً.106

- استخدام الوسيلة الصحيحة : إن اختيار شكل التواصل المناسب له تأثير كبير على تحقيق تواصل جيد بين الأفراد، فعلى سبيل المثال، يعد التواصل بشكل شخصي، ومباشر حول الأمور الخطيرة أكثر ملاءمة من إرسال بريد إلكتروني لمناقشتها.

-د. خالد الحليبي (2009)، مهارات الاتصال مع الأولاد (الطبعة الأولى)، الرياض-السعودية: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني

-د. محمود سعادات (2016)، مهارات الاتصال الفعال

- Melanie Pinola (14-6-2014), "Top 10 Ways to Improve Your Communication Skills
www.lifehacker.com, Retrieved 28-5-2019. Edited ,

-د. خالد الحليبي (2009)، مهارات الاتصال (الطبعة الأولى)، الرياض-المملكة العربية السعودية: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني

- نجيب الحصادي، محمد السيد (2009)، مهارات الاتصال (الطبعة الأولى)، القاهرة-مصر: المركز القومي للترجمة

المحاضرة التاسعة: مهارات الاتصال في العلاقات العامة

تمهيد:

تختلف مهارات وأساليب الاتصال المستخدمة في المؤسسات وتتعامل هذه الأساليب لنقل المعلومات والأفكار بين فئات المؤسسة، غير أن اختيار أي أسلوب يتوقف على الظروف المتاحة بالمؤسسة وعلى نمط التعامل السائد بها، وكذا السرعة المطلوبة في إجراء عملية الاتصال وعدد الأشخاص المطلوب الاتصال بهم وعلى نوع الرسالة المطلوب نقلها وأهميتها، ومدى وضوح الرسالة أو غموضها وحاجتها إلى الشرح والتفسير ودرجة السرية الواجب توافرها والتكلفة المالية للوسيلة المستخدمة، ومن الأساليب الاتصالية المستعملة المؤسسات نذكر ما يلي:

مهارة الاتصال الكتابي.

مهارة الاتصال اللفظي.

مهارة الاتصال غير اللفظي.

مهارة الاتصال البصري.

مهارة الاتصال الإلكتروني.

ومن خلال هذا الفصل المعنون ب" الأساليب الاتصالية في المؤسسات" سنحاول التعرف على كل أسلوب على حدا من خلال التطرق إلى :

مهارة الاتصال الكتابي: وسائله، مزاياه وعيوبه.

مهارة الاتصال اللفظي: وسائله، مزاياه وعيوبه.

مهارة الاتصال غير اللفظي: سلوكيات، عوامل نجاحه.

مهارة الاتصال البصري: وسائله، عوامل نجاحه.

مهارة الاتصال الإلكتروني: وسائله، مزاياه وعيوبه.

1- مهارة الاتصال الكتابي:

ازداد دور الاتصالات الكتابية مع ازدياد حجم المؤسسات اليوم، وأكثر ما يميز الاتصالات المكتوبة أنه يمكن حفظها والرجوع إليها وقت الحاجة، كما أنها تحقق شرط الوضوح، وتحول دون التلاعب بالرسائل أو تشويه المعلومات فيما لوثم نقلها بوسائل أخرى، خاصة إذا كانت الرسائل كاملة ومختصرة ودقيقة في اصطلاحاتها، بالإضافة إلى أن العامل يستطيع أن يتمعن الرسالة حتى يفهمها بشكل دقيق.⁽¹⁰⁷⁾

فالاتصالات التي تتم بخصوص أمور دائمة تحتاج إلى دقة في التنفيذ إذا تعلقت بموضوعات معقدة كثيرة التفصيلات فإنها تفرغ في صورة كتابية، والواقع أن الكلمة المكتوبة ما تزال لها سحرها لدى الموظفين ولهذا فإن الإدارات تلجأ إلى الوثائق المكتوبة بكثرة، وتأخذ الاتصالات المكتوبة صوراً عديدة مثل: الأوامر المصلحية، اللوائح، التعليمات والأوامر الفردية...⁽¹⁰⁸⁾

وتعني هذه الاتصالات تدوين الرسائل في صورة مادية مكتوبة أي عن طريق الكلمات المكتوبة التي يصدر المرسل إلى المستقبل ويعتبر هذا الأسلوب من أهم الأساليب الاتصالية في المؤسسة ولكي يتحقق يجب أن تتسم الكلمات المكتوبة بالبساطة والوضوح والدقة كما يتم من خلال عدة وسائل منها: رسائل داخلية، مذكرات، تقارير، مناشير، إعلانات...⁽¹⁰⁹⁾

1- وسائل أسلوب الاتصال الكتابي:

ولأسلوب الاتصال الكتابي عدة وسائل مهمة نذكر منها:

1- الرسائل الوظيفية: وهي تلك التي تنقل المعلومات العقلانية، الفنية، العلمية، القانونية الإدارية، الاجتماعية... أي أن الرسائل الوظيفية هي التي تنقل الجانب الموضوعي من المعلومات وتتمركز حول العمل أساساً كالتعليمات التي يعطيها المدير مثلاً.⁽¹¹⁰⁾

2- التقارير: يمكن تعريف التقارير بأنها عرض للحقائق الخاصة بنوع معين أو مشكلة عرض تحليلها بطريقة متسلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي تم التوصل إليها بالبحث والتحليل.

(107) عبد المعطي محمد عساف: الإدارة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق التجارية، ط1، الرياض، 1993، ص114.

(108) سليمان محمد الطماوي: مبادئ علم الإدارة العامة، مطبعة جامعة عين شمس، ط1، الإسكندرية، 1987، ص271.

(109) محمد حافظ حجازي: وسائل الاتصال الرسمي (البيروقراطية، الكمبيوترية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006، ص122.

(110) مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، ط3، بيروت، 2000، ص120.

للتقارير أهمية خاصة بالنسبة للإدارة وهذه التقارير قد تكون موجهة بمعنى أنها وضعت بناء على توجيه أو طلب معين من الرئاسة، أما التقارير غير الموجهة فهي التي توضع لمجرد الرغبة في توصيل معلومات معينة إلى مختلف الإدارات والأفراد دون أن تكون هذه التقارير مطلوبة بواسطة جهة معينة بالذات، وهذا لا يمنع أن يستفيد عدد كبير من الأفراد وكذلك الإدارات بما تتضمنه هذه التقارير غير الموجهة من المعلومات والبيانات.⁽¹¹¹⁾

تستخدم كسجل مكتوب لجميع ما يحدث داخل الشركة وبذلك تعتبر مرجعا له قيمته في المستقبل.⁽¹¹²⁾

تعتبر من وسائل الاتصال المهمة داخل المؤسسة على اختلاف أنواعها وأنشطتها، إذ تعتمد عليها الإدارة لمعرفة حقيقة ما يجري داخل المؤسسة، ولتحقيق اتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وعن طريقها يتلقى المديرون الذي يستوفون عليها في رسم السياسات ووضع الخطط واتخاذ القرارات واختيار أسلوب العمال.⁽¹¹³⁾

3-النشرة الداخلية للعاملين: فالعامل في أي مؤسسة بحاجة لمعرفة عدة أشياء يجلبها، لكي يتمكن من تأدية عمله على أحسن وجه والهدف من النشرة الداخلية هو: تزويد العاملين بالمعلومات الاجتماعية وتطلعه على أمورها ليكون على دراية بها، تعمل على توكيد المعلومات والأخبار التي يتلقاها والتي لها علاقة مباشرة بمصالحه الخاصة.

4-المذكرات والاقتراحات: يلزم العناية بهذا النوع لما تقدمه أو تنقله المذكرات والاقتراحات من معلومات هامة ومفيدة أو آراء صائبة تساهم في تقديم العمل وتطوره أو حل مشكلاته... أو بمعنى آخر أنها عبارة عن عرض مكتوب مفصل لمشكلة أو قضية، تصدر عادة من قسم أو إدارة بالمؤسسة وترفع إلى الرئيس الأعلى، قد تتضمن الموافقة على اقتراح أو إبداء رأي، تضع المؤسسة صناديق مكتوب عليها اقتراحات مما يسهل عليها معرفة اقتراحات العمال على تحسين طرق العمل.⁽¹¹⁴⁾

(111) خيري خليل الجميلي: الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية، 1998، ص143، 144.

(112) عبد الغفور يونس: تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط1، بيروت، 1988، ص143.

(113) سحر محمد وهي: بحوث في الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 1996، ص124.

(114) محمد إسماعيل قياوي: علم الاجتماع الصناعي ومشكلات الإدارة والتنمية الاقتصادية، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 1980، ص72.

5-رسالة إلى العمال: وثيقة يحررها المدير لتوجيه معلومات إلى العمال في شكل رسالة تسلم إليهم، للتذكير بموضوع ما أو دعوتهم لاجتماع معين ومن ايجابياتها السرعة والتقليل من دور الإشاعة.⁽¹¹⁵⁾

6-الشكاوي: في غالب الأحيان يكون سبب الشكاوي توزيع العمل بين القائمين بمباشرة العملية الإنتاجية أو أن التنفيذ لا يتم بالصورة المطلوبة، ففي بعض الأحيان يتضح من خلال فحص الشكاوي أنه يوجد عيب على أحد المرؤوسين أو خطأ في فهم الأمر الصادر، يتطلب الإسراع إلى تفاديه ومحاولة القضاء على أسبابه بعد الأمر الصادر، يتطلب الإسراع إلى تفاديه ومحاولة القضاء على أسبابه بعد إعطائه نوع من الاهتمام لفحصه، وبمعنى آخر يمكن القول بأن الشكاوي هي الوسيلة التي يلجأ إليها العمال للتعبير عن مشاكلهم، وعلى الإدارة أن تعطي عناية كبيرة لهاته الشكاوي وأن تقضي عليها، حيث أن العامل الذي يشعر بالظلم لا يكون إنتاجه عند المستوى المطلوب كما يؤثر سلباً على السير العام للمؤسسة.⁽¹¹⁶⁾

7-لوحة الإعلانات: تعتبر من الوسائل الواسعة الاستعمال في مختلف أنواع المؤسسة، وتعتمد عليها الإدارة إلى حد كبير كوسيلة اتصال لتبليغ العاملين بالتعليمات والأوامر والتوجيهات الخاصة بالعمل، وتضيق الإنجازات البارزة والأخبار التحفيزية.

