



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة طاهري محمد بشار



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
تخصص علوم الإعلام والاتصال

مطبوع بيداغوجي

محاضرات في مقياس تقنيات الاتصال

موجه لطلبة السنة الثالثة اتصال

لإيداعه في ملف الترقية إلى صف الأستاذية

إعداد الدكتور: بقدوري عزالدين

السنة الجامعية: 2025/ 2026

المقرر الدراسي

عنوان الليسانس: علوم الإعلام والاتصال - تخصص اتصال _

السداسي: السادس

عنوان الوحدة: وحدة التعليم الأساسية

اسم المادة: تقنيات الاتصال

أهداف التعليم:

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

المعارف المسبقة المطلوبة: مكتسبات السداسيين 3 و 4.

البرنامج:

- 1: تقنيات الاتصال الكتابي.
- 2: عرض الحال.
- 3: التقرير الإداري.
- 4: التعليم.
- 5: التعليم المصلحية.
- 6: كتابة الخبر.
- 7: تقنيات الاتصال الشفوي.
- 8: تداعي الأفكار.
- 9: لعبة الأدوار.
- 10: أسلوب المحادثة.
- 11: إدارة الاجتماعات.
- 12: تقنيات الاتصال السمعي البصري.
- 13: إعداد الريبورتاج.
- 14: البورتري.

15: التحقيق السمعي البصري.

16: التقنيات الاتصالية الحديثة.

17: الاتصال الرقمي.

طريقة التقييم: امتحان كتابي + أعمال أخرى + بطاقة قراءة، الأعمال البحثية الفردية.

المراجع: (كتب، ومطبوعات، مواقع انترنت، الخ)

1- ALEX Mucchielli ; Approche systémique et communicationnelle des organisations .Armand colin éditeur. Paris, France 1999

2- ALEX Mucchielli ; Théorie systémique de la communication .principes et applications ; collection u. sciences de la communication .Armand colin éditeur. Paris, France 1999

3- T.Libaert, M.H.Westphalen : Communicator, toute la communication d'entreprise. Éd. Dunod Paris 2012

جمال بن زروق ، تقنيات الاتصال ، الجزائر

بطاقة تقنية للمقياس

عنوان المقياس: تقنيات الاتصال

وحدة التعليم: أساسية

الفئة الطلابية المستهدفة: السنة الثالثة اتصال

طبيعة المقياس: سداسي

الحجم الساعي: 15 أسبوعا

الحجم الساعي الأسبوعي: أربع ساعات ونصف مناصفة بين المحاضرة والأعمال الموجهة.

المعامل: 2

الرصيد: 5

نوع التقييم: تقييم متواصل وامتحان

المحاور الأساسية للمقياس

المحور الأول: تقنيات الاتصال الكتابي

01: تقنيات الاتصال الكتابي.

02: عرض الحال.

03: التقرير الإداري.

04: التعليم.

05: التعليم المصلحية.

06: كتابة الخبر.

المحور الثاني: تقنيات الاتصال الشفوي

01: تقنيات الاتصال الشفوي.

02: تداعي الأفكار.

03: لعبة الأدوار.

04: أسلوب المحادثة.

05: إدارة الاجتماعات.

المحور الثالث: تقنيات الاتصال السمعي البصري

01: تقنيات الاتصال السمعي البصري.

02: الريبورتاج.

03: البورتري.

04: التحقيق السمعي البصري.

المحور الرابع: التقنيات الاتصالية الحديثة والاتصال الرقمي.

01: التقنيات الاتصالية الحديثة.

02: الاتصال الرقمي.

المحور الأول

تقنيات الاتصال الكتابي

المحاضرة الأولى:

تقنيات الاتصال الكتابي

المحاضرة الثانية:

عرض الحال.

المحاضرة الثالثة:

التقرير الإداري

المحاضرة الرابعة:

التعلية

المحاضرة الخامسة:

التعلية المصلحية

المحاضرة السادسة:

كتابة الخبر

المحاضرة الأولى: تقنيات الاتصال الكتابي

عناصر المحاضرة:

- تعريف الاتصال الكتابي.
- قواعد صياغة الرسالة الاتصالية المكتوبة.
- أنواع الاتصال الكتابي.
- خصائص أسلوب الاتصال الكتابي.
- مزايا الاتصال الكتابي.
- عيوب الاتصال الكتابي.

1_ تعريف الاتصال الكتابي:

الاتصال الكتابي هو اتصال يعتمد على " الكلمة المكتوبة"، وبالتالي تقل فيه العفوية بدرجة كبيرة، فكل ما يكتب في "الرسالة" يعتبر مقصود وله دلالة معينة.

والاتصال الكتابي هو الاتصال المعمول به في المنشآت الحكومية كافة والمنشآت الصغيرة منها والكبيرة، ويأخذ الاتصال الكتابي شكل المذكرات والاقتراحات والخطابات والمتبادلة والأوامر والتعليمات والتقارير الدورية والشكاوى والتعاليم. وبموجب الاتصال الكتابي تتاح الفرصة لاختيار كلمات الرسالة بحيث تكون أكثر تعبيراً (سلطان، 2023، الصفحة 165).

يُعرف علي عجوة الاتصال الكتابي بأنه: "عملية تواصل يتم فيها تبادل المعاني بين الأفراد باستخدام الرموز اللغوية المكتوبة، بهدف الإخبار أو الإقناع أو التوجيه، مع إمكانية الاحتفاظ بالرسالة والرجوع إليها عند الحاجة(عجوة، 2010، الصفحة 87).

ويرى محمد عبد الحميد أن الاتصال الكتابي هو "شكل من أشكال الاتصال الإنساني يعتمد على النص المكتوب بوصفه وسيلة لنقل الرسائل، ويتميز بالدقة والتنظيم والقدرة على تجاوز قيود الزمان والمكان (عبد الحميد، 2014، الصفحة 112).

كما يعرفه حسن عمادمكاوي بأنه:"اتصال يتم عبر وسائط مكتوبة، يهدف إلى تحقيق الفهم المشترك بين أطراف العملية الاتصالية، ويستخدم بكثرة في المجالات الإدارية والإعلامية والأكاديمية".(مكاوي، 2007، الصفحة 65).

يَعْرِف سعد الدين حميدة الاتصال الكتابي بأنه "أسلوب من أساليب الاتصال يعتمد على تدوين الأفكار والمعاني في شكل مكتوب، بما يسمح بتنظيم الرسالة وضبطها لغويًا ودلاليًا، وضمان استمرارها زمنيًا ولمكانية توثيقها." (سعد الدين، 2011، الصفحة 94)

يرى عبد الرزاق الدليمي أن الاتصال الكتابي هو: "عملية نقل الرسائل والمعلومات باستخدام اللغة المكتوبة كوسيلة اتصال رئيسية، وتُستخدم لتحقيق أغراض تعليمية وإدارية وإعلامية، مع قابلية النص للتحليل والمراجعة." (الدليمي، 2009، الصفحة 121)

ويعرفه صلاح الدين حافظ على أنه نمط اتصالي يعتمد على الكتابة بوصفها أداة للتواصل، ويدُرّعي فيه المرسل قواعد الصياغة والأسلوب لضمان وصول المعنى بوضوح ودقة إلى المتلقي (صلاح الدين، 2008، الصفحة 56).

2_ قواعد صياغة الرسالة الاتصالية المكتوبة:

1:6: القواعد الفنية (التقنية): من بين أهم هذه القواعد نذكر: (سلطان، 2023، الصفحة 227).

1:1:6: الانقرائية:

بمعنى نفاذ كلمات الرسالة إلى عقل المستقبل بسرعة وسهولة مع القدرة على تذكر محتواها إذا دعت الضرورة. وقد حدد "رودولف فلاش" عوامل هذه الصفة في: طول الكلمة أو الكلمات السهلة الرشيقة، طول الجملة بمعنى الابتعاد عن الكلمات المركبة، واستخدام الإشارات الشخصية كالأسماء والألقاب والضمائر والكلمات التي تشير إلى القرابة واستخدام صيغة المحادثة وما تتميز به من صيغ التعجب والأمر والجملة الناقصة (الشرطية).

2:1:6: الانسيابية والوضوح:

فحينما تتداعى الأفكار في الرسالة في انسياب طبيعي فان القارئ لا يستطيع أن يترك الرسالة هذه من دون أن يصل إلى نهايتها، بينما يبتعد الفرد عن الرسالة بمجرد أن يشعر بفجوة بين أجزائها أو بعدم الترابط بين الأفكار التي تتضمنها.

2:6: القواعد الدلالية (السمنطيقية):

تؤدي الرسالة الاستجابة التي يهدف إليها المرسل حينما تتوافر فيها العوامل التالية: (بريك، 2022، الصفحة 58).

- أن يجذب انتباه المستقبل.
- أن تستخدم رموزًا تؤدي معنى واحدًا عند المستقبل.

- أن تثير الرسالة احتياجات محددة عند المستقبل، وتقترح وسائل إشباعها.
- أن يكون الوقت مناسباً للرسالة.

3:6: القواعد النفسية: من أهم القواعد النفسية نجد: (بريك، 2022، الصفحة 60).

- _ الهجوم الجاني والهجوم المباشر.
- _ عرض الجانبين المؤيد والمعارض.
- _ ضرورة الاعتراف بالآراء المعارضة والرد عليها باستخدام استعمالات التخويف الشديد أو المعتدل أو البسيط، أو الاستعمالات العاطفية.

بالإضافة إلى القواعد المذكورة أعلاه، تتمثل قواعد صياغة الرسالة الاتصالية المكتوبة في النقاط التالية: (صلاح الدين، 2008، الصفحة 176)

- وضوح الهدف الاتصالي.
- معرفة الجمهور المتلقي.
- سلامة اللغة ودقتها.
- تنظيم الأفكار وتسلسلها المنطقي.
- الإيجاز دون إخلال بالمعنى.
- استخدام أسلوب مناسب للسياق.
- التماسك والانسجام النصي.

3_ أنواع الاتصال الكتابي: (سعد الدين، 2011، الصفحة 106)

1:3: الرسائل الإدارية:

هي الرسائل المستخدمة في المؤسسات والشركات للتواصل الرسمي بين الموظفين أو مع جهات خارجية، مثل: التعميمات، المذكرات، والإشعارات. وتتميز بالصراحة والوضوح في التعبير والتنظيم

2:3: الرسائل الشخصية:

تُرسل بين الأفراد للتعبير عن المواقف الشخصية، المشاعر، أو نقل الأخبار، مثل الرسائل البريدية التقليدية أو البريد الإلكتروني الشخصي. وغالباً ما يكون الأسلوب فيها غير رسمي وأكثر ودية.

3:3: الرسائل الأكاديمية:

تتضمن المقالات، التقارير، البحوث العلمية، والرسائل الجامعية، وتتميز بالدقة، والالتزام بالقواعد العلمية والأكاديمية، مع ضرورة توثيق المصادر والمراجع. (مكاوي، 2010، الصفحة 213)

4:3: الرسائل الإعلامية:

هي النصوص المكتوبة التي تُستخدم في الإعلام، مثل المقالات الصحفية، البيانات الصحفية، والنشرات الإخبارية، وتهدف إلى نقل المعلومات أو التأثير في الرأي العام بأسلوب واضح وجاذب.

5:3: الرسائل التقنية أو المهنية:

تُستخدم في المجال التقني أو الصناعي، مثل تقارير المشاريع، كتيبات التشغيل، والوثائق الفنية، وتهدف إلى توصيل معلومات دقيقة ومفصلة لضمان التنفيذ الصحيح (الدليمي، 2009، الصفحة 124).

4_ خصائص أسلوب الاتصال الكتابي: (مكاوي، 2010، الصفحة 68).

1:4: الثبات والديمومة: النص المكتوب يبقى محفوظاً ويمكن الرجوع إليه في أي وقت، ما يجعله أداة فعّالة للتوثيق والمتابعة.

2:4: الوضوح والدقة: الرسالة المكتوبة تسمح للمرسل بمراجعة النص وتصحيحه قبل الإرسال، مما يقلل احتمالية الخطأ وسوء الفهم.

3:4: التنظيم والتسلسل المنطقي: ما يُنظّم الاتصال الكتابي الأفكار وفق تسلسل واضح (مقدمة - عرض - خاتمة)، لتسهيل فهم الرسالة واستيعابها.

4:4: القدرة على التحليل والتأمل: يمكن النص المكتوب المتلقي من قراءة الرسالة بهدوء، وإعادة النظر فيها قبل الرد، مما يعزز التفكير النقدي.

5:4: استخدام اللغة الرسمية أو المهيكلة: يعتمد الاتصال الكتابي غالباً على لغة دقيقة ومنظمة، سواء في المجال الإداري، الأكاديمي، أو الإعلامي، بما يضمن وضوح الرسالة.

6:4: تجاوز القيود المكانية والزمنية: يمكن إرسال الرسائل المكتوبة إلى أي مكان وفي أي وقت، سواء عبر البريد التقليدي أو الإلكتروني، دون الحاجة لتواجد الطرفين معاً.

7:4: قلة التفاعل الشخصي المباشر: يختلف الاتصال الكتابي عن الاتصال الشفهي في أنه يفتقر إلى تعابير الوجه، نبرة الصوت، ولغة الجسد، ما يقلل من عنصر التفاعل الشخصي.

5_ مزايا الاتصال الكتابي وعيوبه:**1:5: مزايا الاتصال الكتابي:**

- ✓ اتصال فوري: حيث يمكن لأي شخص أن يكتبه.
- ✓ كلاسيكي: فبث الأفكار يمر تقليدياً عن طريق الكتابة.

✓ غني: حيث يمكنه أن يصل بسهولة إلى عدد كبير من المتلقين، من حيث الزمن والمكان (الشميسري، 2014، الصفحة 204).

✓ يسمح الاتصال الكتابي بعرض كثير من التفاصيل، وعرض الفكرة بأكثر من أسلوب.

✓ يحقق شرط الوضوح: فالمادة المكتوبة هي أكثر مواد الاتصال تحديدا انه يحول دون التلاعب أو التحريف بتشويه المعلومات وذلك على خلاف الحال لو تم الاتصال بصورة أخرى. انه يضمن تحديد المسؤولية ولا يسمح بالتكرار لها في حالات الفشل (الهواسي، 2014، الصفحة 147).

2:5: عيوب الاتصال الكتابي: (بريك، 2022، الصفحة 57)

- خائن، بمعنى أنه ليس لأنه يمكننا الكتابة، فإننا نعرف تمرير الرسالة، فمن أجل تحرير رسالة جيدة يجب أن يمر الوقت.
- أنه خطير: فكثيرا ما تستعمله المؤسسة للضغط (سحق) على موظفيها وذلك عن طريق الكثير من الوثائق المكتوبة.

المحاضرة الثانية:

عرض الحال

عناصر المحاضرة:

- تعريف عرض الحال.
- أهداف عرض الحال.
- مميزات عرض الحال.
- عناصر ومقومات عرض الحال.
- خطوات إعداد عرض الحال.
- أنواع عرض الحال.
- مهارات الاتصال اللازمة لإعداد عرض حال ناجح.
- الفرق بين عرض الحال والتقارير الإداري.
- الفرق بين عرض الحال والمحضر الإداري..

1_ تعريف عرض الحال:

عرض الحال هو وثيقة أو تقرير يعرض وضعية أو مشكلة معينة بطريقة موضوعية ومنهجية، مع تقديم تحليل للمشكلة واقتراح حلول محتملة. يعتمد على الدقة والوضوح لتمكين متخذ القرار من الفهم السريع للموقف (بن مالك، 2010، الصفحة 24).

هو وثيقة تسرد وتروي بكيفية مفصلة أو موجزة ما قيل أو ما تم فعله بمناسبة حادث معين، أو قد تعرض حالة معينة عن نشاط أو مناقشة دارت خلال اجتماع ما، وهو معد لإخبار رئيس الإدارة. وقد يقصد منه المحافظة على أثر مكتوب فقط، مما قيل أو تم فعله في مناسبة ما (بوضياف، 2009، الصفحة 58).

عرض الحال هو وثيقة وصفية تفسيرية، تعرض الأنشطة التي قام بها المحرر والوقائع أو الأحداث التي تمكن من معاينتها، فيجب على المحرر إذن أن يروي هذا الوقائع بموضوعية دون استتساخ شخصي. وينبغي أن يكون الغرض دقيقا، صحيحا ومفصلا بقدر ما هو ضروري، فهو وثيقة إخبارية (تفرقت، 2021، الصفحة 43).

ويعرف على أنه: وثيقة إعلامية تهدف إلى إبلاغ الرئيس الإداري ولحاطته علما بحادث أو واقعة أو مجريات مهمة عمل أو اجتماع، يتحرى محرره نقل الوقائع وسرد الحوادث كما حدثت بالضبط وبشكل مفصل يتيح للرئيس معرفة الحقيقة بكل أبعادها، وفي الوقت المناسب (بوشامة، 2015، الصفحة 117).

ويمكن أن يكون عرض الحال مماثلاً للمحضر عندما يقدم تقريراً عن مسار الاجتماع. ومع ذلك فإنه يتميز عنه بقلّة الجمود في وصف الحقائق المعنية. يسمح عرض الحال بتقديم الوقائع الدقيقة كسرد تفصيلي إلى حد ما أو عرض للحقائق المرصودة. وهناك أنواع مختلفة من عرض الحال: عرض حال عن مقال، عن كتاب، عن معرض، عن مقابلة شخصية، عن ندوة وما إلى ذلك (ميميش، 2010، الصفحة 148).

يُعدّ عرض الحال من الوثائق الإدارية الرسمية التي تُحرر بغرض إبلاغ جهة إدارية أو سلطة عليا بواقعة معينة أو مشكلة محددة، قصد اتخاذ إجراء أو قرار مناسب بشأنها. وهو وسيلة تواصل كتابي تعتمد الإدارة أو الموظفون لعرض وضع واقعي بطريقة موضوعية ومنهجية، تُبرز الأسباب والظروف والنتائج، وتُقدّم في بعض الحالات الحلول الممكنة (عياش، 2017، الصفحة 141).

ويتميّز عرض الحال بكونه وثيقةً وصفيةً وتحليليةً في آن واحد، حيث يُقدّم الوقائع كما هي، دون تحوّل، مع احترام الدقّة والاختصار والوضوح. ويهدف إلى تمكين متخذ القرار من فهم الوضع المعروض عليه فهماً شاملاً، يسمح له باتخاذ الإجراء الإداري أو التنظيمي المناسب (بن حمودة، 2018، الصفحة 65).

2_ أهداف عرض الحال: (حسن إسماعيل، 2019، الصفحة 10)

يمكننا تلخيص أهداف عرض الحال في النقاط التالية:

- ✓ تشخيص الوضع الراهن: وصف دقيق للحالة كما هي الآن بدون مبالغة أو تقليل.
- ✓ تسليط الضوء على المشكلات: تحديد العقبات والصعوبات التي تواجه العمل أو المشروع.
- ✓ تحليل الأسباب: فهم الجذور الحقيقية للمشكلات.
- ✓ تقديم بيانات ومعلومات داعمة: حتى تكون القرارات مبنية على حقائق وليس توقعات.
- ✓ اقتراح حلول مبدئية: أحياناً ينتهي عرض الحال بتوصيات أو ملاحظات.
- ✓ مساعدة الإدارة: لدعم اتخاذ قرارات صحيحة وسريعة.

