

جامعة الجزائر 3
كلية علوم الاعلام والاتصال
قسم الاتصال

مطبوعة خاصة بالتأهيل في مقياس

تقنيات الاتصال

(مهارات الاتصال الكتابي واللفظي والسمعي البصري)

السنة الثالثة ل م د

تخصص: اتصال

السنة الجامعية: 2020 - 2021

مقياس تقنيات الاتصال:

ورد في الوثيقة المتعلقة بالبرنامج التكويني للسنة الثالثة (الام دي) تخصص اتصال، والمسلمة لنا من قبل رئاسة قسم الاتصال بكلية الإعلام والاتصال بجامعة الجزائر 3 للعام الجامعي 2019-2020، بأن أهداف ومحتوى مقياس " تقنيات الاتصال " هي :

أهداف تعليم المقياس:

تقدم هذه المادة مجموعة من التقنيات التي يستطيع الطالب من خلالها التمكن من الاتصال ببيئته عن طريق أساليب وطرق مختلفة، داخل المنظمات وخارجها.

محتوى المقياس:

- تقنيات الاتصال الكتابي : عرض الحال، التقرير، التعليمية، التعليمية المصلحية، كتابة الخبر.
- تقنيات الاتصال الشفوي : تداعي الأفكار، لعبة الأدوار، أسلوب المحادثة، إدارة الاجتماعات .
- تقنيات الاتصال السمعي البصري : إعداد الروبورتاج، البورتريه، التحقيق .

خطة :

مقدمة

مصطلحات

أولاً : الاتصال .. مفهومه وأشكاله

- 1- مفهوم الاتصال
- 2- أهمية الاتصال
- 3- أنواع الاتصال
- 4- نماذج وعناصر عملية الاتصال
- 5- معوقات الاتصال

ثانياً : الاتصال الكتابي

- 1- تعريف الاتصال الكتابي
- 2- الاتصال الكتابي في الإدارة
- 3- أشكال الاتصال الكتابي في الإدارة (الوثائق الادارية)
 - 1.3 عرض الحال
 - 2.3 محضر الاجتماعات
 - 3.3 التقرير الإداري
 - 4.3 التعليمات
 - 5.3 التعليمات المصلحية
- 4- الاتصال الكتابي في الإعلام
- 5- تعريف الإعلام
- 6- وظائف الإعلام
- 7- مميزات الإعلام
- 8- أشكال الاتصال الكتابي في الإعلام (الصحافة)
 - 1.8 الخبر

ثالثا: الاتصال الشفوي

1-تعريف الاتصال الشفوي

2-أنواع الاتصال الشفوي

1.2 الاتصال اللفظي

2.2 الاتصال غير اللفظي

3-تداعي الأفكار

4- لعبة الأدوار

5- أسلوب المحادثة

6- إدارة الاجتماعات

رابعا : الاتصال السمعي البصري

1- تعريف الاتصال السمعي البصري

2- مميزات الاتصال السمعي البصري

3- لغة الاتصال السمعي البصري

4-الروبورتاج

5-التحقيق

6- البورتري

مصطلحات:

المهارات :

المهارات جمع، مفردها مهارة، ويقصد بالمهارة بصفة عامة " أداء عمل ما بدرجة مناسبة من الإتقان مع الاقتصاد في الوقت والجهد والنفقات، وتلفي الأضرار والأخطار والتكيف للمواقف الطارئة أثناء أداء هذه المهارة.¹ وهي أيضا الأداء الذي يتم في أقصر وقت وأقل جهد نتيجة للممارسة والتدريب بطريقة منظمة".²

مهارات التواصل والاتصال:

هي " مختلف الطرق المستخدمة في تبادل الأفكار والآراء والمعتقدات بين الأفراد من خلال الأساليب الشائعة مثل الكلام الشفهي، واللغة المكتوبة والإشارات والإيماءات.."³

منها مهارات التواصل الشفوي: وهي "مجموعة من المهارات الكلية تعكسها الأداءات المتمثلة في آليات التواصل الشفوي والكفاءة النحوية والمستويات العليا للأداء المهاري في التحدث والاستماع (..) وهي مظاهر وتوصيفات الأداء والسلوكيات التي سيتم قياسها من خلال اختبار مهارات الاستماع وقائمة تقدير الأداء لمهارات التحدث في المواقف المختلفة".⁴

ومهارات الاتصال غير اللفظي، الذي يتم باستخدام الأفراد لمجموعة من الحركات أو الإيماءات أو التعبيرات الجسدية أو التغيرات الصوتية لنقل رسائلهم.⁵

ومهارات الاتصال الكتابي، التي تتم " عن طريق نقل الرسالة بواسطة استخدام الكلمات المكتوبة من قبل المرسل".⁶

¹ - سعيد محمد السعيد، المهارات التواصلية، 2000، ص 235 .

² - أحمد جمعة، مفهوم المهارات والتواصل، ص 200 .

³ - عبد العزيز الشخص، عبد الغفار الدماطي، مهارات التواصل، 1992، ص 29 .

⁴ - محمود جلال، مهارات التواصل الشفوي، 2010، ص 78 .

⁵ - محمود فتوح محمد سعادات، مهارات الاتصال الفعال، دراسة منشورة في موقع الألوكة، متاح على الرابط :

www. aluka . netاطلع عليه بتاريخ 23 . 09 . 2020 . ،

⁶ - المرجع نفسه، ص 27 .

تقنيات الاتصال:

إن تقنيات الاتصال "بمفهومها البسيط تعبر عن الطريقة التي يتصل بها الأفراد والشعوب بين بعضهم، وتتضمن نقل المشاعر والمعلومات والتأثير المتبادل بين طرفين، ويمكن اعتبارها علماً قائماً بحد ذاته، فقد مرت بمراحل عديدة حتى وصل إلى التطور العظيم الذي نشهده"⁷ و يطلق على التقدم الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال " ثورة تقنيات الاتصال" ويقصد بها " تقنيات الاتصال في المجالات الإعلامية وطريقة وصولها للمستقبل كالأقمار الصناعية والانترنت وغيرها"⁸.

وتقنيات هي مادة أو مقياس يستعرض كل ما يتعلق بوسائل الإعلام الجديد وتطوره من خلال استخدام تقنيات الاتصال السريعة، مثل الطباعة الكهربائية، الطباعة وآلة الانترنت، الفيديو تيكس، الإذاعات وناقل الصوت، الصورة التلفزيونية وأساليب البث التلفزيوني، الميكروويف والكابل، النقل التلفزيوني عبر الأقمار الصناعية، الكمبيوتر (الحاسوب الإلكتروني)، الويفي، البلوتوث وغيرها.

⁷ - يعيد عطا الله، مفهوم تقنيات الاتصال، متاح على <https://www.arageek.com> اطلع عليه بتاريخ 18.09. 2020.

⁸ - زياد بن محمد الحديثي، تقنيات الاتصال، جامعة الملك سعود، المملكة السعودية، متاح على الرابط : <https://fac.ksu.edu.sa/zalhedaithy/course/41507> اطلع عليه بتاريخ 18. 09. 2020 .

مقدمة:

تعتبر تقنيات الاتصال عن الطريقة التي يتصل بها الأفراد والشعوب بين بعضهم، وتتضمن نقل المشاعر والمعلومات والتأثير المتبادل بين طرفين، وقد مرت بمراحل عديدة حتى وصلت إلى التطور الذي نشهده الآن. ويطلق على التقدم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال " ثورة تقنيات الاتصال" ويقصد بها " تقنيات الاتصال في المجالات الإعلامية التي تجسدها وسائل الإعلام وتطورها من خلال استخدام تقنيات الاتصال السريعة، مثل الطباعة الكهربائية، الطباعة وآلة الانترنت، الفيديو، الإذاعات وناقل الصوت، الصورة التلفزيونية وأساليب البث التلفزيوني، الميكروويف والكابل، النقل التلفزيوني عبر الأقمار الصناعية، الكمبيوتر (الحاسوب الالكتروني) الويفي، والبلوتوت وغيرها ..

فتقنيات الاتصال هي تحديدا استخدام الآلات في توصيل الأخبار والمعلومات والمشاعر بين الأشخاص. وهي تكنولوجيات وسائل الإعلام والاتصال. أما مهارات الاتصال، فهي الطرق والأساليب الذاتية سواء أكانت فطرية أم مكتسبة، التي يستعملها الشخص للاتصال مع الآخرين، فالمهارات مسألة يتم وراثتها من أفراد الأسرة أو اكتسابها أو عن طريق التدريب والممارسة، وهي تختلف بعض الشيء عن التقنيات أو التقنية التي هي متعلقة أساسا بالتكنولوجيا والآلة .

لذلك فضلنا أن نطلق عنوان هذا المقياس بـ " مهارات الاتصال" وليس " تقنيات الاتصال" كوننا نفرق بين تقنيات الاتصال، ومهارات الاتصال. ويبدو أن الأمر يرجع إلى الترجمة الحرفية من فمصطلح Les Techniques De Communication بالفرنسية يحيلنا مباشرة إلى تقنيات الاتصال، مثلما يحيلنا مصطلح Les Techniques De Redaction إلى تقنيات التحرير، والذي تعودنا أن نستعمل بشأنه مصطلح " فنيات التحرير الصحفي " وليس " تقنيات التحرير الصحفي".

وتعد مهارات الاتصال من بين أهم البرامج التي يتم الاهتمام بها وتعلمها، ليس فقط في كليات الإعلام والاتصال، ومؤسسات وسائل الإعلام والاتصال (الجرائد والإذاعة والتلفزيون) بل في معظم الهيئات والمؤسسات والمراكز التي تقوم بتسيير شؤون الناس، أو التي لها ارتباط بالعلاقات العامة، والتعليم، وإدارة شؤون العمال والموظفين..

فمهارات الاتصال هي إحدى الميزات والخصائص التي ينبغي على القادة والسياسيين والإعلاميين والصحفيين والأساتذة والمعلمين ومسيري ومديري المؤسسات والشركات أن يتعلموها ويتقنوها، فإذا لم يفعلوا ذلك، يمكن أن يفقدوا القدرة على التواصل الفعال والناجح مع الآخرين، وتفشل عملية الاتصال بينهم. ويرى البعض أن المشكلة في إعاقة الاتصال الفعال وفشله، قد لا تكون دائما فيما نقول، بل أحيانا تكون فيما لم نقله، أي قد تكون المشكلة في الطريقة التي نحاوِر ونناقش بها، أو في التوقيت الذي دار

فيه الحديث أو النقاش، أو في المكان الذي جرى فيه الحديث أو النقاش، أو في هيئتنا وفي إشاراتنا الجسدية أثناء عملية الحوار أو النقاش، أو في اللباس الذي كنا نرتدي أثناء الحديث أو النقاش. وهذا يؤدي بنا إلى إعطاء أهمية لمهارات الاتصال، بثمين المهارات الموجودة لدينا، واكتساب مهارات أخرى نحتاجها من أجل تواصل جيد واتصال فعال مع الآخرين . والمهارات نوعان :

- مهارات فطرية، تكون في الإنسان منذ ولادته، سواء وراثية، أو موجودة في شخصنا بصفة طبيعية، وهبنا الله إياها، مثل الصوت المميز، أو جاذبية معينة، أو بنية جسدية معينة، أو قدرة على التأثير على الآخرين ..

- مهارات مكتسبة، ومنها ما نكتسبه من خلال تقليد أهلنا في مراحل الطفولة والشباب، أو نتعلمها عن طريق التكوين والتدريب الدائم المستمر في مراكز خاصة ومدربين محترفين، مع صقل ذلك بالعلم والخبرة .

وفي سياق ممارستنا للصحافة، لعدة سنوات، تمكنا من اكتساب تقنيات ومهارات الإعلام والاتصال من خلال عملنا اليومي في قاعات التحرير، وعبر اتصالاتنا مع الشخصيات والهيئات والمنظمات، داخل الجزائر وخارجها .

وقمنا في إطار عملنا في الجامعة - أستاذنا في علوم الإعلام والاتصال - بتدريس هذه المهارات لطلبة الإعلام والاتصال من خلال مقياس " تقنيات الاتصال " بواسطة محاضرات وأعمال توجيهية لأربعة مواسم جامعية، ثلاثة مواسم 2016 بجامعة البليدة 2 (العفرون) بشعبة علوم الإعلام والاتصال 2016-2017، و 2017-2018 و 2018-2019، وموسم واحد 2019-2020 بجامعة الجزائر 3، كلية علوم الإعلام والاتصال.

وقد أنجزنا هذه المطبوعة المتعلقة بالتأهيل لرتبة أستاذ محاضر (أ) اعتمادا على تجربتنا في مجال الصحافة، حيث مارسنا العمل الإعلامي في المؤسسات الإعلامية لمدة تقارب الثلاثين (30) سنة، كما مارسنا العمل الأكاديمي في الجامعة لمدة تقارب عشر (10) سنوات. واستندنا في عملية انجاز المطبوعة أيضا على خلفية تدريسنا لمقياس " تقنيات الاتصال " لخمسة (5) مواسم جامعية، إضافة إلى اطلاعنا على بعض المؤلفات والدراسات الأكاديمية المتعلقة بالمقياس.

يتضمن برنامج المقياس، حسب ما ورد في برنامج التكوين للسنة الثالثة في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إعلام واتصال، ثلاثة محاور، هي:

- تقنيات الاتصال الكتابي: عرض الحال، التقرير، التعليمية، التعليمية المصلحية، كتابة الخبر.

- تقنيات الاتصال الشفوي: تداعي الأفكار، لعبة الأدوار، أسلوب المحادثة، إدارة الاجتماعات .

- تقنيات الاتصال السمعي البصري : إعداد الروبورتاج، البورتريه، التحقيق .

ومن أهداف المقياس تقديم مجموعة من التقنيات التي يستطيع الطالب من خلالها التمكن من الاتصال ببيئته عن طريق أساليب وطرق مختلفة، داخل المنظمات وخارجها.

من خلال هذه المحاور، تسعى المحاضرات التي تتضمنها المطبوعة إلى اطلاع الطلبة على الخلفية النظرية لاتصال الأفراد، وإكسابهم تقنيات ومهارات اتصالية تطبيقية، تفيدهم في حياتهم اليومية وفي مستقبلهم المهني في مختلف الهيئات والمنظمات، في الإدارات والشركات والجامعات ووسائل الإعلام، وعلى مختلف مستويات المناصب التي ينقلونها، من مسؤولين تنفيذيين، مديري مؤسسات وشركات، موظفين مسيرين لهيئات، أساتذة جامعيين و رجال إعلام وصحفيين وغيرهم.

سنركز على مهارات الاتصال المتعلقة بالاتصال الإداري، كون البرنامج يتطرق إلى محاور خاصة بالاتصال المكتوب واللفظي في الإدارة من خلال عدة أنواع هي التقرير وعرض الحال والتعليمية والتعليمية المصلحية، وكذا المحادثة والاجتماع . كما سنركز أيضا على مهارات اتصالية متعلقة بالإعلام المكتوب، كون البرنامج يتطرق إليها عبر أنواع هي الخبر والتقرير الصحفي، وكذا مهارات الاتصال السمعي البصري من خلال أنواع هي الروبورتاج والتحقيق والبورتريه.

إن الاتصال والتواصل مع الآخرين، يتم لغايات شخصية واجتماعية و تعليمية ومهنية وترفيهية و تنقيفية واقتصادية ونفسية، ولأغراض متعددة، كالحاجة إلى الأمان والشعور بالطمأنينة، والتعاون ومشاركة الآخرين والتعلم منهم في الاحتياجات المعرفية والاجتماعية والوظيفية، وللحصول على الأخبار والمعلومات ومعرفة ما يحيط بمحيطنا وبعالمنا، وكذا لتحقيق الإشباع الاجتماعي والنفسي بعدم الانطواء والشعور بالوحدة والانعزال .

تؤكد البحوث والدراسات أننا نقضي جزءا كبيرا في الاتصال مع الآخرين، نشاركهم أفكارنا ونوضح احتياجاتنا اليومية، ونفهم منهم أحاسيسهم ومطالباتهم الحياتية، وحتى نصل إلى مشاركة أكثر وفهم أعمق للآخرين، يجب أن نحسن ونتقن من مهاراتنا في الاتصال من أجل أداء وفعالية أنجع داخل المجتمع الذين نعيش فيه .

نتطرق إلى المهارات الاتصالية من خلال أربع مرتكزات أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في أي عملية من عمليات التواصل مع الآخرين، هي مهارة التفكير، ومهارة التحدث، ومهارة الاستماع، ومهارات الاتصال غير اللفظي، ثم مهارة الإقناع في آخر مرحلة .

فمهاره التفكير، هي بداية عملية الاتصال، وهي المرحلة أو الجزء النظري الذي يكون قبل المرحلة أو الجزء العملي، وتتمثل في رد الفعل العاجل وسرعة استعمال الفكر في المواقف والعلاقات المحيطة بالعمل في عملية الاتصال. ومهارات التفكير تقسم إلى نوعين، النوع التحليلي و النوع الابتكاري (الإبداعي)، فالأول يعتمد على العقل والمنطق، و يستعمل بكثرة في الاتصال الإداري والتربوي، اللفظي والمكتوب من قبل مسؤولين وأساتذة ومعلمين، ويتميز بالجدية والصرامة والموضوعية في سياق إعطاء تعليمات وتوجيهات، وفي سياق التعليم و توصيل المعارف العلمية . والثاني الابتكاري (ويسمى أيضا الإبداعي) وهو الذي يتم استخدامه على نطاق واسع في وسائل الإعلام والمؤسسات العلمية والثقافية، كونه يعتمد على الخيال والإبداع للوصول إلى هدفه وغايته، ويظهر هذا النوع في الاتصال بوضوح في الاتصال السمعي البصري السمعي.

أما مهارة التحدث، وهي قدرة الفرد على الحديث والكلام بوضوح وفاعلية مع الآخرين، دون الوقوع في الغموض ودون ارتكاب أخطاء، من أجل إرسال الرسالة المراد اتصالها للمتلقي. وتبرز هذه المهارة في كافة النشاطات التي يقوم بها الأفراد في مختلف المستويات من الأسرة، إلى العمل، إلى الشارع، مع الأهل والأصدقاء وزملاء العمل ورفقاء الدراسة، عبر المقابلات واللقاءات الثنائية والجماعية، والمداخلات والمحاضرات العلمية، والاجتماعات والندوات، سواء المباشرة من خلال الالتقاء بالناس أو من خلال وسائل الإعلام كالإذاعة والتلفزيون، أو بواسطة تقنية التحاضر عن بعد وغيرها من وسائل ووسائط الاتصال التقليدية والحديثة .

وتعد مهارة الاستماع من أهم المهارات المطلوب توفرها في عملية الاتصال، ويدرج الاستماع ضمن المهارات الاتصالية لأنه يكتسب من خلال التجربة والاحتكاك مع الآخرين. فالاتصال يكون ناجحا فعالا، إذا كان الإنصات والاستيعاب مجسدان من قبل المتلقي، مع وجود تفسير واستجابة لفظية أو غير لفظية منه للحديث. فالمتلقي المهتم بما يصله من المرسل، الذي لا يقاطعه في الكلام، والذي يركز على الهدف من الحديث، ويتعمق في الكلمات والإشارات والصور التي تصله من قبله، ويفسرها بطريقة دون أحكام مسبقة، هو مستمع جيد تتوفر فيه مهارات الاستماع .

يضاف إلى هذا، مهارات الاتصال غير اللفظي، التي تتمثل في مجموعة الحركات الجسدية والإيماءات التعبيرية التي تعني دلالات يتفق الناس على معانيها ويفهمون القصد من ظهورها واستعمالها. وقد يكون هذا النوع من المهارات الحركية الجسدية والتعبيرات مرفقة للألفاظ والعبارات والكلمات، وقد تكون لوحدها دون ألفاظ، حيث أنها تؤدي المعنى والمدلول لوحدها. ومنه إشارات اليدين أو العينين أو الحاجبين وغيرها..

ونرى أنه يمكن إدراج مهارة البروتوكول والاتيكييت ضمن الاتصال غير اللفظي أو جعلها مهارة قائمة بذاتها، نظرا لأهميتها القصوى في إمكانية إنجاح عملية الاتصال بين الأشخاص فيما بينهم، وبين الدول والمجتمعات.

وهناك من يضيف مهارة الإقناع، إلى المهارات السابق ذكرها، ويعتبرها مهارة يمكن تعلمها واكتسابها. والإقناع هو عملية فكرية وشكلية، تحدث إذا ما تم توفرت المهارات الأخرى لدى المرسل، مع توفر استعداد المتلقي للعملية الاتصالية. ويمكن الإشارة أن حسن أداء المتلقي في ممارسته لمهارات الاتصال بتفاصيلها، يؤدي إلى الإقناع الذي يعد ذروة نجاح العملية الاتصالية، ومن العوامل التي تعد أسس قوية للإقناع، وضوح محتوى الرسالة ودقتها، وذكر التجارب الميدانية المدعمة بالإحصائيات والأرقام والأدلة والبراهين.

وفي عصرنا الحديث، عصر التكنولوجيا، وتضاف مهارة أخرى إلى هذه المهارات، التي أصبحت ضرورية، هي مهارة استخدام الموظفين والعاملين لوسائل الاتصال التكنولوجية مثل الكمبيوتر والهاتف الذكي والتطبيقات الحديثة، والتي أصبح لها أثر كبير على عملية الاتصال.

أولاً : الاتصال .. مفهومه وأشكاله

أولاً : الاتصال.. مفهومه وأشكاله

يتضمن المحور الأول، مفهوم الاتصال وتعريفاته المتعددة، ومراحل تطوره عبر الإنسانية من العصر البدائي إلى العصر التفاعلي. ويتم التطرق إلى أنواع الاتصال، من حيث اللغة، ومن حيث عدد المشاركين في العملية الاتصالية، ومن حيث الغرض أو الهدف، ومن حيث الموضوع . كما تم تناول نماذج الاتصال بنوعها الأحادي والتنائي الاتجاه.

ويتضمن هذا المحور أيضا عناصر ومكونات العملية الاتصالية، والمعوقات التي تعترض العملية الاتصالية كل عنصر وكل مكون على حدى، المرسل، والمتلقي والرسالة والوسيلة ورجع الصدى وعنصر التشويش، وقد تم استعراض طرق وأساليب تفادي المعوقات عن طريق التدريب واكتساب مهارات وخبرات مهنية وتقنية.

1. مفهوم الاتصال :

2.1 المفهوم اللغوي :

في لسان العرب لابن منظور ورد أن "الاتصال والوصلة : ما اتصل بالشيء، كل شيء اتصل بشيء، فيما بينهما وصلة وذريعة". وفي معجم الصحاح (الجوهري) جاء " وصلت الشيء وصلا وصلة ووصل إليه وصولا، أي بلغ أوصله، وقال وصل بمعنى أتصل" وفي المصباح المنير (الفيومي) ورد " وصلت إليه (أصل) وصولا .. وصل الخبر بلغ " .

فالالاتصال في اللغة العربية، يقترب من المعنى الذي نعرفه في علوم الإعلام والاتصال، ويعني عموما إما التوصل إلى الشيء والهدف، أو يكون بمعنى الوصل، أي ضد الهجر وخلاف للفصل، أو يكون بمعنى التوصل إلى الغاية وبلوغها والانتهاج إليها.

أما في اللغات الأجنبية، فإن الاتصال كلمة مشتقة من اللاتينية Commun بمعنى عام شائع عن طريق المشاركة. وفي قاموس المصطلحات الإعلامية جاء أن كلمة اتصال Communication في المفرد وكصفة تستخدم للإشارة إلى عملية الاتصال التي يتم عن طريق نقل معنى. أما في صيغة الجمع Commucations فتشير إلى الوسائل نفسها أو مؤسسات الاتصال. وفي المعجم الفرنسي، تعني كلمة Communication خمس معاني، تتمثل في:

- التواصل مع الآخر .

- إيصال شيء ما إلى شخص آخر أو تتقارب مع (الانتشار والذبيوع)

- تواصل وذيوع الشيء مثل (الإعلان، النبأ، البلاغ، البرقية)

- الأداة التقنية التي يتواصل بواسطتها مجموعة من الأشخاص (الاتصال الجماهيري) وكذلك تعني ما يسمح بالتواصل والمرور من مكان إلى آخر (طريق التواصل، ما يفيد النقل) .⁹

⁹ - رحيمة الطيب عيساني: مدخل إلى الإعلام والاتصال، عالم الكتب الحديث- جدارا للكتاب، الأردن، 2008، ص ص: 10-11

2.2 المفهوم الاصطلاحي:

يرجع أصل كلمة اتصال Communication إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناها Common أي "مشترك" أو "عام" وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.¹⁰

والاتصال من أبرز ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى من حيث التعبير عن أفكاره والتفاهم بين الأشخاص، و أبرز الخصائص في العملية الاتصالية ترتبط بالتفاهم، بل أن الاتصال هو تفاهم حسب تعريف مارتين أندرسون "الاتصال هو العملية التي نفهم من خلالها الآخرين ويفهمونا .. وكانت أول مظاهر هذا التفاهم بين بني البشر عن طريق استخدام الإشارات، ثم ارتقى هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان يستخدم الرموز اللغوية"¹¹ وهو حسب تعريف جمعية إدارة الأعمال الأمريكية " أي سلوك ينتج عنه تبادل المعنى".¹²

يتم تقسيم خبرة تعامل الإنسان مع الاتصال، وتطور العملية الاتصالية بين البشر عبر مراحل، يفضل بعض الأكاديميين تسميتها ب "الثورات" نظرا للتغيرات العميقة التي صاحبت كل مرحلة منها، تظهر في كل مرحلة منها أنواع وأشكال الاتصال من الاتصال غير اللفظي إلى الاتصال اللفظي إلى الاتصال الكتابي (المكتوب) إلى الاتصال السمعي البصري، والتي تتناولها المطبوعة، والثورات هي :¹³

- الثورة الأولى، تحققت حينما استطاع الإنسان أن يتكلم.

- الثورة الثانية، عندما اقترح السومريون طريقة الكتابة على الطين عام 2600 قبل الميلاد.
- الثورة الثالثة، كانت بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر على يد يوحنا غوتنبرج

(1440م)

- الثورة الرابعة، خلال منتصف القرن الثاني للقرن التاسع عشر، واكتملت في القرن العشرين، وقد تمثلت بتعدد وسائل الاتصال استجابة للمشكلات التي نجمت عن الثورة الصناعية، حيث برزت الحاجة إلى التفاهم وتبادل المعلومات، عن طريق وسائل مثل التلغراف، السينما والتلفون، واللاسلكي والراديو والتلفزيون والفاكس ..

- الثورة الخامسة في النصف الثاني من القرن العشرين، والتي تمثلت في الحاسوب الإلكتروني الذي يستطيع تخزين واسترجاع ما أنتجه الفكر البشري، وتجسدت هذه الثورة خاصة في استخدام الاتصال بواسطة الأقمار الصناعية .

¹⁰ - حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد : الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1994. ص 23.

¹¹ - المرجع نفسه ، ص 19 .

- أبو السعيد العبد أحمد، عابد عبد اللطيف زهير : مهارات الاتصال، دار اليازوري، الأردن، 2014، ص 22.

¹³ - المرجع نفسه، ص ص: 19 - 20.

وهناك من الأكاديميين من يقسم عملية تطور الاتصال إلى ست (6) مراحل بعصورها المختلفة، وهي:¹⁴

- المرحلة الأولى، العصر الحجري (عصر الإشارات والعلامات) التي استخدمت في العصر البدائي، مثل الزمجرة، والهمهمة، والدمدمة، والصراخ، إضافة إل لغة الجسد وإشارات الأيدي والأرجل وساد فيها الاتصال المباشر.

- المرحلة الثانية، بداية الزراعة (عصر الاتصال اللفظي) تم فيها الانتقال لحياة مستقرة وإقامة دائمة في مناطق معينة في جماعات، مثل مناطق وادي النيل والشام والعراق، وتمت ممارسة الزراعة وتربية الحيوانات، وهو ما استدعى إيجاد لغات للتفاهم بين الناس.

- المرحلة الثالثة، عصر الكتابة، تم فيها ربط بين الرموز والرسومات التعبيرية للكتابة التصويرية وبين المقاطع الصوتية التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بأبناء جماعته، لتظهر أول كتابة منطوقة، مضاف لها رسوم ورموز مثل المسمارية أو السومرية، ثم الهيروغليفية عند الفراعنة .

- المرحلة الرابعة، عصر الطباعة، وتعد الطباعة أحد أبرز الابتكارات البشرية الهامة عبر العصور، وعرف هذا العصر تطورا من الصينيين، الذين استعملوا الطباعة بالألواح الخشبية إلى يوحنا غوتبرج، الذي استخدم الحروف المعدنية في فرنسا عام 1436 ثم ألمانيا عام 1445 .

- المرحلة الخامسة، عصر الاتصال الجماهيري، والذي بدأ بظهور الصحافة الجماهيرية وتقدمها السريع من الإذاعة والتلفزيون في شكل ثورة الاتصال الجماهيري، التي ساهمت في تغيير وتشكيل المواقف والآراء والقرارات والتصورات بشأن الكثير من المستجدات الدولية والإقليمية والمحلية .

- المرحلة السادسة، وهي المرحلة التي نعيشها الآن، مرحلة عصر الاتصال التفاعلي، وتسمى ثورة الاتصالات. فمع النصف الثاني من القرن العشرين، شهد العالم أشكالا من تكنولوجيا الاتصال، على رأسها الحاسوب الآلي ظهر في جامعة "ايوا" الأمريكية عام 1939، وتطور إلى حاسب رقمي إلكتروني عام 1946 في جامعة بنسلفانيا الأمريكية، ثم إلى شبكة الانترنت في الثمانينات من القرن العشرين.

أما مارشال ماكلوهان فيقلص المراحل إلى أربع، ويرى أن وسائل الإعلام التي يستخدمها المجتمع أو يضطر إلى استخدامها ستحدد طبيعة المجتمع وكيف يعالج مشاكله، وأي وسيلة، أو امتداد للإنسان، تشكل ظروفًا وتؤثر على الطريقة التي يفكر بها الناس ويعملون وفقا لها. وقد عرض ضمن نظريته (التي يسميها اختبارات) مفهوم "الوسيلة هي الرسالة" وقسم التاريخ الإنساني إلى أربع مراحل هي :

- المرحلة الشفوية : أي مرحلة ما قبل التعليم أي المرحلة القبلية .

- مرحلة كتابة النسخ : التي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام.

- مرحلة عصر الطباعة : من سنة 1500 إلى سنة 1900 تقريبا .

¹⁴ - محمد منير حجاب، نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010 ص ص: 13- 22 .

- مرحلة عصر وسائل الإعلام الالكترونية : من سنة 1900 تقريبا إلى الحاضر. وفي هذا العصر ظهر مفهوم " القرية العالمية" حيث تقلصت الكرة الأرضية في الزمان والمكان، وبرز ما يسميه ماكلوهان عصر الفلق، لأن الوسائل الالكترونية تجبر الفرد على الالتزام والمشاركة بعمق.¹⁵ نلاحظ أن الكثير من مظاهر الاتصال المستعملة في بدايات نشأته وظهوره، مازالت مستعملة في العصر الحالي، مثل الإشارات والعلامات، فالاتصال هو عملية إنسانية، بدأت ولم تنتهي حتى الآن، عملية متواصلة مستمرة عبر العصور والأزمنة، تأخذ أشكالا مكملة لبعضها البعض "الاتصال يعد من السمات الإنسانية الأساسية، سواء أكان في شكل صور أم موسيقى، أو اتصالا فعليا أم مستترا، إعلاميا أم اقناعيا، مخيفا أم مسليا، واضحا أم غامضا مقصودا أم عشوائيا، داخليا أم مع أفراد آخرين، فالاتصال هو القناة التي تربطنا بالإنسانية".¹⁶

وقد ورد في قاموس أكسفورد، أن الاتصال هو " نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات" وتتطلب عملية نقل الأفكار والأخبار والمعلومات والصور والرموز بين الناس، مشاركة الأفراد حيث لا يتم الاتصال دون توفرها، وهذا وفقا لتعريف تشارلز موريس الذي يرى أن الاتصال هو " أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين." وتكون هذه المشاركة بين المرسل والمستقبل، حسب تعريف كارل هوفلاند " فالاتصال هو العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الآخرين (مستقبلي الرسالة)"¹⁷

من خلال التعريفات السابقة، يظهر أن الاتصال يتميز بوجود ثلاث عناصر هي: العنصر الأول هو مشاركة الأفراد بعضهم بعضا، ولا يتم سوى عبر التفاهم بينهم، وهو العنصر الثاني، لنصل إلى العنصر الثالث الذي هو التفاعل. كما سنرى في التعريفات الآتية : ومنها تعريف "جورج لندرج" الذي يؤكد أن " كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز." وتتبنى "جيهان رشتي" هذا المفهوم من حيث أن " الاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة- كائنات حية أو بشر أو آلات - في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات (منبهات) بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء".¹⁸

نستنتج أن التعريفين الأخيرين، أضاف إلى مفهومي التفاهم والمشاركة مفهوما ثالثا لبناء العملية الاتصالية هو مفهوم التفاعل بين الأفراد .

15 - بشير العلق : نظريات الاتصال، مدخل متكامل، دار اليازوري، الأردن، 2010، ص ص : 57-58 .

16 - حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد: مرجع سبق ذكره، ص23

17 - أحمد العبد أو السعيد، مهارات الاتصال، زهير عبد اللطيف عابد، مرجع سبق ذكره، ص 21

18 - حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص 24 .

هناك تعريفات أخرى، تشير إلى النسق والسياق الاجتماعي الذي تتم فيه عملية الاتصال، ومنها: تعريف "محمود عودة" الذي يرى أن " مفهوم الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم، ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة أو صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل".¹⁹ و يذهب "محمد عبد الحميد" في كتابه " نظريات الإعلام واتجاهات التأثير" إلى إضفاء البعد الاجتماعي كله على عملية الاتصال ويفضل أن يطلق عليها مفهوم "التفاعل الاجتماعي" حيث يؤكد على ضرورة وصف عملية الاتصال بأنها عملية اجتماعية، ذلك أنها ليست صورة من صور التفاعل الاجتماعي فحسب، بل أنها افتراض أساسي لكل صور التفاعل الاجتماعي الأخرى (..) والاتصال وفق هذا المعنى، يتعدى كونه نشاط إنساني فحسب، لأن النشاط يمكن أن يتوقف عندما يتحقق الهدف، بينما يتسم الاتصال الإنساني بالاستمرار الذي يرتبط بتواصل الحاجات الإنسانية واستمرارها وتجديدها. ويصل محمد عبد الحميد إلى تعريف يراه محاولة للتوفيق بين الاتجاهات المختلفة للعلوم في النظر إلى عملية الاتصال التي هي بالنسبة له تلك " العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة، بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة، بتحقيق أهداف معينة".²⁰

للاتصال علاقة بالإعلام، حيث يشترك المفهومان في بعض العناصر ويختلفان في عناصر أخرى " فالاتصال Communication هو أشمل من الإعلام Information، إذ أن هذا الأخير هو جزء من الاتصال (فالاتصال هو الوعاء الأوسع والإعلام هو الشاغل الأهم لأكبر جزء من هذا الحيز الواسع، وهو عملية (Process) بتبادل الأخبار والحقائق والآراء والرسائل بين الأفراد والجماعات. بينما الإعلام هو المنتج (Product) ومثال ذلك الأخبار (News) والبيانات (Data) ومضامين ومنتجات أخرى لوسائل الاتصال الجماهيرية كالأنشطة الثقافية والصناعية".²¹

2. أهمية الاتصال:

- لخص "هارولد لاسويل" أهمية الاتصال للفرد وللمجتمع من خلال عدة عناصر هي :
- تحقيق الترابط والتقارب بين أفراد المجتمع، ودعم التفاعل بينهم، وهو ما يؤدي إلى التماسك الاجتماعي.
- التكفل بالمحافظة على الهوية الثقافية للمجتمع، بنقل تراثه من جيل لآخر.

¹⁹ - حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص 24 .

²⁰ - محمد عبد الحميد : نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، الطبعة الثانية، القاهرة، 2000، ص 20

²¹ - علي عبد الفتاح كنعان، نظريات الاتصال والإعلام الحديث، دار الأيام، الأردن، 2014، ص 7 . نقلا عن علي محمد شمو، تكنولوجياي الحديثة والاتصال الدولي و الأنترنت، الشركة العمومية السعودية للنشر، السعودية، 1997، ص 27 .

- توفير المعلومات الخاصة بالبيئة والأخطار المحيطة بها. ويحمي المجتمع منها .
- أما "محمد عبد الحميد" فيسجل أهمية الاتصال للفرد من خلال الوظائف الآتية:
- يقوم الفرد بالاتصال بالآخرين لأداء دوره ووظائفه في المجتمع، ويصبح الاتصال أمراً ضروريا نظرا للارتباطات الموجودة بينهم، ومن أجل التكامل الاجتماعي. كما يقوم الفرد بالاتصال بمصادر المعلومات والمعرفة لتدعيم المكانة الاجتماعية التي ترتبط بدوره في المجتمع.
- يحقق اتصال الفرد بالآخرين الاقتراب منهم، ودعم الإحساس بالأمن والطمأنينة، وتبعد شبح العزلة التي تؤدي إلى الإحساس بالخوف .
- يؤدي الاتصال حاجة الفرد إلى المعلومات والمعارف الخاصة بالقضايا والموضوعات التي تفيده في القرارات اليومية . واتخاذ أحام صائبة، وتدعيم أفكاره وقيمه ومعتقداته .
- يكسب الاتصال الفرد خصائص وسمات المجتمع، الذي يعيش فيه و يدعم انتمائه إليه .
- يحقق الفرد من خلال الاتصال الذي تقدمه وسائل الإعلام، التثقيف والتسلية والترفيه وغيرها..²²
- هذه الوظائف تعطي للاتصال أهمية قصوى، لا يمكن للفرد وللمجتمع الاستغناء عنها، ولكن لا يعني هذا، أن هذه الوظائف تكون مجتمعة دفعة واحدة في كل عملية اتصالية، بل أن كل عملية تؤدي وظيفة واحدة أو أكثر، ويتعدد العمليات الاتصالية، تعدد الوظائف التي يستفيد منها الفرد والمجتمع.

3. أنواع الاتصال:

يتم تحديد أنواع الاتصال، وفقا لعدة مقاييس، من حيث اللغة المستعملة، ومن حيث عدد المشاركين (درجة التأثير) ومن حيث الهدف (الغرض) من الاتصال، ومن حيث موضوع الاتصال.

1.3 من حيث اللغة المستعملة في الاتصال:

يمكن تصنيف الاتصال من حيث اللغة إلى قسمين، اتصال لفظي واتصال غير لفظي .

1.1.3 الاتصال اللفظي: هو "الاتصال الذي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية (الكلام) في توصيل الرسالة أو المعلومات إلى المستقبل، فهو الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل".²³

والاتصال اللفظي (الشفوي أو الشفهي) هو من أقدم أنواع الاتصال، ظهر منذ الأزل، ومازال موجودا حتى الآن، ويتم بعدة طرق، معتمدا على حواس الإنسان كالقلم والأذن والعين، ويكون بين شخصين أو بين الجماعات، أو مع الجمهور. وهو محدود في الزمان والمكان، ويتميز بكون المواجهة

²²- محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص ص : 23-24 .

²³- رحيمة الطيب عيساني، مرجع سبق ذكره، ص ص: 28-29 .

فيه تكون مباشرة، وجها لوجه غالبا . كما يتميز بالاقتصاد في الوقت والسرعة في الأداء، وبتشجيع توجيه الأسئلة والإجابة عنها، وتهيئة الفرصة للمشاركة في العمل.

2.1.3 الاتصال غير اللفظي: هو " عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو قد يقصدها في احتكاكه بالآخرين . ومن أنواع هذا النوع من الاتصال : لغة الصمت، والتعبيرات الحسية والفسولوجية كاصفرار الوجه أو تصبب العرق، والتعبيرات الحركية واللغة الرمزية والإشارات، كإيماءات الرأس واللمس".²⁴

الاتصال غير اللفظي هو من أقدم أنواع الاتصال، يستعمل الأصوات والحركات والرموز، ومنها الإيماءات والإشارات باليد والصرخ، وتعبيرات الوجه، وحتى بعض الرموز والأصوات مثل الدخان بغية الإخبار بالتواجد في مكان معين أو الإعلام بمعلومات معينة، حيث مازال الدخان الأبيض يستعمل في الفاتيكان للإعلان عن انتهاء عملية انتخاب بابا الكنسية الكاثوليكية. ومثل قرع الطبول الذي كان يستعمل في العصور القديمة للإعلان عن الحرب، ومازال يستعمل حاليا في الاحتفالات بالأعياد الوطنية (وسنفضل لاحقا أكثر في هذا المجال، عندما نتطرق إلى محور الاتصال الشفوي).

2.3 من حيث عدد المشاركين في عملية الاتصال أو (درجة التأثير) :

يتم تقسيم الاتصال من حيث عدد المشاركين في عملية الاتصال أو من حيث درجة تأثيره إلى اتصال ذاتي، اتصال جمعي واتصال عام، اتصال وسطي، واتصال شخصي، واتصال جماهيري، ويشكل النوعان الأخيران الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري، النوعان الأكثر تأثيرا، كما أصبح الاتصال الجمعي أكثر استعمالا في الانترنت في الدردشة والتواصل بين الأشخاص. وأنواع الاتصال من حيث عدد المشاركين ودرجة تأثيره، هي:

1.2.3 الاتصال الذاتي:

هو المونولوج، أو الحديث مع الذات، وهو " جميع العمليات الواعية التي تحدث داخل الإنسان كالتأمل والتفكير والإحساس بالانفعالات والمشاعر وحالات الخوف والحب والتفاؤل، حيث المرسل والمتلقي شخص واحد، وجميع هذه العمليات تحدث داخل الإنسان ".²⁵

ويحظى هذا النوع من الاتصال باهتمام علماء النفس، ويرتبط بالإدراك والتعلم. كما يحظى أيضا باهتمام علماء الاجتماع، خاصة لدى مدرسة التفاعلية الرمزية، حيث يرى مؤسسها "جورج ميد " أن الاتصال الذاتي هو حلقة هامة للربط بين سلوك الفرد وبين البيئة التي يعيش فيها . ويسمح هذا النوع من الاتصال للفرد بأن يتخذ قراراته انطلاقا من إعادة ترتيب المعلومات التي استقبلها، وربطها مع بعضها، بصوته وتركيزه الخاص، ومن الممكن أن يصدر عنه أصوات، وإشارات وحركات ترافقها .

²⁴ - المرجع نفسه، ص 30 .

²⁵ - محمد منير حجاب ، مرجع سبق ذكره، ص 79 .

2.2.3 الاتصال الجمعي والاتصال العام :

هناك من يجمع بين الاتصال الجمعي والاتصال العام في نوع واحد، ويسميه اتصال جمعي، وهناك من يفرق بينهما، حيث يعتبر الاتصال الجمعي مفهوم قائم بذاته والاتصال العام مفهوم قائم بذاته أيضا. والفرق بينهما أن الاتصال الجمعي يكون بين أشخاص نعرفهم وهم محدودون في العدد مثل أفراد الأسرة والأصدقاء، أما الاتصال العام فيكون بين جماعات أو عدد أكبر من أشخاص لا نعرفهم في الغالب، وقد نعرف بعضهم.

أ - الاتصال الجمعي :

يحدث بين مجموعة من الأفراد، مثل أفراد الأسرة، زملاء الدراسة أو العمل، جماعات الأصدقاء لقضاء وقت الفراغ أو التحدث، أو اتخاذ قرار أو حل مشكلة، حيث تتاح المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي²⁶. وهذا التعريف يعطي مفهوما ضيقا للاتصال الجمعي ويجعله يقترب من الاتصال الشخصي، الذي يتم بين الفرد وعدد محدود من الأفراد.

ب- الاتصال العام:

يعني وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد، كما هو الحال في المحاضرات والندوات والأمسيات الثقافية وعروض المسرح، ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه عال، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة. ويضم أعضاء الجماعة تنظيم داخلي وأن كان غير رسمي، يعكس الجماعات الصغيرة، كما تتميز هذه الجماعات بارتفاع مستوى الوعي بين أفرادها. وعادة ما يتم هذا النوع من الاتصال في أماكن التجمعات أو تلك التي تقام خصيصا لهذا الغرض²⁷. وهو اتصال ليس بالاتصال الشخصي، كونه يتم بين الجماعات الصغيرة، يقترب من الرسمي والاتصال التنظيمي، أكثر من الاتصال الشخصي. ويختلف عن الاتصال الجماهيري الذي يتميز بالعدد الكبير ووسيلة الاتصال التي هي وسائل الإعلام .

لكن هناك من يجمع بين المفهومين، ويطلق عليهما تسمية الاتصال الجمعي، ويعطيه مميزات وخصائص المفهومين معا (الاتصال الجمعي والعام) ويعرفه بأنه " يتم بين فرد ومجموعة أفراد، يمكن أن لا يعرفوا بعضهم، ويمكن أن تجمع بينهم خصائص ومميزات مشتركة، ويتفق هؤلاء على أنهم يشتركون في الموقف الاتصالي، ويلتقون بصفة مباشرة مع القائم بالاتصال. ويتجسد هذا الاتصال في الندوات أو المحاضرات العامة، وفي قاعات الدراسة، وقد يكون بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال

²⁶ - حسن عماد مكاوي و ليلي حسين السيد : مرجع سبق ذكره، ص 31 .

²⁷ - محمد عبد الحميد : مرجع سبق ذكره، ص 34 .

وسائل الاتصال السلوكية وغير السلوكية والخطابات والمحركات.²⁸ وأصبح يتم حاليا عن طريق تقنية التحاضر عن بعد .