8-دليل المنظمة: يشتمل على نبذة عن المنظمة وتطورها ونشاطاتها وإدارتها والممارسات الإدارية البارزة التي تعد منبع فخرها ومواعيد العمل والإنجازات، وكل ما يهم العاملين في المنظمة وسياساتها

9-جريدة المؤسسة: تعتبر من وسائل الاتصال الخاصة التي تكتسب أهمية بالغة في نقل الأخبار والمعلومات عن الأحداث المختلفة التي تتعلق بطبيعة العمل ومشكلاته بالعاملين وإسهاماتهم في تقديم العمل، وما يميز هذه الوسيلة هو عملية إشراك العاملين في إصدارها، الأمر الذي يساعد على الاطلاع على آراء وأفكار العاملين واقتراحاتهم من خلال ما يساهمون فيه من كتابات وتعليقات.

ب.-مزايا وعيوب أسلوب الاتصال الكتابي:

1-المزايا:ويحقق أسلوب الاتصال الكتابي المزايا التالية:

إمكانية الاحتفاظ بالكلمات المكتوبة حتى يمكن الرجوع إليها كلما اقتضى الأمر ذلك.

(115) محمد عبد الفتاح محمد: العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية الأسس والمبادئ، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ط2، الإسكندرية، 1997، ص176.

(116) عبد الكريم درويش وليلا تكولا: أصول الإدارة العامة، مكتبة الأنجلوالمصرية، ط1، القاهرة، 1976، ص488.

تتصف بدقة أكثر في التعبير مقارنة بالاتصال الشفهي.(117)

حماية المعلومات المراد نقلها من الإضافة أو الحذف أو التحريف بدرجة أكبر من الاتصال الشفوي.

يعتبر وسيلة اقتصادية من حيث وقت الإدارة وتوفير الأموال والجهد.

إمكانية شرح المعلومات المتضمنة في التقارير بأكثر من طريقة وتقديم كافة التفاصيل واستخدام الإحصاءات أي المعلومات الكمية التي قد تخدم المعلومات الكيفية وتعززها.

إمكانية الاتصال بعدد كبير من الأفراد.(118)

توثيق عمليات الاتصال.

إمكانية متابعة الاتصال.

الملائمة للأحداث والمناسبات التي تنطوي على تفاصيل هامة مثل التعاقدات.(119)

2-العيوب: ورغم اتسام الأسلوب الاتصالية الكتابي بمزايا، إلا أن له بعض العيوب:(120) أنه لا يسعف في الظروف الاستثنائية التي قد تقتضي السرعة في إبلاغ بعض المعلومات إلى عمال التنظيم أو إلى الرئيس الإداري.

يحرم مصدر الرسالة من ميزة معرفة تأثير لكلماته المكتوبة على وجه المستقبل وبالتالي من معرفة مدى تلقيه لمعناها.

(117) محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3، عمان، 2005، ص245.

(118) محمد يسري إبراهيم: الاتصال والسلوك الإنساني، البيطاش سنتر للنشر والتوزيع، الإسكندرية، سلسلة 18، 1990، ص197.

(119) جمال الدين محمد المرسي: ثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي، ط1، الدار الجامعية 2002، ص610.

(120) إبراهيم عبد العزيز شيحا: أصول الإدارة العامة، توزيع منشأة المعارف، ط1، الإسكندرية، 1997، ص399.

لا يمنع هذا الأسلوب احتمالات التعريف، إذ قد يكون للكلمة الواحدة أكثر من معنى فلا يدخل في ذهن المرسل إليه إلا المعنى الذي يتفق وطبيعة ثقافته ودراسته وميزته في العمل.

2. مهارة الاتصال اللفظي:

كما يمكن كذلك أن تتم العملية الاتصالية في المؤسسة من خلال الأسلوب اللفظي أي عن طريق الكلمات المنطوقة، وهذا الأسلوب يتميز عن الأسلوب الكتابي بأنه أكثر سهولة وأكثر استخداما، خاصة في المواضيع التي تحتاج إلى شرح وتفسير حيث يمكن الإجابة عن التساؤلات المطروحة بوضوح وفي الحال وهو نوعين: اتصال لفظي مباشر واتصال لفظي غير مباشر - باستعمال وسط- يتطلب الاتصال اللفظي المباشر حضورا جسديا لكل من المرسل والمستقبل، ويتجسد ذلك في المقابلات والاجتماعات، في حين أن الاتصال اللفظي غير المباشر يتم عادة باستعمال الوسائل السمعية كالهاتف الذي يعتبر الوسيلة المركزية والأكثر استعمالا في المؤسسة.⁽¹²¹⁾

يعتبر من أقدم وأكثر الأساليب الاتصالية شيوعا وأفضلها استخداما، يتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل مشافهة أي عن طريق الكلمة المنطوقة لا مكتوبة، لا يشترط أن يرى الرئيس المرؤوس، فقد يكفي فقط بسماع صوته.⁽¹²²⁾

أ- وسائل الاتصال اللفظي:

كما أن لهذا الأسلوب وسائل عديدة وهي كما يلي:

ب- المقابلات: أحد الأساليب الهامة في الاتصال، والمقابلة الناجحة وسيلة مجدبة لنجاح من يتقنها والهدف منها هو الحصول على حقائق والوقوف على قدرات، حاجات، مهارات لقياس الاتجاهات، كما يتم عقد المقابلات لشرح وفهم سياسة المؤسسة أو شروطها وخدماتها وتفسير برامج جديدة.⁽¹²³⁾

والمقابلة تعد من أوضح وسائل الاتصالات لأنها عادة ما تكون وجها لوجه، ولأنها تختلف عن الوسائل الأخرى في أنها تمتاز بجانب الأخذ والرد والتحليل والتفاهم، ولذلك تعقد عادة مع الرؤساء والمدبرين، كل حسب موقفه وظروفه، وبذلك تتم مناقشة الموضوعات والخطط والأمور الغامضة وحتى تنجح المقابلة وتحقق غرضها يجب مراعاة الأمور التالية:

(121) Jean pierre le hmich: la communication dans l'entreprise , call que sais-je , édition du tell,5 edition, Blida, Algérie, 2003, p73 .

(122) Pierre lovat: gestion des ressources humaines, collection festion, édition évorelles université, 1991, p177.

(123) أحمد محمد عليق وآخرون: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، دط، الإسكندرية، 2004، ص84.

* احترام وتقدير الشخص الذي أمامه وأن يأتيه من الجانب الذي يقبله، ولا يقدم له أسئلة محرجة أو يضعه في مواقف معينة، بل يجب أن يتحاشى مثل هذه الأسئلة والمواقف.

* أن يستخدم طابع الهدوء والبساطة والمرح، وأن يجعل الشخص يحس بقيمته وقيمة إجاباته وأن يصغي إليه بجدية.

* أن يقدم جمل الاستحسان، وعذب الكلام والبساطة في الأسئلة وعدم الخروج عن الموضوع وعدم مقاطعة المتكلم، وأن يسعى لخدمته، وأن كلامه سيؤخذ بعين الاعتبار، وأنه استفاد من مقابلته وأن كلامه إنما هو خدمات يقدمها للآخرين.(124)

ج-الحديث الشفوي: هو الاتصال الشخصي المباشر وجهًا لوجه ما بين المرسل والمستمع كاللقاء المباشر بين الرئيس والمرؤوس أو بواسطة التلفون مثلا وهذا يفسح المجال للمناقشة وتفهم الرسالة بصورة أوضح بسبب ما يبديه كل منهما من انفعالات نفسية وحركات جسمية والوقوف على ردة فعل المستقبل، بالإضافة إلى رفع الروح المعنوية لدى المرؤوسين عندما يتم الاتصال الشفهي المباشر بينهم وبين رؤسائهم.⁽¹²⁵⁾

د-الاجتماعات والمؤتمرات:

هي إحدى وسائل الاتصال اللفظي وهي عبارة عن مواعيد دورية يلتقي فيها الأفراد ويتبادلون الأفكار والآراء والمعلومات، وفيها يناقش التقرير السنوي الذي يعبر عن المنجزات التي قامت داخل المؤسسة في ضوء الخطة الموضوعية وكذلك علاج المشكلات المختلفة، وتعتبر الاجتماعات إحدى وسائل الاتصال الديمقراطية حيث يتيح للجميع فرصة المشاركة والتعبير عما يجول بداخلهم.⁽¹²⁶⁾

والاجتماعات تقوم بدور مهم فهي من الوسائل الأساسية الضرورية للإشراف الإداري التي لا يستغني عنها المدير أو رئيس القسم وغيرهم في ممارستهم لنشاطهم وواجباتهم، ويكون لهذه الاجتماعات أثر فعال إذا ما أحسن تنظيمها وتوجيهها بحيث تؤدي الغرض الحقيقي منها، في زيادة فعالية الإشراف ومقدرة الموظفين وتحسين آراءهم وفيها تتاح الفرصة للتفكير التعاوني البناء وتناول الأفكار والآراء ووضع الخطط والبرامج وفيها أيضا تتاح الفرصة لتعرف الموظفين على

124- الطيب أحمد محمد: الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية، 1999، ص182.

--125- محمود سلمان العليان: مرجع سبق ذكره، ص246.

126- الفوزي محمد علي: نشأة وسائل الاتصال وتطورها، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007، ص49.