3_ مميزات عرض الحال:

- يتميز عرض الحال عن بقية الوثائق الإدارية الأخرى بالخصائص التالية: (حسن إسماعيل، 2019، الصفحة 10).
- **الوضوح:** يكون عرض الحال متسما بالوضوح، فالمرسل إليه (المدير أو المسؤول المباشر) لا يعرف الموضوع، ولا علم له بالحدث أو بوقائع الموضوع، لذا على محرر عرض الحال الابتعاد عن الغموض والتعقيد.
- **الصراحة:** يجب أن يتميز العرض بالصراحة في نقل الحقيقة دون أي لف أو دوران.
- **المسؤولية:** على المحرر أن يتحمل مسؤوليته كاملة في كتابة العرض ونقل الحقائق كما هي لرئيسه.
- **الثقة:** على محرر عرض الحال أن يكون محل الثقة التي وضعت فيه.
- **الموضوعية والأمانة:** حتى تتوفر صورة كاملة وحقيقة للمدير عن الواقعة أو الحادثة، يجب أن يتسم عرض الحال بالموضوعية والأمانة في نقل ما حدث.
- **الإيجاز:** يكون عرض الحال مختصرا، دون أن يعتمد محرره حذف أو إغفال بعض الحقائق عن مسؤوله المباشر.

4_ عناصر ومحتويات عرض الحال: (بوقرون، 2019، الصفحة 29)

أ: العناصر الشكلية:

وهي مشتركة بين مختلف الوثائق الإدارية لا سيما المحضر، وهي التي تحدد هوية الإدارة أو المؤسسة، طبيعة الوثيقة وموضوعها، والشخص الموجهة إليه.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الطابع

الرقم التسلسلي

عرض الحال

إلى السيد:

حول (أو بخصوص)

ب: العناصر الموضوعاتية:

يتشكل 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 والوصف والموضوعية التامة في العرض.

_ الخاتمة: تخصص خاتمة العرض لذكر القرارات المتخذة في الاجتماع أو النتائج والآثار المتمخضة عن الحدث أو الواقعة.

وفي الأخير يدون مكان وتاريخ عرض الحال في ختام الوثيقة وتسجل الصفة الوظيفية والاسم الشخصي للموقع.

5_ خطوات إعداد عرض الحال: (عياش، 2017، الصفحة 113)

فيما يلي الخطوات الأساسية لإعداد عرض الحال:

1:5: تحديد الموضوع بدقة: أول خطوة في إعداد عرض الحال هي تحديد موضوعه تحديداً دقيقاً وواضحاً.

2:5: جمع المعلومات والمعطيات: بعد تحديد الموضوع، يتم جمع كل البيانات والمعلومات الدقيقة المتعلقة بالواقعة، من مصادر موثوقة.

3:5: تحليل الوضعية: فنرض في المحرر أن يقوم بتحليل الأسباب والملايسات التي أدت إلى الوضع القائم.

4:5: صياغة المقدمة: تُفتح الوثيقة بمقدمة موجزة تتضمن:

- الإشارة إلى موضوع عرض الحال.

- السياق الزمني والمكاني.

- الجهة الموجه إليها العرض (عادة إلى المسؤول الأعلى مباشرة).

5:5: عرض الوقائع بالتسلسل المنطقي: قَدّم في هذا الجزء السرد التفصيلي للوقائع، مع احترام التسلسل الزمني للأحداث.

6:5: صياغة الخاتمة: ختم الوثيقة بخاتمة تتضمن:

- خلاصة موجزة للوضع.

- اقتراحات أو توصيات عملية (عند الضرورة).

- دعوة الجهة المختصة إلى اتخاذ ما تراه مناسباً من إجراءات.

7:5: المراجعة الشكلية واللغوية: راجع عرض الحال من حيث:

- سلامة اللغة والأسلوب الإداري (وضوح، اختصار، دقة).

- صحة المعلومات والتواريخ.

- خلّوه من الأخطاء المطبعية أو الإملائية.

5:8: التوقيع والإرسال: بعد المراجعة، يُوقَّع عرض الحال من طرف محرره (الاسم، الرتبة، التوقيع، التاريخ) ، ثم يُرسل رسمياً إلى الجهة المعنية عبر القنوات الإدارية المعتمدة (مذكرة داخلية، مراسلة رسمية، بريد إلكتروني مؤسسي)...

6_ أنواع عرض الحال:

يمكن تقسيم عرض الحال إلى الأنواع التالية: (بوقرن، 2019، الصفحة 09).

6:1: عرض الحال الوصفي: يقتصر على وصف الوضع أو الوقائع كما هيدون تحليل معق للأسباب أو النتائج مع إعلام المسؤول بالحدث أو الحالة بدقة وموضوعية.

6:2: عرض الحال التحليلي: يتعدى الوصف التحليل الأسباب والملابسات والنتائج المتعلقة بالوضع لتمكين الإدارة من فهم الوضع بشكل كامل لتسهيل اتخاذ القرار المناسب.

6:3: عرض الحال التفسيري أو التوصيلي: يشتمل على عرض الوضع الحالي + تحليل + تقديم اقتراحات أو توصيات عملية، ويساعد الإدارة على اتخاذ إجراءات تصحيحية أو تحسين الأداء.

6:4: عرض الحال الاستعجالي: يُقَّم في الحالات الطارئة أو الاستثنائية التي تتطلب تدخل الإدارة بسرعة. لتوصيل المعلومات بسرعة مع التركيز على ضرورة اتخاذ إجراءات عاجلة.

6:5: عرض الحال الدوري: يُقَّم بشكل منتظم ودوري (شهري، ربع سنوي، سنوي) لمتابعة سير العمل أو المشاريع، مع تقييم الأداء المستمر والتخطيط المستقبلي.

7_ مهارات الاتصال اللازمة لإعداد عرض حال ناجح: (النعيم، 2022، الصفحة 78).

7:1: مهارات الصياغة والاختصار: يجب أن تكون لغة عرض الحال بسيطة، دقيقة، ومختصرة، مع تجنب الغموض أو الإسهاب الزائد، بما يضمن فهم الرسالة بسرعة.

7:2: مهارات الإقناع والعرض الشفوي: ينبغي أن يمتلك مُعد عرض الحال مهارات الإقناع، من خلال تقديم أدلة قوية، استخدام أسلوب منطقي في الطرح، وإدارة لغة الجسد إذا كان العرض شفويًا.

7:3: استخدام وسائل الاتصال الحديثة: يمكن الاستعانة بتقنيات الاتصال الرقمي مثل:

- إعداد مقاطع فيديو قصيرة لشرح الوضعية.
- دمج الرسوم التوضيحية والإنفوغرافيك.

8_ الفرق بين عرض الحال والتقارير الإداري: (العيساوي، 2020، الصفحة 86)

رغم التشابه الظاهري بين عرض الحال والتقارير الإداري من حيث الشكل والمضمون، فإنهما يختلفان من حيث الغاية، والمحتوى، والبنية، والوظيفة الإدارية. فكلٌّ منهما يؤدي دوراً محدداً داخل المنظومة الإدارية.

1:8: من حيث الهدف والوظيفة:

1:1:8: عرض الحال: يهدف إلى إعلام المسؤول أو الجهة المختصة بواقعة معينة أو وضع محدد كما هو في الواقع، بغية اتخاذ قرارٍ عاجلٍ أو معالجة حالة استثنائية. يركّز على الوصف والتحليل الموقعي.

2:1:8: التقرير الإداري: يُعدُّ أداة لتقديم تحليل شامل ودراسة مفصلة لموضوعٍ أو نشاطٍ إداريٍّ خلال فترة زمنية معينة، ويهدف إلى التقييم والتخطيط والمتابعة.

2:8: من حيث المضمون:

1:2:8: عرض الحال: يقتصر على عرض الوقائع والملاحظات المباشرة المرتبطة بحدثٍ معينٍ دون توسع كبير، وغالباً ما يكون وثيقة قصيرة ومباشرة.

2:2:8: التقرير الإداري: يتضمن تحليلاً كمياً ونوعياً للأنشطة أو الإنجازات أو الإخفاقات، ويحتوي على بيانات وجداول ومؤشرات أداء، ويكون أكثر تفصيلاً وطولاً.

3:8: من حيث البنية والتنظيم:

1:3:8: عرض الحال: يتكوّن من ثلاث مراحل رئيسية:

- مقدمة: تحديد الموضوع وسياقه.
- عرض: وصف الوقائع وتسلسلها.
- خاتمة: استخلاص النتائج أو تقديم اقتراحات مختصرة.

2:3:8: التقرير الإداري: يتكوّن عادةً من:

- مقدمة: تحديد الأهداف والمنهج.
- عرض تفصيلي: تحليل النتائج والأنشطة.
- خاتمة وتوصيات: تقييم شامل مع اقتراحات إستراتيجية.

4:8: من حيث التوقيت والاستخدام:

1:4:8: عرض الحال: حرر عند حدوث واقعة أو مشكل طارئٍ داخل المرفق العام، ويُوَجَّه إلى السلطة

الأعلى مباشرةً .

2:4:8: التقرير الإداري: حرر دورياً (شهرياً، سنوياً...) لتقييم الأداء الإداري أو المالي أو التنظيمي داخل المؤسسة.

9_ الفرق بين عرض الحال والمحضر الإداري: (قاسم، 2016، د ص)

يُعدّ كلٌّ من عرض الحال والمحضر الإداري من الوثائق الرسمية المتداولة داخل الإدارة العمومية، غير أنّهما يختلفان من حيث الوظيفة، والمضمون، والشكل، والغاية. وفيما يلي توضيح دقيق لأوجه الاختلاف بينهما:

1:9:1: من حيث التعريف والوظيفة:

1:1:9: عرض الحال: هو وثيقة إدارية تُحرر لعرض وضعٍ أو واقعةٍ معينة وقعت داخل المرفق العام، وتُقدّم إلى سلطةٍ عليا قصد الإحاطة بالموضوع أو طلب التدخل. يهدف إلى نقل صورة واقعية دقيقة عن حدثٍ أو حالةٍ محددة، وقد يتضمّن أحيانا اقتراحات أو توصيات.

2:1:9: المحضر الإداري: هو وثيقة رسمية تُحرر لإثبات واقعةٍ أو حدثٍ تمّ معاينته فعليا من طرف لجنة أو موظفٍ مكلف قانونا، ويعدّ دليلا قانونيا على ما ورد فيه من وقائع. يُستخدم في التتبع الإداري، والتحقيق، والمراقبة، أو لتوثيق الاجتماعات والإجراءات.

2:9:2: من حيث الغاية:

1:2:9: عرض الحال: غايته الإخبار والتحليل، أي عرض واقعٍ معين وشرح أسبابه ونتائجه لتسهيل اتخاذ القرار الإداري المناسب.

2:2:9: المحضر الإداري: غايته الإثبات والتوثيق، أي تسجيل واقعةٍ أو إجراءٍ رسمي تمّ في زمانٍ ومكانٍ محدّدين، ليكون مرجعا قانونيا أو إجرائيا في المستقبل.

3:9:3: من حيث المضمون:

1:3:9: عرض الحال: يحتوي على سردٍ وصفيٍّ وتحليليٍّ لواقعةٍ أو وضعٍ إداريٍّ معين مع بعض الملاحظات أو المقترحات.

2:3:9: المحضر الإداري: يحتوي على وقائع دقيقة وموضوعية دون تحليل أو تعليق، ويُدوّن بأسلوبٍ تقريرٍ يعتمد على الضبط الزمني والتوثيق الرسمي.

4:9:4: من حيث الاستعمال الإداري:

1:4:9: عرض الحال: يُستخدم في:

○ عرض مشكلات ميدانية.

- توضيح وضعيات استثنائية.
- طلب تدخل أو توجيه من السلطة الأعلى.
- **2:4:9: المحضر الإداري يُستخدم في:**
- إثبات اجتماعات اللجان.
- تسجيل عمليات تفتيش أو مراقبة.
- توثيق مخالفات أو وقائع محدّدة.

المحاضرة الثالثة:

التقرير الإداري

عناصر المحاضرة:

- مفهوم التقرير الإداري.
- مميزات التقرير الإداري.
- أهمية التقرير الإداري.
- خصائص التقرير الإداري.
- شروط التقرير الإداري وضوابطه..
- عناصر التقرير الإداري.
- أهداف التقرير الإداري.
- خطوات إعداد التقرير الإداري.
- أنواع التقارير الإدارية.

1_ مفهوم التقرير الإداري:

يعرف التقرير الإداري بأنه وثيقة رسمية مكتوبة تعد لأغراض الإدارية داخل المؤسسات، تهدف إلى عرض معلومات أو نتائج معينة حول موضوع محدد، بغرض دعم عملية اتخاذ القرار، أو متابعة سير العمل، أو تقييم أداء جهة معينة. ويتميز التقرير الإداري بكونه أداة تحليلية وتوثيقية تعتمد على الحقائق و الأرقام، ويتطلب إعداده الالتزام بأسلوب موضوعي ومنهجي، يتضمن عناصر أساسية مثل المقدمة، المحتوى ، النتائج، والتوصيات (الرفاعي، 2019، الصفحة 43).

وقد يكون التقرير بحثًا تفصيليًا لموضوع معين يشكل جميع مراحل، منذ كان فكرة حتى صار نتيجة مدونة، مرتبة مؤيدة بالحجج والأسانيد، عرض كتابي، أو تحليل البيانات، والنظريات القائمة والأنشطة والحقائق والدراسات ونتائج البحث وتسجيل الآراء والتوصيات المتعلقة بموضوع معين أو مشكلة معينة، والتقرير في أبسط تعاريفه هو معايشة الحدث والنقل الحرفي لوقائعه (رزاق، 2014، الصفحة 31).

ويعد التقرير الإداري وسيلة اتصال فعالة بين المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة، حيث يستخدم في نقل البيانات من الإدارات التنفيذية إلى الإدارة العليا، أو العكس، مما يسهم في تحقيق التواصل الداخلي الفعال، وضمان الانسيابية في العمل الإداري.

"التقرير الإداري هو أداة إدارية تهدف إلى نقل المعلومات بين المستويات التنظيمية المختلفة داخل المؤسسة بطريقة دقيقة ومنظمة، تسهم في توثيق الأحداث ودعم عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرار" (عبد الرحيم، 2005، الصفحة 92).

"التقرير الإداري وثيقة مكتوبة تقدم نتائج فحص أو متابعة أو تحليل مسألة معينة بهدف إعلام المسؤولين بمستجدات الوضع، مع اقتراح الحلول أو التوصيات اللازمة وفق معايير علمية مدروسة" (سلامة، 2002، الصفحة 201).

"التقرير الإداري هو نص رسمي يُستخدم كوسيلة اتصال إدارية لنقل نتائج العمل أو ملاحظات ميدانية أو تحاليل تنظيمية بهدف تحقيق التكامل المعلوماتي بين مختلف الإدارات وتمكين القيادة الإدارية من اتخاذ قرارات مستنيرة (السيد، 2001، الصفحة 110).

"هو بيان مكتوب يتضمن عرضاً دقيقاً وتحليلياً لموضوع أو مشكلة إدارية، معد وفق أسلوب علمي، وُوجه إلى جهة مختصة بغرض الإحاطة بالموقف أو طلب اتخاذ إجراء معين" (الشامي، 2003، الصفحة 173).

"هو وثيقة إدارية تحرر وتوقع دائماً من المرؤوسين إلى الرئيس قصد إفادته بواقعة معينة متبوعة باقتراحات تستهدف الحصول على موافقة الرئيس لاتخاذ قرارات حول وضعية معينة عاجلة أو آجلة" (طواهر، 2021، الصفحة 78).

2_ مميزات التقرير الإداري:

يتميز التقرير الإداري يتميز بما يلي: (عبد الفتاح، 2010، الصفحة 78)

- وسيلة رسمية مكتوبة للاتصال الداخلي.
- يعتمد على عرض وتحليل الحقائق والبيانات.
- يُعدّ لدعم القرارات أو توثيق النشاطات أو تقييم الأداء.
- يتسم بالحياد والموضوعية والدقة العلمية.
- يتبع منهجية منظمة ومبنية على تسلسل منطقي واضح.

3_ أهمية التقرير الإداري:

تلعب التقارير الإدارية دوراً أساسياً وحيوياً داخل المؤسسات الإدارية، إذ تؤثر في مختلف جوانب العمل الإداري والتنظيمي. وتتمثل أهمية التقرير الإداري في النقاط التالية: (قنديل، 2010، الصفحة 97)

1:3: وسيلة توثيق:

التقارير الإدارية تعتبر أداة رسمية لتوثيق الأحداث والأنشطة والقرارات داخل المؤسسة. فبدون تقارير مكتوبة، قد تضيق كثير من المعلومات الحيوية بمرور الوقت. التوثيق المنظم عبر التقارير يجعل من السهل الرجوع إلى المعلومات عند الحاجة، سواء للأغراض القانونية أو التنظيمية أو التخطيطية المستقبلية.

يقول عبد الرحيم محمد عبد الرحيم: "تلعب التقارير دور السجل التاريخي للأعمال، مما يوفر مراجع أساسية لأ يتم متابعة أو مراجعة لاحقة للأنشطة الإدارية".

2:3: أداة تقييم:

التقارير الإدارية تساعد الإدارة في تقييم الأداء الفردي والجماعي، بالإضافة إلى تقييم العمليات والمشاريع. من خلال تحليل المعلومات المقدمة في التقرير يمكن تحديد مواطن القوة والضعف، واستخلاص الدروس لتحسين الأداء المستقبلي. "تعتمد المؤسسات الناجحة على تقارير دورية دقيقة لتقييم مدى تحقيق الأهداف ولرصد الانحرافات وتصحيح المسارات في الوقت المناسب" (متولي سعد، 2014، الصفحة 117).

3:3: دعم اتخاذ القرار:

التقارير الإدارية تشكل قاعدة أساسية لاتخاذ القرارات الرشيدة، إذ توفر بيانات وتحليلات موثوقة ومحدثة حول القضايا الإدارية. قرارات الإدارة العليا تستند إلى ما يُعرض في التقارير من معلومات دقيقة مدعمة بالأرقام والأدلة. "التقارير الإدارية تتيح للمسؤولين اتخاذ قرارات مبنية على أسس علمية بعيدا عن الاجتهاد الشخصي أو التخمين (النوري، 2004، الصفحة 239).

4:3: تعزيز التخطيط:

تلعب التقارير دوراً رئيسياً في دعم التخطيط الإداري، إذ يتم عبرها توفير معطيات حقيقية عن الواقع الإداري، مما يسمح بتحديد الاحتياجات المستقبلية ووضع خطط ملائمة.

"التقارير الإدارية المنظمة تساهم في بناء خطط مستقبلية أكثر دقة، من خلال استنادها إلى بيانات ومعطيات فعلية ناتجة عن الخبرة العملية"(الشافعي، 2009، الصفحة 205).

3:5: تقوية الاتصال الإداري:

تشكل التقارير الإدارية وسيلة اتصال رسمية بين مستويات المؤسسات المختلفة(الإدارة العليا، الأقسام، الفروع)، حيث تضمن انسياب المعلومات بشكل موحد ومنظم بين جميع الجهات. "التقارير ليست مجرد أدوات إعلام، بل أدوات اتصال داخلية تنظم الحوار المهني وتدعم الشفافية الإدارية عبر المؤسسة"(خليل، 2011، الصفحة 180).