هذا النوع يتميز بازدياد الثقة بين الأفراد حينما يتصلون بينهم وجها لوجه، ويزيد من الاتجاهات المؤيدة لموضوع الاتصال، ويوفر إمكانية حدوث الاتصال في اتجاهين من المرسل للمستقبل، ومن المستقبل إلى المرسل، وتكون الاستجابة لرجع الصدى مباشرة . كما يوفر أيضا المرونة العالية في العملية الاتصالية، حيث يمكن للمرسل أن يعدل من الرسالة أو الوسيلة بالشكل الذي يحقق أهداف الاتصال .

وقد " أصبح الاتصال الجمعي أحد ملامح شبكة الانترنت، وذلك من خلال انتشار جماعات الأخبار News Groups والتي تسمح للأشخاص ذوي الاهتمامات المختلفة أو غير المحدودة بالمشاركة في محادثات اعتبارية. وتتيح شبكة الانترنت آلافا من جماعات الأخبار التي تناقش أي موضوع أو قضية يمكن أن تخطر على البال".²⁹ ومن أشكال الاتصال الجمعي المعاصر، الدردشة عن طريق الكتابة .

3.2.3 الاتصال الوسطي:

يسمى ووسطي ويطلق عليه أيضا تسمية " الوسيطى " لأنه يقع وسط نوعين من الاتصال هما اتصال المواجهة المباشر (الشخصي) والاتصال الجماهيري، ويتميز ببعض خصائص النوعين، ويتم باستخدام وسيلة اتصالية مثل التلفون أو التلفزيون".³⁰

ويشمل الاتصالات السلوكية من نقطة إلى أخرى مثل الهاتف والتيلكس والراديو المتحرك، وقد يمتد ليشمل الأفلام التلفزيونية من خلال الدوائر المغلقة. ويتميز هذا النوع بقلة عدد المشاركين فيه، فغالبا ما يكون المتلقي شخصا واحدا، كما يكون المتلقون معروفون لدى القائم بالاتصال، وعادة هم من ذوي الثقافة المشتركة. وتكون الرسالة ذات طابع خاص، فهي محظورة على التعميم (غير خاضعة لعموم المتلقين).³¹

4.2.3 الاتصال المباشر (الشخصي) :

يعرفه "ميرتون" بأنه يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والمستقبل تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته." ويعرفه محمود عودة بأنه عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون وجود قنوات وسيطة." ويرى صالح أبو إصبع أن "الاتصال المباشر هو الاتصال

28 - محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 87 .

29- محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 91 .

30 - أحمد العبد أبو السعود، زهير عبد اللطيف عابد : مهارات الاتصال، دار اليازوري، الأردن، 2014، ص 65.

31 - حسن عماد مكاي، و ليلي حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص 33

الذي يمكن فيه أن نستخدم فيه حواسنا الخمس، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر في موضوع مشترك، ونتيجة هذا الاتصال تتكون الصداقات والعلاقات الحميمة بين الأفراد، كما يتيح فرصة التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، ومن ثم تصبح الفرصة أمام القائم بالاتصال سانحة لتعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعالية أو إقناعاً".³²

وهذا النوع من الاتصال هو الأكثر استعمالاً من قبل الأفراد، ويتم وجهاً لوجه بطريقة مباشرة دون أي وسيلة اتصال تقنية، فهو اتصال يتم بالحواس، مثل الفم والأذن وبعض أعضاء الجسم الأخرى لدى استخدام الحركات والإيماءات.

5.2.3 الاتصال الجماهيري:

هو "عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيرية، ويتميز بأنه يوصل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، والأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال تصلهم الرسالة في نفس اللحظة وبسرعة فائقة، مع مقدرة على خلق رأي عام وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة أصلاً، والمقدرة على نقل الأفكار والمعارف والترفيه".³³

تشمل وسائل الاتصال الجماهيرية الصحف والمجلات والكتب والسينما والراديو والتلفزيون، التي تحتاج لنموها وأداء دورها، عوامل مثل وجود قاعدة اقتصادية متينة، وتوفر قاعدة ثقافية وعلمية، وتواجد كثافة سكانية، وتوفر مناخ ملائم من حرية الرأي والتعبير، يبرز الرأي والرأي الآخر، وكذا وجود قاعدة تكنولوجية متينة مثل شبكات الهواتف والأقمار الصناعية والمطابع الحديثة وغيرها.

ويدرج كل من الاتصال المباشر (الشخصي) والاتصال الجماهيري ضمن تصنيف الاتصال الذي يترك قوة تأثير على المتلقين، فالإتصال الشخصي الذي يتميز بالتفانيّة، والمرونة، يحقق التفاعل الكامل بين المرسل والمستقبل خاصة إذا تم وجهاً لوجه، ويتم فيه جمع كل عناصر الاتصال بما فيها رجع الصدى، يتيح إدخال تعديلات مستمرة على الرسالة طبقاً للمستقبل سواء عن طريق التكرار أو تغيير الألفاظ والكلمات. ويؤكد كل من "سفيلد" و"ميرتون" "كاتز" على أن الاتصال المباشر مقدم في عملية الإقناع كون الأشخاص يمكنهم أن ينصرفوا عن وسائل الإعلام في الاتصال الجماهيري، إذا لم يتفقوا مع ميولاتهم وآرائهم، لكن ليس من السهل عليهم أن يتجنبوا الحديث مع أقاربهم وزملائهم، فالإتصال المباشر يتيح نقاشاً فيه مرونة أكبر في عرض وجهات النظر المختلفة والتأثير في الناس.³⁴

6.2.3 الاتصال الإلكتروني أو (التفاعلي):

يفضل البعض أن يضيف الاتصال الإلكتروني (التفاعلي) كنوع من أنواع الاتصال قائم بذاته. وقد ظهر الاتصال الإلكتروني أو (التفاعلي) نتيجة للتطور الذي حدث في تكنولوجيا الاتصال والحاسبات

³² - رحيمة الطيب عيساني ، مرجع سبق ذكره، ص 35

³³ - حسن عماد مكروي و ليلي حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص 32 .

³⁴ - المرجع نفسه، ص 33 .

الإلكترونية، ويتجسد هذا النوع الاتصال عبر البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية (مواقع التواصل الاجتماعي) ومجموعات المناقشة والمجموعات الإخبارية وعقد المؤتمرات عن بعد، والجراند والمجلات الإلكترونية. ووسائل الاتصال الإلكتروني تعتمد على شبكة الإنترنت، وتمكن من نقل كم كبير من المعلومات بسرعة فائقة وبتكلفة رخيصة، تتيح للمرسلين استهداف جمهور المتلقين المهتمين فقط، وتسمح لهم بالاتصال والتفاعل مع مصدر الرسالة (المرسل) وعرض أفكارهم و آرائهم.

3.3 من حيث الغرض أو (الهدف) من الاتصال:

يقسم الاتصال من حيث الغرض أو الهدف إلى أربعة أنواع هي :

1.3.3 الاتصال الإقناعي:

هو " العملية الاتصالية المقصودة التي يخطط لها سلفا لاستهداف البنيات المختلفة لشخصية الفرد بغية إحداث التغيير أو التعديل أو تعزيز السلوكيات (..) وهو آلية رئيسة لتكوين الآراء والاتجاهات والمواقف، فلا يمكن الحديث عن المواقف إلا إذا اقتنع الفرد بالرسائل والمعلومات التي يتلقاها (..) وهو الفعل الذي يستند إلى مساع معمولة من أجل تغيير سلوك عن طريق علاقات وتبادلات رمزية " .³⁵

ويظهر من خلال هذه التعريفات الثلاثة، التمايز الموجود في الاتصال الإقناعي في بعض العناصر، من بينها التصميم والأهداف، فالاتصال الإقناعي " يمارس نوعا من الضغط الذي يوجه سلوك المتلقي وهو اتصال له شبكات وأنظمة ونماذج خاصة، ومصمم لظروف معينة وقد تنتهي فعاليته مع زوال هذه الظروف " .³⁶

2.3.3 الاتصال التسويقي:

هو عملية توصيل فعالة لمعلومات المنتج أو أفكاره إلى الجماهير المستهدفة، ويتميز هذا النوع كونه يأخذ اتجاهين، يتبادل فيه المرسل والمستقبل أي(المسوق والمستهلك) أدوارهم . كما يتميز هذا النوع بارتباطه بمفهوم التأثير الاجتماعي، فهو يرتبط به إلى درجة كبيرة . ويتكون الاتصال التسويقي من عناصر ثلاث هي: الدعاية والإعلان، والترويج البيعي وهي محفزات قصيرة مثل الهدايا والعروض، والعلاقات العامة، وهي برامج لبناء سمعة الشركة وسمعة المنتجات المقدمة، ويتم ذلك من خلال الندوات والمحاضرات والاحتفالات التي تنظمها الشركة.³⁷ فالتسويق يتطلب شبكة علاقات عامة مع أطراف عديدة وأساليب متنوعة، تتضمن العروض المجانية والهدايا للزبائن وللمعلنين وللقائمين بالاتصال.

³⁵ - محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 98 .

³⁶ - المرجع نفسه، ص 99 .

³⁷ - المرجع نفسه، ص 104 .

3.3.3 الاتصال الثقافي (الحضاري) أو الاتصال عبر الثقافات:

هو نوع من التبادل بين الثقافات، يحدث تداخل أو امتزاج بين مجتمعين أو جماعتين أو أكثر ينتميان إلى ثقافات مختلفة، تمتلك كل منهما تراثا ثقافيا متمایزا عن تراث آخر. وتطلق على الاتصال الثقافي أيضا تسمية الاتصال عبر الثقافات.

تعتبر نظرية الاتصال الثقافي للعالم البريطاني " فوديتسي " في الثلاثينات من القرن العشرين أن الثقافات القوية تنتشر بسبب التفوق العلمي التكنولوجي وقدرة السلطة السياسية، وتشير أن الثقافة الأقوى تنصهر فيها الثقافة الأضعف (المغلوب يتبع الغالب).

ولكن هناك رؤية أخرى، تكرست بعد الخمسينات من القرن العشرين، ترى أن تداخل ثقافة أو عدة ثقافات في ثقافة أخرى يؤدي إلى ظهور ثقافة جديدة. وهذا ما تفسره نظرية التثقاف أو الاتصال الثقافي التي وظفت في تحليل التغيرات الاجتماعية لدى كل من الأمريكي "ليتبون" والبريطاني " مالينوفسكي " وكمثال على ذلك، تاريخ انتشار الثقافة العربية بعد تفاعلها مع عدة ثقافات أخرى . وتتجسد حاليا ظاهرة الاتصال عبر الثقافات في دول الخليج، بسبب وجود جاليات مختلفة لها ثقافات متعددة، آسيوية وأوروبية وأمريكية، وقد أثر هذا على الثقافة العربية.³⁸

4.3.3 الاتصال التنظيمي (المؤسسي) :

هو الاتصال الذي يتم داخل المؤسسات ذاتها أو بين مؤسسة ومؤسسة أو مؤسسات أخرى، ويسمى أيضا الاتصال المؤسسي، ويكتسب خصائص المؤسسات التي يوجد فيها . ويسود في هذا النوع الاتصال بين الأشخاص (المواجهي) مثل عمال بين بعضهم البعض أو بين مدير أو مسؤول وموظفين. أو بين جماعة كاجتماع مصلحة أو إدارة . كما يسود أيضا الاتصال الواسطي، مثل استخدام الهاتف. ويعرف هذا النوع كذلك، استخدام البرقيات والتلكس والفاكس، وحاليا يستخدم الانترنت والبريد الإلكتروني بشكل أكثر. كما يستخدم في الاتصال التنظيمي الندوات والتقارير الميدانية عن سير العمل في المؤسسة والدراسات المسحية، والاستطلاعات وتحليل ما تبث وتصدره وسائل الإعلام.

4.3 الاتصال من حيث الموضوع :

يمكن تقسيم الاتصال من حيث الموضوع إلى ثلاثة أنواع هي :

1.4.3 الاتصال السياسي:

يعرفه "بليك" blak و"هارولدسن" Harorldsen بأنه ذلك الذي " له تأثيرات واقعية أو محتملة في عمل الدولة السياسي أو وحدة سياسية أخرى ". وهذا الاتصال له أهمية بالنسبة للسلطة، حيث أن الذين يمتلكون السلطة يسيطرون على الاتصال لتحقيق أهدافهم من أجل الحفاظ على السلطة والبقاء

³⁸ - محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 107.

فيها. وغالبا ما يعمل السياسيون الذين يتموقعون في السلطة أو يحالفونها على التحكم في الأخبار والمعلومات، ويعمدون إلى غربلتها قبل أن تصل للمواطنين بواسطة حراس البوابة المتواجدون في وسائل الإعلام القريبة من توجهاتهم .

وتدرج ضمن هذا النوع من الاتصال، أساليب ووسائل، من بينها : تدخلات وخطابات القادة السياسيين (رؤساء وملوك) ورؤساء الحكومات والوزراء ورؤساء الأحزاب، من خلال التصريحات والندوات والمؤتمرات الصحفية، والمناظرات الانتخابية وغيرها.

فالالاتصال السياسي يقوم به السياسيون والإعلاميون وحتى أفراد المجتمع أيضا، وهو يعكس الاتصال الذي يقوم به المسؤولون التنفيذيون في الدولة من إدارة الشؤون العامة و نشاطات الحكومة من أجل إيجاد الدعم الشعبي لبرامجهم، كما يعكس اهتمام المواطنين بتصريحات ونشاطات السياسيين. فالمواطنون يستخدمون الاتصال السياسي من أجل إسماع آراءهم ومواقفهم، ولغرض الرقابة الشعبية أو المشاركة في الحياة السياسية أو المساهمة في اتخاذ القرار.

ويعتبر استخدام وسائل الإعلام من أهم الدعائم التي يعتمد عليها هذا النوع، وقد أصبح الاتصال السياسي في الدول الديمقراطية وسيلة لنشر الوعي السياسي، وأداة لتكريس الديمقراطية التشاركية بواسطة وسائل الإعلام .

2.4.3 الاتصال الدبلوماسي:

يعرفه (ميدو) بأنه الرموز والرسائل المتبادلة المتأثرة بالنظام السياسي أو المؤثرة عليه، وتقوم المؤسسات الإعلامية بتقديمها لجمهورها. ويعرفه (سكدسون) بأنه أية عملية نقل لرسالة يقصد بها التأثير على استخدام السلطة أو الترويج لها في المجتمع، كما يعرفه (ماكنير) بأنه اتصال هادف يتعلق بالسياسة

39 .

من وظائف الاتصال الدبلوماسي، تغطية الأحداث والقضايا الدبلوماسية بطريقة دقيقة وتقديم الخلفيات والتفسيرات حولها، ودعم وتمييز قضايا الدبلوماسية للمجتمع، وحث المواطنين والجمهير على المساهمة والمشاركة في إدارة وتسيير شؤونها.

3.4.3 الاتصال السياحي:

يكون في مجال السياحة، ويهدف إلى نقل وتبادل المعلومات والأفكار والحقائق السياحية بين المرسلين والمتلقين بهدف إحداث تفاعل بين الطرفين من أجل المساهمة في جلب السائحين وزيادة عددهم. كما يساهم الاتصال السياحي في إرساء قواعد التقارب والتفاهم بين الشعوب .

39 - محمد منير حجاب ،_مرجع سبق ذكره، ص 113.

يعتبر البعض، أن ما ورد من أنواع الاتصال من حيث الغرض أو (الهدف) ومن حيث الموضوع، مثل الاتصال عبر الثقافات، والاتصال السياسي، والاتصال الدبلوماسي، والاتصال الدولي، والاتصال السياحي، هي أنشطة أساسية للاتصال.⁴⁰ ووفقا لهذا المعنى فإن هذه الأنواع ليست أنواع قائمة بذاتها، بل هي نشاطات أو بالأحرى فروع، تختص بأنواع معينة من الاتصال، لكن نظرا للأهمية التي أصبحت تعطى لهذه الأنواع في السنوات الأخيرة، والحاجة إليها في ظل تطور أنماط الحياة، وتعدد العلاقات الدولية، فإنها تكاد أن تأخذ صبغة وشكل الأنواع القائمة بذاتها والمستقلة كل واحد بمفرده، وذلك كونها تتفرد بخصوصيات ومميزات تجعلها لا تشبه الأنواع الأخرى .

4. نماذج وعناصر عملية الاتصال :

1.4 نماذج الاتصال :

تستمد عناصر أو مكونات عملية الاتصال، طبيعتها من نماذج الاتصال التي يمكن تقسيمها إلى نوعين هما: النماذج الخطية أو أحادية الاتجاه، والنماذج التفاعلية الثنائية الاتجاه . ويتضمن كل نوع مجموعة من النماذج .

1.1.4 النماذج الخطية (الأحادية الاتجاه):

وهي نماذج كلاسيكية منها:

- نموذج أرسطو تضمنه كتابه فن البلاغة، وهو نموذج خطابي، يعتمد على الإقناع . ويتضمن ثلاثة عناصر هي: الخطيب (المرسل) والخطبة (الرسالة) والمستمع (المتلقي).
- نموذج هارولد لاسويل: H . Lesswell (عالم أمريكي، درس الانتخابات الرئاسية في الأربعينيات من القرن العشرين) ويتضمن هذا النموذج خمس أسئلة هي: - من ؟ - يقول ماذا ؟ - بأية وسيلة (قناة)؟ - لمن ؟ - وبأي تأثير؟
- نموذج جورج جرينر: ويتضمن عشرة (10) عناصر هي : - شخص - يدرك حدثا - ويستجيب - في موقف ما - عبر وسائل - ليصنع مواد مناسبة - بشكل ما - وسياق - ينقل محتوى - له نتائج .
- نموذج (شانون) و (ويفر) : Sannon et Wever يعتمد على نظرية المعلومات للباحث كلود شانون (1948) وهو عبارة عن مفاهيم رياضية تجعل الاتصال شبيها بالآلات . ومكوناته هي :
- مصدر المعلومات - ينقل رسالة- عبر جهاز إرسال - يحمل الإشارة (الرموز) - يحدث تشويش - جهاز استقبال يتلقى رسالة - الهدف .
- نموذج ديفيد برلو David Berlo : يتضمن أربعة عناصر هي : - المصدر - الرسالة - الوسيلة - المتلقي، مع عنصرين فرعيين : الأول هو المرمز الذي يضع الرسالة في شكل رموز، مثل صوت

⁴⁰- تيسبر مشاركة، مبادئ في الاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 33 .

الإنسان أو الآلة الميكانيكية أو الالكترونية في حالة الاتصال المطبوع أو المسموع . والثاني هو جهاز فك الشفرة، الذي يفك رموز الرسالة، مثل الأذن (اتصال لفظي أو العين - اتصال غير لفظي).

2.1.4 النماذج التفاعلية (ثنائية الاتجاه) :

الاتصال حسب "جيهان رشتي" هو عملية مركبة أو تجميع للعديد من العمليات أو القوى المعقدة والمستمرة التي تتفاعل في ظرف ديناميكي ليس له بداية أو نهاية⁴¹. ومن نماذج هذا النوع ما يلي :

- نموذج روس: يعتمد على ستة (6) عناصر هي : - المرسل - الرسالة - الوسيلة - المتلقي - رجوع الصدى - السياق . ويؤكد روس على أهمية الظرف أو المناخ العام أو السياق Context في عملية الاتصال، ويشمل مشاعر واتجاهات وعواطف كلا من المرسل والمتلقي، وكذا الرموز واللغة وترتيب المعلومات التي تدخل في هذا النموذج .

- نموذج وليبر شرام : قدمه عام 1954 وطوره عام 1971، وقد استعمل العناصر الأساسية في نموذج (شانون) و (ويفر) مع إضافة عنصرين آخرين هما رجوع الصدى، و الخبرة المشتركة . أي تأثير التعلم على السلوك، والجوانب الدلالية من خلال الإطار الدلالي للمرسل والمتلقي والخبرة المشتركة بينهما في تسهيل توصيل المعاني.

2.4 عناصر الاتصال:

تصاغ عناصر عملية الاتصال من النماذج المذكورة سابقا، ولكل نموذج، عناصره، وكل نموذج يمكن أن يكون مستعملا في مجال معين من مجالات الإعلام والاتصال، لأهداف وغايات معينة ومحددة مسبقا، فمن هذه النماذج من هو أكثر استعمالا في مجال الدعاية، ومنها ما هو أكثر استعمالا في مجال الإعلانات - وهذا يتطلب عملية إقناع مما يستجوب وجود العناصر المناسبة لها ومن النماذج الأقرب استعمالا في عملية نقل الأخبار وتوزيعها نموذج لاسويل، الذي يعتبر من النماذج المبسطة، ويمكن تطبيقه في عملية الاتصال في مجال الإعلام والصحافة، أو في الاتصال الإداري سواء، أكان مكتوبا أو سمعيا بصريا، أو لفظيا، ذلك من أجل الاتصال والتواصل مع الآخرين، بطرق رسمية أو غير رسمية، وهو ما نتناوله في مجال دراستنا لمهارات الاتصال .

1.2.4 المرسل:

المرسل هو الطرف الأول في العملية الاتصالية، هو مصدر الرسالة، قد يكون فردا أو جماعة أو مؤسسة، شخصا عاديا أو قائما بالاتصال أو رجلا سياسيا أو غيره، فهو شخص يتكلم مع أهله أو مع

⁴¹ - حسن عماد مكاي و ليلي حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص 40 .

أصدقائه أو مع زملائه في العمل، أو مذيع أو صحفي يتحدث مع جمهوره، أو مسؤول أو مدير يتعامل مع مرؤوسيه من عمال وموظفين، أو مدون الكتروني يتعامل مع مستخدمي موقعه، وكلهم يتعاملون حسب أنواع الاتصال المعروفة الشخصي أو الجماهيري أو الالكتروني. فالاتصال الفعال والناجح يبدأ من المرسل، فإذا فشل في أداء مهمته، فشلت العملية الاتصالية وانهارت من أولها.

في نموذج لاسويل، المرسل هو المعني بالسؤال : من ؟ من يقول ؟ من يكتب ؟ من يبث ؟ من يرسل ؟ وهو المسؤول الأول عن محتوى ومضمون الرسالة - رغم تداخل مسؤوليته في وسائل الإعلام الجماهيرية والالكترونية مع أطراف أخرى تساهم في إعداد وإنجاز الرسالة- وهو بالتالي مطالب بإتقان مهارات التواصل والاتصال مع الآخرين من خلال تحسين أدائه، وكسب مهارات الكتابة والتحدث ومهارة التفكير بسرعة، إضافة إلى مهارة الاستماع والقراءة، مع الاعتماد على أساليب محترفة في إعداد الرسالة، وأخذ بعين الاعتبار لرجع الصدى.

2.2.4 الرسالة:

تعد الرسالة عنصرا مهما في العملية الاتصالية، من حيث مضمونها ومحتواها وتصميمها، وهي الإجابة عن سؤال : يقول ماذا ؟ أو ماذا يريد أن يقوله المتلقي ؟ في نموذج لاسويل . والرسالة هي المضمون والمحتوى الذي يريد المرسل إرساله وتوجيهه للمتلقي، فهي المادة التي ينجزها ويصنعها المرسل أو القائم بالاتصال لتوصيل أخبار ومعلومات معينة أو فكرة معينة أو توجه معين للآخرين من المتلقين والجمهور، سواء أكان ذلك بواسطة ألفاظ وكلمات أو أصوات وإشارات وإيماءات أو صور وبيانات في الأحاديث الرسمية وغير الرسمية وفي وسائل الإعلام (جرائد وإذاعة وتلفزيون) وفي الندوات والاجتماعات والمحاضرات، وفي الإدارات عبر التعليمات والتقارير .

3.2.4 المتلقي:

المتلقي هو الحلقة التي يتم العمل والاجتهاد والتطوير والتحسين من أجلها في عملية الاتصال، والمتلقي هو الجمهور أو الجماعة أو الشخص الذي يستقبل ويتلقى الرسالة، الشخص الذي يستمع إلينا عندما نتحدث أمامه وجها لوجه أو في اجتماع أو محاضرة أو غيرها، وهو القارئ في الصحافة المكتوبة والمستمع في الإذاعة و المشاهد في التلفزيون، وهو المستهلك في الاتصال التسويقي. أما في وسائط الاتصال الجديدة في الانترنت، فيصبح المتلقي مستقبلا، والمستقبل متلقيا، حيث أن العملية الاتصالية تأخذ صبغة التفاعلية.

المتلقي في نموذج لاسويل هو الإجابة عن السؤال: لمن ؟ لمن توجه الرسالة ؟ والمتلقي يتلقى الرسالة، ويفهمها ويستجيب لها سلبا أو إيجابا حسب مميزاته الشخصية، النفسية والاجتماعية وخلفياته الثقافية، وحسب عمره ومستوى تعليمه واتجاهاته. والمرسل الناجح، هو الذي يتقن مهارات الاتصال، ويجعل المتلقي يتفاعل ويستجيب لرسالته بطريقة ايجابية.

4.2.4 الوسيلة أو القناة :

الوسيلة أو القناة هي الوسائل والقنوات التي تصل من خلالها الرسائل من المرسل إلى المتلقي وقد يتحكم مضمون ومحتوى الرسالة في الوسيلة والقناة التي توصلها. فالرسائل الشخصية قد يتم إيصالها بواسطة حواس الإنسان الطبيعية، مثل الفم بالحديث أو الأذن بالسمع والإنصات أو العين بالنظر أو الأنف بالشم، مع الإشارات والحركات، بمساعدة أعضاء الجسد كاليد والرجل. أما بالنسبة للرسائل العامة فيتم نقلها وإيصالها (بثها) بواسطة وسائل الاتصال الجماهيرية مثل الصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون، وقد أصبح حالياً الانترنت، ينافس هذه الوسائل في العملية.

يمكن تصنيف أربع مجموعات لوسائل وقنوات الاتصال هي: وسائل وقنوات الاتصال اللفظية عن طريق الحديث المباشر بين الأشخاص، ووسائل وقنوات الاتصال المكتوبة، مثل الصحف والمجلات والكتب والنشريات والوثائق الإدارية، ووسائل وقنوات الاتصال السمعية البصرية، مثل الإذاعة والتلفزيون ووسائل وقنوات الكترونية، عبر الانترنت، مثل الجرائد الالكترونية والمواقع الالكترونية، والبريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي. وفي نموذج لاسويل، تتعلق الوسيلة، بالإجابة على سؤال : بأي وسيلة.

يتم اختيار الوسيلة المفضلة في كل عملية اتصال معينة لأهداف محددة وجمهور مستهدف أو جمهور عام، حسب الخطة التي يضعها المرسل أو القائم بالاتصال، أو المعني بالعملية الاتصالية إذا كان الأمر يتعلق باتصال سياسي أو اتصال تسويقي أو اتصال مؤسساتي أو غيرها، فكل نوع من أنواع الاتصال ووسائله المناسبة والمفضلة لأداء مهامه.

كما يتم اختيار الوسيلة أيضا لطبيعة الجمهور، فمثلا إذا كان الجمهور لا يقرأ ولا يكتب (أمي) فإنه من الأفضل استخدام الإذاعة أو التلفزيون لإيصال الرسالة له، وليس الجريدة أو الانترنت. وفي المحاضرات والمؤتمرات العلمية والأكاديمية، يتم استخدام وسيلة " دا تا شو " Data Show أو اللوحات الإيضاحية بالاستعانة بالكمبيوتر، ومن خلال تقنية " باور بونت" power point يتم عرض لتلخيص أهم الأفكار، وتوضيح البيانات والأرقام والإحصائيات والخرائط والرسوم على جمهور مثقف أو مهتم بمجال معين في الجلسات العلمية.

والقائم بالاتصال الناجح هو من يختار وسيلة الاتصال، المناسبة لمضمون ومحتوى رسالته، والوسيلة الأقل عرضة للتشويش، وذات الفعالية العالية لإيصال رسالته إلى أكبر عدد من الجمهور على نطاق جغرافي واسع، وبطريقة مناسبة ومجدية تؤدي إلى الاستجابة للرسالة و تفاعل الجمهور معها .

5.2.4 رجع الصدى (Feed back) أو التغذية الراجعة (العكسية أو المرتدة) :

رجع الصدى أو التغذية المرتدة هي عملية إرجاع المعلومات للمرسل من قبل المستقبل، فهي ردة الفعل التي يحدثها المستقبل أو المتلقي (الجمهور) على محتوى ومضمون رسالة المرسل، سواء بصفة ايجابية أو سلبية. وفي نموذج لاسويل، هي الإجابة على سؤال: بأي تأثير ؟

توضح عملية رجع الصدى، مدى تأثير المتلقي بفعل المرسل، ومدى تأثيره بمضمون ومحتوى الرسالة، وقد " تكون الاستجابة ضربة باليد أو تصفيقا مدويا أو إغلاق مفتاح الراديو أو التلفزيون أو اتصالا هاتفيا أو صرخة مزلزلة أو رسالة خطية ".⁴² و يظهر هذا بصفة فورية في الاتصال المباشر أو بصفة غير فورية في الاتصال الجماهيري، وذلك من خلال عدة أشكال، قد تكون لفظية أو غير لفظية أو مكتوبة، أو عن طريق وسائل سلكية ولا سلكية كالهاتف والبريد الالكتروني.

في الاتصال المباشر يكون رجع الصدى بإيماءات أو حركات أو إشارات للعين أو اليدين أو الوجه أو في انفعالات مثل الغضب أو الفرح أو الصمت أو غيرها. وفي الاتصال الجماهيري، يكون رجع الصدى، برسائل مكتوبة توجه عن طريق البريد العادي، توجه إلى عناوين وسائل الإعلام، مثلما كان يحدث قبل التسعينات من القرن الماضي. أو بواسطة مكالمات هاتفية لمقرات وسائل الإعلام (الإذاعة أو التلفزيون أو الجرائد) فمجمعات خطوط الهاتف في المؤسسات الإعلامية تتلقى يوميا عشرات المكالمات التي تتناول هذا البرنامج أو تلك الحصة أو ذلك المقال. وحاليا أصبحت المواقع الالكترونية التابعة لوسائل الإعلام أو ما يسمى ب:" المواقع المساندة" للمحطات الإذاعية والقنوات الفضائية والجرائد، تتلقى تعليقات المستمعين والمشاهدين والقراء الذين قرأوا ذلك المقال أو تابعوا تلك الحصة .

يمكن للقائم بالاتصال أو المرسل من خلال رجع الصدى، أن يحددوا ما إذا كانت الرسالة التي قاموا بإرسالها قد حققت أهدافها والغاية المرجوة منها أم لم تحقق ذلك. والتغذية المرتدة قد تكون ايجابية، وهذا ما يشجع القائم بالاتصال والمرسل في أداء مهامه بالشكل الذي يمكنه من الاحتفاظ برد الفعل الايجابي حول ما يقدمه ويحفزه على العمل. وقد تكون التغذية المرتدة سلبية، مما يؤدي بالقائم بالاتصال والمرسل إلى مراجعة عمله، وتعديل محتوى ومضمون وشكل الرسالة وطريقة الأداء، حتى تكون الرسالة مفهومة بطريقة جيدة - إذا اعتقد أنها غامضة - أو تكون غير متناقضة مع توجهات الجمهور - إذا اعتقد أنها لا تساير التوجهات السائدة لدى جمهوره .

وقد بلورت الانترنت ووسائط الاتصال الجديدة عملية رجع الصدى، وجعلتها تأخذ صفة التفاعلية *L interactivité* فالمرسل أو القائم بالاتصال، يرسل ويستقبل معا، وبهذا يصبح مرسلا ومستقبلا في آن واحد، والمستقبل يستقبل ويرسل في آن واحد، وتطلق تسمية "مستخدمين" على كل من المرسل والمستقبل (المتلقي) . ففي عالم الانترنت، العملية الاتصالية هي عملية تشاركية وتفاعلية بين المستخدمين، حيث يغيب مفهوم القائم بالاتصال بالمعنى الكلاسيكي، فهو مستخدم، كما يغيب أيضا مفهوم الجمهور بالمعنى الكلاسيكي، فهم مستخدمون يتفاعلون ويشاركون في العملية الاتصالية.

والتفاعلية هي فعل يتجاوز رجع الصدى من حيث الشكل والمضمون في العديد من المظاهر، وتعتبر التفاعلية أحد أهم الاتصال الالكتروني، حتى أنه يسمى نسبة لها بالاتصال التفاعلي. وتبرز

42 - أحمد العبد أبو السعيد وزهير عبد اللطيف عابد، مرجع سبق ذكره، ص 42 .

التفاعلية من خلال مجموعة من العناصر مثل الإعجاب أو التعليق أو تشارك الصور والفيديوهات، وغيرها من الأشكال والرموز التي تستخدم في مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية عموماً. ومن أبرز "الوسائل التي يوجد فيها تفاعل بين المستخدمين، الهاتف، التلفزيون التفاعلي، المؤتمرات عن بعد، الكمبيوتر الشخصي، وغير ذلك من الوسائل التي يستخدمها الجمهور في تبادل المعلومات مع المرسل، وتعد التفاعلية خاصية من خصائص تكنولوجيا الاتصال".⁴³

6.2.4 التشويش والأهداف:

يضيف البعض إلى العناصر والمكونات الخمس لعملية الاتصالية لدى نموذج لاسويل، عناصر أخرى من بينها: عنصر التشويش والأهداف أو الغايات المرجوة والمنتظر تحقيقها من أية عملية اتصال.

أ- التشويش (الضوضاء): هو العنصر غير مخطط له، الذي قد ينتاب كل عملية اتصال، وهو كل مشكل أو عائق، يرافق ويحدث خلال العملية الاتصالية، يأتي عفويا أو بفعل فاعل، ويكون بقصد أو بغير قصد. ويؤثر عنصر التشويش على وصول الرسالة إلى المتلقي بصورة غير كاملة، فيها عيوب أو نقائص، وكلما ارتفعت درجة التشويش، كلما قلت نسبة نجاح العملية الاتصالية، وضعفت نسب فعاليتها واقتربت من الفشل . ويظهر التشويش أو الضوضاء في عدة أنواع، سواء بسبب عوامل آلية ميكانيكية تكون في شكل الرسالة والوسيلة المختارة لإيصالها أو لعوامل تصيب المحتوى والمضمون تحمل دلالات ومعاني غير موحدة وغير متجانسة بين المرسل والمتلقي.

وعناصر التشويش تصيب الشكل والمضمون، فمنها الآلية ومنها الدلالية، فالآلية مثل الانقطاع في الصوت أو الصورة من المصدر أو من جهاز الاستقبال. نتيجة لوقوع خلل في أجهزة البث والإرسال أو الاستقبال. كما قد يحدث التشويش لعدم توفر الظروف المادية أو النفسية أو الاجتماعية لدى المستقبل لتلقي الرسالة، مثل عدم ملائمة التوقيت أو وجود أشغال أو إزعاج قرب محيط تواجد المستقبل، أو ظهور عائق جسدي أو نفسي لديه، مثل ضعف حاسة السمع أو البصر.

أما عناصر التشويش التي تصيب المضمون والمحتوى، فتظهر من خلال دلالات ومعاني اللغة والقراءات السميولوجية للصور أو البيانات وغيرها في الرسالة، والتي تكون قد استخدمها المرسل أو القائم بالاتصال بطريقة غير واضحة بصفة كاملة أو بصيغ لها تأويلات عديدة، كأن تستخدم كلمات وألفاظ لها أكثر من معنى واحد في الرسالة، تحمل معاني ودلالات متعددة أو غامضة أو غير مفهومة للرسالة لدى المستقبل، فتعطي لها قراءات مختلفة، وهو ما يشكل صعوبة في فهمها واستيعابها لدى المتلقي، مما يؤدي إلى التشويش.

⁴³ -عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج السمعي البصري، المكتب الجامعي الحديث، اليمن،

ب- الأهداف : هي الغايات المرجوة والمنتظر تحقيقها من أية عملية اتصال، تكون مخططة ومبرمجة مسبقاً، فكل رسالة اتصالية تحمل هدفاً أو أهدافاً محددة، وكلما كان الهدف واضحاً، ويمكن تحقيقه، كلما سهل نجاح العملية الاتصالية، والعكس صحيح، أي أنه كلما كانت الأهداف غامضة، كلما أصبح فشل العملية أمراً متوقفاً .

وإن كانت كل عمليات الاتصال تسعى إلى تحقيق أهداف معينة، سواء الإخبار أو الإقناع أو التثقيف أو التعليم أو الترفيه أو التوجيه أو التوعية وغيرها، فإن بعض أنواع الاتصال تتطلب أن تكون أهدافها مخطط لها بإتقان حتى تصل إلى الغايات المرجوة منها، مثلاً الاتصال السياسي في الانتخابات لكسب الناخبين، والاتصال السياحي لجلب السائحين، والاتصال التسويقي لرفع مبيعات السلع والمنتجات وغيرها.

5. معوقات الاتصال وطرق تفاديها :

نتناول معوقات الاتصال في أشكاله المعروفة، المكتوب واللفظي والسمعي البصري، ونطرح المشاكل والعراقيل والسلبيات التي تعترض جميع عناصر العملية الاتصالية التي تعتبر حلقة متواصلة ومتكاملة (المرسل - المتلقي - الرسالة - الوسيلة - رجع الصدى أو التغذية العكسية) فأى خطأ أو خلل أو تقصير أو إهمال في تحضير أو استخدام هذه العناصر، بشكل مناسب وملائم يعرض أطراف عملية الاتصال إلى عدم القيام بمهامهم بصفة جيدة، ويؤدي إلى نقص أو ضعف التواصل بين الأطراف المتصلة.

من هذا المنطلق " يرى خبراء الاتصال وممارسوه من المحترفين أمثال جوير، وستانيلي، ومايو أن مشكلات الاتصال لا تقتصر على جانب معين من جوانب عملية الاتصال أو حلقاتها، وإنما تكون المشكلات متنوعة وموزعة على حلقات الاتصال كافة".⁴⁴

ولهذا، يتطلب الأمر، الكشف المسبق عن الأخطاء والخلل المتوقع، وإصلاحه وعلاجه في حينه عن طريق التدريب والتكرار والتدريب وكسب مهارات، بغية التوصل إلى الغايات من الاتصال وتحقيق الأهداف المرجوة منه. فتفادي معوقات ومشاكل الاتصال تدخل ضمن المهارات التي ينبغي اكتسابها بتعلم تقنيات وأساليب ناجعة واستعمالها في العملية الاتصالية . ويمكن تحديد المعوقات التي تصاحب وتعترض عناصر ومكونات العملية الاتصالية في معوقات ومشاكل تتعلق بكل من (المرسل - المستقبل - الوسيلة - الرسالة - رجع الصدى (التغذية العكسية) :

⁴⁴ - بشير العلق، نظريات الاتصال، مدخل متكامل، مرجع سبق ذكره، ص 139.

1.5 معوقات ومشاكل مرتبطة بالمرسل :

- الاتصال الفعال يفرض على المرسل أن يكون متمتعا بقدر كاف من التركيز، لأنه مصدر الرسالة وصاحب المهمة الأولى فيها، ومن أبرز المشاكل الناتجة عن المرسل هي:
- عدم وضوح الهدف والغاية من عملية الاتصال، وعدم معرفة ما يمكن تحقيقه من الرسالة، هل أن الهدف هو تقديم أخبار ومعلومات أم تغيير اتجاهات الأفراد .
 - نقص التحضير الجيد أو انعدامه للمرسل، من ناحية الموضوع المعالج (المضمون والأسئلة مثلا) ومن ناحية معرفة الضيوف (إذا كانت مقابلة أو ندوة أو غيرها..) ومن ناحية طبيعة الجمهور المتلقي للرسالة.
 - عدم ضبط المرسل لحالته النفسية، كأن يكون متعصبا أو متوترا في حالة مزاجية سيئة، فقد أثبتت دراسات حديثة أن 50 بالمائة من معوقات الاتصال تعود للحالة النفسية للمرسل.⁴⁵
 - استعمال المرسل للأحكام المسبقة أو الخاطئة أو السقوط في الغموض والمبهم الذي لا يفهم، كأن يعتقد أن المتلقي يفهمه بطريقة آلية، دون أي صعوبة، ولذا ينصح أن تكون للمرسل خلفية عن طبيعة الجمهور الذي يستهدفه، وأن يستخدم كلمات وألفاظ وإشارات يفهمها الجمهور المتلقي لرسالته .
 - عدم اختيار التوقيت المناسب لإصدار أو بث الرسالة، فالتوقيت غير الملائم لبث الرسالة الإعلامية، يقلل من قيمتها ويجعلها عديم الجدوى لدى المتلقين. والتوقيت يرتبط بالمرسل ذاته، كاختيار بث رسالة معينة في بداية أو منتصف أو نهاية حصة معينة، كما يرتبط التوقيت بمصلحة البرمجة في الإذاعة والتلفزيون، فموعد بث حصة للأطفال مثلا: لا يكون وقت تواجدهم في المدرسة.
 - عدم تمكن المرسل من الاستعمال الجيد للألفاظ أو الإشارات الملائمة، كأن يستعمل المرسل مصطلحات لا يفهمها الجمهور، أو أن يستخدم المرسل لغة غير مستعملة أو غير مفهومة لدى الجمهور، مثلا استعمال لغة الأدباء والشعراء في حصة موجهة لجمهور واسع، يتكون من مختلف الفئات الاجتماعية، جمهور متعدد المستويات التعليمية والثقافية، فهذا الاستعمال غير مناسب .
 - وفي مجال الإدارة، يظهر مشكل " التفاوت في السلطة الوظيفية " وهو الذي يعاني منه المرسل، خاصة إذا كانت الرسالة موجهة من مرؤوس إلى رئيسه (من العمال أو الموظفين إلى المديرين أو المسيرين). حيث يحدث حذر وخوف المرسل (المرؤوس) من إرسال بيانات أو معلومات أو اقتراحات قد تنال ردود فعل سلبية من قبل رئيسه.⁴⁶
- ولتفادي هذه المعوقات والمشاكل، ينصح بأن يقوم المرسل بالتحضير الجيد، لموضوعه من حيث الألفاظ والأفكار والأهداف المرجوة، ولنفسه من حيث الشكل والهندام، ومن ناحية المحيطين به في العمل

⁴⁵ - المرجع نفسه، ص 133 .

⁴⁶ - بشير العلق، مرجع سبق ذكره، ص 134 .

من الناحية التقنية، ومن ناحية المشاركين معه في العمل، زملاء وضيوف . كما يتطلب الأمر من المرسل أن يكون ملماً بتقنيات الاتصال والتواصل مع الجمهور، وذلك بالتدريب الجدي والمستمر على مهارات الاتصال اللفظي أو التحريري، وحتى على مهارات الاتصال غير اللفظي، فالحركات والإشارات والإيماءات لها دلالات ومعاني قد تسهل الفهم وقد تعقده. وعلى المرسل أن ينتبه لحالته النفسية، بالابتعاد عن القلق والتشنج في المواقف. وينبغي عليه أن يراعي الفروق الفردية الموجودة بين جمهوره، بأن يستخدم لغة بسيطة مفهومة، ويتعد عن المصطلحات العلمية أو الفكرية أو الفنية الدقيقة، خاصة إذا كان يخاطب جمهوراً عاماً.

2.5 معوقات ومشاكل مرتبطة بالمستقبل :

تظهر المعوقات والمشاكل التي تعترض عملية الاتصال من جانب المستقبل من خلال ما يلي :

- طبيعة الجمهور : قدرة الجمهور على استيعاب الرسائل الإعلامية تؤثر فيها عدة عوامل من أهمها، العمر والجنس والعرق والدين وكذا اهتماماته وتعليمه وثقافته، وهي عوامل ينبغي أن يهتم بها الإعلاميون والقائمون بالاتصال عند التعامل مع الجماهير . كما تؤثر الخلفيات السابقة للجمهور على انطباعاته وآراءه وعلى عملية الفهم والاستيعاب لديه .

- اتجاهات الجمهور : إن اتجاهات المستمعين والمشاهدين للرسالة الإعلامية لها أثر كبير في تلقي الرسالة، فمثلاً الأفراد الذين يتميزون بعدم اللامبالاة أو العناد أو النفور أو الخوف من الأفكار الجديدة أو المتلقون بالخرافات والأساطير، هم معرضون لعدم الاستفادة من الرسائل بطريقة مجدية، حيث لا يتم الاتصال الفعال معهم بسبب اتجاهاتهم المذكورة . وفي العالم العربي يصعب على القائمين بالاتصال ووسائل الإعلام أن تغير بسهولة من آراء وأفكار الناس نتيجة سريان الخرافات والأساطير في الأوساط الشعبية، خاصة الفقيرة وذات المستوى التعليمي المتدني، وهي الفئة الأكثر انتشاراً في هذه المجتمعات.

- الفروق الفردية والاختلاف في الإدراك : تلقي الأفراد للرسالة الاتصالية يختلف فيما بينهم، فمثلاً عند سماع خطبة معينة أو قراءة تقرير معين، يكون إدراك شخص مختلف عن شخص آخر، نظراً للاختلافات الفردية في العمر أو الخلفية الاجتماعية أو الثقافية. فمثلاً قد يتجه الأشخاص إلى سماع جزء من معلومات الرسالة، وإهمال معلومات أخرى، كونها ربما تتعارض مع المعتقدات التي رسخت في أذهانهم في السابق وهذا ما يسمى بـ "الإدراك الانتقائي". كما يبرز دور المرسل وشخصيته في عملية التأثير على المتلقي وعلى إدراكه وردود فعله.