أحوال العمل وما يجري فيه من مستجدات وذلك من الرئيس مباشرة دون أي وسيلة أخرى قد تغير المعلومات أو تحرفها.⁽¹²⁷⁾

هـ-الخطابات: حيث تتم مواجهة العاملين مباشرة عن طريق إلقاء خطاب أو تقديم عرض بصورة شفوية بهدف الإقناع والشرح وعرض التقارير التقديمية.

5-الندوات: حيث يجتمع العاملون والرؤساء لتبادل وجهات النظر حول موضوع يصعب معالجته على المستوى الفردي، كما يمكن الاستعانة بخبراء من خارج المؤسسة لإثراء النقاش حول الموضوع المراد معالجته من خلال الندوة، وتسمح هذه الوسيلة بتعزيز ثقة عمال المؤسسة وموظفيها بالإدارة وتشرح القوانين والاتجاهات الجديدة من أجل رفع مستوى الوعي العملي ومناقشته للأمور المهمة بصراحة ووضوح بغرض الوصول إلى حلول لها، وعادة ما تنتهي الندوة بتوصيات تعبر عن وجهة نظر المشاركين حول الموضوع المناقش فيها، وبالتالي تستخدم في الاتصال التفاعلي.

و-المحاضرات: لقاء تنظمه الإدارة بمشاركة إدارات من المؤسسة أو شخصيات من خارجها وتدور المحاضرة حول مواضيع ومسائل تتعلق بالحياة المهنية أو غيرها. ومن ايجابياتها أنها تساعد على الثقافة العامة لأعضاء المؤسسة وتساهم في تكوينهم.⁽¹²⁸⁾

3-مزايا وعيوب أسلوب الاتصال اللفظي:

أ-المزايا: من أهم مزايا هذا الأسلوب:

يتميز بالتأثير نظرا لما يصاحب الحديث من تغيرات تبدوا على وجه المتحدث ويزيد هذا النوع من الاتصالات في رفع الروح المعنوية للعمال، حيث يشعروا بأهميتهم وقرينهم من مراكز اتخاذ القرارات.

يتميز بأنه أكثر سهولة وأكثر يسرا وإقناعا ويفيد الحصول على الاستجابة الشفوية.

يحافظ على قدر كبير من السرية ويتم العمل به في الحالات التي يخشى أن تتسرب بالمعلومات للأطراف الأخرى لوتم الأخذ بأسلوب الكتابة.

تقوى الروابط وتبرئ المرؤوسين لتنقل تعليمات رؤسائهم بدقة وأمانة.(129)

(127)عباصرة علي والفاضل محمد:الاتصالات الإدارية وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسة التربوية، دار الحامد، ط1، عمان، 2006، ص68، 69.

(128) مختار التهامي، إبراهيم الدقوقي: مبادئ العلاقات العامة في الدول النامية، دار المعارف، ط1، بغداد، 1980، ص175.

يوفر فرصة فهم مضمون الرسالة من خلال السماح بطرح أسئلة وإعطاء الفرصة للمناقشة.

ب-العيوب: للاتصال اللفظي عدة عيوب منها:

يعاب عن هذه المناقشات الشفهية أنها لا تسجل غالبا مما يبرئ الفرصة للخلاف، كما أنها لا تكفل فهما موحدًا لجميع المسائل، فقد يفهم من أعضاء لجنة المساءلة على وجه معين ثم يقوم بتنفيذها حسب فهمه لها ما يؤدي إلى التضارب في التنفيذ ولهذا فإن الكثير من اللجان تحرص على أن تسجل اجتماعاتها في محاضر منتظمة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة منعا للخطأ والنسيان واختلاف التأويل.(130)

صعوبة استخدامه مع الأعداد الكبيرة.

قد يعرف مضمون الرسالة خصوصا في المنظمات الكبرى ذات الأقسام المتعددة والمستويات الإدارية المختلفة.

ما يؤخذ على الاتصالات الشفهية أنها لا تناسب المرسل الذي يرغب في مخاطبة عدد كبير من الأشخاص تفصل بينهم مستويات إدارية مختلفة ومسافات شاسعة.(131)

4.مهارة الاتصال غير اللفظي: إلى جانب النوعين السابقين، نجد كذلك الأسلوب الغير اللفظي ويتميز هذا الأسلوب بتأثيره السريع وقدرته في نقل المعلومات والحالة الانفعالية، كما يصعب التحكم فيه لأنه غالبا ما يتم بتلقائية وعفوية.

يشمل هذا النوع من الاتصالات استخدام لغة الجسد وتعبيرات الوجه والعيون في إرسال الرسائل والتمركز عند الحديث مع الآخر المستقبل بالإضافة إلى التقارب الذي يمثل المسافة التي تفصل بين المرسل والمستقبل، وتدلل على درجة الحميمية في العلاقات مع المستقبل، وقد

(129) طارق المجذوب: الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، الدار الجامعية للطباعة والنشر، ط2، بيروت، 2005، ص521،522.

(130) سليمان محمد الطماوي: مبادئ علم الإدارة العامة، جامعة عين الشمس، ط1، الإسكندرية، 1987، ص270.

(131) فايز الزغبى، محمد إبراهيم عبيدات: أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل، ط1، عمان، 1967، ص158.

قسم "hall" مسافة التقرب إلى خمس مسافات هي: المسافة الحميمية، المسافة الشخصية، المسافة الاجتماعية، المسافة القريبة العامة والمسافة البعيدة العامة.⁽¹³²⁾

4.- سلوكيات الاتصال

لتوصيل الرسالة إلى الآخرين من خلال التعبير عنها بسلوك معين غير منطوق، ويحدث هذا التواصل من خلال العديد من القنوات مثل: تعابير الوجه، الإيماءات، الإشارات، حركات العيون، حركات الأيدي، الرجل، المظهر، المكانة، الدلالات الزمنية، الهيئة، المسافة والصوت.⁽¹³³⁾

1-التعبيرات الصادرة عن الوجه وحركات العيون: إن أول ما يطالعه الآخرون عند مقابلتك هو ملامح الوجه وتعبيراته وهو أهم مصدر للتعرف على مشاعرك، فالوجه يتأثر بالحالة النفسية والصحية لصاحبه ومن ملامح الوجه يمكن التعرف على بلد الإنسان وجنسه وعشيرته ومكان سكنه ومهنته ودينه ومكانته الاجتماعية. وكما أن تعبيرات الوجه قد تكون عقوبة غير مقصودة فإنه يمكن التحكم بها وهذا ما نجده واضحا لدى الممثلين والذين يحكم عليهم الجمهور بالنجاح من خلال قدرتهم هذه.

يعتبر الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس وهي عبارة عن الإشارات والتغيرات التي تحدث للوجه، ويقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس ومشاعر معينة مثل: الابتسامة والضحك للتعبير عن الفرح، والعيون للتعبير عن الحزن والغضب.⁽¹³⁴⁾

ب-التعبيرات الناتجة عن المسافة: ويقصد بها المسافة بين الأفراد في الاتصال المباشر، وبين الأفراد والأشياء التي تحيط بهم وقد قسم بين المسافة إلى أربعة أقسام: (المسافة الحميمية، المسافة الشخصية، المسافة الاجتماعية، المسافة العامة) ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار اختلاف المسافة باختلاف الثقافات، وذلك باختلاف الوضع أو المركز الاجتماعي، وتضييق المسافة التفاعلية بين الناس مع ازدياد الفارق في العمر.⁽¹³⁵⁾

3-التعبيرات الناتجة عن المظهر: تعلق بعض الثقافات أهمية كبيرة على مظهر الإنسان وعلى جاذبية المظهر، ويحدث التفاعل بين الأفراد من خلال: المظهر الجسدي، البشرة، الشعر،

(132) T, HALL: la dynamique des communications dans les groupes cité par: amado gille, André guillet. armandcolin, Paris. France, 1975, P16.

(133) فاطمة، عرفات الحلو: الاتصال الصامت وتأثيره في الآخرين، كلية أصول الدين، قسم التفسير وعلوم القرآن، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص4.

(134) مرجع نفسه: ص5.

(135) فؤاد إسحاق الخوري: لغة الجسد، دار الساق، ط1، بيروت، لبنان، 2000، ص15.

الهيئة نوع اللباس، ألوانها، الإكسسوارات، الروائح، وغيرها من الأمور التي بواسطتها يتم إرسال إشارات تواصلية غير لفظية، حيث يشعر الأفراد بالرضا عن مظهرهم، ورضى الآخرين عنهم.

ج-التعبيرات الناتجة عن اللمس:

يعتبر اللمس أداة اتصالية مؤثرة، تعبر عن العديد من المشاعر مثل الخوف والقلق وغيرها واللمس محكوم بقواعد اجتماعية صارمة، تسنها عدة اعتبارات مثل: النوع الاجتماعي، العمر، القربة، الخلفية الثقافية للشخص، وما هو مسموح به في ثقافة ما محظور في ثقافة أخرى.⁽¹³⁶⁾

د-التعبيرات باستخدام الإيماءات: ويقصد بها حركات الجسم وجميع حركات اليدين والكف والكتف، وقد تكون الإيماءات مؤكدة للاتصال اللفظي، أو موضحة له، أو مساعدة للطرف الآخر في فهم مضمون الرسالة أو تكون مشجعة للآخرين وذكرت بعض الأبحاث العلمية أن لليدين اتصالا عصبيا بالدماغ يفوق أي جزء آخر في الجسم، لذا فإن الإشارات والوضعيات التي يقوم بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهريّة ودقيقة عن الحالة النفسية والانفعالية.⁽¹³⁷⁾

ه-نظائر اللغة (الصوت): إن التغييرات في الصوت تنبئ عن حالة الإنسان الداخلية من حيث الشعور والتفكير وسمات شخصية، لذلك فإن الصوت له تأثير كبير على اللغة اللفظية في عملية الاتصال، يكون ذلك من خلال: نبرة أو نغمة الصوت، والتغير في مقامات الصوت بالارتفاع والانخفاض، وكذلك الوقفات التي تتخلل بعض العبارات، درجة الخشونة والليونة ورتابة الصوت على نمط واحد.⁽¹³⁸⁾

جدول(3):بعض الرسائل والمعاني التي تجسدها لغة الجسد:

الرسالة عبر لغة الجسد	السلوك (تعبيرات الوجه أو الوقوف أو حركات اليدين...)
أريد أن أكون متعاون	عدم مقاطعة الأرجل فك أزرار (السترة أو الجاكيت) عدم تحريك اليدين بشكل مستمر

(136) فاطمة عرفات الحلو: مرجع سبق ذكره، ص6.