4_ خصائص التقرير الإداري:

يمتاز التقرير الإداري بجملة من الخصائص نذكر منها:(إدريس، 2014، الصفحة 31)

- ✓ دقة الوصف والتحليل.
- ✓ بساطة اللغة.
- ✓ الإيجاز في التعبير.
- ✓ وحدة الموضوع.
- ✓ يقدم المعلومات مع اقتراح الحلول.
- ✓ هو وثيقة استعراضية لوقائع تساعد الجهة المرسل إليها على اتخاذ القرار النهائي حول قضية معينة.

5_ شروط التقرير الإداري وضوابطه:(الحناوي، 2013، الصفحة 78)

- جمع المعلومات من مصادرها الأصلية بالمقابلة أو الكتابة أو غيرها.
- الانتباه للزمن في الوثائق والأخذ بالأحداث.
- الاهتمام بشكل التقرير الخارجي وأسلوب صياغته وتحريره.
- تحديد هدف التقرير بدقة.
- الاعتماد على بيانات و ملاحظات موثوقة .
- الالتزام بالموضوعية و الحيادية .
- تقديم توصيات عملية للتحسين .
- دعم التقرير بالأرقام و الإحصاءات .
- الالتزام بالترتيب الزمني و المنطقي للأحداث .
- مراجعة التقرير للتأكد من خلوه من الأخطاء اللغوية و الإملائية .

- استخدام لغة رسمية و مهنية .
- الاعتماد على بيانات و ملاحظات موثوقة .
- التركيز على النقاط الأساسية للأداء دون إطالة.

6_ عناصر التقرير الإداري:

يتكوّن التقرير الإداري من مجموعة عناصر أساسية، تتكامل فيما بينها لتحقيق الغرض المنشود من إعدادة، وهي كما يلي:

6:1:العنوان: العنوان هو أول ما يلفت نظر القارئ، ويجب أن يكون واضحًا، محددًا، ومعمًا بدقة عن موضوع التقرير. ينبغي أن يعكس مضمون التقرير بدقة دون غموض أو عمومية زائدة، ويُفضّل أن يكون مختصرًا (مجدي، 2008، الصفحة 42).

6:2: المقدمة: تعد المقدمة بمثابة المدخل الذي يهيئ القارئ لفهم السياق العام للتقرير. تتضمن عادةً:

✓ خلفية عن الموضوع محل الدراسة.

✓ أسباب إعداد التقرير.

✓ الأهداف المرجوة من كتابته.

✓ المنهجية أو المصادر التي اعتمد عليها الكاتب (المالكي، 2012، الصفحة 65).

6:3: المتن (المضمون): المتن هو الجزء الرئيسي في التقرير ويشمل العرض التفصيلي للحقائق والمعلومات والبيانات المستخلصة.

يتضمن عادةً:

✓ وصف الوقائع أو الأحداث.

✓ تحليل المعلومات المقدمة.

✓ إجراء المقارنات بين البيانات إذا لزم الأمر.

✓ تقديم تفسيرات مبنية على معطيات دقيقة.

ينبغي تقسيم المتن إلى محاور أو فروع فرعية كل واحد منها يحمل عنوانًا فرعيًا واضحًا.

قوة التّوير تكمن في جودة متنته لذا ينبغي أن يقدم عرضًا موضوعيًا متسلسلا للمعلومات مدعومًا

بالأدلة والشواهد (حسين، 2010، الصفحة 121).

4:6: الخاتمة تُعد الخاتمة الجزء المخصص لاستخلاص النتائج النهائية للتقرير بناءً على ما تم عرضه وتحليله في المتن.

يجب أن تشمل:

✓ تلخيصاً دقيقاً ومركزاً للنقاط الأساسية.

✓ تقديم توصيات أو مقترحات عملية مستقبلية (إن تطلب الموضوع) (سامي، 2007، الصفحة 88).

5:6: الملاحق (إن وجدت): الملاحق هي مواد إضافية تدعم المعلومات الواردة في التقرير مثل: الجداول البيانية، الاستبيانات، الخرائط، النصوص القانونية أو الوثائق الرسمية (جابر، 2011، الصفحة 103).

7_ أهداف التقرير الإداري:

يهدف التقرير إلى تحقيق أغراض تختلف بحسب المواضيع والمعلومات المراد تبليغها إلى المسؤول الإداري، وفيما يلي جملة من الأهداف الأكثر أهمية: (الشامي، 2003، الصفحة 35)

- تحليل وضعية معينة.
- بيان حالة وضعية مصلحة في فترة زمنية معينة.
- وصف أو تحليل حادثة أو واقعة.
- تبليغ الرؤساء الإداريين واطلاعهم على مسألة معينة.
- تشخيص مشكلة واقتراح الحلول والتدابير الممكنة بغية توجيه الرئيس الإداري إلى اتخاذ القرارات اللازمة.
- فهم التقارير يساعد قيادة المؤسسة في الحصول
- على المعلومات اللازمة.
- تعتبر التقارير وسيلة للتفاعل داخليا بين مكونات المؤسسة.
- تساهم التقارير بعملية التوثيق داخل المؤسسة.

8_ خطوات إعداد التقرير الإداري:

إعداد تقرير إداري فعال يتطلب المرور عبر سلسلة منهجية من الخطوات الدقيقة والمنظمة، وهي

كالتالي:

1:8: تحديد الهدف من التقرير:

الخطوة الأساسية لنجاح التقرير هي تحديد الغرض بدقة.

لابد أن يكون الكاتب على دراية تامة بسبب إعداد التقرير والأسئلة التي يسعى للإجابة عنها، مما

يحدد طبيعة المعلومات المطلوبة ونوعية التحليل اللازم (عبد الباقي، 2012، الصفحة 37).

2:8: جمع المعلومات والبيانات اللازمة:

بعد تحديد الهدف، يتم جمع المعطيات المطلوبة من مصادرها المختلفة:

- _ مصادر داخلية (سجلات المؤسسة، تقارير سابقة).
- _ مصادر ميدانية (مقابلات، ملاحظات مباشرة).
- _ مصادر وثائقية (كتب، بحوث، مستندات رسمية) (قنديل، 2010، الصفحة 91).

3:8: تحليل المعلومات:

يجب أن يتم تصنيف المعلومات وتنظيمها منطقيًا، مع تحليلها لاستخلاص المؤشرات والعلاقات الهامة. التحليل يتطلب مهارة في التفسير والتقييم، بعيداً عن السرد السطحي (ناصر، 2009، الصفحة 58).

4:8: إعداد مخطط التقرير:

قبل الشروع في الكتابة، من الضروري وضع مخطط مبدئي للتقرير:

- ✓ تحديد العناوين الرئيسية والفرعية.
- ✓ ترتيب الأفكار بشكل متسلسل ومنطقي.
- ✓ توزيع المعلومات بطريقة تسهل على القارئ متابعتها (عوض، 2011، الصفحة 104).

5:8: صياغة التقرير الأولية:

يتم البدء في كتابة المسودة الأولية بناءً على المخطط المعتمد، مع الالتزام بالأسلوب الإداري الرسمي:

- ✓ لغة واضحة ومباشرة.
- ✓ خلو من الانحياز أو الرأي الشخصي.
- ✓ استعمال العناوين والفقرات بشكل منظم (عبد الرحمن، 2013، الصفحة 75).

6:8: مراجعة التقرير وتنقيحه:

تُعد المراجعة خطوة حاسمة للتأكد من:

- ✓ خلو التقرير من الأخطاء اللغوية والإملائية.
- ✓ صحة ودقة الأرقام والمعلومات المقدمة.
- ✓ وضوح العرض وتسلسل الأفكار.

قد تتم المراجعة عدة مرات حتى الوصول إلى نسخة نهائية مكتملة.

"التقرير الجيد هو نتيجة مراجعة دقيقة تسعى للكمال في اللغة والدقة في المضمون والتنظيم في

العرض" (إدريس، 2014، الصفحة 132).

9_ أنواع التقارير الإدارية: (الزعيبي، 2017، الصفحة 55)

1:9: التقارير الدورية: هي تقارير تكتب بصفة منتظمة (يومية، أسبوعية، شهرية، أو سنوية)، وتستخدم لمتابعة سير الأعمال و الأنشطة داخل المؤسسة.

2:9: التقارير الخاصة: تكتب استجابة لحالة معينة أو مشكلة طارئة، وتتضمن غالباً دراسة تحليلية للموقف مع توصيات.

3:9: التقارير المالية: تعنى هذه التقارير بعرض المعلومات المالية مثل الميزانيات الإيرادات، المصروفات، والأرباح والخسائر كما تعمل على تقييم الأداء المالي للمؤسسة المساعدة في التخطيط المالي والموازنات مثل : تقرير ربع سنوي عن الوضع المالي للشركة.

4:9: التقارير التقييمية: تهدف إلى تقييم مشروع أو برنامج أو أداء قسم معين، مع ذكر نقاط القوة والضعف، وتقديم توصيات للتحسين ودعم تحسين الأداء، مساعدة في مراجعة الخطط والسياسات.

5:9: التقارير الدراسية: هي من الأنواع الأكثر شيوعاً واستعمالاً، تتناول قضايا مختلفة، وتتطلب هذه التقارير من المحررين أن يقوموا بدراسات معمقة للقضايا المعالجة في التقرير.

6:9: التقارير التفتيشية: وهي التقارير التي يقدمها الرئيس عند قيامه بزيارة تفتيشية لمراقبة الموظفين والعاملين أو المصالح التابعة للإدارة أو المؤسسة التي يسيروها ويشرف عليها، وتعرض الوقائع المستنتجة بكل دقة ووضوح، ويتم في هذا النوع من التقارير تقييم سير المصلحة التي تمت زيارتها.

7:9: التقارير التأديبية: هي التي يوجهها رئيس العمل لسلطة عليا في النظام التسلسلي للقطاع للإبلاغ عن خطأ مهني ارتكبه احد الموظفين أو العمال أو سوء معاملة قام بها من أجل معاقبته.

المحاضرة الرابعة:

التعليمية الإدارية

عناصر المحاضرة:

- تعريف التعليمية الإدارية.
- مراحل كتابة التعليمية الإدارية.
- الهدف من تحرير التعليمية الإدارية وأشكالها.
- عناصر تحرير التعليمية الإدارية.
- خصائص التعليمية الإدارية.
- شكل التعليمية الإدارية.

1_ تعريف التعليمية الإدارية:

لغة: ورد في معجم المعاني: تعليمية أو توجيه، أو أمر تنفيذي. والتعليمات هي أوامر، إرشادات، توجيهات واجبة التنفيذ سواء كانت شفوية أو خطية تعطى لشخص يعهد إليه القيام بعمل خاص أو بمهمة (تفرقنيت، 2021، الصفحة 65).

اصطلاحاً: التعليمات هي الأوامر والتوجيهات والبيانات أو الإيضاحات الشفوية أو الكتابية التي توجهها سلطة إدارية إلى مرؤوسها لتحديد إطار وكيفية تنفيذ المهام المنوطة بهم. من الناحية القانونية تعد التعليمات من إجراءات النظام الداخلي، أي لا صلاحية لها إلا داخل الإدارة، ولا يمكن مبدئياً معارضتها من طرف الغير (بوزيدي، 2018، الصفحة 55).

ولا تشكل التعليمية موضوعاً للنشر، باعتبارها عملاً داخلياً للإدارة، وهي موجهة للعاملين بها فقط وليس لها أي أثر تجاه المواطنين. إذن فالمطلوب من الموظف أن يتلاءم مع ما تتضمنه انطلاقاً من واجب طاعة رؤسائه، أما بالنسبة للمواطن الذي يجهل في أغلب الأحيان وجودها، فإن ليس لها قيمة القرار القابل للتنفيذ، وبالتالي فهي لا تفرض عليه (بن مبارك، 2022، الصفحة 65).

وتصدر التعليمات عادة من السلطات العليا أو عن رئيس الحكومة أو مجلس الوزراء، كما يدل عليه لفظ التعليمات، فإن غايتها هي نشر التوجيهات التي تعد مبدئياً امتداداً لنص قانوني، فهي وثيقة ذات أهمية خاصة ولها قيمة" (بوزيدي، 2018، الصفحة 56).

تُعدّ التعليميّة من الأعمال القانونيّة التي تصدرها الإدارة، الهدف منها التنظيم الداخلي للإدارة(بن مبارك، 2015، الصفحة 78).

وتعرف على أنها: " وثيقة إدارية تعالج جزئية دقيقة والهدف منها إعطاء تعليمات وأوامر وتوجيهات في مجال معين، وتكون من الرئيس إلى المرؤوس، وتصاغ التعليميّة الإداريّة في شكل فقرات واضحة باستخدام عبارات تتسم بالصراحة، وتُنشر بطريقة تسمح لكل المعنيين الاطلاع عليها، ويبقى مفعولها ساريا إلى وقت إلغائها أو تعديلها(عبادي، 2021، الصفحة 107).

التعليميّة عبارة عن وسيلة اتصال (رسالة) داخلية يتم إرسالها من الرئيس إلى المرؤوسين، تحتوي على مجموعة من العناصر: التاريخ، الموضوع، المرسل، المتلقي، المضمون والإمضاء، قد يكون موضوعها القيام بعمل أو الامتناع عن عمل، وتحرر في شكل رسالة إدارية، وتخلو من صيغ المجاملة، لأنها موجهة لكل المرؤوسين.

إنها الوسيلة 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 التعليميّة (Cajelot, 1997, p 19).

الأصل أن تتخذ التعليميّة من طرف الرئيس الإداري الأعلى في البلاد (رئيس الجمهورية)، مثلا باعتباره رئيس السلطة التنفيذية ويقدم من خلالها توجيهاته وارشاداته عن كيفية تطبيق البرنامج العام والسياسة العامة، تتخذ من طرف الوزير الأول ومن الوزراء ومن المديرين العاميين.

ولا يستعملها رؤساء المصالح الإدارية في قاعدة التنظيم (كروساء المصالح الإدارية مثلا) حتى وان وجدنا أنهم يستعملونها، فالأصل استعمال المذكرة التوجيهية، وتبقى التعليميّة من اختصاص الرئيس الأعلى للجهة الإدارية احتراماً لتسلسل النصوص(بن عبيد، 2014، الصفحة 13).

هي وثيقة داخلية متداولة داخل الإدارة أو المؤسسة، لا تستعمل في التعامل مع أشخاص أجنب عن الإدارة أو المؤسسة.

2_ مراحل كتابة التعليميّة الإدارية:

1:2: المرحلة التمهيديّة: يجب قبل كتابة التعليميّة مراعاة مايلي:

- ✓ تحديد المستلم (المستلمين) بشكل محدد وصحيح.
- ✓ تحديد الهدف من التعليميّة بدقة (الموضوع).
- ✓ وضع قائمة بالأفكار المهمة التي يتوجب إرسالها.

✓ تصنيف الأفكار والوقائع للتوصل إلى خطة جيدة لكتابة التعليمات (بريك، 2022، الصفحة 61).

2:2: مرحلة الكتابة:

بمجرد الانتهاء من المرحلة السابقة يتم الانتقال إلى كتابة التعليمات، وفي هذه المرحلة لا يقتصر الأمر على شكلية الرسالة، بل يتم فيه التطرق إلى الهدف، كما يتم تحديد طرق تطبيقه أو تنفيذه، ويكون ذلك على العموم بشكل عام موجز ومجرد، ومع ذلك فهي تتطلب مهارات معينة في الكتابة حيث يجب أن تكون واضحة، وموجزة ومنظمة بشكل جيد (بريك، 2022، الصفحة 66).

3_ الهدف من تحرير التعليمات الإدارية وأشكالها:

هو إعطاء تعليمات وتوجيهات في مجال من المجالات، ويتم نشرها على نطاق واسع في المصالح المركزية أو المصالح الخارجية، وتظل التعليمات سارية المفعول إلى حين تعديلها أو إلغائها، تكون التعليمات في أحد الأشكال التالية: (ميميش، 2016، الصفحة 55)

✓ تعليمات رئاسية.

✓ تعليمات حكومية.

✓ تعليمات وزارية.

✓ تعليمات إدارية.

4_ عناصر تحرير التعليمات الإدارية: (بريك، 2022، الصفحة 65)

_ الدمغة.

_ رقم التسجيل.

_ بيان المرسل إليهم إذا كانت موجهة إلى المسؤولين أو لأشخاص معينين.

_ الموضوع.

_ المرجع.

_ نص التعليمات.

_ المكان والتاريخ.

_ الإمضاء.

5_ خصائص التعليمات الإدارية: (تفرقنيت، 2016، الصفحة 11)

- تصدر عن سلطة عليا كالوزير الأول أو رئيس الحكومة أو الوزراء.
- محتواها يهتم المصالح المركزية والخارجية على السواء لأنها تصدر عن سلطة عليا.

- يتم تحريرها بطريقة مختصرة، وبتركيز، وبصيغة موضوعية وغير مباشرة كونها تشبه النصوص القانونية.
- تكتسي صبغة الأمر، ولا بد من الامتثال لها.
- تعتبر امتداد وتكملة لنصوص قانونية أو تنظيمية.
- يكون أساسها صارما، فمضمونها تعليمات وليس شرح وتفسير .
- هي أضيق مجالا، لكنها أشد صرامة لذا يكون تحريرها أكثر تركيزا وإيجازا.
- التعليمات الإدارية قابلة للنشر في الجريدة الرسمية.
- هي حتمية والزامية أكثر من المنشور.
- مفعولها دائم، حتى تصدر تعليمات جديدة تعدل فيها أو تلغيها (تفرقنيت، 2016، الصفحة 66).

6_ شكل التعليمات الإدارية:

1:6 مقدمة:

يتم من خلالها وعبر تذكير موجز القيام بتحديد القارئ وبالتالي مساعدته بشكل أفضل على فهم التعليمات، ويتم التذكير أيضا بموضوع التعليمات.

2:6 جسم التعليمات:

ينقسم إلى فقرات ويتم تنظيمه حسب تطور الأفكار المصنفة في خطة التحرير، بحيث يجب التعامل مع كل فكرة مهمة في فقرة منفصلة.

3:6 الخاتمة:

عادة لا تكون هناك حاجة لكتابتها. ومع ذلك، يمكن وفقا للحالة، لفت انتباه القارئ إلى أهمية السؤال، ومناشدة فهمه، وشكره على تعاونه، والإشارة إلى عقوبات محتملة.

4:6 مرحلة التوقيع:

في هذه المرحلة يقوم المرسل بوضع شارته على التعليمات، أو التوقيع، ويكون ذلك عن طريق تحديد الاسم، الصفة أو الدرجة الوظيفية، مرفقا بالإمضاء (بريك، 2022، الصفحة 63).

المحاضرة الخامسة:

التعليمية المصلحية

عناصر المحاضرة:

تعريف التعليمية المصلحية.

مراحل كتابة التعليمية المصلحية.

أهداف التعليمية المصلحية.

عناصر تحرير التعليمية المصلحية.

أنواع التعليمية المصلحية.

1_ تعريف التعليمية المصلحية:

تُعرّف التعليمية المصلحية بأنها عمل إداري داخلي تصدره السلطة الرئاسية بقصد توجيه المرؤوسين في كيفية تطبيق القوانين واللوائح، دون أن تنشئ قواعد قانونية جديدة أو تعلّ فيها (بوضياف، 2016، الصفحة 215).

