



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي سي الحواس- بركة
معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الاعلام والاتصال



مطبوعة بيداغوجية في مادة

تقنيات الاتصال

موجهة لطلبة السنة الثالثة اتصال

أستاذ المقياس: د مقعاش يوسف

السنة الدراسية: 2024- 2025

فهرس المحتويات

الرقم	العنوان	الصفحة
1	المحور الأول مدخل لمقياس تقنيات الاتصال	3
2	المحاضرة رقم 01 مدخل مفاهيمي لتقنيات الاتصال	6
3	المحاضرة رقم 02 الاتصال	10
4	المحاضرة رقم 03 الاعلام	26
5	المحور الثاني تقنيات الاتصال الكتابي: عرض الحال، التقرير، التعليم المصلحية.	29
6	المحاضرة رقم 04 عرض الحال	30
7	المحاضرة رقم 05 التقرير	35
8	المحاضرة رقم 06 التعليم المصلحية او الادارية	40
9	المحور الثالث تقنيات الاتصال الشفوي: الاتصال الشفوي، أسلوب المحادثة، إدارة الاجتماعات.	45
10	المحاضرة رقم 07 الاتصال اللفظي	45
11	المحاضرة رقم 08 إدارة الاجتماعات	48
12	المحاضرة رقم 09 أسلوب المحادثة	52
13	المحور الثالث تقنيات الاتصال السمعي البصري، اعداد الريبورتاج، البورتريه، التحقيق	55
14	المحاضرة رقم 10 اعداد الريبورتاج	55
15	المحاضرة رقم 11 اعداد البورتريه	58
16	المحاضرة رقم 12 التحقيق	61
17	قائمة المصادر والمراجع	66

المحور الأول مدخل لمقياس تقنيات الاتصال

يعد الاتصال اهم ركيزة في الحياة الإنسانية، فهو الالية التي تمكن الأفراد من تبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر فيما بينهم، مما يخلق شبكة معقدة من التفاعلات التي تؤثر في كافة جوانب الحياة الشخصية والانسانية، الاجتماعية، والمهنية، فالتطور الكرونولوجي للاتصال بداية من الرموز البدائية والإشارات البسيطة إلى اللغات المنطوقة والمكتوبة، ثم التحول إلى وسائل الإعلام التقليدية مثل الصحف والراديو والتلفزيون، وصولاً إلى الثورة الرقمية التي غيرت مفهوم الاتصال بالكامل، منتقلة اليوم الى عصر الذكاء الاصطناعي والاتصال الفوري، مما أصبح امتلاك مهارات وتقنيات الاتصال أمراً لا غنى عنه، حيث لم تعد طرق التواصل مقتصرة على الأدوات التقليدية، بل شملت منصات التواصل الاجتماعي، المؤتمرات الافتراضية، تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة Big Data التي تسهم في تحسين جودة الرسائل وتأثيرها بعد تحليلها.

في هذا السياق يهدف مقياس تقنيات الاتصال إلى تزويد الطلبة بالمعرفة Knowledge والمهارات التي تمكنهم من التفاعل انتظام وفعالية في بيئتهم، سواء داخل الهياكل التنظيمية والمؤسسات أو خارجها، فالقدرة على التواصل الفعال لم تعد مهارة تكميلية، بل أصبحت عنصراً أساسياً يحدد نجاح الأفراد والمؤسسات على حد سواء، ففي بيئات الأعمال الحديثة الخاصة بالهياكل التنظيمية والمؤسسات يعتمد الأداء الفعال على كيفية تبادل المعلومات بدقة وسرعة، حيث تشكل تقنيات الاتصال المتقدمة عاملاً رئيسياً في اتخاذ القرارات، وتحسين العلاقات المهنية، وتعزيز التفاهم المستمر والمتبادل بين الأفراد، ومع التغيرات السريعة التي يشهدها العالم أصبح الاتصال أكثر تفاعلية، إذ لم يعد يعتمد فقط على الكلمات، بل يشمل الصور، الفيديوها، والتقنيات السمعية البصرية التي تجعل الرسائل أكثر وضوحاً وتأثيراً.

ويشمل هذا المقياس تسليط الضوء على مجموعة من تقنيات الاتصال التي تشمل مختلف أساليب التواصل الحديثة، فمن جهة يعد الاتصال الكتابي أحد أهم الركائز في إعداد التقارير، المراسلات الرسمية، كتابة الأخبار، وصياغة التعليمات والمذكرات المصلحية، مما يضمن توثيق المعلومات ونقلها بدقة، ومع تطور التقنيات المتصلة بتكنولوجيات الاتصال أصبحت أدوات الكتابة أكثر ذكاء، حيث توفر برامج معالجة النصوص الحديثة تصحيحات تلقائية واقتراحات لتحسين الأسلوب، مما يساعد على إنتاج محتوى أكثر احترافية وكفاءة.

أما الاتصال الشفوي فهو في أساسه أحد أكثر الأساليب تأثيراً في نقل الرسائل مما يتيح التفاعل المباشر بين الأفراد، سواء في الاجتماعات، العروض التقديمية، أو حتى الحوارات غير الرسمية، وخاصة وأن الاتصال الشفوي وفعاليته تعتمد على عدة عوامل، من بينها لغة الجسد، نبرات الصوت، والطريقة التي يتم بها تنظيم الأفكار وتقديمها، وفي عصر التكنولوجيا أصبح الاتصال الشفوي يعتمد بشكل متزايد على الاليات والوسائل الرقمية، حيث تستخدم تطبيقات مثل Google Meet, Webex, Zoom و Microsoft Teams لإجراء الاجتماعات

الافتراضية، مما يتيح للأفراد بالتواصل بكفاءة عبر الحدود الجغرافية وفي نفس الوقت، كما ساهمت تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الشفوي من خلال الترجمة الفورية، تحليل المشاعر، وتقديم توصيات حول أفضل طرق التعبير والتفاعل مع الجمهور.

ومن ناحية أخرى شهد الاتصال السمعي البصري تطورا كبيرا بفضل التقنيات الحديثة التي عززت من قوة التأثير البصري في إيصال الرسائل، فلم يعد الاتصال مقتصرًا على النصوص أو المحادثات الصوتية، بل أصبح يعتمد بشكل متزايد على مقاطع الفيديو، الصور التفاعلية، والواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR) الواقع المختلط (MR) الواقع الممتد (XR)، والتي تشكل بدورها الواقع الرقمي والذي يشار إليه على أنه "التقنيات والإمكانيات الموجودة في AR و VR و MR، مما يتيح محاكاة الواقع بطرق مختلفة (Péter, Ádám, Tamás, & György, 2021, p. 226)، مما يتيح تقديم المعلومات بطريقة أكثر جذباً وإقناعاً، وتلعب التقنيات السمعية البصرية دوراً محورياً في مجالات مثل الإعلام، التسويق، والتعليم، حيث يتم استخدام تقنيات إعداد الريبورتاجات، البورترتات، والتحقيقات الإعلامية لإيصال الرسائل بطريقة بصرية أكثر تأثيراً. كما تستخدم تحليلات البيانات الضخمة Big Data في دراسة سلوك الجمهور وتفاعله مع المحتوى السمعي البصري، مما يتيح تحسين استراتيجيات الاتصال وفقاً للاتجاهات الحديثة.

ومع تزايد تعقيد بيانات الاتصال أصبح الاعتماد على التكنولوجيا أمراً حتمياً لتحسين فعالية واليات التواصل، فقد برزت اتجاهات جديدة تعيد تشكيل مفهوم الاتصال، مثل استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل أنماط التفاعل وتقديم توصيات لتحسين الرسائل، فضلاً عن دور تحليل البيانات الضخمة Big Data في فهم سلوك الجمهور واستهدافه برسائل أكثر تخصيصاً، كما ساهمت شبكات التواصل الاجتماعي في تغيير أساليب الاتصال التقليدية، حيث أصبحت أداة رئيسية للتواصل في البيئات المنظمة والمشكلة بين الأفراد، الشركات، والجمهور، مما يتطلب فهماً عميقاً لاستراتيجيات الاتصال الرقمي وكيفية استخدامها بفعالية لتحقيق الأهداف المرجوة.

في ظل هذا التطور المتسارع لم يعد الاتصال مجرد مهارة تقليدية، بل أصبح علماً قائماً بحد ذاته، يتطلب دراسة دقيقة لفهم آلياته وأساليبه الحديثة، ومن خلال مقياس تقنيات الاتصال وخاصة وانهم مقبلين على الحياة المهنية في المؤسسات والهيكل التنظيمية، سيتمكن الطلبة من تطوير قدراتهم الاتصالية، وفهم بيئة الاتصال الحديثة، والتكيف مع متطلبات العصر الرقمي، فامتلاك مهارات اتصال متقدمة لم يعد مجرد خيار، بل حتمية أساسية تمكن الأفراد من تحقيق النجاح الشخصي والمهني في عالم يعتمد بشكل متزايد على التفاعل الفوري، البيانات الذكية، والتكنولوجيا المتطورة.

أهداف التعليم

تهدف عملية التعليم إلى صقل الطالب مهارات وإكسابه فهما شاملا لمفهوم تقنيات الاتصال باعتباره الية أساسية لتنسيق المعرفة، وتعزيز التفاعل الاجتماعي، وتطوير المهارات المهنية، كما تسعى إلى تمكينه من استخدام تقنيات الاتصال الحديثة بفعالية في حياته المهنية المقبل عليها، سواء ما تعلق بالسياقات الكتابية، الشفوية، أو السمعية البصرية، مما يعزز قدرته على التعبير، التحليل، واتخاذ القرارات بوعي ودقة، بالإضافة إلى ذلك، تركز العملية التعليمية للطلبة على تنمية التفكير النقدي، تعزيز الابتكار، وتأهيل الطلاب للتكيف مع التغيرات السريعة في بيئات العمل الرقمية والتواصل العالمي

محتوى المادة: تقدم هذه المادة مجموعة من التقنيات التي يستطيع الطالب من خلالها التمكن من الاتصال ببيئته عن طريق أساليب وطرق مختلفة في الهياكل التنظيمية والمؤسسات والمنظمات داخليا وخارجيا.

✓ مدخل مفاهيمي لتقنيات الاتصال: مفهوم الاتصال، مفهوم الاعلام، عناصر العملية الاتصالية، اشكال الاتصال

✓ تقنيات الاتصال الكتابي: عرض الحال، التقرير، التعليم، المصلحة.

✓ تقنيات الاتصال الشفوي: الاتصال اللفظي، أسلوب المحادثة، إدارة الاجتماعات.

✓ تقنيات الاتصال السمعي البصري، اعداد الريبورتاج، البورتريه، التحقيق.

الفهرس

- ✓ المحور الأول: مدخل لمقياس لتقنيات الاتصال: مدخل مفاهيمي لمقياس لتقنيات الاتصال، مفهوم الاعلام، عناصر العملية الاتصالية، اشكال الاتصال
- ✓ المحور الثاني: تقنيات الاتصال الكتابي: عرض الحال، التقرير، التعليم المصلحة.
- ✓ المحور الثالث: تقنيات الاتصال الشفوي: الاتصال الشفوي، أسلوب المحادثة، إدارة الاجتماعات.
- ✓ المحور الرابع: تقنيات الاتصال السمعي البصري، اعداد الريبورتاج، البورتريه، التحقيق.

يشهد العالم تقدما سريعا ومتوصلا في تقنيات الاتصال، ورغم تنوع الثقافات واختلاف المجتمعات، فإن الأنماط السلوكية تكاد تكون متشابهة بشكل كبير، وهو ما يجعلنا نقربان الإنسان المعاصري عيش أزمة في علاقته مع محيطه، سواء في دائرته الاجتماعية او خارجها، ومع القيم المجتمعية. وقد أكد عالم الاجتماع إدغار موران Edgar Morin أن الإنسان في العصر الحديث يعاني من أزمة في تواصله مع محيطه، حيث تغيرت احتياجاته من جهة، وفرضت السوق وهيمنة وسائل الاتصال من جهة أخرى، مما أسهم في ضعف التواصل الفعال.

وحسب وجهة رايه في كتابه " *Pour une politique de civilisation* " من أجل سياسة حضارية"، يرى إدغار موران Edgar Morin أن وسائل الاتصال تعتمد على شبكة معقدة من الذوقيات والتقنيات التي تخترق بنية المجتمع بأسره، مما يؤثر على سلوك الأفراد وطريقة تفاعلهم عبر مختلف فئات المجتمع، كما أن العولمة الاتصالية الحالية تتمتع بقدرات تقنية وفنية ومادية لم تكن متاحة في السابق، ما يمنح موضوع الاتصال وتقنياته أهمية بالغة، وخاصة مع تزايد اهتمام الباحثين في هذا المجال، وعلى الرغم من أن هذا الموضوع يقع ضمن نطاق علم الاتصال، إلا أنه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنظام الاجتماعي وكيفية تنظيمه، إذ أن شريحة الشباب التي تشكل هدف العولمة الاتصالية، غير قادرة على التكيف مع هذا التحول، مما أدى إلى ظهور تقنيات اتصال جديدة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتطور التكنولوجيا الرقمية.

وهو ما يمكننا من تفسير تحول العالم المعاصر إلى شبكة معقدة من التقنيات الاتصالية التي تخترق جميع مستويات والانساق المكونة للنظام الاجتماعي، مؤثرة في السياق والسلوك العام، الذي أصبح متأثراً بشكل كبير بقيم وسائل الإعلام ورموزها، لدرجة الحديث عن حالة من الخضوع التام مع الأجهزة الإعلامية والاتصالية والقدرة على التحكم في تقنياتها.

مفهوم تقنيات الاتصال

يعتبر مصطلح تقنية الاتصال من المصطلحات التي تعددت فيه المفاهيم، فالمصطلح من حيث المبدئ مركب من كلمتين : الاتصال، والتقني، ووجب علينا الإشارة اليهما.

أ/التقنية: وتعني التكنولوجيا Technology التطوير وتطبيق الأدوات وادخال الآلات، أي إنها استعمال الأدوات والقدرات المتاحة لزيادة إنتاجية الإنسان وتحسين أدائه

وتعود التقنية إلى الأصل اليوناني technikos وتشير إلى المتقن عمله ، أو الرجل المتقن الحاذق ويطلق التقني على كل كيفية فنية أو علمية أو صناعية تمكن من إتقان العمل وإحكامه وهذا المعنى مرادف للعملي وهو صفة للمهارة الحاصلة بمزاولة العمل (صليبيا، 2008، صفحة 395).

كما تقال كلمة تقنية بوجه خاص على المناهج المنظمة، التي تركز على معرفة عملية مطابقة كما تطلق

أيضا على الممارسات الواعية والمتروية إلى حد ما ، بالتعارض مع الممارسات البسيطة أو العادات التي تستتب تلقائيا ، وقبل أي تحليل (Lalande, 2001, p. 1228) .

وتعني التقنية أيضا جملة المبادئ أو الوسائل التي تعين على إنجاز شيء أو تحقيق غاية، وتختلف عن العلم من حيث أن غايتها العمل والتطبيق في حين أن العلم يرمي إلى مجرد الفهم الخالي من الغرض العملي أي تشير إلى الفن والصناعة (مدكور، 2008 ، صفحة 53) .

وفي عصرنا الحالي يدل مفهوم التقنية على مختلف التطورات التي شهدتها مجال تكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال، الشبكة العنكبوتية وكل الأجهزة الإلكترونية المختلفة

ب/ الاتصال: ويعرف قاموس أكسفورد الاتصال بأنه يعني نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام وبالكتابة او بالاشارات) (ابراهيم، 1993، صفحة 17) ، بحيث يتم تبادل المعلومات والأفكار بين مرسل ومستقبل او مرسل ومستقبلين، كما يعني المشاركة في الرأي واتخاذ القرار والاشتراك في تبادل المعلومات، اما ديفيد برلو والذي يوضح بان الاتصال هو العملية التي تتم بها نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص لآخر .

تقنية الاتصال: حدد المؤتمر العلمي الأول للأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام والاتصال مفهوم تقنيات الاتصال بأنه متابعة معطيات العصر من وسائل وأجهزة ومبتكرات وتطبيق استخداماتها الحديثة والاستفادة منها في شتى مناحي الحياة بما في ذلك تأثيراتها في مجال المعلومات والاتصال الإعلامي بمختلف وسائله وقنواته وأجهزته (أمنية، 2017، صفحة 5)، كما تعرف على انها توظيف جميع أجهزة التقنية وأنظمة الاتصالات والمعلومات في معالجة ونقل وبث وتخزين المعلومة بجميع اشكالها (حمدان، هـ 1428، صفحة 1794)، كما يعرفها كلوب بأنها الأدوات والأوعية والأساليب والوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر (المانع، 2006) ، اذن تقنيات الاتصال هي تلك الوسائل والتجهيزات الحديثة التي تساهم في نقل وتبادل المعلومات والبيانات بين البشر، كما يمكن ان نعرفها على انها أساليب ووسائل الاتصال المتعددة والمتنوعة والتي تنقل الأفكار والمعلومات والأوامر والتعليمات والاتجاهات والبيانات بأشكالها المختلفة المكتوبة، السمعية البصرية، التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات على اختلافها، ومعالجتها وبثها وتخزينها وجعلها متاحة وقت الحاجة تقنية الاتصالات الحديثة: وهي أي وسيلة تساعد في نقل المعرفة أو الأفكار بأي شكل كانت في اتجاه واحد أو اتجاهين، شعبية أو فردية.

أهمية تقنيات الاتصال

تكمن أهمية تقنيات الاتصال في قدرتها على تحسين التفاعل بين الأفراد والمجتمعات، وتعزيز نقل المعلومات بدقة وسرعة، وتسهيل عمليات التعلم والعمل، حيث تكمن أهميتها في:

تقنيات الاتصال الكتابي

تقنيات الاتصال الكتابي تعد من أقدم وأهم وسائل نقل المعلومات حسب كرونولوجيا الكتابة، والتي تشمل الكتابات الورقية والإلكترونية مثل الرسائل، التقارير، الكتب، المقالات، والبريد الإلكتروني، حيث تسمح بتسجيل وتوثيق المعلومات بدقة عالية، مما يقلل من احتمالية سوء الفهم، ويمكن الرجوع إليها في أي وقت، ما يجعلها أداة فعالة في حفظ السجلات والبيانات، وتستخدم في التواصل الرسمي بين المؤسسات والأفراد، مثل العقود والاتفاقيات.

تقنيات الاتصال الشفوي

الاتصال الشفوي يشمل المحادثات المباشرة، الاجتماعات، المحاضرات، والمكالمات الهاتفية، ومن أهميته التفاعل المباشر حيث يوفر فرصة للتفاعل الفوري وتبادل الآراء بشكل سريع، ويمتاز بالمرونة من خلال تعديل الرسالة وفقاً لردود الفعل المباشرة من المستقبل، ويساعد في بناء العلاقات الشخصية والمهنية من خلال التواصل المباشر، كما يساهم في توفير الوقت

تقنيات الاتصال السمعي البصري

يشمل هذا النوع من الاتصال استخدام الصوت والصورة معاً، مثل الفيديوهات، الأفلام، التلفزيون، والوسائط المتعددة، والبث التلفزيوني (TV Broadcasting) والبث التماثلي (Analog) والرقمي (Digital) والبث الإذاعي: (Radio Broadcasting) و أنظمة المؤتمرات المرئية (Video Conferencing) و البث الرقمي مثل DAB (Digital Audio Broadcasting) FM/AM و البث المباشر (Live Streaming) و التفاعل الصوتي البصري (Interactive AV)....إلى غيرها من الوسائل والتقنيات والتطبيقات المندرجة في الاتصال السمعي البصري.

وتكمن أهميته في الجمع بين الصوت والصورة، مما يزيد من فعالية الرسالة ولفت انتباه المتلقي، وتوضيح الأفكار المعقدة، حيث يساعد في شرح المفاهيم الصعبة من خلال الرسوم البيانية والتوضيحية والفيديوهات، كما يؤثر عاطفياً من خلال التأثير على المشاعر عبر الموسيقى والصور، وهو ما يزيد من فعالية تعزيز الرسالة.

تحسين التواصل بين الأفراد والمؤسسات: تقنيات الاتصال فائقة الجودة تتيح وتسهل تبادل المعلومات بسرعة ودقة وبفاعلية كبيرة، مما يقلل من سوء الفهم ويحسن الكفاءة في العمل، فعلى سبيل المثال تقنيات الفيديو كونفرنس (Video Conferencing) والاتصالات عبر الإنترنت (Online Communication) تتيح التواصل الفوري بين الأفراد في مختلف أنحاء العالم (Smith، 2020، صفحة 45).

تسهيل الابتكار والتطوير التكنولوجي: فتكنولوجيا الاتصال فائقة التقنية والجودة تدعم الابتكار من خلال اشراك الباحثين والمطورين وتمكينهم من مشاركة الأفكار والتعاون في المشاريع التكنولوجية بفعالية (Green, 2022, p. 134).

تحسين جودة الحياة: تقنيات الاتصال غالبا ما تجعل الحياة أسهل من خلال تمكين الأفراد من التواصل فيما بينهم ومع الأصدقاء والعائلة والوصول إلى الخدمات العامة المتاحة، والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية. (Lee, 2021, p. 56).

تعزيز التفاعل الثقافي والاجتماعي: سهلت التقنية عملية التفاعل وتعزيز سبل الحوار الثقافي والاجتماعي بين الافراد وتبادل الأفكار، مما يعزز التفاهم والتعاون بين الشعوب (Gonzalez, 2020, p. 71).

ان تقنيات الاتصال وخاصة مع التطور المتاح في وقتنا الراهن بمختلف حيثياته، سواء كانت كتابية أو شفوية أو سمعية بصرية، تعد أدوات أساسية في عصر المعلومات، من خلال نقل المعرفة وتعزيز التفاعل الاجتماعي، وتدعيم التطور المعرفي والاقتصادي، وفهم هذه التقنيات واستخدامها بشكل فعال، يمكن للأفراد والمؤسسات تحقيق أهدافهم بفعالية أكبر.

خلاصة

على غرار ماسبق ذكره فان إتقان تقنيات الاتصال دعامة أساسية للنجاح على المستويين الشخصي والمهني، وحلقة وصل تربط بين الأفراد والمجتمعات، وتمكن الافراد من بناء علاقات قائمة على الفهم المتبادل والتعاون البناء، وتعزيز التفاعل الثقافي والاجتماعي بين انساق البناء الاجتماعي، وتحسين جودة الحياة بالنسبة للأفراد، ودمجهم في الابتكار والتطور التكنولوجي المستمر، وتدعيم اليات التواصل بين الافراد والمؤسسات المشكلة للنظام الاجتماعي ككل، وتطوير مهاراتنا في الاستماع النشط، والتعبير الواضح، واستخدام قنوات الاتصال المناسبة، فمن خلال هاته الليات يمكن لنا تجنب سوء الفهم وتعزيز العمل الجماعي، وعليه، فإن التمرن والاستثمار في تطوير هذه التقنيات ليس رفاهية، بل ضرورة حتمية في عصرنا الحالي لتحقيق التواصل البناء والإنجاز الأفضل.

تمهيد

يعتبر الاتصال أحد السمات الإنسانية التي تتنوع أشكاله وتتعدد تجلياته، وخاصة وأنه احتل مكانة مركزية في النقاشات العالمية، حيث أصبح أكثر المواضيع إثارة من قبل الباحثين والمفكرين، نتيجة التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، هذه التطورات المستحدثة في مجال الاتصال بصفة عامة قضت على الحواجز الجغرافية، لتحول العالم إلى فضاء مترابطٍ شبه بالقرية الصغيرة، كما أشار إلى ذلك المفكر مارشال ماكلوهان في طرحه.