(137) فؤاد إسحاق الخوري: مرجع سبق ذكره، ص16.

(138) مدحت أبو النصر: لغة الجسم (دراسة في نظرية الاتصال غير اللفظي)، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، 2006، ص123.

<p>التحرك بالقرب من الشخص الآخر</p> <p>وجه مبتسم</p> <p>استخراج اليدين من الجيوب</p> <p>عدم مقاطعة الأيدي على الصدر</p>	
<p>عدم تحريك اليدين بالقرب من الوجه</p> <p>الوقوف باستقامة</p> <p>نظرة ثابتة للمقابل</p>	أنا واثق
<p>التأفف والتشكي</p> <p>تضخيم نبرة الصوت</p> <p>حركة اليدين أثناء الحديث بشكل غير منتظم وعشوائي</p> <p>التدخين بشكل متزايد</p>	أنا عصبي
<p>النظر فوق النظارات</p> <p>الإشارة بالأصابع تجاه المقابل</p> <p>الوقوف خلف المكتب</p> <p>العبث بطية البذلة أثناء الحديث؟</p>	أنا أفضل منك

المصدر: صالح مهدي محسن، الغالبي، طاهر محسن منصور: الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2008، ص496.

5.- عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي:

أ-الابتسام: إن الابتسام من العوامل الهامة والأساسية في نجاح الاتصال غير اللفظي لأنها تساعد على الألفة والمودة بين المرسل والمستقبل وتزيل الحاجز النفسي بينهما، وهذا ما يسهل عملية الاتصال فيما بعد.

ب-تواصل العينين: إن التواصل بالعينين بين المرسل والمستقبل هام لاستمرار الحديث بين الاثنين، ويحدث هذا أحيانا في حياتنا العملية عندما يحدثنا شخص فتتشغل عنه بالحديث أو العمل في شيء آخر فلا ننظر إليه لنراه بعد فترة وقد توقف عن الحديث حتى تنتهي من العمل الآخر والنظر إليه مجددا.

ج-الإنصات: إن الإنصات الجيد من العوامل التي تساعد على التواصل الجيد بين الطرفين كما وضحنا من قبل.

د-الاسترخاء والتلقائية: إن الاسترخاء والتلقائية وعدم التكلف في التعامل أمور هامة جدا لنجاح الاتصال، فهما يجعلان المستقبل يشعر بالراحة والرغبة في التحدث والإفصاح عن مشاعره.

هـ-إظهار الاهتمام بالمستقبل: يجب أن يظهر المرسل الاهتمام بالمستقبل في جميع تصرفاته معه، حتى في طريقة الجلوس، لكي يشعر المستقبل بأن المرسل قد تفرغ له ولمشاكلته تماما مما يشجعه على الحديث والرغبة في التواصل المستمر مع المرسل.⁽¹³⁹⁾

و-لغة الشفاه abic: تحمل معان كثيرة ودلالات متعددة، ومنها ما يشير إلى الغضب وعدم الرضا، ومنها ما يشير أيضا على السعادة والصدقة ويمكن للمرسل توظيف هذه اللغة في الحالات التالية:⁽¹⁴⁰⁾

الابتسام تشير إلى السعادة والصدقة والقبول.

العبوس وتقطيب الشفتين يشير إلى الغضب وعدم الموافقة.

إصدار مهمات قد تكون تشجيعية أو تحذيرية.

العض على الشفتين تعبيرا عن القلق والشؤم والغضب.

ضم الشفتين تعبيرا عن التعجب والاستغراب.

ز- لغة أعضاء الجسم pedics: تتضمن جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لنقل ما يريد من معان وأحاسيس.⁽¹⁴¹⁾

(139) جلغوط سامر وآخرون: الاتصال والاتصال الإداري المبادئ والممارسة، الجزء الثاني، دار الرضا للنشر، ط1، دمشق، 2002، ص27، 26.

(140) العاجز فؤاد: الإدارة الصفية بين النظرية والتطبيق، دار المقداد للطباعة، ط1، غزة، 2004، ص132.

ومحللو الاتصال والتواصل تعرفوا على هذه اللغة عندما أدركوا أن كل أجزاء الجسم التي تتحرك تقريبا تفشي معلومات إضافية عن المرسلين والمستقبلين وتوحي كلمة pedics بالرسائل غير اللفظية التي ترسل بالأقدام مثل النقر بالقدم وهزه والوكز به ويشير هذا العمل اللاوظيفي للقدم إلى طاقة عصبية مكبوتة أو إلى وجود تهييج داخلي أو نفاذ الصبر.⁽¹⁴²⁾

6-مهارة الاتصال البصري: إذا كان أسلوب الاتصال الكتابي يعتمد على الكلمة المكتوبة، وأسلوب الاتصال اللفظي يعتمد على الكلمة المنطوقة، وأسلوب الاتصال غير اللفظي على لغة الجسد، فإن الاتصال البصري يعتمد على الرسوم وعلى الصور الفوتوغرافية التي تستخدم بصفة خاصة لتوضيح الاتصال بالكلمات وتبسيطه، فغالبا ما تكون الرسوم والصور مرفقة بكلام مكتوب بجوارها يفسر مغزاها ومحتواها، وقد أدخل أخيرا استعمال الألوان في الاتصالات بهدف تقوية تأثيرها على الشخص وجذب اهتمامه إليها وحصر جل اهتمامه في موضوع الرسالة، ففوة تأثير الصورة الملونة أو الفيلم الملون أكثر عادة من تأثير الفيلم المادي.⁽¹⁴³⁾

1- وسائل وأساليب الاتصال البصري:

ينطوي هذا النوع من الاتصالات على استخدام الصور وأشكال الجرافيك المختلفة، والرسوم، لإيصال رسائل إلى الجمهور المستهدف وتتمثل أساسا في:⁽¹⁴⁴⁾

ب- الملصقات: عبارة عن لوحات تعلق عليها الصور والرسومات لنقل أفكار معينة وتعتبر وسيلة قيمة لاتصالات العاملين خاصة منهم غير الملمين بالقراءة الجيدة.

ج- الكاريكاتير: تعبر عن الأفكار بصورة هزلية والتي يجيها جميع العمال، فهي تنقل المعاني بأسلوب هادف يكون القصد منه التوعوية.

د- الأفلام: من الوسائل التصويرية النادرة في المؤسسات نظرا لارتفاع تكاليف إعدادها يتم عرض الوثائق والملحقات والآليات تخدم نشاط المؤسسة وتساعد العمال على الرفع من المستوى.

(141) جوهر صلاح الدين: د... 2002، ص114.

(142) فيفر ايزابيل ودنلاب: الإشراف التربوي على المعلمين، منشورات الجامعة الأردنية، ط1، عمان، 1997، ص275.

(143) محمد قاسم القروي: مبادئ الإدارة والنظريات والعمليات والوظائف، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2001، ص301.

(144) يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار الكتب الحديثة، ط2، القاهرة، 1986، ص103.

هـ- الرسوم البيانية والخرائط: تستخدم عادة في إعداد التقارير بإتباع الأساليب الإحصائية والرسوم البيانية، وعلى سبيل المثال المؤسسة التي تستخدم الخرائط في المشروعات الجديدة وفيما يتعلق بأنسب خطوط الإنتاج والعمليات التشغيلية بقصد الإيضاح والسهولة.

عوامل نجاح الاتصال البصري: ينطوي هذا النوع من الاتصالات على استخدام الصور وأشكال الجرافيك المختلفة والرسوم، والمخططات البيانية لإيصال رسائل إلى الجمهور المستهدف،

وتشير إحدى الدراسات في هذا المجال أن للاتصالات البصرية تأثير كبير على الجهود المستهدفة قد يفوق بكثير التأثير الذي تحدثه وسائل الاتصال الأخرى، وذلك للأسباب التالية:⁽¹⁴⁵⁾

- 1-قوة تأثير الصور والرسوم على الجمهور المستهدف، حيث ثبت علميا أن الصور والجرافيك تدخل إلى الذاكرة بطريقة أسهل من الكلام أو العبارات المكتوبة.
- 2-سهولة تمييز الرسالة الصورية واستيعابها ومنهم مدلولاتها مقارنة بالاتصالات المكتوبة أو اللفظية، أو حتى الاتصالات غير اللفظية.
- 3-استخدام الألوان والرموز يجذب الانتباه، يثير الاهتمام والرغبة، والتصرف أكثر من مجرد استخدام الكلمات أو العبارات المجددة.
- 4-سهولة تجسيد الجرافيك والرسوم المتحركة عبر الاستخدام الصحيح لأدوات ووسائل العرض والتقديم بالذات، وحتى التقليدية منها.
- (بساطة الجرافيك المستخدم يجعل الرسائل تدخل إلى الذاكرة بسرعة، كما أنها تدخل إلى القلب من دون استئذان.
- 5-الجرافيك والرسوم المتحركة المفعمة بالألوان والإيقاعات والتأثيرات الصوتية توفر الجهد والوقت على المتلقي، وتحفزه على الاستجابة مقارنة بوسائل الاتصال الأخرى.
- 6-سهولة الوصول إلى قطاعات واسعة وكبيرة من الجمهور المستهدف الذي قد لا يجيد القراءة والكتابة وغالبا ما يكون الاتصال البصري فعالا جدا إذا ما أحسن تصميمه وامتزاجه بالشكل الذي يتناسب مع الجمهور المستهدف.