التعليمية المصلحية هي وثيقة إدارية داخلية تهدف إلى تفسير النصوص القانونية والتنظيمية أو توضيح طرق تنفيذها داخل المرفق العام، وتعد أداة لتوحيد العمل الإداري (الطماوي، 2009، الصفحة 312).

يقصد بالتعليمية المصلحية الأوامر والتوجيهات التي تصدرها الإدارة لرؤسائها وموظفيها من أجل تنظيم السير الحسن للمصلحة، دون أن تكون لها قوة إلزامية تجاه الأفراد خارج الإدارة (محمد صبري، 2014، الصفحة 284).

التعليمية المصلحية ليست قراراً إدارياً، وإنما هي إجراء تنظيمي داخلي يفنقر إلى الصفة الإلزامية العامة، ويقتصر أثره على الموظفين التابعين للجهة التي أصدرتها (خزام، 2018، الصفحة 167).

تُعرّف التعليمية المصلحية بأنها وسيلة تعتمد على الإدارة لشرح النصوص القانونية وتحديد كيفية تنفيذها من طرف الأعوان الإداريين، دون أن ترقى إلى مرتبة القاعدة القانونية. (Rivero, 2008, p. 403).

2_ مراحل كتابة التعليم المصلحية:**1:2: مرحلة تحديد الهدف من التعليم:**

تبدأ كتابة التعليم المصلحية بتحديد الغاية من إصدارها، كشرح نص قانوني أو توحيد إجراء إداري داخل المرفق العام، مع التأكد من أنها لا تتشئ قواعد قانونية جديدة (بوضياف، 2009، الصفحة 214).

2:2: مرحلة تحديد السند القانوني:

في هذه المرحلة يتم الرجوع إلى النصوص القانونية والتنظيمية التي تُفسَّر أو تُطبَّق من خلال التعليم، ضماناً لمبدأ المشروعية وعدم تجاوز السلطة (الطماوي، 2009، الصفحة 310).

3:2: مرحلة الصياغة القانونية والإدارية:

تشمل صياغة محتوى التعليم بلغة إدارية واضحة، دقيقة، ومجردة، مع احترام الأسلوب التفسيري والتوجيهي، وتجنب العبارات الأمرة ذات الأثر الخارجي (محمد صبري، 1996، الصفحة 283).

4:2: مرحلة الإخراج الشكلي:

يتم في هذه المرحلة ضبط الشكل الخارجي للتعليم من حيث العنوان، الترخيم، التاريخ، الجهة المصدرة، وتحديد المصالح المعنية بالتنفيذ (شطارة، 2017، الصفحة 197).

5:2: مرحلة التوقيع والاعتماد:

تُوقَّع التعليم من السلطة الإدارية المختصة، مع احترام مبدأ التدرج الرئاسي، لأن عدم الاختصاص يؤدي إلى عدم مشروعية التعليم (السنهوري، 2010، الصفحة 256).

6:2: مرحلة التبليغ والتنفيذ:

تُبلَّغ التعليم إلى الموظفين والمصالح التابعة للإدارة بوسائل داخلية، وتدخل حيز التنفيذ من تاريخ تبليغها، دون نشرها للعموم.

7:2: مرحلة المتابعة والتقييم:

تختتم عملية كتابة التعليم بمتابعة تنفيذها وتقييم فعاليتها، مع إمكانية تعديلها أو سحبها عند تغير النصوص القانونية أو الظروف الإدارية (محمد صبري، 1996، الصفحة 284).

3_ أهداف التعليم المصلحية:

التعليم المصلحية هي أداة إدارية داخلية يمكن تلخيص أهدافها كما يلي: (خزام، 2018، الصفحة 168)

1:3: تفسير النصوص القانونية والتنظيمية:

- توضيح كيفية تطبيق القوانين واللوائح بشكل صحيح وموحد داخل المرفق العام.
- حماية الإدارة من الأخطاء في التطبيق ومواءمة أعمال الموظفين مع التشريعات النافذة.

2:3: توحيد الإجراءات الإدارية:

- ضمان انسجام أعمال الموظفين والخدمات الإدارية المختلفة.
- الحد من الاجتهاد الفردي في تنفيذ التعليمات القانونية.

3:3: تسهيل الرقابة الإدارية:

- تمكين الإدارة العليا من متابعة تنفيذ الإجراءات والسيطرة على سير العمل.
- ضبط الأداء الداخلي للموظفين والمصالح التابعة للإدارة.

4:3: تنظيم العمل الداخلي:

- ترتيب مسؤوليات الموظفين، وتحديد الإجراءات الواجب إتباعها داخل المرفق.
- تحقيق الانضباط الإداري وتحسين كفاءة الأداء.

4_ عناصر تحرير التعليمات المصلحية:

التعليمات المصلحية وثيقة إدارية رسمية، لذلك يجب أن تتضمن عناصر محددة لضمان وضوحها، تنظيمها، وقابليتها للتطبيق. يمكن تلخيص هذه العناصر في النقاط التالية: (بوضياف، 2009، الصفحة 217)

1:4: عنوان التعليمات: يجب أن يكون واضحاً ودقيقاً، ويعكس موضوع التعليمات.

2:4: الجهة المصدرة: تحديد الإدارة أو السلطة التي أصدرت التعليمات.

3:4: تاريخ التعليمات ورقمها: تاريخ الإصدار لتحديد زمن النفاذ ومتابعة التنفيذ، مع الرقم الإداري لتسهيل الأرشفة والتوثيق الداخلي.

5:4: الموضوع أو الغرض: يساعد في توجيه القارئ بسرعة إلى محتوى التعليمات.

6:4: الأساس القانوني: الإشارة إلى القوانين، المراسيم، القرارات أو اللوائح التي تستند إليها التعليمات..

7:4: المحتوى التفصيلي: تعليمات واضحة ومحددة للموظفين أو المصالح المعنية.

8:4: التوقيع والاعتماد: توقيع المسؤول الإداري المخول لإصدار التعليمات.

5_ أنواع التعليم المصلحية:

التعليم المصلحية تصدر لتوجيه العمل الإداري وتنظيم سير المرفق العام، ويمكن تصنيفها حسب الغرض أو طبيعة التوجيه إلى الأنواع التالية:

1:5: التعليم التفسيرية:

- تصدر لتفسير النصوص القانونية والتنظيمية وتوضيح كيفية تطبيقها داخل الإدارة.
- تهدف إلى توحيد الاجتهاد الإداري بين الموظفين وتجنب الفوضى في التطبيق.

2:5: التعليم التنظيمية:

- تهدف إلى تنظيم سير العمل الداخلي للمرفق الإداري، وتحديد المسؤوليات والمهام.
- تشمل تعليمات حول توزيع العمل، طرق التواصل بين المصالح، أو إجراءات محددة يجب إتباعها(الطماوي، 2009، الصفحة 316).

3:5: التعليم الإجرائية أو التطبيقية:

- تركز على خطوات تنفيذ الإجراءات العملية داخل الإدارة، مثل متابعة ملفات معينة أو طريقة إعداد التقارير.
- تهدف إلى توحيد الإجراءات اليومية للموظفين وتسهيل الرقابة الإدارية(محمد صيري، 1996، الصفحة 287).

4:5: التعليم الوقائية أو الإرشادية:

- تصدر لتوجيه الموظفين إلى تجنب المخالفات أو الأخطاء الإدارية، مثل الالتزام بالمواعيد أو إتباع القواعد التنظيمية السليمة.
- لا تفرض التزامات قانونية على الأفراد خارج الإدارة، بل تهدف إلى الحفاظ على الانضباط والكفاءة.

5:5: التعليم التوجيهية:

- تصدر لتحديد السياسات الداخلية والإستراتيجيات الإدارية داخل المرفق، مثل توجيه الموارد البشرية أو تعزيز إجراءات معينة.
- تهدف إلى دعم التخطيط الداخلي وضمان انسجام عمل المصالح المختلفة(خزام، 2018، الصفحة 172).

المحاضرة السادسة:

كتابة الخبر

عناصر المحاضرة:

- تعريف الخبر.
- سمات الخبر.
- أنواع الخبر.
- الطرائق الفنية لكتابة الخبر الصحفي.
- قوالب كتابة الخبر.

1_ تعريف الخبر:

الخبر هو وصف موضوعي ودقيق في لغة سهلة واضحة وعبارات قصيرة للوقائع والتفاصيل والأسباب والنتائج المتاحة لرأي أو موقف جديد أو قضية أو نشاط هام متصل بالمجتمع المحلي وأفراده أو بالمجتمعات الأخرى وأفرادها (ساعد، 2011، الصفحة 11).

يشكل الخبر جوهر الرسالة في العملية الاتصالية، ويعتبر الخبر نواة الأشكال الإعلامية الأخرى، لكنه الشكل الأقصر بينها وأقلها كلمات، وأيضاً أقل عمراً لأنه عمل إعلامي يومي يتغير ويتطور مرات عدة في الزمن الواحد، وتتناقله الوسائل الإعلامية بصياغات وأشكال مختلفة تختلف باختلاف سياستها، وكل جهاز يوظف الخبر بالشكل الذي يرغب فيه (الحوري، 2014، الصفحة 32).

وعرف "أديب خضور" الخبر بأنه نوع صحفي مستقل يقدم وقائع دقيقة وجديدة عن حدث يهم المجتمع (ساعد، 2011، الصفحة 21).

يعرف عبد الستار جواد الخبر بأنه: "عبارة عن شيء جديد لا نعرفه من قبل ويتسم بالاهتمام والجديد، وهو جدير بالنشر" (حسين عامر، 2013، الصفحة 17).

ويعرفه محمود أدهم بأنه: "وصف موضوعي دقيق تطلع به الصحيفة أو المجلة قرائها في لغة سهلة وواضحة وعبارات قصيرة" (رزاق، 2004، الصفحة 26).

الخبر هو العملية التي يتم من خلالها تزويد الأفراد بالمعرفة الحقيقية حول ما يجري من أحداث في المناحي المختلفة بالمجتمع في فترة زمنية معينة (مجدي، 2016، الصفحة 03).

ويرى نيل ماكنيل أن الخبر هو جمع الحقائق عن الأحداث الجارية التي تثير اهتمام القراء لكي تطبعها الصحيفة (وتوت، 1995، الصفحة 16).

أما عبد اللطيف حمزة فقط عرف الخبر بأنه: " الجديد الذي يتلهف القراء على معرفته والوقوف عليه بمجرد صدور الجريدة. وعرف عبد الستار جواد الخبر بأنه: " شيء لا نعرفه من قبل، شيء نسينه أو أنك لم تفهمه" (شاوي، 2021، الصفحة 25).

2_ سمات الخبر:

تميز الخبر الصحفي بجملة من السمات نوجزها في النقاط التالية: (عيواج، 2017، الصفحة 24)

- 1:2: **الحدثية:** بمعنى أن يكون الخبر جديداً، أو يكون قديماً طراً عليه شيء جديد.
- 2:2: **الإثارة:** بمعنى أن يثير الخبر اهتمام القراء، لمتابعة تفاصيل الحدث، لكن شريطة مراعاة الخصوصية الثقافية والمرجعية الإعلامية في ذلك، خاصة وأن مفهوم الإثارة مفهوماً نسبياً.
- 3:2: **الموضوعية:** أي التزام الصحفي برصد الحقائق الفعلية وليس بناء على ما يتمنى حدوثه.
- 4:2: **الدقة:** أي أن تكون تفاصيل وجزئيات الخبر واضحة ودقيقة، ولا تكون المعلومة مبهمّة أو غامضة.
- 5:2: **الصدق:** يذهب معظم المنظرون في مجال الإعلام والاتصال إلى اعتبار صدق المحتوى الإخباري السمة التي تمنح المصداقية للوسيلة الإعلامية، ما يجعلها تحافظ على الدوام على جمهورها.
- 6:2: **الأهمية والضرورة:** يقول الباحث هارولد " إن شعباً بلا أخبار يعتمد عليها يصبح عاجلاً أو أجلاً شعباً بلا حرية".
- 7:2: **الحرية:** هناك من رفع من شأن الخبر وجعله مقدساً، وقال أن الخبر مقدس والتعليق حر، وبهذا تدخل الموضوعية وعدم التحيز.

إضافة إلى سمات ومميزات أخرى، تتمثل في الآنية، السرعة والحدثية.

3_ أنواع الخبر:

1:3 يمكن تقسيم الأخبار اعتماداً على تصنيف عبد العالي رزاقى: (رزاقى، 2014، الصفحة

(78)

- 1:1:3 **وفق الأهمية:** هناك خبر كبير وخبر صغير وخبر ساخن وخبر بارد.
- 2:1:3 **وفق الوقائع والأحداث أو الآراء أو المعلومات:** هناك خبر بسيط وخبر مركب.
- 3:1:3 **وفق المضمون:** هناك خبر سياسي، وثقافي، واقتصادي، رياضي، اجتماعي ...
- 4:1:3 **وفق التقسيم الجغرافي:** هناك أخبار وطنية، إقليمية، قارية ...

5:1:3: وفق اللغات: خبر عربي، خبر فرانكوفوني، خبر أنجلو ساكسوني(رزاقي، 2014، الصفحة 124).

2:3: التقسيم وفق الوسيلة المستخدمة:(عوض، 2011، الصفحة 515)

1:2:3: الخبر المطبوع: المنشور في الدوريات من صحف ومجلات والنشريات والبرقيات .

2:2:3: الخبر المسموع: الذي تبثه الإذاعات على اختلافها في النشرات الإخبارية أو موجز الأنباء .

3:2:3: الخبر المصور: المصور بالصورة الحية المعلومة كما في العروض الإخبارية التي تقدمها محطات التلفزيون .

3:3: التقسيم وفق المضمون:

1:3:3: خبر بسيط: ويقصد بالخبر البسيط عند كتابة الخبر الذي يصف واقعة واحدة مهما تعددت التفاصيل، أي يصف حادثة واحدة في متن الخبر ولا يترك مجال إلى تفاصيل أخرى .

2:3:3: خبر مركب: ويقصد بالخبر المركب الذي يتناول أكثر من واقعة (عارف، 2010، الصفحة 51).

4_ الطرائق الفنية لكتابة الخبر الصحفي:

ينقسم جسم الخبر الصحفي إلى ثلاث أقسام: (عبد المجيد، 2010، الصفحة 54)

1:4: العنوان:

حكم القارئ على الخبر أو الموضوع يتكون بمجرد قراءته العنوان الذي يقدم له فكرة عن مضمون المادة التي يحتويها ويحرك فيه رغبة القراءة، وذلك فان البحث عن عنوان من كلمات قليلة هو أمر بالغ المشقة، ويحتاج إلى مهارة فائقة في اختيار الألفاظ ومحقق للمبادئ المهمة التي يجب أن يستند إليها عنوان الخبر أو الموضوع من جهة، ولكي تجذب القارئ إلى قراءة المقدمة وسمات العنوان الجيد (الجاذبية، الدقة، الاختصار).

ويهدف العنوان إلى تحقيق الوظائف التالية:

✓ إعطاء قيمة للخبر حسب حجمه وموقعه.

✓ التركيز على زاوية ما في الخبر.

✓ تجميل الصفحة.

2:4: المقدمة:

المقدمة يجب أن تجيب على الأسئلة الخمسة أو أسئلة الكشف عن المجهول (من، ماذا، متى، أين، كيف)، على أن تكون مختصرة وموجزة ومليئة بالحركة والصراع ... تعتبر مدخل للخبر أو بداية له، ولها وظيفتها ودورها الهام حيث تعتبر امتدادا تحريريا للعنوان، وتساعد في جذب القراء لمتابعة قراءة الخبر وتعمل على الربط بين العنوان وصلب الخبر، حيث يقدم المحرر فيها أبرز جوانب الخبر ويوضحها وترتيبها وفقا لأهمية كل جانب، ولهذا يجب على المحرر أن يتفهم جيدا ملامح الخبر ويعي جوانبه تماما، لأن اختيار المقدمة يتوقف على مضمون الخبر وطبيعته.

1:2:4: أنواع المقدمات:

_ المقدمة الوصفية.

_ المقدمة المختصرة.

_ المقدمة المفترسة.

_ المقدمة الحوار.

3:4: جسم الخبر:

يضم تفاصيل الخبر وهذه التفاصيل تأتي بعد ذلك لتشكيل جسم الخبر وتبدأ بمعلومة مهمة في الخبر، وإذا كانت أقل أهمية من المعلومة أو الواقعة التي تتضمنها المقدمة وتليها بعد ذلك المعلومات أو الوقائع أقل أهمية حتى نصل إلى قمة الهرم المعكوس حيث أقل المعلومات أهمية.

الخبر بهذا الشكل ترتب فيه المعلومات بشكل تنازلي فالأهم يأتي أولا ثم المهم فالأقل أهمية(عارف، 2010، الصفحة 89).

5_ قوالب كتابة الخبر:**1:5: الهرم المقلوب أو المعكوس:**

تأتي أهم حقيقة أو معلومة في الخبر أو أبرز واقعة فيه في المقدمة، وهي قاعدة الهرم المقلوب، أما تفاصيل الخبر فهي تأتي بعد ذلك لتشكيل جسم الخبر وتبدأ بمعلومة مهمة في الخبر وان كانت أقل أهمية من المعلومة أو الواقعة التي تضمنتها المقدمة، وتتلوها بعد ذلك المعلومات أو الوقائع الأقل أهمية حتى نصل إلى نهاية الخبر أو إلى قمة الهرم المقلوب حيث أقل المعلومات أو الوقائع أهمية(أبو زيد، 1992، الصفحة 120).

2:5: الهرم المعتدل: (رأسه في الأعلى وقاعدته في الأسفل).

تستعمل هذه الطريقة إذا كان الخبر يراد صياغته في شكل قصة خبرية، ولا يبدأ خلالها بالأهم، حيث يكون المهم هو الأول عكس الهرم المقلوب (تفرقنيت، 2021، الصفحة 79).

3:5: الهرم المتدرج:

يقوم هذا القالب على التدرج في سرد معلومات الخبر، بحيث يتضمن مقدمة تضم أهم تصريح في الخبر، ثم يضم جسم الخبر فقرات متعددة يشرح ويلخص كل منها جانباً من جوانب الخبر، ويبين كل فقرة وأخرى يذكر معنى تصريح لكل مصدر من مصادر الخبر.

هذا القالب هو أصلح القوالب الفنية في كتابة الأخبار القائمة على سرد التصريحات، كما يحدث في المؤتمرات الصحفية أو الخطب أو الاحتفالات العامة والبيانات السياسية (عيوج، 2017، الصفحة 35).

6_ عناصر الخبر:

ذكر الألماني كاسبر ستيلر في عام 1695 من العناصر التالية: (شاوي، 2022، الصفحة 27)

- الجد والطرافة.
- قرب المكان.
- التأثير،
- الأهمية.
- السلبية

المحور الثاني

تقنيات الاتصال الشفوي

المحاضرة الأولى:

تقنيات الاتصال الشفوي

المحاضرة الثانية:

تداعي الأفكار

المحاضرة الثالثة:

لعبة الأدوار

المحاضرة الرابعة:

أسلوب المحادثة

المحاضرة الخامسة:

إدارة الاجتماعات

المحاضرة السابعة:

الاتصال الشفوي

عناصر المحاضرة:

- مفهوم الاتصال الشفوي.
- مهارات الاتصال الشفوي.
- خصائص الاتصال الشفوي.
- معوقات الاتصال الشفوي.
- مزايا الاتصال الشفوي.
- عيوب الاتصال الشفوي.
- أنواع الاتصال الشفوي.
- الاتصال اللفظي.
- تعريف الاتصال اللفظي.
- أهمية الاتصال اللفظي.
- خصائص الاتصال اللفظي.
- مهارات الاتصال اللفظي.
- معوقات الاتصال اللفظي.
- الاتصال غير اللفظي.
- مفهوم الاتصال غير اللفظي.
- أشكال وتصنيفات الاتصال غير اللفظي.
- خصائص الاتصال غير اللفظي.
- أهمية الاتصال غير اللفظي.
- أدوات الاتصال غير اللفظي.
- الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي.