- الانفعالات والأحاسيس غير الملائمة : تؤدي الأحاسيس والانفعالات دوراً في تقوية الاتصالات وجعلها أكثر فعالية، فالانفعالات والأحاسيس المنعدمة قد تؤدي إلى نقص الاتصال الفعال، كما أن الأحاسيس والانفعالات الزائدة عن الحد يمكن أن تكون عائقاً في عملية الاتصال. فمثلاً الشخص العصبي يمكن أن يخلق توتر. والشخص المتحيز الذي يرفض بعض الأفراد أو الأفكار، والشخص الذي يضع الأفراد في

قوالب وفئات أو طبقات معينة، قد يؤديان إلى حدوث تشنج في المواقف مما يؤدي إلى استحالة النقاش معهم، ومثل هؤلاء الأشخاص (إذا كانوا مرسلين للرسالة) يعوقون عملية الاتصال.

- عدم دراسة الجمهور بطريقة جيدة (أو مناسبة) من بين أهم المعوقات والمشاكل التي تعترض عملية الاتصال في جانب ارتباطها مع المتلقي (أو المستقبل) فمن الأفضل إذا أردنا أن يكون الاتصال فاعلا ويؤدي هدفه ويحقق غايته، أن نقوم بدراسات للجمهور عن طريق استطلاعات أو عمليات سبر الآراء، لمعرفة طبائع جمهور المتلقين وآرائهم واتجاهاتهم⁴⁷. وهذا حتى يمكن الاتصال بهم بالوسائل المناسبة وتقديم رسائل تتلاءم معهم ويتجاوبون معها.

ولتفادي المعوقات والمشاكل المرتبطة بالمتلقي (المستقبل) ينبغي تكثيف عمليات الاستطلاعات وعمليات سبر آراء، حتى يمكن الاقتراب من معرفة رغبات الجمهور، واحتياجاته، وأفكاره وتوجهاته. وقد فتحت نظرية الاستخدامات والاشباع المجال لمثل هذه الدراسات عن طريق عدة أساليب لقياس الجمهور والرأي العام، بهدف معرفة استخدامات الجمهور، من حيث عادات استخدام الوسائل الإعلامية، وكيفية استخدامها وتوقيت الاستخدام وغيرها، وكذا الاشباع المتمثلة في الرغبات والاحتياجات، مما يتطلب مد الروابط الثقافية والحضارية، والعادات الاجتماعية بين المرسل والمستقبل. وتجدر الإشارة، إلى أن دراسات الجمهور قليلة وتكاد تنعدم في الجزائر.

3.5 معوقات ومشاكل مرتبطة بالوسيلة (القناة) :

لكل وسيلة أو قناة اتصال خصائصها ومميزاتها، نقاط قوتها ونقاط ضعفها، وتختلف معوقات ومشاكل الاتصال المتعلقة بالوسيلة (القناة) من نوع اتصالي إلى آخر، فمثلا : الاتصال الشخصي له معوقاته ومشاكله الخاصة، والاتصال الجماهيري له معوقاته ومشاكله المتعلقة به، وكذلك الأمر بالنسبة للاتصال الالكتروني، وهكذا .. كما أن لكل قناة معوقاتها ومشاكلها، فالجريدة لها معوقاتها ومشاكلها المتمثلة في التأخر ونقص التوزيع، وغلاء سعر الورق وغيرها، والتلفزيون له معوقاته ومشاكله مثل الظروف المناخية والطبيعية، وسرعة نقل الخبر وغيرها .. ومن المعوقات والمشاكل المتعلقة بالوسيلة أو القناة عموما ما يلي :

- اختيار خاطئ أو سيئ لوسيلة الاتصال، فلكل اتصال وسيلته المجدية لنجاح العملية الاتصالية، فالاتصال المباشر، له وسيلته المفضلة والمناسبة، ومنها اللقاءات الثنائية وجها لوجه أو الاجتماعات، والاتصال الجمعي له وسائله ومنها، المحاضرات، والاتصال الجماهيري له وسائله الخاصة هو أيضا، فمثلا في مجتمع أو في منطقة، تكثر فيها نسبة الأمية (الذين لا يحسنون الكتابة والقراءة) فإن الوسيلة المناسبة ليست الجريدة، بل هي الإذاعة أو التلفزيون، وهكذا..

⁴⁷ - محمد منير حجاب : نظريات الاتصال، مرجع سبق ذكره، ص ص: 57- 59 .

- الاستعمال غير المناسب أو الخاطئ للوسيلة، فقد يتم استخدام وسيلة بطريقة خاطئة في وضعية معينة فرسالة موجهة لفئة المسنين لا توجه عن طريق موقع الكتروني أو جريدة الكترونية، فمن الأفضل أن توجه عن طريق وسائل إعلام تقليدية مثل الإذاعة أو التلفزيون .

- ضعف أو انعدام شبكات الاتصال في مجال الإعلام من الناحية التقنية، وتدهور وضعية البنى التحتية من أجهزة وتقنيات في بعض الدول والمجتمعات، نتيجة الوضعية الجغرافية أو الاقتصادية الصعبة، وهذا ما يؤدي إلى حدوث مشاكل تقنية وتشويش أو انقطاع في الوسيلة الإعلامية .

- في الاتصال الإداري، قد يكون بعد المسافة بين الهيئات الإدارية، أو تعدد مستويات والمصالح الإدارية، سببا في عدم قيام الوسيلة، بأداء دورها على أحسن وجه، خاصة إذا كان الإرسال يتم عن طريق بريد عادي أو كان هناك تعدد في الوسائل المستعملة في نقل وتوصيل المعلومات، مثل تعدد المستويات والمصالح الإدارية.

ولتجنب هذه المعوقات والمشاكل، ينبغي اختيار الوسيلة أو القناة المناسبة والملائمة للاتصال، فالخطأ في الاختيار قد يسبب فشل العملية الاتصالية. وعلى القائمين على الاتصال في المجال التقني أن يكونوا محترفين، تدربوا على استعمال القناة قبل ذلك، وقاموا بالبث الأولي قبل انطلاق البث العملي خاصة إذا كان العمل مباشرا.

4.5 معوقات ومشاكل مرتبطة بالرسالة:

نسجل العديد من المشاكل والمعوقات المرتبطة بالرسالة الاتصالية، سواء أكانت إعلامية أو إدارية والتي يرتكبا المرسل، شخصا أو جماعة أو مؤسسة، بصفة عفوية أو مقصودة، نذكر منها ما يلي :

- لغة الرسالة، فاللغة هي أداة اتصال وتواصل بين البشر بجانبها المكتوب والمنطوق، ولكل جانب منهما مهاراته المختلفة، فالمكتوب يمثل الكتابة والقراءة، والمنطوق يمثل التحدث والاستماع، والسمعي البصري يمثل الصورة و الأداء الصوتي . واللغة بنوعها اللفظي وغير اللفظي، تشكل مضمون الرسالة، فإذا هذا المضمون ضعيفا أو غير مفهوم، ينعكس على المتلقي. وقد يتسبب في التأثير السلبي على مضمون الرسالة.

- أسلوب الرسالة، فقد يكون من حيث النص، أسلوب غير مباشر، وغامض. أو من حيث الأداء، أسلوب غير واضح بشكل جيد من ناحية النطق أو الصورة.

- غموض أو عدم وجود غاية وهدف من إصدار وبث الرسالة، فإذا غاب الهدف، تصبح الرسالة غير مجدية، ولا طائل من وجودها أصلا.

وينصح بأن تكون الرسالة، تتوفر على عناصر تعتبر أساسية لنجاحها وفعاليتها، وهي الوضوح والدقة حيث لا تحتمل التأويل والتفسيرات العديدة، تحرر بألفاظ سهلة وصور غير مبهم. و أن يكون مضمونها يتبع التسلسل في الترتيب في الأفكار والتنسيق بينها، ويتسم بالشمولية والتكامل، وأن تكون

الرسالة موجزة، ومختصرة، وليست مبتورة، بعيدة عن الإسهاب حتى لا تصيب المتلقي بالملل. وأن تكون ذات صدق ومصداقية، تنفادي المبالغة، وتتوخى الأمانة.

5.5 معوقات ومشاكل مرتبطة بالتغذية العكسية:

معرفة رجع الصدى والاستجابة للرسالة، مسألة لا يمكن الاستغناء عنها في أي عملية اتصالية، فالمتلقون، سواء، أكانوا جمهور وسائل الإعلام، أم عمال وموظفين في الإدارات، هم ركيزة الاتصال، فإذا تم تجاهل آرائهم وتعليقهم وردود فعلهم حول الرسالة، يصبح المرسل يخاطب نفسه. ومن المشاكل والمعوقات المسجلة بالنسبة لهذا العنصر، ما يلي:

- إهمال المرسل لمتابعة عملية التغذية العكسية، ومعرفة ردود فعل جمهور المتلقين، بطريقة عفوية، بسبب ضيق الوقت أو السهو أو غيرهما.

- تعمد المرسل عدم الاهتمام بالتغذية العكسية، حيث يراها غير ضرورية، وهذا يحدث في إعلام الأنظمة التي تتبع المدرسة السلطوية أو المدرسة الاشتراكية. وتحدث في الإدارة، لدى المديرين والمسيرين الديكتاتوريين الذين لا يؤمنون بالرأي الآخر.⁴⁸

- عدم توفر الوسائل والأجهزة التي توفر التغذية العكسية، أو ضعفها أو وجود خلل أو نقص في تصميمها بما بلا يسمح بمعرفة ردود فعل وتعليقات واقتراحات المتلقين.

إن الاستجابة الايجابية لأي عملية اتصالية هي من بين أهم الأهداف المرجوة منها، والاهتمام برجع الصدى والتغذية العكسية نابع من السعي لإنجاح هذه العملية. وهذا لن يتأتى سوى بتفادي الأمور التي تجعل من هذا العنصر والمكون الرئيسي، غير مرغوب فيه، أو عاملاً إضافياً يمكن الاستغناء عنه، لإرضاء القائم بالاتصال، مديعاً أو مديراً أو مسيراً أو غيرهم. فالتقييم السليم لعملية الاتصال، في الإعلام وفي الإدارة، يكون بمعرفة ردود فعل المتلقين، سواء أكانوا جمهوراً من متابعي وسائل الإعلام أو عمالاً وموظفين في المؤسسات.

6.5 معوقات ومشاكل عامة مشتركة :

يمكن تحديد بعض المعوقات والمشاكل التي تصيب عملية الاتصال، وتكون مشتركة بين عناصره ومكوناته فيما يلي :

- تداخل وتباين المصالح والاتجاهات بين المرسل والمتلقي، في الجوانب الثقافية أو الاجتماعية، أو النفسية أو الاقتصادية وحتى الدينية والسياسية .

- وجود اختلافات فكرية وإدراكية، وتباين الحضارات والثقافات والخبرات والرؤى بين الرسالة والمتلقي.

⁴⁸ - بشير العلق، مرجع سبق ذكره، ص 139 .

- تغيير أو إخفاء أو تشويه جزء من الرسالة من قبل أفراد أو جماعات.⁴⁹ وهو ما يسميه آخرون الترشيح والتعديل، وقد تحدث في الإعلام كما تحدث في الإدارة، حينما يخبر المرؤوس (عامل أو موظف) رئيسه في العمل (مسير أو مدير) بخبر أو معلومة ما، فإنه يعدلها بالحذف أو الإضافة، وذلك للتأثير عليه، وقد جرت العادة انه يتم إخبار المسير أو المدير، والمسؤول عموماً بالأخبار السارة والتقليص أو حذف الأخبار السيئة .

- الإدراك المنطقي، وهو إدراك المتصل به (المتلقي) ما يريد أن يدركه من الرسالة، وذلك حسب حاجاته واهتماماته وخبراته وقيمه واتجاهاته، مثلاً : قد يرى المسير أو المدير أو المسؤول المباشر أن المرأة العاملة تضع اهتمامات بيتها وعائلتها قبل اهتمامات العمل مما يجعله لا يقدر كفاءتها وخبرتها ومؤهلاتها حق التقدير .

- تؤثر الحالة العاطفية والنفسية للمتلقي، وما يشعر به من يأس وإحباط وغضب وحزن وسعادة ومرح على قدرات تلقيه واستجابته لموضوع الاتصال. فمثلاً في وسائل الإعلام التابعة للحكومة في أنظمة العالم الثالث، لا يتقبل المتلقي (المستقبل) الرسائل الإعلامية الواردة فيها، كونه لا يثق في هذه الأنظمة، وبالتالي ينتقل عامل انعدام الثقة إلى الهيئات والمؤسسات التابعة للحكومة، ومن بينها مؤسسات الإعلام الحكومية .

- مشكلة اللغة أو تعدد اللهجات في البلد الواحد، حيث توجد كلمات وألفاظ لا يمكن فهمها في منطقة ما فكل منطقة لهجتها الخاصة، وحتى لكل فئة من المجتمع لغتهم الخاصة . فمثلاً : كلما تم استعمال العامية بصفة ضيقة، كلما قل الفهم لدى أغلبية جمهور المتلقين. فمثلاً اللهجة العاصمية (الخاصة بالجزائر العاصمة) التي تغطي على الرسائل الإعلامية في وسائل الإعلام الجزائرية، غير مفهومة في كثير من المناطق الأخرى في الجزائر، وهي تشكل عائق لفهم الرسالة واستيعابها لدى الجمهور الذي يسكن في المناطق الأخرى .

- عدم اختيار وسيلة الاتصال الملائمة، كأن يكتب المسؤول أو المدير رسالة، بينما يتطلب الأمر أن يقوم بزيارة في حالة إضراب أو احتجاج لدى العمال .

- وجود رقابة إدارية أو إعلامية على الرسالة من قبل القائمين بالاتصال أو المسؤولين التنفيذيين، وحذف بعض أجزائها، مما يؤدي صعوبة فهم مضمون الرسالة والهدف منها، وكلما زادت الرقابة، ارتفعت درجة الغموض.⁵⁰

49 - المرجع نفسه، ص 139 .

50 - رباح بوزيدي، الاتصال والتحرير الإداري، محاضرات السنة أولى ماستر - تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، السنة الجامعية 2017-2018، ص 17.

ثانياً: الاتصال الكتابي

ثانياً: الاتصال الكتابي

يتضمن المحور الثاني، مفهوم وتعريف الاتصال الكتابي وأهميته، من خلال عنصرين: العنصر الأول : هو الاتصال الكتابي في الإدارة، والثاني هو الاتصال الكتابي في الإعلام أو (الصحافة المكتوبة). تناولنا الاتصال الكتابي في الإدارة، من خلال أربع نقاط : الأولى مفهومه وتعريفه والثانية إطاره العام (وهو الاتصال المؤسسي) والثالثة تتلخص في المهارات التي ينبغي أن يكتسبها الإداري في التحرير الإداري لنجاح الاتصال داخل المؤسسة. و النقطة الرابعة تتمثل في أشكال الاتصال الإداري الكتابي، وتطرقنا إلى الوثائق الإدارية ومن بينها، التقرير الإداري وعرض الحال والتعليم والتعليمة المصلحية.

أما العنصر الثاني : فيشمل الاتصال المكتوب في وسائل الإعلام (الصحافة المكتوبة)، وقد تناولناه في ثلاثة نقاط، الأولى خصوصيات هذا النوع من الاتصال ومميزاته، والثانية وظائف الإعلام من خلال النظريات الإعلامية السلطوية والحرية والاشتراكية والحرية الاجتماعية والديمقراطية التشاركية و النظرية التنموية. أما النقطة الثالثة، فتمثلت في مهارات التحرير الصحفي في الإعلام المكتوب من خلال أنواعه التي تتجسد في الجرائد والمجلات عبر عدة أشكال من بينها، الخبر والتقرير.

1. الاتصال الكتابي، أهميته، وأنواعه :

1.1 تعريفه : الاتصال الكتابي هو الاتصال الذي يتم عن طريق كتابة الأخبار والمعلومات والأفكار والبيانات والإحصاءات بواسطة الكلمات والعبارات أو الرموز، ونقلها بأوراق وصفحات ورقية، يتم تحضيرها وإعدادها وصياغتها بطريقة فيها بذل مجهود وتتم عناية.

والاتصال الكتابي هو ذلك الذي " يعمل على نقل المعلومة المطلوبة إلى عدد كبير من الأفراد، بالإضافة إلى أنه يمكن الرجوع إليه وقت الحاجة، كما يسمح بتوصيل جميع المعلومات المراد إيصالها سواء أكانت تعليمات أو أوامر أم بيانات أم إحصاءات... الخ وتقديمها بصورة تفصيلية واضحة وتوصيلها بفاعلية إلى أفراد الجمهور المقصود".⁵¹ و" يمكن أن يقرأ الاتصال الكتابي من قبل جمهور كبير عن طريق توزيعه، إما بشكل شخصي أو عن طريق البريد الإلكتروني(..) ويمكن استخدامه كوسيلة إثبات قانونية".⁵²

وبالاتصال الكتابي يتم توثيق وإثبات الأخبار والمعلومات والمطالب والتعليمات، بهدف نقلها وسهولة الرجوع إليها وقت الحاجة. وهو الاتصال الأكثر دقة في نقل المعلومات والبيانات والإحصائيات، وأقلها عرضة للتحريف أو التأويل، كما أنه الأحسن في حفظ المعلومات، وفي الرجوع إليها، وهو اتصال رسمي في الإدارة، يتم عن طريق الرسائل والوثائق بمختلف أنواعها وأشكالها. واتصال جماهيري في مجال الإعلام يتم عن طريق الجرائد والمجلات ..

2.1 أهميته : تكمن أهمية الاتصال الكتابي في مجالات التربية والتعليم، وكذا في مجالات الأعمال الإدارية والتجارية والصناعية والعسكرية، حيث "لا يمكن الاستغناء عن الاتصال الكتابي لما تتمتع به من صفات الثبوتية والرسمية وإتاحة الفرصة للكاتب ليعبر عن أفكاره وأهدافه بوضوح ومنطقية، فضلا عن سهولة حفظها مدة زمنية طويلة، وسهولة قراءتها، وإمكانية إضافة ملاحظات وشروحات بكل يسر وسهولة".⁵³ كما يبرز الاتصال الكتابي في مجال الإعلام والصحافة، في تحرير ونقل الأخبار والمعلومات، حيث تتوفر الوسائل الصحفية المكتوبة من جرائد يومية وأسبوعية ومجلات شهرية .

3.1 أنواع الاتصال الكتابي :

من أنواع ونماذج الاتصال الكتابي في التعليم: المذكرات ورسائل الواجبات والمتطلبات المقررة على الطلاب، والتقارير الدورية والافتتاحات والخطابات المتبادلة والرسائل الإلكترونية وغيرها.. ومن نماذج الاتصال الكتابي في مجال الإعلام والصحافة، نذكر الخبر والتقارير .. ومن أنواع ونماذج الاتصال الكتابي في مجال الإدارة، الرسائل الإدارية، الطلبات، التقارير، عرض الحال، التوجيهات وغيرها، وكذا التعليمات، والقرارات وغيرها..

⁵¹ - محمد منير حجاب، نظريات الاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 72 .

⁵² - رايح بوزيدي، الاتصال والتحرير الإداري، مرجع سبق ذكره . ص 13.

⁵³ - صالح عبد العزيز النصار، مهارات الاتصال الكتابي، مجموعة لدورة في تحرير الرسائل العلمية، ص 2.

ويهتم برنامج هذا المقياس (تقنيات الاتصال) بنوعين من الاتصال الكتابي هما : الاتصال الكتابي في الإدارة (الوثائق الإدارية)، والاتصال الكتابي عبر وسائل الإعلام أو الإعلام المكتوب أي الصحافة المكتوبة. وسنبدأ بعرض الاتصال الكتابي الإداري.

2 . الاتصال الكتابي في الإدارة (الوثائق الإدارية):

1.2الاتصال الإداري:

قبل أن نتطرق للاتصال الكتابي في الإدارة، نستعرض الاتصال الإداري عموماً وإطاره العام وبعض خصائصه وقنواته وشبكاتة.

1.1.2أهمية الاتصال الإداري :

الاتصال الإداري هو جزء من الاتصال المؤسسي، أو (الاتصال التنظيمي) الذي تؤديه المؤسسات والشركات والهيئات من أجل القيام بنشاطاتها وأعمالها. ويرتبط نجاح الإدارة بنجاح عملية الاتصال التنظيمي (المؤسسي) فيها، ويكون هذا الاتصال داخلي في المؤسسة بمسؤوليها وموظفيها وعمالها، وخارجي من خلال دعم الروابط بين المؤسسة ومحيطها، وبناء شبكة قوية لعلاقاتها الخارجية .

تقوم العمليات الإدارية على تبادل البيانات والمعلومات، والمدير كقائد للهيئة الإدارية يحتاج إليها في عمله، لكي يحقق أهداف هيئته ومؤسسته إلى التوجيه، كما يحتاج أيضاً إلى أن يفهم العاملين ويوجه سلوكهم بشكل يضمن عدم تعارض هذا السلوك مع الأهداف التنظيمية، وكل هذه العمليات تحتاج إلى أن يكون المدير في اتصال مع العمال والموظفين بصفة دائمة ومستمرة من أجل توجيههم وتنظيم أعمالهم ومتابعتها." وبما أن عملية الاتصال الإداري تتضمن تبادلاً للمعلومات والحقائق وحتى الانفعالات بين الموظفين والعاملين على اختلاف مستوياتهم، فإنها تؤدي دوراً مهماً وحيوياً في حياة المؤسسات الإدارية فهي بمثابة القلب النابض للعملية الإدارية وهي جوهر عمل القائد الإداري في المنظمة (الهيئة أو المؤسسة) حيث نجد مختلف الوظائف الإدارية التي يمارسها القادة الإداريون سواء كانت تخطيطاً أو تنظيمياً أو قيادة أو توجيه أو رقابة، إنما تمارس من خلال عملية الاتصال".⁵⁴

2.1.2 تعريف الاتصال الإداري وأنواعه :

يتم تعريف الاتصال الإداري بأنه "عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم (المؤسسة) بغرض تحقيق هدف معين". كما يعرف بأنه " تبادل المعلومات بين الأفراد على كل

⁵⁴ - ابراهيم علي رباية، مهارة الاتصال، دراسة منشورة في موقع الألوكة، متاح على الرابط :

www . alukah . net اطلع عليه بتاريخ 17 . 09 . 2020 .

المستويات الإدارية".⁵⁵ ويعرف أيضا بأنه " العملية التي يقوم المدير بواسطتها بإعطاء المعلومات بشكل منظم، ونقل مضمونها إلى عدد كبير من الأفراد العاملين في المنظمة أو إلى الأشخاص أو المؤسسات ذات العلاقة والموجودة خارج المنظمة ".⁵⁶

والاتصال الإداري هو كذلك " العملية التي تهدف إلى توصيل البيانات والمعلومات على شكل حقائق بين أقسام المؤسسة المختلفة في مختلف اتجاهات الاتصال من هابطة وصاعدة وأفقية عبر مراكز العمل المتعددة من أعلى المستويات إلى أدناه داخل الهيكل التنظيمي".⁵⁷

يتمثل الاتجاه الصاعد (من الأسفل إلى الأعلى) في صعود المعلومات والبيانات المتحصل عليها من المستويات السفلى (الدنيا) إلى المستويات العليا. من العمال والموظفين إلى المدير والمسؤول المباشر، وهو قليل الحدوث. ويظهر من خلال التقارير وعروض الحال والشكاوى وغيرها .. بينما يتم الاتجاه النازل (الهابط من الأعلى إلى الأسفل) من مستوى تنظيمي أعلى إلى مستوى تنظيمي أسفل، من المواقع الإدارية العليا في المؤسسة لينزل ويصل إلى المستويات السفلى (الدنيا) . من المسؤول، إلى الموظفين والعمال. وهذا النوع هو الأكثر انتشارا في المؤسسات، ويتضمن القرارات والأوامر والتعليمات التي تساهم في التنظيم والتأطير. أما الاتجاه الأفقي، فيجري ما بين المستوى الإداري الواحد، كأن يجري مدير الإنتاج اتصال مع مدير المستخدمين، ويهدف هذا النوع إلى تبادل المعلومات حول حالات العمال والموظفين، ومتابعة عمليات سير العمل.

ويكون الاتصال الإداري عبر قنوات تتمثل في الوسائل المكتوبة، والوسائل الشفوية، والوسائل السمعية البصرية، والوسائل الالكترونية، من بينها: الملصقات، وعلب الأفكار (حيث توضع الاقتراحات وغيرها) ومجلة المؤسسة، والهاتف، والفاكس.. وقد تطورت قنوات الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات حسب تطور التكنولوجيا، لتأخذ أشكالا حديثة في السنوات الأخيرة، مثل الانترنت أو (الشبكات الالكترونية الداخلية) الانترنت (الشبكة العالمية) وذلك من خلال البريد الالكتروني (الايملات) وغيرها. ولكن رغم هذا التطور بقيت وسائل الاتصال المكتوبة تنال الاهتمام داخل الإدارة.

3.1.2 أغراض وأهداف الاتصال الإداري :

يعمل الاتصال الإداري على تحقيق الأغراض الآتية :

- الإعلام عن شيء .
- توضيح رأي أو طريقة أو وجهة نظر .
- الإقناع بعمل شيء أو إتباع طريقة .

⁵⁵- عبد الجليل طواهرير : الاتصال والتحرير الإداري، مطبوعة محاضرات في المقياس، السنة الأولى ماستر، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018 .

⁵⁶ - ابراهيم علي رباعية، مرجع سبق ذكره .

⁵⁷ - أحمد العبد أبو السعيد و زهير عبد اللطيف عابد، مرجع سبق ذكره، ص 82 .

- إعطاء تعليمات أو أوامر بإتباع وسيلة أو طريقة ما في العمل .
- الحث عن فعل شيء أو إثارة دافع لعمل شيء ما.
- ومن أهداف الاتصال الإداري :

يتمثل الهدف الرئيسي للاتصال الإداري في تبادل المعلومات بين الأفراد والعمل على تحريك وتعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد.

- أما الأهداف الفرعية للاتصال على المستوى الوظيفي، فتنتمثل فيما يلي :
- شرح أهداف وخطط المنظمة (المؤسسة) للعاملين.
- إقامة الثقة والاحترام والتفاهم بين المنظمة (المؤسسة) والمجتمع .
- نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد .
- قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وحفزهم للعمل .
- تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية .
- تحقيق التفاهم بين العاملين وبين أعضاء الإدارة العليا.⁵⁸

وقد فضلنا الإشارة إلى هذه العناصر المرتبطة بالاتصال الإداري، حتى نفهم طبيعة الوثائق الإدارية وكيفية تحريرها وقراءتها القراءة الصحيحة، والتي هي محل دراستنا، مثل العرض ومحضر الاجتماع والتقارير الإداري، التي يحررها الموظف أو العامل، والوثائق الأخرى التي تصدرها الإدارة مثل التعليمات والتعليمات المصلحية .. والتي نستعرضها لاحقاً.

2.2 تعريف الاتصال الكتابي في الإدارة (التحرير الإداري أو الوثائق الإدارية):

التحرير الإداري و الوثائق الإدارية أو الاتصال الكتابي في الإدارة هو الاتصال الذي يتم عن طريق الوثائق الإدارية، حيث يتم كتابة الأوامر التنظيمية والعملية و المعلومات والبيانات والإحصاءات ونقلها بأوراق وصفحات ورقية، ويكون تحضيرها وإعدادها وصياغتها بطريقة خاصة. ومن نماذج هذا الاتصال، الرسائل الإدارية، الطلبات، التقارير، عروض الحال، التوجيهات وكذا التعليمات، والقرارات وغيرها..

لتحرير المضمون والمحتوى في الاتصال الكتابي الإداري، تتوفر عناصر ومميزات تتعلق بالمرسل وبالرسالة. سواء من جانب المدير أو من جانب العمال والموظفين.

فمن جانب المدير، إذا أراد أن يكون مرسلًا ناجحًا في عملية الاتصال الكتابي، عليه أن يتقن عملية كتابة وتحرير التعليمات والمذكرات، ويجعل المتلقي (العامل والموظف) يستوعب بفعالية رسالته المتمثلة في مضمون هذه التعليمات والمذكرات والأوامر. وحتى تكون الرسالة الإدارية الموجهة من قبل

⁵⁸ - إبراهيم علي رباية، مرجع سبق ذكره .

المدير ناجحة اتجاه العمال والموظفين، يجب أن تتميز بالوضوح والدقة واللباقة (المجاملة) على مستويات العمال والموظفين.

أما من جانب العمال والموظفين، فإذا أرادوا أن يكونوا مرسلين ناجحين في عملية الاتصال الكتابي مع الإدارة ومع المدير، عليهم أن يتقنوا عملية كتابة وتحرير التقارير وعروض الحال والشكاوى وغيرها.. فحتى تكون الرسالة الموجهة للمدير والمتمثلة في هذه التقارير والعروض والشكاوى ناجحة، يجب أن تتميز بالدقة والوضوح والاختصار والموضوعية والصدق اللباقة (المجاملة).

3.2 ما هي الرسالة الإدارية الفعالة؟

عموما ينبغي أن تتميز الرسالة بعناصر أساسية حتى تكون فعالة وناجحة هي:

- استعمال كلمات مباشرة وبسيطة، وتجنب استعمال الكلمات التي ليس لها معنى ولا جدوى منها.
- توصيل المعنى بشكل مباشر، وبكلمات مختصرة، جمل قصيرة، وتقسيم الرسالة إلى مقاطع وفقرات.
- اللباقة والمجاملة مطلوبة في الرسائل المكتوبة، بأن يعبر الكاتب في رسالته عن فكرته بمودة، وإذا كان يتوجب الشكر، فليكن ذلك، وحتى إن تطلب الأمر الرفض، فينبغي أن يكون بلباقة .

فالرسالة الإدارية الفعالة هي تلك الرسالة التي تتميز بعناصر تضمن فعاليتها ونجاحها، وهي :

- الاهتمام بشكل الرسالة يساعد على تقبل المضمون، وشكل الرسالة يعني أن نهتم بنوعية الورق المستخدم، وبترويسة (وهو الجانب الأعلى من الرسالة) وبتنظيمها، وبطباعته.

- التعاطف مع القارئ : يجب أن يضع المحرر نفسه في مكان قارئ الرسالة ويسأل : لو كنت أنا أقرأ هذه الرسالة فما الذي أريده منها ؟ أكتب عبارات الرسالة بشكل يحث القارئ على الاستجابة السريعة والمريحة لها. فلو افترضنا أن مديرا يرغب في إبلاغ موظف لديه بقرار نقل أو ترقية مثلا، فلا بد من أن تحمل الرسالة ما يشعر بالتعاطف بالفرح والسرور أو الألم الذي يجده القارئ جراء قراءة الرسالة .

- تحمل المعلومات الصحيحة: وينصح بمراجعة الرسالة والتحقق فيما تحتويه حتى لا تقع أخطاء فيها، مثل الأخطاء المطبعية أو عدم صحة بعض المعلومات مثل الأسماء أو التواريخ أو الأرقام، أو الوقوع في أخطاء إملائية أو نحوية. وإذا كان المرسل لا يملك المهارات اللغوية الكافية فيجب عليه أن يعرضها على مدقق لغوي.

- الوضوح والشمول: فنقص المعلومات أو الغموض، يجعل الرسالة غير مفهومة. فالرسالة الناقصة، تؤدي إلى عدم الاستجابة المتلقي لها . فمثلا عدم كمال وعدم توفر المعلومات بصفة كافية في رسالة تعلن عن اجتماع أو ندوة، مثل عدم تحديد اليوم أو مقر الاجتماع أو الندوة أو تاريخه أو ساعة أو مكان انعقاده، يجعل المستقبل يتأخر أو يغيب عن الموعد .

- المودة والإخلاص: فلحجة الرسالة تحمل إلى القارئ مدى جدية المرسل، وإخلاصه.

-الدقة: تكون الرسالة دقيقة، إذا كانت مختصرة وكاملة من ناحية المعلومات . والاختصار يجب ألا يتسبب في حذف أي معلومات ضرورية قد ينشأ عنها عدم الوضوح. والقارئ في عصرنا الحالي قد لا يضيع وقته في قراءة تفاصيل لا تهمه.

-متناسكة: يجب أن تكون الرسالة متناسكة في تسلسلها، مترابطة الأجزاء، مما يسهل على القارئ متابعة أفكار الكاتب بسهولة.

- مقسمة إلى فقرات: وهذا جزء أساسي من عناصر الرسالة الفعالة، لكن، ليس هناك قاعدة تحدد فقرات كل رسالة.

- تتجنب الكلمات والجمل المعادة والمكررة، وتقاوي العبارات النمذجية او (المستهلكة)، حيث أصبحت بعض العبارات المستخدمة في كتابة الرسائل، مكررة ومحفوظة، وينبغي على الكاتب أن يستخدم عبارات جديدة تعكس مضمون الرسالة وتوحي بالصدق والحرارة .

-الجملتان الأولى والأخيرة، هما أهم الجمل في الرسالة، فأحرص على أن تقدم فيهما ما يناسب المقال، وما ينقل الفكرة بوضوح وجمال.

كما ينبغي مراعاة بعض التفاصيل في شكل الرسالة، التي لا بد منها، وتتمثل فيما يلي :

- نوع الورق المستخدم، نوعية جيدة، لون مناسب، وسمك مناسب.
- مراعاة الهوامش، وهي الفراغات المستخدمة في أعلى الصفحة وأسفلها، وبمينها ويسارها، وكذلك مراعاة المسافات بين الأسطر والمواضيع .

- تنسيق الرسالة، بحيث تشمل في البداية على التحية، التاريخ، ورقم الصفحة (إذا كان الموضوع يتطلب أكثر من صفحة) وبيان المرفقات (إذا وجدت) وتختتم باسم المرسل وتوقيعه، وغير ذلك من المعلومات الضرورية حول المرسل (الكاتب)⁵⁹.

يمكن أن يصطدم التحرير الإداري باللغة العربية بعقبات، إذا كان تكوين المدير باللغة الفرنسية، ولا يحسن العربية، مثلما يحدث في الجزائر في بعض الأحيان، حيث يتم ترجمة الرسالة من الفرنسية إلى العربية من قبل شخص آخر غير كاتبها ومصدرها الأول. وبالتالي تتعرض الرسالة الإدارية إلى عائق التشويش في جانب المعاني والدلالات. مما يصعب عملية فهمها واستيعابها لدى المتلقين من العمال والموظفين وقد تتعرض لتأويلات عديدة . كما أن المستويات المختلفة للعمال والموظفين، ووجود بعضهم من ذوي المستويات التعليمية الدنيا، قد تساهم في التشويش على الرسالة الإدارية، وتجعل من فهمها واستيعابها أمر غير سهل لديهم.

⁵⁹ - صالح عبد العزيز النصار، مرجع سبق ذكره، ص 6 .

4.2 كيف ينجح الإداري في عملية الاتصال ؟ (أو ما هي مواصفات الإداري الناجح في عملية الاتصال؟)

أثبتت الدراسات التي أجريت في مجال الاتصال الإداري والسلوك الإداري أن الجزء الأكبر من وقت رجل الإدارة أي ما بين (70 - 80 بالمائة) يقضيه في الاتصال بالآخرين، حيث تقوم العمليات الإدارية على تبادل البيانات والمعلومات (الاتصال) بين أفراد المؤسسة، فالمدير الناجح من أجل تحقيق أهداف المؤسسة يحتاج إلى عملية إدارية وفهم العاملين من حوله، بما يساعد على انسيابية المعلومات الدقيقة وإستمراريتها بين المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة.⁶⁰

وعليه يحتاج المدير أو المسير أو المسؤول إلى تصميم قنوات الاتصال مع الآخرين وإيجاد البيئة المناسبة لذلك، وهذا يتطلب بعض الإرشادات الضرورية منها :جمع الأفكار والمعلومات قبل البدء في عملية الاتصال، عدم مناقشة أي موضوع في حالة غضب، استخدام التغذية العكسية (رجع الصدى) عدم احتقار مشاكل الآخرين، تحري الدقة في الرسالة، تجنب محاولة إكراه الآخرين على القيام بعمل ما العمل على تحقيق العدل والمساواة بين أفراد المؤسسة، الاعتراف بالخطأ عند حدوثه، مساعدة الآخرين، مدح وتقدير الآخرين، الانتقاد سرا والمدح علنا، الحفاظ على سر الآخرين، تكليف الآخرين حسب طاقتهم، الإبقاء على قنوات الاتصال مفتوحة في كل الاتجاهات.⁶¹

ومن المواصفات التي ينبغي أن تتوفر في الإداري حتى ينجح في عملية الاتصال والتواصل مع مرؤوسيه من عمال وموظفين :

- أن يكون قوي الشخصية ومتميزا، فصاحب الشخصية القوية أو الكاريزماتية هو الأقدر على النجاح .
- أن يكون ذو شخصية سوية، يتمتع بالصحة الجيدة والاستقرار العاطفي والنفسي، وغير انفعالي.
- أن يكون ذو شخصية منفتحة (انبساطية) غير انطوائي وغير منغلق على ذاته .
- أن يكون شخصية ذواقة يتميز بصفات عصرية حضارية.⁶²

وهذه الصفات، ثلاثة منها تكاد تكون طبيعية، تتوفر في الشخص بصفة غريزية أو وراثية. أما الصفة الرابعة، فهي من الصفات التي يمكن اكتسابها عن طريق التعلم والتدريب والتمرن على مهارات الاتصال المختلفة، ومن أهمها الإبتكيت، وإن توفرت هذه المواصفات (أو على الأقل بعضها) في الإداري وفي الشخص القائد، فإنها تمكنه من النجاح، وتجعله يتصدر قائمة الإداريين الناجحين.

⁶⁰ - رابح بوزيدي، الاتصال والتحرير الإداري، محاضرات السنة أولى ماستر - تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، السنة الجامعية 2017-2018 . ص 22 .

⁶¹ - المرجع نفسه، ص 22 .

⁶² - تسيير مشاركة، مرجع سبق ذكره، ص 25 .

3. أشكال الاتصال الكتابي في الإدارة (أو أنواع الوثائق الإدارية)

تتمثل أشكال وأنواع الاتصال الكتابي الإداري في مجموعة الوثائق الإدارية المعتمدة في الإدارات المركزية والمحلية، بكافة أنواعها وفروعها، وهي وثائق ذات طابع رسمي، يتم تداولها داخل المؤسسة وخارجها، بين السلطات والمؤسسات، وبين المديرين والمسيرين ورؤساء مصالح الموظفين والعمال داخل المؤسسات، وفق مختلف أنواع الاتصال، الهابط والصاعد، والأفقي.

ولكل وثيقة من الوثائق الإدارية، طبيعتها، وشكلها، ويتحدد مضمونها ومحتواها حسب هدفها، والغرض منها، والجهة الموجهة لها. وتتميز الوثائق الإدارية، كونها تتخذ بعد فترة زمنية كمرجع أساسي لموضوع معين، وتمثل الاستمرارية حيث يتم حفظها في الأرشيف .

من أنواع الوثائق الإدارية، نذكر: أولا الوثائق الإخبارية وتتمثل في العرض أو (البيان) التقرير، البحث. وثانيا: الوثائق المثبتة (المعتمدة) وهي المحضر، والشهادة، والمشهد. وثالثا : وثائق التعليمات، وهي الأوامر، والتعليمات، والمنشور، والمذكرة الإدارية. رابعا: الأعمال الإدارية والفردية، وهي، المقررات والقرار، والمرسوم والقانون.

والوثائق الإدارية التي سننتظر إليها، تدرج في مجملها، ضمن وثائق المراسلة الإخبارية الموجهة إلى شخص أو أشخاص معينين، وهي وثائق شاملة، قد تعرض الوقائع والحقائق مثل التقرير وعرض الحال، وقد تحمل تعليمات وتوجيهات مثل التعليمات والتعليمات المصلحية . وسنستعرض هذه الوثائق للتحرير الكتابي الإداري من خلال عدة أنواع هي: عرض الحال، والتقرير، والتعليمات، والتعليمات المصلحية، وذلك من خلال نوعين هما : الوثائق التي يحررها العون (العامل أو الموظف) والوثائق التي تحررها السلطات العليا أو المدير أو المسؤول المباشر أو غيرهم من مسؤولي الإدارة المركزية أو المحلية.

3. 1 عرض الحال : Le Compte rendu

العرض أو (البيان) هو " وثيقة وصفية تفسيرية، تعرض الأنشطة التي قام بها المحرر (العون كاتب العرض) والوقائع أو الأحداث التي تمكن من معاينتها، فيجب على المحرر إذن أن يروي هذه الوقائع بموضوعية دون استنساخ شخصي. وينبغي أن يكون العرض دقيقا، تاما، صحيحا ومفصلا بقدر ما هو ضروري، فهو وثيقة إخبارية⁶³ ويمكن تصنيف العروض حسب شكلها ومقصدها إلى نوعين رئيسيين هما : عرض الحال و محاضر الاجتماعات .

⁶³ - رايح بوزيدي، مرجع سبق ذكره، ص 49 .

1.13 تعريف عرض الحال:

هو وثيقة إدارية إخبارية، يستعمل لإخبار سلطة عليا بوقائع وأحداث ومعلومات، قد يطلب عرض الحال، المدير أو رئيس العمل، إذا بلغ إلى علمه واقعة معينة ولم يكن يتوفر على المعلومات الكافية حولها. وقد يقوم بعرض الحال (محرره) الموظف أو العامل، بصفة روتينية في إطار عمله ومهمته لتقديم معلومات و إيصالها إلى رئيسه المباشر أو مديره، ويعتقد أنه من المفيد إطلاعهم عليها لأنهم يجهلها. يسرد المحرر في عرض الحال الحقائق الصحيحة لحدث أو وضعية، وغالبا لا تعطى تفسيرات أو استنتاجات شخصية حول الأحداث والوقائع المتحدث عنها، لأن عرض الحال هو وثيقة إخبار وصفية. ليس وثيقة تأويلية، حيث يتم تحريره بطريقة موجزة ويتصف بالاختصار والدقة والوضوح والموضوعية والدقة.

والغرض من عرض الحال، هو إخبار رئيس العمل بما جرى في حادثة أو نشاط أو مهمة معينة والاحتفاظ بنسخة مكتوبة من محتواه في المؤسسة. ولا تخضع عروض الحال من حيث الشكل إلى أي قاعدة خاصة، لكنها يجب أن تتضمن الإشارات الرئيسية المدرجة في الرسائل الإدارية، مثل بيان المصلحة، التاريخ، التوقيع، العنوان والعرض.

2.13 مميزات عرض الحال :

يتطلب أن يستجيب عرض الحال للمميزات والخصائص الآتية :

- الوضوح : يكون عرض الحال متسما بالوضوح، فالمرسل إليه (المدير أو المسؤول المباشر) لا يعرف الموضوع، ولا علم له بالحدث أو بوقائع الموضوع . وحتى يأخذ فكرة مجملية عن محتوى العرض ينبغي ألا يكون غامضا أو معقدا أو مبهما.
- الصراحة : يجب أن يتميز العرض بالصراحة في نقل الحقيقة دون أي لف أو دوران.
- المسؤولية: على المحرر(الموظف أو العامل) أن يتحمل مسؤوليته كاملة في كتابة العرض ونقل الحقائق كما هي لرئيسه (المدير أو المسؤول المباشر)
- الثقة: على المحرر(الموظف أو العامل) أن يكون محل الثقة التي وضعه فيه المدير أو المسؤول المباشر.
- الموضوعية والأمانة : حتى تتوفر صورة كاملة وحقيقية للمدير والمسؤول المباشر عن الواقعة أو الحادثة، يجب أن يتسم عرض الحال بالموضوعية والأمانة في نقل ما حدث .
- الإيجاز: يكون عرض الحدث، مختصرا، لكن لا يمكن أن يتم بتر حقائق مهمة في فهم الحدث.

3.13 أنواع عروض الحال وكيفية تحريرها :

نسجل نوعان من عروض الحال هما، عرض نشاط أو مهمة، وعرض حادثة .

- النوع الأول هو عرض نشاط أو مهمة:

عرض النشاط يكون مفصلا وزمنيا يحمل كل الحثيات المتعلقة بنشاط معين لعون إداري، أو لنشاط مصلحته خلال فترة زمنية محددة مثلا، بشهر، أو بستة أشهر، أو بسنة أو غيرها. أما عرض المهمة، فهو مفصلا وزمنيا أيضا، يتم تحريره عن مهمة خاصة، يكلف بها عون إداري مثل تكليفه بجولة اتصال استطلاعية أو اتصال بالسكان، أو بمهمة تفتيش أو بتحضيرات نشاط معين، أو بجمع معلومات، أو بحضور اجتماع أو ندوة أو تجمع معين، أو تمثيله في مناسبة ما ..

ويتم تحرير وكتابة العرض طبقا لأمر من المسؤول الذي أعطى أمر التكليف بالمهمة، أو من المصلحة، التي ينتمي اليها الموظف (العون الإداري) أو العامل، والتي تريد الاحتفاظ بنسخة مكتوبة عن كل مهمة أو نشاط، أو استجابة لإجراءات تنظيمية أو قانونية تتطلب ذلك، أو بمبادرة شخصية من العون الإداري لظروف خاصة .

ويحتوي العرض على إشارات مثل بيان مصلحة المحرر (العون الذي كلف بالعرض)، وعنوان العرض، ويكون متبوعا بذكر النشاط المقدم، اسم وصفة العون المكلف بالعرض، والفترة الزمنية . ومن الأفضل أن توضع للعرض منهجية معينة، كان تكون له مقدمة : تعرض الأسباب والعوامل المؤدية لتحريره. وعرض: يتناول تفاصيل الواقعة أو الحدث مدعمة بإحصائيات أو جداول أو غيرها، يتم فيها الإشارة إلى الأشخاص وأهم ما ورد موضوع العرض. وخاتمة : تتوفر على تقييم الحادثة أو المهمة وإن أمكن مقترحات أو حلول للموضوع الذي تم تناوله في العرض .

نموذج (1) : عرض نشاط

مصلحة حرر ب بتاريخ

الفترة من وإلى

نشاط السيد ذكر الصفة

موضوع النشاط

العرض : ذكر تفاصيل النشاط و الغرض منه و المعطيات المتعلقة به في المكان والأشخاص وغيرها

مثلا : يشرفني أن أخبركم بأنه بتاريخ كذاحدث.....