ومن الصعب ان نستغني عن الاتصال في النظام الاجتماعي ككل، ما يجعلنا الى طرح اشكال مفاده هل يمكن ان يبنى النظام الاجتماعي بدون اتصال؟ وهل يمكن لأي كيان مهما كانت طبيعته أن يوجد دون تفاعل تواصل؟ سؤال غالبا ما يراودني في إمكانية تشكل نظام اجتماعي او نسق اجتماعي بدون اتصال ... لان الاتصال هو لب العلاقات الاجتماعية وشريان قيام النظام الاجتماعي والكيانات بمختلف اصنافها، وخاصة مع ثورة تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة والثورة الكبيرة في وسائله واساليبها ومضامينها، ولم يعد العالم قرية صغيرة كما عبر عنها ماكلوهان، وانما أصبح العالم غرفة صغيرة تعيش فيها المعمورة بأكملها تحت سلطة الاتصال والاعلام.

مدخل عام للاتصال

يقر العديد من الباحثين والمفكرين في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية على ان علوم الاتصال نقطة التقاء مختلف العلوم وهو ما يعبر عليه العديد من المفكرين والباحثين ومن بينهم مدشال وأرمان ماتلار في كتابهم الموسوم بتاريخ نظريات الاتصال في معرض قولهم بأن الاتصال من العلوم القليلة التي تتكثف وتتقاطع فيها مجموعة من العلوم، اذ يعد علما وملتقى الكثير من التخصصات العلمية كالفلسفة والتاريخ والجغرافيا وعلم النفس والسوسيولوجيا والاقتصاد وعلم السياسة وصولا الى السبرنيطيقا (التحكم الالي) والعلوم الادراكية، وقد شكل هذا الحضور للتخصصات والعلوم الأخرى داخل الاتصال لتأسيس حقله المعرفي في فضاء العلوم الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة كعلم قائم بحد ذاته، ويجد لنا الإشارة الى ان اهتمام هاته العلوم بموضوع الاتصال متفاوتة فيما بينها، فنجد مثلا علم الاقتصاد والسياسة يولي اهتمام كبيرا لموضوع الاتصال في تسيير المؤسسات وتقويم الازمات والاحداث مقارنة بالعلوم الأخرى..

ويظهر جليا من خلال الاطلاع على التراث العلمي للاتصال والاعلام، سواء على المستوى النظري أو الميداني، أن هناك العديد من المحاولات لتصنيف هذا التراث النظري، حيث تبرز هذه المحاولات منذ البوادر الأولى لاستخدام الاتصال، وهذا ما عبر عن هذا التطور Sandra Ball-Rokeach Melvin DeFleur ميلفين ديفلر وساندرا بال روكيتش في كتابهما نظريات وسائل الاعلام، حيث ذكرا أن ما نراه اليوم من وسائل اعلام كالصحف والراديو والسينما والتلفزيون هو نتاج آلاف السنين من الجهود والمحاولات التي بذلها العلماء عبر العصور

لتحقيق التواصل بين البشر، وأوضح أن وسائل الاعلام الحديثة التي نستمتع بها اليوم تمثل قفزة هائلة في تطور وسائل الاتصال التي بدأت بأساليب بدائية مثل الإشارة ودق الطبول وإشعال الدخان، ثم تطورت تدريجيا حتى وصلت إلى تقنيات متقدمة مثل الفيديو وتلفزيون الكابل عبر الأقمار الصناعية (ملفين و ساندرا بول، 1989، الصفحات 27-28)، وعلى الرغم من وجود بعض الاختلافات بين الباحثين حول تحديد المراحل التطورية للاتصال ووسائله، إلا أنهم يجمعون على وجود خمس مراحل رئيسية لهذا التطور.

المرحلة الخاصة باللغة

المرحلة الخاصة بالكتابة

المرحلة الخاصة بالطباعة

المرحلة الخاصة بالاتصالات السلكية واللاسلكية.

المرحلة الخاصة بتكنولوجيات الحديثة.

وتطور مفهوم الاتصال وتعدد وسائله وتزايد أهميته، اخذ مجالا بحثيا متشعبا من قبل الباحثين والخبراء، وأصبح كحقل جديد في ميدان العلوم الإنسانية يعرف بعلوم الاعلام والاتصال بمناهجه وموضوعاته ونظرياته ومجالاته البحثية من خلال ثلة من المفكرين والباحثين أمثال: هارولد لاسويل، لازرسفيلد، كارل هوفلاند، ميرتون والذين ارسوا الخطوط العريضة لهذا العلم.

مفهوم الاتصال:

لغة: ورد في معجم لسان العرب لابن منظور عن فعل الاتصال وصل وصلت الشئ وصلا وصلة (منظور، 2005، الصفحات 224-225).

كما يشير الرازي في مختار الصحاح الى تعبير وصل اليه وصولا، أي لغة والمعنى اللغوي اذن يعني نوعا من العلاقة الإنسانية والحميمية المباشرة المتبادلة.

ويرجع اصل كلمة اتصال Communicatian الى الكلمة اللاتينية Communis ومعناها Common بمعنى عام او مشترك (مكاوي و السيد، 1998، صفحة 23)، وبالتالي الاتصال كعملية يتضمن المشاركة او التفاهم حول شئ او فكرة او إحساس او اتجاه او سلوك او فعل ما، ويعرفه قاموس أكسفورد الاتصال بأنه يعني نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام وبالكتابة او بالإشارات) (ابراهيم، 1993، صفحة 17)، بحيث يتم تبادل المعلومات والأفكار بين مرسل ومستقبل او مرسل ومستقبلين، كما يعني المشاركة في الرأي واتخاذ القرار والاشتراك في تبادل المعلومات .

وإذا أمعنا النظر في المعنى اللغوي نقول بان الاتصال هو ذلك النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية او الانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال المعلومات او الأفكار او الآراء او الاتجاهات من شخص او جماعة الى اشخاص او جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين

تطرق الكثير من الباحثين والكتاب لمفهوم الاتصال في كتاباتهم في محاولة جادة لتوضيح هذا المفهوم والتعريف به لكشف ما به من غموض ولم يقتصر على مجال معين، وإنما كل حسب مجال اختصاصه كعلم الاجتماع وعلم النفس والسياسة والاقتصاد الى غير ذلك من المجالات التي تطرقت الى مفهوم الاتصال.

وتناول الباحثون في مجال علم النفس الاتصال باعتباره نسقا جماعيا يؤثر بطريقة او باخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وآرائهم واتجاهاتهم، وقد عرفه وارن Warren الاتصال بأنه نقل انطباع او تأثير من منطقة الى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما او انه يشير الى نقل انطباعات من البيئة الى الكائن وبالعكس او بين فرد او اخر، ووفقا لهذا التعريف فان أي تغييرات تحدث داخل الكائن الحي نتيجة لمؤثر ما سواء كان داخليا او خارجيا فانه يعني ان ثمة اتصال قد وقع.

اما عن علماء الاجتماع على اعتبار ان الاتصال بأنه ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دور مهم في بناء وتماسك المجتمع والعلاقات الاجتماعية، وهو ما يؤكد شرام ان المجتمع الإنساني يقوم على مجموعة من العلاقات قوامها الاتصال وان ما يجمع الافراد ليس بقوة عجيبة او قوة مطلقة وانما هي علاقات الاتصال التي هي ضرورة من ضروريات الحياة الاجتماعية ذاتها..

ويعرفه احمد أبو زيد بأنه العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع وطبيعته وتكوينه وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم.

كما عرفه محمود عودة بأنه العملية او الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 24).

ان تعدد مفاهيم الاتصال يشير الى دلالات وسياقات مختلفة جعلت من الاتصال قيمة ذات دلالة في مختلف المجالات وانساق الاستخدام لهذا المصطلح، كما يحيل هذا التنوع في المفاهيم الى إختلاف انتماءات الباحثين والمفكرين حسب مدارسهم وحسب وسائل الاستخدام ونوعية الجمهور، وظرف حدوث عملية الاتصال ومن بين هذه المفاهيم نجد:

ديفيد برلو (جانب اعلامي): والذي يوضح بان السلوك الاتصالي يهدف الى الحصول على استجابة معينة من شخص ما او ان الاتصال هو الاستجابة المميزة للفرد نحوثير معين (الحميد م.، 2004، صفحة 22).

كارل هوفلاند (جانب تأثيري وتوجيهي):الاتصال هو العملية التي ينتقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات عادة ماتكون رموز لغوية لكي يعدل سلوك الافراد الاخرين (نصر الله، 2001، صفحة 30)

اما محمد عبد الحميد يعرف الاتصال على انه العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة بين الافراد او الجماعات بداخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة (الحميد م.، 2004، صفحة 25).

أما جيهان احمد رشدي فتقر على ان الاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة والتي يتم فيها نقل أفكار ومعلومات (منبهات) بين الافراد عن قضية او معنى او واقع معين، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء (النذير، 2017، صفحة 74).

خصائص عملية الاتصال

1- الاتصال عملية ديناميكية: الاتصال عملية تفاعل اجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس، أي ان افراد المجتمع يؤثرون ويتأثرون بالعملية الاتصالية سواء في السلوك او المعلومات او الاتجاه (المفاح، 2014، الصفحات 23-24).

2- الاتصال عملية مستمرة: الاتصال عملية مستمرة دائما وهي أساس تواصل الأجيال وحقيقة من حقائق الكون المستمرة.

3- الاتصال عملية دائرية: عملية الاتصال لا تسير في خط واحد من شخص لآخر فقط، بل تسير عبر دائرة يشترك فيها الافراد ويأثرون ويتأثرون بها.

4- الاتصال عملية لاتعادي: ونقصد بها ان الرسالة الاتصالية تتغير بتغير الزمن والافراد والجمهور المستقبل، أي ان الرسالة التي حدثت في الماضي تختلف عن الرسالة التي تحدث الان او مستقبلا، وذلك لكون الحياة في تغير مستمر بتغير المعاني والوسائل... الخ

5- الاتصال عملية معقدة: فالاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث عبر مستويات واوراق مختلفة وهو عملية معقدة لاحتوائه على أنواع واشكال وشروط تستلزم اختيارها بدقة لنجاح الاتصال.

6- ويتسم الاتصال أيضا بمجموعة من الخصائص أهمها:

- يأخذ الاتصال عدة اشكال مختلفة من حيث طبيعتها ومتطلباتها وتأثيرها.
- يدور الاتصال باشكله المختلف حول شئ معين سواء في المجال الاعلامي او الثقافي او التجاري او الاقتصادي فليس الاتصال نشاط مستقل بذاته، وانما هو نشاط يرتبط بأوجه الأنشطة الأخرى في المجتمع.
- تتكون العملية الاتصالية من خمسة عناصر أساسية (المصدر، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، رجع الصدى).

- اتجاه الاتصال يختلف، فقد يكون احادي الاتجاه وقد يكون ثنائي الاتجاه.
- الرسالة الاتصالية تأخذ عدة أشكال فهي اما مطبوعة او مسموعة او مرئية كما قد تكون شعار او علامة او رمز (عواج،، 2019، الصفحات 11-12).

أهداف الاتصال:

يهدف الاتصال الى احداث تفاعل بين المرسل والمستقبل من حيث الاشتراك في الفكرة او المفهوم او العمل، كما يهدف الى التأثير في احد الاطراف حيث يؤدي هذا التأثير الى احداث تغيير في سلوك المستقبل (بلخيري، 2015، صفحة 55).

- 1- التغيير والتعديل في المعلومات: من اهداف الاتصال تزويد المتلقي بالمعلومات الصحيحة والحقائق الصادقة وتمكنه من اتخاذ القرارات الصائبة.
- تزويد المستقبل بمعلومات جديدة لم يعرفها من قبل عن الموضوع محل الحدث .
- تصحيح الأفكار والمعلومات الخاطئة التي تدور في ذهني المتلقي
- 2- تعديل الاتجاه : الاتجاه "عبارة عن اطار مرجعي يزودنا بالمعلومات التي تجعلنا نشعر مع الاخرين او نتضامن معهم او نحصل على دعمهم"، يهدف الاتصال الى تعديل الاتجاه لدى المستقبل من خلال التأثير فيه وذلك بـ:
- تعديل الجانب المعرفي او تغييره في الاعتقادات والحقائق والمعلومات الموجودة في ذهن المتلقي.
- تعديل الجانب العاطفي لدى المتلقي من خلال مشاعر الحب والكرهية.
- تغيير او تعديل الجانب السلوكي للمتلقى تجاه قضايا معينة .
- 3- التأثير وتغيير السلوك : يهدف القائم بالاتصال من خلال عملية الاتصال التأثير على سلوك المتلقي وتغييره وذلك من خلال:

- احداث تاثير في سلوك المتلقي من خلال توعيته بالمعلومات الصحيحة حول الظواهر والاحداث المحاطة به
 - توجيه سلوك المتلقي نحو القرارات الصائبة التي تخدم مصلحته او مصلحة مجتمعه، ومن امثلة ذلك توعية المتلقي وتأثير في سلوكه اتجاه العملية الانتخابية، او القيام الى الصلاة عند الاستماع الى الاذان.
- وظائف الاتصال : للإتصال عدة وظائف من بينها:**

- وظيفة الاعلام: وذلك بتزويد الناس بالمعلومات النافعة في جميع نواحي الحياة وتوعيتهم وزيادة معارفهم.
 - وظيفة اجتماعية: كون الاتصال عملية اجتماعية تقوم بنقل معلومات وتهدف الى تغيير السلوك الإنساني.
 - وظيفة سياسية: يسهم الاتصال في التثقيف السياسي ويسهل الاتصال بين الحاكم والمحكوم.
 - وظيفة توجيهية: وتتحقق حينما يتجه الاتصال الى توجيه المتلقين الى اتجاهات او تعديل اتجاهات قديمة.
 - وظيفة ترفهية: ويتحقق عندما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور في نفسية المتلقي.
- مكونات وعناصر الاتصال (مكاوي وليلى، 1998، الصفحات 65-69)

تحتوي عملية الاتصال على خمسة عناصر أساسية لنجاح الاتصال وهي كالتالي:

- 1- المرسل: ويقصد به صانع الرسالة وقد يكون هذا المصدر فردا او مجموعة من الافراد وقد يكون مؤسسة او شركة ، او هو الشخص الذي يبدأ الحوار بصياغة أفكاره في رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده (هذه الرموز تكون الرسالة التي يوجهها القائم بالاتصال الى جمهور معين)، ويعد المرسل هو المسؤول عن اعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والمهارات او المبادئ او الاتجاهات التي يحتاجها من يتعامل معهم من الافراد او الجماعات في موقف معين، ويحدد دفيد برلو أربعة شروط أساسية يجب ان تتوفر في المرسل:
- مهارة الاتصال عند المصدر: وهي خمسة مهارات أساسية يجب ان تتوفر فيه وهي مهارة الكتابة، مهارة التحدث، مهارة القراءة، ومهارة الاستماع، ومهارة التفكير ووزن الأمور.

- اتجاهات المصدر: تؤثر اتجاهات المصدر نحو نفسه ونحو الموضوع ونحو المتلقي على عملية الاتصال بشكل مباشر، فالثقة بالنفس عند المصدر تولد المتعاملين معه ثقة فيما يقوله او يفعله.
- مستوى معرفة المصدر: من الواضح ان قدر المعرفة التي يتمتع بها المرسل عن الموضوع يؤثر في نجاح رسالته "أي انه اذا كان متخصصا و متمكنا من الموضوع فقد ينجح في نقل الرسالة بوضوح.
- النظام الاجتماعي والثقافي: يتاثر مركزه بالنظام الاجتماعي والثقافي الذي يعمل في اطاره ومكانته في النظام الاجتماعي ودوره ومهامه التي يجب ان يقوم بها والوضع الذي يراه الناس فيه، كما اننا بحاجة الى معرفة الإطار الثقافي الذي يعايشه ومعتقداته وقيمه وسلوكه، بمعنى هذا ان مركزه في النظام الاجتماعي والثقافي سيؤثر على سلوكه الشخصي بشكل عام (مكاوي و ليلي، 1998، صفحة 46).
- 2- الرسالة: وهي المعنى او الفكرة او المحتوى الذي ينقله المصدر الى المستقبل وتتضمن المعاني والأفكار والآراء التي تتعلق بموضوعات معينة يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة او غير ذلك وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقوم بها (المشاقبة، 2011، صفحة 133)، وهي مجموعة من من الأفكار والمفاهيم والمعلومات تتضمن العديد من القيم والاتجاهات التي يرغب المرسل في توجيهها لمن هم في حاجة اليها من الافراد او الجماعات لاشتراكهم فيها.
- ومن هنا فالرسالة الاتصالية يجب ان تكون واضحة المعالم وعدم حشوها بالمصطلحات العلمية او المعادلات الرياضية المعقدة بالرياضيات والكيمياء والفيزياء على سبيل المثال، وخاصة الى جمهور غير مثقف او علمي، اما عندما يتم مخاطبة طلبة العلوم الاقتصادية على سبيل المثال عن نظريات الاقتصاد فالأمر يختلف الا اذا كان الطلبة غير متعلمين وواعين للمصطلحات الاقتصادية او عدم وجود مجال مشترك للفهم بين المرسل والمستقبل،
- ومن هنا فان عملية الاتصال بين المرسل والمتلقي تتوقف على الحجم الإجمالي للمعلومات المتضمنة للرسالة، ومستوى هذه المعلومات من حيث البساطة والتعقيد، حيث ان المعلومات اذا كانت قليلة فانها لا تجيب على تساؤلات المتلقي ولا تحيطه بموضوع ومحتوى الرسالة، الامر الذي يجعلها عرضة للتشويه، اما عن الرسالة التي تحتوي على معلومات كثيرة فقد يجد المتلقي صعوبة في استيعابها.
- 3- الوسيلة: وهي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل، وهذه الوسيلة تختلف في خصائصها وامكانياتها باختلاف الموقف الاتصالي، وحجم المتلقين وانتشارهم، وحدود المسافة بين المرسل والمتلقين (الحميد م.، 2004، صفحة 30)، اذ يرى بعض العلماء وعلى راسهم مارشال ماكلوهان بأن الوسيلة تلعب دورا هاما في عملية الاتصال بل هي من اهم عناصره حيث وصفها قائلا "الوسيلة هي الرسالة" أي ان استعمال وسيلة معينة في عملية التواصل قد تحدث تغييرا جذريا في الأشخاص، والوسيلة هي التي تستخدم في نقل الرسالة، فالمعلومات والرموز واللغة التي يود المرسل توجيهها الى المستقبل لا تنتقل من تلقاء نفسها، بل تحتاج الى وسيلة تعبر عنها ، ومن المعلوم ان هناك العديد من الوسائل التي يمكن ان يستعملها المرسل في نقل رسالته وتوجيهها الى المتلقي كالهاتف والمجلات والصحف والندوات والكتب والمذكرات وغيرها من الوسائل المستخدمة في الاتصال ونقل الرسائل.

- 4- المتلقي: وهو اهم حلقة في عملية الاتصال ويقصد به الشخص أو مجموعة الأشخاص الذين يتلقون او يستقبلون الرسالة ومحاولات التأثير الصادرة عن المرسل، ودور المتلقي هو فك رموز الرسالة ومحاولة فهم محتواها (المفلح، 2014، صفحة 29)، ويتفاعل معها ويتأثر بها وهو الهدف المقصود في عملية الاتصال،
- 5- رجع الصدى: وهو إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع ان يقرر ما اذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 51)، ويتخذ رد الفعل اتجاها عكسيا في عملية الاتصال، والذي ينطلق من المستقبل الى المرسل وذلك للتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة ومدى فهمها لها واستجابته او رفضه لمعناها، ورجع الصدى هو رد الفعل التي يقوم بها المتلقي جراء استقباله للرسالة وعدم فهمه واستيعابه لمضمونها ما يجعله يقوم برد الفعل تجاه هذه الرسالة.
- 6- الأثر: الأثر هو نتيجة الاتصال وهو يقع على المرسل والمتلقي على حد سواء (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 52)، وعملية التأثير عملية نسبية متفاوتة بين شخص واخر وجماعة وأخرى، لان الأثر هو الهدف النهائي الذي يسعى اليه المرسل ويهدف الى تحقيقها، وقد يكون الأثر نفسي أو إجتماعي، ويتحقق أثر وسائل الاعلام من خلال تقديم الاخبار والمعلومات والترفيه والاقناع وتحسين الصورة الذهنية.

٣٥ أنواع الاتصال

إن الإجابة عن التساؤل: ما هي أنواع الاتصال؟ ليس بسيط بذكر الأنواع وفقط، فإلى جانب العناصر الرئيسية لعملية الاتصال، هناك مكونات أخرى باعتبار عملية الاتصال عملية معقدة للغاية بسبب العديد من المتغيرات التي تحددها وبالتالي، فإن أحد أهم مكونات عملية الاتصال هو الشخصية والبعد الإنساني التي تؤثر في عملية الاتصال وتعد عنصرا مهما يقوم عليه أنواع الاتصال، ويمكن تصنيفه حسب صيرورة الاتصال في المجتمع من خلال المستوى المتعلق بالمجتمع ككل او المستوى التنظيمي او على مستوى المجموعات او على المستوى الشخصي، كما تكمن بعض التصنيفات حسب عدد المشاركين في العملية الاتصالية أو حسب اللغة المستخدمة ودرجة رسميته وطبقا لسير خط الاتصال، ورغم تواجد الكثير من التصنيفات للأنواع الاتصالية الى اننا يمكن لنا حصر بعض التصنيفات في ما يلي :

أولا نوع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة: يرى الباحثون والمهتمين بالاتصال الإنساني أن كلمة لغة لا ينبغي ان تقتصر على اللغة اللفظية وحدها بل إن أي منهج منظم ثابت، يعبر به الإنسان عن فكرة تجول بخاطره وإحساس يحسه في صدره هو لغة قائمة بذاتها، ولذلك فهم يعتبرون كل فهم منظم ثابت يعبر به الانسان عن فكرة تجول بخاطره او إحساس يجيش بصدرة، انما هي لغة قائمة بذاتها (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 25)، واللغة هي كل فعل يستطيع من خلاله الانسان ان يعبر عن افكاره أو إحساس يعيشه بمختلف الطرق والاشكال التعبيرية، وتتكون اللغة من مجموعة من المفردات تحكم تركيبها وترتيبها قواعد خاصة، وهذه المعاني المشكلة للغة يستطيع الانسان ان يعبر عنها بطرق مختلفة، ولذلك يمكن تقسيم هذا النوع حسب معيار اللغة المستخدمة الى صنفين أساسيين هما:

1-1 الاتصال اللفظي:

ويدخل ضمن هذا الصنف كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة للاتصال، كما يجمع الاتصال اللفظي الى جانب الألفاظ المنطوقة الرموز الصوتية (المفاح، 2014، صفحة 31)، وهو الذي يستخدم فيه اللفظ أو الكلمة كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقي ويكون اللفظ فيها منطوقاً ليذكره المتلقي، ولا يخفى علينا ان هذا النوع من الاتصال لا يمكن أن يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية مثل الحركة والإشارات .