1_ مفهوم الاتصال الشفوي:

يُعد الاتصال الشفوي من أقدم وأكثر أنماط الاتصال استخداماً بين بني البشر، حيث يقوم أساساً على تبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر عبر الكلمات المنطوقة، ويُمارس الاتصال الشفوي سواء في

اللقاءات المباشرة وجهًا لوجه، أو عبر الوسائط الحديثة مثل المكالمات الهاتفية، مؤتمرات الفيديو، والمنصات الافتراضية التي تتيح التحدث عن بُعد (عبد الرحمن، 2016، الصفحة 101).

وهو أيضا : "ذلك النشاط اللغوي الذي يتطلب تفاعلا بين اثنين أو أكثر، ويستخدم في اللغة المنطوقة لإبلاغ الرسالة من المتحدث إلى المستمع" (يونس، 2005، الصفحة 153).

الاتصال الشفوي بشكل عام يتم عبر الكلمات، الإشارات، لغة الجسد، الرمز، وتتقسم الرموز إلى أربعة أنواع هي: رموز صورية، رموز حركية، رموز لونية، رموز صوتية، وهي أحرف أو كلمات أو أصوات، أرقام، صور، رسوم وألوان (مشاركة ، 2013، الصفحة 40).

والاتصال الشفوي هو عبارة عن عملية أساسها نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفي عملية التواصل (المرسل والمستقبل) وهذه العملية لا بد لها من خمسة عناصر هي المرسل والمستقبل والرسالة والوسيلة والتغذية الراجعة. كما لا بد لها من سلوكيات تصاحبها كتعبيرات الوجه والإشارات (راشد، 2021، الصفحة 167).

ينطوي هذا النوع من الاتصال على تبادل البيانات والأفكار والمعلومات والآراء بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمات المنطوقة (الطائي، 2008، الصفحة 45).

ويتم الاتصال الشفوي وجهًا لوجه أو بالهاتف أو المحادثات أو العرض الرسمي أو الخطابات الشفهية أو الاجتماعات المختلفة، ويقصد به نقل المعلومات من فرد لآخر من خلال وسائل الاتصال المباشرة حيث يقوم الشخص المرسل بإرسال المعلومات للمستقبل الذي يستقبل الرسالة وتكون الاستجابة سريعة، ويمكن للمرسل أن يعدل في رسالته من خلال التغذية المرتدة ولذلك يقال أنه أفضل قنوات الاتصال في الأمور التي تحتاج إلى الاتصال الشفوي (مرتضى، 2016، الصفحة 105).

2_ مهارات الاتصال الشفوي: (عبد الرازق، 2020، الصفحة 56)

حتى يكون الاتصال الشفوي فعالاً ومؤثراً، لا بد أن يمتلك الفرد مجموعة متكاملة من المهارات التي تمكنه من نقل أفكاره ومشاعره بوضوح وإقناع. وقد حدد الباحثون عدة مهارات أساسية لنجاح عملية الاتصال الشفوي، من أبرزها:

1:2: الوضوح والثقة بالنفس أثناء التحدث يتطلب الاتصال الفعال أن يكون المتحدث واثقاً من نفسه، قادراً على التعبير عن أفكاره بجملة واضحة ومحددة، دون تردد أو غموض. فالوضوح يعزز مصداقية الرسالة، والثقة تنعكس إيجابياً على انطباعات المستقبلين.

2:2: الاستماع النشط: لا يقتصر الاتصال الشفوي على التحدث فقط، بل يعتمد بشكل كبير على مهارة الإنصات الفعّال. فالاستماع الحقيقي يتضمن الانتباه الكامل للمتحدث، ومحاولة فهم المعاني الضمنية للرسالة، وإظهار الاهتمام عبر الإيماءات أو الردود اللفظية المناسبة.

3:2: القدرة على اختيار الكلمات المناسبة: تتطلب فعالية التواصل انتقاء المفردات بعناية لتناسب مستوى فهم وثقافة الجمهور. فالتحدث بلغة معقدة أمام جمهور بسيط قد يؤدي إلى نفورهم، في حين أن التبسيط المفرط مع جمهور متخصص قد يُشعرهم بعدم الجدية.

4:2: التنظيم المنطقي للأفكار: يتعين على المتحدث ترتيب موضوعه بطريقة منظمة ومتسلسلة، بحيث ينتقل من فكرة إلى أخرى بسلاسة، مما يساعد المستمعين على متابعة الخطاب وفهم الرسالة النهائية بسهولة.

5:2: التحكم في نبرة الصوت وسرعة الإلقاء: تعد نبرة الصوت وأسلوب الإلقاء من أهم أدوات التعبير عن المشاعر والمعاني. فالتحدث بسرعة مفرطة قد يؤدي إلى ضياع الفكرة، بينما الحديث البطيء جداً قد يفقد الجمهور اهتمامه.

6:2: استخدام لغة الجسد الداعمة للكلام: الإيماءات، وحركات اليدين، وتعابير الوجه، جميعها عناصر غير لفظية تدعم الرسالة الشفوية وتعزز من قوتها وتأثيرها على المتلقين.

7:2: القدرة على التفاعل اللحظي مع تعليقات وأسئلة الجمهور: يمثل هذا التفاعل مؤشراً على مدى مرونة المتحدث، وقدرته على ضبط خطابه وفقاً لاحتياجات وأفكار الحضور.

3_ خصائص الاتصال الشفوي: (حسين، 2016، الصفحة 48)

يتسم الاتصال الشفوي بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من أنماط الاتصال الأخرى، والتي تمنحه طابعاً خاصاً ومكانة محورية في الحياة اليومية والاجتماعية، ومن أبرز هذه الخصائص:

1:3: الطابع التفاعلي الديناميكي: يتسم الاتصال الشفوي بكونه عملية حيوية نشطة، حيث يتم تبادل الأدوار بين المتحدث والمستمع بشكل سريع ودوري، مما يسمح بتبادل الآراء والانطباعات بصورة فورية.

2:3: الاعتماد الأساسي على الصوت والنبرة: يُعتبر الصوت وسيلة أساسية لنقل المشاعر والانفعالات، مما يجعل للكلمة الشفوية وزناً يتجاوز مجرد المعنى الحرفي إلى إيصال مشاعر الغضب، الفرح، الحزن، أو الحماسة.

3:3: سرعة نقل الرسائل: من أبرز مزايا الاتصال الشفوي قدرته على نقل الرسائل والمعلومات بصورة فورية، دون الحاجة إلى كتابة أو مراجعة مسبقة.

4:3: إمكانية الحصول على تغذية راجعة مباشرة: حيث يتمكن المتحدث من ملاحظة استجابات المستمعين من خلال تعبيرات وجوههم أو تعليقاتهم الفورية، مما يساعده على تعديل حديثه أو أسلوبه حسب الضرورة.

5:3: تأثر الرسالة بالسياق الاجتماعي والثقافي والمكاني: تختلف طريقة التعبير والمصطلحات المستخدمة تبعاً للبيئة الاجتماعية والثقافية التي يتم فيها التواصل، مما يتطلب من المتحدث مراعاة هذه المتغيرات باستمرار.

6:3: المرونة العالية: يتمتع الاتصال الشفوي بمرونة كبيرة، إذ يمكن تعديل محتوى الرسالة أو طريقة الإلقاء بناءً على ردود الفعل المباشرة من المستقبليين.

هذه الخصائص تجعل الاتصال الشفوي أداة فعالة للتأثير والإقناع، ولكنها تتطلب أيضاً من المتحدث قدراً عالياً من المهارة والقدرة على التكيف مع مختلف المواقف والمتغيرات.

4_ معوقات الاتصال الشفوي: (أشرف، 2018، الصفحة 55)

رغم مزايا الاتصال الشفوي العديدة، إلا أنه قد يتعرض لجملة من المعوقات التي قد تعرقل فعاليته وتؤثر سلباً على وضوح الرسائل ودقة فهمها. ومن أبرز هذه المعوقات:

1:4: الضوضاء البيئية: تعد الأصوات المرتفعة أو المؤثرات السمعية الخارجية من أبرز معوقات الاتصال الشفوي، حيث تؤدي إلى تشتيت انتباه المستمعين وصعوبة استقبال الرسائل بوضوح.

2:4: سوء اختيار الكلمات: إن استخدام مصطلحات مبهمّة أو معقدة يفوق مستوى فهم الجمهور قد يسبب إرباكاً لهم ويحول دون استيعاب مضمون الحديث.

3:4: الانفعالات الشخصية: المشاعر السلبية مثل الغضب أو القلق قد تؤثر على نبرة الصوت وطريقة الإلقاء، مما يقلل من وضوح الرسالة وقد يؤدي إلى سوء تفسيرها.

4:4: الاختلاف الثقافي أو الاجتماعي: اختلاف الخلفيات الثقافية والاجتماعية بين المتحدثين قد يؤدي إلى سوء فهم المعاني أو إساءة تفسير الإشارات والإيماءات.

5:4: الاستماع غير الفعال: غياب مهارة الإنصات الجيد يجعل من الصعب على المستقبل استقبال الرسائل كما أريد لها أن تصل، مما يؤدي إلى سوء الفهم.

6:4: الحواجز اللغوية: استخدام لغات أو لهجات مختلفة قد يعيق الفهم المشترك بين المتواصلين، خصوصاً في البيئات متعددة الجنسيات.

7:4: لغة الجسد السلبية: الإيماءات السلبية مثل العبوس أو التملل أثناء الحديث قد تُفسر على أنها قلة احترام أو اهتمام، مما يضعف فعالية الاتصال.

8:4: الانحراف عن الموضوع: الخروج عن سياق الموضوع الأساسي أثناء الحديث يؤدي إلى تشتت المتلقي وفقدان التركيز، مما يضعف الرسالة.

5_ مزايا وعيوب الاتصال الشفهي:

1:5: مزايا الاتصال الشفهي: (الهواسي، 2014، الصفحة 147)

- مباشر: فالاتصال يكون فوري، والحوار يكون فيه ممكناً.
- اقتصادي: وذلك عندما يكون الجمهور المستهدف محدود (لا يتجاوز مئة شخص).
- يحافظ على قدر كبير من السرية ويتم العمل به في الحالات التي يخشى إن تتسرب فيها المعلومات للأطراف الأخرى لو تم الأخذ بأسلوب الكتابة.
- يسمح هذا الاتصال أن يتأكد من الآخر بأنه قد فهم الرسالة وما ترمي إليه.
- يتميز بوضوح شخصية المتحدث بصفة عامة.

2:5: عيوب الاتصال الشفهي: (مرتضى، 2016، الصفحة 106)

- غير واضح: حيث يمكن تشويه المعلومة عند إرسال الرسالة أو استقبالها.
- متقلب: إذ لا يترك أي أثر، فتحليل الرسالة "باستراحة" مستحيل، إلا في حالة تسجيل الرسالة.

6_ أنواع الاتصال الشفوي:

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

1:6: الاتصال اللفظي:

1:1:6: تعريف الاتصال اللفظي:

يعرف الاتصال اللفظي بأنه: " تبادل للمعاني والأفكار بين الأفراد باستخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة، وفق قواعد لغوية متعارف عليها بهدف تحقيق الفهم والتأثير المتبادل" (بكار، 2006، الصفحة 12).

الاتصال اللفظي هو: "نمط من أنماط الاتصال يعتمد على استخدام الكلمات والرموز اللغوية المنطوقة أو المكتوبة في نقل الرسائل بين المرسل والمستقبل داخل سياق اجتماعي معين" (عبد الحميد، 2000، الصفحة 45).

يعرف الاتصال اللفظي بأنه: "شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي يتم من خلال اللغة بوصفها أداة أساسية للتعبير عن الأفكار والمشاعر ونقل المعلومات" (عجوة، 2008، الصفحة 63).

الاتصال اللفظي هو: "عملية اتصال يتم فيها استخدام الألفاظ والعبارات اللغوية لنقل المعاني، سواء تم ذلك شفهيًا أو كتابيًا، في إطار من الرموز المتفق عليها اجتماعيًا (مكاوي، 2010، الصفحة 88).

الاتصالات اللفظية هي الرموز اللفظية المبنية على اللغة والتي يمكن نقلها شفاهة أو كتابة (سلطان، 2014، الصفحة 116)، واللغة كنظام بنيوي من الرموز تصف الأشياء والأحداث في عالم الإنسان المعاش (الطويرقي، د س ن،، الصفحة 59).

الاتصال اللفظي هو الربط بين الألفاظ ودلالاتها، حيث إن أفراد المجتمع يتفقون عليها، يعتمدون على معانيها ودلالاتها في التعبير عن مشاعرهم وتنظيم علاقاتهم، فالالاتصال اللفظي بهذا المفهوم " يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية، ولا يخفى علينا أن هذا النوع من الاتصال لا يمكن أن يتم بمعزل عن طريق الأداءات الأخرى غير اللفظية مثل الحركة (مكاوي، 1998، الصفحة 25).

2:1:6: أهمية الاتصال اللفظي:

يمكن تلخيص أهمية الاتصال اللفظي في الجوانب الرئيسية التالية: (عجوة، 2006، الصفحة 66)

✓ الاتصال اللفظي هو الوسيلة الأولى لنقل الأفكار والخبرات والمعلومات بين الناس، سواء كان ذلك من خلال المحادثات اليومية أو عبر وسائل الإعلام أو أثناء الأنشطة التعليمية. فمن خلال الكلمات، يتم تبادل المعرفة والتجارب بين الأجيال والحفاظ على التراث الثقافي والعلمي.

✓ يُعتبر الاتصال اللفظي أساس العلاقات الاجتماعية الناجحة. فالحوار الفعال يساعد على تعزيز الروابط بين الأفراد، ويعزز الثقة والتفاهم المتبادل، ويقلل من احتمالات سوء الفهم أو الصراعات. كما أنه وسيلة للتعبير عن المشاعر، مثل المحبة، الاعتذار، أو الامتنان.

✓ في بيئة العمل، يعد الاتصال اللفظي الجيد عاملاً أساسياً لنجاح الأفراد والمنظمات.

✓ يساعد في توضيح الأهداف والمهام، ويسهل التنسيق بين فرق العمل، كما أنه يعزز من فرص التفاوض الناجح والإقناع وإدارة الاجتماعات بفاعلية.

✓ الاتصال اللفظي يسهم بشكل كبير في تحليل المشكلات، ومناقشتها مع الآخرين للوصول إلى حلول مناسبة.

✓ من خلال الاتصال اللفظي، يستطيع الفرد التعبير عن آرائه ومعتقداته ومشاعره وهويته الثقافية والاجتماعية. الكلمات تمنح الإنسان وسيلة لإظهار شخصيته وتمييزه عن الآخرين.

3:1:6: خصائص الاتصال اللفظي: (الطيب، 2006، الصفحة 47)

- _ يعتمد على اللغة المنطوقة أو المكتوبة.
- _ يسمح بالتواصل المباشر وغير المباشر.
- _ قابل للتفسير والتأويل حسب سياق الكلام.
- _ يساعد في التعبير عن المشاعر والأفكار بشكل واضح.

4:1:6: مهارات الاتصال اللفظي:

هي مهارات التحدث والمخاطبة وهي عبارة عن: (الصوافي، 2023، الصفحة 89)

- صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث.
- استخدام اللغة المفعمة بالحيوية.
- استخدام لغة المقاربة لثقافة المخاطب.
- استخدام الأسماء والألقاب المناسبة.
- الاتزان في استخدام نبرات الصوت.
- التوقف لوقفات قصيرة (فقرات صمت).
- توضيح مخارج الحروف.
- التوسط في سرعة الحديث.
- الالتزام بصلب الموضوع.

5:1:6: معوقات الاتصال اللفظي: (شاوي، 2006، الصفحة 34)

- سوء الفهم: أحيانا يستعمل الأشخاص اللفظ الخاطئ حيث تكون فكرتهم بدائية لكنهم لا يتمكنون من التعبير عنها لفظياً بشكل سليم مما يؤدي إلى إعاقة فهم الآخرين لها.
- الشائعات: فهي في العادة تكون فكرة سيئة مما يؤثر على الاتصال اللفظي مع الآخرين.
- الاختلافات الثقافية: حيث تختلف نبرة الصوت المقبولة لدى أصحاب الثقافات المختلفة، فهناك ثقافات تتقبل الصوت المرتفع بينما في ثقافات أخرى يعد اهانة وعدم احترام.
- التعميم: من الخطر تعميم فكرة معينة على مجموعة من الأشخاص والمواقف حيث يؤثر هذا سلباً في عملية التواصل اللفظي.

الاتصال غير اللفظي:

2:6: مفهوم الاتصال غير اللفظي:

يعتبر الباحث الجزائري (رضوان بوجمعة) أن الاتصال غير اللفظي: " وسيلة فعالة لنقل مشاعرنا وانفعالاتنا، فنظام الاتصال اللفظي مهمته الأساسية ترتكز على نقل وتبادل المعلومات فقط، أي وسيلتنا للحصول على شيء ما من الآخر، أما الاتصال غير اللفظي، فهو يسمح لنا بالدرجة الأولى في إشراك الآخرين مشاعرنا وإقامة علاقات معهم" (بوجمعة، 2002، الصفحة 40).

كما أن الاتصال غير اللفظي هو اتصال شخصي يكون بين الأفراد وتقوم القناة البصرية بدور أساسي فيه (شاوي، 2022، الصفحة 44)، وتدخل ضمن الاتصال غير اللفظي عدة تقسيمات تعتمد على اللغة غير اللفظية، وهي في حقيقة الأمر تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها من احتكاكاته بالآخرين (مكاوي، 2001، الصفحة 25).

ويدخل ضمن الاتصال غير اللفظي كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، وينبغي هنا الإشارة إلى مفهوم اللغة غير اللفظية، فعلماء الاتصال الإنساني يرون أن كلمة لغة لا ينبغي أن تقتصر على اللغة اللفظية وحدها، ولذلك يعتبرون أن كل فهم منظم ثابت يعبر به الإنسان عن فكرة تجول بخاطره أو إحساس يجيش بصدرة، إنما هو لغة قائمة بذاتها. وعلى هذا فإن التعبير بالصور والموسيقى والحركة واللون يصبح لغة إذا حقق الإنسان هدفه في نقل أحاسيسه وأفكاره إلى الغير (مكاوي، 2001، الصفحة 25).

1:2:6: أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل: (عبد الرحمن، 2015، الصفحة 26).