تم.....الخ.....

التوقيع وصفة محرر العرض

نموذج (2) : عرض مهمة

مصلحة
فترة المهمة من وإلى
لمهمة السيد ذكر الصفة
موضوع المهمة.....

العرض : يتم فيه ذكر تفاصيل المهمة و الغرض منها و المعطيات المتعلقة بها في المكان والأشخاص وغيرها

التوقيع وصفة محرر العرض

- النوع الثاني هو عرض حادثة :

يتم تحرير هذا العرض في حالة وقوع حادثة، سواء أكانت لأشخاص أو لسيارات أو لآلات، والهدف من هذا، هو تحديد مسؤولية المصلحة من عدمها في الحادث، وإقامة الدليل على وجود علاقة أو عدمها بين الحادثة والمصلحة المعنية بالحادثة والتي يعمل بها العون الإداري المكلف بكتابة العرض، ويكون للوضوح والدقة والموضوعية أهمية قصوى. ويقدم عرض الحادثة بالعناصر الشكلية التي قدم بها عرض المهمة، تضاف إليها بعض التفاصيل والإيضاحات المتعلقة بالحادث .

فإذا كان حادث المرور على سبيل المثال تكون في موضوع العرض إشارات عن تاريخ الحادث بالضبط، ونوع السيارات وأرقام التسجيل الخاص بها، والطريق الذي وقع به الحادث، وتعريف بالأشخاص الضحايا بالحادث (أسمائهم، عمرهم ومهنتهم) وظروف الحادث (التاريخ، الساعة، المكان) والتعريف بالشهود وعنوانهم (إن وجدوا بعين المكان) .

وإذا كان الحادث يتعلق بسيارات، يتم تسجيل أوراق السيارات، تعريف بالسائقين ومالكي السيارات سبب الحادث (إن تمت معرفته)، رسم بياني للحادث يبين وضعية السيارات، إحصاء الخسائر، ذكر معاينة رجال الأعمال أو الدرك.

وإذا كان الحادث يتعلق بالآلات، تذكر الآلات، نوعها ومطابقتها، وتسجل في العرض ظروف الحادث وأسبابه، ويتم التعريف بالعمال الذين يعملون بالآلة حين وقوع الحادث، نوع الخسائر والتدابير المتخذة. ويوقع العرض من قبل محرره، كما يوقع من قبل الأطراف المتنازعة في حادث سيارة إذا أمكن ذلك.

نموذج (3) : عرض حادثة

حرر ب بتاريخ

مصلحة

تاريخ ومكان الحادثة.....

نوع الحادثة

العرض : يتضمن معلومات تفصيلية ومعطيات متعلقة بالحادث .

-إذا كان حادث سيارات : يدون نوع السيارات وقم التسجيل الخاص بها، والطريق الذي وقع به الحادث، وتعريف بالأشخاص الضحايا بالحادث(أسمائهم، عمرهم ومهنتهم) وظروف الحادث (التاريخ، الساعة المكان)، والتعريف بالشهود وعنوانهم (إن وجدوا بعين المكان).

-إذا كان الحادث يتعلق بسيارات، يتم تسجيل أوراق السيارات، التعريف بالسائقين ومالكي السيارات، وذكر سبب الحادث (إن تمت معرفته)، رسم بياني للحادث يبين وضعية السيارات، إحصاء الخسائر، وذكر معاينة رجال الأعمال أو الدرك

-إذا كان الحادث يتعلق بالآلات: فتذكر الآلات، نوعها ومطابقتها، وتسجل ظروف الحادث وأسباب الحادث، التعريف بالعمال الذين يعملون بالآلة حين وقوع الحادث، نوع الخسائر والتدابير المتخذة .

التوقيع وصفة محرر العرض

يوقع من قبل الأطراف المتنازعة في حادث سيارة إذا أمكن ذلك.

3.2 Le Procès-verbal (PV) : محضر الاجتماعات :

3.2.1 تعريف محضر الاجتماعات:

محضر الاجتماع هو عرض حال رسمي، يتضمن ما تم الحديث عنه خلال اجتماع ما. وهو وثيقة رسمية ترفق مع الاجتماع وتلخص ما جاء فيه .

ولا تأخذ محاضر الاجتماعات صبغة عروض الاجتماعات التي هي إخبارية (تخبر المدير بمجريات الاجتماع). فالفرق بين عرض الاجتماع ومحضر الاجتماع، يتمثل في أن محاضر الاجتماعات تأخذ الصبغة الرسمية، حيث تحرر من قبل أعوان الإدارة، مكلفون بذلك من قبل مسؤوليهم تحت صفة " مقرر الاجتماع" . ويتم إرفاق كل اجتماع إداري بمحضر، يتم ترقيمه بأرقام تسلسلية ويحتفظ به. كما أن تحتوي محاضر الاجتماعات على الأحاديث والمعلومات- على الأقل المهمة منها - التي تم التطرق إليها والتكلم عنها في الاجتماع، وتذكر أصحابها وردود الأفعال حولها.

3.2.2 تحرير محضر الاجتماعات :

يتم تحرير محاضر الاجتماعات في اللقاءات الرسمية لمصالح الإدارة بكل فروعها ومصالحها والمؤتمرات بين المسؤولين فيما بينهم من جهة وبينهم وبين العمال والموظفين من جهة ثانية. وتكون أيضا المحاضر في الاجتماعات بين العمال والموظفين في إطار جمعيات او نقابات أو لقاءات عمالية. كما يتم تحرير محاضر الاجتماعات كذلك في الندوات والملتقيات بمختلف أنواعها في كل المجالات الإدارية والعلمية والثقافية وغيرها ..

يتم الحرص في تحرير مضمون محاضر الاجتماعات على الدقة والوضوح والموضوعية، ويحمل شكلها الإشارات المتعلقة بالعروض التي سبقت الإشارة إليها . كما تحتوي المحاضر على إشارات تتعلق ببيانات الاجتماع، المكان، التاريخ، الساعة، جدول الأعمال، ومنتش الاجتماع، والإشارة للحاضرين والغائبين بدقة، حيث تسجل قائمة الذين حضروا الاجتماع والذين غابوا عنه، وتورد تبريرات الغيابات إن وجدت. كما يتم الإشارة إلى رئيس الاجتماع ونائبه، وكاتب الاجتماع (كاتب الجلسة، وهو المقرر، محرر المحضر). ويتم في نهاية محضر الاجتماع، الإشارة إلى ساعة انتهاء جلسة الاجتماع وتاريخ تحرير المحضر. ويتم توقيع محضر الاجتماع من المحرر. كما يتم توقيعه من قبل كل الحاضرين في الاجتماع.

3.2.3 أنواع محاضر الاجتماعات :

يوجد نوعان من محاضر الاجتماعات، الأول هو المحاضر المكتملة المفصلة وهي تقارير شبه رسمية أو غير رسمية، وهي نادرة الاستعمال في الإدارة، وقد تستعملها الجموع السياسية. و الثاني هو المحاضر التي تكون مختصرة وذات طابع تحليلي، وتتنطق للأمور والمناقشات الضرورية فقط، وهي تقارير رسمية.

نموذج (4) محضر اجتماع

مؤسسة أو هيئة أو
مصلحة
حرب ب بتاريخ

العنوان : محضر اجتماع ب ... بتاريخ

- مقدمة المحضر: تتضمن :

-عنوان الاجتماع والغاية منه وساعة الاجتماع

- عدد المشاركين وأسمائهم

- عدد الغائبين وأسمائهم(تمرير ورقة الحضور على المشاركين)

- جدول الأعمال

- نص عرض المحضر :

ويتم فيه تلخيص بإيجاز للتدخلات جميعها أو بعضها مع ذكر أسماء أصحابها ...

- خاتمة المحضر:

تتوفر على الاستنتاجات والتوصيات التي تم التوصل إليها، ويتم الإشارة إلى الاتفاق حول نقاط، وعدم الاتفاق، والتحفظات مع ذكر أسماء المتحفظين ..

توقيع المحرر (مقرر الجلسة) وصفته

توقيعات الحاضرين في الاجتماع

3.3 التقرير الإداري Le Rapport

1.3.3 تعريف التقرير الإداري :

هو من الوثائق التي يرسلها كل من المسؤول (المسير أو المدير) و الموظف (العامل) ،ينبغي على كل موظف أن يكتسب مهارات كتابة التقرير، ويعرف كيف يحرره من ناحية الشكل والمضمون، فالتقرير الجيد يعكس مدى قدرة الموظف وكفاءته في شرح وتفصيل المواقف التي يتعرض لها، والوقائع الموجودة في محيطه، كما يمكنه من عرض المعلومات والمعطيات التي يريد إيصالها لمسؤوليه.

التقرير هو عرض كتابي للبيانات والمعلومات والحقائق المتعلقة بموضوع معين أو مشكلة معينة، أو هو عرض تحليلي لواقعة ما أو موضوع ما، وعادة ما يكون مرفقا بالنتائج والاقتراحات التي تم التوصل إليها من قبل المحرر (كاتب التقرير).

وهو " وثيقة يعرض بواسطتها مرؤوس لرئيسه مسألة هامة، تكتب بشكل موضوعي، يمكن أن تأخذ طابعا تفسيريا، كما يمكن أن يستخلص التقرير استنتاجات ويقدم اقتراحات بصفة تحفظية غير حاسمة. فالتقرير موجه لرئيس العمل (المسير أو المدير) . ومن الأفضل أن يترك الحرية له في اختيار ما يمكن أن يتخذه من قرارات(..) وبما أنه (أي التقرير) يتوجه إلى رئيس أعلى فيجب ألا يبدو مفروضا عليه بل يبغي له كامل الحرية لإعطائه الجواب الذي يراه ملائما " .⁶⁴

أهداف التقرير الإداري :

من بين أهداف من التقارير ما يلي :

- تساعد التقارير مسؤولي الهيئة أو المؤسسة أو الشركة في الحصول على المعلومات اللازمة حول وضع هذه الهيئة أو المؤسسة أو الشركة، إداريا وماليا وفنيا. وهذا ما يساعد على اتخاذ القرارات المناسبة بشكل دقيق وصحيح .

- تساعد التقارير على إبراز وعرض إنجازات الهيئة أو المؤسسة أو الشركة بشكل عام، وهذا ما يعكس صورة ايجابية عنها.

- تشكل التقارير وسيلة هامة في مراقبة ومتابعة عمل الهيئة أو المؤسسة أو الشركة، وتحدد مدى انجاز خطط العمل وكيفيات تطورها.

- تساعد التقارير على الوقوف على نقاط القوة والضعف للهيئة أو المؤسسة أو الشركة، من أجل تطوير الايجابيات ومعالجة السلبيات .

- تستخدم التقارير كوسيلة من قبل القائمين للهيئة أو المؤسسة أو الشركة في وضع تصورات وخطط مستقبلية لها.

2.3.3 أنواع التقارير الإدارية :

تقسم التقارير الإدارية حسب الغايات المرجوة منها والأغراض التي تكتب من أجلها:

أ-هي خمسة أنواع لدى البعض، الذي يصنفها حسب الشكل والمناسبة المعتمدة، وهي :

التقرير الدراسي:

الذي يقدم مسألة مضبوطة ومدروسة من محرره، وهو النوع الأكثر شيوعا واستعمالا، يتناول قضايا مختلفة. ويتطلب هذا النوع من التقارير من المحررين أن يقوموا بدراسات معمقة للقضايا المعالجة

⁶⁴- رايح بوزيدي، مرجع سبق ذكره، ص 51 .

في التقرير، وأن يكونوا ملمين ومستوعبين للموضوع المعالج فيه، حتى يستخلصوا العناصر المهمة والتفسيرات المناسبة لها، مع تقديم الاقتراحات الملائمة. يقوم بهذا التقارير غالبا الموظفون، وقد يكون فريق عمل من الموظفين، إذا كانت هذه التقارير ذات صبغة دورية وتقييمه على مدار أشهر.

التقرير التفتيشي :

وهو التقرير الذي يقدمه الرئيس عند قيامه بزيارة تفتيشية لمراقبة الموظفين والعاملين أو المصالح التابعة للإدارة أو المؤسسة التي يسيروا ويشرف عليها. وتعرض فيه الوقائع المستنتجة بكل دقة ووضوح. ويتم في هذا النوع من التقارير تقييم سير المصلحة التي تمت زيارتها، وكذا العمال والموظفين المشتغلين فيها، وذلك اعتمادا على قواعد وقوانين العمل، وخطة المؤسسة. ويشار في هذه التقارير إلى الايجابيات كما يشار أيضا إلى السلبيات حتى يمكن معالجتها وتطوير وسائل الإنتاج .

التقرير التأديبي:

هو الذي يوجهه رئيس العمل لسلطة عليا في النظام التسلسلي للقطاع، للإبلاغ عن خطأ مهني ارتكبه أحد الموظفين أو العمال أو سوء معاملة قام بها، من أجل معاقبته . ويعرض هذا التقرير بكل دقة ووضوح وموضوعية، حسب تسلسل كل الأحداث والوقائع المنسوبة للمعني بالعقوبة، مع اقتراح أن يتم تأديبه.

ويمكن أن يكون تقريرا آخر مغايرا لهذا، يتم فيه التنويه بموظف أو عامل ما، والإشادة بتفانيه في العمل، من أجل مكافأته.

التقرير الدوري:

يتم تحرير هذا النوع من التقارير بصفة دورية، فهو تقرير شهري، أو لثلاث أشهر أو لست أشهر أو لسنة، بهدف تقييم نشاط مصلحة ما خلال فترة معينة، ويتم ذلك بإجراء تنظيمي من الإدارة .

التقرير التقديمي:

هذا التقرير، يكون مرفقا لمشاريع المراسيم والقرارات التي يتم عرضها للتوقيع من قبل السلطة العليا، حيث يصف التقرير التقديمي ويقدم مشروع النصوص القانونية، ويكون هذا باختصار، ويورد حجج وتبريرات تقديم المشاريع القانونية، ويعمل على توضيح النص وضبط الأسباب الداعية إلى تشريعه والتوجيهات المرجوة منه .

ب- يقسم البعض الآخر التقارير الإدارية إلى أربعة أنواع، حسب مضمونها والغرض من تحريرها، ويعطيها مميزات تجعلها قريبة من التقارير الصحفية والبحثية، ولكنها ذات صلة بالإدارة، وهي:⁶⁵

- التقرير الروتيني ويعنى بالشؤون المالية.

⁶⁵ - المرجع نفسه، ص 65 .

- تقرير العرض الوصفي وهو واقعي، ذو طابع روائي، يبدأ دائما بتلخيص لما حدث من قبل .
- التقرير المفسر وهو يعطي المعاني للحقائق والأرقام والمفاهيم .
- التقرير الاقناعي وهو يحتاج إلى التأكيد على الحقائق بحذر، ويكون التعليق عليها في الدرجة الثانية.⁶⁶
- ج- بصفة عامة، يمكننا أن نصنف التقارير، حسب عدة معايير، تتعلق بفترة التقديم، والهدف، والجهة المقدم لها:
- من حيث التوقيت المنجز فيه التقرير، هي: تقارير أولية، و تقارير مرحلية، وتقارير نهائية.
- من حيث الجهة المقدم لها التقرير، هي : تقارير داخلية، وتقارير خارجية .
- من حيث تكرارها (عدد كتابة التقارير) هي: تقارير دورية، وتقارير غير دورية .
- من حيث المحتوى الذي يتضمنه التقرير، هي: تقارير المراقبة والمتابعة، وتقارير الأنشطة، وتقارير مالية ومحاسبيته، وتقارير لقضايا مختلفة ..
- من حيث المدة، هي: تقارير يومية، وتقارير أسبوعية، وتقارير شهرية، تقارير ثلاثة أشهر، و تقارير نصف سنوية، وتقارير سنوية.

3.3.3 إعداد التقرير الإداري :

- حتى يكتسب كاتب التقرير مهارات تحريره، ينبغي أن يقوم بالتحضير له بطريقة جيدة، ويمكن إتباع المراحل الآتية من خلال:
- تحضير الهدف الرئيسي للتقرير
 - التحضير للإعداد، ذلك بالتحضير لكتابة التقرير، من خلال :
 - تحضير الفريق وتوزيع المهام (إذا كان التقرير يتعلق بعمل تقييمي شامل)
 - تحضير خصائص التقرير .
 - تحديد مصادر المعلومات .
 - تحديد خطة الإعداد .
 - البدء بكتابة التقرير .
 - تحضير مسودة التقرير
 - تحضير النسخة النهائية من التقرير .

⁶⁶ - عبد العالي رزاقى، التقارير الإعلامية، دار الأمة، 2014، ص 64 .

4.3.3 أجزاء التقرير الإداري :

هناك أنواع من التقارير، خاصة تلك التي تأخذ طابعا دوريا، وتقدم عروضاً حصيلية معينة أو وضعيات تقييمية، تتطلب عملاً جماعياً، ووقتاً لتحضيرها وإعدادها.

ويكون هذا النوع من التقارير بتبويب معين، حيث تقسم إلى أجزاء، تشمل صفحة العنوان، ومقدمة وملخص وقائمة المحتويات، وهناك من يضيف إلى هذا المراجع والفهرس، و يمكن أن يرفق مع التقرير ملحقاً به أو مذكرة ..

يقسم التقرير إلى أجزاء هي :

أ- الغلاف: وهو الصورة الخارجية للتقرير، ويكون معداً بطريقة منظمة، ويضم العناصر الآتية:

+ عنوان التقرير

+ تاريخ الإصدار

+ الجهة المقدمة له .

يكون الغلاف مصنوعاً من الورق المقوى . لكن لا تحتاج كل التقارير إلى غلاف، كالتقارير اليومية أو الشهرية، أما التقارير السنوية، فينبغي أن تكون مع الغلاف .

ب- صفحة العنوان : هي الصفحة التي تلي الغلاف، وتضم ما يلي :

+ عنوان التقرير

+ اسم معد التقرير

+ وظيفة معد التقرير

+ اسم المؤسسة التي صدر منها التقرير

+ اسم المؤسسة التي يرسل إليها التقرير

+ تاريخ إصدار التقرير .

ج- الملخص: وهو عرض لأهم ما ورد في التقرير بصورة مختصرة، ذكر الأهداف، وأهم النتائج والتوصيات.

د- محتويات التقرير: تعرض فيه عناوين أهم أجزاء التقرير .

هـ- القوائم التحضيرية : وتشمل قوائم منها :

+ قائمة الأشكال .

+ قائمة الجداول

+ قائمة الرموز والمختصرات .

و- المقدمة : تكون تمهيدية للموضوع الذي يتضمنه التقرير .

ز- متن التقرير: هو الجزء الرئيسي في التقرير، يشكل أهم أجزائه، يتناول مكونات التقرير بالشرح

المفصل.

- ح- استنتاجات التقرير : عرض للنتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها .
- ط- توصيات التقرير: العناصر التي تعالج استنتاجات التقرير، وتمثل التصورات المستقبلية .
- ي- المراجع : وهي الكتب أو الوثائق أو التقارير التي استند إليها التقرير المنجز .
- ك- الملاحق: وهي وثائق ومستندات مهمة ينبغي الرجوع إليها، ولا يمكن أن تكون داخل المتن.

5.3.3 كتابة التقرير الإداري :

يتمثل الهدف من التقارير في جلب الحقائق وصياغتها والإعلام بها، عبر أربعة مراحل هي: أولاً، جمع الحقائق، ثانياً تنظيم هذه الحقائق، ثالثاً، تفسيرها، ورابعاً وضع ملخص وتوصيات . وتكون صياغته وفنيات تحريره بأسلوب بسيط، مفهوم، لا يقبل التأويلات ولا الالتباس.

ويفضل البعض أن يتم استخدام الأفعال في التقارير بصيغة الماضي، وينصح بتفادي الجمل الطويلة، والكلمات العامة المجردة من الواقعية، وتجنب الحشو، وضعف التعبير والغموض. ويكتب التقرير على ورقة عادية بيضاء (21 - 27).

ومن صفات كتابة التقرير:

- تحتوي الصفحة الأولى على الإشارات الآتية:

- بيان مصلحة الموقع .

- التاريخ والمكان.

- ذكر المرسل إليه التقرير .

- عنوان التقرير .

ويكون توقيع كاتب أو محرر التقرير في آخر الصفحة، حيث يذكر اسم ولقب كاتب التقرير

وصفته الإدارية

- لا يحمل التقرير صيغة النداء، ولا صيغة المجاملة. ولا يكون بصيغة الطلب ،، يشرفني أو يسعدني

والأفضل أن تكون بدايته هكذا .. سيدي ... (ذكر صفة المرسل إليه) .

- يوجه تبعا للتسلسل الإداري للسلطة.

- يمكن التعبير عن انتظار الرد مثل.. (إذا كانت هذه الاقتراحات تنال قبولكم، فسأكون ممنونا لكم

باننتظار توجيهاتكم).

نموذج (5) تقرير التريص

يقوم طلبة السنة الثالثة بتريص ميداني في مجال تخصصهم، فطلبة الاتصال يقومون بإنجازون في غالب الأحيان تريصاتهم في مؤسسات ومصالح اتصالية، مثل خلايا الاتصال في مكاتب ووكالات التسويق والإشهار في الهيئات والمؤسسات والشركات العمومية والخاصة، سواء الخدماتية أو الاقتصادية أو التجارية ..

وينجز الطلبة في آخر التريص تقريراً، يتكون بين 20 و 30 صفحة، ويمكن أن يفوقها في بعض الحالات، حول ما قاموا به خلال فترة التريص، الذي يدوم بين 15 يوماً و 20 يوماً أو شهر حسب برنامج المؤسسة المستضيفة للطلّاب، وحسب الوقت الذي يخصصه الطالب للتريص، حيث يكون في السادس السادس، ويقوم بالتريص موازاة من دراسته للمقاييس المبرمجة في هذا السادس، وبالتالي لن يكون الوقت لإطالة فترة التريص عن 15 يوماً أو 20 يوماً، وغالبا ما تكون فترة تواجده في المؤسسة بصفة غير منتظمة، وفقا لما لا حظناه من خلال مرافقتنا للطلّابة الذين قاموا بتريصات.

وعن منهجية تقرير التريص، والخطوات التي ينبغي إتباعها، فإنها تتمثل فيما يلي :

- **غلاف التقرير:** يكون في صفحة ورق مقوى، تكتب فيه المعلومات الآتية :
 - في أعلى الصفحة، يكتب اسم الجامعة والكلية والقسم (التي يدرس فيها الطالب) يكتب اسم الجامعة، وتحت اسم الكلية، وتحت اسم القسم . بخط مضغوط وحجم (بنط) 20 ونوع الخط Simplified Arabic . مثلا : جامعة الجزائر 3 . كلية علوم الإعلام والاتصال . قسم الاتصال .
 - في الوسط نحو الأعلى، يكتب عنوان التريص: يضم الغاية التي يتم التدريب عليها والمؤسسة التي يتم فيها التريص . مثلا : التدريب على مهارات الاتصال الداخلي والخارجي في مؤسسة
 - ويكون هذا داخل إطار مستطيل، ويكتب العنوان بينط مضغوط 26، ونوع الخط Simplified Arabic
- تحت إطار العنوان : يكتب : تقرير تريص لاستكمال متطلبات ليسانس ل م د، شعبة
- تخصص

- تليه مباشرة تحته: فترة التريص من (اليوم - الشهر - السنة وإلى (اليوم - الشهر - السنة)

(يكونان بحجم 16 . Simplified Arabic)

- سطران نحو الأسفل وفي الوسط، يكتب إعداد الطالب (الاسم واللقب)
- سطران نحو الأسفل (اليمين) يكتب اسم الأستاذ المشرف من الجامعة (إشراف الأستاذ الاسم واللقب) وعلى اليسار، يكتب اسم المؤطر من المؤسسة المستقبلة للطلّاب (تأطير السيد : الاسم واللقب)
- أسفل الصفحة في الوسط : تكتب السنة الجامعية مثلا : السنة الجامعية 2020 - 2021 .

غلاف تقرير التربص (صفحة الواجهة)

جامعة الجزائر 3
كلية علوم الإعلام والاتصال
قسم الاتصال

التدرب على مهارات الاتصال الداخلي والخارجي في
مؤسسة

تقرير تربص لاستكمال متطلبات ليسانس ل م د شعبة تخصص
فترة التربص من إلى

إعداد الطالب (الطالبة)

إشراف الأستاذ (ة) :
تأطير السيد (ة) :

السنة الجامعية 2020 – 2021

- ورقة بيضاء : تترك ورقة بيضاء بعد غلاف التقرير
- الغلاف الداخلي : ورقة عادية (ليست من الورق المقوى) تحمل نفس المعلومات الواردة في الغلاف بنفش الشكل والمضمون .
- الإهداء : يوجه لأفراد العائلة و الأصدقاء .
- الشكر : يوجه للأستاذ المشرف، والسيد المؤطر
- الفهرس : يضم خطة التقرير
- قائمة الجداول : تحتوي الجداول التي تضمنها التقرير (إن وجدت) .
- قائمة الأشكال : تحتوي الأشكال التي تضمنها التقرير (إن وجدت) .
- مقدمة التقرير: تمهد باختصار للتقرير التريص, وأهم ما يتضمنه .
- أهداف التريص وأهميته: يمكن أن تكون أهداف التريص بالنسبة للطالب على المستوى الشخصي والبيداغوجي والمهني، مثل :
 - اكتشاف بيئة ومحيط العمل .
 - الاطلاع على أساليب وصيغ تنظيم المهنة إداريا ومهنيا ..
 - الاحتكاك مع الموظفين والعمال من اجل تعلم كفايات الاندماج .
 - استعمال وإسقاط المفاهيم النظرية المكتسبة في الجامعة على العمل الميداني
 - تطبيق بعض المفاهيم والأدوات المكتسبة من الجامعة في العمل في المؤسسة المستقبلة للطالب .
 - اكتساب خبرة وتجربة مهنية .
- التعريف بالطالب : اسم ولقب الطالب، تاريخ ميلاده، السنة، التخصص،
- التعريف بالمؤسسة : وتتضمن اسم المؤسسة ونبذة عن نشأتها، ومصالحها، وطبيعة نشاطها، وعدد عمالها، وهيكلها التنظيمي، وغيرها من المعلومات التي تساعد بالتعريف بالمؤسسة ونشاطها ..
- التعريف بالمصلحة،
- الأعمال المنجزة : وهي الأعمال التي أنجزها الطالب خلال فترة التريص . ويمكن إدراجها عن التسلسل الزمني اليومي، منذ يوم بداية التريص حتى آخر يوم فيه ..وذلك في شكل فقرات أو بواسطة جدول ..
- خلاصة : وتتضمن النتائج التي توصل اليها الطالب في التريص، ويمكن ذكر مع الايجابيات، بعض الصعوبات التي وجهته .
- الملاحق : تحتوي على معلومات لا يمكن إدراجها في متن التقرير مثل الوثائق والمراجع من كتب وغيرها التي اعتمد عليها التقرير .

نموذج (6) تقرير إداري (بسيط)

بتاريخ

مؤسسة

إلى السيد مدير هيئة (أو مؤسسة)

الموضوع : طلب منحة تحفيزية للسيد (....)

سيدي مدير هيئة (أو مؤسسة) أكتب لكم هذا التقرير من أجل مكافأة السيد (.....) وصفته (.....) بمنحة مالية تحفيزا له عن المهام التي يقوم بها لصالح الهيئة (أو المؤسسة) (.....)

.....
.....
.....

إذا كان هذا الاقتراح ينال قبولكم، فسأكون ممنونا لكم بانتظار توجيهاتكم.

توقيع محرر التقرير وصفته الإدارية (.....)

نموذج (7) تقرير إداري (مفصل)

الموضوع : تقرير تنفيذ مشروع مؤسسة

-شعار المؤسسة / شعار المؤسسة الممولة

- إسم المؤسسة

- تقرير المشروع

- تمويل

- مقدم من :

- التاريخ (الشهر - السنة)

-جدول المحتويات

معلومات عامة عن المؤسسة	
	اسم المؤسسة
	مجال عمل المؤسسة
	عنوان المؤسسة
	ممثل المؤسسة (مدير عام -رئيس مجلس)
	المكلف بالاتصال بالمؤسسة
معلومات عامة عن المشروع	
	اسم المشروع
	رقم المشروع
	موقع المشروع
	مدة المشروع
	تاريخ بدء المشروع
	تاريخ انتهاء المشروع
معلومات عن التمويل	

	اسم الجهة الممولة
	قيمة منحة التمويل المقدمة للمؤسسة
	قيمة المساهمة التمويلية للمؤسسة
	مساهمات مالية من جهات أخرى
	قيمة الدفعات المالية المقدمة حتى تاريخ إعداد التقرير
معلومات عن التقرير	
	طبيعة التقرير
	فترة التقرير
	تاريخ تقديم التقرير

مقدمة التقرير

- خلفية عن التقرير
- أهداف المشروع
- الفئة المستهدفة
- مراحل المشروع الرئيسية

إنجازات المشروع

ملاحظات	إجراءات إدارية للمشروع	أسباب التأجيل أم عدم التنفيذ	النسبة المئوية للإنجاز الفعلي	المراحل والأنشطة
.....
.....
.....

المشاكل والتحديات التي واجهت المشروع :

ملاحظات	وسائل التغلب عليها	المشاكل والمعوقات	الفعاليات والأنشطة
.....
.....
.....

الصرف المالي خلال فترة التقرير:

ملاحظات	الصرف الفعلي	القيمة	البند المالي
.....
.....
.....

..... ملاحظات

.....

.....

مرفقات

نموذج (8) تقرير تفتيشي

- اليوم
- التاريخ
- جهة الزيارة : الإدارة / الدائرة
- هدف الزيارة
- نوع الرقابة
- طبيعة الرقابة
- الاسم
- التوقيع

- تفاصيل المهام
- الالتزام بالحضور والانصراف : جيد متوسط سيئ
- الالتزام بالتعليمات الإدارية : جيد متوسط سيئ
- الساعات الإضافية الكمية المستهلكة
- مشاكل العمل :
- التوصيات والحلول
- مشاكل الموظفين :
- التوصيات والحلول :
- تنقلات وتعيينات :
- المشاركة في اللجان :
- موضوع اللجنة :
- التوصيات :
- تطبيق القرارات والتعليمات الواردة :
- احتياجات الإدارة / الدائرة :
- مشاريع واقتراحات :
- فريق الزيارة :

4.3 الأمر والمنشور

هي من الوثائق الإدارية التي ينجزها و يرسلها المسؤول (المسير أو المدير) .هذه الوثائق، هي تدابير إدارية بحتة، غير تشريعية. لا تأخذ طابع وصفة النص القانوني فهي عبارة عن تعبير وتوضيح للاختصاصات والتعليمات التي تضمنتها التشريعات والنصوص القانونية. ويذكر القانونيون بأن التعليمات هي من أهم الوثائق التي تستعمل للتوجيه والتوضيح، وتحديد إطار وكيفيات العمل، التي ينبغي إتباعها، فيما يتعلق بتطبيق النصوص التشريعية والتنظيمية.

والتعليمات" هي الأوامر والتوجيهات والبيانات أو الإيضاحات الشفوية أو الكتابية التي توجهها سلطة إدارية إلى مرؤوسها لتحديد إطار وكيفيات تنفيذ المهام المنوطة بهم. ومن الناحية القانونية تعد من قبيل إجراءات النظام الداخلي، أي لا صلاحية لها إلا داخل الإدارة، ولا يمكن مبدئياً معارضتها من طرف الغير، فهي ليست أعمالاً تنظيمية.⁶⁷ ومن أنواع التعليمات: الأمر، التعليم، والتعليمة المصلحية (المذكرة الإدارية المصلحية) والمنشور.

و قبل أن نتطرق للتعليمة والتعليمة المصلحية، المدرجة ضمن المقرر، نتناول باختصار الأمر ثم المنشور، اللذان يعتبران من الوثائق المشابهة والقريبة من التعليمة، وهما غير مدرجان في برنامج المقياس، لكن نوردهما باختصار حتى يمكننا التمييز بينهما وبين التعليمة و التعليمة المصلحية أو المذكرة الإدارية المصلحية.

1.4.3 الأمر : L' Ordre

يصدر الأمر في الأساس عن فرد، وهو لا يتطلب أي شكل خاص، ويتم إعطاء الأوامر العادية بصفة شفوية، أما إذا كانت الأوامر تكتسي أهمية خاصة، فإنه يجب كتابتها".⁶⁸ مثال : أمر تكليف بمهمة، وأمر تكليف بخدمة وغيرها.. والتي يتم تحريرها وفقا لنماذج مكتوبة، معدة مسبقا، وبعد ملئها يتم طباعتها، وإعطاء نسخة أصلية منها للمعني بالأمر، يستظهرها إذا تطلبت الضرورة .

2.4.3 المنشور: (Le Circulaire)

يتم تعريف المنشور على أنه مكتوب ينشر على جميع الجهات وعلى نطاق واسع تفسيرا لقرارات أو تنبيهها لتعليمات سابقة، فهو وثيقة إدارية تحتوي على قرارات أو أوامر أو تعليمات تنشر كاملة أو ملخصة، وتذاع على جميع الموظفين والمستخدمين للعلم بها وإتباعها. ويعتبر وثيقة إدارية ذات صبغة

⁶⁷ - رابح بوزيدي، الاتصال والتحرير الإداري، ص 55 .

⁶⁸ - المرجع نفسه، ص 57 .

داخلية تصدر عن السلطة العليا المختصة في الجهاز الحكومي أو المستويات التابعة لهذه المؤسسة كالمناشير التي يصدرها الوزير الأول أو السلطة الحكومية المكلفة بالوظيفة العمومية".⁶⁹

فالمناشير هي وثائق إدارية، تصدر عن السلطة العليا المركزية ذات طابع داخلي، توجه إلى المصالح والدوائر الإدارية التابعة لقطاع معين، حيث لا يطلع عليها الآخرين خارج الإدارة المعنية . وكثيرا ما تستعمل داخل الوزارات والمؤسسات، ويطلع عليها عدد كبير من الموظفين، ولذا يتطلب تحريرها وكتابتها صيغ خاصة، تكون دقيقة وواضحة، حتى لا تؤدي إلى الالتباس أو التأويلات المتعددة.

ويتم إصدار المنشور إثر نص قانوني هام يستهدف التذكير بغايات هذا النص وضبط كفاءات تطبيقه. وليس من مهام المنشور، إضافة عناصر جديدة للنص أو مقتضيات معاكسة له أو التوسع في شرح مضمونه بصفة غير قانونية، في نوعيه الإيضاحي والتنفيذي، لكنه يمكن أن يتكفل بهذه المهمة إذا كان منشورا من النوع التنظيمي، حينها يأخذ هذه المهمة الموكلة إلى ما يعرف بالمراسيم التطبيقية . والملاحظ أن المناشير يركز عليها كثيرا بها الموظفين من الناحية العملية في ممارسة مهامهم أكثر مما يركزون على القوانين، كون تعليمات المناشير بسيطة يسهل فهمها واستيعابها.⁷⁰

و " المنشور التطبيقي أو التفسيري، يتميز بإطاره بقدر ما يتميز بتوجهه إلى عدد من المرسل إليهم، ويمكن أن يدل المنشور على مذكرة أو على رسالة موجهة لعدة أشخاص، وكذلك الحال عندما توجه مراسلة إلى جميع عمال الأقاليم والمدن في قالب رسالة أو عندما يوجه وزير تعليماته إلى سائر المديرين ورؤساء المصالح في شكل مذكرة ".⁷¹

يأخذ المنشور نفس شكل الوثائق الإدارية، المكان والتاريخ، تسمية الدولة واسم الجهاز الإداري (في رأس الوثيقة)، رقم التسجيل (يعطى للمنشور رقم خاص تسلسلي) المرسل والمرسل إليهم، الموضوع المرجع (إذا كان ضروريا)، تحية الافتتاح، جسم أو مضمون المنشور (يحتوي على المقدمة والتفسيرات والخاتمة)، التوقيع (مثل توقيع القرارات الإدارية من قبل سلطة حكومية مختصة بموضوعه أو بتفويض خاص من قبل المسؤولين على أعلى المستويات) ويبقى المنشور ساري المفعول إلى حين صدور منشور جديد يلغيه أو يغير مقتضياته).

⁶⁹ - يوسف ادريو : دراسة حول المنشور، متاح على الرابط <https://www.marocdroit.com>، اطلع عليه بتاريخ 14.05 .

2020 على الساعة 13.07 .

⁷⁰ - يوسف ادريو، مرجع سبق ذكره .

⁷¹ - رايح بوزيدي، مرجع سبق ذكره، ص 57 .

5.3. التعلّمة أو التعلّمات (Les instructions)

1.5.3 تعريف التعلّمة :

- لغة : ورد في معجم المعاني: " تعلّمة أو توجيه، أمر تنفيذي أو توجيه عامة (..))
والتعلّمات هي أوامر، إرشادات، توجيهات واجبة التنفيذ سواء أكانت شفوية أم خطية تعطى لشخص يعهد إليه القيام بعمل خاص أو بمهمة، مثال: تعلّمات عسكرية، إدارية، طبية، جمركية وغيرها..⁷²

- اصطلاحاً: يعرف "معجم اللغة العربية المعاصرة" تعلّمات العمل: بأنها وثيقة تحتوي على تعلّمات تفصيلية تحدد بالضبط الخطوات التي يجب إتباعها للقيام بنشاط معين، وتحتوي تعلّمات العمل على تفاصيل أكثر من تلك الموجودة في الإجراءات، ويتم إنشاء تعلّمات العمل فقط في حالة الحاجة إلى تعلّمات تفصيلية، ويورد المعجم عدة نماذج للتعلّمات مثل :
- رسالة تعلّمات السحب، وهي رسالة من البنك إلى المقترض تتضمن تعلّمات ينبغي على المقترض مراعاتها عند السحب.

- تعلّمات التسليم من العميل إلى الوسيط بدفع أموال أو إيداع أوراق مالية في حساب العميل.
- تعلّمات تصرها الهيئات الرسمية العليا، كإصدار الوزير تعلّمات جديدة، أوامر وتوجيهات للاسترشاد بها، أسلوب العمل وطريقته والغاية منه.

- تعلّمة من ميثاق الأمم المتحدة : " تعمل كل دولة طرف (في الأمم المتحدة) على حظر إصدار أي أوامر أو تعلّمات تفرض الاختفاء القسري أو تأذن به أو تشجع عليه.⁷³

والتعلّمات (Les instructions) في الإدارة هي "الأوامر والتوجيهات الصادرة عن السلطة العليا إلى المصالح التابعة لها لتوضيح وتوجيه وتحديد طريقة العمل الواجب إتباعها بخصوص تطبيق نصوص تشريعية أو تنظيمية . فالتعلّمات تعتبر تكملة وامتداداً لنصوص قانونية صادرة من قبل . لذا فمداها عام ومفعولها دائم، وعلى الجميع الامتثال لها "⁷⁴.

و" تصدر التعلّمات عادة عن السلطات العليا أو عن رئيس الحكومة أو الوزراء، وكما يدل عليه لفظ التعلّمات، فإن غايتها هي نشر التوجيهات التي تعد مبدئياً امتداداً لنص قانوني . فهي إذن وثيقة ذات أهمية خاصة ولها قيمة."⁷⁵

⁷² - معجم المعاني، متاح على الرابط، <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/> اطلع عليه بتاريخ : 2020.05.14

على الساعة 11.44.

⁷³ - معجم اللغة العربية المعاصرة، معجم المعاني، مرجع سبق ذكره .

⁷⁴ - يوسف ادربدو، مرجع سبق ذكره .

⁷⁵ - رايح بوزيدي، مرجع سبق ذكره، ص 56 .

2.5.3 من خصائص التعليمات مايلي :

- تصدر عن سلطة عليا، كالوزير الأول (أو رئيس الحكومة) أو الوزراء.
- محتواها يهم المصالح المركزية والخارجية على السواء لأنها تصدر عن سلطة عليا.
- يتم تحريرها بطريقة مختصرة، وبتكريز، وبصيغة موضوعية وغير مباشرة، كونها تشبه النصوص القانونية.
- تكتسي صبغة الأمر، ولا بد من الامتثال لها.
- تعتبر امتدادا وتكملة لنصوص قانونية أو تنظيمية، صادرة من قبل.
- يكون أساسها صارما، فمضمونها تعليمات وليس شرح وتفسير مثل المنشور.
- هي أضيق مجالا من المنشور، لكنها أشد صرامة منه، لذا يكون تحريرها أكثر تركيزا وإيجازا .
- التعليمات قابلة للنشر في الجريدة الرسمية.
- هي حتمية وإلزامية أكثر من المنشور .
- التعليمات تشبه المنشور، كونها تحمل عنوان " تعليمات " لكنها تتميز بطابع أكثر أهمية من المنشور فهذا الأخير وأن تضمن تعليمات، إلا أنه يخصص مجالا واسعا لمجرد الاطلاع، وتكميل المعلومات وعرض القضايا التي يعالجها.
- مفعولها دائم، حتى تصدر تعليمات جديدة تعدل فيها أو تلغيها.

3.5.3 شكل التعليمات :

- من الناحية الشكلية، كتابة عناصر التعليمات تشبه كل عناصر كتابة المنشور أي نفس شكل تحرير الوثائق الإدارية الأخرى، ويجب أن تتوفر التعليمات على ما يلي :
- المكان والتاريخ،
 - تسمية الدولة واسم الجهاز الإداري (في رأس الوثيقة)،
 - رقم التسجيل (يعطى للتعليلة رقم خاص تسلسلي)،
 - المرسل والمرسل إليهم،
 - الموضوع المرجع (إذا كان ضروريا)،
 - تحية الافتتاح،
 - جسم أو مضمون التعليلة (يحتوي على المقدمة والتفسيرات والخاتمة)،
 - التوقيع (مثل توقيع القرارات الإدارية من قبل سلطة حكومية مختصة بموضوعه أو بتفويض خاص من قبل المسؤولين على أعلى المستويات).

أما من الناحية العملية، فيخلط الموظفون بين المنشور والتعليمات، فإذا كانت طبيعتهما مقاربة، فإن بينهما فارقا يظهر أساسا من خلال الشكل الذي تتسم به التعليمات، أولا من حيث أنها تشبه

كثيرا شكل النصوص القانونية والتنظيمية. وثانيا، من حيث كونها امتدادا طبيعيا لهذه النصوص القانونية والقرارات بخلاف المنشور. ويمكن الإشارة أنه يكثر استعمال التعليمات في المصالح العسكرية وشبه العسكرية، في حين يبقى توظيفها في الإدارات المدنية محدودا.

نموذج (9) التعليمات

تعليمات وزارية

-توظيف أساتذة متعاقدين-

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة المالية

وزارة التربية الوطنية

المديرية العامة للتوظيف العمومية

13 أبريل 2011

تعليمات وزارية مشتركة رقم 04. المؤرخة فيتحدد شروط
وكيفيات التوظيف المباشر للأساتذة المتعاقدين الموجودين في حالة
نشاط في المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة التربية الوطنية.

تهدف هذه التعليمات الوزارية المشتركة إلى تحديد شروط وكيفيات التوظيف المباشر للأساتذة المتعاقدين الموجودين في حالة نشاط في المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة التربية الوطنية تطبيقا لتعليمات السيد الوزير الأول رقم 221 المؤرخة في 28 مارس 2011 .

1. شروط الاستفادة من التوظيف المباشر:

يستفيد من التوظيف المباشر الأساتذة المتعاقدون الذين تتوفر فيهم الشروط التالية:

- 1- أن يكون الأستاذ المتعاقد في حالة نشاط في مؤسسة تعليمية تابعة لوزارة التربية الوطنية بتاريخ 28 مارس 2011؛
- 2- أن يكون الأستاذ المتعاقد شاغلا لمنصب مالي شاغر بصفة دائمة وليس بصفة مؤقتة؛
- 3- أن يكون الأستاذ المتعاقد مستوفيا للشروط القانونية العامة للتوظيف؛
- 4- أن يكون الأستاذ المتعاقد مستوفيا للشروط البيداغوجية أي حائزا على شهادة في أحد التخصصات المطلوبة للالتحاق برتب الأساتذة المنصوص عليها في القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 سبتمبر سنة 2009 المحدد لقائمة المؤهلات و الشهادات المطلوبة للتوظيف و الترقية في بعض الرتب الخاصة بالتربية الوطنية.

.../...

6.3 التعليمات المصلحية أو (المذكرة) La Note de service

1.6.3 تعريف التعليمات المصلحية أو المذكرة :

التعليمات المصلحية وتسمى أيضا المذكرة المصلحية، هي وثيقة داخلية، تصدر عن الرئيس الأعلى في الإدارة إلى المرؤوسين، وهدفها هو الإخبار بتعليمات جديدة أو خاصة من أجل تنفيذ قرار معين، وفي الغالب تتضمن تعليمات أو أوامر. و تقوم المذكرات بمهمة تعويض الرسائل ويتم تبادلها داخل الإدارات والمصالح الواحدة، ويحتفظ بنسخها.

وتتميز المذكرة المصلحية ب :

- كونها وسيلة للاتصال الداخلي ولإصدار التعليمات.
- تحمل صفة الأمر بمعناه الدقيق.
- تصدر من سلطة عليا، أي من الرئيس إلى المرؤوس .
- في غالب الأحيان، تأتي بشيء جديد .
- يقتصر مداها على فئة معينة بالذات، وعلى موضوع معين، بحيث لا تشمل جميع الأشخاص ولا تنظيم كل الميادين في آن واحد.
- تقترب كثيرا من الخطاب (الرسالة) الإدارية بالتعليمات.