2-1 الاتصال غير اللفظي:

والذي يطلق عليه أحيانا باللغة الصامتة The Silent Language ويندرج ضمن هذا الصنف كل أنواع الإتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويرى راندال هاريسون Randall Harrison أن الاتصال غير اللفظي ينطبق على ظاهرة ذات مدى واسع والتي تشمل تعبيرات الوجه والإيماءات والبروتوكولات والاتيكيت والأزياء والرموز، والرقص الى غيرها من الرموز التي تندرج ضمن الاتصال غير اللفظي، ويرى بعض الباحثين ان الاتصال غير اللفظي كلغة يمكن تقسيمه الى قسمين:

لغة الإشارة: Silent Language والتي تتكون من الإشارات المعقدة او البسيطة التي يستخدمها الفرد للاتصال بغيره

لغة الحركة والافعال: وتتضمن الحركات التي يقوم بها الانسان تعبيراً عن معاني معينة لنقلها الى غيره . لغة الأشياء: ونقصد هنا بالأشياء التي يستخدمها الانسان للتعبير عن قضايا ومعان واحاسيس يسعى الى نقلها الى المستقبل (مكاوي و السيد، 1998، صفحة 27) ومثال ذلك الملابس والأدوات التي تستخدم في الأفلام الثورية الجزائرية يقصد من استخدامها نقل الإحساس بالظروف الزمانية والمكانية لتلك الحقبة الى المتلقي وجعله يحس ويعيش هاته المرحلة عن طريق الفيلم، او مثل ارتداء الملابس السوداء ودلالاتها، او ادراج أدوات معينة في الاحتفالات الوطنية دلالة على عصر معين عايشته الدولة.

ويرى راندال هاريسون Randall Harrison ان الإشارات غير اللفظية يمكن تصنيفها الى أربعة أصناف (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 28):

رموز الأداء: والتي تنجر عن حركات التي يقوم بها الجسد كالإيماءات وتعبيرات الوجه وحركات العيون والنبرات الصوتية المعبرة.

رموز إعلامية: يتم ادراج هاته الرموز في وسائل الاتصال الجماهيرية كنوع الصورة والألوان وأنواع اللقطات المصورة وأساليب استخدام المؤثرات الصوتية والموسيقى بصفة عامة والتي تتماشى مع اللغة اللفظية المدرجة. رموز اصطناعية: كالملابس ونوعيتها وأدوات التجميل والهيكل المعمارية، والرموز المعبرة عن مكانة الانسان. رموز ظرفية: والتي تواكب المكان والزمان كترتيب جلوس الزوار حسب مكانتهم الاجتماعية.

ثانياً نوع الاتصال حسب معيار المستوى (من حيث حجم او عدد المشاركين)

يعتمد هذا الصنف حسب معيار المستوى على عدد المشاركين ونوعية وحجم الجمهور المتلقي ونوعيته والذي يقسم الى الأنواع التالية:

1-2 الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد حينما يحدث نفسه، او بين الفرد ونفسه أي ان الاتصال الذي يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومذكراته (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 29)،

ويرتبط الاتصال الذاتي بالمعارف والتعليم والأفكار والوجدان والتخيل والسمات الإدراكية التي يمتلكها الفرد والتي يقوم بتحويلها وإعطاء معنى وتقييم للأفكار والأحداث والتجارب المحيطة به ويتحول فيها من مرسل إلى متلقي بطريقة آلية وفي ان واحد.

2-2 الاتصال الشخصي: وهو الاتصال المباشر أو الاتصال المواجهي ويرى روبرت كينغ ميرتون Mertoun بانه اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين المرسل والمتلقي تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته، فهو عملية تبادل المعلومات والأفكار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة، وفي هذه العملية يمثل أحد الشخصين دور المرسل، بينما يمثل الآخر المستقبل (العيفة، 2007، الصفحات 57-58)، والاتصال الشخصي يتم وجها لوجه بين شخصين أو أكثر حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمهارات والمعلومات والاتجاهات بالطريقة المباشرة وجها لوجه، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو هؤلاء الأشخاص في موضوع مشترك، والتعرف على مدى تأثير الرسالة وتصحيحها ان تطلب ذلك وتصبح أكثر فعالية .

2-3 الاتصال الجمعي: والاتصال الجمعي يحدث بين مجموعة من الأفراد مثل أفراد الأسرة، زملاء الدراسة، زملاء العمل، حيث يتاح للجميع المشاركة في الموقف الاتصالي (المفلح، 2014، صفحة 32)، وغالبا ما يكون هدفه اجتماعي بحث كاتخاذ قرارات وحل المشاكل فهذا النوع من الاتصال غالبا ما يصب في صالح الجماعة أو الأفراد المشاركين في العملية الاتصالية بصفة عامة، والذي يتيح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي، وما يميز الاتصال الجمعي هو وحدة المصلحة والأهداف والاهتمام بينهم، كما يميز الاتصال الجمعي التفاعل المباشر ورجع الصدى الفوري من المتلقي اتجاه المرسل من خلال القضية التي جمعهم في العملية الاتصالية

2-4 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 مرتفع ويتميز بوحدة اهتمام بالمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة ويضم أعضاء الجماعة تنظيم داخلي وإن كان غير رسمي (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 31)، إلا أن هذا النوع يتميز بالتفاعل الفعال والعال بين أعضاء المجموعة المشاركة في العملية الاتصالية..

2-5 الاتصال الجماهيري:

وهو عملية الاتصال التي تتم عن طريق استخدام وسائل الإعلام الجماهيرية، وهو يتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، ولأفراد غير معروفين للقوائم بالاتصال، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة وبسرعة فائقة، مع قدرة على خلق رأي عام (المفلح، 2014، صفحة 32)، كما يقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نشر أو بث أو نقل رسالة تحمل الأفكار والمعلومات والاتجاهات إلى عدد كبير من الأفراد باستخدام وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال الجماهيرية، ويتم بطريقة غير مباشرة، في اتجاه واحد ولعدد كبير من الأفراد متباينين في الاتجاهات والمستويات وغير معروفين للقوائم بالاتصال تسعى إلى خلق

راي عام حول قضية او امر معين أو ظاهرة لها علاقة بالاهتمامات العامة في المجتمع أو إثارة اهتمامات الجماهير حول امر معين .

ويقصد به العملية التي تساهم في نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات والمهارات الى جمهور عريض غير معروف للقائم بالاتصال متباين الاتجاهات والمستويات باستخدام وسائل اتصال جماهيرية، تصلهم الرسالة بسرعة فائقة وبنفس اللحظة يهدف لتكوين راي عام وتوجيهه وخلق اتجاهات وتنمية سلوكات من خلال المعلومات والمعارف التي يتم ايصالها الى هذا الجمهور.

ثالثا أنواع الاتصال وفقا لطبيعة مصدر الاتصال

1- الاتصال الرسمي : يعرف على انه سلوك مقصود من جانب المرسل لنقل المعنى المطلوب الى المستقبل عبر قنوات رسمية سخرت قصدا لتحقيق السلوك المطلوب (Estivals, 1996, p. 33)، وهي من اكثر الانواع شيوعا وانتشارا في المؤسسات حيث تعرف بانها تنسيق عقلاني لنشاط يقوم به عدد من الأشخاص لتحديد أهداف مشتركة ومحددة وذلك حسب نظام تقسيم العمل وهيئة السلطة (العشوي، 1991، صفحة 14)، ويرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي... ويعتبر أهم عمليات الإدارة بصورة عامة ويلاحظ تنوع مادته... بين بيانات، آراء، معلومات، خاصة بالأهداف والسياسات والأحداث، كما يعرف على انه ذلك الاتصال الرسمي الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها والذي يعتمد على الخطابات والمذكرات والتقارير (العبد، 1995، صفحة 22)، والمقصود بالاتصال الرسمي هو وجود نظام قائم على التخطيط للإجراءات والكيفية التي يسلكها تدفق البيانات في المؤسسة، بما يقضي والتوزيع الرسمي للسلطات والاختصاصات والوظيفة، وغالبا ما يهدف الى تحقيق ثلة من الأغراض منها:

- ✓ نقل الأوامر الصادرة من المنظمة وفقا لعملية التنظيم الإداري
- ✓ نقل الآراء وردود الأفعال من السلطة التنفيذية الى السلطة المشرفة للبرامج والاوامر.
- ✓ تنوير الجمهور الداخلي للمنظمة بالأهداف العامة التي سطرها المؤسسة والهادفة الى تحقيقها.

فالالاتصال الرسمي هو كل ما تصنعه الإدارة مسبقا ويبقى معروفا ويخضع لتنظيم هيكل المؤسسة ويأخذ الاتصال الرسمي عدة أشكال وهي كالتالي:

1- الاتصال النازل: وهو الاتصال الذي يكون اتجاهه من أعلى الى أسفل أو الاتصال الهابط ، ويتدفق هذا الاتصال من قمة التنظيم الى ادنى المستويات الادارية في المنظمة (بدوي، 2003، صفحة 151)، وهو كل اتصال تهدف من خلاله إدارة المؤسسة أو الهيكل التنظيمي الى توجيه رسائلها الى الموظفين عبر المذكرات والملصقات والإصدارات الكتابية والجرائد الداخلية وكل الوسائل المتاحة لإسداء التوجيهات والقرارات من إدارة المؤسسة الى الموظفين، كما يعرف على انه نقل المعلومات والأفكار من المستوى الأعلى الى المستوى الأدنى ، وفيه تنتقل المعلومة من المستويات العليا الى المستويات الدنيا في التسلسل الهرمي للهيكل التنظيمي ويكون هذا الاتصال على شكل قرار أو أوامر أو توجيه من الرئيس الى المرؤوس او المسؤولين، والاتصال النازل تهدف المؤسسة من

خلاله الى تمرير رسائلها إلى الموظفين وهذا عبر عدة وسائل كالإصدارات الكتابية، الجريدة الداخلية، الملصقات والمذكرات.

و يشمل مختلف الرسائل الصادرة من الإدارة، و التي توجه إلى العمال أو المرؤوسين و تتضمن سياسة المنظمة اجراءات العمل و مختلف التعليمات و التوجيهات

ومن إيجابيات هذا الاتصال ما يلي:

- يأخذ دورا هاما في إنجاز العمل وفق تعليمات دقيقة أو محددة بنظام المؤسسة او الهيكل التنظيمي والذي يسهل عمل المنظمة ويدير شؤونها.
 - يحدد البرامج التقويمية لإداء المرؤوسين ويمكنهم من إدراك تتبع رؤساء لإدائهم مما يساعد على تقرير السلوك الإيجابي وتفادي الخطاء وتوضيح الأعمال
 - امرأة عاكسة لطريقة التعامل مع المرؤوسين فإذا كان الرئيس منصفاً فإن هذا يولد شعوراً بالخوف لدى المرؤوسين مما يؤثر على الاتصال التنظيمي
 - يعتبر أكثر الاتصالات سرعة في تنظيمات العمل (درويش و تكللا، 1976، صفحة 466).
- 2- الاتصال الصاعد:

هو عكس الاتصال النازل يستعمل في التقريب والاستفسار وإعطاء المعلومات عن العمل المنجز والمشاكل والعراقيل وتقديم اقتراحات بشأن تحسين الأول والاستفسارات حول النقاط الغامضة في سياسة المؤسسة في أداء العمل، كما يزيد في دور المرؤوسين في المشاركة ويتضمن التقارير المكتوبة تقديم الشكاوي الاجتماعات التي ينظمها العمال ومشاكلهم المهنية والتنظيمية واقتراحاتهم المختلفة كما توضح مدى تجاوب مع توجيهات الادارة العليا فنوفر بذلك التغذية الرجعية اللازمة لضبط عملية الانتاج والتنظيم وبهذا يمكن للعمال أن يساهموا بطريقة غير مباشرة في التأثير على القرارات التي تؤخذ في المستويات العليا بما يصدر عنه من معلومات وتوجيهات وقرارات.

ويتمثل الاتصال الصاعد في الرسائل التي يتم نقلها من المرؤوسين إلى رؤساءهم ويتضمن معلومات عامة حول ما يريد الفرد نقله، عن نفسه وأدائه ومشاكله، عن الآخرين ومشاكلهم، حول ممارسات المؤسسة وسياساتها وحول ما يجب عمله وكيفية الاداء ومختلف الآراء والمقترحات، اذا فالالاتصال الصاعد يتدفق من قاعدة الهرم الى اعلى نقطة في سلم الهرم التنظيمي للمنظمة ناقلة معها المعلومات عن نتائج أعمال المنظمة ونشاطاتها والعقبات التي تواجههم اثناء التنفيذ، و يتضمن نشاطات الاتصال الصادرة من المرؤوسين الى الرئيس، وتضم نتائج تنفيذ الخطط، وشرح الصعوبات والمعوقات اثناء التنفيذ، والملاحظات والآراء الصاعدة الى الرئيس.

فالالاتصال الصاعد يركز على فكرة أن الموظفين لديهم إمكانية إرسال المعلومات والاخبار، كما يمثل النوع الوحيد الذي يتمكن من خلاله الموظفين من تبليغ واخبار مسؤوليهم عن عملهم ومواقفهم وكذلك آراءهم حول

مختلف المواضيع، ومن هنا تبدأ عملية التفاعل مع المرؤوسين اقتراحات أو بيانات أو شكاوي لرئيسهم الذي يستدعي التدخل لحل المشكل

لا يقل الاتصال الصاعد أهمية عن الاتصال النازل وإن كان أقل انتشارا في الهياكل التنظيمية ذات السلطة والتنظيم المركزي إلا أنه يعد الفرصة التي تتيح للموظفين بالتعبير عن آرائهم وانشغالهم، وإذا كان النوع الأول يركز على اتصال من جانب واحد دون اشراك الآخر فإن الاتصال الصاعد يمكن قاعدة الهرم من المشاركة في التنظيمات والقرارات التي تتبناها الإدارة، وهذه المشاركة تتم عن طريق وسائل مختلفة تسمح للموظفين بطرح مشاكلهم على الادارة الأمر الذي يساعد هذه الأخيرة على اتخاذ القرارات السليمة، فالمرؤوسين والموظفين لا يقتصر دورهم في تلقي الأوامر والتوجيهات وإنما تسند له الفرصة أيضا لإيصال المعلومات والآراء والاقتراحات إلى رؤسائه، وهي الطريقة المثلى التي تتيح للمرؤوسين بنقل اتجاهاتهم وآرائهم عن مختلف الأمور الحيوية لإدارة المؤسسة، وهذا النوع من الاتصال يتيح للموظفين بالتعبير عن آرائهم والمشاركة في إدارة مؤسستهم وتحقيق التنظيم في مختلف اعمالها كما يعد فرصة حقيقة للإدارة بالاستماع الى الموظفين او المرؤوسين بخبايا التنظيم والتسيير المعمول به في الهياكل التنظيمية، وهذا التوجه يعد من أساليب التسيير الإداري القائم على التوجيه والمشاركة الجماعية في تسيير التنظيم الإداري.

3- الاتصال الأفقي:

هذا النوع من الاتصال يحدث بين الوحدات الادارية ذات المستوى الواحد في التنظيم، والغرض الاساسي منه هو تبادل المعلومات والتنسيق بيم مختلف المصالح والفروع من اجل فاعلية اكبر (قوي، 2010، صفحة 51)، وينشئ هذا النوع من الاتصال علاقات بين مصالح إدارية على مستوى واحد، بمعنى أن طرفي هذا الاتصال يكون بين شخصين أو مصطلحتين من نفس المستوى أو الدرجة في السلم الإداري، ويرى هنري فايول على ضرورة تشجيع الاتصال الافقي كوسيلة لتحقيق الإدارة الفعالة والاتصالات الإنسانية السليمة، فالاتصال الافقي هو مجموعة من الاتصالات التي تحدث بين أفراد في نفس المستوى الاداري مثلما يحدث بين رؤساء المصالح اوبين المشرفين أو المنفذين كل على حدة ويكون ذلك عادة الاشعار والتنسيق بين مختلف المصالح والدوائر الادارية والانتاجية.

3-3- الاتصالات النجمية: وهي التي تكون في صورة معقدة ومتطورة ويمكن تشبها بنجمة مشابكة حيث تكون الاتصالات مختلفة الاتجاهات أفقية وعمودية ومائلة وهي الكارثة الأكثر نجاعة وفعالية في مواجهة تعقد التنظيمات الحديثة وبذلك تساهم في ايصال مجموعة مشبعة من المعلومات في كل الاتجاهات وعلى كل المستويات (غيان، 2006، صفحة 38).

2- الاتصال غير الرسمي:

وهو الاتصال الذي يتم بين الافراد والجماعات ويكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة ولا يخضع للقواعد التنظيمية، ويعرف على انه النوع الاتصالي الذي يحدث خارج المسارات الرسمية المحدودة للاتصال حيث يتم بأسلوب غير رسمي، لذلك يكون قائم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين

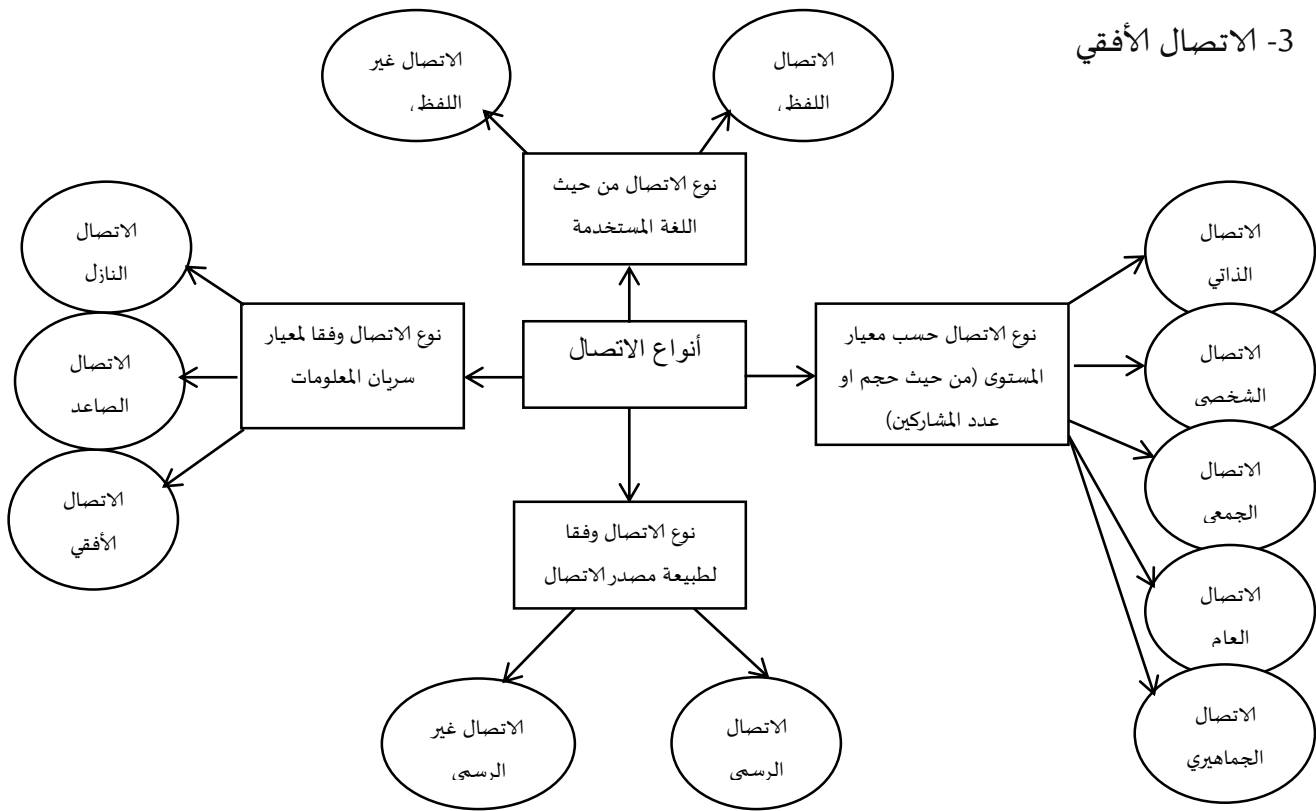
داخل المنظمة (فهبي، 2002، صفحة 139)، فهذا النوع بعيد عن القواعد والاحكام التنظيمية و لا يخضع لسلطة أو قانون معين ينشأ وفق ميول وحاجات شخصية في طبيعة الانسان ويغلب عليها الطابع النفسي مكمل للاتصال الرسمي بهدف رفع معنويات العمال من أجل تحفيزهم عن العمل وبذل جيد أكبر .

إذا فالاتصالات غير الرسمية مجموع العلاقات الطبيعية لا تخضع للقواعد التنظيمية كعلاقات الصداقة. والنقاشات خارج الأطر التنظيمية تمثل حاجة إنسانية لا يمكن القضاء عليها تنشأ في أي تنظيم أو خارجه من تلقاء نفسه نظرا لما بين الأفراد من علاقات اجتماعية وصلات شخصية لا تخضع لأيّة اتجاهات واطر تنظيمية محددة

رابعاً أنواع الاتصال وفقاً لمعيار سريان المعلومات

ووفقاً لإتجاه ومعيار سريان المعلومات يصنف الباحثين في ميدان الاعلام والاتصال شبكة الاتصال الرسمي إلى ثلاثة أنواع هي:

- 1- الاتصال النازل
- 2- الاتصال الصاعد
- 3- الاتصال الأفقي



شكل يوضح أنواع الاتصال

يسعى أي علم الى زيادة فهمنا للظواهر التي تحيط بنا والظروف المحيطة وذلك عن طريق الأدلة العلمية الموضوعية ومساعدتنا على التنبؤ بالنتائج، وعملية الفهم تتم عبر نماذج رمزية نستخدمها جميعا في تفكيرنا لكي تسهل علينا استيعاب وفهم الظواهر ومكوناتها الأساسية.

فالنموذج عبارة عن محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تصنع حدثا او نظاما معيناً في شكل رمزي (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 35) كما يعرف النموذج على انه بناء الرموز والقوانين العاملة التي يفترض ان تماثل مجموعة من النقاط ذات الصلة ببناء قائم او بعملية ما (المشاقبة، 2011، صفحة 44) أي ان النماذج هي محاولة لاعادة خلق العلاقات التي يفترض وجودها بين الأشياء والعناصر الأساسية في تلك الظاهرة ، وتتيح نماذج الاتصال للباحثين بسط الطرق لتفسير التفاعل البشري.

اهداف نماذج الاتصال

تسعى نماذج الاتصال لخدمة اهداف رئيسية هي :

- 1- تنظيم المعلومات : فالنموذج يحاول إعادة خلق العلاقات التي يفترض وجودها بين الأشياء او الظواهر التي ندرسها، وذلك في شكل رمزي او مادي.
- 2- تطوير الأبحاث العلمية : فالنموذج يصور أفكار الشخص الذي قام ببنائه عن المتغيرات المهمة في الظاهرة في شكل يتيح للمتلقي تحليل الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه تلك المتغيرات .
- 3- التنبؤ : هناك علاقة قوية بين الفهم والتنبؤ، وذلك لأننا بعد ان نفهم الظاهرة ، سنحاول ان نستفيد من النتائج التي حصلنا عليها، أي نستنتج من العلاقة الوظيفية التي اكتشفناها نتائج أخرى، او نحاول تطبيق ما توصلنا اليه على مواقف أخرى مشابهة.
- 4- التحكم : بعد التنظيم والفهم والتنبؤ نصل الى الهدف الأخير من أهداف النموذج، وهو التحكم وذلك من خلال محاولة السيطرة على الظواهر، واستخدامها لصالح الانسان (مكاوي و السيد، 1998، صفحة 36) .

ويمكن تقسيم نماذج الاتصال الى نوعين رئيسيين هما :

- النماذج الخطية (أحادية الاتجاه) Linear Models
 - النماذج التفاعلية (ثنائية الاتجاه) Interaction Models
- أولا - النماذج الخطية (أحادية الاتجاه):

- 1- نموذج (ارسطو) : يرى ارسطو في كتابه فن البلاغة، ان البلاغة والتي يعني بها الاتصال هي البحث عن جميع وسائل الاقناع المتاحة ، وقد نظم ارسطو دراسته تحت العناوين الرئيسية الآتية:

أ- الخطيب (المرسل)

ب- الخطبة (الرسالة)

ج- المستمع (المتلقي)

ونظرا لان الخطابة كانت الوسيلة الأساسية للاتصال السياسي في المدن الاغريقية، فقد كان الاقناع الشفهي هو اقرب الشبه بالاتصال الذي نعرفه الان .