- الصدق: حيث يعبر عن المشاعر دون الكذب.
- التأثير: هو أقوى تأثيرا من الاتصال اللفظي.
- التعبير: أسهل من الاتصال اللفظي في التعبير عن المشاعر والأفكار.
- الدقة: حيث يعبر عن المشاعر بطريقة أكثر دقة من الاتصال اللفظي.
- التنظيم: حيث يقوم بدور التنظيم بين الأفراد والجماعات.
- السرعة: يساعد في سرعة فهم المعنى.
- التأكيد: يؤكد المعنى المقصود.
- الثبات: يعتبر الاتصال غير اللفظي أكثر ثباتا في الذاكرة أكثر من الاتصال اللفظي.

2:2:6: خصائص الاتصال غير اللفظي: (الحسين، 2018، الصفحة 38).

- يؤكد الرسالة من خلال تعبيرات الوجه والإيماءات والتي تؤكد ما أقوله لفظيا.
- عالمي الاستخدام.
- هو أكثر قوة وتأثير.
- يستخدم رموز وإشارات.
- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني.
- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات.
- يعتمد غالبا على حاسة البصر.

3:2:6: أشكال وتصنيفات الاتصال غير اللفظي: (الزهراني، 2019، الصفحات 54،60).

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

_ لغة الإشارة: وتكون عن طريق الإشارات التي يستخدمها الإنسان في الاتصال.
 _ لغة الحركة والأفعال: وهي الحركات التي يستخدمها المرسل ليوصل للآخرين ما يريد نقله من مشاعر ومعان.

_ لغة الأشياء: وتعني ما يستخدمه المرسل عبر الإشارات والأدوات والحركات للتعبير عن مشاعر وأحاسيس ومعان يريد توصيلها ونقلها وتحويلها للمتلقى.

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

_ لغة الإشارات، أي الإشارات الرامزة، ويستخدمها عادة ذوو الاحتياجات الخاصة من الصم والبكم.

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

_ اللغة الصامتة، وهي اللغة الرمزية بواسطة الأداء، لغة الصمت، لغة المكان والحيز، لغة الصوت (نبرة

الصوت أو نغمته أو نوعيته)، لغة الهيئة، شبه اللغة (الضحك والطرق على الباب)، ونضيف إلى ذلك

التعبيرات العاطفية الأخرى كالمس بالأيدي وبعض أدوات التعزيز والإيماءات الرامزة، أي مجموع الرموز

المتعارف عليها بين الناس في المجتمع الواحد.

4:2:6: أدوات الاتصال غير اللفظي:

الاتصال غير اللفظي يعتمد على وسائل متنوعة تساعد على نقل المعاني والمشاعر بدون

استخدام الكلمات. من أبرز هذه الأدوات: (الزهراني، 2019، الصفحة 56)

1. لغة الجسد: تشمل الحركات، الإيماءات، وضعية الجسم، والتحركات التي تعكس المشاعر أو المواقف.
2. تعابير الوجه: الابتسامة، العيوس، الغضب، الحزن، والدهشة كلها تعبيرات غير لفظية مهمة تعكس المشاعر.
3. الاتصال بالعين: يمكن أن يعكس الاهتمام، الموافقة، الانتباه أو عدم الراحة، ويعد أداة قوية في التواصل غير اللفظي.
4. الإيماءات اليدوية: مثل الإشارة بالأصابع، رفع اليد، الإشارة بالموافقة أو الرفض، وغيرها.
5. المسافة الشخصية: المسافة التي يتركها الشخص بينه وبين الآخرين تعكس علاقة القرب أو البعد الاجتماعي أو النفسي.
6. نبرة الصوت: تشمل الصوتيات غير اللفظية مثل درجة الصوت، السرعة، الإيقاع، التوقفات، والحدة، وهي تؤثر على فهم الرسالة.
7. المظهر الخارجي والملابس: الملابس، النظافة، المظهر العام كلها تحمل رسائل غير لفظية عن الشخص أو موقعه الاجتماعي.
8. المس والتلامس: مثل المصافحة، العناق، اللمس في حالات محددة؛ وهي تعكس القرب العاطفي أو الدعم الاجتماعي.
9. الزمن: كيفية استخدام الشخص للوقت، مثل الالتزام بالمواعيد، طول الحديث، سرعة الاستجابة، كلها أدوات غير لفظية للتواصل.

7_ الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي: (تفرقتيت، 2021، الصفحة 103)

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

المحاضرة الثامنة:

تداعي الأفكار

عناصر المحاضرة:

- مفهوم تداعي الأفكار.
- قواعد جلسات العصف الذهني.
- أنواع تداعي الأفكار.
- مراحل وطريقة تنفيذ تداعي الأفكار.
- تقنيات العصف الذهني الحديث.

1_ مفهوم تداعي الأفكار:

أ: لغة:

يضع معجم المعاني الجامع كلمة تداعي الأفكار في إطار (علم النفس) ويؤكد بأن معناها يتمثل في: "الارتباط أو التداعي، وهو العملية التي تكون بها علاقات وظيفية بين ضروب مختلفة من النشاط الفني.

تداعت الأفكار: تواردت، تواترت واستدعى بعضها البعض، تداعت الذكريات، المعاني (..) وتداعي المعاني هو إحداث علاقة بين مدركين لاقترنهما في الذهن بسبب ما (تفرقتيت، 2021، الصفحة 106).

ب: اصطلاحاً:

هي نظرية وضعها الفيلسوف الانجليزي ديفيد هيوم، ليوضح بها، كيف يمكن لعقولنا أن تربط الأفكار ببعضها البعض، وأن تكون أفكارنا دائمة الاتصال، ويتم ذلك من خلال تعاون بين الذاكرة (التي تقدم المعلومات) والمخيلة (التي تقوم بربط هذه المعلومات ببعضها البعض)، والآلية التي يعتمد عليها في هذه العملية هي ثلاثة عناصر هي: التشابه، والاتصال في الزمان والمكان، والسبب والنتيجة (تفرقتيت، 2021، الصفحة 107).

ويطلق عليها أيضا " التوقد الفكري" أو توليد الأفكار الإبداعية، وتستخدم هذه التقنية لمساعدة فريق التحسين لتوليد وإنتاج أفكار جديدة لحل مشكلة قائمة أو تطوير منتج أو خدمة محددة.

ويعتبر العصف الذهني أحد أهم النشاطات لخلق الأفكار الإبداعية وتدفعها لأنه يعتمد على أسلوب الإثارة والمحاكاة بين مجموعة من الأفراد عن طريق طرح مشكلة معينة والبدء باستقبال أو استعراض الحلول المقترحة من قبل تلك الجماعة(حساونة، 2011، الصفحة 103).

ويتم العصف الذهني من خلال جلسة يجتمع فيها قائد الجلسة بجماعة الأشخاص المشاركين في الجلسة الذين يولدون الأفكار، وأثناء الجلسة يتم طرح أي أفكار تخطر بالبال وعدم تقويم أية أفكار أخرى تطرح، ثم تجميع الأفكار بعد ذلك لتقييمها واعتماد الأمثل من بينها. وتقوم هذه التقنية على العمل الجماعي لتوليد وطرح أفكار جديدة ومفيدة، تستخدم خلالها مجموعة من القواعد البسيطة بغرض زيادة الفرص في الابتكار، ويعتمد نتاج العصف كحل لمشكلة أو إيجاد البدائل أو طرائق تحسين الأداء(بريك، 2022، الصفحة 100).

كما تعرف تداعي الأفكار بأنها تدفق الأفكار أو المعاني أو الكلمات. أي كل منها تستدعي الآخر، وأول من ذكرها الفيلسوف أفلاطون، حين قال: " ألا تعلم ماذا يصيب العاشق إذا نظر إلى قيثارة معشوقه؟ .. انه يعرف تلك القيثارة ويسترجع إلى نفسه صورة صاحبها".

ثم جاء بعده أرسطو بنظرية " التعلم بتداعي الأفكار"، وهو يرى أن الإنسان يتذكر الأشياء إذا تداعت في ذهنه بسبب التقارب (كالإبرة والخيط)، أو المخالفة (كالنعومة والخشونة)، أو التتابع (كالليل والنهار)، ويعتبر الترابط المنطقي للأشياء أو الأمور التي تحدث من حولنا. مثال: أشم رائحة وأتذكر شخص أو حادثة، وقد أمر بطريق فأتذكر الحادثة التي جرت فيه. وهذه الأمور تتسلسل تسلسلا تلقائيا من غير أن يكون للإرادة فيها أثر، ويحدث هذا نتيجة ترابط منطقي بين الأمور أو الأشياء(إسماعيل، 2022، الصفحة 23).

وتداعي الأفكار: تعني أن الفرد المدرب على فكرة ما يستدعي معنى معين كلما أثرت هذه الأخيرة وتلي هذا المعنى مجموعة من المعاني اللاحقة مرتبطة لضرورة به لأنها أتت عن طريق التعلم(العلونة، 2016، الصفحة76).

2_ قواعد جلسات العصف الذهني:(البارودي، 2015، الصفحة 39).

_ لا لنقد أي فكرة خلال جلسة العصف مهما كانت تافهة أو سخيفة في نظر المشاركين.

_ الترحيب بالأفكار الغريبة، التي ستكون سببا في إطلاق أفكار إبداعية أخرى.

_ التركيز على الكم، فالكم يولد الكيف، فكلما كان عدد الأفكار أكبر ستكون إمكانية الاستفادة منها أفضل.

_ البناء على الأفكار، فلا يكفي المشاركون بسماع الأفكار وتثبيتها، بل يمكن ربط فكرتين مع بعضهما للخروج بفكرة ثالثة إبداعية لم تخطر ببال أحد.

3_ أنواع تداعي الأفكار:

لتداعي الأفكار نوعان، هما: (العلاونة، 2016، الصفحة 89).

1:3: تداعي الأفكار الحادثة والواقعة معا: وهو الذي تجتمع فيه عدة أحوال نفسية، فيتكون منها كل واحد، إذا بعثت إحدى حالاته جذبت إليها غيرها من الأحوال المتممة لها، لأن قيمة هذه الأحوال الجزئية بما تولفه من مجموعات لا بما تتضمنه من حالات مفردة، مثال ذلك لا تسمع اللفظ إلا لتدرك معناه، لأن كلا منهما جزء من الآخر.

2:3: تداعي الأفكار المتتالية: وهو استدعاء حالة نفسية حالة أخرى مختلفة عنها. ثم استدعاء هذه الحالة الثانية حالة ثالثة بحيث يتألف من هذا التتالي سلسلة متصلة الحلقات.

4_ مراحل وطريقة تنفيذ تقنية تداعي الأفكار:

❖ **المرحلة الأولى:** يتم فيها توضيح المشكلة وتحليلها إلى عناصرها الأولية التي تنطوي عليها، وعرضها على المشاركين ثم يختار المشاركون رئيساً للجلسة يدير الحوار، بشرط أن يكون قادراً على خلق جو مناسب للحوار والتواصل وإدارة الأفكار وتبادل المعلومات، مشارك آخر يقيد الأفكار.

❖ **المرحلة الثانية:** يتم تصور الحلول من خلال إلقاء الحاضرين بأكثر عدد ممكن من الأفكار وتجميعها وإعادة بنائها. تبدأ هذه المرحلة بتذكير رئيس الجلسة المشاركين لقواعد ضرورة الالتزام بقواعد اللعبة، وأهمية تجنب النقد وتقبل أي فكرة ومتابعتها.

❖ **المرحلة الثالثة:** يتم فيها تقديم الحلول واختيار أفضلها (بوسحابة، 2020، الصفحة 103).

5_ تقنيات العصف الذهني الحديث:

من بين التقنيات المعتمد عليها، نذكر التالي: (بريك، 2022، الصفحات 104 ، 105)

1:5: الكلمات العشوائية: وتهدف إلى تكوين مثير لتوليد الأفكار، ويتم عن طريق وضع قائمة بكلمات عشوائية قبل البدء بحلقة النقاش، واختيار كلمة عشوائية بطريقة عشوائية لمحاولة ربطها بالفكرة، تحديد خصائص عامة للكلمة العشوائية، ربط الكلمة بالفكرة من خلال تكوين "جسر الفكرة"، توجيه "جسر الفكرة" نحو تكوين أفكار جديدة، ثم تكرار الخطوات مع كلمات مختلفة.

- 2:5: الصور العشوائية: تستخدم كمثير لتوليد الأفكار وذلك من خلال التأمل فيها وطرح الأسئلة المختلفة عن جوانبها للخروج بجسر الفكرة ثم الربط بين مفاهيم الصورة والفكرة المدروسة.
- 3:5: الأمثال والقوانين العشوائية: قد تكون معروفة أو لا، تهدف لتكوين مثيرات عند التأمل فيها.
- 4:5: الأسئلة بواسطة طريقة سكامبر: وهي تعتمد على طرح أسئلة محددة وتلقي الإجابة عليها بما يسهم في ابتكار أفكار جديدة.
- 5:5: لعبة أو تقمص الأدوار: وتعني النظر إلى الفكرة بعيون الآخرين الذين لديهم علاقة بها، وطرح أسئلة مساعدة لمعرفة وجهات نظر الأشخاص وذوي العلاقة المباشرة بالفكرة، ومن خلال الأسئلة قد تنتولد الأفكار الجديدة.
- 6:5: تقنية التمثيل أو التشبيه: أي تشبيه الفكرة المراد تطويرها بعنصر أو أكثر في فكرة أخرى فتتولد أفكار جديدة.

المحاضرة التاسعة:

لعبة الأدوار

عناصر المحاضرة:

- مفهوم لعبة الأدوار.
- مميزات لعبة الأدوار.
- خطوات تنفيذ تمثيل الدور.
- أهداف لعبة الأدوار.
- أساليب لعبة الأدوار.
- أنواع تمثيل الأدوار.

1_ تعريف لعبة الأدوار:

لعب الأدوار مصطلح يرمز إلى التمثيل التلقائي للمواقف التي تشتمل على العلاقات الإنسانية، وتهدف طريقة لعب الأدوار إلى إضفاء المزيد من الواقعية على المواقف التعليمية، ويطلق أحيانا على لعب الأدوار باللعب التمثيلي حيث يقوم التلميذ بتمثيل دور الطبيب أو القاضي (العماري، 2009، الصفحة 23).

هو مصطلح عام يرمز إلى التمثيل التلقائي للمواقف التي تشتمل على العلاقات الإنسانية، ولا يحتاج إلى نصوص مكتوبة ودون تدريبات طويلة (البارودي، 2009، الصفحة 43). وتعتبر أحد أهم طرق التدريب الفعال لأنها تعد طريقة ممتازة لتحقيق عدد من الفوائد للموظفين والإدارة والأفراد حيث أن لعب الأدوار يسمح للعمال بالتصرف في مجال عملهم. وتمثيل الأدوار عبارة عن عرض تمثيلي قصير لتشخيص مشكلة أو موقف، وهو يجمع بين المناقشة والشرح. ويعتمد هذا الأسلوب على قيام التدريب على تمثيل أدوار بعض الشخصيات التي تقابلهم في العمل لمعالجة مشكلات افتراضية أو واقعية أو في مجال العلاقات الإنسانية أو المجالات الأخرى، ويقوم المتدرب بأداء الدور الذي يطلب منه كما يراه هو (بريك، 2022، الصفحة 105).

وتهدف هذه الطريقة إلى أن يلعب كل شخص دورا مختلفا عن دوره، وبذلك يتسنى له أن يتعلم من وراء ذلك، فالمرؤوس الذي يلعب دور الرئيس يتعلم ماهية الضغوط التي تقع عليه من رؤسائه(محمد صادق، 2014، الصفحة 28).

2_ مميزات لعبة الأدوار:

تتميز تقنية لعبة الأدوار بعدد المميزات نذكر منها التالي: (قشار، 2022، الصفحة 03)

- إعطاء الفرصة لظهور المشاعر والانفعالات الحقيقية أثناء الاتصال.
- التعبير عن الأفكار بأسلوب محبب.
- سهولة استيعاب المعلومات والأفكار المراد إيصالها.
- تساعد هذه الطريقة على ترسيخ وتثبيت المعلومات مدة أطول في ذهن المرسل إليه.
- يشد الانتباه ويعمل على تعزيز عنصر الإرادة الذي هو مطلب في عملية الاتصال.
- عرض مواقف محتملة الحدوث أثناء عملية الاتصال.
- يكسب الشخص مهارات في المناقشة والاتصال وتبادل المعلومات.

3_ خطوات تنفيذ تمثيل الدور: (بريك، 2022، الصفحة 106)

1:3: تعريف الموقف أو المشكلة وتحديدها:

حيث يقوم المشرف على تنفيذ الدور بالتعاون مع الجماعة على تحديد الموقف التي ينبغي من خلالها اكتساب الخبرة والمهارة.

2:3: تهيئة الموقف:

حيث يقوم المشرف بمساعدة الأفراد على تهيئة الموقف من خلال رسم الموقف وتحديد مسؤوليات كل من المشتركين في التمثيل.

3:3: توزيع الأدوار:

ويكون ذلك على أساس قدرة الأعضاء الذين لديهم استعداد للتمثيل على جادة تمثيل الدور دون تهييب من الموقف.

4:3: التلخيص وإثارة الانفعال:

يتم في هذه المرحلة تلخيص الموقف أو المشكلة للممثلين ودور كل واحد منهم، وقد يكون ذلك على انفراد، كما يجب عرض الموقف على باقي الأعضاء لكي يتعرفوا على ما يجب ملاحظته ومراقبته.

5:3: التمثيل: حيث يؤدي الممثلون أدوارهم كما رسمت لهم دون الخروج عن الموقف الذي حدد لدراسته وفهمه.

6:3: وقف التمثيل:

وذلك عندما يتم استعراض ما يكفي من السلوك بما يتيح الفرص لتحليل الموقف المعروف، وحينما يستطيع المشاهدون استنباط ما سوف يحدث، وعندما يتعد الممثلون عن الشخصيات المرسومة لهم، أو يتم وقف التمثيل حين تصل إلى النهاية الطبيعية للموقف.

7:3: تحليل المشهد التمثيلي:

في بعض الأحيان تبدأ المناقشة والتحليل مع الممثلين أنفسهم باستعراض ملاحظاتهم الأولية عن انطباعاتهم الشخصية الخاصة بأدوارهم وأدوار الآخرين.

8:3: تثبيت الدروس المستفادة:

حيث من خلال المناقشات يمكن الوصول إلى استخلاص الحقائق والمعلومات التي ترمي إلى تطوير خبرة الجماعة بالنسبة للموقف (فؤاد النمر، 1996، الصفحة 158).

وتعتبر مدة الخمس دقائق مثالية لموقف تمثيلي واحد، على الرغم من إمكانية تمديدها على فترة أطول قد يكون مقبولاً إذا كانت التمثيلية مسلية. وترتكز كل تمثيلية على نقطة واحدة رئيسية، أما التمثيليات الطويلة فهي تغطي عدداً من المسائل فالأفضل تجنبها (محمد صادق، 2014، الصفحة 28).

4_ أهداف لعب الأدوار:

يهدف لعب الأدوار إلى تنمية اتجاهات الطلاب في معالجة المشكلات الاجتماعية والإدارية اليومية لما كان لعب الأدوار يستند إلى قدرة الطالب على الارتجال فانه لا بد أن يركز على أهداف تعليمية: (ميراد، 2024، الصفحة 56)

- ✓ تنمية روح التعاون والعمل في الفريق.
- ✓ الربط بين النظرية والتطبيق، بتقريب المفاهيم المنهجية النظرية إلى واقع الحياة الاجتماعية التي يعيشها الطالب.
- ✓ مساعدة الطالب على إكسابه فرصة للتدريب على أدوار حياتية كثيرة.
- ✓ توظيف المهارات اللغوية والحركية والفكرية.
- ✓ مساعدة المشترك بلعب الأدوار على فهم ذاته وفهم الآخرين.
- ✓ تنمية الاتجاه عند الطالب نحو حب القيادة والبطولة.