تتناول المذكرات مسائل حديثة وجارية، داخل الهيئة أو المؤسسة المشغلة مثل توضيح إجراءات وقرارات جديدة أو إعطاء تعليمات فيما يخص توزيع مهام للموظفين والعمال، أو تنبيه الموظفين إلى تقصير في عمل أو تأخر في ساعات العمل. ويمكن أن توجه المذكرات إلى سلطات عليا بغية طلب يتعلق بموارد بشرية أو مادية، كتوظيف مدرسين أو تزويد بأجهزة ومعدات ..

وتوجه المذكرات إلى رئيس أو مرؤوس أو مصلحة مركزية لنفس الوزارة أو نفس القطاع. وهي الطريقة المعمول بها بصفة عادية لنقل التعليمات وفقا للتسلسل النازل. وهي أيضا التعبير الكتابي عن العلاقات بين المصالح. كما يمكن أن تعرض المذكرة على السلطات التسلسلية وحتى على الوزير، وتستعمل في الأمور والمسائل العادية، أما القضايا التي تكون معقدة (التي تعرض على الوزير وفي بعض الحالات على المدير) فتكون في شكل تقرير.

2.6.3 أنواع المذكرات:

تأخذ المذكرات أنواعا مختلفة حسب مستويات تبادلها، وحسب الأخبار والمعلومات التي تقدمها. ويمكن تقسيم المذكرات إلى نوعين هما: المذكرات الإخبارية والمذكرات المصلحية (الإدارية):

النوع الأول هو المذكرة الإخبارية:

هذا النوع أقرب إلى الرسائل الإدارية، أو أنه يعوضها، والمذكرة الإخبارية هي وثيقة تستعمل داخل نفس الوزارة أو دوائر إدارية مثل البلديات والمؤسسات العمومية والمصالح الإدارية. ويتم

توجيه هذا النوع من المذكرات من رئيس إلى مرؤوس، ومن مرؤوس إلى رئيس، مع اختلاف في شكل كل منهما. ويمكن أن توجه هذه المذكرات بين الأعوان، سواء بغرض توضيح بعض النقاط أو لتبادل أسئلة وأجوبة أو بغرض الاحتفاظ بالنسخ المكتوبة.

ولا تخضع المذكرة الإخبارية المتداولة بين الأعوان الإداريين لقواعد التقديم المعمول بها في المذكرة الموجه من مرؤوس إلى رئيسه، ماعدا عنوان المذكرة وتوقيع محررها، اللذان ينبغي أن يكونا فيها. بينما تتطلب المذكرة الموجه إلى رئيس، وجود العناصر التقديمية المعروفة مثل : بيان المصلحة التي أرسلت منها المذكرة، التاريخ والمكان، رقم التسجيل، عنوان المذكرة وموضوعها، الجهة المرسل إليها، وذكر المحرر مع إمضائه وصفته الإدارية.

-النوع الثاني هو المذكرة الإدارية (المصلحية):

هذا النوع أقرب إلى التعليمات المكتوبة أو هو ذاتها، ويتم تصنيفه ضمن "وثائق التعليمات" والمذكرة الإدارية هي وثيقة تتضمن تعليمات أو توجيهات معينة لرئيس لمرؤوسيه من أجل تنفيذ مقرر أو تنظيم طرق تسيير المصلحة، ولا تستعمل المذكرات الإدارية إلا في التنظيم الداخلي للإدارة من أجل ضمان السير للمصالح الإدارية، ولذلك فإن هذه المذكرات تهتم فقط بإطارات وأعوان المصلحة المعنية. كما أن محتواها ومضمونها يتضمن تعليمات خاصة، يمكن أن توجه إلى كافة العاملين في المصلحة أو إلى فئة معينة منهم. لكنها تأخذ مجالا أقل انتشارا من مجال المنشور، الذي هو أعم وأشمل كما رأينا سابقا.

وهناك نوع ثالث من المذكرات، يسمى المذكرة الدبلوماسية، وتخص مجموع المراسلات المتبادلة مع البعثات الدبلوماسية، تستعمل لتوضيح بعض النقاط أو لاختصار محادثة أو لتبليغ أخبار، تبدأ بصيغة المجاملة .. مثال : (إن سفارة ..) تقدم تحياتها إلى وزارة الخارجية أو سفارة (..) ويشرفها بأن تبلغها أن وتختتم بصيغة : (إن سفارة ..) تنتهز هذه الفرصة لتجديد فائق اعتبارها ل (..). وتحتوي هذه المذكرة على التاريخ، وتوقع بالحروف الأولى مع ختم السفارة، ويوضع بها إسم وعنوان المرسل إليه في الصفحة الأولى ..

3.6.3 تحرير التعليمات المصلحية أو المذكرة :

لا تتوفر التعليمات المصلحية أو المذكرة في مضمونها، لا على نداء، ولا على مجاملة فلا تكون فيها عبارات مثل : بعد التحية ... يسرني أو يشرفني ... تكتب وتحرر التعليمات أو المذكرة المصلحية بنفس العناصر الشكلية للمنشور والتعليمات، من حيث يجب أن تتوفر على العناصر الآتية:

- المكان والتاريخ،

- تسمية الدولة واسم الجهاز الإداري (في رأس الوثيقة)،

- رقم التسجيل (يعطى للمنشور رقم خاص تسلسلي)،
 - المرسل والمرسل إليهم،
 - الموضوع المرجع (إذا كان ضرورياً)،
 - جسم أو مضمون التعليم (يحتوي على المقدمة والتفسيرات والخاتمة)،
 - التوقيع (مثل توقيع القرارات الإدارية من قبل سلطة حكومية مختصة بموضوعه أو بتفويض خاص من قبل المسؤولين على أعلى المستويات) .
 - تبقى التعليم المصلحية أو المذكرة سارية المفعول إلى حين صدور تعليمة أو مذكرة جديدة تلغيها أو تغير مقتضياتها).
- وبيتم تحرير مضمون التعليم أو المذكرة المصلحية، بأسلوب يتميز بالوضوح، وبصيغة الأمر الصادر من الرئيس للمرؤوس، حيث تتميز بلهجة حادة وعبارات صارمة، خاصة إذا كانت بهدف تقويم حالة معينة كسلوك الموظفين في المصالح الإدارية. كما أنها يجب أن تكون مضبوطة واضحة الكلمات والعبارات، وقابلة للتطبيق.

نموذج (10) تعليمة مصلحيه (مذكرة)
-بخصوص الانضباط في العمل -

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université KASDI merbah - ouargla
Secrétariat générale
Sous direction des personnels
et formation



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
مديرية الجامعة
رقم: 2018/547

مذكرة مصلحية

7 ماي 2018

بخصوص الانضباط في العمل

طبقا للأحكام التنظيمية المتعلقة بنظام العمل وقواعد الانضباط ، ننهي إلى علم الموظفين الإداريين ، والأعوان المتعاقدين بالتوقيت الكامل بضرورة الإلتزام بمواقيت العمل الرسمية ، وعدم مغادرة مقر العمل إلا برخصة ، وإعتبار عدم إمضاء بطاقة الحضور بدون مبرر غيابا غير شرعيا يستوجب الخصم ، مع المتابعة التأديبية في حالة التكرار.

تحدد مواقيت العمل طبقا للتنظيم على النحو التالي :

بداية العمل: 08.00 صباحا ، نهاية العمل: 16.30 مساء

كما تجدر الإشارة إلى ضرورة إلتزام مسؤولي مصالح المستخدمين بتنفيذ الإجراءات التنظيمية المعمول بها لاسيما :

- المراقبة اليومية لبطاقة الحضور، والمصادقة عليها من طرف الامين العام للكلية/المدير الفرعي .
- توجيه إستفسار للحالات التالية: غياب، تأخر، خروج دون رخصة، خصم الغيابات المبررة ،
- خصم الغياب غير المبرر ، وتوجيه تنبيه ، ثم إنذار، ثم توبيخ حسب حالة التكرار، وذلك نظرا للإخلال بالانضباط العام وما يترتب عنه من تعطيل السير الحسن للمصالح،
- في حالة الإخلال بالواجبات القانونية الأساسية، يمكن تنفيذ العقوبة من الدرجة 2 : التوقيف عن العمل من يوم (1) إلى ثلاثة (3) أيام، الشطب من قائمة التأهيل مع الإلتزام بكيفية تنفيذ الإجراءات طبقا للأحكام التنظيمية ،

وغني عن التذكير بأن الحالات التي تستفيد من رخص للتغيب دون فقدان الراتب محددة قانونيا على النحو التالي :

- الحق في غياب ثلاثة (3) أيام كاملة في إحدى المناسبات العائلية طبقا للشروط المحددة ،
- الحق في غياب الموظفة المرضعة ، ابتداء من تاريخ انتهاء عطلة الأمومة، ولمدة سنة، ساعتين كل يوم خلال السنة (6) أشهر الأولى وساعة واحدة كل يوم خلال الأشهر الستة (6) الموالية، كما يمكن توزيع هذه الغيابات على مدار اليوم حسبما يناسب الموظفة
- متابعة الدراسة المرتبطة بنشاطه، في حدود أربع (4) ساعات في الأسبوع، أو للمشاركة في الامتحانات أو المسابقات لفترة تساوي الفترة التي تستغرقها،
- القيام بمهام التدريس حسب الشروط المحددة في التنظيم المعمول به،
- المشاركة في أشغال المجالس التي يمارس فيها عهدا انتخابية، ولم يكن في وضعية انتداب،
- أداء مهام نقابية أو دورات رسكلة في التكوين مهني أو النقابي،
- المشاركة في التظاهرات الدولية الرياضية أو الثقافية.
- المشاركة في المؤتمرات والملتقيات ذات الطابع الوطني أو الدولي، التي لها علاقة بنشاطاته المهنية

في هذا الصدد، فإن أي غياب خارج الحالات المذكورة أعلاه، يخصم من الراتب طبقا للقانون.

كما أشير إلى السادة العمداء ومديري المعهدين، أنه يمنع إجراء وضع موظف تحت تصرف المديرية، بإستثناء الحالات التالية: 1- مرض طويل المدى 2- تخلي عن العمل 3- الإحالة على اللجنة التأديبية عند توفر الشروط الموجبة لها.

إنني اولي أهمية بالغة لتطبيق أحكام هذه المذكرة لما لها من تبعات إيجابية في ضبط الإنضباط

مدير الجامعة
جامعة الجزائر
جلسة درقة
عضو: محمد الحافظ حليلات

نسخ للتنفيذ إلى السادة:
عمداء الكليات
مديري المعهدين
الأمين العام للجامعة

نسخة للاعلام والنشر

4. الاتصال الكتابي في الإعلام (الصحافة المكتوبة)

الاتصال الكتابي في الاعلام هو الإعلام أو الصحافة، وهو جزء من الاتصال، وهو نقل وتوصيل المعلومات والأخبار والصور والبيانات وغيرها بواسطة وسائل الإعلام، وينقسم في عصرنا الحالي إلى إعلام مسموع ويتمثل في الإذاعة، وإعلام سمعي بصري ويتمثل في التلفزيون، وإعلام مكتوب يكون بواسطة الصحف والمجلات، وإعلام الكتروني يتم عن طريق الانترنت.

5. تعريف الإعلام:

التعريف العلمي للإعلام قائم على أنه تلك العملية التي تبدأ بالمعرفة بمعلومات معينة عن الواقع ومشكلاته، أي معلومات جديدة للنشر و النقل، ثم تجميع المعلومات من مصادرها، نقلها، التعاطي معها وتحريرها، ثم نشرها وإطلاقها أو إرسالها عبر صحيفة أو وكالة أو إذاعة أو محطة تلفزة إلى طرف معني بها ومهتم بوثائقها(..) أما التعريف المنهجي للإعلام (ممثلا في وسائله المختلفة) فقائم على اعتباره المصدر الأساسي للأخبار في المجتمع، والأخبار هي بيان للواقع الاجتماعي وأحداثه بما ينطوي عليه من مشكلات داخلية وخارجية، وبالتالي فإن آراء الناس في المشكلات الاجتماعية وحلولها يتوقف إلى حد كبير على هذه الوقائع التي تنتشر أو تزداد أو تبت⁷⁶.

6. وظائف الإعلام:

يمكن تحديد وظائف الإعلام، حسب النظريات الإعلامية التي تم اعتمادها عبر مراحل نشأة وتطور وسائل الإعلام، وحسب الاتجاهات الفلسفية والتوجهات السياسية التي سادت وتسود المجتمعات الإنسانية، فوظائف الإعلام تتلخص في الوظيفة الإخبارية (التي تعتبر أساس وظائف الإعلام) إضافة إلى وظائف التفسير والتوجيه والإرشاد، والتسلية والإمتاع والتسويق والإعلان، وهناك وظائف أخرى تحملها النظريات والمدارس الإعلامية والتي تتمثل في:

- الوظائف في نظرية السلطة (الاستبدادية)، تبناها الفلاسفة أفلاطون وميكافيلي وتوماس هوبز، تعمل هذه النظرية على تبرير القرارات التي تصدرها السلطة، ويتم احتكار وسائل من قبلها حيث تقوم الحكومة بمراقبة ما يتم نشره، ويحظر على وسائل الإعلام نقد إجراءات وقرارات السلطة الحاكمة . وحتى وسائل الإعلام الخاصة تكون خاضعة للسلطة، ويظهر الصحفي في النموذج الذي مازال معتمدا في بعض الدول ملتزما أمام السلطة الحاكمة قبل التزامه أمام الشعب، ومن أمثلتها تجربة هتلر وفرانكو وبعض الدول العربية. ووظيفة الإعلام الأساسية في هذا النموذج هو الدعاية للسلطة الحاكمة.

⁷⁶ - علي عبد الفتاح كنعان، نظريات الاتصال والإعلام الحديث، مرجع سبق ذكره، ص 6

- الوظائف في النظرية الليبرالية (الحرية) تركز على الفلسفة اليونانية المتمثلة في أن أفضل الطرق لتحقيق المصلحة الاجتماعية، هي أن لا تتدخل الدولة في المبادرات الفردية للأشخاص، وفقا لمنطق آدم سميث " دعه يعمل دعه يمر " وتبقى الدولة تتكفل بمهمة الحراسة وضبط القانون الطبيعي وتوفير الحماية والأمن الداخلي والخارجي. وترفض هذه النظرية الرقابة بشتى أنواعها، فالفرد يجب أن يكون حرا في نشر ما يعتقد أنه صحيحا من أخبار ومعلومات وأفكار وآراء عبر وسائل الإعلام دون قيد أو شرط، حيث تمنع الدولة من التدخل في الإعلام. و هدف الإعلام في هذا النموذج هو مراقبة الحكومة، وتحقيق الربح المادي من خلال الإعلانات والدعاية والترفيه والترفيه. وفي هذه النظرية تبرز وظيفة مراقبة الحكومة، ووظيفة الترفيه والتسلية.

- الوظائف في نظرية المسؤولية الاجتماعية، ظهرت الحرب العالمية الثانية من قبل برلمانيين وأكاديميين أمريكيين بمساعدة بريطانيين، بعد تفاقم انتشار أخطاء وسلبيات الإفراط في استعمال الحرية الفردية. وتتادي هذه النظرية بضمان مصلحة المجتمع أمام تسلط النزعات الفردية وتدفق الأموال، وانتشار المبالغة والكذب في وسائل الإعلام . وتهدف إلى إرساء توازن بين حرية الفرد ومصلحة المجتمع. وتبرز في هذه النظرية الوظيفة الاجتماعية التي تتكفل بها وسائل الإعلام، كما تظهر الوظيفة الأخلاقية للصحفيين والعاملين في قطاع الأعلام تجاه المجتمع، حيث تركز فكرة المسؤولية الاجتماعية على إنشاء وتكريس مجالس لأخلاقيات المهنة الصحفية وموثيق شرف، تحدد العلاقة بين المؤسسات الإعلامية والمجتمع . وتعتبر هذه النظرية من أهم النظريات التي تسعى المجتمعات العصرية على إرسائها في الإعلام.

- الوظائف في النظرية الماركسية (السوفياتية) تعتمد هذه النظرية على الفكر الماركسي، وتجسد الصراع الطبقي بين أدوات الإنتاج وعلاقات الإنتاج، والطبقة الشغيلة (البروليتاريا) هي تمالك السلطة في المجتمع الاشتراكي الذي يتحول إلى شيوعي في مراحلها المتقدمة، وحتى تبقى هذه السلطة والحكم في يدها، لا تكتفي فقط بوسائل الإنتاج المادي، بل لابد أن تسيطر ووسائل الإنتاج الفكري، الذي يمثل الإعلام جزء هام منه. وقد حدد لينين - مؤسس الدولة البلشفية في الاتحاد السوفياتي - وظائف الإعلام في هذا النموذج في تكريس نجاح واستمرارية النظام الاشتراكي، تقدم وسائل الإعلام رؤية شاملة للمجتمع الشيوعي الذي تحكمه البروليتاريا، الحزب الشيوعي هو يمتلك ويشرف ويراقب جميع وسائل الإعلام من أجل خدمة أفكار وأهداف الدولة الشيوعية، ووسائل الإعلام تهتم بمهمة تجنيد وتعبئة الجماهير الشعبية حول الاشتراكية. وقد سقطت هذه النظرية بسقوط الاتحاد السوفياتي، ولكن بعض وظائفها مازالت سائدة في بعض المجتمعات، من بينها مجتمعات عربية ..

- الوظائف في النظرية التنموية، ظهر هذا النموذج في منتصف القرن العشرين بعد استقلال دول في إفريقيا وأسيا عن الاستعمار الغربي. وبرز في الثمانينات من القرن الماضي في الدول المعروفة بتسمية " العالم الثالث " معتمدا على تقرير لجنة " واك برايل " حول مشكلات الاتصال في العالم الثالث، فأخذت الدول النامية نمودجا، يتلاءم مع أوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية، بعيدا عن النظرة

الغربية التي تصنف الإعلام بالرقابة والحرية، وتجعل منه في العالم الثالث تابعا لسياستها وأهدافها وغايتها. وقد جاء النموذج التنموي في الإعلام، محاولة ليجسد الهوية الوطنية والسيادة القومية والخصوصية الثقافية والاجتماعية لدول العالم الثالث، ولا تعطي هذه النظرية أهمية كبيرة للديمقراطية، بقدر اهتمامه بالتعاون الداخلي والدولي. والوظيفة الأساسية للإعلام في هذه النظرية، هي القيام بمهمة المساهمة ومسايرة عملية التنمية مع السياسة القائمة، والحرية تخضع للقيود تفرضها أولويات التنمية، مع وظيفة أخرى مرافقة تتمثل في دعم وتكريس اللغة والثقافة الوطنية .⁷⁷

- الوظائف في نظرية المشاركة الديمقراطية، برزت هذه النظرية مع تطور حقوق الإنسان، والسعي لنشر الديمقراطية وإرساء قواعدها على المستوى الدولي، وهي مؤشر جديد في الإعلام، جاءت لمواجهة الطابع التجاري الاحتكاري لوسائل الإعلام ذات الملكية الخاصة، ولتخفيف من حدة مركزية وسائل الإعلام السمعي البصري، في سياق الضغوط السياسية والاقتصادية، التي تولدت نتيجة قوة الهيئات البرلمانية والأحزاب ورجال المال داخل المجتمع . وقد نتج عنها وظيفة حديثة لوسائل الإعلام هي وظيفة المشاركة الديمقراطية في الحياة السياسية للمواطنين ولكل المنظمات والهيئات غير المتمكنة سياسيا واجتماعيا وتنظيميا في المجتمع، وتلعب وسائل الإعلام دورا في عصرنا في هذه المهمة.

7 - مميزات الإعلام (الصحافة):

للإعلام خصوصيات ومميزات، يتميز بها، نذكر من بينها باختصار :

- أصبح الإعلام من أهم المهن وأكثرها تأثيرا في العالم منذ بداية القرن العشرين، نظرا للأدوار التي يؤديها في زمن السلم والحرب من الدعاية والتعبئة والشرح والتفسير، والتعليم والتثقيف وغيرها ..

- يطلق عليه " مهنة المتاعب " نظرا للصعوبات والمشاكل والتحديات السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تتعرض لها. ويتعرض الإعلاميون للمضايقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، كما تتم ملاحقاتهم قانونيا، ومقابل هذا ترتفع أصوات المطالبة بتوسيع نطاق حرية الصحافة، وإنشاء نقابات وجمعيات للدفاع عن الصحفيين ..

- يتميز الإعلام بلغة خاصة، ليست لغة الأدب وليست اللغة العلمية (لغة العلوم التكنولوجية المصطلحات وليست لغة الإدارة. فالإعلام يتميز بلغة بسيطة، واضحة ودقيقة ..

- الإعلام مرتبط بالجمهور، فالجمهور له علاقة بما تقدمه وسائل الإعلام " يجب التعرف على آراء الجمهور من خلال مقابلات شخصية أو استمارات تمثل وجهة نظره، ويجب أن تكون آراء الجمهور مرحب بها " .⁷⁸

⁷⁷ - علي عبد الفتاح كنعان، مرجع سبق ذكره، ص 17 .

⁷⁸ - عبد الرزاق محمد الديلمي، مرجع سبق ذكره، ص 140.

- يتميز الإعلام، وخاصة الخبر والتقرير، محل دراستنا، بالموضوعية والمصداقية والنزاهة والأمانة في نقل ومعالجة الأخبار.

وفي عصرنا الحالي، يزداد دور الإعلام ومهامه في المجتمعات، كما يزداد التنافس بين وسائل الإعلام، وقد أصبحت القنوات التلفزيونية والصحافة الالكترونية ووسائل الاتصال الجديدة مثل مواقع التواصل تنافس الإعلام المكتوب، ولذا يتطلب الأمر كسب مهاراتها للتنافس بين وسائل الإعلام من أجل كسب الجمهور، ويتم التدريب في الأكاديميات والمدارس الخاصة على مهارات الصحافة وتقنياتها وفنونها ومن المهارات الضرورية التي تعتبر من أجدديات الصحافة كتابة الخبر والتقرير اللذان يعتبران الأساسيين في كل الأنواع والأجناس الصحفية .

8. أشكال الاتصال الكتابي في الإعلام (أو الأنواع أو الأجناس الصحفية)

نتطرق في هذه المطبوعة إلى نوعين من الأشكال أو الأنواع الإعلامية أو الأجناس الصحفية، وهما التقرير الصحفي والخبر الصحفي. وهما نوعان خبيريان (كما هو معروف يتم تصنيف الإعلام إلى أربعة أنواع هي: الأنواع الخبرية و الأنواع الوصفية و الأنواع الفكرية و الأنواع الاستقصائية) . والخبر والتقرير غير منحصران في الإعلام المكتوب فقط، بل في كل مجالات الإعلام ومنها الإعلام السمعي البصري (الإذاعة والتلفزيون) والإعلام الالكتروني..

1,8 الخبر La nouvelle

1.1.8 تعريف الخبر:

تتعدد وتختلف تعاريف الخبر، حسب العصور التاريخية وحسب الأنظمة السياسية وحسب المدارس الإعلامية، فالخبر في القرن الواحد والعشرين غير الخبر في القرن العشرين وفي القرن التاسع عشر، والخبر في النظرية الليبرالية غير الخبر في النظرية الاشتراكية أو في النظرية التنموية أو في نظرية التشاركية.

فقد تعددت الأشكال التي يكتب فيها، فقديمًا كانت الأخبار، وخاصة الرسمية منها، تعلق في الساحات الرومانية، وتم طبعها بعد ذلك في نشرات وجرائد. وأصبحت الآن في الانترنت.. كما اختلفت أغراض والأهداف التي يكتب من أجلها الخبر، فتعريف فاروق أبو زيد يخضع الخبر لمصلحة المجتمع (نظرية التنمية) فهو " تقرير يصف بدقة وموضوعية حادثة أو واقعة أو فكرة صحيحة تمس مصالح عدد من القراء وهي تثير اهتمامهم بقدر ما تساهم في تنمية المجتمع وترقيته " فالأخبار بالنسبة له، تؤدي وظيفة تلبية احتياجات الدول النامية في تجاوز واقع التخلف.

ويعرفه عبد الستار جواد بأنه "عبارة عن شيء جديد لا نعرفه من قبل ويتسم بالاهتمام والجديد، وهو جدير بالنشر".⁷⁹ ويعرفه محمود أدهم بأنه " وصف موضوعي دقيق تطلع به الصحيفة أو المجلة قرائها في لغة سهلة وواضحة وعبارات قصيرة ".⁸⁰

فالخبر هو كل معلومة جديدة لم تنتشر ولم تثبت ولم تذاغ بعد، ولم يعرفها الجمهور من قبل حول قضية أو حدث أو واقعة تهمه. وقد تكون القضية أو الحدث أو الواقعة قديمة، وتكون قابلة للنشر والبث إن ظهرت بخصوصها معلومات أو مستجدات جديدة لم تنتشر من قبل..

2.1.8 تعريف سمات ومميزات الخبر:

تبدو بعض السمات والمميزات الأساسية للخبر مرتبطة بتعريفه، ومنها :

- الأهمية والضرورة : يقول الباحث هارولد لا سكي " إن شعبا بلا أخبار يعتمد عليها يصبح عاجلا أو آجلا شعبا بلا حرية.
- الصدق : الخبر الكاذب عند فاروق أبو زيد، ليس خبرا، فالخبر يجب أن يكون صادقا وإلا فقد صفة الخبر. وقد يدرج ضمن الإشاعة أو الدعاية المغرضة ..
- الحرية : هناك من رفع من شأن الخبر وجعله مقدسا، وقال أن الخبر مقدس والتعليق حر. وبهذا تدخل الموضوعية وعدم التحيز.
- إضافة إلى سمات ومميزات أخرى، تتمثل في الآنية، والسرعة، والحدثة، والموضوعية ..

3.1.8 تعريف الفرق بين الخبر والنبأ :

يدور جدل ونقاش للتفريق بينهما، فالنبأ عند العرب أرقى من الخبر انطلاقا من الحديث الشريف الذي يقول : " كتاب الله فيه نبأ ما قبلكم وخبر ما بعدكم "، وفي القواميس العربية، النبأ خبرا ذا فائدة عظيمة يحصل بها علم أو غلبة ظن، وهي من شروط الخبر الأساسية. وقد وردت كلمة نبأ وجمعها أنباء ومشتقاتها في القرآن الكريم 80 مرة، أما كلمة خبر ومشتقاتها فوردت 7 مرات فقط . وتم استعمال النبأ والأنباء في الأخبار عن الأحداث البعيدة زمنيا ومكانيا، وكذلك في الأخبار الصادقة العظيمة التي لها شأن عظيم . في حين تم استعمال كلمة الخبر والأخبار في الكشف عن الوقائع القريبة العهد أو التي مازالت مشاهدتها ماثلة للعيان.⁸¹

⁷⁹ -فتحي حسين عامر، الخبر الصحفي الإلكتروني، دار النشر للجامعات، مصر، 2013، ص 17 ،
⁸⁰ - عبد العالي رزاق، الخبر في الصحافة والإذاعة والتلفزيون والانترنت، دار هومة، الجزائر، 2004، ص ص 26 - 27
⁸¹ - عبد العالي رزاق، مرجع سبق ذكره، ص 26

4.1.8 تعريف أنواع الخبر:

- يمكن تقسيم الأخبار اعتمادا على تصنيف عبد العالي رزاقى:
- وفق الأهمية: هناك خبر كبير وخبر صغير ... وخبر ساخن وخبر بارد .
 - وفق الوقائع والأحداث أو الآراء أو المعلومات : هناك خبر بسيط وخبر مركب.
 - وفق المضمون : هناك خبر سياسي، وثقافي، واقتصادي، رياضي، اجتماعي ..
 - وفق التقسيم الجغرافي : هناك أخبار وطنية، إقليمية، قارية (بحسب القارات) .. وهناك أخبار تكتلات جغرافية المغرب العربي أو الخليج أو الاتحاد الأوربي أو سياسية عدم الانحياز ..
 - وفق اللغات : خبر فرانكوفوني، انجلوساكسوني، عربي ..

5.1.8 كتابة وتحضير الخبر:

- يكتب ويحرر الخبر بلغة واضحة، بسيطة، مفهومة، غير قابلة للتأويل، ويحبذ أن يبدأ بفعل مضارع، وأن تكون جملة قصيرة، ومختصرة ..
- وينبغي أن يجيب الخبر عند صياغته على الأسئلة السبعة أو البعض منها عل الأقل، فقد يجيب الخبر عن جزء من هذه الأسئلة وليس كلها، وهي :
- سؤال 1 : من، يقصد به من الذي قام بالفعل أو الحدث .
 - سؤال 2 : ماذا، يقصد به الحدث أو الواقعة .
 - سؤال 3 : أين، يعني المكان الذي وقع فيه الحدث أو الواقعة .
 - سؤال 4 : متى، يقصد به الزمن أو الفترة الزمنية التي وقعت فيها الحادثة .
 - سؤال 5 : لماذا، يعني السبب أو العامل الذي أدى إلى وقوع الحادثة أو الحادثة، طبعا إذا توفر هذا السبب، وظهر للعيان .
 - سؤال 6 : كيف، يقصد به الكيفية والطريقة التي تم بها الحادث أو الواقعة .
 - سؤال 7 : كم، يعني العدد، أي إحصاء عدد الضحايا أو المرافق التي يتم تشيئها وغيرها، طبعا إذا أمكن ذلك.

6.1.8 أشكال تحضير الخبر:

- هناك ثلاثة أشكال معروفة ومشهورة لتحضير الخبر، تتمثل في الهرم المقلوب أو الهرم المعتدل والهرم المقلوب المتدرج. وهي طريقة يمكن للصحفي ان يتعود عليها بطريقة كلما تمرس في الكتابة الصحفية.
- الهرم المقلوب او المعكوس: (قاعدته في الأعلى ورأسه في الأسفل).

يبدأ بأهم المعلومات وتشكل مقدمة الخبر ،ثم معلومات مهمة، وتشكل جسم الخبر، فمعلومات أقل أهمية و إضافية، يمكن الاستغناء عنها .

الهرم المعتدل : (رأسه في الأعلى وقاعدته في الأسفل):

تستعمل هذه الطريقة، إذا كان الخبر يراد صياغته في شكل قصة خبرية، و لا يبدأ خلالها بالأهم، حيث يكون المهم هو الأول عكس الهرم المقلوب . ويغلب الهرم المعتدل على تحرير القضايا الاجتماعية مثل تقارير الجرائم والقصص العاطفية .

البداية بالمعلومات في المقدمة دون تفاصيل، وفي جسم الخبر تقدم المعلومات المهمة لخلق التشويق، وفي هذا الهرم يلجأ الصحفي إلى تحريرها أول بأول بداية بالأهم ثم المهم ثم الأقل أهمية مثل الهرم المقلوب تماما ولكن بطريقة متدرجة . أي أن الهرم المتدرج هو تجميع لعدة أهرامات معكوسة ويكون تقديم أهم الحقائق أو الذروة في خاتمة الخبر.

الهرم المتدرج :

هي طريقة تعتمد بصفة خاصة في البيانات والخطب والأحاديث التي تتضمن عيد من المواضيع مثل البيانات الرسمية ..

7.1.8 تقسيمات الخبر :

غالبا ما يتم تقسيم الخبر إلى نوعين هما :

خبر بسيط : عادة يحمل واقعة واحدة دون تفاصيل كثيرة، ويكتفي بالمهم فقط .
خبر مركب : قد يحمل واقعة مع تفاصيلها، أو أكثر من واقعة مع تفاصيلها أيضا، فهو يحمل تفاصيل ومعطيات أكثر، فالخبر المركب هو مجموعة من الأخبار البسيطة .

نموذج (11) خبر بسيط

الخبر البسيط : هو عادة يحمل حادثة أو واقعة واحدة دون تفاصيل كثيرة، ويكتفي بالمهم فقط .
الخبر تم تحريره من قبل الأستاذ اعتمادا على الصحف، ويحتوي على (91 كلمة)، وقد صدر في 25 أكتوبر 2020. وغالبا لا يتم التمييز بين مقدمة الخبر البسيط وجسمه وخاتمته، لأنه قصير.

تخفيضات ب 30 بالمائة على كتب " أناب : طيلة شهر نوفمبر

أعلنت المؤسسة الوطنية للاتصال والنشر والإشهار (أناب) تخفيضات على كتب التاريخ والكتب الفاخرة التي نشرتها، تصل إلى 30 بالمائة، طيلة شهر نوفمبر، وذلك تحت شعار " شهر الذاكرة " ووفاء لصناع ملحمة نوفمبر . وسجلت المؤسسة العمومية في بيان لها أنه " رغم الفترة الصعبة التي تمر بها البلاد على غرار دول العالم، بسبب جائحة كورونا، لم تنس قرائها الأوفياء، وكل محبي القراءة والمطالعة حتى تبقى الصلة بين الكاتب والناشر والقارئ " .

توقيع المحرر.....

نموذج (12) خبر مركب لحادثة (أو واقعة) واحدة

خبر مركب : قد يحمل حادثة أو واقعة مع تفاصيلها، أو أكثر من واقعة مع تفاصيلها أيضا، فهو يحمل تفاصيل ومعطيات أكثر، فالخبر المركب هو مجموعة من الأخبار البسيطة . وهذا نموذج خبر مركب يحمل واقعة واحدة مع تفاصيلها، صدر يوم الأحد 28 أكتوبر 2020، وقد قام الأستاذ بتحريره انطلاقا مما ورد في الصحف الجزائرية. ويحتوي على (155 كلمة).

عنوان إشارة : حسب بيان لرئاسة الجمهورية

عنوان رئيسي : الرئيس تبون في مستشفى عين النعجة

مقدمة الخبر : (ورد فيها أهم ما في الخبر)

أورد بيان لرئاسة الجمهورية أن الحالة الصحية للرئيس عبد المجيد تبون " مستقرة ولا تستدعي أي قلق" وجاء في البيان الصادر مساء أمس أنه "بناء على توصية أطبائه دخل الرئيس إلى وحدة متخصصة للعلاج بالمستشفى المركزي للجيش بعين النعجة في الجزائر العاصمة".

جسم الخبر :

رئاسة الجمهورية كانت قد أعلنت يوم السبت الماضي، أن " الرئيس عبد المجيد تبون قرر دخول الحجر الصحي، بعد ظهور أعراض الإصابة بفيروس كورونا لدى العديد من الإطارات السامية برئاسة الجمهورية والوزارة الأولى". وذكرت الرئاسة في بيان لها أن " الطاقم الطبي نصح رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون بمباشرة حجر صحي طوعي لمدة خمسة أيام اعتبارا من اليوم (السبت).

خاتمة التقرير :

وورد في حسابه على موقع " تويتر" في نفس اليوم، أن الرئيس يطمئن الشعب الجزائري عن صحته، وهو بخير وعافية، وهو يمارس مهامه إلى نهاية الحجر.

توقيع المحرر:

2.8 التقرير الصحفي (أو التغطية الصحفية):

1.2.8 تعريف التقرير الصحفي :

- لغة : التقرير ورد من فعل قرر، يقرر، تقريراً بمعنى ترك الشيء قاراً أو وضعه في مكانه أو اعترف به. وترجم كلمة تقرير إلى Report بالانجليزية و Rapport الفرنسية.

- اصطلاحاً: التقرير الصحفي"هو سرد حدث (اجتماع، مؤتمر، مجلس) بواسطة صحفي ينتقل إلى عين المكان ويحكي، بدون تعليق ما كان شاهداً على وقوعه" كما أن في تعريف ثاني " يلخص حدثاً معيناً: مثل صدور كتاب، أو عقد اجتماع أو عقد محاكمة قضائية، أو تقديم عرض غنائي أو موسيقي، إنه السرد بأسلوب مقتضب". والتقرير الصحفي هو أيضاً في تعريف ثالث " عرض لحدث أو مبادرة أو ندوة صحفية أو اجتماع أو مناقشة يقوم بتلخيص الأفكار الأساسية من خلال هيكلتها في نص إخباري".⁸² وفي تعريف رابع هو " عرض رسمي للحقائق أو بحث عن موضوع معين، فهو محاولة لترجمة الملاحظة للواقع المادي في عبارات مكتوبة. وهو في تعريف خامس هو " الرواية الموضوعية للحدث " كما يقول الكاتب الفرنسي بيار ألبير.⁸³

وحسب ما جاء في دليل العمل الصحفي لوسائل الإعلام الفرنسية، فإن التقرير الصحفي هو نوع إخباري، ولا يشكل محضراً لما جرى، بل يقدم ملخصاً للحدث، ولا يتضمن الكثير من الآراء الشخصية والتعليق على ما حدث.⁸⁴

من خلال التعريفات السابقة، يظهر أن التقرير الصحفي هو نوع إخباري، لا يحتمل التعليق، بل إنه يلخص الحدث الذي وقع (التعريف السادس). ويتم كتابته بموضوعية (التعريف الخامس). فهو عرض رسمي للحدث (التعريف الرابع). يتناول ويلخص أحداث مثل المبادرات، و الندوات الصحفية، والاجتماعات، والمناقشات، وصدور الكتب، وعقد المحاكمات القضائية، وتقديم عروض غنائية أو موسيقية (التعريفان الثالث والثاني). إنه السرد بأسلوب مقتضب (التعريف الثاني) . فهو سرد بواسطة صحفي ينتقل إلى عين المكان ويحكي، بدون تعليق ما كان شاهداً على وقوعه. (التعريف الأول) .

وقد جرى خلط بين التعريفات الإعلامية للتقرير والخبر، فهناك تداخل بينهما في الدراسات العربية الأولى المتعلقة بعمليات التحرير الصحفي. كما يجري خلط الآن، لدى بعض الإعلاميين في القنوات التلفزيونية والمحطات الإذاعية في الدول العربية، وخاصة في الجزائر، بين التقرير والخبر والتحقيق والروبورتاج، فعند تقديم روبورتاج أو تحقيق مصور، يتم تقديمه من قبل المذيع على أنه تقرير في موضوع كذا أو كذا.. ويمكن تفسير مرد هذا الخلط، كون التقرير قد يكون متواجداً في عديد من

⁸² - نصر الدين لعياضي: اقترابات نظرية من الأنواع الصحفية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 64 .

⁸³ - عبد العالي رزاق، التقارير الإعلامية، دار الأمة، 2014، ص 28.

⁸⁴ - نصر الدين لعياضي، مرجع سبق ذكره، ص 64.

الأنواع والأجناس الصحفية بشكل معين، وبعض أجزائه. " فالنقير يكاد يكون حاضرا في مختلف الأنواع الصحفية في معظم الأنواع الإعلامية، بالرغم من أنه نوع قائم بذاته، ويشترك بالمعايشة مع عدد كبير من الأنواع الإعلامية، المقابلة (خاصة في شكلها المكتوب دون سؤال وجواب) التحقيق، الروبورتاج، الصورة القلمية (أو البرورتية) ".⁸⁵

والنقير هو من الأنواع الصحفية الإخبارية مثل الخبر، يشترك معه في بعض المواصفات، ويختلف عنه في أخرى. ويذكر أحمد موسى القريري أنه " يمكن تصنيف النقير ضمن مقالات الأخبار التي تعطي للقارئ المعلومات الأساسية حول حدث ويتضمن المعلومات المرتبطة بالحدث ".⁸⁶ ويذهب "سيرجي لو كاتش" إلى القول " إنه من الصعوبة بمكان ملاحظة النقير الصحفي على أنه شيء آخر غير الخبر، فهو عمليا يمثل خبرا متضمنا لمزيد من التفاصيل أو بتعبير آخر، خبرا أكثر كمالا، فالخبر والنقير الصحفي يقومان على أسس جوهرية مشتركة وتضبط كتابتهما القواعد ذاتها".⁸⁷

فالنقير ينقل تفاصيل الأحداث ويقوم بسرد الوقائع (هناك فرق بين السرد الإخباري والوصف الأدبي الذي يكون في الروبورتاج). ويستعرض النقير الظروف المحيطة بالحادثة (الواقعة) ويتابع مجرياتها، ويتابع تصريحات الفاعلين وشهادات الموجودين في عين المكان. وقد يتناول النقير أيضا الأسباب والخلفيات التي أدت إلى وقوع الحدث أو الواقعة، إن وجدت.

ويسمى النقير في الصحافة المكتوبة بصفة مجازية " التغطية الصحفية"، وفي التلفزيون هو النقير المصور ويطلق عليه في السمي البصري مجازا تسمية الروبورتاج الإخباري أو (روبورتاج نيوز) أو الروبورتاج السريع (اكبريس).

وقد أصبح النقير الصحفي في الصحافة الحديثة يسمى قصة خبرية، وهو ما اعتمده الجرائد المكتوبة في أول الأمر، ثم انشر في الإعلام السمي البصري، وخاصة في القنوات الفضائية الدولية، خاصة بي بي سي BBC والحدث .. وهذا التوجه بدأ يأخذ مكانه مع الصحافة الإلكترونية وحتى في الكتابات في وسائط الاتصال الجديدة مثل مواقع التواصل الاجتماعي. ويستعمل في هذا النوع من التقارير أو القصص الإخبارية أسلوب الكتابة الروائية في التحرير الصحفي للأحداث الحقيقية ووقائع الجرائم، وكذا في الفضاء الاقتصادي و ظاهرة الفساد.

2.2.8 أنواع التقارير الصحفية :

يصنف نصر الدين لعياضي التقارير الصحفية إلى أنواع حسب معطيات متعلقة بها، وهي:

أولا - حسب الموضوع : ومنها :

- التقرير الدبلوماسي والسياسي الذي يغطي النشاط الدبلوماسي .

⁸⁵ - عبد العالي رزاق، التقارير الإعلامية، مرجع سبق ذكره، ص 24 .

⁸⁶ - المرجع نفسه ، ص 27 .

⁸⁷ - المرجع نفسه، ص 27 .

- التقرير البرلماني الذي يغطي نشاط المجلس النيابي، فالصحافة الفرنسية تطلق اسم " كولواريست" Couloiriste على الصحافي الذي يتابع اجتماعات لجان البرلمان وجلساته ويلتقط أخبارها، وينقل ما يدور في الكواليس وسير نشاط المتدخلين ومضمون الجلسات .

-التقرير القضائي، الذي يتابع نشاط مجالس القضاء، وينقل ما يجري في قاعاتها : أقوال المتهمين، وأقوال الشهود، والمرافعات، وتدخل هيئة المحكمة ..

- وتوجد أيضا، تقارير المؤتمرات، والتقارير الرياضية، والثقافية ..

ثانيا - حسب الحجم : تقرير قصير، تقرير مفصل، وهذا لأسباب تراها الوسيلة الإعلامية .

ثالثا - حسب البنية : يقسم التقرير إلى :

- التقرير الإخباري، الذي يقوم على الوقائع والتطورات وفق تسلسلها الزمني (الكرونولوجي) ويتعلق بتغطية الأحداث التي يمتلك تطور فاعليتها أهمية إخبارية مثل المؤتمرات، والمهرجانات، ومداولات المحاكم ..

- التقرير الحي: لا يتابع هذا النوع التطور الكرونولوجي للأحداث، بل يسرد الأحداث مستفيدا من الوصف (وصف ضمن حدود معينة، أي مراعاة الوصف لتمرير الوظيفة الإخبارية) سواء كان وصف مكان الحدث أو الزمان أو من كانوا وراء الحدث أو ضحاياه، إن السرد والوصف يبعدان التقرير عن الملل، ويؤثران في الجمهور أكثر لأنهما يشعرانه وكأنه يعيش الحدث.⁸⁸

أما عبد العالي التقارير، فيصنف التقارير الصحفية إلى أنواع تختلف حسبها باختلاف العوامل المؤثرة فيها :

أولا - وفق الوسيلة :

- تقرير صحفي (مكتوب) متعلق بالصحافة المكتوبة، وهو مرتبط بالكلمات والنقل الحرفي للمعلومات والحقائق والأحداث، بحياد كبير، ويشترط أن يكون صاحبه في الميدان (الباحث : هذا الشرط يتعلق بالتقرير الحي) .

- تقرير إذاعي، يرتبط بالإذاعة، وهناك طرفين لهذا التقرير، الأول يمثل الوصف للحدث، والثاني يتم بنقل الحدث صوتيا، بحيث أن المعلومات تقدم بأصوات أصحابها دون تدخل أو تفسير (الباحث، ويمكن أن يتم الدمج بينهما أي الجمع بين وصف وسرد الصحفي مع تصريحات وشهادات المشاركين والمعنيين بالحدث في تقرير واحد) .

⁸⁸ - نصر الدين لعباضي، اقترايات نظرية من الأنواع الصحفية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص ص 69-70.

- تقرير تلفزيوني (تقرير مصور) يكون من داخل غرفة الأخبار أو من قبل المرسلين، وقد يكون مرفقا بالأخبار، فأغلب الأخبار تستند إلى التقرير الإخباري. وفي هذا النوع يصير التقرير بمثابة تعليق تابع لصور الحدث ونقله بالصوت والصورة، دون انحياز لهذا أو ذاك .

- تقرير الكتروني، (يكون في الوسائل الالكترونية) ويجمع بين مختلف تقارير الوسائل الأخرى، يجمع بين التقرير المكتوب والسمعي والمرئي، فالصورة المتحركة أو الثابتة، أو الصوت يمثل عوامل أساسية في بنائه .

ثانيا - وفق المضمون :

سكون هذا النوع من التقارير مرتبطا بمضامين الأخبار الواردة فيها، حيث تأخذ صفتها، فهي تقارير تقارير سياسية، إذا كان مضمونها سياسي، وهكذا.. تقارير اقتصادية، وتقارير ثقافية، وتقارير رياضية وتقارير اجتماعية، وتقارير أمنية ..

ثالثا - وفق المعالجة : وتنقسم إلى :

-تقرير واقعة واحدة

-تقرير أكثر من واقعة

- تقرير شامل

-تقرير تحليلي .⁸⁹

انطلاقا من هذه التصنيفات، يمكننا أن نصنف التقارير الصحفية الإخبارية، حسب عناصر مرتبطة بها، إلى عدة أنواع، هي كالتالي :

أولا - حسب نوع الوسيلة : نسجل أربعة أنواع هي :

- النوع الأول : تقرير مكتوب في الجرائد ووكالات الأنباء ينقل الأحداث والوقائع اليومية .