2- نموذج (هارولد لازويل): يقترح هارولد لازويل خمسة أسئلة للتعبير عن الاتصال هي :

1- من ؟

2- يقول ماذا ؟

3- بأية وسيلة (قناة) ؟

4- لمن ؟

5- وبأي تأثير ؟

3- نموذج (شانون) و (ويفر) : يعتمد هذا النموذج على نظرية المعلومات التي قدمها الباحث كلود شانون

عام 1948 وتقوم هذه النظرية على مفاهيم رياضية تجعل الاتصال شبيها بعمل الآلات التي تنقل معلومات ، والمكونات الأساسية التي تضع النظام الاتصالي وفقا لهذا النموذج هي:

1- مصدر المعلومات

2- ينقل الرسالة

3- عبر جهاز ارسال

4- يحمل الإشارة (الرموز)

5- يحدث تشويش

6- جهاز استقبال يتلقى الإشارة

7- الهدف

4- نموذج (ديفيد برلو) : يتضمن نموذج برلو للاتصال أربعة عناصر رئيسية هي :

1- المصدر

2- الرسالة

3- الوسيلة

4- المتلقي

ثانيا: النماذج التفاعلية (ثنائية الاتجاه) :

1- نموذج (روس) : يعتمد نموذج روس التفاعلي على ستة عناصر أساسية هي:

1- المرسل

2- الرسالة

3- الوسيلة

4- المتلقي

5- رجوع الصدى

6- السياق

2- نموذج (ولبور شرام) (مكاوي و ليلي، 1998، صفحة 42): استخدم ولبور شرام في نموذج التفاعلي الذي قدمه سنة 1954 ثم طوره سنة 1971 العناصر الأساسية في نموذج شانون و ويفر مع إضافة عنصرين جديدين هما رجع الصدى والخبرة المشتركة.

- 1- المرسل
- 2- الرسالة
- 3- الوسيلة
- 4- التشويش
- 5- المتلقي
- 6- الخبرة المشتركة
- 7- رجع الصدى
- 8- الأثر
- 9- السياق

خلاصة:

على غرار ما سبق فان الاتصال كنسق جوهري في النظام الاجتماعي، تنضوي بداخلها عدة سياقات أساسية تتعلق بذات الانسان ومهاراته وتأثير بيئته، وهو من العمليات الأساسية في النظام الاجتماعي بمختلف جوانبه، السياسية، الثقافية، الاقتصادية وغيرها، وخاصة باعتبار الاتصال جوهر دراسة العلاقات بين الافراد والمجتمعات والتعرف على المشكلات بين الافراد والجماعات والمجتمعات، ودراسة الدوافع السلوكية والاحتياجات الانسانية المختلفة، وتحقيق اهداف الانساق الاجتماعية، من تنمية وتطور للأفراد والهيكل التنظيمية، وخاصة مع التطور الراهن الذي نشهده في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال والذي اصبح الاتصال هو المحور الأساسي في جميع مجالات الحياة الإنسانية .

الاعلام

تمهيد:

لقد أضحى تأثير الإعلام في واقعنا الراهن واضح وضوح الشمس، ولا يستطيع معه أي فرد منا وفي أي ركن من أركان الدنيا أن يتجنبه ولم يكن التطور الإعلامي المذهل الذي حدث في السنوات الأخيرة وليد المصادفة، بل أملت مجموعة من العوامل الموضوعية والذاتية التي أدت إلى تقدم المجتمعات الإنسانية كافة. فقد ساعدت وسائل الإعلام الإلكترونية وما لحق بها من تطور على انكماش الكرة الأرضية وتقلصها في الزمان والمكان، حتى أصبحت توصف بالقرية العالمية Village Global كما سبق وأشار إليها ماكلوهان منذ أكثر من ثلاث عقود من الزمن، وحظي موضوع الإعلام باهتمام العديد من المفكرين والأكاديميين وذلك لدوره في توجيه الرأي العام واثارة اهتمامه نحو القضايا المطروحة، مما جعل الإعلام محل اهتمام من جميع المجالات وخاصة مع التطور العلمي في شتى فروعه، فالإعلام بطبيعته له دوره المؤثر في حركة المجتمع وحركة الإنسان داخل المجتمع، ومع التقدم الهائل لوسائل الإعلام كما وكيفما تضاعف الوقت الذي يخصصه الفرد للتعامل مع مخرجات وسائل الإعلام أو بعضها حتى صارت وسائل الإعلام في عصرنا الحالي جزء من حياة المواطن، وللأهمية البالغة التي يحتلها الإعلام في وقتنا الحالي، ازدادت أهمية ومكانة الإعلام في شتى مجالات الحياة الإنسانية، فأصبح عبر أجهزته المختلفة يخاطب كافة شرائح المجتمع المختلفة وغير المتجانسة.

تعريف الاعلاملغة:

الإعلام لغة: مصدر الفعل الرباعي أعلم، يقال: أعلمُ يُعلمُ إعلاماً.. وأعلمته بالأمر: أبلغته إياه، وأطلعته عليه، جاء في لغة العرب: "استعلم لي خبر فلان وأعلمنيه حتى أعلمه، واستعلمني الخبر فأعلمته إياه".

وقال الراغب في المفردات الاعلام اختص بما كان بإخبار سريع، والتعليم اختص بما يكون بتكرير وتكثير وحين يحصل من أثر في نفس المتعلم (عيساني، 2008، صفحة 20).

اصطلاحاً: يعرفه إبراهيم إمام على انه نشر للحقائق والأخبار والأفكار والآراء بوسائل الإعلام المختلفة، في حين يقر ريدفيلد بأنه المجال الواسع لتبادل الوقائع والآراء بين البشر، ولعل اوضح تعريف للإعلام ما اقره العالم الألماني اوتوجروث حين قال بان الاعلام هو التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير ولروحها وميولها واتجاهاتها في الوقت نفسه (عيساني، 2008، صفحة 24)، فالإعلام تعبير موضوعي، ومعنى ذلك انه ليس تعبيراً ذاتياً من

جانب الصحفي او المذيع او رجل السينما او التلفزيون وانما هو تعبير موضوعي خالص، بمعنى انه يقوم على الحقائق او الارقام والاحصاءات او عليها بها اذا لزم الحال كما يعرف على انه تزويد الناس بالاخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعد في تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات، بحيث يعبر هذا الرأي تعبيرا موضوعيا عن عملية الجماهير واتجاهاتهم وميولاتهم.

ويقصد بكلمة موضوعية: نقل الاخبار والاحداث والمعلومات بطريقة حيادية مجردة دون اي تدخل، وذلك الذي يميز الاعلام عن الرأي العام والاتصال والاعلان والدعاية والعلاقات العامة .

خصائص الاعلام

- يتميز الإعلام بمجموعة من الخصائص ضمنها التعاريف السابقة وأهمها:
- يتسم الاعلام بالصدق والدقة والصرامة وعرض الحقائق الثابتة والاخبار الصحيحة دون تحريف باقترانه بالأحداث الواقعية.
 - يهدف الاعلام للشرح والتبسيط والتوضيح للحقائق والوقائع.
 - صدق ودقة الإعلام وصراحته عند عرض الحقائق الثابتة والأخبار الصحيحة.
 - الأنوية والسرعة
 - الكم الهائل من المعلومات
 - الموضوعية الهدف منها تزويد الجماهير بالحقائق والمعلومات قصد تنويرهم وثقيفهم في شتى المجالات.
 - التصدي لكل الشائعات والخرافات
 - توجيه الرأي العام حول القضايا الكبرى
- وظائف الاعلام

من الصعب أن نستوعب البناء الاجتماعي الحديث بدون وسائل الاعلام، والتي تقوم هذه الأخيرة بوظائف هامة لخدمة المجتمع، وقد أكد هاردت Hanno Hardt على ان وظيفة الاعلام الأساسية تكمن في ربط المجتمع والعمل على تماسكه، والمساعدة على تبادل الآراء والأفكار بين الطبقة الحاكمة وعامة الشعب، وأكد أن الاعلام هو الأداة الوحيدة القادرة على احداث التغيير المناسب، كما يعتبر الاعلام همزة وصل بين المجتمعات ويشكل دورا مهما في تغيير السلوك والقيم، وقد قام العديد من الباحثين كامكويل وليزلي مولر leislle moeller و هارولد لازويل lasswell HD وبول لازرسفيلد وروبرت ميرتون P Lazarsfeld and R Merton بتحديد وظائف الاعلام، كمرقابة البيئة، والتشاور وتدعيم المعايير الاجتماعية، الاعلام، تحقيق التماسك الاجتماعي، والترفيه، التفسير، الرقابة، التسويق (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 70 75) وتكمن وظائف الإعلام فيما يلي :

الاعلام والاخبار: وتعني تقديم الاخبار والحقائق للجماهير ومعالجتها ووضعها في الاطار المناسب، وذلك من خلال نشر المعلومات الخاصة بالوقائع والاحداث سواء داخل الدولة او خارجها من اجل تزويد الجمهور بالمعلومات

الصحيحة والحقائق والقضايا ووضعها في اطارها الصحيح لاجل تنمية الوعي، ومسايرة مستجدات القضايا، وتسهيل عملية التحديث والتقويم.

التشاور والتفسير (تبادل الآراء) :

تقوم وسائل الاعلام بوظيفة التشاور وتبادل الآراء والأفكار وتبادل الآراء والأفكار والقضايا وهذا لإضفاء الشرعية على اوضاع المجتمع (مكاوي وليلى، 1998، صفحة 73) وتقترن خلال ارساء معالم الافكار وذلك عبر التخطيط المحكم لكل القضايا، ودفع عجلة النمو فيها وتفسير أهم القضايا والاحداث الراهنة من خلال المعلومات التي يتم التشاور فيها، لكي يتم توجيه الجمهور لما يجب أن يفكر فيه .

التنشئة: وذلك بإرساء قاعدة مشتركة مبنية على المهارات والمعتقدات الواجب اتباعها كاحترام الثقافات وحسن معاملة الافراد لبعضهم البعض وترقية الوعي، وجعل الافراد فعالين في المجتمع وذلك لترقية الفكر وجعله قاعدة مشتركة للوحدة الاجتماعية عبر إرساء واحترام الشؤون والآداب العامة في التعاملات مع الافراد.

الترفيه: وهدفه التحرر العاطفي من التوتر والضغط والمشكلات وتقديم التسلية، وتهيئة الراحة والاسترخاء والقضاء على التوتر الاجتماعي، فالإعلام من خلال برامجه ومواده الإعلامية يسعى إلى الترفيه على نفسية الجمهور واستعادة النشاط والحيوية عبر برامجه.

التعبئة والإقناع: وهي القيام بحملات اعلامية خاصة، وذلك لأجل تحقيق أسمى الأهداف وهي ترقية وتنمية الوعي وحشد الافراد للمساهمة في الحملات الاجتماعية الخاصة بمواقف واحداث معينة، ويتم اقناعهم بمختلف وسائل الاعلام، وحثهم على اتخاذ موقف ايجابي وفعال اتجاه هاته الحملات الاجتماعية وخاصة بتوعيتهم واقناعهم بأهميتها في بناء النظام الاجتماعي.

التثقيف والتعليم: وعملية التعلم والتثقيف تقوم عبر ترقية الفكر وتنمية الوعي وتربية الانسان على المثل العليا، وهذه العملية تتم عن طريق الاعلام، خاصة وأن هذا الأخير ذو قدرة تأثيرية على تغيير افكار وادراكات الأشخاص، نحو قضايا معينة وتربيتهم على الخصال والاخلاق التي تنمي الفرد.

التسويق والإعلان: أي الاسهام في تنشيط و الترويج للسلع والخدمات وتسويقها، فالإعلام يقوم بالترويج للسلع والخدمات التي تسعى المؤسسات لتقريبها من المستهلك وذلك لإعلامه بمدى توفرها وإحاطته بكافة المعلومات الضرورية عن الخدمة والسلعة، كما تشكل هذه الاعلانات مصدرا اساسيا ودخلا مهما لتمويل وسائل الاعلام، كما يؤدي وظيفة التعريف والتوعية والاقتناع عن المنتج والخدمة للجمهور المحلي والخارجي المرتقب، بعناصر المنتج او السلعة او الخدمة المعلن عنه.

- وصل المواطن بكل ما يعنيه في المجالات التي تتصل باهتماماته المختلفة.
- نقل الخبرات وتنمية المهارات في مختلف مجالات النشاط الإنساني.
- الاسهام في حل مشكلات المجتمع بإلقاء الضوء عليها والتوعية بها، واقتراح افضل الحلول لمعالجتها.

- رفع مستوى الثقافة وتطوير الفكر العام للمجتمع.
- تكوين الراي العام المستنير إزاء قضايا المجتمع الداخلية والخارجية من خلال توفير المعلومات الصحيحة والكافية وعرض مختلف الآراء الواعية الصادقة.

خاتمة

تأسيسا على ما سبق فإن الإعلام يمثل جوهر الوعي المجتمعي، وأحد أهم الركائز الأساسية في بناء المجتمعات الحديثة وتطورها، حيث يشكل جسرا للتواصل بين مختلف الأطياف والثقافات، والوسيط الأكثر تأثيرا في تشكيل الرأي العام، واستيعاب آلياته وآثاره يظل ركيزة أساسية لفهم التحولات المجتمعية المعاصرة في الحقل المعرفي للإعلام المتشعب، وخاصة وان دور الاعلام تطور بشكل رهيب ولم يعد مجرد ناقل للأخبار، بل فاعل رئيسي في تشكيل الرأي العام وصياغة الوعي المجتمعي، وأصبح سلطة رابعة تحاسب السلطات وتكشف الحقائق.

تقنيات الاتصال الكتابي: عرض الحال، التقرير، التعليم المصلحية.

تقنيات الاتصال الكتابي

مدخل

يعد الاتصال الكتابي أحد أهم الانماط والوسائل التي تستخدم لنقل المعلومات بين الأفراد في مختلف المواقع الإدارية والمهنية، كما يلعب دورا أساسيا في الحياة اليومية والعلاقات العامة في الانساق الاجتماعية المكونة للنظام الاجتماعي، سواء داخل بيئة التنظيمات والهياكل المنظمة او المجتمعات المحلية أو في التواصل مع البيئة الخارجية، ويعتمد هذا النمط من الاتصال على توثيق وارشفة المعلومات والمطالب والتعليمات بدقة، مما يتيح سلاسة الرجوع إليها عند الحاجة، خاصة أثناء أداء المهام التطبيقية والعملية، وعلى عكس الاتصال الشفوي الذي يتعرض للنسيان أو التحريف مع مرور الوقت، لان الاتصال الكتابي يضمن بنقل المعلومات بأمانة ودقة، وهو أمر بالغ الأهمية في الهياكل التنظيمية والمؤسسات الكبيرة متعددة الفروع، حيث يصعب تحقيق تواصل فعال دون وسائل موثوقة.

كما أن هذا النمط من الاتصال يوفر اليات واضحة للمورد البشري لفهم التعليمات والتوجيهات بشكل مباشر، مما يساعد في إنجاز وتدقيق الأعمال بكفاءة ممتازة، ويضمن وصول الرسائل إلى الجمهور من غير أي تعديل أو تعديل في المضمون، وهو ما يتيح للمستقبل فرصة كافية لاستيعاب محتوى الرسالة والتفاعل معها بوعي، ونتيجة لهذه المميزات أصبح الاتصال الكتابي النمط المفضل في البيئات الرسمية لضمان استدامة العمل

بانتظام، وتعزيز الدقة والوضوح في تداول وتبادل المعلومات، مما يسهم في تحقيق الأهداف المسطرة في المؤسسات باحترافية ممتازة.

ولسد الفجوة يجب تفعيل وتعزيز الاتصال الكتابي عبر شرح ومناقشة مضمون الرسالة وأهدافها، خاصة إذا كانت موجهة بشكل عام، من خلال عقد لقاءات فردية أو جماعية بين المسؤولين والموارد البشري، مما يوفر فرصة لشرح أسباب إرسال الرسالة وضمان استيعاب مضمونها بوضوح، كما ينبغي التأكد من فهمهم لآلية تنفيذ المطلوب منها بكفاءة عالية، ومن خلال هذا النهج المسطر سيسهم في تحسين فعالية التواصل داخل المؤسسة، ويضمن تحقيق الأهداف المسطرة بدقة وفعالية تامة.

المحاضرة رقم 04 عرض الحال

تمهيد

عرض الحال هو أحد أهم تقنيات الاتصال الكتابي الرسمي، الذي يعد جسرا للاتصال والتواصل بين الأفراد داخل الهياكل التنظيمية، يعتمد بشكل أساسي على عرض قضية أو واقعة محددة بطريقة منهجية وواضحة، بهدف اعلام الإدارة العليا بقضية معينة لاتخاذ الإجراءات المناسبة، ويتميز هذا النوع من الكتابة بدقته وموضوعيته، حيث يسترسل الحقائق والمعلومات بشكل دقيق ومنطقي. ويعد إتقانه مفتاحا للوصول إلى الهدف المرجو، مما يجعله أداة حيوية في المعاملات الإدارية والنظامية.

عرض الحال

هو وثيقة إعلامية تهدف إلى إبلاغ الرئيس الإداري وإحاطته علما بحادث أو واقعة أو مجريات مهمة عمل أو اجتماع... ، يتحرى محرره نقل الواقع وسرد الحوادث كما حدثت بالضبط، وبشكل مفصل يتيح للرئيس معرفة الحقيقة بكل أبعادها، وفي الوقت المناسب، أي قبل فوات الأوان، كما يعرف على انها وثيقة إدارية تسرد وتروي بكيفية مفصلة أو موجزة ما قيل أو ما تم فعله بمناسبة حادث معين أو قد يعرض حالة معينة عن نشاط أو مناقشة دارت خلال اجتماع ما ، وهو معد لإخبار رئيس إداري وقد يقصد منه المحافظة على أثر مكتوب فقط مما قيل أو تم فعله في مناسبة ما ، فمثلا يمكننا تحرير عرض حال عن مناقشة محاضرة أو جلسة عمل لاجتماع معين أو مهمة، أو حادث مرور... الخ. (بوضياف، 2009، صفحة 58) .

إذا فعرض الحال هو شهادة مكتوبة توثق حدثا معيناً أثناء وقوعه أو بعده، بهدف تسجيل تفاصيله بدقة، ويستخدم هذا التقرير لإعلام المسؤول الإداري أو لحفظه كوثيقة رسمية يمكن الرجوع إليها عند الحاجة، حيث يشكل دليلا واضحا على وقوع الحدث بملابساته، مما يساهم في توثيق المعلومات وضمان دقتها وموضوعيتها.

خصائص عرض الحال

يتميز عرض الحال بعدد من الخصائص المهمة، التي تشمل:

- وثيقة إعلامية تسعى إلى تقديم صورة دقيقة وواضحة المعالم عن الحدث أو الواقعة أو الاجتماع.
- توجه إلى الرئيس الإداري أو المسؤول بهدف اطلاعه على تفاصيل متعلقة بصلاحياته أو نطاق إشرافه.
- منح صلاحيات للرئيس الإداري من الاطلاع على المعطيات الضرورية التي تساعد في اتخاذ قراراته الصائبة.
- استخدامه كشواهد كتابية موثقة حول الحوادث أو الوقائع المعنية.
- تحريره بشكل مفصل مع مراعاة الموضوعية التامة من قبل المحرر، لضمان الدقة في نقل المعلومات.

عناصر ومحتويات عرض الحال

على غير الوثائق الإدارية الأخرى كالمحاضر والتقارير الإدارية مثلاً يشتمل عرض الحال على عناصر شكلية ثابتة، منها هوية الإدارة أو المؤسسة، وطبيعة الوثيقة وموضوعها، والجهة المستهدفة بالرسالة، كما هو موضح أدناه:

<p style="text-align: center;">الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة الثقافة مديرية المالية والوسائل المديرية الفرعية للوسائل العامة المصلحة العامة</p> <p>الى السيد: مدير المالية والوسائل تحت اشراف السيد المدير الفرعي للوسائل العامة بالجزائر في:</p> <p style="text-align: right;">الموضوع: عرض حال حول حادث</p>

يتضمن عرض الحال، بالإضافة إلى ذلك، عناصر موضوعية تشكل صلب الوثيقة، ويحرر بنفس طريقة وأسلوب التقرير غير أنه لا يتضمن توصيات أو مقترحات أو آراء شخصية، بل يكتفي محرره بسرد الواقع فقط، ويتشكل نص عرض الحال من الأجزاء التالية:

- التقديم: يشير التقديم إلى تاريخ ومكان الحدث أو الاجتماع تمهيدا لتناول تفاصيل الموضوع.

➤ العرض: يستعرض المحرر الوقائع والأحداث بالتفصيل مراعيًا الدقة في الوصف والموضوعية التامة في العرض.

➤ الخاتمة: تخصص خاتمة العرض لذكر القرارات المتخذة في الاجتماع أو النتائج والآثار المتمخضة عن الحدث أو الواقعة. يدون مكان وتاريخ تحرير عرض الحال في ختام الوثيقة، وتسجل الصفة الوظيفية والاسم الشخصي للموقع (زاوي، 2021، الصفحات 39-40)

وغالبًا ما تكون عبارات الاختتام هي الجمل التي توضح كيفية نهاية الحدث أو الواقعة، مثل:وبعد الفراغ من دراسة المسائل في جدول الأعمال، رفعت الجلسة على الساعة...، وهي ضرورية لتوثيق خاتمة الحدث بشكل رسمي.

وينبغي أن يتوافر في كل عرض حال مجموعة من الشروط الأساسية، وهي:

- ✓ الالتزام بالأمانة والموضوعية في نقل الوقائع وضبط الحقائق.
- ✓ الاعتماد على الدقة والوضوح في التعبير لضمان فهم المحتوى بشكل صحيح.
- ✓ ذكر كافة المعطيات والمعلومات التي يمكن أن تدعم الغرض من تحرير عرض الحال، مما يعزز مصداقيته.

نماذج عرض الحال (رشيدة، 2023/2022، صفحة 102.103):

المحمودة الحاذبة الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية.....:.

عرض حال عن حادث عمل

في السادس عشر من شهر ماي سنة ألفين وتسعة تنقل السيد:..... نائب مقتصد بالثانوية بمعية السيد:..... باتجاه مركز توزيع الوثائق التربوية الكائن مقره ب..... قصد استلام حصة المؤسسة من الكتب المدرسية المبرمجة للموسم الدراسي المقبل، وأثناء عودتهما تعرضا لحادث اصطدام مع شاحنة من نوع..... مرقمة..... كانت تسير بسرعة فائقة في الاتجاه المعاكس، حيث لم يتمكن سائقها من السيطرة على شاحنته خاصة وأنه كان يتواجد بمنعرج ضيق فاصطدم بسيارة المؤسسة المحملة بالكتب والتي لم يستطع سائقها تجنب الشاحنة، وبالتالي انحرقت بمجرد ارتطامها فانقلبت بهما وكان ذلك بالمكان المسمى..... في حدود الساعة.....، وقد تم إخراجهما من طرف أعوان الحماية المدنية لينقلا إلى مصلحة الاستعجالات بمستشفى..... لتقدم لهما الإسعافات الأولية، ولقد تبين أن حالة السيد..... (سائق) كانت تتطلب البقاء تحت الرقابة الطبية نظرا للرضوض لم يتضرر، بينما حالة السيد..... (نائب مقتصد) لا تستدعي البقاء بالمستشفى حيث

والجروح الخارجية على مستوى الوجه والذراع الأيسر .

وقد اتضح من معاينة السيارة النفعية ان الأضرار التي لحقت بها جراء هذا الحادث تستدعي إيقافها عن الخدمة وعرضها للإسقاط خاصة وأنها مستعملة لأزيد من ثلاثين سنة.