6- مهارة الاتصال الالكتروني:

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولا كبيرا في أساليب الاتصال والتواصل مع الآخرين، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، فقد أتاح عصر الانترنت والاقتصاد الرقمي، ومن بعده اقتصاد المعرفة، أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والبيانات والوثائق

(145) Peters rand yeats: pharmaceutical sales management in a changeable market place , Black dog publishing company, Pennsylvania , USA, 2000, p132.

بين الناس، فقد برزت تقنيات اتصال فعالة وسريعة مثل: شبكة الانترنت، الانترنت، والاكسترنات، وأجهزة الهواتف النقالة، والبريد الصوتي والإلكتروني ومؤتمرات الفيديو، والشبكات التلفزيونية الفعالة، والفضائية، وغيرها كثير، حيث أسهمت جميع هذه التطورات النوعية في مجال الاتصال في تمكين الأفراد والمؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بالوقت الحقيقي، ما وفر المال والجهد للأفراد والمنظمات، فشبكات الإنترنت، والانترنت، والاكسترنات، مكنت من الاتصال الفوري بالناس وتبادل المعلومات والبيانات على نطاق كوني دون تكاليف سفر أو وقت.

والواقع أن خاصية التفاعلية والفورية المتاحة في تقنيات الاتصال هذه قد أسهمت في تعزيز الاتصالات المكتوبة والشفهية معا، ولم تقم بإلغائها كما يعتقد البعض، فتبادل المعلومات عبر شبكة الانترنت مثلا، يتم وفق الأسلوبين المكتوب والشفهي، فالصور والوثائق تصدر عن الانترنت ويمكن تنزيلها من ملايين المواقع الشبكية والاحتفاظ بها إما في ملفات داخل الحاسوب أو في ملفات تقليدية إن اقتضى الأمر ولأن الانترنت تتمتع بخاصية السمعية البصرية، فإنه أيضا يتيح إمكانية الاتصال الشفهي ومؤتمرات الفيديو التي يتم بثها عبر الشبكات تتيح إمكانية الحوار والتواصل الشفهي المدعم بالصورة والصوت معا وهذه ميزة رائعة توفرها هذه التقنيات في مجال الاتصال. بيد أن الاتصالات الالكترونية قد لا تكن متاحة للجميع، رغم أنها كونية المنشأ أو الاتساع، وهذا يعود لعدة أسباب منها:⁽¹⁴⁶⁾

ضعف التعامل مع هذه التقنيات نظرا لافتقار الكثيرين في العالم للمعرفة التي تمكنهم من التعامل بكفاءة وفعالية مع هذه التقنيات.

ارتفاع تكاليف هذه التقنيات خصوصا بالنسبة لمحدودي الدخل، والذين يشكلون نسبة عالية جدا في عالمنا.

ومما تجدر الإشارة إليه بهذا الصدد أن الاتصالات الالكترونية لا تغدو أن تكون آلات أو وسائل، وأن المعلومات الدقيقة والمناسبة والرسالة ذات الوصف الجيد والنوعية المؤثرة تصدر دائما من الإنسان، وأنه لا فائدة من هذه الوسائل الحديثة، ما لم يكن الإنسان قادرا على استعمالها واستثمارها لتحقيق أهدافه المنشودة.⁽¹⁴⁷⁾

1- وسائل الاتصال الإلكتروني:

(146) العلاق بشير العباس: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة، مصر، 2007، ص117.

(147) الحموي شريف: مهارات الاتصال، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2007، ص20.

1-الهاتف: تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزاياه وإمكاناته عدة مرات وأصبحت هناك شبكات هاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية، الهاتف الفوري photophone أو الهاتف الفيديو vidéophone الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخزن الصورة واسترجاعها، وينتشر الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافياً بطريقتين أساسيتين هما:

طريقة الاتصال المباشر، أي من هاتف لآخر.

طريقة الاتصال غير المباشر، أي عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل التيلكس والحواسيب وغيرها. ومع التطورات التي تشهدها وسائل تكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد، هو النظام الرقمي، ويعمل هذا الأخير عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزئيات تفصل بينها مسافات وهذه الجزئيات هي نتاج الأرقام الثنائية وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات، ويعتبر هذا النوع من الأنظمة الرقمية أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية والفيديو والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والأقمار الصناعية، وهو أكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب، بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة.(148)

قواعد الاتيكييت في الاتصالات الهاتفية: في كل مرة ترفع فيها سماعة الهاتف، فإنك تعكس بذلك صورة مؤسستك أمام الآخرين فبالنسبة لكل المتصلين أنت المؤسسة، وهذه بعض المحاذير والنصائح التي يمكنك أخذها بعين الاعتبار:(149)

(148) ربيحي مصطفى العليان، محمد عيد الديس: وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، ط1، عمان، 1999، ص111.

(149) الحموي شريف: مرجع سبق ذكره، ص132،133.

لا تأكل أو تمضغ اللبان أثناء الحوار سواء كان في فمك ماء أو طعام، تخلص منه قبل رفع السماعه.

امنح محدثك الإحساس بأن ما يقوله له هام ولا تقاطعه وإن اختلفت معه في الرأي. حاول أن تبتسم وإن كان المتحدث لا يراك، سيدرك المتحدث فوراً أنك سعيد وراغب في الحديث إليه، كما أن عضلات الوجه المنشرح تؤثر إيجابياً على نبرات الصوت. لا تتحدث مع أشخاص آخرين أثناء المكالمه الهاتفية، إذا اضطرتت للحديث أو الاستفسار، استأذن من المتحدث على الطرف الآخر موضحاً سبب المقاطعة. تحدث ورد دائماً بالكلمات لا بالمهمات والإشارات.

لا تستخدم لوحة مفاتيح الكمبيوتر أثناء الحديث وإذا اضطرتت لاستخدامها لتسجيل معلومات يملها المتحدث وضح له ذلك.

2-الحاسوب: يعرف على أنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها. وأخيراً الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.⁽¹⁵⁰⁾ ويعرف أيضاً على أنه: الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع، إرسال واستقبال في آن واحد بالصوت والصورة إذا أريد ذلك.⁽¹⁵¹⁾ إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبئ أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

قلة الأعضاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.

(150) محمد شوقي شادي: الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، دط، بيروت، 1983، ص16.
(151) عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص124.

عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام

الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.(152)

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين كإعداد التقارير والمذكرات، مختلف الإحصائيات، كذا تخزين الوثائق التي يتم إنجازها فيما يخص أعمال المؤسسة وأخيرا تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات وذلك عن طريق منظومة الشبكات الموصولة بهذا الجهاز.

3-الشبكات: توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الانترنت، الانترنت، الاكسترانت.

الانترنت internet: هي جزء من ثورة الاتصالات، ويعرف البعض الانترنت بشبكة الشبكات،

في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، كما يعرفها bob northern

وKaty Smith: الانترنت كلمة إنجليزية مختصرة لعبارة: interconnection of network وهي

تتجزأ إلى كلمتين interconnection وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين و network تعني

الشبكة.(153)

وتتمثل أهم خدماتها في:

البريد الإلكتروني e-mail: وهو اختصار ل:electronic mail وهو عبارة عن نظام للتراسل

الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد

إلكتروني، وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد

البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات.(154)

بروتوكول نقل الملفات FTP وهو اختصار ل: file transfer protocol ويوفر هذا البروتوكول

مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة

(152) يس عامر: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سيرفيس، ط2، القاهرة، 1998، ص467، 468.

(153) سميرة رايح بوعيشة: الدعوة الإسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير، قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، 2003، ص32.

(154) مراد شلبياية وعلي فاروق: مقدمة إلى الانترنت، دار المسيرة، ط1، الأردن، 2010، ص21.

المضيفة hosts البعيدة عبر الانترنت، ونقل ما نشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا

الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام هذا البرنامج.(155)

نظام الفهرسة: وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول وهو وسيلة

لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دون الحاجة إرسالها بالبريد

العادي أو الفاكس مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التلغونات والبريد.(156)

الأنترانت: intranet أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من

مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات، مع توفير

ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتاحة

في أقسام المؤسسة ب كوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العمل بشكل متناسق

تسمى هذه الشبكة بالانترانت.

وهي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل

بروتوكولات انترنت مثل: http و ftp وتستخدم خدمات الانترنت مثل: البريد الإلكتروني ولا

يستطيع شخص خارج المؤسسة أن يدخل لها ومحتوياتها تحددها المؤسسة، وعادة تحتوي

خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة البيانات للمعلومات والميزات، وهي

باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال.⁽¹⁵⁷⁾

الاكسترانت: extranet ظهرت شبكة الاكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام

الانترنت وفي مقدمتها الاستقلالية، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح

أي مشروع لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع موزعيه وعملائه، والذي يؤدي في

النهاية إلى علاقة متشابكة.

(155) بهاء شاهين: الانترنت والعمولة، عالم الكتب، دط، القاهرة، 1999، ص315.

(156) هشام مرسي: الانترنت وثورة الانترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72، فيفري 1998، ص58.

(157) عبد المالك ردمان الدناني: الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت، دار الراتب الجامعية، ط1، بيروت،

2001، ص62.