- النوع الثاني : تقرير إذاعي، يرافق الأخبار المذاعة عبر المحطات الإذاعية في نشرات الأخبار.

- النوع الثالث : تقرير مصور تلفزيوني يكون من صحفيين مبعوثين بعين المكان أثناء حدث هام، أو من خلال مراسلين عبر مختلف المناطق .

- النوع الرابع : تقرير الكتروني، يظهر في الانترنت والكمبيوتر، ويستند في تحريره على تقنية الوسائط المتعددة (الميلتيميديا) التي تجمع بين الحروف والصور والأصوات والبيانات والإحصاءات وغيرها ..

⁸⁹ - عبد العالي رزاق، التقارير الإعلامية، مرجع سبق ذكره، ص 33 .

ثانيا - حسب تنقل الصحفي إلى عين المكان : يمكن التمييز بين نوعين هما :

- النوع الأول : تقرير حي، يقوم بانجازه الصحفي أو المبعوث الصحفي أو المراسل الصحفي الذي ينتقل إلى عين المكان، ويرصد الوقائع ويسجل الحقائق فور حدوثها، وينقلها مباشرة إلى الوسيلة الإعلامية التي يشتغل بها.

- النوع الثاني: تقرير غير حي، يكون من انجازه اعتمادا على تقرير لصحفي من وسيلة أخرى، صحفي يشتغل في جريدة أو وكالة أنباء، أو إذاعة وتلفزيون أو جريدة إلكترونية) يرسل تقريره، لوسيلته الإعلامية التي توزعه بعد اتفاقها مع وسائل إعلام أخرى. أو يتم نقله مباشرة عن الوسيلة الأصلية الناقلة له، مع الاحتفاظ بشعارها أو ذكرها من قبل الوسيلة الناقلة للتقرير.

ويتم انجاز مثل هذه النوع من التقارير بمقر الوسيلة الإعلامية الناقلة في حالة تعذر تنقل صحفيها أو مبعوثيها أو مراسليها إلى مكان الحدث. حيث يتم في هذه الحالة اللجوء إلى إعادة صياغة الأخبار وتحريرها من خلال ما أورده صحفيون آخرون، يشتغلون في وسائل إعلام أخرى أو مستخدمون لمواقع التواصل الاجتماعي (حيث أصبحت حاليا المواقع الاجتماعية مصادرا للأخبار بعد التأكد من صحتها وموضوعيتها). و يتم تحرير هذه الأخبار وتركيب الصور المنقولة من قبل صحفيين عادة ما يكونوا أصحاب تجربة في قسم يطلق عليها " الديسك " الذي يتولى إعادة صناعة وإنتاج الأخبار الواردة من مراسلين أو وسائل إعلام أخرى ..

ثالثا - حسب مضمون المواضيع : يتم تصنيف التقارير في هذا النوع حسب طبيعة مضمونها، إلى تقارير سياسية وتقارير اقتصادية، وتقارير اجتماعية، وتقارير ثقافية، وتقارير فنية، وتقارير رياضية، وتقارير أمنية وتقارير محاكم، وتقارير برلمانية، وتقارير دولية وغيرها..

رابعا - حسب المعالجة الإعلامية : ويتم تصنيف التقارير في هذا النوع، إلى :

- النوع الأول: تقارير لحادثة واحدة، في مكان واحد.

- النوع الثاني: تقارير لحادثة أو واقعة واحدة، تكررت في عدة مناطق، مثلا تقارير الكوارث الطبيعية أو المسيرات الشعبية عبر مختلف مناطق الوطن، ويتم جمع تقارير عدد من الصحفيين المراسلين أو المبعوثين في تقرير واحد شامل .

خامسا - حسب صيغة جمع المعلومات : تصنف التقارير إلى أنواع هي :

- النوع الأول : تقرير ميداني(حي) هو تقرير خاص بالوسيلة الإعلامية، تتفرد به بأخبار ومعلومات وصور خاصة بها .

- النوع الثاني : تقرير من وسائل إعلام مختلفة (تقرير غير حي)، يتم فيه جمع عديد الأخبار والصور المختلفة والمتنوعة لحدث معين أو وقائع معينة من وسائل إعلام أخرى، عندما لا يتسنى للوسيلة المعنية الوصول إلى مكان وقوع الحادث وتغطيته إعلاميا .

- النوع الثالث: تقرير من الأرشيف، للوقائع التاريخية أو الأحداث الماضية أو للأحداث المرتقبة انطلاقاً من وقائع سابقة .. وقد يكون تقرير تعريفي بحدث معين سينظم قريباً كمؤتمر أو اجتماع لدول المصدرة للبترو (النفط) الأوبيب (الأوبيك) مثلاً، أو يكون بتقرير يتم فيه إعداد بطاقة تعريفية إخبارية لدولة ما أو مكان ما. وينجز هذا النوع انطلاقاً من الأرشيف، بجمع معلومات من مختلف المصادر، فيقوم الصحفي مثلاً بجمع معلومات حول بلد ما، سيزوره رئيس دولته، عن طريق أشرطة مصورة وأفلام وثائقية وكتب ومطويات وغيرها ويبحثها وينشرها بمناسبة زيارة رئيس دولته لها .. ويتم نشر هذه التقارير و بثها في الوقت المناسب تزامناً مع تنظيم الحدث (مؤتمر أو زيارة رسمية أو غيرها ..)

وهناك نوع قائم بذاته هو تقرير عرض الشخصيات الذي يقدم معلومات حول شخصيات معينة صنعت الحدث، مثلاً تقديم ملخص سيرة ذاتية، مثلاً عند تعيين مسؤول جديد وزير أو مدير شركة كبرى أو غيره .. والفرق بين تقرير الشخصيات و البورتريه (الذي سنتناوله لاحقاً) هو أن التقرير لا تتدخل فيه ذاتية الصحفي، بينما البورتريه يكون نابعا من ذاتية الصحفي.

3.2.8 سمات التقرير :

- يضع عبد العالي رزاقى مميزات وسمات للتقرير الصحفي، تتمثل في مايلي :
- التركيز على الكيفية التي يجري بها الحدث، والظروف التي أدت إلى وقوعه .
- التركيز على التفاصيل الدقيقة التي تساعد القراء (الجمهور) على معايشة الحدث .
- الاعتماد على الوصف الحي (أو السرد حسب الباحث) للحدث ولزمان ومكان وقوعه، والتقديم الحي للأشخاص المشاركين والمعنيين به عبر حوارات حية ومباشرة .
- وهناك من يحدد سمات التقرير في عشر سمات هي :
- الاعتماد الأساسي على مشاهدة المحرر وسمعه وتسجيله .
- جدية الوقائع والتفصيلات والمعلومات وصحتها وصدقها .
- التنوع والثراء والخصوبة .
- شمولية التقرير بما يتيح الإجابة على جميع الأسئلة التي يمكن أن تدور في ذهن القراء (الجمهور).
- الاعتماد على عنصر الوصف التقريري والتسجيلي (أو السرد حسب الباحث) .
- التوقف عند حدود أهمية المحرر وما سمع في موضوعية دون تغليب ذاتيته أو إبراز لوجهة نظره.
- الحياد الكامل بوضع الحقائق في موقعها الصحيح .
- الدعم التصويري والوثائقي للمعلوماتي .
- الاتصال الدائم والكامل باهتمامات الجمهور.⁹⁰

⁹⁰ - عبد العالي رزاقى، التقارير الإعلامية، دار الأمة، الجزائر، 2014، ص 47 .

4.2.8 تحرير التقرير الصحفي :

وجدت التقارير الإخبارية " منذ بداية الخليفة منذ آدم وحواء، وعبرة و قصة التفاحة والشجرة، وكانت التقارير موجودة في المجتمعات العربية القبلية من خلال القصائد الشعرية، وتطورت إلى حين وصلت عصر الطباعة، وتم بلورتها للتعرف على احتياجات المجتمع . وفي القرن الحادي والعشرين ساعدت أدوات تكنولوجيا على تقدم وتطور وسائل الإعلام وكتابة التقارير، مثل الأجهزة الرقمية والتلفزيون والإذاعة والكاميرات والأقراص المدمجة والابتكارات الالكترونية المختلفة والمتعددة . كما أن رغد الحياة وازدهارها أنماط العيش في المجتمع كان عاملا من أهم العوامل التي دفعت إلى استخدام الأساليب التكنولوجية في التعرف على آخر الأخبار، التي أصبحت متوفرة في كل مكان ولا غنى عنها.⁹¹ وبفعل هذا، شهد عالم الإعلام والصحافة منافسة شديدة من خلال القنوات الفضائية الإخبارية والجراند والمواقع الإخبارية الالكترونية، إضافة إلى ظهور وانتشار وسائل الاتصال الجديدة ومواقع التواصل الاجتماعي، التي أصبحت تنافس وسائل الإعلام التقليدية في السبق الصحفي والحصول على المعلومة، وتتافسها أيضا في عدد المتابعين والمستخدمين لها. فالجمهور أصبح عاملا مهما في عملية الإعلام والصحافة، مما يقتضي التعرف على آراء الجمهور لتقديم تقارير تهمهم، تحمل الأخبار والمعلومات التي تتطلب لاحتياجات واهتمامات الجمهور. ولا بد أيضا من تقديم تقارير تراعي قواعد الكتابة الصحفية السليمة، من صدقية واحترافية ومهنية، فالأكاديميات في العالم تهتم بتدريس فنيات التحرير الصحفي، وكل وسيلة إعلامية، تركز على تحرير وكتابة التقارير الصحفية بصيغ وأساليب مغايرة ومتفردة تسعى للتميز عن الوسائل الأخرى بغية منافستها في الكتابة الصحفية وفي السبق وفي صور تقديمها للجمهور.

ويتم تحرير التقرير الصحفي بطريقتين من ناحية بنيته :

- الطريقة الأولى: تستعمل هذه الطريقة أساسا في التقارير الإخبارية، والتي تطلب شروط الكتابة الإخبارية، ومنها قوة المقدمة وتمهيدها للتقرير بدقة ووضوح. تعتمد على نفس طريقة تحرير الخبر الصحفي، ويكون فيها عنوان، و مقدمة، وجسم التقرير، ويتم هذا عن طريق :
- عرض كرونولوجي للحدث والتصريحات والاستشهادات .
- أو بحسب التركيز على المعلومات ذات الأهمية في الخبر ثم المهمة ثم الأقل أهمية وفقا لأشكال الهرم المعروفة، وهي :
- الهرم المعكوس يتم البدء من النتيجة، ثم تشرح الكيفية التي وصلت إليها النتيجة، والأشخاص الذين كانوا وراءها أي التفاصيل.
- وفي الهرم المعتدل، يركز الصحفي على التسلسل الزمني للأحداث حتى يصل إلى النتيجة.

⁹¹-عبد الرزاق محمد الديلمي، فن التحرير الاعلامي المعاصر، دار جرير للنشر، الأردن، 2010، ص ص 139- 140 .

- وفي الهرم المقلوب المتدرج، يصنف الصحفي الحدث إلى موضوعات، ثم يحزر تقريره موضوعا بعد موضوع، وكل موضوع يكون على طريقة الهرم المقلوب. جمل قصيرة، تلغرافية، وجمع اكبر عدد من المعلومات لا يتم كثيرا بالبيانات والدراسات .

- الطريقة الثانية : تستخدم في كتابة التقرير الحي، وتختلف عن الطريقة الأولى، حيث ترى أن الخبر الصحفي يختلف عن التقرير الصحفي، الذي هو " نصا واحدا ومتكاملا، لا يفهم ولا يدرك إلا من خلال النص كله، ولا يستوعب القارئ ما جرى إلا بقراءة النص كاملا(..) فالتقرير يدرك بالاستغناء عن الترتيب الكرونولوجي للأحداث، وعدم الاكتفاء بالعناصر البارزة في الحدث . ومن خلال الترابط العضوي والمتفاعل بين كل العناصر الكامنة في النص(..) ويتم الانتقال وفق هذه الطريقة من الوصف الموجز إلى السرد أو العكس".⁹²

ويتم تحرير التقارير الصحفية، حسب طبيعة الوسائل الإعلامية، من صحافة مكتوبة إلى إذاعة إلى تلفزيون إلى جريدة أو موقع الكتروني، ففي التقرير الإذاعي تدخل المؤثرات الصوتية التي يستعملها الصحفي من أجواء ومحيط الحدث، كما يستعمل أصوات الاقتباسات والاستشهادات للأشخاص المعنيين بالحدث. وفي التقرير التلفزيوني، يقوم الصحفي بتوجيه المصور لأخذ اللقطات المناسبة للحدث لاستعمالها في التقرير، ويكون تناسق وانسجام بين عبارات الصحفي وصور الملتقطة للحدث .

5.2.8 الفرق بين التقرير والخبر والتحقيق

- يشترك الخبر مع التقرير في نقل الوقائع والأحداث.
- يتطلب من الخبر والتقرير حيادية الصحفي وعدم إقحام ذاتيته وآرائه الخاصة.
- التقرير يقدم التفاصيل، والخبر لا يهتم بها بتاتا .
- لا يتم التعمق في الخبر والتقرير في بحث ودراسة إبعاد الحدث مثل ما يتم في التحقيق .
- يختلف الخبر والتقرير في الهدف، فالخبر والتقرير يتم إثارة اهتمام المتلقي فيهما، بينما في التحقيق يختلف أسلوب الكتابة، حيث يتم استهداف إقناع الجمهور.⁹³
- عنوان الخبر، غالبا يكون واحدا ومختصرا، ولا يكون مرفقا بعنوان إشارة . بينما في التقرير يمكن إن يكون عنوانان اثنان، عنوان إشارة، وعنوان رئيسي. كما يمكن أن تكون داخل جسم التقرير عناوين فرعية.
- مقدمة الخبر، تكون قوية ومعبرة عن أهم شيء فيه، وغالبا ما تكون مندمجة في جسم الخبر، لأنه قصير ومختصر. بينما مقدمة التقرير، تكون تلخيصية أو تمهيدية أو تساؤلية لما سيتضمنه جسم التقرير .

⁹² - نصر الدين لعياضي، مرجع سبق ذكره، ص 72- 73 .

⁹³ - فاروق ابو زيد، ص 136 .

- جسم الخبر لا يكون غالبا متميزا عن مقدمته، كونه مختصرا وقصيرا . أما التقرير فجمسه يكون حاملا لما مهدت له المقدمة، متضمنا تفاصيل وتصريحات وشهادات واقتباسات للمشاركين والمعنيين بالحدث. في حين أن جسم التحقيق، يتضمن وقائع وتقاري لهيئات وأدلة وإثباتات وإحصائيات وأرقام وشهادات وتصريحات ..

- قد لا تظهر خاتمة الخبر واضحة، نظرا لطبيعة كتابته المختصرة . أما خاتمة التقرير، فتكون حسب طريقة كتابته، فقد تحمل معلومات مستقبلية أو استنتاجات، وهي المواصفات التي تميو خاتمة التحقيق .

- يمكن أن لا يتم توقيع الخبر بالاسم الكامل لمحرره، بل باختصار الاسم في حرفين (الحرف الأول من بداية اسمه و الحرف الأول من بداية لقبه) إذا كان يشتغل في الوسيلة الإعلامية التي بثت أو نشرت الخبر. أما إذا كان الخبر منقولاً عن وكالة أنباء أو وسيلة إعلامية أخرى فينبغي أن يكون موقعا باسم الوكالة او الوسيلة التي ينقل عنها الخبر. أما التقرير و التحقيق فينبغي أن يتم توقيعهما باسم محررهما حتى يعطي أكثر صدقية وحرفية .

نموذج (12) تقرير صحفي(صحافة مكتوبة)لواقعة (حادثة) واحدة

تم تحرير هذا النموذج من الأستاذ اعتمادا على معلومات نشرت في الصحافة الجزائرية في الفترة الممتدة بين 16 و 30 أكتوبر 2020

وهو تقرير يتضمن حادثة واحدة مع تفاصيلها، هي حادثة الرسومات المسيئة للرسول محمد (ص) ونفاصيلها المتعلقة بعمليات قتل فرنسيين ومسلمين في فرنسا وردود الفعل حول هذا وهو تقرير مفصل يتكون من (500 كلمة)

عنوان إشارة : دعا عقلاء العالم إلى مجابهة الخطاب المتطرف الا إنساني

عنوان رئيسي : المجلس الإسلامي الأعلى يستنكر حملة الإساءة للنبي الكريم

مقدمة التقرير:

استنكر المجلس الإسلامي الأعلى في الجزائر الحملة المسعورة على شخصية الرسول محمد - صلى الله عليه وسلم - رمز التسامح والتعارف والتعايش، وعلى الدين الإسلامي الحنيف الذي يعتنقه مئات الملايين في كل القارات.

جسم التقرير :

وأبدى المجلس في بيان أصدره، أن " التطاول والإساءة للإسلام ولرسوله الكريم، يعتبر إساءة للإنسانية برمتها ". معتبرا هذا التصرف " محض تطرف خصوصا إذا كان صادرا عن مسؤول يعتبر

نفسه حاميا لقيم الإخاء والحرية والمساواة ". وأشار المجلس إلى أن " حملة الإساءة تزامنت مع شهر نصرته النبي صلى الله عليه وسلم، الذي جاء رحمة للعالمين وقدوة للناس أجمعين، والذي شهد له عظماء المفكرين وكبار الفلاسفة بمن فيهم فلاسفة وأدباء فرنسا بالعظمة وحصافة الرأي واستقامة الخلق والذي يجسم القيم الإنسانية العليا من حيث تسامحه واستقامته وعدله ."

ودعا المجلس الإسلامي، المسلمين قاطبة إلى أن "يدفعوا بالتّي هي أحس" التي هي "جوهر الجهاد"، ووجه نداء للعقلاء في العالم والمنظمات الدينية وهيئات حقوق الإنسان وحوار الأديان إلى "مجابهة هذا الخطاب المتطرف الا إنساني" وأن "يسعوا إلى الانتصار للمنهج العقلاني القاضي باحترام الرموز الدينية المشتركة ونبذ روح الكراهية والعنصرية". وأوضح المجلس أن "الرأي مهما كان ليس حرا في جميع الحالات، وهو أقل حرية عندما يصدر من أغراض لا أخلاقية ومناقية لكرامة الإنسان".

موقف المجلس الإسلامي الأعلى في الجزائر، جاء بعد تصريح للرئيس الفرنسي ايمانويل ماكرون الذي قال بأن فرنسا لن تتخلى عن الرسومات الكاريكاتورية (المسيئة والمستهزئة بالإسلام وبالرسول محمد (ص) التي نشرتها صحيفة شارلي ابيدو، وهو ما أشعل موجة غضب في العالم الإسلامي، ووجهت دعوات لمقاطعة المتوجات الفرنسية .

مع الإشارة، أن فرنسا تصدر منتجاتها لسبع دول عربية، وقد بلغت عام 2019 أكثر من 29 مليار دولار، منها أكثر من 5,5 مليار دولار للجزائر، و 5.3 مليار دولار للمغرب، و قرابة 3.8 ملايير دولار لتونس، و نحو 14 مليار دولار لقطر والإمارات والسعودية ومصر، منها 4,9 مليار دولار لقطر لوحدها. كما تصدر فرنسا لتركيا أيضا.

وقد عادت قضية الرسومات المسيئة للرسول محمد، بعد تناولها في حصة دراسية من قبل مدرس فرنسي يوم 16 أكتوبر 2012، وهو ما أدى إلى غضب طالب شيشاني منه، وقتله بخنجر . ثم تطورت القضية بعد أسبوع من ذلك باعتداءات على نساء مسلمات في باريس من قبل متطرفين فرنسيين، وأخذ خطاب الكراهية والاستفزاز في التصاعد لدى أوساط سياسية، وعادت صحيفة " شارلي ابيدو " إلى نشر الرسومات الكاريكاتورية المسيئة للرسول، وهي الرسومات التي اثارَت جدلا منذ 5 سنوات. كما أدى إلى أحداث عنف واعتداءات، منها حادثة قتل فرنسيين في كنيسة في مدينة نيس من قبل شاب تونسي .

خاتمة التقرير:

ويتخوف كثير من المسلمين من انتشار خطاب الكراهية للإسلام أو ما يعرف ب "الإسلاموفوبيا" وتوسع دائرة العنف والاعتداءات في شكل أكبر في أوروبا، التي تعرف تواجد 4.9 من المسلمين على أراضيها وتعتبر فرنسا من أكثر الدول الحاضنة للمسلمين، وخاصة الجزائريين (4 ملايين جزائري) كما أن أكثر من 8 بالمائة من مجموع سكانها مسلمين. توقيع المحرر: عبد الكريم تفرقينت

نموذج (13) تقرير صحفي (صحافة مكتوبة) لواقعتين (حادثتين)

تم تحريره من الأستاذ اعتمادا على معلومات نشرت في الصحافة بتاريخ 24 أكتوبر 2020

وهو تقرير يحمل حادثتين أو واقعتين، ويتكون من (180 كلمة)

عنوان إشارة : عشية الاحتفال بالمولد النبوي في الجزائر (العاصمة)

عنوان رئيسي : حجز 400 ألف وحدة من المفرقات

مقدمة التقرير : (مقدمة تلخيصية)

حجزت مصالح أمن ولاية الجزائر العاصمة في عمليتين منفصلتين أكثر من 400 وحدة مفرقات من مختلف الأنواع والأحجام، و أكثر من 14.5 ألف قرص مؤثر عقلي، وتوقيف أربعة أشخاص .

جسم التقرير :

تمت العملية الأولى تحت إشراف النيابة المختصة إقليميا، بعد حصول الفرقة المتنقلة للشرطة القضائية ذبيح الشريف ببلدية الجزائر الوسطى بالعاصمة على معلومات مفادها قدوم شحنة من المفرقات على متن سيارة نفعية، بغية تسويقها بمناسبة المولد النبوي الشريف. وتم إيقاف شخصين بتهمة حيازة سلع أجنبية مهرية، ومصادرة السيارة التي كانت تحمل البضاعة .

وقامت بالعملية الثانية الفرقة المتنقلة للشرطة القضائية تحت اشراف النيابة المختصة اقليميا ببلدية باب الزوار بالعاصمة، حيث حجزت مصالح الأمن 14550 قرص مؤثر عقلي، وسيارة نفعية وثلاثة هواتف نقالة، وتوقيف شخصين تتراوح اعمارهما بين 30 و 35 سنة، كانا في حالة تلبس لتوجيه الأقراص للترويج .

خاتمة التقرير :

وقد تم تقديم الأشخاص الذين تم توقيفهم، أمام الجهات القضائية المختصة، التي أمرت بحبسهم في انتظار محاكمتهم .

توقيع المحرر : عبد الكريم تفرقنت

أو ع - ت

ثالثاً: الاتصال الشفوي (الشفهي)

ثالثا: الاتصال الشفوي (الشفهي)

يتضمن هذا المحور الاتصال الشفوي أو (الشفهي) كما يطلق عليه البعض، وهو الاتصال الأول بين البشر، ظهر منذ بداية الإنسانية، كما الاتصال الأكثر استخداما في عصرنا الحالي رغم تقدم تكنولوجيات الاتصال وتطورها. فالنسبة الكبيرة من الاتصال تكون بصفة شفوية، ويكون الاتصال الشفوي عبر كل فترات الحياة اليومية، حيث لا ينقطع حديث الشخص مع الآخرين، سواء داخل المنزل مع أفراد العائلة ومع الأهل والأقارب في لقاءات واتصالات، أو في الخارج مع أصدقاء وزملاء في مكاتب وأمكنة العمل المختلفة، في اجتماعات ومؤتمرات وجلسات الشغل، أو في الأماكن العامة كالمتاجر والمحلات المختلفة.

ويكون الاتصال اللفظي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، سواء وجها لوجه أو بواسطة الهاتف وغيره من وسائل الاتصال الحديثة .. ويحظى باهتمام خاص في مراحل التعليم الأولى للأطفال، حيث يؤدي دورا مهما في عمليتي التعليم والتعلم.

سننتقل إلى تعريف هذا النوع من الاتصال، ونوعيه المتمثلان في الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي، كما نستعرض شروط نجاح التواصل عبر نوعين هما :

الاتصال اللفظي نتناوله من خلال مسائل مثل تداعي الأفكار، و لعبة الأدوار، ومهارات الحديث وأسلوب المحادثة، وطرق إدارة الاجتماعات ..

والالاتصال غير اللفظي نتناوله من لغة الإشارات، الإشارات الرامزة، و لغة الجسم (الجسد) واللغة الصامتة، وهي الأداء، واستخدام الألوان والرسوم والصور والمؤثرات الصوتية كالموسيقى ونبضات القلب والعنف، والبروتوكولات الدبلوماسية، والرقص، والرموز ظرفية، مثل استخدام الوقت والمكان.

1. تعريف الاتصال الشفوي

يعد الاتصال أو " التواصل الشفوي الأوسع استخداما بين البشر، فليس له مواقف معينة يستخدم فيها بل يستخدمه الإنسان في كل مواقفه اليومية، لذا يحظى التواصل الاجتماعي بالاهتمام خاصة في مراحل التعليم الأولى(..) والتواصل الشفوي عبارة عن عملية أساسها نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفي عملية التواصل (المرسل والمستقبل) وهذه العملية لا بد لها من خمسة عناصر هي: (المرسل المتحدث " - المستقبل " المستمع " - الرسالة - وسيلة أو قناة الاتصال - التغذية العكسية) كما لا بد لها من سلوكيات تصاحبها كتعبيرات الوجه والإشارات وغيرها..⁹⁴

وهو أيضا " ذلك النشاط اللغوي الذي يتطلب تفاعلا بين اثنين أو أكثر، وتستخدم في اللغة المنطوقة لإبلاغ الرسالة من المتحدث إلى المستمع".⁹⁵

الاتصال الشفوي " بشكل عام يتم عبر الكلمات، الإشارات، لغة الجسد، الرمز، وتنقسم الرموز إلى أربعة أنواع هي، رموز صورية، رموز حركية، رموز لونية، رموز صوتية، وهي أحرف أو كلمات أو أصوات، أرقام، صور رسوم وألوان .⁹⁶

والإتصال (التواصل) الشفوي هو عبارة عن عملية أساسها نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفي عملية التواصل (المرسل والمستقبل) وهذه العملية لا بد لها من خمسة عناصر هي المرسل (المتحدث) المستقبل (المستمع) الرسالة، وسيلة أو (قناة الاتصال)، التغذية الراجعة(رجع الصدى). كما لا بد لها من سلوكيات تصاحبها كتعبيرات الوجه والإشارات.⁹⁷

والإتصال الشفوي هو الأكثر استخداما في حياة الإنسان، حيث أن الأشخاص يتحدثون ويستمعون أكثر مما يقرأون ويكتبون. وتزداد أهميته في المجتمعات التي تكثر فيها الأمية ولا تحسن القراءة والكتابة مثل مجتمعات العالم الثالث، ومن بينها المجتمعات العربية، وهي المجتمعات التي كانت تعتمد على الحكيم والسرد ثم على الإذاعة ثم التلفزيون في مرحلة متقدمة . وهو أيضا عملية مصاحبة لتعلم الطفل للأشياء التي يمارسها في حياته اليومية، حيث يعد الوسيلة الأساسية للتعليم في السنوات الأولى من العمر.

تبرز أهمية الاتصال الشفوي لدى ذوي الاحتياجات الخاصة، من المصابين بأمراض عقلية حيث يبرز الاتصال اللفظي، كما يبرز الاتصال غير اللفظي بواسطة الإشارات لدى الصم والبكم .

⁹⁴ - راشد أبو صوارين، الاتصال الشفوي، 2005، ص 153 .

⁹⁵ - فتحي يونس، التواصل الشفوي، 2000، ص 182 .

⁹⁶ - تيسير مشاركة، مرجع سبق ذكره، ص 20 .

⁹⁷ مرجع سبق ذكره .، - راشد أبو صواوين

وللاستماع والانتباه أهمية قصوى في الاتصال الشفوي، لذا ينصح بتنمية قدرات الاستماع الجيد باليقظة والانتباه والمتابعة، لغرض إدراك غرض ومقاصد المتكلم وحديثه .

إن الكلام أو " الحديث هو عملية معقدة تتضمن القدرة على التفكير وترجمته ترجمة شفوية بأداء صوتي وتعبير جسيمي، وهي عملية مكتسبة وتحدث في إطار اجتماعي".⁹⁸ وحتى يستطيع الإنسان أن يعبر عن ما يجول في خاطره من أفكار، ويصل إلى تلبية احتياجاته ومتطلبات حياته اليومية، عليه أن يتعلم مهارات التحدث والكلام مع الآخرين، ويكتسب القدرة على توصيل ما يريد إيصاله بوضوح وطلاقة في اللغة، وإشارات لها دلالات للذين في مقابله.

2. أنواع الاتصال الشفوي :

ينقسم الاتصال الشفوي إلى قسمين، اتصال لفظي يتم عن طريق الكلام والحديث، واتصال غير لفظي يكون بواسطة الإشارات والحركات والإيماءات ..

1.2 الاتصال اللفظي :

يدخل في الاتصال اللفظي أنواع الاتصال التي تستعمل فيها الألفاظ كوسيلة لنقل الرسائل من المرسل إلى المتلقي، وتكون هذه الألفاظ منطوقة، يتم تلقيها وسماعها عن طريق الأذن.

1.1.2 تعريف الاتصال اللفظي

الاتصال اللفظي هو الربط بين الألفاظ ودلالاتها، حيث أن أفراد المجتمع يتفقون عليها، يعتمدون على معانيها ودلالاتها في التعبير عن مشاعرهم وتنظيم علاقاتهم (علم المعنى العام)، فالالاتصال اللفظي بهذا المفهوم " يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية، فعبارة (أهلا وسهلا) يمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت، ولا يخفي علينا أن هذا النوع من الاتصال لا يمكن أن يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية مثل الحركة".⁹⁹

2.1.2 مهارات الحديث

إن الاتصال الفعال مع الآخرين، لا يكون فقط بهدف تلبية رغبات الفرد، والحصول على احتياجاته، بل بإيصال أفكاره ومواقفه، وهذا النوع من الاتصال يندرج ضمن فن الحديث و الخطابة و الإقناع. وهناك فئات معينة من الأشخاص تحتاج إلى اكتساب خبرات ومهارات عالية في الحديث والكلام، مثل المسؤولين الحكوميين أثناء إلقاء الكلمات والخطابات الموجهة للشعب، وكذا السياسيين أثناء

⁹⁸ - محمود الناقية، وحيد حافظ، الاتصال، 2002، ص 173.

⁹⁹ - حسن مكاي، ليلي حسين السيد : الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، 1998، ص ص : 25-26 .
نقلا عن صالح أبو إصبع، 1995، ص 42 .

التجمعات الشعبية والمؤتمرات الصحفية، والمسؤولين والمسيرين والمديرين للشركات والمؤسسات خلال الاجتماعات مع الموظفين والمتعاملين، إضافة إلى فئات أخرى كالأساتذة خلال المحاضرات الأكاديمية، والصحفيين المنشطون في البلاتوهات التلفزيونية والحصص الإذاعية، والأطباء النفسانيين خلال الجلسات العلاجية، وغيرهم .

وقد حدد أكاديميون في الإعلام والاتصال، بعض العناصر التي يمكنها أن تساعد على الاتصال اللفظي عموماً، والحديث على الأخص، تتوفر بعض العوامل من بينها :

- الاهتمام والتركيز على محتوى الموضوع، فالمحتوى هو أهم عناصر الحديث الجيد. ويمكن أن نضمن إلمامنا بالموضوع بواسطة الحصول على معلومات كافية وحيادية، وأن يكون الحديث متماسكاً، متسلسلاً ومنطقياً. وأن يكون على مستوى الطرف الآخر (المستمعون).

- معرفة الأفراد الذي يتم التحدث إليهم (المستمعين) من حيث عمرهم (شباب أم كهول أم مسنون) من حيث مستواهم العلمي والثقافي، من حيث ظروفهم الاجتماعية، من حيث دوافعهم واحتياجاتهم، من حيث مستواهم الوظيفي والإداري والاجتماعي، وهذا من أجل استخدام لغة وأسلوب مناسب لهم .

- اختيار نبرة الصوت التي تناسب الموضوع، فالبدائية تكون بنبرة (نغمة) معتدلة وطبيعية، لترتفع بعد ذلك، فالنبرة المنخفضة تسبب الملل والرتابة وشروذ الذهن، والنبرة العالية تسبب تؤذي آذان المستمعين .

- قوة الصوت ودرجته تؤثر على المستمع منذ البداية، فالنغمة الصوتية ذات الصدى تعطي رنين مميز يكون أثره جيداً، مثلاً ينبغي أن يكون الصوت واضحاً، وإعطاء الكلمات حقها، مع التركيز على الكلمات المهمة.

- القدرة على التحكم في السرعة، وتحديد الوقفات، وهذا يضيف قوة للحديث، ومن الضروري التدريب على هذا .

- تقادي القراءة من الورقة بصفة دائمة، فيكفي ان تنظر إلى النقاط الجوهرية والمهمة، والتي يوضع تحتها خط أو يتم تلوينها .

- تجنب الحشو والإطالة في الحديث، حتى ان المستمعين معجبين به، فقوة الحديث تكون بالتركيز على ما هو مهم في مضمونه .

- تجنب الكلمات والمعاني الصعبة أو المعقدة، فهذا يسهل الأمر لدى المستمعين ويكسبهم الإعجاب بالمتحدث.

- المبالغة في استعمال أفعال التفضيل، تفسد الجاذبية للحديث، ولذا ينبغي تقادي كلمات على شاكلة "جدا" بكثرة .

- الحديث تكمله بعض تعابير الوجه، وحركة اليدين والجسم، والابتسامة والوجه البشوش، وهذا ساهم في التفاعل مع الحديث أكثر .

- لا ينسي المتحدث أن مطالب بإقناع المستمعين له، فالافتتاح الشخصي بالموضوع لا يكفي.

- تركيز مضمون الحديث على انشغالات وحاجات المستمعين، يجعلهم أكثر اهتماما واستماعا.
- من الأفضل أن تكون بداية الحديث باهتمامات الحاضرين، ثم الانتقال إلى الاهتمامات العامة والشائعة ثم الاهتمامات المراد تحقيقها من الحديث المبرمج .
- قدم مقترحات تحمل مصالحيهم من يستمعون إليك، أو تدخل ضمن انشغالاتهم ومصالحهم .
- لا تبدأ الحديث بالقضايا والموضوعات الخلافية، بل أبدأ بالقضايا والموضوعات التي تحمل جوانب مشتركة وإيجابية مع المستمعين .
- تفادي عبارات التخويف لأنها تزيد من التوتر.¹⁰⁰
- استعمال الاستمالات العاطفية، وإن كانت الإستمالات المنطقية، أصلح في الغالب حيث أنها تعطي نتائج إيجابية، ولكن حتى الإستمالات العاطفية لها دورها في بعض الظروف، وهناك ارتباط بين هذين النوعين من الإستمالات .
- تقديم الحجج المؤيدة والمعارضة، يكون أكثر فاعلية في نجاح الاتصال وإقناع المستهدفين، إذا كان مستواهم العلمي مرتفعا، حيث تتاح لهم فرصة المقارنة . أما في المستويات الأقل تعليما فيكتفي بعرض جانب واحد من الموضوع، أي الحجج المؤيدة .
- تجنب الحركات الجسدية المتكررة أو استخدام ألفاظ معينة بصورة متكررة .
- تفادي تطاير الرذاذ من فمك، أو التثاؤب أثناء الحديث، لأن هذا يترك أثارا سلبية على قوة اتصالك بالآخرين .
- يمكن استعمال التكرار الحديث للبعث الموضوعات أو الأفكار في الحديث للمساعدة في الإقناع. ويمكن تفادي السقوط في فخ الملل لدى المستمعين بتتويج كلمات وألفاظ الإستمالات و الترغيبات.¹⁰¹
- تجنب اللزمات اللفظية والحركية، ويقصد باللزمات تلك العبارات أو الحركات التي تلازم الفرد أثناء حديثه، ويكررها أكثر من مرة دون داع منها، اللفظية مثل صحيح - صحيح، حاضر- حاضر وغيرها والحركية مثل حركة اليدين عصبية، الضرب على المكتب باليد . ومثل هذه اللزمات أن وردت في الحديث بكثرة، تجعل المستمع ينصرف عن الحديث، ويتابعون هذه اللزمات، وقد يسخرون منها .
- تجنب بعض أخطاء الحديث المزعجة، والتي تتمثل في التعالي من جانب المرسل للذين يتحدث إليهم أو الإكثار من كلمة (أنا) أو التعصب لرأي، أو ينظر المتحدث إلى شخص واحد دون غيره .
- وفقا لما تطرقنا، يظهر أن إمام المتحدث بموضوع الحديث، ليس كافيا وأن كان هذا ضرورة - بل ينبغي أن تتوفر العناصر التي استعرضناها، أو على الأقل جزء منها . فالقدرة على الحديث، والتحكم في أساليبه متاحة لكل الأفراد، وليس بالأمر المستحيل، بل أنه يخضع للتدريب والتمرين على مهارات

¹⁰⁰ - محمد عبد الغني هلال، مهارات الاتصال وفن الاستماع والحديث، ط 2، القاهرة، مركز تطوير الأداء، 1995، ص ص : 91-99

¹⁰¹ - محمد فريد الصحن : العلاقات العامة، المبادئ والتطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة، 2002، ص 252 .

الحديث، واكتسابها يكون من خلال برامج تدريبية، وقد يساعد الجلوس أمام المرآة، أو استعمال الفيديو أو أمام أصدقاء .. ويكون التدريب على العناصر الآتية:

- اختيار ونطق الكلمات
- سرعة خروج الكلمات والتحكم فيها .
- حركة الوجه والجسم أثناء الحديث .
- مستوى انخفاض وارتفاع الصوت وشدته .
- نبرات الصوت المناسبة لنوع الحديث .
- القدرة على التوقف من حين لآخر .
- مواجهة هيبة الموقف .
- التعامل مع الأنماط المختلفة من المستمعين .
- تكرار النقاط الهامة بأساليب متنوعة .
- التلخيص وإعلان النتائج .¹⁰²

3.1.2 مهارات الاستماع و الإنصات :

نمارس الاستماع أكثر من الكلام في عملية الاتصال بالآخر، وقد أظهرت الدراسات على طلاب المدارس أن بالمائة 52.5 من نشاط الاتصال في الاستماع، و 17.3 بالمائة من نشاط الاتصال في القراءة، و 16.3 بالمائة من نشاط الاتصال في الكلام، و 13.9 بالمائة من نشاط الاتصال في الكتابة. وخلصت الدراسات أن مهارات الاستماع أكثر ضرورة لتحقيق تفوق اتصالي فعال وناجح من أي مهارة أخرى .¹⁰³

2.2 الاتصال غير اللفظي :

1.2.2 تعريف الاتصال غير اللفظي :

هذا النوع من الاتصال موجود منذ القدم، فقد ظهر قبل وجود اللغة المنطوقة " تتحكم فيه النواحي النفسية والاجتماعية، وقد يكون مكملًا أو بديلاً للاتصال اللفظي".¹⁰⁴ ويدخل ضمن الاتصال غير اللفظي كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية وينبغي هنا، الإشارة إلى مفهوم اللغة غير اللفظية، فعلماء الاتصال الإنساني يرون أن " كلمة لغة لا ينبغي أن تقتصر على اللغة اللفظية وحدها، ولذلك يعتبرون أن كل فهم منظم ثابت يعبر به الإنسان عن

¹⁰² - أحمد أبو السعيد، مرجع سبق ذكره، ص 143 .

¹⁰³ - رايح بوزيدي، مرجع سبق ذكره .

¹⁰⁴ - تيسير مشاركة : مبادئ في الاتصال ،دار أسامة للنشر والتوزيع ،دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن، 2013، ص.40

فكرة تجول بخاطره أو إحساس يجيش بصدرة، إنما هو لغة قائمة بذاتها. وعلى هذا، فإن التعبير بالصور والموسيقى والحركة واللون يصبح لغة إذا حقق الإنسان هدف في نقل أحاسيسه وأفكاره إلى الغير.¹⁰⁵ ويشترط أن تتوفر في هذه اللغة ميزتان خاصتان حسب "سوزان لانجر" هما :

- أن تتكون اللغة من مجموعة من المفردات تحكم تركيبها وترتيبها قواعد خاصة تمنح هذه المفردات معاني خاصة .

- أن يكون لبض هذه المفردات نفس المعنى الذي تعبر عنه مجموعة من المفردات الأخرى، فيستطيع الإنسان أن يعبر عن معظم المعاني بطرق مختلفة (إنشاء القواميس يعتمد على هذه الفكرة).¹⁰⁶

فالاتصال غير اللفظي لا يقتصر على اللغة اللفظية المنطوقة والمسموعة، بل أنه يتجاوزها إلى لغة الجسد والحركات والإشارات فهو ذلك " الاتصال الذي يسعى الفرد من خلاله بنظام من الرموز لتوصيل الفكرة، وتتمثل هذه الرموز في حركاته وإيماءاته وملابسه وكل هذه العناصر تتدرج ضمن العملية الاتصالية ".¹⁰⁷

2.2.2 أشكال وتصنيفات الاتصال غير اللفظي :

تتعدد تسميات أنواع الاتصال غير اللفظي، فالبعض يطلق عليها تسمية لغات، والبعض الآخر يسميها تصنيفات، وآخرون يطلقون عليها كلمة أشكال أو أساليب . ومهما اختلفت هذه التسميات فإنها تتفق في المعنى بأن الاتصال غير اللفظي له، يظهر في عده أوجه .

فيما يخص اللغة الخاصة بالاتصال غير اللفظي، فإنها تقسم إلى ثلاث لغات :

- لغة الإشارة، وتكون عن طريق الإشارات التي يستخدمها الإنسان في الاتصال .

- لغة الحركة والأفعال، وهي الحركات التي يستخدمها المرسل ليوصل للآخرين ما يريد نقله من مشاعر ومعان .

- لغة الأشياء، وتعني ما يستخدمه المرسل، غير الإشارات والأدوات والحركات، للتعبير عن مشاعر وأحاسيس ومعان، يريد توصيلها ونقلها وتحويلها للمتلقي، مثل الملابس التقليدية التي يقصد بها توصيل فكرة الارتباط بالماضي وبالتراث، وكذا ارتداء الملابس التي تقصد الحزن في كثير من المجتمعات، أما عند الشيعة فتعني اللباس الرسمي للأئمة ورجال الدين ..

وفي تصنيف آخر، تظهر لغة الاتصال غير اللفظي في الأشكال الآتية:

- لغة الإشارات، أي الإشارات الرامزة، ويستخدمها عادة ذوو الاحتياجات الخاصة من الصم والبكم، كما تستخدم أيضا من قبل الأفراد في ظروف خاصة وطارئة، (فمثلا لرجال التدخل السريع - للباحث) .

¹⁰⁵ - حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص ص 25-26 .

¹⁰⁶ - المرجع نفسه، ص 26 .

¹⁰⁷ - نعمة واكد، مبادئ في علم الاتصال، طا كسيم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 56 . نقلا عن تيسير محبوب الفيتي

مقومات رجل الإعلام الإسلامي، دار عمار للنشر والإشهار، عمان، 1978، ص 21 .

- لغة الجسم (الجسد) وهي حاصل الحركات الإيمائية الرامزة للرأس والعينين واليدين، بالإضافة إلى تعبيرات الوجه المختلفة والابتسامة .

- اللغة الصامتة، وهي اللغة الرمزية بواسطة الأداء، لغة الصمت، لغة المكان والحيز، لغة الصوت (نبرة الصوت أو نغمته ونوعيته)، لغة الهيئة، شبه اللغة (الضحك والطرق على الباب)، ولغة الإعلام (الإشارات غير اللفظية من خلال استخدام تقنيات وسائل الإعلام، مثل القرب والبعد من الكاميرا وترتيب وتسلسل الأحداث واللقطات، واستخدام الألوان والرسوم والصور والمؤثرات الصوتية كالموسيقى ونبضات القلب) والعنف، والبروتوكولات الدبلوماسية، والرقص، ولغة الألوان، ونضيف إلى ذلك التعبيرات العاطفية الأخرى كالمس بالأيدي وبعض أدوات التعزيز والإيماءات الرامزة، أي مجموع الرموز المتعارف عليها بين الناس في المجتمع الواحد .¹⁰⁸

ويذكر راندال هاريسون Randall Harrison أن الاتصال غير اللفظي يشمل تعبيرات الوجه والإيماءات والأزياء والرموز والرقص والبروتوكولات الدبلوماسية، ويقسم أنواع الإشارات غير اللفظية إلى أربعة رموز هي :

- رموز الأداء، وتشمل حركات الجسد مثل تعبيرات الوجه، وحركات العيون والإيماءات، وكذلك ما يطلق عليه شبه اللغة، مثل نوعية الصوت، الضحك، الكحة ..

- رموز اصطناعية، وتشمل: نوع الملابس، وأدوات التجميل، والأثاث، والمعمار، والرموز المعبرة عن مكانة الإنسان.

- رموز إعلامية، تكون نتيجة الاختيارات والترتيب والابتكارات من خلال استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية مثل حجم البنط، ونوع الصورة والألوان والظلال (في الصحافة المكتوبة) ونوع اللقطات التلفزيونية، بعيدة أو متوسطة أو مقربة، وكذلك أسلوب الموسيقى والمؤثرات الصوتية .

- رموز ظرفية، وتعني استخدام الوقت والمكان، من خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم مثل طريقة ترتيب جلوس الزوار حسب أهميتهم الاجتماعية، أو تجاهل شخص نعرفه بطريقة متعمدة .¹⁰⁹

وهناك من يفضل وصفها بالأساليب، التي يظهر من خلالها الاتصال اللفظي وهي :

- تعابير الوجه : الوجه هو أحد الأعضاء الهامة في التعبير الانفعالي، في دراسة ميدانية بحث " شفارتز" وآخرون (1980) العلاقة بين حركات الوجه والشعور الانفعالي على عينة ، وتوصل أن النساء أكثر استجابة في عضلات الوجه للانفعال سواء بالسعادة أو الحزن أو الخوف .