الجزائر في.....
محرر عرض الحال
اللقب والاسم
الإمضاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية.....:

مصلحة.....:

الرقم...../...../.....:

عرض حال عن نشاط موجه إلى السيد مدير التربية

في السادس عشر من شهر ماي سنة ألفين وتسعة وعلى الساعة التاسعة صباحا، استقبلنا بمقر مديرية التربية السيد..... ممثل مركز التموين بالتجهيزات والوسائل التعليمية، وقد قدمنا له احتياجات المؤسسات التربوية بالولاية فيما يتعلق بالتجهيزات التعليمية المقتناة حديثاً، من طرف المركز لاستخدامها في تنفيذ برامج الإصلاحات الجارية في قطاع التربية وخاصة فيما يتعلق بالمشروع التي برمجتها المديرية المتعلقة أساساً بتدريب أعوان المخابر على كفايات استعمال هذه الوسائل وصيانتها قبل توزيعها على المؤسسات التعليمية والتكوينية .

ولقد وعدنا السيد ممثل المركز بأنه سوف يقدم عروضاً لدراستها مع إدارة المركز، واتخاذ كل

الجزائر في.....

محضر عرض الحال

رئيس مصلحة التكوين والتفتيش

اللقب والاسم

الإمضاء

خلاصة

وختاماً يعد إتقان كتابة عرض الحال أسلوب وتقنية أساسية في التواصل الإداري المرن والفعال، حيث يجسد الجسر الذي ينقل المعلومات بدقة ووضوح بين الأطراف الإدارية المعنية، وقد تناولنا أهم التقنيات التي تضمن صياغة وثيقة عرض الحال، تبدأ بتحديد الهدف من كتابته وتسلسل الأفكار منطقياً، ومواقع تحريرها وتنتهي بلغة سليمة وخالية من اللبس، وقوة عرض الحال تكمن في بساطته واختصاره مع شموليته للعناصر الجوهرية، وتطبيق هذه التقنيات بإتقان هو ما يحول التقارير الروتينية إلى وثائق مؤثرة تحقق الهدف المسطر.

تمهيد

في ظل التطورات المتسارعة لعصر المعلومات، أصبحت تقنيات الاتصال الكتابي وعلى رأسها التقرير، من أهم التقنيات الكتابية المحورية في نقل الأفكار وسردها، فالتقرير بوصفه شكلاً من أشكال الاتصال الكتابي للتواصل المنظم، يجمع بين الدقة العلمية والوضوح اللغوي، مما يجعله وسيلة فعالة لتقديم المعلومات بشكل مركز، والذي يعتمد في أساسه على منهجية واضحة تبدأ بتحديد الهدف، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، ووصولاً إلى صياغة النتائج والتوصيات بأسلوب علمي رصين، ومن هنا تبرز أهمية إتقان تقنيات كتابة التقارير، التي لا تقتصر على نقل المعلومات فحسب، بل تتعداها إلى التأثير في القارئ وإقناعه عبر تنظيم الأفكار وعرضها بشكل منطقي وجذاب، لذا يهدف هذا الدرس إلى تسليط الضوء على الأسس العلمية والتطبيقية لكتابة التقارير، بما يعزز مهارات الاتصال الكتابي لدى الطلبة والقراء ويكفيهم في تحقيق التواصل الفعال في مختلف المجالات المطلوبة.

تعريف التقرير

التقرير هو وثيقة إدارية تحرر وتوقع ثم ترفع من الرئيس إلى الرئيس، قصد إفادته بواقعة معينة متبوعة باقتراحات تستهدف الحصول على موافقة الرئيس لاتخاذ قرارات حول وضعية معينة عاجلة (رشيدة، 2023/2022، صفحة 103)، كما يعرف على أنه عبارة عن وصف مكتوب للحقائق بهدف إيصال المعلومات بموضوعية حول قضية أو ظاهرة معينة أو جانب منها. وهو يهدف إلى تقديم معلومات من موظف مرؤوس إلى سلطة عليا، قد تتعلق هذه المعلومات بحدث أو واقعة معينة أو بتطبيق الاقتراحات أو الحصول على التعليمات اللازمة. ولا يكتف التقرير بعرض المعطيات والوقائع بل يذهب إلى أبعد من ذلك بحيث يتضمن ملاحظات واقتراحات ويمكن أن يقدم حتى الحلول (زواوي، 2015، صفحة 65).

يقدم التقرير وصفاً أو تحليلاً لأحداث أو أعمال داخل الهيكل التنظيمي أو مؤسسة أو مصلحة، أو لحادثة معينة، مع ضرورة الالتزام بالمعايير التالية في الشكل والمضمون:

- دقة الوصف والتحليل: تقديم معلومات مفصلة وموثوقة تعكس الوقائع بدقة.
- بساطة اللغة: استخدام عبارات واضحة وسهلة بعيداً عن التعقيد.
- الإيجاز: التعبير عن الأفكار باختصار دون إخلال بالمضمون.
- التركيز على موضوع واحد: الالتزام بمحور رئيسي وتجنب التشتيت.

الهدف من تحرير التقرير

يهدف التقرير إلى الوصول لمجموعة من الأهداف تبعا لطبيعة الموضوع والمعلومات المراد إيصالها إلى المسؤول الإداري، ومن أبرزها (زواش، 2018-2017 ، صفحة 68):

- تحليل بيان حالة وضعية مصلحة في فترة زمنية معينة، بمعنى استقصاء الحالة العامة لمصلحة معينة خلال فترة زمنية محددة.
- تحليل وضعية من الوضعيات، فحص وضعية معينة وتقييمها بناء على البيانات والمعطيات المتاحة.
- استقصاء معلومات وإحصاءات، جمع المعلومات والإحصاءات وتنظيمها لغرض الدراسة أو اتخاذ القرار.
- وصف حادثة أو واقعة وتحليلها واقتراح الحلول المناسبة لها، أي توثيق الحوادث أو الوقائع وتحليلها وطرح حلول مقترحة لمعالجتها.
- التبليغ عن حالة طارئة، الإبلاغ عن الحالات الطارئة أو الاستثنائية التي تتطلب تدخلا عاجلا.
- تشخيص وطرح مشكلة، تحليل المشكلات وتقديم توصيات للتعامل معها.
- كما يهدف تحرير التقرير إلى مساعدة المرسل إليه على فهم وضعية ما، وإبداء رأيه فيها، (قبولا، رفضا، أو تعديلا) بناءً على التحليل المقدم.

كتابة التقرير

يعد التقرير أحد انماط المراسلات الإدارية الذي يوجه إلى أطراف العلاقة الإدارية المحددين بهدف الاستفادة من محتواه أو تنفيذ التوصيات الواردة فيه، ولذلك يستلزم عند إعداد التقرير التقيد بمجموعة من الشروط الشكلية التي تعكس هويته وتضفي عليه الطابع الرسمي الذي يميزه.

والتقرير على غرار التعليمات التي غالبا ما تكتب في صفحة واحدة، قد يتجاوز التقرير ذلك ليصل إلى عدة صفحات، وذلك حسب حجم المعلومات والبيانات المطلوب تقديمها ومدى التفاصيل التي يتعين توثيقها، وغالبا ما تتضمن الصفحة الأولى من التقرير على مجموعة من المعلومات الأساسية التي تخضع للشكليات المعتمدة في المراسلات الإدارية المتعددة، مثل: الدمغة، الطابع الرسمي، التاريخ، اسم الموظف مع الإشارة إلى وظيفته ورتبته، تاريخ تحرير التقرير، الموضوع، المرجع.....إلى غيرها من المعلومات الأساسية المطلوبة.

ولا يقتصر التقرير على سرد وعرض البيانات والمعلومات فحسب، بل يتجاوز ذلك إلى تحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج، مع تقديم مقترحات وحلول مناسبة، كما يستلزم في بعض الأحيان ذكر جميع العوامل ذات الصلة بالموضوع، مثل أسماء الشهود (إن وجدوا)، المسؤولين عن الوقائع، الأسباب التي أدت إلى الحدث، والأطراف المتسببة فيه (زواوي، 2015 ، صفحة 65).

ويتكون التقرير من:

- ✓ مقدمة مختصرة: يتم فيها عرض موضوع التقرير بشكل موجز، مع توضيح الهدف والغاية منه المرجوة من إعداده.
- ✓ عرض الوقائع وتحليلها: يتم تقديم الوقائع بشكل تفصيلي، مع بيان أسبابها وأطرافها، ثم تحليلها وتقييمها بشكل دقيق.
- ✓ تقدير النتائج: يتم تقييم النتائج المترتبة على الوقائع، سواء تلك التي حدثت بالفعل أو التي يتوقع حدوثها في المستقبل.
- ✓ تقديم الاقتراحات والحلول: يتم اختتام التقرير بتقديم حلول أو اقتراحات مناسبة للتعامل مع المشكلة المطروحة، وتأخذ الخاتمة عادة صيغة مثل: "في الختام، أرى أن..."، أو "أن تصادقوا على الاقتراحات المقدمة..."، أو "أن توافقوا على... (زواوي، 2015 ، صفحة 65)".
- ✓ بالإضافة إلى ذلك، يجب مراعاة النقاط التالية عند إعداد التقرير:
- ✓ وضوح المشكلة والحلول: يجب أن يوضح التقرير المشكلة بوضوح، مع استبعاد الخيارات غير المناسبة، وأن يتم تحريره بسرعة وبشكل مختصر (عادة من صفحة إلى ثلاث صفحات حسب الموضوع المطروح)، وأن ينتهي بخلاصة واضحة ومحددة.
- ✓ دعم التقرير بالوثائق: يجب أن يكون التقرير مدعوماً بوثائق إضافية مثل الأشكال أو الجداول أو غيرها، يتم إرفاقها كملاحق.
- ✓ الاعتماد على الوضوح والحجج المقنعة: يجب أن يعتمد التقرير على الحجج الواضحة والمقنعة، مع توضيح أسباب تبني اقتراح معين أو رفضه. كما يجب تجنب الغموض الذي قد يؤدي إلى فشل التقرير في تحقيق هدفه. (LIBAERT, 2009, p. 191)
- ✓ التنظيم وتجنب التكرار: نظراً لأن التقارير غالباً ما تكون طويلة، ما يستلزم على الكاتب تجنب التكرار وترتيب الأفكار والمعلومات بشكل منطقي ومنظم، مع البدء بالحجج والبراهين الأضعف والتدرج نحو الأقوى لتحقيق أكبر تأثير على القارئ (زواوي، 2015 ، صفحة 65)، كما يجب الحرص على تجنب الأخطاء اللغوية أو المنطقية لضمان مصداقية التقرير وفعاليته.

العنوان	موضوع التقرير ، العمل الموصى به
المقدمة أو المدخل	ملخص للسياق
عرض المشكل	تركيب سريع
تحليل الحلول الممكنة	المزايا والمساوي، الإشارة الى الاحكام المتخذة بعين الاعتبار
الحل الموصى به	وجهة نظركاتب التقرير (راي شخصي او جماعي)، التلفظ بالأسئلة المتعلقة
الخاتمة	اقتراح محدد، التنبؤ بطريقة التطبيق

نموذج عن تقرير

نموذج من تقرير:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

بشــــــــــــــــار في

تقرير والي ولاية بشــــــــــــــــار
إلى
السيد: معالي وزير الفلاحة
والتنمية الريفية.

وزارة
ولاية بشــــــــــــــــار
الأمانة العامة
رقم: 10 / و.ب / 07

الموضوع: مشكل المياه بسهل العبادلة

مقدمة: طرح المشكل بصورة مختصرة

التفصيل أو العرض: نقص المياه (تحليل الوضعية)
- الأسباب: الجفاف، المناخ القاري، قلة تساقط
الأمطار.

- النتائج: نقص الماء بسد جرف التربة، تدهور
الوضعية بالسهل، توقف الأشغال
ظهور البطالة، زحف الرمال، ضياع
الأراضي، انتشار الأعشاب الضارة.

الخاتمة: تقديم الاقتراحات

- خلق نشاطات اجتماعية للحد من البطالة:
(تربية المواشي، الدواجن، تشجيع الصناعات التقليدية،
محاربة زحف الرمال، التشجير ... الخ)
- تقديم مساعدات مادية للفلاحين المتضررين.

التوقيع:

نموذج تقرير عن وضعية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية.....

مدير المتوسطة

مصلحة.....

إلى

الرقم / /

السيد مدير التربية لولاية.....

الموضوع: تقرير عن سلوك السيد..... مس

بناء على التقرير الذي وافاني به السيد..... مستشار التربية بالمتوسطة يشكو تصرف السيد..... مساعد تربوي، حيث قام هذا الأخير بتصرف يتنافى وأخلاقيات المهنة، لم يكن منتظراً منه لما يتحلى به من سلوكيات وأخلاق حسنة مع جميع الموظفين والتلاميذ منذ تعيينه بمؤسساتنا بتاريخ:..... إلى يومنا هذا الموافق لـ.....، وهو التاريخ الذي اعتدى فيه على السيد..... مستشار التربية بالضرب مما تسبب له في جروح على مستوى أنفه، نتيجة ملاسنة كلامية بينهما لم..... طلب منه البقاء معه بعد التوقيات الرسمي للعمل، قصد إنجاز عمل مشترك مستعجل في اليوم نفسه بأمر منا.

هذا، وفور وقوع الحادثة طلبت حضور المعنيين بالأمر إلى مكنتي حيث تبين لنا من خلال تصريحهما أن الخطأ لم يصدر من المشتكي المعتدى عليه وما هو إلاّ منفذ لأوامر أعطيتها إياه، والتي كانت بالفعل تتطلب إنجاز عمل مشترك مع بعضهما البعض عاجلاً.

واعتباراً أن المعتدي لم يسبق له وأن تشاجر داخل أماكن العمل، فإنّه يشرفني أن ارفع إليكم هذا التقرير، وأقترح عليكم مثوله أمام اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء لتحويله إلى مؤسسة أخرى، تفادياً للوقوع في مشاكل بين الطرفين مستقبلاً، قد تكون عواقبها وخيمة، وبالمقابل أقترح تعيين موظف آخر من نفس السلك لتعويضه

الجزائر في.....

مدير المتوسطة

الاسم واللقب

الإمضاء والختم

خلاصة

ان إتقان فن كتابة التقرير ليس مجرد مهارة أكاديمية أو مهنية اختيارية، بل هو أداة فعالة للتواصل وجسر يوصل الأفكار والمعلومات بدقة، ويحول البيانات الخام إلى رؤى قابلة للتطبيق واتخاذ القرارات، فقد استعرضنا خلال هذه المحاضرة الأسس العامة لبناء تقرير متميز، بدا من الهدف المسبق من اعداد التقرير وكتابة التقرير والبنية الضمنية للتقرير، وهيكله المحتوى وصياغته بلغة واضحة وموضوعية، فالتقرير يعد من التقنيات الاتصال الكتابي الأساسية في الهياكل التنظيمية، التي تنقل عبره الأفكار والمعلومات ووسيلة فعالة لتقديم المعلومات بطريقة نظامية

تمهيد

يعتبر الاتصال الكتابي أحد المقومات الأساسية في عالم الأعمال والإدارة، والذي يأخذ دوراً محورياً في ضمان وضوح الرسائل وفعالية تبادل المعلومات، ومن بين تقنياته البارزة تبرز التعليم المصلحية أو الإدارية، التي تعد تقنية والية استراتيجية لتوجيه المورد البشري في الهيكل التنظيمي نحو تنفيذ مهام محددة بدقة وسرعة، والتي تستخدم هذه التعليمات غالباً في سياقات متنوعة من البيئات التنظيمية كالمؤسسات والهيكل، لتنظيم الاجراءات، أو توجيه الفرق، أو ضمان الالتزام بالمعايير التنظيمية، وتنسيق الجهود وضمان التقيد بالسياسات والإجراءات المعمول بها، كما تتميز هذه التعليمات بتركيزها على المصلحة العامة للمؤسسة، حيث تصاغ بلغة واضحة ومختصرة لتجنب أي التباس أو سوء فهم، وفي هذا الإطار تبرز أهمية إتقان صياغة التعليمات بشكل احترافي، بما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، وسنتناول في هذا السياق العناصر الأساسية لصياغة تعليمة مصلحية إدارية فعالة، ودورها في تعزيز التواصل الداخلي ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

تعريف التعليمة *la note*

التعليمة الإدارية (*Administrative Instruction*) هي وثيقة إدارية داخلية تصدر من سلطة إدارية عليا، أي من الرئيس الإداري إلى المرؤوسين، كما تعرف على أنها توجيه أو أمر يصدر من جهة إدارية أو إشرافية بهدف تنظيم العمل أو توجيه الموظفين أو تنفيذ سياسات معينة داخل مؤسسة أو منظمة، تُستخدم التعليمة الإدارية لضمان الالتزام بالإجراءات والقواعد المحددة، وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة (Simon, 1997, p. 87)، كما تعرف على أنها وثيقة إدارية التي يتواصل من خلالها أعضاء نفس المنظمة مع بعضهم البعض عن طريق الملاحظات، وينقلون من خلالها المعلومات أو التعليمات. إنها وسيلة اتصال وعمل، لذلك من المهم أن يفهم الجميع بسرعة الرسالة التي تحملها التعليمة (Hélène Cajolet, Pierre , & Gérard , 1997, p. 19)، إذا فالتعليمة هي وثيقة إدارية داخلية يتم إصدارها من الرئيس إلى المرؤوسين، والتي تتخذ شكل توجيهات إلزامية وتوضيحية، يتم إصدارها في بعض الأحيان بمناسبة تنفيذ نص قانوني معين، أو عند الشروع في إنجاز عمل محدد، وتهدف التعليمة إلى توحيد الرؤى حول الليات تطبيق وتنفيذ النص القانوني أو الإجراء المعني، وضبط آلية العمل بشكل موحد بين الأطراف المعنية، كما تساهم في معالجة الإشكالات أو الصعوبات التي قد تعترض تطبيق النص القانوني أو تنفيذ المهمة المطلوبة، مما يضمن سير العمل بسلاسة وفعالية وفقاً للإطار المحدد.

تقديمها المادي: تخضع التعليمة لجميع عناصر التقديم المادي التي تطبق في مجموع الوثائق الإدارية

(رشيدة، 2023/2022، صفحة 77)، وهي:

- ✓ الدمغة
- ✓ رقم التسجيل
- ✓ بيان المرسل إليهم إذا كانت موجهة إلى المسؤولين أو أشخاص معينين. مثال ذلك:
- تعليمة إلى السادة الولاية
- تعليمة إلى مديري التربية بالولايات
- تعليمة إلى مفتشي التربية الوطنية... الخ.
- ✓ الموضوع
- ✓ المرجع عند الاقتضاء
- ✓ نص التعليمة
- ✓ المكان والتاريخ
- ✓ الإمضاء

مراحل كتابة التعليمة

1. المرحلة التمهيدية: قبل الشروع في كتابة التعليمة، يجب مراعاة النقاط التالية:

- ✓ تحديد المستلم (المستلمين): يجب تحديد الافراد الموجهة إليهم التعليمة بشكل دقيق وصحيح.
 - ✓ تحديد الهدف من التعليمة: يجب تحديد الموضوع أو الغرض من التعليمة بوضوح.
 - ✓ وضع قائمة بالأفكار الرئيسية: يتم إعداد قائمة تشمل جميع النقاط والأفكار المهمة التي يجب أن تتضمنها التعليمة.
 - ✓ تصنيف الأفكار والوقائع: يتم تنظيم الأفكار والوقائع بشكل منهجي لوضع خطة واضحة لكتابة التعليمة.
2. مرحلة الكتابة: بعد الانتهاء من المرحلة التمهيدية، يتم الانتقال إلى مرحلة صياغة الكتابة الفعلية للتعليمة، والتي يتم فيها التركيز على:

- ✓ عرض الهدف: يتم توضيح الغاية الأساسية من التعليمة بشكل مباشر.
- ✓ تقديم المعلومات: يتم ترتيب وعرض المعلومات أو الأمور المطلوبة بشكل واضح ومختصر.
- ✓ تحديد طرق التطبيق والتنفيذ: يتم شرح اليات تنفيذ المهام أو التوجيهات المذكورة في التعليمة (Hélène

Cajolet, Pierre , & Gérard , 1997, p. 19).

يجب أن تكون التعليمة مكتوبة بشكل موجز ومختصر، مع الحفاظ على التنسيق الجيد في مضمون التعليمة، كما تتطلب مهارات كتابية متقدمة لضمان أن تكون التعليمة مفهومة وسلسلة.

عناصر التعليم الأساسية

- ✓ تحديد المرسل إليه (المستلم): يمكن أن تكون التعليم موجهة إلى فرد واحد أو عدة افراد، أو إلى مجموعة من الموظفين الذين يؤدون وظائف محددة.
- ✓ تحديد المرسل: يجب ذكر اسم الشخص أو الجهة التي تصدر التعليم.
- ✓ المكان والتاريخ: الزامية ذكر تاريخ إصدار التعليم، ويمكن كتابته بأي من الصيغ المتعارف عليها (مثال: 15 مارس 2025 أو 2025/03/15) .
- ✓ موضوع التعليم: يتم ذكر الغرض من التعليم بشكل مختصر وواضح.

هيكل نص التعليم

- ✓ المقدمة: يتم فيها تذكير قارئ التعليم بالموضوع بشكل موجز، مما يساعده على فهم التعليم بشكل أفضل.
 - ✓ جسم التعليم: ينقسم إلى فقرات، حيث يتم تناول كل فكرة رئيسية في فقرة منفصلة، مع مراعاة التسلسل المنطقي للأفكار.
 - ✓ الخاتمة: عادة لا تكون الخاتمة ضرورية، ولكن يمكن في بعض الحالات لفت انتباه القارئ إلى أهمية الموضوع، أو شكره على تعاونه، أو الإشارة إلى أي عقوبات محتملة في حال عدم الامتثال للتوجيهات.
3. مرحلة التوقيع: في هذه المرحلة، يقوم المرسل بتوقيع التعليم، مع ذكر:

- ✓ الاسم: اسم الفرد أو الشخص الذي أصدر التعليم.
- ✓ الصفة أو الدرجة الوظيفية: يتم ذكر المنصب أو الدرجة الوظيفية للمرسل.
- ✓ التوقيع: يتم إرفاق التوقيع الشخصي للمرسل.

نماذج عن التعليم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية بركة المنتدبة

المديرية المنتدبة للصحة والسكان

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بركة

المديرية الفرعية للمصالح الصحية

الرقم: .../م.ع.ص.ج/م.ف.م.ص/ 2025

تعليمة إدارية

ابتداء من تاريخ ظهور هذه المذكرة نعلم جميع الأطباء بموجب احترام الإجراءات الإدارية من خلال إجبارية التحقق من هوية كل الأشخاص الذين يتقربون إلى مؤسستنا الصحية للكشف أو تلقي العلاج أو الاستشفاء (اللقب- الاسم- العنوان).