على عكس شبكة الانترنت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات فإن شبكة الاكسترنات تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة وشبكة الاكسترنات هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال.⁽¹⁵⁸⁾

4-المواقع:

الموقع الإلكتروني: تعرف بأنها مجموعة من الصفحات والنصوص والصور والمقاطع الفيديوية المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل يهدف إلى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة ما أو مؤسسة ما، بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمان ولا مكان، له عنوان فريد محدد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الانترنت.⁽¹⁵⁹⁾

مواقع التواصل الاجتماعي: يعرفها زاهر راضي على أنها: منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الهوايات والاهتمامات نفسها.⁽¹⁶⁰⁾

ب. مزايا وعيوب الاتصال الإلكتروني:

1-المزايا: تشير دراسة "ماهون" إلى أن استخدام الأساليب المبتكرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حققت إنجازات كبيرة للمؤسسات التي استطاعت تبنيها واحتضانها بكفاءة فعالة.

ومن مزاياه:⁽¹⁶¹⁾

(158) سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، ط1، الرياض، 2017، ص45.

(159) محمد مصطفى: تقييم جودة المواقع الإلكترونية، مجلة تكوين للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، العدد 2010، 18، ص38.

(160) زاهر راضي: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، جامعة عمان الأهلية، عمان، عدد15، 2003، ص23.

(161)العلاق بشير العباس: الاتصالات الإلكترونية التسويقية (مدخل تحليلي تطبيقي)، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، 2006، ص100.

تقليص فترات الاتصال إلى أدنى الحدود، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية، وبالتالي مكنت من إيصال الرسائل الاتصالية بسرعة هائلة.

ضمان أعلى درجة الكفاءة الفعالة والجودة في العملية الاتصالية، حيث ساهم في نقل الرسائل بدقة متناهية ووضوح لا لبس فيه، وهذا بدوره أدى إلى تقليص حالات التشويش.

تحقيق أعلى مستويات التفاعلية في العملية الاتصالية.

يسمح اختيار القناة المناسبة الجماعية أو الفردية إلى تقليص الجهد والتكاليف المترتبة على العملية الاتصالية فعلى المدى البعيد تساهم هذه التقنيات في تقليص التكاليف المترتبة على العمليات الاتصالية.

تقليص الشكاوي المرتبطة بسوء فهم المحتوى وفهم الرسالة الاتصالية، فقد سمح بصياغة وتصميم الرسائل المطلوبة بدقة كبيرة لوجود عدة أشكال ووسائل اتصالية، مما قلص بشكل كبير عدد الشكاوي المتعلقة بسوء فهم الرسائل الاتصالية.

2- العيوب: تتلخص أساساً في تقليص توظيف الأفراد وكذا إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات للحصول على المعلومات أو ارتكاب جرائم الفيروسات.

خاتمة:

إن إتقان مهارات الاتصال في الحياة الاجتماعية أمر مهم للغاية لتحقيق التالف والاتفاق والتفاهم، وتزداد أهميتها أكثر في أنشطة المؤسسات والمنظمات هناك ارتباط وثيق بين نجاح الفرد و رغبته الشديدة في تحقيق أهدافه ، و بين مهارات الاتصال ، و ذلك لأن إتقان الفرد لهذه المهارات يوفر له الوقت و الجهد ، و يعينه على تحقيق أهداف ، و لذلك من الضروري أن يحرص الفرد على تعلم هذه المهارات سواء من خلال الالتحاق بالدورات التدريبية أو عبر الاستفادة من

الأشخاص الذي يتمتعون بها . وتعتبر هذه المهارات هي الحجر الأساسي لتقدم الأفراد ، و المؤسسات ، و الشركات ، و تتجلى أهميتها فيما يلي:-

*يحتاج الفرد في عمله إلى هذه المهارات سواء إن كانت الشفوية أو الكتابية حتى يستطيع التواصل مع زملائه ، و رؤسائه ، و كذلك التواصل مع عملاء المنشأة أو المؤسسة.

*يعتمد على هذه المهارات في نقل ، و تبادل المعلومات و الأفكار بين الأفراد ، و هذا ما يجعلها تلعب دوراً أساسياً في إحداث تقدماً هائلاً في شتى المجالات سواء إن كانت الاجتماعية أو الاقتصادية أو الثقافية.

*تمنح المؤسسات ، و الشركات فرصة للتقدم ، و الازدهار ، و ذلك لأن العمل الجماعي أو العمل ضمن فريق يعتبر أحد أهم الأساليب التي تساعد الشركات في تحقيق الأهداف المنشودة و؛بالطبع السبب الحقيقي وراء نجاح الفريق في أداء مهامه إلمام جميع أعضائه بمهارات الاتصال.

*يعتمد الفرد على هذه المهارات بشكل أساسي في الترويج لنفسه فنجد أن الشخص الذي الترشح للانتخابات ، و النجاح بها يلجأ إلى هذه المهارات من أجل تعريف الجمهور به .

*تسهم هذه المهارات في إيجاد حلول فعالة لمختلف المشكلات و المواقف التي يتعرض لها الإنسان في حياته.

*إتقان الإنسان لمهارات الاتصال يجعله أكثر قدرة على التواصل بشكل إيجابي مع الآخرين و؛تكوين علاقات اجتماعية ناجحة كما يسهم أيضاً في زيادة ثقته بنفسه.

*تشكل أهمية خاصة للأشخاص العاملين في مجال التسويق كونها تساعدهم على التواصل مع العملاء ، و إقناعهم و التأثير عليهم لاتخاذ قرار الشراء.

*تؤدي دور فعال في العملية التعليمية حيث يعتمد المعلم عليها لكي ينجح في توصيل المعلومات بنجاح للطلاب.

*تجعل الفرد أكثر قدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة وذلك لأنها تتيح له الفرصة للحصول على كم هائل من المعلومات ، و الأفكار كما تسهم أيضاً في تغيير شخصيته للأفضل فيصبح أكثر هدوء ، و حكمة.

*تجعل الفرد يتجنب العديد من الأخطاء و المشكلات التي تنتج عن سوء التعامل مع الآخرين ، و ذلك لأنها تزيد قدرته على التواصل بشكل مميز مع مختلف الفئات.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المعاجم والموسوعات والقواميس:

1- إبراهيم محمد عبد المقصود- حسين أحمد الشافعي، الموسوعة العلمية لإدارة الرياضة، دار الوفاء لنديا الطبع والنشر، الإسكندرية، 2004

2- علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي مدرسي، الشركة التونسية للتوزيع، تونس، 2007

3- محمد جمال الفار: معجم المصطلحات الاعلامية، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2013

ثانياً: الكتب باللغة العربية:

4- الطيب أحمد محمد: الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية، 1999

5- الفوزي محمد علي: نشأة وسائل الاتصال وتطورها، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007

6- العلاق بشير العباس: الاتصالات الإلكترونية التسويقية (مدخل تحليلي تطبيقي)، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، 2006

7- العاجز فؤاد: الإدارة الصفية بين النظرية والتطبيق، دار المقداد للطباعة، ط1، غزة، 2004

8- العلاق بشير العباس: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة، مصر، 2007

9- الحموي شريف: مهارات الاتصال، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2007

10- ابن خلدون: المقدمة، دار الفكر، ط1، بيروت، 2003

- 11- إبراهيم إمام، فن العلاقات العامة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1975
- 12- إبراهيم عبد العزيز شيحا: أصول الإدارة العامة، توزيع منشأة المعارف، ط1، الإسكندرية، 1997
- 13- إبراهيم محمود عبد المقصود، حسن أحمد الشافعي. الإمكانيات والمنشآت في المجال الرياضي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2004
- 14- ابن منظور: لسان العرب، المجلد 12، دار صادر والفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، لبنان، 1997
- 15- أبو عبد الله السعيد، مقدمة ابن خلدون، تصحيح وفهرسة، ط1 و2، مؤسسة الكتب الثقافية، مكة المكرمة، 1994
- 16- إسماعيل بن عماد الجوهري: تاج اللغة وصحاح العربية، المجلد 5، دار العلم للملايين، ط1، بيروت، لبنان، 1990
- 17- أبو عبد الله السعيد، مقدمة ابن خلدون، تصحيح وفهرسة، ط1 و2، مؤسسة الكتب الثقافية، مكة المكرمة، 1994
- 18- أحمد محمد عليق وآخرون: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، دط، الإسكندرية، 2004
- 19- أمال صادق وفؤاد أبو حطب، علم النفس التربوي، ط4، القاهرة، الأنجلو المصرية، 1994
- 20- أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005
- 21- أحمد عياد، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006
- 22- أحمد بدر، الاتصال بالجماهير بين الإعلام والتطويع والتنمية، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، مصر، 1998
- 23- إحسان محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، الطبعة الأولى، 1999
- 24- أحمد محمد المصري، العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامعة، جامعة الأزهر، د ط، 1990
- 25- أحمد محمد المصري، العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامعة، جامعة الأزهر، د ط، 1983
- 26- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، د ت
- 27- أحمد كمال أحمد، العلاقات العامة، ط 2، مكتبة القاهرة الحديثة، 1972
- 28- جلعوط سامر وآخرون: الاتصال والاتصال الإداري المبادئ والممارسة، الجزء الثاني، دار الرضا للنشر، ط1، دمشق، 2002
- 29- جوهري صلاح الدين: مقدمة في الإدارة وتنظيم التعليم، مكتبة عين شمس، ط2، القاهرة، 2002
- 30- جميل أحمد خيضر، العلاقات العامة، الميسرة للنشر والتوزيع، د ط، 1998
- 31- جمال الدين محمد المرسي: ثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي، ط1، الدار الجامعية 2002
- 32- جارول مانهايم وريتشارد ريتش، التحليل السياسي الإمبريقي: طرق البحث في العلوم السياسية، ترجمة عبد المطلب وآخرون، مركز البحوث السياسية، القاهرة، 1996
- 33- جودت محمد ناصر، الدعاية والإعلام والعلاقات العامة، دار مجدلاوي، الطبعة الأولى، عمان، 1998
- 34- زيدان عبد الباقي، قواعد البحث الاجتماعي، مكتبة القاهرة، مصر، 1974
- 35- علي الباز، العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية والرأي العام، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 2002