- الحركات الجسدية : هي كل الحركات التي تصدر عن الجسم، لتعبر عن انفعالاتنا المختلفة تجاه حدث معين، ويسمى البعض لغة الجسد .

¹⁰⁸ - تيسير مشاركة : مبادئ في الاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 40 .

¹⁰⁹ - حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص ص 27-28 .

- الإيماءات : هي حسب مفهوم كل " لامب " و " واطسون " Lamb. Watson " حركات مقصودة على أجزاء معينة من الجسم كاليد أو حاجبي العينين مثلا، وهي الأجزاء التي عادة ما يتم اختيارها واستخدامها بشكل واع من أجل توصيل رسالة معينة إلى الآخرين.¹¹⁰

3.2.2 دلالات التعبيرات والحركات والإيماءات :

على الرغم من أن اليدين والذراعين تنتجان غالبية الإيماءات، فإن الجسد كله ينشغل في إضفاء الكثير على الكلمة المنطوقة كوسيلة اتصال . وقد وصل الحد إلى وضع علم أطلق عليه تسمية " علم الإحساس بالحركة في اوائل عام 1950 من قبل براى بير دوريستل. كما تم تأليف العديد من الكتب حول الإيماءات منها كتاب " كيف تقرأ شخصا كما تقرأ كتابا ؟ للكاتبين " تير نبرج " و " كاليرو " عام 1971 . وفي مجال الاتصال غير اللفظي يتم الاهتمام برجع الصدى من قبل المرسل والمتلقي معا من خلال مجموعة من الحركات والإشارات والصور، ويمكن تصنيف رجع الصدى في هذه الحالة إلى ايجابي وسلبي:

بالنسبة لإشارات وإيماءات رجع الصدى الايجابي، فتنتمثل في : ابتسامة، سلم بحرارة، جلوس معتدل النظر لمن يتحدث، إيماء تقدير، وتعبير ترد به .

أما عن إشارات وإيماءات وصور رجع الصدى السلبي، فتنتمثل في : تكشيرة، سلام باسترخاء، جلوس متراخ، النظر إلى مكان آخر، قرع بالأصابع، والنظر إل الساعة.¹¹¹ وينصح بالنسبة للمرسلين بأن يتم :

- تجنب الوجه الجليدي أثناء التقديم، وعدم الإفراط في تعبيرات الوجه المسرحية، فينبغي السيطرة على تعبيرات الوجه .

- التوزيع العادي في توزيع النظرات على الحاضرين، فالاتصال بالعيون يترك انطباعا مميذا لدى الأفراد، - توجيه رسائل غير لفظية من خلال نظرة او نظرات معبرة .

وينصح بالنسبة للمتلقين (المستمعين) ب :

- إسناد الجسم على ظهر الكرسي، وعدم التثاؤب، وحركات الملل والسأم، حركات يمكنها مساعدة او تثبيط همة المتحدث في الاستمرار في حديثه .

وبصفة عامة، يتم الاتفاق على مدلولات بعض الحركات والإيماءات، نرصد بعضها فيما يلي:

- إشاحة الوجه : للتعبير عن الكراهية .

- حركات الرأس يمينا ويسارا للتعبير عن الموافقة أو الرفض .

- حركات اليد للإشارة إلى التهديد أو التأكيد

¹¹⁰ - نعيمة واكد، مرجع سبق ذكره، ص 62 .

¹¹¹ - محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 76 .

- حركات اليد للتعبير عن كلمة أذهب أو تعال .
 - حركة الأيدي أو الأصابع قد تؤدي، يمكنها أن تؤدي إلى تعزيز معنى الموضوع الذي نتحدث عنه .
 - كثرة حركات الأيدي قد يؤدي إلى تشويش المعاني، وقد تكون دلالة عن عدم ثقة المتحدث في نفسه .
 - رفع الرأس وخفضه في حركة واحدة، معناه الموافقة .
 - تقطيب الوجه، دليل على الاعتراض .
 - إشباع حدقة العين مع الابتسامة، معناها الصداقة .
 - تقطيب الجبين واتساع حدقة العين، معناها الغضب .
 - تحريك عضلات الوجه، دليل على العصبية .
 - الضغط على الأسنان، دليل على التوتر .
 - مصمص الشفاه للأمام، معناها عدم الرضا .
 - فتح الفم بدرجة كبيرة، معناها عدم التصديق .
 - فتح الفم نصف فتحة، معناها الخوف .
 - مسح الذقن، قد تعني عدم الراحة.
 - مسك الذقن، يعني التهديد .
- وهناك من يدرج المظهر من لباس وألوان وعطر ضمن الاتصال غير اللفظي، وينصح بأن يكون المظهر الخارجي للفرد نظيف ومنتاسق وجذاب في حالات جيدة .

4.2.2 البروتوكول و الاتيكيت:

أ- البروتوكول : اللياقة وإتياع قواعد الاستقبالات والمناسبات والاحتفالات، هي من مهارات البروتوكول، الذي يساهم في توطيد العلاقات الدولية بين المجتمعات، حيث يتم مراعاة بدرجة كبيرة وبشكل واضح قواعد البروتوكول من خلال عمليات الاستقبال التي تتم في زيارات الرؤساء والملوك فيما بينهم والمناسبات التي تجمعهم، وعبر أساليب وعبارات التخاطب والاستماع إلى النشيد الوطني واستعراض فرق الاستقبال وغيرها من المراسيم.

ب -الاتيكيت: تقوم العلاقات الإنسانية والمهنية على مجموعات من الاتيكيت التي أصبحت ضرورية من أجل تنظيم الشؤون العامة ورسم علامات تقدير واحترام الأشخاص فيما بينهم. فالتخلي أو إنقاص التعامل بمثل هذه البروتوكولات والاتيكيت قد يتسبب في برودة الاتصال بين الأشخاص أو إفشاله

3.2 الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي :

من بين العناصر التي تسجل الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي ما يلي :

- تتحكم قواعد اللغة في الاتصال اللفظي، وتتحكم ضرورات أو عوامل بيولوجية في الاتصال غير اللفظي .
- الاتصال اللفظي مقصور على ثقافة واحدة في غالب الأحيان، بينما الاتصال غير اللفظي لها صبغة عالمية كالابتسامة.
- نتعلم الاتصال غير اللفظي مبكرا في المرحلة الأولى من الحياة بعد الولادة مباشرة، بينما نتعلم الاتصال اللفظي في مرحلة التي تأتي بعدها عن طريق التنشئة الاجتماعية.
- يمكن أن يناشد الاتصال اللفظي العواطف لكن بدرجة قليلة، بينما يكون الاتصال غير اللفظي مفعم بالعواطف، أو يمكن أن يناشد العواطف بقوة.

4.2 علم الاتصال البشري وأنماط الشخصيات البشرية :

قبل أن نتطرق إلى أنواع الاتصال اللفظي المبرمجة في هذا المقياس، تداعي الأفكار، لعبة الأدوار، والمحادثة ثم الاجتماع، ينبغي لنا أن نستعرض أنماط الشخصيات البشرية وهذا حتى نعرف الطرق والأساليب التي تمكنا من معاملة المتلقين، فالحديث العفوي مهم، لكن الحديث في حالات معينة مثلا في اللقاءات المهمة والاجتماعات، يتطلب من المرسل حتى يتحدث بعد تحضير مسبق وإعداد معين. فالتعرف على نمط من يحدثك أو من تتحدث معه (في المقابلات الصحفية، يدرس الصحفي من يتحاور معه) فكلما عرف الأستاذ المدرس والمدير المؤسسة طبيعة ومميزات أنماط وأنواع الشخصيات التي يتحدث لها ومعها، كلما كسب مهارات التواصل معها، واقترب من الاتصال الفعال، وتكون العملية الاتصالية نوعا من التفاوض بين المرسلين والمتلقين، تبتعد عن الجدل والصدام، وتحاول أن تصل للتأقلم والتقارب .

ووفقا ما يحدده علم الاتصال البشري، ينقسم الناس إلى أربعة أنماط رئيسية هي: المفكر، المتعاطف، العبقري والحساس، وتدخل ضمن هذه الأنماط، نماذج أخرى، قد تقترب منها، وقد تبتعد.

1.4.2 الشخص المفكر: يتمتع هذا الشخص بمجموعة خصائص من بينها :

- منظم، مرتب، ويسعى باستمرار إلى الوصول إلى المعلومات والحقائق .
- يفكر ويمحص في أغلب الحالات قبل أن يصل إلى النتائج .
- يلتزم بشدة بالقرار الذي اتخذه .
- نظرة متحفظة، يعيش في بيئة مرتبة ومنظمة في حياته الخاصة أو العامة .
- مثابر ودقيق في البحث.
- له القدرة على استعمال البيانات وتحليلها .
- لا يأبه بالتفاصيل، كونه لا يهتم بها، ويتنابه الجمود والضرر .

ويطلق على النوع من الأشخاص، تسميات مثل الواقعيون أو العمليون، ويقتربون من البراغماتية، يريدون المعلومات مباشرة ويعطون قيمة للوقت، ولا يميلون إلى الأحاديث الهامشية . وينبغي التعامل معهم بمعلومات وقرارات وبحقائق مباشرة دون تفاصيل .

2.4.2 الشخص المتعاطف : يتمتع بخصائص من بينها :

- عاطفي، تلقائي، منفتح على الآخرين .
- يندمج مع الناس بسهولة .
- يبحث بصفة دائمة عن أشياء جديدة .
- يعتمد على مشاعره في اتخاذ قراراته .
- يفضل الألوان الزاهية في ملابسه ومسكنه وعمله .
- يعتبر مصدرا إزعاج بالنسبة للآخرين .
- غريب الأطوار .
- قد يكون مختالا، أو متعجرفا في غالب الأحيان .
- شديد التهور .

وهذا النوع من الشخصيات، يسمى أيضا ب"الانفتاحيين " وهم على خلاف النوع الأول (الواقعيون أو العمليون) فهؤلاء يميلون للدعابة، متساهلون، انفعاليون، يتخذون القرارات بصفة فورية، ويمكن استمالتهم بإثارة حماسهم .

3.4.2 الشخص العبقري : يتمتع هذا النوع بخصائص من بينها :

- له قدرة على التصور .
- يفكر كثيرا في المستقبل .
- يستمتع بالاختبارات والألعاب والألغاز .
- لا يهتم بالتفاصيل الصغيرة، بل أنه يضيق بها ويستاء منها .
- لا يحظى بقبول الآخرين له .

4.4.2 الشخص الحساس : من خصائص هذا النمط ما يلي:

- إنسان، تشغله اللحظة الراهنة .
- يتميز بالنشاط والحيوية
- تهمة الأهداف
- تأثيره النتائج السريعة
- يستجيب للشك أو القلق بفعل ما .
- يعمل نشاط كالنحلة في أحسن أحواله، ويتصرف بغباء في أسوأ أحواله .
- مخلص دائما، ويتوقع من الآخرين ذلك .

ومثل هذه الشخصيات، يمكن مصادفتها لدى المسيرين والمديرين في المؤسسات، ولدى رؤساء التحرير في وسائل الإعلام، وينبغي التعامل وفق طرق وأساليب خاصة، لا تثير حساسية ولا حرج لديهم...

5.4.2 أنماط أخرى من الشخصيات البشرية، مثل هذه الشخصيات، كثيرا ما تصادفك نماذج منها خلال المحاضرات أو الاجتماعات أو اللقاءات الجماعية. وحتى يمكن التعامل معها، فعلى الأستاذ أثناء المحاضرات أو المدير خلال اجتماعات الموظفين وغيرهم من الذين يتعاملون مع أشخاص آخرين بمثل هذه الأنواع، أن يفهموا طبيعة هذه الشخصيات حتى يحسنوا التعامل معها، وهي عدة أنواع من بينها:

- النوع الايجابي: من الأفضل أن يتم دعوتها للمناقشة بصفة مستمرة، لكن دون تركه يسيطر على المحاضرة أو الاجتماع، ويمكن أن يكون هذا النوع مساعدا للأستاذ المحاضر في الجامعة أو للمدير أثناء اجتماع ..

- النوع المشاغب: ينصح بأن يتم تفادي الدخول في جدل مع هذا النوع، والمطلوب هو الاحتفاظ بالهدوء وترك الأمر احكم الآخرين عليه، خاصة إذا ارتكب سخافة أو خطأ .

- النوع المدعي: يدعي أمور وأشياء قد تزهب الآخرين أو تخفيهم ولو بصفة فكرية، ويمكن التعامل مع هذا النوع، بطالبتة بشرح ادعائه او رأيه ويبين أسباب الذي دفعته لقول ذلك، وإذا تبين أنه مخطئ، على الآخرين أن يناقشوا رأيه .

- النوع الثرثار: يتطلب الأمر أن يوضع حدا للوقت الذي يتحدث فيه هذا النوع من الأشخاص، بالتدخل لإيقافه عن الحديث بلباقة، كأن يتم سؤال شخصا آخر حتى يقطع حديثه .

- النوع الخجول : ينبغي توجيه أسئلة سهلة له، ومدحه وشكره وإظهار التقدير له، لتزيد من ثقته بنفسه، ويجب تفادي إجباره على الكلام .

- النوع غير المتعاون : المطلوب من المسؤول (أستاذ، مدير أو غيره) إعطاء الأشخاص من هذا النوع الإحساس بأننا نحتاج لمساعدته، ومحاولة كسب صداقته، تكون أفضل طريقة لإدماجه .

- النوع البليد : ينصح بان يتم توجيه أسئلة مباشرة عن عمله وخبراته، ومحاولة طلب نصيحته يكون جيدا له، مع إشعاره بتقدير رأيه .

النوع المتعالي : التزام الصبر من الأمور المطلوبة مع هذا النوع، مع عدم انتقاده .ولصالح السير الحسن للعمل أو الاجتماع يمكن استحسان بعض تعاليقه .

- النوع المتصيد للأخطاء: يحاول هذا النوع أن يوقع من يقف أمامه في الخطأ، سواء أكان مديرا أو أستاذا أو غيرهما. ومن الأفضل مثلا : أن يتم الإجابة عن سؤال هذا النوع بسؤال يوجه للمجموعة، وبعد ذلك، اطلب منه أن يجيب عن نفس السؤال (إبداء رأيه حول نفس السؤال) .

- النوع الخبير ذو الشخصية القوية : هو النوع الذي يحاول السيطرة على المجموعة ومنعها من المساهمة الفعالة . والحل في هذه الحالة هو منعه من الكلام، حتى ينتهي باقي أفراد المجموعة من إبداء رأيهم .

3. أنواع الاتصال اللفظي:

1.3 تداعي الأفكار:

تداعي الأفكار، ويطلق عليها أيضا تسميات أخرى مثل تداعي الخواطر أو المعاني أو ترابط الأفكار أو الخواطر أو المعاني أو توارد الأفكار أو الأفكار أو المعاني .

1.1.3 مفهوم تداعي الأفكار :

لغة: يضع معجم المعاني الجامع كلمة تداعي الأفكار في إطار (علم النفس) ويؤكد بأن معناها يتمثل في " الارتباط أو التداعي، وهو العملية التي تكون بها علاقات وظيفية بين ضروب مختلفة من النشاط الفني(..) تداعت الأفكار: تواردت، تواترت واستدعى بعضها البعض، تداعت الذكريات، المعاني(..) وتداعي المعاني هو إحداث علاقة بين مدركين لاقترانهما في الذهن بسبب ما"¹¹²

اصطلاحا: هي نظرية وضعها الفيلسوف الانجليزي ديفيد هيوم، ليوضح بها، كيف يمكن لعقولنا أن تربط الأفكار ببعضها البعض، وأن تكون أفكارنا دائمة الاتصال، ويتم ذلك من خلال تعاون بين الذاكرة (التي تقدم المعلومات) والمخيلة (التي تقوم بربط هذه المعلومات ببعضها البعض). والآلية التي يعتمد عليها في هذه العملية هي ثلاثة عناصر هي: التشابه، والاتصال في الزمان والمكان، والسبب والنتيجة.

ويمكن تبسيط هذا من خلال المثال الآتي : أفكر في شخص معين، رأيت ذات يوم وأعرفه، وقد أفكر مباشرة في شخص آخر يشبهه في المظهر، وهنا حدث ربط من خلال التشابه . أو قد أفكر في شخص رأيت في نفس المكان والزمان الذي رأيت فيه الشخص الذي أعرفه، وهنا حدث ربط من خلال الزمان والمكان. أو أفكر في والد الشخص الذي أنجبه، وبالتالي هو السبب في وجوده، والنتيجة هو هذا الشخص، وهنا حدث ربط من خلال السبب والنتيجة.

وتداعي الأفكار يكون في شكلين هما :

- توارد الأفكار وتتابعها في مجال التصور والشعور، وارتباط الأفكار في الدماغ مع بعضها، بحيث عندما تثار فكرة معينة تلحقها الأفكار المشابهة، أو التي تتعلق بها. وكان أول من ذكر هذا، هو أفلاطون في كتابه الفيديون Phedon بمقولته " ألا تعلم ماذا يصيب العاشق إذا نظر إلى قيثارة معشوقه؟ إنه يعرف تلك القيثارة ويسترجع إلى نفسه صورة صاحبها " . فمثلا عندما نعود إلى الحي الذي كنا نقيم

¹¹² - معجم المعاني الجامع، متاح على الرابط <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>، اطلع عليه بتاريخ 12.05.2020 على الساعة 12.58 .

فيه في السابق في طفولتنا، ونرى منازل أو ساحات، فننتذكر وتمر في مخيلتنا صوراً عن بعض الذين كانوا يسكنون تلك المنازل، وتمر أيضاً علينا صوراً عن أصدقائنا وأقراننا الذين كانوا يلعبون في تلك الساحات.

- تداعي الأفكار أو توارد الخواطر عن بعد، دون رابط منطقي بين هذه الأشياء. فمثلاً، قد نتذكر صديقاً من أيام الدراسة، بعد فترة فراق طويلة، فجأة يخطر ببالنا، ولا نعرف أين هو؟ وكيف هو حاله؟ وصدفة نجد أن شخصاً قابل ذلك الصديق، وأنه سال عنا ويريد أن يرانا. كيف حدث هذا، قد نستغرب هذه الظاهرة (التي تسمى Telepathy) لكنها موجودة، وليس لها تفسير منطقي أو علمي، وهل يمكن أن تحدث بوعي أو بإرادة؟ لكن معظم الأبحاث تشير أن مثل هذه الظواهر لا يمكن تفسيرها علمياً، ولا يمكن أن تحدث بوعي، عندما يريد أن يستخدمها.

1.3.2 أنواع تداعي الأفكار :

تداعي الأفكار نوعان، هما :

- تداعي الأفكار الحادثة والواقعة معاً، وهو الذي تجتمع فيه عدة أحوال، فيتكون كل رها واحد، إذا بعثت إحدى حالاته جذبت إليها غيرها من الأحوال المتممة لها. مثال ذلك أنك لا تسمع اللفظ إلا لتدرك معناه، لأن كل منهما جزء متمم للآخر، ولا تتعلم القراءة إلا إذا جمعت الأصوات إلى أشكال الحروف وأضفت هذه الصور السمعية البصرية إلى المعاني.

- تداعي الأفكار المتتالية، وهو استدعاء حالة نفسية، حالة أخرى مختلفة عنها، ثم استدعاء هذه الحالة الثانية لحالة ثالثة، بحيث يتألف من هذا التتالي سلسلة من الحلقات.

فيما تفيد دراسة تداعي الأفكار هنا في هذا المقياس، البعض يقول أنها تستخدم في التواصل بين الأشخاص، لكن هناك من يشك في هذا. " أشك في أن البحرية الأمريكية تستخدم هذه الظاهرة (تداعي الأفكار) في التواصل بين سفنها." ¹¹³

2.3 لعبة الأدوار (النمذجة)

1.2.3 تعريف لعبة الأدوار :

لعبة الأدوار أو تبادل الأدوار وتسمى أيضاً النمذجة، هي من الاستراتيجيات المعروفة منذ زمن بعيد في تعليم الأطفال المعاقين ذهنياً، وخاصة للفئات العمرية الصغيرة السن، ويتم هذا النوع عن

¹¹³ - جريدة الرياض : توارد الخواطر وتداعي الأفكار .. هل هي حقيقة علمية، متاح على الرابط <http://www.alriyadh.com/422865> أطلع عليه 21.05.2020 على الساعة 13.41 .

طريق الملاحظة والتقليد من خلال ملاحظة الطفل للمعلمين والمربين أو الوالدين أو التلفزيون أو الشاشات التي تحمل صوراً، ويقوم المعلم أو المربي بنمذجة المهارة أو أسلوب التدرب، فيقدم الكيفية التي يتم بها أداء العمل، ثم يطلب من التلميذ تقليد النموذج والعملية التي أداها أمامه وشاهدها وسمعا، وتقيد هذه الطريقة أو الاستراتيجية في تعلم المهارات اللغوية الشفهية (أحلام محمد، 2008، ص 36)

2.2.3 أساليب لعبة الأدوار :

لتبادل الأدوار أو النمذجة أساليب متعددة، من بينها :

- النمذجة الحية أو الاقتداء : يقوم النموذج بتأدية السلوكيات المستهدفة والمقصود تعلمها بوجود الشخص الذي يراد تعليمه وتدريبه تلك السلوكيات . كأن يقوم الطفل بتقليد أبيه أو التلميذ بتقليد معلمه .
- النمذجة المصورة : والمقصود منها، هو قيام الشخص المستهدف بتعليمه بتقليد نموذج مثل النماذج المصورة في الأفلام وبرامج التلفزيون والفيديو .
- النمذجة بالمشاركة : يقوم النموذج بمساعدة الشخص المراد تعلمه على أداء السلوك إلى أن يستطيع المتعلم أن يؤديه بمفرده أو يقوم هذا المتعلم بمشاركة الآخرين بأداء الأعمال أو النشاطات المراد منه القيام بها .

وتعد طريقة تبادل الأدوار، من أقدم الطرق المستخدمة في تعلم المهارات اللغوية واكتسابها مع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة حتى يتمكنوا من أدائها بشكل ينال رضا معلمهم . وتتكامل معه طريقة تمثيل المعنى، التي تعني تمثيل المعنى الجديد أو ربط التعبير الجديد بالشعور الجسمي الفعلي لهذا التعبير (ريبكا أكسفورد، 1996، ص 50) حيث تتكامل مع الطرق السابقة، فيقوم فيها التلميذ بأداء ما يتعلمه من مفاهيم مجردة إلى أدوات حسية، فمثلاً عندما يسمع التلميذ عبارة " اجلس على الكرسي " يقوم بأداء هذا، فيجلس على الكرسي، ويقوم بعمل محسوس انطلاقاً من توجيه مجرد .

3.3. أسلوب المحادثة:

المحادثة هي "تبادل للآراء والأفكار بين شريكين أو أكثر بواسطة اللغة كوسيلة اتصال". وتعتبر من أقدم طرق الاتصال، ومن أقدم أساليب المعتمدة في التدريس والتعليم والتعلم، وقد كان الفيلسوف اليوناني سقراط (470 - 399 ق. م) أول من استخدمها كطريقة للتدريس، حيث كان السؤال والجواب، وسيلته الرئيسية لجعل تلاميذه يكتسبون المعارف، محاولاً إثارة تفكيرهم في الاتجاه الذي يريدوه ويوجههم نحو استنتاج واكتشاف الإجابات بأنفسهم.

كما استخدمت طريقة السؤال والجواب في التعليم الديني في القرون الوسطى، ولكن خلافاً لأرسطو، استخدمت لغرض آخر هو توجيه التلاميذ نحو توجيه نشاطهم الذهني تجاه الموضوع الذي ينبغي عليهم تعلمه، حيث يقوم المعلم بالإجابة عوض التلميذ.

واستخدم هذا الأسلوب من المحادثة أي السؤال والجواب أيضا في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر لدراسة بعض العلوم، وذلك بغرض المراجعة والتقويم، وليس بغرض اكتساب معارف جديدة. ولا زالت طريقة السؤال والجواب تستخدم كطريقة للتعليم في العصر الحالي، للأغراض مختلفة منها تثبيت و تقويم المعارف واكتساب معارف جديدة .

1.3.3 أنواع المحادثة:

يمكن تحديد ثلاثة أنواع للمحادثة، تتمثل في المحادثة العامة والمحادثة العلمية، والمحادثة في التدريس:

- **المحادثة العامة:** وهي المحادثة التي يتم فيها تبادل الآراء والأفكار بين الأصدقاء أو الأفراد في الجلسات العامة او الخاصة , وتتميز عن المحادثة العلمية والمحادثة في التدريس في أن موضوعها متغير وغير ثابت، بحيث يمكن الحديث عن مواضيع مختلفة بحسب رغبات المشاركين فيها لذلك فإن زمنها غير محدد، إضافة إلى عدم ارتباطها بتحقيق هدف محدد وأن المشاركة فيها طوعية .

- **المحادثة العلمية :** يفضل البعض وصفها بالمناظرة العلمية، وتتميز عن المحادثة العامة في أن المشاركين فيها متخصصون فيها يعالجون موضوعا أو قضية علمية محددة وبيّنون آرائهم ويطورون أفكارهم حولها بالاستناد إلى التركيب المنطقي للموضوع أو المشكلة موضوع البحث ومن أجل تحقيق هدف محدد ..

- **المحادثة للأغراض التدريسية،** تشبه إلى حد ما المحادثة العلمية من حيث أنها مرتبطة بمعالجة موضوع تعليمي محدد ومن أجل تحقيق هدف تعلم بعينه، إلا أنها تختلف عنها في ان إجراءات واسلوب المعالجة لا يستند إلى البناء المنطقي للموضوع او المشكلة فحسب، وإنما تستند كذلك إلى أسس تربوية وتعليمية باعتبارها ظاهرة تربوية، وتهدف إلى تحقيق هدف تعلم محدد تحت القيادة المباشرة أو غير المباشرة للمعلم . أي النشاط فيها يهدف إلى إكساب التلاميذ معارف جديدة أو تطوير وتثبيت معارفهم، إضافة إلى أن زمنها محدد.

ومن خلال أسلوب المتبع في المحادثة لأغراض دراسية (المحادثة التعليمية) من قبل المعلم، يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع :

- **المحاضرة :** يكون فيها نشاط المعلم هو السائد، ويقصر نشاط التلاميذ والطلاب على الاستماع .
- **الأعمال الموجهة أو التطبيقية (أو الأعمال المستقلة) :** يظهر بأن النشاط الذاتي للتلميذ أو الطالب هو السائد في طريقة العمل، وينحصر دور المعلم والأستاذ في قيادة وتوجيه النشاط .

- **طريقة المحادثة والنقاش:** تتميز بالنشاط المشترك الفعال بين المعلم والتلميذ (الطالب والأستاذ) وبين التلاميذ والطلبة أنفسهم من أجل نقل واكتساب المعارف، وتطوير القدرات والقناعات وكذا تطوير النشاطات الخلاقة للتلاميذ والطلبة وتفجير طاقاتهم وتطوير عملهم .

يشترط لاستخدام طريقة المحادثة والنقاش، وجود خلفية معرفية لدى التلاميذ والطلبة حول موضوع الدرس الذي تتم معالجته. وقد تكون هذه الخلفية عبارة عن معارف سابقة للتلاميذ والطلبة أو مشاهدتهم وخبراتهم وتجاربهم في الحياة . وفي حالة عدم توفير الخلفية المعرفية، يمكن ربط طريقة المحادثة والنقاش بالطريقة الإلقائية، لتكون مكملة لها بهدف تثبيت المعارف المكتسبة . كما يمكن أيضا ربط طريقة الأعمال الموجهة والتطبيقية بطريقة المحادثة والنقاش، حيث يكلف التلاميذ والطلبة بعمل وواجب في المنزل، لتتم معالجة الموضوع المعني خلال الحصة الدراسية .

وتقسم المحادثة التدريسية إلى أنواع وفقا للمهام والأهداف التي ينبغي أن تتحقق، هي :

-المحادثة الإستجوابية: وتعتمد على السؤال، والغرض منها في عملية التدريس التحفيز والتقويم والمراجعة.

- المحادثة التفسيرية : وتعتمد على السؤال والتفسير والشرح والتوضيح، والغرض منها وصف وتفسير وتوضيح الرسومات والنصوص والنماذج .

- المحادثة الاستنتاجية (طريقة سقراط): وتعتمد على السؤال، تطوير، الاستنتاج والاستخلاص والغرض منها تطوير واستنتاج معارف جديدة، وتطوير أفكار ووجهات نظر جديدة .

- النقاش (المناظرة او الندوة) : وتعتمد على السؤال، الجدل، النقاش والبرهنة والتعليل، والغرض منها عرض وتوضيح وتطوير الآراء ووجهات النظر والتعبير عن المواقف

4.3.4 إدارة الاجتماعات :

1.4.3 تعريف الاجتماعات

تعتبر من قنوات الاتصال الداخلي في المؤسسة، سواء أكانت هيئة أو شركة أو جمعية أو نادي رسمية أو غير رسمية (تطرقنا للموضوع في المحور المتعلق بالاتصال الكتابي) . والاجتماعات هي عبارة عن لقاءات تتسم بالطابع الرسمي، وتتم بين المسؤولين في مؤسسات أو شركات أو هيئات، أو بين المسؤولين ومجموعة من الأشخاص العاملين، كما تتم أيضا بين المنتسبين لجمعيات أو منظمات أو نوادي وغيرها، وذلك بهدف طرح موضوع أو مواضيع معينة تبليغها أو لتوضيحها أو لتبادل الأفكار والآراء، أو لحل مشكلة معينة واتخاذ القرارات المنتسبة بشأنها. وقد تكون الاجتماعات دورية منتظمة(كل أسبوع أو كل شهر..) أو بصفة استثنائية حسب الظروف .

2.4.3 التحضير للاجتماع :

عند تنظيم وترتيب أي اجتماع، ينبغي التساؤل أولا عن الهدف منه، هل هو حل مشكلات، أو مشاركة معلومات، أو وضع خطة (استيراثجية) أو جمع المعلومات، أو زيادة الشفافية، أو عرض قدرات عمل ومواهب شخص ما، أو عرض أفكار جديدة، أو مراجعة البيانات أو المعلومات." فعندما

يخطط لاجتماع بدون تفكير في لهدفه، فالحضور يأتون بانطباع أو توقع لماذا هم هنا؟ وينصح بأن توزع المذكرات التي تعرف الهدف من الاجتماع على المدعوين السابقين ليرتبوا الاجتماع".¹¹⁴

وكل اجتماع يسبقه عملية تخطيط، والاجتماع الناجح يتطلب تحضير منظم وتخطيط فعال من حيث الظروف المادية و من حيث الطريقة والأسلوب الذي يتم به.

فينبغي وضع طريقة وأسلوب وخطة من خلال ورقة معدة مسبقاً، للأهداف المتوخاة تحقيقها من الاجتماع، وتحضير الأفكار الرئيسية التي يريد منشط الاجتماع طرحها وتقديمها، مع الإشارة إلى النقاط والمواضيع المراد مناقشتها من قبل الحاضرين، ووضع جدول أعمال أولي ومقترح للاجتماع، مع تحديد الوقت المحدد له (متى يبدأ ومتى ينتهي؟)، ومعرفة من يأتي من الحضور؟

وينبغي أيضاً، التأكد من المتطلبات اللوجستية والمادية الأساسية للتقديم، ومعرفة إن كانت جاهزة من خلال مكان الاجتماع والأجهزة المتوفرة فيه : فهل أن وقت عقد الاجتماع مناسب، وهل أن قاعة الاجتماع كافية لعدد الحضور، وهل أن الضوء والتهوية مناسبين، وهل أن أماكن الجلوس مناسبة، وهل أن أجهزة الكمبيوتر و " الداتا شو" متوفرة، لمن يريد استعمالها .

يتم تحديد عشر (10) مسؤوليات لمنشط الاجتماع هي :

- 1- بداية الاجتماع في الوقت المحدد له بالضبط .
- 2- وضع الأهداف المراد تحقيقها.
- 3- إتباع جدول الأعمال.
- 4- تسهيل سير الاجتماع.
- 5- تسهيل وفتح المناقشة.
- 6- المساعدة على حل النزاعات .
- 7- ضع خطة الحديث، النقاط والخطوات المتبعة في الاجتماع .
- 8- الاختصار في الكلام.
- 9- إعطاء تقييم كخلاصة لاجتماع.
- 10- أما بالنسبة للتعامل مع المشكلات و مواجهة بعض الحاضرين المشتركين في الاجتماع، كأن يكونوا مشتكين، أو متحدثين جانبيين، أو غير مساهمين، أو مشاركين سلبيين، فينصح في مثل هذه الحالات بالسيطرة على الوضع، عن طريق اختصار وقت الحديث وعدم الخروج عن الموضوع .ويمكن مواجهة المتحدثين الجانبيين عن طريق تذكيرهم بموضوع الاجتماع وأهدافه، ومواجهتهم بالتوقف عن الأحاديث الجانبية حتى ينتهي الاجتماع، أو توجيه الحديث لأشخاص آخرين. كما يمكن التوقف عن الحديث

¹¹⁴ - راتب جليل صويص ،غالب جليل صويص : تقنيات ومهارات الاتصال : إثراء للنشر والتوزيع، مكتبات الجامعة، الأردن 2014، ص ص: 111-112 .

والنظر إلى المتكلمين، ويمكن تجاهل الأحاديث الجانبية وتخفيض صوتك ودعوتهم لطرح أسئلة أو توجيه أسئلة لهم .¹¹⁵

ولإنجاح الاجتماع ينصح بالنسبة للمنشط للمرسل ب :

- تجنب الوجه الجليدي أثناء التقديم، وعدم الإفراط في تعبيرات الوجه المسرحية، فينبغي السيطرة على تعبيرات الوجه .

- التوزيع العادي في توزيع النظرات على كل الحاضرين، أو عل الأقل أغلبهم .

- توجيه رسائل غير لفظية من خلال نظرة أو نظرات معبرة . فالإتصال بالعيون يترك انطباعا مميزا لدى الأفراد.

- أن يعتني بهندامه وشكله الخاص في المظهر واللباس والعطر وغيرها..

وبالنسبة للمتلقين (الحاضرين والمستمعين) ينصح ب "

- الجلوس بطريقة مناسبة كإسناد الجسم على ظهر الكرسي،، وعدم التناؤب، وعدم إظهار حركات الملل والسأم، أو أي حركات أخرى يمكنها تثبيط همة المتحدث في الاستمرار في حديثه .¹¹⁶ إضافة إلى تجنب الأحاديث الجانبية، وعدم النظر للخلف ..

3.4.3. إنهاء الاجتماع وتقييمه :

قبل إنهاء الاجتماع بخمس دقائق مثلا، من الأحسن إعطاء إشارة قرب الانتهاء، بهدف تنبيه الحاضرين والمشاركين، بإنهاء بياناتهم وملاحظاتهم، وعلى منشط الاجتماع أن يختصر خلاصة الاجتماع وينبه إلى موعد الاجتماع المقبل، لمتابعة ما تم تقديمه ومعرفة ما تحقق في الميدان، وينتهي الاجتماع بشكر مجموعة الحاضرين، وإعطاء الاعتبار لكل منهم .

4.4.3 اجتماعات الفيديو

يطلق عليها أيضا التحاضر عن بعد أو (فيديو كوفيرونسن) وهي أن يجلس الشخص المحاضر أمام الشاشة في جانب، ويكون شخص أو أشخاص آخريين جالسين أمام شاشاتهم في الجانب الآخر، كل طرف في منطقة أو مدينة أو دولة، تبعد في المسافة عن المنطقة أو المدينة أو الدولة التي يوجد فيها الطرف الآخر . ويتم التواصل والاتصال سمعيا بصريا بواسطة تكنولوجيا الانترنت.

وقد اعتمدت هذه الطريقة منذ نهاية العشرين، في المحاضرات الجامعية والاجتماعات الإدارية والأكاديمية، في الجامعات للتعليم عن بعد، وفي الاجتماعات الدولية الإدارية عند الضرورة، كما استعملت

¹¹⁵ - المرجع نفسه، ص 114 .

¹¹⁶ - منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 74

في القنوات الفضائية عن طريق تطبيق " سكايب " في الاتصال مع المرسلين و المقابلات مع المحللين السياسيين والاقتصاديين عند تعذر تصويرهم المباشر تلفزيونيا .

وانتشرت هذه التقنية بشكل واسع خلال فترة جائحة كورونا منذ جانفي إلى جوان 2020 على نطاق واسع دوليا ومحليا، وقد عقدت في الجزائر لأول مرة اجتماعات مجالس الحكومة والوزراء بواسطة هذه التقنية، كما شارك مسؤولون في الدولة في اجتماعات دولية، رئيس الجمهورية " عبد المجيد تبون" في قمة عدم الانحياز من مكتبه بالرئاسة في حي " المرادية " بالجزائر (العاصمة) في شهر ماي 2020، ورئيس المجلس الشعبي الوطني " سليمان شنين" في اجتماع البرلمان الإفريقية من مكتبه بالمجلس ب" شارع " زيغود يوسف" بالجزائر(العاصمة) في شهر أفريل 2020 .

وينصح باتباع بعض الترتيبات في اتصالات اجتماعات ومقابلات " الفيديو عن بعد " مثل :

- التحقق من أجهزة وجودة الصوت والصوت لدى كل من المرسلين و المستقبلين قبل إجراء المقابلة أو الاجتماع.

- مراعاة الفارق الزمني لوصول الصوت من جهة لجهة لأخرى، مما يتطلب التحكم في الإشارات والحركات، لأنه إذا تم الاتصال، فإن الطرف الآخر يشاهد وعبر شاشات كبيرة كل ما يقوم به الجالس أمام الشاشة في الجهة المقابلة.

- اختيار خلفية مكانية مناسبة يجلس وراءها الفرد المحاضر أو المتكلم، كأن يكون الجدار بلون مناسب للشاشة وليس مزين بألوان صاخبة، أو أن يجلس المتحدث أمام رفوف مكتبة منزلية أو مكتبية أو غيرها من الخلفيات المكانية المناسبة.

- تفادي ظهور أشخاص وراء المتحدث أو بالقرب منه،

- تهيئة إضاءة مناسبة، تتيح رؤية المتحدث في فضاء غير مظلم وغير مضيء بشكل بارز .

- ظهور الشخص المتحدث بلباس لائق، يجب تجنب ارتداء الملابس الرياضية أو ثياب النوم، أو ملابس مزركشة، فما ترتدي ينبغي أن يكون مناسباً ومحترماً للجمهور الذي يتابعك ويشاهدك و" ما ترتديه أن يمكن أن يصرف عما تريد قوله للذين يقابلونك في الجهة الأخرى من (الاجتماع عن بعد) أو المقابلة التلفزيونية والذين لم يروك من قبل تلك اللحظة ستكون الانطباع الوحيد أو انطباعهم الوحيد عنك، اختر ألوانا هادئة تصلح لأنفاقتك وأسلوبك الخاص، الرجال والنساء يجب أن يتجنبوا الألوان الصارخة اللامعة وربطات العنق الصارخة والغامقة، والمجوهرات البسيطة هي المناسبة بالنسبة للمرأة التي عليها تجنب الأقراط المتدللية وذات الأصوات المقرقشة، وكذلك الأساور أو القلائد، وللرجال عليهم تجنب وضع النظارات غير المتوجهة أو العاكسة للضوء من العدسات والإطارات .¹¹⁷

¹¹⁷ - راتب جليل صويص ،غالب جليل صويص، مرجع سبق ذكره، ص : 117

رابعاً : الإتصال السمعي البصري

رابعاً : الاتصال السمعي البصري

يتضمن هذا المحور الاتصال السمعي البصري، الذي هو كل اتصال يستخدم وسائل الصوت والصورة أو الاثنين، و نتناول فيه لغة السمعى البصرى ومهارات التعامل مع وسيلتين هما الإذاعة والتلفزيون. وقد استعرضنا مهارات الكتابة للإذاعة والتلفزيون، وكيفيات تعامل الصحفي والمذيع معهما من خلال الكتابة والتحرير في الإذاعة والتلفزيون والأداء الصوتي والظهور فيهما. وتطرقنا إلى الأنواع والأجناس الصحفية المستعملة في هذين الوسيلتين، وهي الروبورتاج والتحقيق والبورترى .

1. تعريف الاتصال السمعي البصري

الاتصال السمعي البصري، هو كل اتصال يستخدم وسائل الصوت والصورة أو الاثنين، وتبرز من خلال مضامينها التي تظهر في أشكال فنية وجمالية تعبيرية مختلفة الأنواع والأشكال . ويمكن رصدها من خلال وسائل الإعلام والاتصال مثل الإذاعة والتلفزيون والكمبيوتر والتسجيل الصوتي والبوداكست والتسجيل الفيديو ..

2. مميزات الاتصال السمعي البصري :

- وسائله واسعة الانتشار، ويطلق عليها تسمية وسائل الاتصال الجماهيري.
- وسائله توفر الوقت والجهد، حيث يمكن الانتقال من خلالها إلى كافة أنحاء العالم بواسطة صور ومشاهد .
- أغلب وسائله ليست مكلفة ماليا كثيرا، في اقتنائها وتجهيزها، مثل الإذاعة والتلفزيون .
- عملية استخدام وسائله سهلة وبسيطة وفي متناول الجميع، ولا تتطلب خلفيات تكنولوجية أو علمية .
- وسائله تقدم الأخبار والمعلومات بسرعة فائقة لكل يتابعها من كل مكان في العالم .
- يساهم الاتصال السمعي البصري في التسلية والترفيه للأشخاص بمختلف فئاتهم العمرية ومستوياتهم التعليمية .
- تساعد الاتصال السمعي البصري كونه يعتمد على الصوت والصورة الأميين وأصحاب المستويات التعليمية البسيطة، بلغته ووسائله البسيطة وصورها المعبرة عن الأحداث والوقائع.
- يساهم الاتصال السمعي البصري في عملية التعليم والتثقيف للفئات محدودة التعليم .
- يمكن وسائله أن تقوم بتوجيه الرأي العام المحلي والدولي من خلال (الفضائيات) وتغيير آراء ومواقف الأفراد والمجموعات والمجتمعات .

3. لغة الاتصال السمعي البصري

- بين اللغة الأبجدية في الاتصال الكتابي واللغة السمعية البصرية في الاتصال السمعي البصري، تختلف آليات بناء التعبير والتصورات والدلالات اختلافا واضحا، فاللغة الأبجدية لها الأسبقية في تحريك العقل والمهارات التجريدية، أما لغة السمعي البصري، فتتميز بما يلي :
- لها الأسبقية في تحريك الجسد والانفعال والإحساس والوجدان .
 - تستخدم العلامات والرموز والألوان والبيانات والصور والإيقاعات الصوتية وغيرها ..
 - تميل إلى المنتج الفني، الذي يتضمن للمساة الإبداعية، في الروبورتاج والبوبوتريه .
 - تفتح المجال للتأويل وتجاوز التفسير .
 - تحمل مستويات متعددة للدلالات من خلال صورها وإيقاعاتها الصوتية ..

- تعتمد على الدراما والحبكة في الروبورتاج والتحقيق، وعلى السيناريو في القصة الخبرية .
- تفتح المجال للخيال والتخيل، خاصة في الأنواع الصحفية الفنية الإبداعية .

إن اللغة السمعية البصرية هي لغة خاصة من حيث مفرداتها ووحداتها وعلاماتها ورموزها ومقاطعها، وينبغي كسب مهاراتها، من أجل قيام الإعلامي والصحفي والمذيع والمقدم بأداء مهمته بطريقة صحيحة، تمكن من إيصال رسالته لجمهور المتلقين، بصفة يمكنه التفاعل معها .

فاللغة في الإذاعة لها خصوصيتها وطبيعتها ومهاراتها المتعلقة بها (أداء بشري للأشخاص المذيعين ومؤثرات صوتية وإيقاعات موسيقية وغيرها..) واللغة التلفزيونية لديها أيضا طابعا خاصا وخصوصية مميزة ومهارات متعلقة بها، حيث تمتاز فيها الصورة مع الصوت. واللغة في الكمبيوتر والانترنت، تتميز هي الأخرى بأنها تكون بواسطة الوسائط المتعددة (الملمتيميديا) الألوان والبيانات، والنصوص الفائقة (التشعبات والإحالات). وسوف تركز على لغة التواصل في الإذاعة والتلفزيون، كونهما الوسيلتان المعنيتان ببرنامج هذا المقياس .

1.3 مهارات متعلقة بالإذاعة :

تعتمد مهارات الأداء في الإذاعة على شقين، يتكفل بهما الصحفي والمذيع، هما : الشق الأول يتمثل في الكتابة والشق الثاني يتمثل الأداء أو النطق، وهناك جوانب أخرى تخص المعالجة الإذاعية مكملة مثل المؤثرات الصوتية والإيقاعات الموسيقية التي يتكفل بها التقنيون كمهندسي وتقنيو الصوت والمخرجون الإذاعيون وغيرهم .

المقصود بهذا أن يكون الصحفي والمذيع متقنا لمهارات وفنون الأداء في نبرات الصوت ومخارج الحروف في طريقة إلقاء مقدم البرنامج أو المعلق، وأن يكون ملما بمحتوى ومضمون الموضوع وأهدافه والغاية المراد تحقيقها منه. حتى يقدم رسالة واضحة، بصيغة مبدعة ومفهومة للجمهور، تمكنه من شد الجمهور لإنصات لبرنامج والتفاعل معه.