كما نذكر الجميع بوجوب احترام السر المهني في مثل هذه الوضعيات
أولي أهمية بالغة لما جاء في هذه التعليمات

بركة في: 2025/03/15

المدير

الختم والامضاء

الجزائر في 16 أكتوبر 1993
وزير التربية الوطنية
إلى/
السيد/ مفتش أكاديمية الجزائر
السادة/ مديري التربية للولايات

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية
مديرية المالية

الرقم: 928/ م م/م.ف.م.ت.أ.ب.ث/93

الموضوع: تعليمية إضافية خاصة بتحضير وإرسال البطاقات الوصفية السنوية

المرجع: المنشور الوزاري رقم 92/1050 المؤرخ في 09/11/1992
المرفقات - قائمة تحتوي على الرقم التعريفي الخاص بكل مؤسسة تعليمية.
- نموذج من جدول الإرسال رقم (94)

في انتظار استقبال البطاقات الوصفية السنوية (نموذج 933) الذي حدّد أجل استلامها من قبل الإدارة المركزية بأول ديسمبر من كلّ سنة ،أعلمكم بضرورة احترام التعليمات التالية:

1. وجوب إعادة سحب البطاقات الوصفية السنوية (نموذج 933) على ورقة واحدة أي (الوجهين).
2. ضرورة الانتهاء من عملية جمع هذه الوثائق من قبل المصالح المعنية بمديريات التربية قبل 15 نوفمبر من كلّ سنة
3. تجنباً للمعطيات الخاطئة التي قد تدلي بها مؤسسة تعليمية ما ،يكون لازماً على المصالح المعنية بمديريات التربية إجراء عملية مراقبة دقيقة وصارمة لهذه المعطيات
4. يجب أن تتضمن كلّ بطاقة وصفية سنوية الرقم التعريفي الذي تحمله القائمة المرفقة.
5. عند الانتهاء من العمليات السابقة ،تقوم المصالح المعنية بمديريات التربية بإرسال هذه الوثائق إلى الإدارة المركزية ضمن إرسال واحد ومجمع حسب نموذج جدول الإرسال المرفق
6. ينبغي أن تصل البطاقات الوصفية السنوية (نموذج 933) إلى المصالح المعنية بالإدارة المركزية قبل 1 ديسمبر 1993.

ألّفت انتباهكم إلى أنّ البطاقات الوصفية السنوية التي لا تحتوي على المعلومات الضرورية أو تلك التي تصل متأخرة (أي بعد 1 ديسمبر) تؤجل دراستها إلى غاية شهر جويلية .

كما أذكركم بأنّ الاحتياجات التي ترد من المؤسسات التعليمية التي لم تحترم هذه التعليمات لا يمكن إطلاقاً أخذها بعين الاعتبار.

لذا فإنّ مسؤولي مصالح مديريات التربية ملزمون بالسهر على التطبيق الصارم لهذه التعليمات.

عن الوزير وبتفويض منه
مدير المالية
اللقب والاسم
الامضاء والختم

خلاصة

إذا فالتعليمية تشكل نموذجا جوهريا للاتصال الكتابي الفعال، من خلال تجسيد الدقة والوضوح في أعلى مراتبهما، فهي ليست مجرد نص، بل تقنية استراتيجية تنتقل بالمعلومة من حيز الإبلاغ إلى آفاق التطبيق الوظيفي الممنهج، وتعتمد جودتها على الانسجام التام بين الهيكل المنطقي المنسجم والبناء اللغوي المتين، مما يضمن تحقيق الهدف المرجود دون لبس، وهكذا تظل إتقان هذه التقنية مفتاحا للنجاح في سياقات التواصل العملي والمؤسساتي.

يعد الاتصال الشفوي الركيزة الأساسية في التفاعل البشري والذي يجسد في فنون التعبير وتبادل الأفكار بكل سلاسة ووضوح، من خلال تقنياته التي تأخذ دورا بارزا في تعزيز الفهم المتبادل، سواء في السياقات الشخصية أو المهنية، وهذا من خلال توظيف عناصر كنبرة الصوت، ووضوح الكلام، والإلقاء المؤثر، وخاصة ونحن في عصر يتسم بالاعتماد المكثف على التواصل المباشر، تبرز أهمية إتقان هذه التقنيات لضمان نقل الرسائل بدقة وسلاسة، مع مراعاة السياق الثقافي والاجتماعي لأطراف الرسالة الإعلامية والاتصالية، وتطوير مهارات الاستماع الفعال والرد الذكي يعد جزءا لا يتجزأ من هذه العملية، مما يجعل الاتصال الشفوي أداة لا غنى عنها لبناء العلاقات وإنجاز الأهداف بكفاءة عالية.

الاتصال اللفظي

ويدخل ضمن هذا الصنف كل أنواع الاتصال التي يدخل فيها اللفظ أو الكلمة كوسيلة للاتصال، والذي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية (المفاح، 2014، صفحة 31)، والتي تستخدم كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المتلقي ويكون اللفظ فيها منطوقا ليستوعبه المتلقي، ولا يخفى علينا ان هذا النوع من الاتصال لا يمكن أن يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية مثل الحركات والإشارات. ويعرف الاتصال اللفظي على أنه تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول الى الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال، ويظهر الاتصال في: الحوار والنقاشات – التعليم والتعلم - الإعلام المرئي والمسموع، وحتى يكون الاتصال اللفظي ثريا وفعلا لابد من امتلاك أطراف الاتصال لمهارات الاتصال اللفظي مثل صياغة الأفكار وطرق العصف الذهني والتفكير بما ستقوله قبل التحدث، واستخدام أسماء وكلمات مناسبة، والحرص على التوازن في نبرة الصوت والتحكم اثناء نطق مخارج الحروف بطريقة صحيحة وواضحة، والتحكم في الانفعالات واحترام وجهة نظر الآخر وعدم امتلاك هذه المهارات يعيق عملية الاتصال اللفظي (شاوي، 2021/2020، صفحة 41)، وللاتصال اللفظي أربع مقومات أساسية هي:

وضوح الصوت: يشكل وضوح الصوت حجر الأساس في التواصل اللفظي، حيث يعتمد على النطق الصحيح والسرعة المناسبة والابتعاد عن التشويش، واستخدام نبرة صوت ملائمة للسياق يعزز فهم الرسالة، في حين ان التلعثم أو الغموض يضعف فعالية الحوار.

التكرار: يسهم التكرار المدروس في ترسيخ المعلومة عبر إعادة الصياغة أو تلخيص النقاط الرئيسية، ويجب أن يكون متناسبا مع السياق لتفادي الإطالة أو الملل، ويفضل اقترانه بأسئلة تأكيدية لقياس مدى الاستيعاب.

المجاملة والتشجيع: يعكس التفاعل الإيجابي مثل المجاملة اللفظية والإيماءات المشجعة، احتراماً للطرف الآخر لأنه يعزز هذا العنصر الثقة ويحفز المشاركة الفعالة في الحوار.

التغذية الراجعة: تمكن التغذية الراجعة من تقييم نجاح الرسالة عبر ملاحظة ردود الأفعال اللفظية وغير اللفظية. لأن تشجيع المتلقي على طرح الأسئلة أو التعبير عن رأيه يعد جزءاً رئيسياً منها.

مهارات الاتصال اللفظي

1. التخطيط الذهني للأفكار: تنظيم المحتوى فكرياً قبل النطق به.
2. الحيوية اللغوية: استخدام تعابير مفعمة بالحيوية والإقناع.
3. المراعاة الثقافية: توظيف لغة تناسب خلفية المتلقي وثقافته.
4. التخاطب المهيذب: اختيار الأسماء والألقاب المناسبة بذوق عال.
5. التوازن الصوتي: التحكم في نبرات الصوت لتعزيز الوضوح والتأثير.
6. الوقفات الاستراتيجية: إدخال فترات صمت قصيرة لتركيز الانتباه.
7. إتقان النطق: ضبط مخارج الحروف بدقة.
8. الإيقاع المعتدل: التحدث بسرعة متوازنة.
9. الالتزام بالهدف: التركيز على صلب الموضوع دون حشو أو تشتيت.
10. إبراز المحاور الأساسية: تكرار النقاط الرئيسية بأسلوب متنوع لترسيخها.
11. الرد المهيذب: مخالفة الرأي باحترام مع ضبط الانفعالات.
12. التحكم في الإيماءات: تنظيم نظرات العين وتجنب التلفت الزائد.
13. الفصاحة اللفظية: نطق الكلمات بوضوح مع تهذيب الألفاظ.
14. الإيجاز المعبر: اختصار الكلام مع بلوغ الغرض (القليل المؤثر) (محمد هاشم، صفحة 39)

خصائص الاتصال اللفظي

1. الراحة والسهولة: فالإتصال اللفظي أكثر راحة وسهولة في الاستخدام مقارنة بغيره من التقنيات الأخرى.
2. البساطة والتفاعل: يتميز بالطابع البسيط والتلقائي، ويتناسب مع مجالات الحياة اليومية بسلاسة.

3. ردود الأفعال الفورية: يتيح التعرف على ردود أفعال الجمهور المستهدف بشكل فوري وسريع، بعكس أنواع الاتصال الأخرى.
4. التغذية الراجعة المباشرة: تكون التغذية الراجعة في نفس الوقت من خلال الحوار المباشر والنقاش بين الأطراف.
5. المرونة في التعديل: يسهل تعديل النقاشات والقرارات أو التوجيهات بسرعة لملائمة الموقف بعد المناقشة.
6. عدم الحاجة إلى تحضير مسبق: لا يتطلب وقتاً طويلاً للإعداد ولا يعتمد على وثائق أو أدوات مساعدة.
7. العفوية وقوة التأثير:
 - a. يتميز بالصدق والتلقائية مما يجعله مؤثراً بشكل مباشر في المتلقي.
 - b. يدخل الكلام الصادق إلى القلب دون حواجز، وغالباً ما يكون عفويًا.
 - c. تلعب نبرة الصوت وقوته دوراً كبيراً في التأثير على المستمعين كما هو الحال في الخطابة.

معيقات الاتصال الشفهي

1. سوء الفهم: في كثير من الأحيان يتم استخدام ألفاظ غير مناسبة مما يؤدي إلى صعوبة فهم الآخرين لهم (شاوي، 2021/2020، صفحة 48).
2. الإشاعة: تعد الشائعات عادة أفكاراً مغلوطة أو مضللة، مما يؤثر سلباً على فعالية الاتصال اللفظي ويضعف الثقة بين الأطراف المتواصلة.
3. الاختلافات الثقافية: تختلف المعايير الثقافية فيما يتعلق بنبرة الصوت وأسلوب الحديث، فبعض الثقافات مثلاً تتقبل الصوت المرتفع كأمر طبيعي، بينما تعتبره ثقافات أخرى دليلاً على عدم الاحترام، مما قد ينجر عنه سوء تفاهم أثناء التواصل.
4. التعميم: يشكل التعميم خطراً على التواصل الفعال، حيث أن إطلاق أحكام عامة على مجموعة من الأشخاص أو المواقف دون تمييز يؤدي إلى تشويه الرسالة التواصلية ويضعف التفاعل اللفظي.

خلاصة

إذا فال اتصال اللفظي الفعال هو جوهر التفاعل البشري الناجح، حيث تعمل تقنياته كجسر لنقل الأفكار والمشاعر والمعارف بدقة ووضوح، ولا تقتصر فاعليته على اختيار الكلمات المناسبة فحسب، بل تمتد لتشمل نبرة الصوت وإيقاع الكلام لتعزيز المعنى وإضفاء الأثر المطلوب، وبإتقان هذه الميكانيزمات يمكن بناء جسور من الثقة والتعاون في جميع المجالات الشخصية والمهنية، لذا فإن المداومة في تطوير هذه المهارة ليس إضافة فقط، بل ضرورة حتمية لتحقيق التواصل المؤثر والوصول إلى غاياتنا بأقصى قدر من الكفاءة.

تمهيد

تعد إدارة الاجتماعات أحد أبرز تقنيات الاتصال الشفوي الفعالة، حيث تعتمد على مهارات التخطيط، التوجيه، والتفاعل الواضح لتحقيق الأهداف المشتركة، والاجتماعات الناجحة تحتاج إلى تحديد غايات محددة، جدول أعمال منظم، وإدارة ضابطة للوقت، إلى جانب تشجيع المشاركة الفعالة والاستماع الجيد لضمان وضوح الرسائل وتجنب سوء الفهم، كما تأخذ تقنيات مثل صياغة الأسئلة الذكية، تلخيص النقاط الرئيسية، وإدارة النقاش بدبلوماسية، دوراً حاسماً في خلق بيئة مثمرة، باختصار تمثل إدارة الاجتماعات اختباراً عملياً لفنون الاتصال الشفوي، حيث تحول اللقاءات إلى فرص حقيقية للتعاون واتخاذ القرارات المدروسة.

مفهوم الاجتماعات

تعرف الاجتماعات بأنها عبارة عن تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين، أما الاجتماعات الفعالة فهو الاجتماع الذي تحقق الأهداف المرجوة منها في أقل وقت ممكن وبرضا غالبية الأعضاء، ومهما اختلفت وجهات النظر في تعريفهم للاجتماع فهي كلمة للدلالة على التناغم عدد معين من البشر في مكان ما لمناقشة موضوع معين يهدف للتوصل إلى هدف محدد (فؤاد و صبري، 1996 ، صفحة 127)

ومن خلال هذه التعاريف تتمثل أركان الاجتماع في وجود عدد معين من الناس يتفاعلون معا لتحقيق هدف محدد بالإضافة إلى توافر الإمكانيات المادية المناسبة .
والاجتماعات ما زالت وسيلة فعالة ومهمة للمشاركة الجماعية فعن طريقها وبها يتم تبادل وجهات النظر والإفادة من خبرات الآخرين، كما أنها وسيلة مقبولة للتنسيق بين وجهات النظر وتوصيل المعلومات بين الأفراد والدراسة العلمية للموضوعات المطروحة للنقاش.

أنواع الاجتماعات:

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

1-من حيث المدة أو الزمن:

أ - اجتماعات دورية: وهي التي تعقد بصورة دورية قد تكون أسبوعية أو شهرية أو سنوية أو خلافه ، ويغلب عليها الطابع الرسمي ومن أمثلتها اللجان الدائمة والمجالس في الإدارات الحكومية والشركات.
ب - اجتماعات غير دورية: وهي التي تعقد كلما دعت الحاجة إليها (ليس هناك وقت محدد لعقدها) لبحث مشاكل أو مواضيع طارئة

2-من حيث الشكل

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

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

3 -من حيث المستوى

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

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

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

(شاوي، 2021/2020، صفحة 51)

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

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

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

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

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

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

6-رفع معنويات الأعضاء المشاركين من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والمشاركة في صنع القرارات (شاوي، 2021/2020، صفحة 52)

المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات:

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

المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع

المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع

المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد

المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع

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

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

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

عدة شروط في الأعضاء المزمع دعوتهم لحضور الاجتماع أهمها:

أ) أن يكون ذا صلة بالموضوعات المطروحة للنقاش في الاجتماع

ب) أن تتوافر لديه الخبرة والإلمام بالموضوع

ج) أن تتوافر لديه الرغبة والحافز للمشاركة في الاجتماع

د) أن يكون قادرا على العمل الجماعي

هـ) ألا يكون من النوع الذي يفرض رأيه على الآخرين

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

3 إعداد جدول أعمال الاجتماع : (رئيس الاجتماع والسكرتير) (شأوي، 2021/2020، صفحة 53)

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

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

يتطلب نجاح الاجتماعات توفر عدد من العوامل المهمة في مكان الاجتماع ، ومن تلك العوامل ، مناسبة حجم القاعة لعدد المشاركين ، مناسبة ترتيب مائدة ومقاعد الاجتماعات ، توافر كافة الأجهزة والأدوات اللازمة لعرض الموضوعات، توافر درجة الإضاءة والتهوية والحرارة الملائمة ، خطة وبطاقات تحدد أماكن جلوس المشاركين. 5-إعداد وارسال الدعوة والمعلومات اللازمة للاجتماع : (سكرتير الاجتماع تحت إشراف الرئيس) ويراعي أن يكون ذلك قبل موعد عقد الاجتماع بوقت كاف، وان يرفق بها جدول أعمال الاجتماع

المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع

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

1-معرفة الهدف من الاجتماع والدور الذي يلعبه فيه

2-قراءة المعلومات المرتبطة بموضوعات الاجتماع قبل حضوره حتى يشارك في الاجتماع بفعالية.

3-الحضور إلى مكان الاجتماع في الوقت المناسب ، أو الاعتذار وانابة عضو آخر لملم بالموضوع في الحضور عنه.

4-عدم مغادرة قاعة الاجتماعات أثناء الانعقاد إلا لأسباب ضرورية يأذن بها رئيس الاجتماع

6-الاستفسار عن المعلومات أو الموضوعات غير الواضحة أو غير المفهومة أثناء الاجتماع

7-الاستعداد العالي لتقبل الآخرين والإصغاء إليهم

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

9-الالتزام بأداب الحديث مع الآخرين أثناء النقاش أو الاستفسار

المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد

وهي المرحلة التي تلي انتهاء جلسة الاجتماع، ويتم فيها القيام بعدة خطوات أهمها ما يلي:
أولاً: توثيق الاجتماع: يجب فور انتهاء الاجتماع، إعداد محضر مطبوع بذلك، وبعد الانتهاء من إعداد المحضر وتأكد الرئيس من خلوه من الأخطاء فإنه يقوم وكافة الأعضاء الحاضرين بالتوقيع عليه ومن ثم توزيع نسخة منه على كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع .

تقييم الاجتماع

يعتبر تقييم الاجتماع من قبل رئيس كل اجتماع وكافة الأعضاء المشاركين خطوة هامة وهي تهدف إلى التعرف على المشكلات التي تعرض لها الاجتماع والعمل على تفاديها في الاجتماعات المقبلة والطريقة البسيطة للقيام بذلك، هي الطلب من الأعضاء ملء استمارة تقييم الاجتماع - التي لا يستغرق ملؤها أكثر من دقيقة - قبل مغادرتهم مكان أو مقر الاجتماع، وتتضمن الاستمارة الأسئلة التالية:

- *هل كان هذا الاجتماع مفيداً لك؟ نعم / كلا
- *هل تمكنت من قول كل ما تريد قوله في الاجتماع؟ نعم / كلا
- *هل أنت راض عن كيفية إدارة الاجتماع؟ نعم / كلا
- *هل تعرف ما يتوجب عليك فعله نتيجة للاجتماع؟ نعم / كلا
- *هل لديك أي تعليقات أخرى؟ نعم / كلا

متابعة تنفيذ القرارات المتخذة:

تعتبر الحصيلة الإجمالية للاجتماعات دائماً على مدى نجاح تلك الاجتماعات، وكثيراً ما يتوقف ذلك على عنصرين أساسيين هما:-

- 1-مدى قيام الأعضاء المشاركين في الاجتماع بإنجاز المهام الموكلة إليهم أولاً بأول.
- 2-مدى وصول القرارات التي تم اتخاذها في الاجتماع إلى الجهات والأشخاص ذوي العلاقة، وقيامهم بتنفيذ ما جاء فيها (شاوي، 2021/2020، صفحة 52.56).

خلاصة

وختاماً فإن الإدارة الفعالة للاجتماعات هي عماد نجاحها، وخاصة إذا اعتمدت على التخطيط والتنفيذ عبر تحضير جيد مسبقاً، وتنفيذ محكم يركز على الأهداف المسطرة من خلال برمجة هذا الاجتماع، ومتابعة حثيثة للنتائج، لان تحقيق النتائج المسطرة من وراء الاجتماعات مبني على النقاشات البناءة ووضوح الرؤية، وتجنب الممارسات الروتينية عبر اعتماد طريقة علمية رصينة تضمن تحقيق الأهداف المسطرة، وهذا يرجع الى احترافية الادارة للاجتماعات من خلال الاستثمار البناء في الوقت والموارد البشرية لتحقيق أفضل النتائج بأعلى كفاءة ممكنة.

في عصر يتسم بشمولية التواصل الرقمي وتعدد قنوات التفاعل بين الافراد، يظل الاتصال الشفوي عبر أسلوب المحادثة أحد أهم الركائز التي تحفظ للتواصل الإنساني جوهره وحيويته، والذي يتجسد من خلال فن الحوار المباشر القائم على تبادل الكلمات والمشاعر والأفكار، من خلال تعزيز الفهم المتبادل، وبناء الثقة، وتحقيق الأهداف التواصلية سواء في المجال الشخصي أو المهني، ولا تقتصر مهارات المحادثة الفعالة على الانسيابية اللغوية فحسب، بل تشمل أيضا فن الاستماع البناء، وضبط نبرة الصوت، والانتباه الى لغة الجسد، والتحكم في صيرورة ومجريات الحوار بما يتناسب مع السياق لأطراف المحادثة، كما يتطلب هذا الأسلوب ذكاء عاطفيا يمكن المتحدث من جس نبض المشاعر الضمنية لأطراف الحوار، وتوجيه الحديث بمرونة نحو مسارات مثمرة، وتظهر الحاجة الملحة لضرورة دراسة تقنيات المحادثة المتقدمة، التي تمنح الطلبة والقراء القدرة على التأثير والإقناع، وتحويل الحوارات العابرة إلى فرص حقيقية للتواصل العميق.

المحادثة

أسلوب المحادثة هو أسلوب لغوي يستخدم في التواصل اليومي بين الأشخاص، ويتميز بالبساطة والطلاقة، مع استخدام الجمل القصيرة والعامية أحيانا، بالإضافة إلى التكرار والمقاطعة أحيانا (يونس، 2000، صفحة 125).

إذا فأسلوب المحادثة هو نمط لغوي طبيعي يستخدم في التواصل الشفوي اليومي، يتميز بالارتجالية والطلاقة حيث تظهر الجمل دون تخطيط مسبق، مع وجود بعض التردد أو التكرار أحيانا، كما يتميز ببساطة البنية اللغوية باستخدام جمل قصيرة أو غير مكتملة نحويا، واعتماده على التفاعل المباشر بين المتحدثين من خلال الإشارات الصوتية أو اللفظية مثل المقاطعة أو الأسئلة الاستيضاحية، بالإضافة إلى استخدام العامية والانزياح عن الفصحى بحسب السياق الاجتماعي، مع الاعتماد الكبير على السياق المشترك بين المتحدثين والمعرفة المسبقة بالمواقف أو الإيماءات، مما يجعله مختلفا جذريا عن اللغة المكتوبة الرسمية (علي، 2018، صفحة 176).

أسلوب المحادثة هو الشكل التعبيري الطبيعي للتواصل الشفوي المباشر بين الأفراد، والذي يتسم بال عفوية والمرونة في استخدام التراكيب اللغوية، حيث يغلب عليه طابع التلقائية في صياغة العبارات مع ميل واضح نحو الاختصار والإيجاز، مع ما يصاحب ذلك من ظواهر لغوية مثل الحذف والتكرار والتداخل بين المتحدثين. كما يتضمن هذا الأسلوب مجموعة من الخصائص الصوتية والدلالية الخاصة باستخدام التنغيم والإيماءات والإشارات السياقية التي تعوض عن العناصر المحذوفة في الكلام، مما يجعله نظاما اتصاليا فريدا يعكس الخصائص الاجتماعية والثقافية للمتكلمين (بحيري، 2015، صفحة 93)، اذا يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي، الشفهي، وهو عبارة عن رموز لغوية تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا الى الآخرين.

ويعد الاعداد للحديث خطوة ضرورية ومهمة لنجاحه، وبصورة عامة فإن التخطيط الجيد للحديث المنظم يمكن أن يتبلور في مراحل ثلاث:

اولا مرحلة إعداد الحديث وتشتمل هذه المرحلة على مجموعة الخطوات الآتية

1. تحديد الهدف من الحديث :

يتمحور التواصل الفعال حول تحديد هدفه الأساسي، فكل حديث نبديه هو محاولة للتأثير في الآخرين، سواءً كان ذلك للإمتاع أو الإفادة أو الإقناع أو حتى تمضية وقت الفراغ. ويقوم تحديد الهدف على الإجابة عن سؤال جوهري: لماذا نتحدث؟ حيث تساعدنا هذه الإجابة في تقييم قيمة الحديث ومدى تقبل المستمع له. ويظهر الحديث الناجح عندما ينشئ المتحدث والمستمع بينهما تفاعلا مشتركا، يعملان خلاله معا في عملية عقلية ديناميكية لبناء المعنى، حيث يصوغ المتحدث رسالته عبر مستويات متعددة تشمل الكلمات والإشارات ولغة الجسد، بينما يقوم المستمع بفك رموز هذه الرسائل وتركيبها وفهمها، مستشفا ما بين السطور وما تخفيه النظرات والإيماءات. وبالتالي فإن أي حديث يخلو من مضمون ذي قيمة يفقد جوهره التفاعلي، مما يحوله إلى مجرد كلام فارغ (حجاب، 1999، صفحة 88.89).