- 36- عبد الباسط محمد، من أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، الطبعة الثانية، 1979
- 37- علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا كولي، 2006
- 38- علي برغوث، العلاقات العامة أسس نظرية و مفاهيم عصرية، معهد البحوث و الدراسات العربية ، القاهرة ، مصر ، 2007
- 39- عبد السلام أبو قحف، هندسة الإعلان والعلاقات العامة و تطبيقاتها، د ط، بيروت، 2000
- 40- عبد العزيز صالح ، الإدارة العامة المقارنة، الدار العالمية الدولية للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، عمان 2000
- 41- عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، د ط، 2008
- 42- عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1986
- 43- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، د ط ، الجزائر، 1995
- 44- عبد الله محمد عبد الرحمان، محمد علي بدوي، مناهج وطرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002
- 45- عفاف عبد المنعم شحاتة درويش، الإمكانيات في التربية الرياضية، أهميتها، أنواعها، أقسامها، مجالاتها، دار منشأة المعارف، الإسكندرية، 1998
- 46- عفاف عبد المنعم درويش الإمكانيات في التربية البدنية، دار النشر للمعرفة، 2003
- 47- علي بن فايز الجحني، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الطبعة الأولى، الرياض، 2006
- 48- عبد الفتاح حسن:أصول تدريس العربية بين النظرية والتطبيق عمان ،دارالفكر، 1999
- غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الإسكندرية، د ط، 1996
- 49- محمد فريد الصحن، العلاقات العامة المبادئ والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1998
- 50- محمد مصطفى أحمد، الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003
- 51- محمد زيان عمر، البحث العلمي مناهجه و تقنياته، دار الشروق للنشر والطباعة، الطبعة الرابعة، جدة، 1983
- 52- محي الدين مختار، الاتجاهات النظرية و التطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية، دار المنشورات الجامعية، الطبعة الأولى، باتنة، 1999
- 53- محمد الهادي محمد، أساليب توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، الجزائر، 1995.
- 54- محمد الغريب عبد الكريم، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1999
- 55- محمود محمد الجوهري، العلاقات العامة بين الإدارة والإعلام، القاهرة، مكتبة الانجلو مصرية، 1968
- 56- محمود أحمد جودة، إدارة العلاقات العامة (مفاهيم و ممارسات)، الأردن، مؤسسة زهران، 1977.

- 57- محمد محمود الجوهري، الاتجاهات الجديدة في العلاقات العامة مكتبة الأنجلو المصرية، الطبعة الأولى، 1991
- 58- محمود يوسف مصطفى عبده، مقدمة في العلاقات العامة، جامعة القاهرة، د ط، القاهرة، 2004.
- 59- موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية، الطبعة الثانية، 2006
- 60- محمد منير حجاب: نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2010
- 61- محمد منير حجاب، سحر محمد وهي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل البيئي، المدخل الإداري بالقاهرة، دار الفجر، 1990
- 62- محمد منير حجاب، الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000
- 63- محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر، القاهرة، ط1، 2007
- 64- محمد سعيد عبد الفتاح، محمد فريد الصحن، الإدارة العامة، المبادئ و التطبيق، الإسكندرية، 2003
- 65- محمد طلعت عيسى، العلاقات العامة كأداة للتنمية، دار المعارف، مصر، 1970
- 66- محمد جودت ناصر، الدعاية الإعلان و العلاقات العامة، دار مجلاوي ، عمان، د ط، 1998
- 67- منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، د ط، 2002
- 68- محمد علي أبو العلا: فن الاتصال بالجماهير بين النظرية و التطبيق، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، 2014
- 69- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، الطبعة الأولى، القاهرة، 2000
- 70- محمد شفيق، البحث العلمي والخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية، مصر، 2001،
- 71- محمد ألفان، إعداد المواد التعليمية وفعاليتها في تعليم مهارة الكتابة، جامعة مولانا مالك إبراهيم، 2010
- محمد جمعة الغيوان، دورة سريعة ومختصرة في فن التلخيص وما يشابهه، عقدت الدورك في موقع الملتقى الفقهي 2014
- 72- محمد فايز أبودية، أثر استخدام حقائب العمل في تنمية المهارات الكتابية لدى التلاميذ، الجامعة الإسلامية، غزة
- 73- محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر، القاهرة، ط1، 2007
- 74- هزاع شبيب خالد السبيعي، دور نظم الاتصالات الادارية في اتخاذ القرارات في الاجهزة الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
- 75- شعبان فرج: الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2009
- 76- وسام فاضل راضي، مهند حميد التميمي: الاتصال ووسائل الشخصية الجماهيرية و التفاعلية، دار الكتاب الجماعي، العين، ط1، 2017
- 77- طارق سيد أحمد النحاسي : معجم مصطلحات الاعلام انجليزي-عربي- دار المعرفة الجامعية، ط1 2008
- 78-- عبد الله محمد عبد الرحمان، سوسيولوجيا الاتصال والإعلام، دار المعارف الجامعية، مصر ، 2002
- 79- عبد الشافي أحمد سيد رحاب: فعالية برنامج مقترح لتنمية المهارات الإملانية اللازمة لتلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لدى طلاب كلية التربية، المجلة التربوية، كلية التربية بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، العدد الثاني عشر، الجزء الأول، يناير، 1997،

- 80-صالح بلعيد: نظرية النظم، دار هومة، دط، الجزائر، 2001
- 81-هالة منصور: الاتصال الفعال (مفاهيمه، أساليبه، مهارته)، المكتبة الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2000.
- 82-فضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه، نظرياته، وسائله)، دار الفجر، ط1، القاهرة، 2003
- 83-فخري حاسم سلمان، العلاقات العامة، دار الكتاب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، العراق، 1981.
- 84-فائق حسني أبو حليلة، الحديث في الإدارة الرياضية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2004
- 85-قباني محمد اسماعيل، العمل الاجتماعي الإداري، منشأة المعارف، د ط، مصر، 1981
- 86-عصام سليمان الموسى: المدخل في الاتصال الجماهيري، إثراء للنشر والتوزيع، ط6، عمان، 2009
- 87-حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصري اللبنانية، ط1، القاهرة، 1998
- 88-حسام الدين فياض، فن ومنهجية تلخيص كتاب.دط، 2019
- 89-حسني عبد الباري، الاتجاهات الحديثة لتدريس اللغة العربية، المكتب العربي الحديث للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1994
- 90-حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الصربية للطباعة و النشر، ط1، القاهرة، أكتوبر 1998
- 91-حسن الحسني، التفاوض و العلاقات العامة، بيروت، د ط ، 1993
- 92-حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1997
- 93-حامدي عبد الحارث البخشوشي، العلاقات العامة في الدول النامية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000
- 94-حسين الحلبي، مبادئ العلاقات العامة، دار المنشورات عويدات، الطبعة الأولى، بيروت
- 95-حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، الطبعة الثانية، بيروت، 1996
- 96-خالد المطرب: مهارات الاتصال، جامعة الملك فيصل، 2012
- 97-زهير احدادن: مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 1993
- 98-كرم شلبي: معجم المصطلحات الإعلامية، دار الجيل، ط2، بيروت، 1994
- 99-عيسى المومني: المنار قاموس مدرسي للطلاب عربي-عربي، دار العلوم للنشر والتوزيع، دط، عنابة، الجزائر، 2007
- 100-صخر خليل عمر، مناهج البحث العلمي في علم الاجتماع، جامعة اليرموك، د ط، 1990
- 101-طلال عبود، التسويق عبر الأنترنت، دار الرضا للنشر، د ط، 2000
- 102-خالد الحلبي، مهارات الاتصال مع الأولاد (الطبعة الأولى)، الرياض-السعودية: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني 2009
- 103-نجيب الحصادي، محمد السيد، مهارات الاتصال (الطبعة الأولى، القاهرة-مصر: المركز القومي للترجمة 2009
- 104-نجيب الحصادي، محمد السيد، مهارات الاتصال (الطبعة الأولى)، القاهرة-مصر: المركز القومي للترجمة 2009

- 105-عبد المعطي محمد عساف: الإدارة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، مطابع الفرزدق التجارية، ط1، الرياض، 1993
- 106-محمد حافظ حجازي: وسائل الاتصال الرسمي (البيروقراطية، الكمبيوترية). دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006
- 107-خيرى خليل الجميلي: الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية، 1998، ص143، 144.
- 108-عبد الغفور يونس: تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، ط1، بيروت، 1988،
- 109-محمد ألفتان، إعداد المواد التعليمية وفعاليتها في تعليم مهارة الكتابة، جامعة مولانا مالك إبراهيم، 2010،
- 110-محمد جمعة الغيون، دورة سريعة ومختصرة في فن التلخيص ومايشابهه، عقدت الدورك في موقع الملتقى الفقهي 2014
- 111-محمد فايز أبودية، أثر استخدام حقائق العمل في تنمية المهارات الكتابية لدى التلاميذ، الجامعة الإسلامية، غزة
- 112-مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط2، 2009
- 113-مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، ط3، بيروت، 2000
- 114-مختار التهامي، إبراهيم الدقوقي: مبادئ العلاقات العامة في الدول النامية، دار المعارف، ط1، بغداد، 1980
- 115-مراد شلبياء وعلي فاروق: مقدمة إلى الانترنت، دار المسيرة، ط1، الأردن، 2010
- 116-محمد إسماعيل قياوي: علم الاجتماع الصناعي ومشكلات الإدارة والتنمية الاقتصادية، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 1980
- 117-محمد عبد الفتاح محمد: العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية الأسس والمبادئ، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ط2، الإسكندرية، 1997
- 118-محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3، عمان، 2005
- 119-مدحت أبو النصر: لغة الجسم (دراسة في نظرية الاتصال غير اللفظي)، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، 2006
- 120-محمد قاسم القروي: مبادئ الإدارة والنظريات والعمليات والوظائف، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2001
- 121-محمد شوقي شادي: الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، دط، بيروت، 1983
- محمد مصطفى: تقييم جودة المواقع الإلكترونية، مجلة تكوين للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، العدد 18، 2010
- 122-محمد يسري إبراهيم: الاتصال والسلوك الإنساني، البيطاش سنتر للنشر والتوزيع، الإسكندرية، سلسلة 18.1990
- 123-عبد الكريم درويش وليلا تكولا: أصول الإدارة العامة، مكتبة الأنجلومصرية، ط1، القاهرة، 1976
- 124-عبد الكريم درويش وليلا تكولا: أصول الإدارة العامة، مكتبة الأنجلومصرية، ط1، القاهرة، 1976
- 125-عباصرة علي والفاضل محمد: الاتصالات الإدارية وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسة التربوية، دار الحامد، ط1، عمان، 2006