✓ مساعدة الطلبة على اكتساب الثقة بالنفس وتعزيزها.

5_ أساليب لعبة الأدوار:

لتبادل الأدوار أو النمذجة أساليب متعددة، من بينها: (تفرقنيت، 2021، الصفحة 108).

✓ 1:6: النمذجة الحية أو الاقتداء:

يقوم النموذج بتأدية السلوكيات المستهدفة والمقصود تعلمها بوجود الشخص الذي يراد تعليمه وتدريبه تلك السلوكيات، كان يقوم الطفل بتقليد أبيه أو التلميذ بتقليد معلمه.

✓ 2:6: النمذجة المصورة:

والمقصود منها، هو قيام الشخص المستهدف تعليمه بتقليد نموذج مثل النماذج المصورة في الأفلام وبرامج التلفزيون والفيديو.

✓ 3:6: النمذجة بالمشاركة:

يقوم النموذج بمساعدة الشخص المراد تعليمه على أداء السلوك إلى أن يستطيع المتعلم أن يؤديه بمفرده أو يقوم هذا المتعلم بمشاركة الآخرين بأداء الأعمال أو النشاطات المراد منه القيام بها.

6 _ أنواع تمثيل الأدوار: (الحيلة، 2002، الصفحة 283)

1:6: الدور التلقائي:

هو نشاط حر غير مخطط له يقوم به الأشخاص دون إعداد مسبق.

2:6: التمثيل الإيمائي:

هو التمثيل الصامت حيث يكون التمثيل دون كلام أو أصوات، ويمكن استعمال الموسيقى كخلفية للتمثيل.

3:6: التمثيل الفردي:

وهو الذي يقوم فيه فرد واحد بتقليد عدة شخصيات في المسرحية.

المحاضرة العاشرة:

أسلوب المحادثة

عناصر المحاضرة:

- مفهوم المحادثة.
- أنواع المحادثة.
- مهارات المحادثة.
- العناصر الواجب أن تتوفر في أطراف المحادثة.
- بنية المحادثة.
- مكونات بنية المحادثة.
- مراحل الحديث الجيد.

1_ تعريف المحادثة:

المحادثة هي عملية تفاعل لغوي وتواصل اجتماعي تتم بين شخصين أو أكثر، يتم فيها تبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر باستخدام اللغة اللفظية (الكلمات) أو (غير اللفظية) كالإشارات ونبرة الصوت وتعابير الوجه. وهي تُعدّ من أهم وسائل التواصل الإنساني التي تهدف إلى فهم متبادل وبناء علاقات اجتماعية أو مهنية أو معرفية.

ومن الناحية اللغوية، فهي تبادل الكلام بين طرفين أو أكثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

اصطلاحاً: المحادثة هي الحوار والنقاش.

أما من الناحية التواصلية، فهي شكل من أشكال الاتصال الشفهي الذي يعتمد على الإصغاء الجيد، واحترام دور المتحدث والمستمع، وتنظيم الأفكار لضمان وضوح الرسالة.

أما من الناحية الأكاديمية، فهي نشاط لغوي يقوم على تبادل منظم للأدوار الكلامية بين الأفراد يهدف إلى تحقيق التفاهم، ونقل المعاني في سياق اجتماعي محدد (الفهري، 1990، الصفحة 43).

تُعرّف المحادثة بأنها شكل من أشكال التواصل اللغوي الشفهي الذي يقوم على تبادل الأدوار الكلامية بين شخصين أو أكثر في إطار اجتماعي محدد، بهدف نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات، وتحقيق التفاهم والتفاعل الاجتماعي. وتُعدّ المحادثة من أهم مهارات التواصل اللغوي التي تجمع بين

الإنتاج اللغوي (التحدث) والاستقبال اللغوي (الاستماع) في سياق منظم يخضع لقواعد الحوار والتخاطب (الفهري، 1990، الصفحة 48).

والمحادثة هي نوع من التعبير الشفهي، وهي عبارة عن حوار يجري بين شخصين فأكثر، حول موضوع معين، باستخدام مفردات وتراكيب معينة في وضعيات دالة (كيه، 2009، الصفحة 10).
المحادثة هي محصلة النشاط اللغوي لدى مشتركين اثنين في الحدث على الأقل (حمقة، 2015، الصفحة 16).

يشترط في المحادثة تحقيق الفعل اللغوي المقصود من جميع المحادثين والمتدخلين، فيكون كل طرف فاعل ومفعول به في الآن نفسه، وهي تواصل تتوزع فيه أدوار الكلام، ويتم تجاذب أطراف الحديث بين طرفين أو أكثر يتبادلون الكلام (عليق، 2011، الصفحة 59).
يُعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي، الشفهي، وهو عبارة عن رموز لغوية تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين (حمقة، 2015، الصفحة 17).

2_ أنواع المحادثة:

يمكن تصنيف المحادثة إلى عدة أنواع بحسب طبيعتها، وهدفها، وعدد المشاركين فيها، وسياقها الاجتماعي أو المهني.

1:2: المحادثة الرسمية:

هي المحادثة التي تتم في سياقات رسمية أو مهنية، مثل الاجتماعات، المقابلات، أو الندوات الأكاديمية.

تتسم باستخدام لغة مهذبة ومنظمة، واحترام أدوار المتحدثين، والابتعاد عن العفوية الزائدة.

مثال: مناقشة بين أستاذ وطالب أثناء مناقشة بحث أكاديمي (العتيبي، 2014، الصفحة 76).

2:2: المحادثة غير الرسمية:

تتم في المواقف اليومية العادية بين الأصدقاء أو أفراد العائلة، وتتميز بالعفوية والمرونة في استخدام اللغة.

مثال: حديث بين زملاء في مقهى أو بين أفراد الأسرة (الفاصي، 1990، الصفحة 56).

3:2: المحادثة الثنائية:

تتم بين طرفين فقط، وتعد الشكل الأكثر شيوعاً للتواصل الشفهي، وهي تسمح بدرجة عالية من التفاعل الشخصي وتبادل الأدوار.

مثال:محادثة بين الطبيب والمريض أو بين المعلم والطالب(الخراط، 2007، الصفحة 76).

4:2:المحادثة الجماعية:

تضم ثلاثة أشخاص أو أكثر ، وغالباً ما تكون في سياقات عمل أو نقاش جماعي .

تحتاج إلى تنظيم دقيق في تبادل الأدوار لضمان عدم التداخل في الكلام.(سعيد كمال، 1998، الصفحة 67).

5:2:المحادثة التعليمية:

تتم في بيئة تعليمية بين المدرّس والمتعلم، وتهدف إلى بناء الفهم والتفاعل المعرفي .

مثال:حوار في حصة لغوية أو درس تفاعلي في الجامعة(العتيبي، 2014، الصفحة 76).

6:2:المحادثة التداولية:

تركّز على الجانب الوظيفي للغة في المحادثة، أي كيف تُستخدم اللغة لتحقيق مقاصد تواصلية مثل الاعتذار .

مثال:قول "هل يمكنك إغلاق النافذة؟" بمعنى الطلب المهذب وليس الاستفهام الحقيقي (Austin, 1962, p 45).

يمكن تحديد ثلاثة أنواع من المحادثة،تتمثل فيالمحادثة العامة والمحادثة العلمية، والمحادثة في التدريس .

أولاً: المحادثة العامة:

وهي المحادثة التي يتم فيها تبادل الآراء والأفكار بين الأصدقاء أو الأفراد في الجلسات العامة أو الخاصة، وتتميز عن المحادثة العلمية والمحادثة في التدريس في أن موضوعها متغير وغير ثابت، بحيث يمكن الحديث عن مواضيع مختلفة بحسب رغبات المشاركين فيها لذلك فان زمنها غير محدد، إضافة إلى عدم ارتباطها بتحقيق هدف محدد وأن المشاركة فيها طوعية(أحمد فؤاد، 1992، الصفحة 16).

ثانياً: المحادثة العلمية:

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

ثالثا: المحادثة لأغراض التدريس:

تشبه إلى حد ما المحادثة العلمية من حيث أنها مرتبطة بمعالجة موضوع تعليمي محدد ومن أجل تحقيق هدف تعلم بعينه، إلا أنها تختلف عنها في أن إجراءات وأسلوب المعالجة لا يستند إلى البناء المنطقي للموضوع أو المشكلة فحسب، وإنما تستند كذلك إلى أسس تربوية وتعليمية باعتبارها ظاهرة تربوية تهدف إلى تحقيق هدف تعلم محدد (أحمد فؤاد، 1992، الصفحة 19).

3_ مهارات المحادثة:**1:3: مهارة التحدث:**

- القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح ودقة.
- استخدام اللغة المناسبة للسياق (رسمية أو غير رسمية).
- تنظيم الأفكار قبل طرحها لتجنب الالتباس (العتيبي، 2014، الصفحة 76).

2:3: مهارة الاستماع الفعال:

- التركيز على ما يقوله المتحدث دون مقاطعة.
- فهم الرسائل المضمنة والتلميحات غير اللفظية.
- إعادة صياغة أو تلخيص الكلام للتأكد من الفهم (Brown, 1983, p 67).

3:3: مهارة طرح الأسئلة:

- استخدام أسئلة مفتوحة للحصول على معلومات مفصلة.
- طرح أسئلة مغلقة للتوضيح أو التأكيد.
- تجنب الأسئلة المخرجة أو العدائية في السياقات الحساسة (الفهري، 1990، الصفحة 56).

4:3: مهارة التعبير غير اللفظي:

- استخدام تعابير الوجه، ونبرة الصوت، وحركة الجسم لتعزيز المعنى.
- الانتباه إلى لغة الجسد لدى الآخرين لفهم الرسائل غير المعلنة.
- الحفاظ على الاتصال البصري المناسب.

5:3: مهارة إدارة الحوار:

- القدرة على تنظيم تبادل الأدوار الكلامية بين المتحدثين.
- التحكم في الوقت المخصص لكل متحدث، خاصة في المحادثات الجماعية.
- الحفاظ على انسيابية الحوار وتجنب التشتت (Sacks, 1974, p 696).

3:6: مهارة استخدام اللغة المناسبة للسياق:

- اختيار الكلمات والعبارات بما يتناسب مع الموقف الاجتماعي.
 - فهم النوايا والمعاني الضمنية للكلام.
 - التمييز بين الحديث الرسمي وغير الرسمي (Austin, 1962, p 136).
- 4_ العناصر الواجب أن تتوفر في أطراف المحادثة:** (دايك، 2016، الصفحة 165).
- احترام آراء الآخرين والسكوت عندما يتكلم الغير .
 - مراعاة النظام والذوق العام للحوار .
 - القدرة على التحدث والتأثير في المستمعين وجذب انتباههم، فضلا عن جودة الأداء وقبوله.
 - أن تسود آداب المحادثة بين المشاركين فيها .

5_ بنية المحادثة:

بنية المحادثة تشير إلى الهيكل والتنظيم الداخلي الذي تتكون منه أي محادثة، وكيفية ترتيب العناصر اللغوية والاجتماعية لتحقيق التواصل الفعّال بين المشاركين. تحليل بنية المحادثة يساعد على فهم كيفية تبادل الأدوار الكلامية، انتقال المواضيع، وتنظيم الحوار.

6_ مكونات بنية المحادثة:**1:6: الافتتاح:**

- الجزء الأول من المحادثة الذي يبدأها المتحدثون غالبًا بالتحية أو التقديم.
- وظيفة هذا الجزء: تحديد نية التواصل وتهيئة الأجواء الاجتماعية.
- أمثلة: "مرحبًا، كيف حالك؟"، "السلام عليكم" (Schegloff, 1977, p 631).

2:6: الموضوع الرئيسي:

- الجزء الذي يتم فيه تبادل المعلومات، الآراء، أو الأسئلة والأجوبة.
- يشمل طرح الأسئلة، تقديم الحجج، التوضيح، والمناقشة.
- غالبًا ما تكون هذه المرحلة مرنة ومتنوعة حسب نوع المحادثة. (Brown, 1983, p67)

3:6: التنقل بين المواضيع:

- الانتقال من موضوع إلى آخر بطريقة طبيعية أو منظمة.
- يُستخدم لإضفاء ديناميكية على الحوار وللتكيف مع مصلحة المشاركين.

4:6: إغلاق المحادثة:

- الجزء الأخير الذي ينهي المحادثة بطريقة مهذبة ومنظمة.
- يشمل التلخيص، تقديم الشكر، أو توديع الطرف الآخر.
- أمثلة: "شكراً على وقتك"، "إلى اللقاء".

5:6: تصحيح الأخطاء وإعادة التوضيح:

- يحدث عندما يتم فهم الكلام بشكل خاطئ أو غير واضح.
- يشمل إعادة صياغة الجمل أو طلب التوضيح.
- يعتبر عنصراً مهماً للحفاظ على سلاسة التواصل. (Jefferson, 1977, p 389)

7_ مراحل الحديث الجيد: (حجاب، 2014، الصفحة 123).

يمر الحديث الجيد عبر ثلاث مراحل، هي: الإعداد للحديث، توجيه الحديث، وتقييم الحديث.

أولاً: مرحلة الإعداد للحديث:

تشتمل هذه المرحلة على مجموعة من الخطوات:

- تحديد الهدف من الحديث.
- تحديد موعد إلقاء الحديث.
- اختيار المكان المناسب لإلقاء الحديث.
- تحديد نوعية الجمهور واختيار مادة الحديث.

ثانياً: مرحلة توجيه الحديث:

تتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

- المظهر الجيد.
- حسن الاستهلال وحسن الخاتمة.
- العرض المناسب والمنظم واستخدام اللغة المناسبة.
- الاهتمام بالمستمع والحرص على جذب انتباهه باستعمال الحركات والإشارات.
- تجنب الإفراط في استعمال الأوراق المكتوبة وتجنب الحركات الجسدية التي لا ضرورة منها.

ثالثاً: مرحلة تقييم الحديث:

تتم من خلال الخطوات التالية:

- الاهتمام برجع الصدى أو من خلال الاستبيانات التي توزع على المستمعين.
- الوقوف على السلبيات والتعرف على الإيجابيات.

المحاضرة الحادية عشرة:

إدارة الاجتماعات

عناصر المحاضرة:

- مفهوم الاجتماع.
- أساليب عقد الاجتماعات.
- أهداف الاجتماع.
- فوائد الاجتماعات.
- عوامل النجاح أثناء الإعداد للاجتماع (قبله).
- عوامل النجاح أثناء الاجتماع.
- المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات.
- أنواع الاجتماعات.
- تقييم الاجتماع

1_ مفهوم الاجتماع:

تعرف الاجتماعات على أنها: " لقاء مجموعة من الأشخاص وقد تكون من اثنين أو أكثر مع وجود قائد وترابطهم علاقة مشتركة وهدف واحد، ويناقشون موضوعا مهما من أجل الوصول إلى قرارات معينة حوله" (سلامة، 2015، الصفحة 11).

يعرف الاجتماع على أنه لقاء بين مجموعة من الأشخاص، لديهم أهداف مشتركة يرتبطون فيما بينهم بعلاقات سيكولوجية ومهنية ظاهرة، ويجتمعون معا لمناقشة موضوع مشترك من أجل الوصول إلى قرارات معينة حول هذا الموضوع (بن لعالم، 2022، الصفحة 10).

تعد الاجتماعات واحدة من وسائل الاتصال الذي يتيح الفرصة للأعضاء المشاركين للتفاعل الجماعي والمناقشات والحوار وتبادل الرأي (النواعرة، 1982، الصفحة 112).

الاجتماع هو عبارة عن تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين، ومن خلال الاجتماعات يتم تقديم أحدث المعلومات من أوثق المصادر للمسؤولين بشكل خاص وللعاملين بشكل عام، ويتيح الاجتماع الفرصة للجميع للمشاركة في اتخاذ القرارات.

وتعرف إدارة الاجتماعات بأنها الطرق والأساليب التي تجرى وفق عناصر الإدارة العلمية من تخطيط وتنظيم وتنسيق ومتابعة بغرض عقد اجتماعات ذات فعالية ونجاعة وفق قواعد ومعايير محددة.

2_ أسباب عقد الاجتماعات:

يمكن تحديد أسباب عقد الاجتماعات في النقاط التالية: (النواعرة، 1982، الصفحة 201)

- ✓ ظهور مشكلة أو قضية مفاجئة تحتاج إلى دراسة أو نقاش جماعي.
- ✓ ظهور مستحدثات راهنة تدعو لتغيير الوضع القائم وتطويره.
- ✓ وجود حالة يتطلب فيها التنسيق بين مهام ومسؤوليات أعضاء الاجتماع.
- ✓ يرتبط الاجتماع ضرورة بخطورة وتكلفة القرار الذي سيتم اتخاذه.
- ✓ خلق روح التعاون والثقة، وتحقيق التعارف والتألف بين المشاركين.
- ✓ وجود حالة يتطلب فيها التنسيق بين مهام ومسؤوليات أعضاء الاجتماع.
- ✓ طرح المعلومات وتبادل الأفكار والآراء حول موضوع الاجتماع.
- ✓ مناقشة سياسات طويلة الأجل.
- ✓ دراسة موضوع متخصص والوصول إلى قرارات بشأنه.

3_ أهداف الاجتماع: (ياسر، 2014، الصفحة 87)

- مناقشة سياسات طويلة الأجل.
- دراسة ظاهرة ما وتحديد أبعادها.
- دراسة نتائج أداء معين لجهة معينة في وقت معين.
- الحصول على مساندة أو موافقة اتجاه مسألة ما.
- التفاوض والمناقشة حول موضوع يتعلق بمستقبل المنظمة أو المنشأة.
- دراسة قضية متنازع عليها واللجوء للتحكيم فيها.
- تنمية وتعزيز علاقة العاملون بالمنظمة.

4_ فوائد الاجتماعات: (كينان، 1996، الصفحة 56)

- _ تعطي الفرصة للجميع للمشاركة في اتخاذ القرارات وبالتالي الحماس لتنفيذها وتحمل المسؤولية في ذلك.
- _ إن وجود الاجتماعات في أي مؤسسة يساعد على تبادل الخبرات بين العاملين.
- _ من خلال الاجتماعات يتم تقديم أحدث المعلومات من أوثق المصادر للمسؤولين بصورة خاصة وللعاملين عموماً.

_ بالاجتماعات تركز روح الفريق في العمل الذي لا غنى عنه في الأعمال الكبيرة.

5_ عناصر الاجتماع:

يمكن تحديد أربعة عناصر رئيسية لأي اجتماع، ويمكن تحديدها كالتالي: (أبو النصر، 2012،

الصفحة 20)

1:5- **العنصر البشري:** المشاركون في الاجتماع.

2:5- **العنصر المادي:** مكان الاجتماع من حيث صلاحيته وتجهيزاته.

3:5- **موضوع الاجتماع:** الموضوع الذي سيدور حوله النقاش والبحث.

4:5- **التفاعل:** تفاعل المجتمعون مع موضوع المناقشة لإبداء الرأي.