2. تحديد موعد إلقاء الحديث: تحديد موعد إلقاء الحديث يختلف حسب طبيعة الموقف، ففي الأحاديث التلقائية يختار الوقت المناسب بناءً على الاستعداد النفسي للطرف المحاور في المحادثة، مع تجنب التحديث عندما يكون الشخص متعبا أو مضغوطة، أما في المواقف الرسمية مثل الحوارات الإعلامية أو الندوات والاجتماعات، فيتم تحديد الموعد مسبقا بالاتفاق بين الأطراف لضمان الاستعداد النفسي والعقلي الكافي (حجاب، 1999، صفحة 89).

3. اختيار المكان المناسب لإلقاء الحديث: يختلف المكان المناسب لإجراء المحادثة وهذا حسب طبيعة اللقاء، فالمقابلات الإعلامية أو صفقات رجال الأعمال تتطلب أماكن هادئة ورسمية، بينما تحتاج الخطابات والندوات إلى أماكن مجهزة بكراسي رسمية وتجهيزات صوتية مناسبة لاستيعاب الجمهور الكبير، كما يجب مراعاة البعد عن المؤثرات الصوتية الخارجية لضمان وضوح الصوت وجودة التواصل (حجاب، 1999، صفحة 90).

4. تحديد نوعية الجمهور: تختلف متطلبات فهم الجمهور باختلاف طبيعة الحديث، ففي المواقف العابرة كالسؤال عن اتجاهات الطريق، أو في حوارات البيع والشراء اليومية، لا نحتاج إلى معرفة عميقة عن الشخص المقابل، أما في السياقات الرسمية كالمقابلات الصحفية، فيصبح من الضروري دراسة شخصية المتحدث بدقة، وفهم توجهاته الفكرية، ومدى إلمامه بالموضوع المطروح قبل الشروع في الحوار (حجاب، 1999، صفحة 90)، وينطبق هذا المبدأ ذاته على الفعاليات الأكاديمية والجماهيرية كالمحاضرات والندوات والمؤتمرات والخطب العامة، حيث يتطلب النجاح فيها إجراء دراسة تحليلية للجمهور تشمل التركيبة العددية، التوزيع العمري، الاحتياجات المعرفية، الخلفيات والاتجاهات الفكرية، هذه البيانات والمعلومات الأساسية تمكننا من صياغة محتوى ملائم، واختيار المفاهيم المناسبة، وتحديد أساليب العرض الأكثر فعالية، بما يضمن جذب الانتباه وتحفيز التفاعل الإيجابي مع الموضوع المطروح.

5- اختيار مادة الحديث: يجب أن يركز اختيار موضوع الحديث على أسس معرفية واضحة المعالم، فلا يجوز لنا مناقشة قضايا لا نعرف تفاصيلها، بل ينبغي التركيز على المجالات التي نمتلك فيها معرفة عميقة وإلماماً كافياً بحيثياته، ونختار موضوعاً نعرف عنه الكثير، وتلعب عدة عوامل حاسمة دوراً في انتقاء المحتوى المناسب، بما في ذلك الموهبة الشخصية، والفهم الدقيق لطبيعة الجمهور، والهدف الرئيسي من التواصل، هذه العناصر مجتمعة تساعدنا في تحديد الأفكار الأساسية التي سنتناولها، واستبعاد ما لا يتناسب مع السياق المطروح، كما تتطلب العملية تنظيم المادة المختارة بطريقة علمية ممنهجة، مع الالتزام بمعايير الموضوعية والدقة، وضمان حداثة المعلومات، وشموليتهما، وارتباطها الوثيق بالمحور الرئيسي للموضوع .

ثانياً : مرحلة توجيه الحديث: تمثل مرحلة توجيه المحادثة ذروة الإتقان في التواصل الفعال، حيث تتكامل عناصر أساسية لضمان نجاحه، بدءاً من الهندام المنظم الذي يعكس احترافية المحاور، مروراً بجذب الانتباه الذي يبرز أهمية الموضوع وملاءمته للجمهور، وصولاً إلى الخاتمة المؤثرة التي تترك أثراً مستداماً، ويشمل ذلك تقديماً منظماً للمحتوى باستخدام لغة واضحة ومناسبة، مع التركيز على لفت انتباه المستمع عبر التواصل البصري الفعال والحركات والإشارات المعبرة، والانتقال السلس بين النقاط باستخدام جمل انتقالية مدروسة (حجاب، 1999، صفحة 94.93)، كما يتطلب الأمر تجنب الاستعمال المفرط للآراء المكتوبة التي تشتت الانتباه عن التفاعل المباشر، والابتعاد عن الحركات الجسدية العشوائية غير الهادفة، لضمان تركيز الجمهور على المضمون دون عوامل تشويش.

ثالثاً: مرحلة تقييم الحديث: تعتبر مرحلة تقييم الحديث عنصراً أساسياً في تطوير المهارات التواصلية، حيث يتم قياس فاعلية الحديث من خلال آليتين رئيسيتين: تحليل ردود الأفعال المباشرة من الجمهور، أو استخدام أدوات تقييم منهجية مثل الاستبيانات المعدة مسبقاً (حجاب، 1999، صفحة 95)، وتركز عملية التقييم على تحقيق هدفين متكاملين: رصد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين وتطوير، إلى جانب تحديد العناصر الإيجابية والناجحة في الأداء، مما يمكن المتحدث من تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في عروضه المستقبلية.

خلاصة

إذا يمكن لنا القول إن إتقان أسلوب المحادثة هو جوهر التواصل الإنساني الفعال، يجمع بين مهارات الإصغاء العميق، وانتقاء الألفاظ الملائمة، ومراعاة المشاعر واللغة غير اللفظية، وهذا الفن من الاتصال الشفهي الرفيع لا يقتصر على تبادل المعلومات فحسب، بل يربط جسوراً من التفاهم المتبادل ويعزز أواصر الثقة، وعندما تطبق هذه الميكانيزمات بمهارة، تساهم في تجاوز الحواجز التواصلية، وتمهد الطريق لحوارات بناءة، تؤثر العلاقات الشخصية والمهنية على حد سواء، مما يجعلها ركيزة أساسية لا غنى عنها لتحقيق النجاح في مختلف مجالات الحياة سواء المهنية والطبيعية.

مدخل عام

في ظل الثورة التكنولوجية المتسارعة أصبحت تقنيات الاتصال السمعي البصري ركيزة حيوية في نقل المعلومات لتشكيل الرأي العام، بفضل قدرتها على الجمع بين الصورة والصوت والنص في خطاب إعلامي مؤثر، والتي تمكن من تقديم المحتوى بشكل حيوي وجذاب، يعتمد على الاثارة البصرية والتأثير السمعي لتعزيز الفهم والتواصل، وتتنوع أشكال هذه التقنيات بين الريبورتاج الذي يتابع الأحداث بدقة، والبورتريه الذي ينغمس في أعماق الشخصيات، والتحقيق الذي يظهر خفايا القضايا بأسلوب مشوق، وبذلك لم تعد هذه الانماط مجرد وسائل إعلامية، بل تحولت إلى فنون إبداعية تسهم في رسم وتوجيه الوعي الجمعي وترقية لغة التواصل المعاصر.

المحاضرة رقم 10 اعداد الريبورتاج

تمهيد

الريبورتاج فن صحفي يقدم الوقائع بطريقة حية وشاملة لمختلف الزوايا، يجمع بين السرد القصصي والوصف الدقيق والتحليل الموضوعي، ويعتمد على المشاهدة الميدانية والبحث التفصيلي لنقل الأحداث أو القضايا بموضوعية وتشويق، وخاصة وأنه يتميز بالواقعية والتفصيل، ويقدم في أشكال متنوعة كالإخباري والتحقيقي والوصفي، ويهدف في غالب الأحيان إلى إشراك القارئ واطلاعه على الحقائق بشكل جذاب ومؤثر.

الريبورتاج

كلمة ريبورتاج le reportage هي كلمة انجليزية اشتقت من الفعل الانجليزي reporter وتعني نقل الشيء من مكان الى آخر أو بالأحرى "ارجاع الشيء الى مكانه الاصلي" وفي اللغة العربية تم ربط اسم الريبورتاج (بيان وصفي) أو (النقل الصحفي) (الحميد، 2013، صفحة 171).

اما عن الريبورتاج التلفزيوني فهو شكل من أشكال التعبير الصحفي الذي يخبر عن حقائق ويعالج الظواهر والأحداث وحالات حقيقية ، بأسلوب أدبي يهدف الكشف عن تناقضاتها وتقييمها واصدار الأحكام بشأنها (طبي، 2021، 2022، صفحة 57).

في حين يعرفه ميشال فوارول على أنه فن يجعلك ترى وتسمع وتحس بما أحس به الصحفي نفسه ، وأنه عبارة عن نوع تختاره عندما يكون الخبر ذو طابع استعراضي حي ومتعدد الجوانب، والريبورتاج كما عرفه كرم شلبي هو نوع صحفي مهمته الأساسية تصوير الحياة الإنسانية والقاء الضوء على العلاقات الإنسانية، مع ربط ذلك كله بشكل غير مباشر وبأسلوب يتمتع بقدر من الجمالية، والاعتماد على الصور بمجمل الشروط الاجتماعية

والثقافية والاقتصادية التي تشكل أرضية لهذه الحياة الإنسانية التي يصورها الريبورتاج، وهو نوع صحفي يتمتع بجمالية الأسلوب ومقدرة كبيرة على التأثير (طبي، 2022، 2021، صفحة 55).

كما يقر نصرالدين العياضي بأن الريبورتاج هو ذلك الصنف الصحفي الذي يعنى بتصوير وقائع وبوميات الحياة، بشكل يجمع بين الإنسانية والتصوير الذي يبقى أساسياً في نقل هذه الأحداث (كمال، 2024، صفحة 362)، والريبورتاج ليس نظراً للواقع ومحاولة فهمه وتقديمه في عرض بصري فحسب، بل هو أيضاً عملية تقني وتمكين ومراقبة للأحداث والوقائع منذ بدايتها وتركيبها، وصولاً إلى فكها وتحليلها. استعانة واعتماداً على الكاميرا التي توصل إلى الشاهدين صور الحاضر وتخلق قوة تأثير الحضور الناجمة عن المشاركة، هذا التأثير الذي يعبر عن نفسه بأقصى صدر من القوة والوضوح، لا تحققه أية وسيلة إعلام جماهيرية أخرى، وهي ميزة وجب النظر إليها يتمكن في هذا اللون الإعلامي (كمال، 2024، صفحة 362).

ومن خصائص الريبورتاج من خصائصه أنه يركز بدرجة أكبر على الوصف، ويجب أن يتوفر على لغة مبسطة، فهي لا تخلو من العنصر الدرامي والعاطفي حتى يتم إثارة اهتمام المشاهد.

- ✓ الريبورتاج يترك الصحفي يقوم بدور الشاهد الذي يعبر حواسه للجمهور.
- ✓ الريبورتاج يتضمن جانباً ذاتياً بكل تأكيد.
- ✓ يجسد الريبورتاج التطلع لمعرفة الأشياء والأشخاص والشعور بالمشاركة في الصيرورة الاجتماعية.
- ✓ إن لغة الريبورتاج هي لغة الحياة اليومية المتدفقة: واضحة وبسيطة ومفيومة.
- ✓ الريبورتاج لا يبرهن، بل يقدم ما يجعل الجمهور يشعر.
- ✓ يركز الريبورتاج على الجانب الإنساني في الوضع أكثر من اهتمامه بالحدث في ذاتها.
- ✓ لا يكتفي الريبورتاج بتجميع المعلومات من الأشخاص، لكنه يوظف أيضاً خاصية الملاحظة التي يملكها كل صحفي.

- ✓ إن الريبورتاج يقدم الأشخاص الكائنين فعلاً والموجودين في الواقع.
- ✓ إن استخدام الريبورتاج الصحفي نشط المنافسة بين المؤسسات التلفزيونية الكبرى وأسيم في فرض خصوصية هذه الوسيلة.
- ✓ أسلوبه الوصف.

بنية الريبورتاج

- ✓ العنوان: ويمكن أن نجد أكثر من عنوان مثلاً تمهيدي وثانوي ورئيسي، وهو واجهة الريبورتاج يجب أن يكون جذاباً ووصفياً يعبر عن المحتوى بصدق.
- ✓ المقدمة: والتي تبرز الزاوية التي تنطق منها عملية السرد.

- ✓ الجسم: ويحمل التفاصيل وتطورات القصة، بأسلوب يجذب الجمهور.
- ✓ خاتمة: وغالبا ما تكون مفتوحة في شكل تساؤلات أو توقعات أو اقتراحات.

مراحل إعداد الروبورتاج:

ما قبل التصوير:

- ✓ التحضير: الاعداد المسبق.
- ✓ المعاينة: اكتشاف مكان العمل
- ✓ كتابة السيناريو: أو خطة التصوير والنص المبدئي المصاحب

التصوير:

وهي مرحلة الانطلاق في تطبيق السيناريو أو خطة التصوير التي وضعت من قبل.

ما بعد التصوير:

- ✓ المشاهدة: مشاهدة كل ما تم تصويره والانتقاء منه.
- ✓ التركيب والمزج: هو عملية اختيار وترتيب اللقطات (الصوت والصورة) في تتابع وتناسب.
- التعليق: يقوم الصحفي بعد تركيب اللقطات بكتابة التعليق يتماشى والصور المعروضة.

أنواع الريبورتاج: يتنوع الريبورتاج حسب موضوعه إلى ريبورتاج اقتصادي وديني وعلمي ويتنوع الريبورتاج التلفزيوني إلى الأنواع التالية

التصنيف الأول : ريبورتاج الحدث وريبورتاج الموضوع

ريبورتاج الحدث: هو تغطية صحفية حديثة مرتبطة بالحدث وتكون آنية ومباشرة، وهذا النوع أقرب إلى التقرير الصحفي لولا جمالية اللغة والأسلوب والوصف الطافي على لغة الصحفي .

ريبورتاج الموضوع: وهو الذي يدور حول القضايا والأحداث غير الآنية، ولا يلتزم بتقديم أخبار ومعالجات مرتبطة بالحدث بعينه، بل ينطلق منه لرصد نبضات المجتمع، وتقديم السلوك الإنساني، بشرط أن تكون القضايا المعالجة ممكنة للتشخيص البصري، وتتطور وفق النمو المنطقي للصورة البصرية (كمال، 2024، صفحة 363)، فمحتوى جوهري حول القضايا والأحداث غير الآنية، ولا يلتزم بتقديم أخبار ومعطيات مرتبطة بالحدث بعينه ، بل ينطلق على أساسها لرصد نبض النظام الاجتماعي والسلوك الإنساني .

التصنيف الثاني: الريبورتاج المباشر وغير المباشر

الريبورتاج المباشر: هو ذلك الريبورتاج الذي يقوم فيه الصحفي بالنزول إلى الميدان ويجري ريبورتاجه ، وتقوم المؤسسة الإعلامية التابع لها بنشره أو بثه ليصبح هذا الإنتاج خاصا بهذه المؤسسة .

الريبورتاج غير المباشر: هو ذلك الريبورتاج الذي تنتجه وسيلة إعلامية ما كوكالة الأنباء مثلا ، ثم تقوم محطة

تلفزيونية بشرائه لتنشره أو تبثه، أي أن الريبورتاج هنا ليس من إنتاج تلك المحطة التلفزيونية إنما هو من إنتاج غيرها

الريبورتاج الحي: وهو الذي يعرف عند المحترفين باسم التغطية، وغالباً ما تكون حول البحث في إشكالية الحدث الآتي، إذ يقدم معلومات ذات طابع إخباري، وغالباً ما يتعرض لجوانب الحدث بتفاصيله. وينعته البعض بأنه تحقيق صحفي، حيث يكون فيه الصحفي حاضراً وواضحاً في الصورة التي تغطي الحدث، باعتباره الشخصية الأساسية والمركزية (كمال، 2024، صفحة 363)

خلاصة

إذا فالريبورتاج يعد فناً إعلامياً راقياً يجسد الواقع بأسلوب حيوي، ويصور الحياة الإنسانية بقدر من الجمالية، كما يسلط الضوء على العلاقات الإنسانية فهو لا يقتصر على نقل المعلومة فحسب، بل يغوص في أعماقها لاستخراج المضامين الإنسانية والاجتماعية العميقة، وتبقى جودته رهينة بالبحث العميق، والرؤية الإخراجية المبتكرة، واللغة السردية المؤثرة التي تلامس أعماق المتلقي. ليؤكد أخيراً على مكانته كأحد أقوى أشكال التعبير الإخباري، الذي يخلق من الحدث العادي قصة ملهمة.

المحاضرة رقم 11 اعداد البورتريه

تمهيد

في عصر الثورة الرقمية والتطور المتسارع لتقنيات الاتصال السمعي البصري، يبرز البورتريه كفن إبداعي متعدد الأبعاد، يجمع بين ثنائية العمق النفسي والدقة التقنية لخلق تمثيل حيوي يعبر عن الهوية والعاطفة، ليروي قصة الفرد أو الجماعة عبر الصورة والصوت، حيث يتطلب إعداداه الامام بتقنيات متعددة مثل الإضاءة المحكمة والمتوازنة، التكوين البصري المتوازن، والتسجيل الصوتي الواضح، مع التركيز على مختلف التفاصيل الدقيقة التي تضفي عمقا سيكولوجيا على العمل، من خلال دمج العناصر المرئية والسمعية، حيث يتحول البورتريه إلى وسيطٍ سرديٍ قادر على نقل القصص بشكلٍ تواصلٍ قوي يعكس الهوية، المشاعر، والسياق الاجتماعي والثقافي، من خلال تكامل العناصر المرئية والصوتية التي تمنح المشاهد تجربة واقعية ومؤثرة، سواء عبر الشاشة الرقمية أو المنصات التفاعلية

في هذا السياق يتطلب إعداد البورتريه السمعي البصري اتقاناً دقيقاً لتقنيات متعددة، بدءاً من الإضاءة، التكوين البصري، والإخراج الفني، مروراً بتسجيل الصوت النقي، ووصولاً إلى مرحلة المونتاج التي تدمج العناصر بطريقة سردية متناسقة، كما تأخذ تقنيات اختيار الزوايا، الألوان، والمؤثرات الصوتية دوراً محورياً في تعزيز الرسالة الإعلامية أو الفنية، سواء في الأفلام الوثائقية، البرامج الحوارية، أو المحتوى الرقمي التفاعلي.

يقول ميشال فوارول Michel Voirol: "إن البورتري يهدف بالتعريف بالشخصيات المتميزة وإظهار كل ما يميزها عن غيرها من عادات وطريقة العيش والتعامل مع الناس وطريقة التفكير وآمالها ومشاريعها وغير ذلك، كما يعرف على أنه نوع صحفي يقوم أساساً على تقديم وقائع آنية عن الحياة الشخصية لفرد معين لسبب ما في دائرة الضوء كيف تنمو شخصية هذا الفرد وتتطور وتكتمل؟، ماهي سلوكياته في بيئة معينة؟، وفي شروط إنتاج معينة وخلال مرحلة تطور تاريخية معينة (الحميد، 2015، صفحة 191-192)، أما عن البورتريه الإذاعي بأنه هو نوع إذاعي تعبيرى إبداعى يقوم بتصوير ورسم الأشخاص بالكلمات، يعتمد على قدرة المذيع في رسم ملامح الشخصية الظاهرة والباطنة، حتى يجعل الجمهور المستمع يرى هذه الشخصية بعيون وأذان المذيع، ويحكم عليها من خلال الانطباع الذي يتركه المذيع، ومن خلال الصورة الذهنية التي يشكلها عنها، وحسب نصر الدين العياضى فإن هذا النوع الإذاعي لم يأت ليحل محل الأنواع الأخرى بل جاء تكملة لها (نوال، 2018، صفحة 84)، أما البورتريه التلفزيوني أو ما يصطلح عليه الصورة القلمية ضمن تقنيات الاتصال السمعي البصري التي تعتمد على المؤسسة الإعلامية من خلال تحويل الشخصية الحدث إلى موضوع، حيث يتم التعريف بشخصية الموضوع ونتاجاته أو إسهاماته، فيتم سرد كل ما يتعلق بالشخص كما لو كنا نتحدث عن حدث معين، عكس الحوار والاستجواب حيث تكفي بما يقوله الشخص فقط، وفي البورتريه التلفزيوني نقوم بالتقديم للشخص في أدق تفاصيله، كما يعتمد أسلوب البورتريه على الوصف والسرد، حيث تكون طريقة التناول وزاوية النظر اللتان يتم التعاطي من خلالها مع هذه الشخصية هي ما يعطي للبورتريه نكهته الخاصة، فمن الممكن أن نعتد في البورتريه على تصريحات الشخص وأقواله وكذلك الشهادات التي تأتي من شخصيات أخرى حوله، كما بالإمكان تقديم رؤى متباينة حول هذه الشخصية لإغناء البورتريه الذي تحاول أن ترسمه له (طبي، 2021، 2022، صفحة 60) ..

خصائص البورتريه:

1. يعرف بالشخصيات ذات الأهمية في المجتمع، فيدفع الصحفي إلى البحث عن كل الجوانب المحيطة بالشخصية .
2. يركز البورتريه على رسم ملامح الشخصيات الظاهرة والخفية، وقد يقتصر البورتريه على إحدى الجوانب الشخصية المميزة لها، كما يرى برنارد فراس .
3. البورتريه لا يقدم ببلوجرافيا مقتضبة عن الشخصية كأسلوب إخباري، بل يبدع في تقديم المعلومات والانطباعات عن الشخصية .

4. يمتاز أسلوبه بالحيوية وعنصر التشويق، كما يقوم أيضًا على الحكيم والوصف، أي أن نحكي عن الأشخاص ونصفهم حكيمًا ووصفًا دقيقًا .

5. أسلوبه رزين ومعزز بقليل من الأدبية لأنه هو الذي يمكن من التصوير من خلال إنتاج صورة شعرية أو أدبية حول الشخص موضوع البورتريه، مع المحافظة على الكتابة الإعلامية، وهي البساطة والوضوح (لعقاب، 2004، صفحة 179، 181)

كيفية كتابة البورتري:

لا يمكن أن نكتب عن شخص نحن لا نعرفه وهنا المعرفة يجب أن تشمل (أصدقائه، معارفه، مواقفه، حياته في الصغر.....، وفي مرحلة معينة، تفكيره ، تياره السياسي و الفكري والأيدولوجي، تجاربه ...)، حياته الخاصة في حدود معينة دون الإساءة إليه

وينصح الإعلاميون بأنه من الضروري أن يكون هناك هامشًا للإعجاب والتعاطف وتبني بعض أفكار هذا الشخص، حتى تتحقق قدرة عليا على الكتابة. وهذا لا يعني إبعاد الجانب العقلي، بل يجب أن يكون هناك توازن بينها.

وبين هذا وذاك، على كاتب البورتري أن يركز على خاصيتين اثنتين:

يتمحور البورتريه الصحفي حول ركنين أساسيين: الأول الوصف الدقيق الذي يبرز الجوانب المعروفة والخفية للشخصية، ظاهرها وباطنها، والثاني الطرح الموضوعي القائم على المعلومات الموثوقة ضمن قالب فني يُفضل أن يكون هرميا معتدلا يجمع بين التسلسل المنطقي وجذب القارئ، بحيث يحقق التوازن بين العمق التحليلي والأسلوب الشيق مع الحفاظ على المصداقية الصحفية (شاوي، 2021/2020، صفحة 92، 93).