- 126-عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005
- 127-عبد المالك ردمان الدناني: الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت، دار الراتب الجامعية، ط1، بيروت، 2001
- 128-عبد الشافي أحمد سيد رحاب: فعالية برنامج مقترح لتنمية المهارات الإملانية اللازمة لتلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لدى طلاب كلية التربية، المجلة التربوية، كلية التربية بسوهاج، جامعة جنوب الوادي العدد الثاني عشر، الجزء الأول، يناير، 1997
- 129-عبد الفتاح حسن: أصول تدريس العربية بين النظرية والتطبيق عمان، دار الفكر، 1999
- 130-طارق المجذوب: الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، الدار الجامعية للطباعة والنشر، ط2، بيروت، 2005
- 131-فايز الزغبى، محمد إبراهيم عبيدات: أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل، ط1، عمان، 1967
- 132-فؤاد إسحاق الخوري: لغة الجسد، دار الساقى، ط1، بيروت، لبنان، 2000
- 133-فيفر ايزابيل ودنلاب: الإشراف التربوي على المعلمين، منشورات الجامعة الأردنية، ط1، عمان، 1997
- 134-ربحي مصطفى العليان، محمد عيد الديدس: وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، ط1، عمان، 1999
- 135-سميرة رابح بوعيشة: الدعوة الإسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير، قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، 2003
- 136-حسام الدين فياض، فن ومنهجية تلخيص كتاب. دط، 2019
- 137-هفاء شاهين: الانترنت والعولمة، عالم الكتب، دط، القاهرة، 1999
- 138-هشام مرسي: الانترنت وثورة الانترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72، فيفري 1998
- 139-سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، ط1، الرياض، 2017
- 140-سناء محمد سليمان: سيكولوجية الاتصال الانساني ومهاراته، عالم الكتب، ط1، 2013
- 141-سعاد حسن بشارة، دور العلاقات العامة في دعم فعاليات الجامعات، جدة، 1998
- 142-سهير جاد، وسائل الإعلام والاتصال الاقناعي، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 2003
- 143-سليمان محمد الطماوي: مبادئ علم الإدارة العامة، مطبعة جامعة عين شمس، ط1، الإسكندرية، 1987
- 144-سحر محمد وهبي: بحوث في الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 1996
- 145-سليمان محمد الطماوي: مبادئ علم الإدارة العامة، جامعة عين شمس، ط1، الإسكندرية، 1987
- 146-رعد مصطفى: أسس تعليم الكتابة الإبداعية، جدار للكتاب العالمي، عمان، 2008
- 147-رشدي احمد: المهارات اللغوية، دار الفكر العربي، عمان، 2006
- 148-رعد مصطفى: أسس تعليم الكتابة الإبداعية، جدار للكتاب العالمي، عمان، 2008
- 149-رشدي احمد: المهارات اللغوية، دار الفكر العربي، عمان، 2006
- 150-يس عامر: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سيرفيس، ط2، القاهرة، 1998
- 151-يس عامر: الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، دار الكتب الحديثة، ط2، القاهرة، 1986

الكتب باللغة الأجنبية:

- 152- C Alazard et S. SeperiK ;control de gestion manuel et application ;3éme -1
dition ;dunod ; Paris ; 1996 ; p06.
- 153-Danielle Maisonneuve et autre, relation publique, 2Edition, Canada, Presse -2
.de l'université du Québec, 2000, P10
- 154-W Pum. AM Bourbon. Advertising Role in Modern Marketing. New -1
Yourk. 1982
- 155-Michel Gervais ; control de gestion ; 7éme Edition ; -2
Economica ; 2000 ; P20.
- 156- seeherbert and lioud,publicrelations,fouth edition, hodder and
stoughton,great britain,1984.
- 157-Peters rand yeats: pharmaceutical sales management in a changeable market
place , Black dog publishing company, Pennsylvania , USA, 2000, p132
- 158-Melanie Pinola (14-6-2014), "Top 10 Ways to Improve Your Communication
Skills 1www.lifehacker.com, Retrieved 28-5-2019.Edited
- 159-Jean pierre le hmich: la communication dans l'entreprise , call que sais-je ,
édition du tell,5 edition, Blida, Algérie, 2003, p73 .
- 160-Pierre lovert: gestion des ressources humaines, collection festion, édition
évorelles université, 1991, p177.
- 161-T, HALL: la dynamique des communications dans les groups cité par: amado
gille, André guillet. armandcolin,Paris. France, 1975.

المذكرات والرسائل الجامعية:

- 162- جعرون أمينة، أثر مهارات الاتصال على فعالية العلاقات العامة.مذكرة لشهادة الماجستير، جامعة
قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية، 2017/2018
- 163-سعاد عقون، نظام مراقبة التسيير، أدواته و مراحل إقامته في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير
غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2008.
- 164-نايت إبراهيم محمد، آليات تمويل المنشآت الرياضية و المتابعة المالية لها، أطروحة ماجستير، معهد التربية
البدنية والرياضية، الجزائر، 2012
- 165-عمر دمانة، دور إدارة تنظيم الموارد البشرية في تطوير المنشآت الرياضية، أطروحة ماجستير، معهد
التربية البدنية والرياضية، الجزائر، 2008
- 166-عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية
والجزائر، مذكرة ماجستير، تخصص البيروقراطية ، جامعة منتوري قسنطينة، 2010
- 167-فاطمة، عرفات الحلو: الاتصال الصامت وتأثيره في الآخرين، كلية أصول الدين، قسم التفسير وعلوم
القرآن، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008

المجلات والدوريات والمنشورات:

- 168-أحمد عزوز: الاتصال ومهاراته مدخل إلى فنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، منشورات اللغة العربية
والاتصال جامعة وهران 1 احمد بن بلة، ط1، الجزائر، 2016

169-هزاع شبيب خالد السبيعي، دور نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية، مجلة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2015
170-زاهر راضي: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، جامعة عمان الأهلية، عمان، عدد15، 2003

171-علياء رمضان، مهارات الاتصال، مجلة مؤسسة حورس الدولية، ط1، 2018
172-سعيد أراف: الحوار المتمدن، العدد: 1758، 2006/12/08.
173-دليل المستخدمين لقياس أداء الإدارة العامة، منشور صادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ط1، يونيو 2009

مواقع الانترنت:

- 174-ابراهيم علي رابعة، مهارة الكتابة ونماذج تعلمها، WWW :ALUKAH,NOT
175-موقع الألوكة الاجتماعية//https://nir-osra.org. معنى مهارة في معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي
-176-2020/11/11 الزيارة، النشر 2016، <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-a>
177-Melanie Pinola (14-6-2014), "Top 10 Ways to Improve Your Communication Skills 8
www.lifehacker.com, Retrieved 28-5-2019. Edited
178-ALISON DOYLE (7-1-2019), "Skill Set Definition and
Examples"www.thebalancecareers.com, Retrieved 30-1-2019.Edited.
https://www.islamweb.net/newlibrary/display_umma.php?lang=&BabId=okId=2008&CatId2
-178
[https://www.islamweb.net/newlibrary/display_umma.php?lang=&BabId=4&ChapterId=4&
ookId=2008&CatId=201&startno=0](https://www.islamweb.net/newlibrary/display_umma.php?lang=&BabId=4&ChapterId=4&ookId=2008&CatId=201&startno=0) -179
180-إسلام غنيمات- ما هي المهارة. آخر تحديث: ٥٦:٠٩ ، ١٠ فبراير ٢٠١٩
<https://mawdoo3.com/>
www.investopedia.com, Retrieved 30-1-2019. 'JULIA KAGAN (28-12-2017), "Hard Skills"
182 -Edited.
MARISA MORBY, "The Underrated Skills That Will Make You a Better Employee (and Human -183-
www.themuse.com, Retrieved 10-2-2019.Edited. 'Bering)"
184-2020/11/15 جمال عبد الفتاح.تعريف المهارة الزيارة <https://almerja.com/reading.php?idm>
185-إبراهيم علي رابعة، مهارة الكتابة ونماذج تعلمها، WWW :ALUKAH,NOT
186-أحمد بن محمد الفاضل، المنشآت الرياضية تصميم وتخطيط وإدارة، مأخوذ من الانترنت، 2015/05/12.
PDF
186-الصاحب بن عباد: المحيط في اللغة، مطبعة المعارف، ط1، بغداد، 1975، نسخة الكترونية
www.cultural.org.ae

187-مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط2،
2009،

188- وضاح بن هادي، فن التلخيص، <http://saaaid.net/fiat/wadah index.htm>، د.ط

<http://www.scribd.com/doc/72327625> كمال صدقي