يمكن الإشارة، أن الصوت يحقق ثلاثة أهداف للمستمع، هي: السماع وفهم المحتويات والمضامين، كذلك يحقق إمكانية دراسة ومعرفة مشاعر وأحاسيس وانفعالات مقدم البرنامج.¹¹⁸ ويذهب البعض إلى حد التأكيد بأنه "ليس مهما ما تقوله، ولكن المهم كيف تقوله " فالأداء الصوتي للمذيع والمقدم في الإذاعة، يظهر كفاءته وتمكنه من جلب آذان و إدراك المستمعين المتابعين لبرنامج.

والأسلوب الإذاعي، الذي يخاطب الأذن، يختلف عن أسلوب الكتابة الذي يخاطب العين (..) لذا يسود تعبير أن الكاتب الإذاعي يكتب بأذنيه، وعليه مهمة خلق الصورة وبعث الحياة من خلا الكلمة المنطوقة .¹¹⁹

¹¹⁸ - محمد جمعة غباشي: كيف تقدم برنامجا تلفزيونيا، دار الفاروق، ط 1، مصر، 2011، ص 25 .
¹¹⁹ - أحمد العبد السعيد : الكتابة لوسائل الإعلام، دار اليازوري، ط 1، الأردن، 2014، 165 .

فالإذاعة أصبح يتم الاستماع إليها في السيارة، في الصباح والمساء، أثناء ذهاب وعودة الموظفين والعمال من عملهم، كما أنها تنال اهتمام المواطنين الأميين، إضافة إلى المستمعين الذين يبحثون عن الأخبار وعن الإرشادات في مجالات الصحة والزراعة والتعليم وغيرها .. وهذا ما يعطي الإذاعة أهمية كبيرة ويبرز دورها وسط وسائل الإعلام الأخرى. ومن هنا ينبغي كسب مهارات من أجل مخاطبة هؤلاء وتلبية رغباتهم وميولاتهم الحياتية والمعرفية .

يمكن تحديد شكلين أو وصيغتين للمهارات في الإذاعة، هما الكتابة والتحرير الصحفي، والأداء الصوتي الإذاعي:

1.1.3 مهارات الكتابة للإذاعة:

تتمثل في السهولة، والسرعة، والجاذبية، والتشويق، والإقناع، والاختصار، ولذلك يوصي المختصون بأن تتوفر في النص المكتوب للإذاعة، خصائص مثل:

- الوضوح، والحيوية، والإيجاز، والاختصار، ويقصد بها استخدام الجمل القصيرة، من أجل أن يتم الاستيعاب بسهولة، ويدخل ضمن هذا أيضا تجنب التكرار، وتفاذي استعمال الجمل الطويلة، والمعاني المتشعبة، لضمان عدم التشتت وتركيز المستمع .

- سلامة اللغة، وعدم استعمال الكلمات المهجورة والمعقدة من اللغة، وتجنب استعمال المصطلحات العلمية والفنية التي يعرفها المختصون وحدهم. فاللغة هي أساس المضمون الذي تحتويه الرسالة الإعلامية، وتعد سلامة اللغة شرطا أساسيا لصياغة أي نص إذاعي، موجه للجمهور المستهدف من المستمعين. ولذا تطرح إشكالية اللغة المستعملة، الفصحى أم العامية أم اللغة الثالثة بينهما.

ويرى أحد المختصين بأن " يعتمد المذيع أسلوبا خاصا في الكتابة هو أسلوب الحديث أو المخاطبة أو التحدث وليس أسلوب الكتابة الذي يستعمل للوسائل المطبوعة، لذلك من الضروري ان يتجنب الكاتب الإذاعي التركيبات اللغوية المعقدة، والأساليب الأولية ذات الألفاظ المركبة، والجمل الاعترافية، وكذلك المحسنات اللفظية وغيرها " ¹²⁰.

ويذهب مختص آخر إلى حد القول بضرورة وجود حميمية بين المذيع والمستمع تصل إلى نسيان الميكروفون فالمذيع عليه أن " يتحدث إلى صديق أو شخص يعرفه جيدا ن وسوف يجد نفسه في هذه الحالة، يكتب بطريقة سهلة ومبسطة ومقبولة ومفهومة، مستخدما كلمات يغلب عليها طابع الألفة والمودة والبساطة وعدم التكلف." ¹²¹

120 - أحمد العبد السعيد : الكتابة لوسائل الإعلام، مرجع سبق ذكره، ص ص : 167-168

121 - المرجع نفسه، ص 168 .، نقلا عن يوسف مرزوق، فن الكتابة للراديو والتلفزيون، دار المعرفة الجامعية، مصر 1998، ص 57.

2.1.3 مهارات الأداء الإذاعي :

لكي يستحوذ المذيع على اهتمام الجمهور المستمع، ويؤدي التأثير المطلوب بأكبر قدر من الفعالية في أقصر وقت ممكن، عليه أن يقوم باكتساب مهارات الأداء الصوتي، بنبرات الصوت والأداء المميزين .

3 . 2. مهارات متعلقة بالتلفزيون :

الكتابة للسمعي البصري تميزها عناصر الوضوح والتحكم والبساطة، والكتابة للتلفزيون عن تختلف عن الكتابة للصحف، لأن الصحفي المحرر في التلفزيون يكتب ويستهدف الوصول وجلب انتباه المستمع أو المشاهد، وليس القارئ .

ولا يمكن للمشاهد في التلفزيون أن يوقف المذيع، ويطلب منه أن يعيد قراءة كلمة أو جملة أو عبارة لم يفهمها، ولذا المطلوب من المقدم والمذيع في التلفزيون ومن محرر وكاتب الأخبار في التلفزيون أن يلتزم بالوضوح والدقة والابتعاد عن الكلمات الغامضة والصعبة الفهم، ففي التلفزيون تتم الكتابة للأذن والعين معاً، بواسطة الكلمة التي تستسيغها الأذن، وبواسطة الصورة التي تلفت نظر العين، كما أن أي انفعالات التي تنعكس على لغة جسد المذيع مباشرة، تؤثر على المشاهد، وبهذا سيلعب الصوت ولغة الجسد معاً دوراً في التأثير وإقناعه وجلبه .

والتلفزيون، خاصة الفضائيات أصبح عابر للقارات، ويتم متابعتها من قبل عدد كبير من أفراد الجمهور، الذين يقصدون تتبع الأخبار والأحداث التي تقع في العالم في لحظة . والجمهور في التلفزيون ليس كتلة متجانسة، لا من حيث الثقافة ولا من حيث التوجهات السياسية، ولا من المستوى التعليمي والثقافي، فالكتابة والتحرير للتلفزيون يتطلب مراعاة كل هذه العناصر والمعطيات .

3 . 2. 1 مهارات الكتابة للتلفزيون :

تتمثل مهارات الكتابة للتلفزيون مثل مهارات الكتابة للإذاعة في السهولة، والسرعة، والجاذبية، والتشويق، والإقناع، والاختصار، ولذلك يوصي المختصون بأن تتوفر في النص المكتوب للتلفزيون، خصائص مثل الوضوح، والحيوية، والإيجاز، والاختصار، استخدام الجمل القصيرة، وتجنب التكرار، وتفادي استعمال الجمل الطويلة، والمعاني المتشعبة، لضمان عدم التشتت وتركيز المشاهد .

واللغة المنطوقة في التلفزيون، مهمة بقدر ما هي مهمة الصورة أيضاً، ويتم الاعتناء بسلامة اللغة التلفزيونية من خلال عدم استعمال الكلمات غير المستعملة بكثرة والمعقدة، وتجنب استعمال المصطلحات العلمية والفنية.

واللغة الموجهة للجمهور المستهدف من المشاهدين في التلفزيون، ينبغي أن تكون متطابقة مع الصورة، فالكلمات التي ينطقها المذيع في التلفزيون تكون منسجمة ومتفقة مع ما تحمله الصور، أي

تكون الكلمات مرافقة للصور، وتقوم بالتعليق عليها حتى لا يحدث تناقض بينهما" فلو كان الوصف بالكلمات مختلفا، وإن كان جد ضئيل عن الصورة التلفزيونية، فإن المشاهد يميل إلى تصديق الصورة وعدم الوثوق في الكلمة¹²². لكن لا يمكن ترك الصور هكذا تبث لوحدها ولوقت طويل لأنه " لا يمكن الاستغناء عن السرد الاخباري الذي يرافق الصورة خاصة إذا لم يكن هناك صوت يصاحب الفيلم (و الشريط) فعندها قد يتصور الجمهور أن حصول خلل في البيت أو في جهاز التلفزيون ".¹²³

3 . 2 . 2 مهارات تعامل المذيع التلفزيوني :

ينبغي أن يهemin المذيع على الصورة حينما تتوجه الكاميرا إليه، ويكون يتحدث من موقع قوة وتأثير لأن الجمهور يستمع إليه ويتابع حركاته وإيماءاته التي ينبغي ان يكون مناسبة لما ينطق به من جد وحسم أو تأثر.

وينصح الصحفي والمذيع بأن يكونا مطلعان على شريط فيديو الذي يعلق عليه أو الذي يقدمه، لأن كلامه يجب أن يكون منسجما مع ما تحمله الصور. ومشاهدة الفيديو تجنبهما أن يقعا في التباس أو تناقض أو عدم تجانس بين ما يقال وما يعرض من صور.

4. الأنواع الصحفية المستخدمة في وسائل الاتصال السمعي البصري

تكاد تكون الأنواع الصحفية والأجناس الصحفية المعمول بها في مجالات الصحافة المكتوبة والصحافة الالكترونية، هي نفسها المتداولة في المجال السمعي البصري .. وإن كانت هذه الأنواع تأخذ مميزات خاصة بها، طبقا للوسيلة الإعلامية في كل مجال، حيث تأخذ مواصفات تقنية من حيث شكلها، وحتى من حيث محتواها ومضمونها، ويمكن لبعض الأنواع أن تغاير نظيرتها من مجال لآخر..

فالروبورتاج المصور يختلف عن الروبورتاج المكتوب، والروبورتاج في الصحافة الالكترونية يختلف عنهما، حيث يجمع مواصفاتها معا في مجالي الصحافة المكتوبة والسمعي البصري من خلال تطبيقات الوسائط المتعددة (الميلتيميديا) .. كما أن بعض الأنواع تستعمل في مجال معين أكثر من غيره فالتعليق والتحليل مثلا يستعملان في الصحافة المكتوبة أكثر من غيرها..

ومن الأنواع والأجناس الصحفية المقررة في هذا المقياس، الروبورتاج والتحقيق والروبورتيري، وستنطرق إليها بالتفصيل. والعمل التلفزيوني يتم عن طريق فريق صحفي وتقني يتكون من صحفي أو

¹²² - أحمد العبد السعيد : الكتابة لوسائل الإعلام، مرجع سبق ذكره، ص 229 .

¹²³ - المرجع نفسه، ص 229 .

اثنان ومصور تلفزيوني وملتقط صوت، وقد يتم الاستعانة في الروبورتاجات والتحقيقات الكبرى بمستشارين في مجالات التي يتناولها الروبورتاج او التحقيق.

1.4 الروبورتاج

1.1.4 نشأته :

يعود الفضل في نشأته وظهوره إلى البير لندر (1884-1932) الذي كتبه في تغطياته للحروب والكوارث الطبيعية، وتكريما له أنشأ الفرنسيون جائزة باسمه، لأفضل عمل صحفي، ومع هذا لا يمكن نسيان أعمال جوزيف كيسل و الروائي اميل زولا، ومجهوداتهما في التأسيس للروبوتاج . وقد ظهر الروبوتاج مع بداية القرن العشرين 1900، في أحضان وعلى أيدي كتاب وروائيين كبار أمثال الأمريكيين، ايتن سنكلر في " الغابة المتوحشة " و جون ريد في " عشرة أيام هزت العالم "، وجون شتين بك، والفرنسي أميل زولا، والبير لندر مراسل جريدة " لوماتان " و لويتي جورنال " أثناء الحرب العالمية الأولى، لكن الروائي "ارنست هيمغواي" أعطى الروبورتاج دفعا قويا من خلال تغطياته الحية للحرب الأهلية في اسبانيا ..

2.1.4 تعريفه :

اشتق تسمية الروبورتاج من ناقل الخبر بالانجليزية والتي تعني المخبر، ويتم انجاز الروبورتاج عن طريق تنقل الصحفي إلى مكان الحدث أو الموضوع ووصف ما يجري . هناك من يطلق عليه الاستطلاع ويقول أنها التسمية العربية له. وهناك من يقول أنه امتدادا أو يجد أصوله من أدب الرحلات أين بطوطة وغيره .. يصنفه البعض ضمن الأنواع الإخبارية، ويصنفه البعض الأخر ضمن الأنواع الإبداعية، ونرى أنه نوعا إبداعيا، كونه يحمل ذاتية الصحفي وتصوره ورؤيته الشخصية لقضية ما، وهو وصفا دقيقا لمكان أو حادث أو ظاهرة معينة. فالروبورتاج " يحكي فيه الصحفي بصفة حية ما شاهده وسمعه " . وهو " مقال أو مجموعة مقالات يسرد فيها فيها الصحفي بطريقة حية ما رأى وما سمع " . ويقول فليب غايار بأنه " تصوير حي للحدث، ولا يكتفي بتسجيل ما يعرف عن الحدث، بل يبحث في العناصر الإضافية التي تكمله " .¹²⁴

¹²⁴ - عبد العالي رزاق، التقارير الإعلامية، دار الأمة، 2014، ص 93.

3.1.4 كيفية كتابة الروبورتاج :

يتطلب الروبورتاج الوصف، و لغة قوية، تكون مزيجا من لغة الصحافة المتميزة ببساطتها ودقتها ولغة الأدب، الثرية بالمتفردات والمحسنات اللفظية والصور البديعية. فهو يأخذ من الصحافة نقل الواقع، ويأخذ من الأدب أسلوب الوصف والسرود. فلا ينبغي أن يعتمد أسلوبا جافا، ولا أن يغرق في تصفيف المحسنات والمترادفات، فهو نوع خاص له تقنياته وأسلوبه، الذي يتميز بالمعلومات اللازمة عن الموضوع، فإذا كان روبورتاج عن مدينة مثلا عند زيارتنا لدولة معينة ينبغي وضعها في إطاره الجغرافي أو التاريخي ومميزات شعبها و ظروفهم الحياتية، وتوضيح بعض عاداتهم وتقاليدهم الخ ...

ويقدر ما هو مهم الأسلوب في الروبورتاج، فإن المعلومة مهمة أيضا، ولذا يتطلب الروبورتاج نزول الصحفي إلى أرض ومكان الحادث أو الواقعة أو الموضوع المراد الكتابة عنه . حيث لا يمكن القيام بروبورتاج عن طريق الهاتف أو بواسطة وثائق ومعلومات من الأرشيف، وإن كان لا مانع من الاستعانة بهما لتدعيم الروبورتاج بخلفيات تاريخية أو غيرها ...

وتتطلب كتابة وتحرير الروبورتاج، الإبداع الأدبي، فتتدخل اللغة الراقية والأسلوب القوي في تركيبية الروبورتاج، ومن الأفضل أن تتوفر فيها العناصر الآتية :

- أ - يكون عنوان الروبورتاج وصفي ينقسم إلى عنوان إشارة وعنوان رئيسي، وينبغي ذكر مكان الحادث أو المكان الذي تناوله الروبورتاج، ثم أهم فكرة تضمنها .
- ب- يستحسن أن تكون المقدمات إما : مقدمة تمهيدية : تفتح شهية المتلقي، وتحضره للموضوع عن طريق التشويق أو المفاجأة . أو مقدمة تحديد المكان، التي يتم فيها ذكر المكان الذي يتحدث عنه الروبورتاج . مثل منطقة معينة أو مدينة أو غيرها . أو تكون مقدمة تحديد الموضوع، التي يتم من خلالها تحديد الموضوع الذي تم تناوله في الروبورتاج .
- ج- كون مساحة الروبورتاج تكون كبيرة خاصة بالنسبة للروبورتاجات غير السريعة صفحة أو صفحتين في الجريدة، فإنه تتخللها بعناوين فرعية، مع إبراز بعض الجمل المهمة في أطر وسط الجسم بنط كبير .
- د- الرجوع إلى تاريخ الموضوع المتناول مثلا تاريخ المنطقة وخلفيات عنها مثلا الأحداث المهمة التي وقعت فيها والشخصيات المهمة التي ولدت فيها، أو التي زارتها، أو التي كتبت عنها ..

4.1.4 أنواع الروبورتاجات :

تحدد أنواع الروبورتاجات، انطلاقا من عدة معطيات :

- من حيث الشكل :
- الروبورتاجات في الصحافة المكتوبة :
- روبورتاجات سريعة : ويسمى البعض الروبورتاجات المرتبطة بالحدث، وقد دخل هذا النوع في الصحافة المكتوبة في المدة الأخيرة، حيث أنه ينقل الأجواء ويصف ما يجري من تفاصيل وحيثيات في

موقع الأحداث للزيارات الرسمية أو الأحداث التي تتميز بتجاذبات مثل المسيرات والاحتجاجات أو الأحداث الهامة مثل المؤتمرات أو الوقائع مثل الكوارث الطبيعية وغيرها، كما تنقل أجواء المهرجانات والاحتفالات. وغالبا ما تحرر و تنشر في يومها أو في اليوم الموالي أي في الوقت الذي يكون فيه الحدث مازال ساري المفعول .. حيث أنها ترتبط بالحدث، ويسمى هذا النوع في الصحافة ب" مقالات وصف الأجواء " Papier d'ambiance

- روبرتاجات غير السريعة، ويطلق عليها البعض الروبورتاجات المرتبطة بالموضوع، وهي لا تلتزم بالوقت الآتي، فهذا النوع ينشر بعد أسبوع أو أكثر من انجازه، ويرتبط بالموضوع مثل روبرتاجات الرحلات أو زيارة أماكن سياحية وغيرها ..

-الروبورتاجات في التلفزيون والإذاعة :

الصورة في التلفزيون تساعد الصحفي على الوصف .. والروبورتاج التلفزيوني يتم التحضير له مسبقا وتعرف العملية باسم " بريز دو كونتاكت " .. حيث يتم الانتقال للمكان قبل التصوير لمعاينته ومعرفة الأجواء المحيطة به .و لظروف أمنية أو غيرها قد يتطلب مرافقة رجال الأمن للفريق الصحفي، كما قد يتطلب الأمر رخصة مسبقة للتصوير سواء من وزارة الاتصال بالنسبة لمراسلي القنوات الأجنبية أو رخصة من السلطات المحلية بالنسبة لمراسلي القنوات الجزائرية ..

- روبرتاجات سريعة، وهي موجهة ل "نيوز" أي الأخبار و نشرات الأخبار :_والروبورتاج السريع (Expres) مدته 1دقيقة 30 ثانية . و يتطرق إلى حدث أو قضية معينة آنية، ينزل الصحفي إلى موقع الحادثة وينقل واقع الحدث، مع استطلاع آراء المواطنين، من المعنيين أو الذين شاهدوا الواقعة أو الخبراء والمختصين .

- روبرتاجات غير سريعة، وهي موجهة للحصص الخاصة أو للإنتاج (خارج الأخبار): وهي الروبورتاجات: يكون توقيتها إما 7 دقائق أو 13 د أو 26 د أو 52 د هو شريط وثائقي.

- من حيث المضمون:

وهي الروبورتاجات التي ترتبط بنوعية الموضوع المطروح فيها، الذي يتناوله الصحفي. فاذا الروبورتاج يتناول حدث سياسي فهو روبرتاج سياسي، وإذا كان يتناول موضوعا اجتماعيا فهو روبرتاج اجتماعي، وهكذا ثقافي، وسياحي ...

وقد اشتهرت الروبورتاجات القضائية، التي تكاد أن تصبح نوعا قائما بذاتها، وهي تعتمد في تحريرها غالبا على كرونولوجيا الأحداث وترتيبها الزمني، ومن الأحسن للصحفي محررها أن يكون ملما بالقانون .

وتعرف الروبورتاجات الحربية رواجاً كبيراً في وقت النزاعات المسلحة والحروب والتوترات الداخلية والخارجية، وقد اشتهرت بعد الحرب العالمية الثانية، وكان من كتابها البارزين وأحد مؤسسي هذا النوع

الصحفي الروائي العالمي ارنست هيمغواي .. ومن الأفضل للصحفي محرر الروبورتاج الحربي أن يكون الصحفي مدربا على أشكال الوقاية، وقد دأبت الصحافة العالمية وخاصة التلفزيونات على إرسال مبعوثات من النساء إلى مناطق التوتر ..

وفي السنوات الأخيرة، برزت الروبورتاجات الاشهارية (ببيليروبورتاج)، وهي روبورتاجات تتجزز للدعاية التجارية بهدف التسويق، أو لغاية التعريف بمؤسسة أو شركة اقتصادية أو تجارية أو خدمائية مقابل مبلغ مالي تدفعه المؤسسة أو الشركة للوسيلة الإعلامية التي ستنتشر أوتبث الروبورتاج . و ينجز هذا النوع بطريقتين، إما تطلب المؤسسة من الوسيلة الإعلامية انجاز الروبورتاج الاشهاري حيث يكلف أحد الصحفيين العاملين أو المهتمين بالأمر بانجازه وفق التوجيهات التي تريدها وتحدها الشركة . وهو مادة تحت الطلب. وإما يتم انجازه من قبل المؤسسة أو الشركة الاقتصادية أو التجارية أو الخدمائية، ويتم بثه أو نشره في الوسيلة الإعلامية، مع التوضيح بأنه إشهار، وغالبا ما يكون في الجرائد في صفحة أو صفحتين، أو في ومضات اشهارية في التلفزيون ..

كما أن هناك ما يمكن تسميته بـ "روبورتاج رحلات السفر" الذي يكون بطريقتين :

فقد تنظم سفارات الدول الأجنبية للصحفيين المحليين زيارات لدولها، و هذا النوع لا يختلف كثيرا عن الروبورتاج الاشهاري، حيث يتم تنظيم رحلات لوفود من الصحفيين من قبل بعض الدول، من أجل التعريف بالبلد أو لتوضيح أشياء معينة تخصه . وتوجه الدعوات عن طريق السفارات، وتكون مصاريف النقل تذكرة السفر وتكاليف الإقامة مضمونة من قبل الدولة المضيفة، و يتم اختيار صحفيين لهم علاقات مع السفارة، ويحدث هذا عندما يراد الدعاية لموقف معين أو للإشهار السياحي فمثلا بعد الربيع العربي، نظمت تونس عن طريق ديوان السياحة التونسي زيارات لوفود صحفية جزائرية من أجل رصد الإمكانيات السياحية في تونس، في محاولة لإعادة جلب السائح الجزائري إلى زيارة تونس بعد الركود الذي عرفته السياحة ..

وقد تقوم وسائل الإعلام بارسال صحفيين إلى دول معينة، تشهد أحداث أو مؤتمرات، فيتم تغطية تلك الأحداث، وفي نفس الوقت انجاز روبورتاجات حول تلك الدول . وهذا يتطلب نفقات مالية، قد لا تستطيع المؤسسات الإعلامية تحمل التكاليف المتعلقة بالتذكرة والإيواء، ولهذا يقل هذا النوع في الجزائر.

2.4 التحقيق الصحفي :

1.2.4 تعريفه :

هو " مصطلح مأخوذ من اللغة القانونية، ويعني مادة أو مجموعة مواد صحفية تتناول مواضيع سياسية، واقتصادية، واجتماعية، أنجزت انطلاقا من وثائق مكتوبة وفي وسط الأشخاص المعنيين ذاتهم " وهو " استطلاع للوقائع والأحداث ولجميع الأشخاص الذين لهم صلة بهذه الوقائع

والأحداث والعوامل المؤثرة فيها، والحكم فيها وتقديم الحلول المناسبة للمشكلة أو الواقعة التي يتناولها التحقيق". وهو "دراسة معمقة لمشكل تكون استنتاجاته هامة بالنسبة للجمهور بصفة عامة".¹²⁵ والتحقيق الصحفي في تعريف آخر "ينطلق من الواقعة أو الحادثة أو التطور الحاصل في الظاهرة أو القضية العامة أو المشكلة، فيعرضها، ويقدمها، ويحلل معطياتها، ليشرح جوانبها المختلفة، ويشبعها بحثاً وتفسيراً، وأخيراً يقدم الحلول لها . وهو نوع صحفي ذو طابع فكري، وإن كان يتسم، في كثير من الأحيان، بتوازن عنصري المعلومات والتعليق والتفسير . ويتمتع التحقيق بمقدرة عالية على التأثير خاصة في أوساط القراء الذين يتمتعون بقدر من الجدية".¹²⁶

ونرى أن التحقيق هو من الأنواع الاستقصائية، هو تقصي حقائق والبحث عن الحقيقة، ليس تحقيقاً بولسيا وليبس تحقيقاً قضائياً، لا يقوم على الاستنتاج البوليسي أو الحكم القضائي. يقوم على تحري الحقائق، ويبحث عن تفسير الوقائع والأحداث بطريقة غير ذاتية، فهو أقرب الأنواع الصحفية إلى الموضوعية والصدقية . ويبدأ التحقيق حيث ينتهي الخبر، ويستخدم معظم الأنواع والأجناس الصحفية مثل الروبورتاج، والمقابلة، والبورترى، ومن الممكن أن يستعمل الافتتاحية كذلك .

2.2.4 العناصر الرئيسية للتحقيق :

يمكن تحديد بعض العناصر لانجاز التحقيق، هي "

- يقوم به الصحفي، الذي ينتقل إلى مكان الحدث ويمكن أن يعتمد على تحقيقات المصالح المعنية وتقاريرها .
- يكون موضوع مهم بالنسبة للرأي العام المعني بذلك البلد أو الجهة أو المنطقة .
- أن تكون هناك مشكلة تنال اهتمام الجمهور .
- وجود أطراف تريد معرفة الحقيقة، ووجود أطراف أخرى تريد إخفاء حقائق معينة .

3.2.4 أهداف التحقيق :

ينطلق الأمريكيون ومن بينهم (جون أولمان) من كون التحقيق يهدف إلى الكشف عن وفضح تصرفات غير سليمة مثل انتهاكات حقوق الإنسان أو القانون أو سلوكات معينة . و لا يتم التركيز على الأخطاء وأسبابها في المؤسسة فقط، بل على الأشخاص الذين ارتكبوا هذه الأخطاء أو تسببوا فيها أي أن لا يجيب التحقيق فقط على سؤال لماذا، بل على السؤال كيف أيضاً .

¹²⁵ - نصرالدين لعياضي، مرجع سبق ذكره، ص 154 .

¹²⁶ - المرجع نفسه، ص 155 .

4.2.4 أسباب استخدام التحقيق :

يظهر التحقيق لضرورات وحاجات تتمثل في :

- وجود قضايا وأحداث معقدة، تحتاج إلى شرح وتوضيح .
- ازدياد رغبة الجماهير في معرفة خلفيات الأحداث
- ارتفاع المستوى الثقافي للجماهير وسائل الإعلام .
- وجود صحف دورية أسبوعية وشهرية
- المنافسة و ظهور وسائل إعلام جديدة وقنوات فضائية جديدة
- الديمقراطية، هي المقياس الحقيقي للتحقيق وراء كل تحقيق حرية تعبير، مما يسهل عملية الوصول إلى مصدر الخبر، والاتصال بكل الأطراف في القضية .

5.2.4 مصادر التحقيق :

التحقيق ليس كغيره من الأنواع الأخرى، يحتاج إلى مصادر خاصة .ويركز خاصة على المصادر الشخصية للصحفي. وهنا تلعب العلاقات الشخصية دورا كبيرا في التحقيق .إضافة إلى مصادر رسمية مثل مراكز البحث والمرصد الحقوق الإنسان ووسائل الإعلام .

6.2.4 أنواع التحقيق :

تحدد أنواع التحقيق حسب معطيات منها :

- حسب الحدث، أي مثل الاضرابات والاحتجاجات وغير أي مثل انتشار ظاهرة الانتحار أو غيرها ..
- حسب مدته ومساحته : قصير وطويل .
- حسب وسيلة الاعلام : مكتوب، اذاعي وتلفزيوني
- حسب الموضوع، سياسي، اجتماعي، اقتصادي وثقافي ...

7.2.4 مراحل انجاز التحقيق :

- تحديد الموضوع والهدف

- الاتصال بالمصادر

- وضع مخطط عام

- جمع البيانات والمعلومات

- التحرير والكتابة .

8.2.4 كتابة التحقيق :

يكتب التحقيق بأسلوب إعلامي، غير ادبي حيث أنه لا يشبه الروبورتاج، ويعتمد على لغة جادة وأدلة وبراهين وإحصائيات وتصريحا المعنيين بالأمر والمختصين في المجالات المعنية بالموضوع المعالج في التحقيق.

والتحقيق في الصحافة المكتوبة هو اللغة المكتوبة والوثائق المصورة التي تستعمل كأدلة. وفي التحقيق الإذاعي تستعمل الأدلة من خلال أصوات وتصريحات المعنيين والمختصين ويقوم الصحفي في أدائه الصوتي ببناء الأحداث وسرد الوقائع وعرض الأدلة للمستمعين . أما في التحقيق التلفزيوني فأن الكاميرا تصبح هي الصحفي، الذي يتقن ويبدع حين يوجهها نحو الوقائع والوثائق والأدلة .

9.2.4 بنية التحقيق :

يتكون التحقيق من :

مقدمة : هناك عديد من المقدمات منها عرض المشكلة، أو طرح تساؤلات .

جسم : يشترك التسلسل في عرض الأفكار والمعطيات وترتيبها .

خاتمة التحقيق : منها التساؤلية أو الترجيحية أو التوجيهية .

10.2.4 الفرق بين الروبورتاج والتحقيق :

من أهم الفروق بين الروبورتاج والتحقيق :

- ينطلق الروبورتاج من وصف ما يجري في أرض الواقع، وتسليط الضوء على موضوع أو مكان، او ظاهرة معينة مثل مغارات جيغل أو منطقة الشفة بالمدينة أو غابة بينام أو بوشاوي بالعاصمة او المنطقة الأثرية بتميقاد في باتنة أو قصور تيميمون بأدرار أو مدينة غرداية ... بينما ينطلق التحقيق من وجود قضية أو مشكلة، تتطلب التحري حولها واستقصاء أسبابها وخلفياتها لتفسيرها وشرحها، والمساهم أو لفت الانتباه لإيجاد حل لها . مثل الانتحار او الإدمان على المخدرات او التهريب او غيرها ...

- لغة الروبورتاج وصفية أدبية، قوية الأسلوب والصور، تعتمد السباحة في الخيال .. بينما لغة التحقيق تقترب من الأسلوب القانوني الجاد، دون محسنات ولا بديعيات أدبية .

- قد يحمل الروبورتاج بعض عناصر التحقيق كالتفسير والشرح، ولكن لا يحمل التحقيق صفات الروبورتاج ..

صورة جانبية، فإننا نميل إلى القول إنه نوع من الأنواع المكمل للصورة القلمية، باعتباره امتدادا للرسم

128 .

ويسجل نصر الدين لعياضي " إلى أنه رغم الاستخدام المتزايد لهذا النوع الصحفي إلا أنه يعاني من قلة الاهتمام به على الصعيد النظري. فالكتب المتخصصة في الأنواع الصحفية، على قلتها، تتجاهله، وهذا ما تكشفه بوضوح التعاريف القليلة المحددة لخصوصيته . ويمكن القول أن ممتهني الصحافة في الدول العربية لا يميلون إلى استخدام هذا النوع الصحفي إلا في الحالات القليلة ."¹²⁹ وهو حال الصحافة الجزائرية التي لا تهتم كثيرا بالبورترى، حيث لا تستعمله وسائل الإعلام بمختلف أنواعها إلا في حالات نادرة، وقد سجلنا استخدامه في القضايا التاريخية لشهداء ولمجاهدي الثورة بعد الإعلان عن وفاتهم، أو لبعض المشاهير مثل المغنين والرياضيين .

أما بورترى الأماكن فهو نادر الاستعمال في الجزائر. وكون البورترى كتابة تعبيرية، فقد أصبح لا يقتصر على الأفراد فقط، بل بالإمكان استعماله في الأمكنة مثل المواقع الأثرية، وتلك التي لها دلالات رمزية أو تاريخية أو سياسية أو غيرها.. وعملية " الكتابة للأمكنة تحتاج إلى وجود بعد عاطفي في نقل الصورة، وانطباعية في رسم الأمكنة والأحاسيس في نقل الوقائع والأحداث، والأفكار في نقل المعاني والتعبير عنها".¹³⁰

وبفضل عبد العالي رزاقى أن يطلق تسمية " الصورة القلمية على البورترى، ويعرفها بأنها " رسم بالكلمات لصورة شخصية عمومية أو خاصة عادية أو مرموقة، لا يستهدف التعريف بها أو تقديم أعمالها، وإنما رسم صورة لها في ذهن المتلقي، لما تحمله من قيم وأفكار وطموحات وتطلعات، ومادام كل واحد منا، مهما كانت مكانته، ومهما كان موقعه في المجتمع، يبقى مجرد شخص مثير للاهتمام، أو مجرد محطة جدير التوقف عندها، أو مجرد مرحلة حاسمة قابلة لأن تجسد تصورا أو مفهوما يمكن تقييمه، فإن الكشف عنها يصبح من مهمات الصورة القلمية ".¹³¹ وهذا التعريف مرتبط بالصحافة المكتوبة أكثر من الوسائل السمعية البصرية والالكترونية ..

3.3.4 خصائص البورترى الصحفي :

من بين الخصائص المتعلقة بالبورترى تميزا عن غيره من الأنواع والأجناس الصحفية الأخرى

مايلي :

- يهدف إلى رسم صورة لشخصية ما، بإبراز ملامحها الظاهرة أو الدفينة والاهتمام ببعض التفاصيل.

¹²⁸- عبد العالي رزاقى، التقارير الإعلامية، مرجع سبق ذكره، ص ص 71 70 .

¹²⁹ - نصر الدين لعياضي، مرجع سبق ذكره، ص 183.

¹³⁰ - عبد العالي رزاقى، التقارير الإعلامية، مرجع سبق ذكره، ص ص 71-72

¹³¹ - المرجع نفسه، ص 71 .

- لا يستهدف البورتري إخبار الجمهور عن الشخصية المقدمة أو المكان المقدم، بل يعمل على تكريس صورة الشخصية المقدمة أو المكان المقدم في ذهن الجمهور .
- يهدف البعض من انجاز البورتري إلى إيجاد نماذج او موديلات يمكن الاقتداء بها وجعلها رمزا في مجال معين.
- يختلف البورتري عن البيولوجرافيا المحررة بصيغة وأسلوب إداري، فهو نوع إبداعي توظف فيه المعلومات والانطباعات عن الشخصية المقدمة بطريقة تعبيرية خاصة، ويقالب فني وبأسلوب أدبي رشيق.
- يسمح البورتري للجمهور بمعرفة ملامح وتفاصيل عن الشخصية المقدمة، نمط معيشتها، مزاجها، خبراتها، مسار حياته الشخصية والمهنية . أو المكان، تاريخه، نشأته، الغرض منه، اللذين مروا عليه وهكذا ..
- يستفيد البورتري من الأنواع الصحفية الأخرى، من الحديث الصحفي في جمع التصريحات، ومن التحقيق في التحري والتقصي عن المعلومات الدفينة ..¹³²

4.3.4 لماذا يكتب البورتري ؟

- يكتب البورتري ويتم اللجوء إلى استخدامه، لعدة عوامل من بينها :
- في أغلب الأحيان لا يتكلم القادة والشخصيات الفاعلة في المجتمع عن أنفسهم إما تواضعا أو حرجا أو خوفا من وسائل الإعلام .¹³³ فيأتي البورتري ليقوم بهذه المهمة .
- تسليط الأضواء على الشخصيات المهمة في المجتمع، سواء أكانت سياسية أو اجتماعية أو رياضة أو فكرية، من أجل إظهار مجهوداتها ومسااعيها. ويمكن أن يتم تسليط الأضواء على شخصيات عادية من المجتمع، ذات تميز في حياتها مثل الصبر على الإعاقة أو التغلب المشاكل الاجتماعية أو المعاناة منها أو غيرها، حتى تكون مثالا يحتذى به وقدوة للشباب .
- تنويع المادة الصحفية لوسائل الإعلام، التي تبحث عن المنافسة والانفراد، و تسعى للاختلاف والتميز عن الوسائل الأخرى .
- البورتري يساهم في صناعة قادة رأي، من خلال إبراز نماذج وشخصيات ناجحة ومؤثرة في المجتمع حيث أنه يقدم ويبرز هذا الشخصيات للجمهور، ويساهم في تشكيل الرأي.
- عدم تكمن الأنواع والأجناس الصحفية الأخرى عن إبراز ما يظهره البورتري حول الشخصيات والأمكنة التي يتناولها . فالبورتري، يقوم بإظهار جوانب لا يمكن للحديث الصحفي أو الروبورتاج، القيام بها .

¹³² - نصر الدين لعياضي، اقترايات من الأنواع الصحفية، مرجع سبق ذكره، ص ص 187 - 188 .

¹³³ - ساعد ساعد، فنيات التحرير الصحفي، دار الخلدونية، الجزائر، 2009، ص 195 .

5.3.4 كيفية تحرير وكتابة البورتري :

تبدأ عملية انجاز البورتري من خلال :

- معايشة موضوع البورتري معايشة تاريخية أو زمنية أو من خلال المطالعة للوثائق أو الحديث مع الأشخاص، او زيارة المكان .
 - البحث عن معلومات تاريخية عن المكان المراد إنجاز بورتري حوله، والاتصال بالذين يعرفون تاريخه والذين يزورونه، للغوص في أغوار هذا المكان.
 - البحث عن معلومات عن الشخصية المراد تقديمها والكتابة عنها، ويمكن أن يتم استقاء المعلومات من خلال حوار مع الشخصية المعنية، والاطلاع على تصريحاتها السابقة، والتحاور مع أفراد عائلته وأصدقائه ومعارفه .
 - تساعد عملية الانجذاب للمكان والإعجاب به، أو بالشخصية أو التعاطف معها، أو تأييد مواقفها ومشاريعها في نجاح كتابة وتحرير البورتري، لأن الإبداع يكمن في نفسية الصحفي .
 - يكتب البورتري بأسلوب أدبي، يطغى فيه الوصف والسرد، واستعراض المعلومات عن الشخصية المقدمة أو المكان المقدم بطريقة مؤثرة .على خلاف ما يكون في كتابة الصورة البيولوجرافية او السيرة الذاتية أو الترجمة للشخصية والتي تتميز بعرض تاريخه وحياته وسيرته بطريقة إدارية ن دون إبداع .
- ومن هنا يطرح السؤال الآتي : **من يكتب البورتري ؟**

" ليس كل صحفي مؤهلا لكتابة الصورة القلمية، وليس كل أديب مؤهلا لكتابتها، وإنما من يستطيع كتابتها من يجمع بين الصحافة والأدب".¹³⁴ فالبورتري يتطلب جرأة الصحفي في البحث والتقصي عن المعلومات التي تتعلق بالشخصية أو المكان المراد انجاز بورتري حوله، ومرونته في الاتصال والتواصل مع الأشخاص من أقارب ومعارف الشخصية أو المختصين والعارفين بالمكان . ويتطلب البورتري أيضا كاتباً ومحرراً ملماً بمعاني الكلمات، يملك خيالاً خصباً وأسلوباً جذاباً وصوراً أدبية جميلة، ولغة بسيطة ومؤثرة، تزخر بالحياة والنشاط .

¹³⁴ - عبد العالي رزاق، التقارير الإعلامية، مرجع سبق ذكره، ص 83 .

المراجع :

كتب :

- الديلمي محمد عبد الرزاق : فن التحرير الصحفي المعاصر، دار جرير للنشر والاشهار، 2010 .
- الكناني جلوب محسن : تقنيات الحوار الاعلامي، دار أسامة، الطبعة الأولى، الأردن، 2012 .
- العلاق بشير : نظريات الاتصال، مدخل متكامل، دار اليازوري، الأردن، 2010 .
- أبو السعيد العبد أحمد، عابد عبد اللطيف زهير : مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، الطبعة الأولى، دار اليازوري، عمان، الأردن 2014 .
- أبو السعيد العبد أحمد : الكتابة لوسائل الإعلام (صحافة - إذاعة - تلفزيون - ترجمة إعلامية) الطبعة الأولى، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2014.
- أبو زيد فاروق : فن الكتابة الصحفية، دار ومكتبة الهلال بيروت و دار الشروق جدة، 2008 .
- مكايي عماد حسن، السيد حسين ليلي : الاتصال ونظرياتها المعاصرة، الطبعة الرابعة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003 .
- حجاب منير محمد: وسائل الاتصال .. نشأتها وتطورها، الطبعة الثانية، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2011 .
- حجاب منير محمد : نظريات الإتصال، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2010 .
- خضور أديب، الحاج بديع كمال : الكتابة للإذاعة والتلفزيون، الطبعة الثانية، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2008 .
- كنعان عبد الفتاح علي، نظريات الاتصال والإعلام الحديث، الطبعة الأولى، دار الأيام، الأردن، 2014 .
- عبد الحميد محمد : نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، الطبعة الثانية ،عالم الكتب، القاهرة، 2000.
- رزاق عبد العالي : المهنة صحفي محترف، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013 .
- رزاق عبد العالي : التقارير الإعلامية، دار الأمة، الجزائر، 2014 .
- رزاق عبد العالي : الخبر في الصحافة والإذاعة والتلفزيون والانترنت، دار هومة، 2004 .
- رزاق عبد العالي : المقال والمقالي في الصحافة ووالاذاعة والتلفزيون، دارهومة، 2011 .
- لعياضي نصر الدين : اقترابات نظرية من الأنواع الصحفية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2007.
- لعقاب محمد : الصحفي الناجح، الطبعة الرابعة، دار هومة، الجزائر، 2015 .
- ساعد ساعد : فنيات التحرير الصحفي، دار الخلدونية، الطبعة الثانية، 2009 .

- شلبي كرم : فن الكتابة للراديو والتلفزيون، دار ومكتبة الهلال ببيروت و دار الشروق - جدة (السعودية) 2008 .

الصحن محمد فريد : العلاقات العامة، المبادئ والتطبيق، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2002.
- صلوي عواجي عبد الحافظ : نظريات التأثير الإعلامية، محاضرات جمعها ونسقها المحيا بن مساعد أسامة، بدون دار نشر، ودون سنة .

- صويص جليل راتب، صويص جليل غالب : تقنيات ومهارات الإتصال، أثناء للنشر والتوزيع و متبة الجامعة، الأردن، بدون سنة .

- واكد نعيمة : مبادئ في علم الاتصال، طاكسيم كوم، الجزائر، 2011 .

- عيساني الطيب رحيمة : مدخل إلى الإعلام والاتصال، عالم الكتب الحديث و جدارا للكتاب العالمي، الأردن، 2008 .

- غباشي محمد جمعة : كيف تقدم برنامجا تلفزيونيا ، دار الفاروق، ط 1، مصر، 2011 .

- مشاركة تيسير : مبادئ في الإتصال، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

- هلال محمد عبد الغني، مهارات الاتصال وفن الاستماع والحديث، القاهرة، مركز تطوير الأداء، ط 2، 1995.

كتب مترجمة :

-ماتيلار أوماندا، ماتيلار ميشليه : ترجمة خضور أديب : نظريات الإتصال، الطبعة الثانية، الناشر خضور أديب، دمشق سوريا، 2008 .

- ديزير ل ملفين، روكيتش ساندر بول : ترجمة عبد الرؤوف كمال، نظريات وسائل الإعلام، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، مصر، 1992 .

بالفرنسية:

كتب :

-Philippe Breton : l'utopie de la communication , Casbah Editions, Alger ,2000

- Philippe Breton : Le culte de l'internet , Casbah Editions, Alger, 2004

-Kovach Bill , Rosenstiel : Principes Du Journalisme ,Nouveaux horizons .2 Tirage Paris , 2008.

-Schulte Henry H ,Dufresne Marcel P : Pratique Du Journalisme, Nouveaux horizons 4 Tirage ,Paris , 2009 .

الفهرس:

مصطلحات

01.....	مقدمة
أولا : الاتصال .. مفهومه وأشكاله	
08.....	1- مفهوم الاتصال
12.....	2- أهمية الاتصال
13	3- أنواع الاتصال
21.....	4- نماذج وعناصر عملية الاتصال
27.....	5- معوقات الاتصال

ثانيا : الاتصال الكتابي

36.....	1- تعريف الاتصال الكتابي
37.....	2- الاتصال الكتابي في الإدارة
43.....	3- أشكال الاتصال الكتابي في الإدارة (الوثائق الادارية)
43.....	1.3 عرض الحال
48.....	2.3 محضر الاجتماعات
49.....	3.3 التقرير الإداري
63.....	4.3 الأمر والمنشور
65.....	5.3 التعليم
68.....	6.3 التعليم المصلحية
73	4- الاتصال الكتابي في الإعلام
73.....	5- تعريف الإعلام
73.....	6- وظائف الإعلام
75.....	7- مميزات الإعلام
76.....	8- أشكال الاتصال الكتابي في الإعلام (الصحافة)
76.....	1.8 الخبر
81.....	2.8 التقرير

ثالثا: الاتصال الشفوي

94.....	1-تعريف الاتصال الشفوي
95.....	2-أنواع الاتصال الشفوي
95.....	1.2 الاتصال اللفظي
98.....	2.2 الاتصال غير اللفظي
106.....	3- أنواع الاتصال اللفظي
106.....	1.3-تداعي الأفكار
107.....	2.3- لعبة الأدوار
108.....	3.3- أسلوب المحادثة
110.....	4.3- إدارة الاجتماعات

رابعا : الاتصال السمعي البصري

116.....	1- تعريف الاتصال السمعي البصري
116.....	2- مميزات الاتصال السمعي البصري
116.....	3- لغة الاتصال السمعي البصري
121.....	4-الروبورتاج
124.....	5-التحقيق
128.....	6- البورتري
132.....	المراجع