شروط كتابة البورتريه

- ✓ حضور الصحفي يجب أن يكون الصحفي حاضرا بقوة في كتابة البورتريه .
- ✓ الدقة في المعلومات: جمع المعلومات بدقة من مصادر متنوعة حول الشخص المعني بالبورتريه.
- ✓ الخبرة الصحفية: أن يتمتع كاتب البورتريه بخبرة معقولة في العمل الصحفي، خاصة عند الكتابة عن شخصيات هامة مثل المرشحين للانتخابات الرئاسية .
- ✓ الأسلوب واللغة: أن يمتلك الصحفي أسلوبا راقيا ولغة جميلة ليتمكن من الوصف والرسم بالكلمات .
- ✓ مبرر الكتابة: يجب أن يكون هناك دافع أو مبرر لاختيار الكتابة عن هذا الشخص أو ذاك .
- ✓ التحكم في التقنيات: تتطلب كتابة البورتريه إتقان تقنيتين متداخلتين ومتفاعلتين :
- ✓ الوصف يشمل الجوانب المرئية والغير مرئية للشخصية .

البورتريه الصحفي هو فن كتابي يهدف إلى تقديم شخصية ما، سواء كانت مشهورة أو عادية، حية أو متوفاة، وهذا النوع الصحفي يساعد القارئ على معرفة بعض المعلومات عن الشخصية التي يكتب عنها من خلال وصف شامل للشخصية والتركيز على عدة جوانب رئيسية تشمل صفاتها المميزة، مظهرها الخارجي، أسلوبها في التعبير، عاداتها اليومية، مسيرتها المهنية، إنجازاتها ومشاريعها، بالإضافة إلى تحليل دقيق لسمات شخصيتها الظاهرة والخفية. كما يرفق المقال عادة بصورة فوتوغرافية واضحة تعكس ملامح الوجه، مما يساهم في تقديم صورة شاملة للقارئ تمكنه من تكوين فهم أعمق عن الشخصية موضوع المقال.

المحاضرة رقم 12 التحقيق

تمهيد

في خضم هذه التكنولوجيا الحديثة المتسارعة وظهور البيئة الرقمية التي طغت على كل مجالات الحياة، يبقى التحقيق كأداة جوهرية لفك اسرار الحقائق وسير كواليس الظواهر الخفية، حيث لا يقتصر دوره على كشف اللبس، بل يتعداه إلى توجيه الوعي الانساني وبناء تصورات دقيقة قائمة على البراهين والحجج، في زمن تتضارب فيه الأخبار الزائفة والشائعات والروايات، في هذا الخضم يصبح التحقيق واسطة بين اللبس والجزم، ومنهجاً علمياً يخضع الفرضيات للتمحيص، ينتقد البديهيّات، ويفتح افاقاً جديدة لفهم عميق للواقع، سواء أكان تحقيقاً صحفياً يكشف الفساد، أم دراسة علمية تسلط الضوء على ظاهرة معقدة، فجوهره يبقى واحداً هو السعي نحو الحقيقة عبر التمهّص والنقد والتحليل المنهجي.

تقنية التحقيق

يعد التحقيق الصحفي من أهم وأرقى الفنون التحريرية وأكثرها تعقيداً، حيث يدمج العديد من الفنون التحريرية كعناصر الخبر والحديث والرأي في إطار واحد، مما يتطلب من الصحفي امتلاك مهارات متعددة تشمل القدرة على جمع المعلومات بدقة، وإجراء المقابلات بعمق، وتحليل الأفكار بموضوعية، ليقدم في النهاية مادة صحفية كاملة تفسر القضايا والوقائع المطروحة بطريقة واضحة ومتوازنة، مما يجعل القارئ على التحقيق الصحفي أحد أشهر العناصر في مركز الأخبار، نظراً لدوره الأساسي في إبراز الحقائق وتبسيط الضوء على التحليلات المدعومة بالأدلة والروايات الموثوقة.

تعود أصول صحافة التحقيقات الى سنوات العشرين من القرن التاسع عشر بين عامي 1880 و 1900 و بدايات القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، وكان دانييل ديفو Defoe أول من اهتم الى هذا الفن في الصحافة الانجليزية ثم أتى بعده "نورث كليف North Kliff" عام 1896 في صحيفته الشهيرة الديلي ميل

فجعل هذا الفن ركنا أساسيا ومهما في صحيفته. وارتبط ظهور صحافة التحقيقات في الولايات المتحدة الأمريكية في هذه الفترة بظاهرتين: ظاهرة الصحافة رخيصة الثمن (الصحافة الشعبية The penny Press) وظاهرة صحافة الإثارة أو الصحافة الصفراء The Yellow Press حيث مع الوقت وجهت الصحافة الأمريكية اهتمامها لخدمة المجتمع من خلال نشر التحقيقات المتعمقة عن الفساد والفسادين في المجتمع واكتشاف الأخطاء وفضح المخطئين في جميع المجالات، من خلال صحافة التحقيقات (شاكر و محمد مهني ، 2022 ، صفحة 16.17).

ويعرف التحقيق على أنه التقرير الاخباري للكشف عن أشياء ذات أهمية يود بعض الأشخاص أو المنظمات أن تظل طي الكتمان، وهو مكون من ثلاثة عناصر رئيسية هي أن يكون التحقيق قد قام به المحرر الصحفي نفسه، وأن يكون الموضوع الذي يدور حوله ينطوي على قدر معقول من الأهمية بالنسبة للقارئ أو المشاهد، وأن تكون هناك محاولة من جانب الآخرين لاختفاء هذه الأمور عن الجمهور (أولمان، 2002، صفحة 18)، كما يعرفه عبد اللطيف حمزة بأنه صورة من صور الحياة الواقعية صبغت في قالب صحفي لا أدبي، واستعان المحرر في صياغتها بتجاربه ومطالعاته ومراجعاته واتصالاته (شاكر و محمد مهني ، 2022 ، صفحة 14).

مصادر التحقيق الصحفي:

يستقي الصحفي أفكار تحقيقاته من مصادر متنوعة تشمل ما تقدمه وسائل الإعلام العامة كالصحف والإذاعة والتلفزيون من مواد إخبارية أو إعلانات قد تشكل نواة للتحقيق، بالإضافة إلى المشاهدات الشخصية وتجاربه اليومية أو تجارب الآخرين في محيطه المحلي أو خلال الرحلات أو داخل مؤسسات الدولة، كما يمكن للمناسبات والأعياد والاحتفالات أن تكون مصدرا خصباً للأفكار، إلى جانب القصص الإنسانية والحالات غير الاعتيادية التي تثير الاهتمام، فضلا عن الدراسات والأبحاث والتقارير والنشرات والوثائق الرسمية التي قد تكشف عن معلومات مهمة تصلح لبناء تحقيقات صحفية معمقة.

مميزات التحقيق لصحفي:

- ✓ ويتميز التحقيق الصحفي بالتعمق في البحث ودراسة الأبعاد المختلفة للقضية، مما يجعله مختلفاً عن التقرير الصحفي الذي يكتفي بعرض سريع أو يركز على جانب واحد دون الخوض في التفاصيل المدعمة بالبحث والتحليل.
- ✓ كما يهدف التحقيق الصحفي إلى إقناع القارئ بأهمية وخطورة المشكلة أو الفكرة المطروحة، ساعياً بذلك إلى كسب الرأي العام.
- ✓ ويعتمد في تحقيق هذا الهدف على أسلوب واضح وبسيط، والاستناد إلى الأرقام والإحصائيات الدقيقة، مما يعزز مصداقيته وقدرته على الشرح والتفسير.

✓ يحاول التحقيق الصحفي التعليق على الأحداث، والبحث في الأسباب والعوامل الكامنة وراء الخبر، مما يجعله أداة فعالة في تقديم رؤية شاملة ومتعمقة للقارئ.

✓ يتسم التحقيق الصحفي بالواقعية، حيث يناقش الوقائع الجارية ويتتبع تطوراتها، كما يُجيب عن الأسئلة المطروحة حولها. وتكمن أهمية التحقيق الصحفي في قدرته على إعادة شرح وتفسير المشكلات، مما يساهم في فهم أعمق لخلفيات الأخبار والقضايا المطروحة (شلهوب، 2004، صفحة 51).

وظائف التحقيق الصحفي

1. وظيفة الإعلام: يأخذ التحقيق الصحفي دوراً أساسياً في نقل الحقائق والمعلومات الجديدة إلى الجمهور، مما يساهم في إثراء المعرفة وزيادة الوعي لدى القراء. يعتمد هذا الدور على الدقة والموضوعية في عرض البيانات، مما يجعل التحقيق أداةً مهمةً في تقديم محتوى موثوق به.
2. تفسير الأنباء: لا يقتصر التحقيق الصحفي على نقل الأخبار فحسب، بل يتعدى ذلك إلى تحليل الأحداث وتفسيرها، مع الكشف عن أبعادها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية. يساعد هذا الجانب القراء على فهم التفاصيل الخفية والعلاقات المرتبطة بالحدث، مما يعزز إدراكهم للواقع.
3. التوجيه والإرشاد: يتصدى التحقيق الصحفي لقضايا المجتمع ومشكلاته، ويعمل على تسليط الضوء عليها بغرض إيجاد الحلول المناسبة. من خلال التحليل العميق والاستقصاء الدقيق، يمكن أن يقدم التحقيق توصيات أو يوجه الرأي العام نحو اتخاذ مواقف بناءة.
4. التسلية والإمتاع: إلى جانب الجدية التي يتسم بها التحقيق الصحفي، فإنه قد يركز أحياناً على الجوانب الطريفة والمسلية في الحياة، مما يضيف تنوعاً على المحتوى الإعلامي ويجذب شريحة أوسع من الجمهور.
5. وظيفة الإعلان: في بعض الحالات، يستخدم التحقيق الصحفي للترويج لمشروع أو فكرة معينة، ويُطلق عليه في هذه الحالة التحقيق الإعلاني، ومع ذلك يجب أن يحافظ هذا النوع من التحقيقات على المصداقية والتوازن حتى لا يفقد قيمته الصحفية.

أنواع التحقيق الصحفي: يوجد نوعان رئيسيان للتحقيق الصحفي وهما:

التحقيق الصحفي المفصل: وهذا النوع من التحقيقات أساسه الكلمة المكتوبة تساعد على المواد المصورة (صور، أشكال توضيحية من رسوم وأشكال وخطوط وجداول بيانية وغيرها...)، ويتم الاعتماد في التحقيق هنا على المصادر الحية من خلال اللقاءات مع الأشخاص المرتبطين مباشرة بالقضية أو الفكرة من مسئولين وجمهور أو مهتمين وباحثين ودارسين، كما يمكن الاعتماد على المصادر غير الحية كقراءة الوثائق والبيانات والاحصاءات المتعلقة بالموضوع من أجل استطلاع مختلف وجهات النظر المؤيدة والمعارضة. ويتناول هذا النوع من التحقيقات الموضوع من جميع جوانبه ويغطي كل عناصره، فهو يقدم خلفية عن الموضوع أو القضية ثم يطرح كل الأسئلة المتعلقة به ويحاول الحصول على اجابات عنها (بريك، 2021.2022، صفحة 128).

التحقيق الصحفي المصور: يعتمد هذا النوع على الصورة كعنصر أساسي وتكون الكلمة فيه عنصراً مساعداً،

حيث يتم الاعتناء بالصور من حيث الوضوح والشمول واختيار الزاوية المعبرة عن الحدث والتي تضيف له معان يقصدها الصحفي. ويشترط لنجاح هذا النوع من التحقيقات معرفة المحرر الجيد بالتصوير الصحفي وزوايا التصوير والرسالة الخاصة باختيار كل زاوية وجودة الصورة (شاكر و محمد مهني ، 2022 ، صفحة 30)

مراحل اجراء التحقيق الصحفي:

1- اختيار فكرة التحقيق:

إن بداية التحقيق الصحفي تبدأ بفكرة في عقل المحرر حين يرى أنها تهم عددا كبيرا من الجمهور، ويرى بأن هذه الفكرة تحتاج إلى إيضاح وشرح وتفسير، أو إلى كشف الغموض الذي يحيط بها، ويزيد من أهمية هذه الفكرة أن تكون مرتبطة بالأحداث الجارية وبالقضايا التي تشغل المجتمع، وهناك مجموعة من الضوابط يجب أن يراعيها المحرر عند اختيار فكرة التحقيق أهمها:

- ✓ أن تكون الفكرة جديدة ومنفردة وغير مستهلكة.
- ✓ أن تكون الفكرة مهمة لأكبر عدد من الناس.
- ✓ أن يكون الموضوع المختار يتماشى مع اهتمامات القارئ وفقا لطبيعة جمهور الصحيفة وخصائصهم.
- ✓ أن تكون فكرة التحقيق متوافقة مع السياسة التحريرية للصحيفة أو الموقع الاخباري الذي يعمل فيه الصحفي.
- ✓ ضرورة أن تتوافق فكرة التحقيق مع قوانين الاعلام وتشريعاته والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع.
- ✓ على المحرر أن يختار فكرة قابلة للتنفيذ ومتوفر لها مصادر يمكن الاعتماد عليها (شاكر و محمد مهني ، 2022 ، صفحة 39)

2- جمع المادة الأولية للتحقيق:

المادة الأولية للتحقيق هي التي تعتبر خلفية معلوماتية للتحقيق، وتساعدك كمحرر على بلورة فكرتك، ويمكنك الحصول على هذه المعلومات من جهتين.

أ. أرشيف المعلومات الصحفية.

ب. المكتبة.

3- مرحلة تنفيذ التحقيق

هذه الخطوة هي التي تمنح التحقيق حياته ، فالخطوة السابقة تقدم معلومات جامدة، أما الخطوات الحقيقية فهي بداية الحصول على المعلومات الحية من المصادر المختلفة والتي تتمثل في الشخصيات المرتبطة بموضوع التحقيق من قريب أو من بعيد، وللحصول على هذه المعلومات لابد من عمل لقاءات مع الشخصيات المختلفة الذين يمكنهم إعطاء معلومات هامة عن الموضوع، سواءا من المسؤولين أو من الجمهور المرتبط بالقضية أو المشكلة (الرحمان ، 2015 ، صفحة 91)

مرحلة كتابة التحقيق الصحفي: وتوجد هنا ثلاثة قوالب فنية لكتابته وعلى كل يجب على كل قالب أن يتكون من ثلاثة أجزاء هي:

- 1- مقدمة التحقيق الصحفي: يستعرض الصحفي في المقدمة المشكلة على شكل قصة، أي بسرد جانب من المشكلة التي يتولى التحقيق على شكل سؤال وجواب بين شخصين أو عدد من الأشخاص فيها، ويشير أثناء السرد إلى الصعوبات التي تواجه الآخرين جراء تفاقم المشكلة
- 2- جسم التحقيق: يقوم الصحفي في جسم التحقيق الصحفي بعرض وجهات النظر المختلفة بخصوص المشكلة المطروحة والمتناقضة في معظم الأحيان مع مراعاة ما يلي:

✓ عدم التحيز إلى أية جهة.

✓ طرح الآراء كما هي دون تغيير أو حذف.

✓ التأكد من الحجج التي يسردها الأشخاص الذين يلتقي بهم الصحفي. (الرحمان، 2015، صفحة

(128)

3- خاتمة التحقيق الصحفي: يقوم الصحفي في الخاتمة بعرض النتائج والحلول وهو

يقدم هذه الحلول إلى المختصين أو المسؤولين ذوي العلاقة بحل المشكلة (الرحمان، 2015، صفحة 130).

خلاصة

يمثل التحقيق الصحفي جوهر الاحتراف في العمل الإعلامي، حيث يجمع بين الدقة البحثية والأسلوب القصصي الماهر لكشف الحقائق وسردها للجمهور بدقة وموضوعية، من خلال تحليل البيانات، ومعاينة المصادر، وربط الأحداث، وبالاعتماد على هذا التسلسل المنهجي من الصحفي يمكن له تقديم تحقيق متكامل يثير التفكير ويساهم في تشكيل الرأي العام، لذا يظل التحقيق الصحفي أداة حيوية لتعزيز الشفافية ومحاربة الفساد، مما يجعله ركيزة أساسية في الصحافة الجادة والمسؤولة

1. ابراهيم، ا. ع. (1993). *الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي*. الاردن: دار محمد لاوي.
2. الحميد، ص. ع. (2013). *فن التحرير الصحفي*. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
3. الزهراء بريك. (2021.2022). *مطبوعة بيداغوجية في مقياس تقنيات الاتصال*. الجزائر: كلية الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3..
4. العبد، ع. ع. (1995). *الاتصال والرأي العام*. القاهرة: دار الفكر العربي .
5. العيفة، ج. (2007). *الاتصال الشخصي ودوره في العمل السياسي*. اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، كلية العلوم السياسية والاعلام، قسم علوم الاعلام والاتصال.
6. المانع. (2006). *تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء*. الرياض -السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
7. المفلاح، خ. ع. (2014). *الاتصال والمهارات والنظريات واسس عامة*. عمان: الحامد للنشر والتوزيع.
8. اوبختي رشيدة. (2023/2022). *الاتصال والتحرير الإداري، مطبوعة جامعية موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر علوم مالية ومحاسبة*. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والعلوم المالية والمحاسبة قسم العلوم المالية والمحاسبة.
9. أولمان، ج. (2002). *التحقيق الصحفي أساليب وتقنيات متطورة*. (ل. زيدان، Trad.)، القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع.
10. بحيري، س. ح. (2015). *اللغة والحوار: دراسة في الأسلوبية الحوارية*. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
11. بدوي، ه. ح. (2003). *الاتصال بين النظرية والتطبيق*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
12. بسام عبد الرحمن المشاقبة. (2011). *نظريات الاتصال*. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
13. بوحنية قوي. (2010). *الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
14. حسام شاكر، و البحراوي محمد مهني . (2022). *الحوار والتحقيق الصحفي بين النظرية والتطبيق العلمي*. الاسكندرية: دار التعليم الجامعي.
15. حسن عماد مكايي ، و حسين السيد ليلي. (1998). *الاتصال ونظرياته المعاصرة*. مصر: الدار المصرية اللبنانية للطباعة والنشر والتوزيع.

16. درويش، ع. &، تكلال، ل. (1976). *أصول الإدارة العامة*. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
17. ديفلير ملفين، وروكيتش ساندرا بول. (1989). *نظريات وسائل الإعلام*. (كمال عبد الرؤوف، المحرر) القاهرة مصر: الدار الدولية للنشر والتوزيع.
18. رضا زواش. (2017-2018). *محاضرات في مقياس الاتصال والتحرير الإداري*. الجزائر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
19. رضوان بلخيري. (2015). *مدخل إلى الاتصال المؤسسي*. الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع.
20. زاوي، ي. (2021). *محاضرات في مقياس الاتصال والتحرير الإداري*. جامعة البويرة.
21. زواوي، م. (2015). *المراسلات والتنظيم الإداري، دراسة تحليلية - نماذج تطبيقية*. الجزائر: موفم للنشر.
22. سامية عواج. (2019). *الاتصال في المؤسسة المفاهيم - المحددات - الاستراتيجيات*. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
23. سعيد بن ناصر حمدان. (هـ 1428). *دور المؤسسات الاجتماعية في الوقاية من جرائم الانترنت في ظل تحولات العولمة: دراسة اجتماعية تحليلية*. مؤتمر تقنية المعلومات والأمن الوطني، 21-24، صفحة 1794. الرياض.
24. سهيلي نوال. (2018). *البرامج الثقافية الاذاعة الجزائرية*. دار اليازوري.
25. شلهوب، ع. ا. (2004). *التحقيق الصحفي، أسسه، أساليبه، اتجاهاته الحديثة*. السعودية: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية.
26. صلاح عبد الحميد. (2015). *فن التحرير الصحفي*. الجزائر: أطفالنا.
27. صليبيا، ج. (2008). *المعجم الفلسفي*. بيروت لبنان: دار الكتاب اللبناني.
28. عبد الله ثاني محمد النذير. (2017). *ابستمولوجيا علوم الاعلام والاتصال*. الجزائر: منشورات دار الاديب.
29. عمار بوضياف. (2009). *المرجع في تحرير النصوص القانونية والوثائق الإدارية*. الجزائر: دار الجسور.
30. عمر عبد الرحيم نصر الله. (2001). *مبادئ الاتصال التربوي والإنساني*. عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
31. عيساني، ر. ا. (2008). *مدخل إلى الاعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية*. عالم الكتب الحديث.
32. غيان، ب. (2006). *مقدمة في علم النفس التنظيمي*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعي.
33. فهي، م. س. (2002). *مدخل الخدمة الاجتماعية*. الاسكندرية: دار وفاء للطباعة والنشر.

34. فؤاد، ا. & صبري، م. (1996). أساليب الاتصال الاجتماعي، في/دراسات وقضايا الخدمة الاجتماعية (Vol. :). الإسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع .
35. لعقاب، م. (2004). الصحفي الناجح، الجزائر: دارهومة.
36. ليليا شاوي. (2021/2020). تقنيات الاتصال، مطبوعة بيداغوجية موجهة للسنة الثالثة اتصال. كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3.
37. محمد عبد الحميد. (2004). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير. القاهرة مصر: عالم الكتب.
38. محمد محمد يونس علي. (2018). علم اللغة النصي والتحليل اللغوي. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
39. محمد منير حجاب. (1999). مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
40. مذكور، إ. (2008). المعجم الفلسفي. القاهرة مصر: مجمع اللغة العربية.
41. مصطفى العشوي. (1991). أسس علم النفس التنظيمي. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.
42. مكاوي، ح. ع. & السيد، ل. ح. (1998). اتصال ونظرياته المعاصرة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
43. منظور، ا. (2005). لسان العرب (Vol. 15) بيروت: دار صادر.
44. منير طي. (2021، 2022). التحرير للإذاعة والتلفزيون،، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص اتصال سمعي بصري،، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
45. محمد هاشم، ع. (s.d.). فنون الاتصال والتأثير. دار المعرفة.
46. يعقيل كمال. (2024، 12 31). الريبورتاج الفيلمي بين الجمالية السينمائية والمرجعية الوظيفية. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، 11 (4)، 362.
47. يونس، ف. ع. (2000). علم اللغة النصي بين النظرية والتطبيق. مصر، دارقباء للطباعة والنشر والتوزيع.
48. Lalande, A. (2001). مشورات عويدات: بيروت لبنان. موسوعة لالاند الفلسفية (Ed. خليل. أ. خ).
49. Estivals, R. (1996). La Communication Fonctionnelle Dans L'entreprise ,Revue De Bibliologie ,Schéma Et Schématisation (Vol. 1er Trimestre). Paris.
50. Gonzalez, M. (2020). Cultural Exchange in the Digital Era. USA: Yale University Press.
51. Green, L. (2022). Innovation and Communication in the Digital Age. USA, MIT Press .

52. Hélène Cajolet, L., Pierre , C., & Gérard , L. (1997). *Rédaction technique, administrative et scientifique*. Québec: Editions Laganière.
53. Lee, A. (2021). *The Role of Communication in Modern Society*. USA: Pearson.
54. LIBAERT, M.-H. W. (2009). *Communicator toute la communication d'entreprise*. France: DUNOD.
55. Péter , B., Ádám , C., Tamás , B., & György , W. (2021). Introducing the Concept of Internet of Digital Reality – Part I. *Acta Polytechnica Hungarica*, 18(7), 226.
56. Simon, H. A. (1997). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*. usa: The Free Press.
57. Smith, J. (2020). *Communication Technologies in the Modern World*. UK: Oxford University Press.