6_ أهمية الاجتماعات:

تعد الاجتماعات من أكثر وسائل الاتصال أهمية كونها وسيلة اتصال فعالة في حياة الشعوب سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، حيث يمكن من خلالها تحقيق الأمور التالية: (طلال سلامة، 2014، الصفحة 15)

- 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.
- التوصل إلى قرارات جماعية تتسم بالنضج والعمق والصدق والموضوعية بعكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات شخصية وتتسم أحياناً بالتحيز والمصالح الشخصية الضيقة.
- التنسيق بين مختلف أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى.
- إتاحة الفرصة للموظفين حديثي الخبرة للاحتكاك بمن هو أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة.
- وسيلة لتحقيق أهداف الإدارة.
- أسلوب فعال للمشاركة الجماعية.
- إتاحة الفرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع لتوصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى بقية العاملين عن طريق الأعضاء المشاركين، كما تتيح في نفس الوقت الفرصة لتوصيل مطالب وشكاوى العاملين.
- رفع معنويات الأعضاء المشاركين في الاجتماع من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والمشاركة في صنع القرارات.

7_ عوامل النجاح أثناء الإعداد للاجتماع (قبله):

- لا بد من تحديد زمان ومكان الاجتماع بوضوح مع مراعاة أن يكون ذلك مناسباً لأغلبية المشاركين.
- يجب تحديد هدف الاجتماع قبل الدعوة لعقده.
- إعداد جدول أعمال الاجتماع قبل الاجتماع بوقت كاف.
- إبلاغ المشاركين في الاجتماع بالهدف من عقد الاجتماع وجدول أعماله ومكانه وزمانه قصد تمكينهم من الاستعداد والتحضير الجيد للاجتماع.
- استبعاد الاجتماع عندما لا يكون له حاجة (مالكوم، 1998، الصفحة 76).

8_ عوامل النجاح أثناء الاجتماع:

- الحضور للاجتماع بنشاط وحيوية، وأن لا يكون مترأس الاجتماع مرهقا بدنيا أو نفسيا.
- التزام الجميع بالحضور في الوقت والمكان المحددين سلفا.
- التعريف بالحضور إن لم يسبق التعارف بينهم.
- تحديد مدة الاجتماع.
- تذكير المشاركين بجدول الاجتماع ومطالبتهم بعدم الخروج عنه.
- إتاحة الفرصة للجميع للمشاركة في الحوار والنقاش بالعدل.
- الإعلان عن القرارات والنتائج التي تم التوصل إليها بعد نهاية الاجتماع (حسين جلوب، 2010، الصفحة 213).

9_ المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات: (لولو، 2021، الصفحات 87 - 85)

- 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 انعقاد الاجتماع.
 - المرحلة الثالثة: مرحلة ما بعد انعقاد الاجتماع.
- أولاً: مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع:**
- تعدّ هذه المرحلة الأساس الذي يُبنى عليه نجاح الاجتماع. وتشمل مجموعة من الخطوات التنظيمية أهمها:

1. تحديد الهدف: يجب تحديد الغرض من الاجتماع بدقة، سواء كان لاتخاذ قرار، أو تبادل معلومات، أو حل مشكلة معينة.
2. اختيار المشاركين: يُنتقى الحضور بناءً على صلتهم المباشرة بموضوع الاجتماع وخبرتهم فيه.
3. تحديد الزمان والمكان: ينبغي اختيار موعد ومكان مناسبين لجميع الأطراف، مع مراعاة توفير وسائل الراحة والوسائل التقنية اللازمة.
4. إعداد جدول الأعمال: وهو الوثيقة التي تُحدد موضوعات النقاش وترتيبها الزمني، وُوسل إلى المشاركين مسبقاً.
5. تحضير الوثائق والمراجع: تشمل التقارير، والإحصاءات، والمذكرات التي تُعين على إثراء النقاش وصنع القرار.

ثانياً: مرحلة أثناء انعقاد الاجتماع:

وهي المرحلة التي يتم فيها عقد الاجتماع فعلياً وتنفيذ جدول الأعمال. وتشمل ما يلي:

1. افتتاح الاجتماع : يبدأ الرئيس بالترحيب بالمشاركين، ثم يوضح أهداف الاجتماع وقواعد النقاش.
2. عرض جدول الأعمال : يُراجع الرئيس مع الأعضاء البنود المقررة، مع إمكانية تعديلها بموافقة الحاضرين.
3. إدارة الحوار والمناقشة : يتم تناول الموضوعات بنداً بنداً مع إتاحة الفرصة لكل عضو للتعبير عن رأيه.
4. تدوين الملاحظات والقرارات : يقوم المقرر بتسجيل أهم النقاط المطروحة والتوصيات التي يتم الاتفاق عليها.
5. اختتام الاجتماع : يُلخص الرئيس أبرز ما تم التوصل إليه، ويحدد المسؤوليات والمهام وخطة المتابعة.

ثالثاً: مرحلة ما بعد انعقاد الاجتماع:

بعد انتهاء الاجتماع، تبدأ مرحلة لا تقل أهمية عن سابقتها، وهي توثيق ما تم التوصل إليه ومتابعة التنفيذ، وتشمل:

1. إعداد محضر الاجتماع: وهو وثيقة رسمية تتضمن تاريخ الاجتماع، وأسماء الحاضرين، وملخص النقاش، والقرارات والتوصيات.
2. توزيع المحضر على الأعضاء: يُوسل المحضر إلى جميع المشاركين والجهات المعنية للاطلاع عليه وتنفيذ ما يخصهم.

3. متابعة تنفيذ القرارات:

4. تعبر 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.

10_ أنواع الاجتماعات:

1:10: الاجتماعات الرسمية:

يقصد بالاجتماعات الرسمية تلك التي تُعقد وفق جدول أعمال محدد مسبقاً، ويشارك فيها أفراد محددون من مستويات إدارية معينة وتخضع لإجراءات تنظيمية واضحة، مثل الاجتماعات الإدارية أو مجالس المديرين أو اللجان الدائمة. وغالباً ما ترتبط هذه الاجتماعات باتخاذ قرارات إدارية أو تنظيمية مهمة. الاجتماعات الرسمية تتميز بالانضباط والموضوعية.

2:10: الاجتماعات غير الرسمية:

أما الاجتماعات غير الرسمية، فهي التي تنشأ بصورة تلقائية أو عند الحاجة، لمناقشة قضية محددة أو تبادل الآراء دون الالتزام الصارم بالإجراءات الرسمية. وغالباً ما تتيح الاجتماعات غير الرسمية مساحة أكبر للابتكار والتفاعل الشخصي، وهي غير مقيد بإجراءات أو بروتوكولات محددة (عبدالله، 2010، الصفحة 54).

3:10: الاجتماعات الدورية:

الاجتماعات الدورية هي التي تُعقد بصفة منتظمة وفق جدول زمني محدد، مثل الاجتماعات الأسبوعية أو الشهرية لأقسام المؤسسة، وتهدف إلى متابعة الأداء وتقييم سير العمل. الاجتماعات الدورية تُعدّ وسيلة لضمان استمرارية الاتصال. (عبد الغني، 2018، الصفحة 87).

4:10: الاجتماعات الاستثنائية:

أما الاجتماعات الاستثنائية، فهي تلك التي تُعقد عند حدوث ظروف طارئة أو الحاجة إلى معالجة قضايا مستجدة، كاجتماعات الأزمات أو اتخاذ قرارات عاجلة، تهدف إلى سرعة الاستجابة للمشكلات الطارئة، وهي تضمن الاستمرارية في الاتصال الإداري. (الطويل، 2012، الصفحة 98).

5:10: اجتماعات الحضورية والاجتماعات عن بُعد:

مع تطور وسائل الاتصال، برزت الاجتماعات الافتراضية أو عن بُعد، التي تُعقد باستخدام تقنيات الاتصال المرئي أو الصوتي، خصوصاً في الظروف الاستثنائية.

غير أن الاجتماعات الحضورية ما تزال تحظى بالأولوية في القضايا التي تتطلب تفاعلاً مباشراً وتواصلًا شخصياً فعالاً.

إن الجمع بين الاجتماعات الحضورية والافتراضية ضمن سياسة توصل هجينة يُعد من ملامح

الإدارة الحديثة. (الحداد، 2015، الصفحة 127)

6:10: الاجتماعات الطارئة أو الأزمات:

تُعقد استجابةً لأحداث مفاجئة أو أزمات تتطلب اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة. الاجتماعات

الطارئة يجب أن تكون محدودة الحضور لتسهيل اتخاذ القرارات بسرعة (السويدي، 2020، د ص).

11_ تقييم الاجتماع:

يعتبر تقييم الاجتماع من قبل رئيس الاجتماع 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 (الطويل، 2012، الصفحة 101).

المحور الثالث

تقنيات الاتصال السمعي البصري

المحاضرة الأولى:

تقنيات الاتصال السمعي البصري

المحاضرة الثانية:

إعداد الريبورتاج

المحاضرة الثالثة:

البورتري.

المحاضرة الرابعة:

التحقيق السمعي البصري

المحاضرة الثانية عشرة: الاتصال السمعي البصري

عناصر المحاضرة:

- تعريف الاتصال السمعي البصري.
- مميزات الاتصال السمعي البصري.
- لغة الاتصال السمعي البصري.
- خصائص الاتصال السمعي البصري.
- أنواع الاتصال السمعي البصري.
- مزايا الاتصال السمعي البصري.

1_ تعريف الاتصال السمعي البصري:

وهي تشمل جميع الوسائل التي لا تعتمد أساساً على الرمز في توصيل الفكرة أو المعنى المطلوب إلى المستقبل، ولكنها تشمل الوسائل التي تمكن الأفراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشيء ذاته أو ما يشبه هذا الشيء، هذه الوسائل لديها القدرة على تمكين الفرد أن يشعر بما يرغب فهمه أو تعلمه مستخدماً في ذلك حاسة أو أكثر من حواسه (محمد صبري، 1996، الصفحة 147)

الاتصال السمعي البصري، هو كل اتصال يستخدم وسائل الصوت والصورة أو الاثنين، وتبرز من خلال مضامينها التي تظهر في أشكال فنية وجمالية تعبيرية مختلفة الأنواع والأشكال، ويمكن رصدها من خلال وسائل الإعلام والاتصال مثل الإذاعة والتلفزيون والكمبيوتر والتسجيل الصوتي والتسجيل بالفيديو (هرقام، 2015، الصفحة 178).

الاتصال السمعي البصري هو شكل من أشكال الاتصال الذي يستخدم الصوت والصورة معاً كوسيلتين رئيسيتين لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، بحيث تعمل هاتان الوسيلتان على تعزيز فهم الرسالة وتأثيرها لدى الجمهور، سواء في سياقات إعلامية، تعليمية، أو ترفيهية (تفرقنيت، 2012، الصفحة 79).

2_ مميزات الاتصال السمعي البصري: (بن مرزوق، 2021، الصفحة 134))

- وسائله واسعة الانتشار، ويطلق عليها تسمية وسائل الاتصال الجماهيري.
- وسائله توفر الوقت والجهد.
- أغلب وسائله ليست مكلفة مالياً.
- عملية استخدام وسائله سهلة وبسيطة وفي متناول الجميع.
- وسائله تقدم الأخبار والمعلومات بسرعة فائقة.
- يساهم الاتصال السمعي البصري في التسلية والترفيه للأشخاص بمختلف فئاتهم العمرية.
- يساهم الاتصال السمعي البصري في عملية التعليم والتثقيف للفئات محدودة التعليم.
- يمكن وسائله أن تقوم بتوجيه الرأي العام المحلي والدولي.

3_ لغة الاتصال السمعي البصري:

تتميز لغة السمعي البصري بما يلي: (تفرقنيت، 2021، الصفحة 117)

- لها الأسبقية في تحريك الجسد والانفعال والإحساس والوجدان.
- تستخدم العلامات والرموز والألوان والبيانات والصور والإيقاعات الصوتية وغيرها.
- تفتح المجال للتأويل وتجاوز التفسير.
- تحمل مستويات متعددة للدلالات من خلال صورها وإيقاعاتها الصوتية.
- تعتمد على الدراما والحبكة في الريبورتاج والتحقيق،
- تفتح المجال للخيال والتخيل خاصة في الأنواع الصحفية الإبداعية.

4_ خصائص الاتصال السمعي البصري: (تفرقنيت، 2021، الصفحة 98)**1:4: ثنائي الوسائط (صوت وصورة معاً):**

يستخدم الاتصال السمعي البصري الصوت والصورة معاً لنقل الرسالة، مما يزيد من فعالية التواصل وفهم المتلقي.

2:4: إيصال الرسالة بشكل مباشر وواضح:

القدرة على توصيل المعلومات والمفاهيم بسرعة ووضوح، حيث تساعد الصورة على توضيح المعنى الذي قد يكون صعب الفهم عبر الصوت فقط.

3:4: جذب الانتباه والتأثير النفسي:

يجمع بين عناصر السمع والبصر لجذب انتباه الجمهور، ويزيد من التأثير العاطفي والمعرفي للرسالة .

4:4: القدرة على التوثيق والتخزين:

الرسائل السمعية البصرية يمكن تسجيلها وحفظها للرجوع إليها لاحقاً، مثل الفيديوهات التعليمية أو البرامج الوثائقية.

5:4: التفاعل مع الجمهور:

يمكن تصميم الاتصال السمعي البصري ليشمل عناصر تفاعلية، مثل العروض التقديمية أو الفيديوهات التعليمية التفاعلية، مما يزيد من مشاركة المتلقي.

6:4: استخدام التكنولوجيا:

يعتمد بشكل كبير على الأجهزة التقنية مثل التلفزيون، الفيديو، العروض التقديمية الرقمية، وشاشات العرض، وهو ما يجعله محدوداً بوجود الوسائل التقنية المناسبة.

7:4: تعدد الاستخدامات:

يستخدم في الإعلام، التعليم، الإعلان، التدريب، الترفيه، مما يجعله وسيلة شاملة لنقل المعلومات والمعرفة (هراقم، 2015، الصفحة 182).

5_ أنواع الاتصال السمعي البصري: (أبو زيد، 2018، الصفحة 145)**1:5: الاتصال التلفزيوني:**

يعتمد على الصوت والصورة معاً لنقل الرسائل عبر القنوات التلفزيونية.

○ يشمل البرامج الإخبارية، الوثائقية، الإعلانية، التعليمية، والترفيهية.

○ ميزته: الوصول إلى جمهور واسع بشكل مباشر.

2:5: الاتصال السينمائي والسينما الوثائقية:

استخدام الأفلام والفيديوهات الطويلة أو القصيرة لنقل المعلومات أو الرسائل الاجتماعية والثقافية.

○ يشمل الأفلام الوثائقية، الفيديوهات التعليمية، الأفلام القصيرة.

○ ميزته: التأثير النفسي والعاطفي القوي من خلال الجمع بين الصورة والحركة والصوت.

3:5: الاتصال عبر الفيديو التعليمي:

يركز على نقل المعرفة والتدريب باستخدام مقاطع فيديو تعليمية تفاعلية أو عروض متعددة الوسائط.

- ميزته: يسمح بالتكرار والمراجعة وتحسين الفهم لدى المتعلم.

4:5: الاتصال الإعلاني السمعي البصري:

يشمل الإعلانات التلفزيونية والرقمية التي تستخدم الصورة والصوت لجذب الانتباه وتحفيز المستهلك.

- ميزته: التأثير التجاري والعاطفي الفعال على الجمهور.

5:5: العروض التقديمية والعروض متعددة الوسائط:

يشمل العروض التفاعلية باستخدام الكمبيوتر، والشرائح، والرسوم المتحركة، والصوت.

- ميزته: الاستخدام في التعليم، الاجتماعات، والتدريب المهني لتوضيح المعلومات بطريقة سلسة.

6:5: الاتصال عبر الإنترنت والوسائط الرقمية:

يشمل الفيديوهات عبر الإنترنت، البث المباشر، وسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدم الصوت والصورة معاً.

- ميزته: القدرة على التفاعل الفوري مع الجمهور والوصول إلى جمهور عالمي.

6_ مزايا الاتصال السمعي البصري: (قشار، 2022، دص)**1:6: تعزيز الفهم والاستيعاب:**

- ✓ استخدام الصوت والصورة معاً يساعد على إيصال المعلومات بشكل أوضح وأسهل للفهم.

2:6: جذب الانتباه:

- ✓ الجمع بين الصورة المتحركة والصوت يجعل الرسالة أكثر جذباً وفاعلية للمشاهد.

3:6: التأثير النفسي والعاطفي:

- ✓ يمكن التأثير على مشاعر الجمهور من خلال الموسيقى، الألوان، الإضاءة، وحركة الصورة.

4:6: التوثيق والحفظ:

- ✓ يمكن تسجيل الرسائل السمعية البصرية للاستخدام لاحقاً أو إعادة عرضها.

5:6: القدرة على الوصول إلى جمهور واسع:

- ✓ من خلال وسائل الإعلام المختلفة مثل التلفزيون، الإنترنت، وسائل التواصل الاجتماعي.

6:6: التفاعل والمشاركة:

✓ بعض الوسائط السمعية البصرية تسمح بتفاعل الجمهور، مثل التعليقات على الفيديوهات أو البث المباشر.

المحاضرة الثالثة عشرة:

الريبورتاج

عناصر المحاضرة:

- تعريف الريبورتاج.
- خصائص الريبورتاج.
- أنواع الريبورتاج.
- بنية الريبورتاج.

1_ تعريف الريبورتاج:

الريبورتاج هو نوع من الأنواع الصحفية الذي يرتبط في اللغة العربية بالاستطلاع والبحث والتقصي، ويقوم الريبورتاج بتصوير الواقع ونقل ما يتعلق بذلك من حقائق ومعلومات وظواهر وأحداث ووقائع بأسلوب احترافي وجميل يشد المتلقي، ويبرز شخصية الصحفي من خلال طريقة الوصف والسرود والمعالجة.

يقوم الريبورتاج بتصوير الواقع ونقله إلى الجمهور (لعقاب، 2004، الصفحة 83)، كما يقول الدكتور سامي ذبيان: "تصوير لكلمات تتحول معه الكلمة أو الجملة إلى كاميرا". يعرف الريبورتاج المصور على أنه: "الريبورتاج الذي يقوم على تصوير الحياة الإنسانية وتقديم صور حية بأسلوب جميل، يعتمد على الصوت والصورة، كما يقوم على النقل الكامل للحدث وبيئته للجماهير عن طريق الصوت والصورة" (الدروبي، 1998، الصفحة 23).

يُعرف الريبورتاج 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 وإلقاء الضوء على العلاقات الإنسانية، مع ربط ذلك كله بشكل غير مباشر وبأسلوب يتمتع بقدر من الجمالية، والاعتماد على الصور، وهو نوع صحفي يتمتع بجمالية الأسلوب ومقدرة كبيرة على التأثير (طبي، 2012، الصفحة 21).

يصنف الريبورتاج على أنه نوعا إبداعيا كونه يحمل ذاتية الصحفي وتصوره ورؤيته الشخصية لقضية ما، وهو وصفا دقيقا لمكان أو حادث أو ظاهرة معينة. فالريبورتاج يحكي فيه الصحفي بصفة حية ما شاهده وسمعه. وهو مقال أو مجموعة مقالات يسرد فيها الصحفي بطريقة حية ما رأى وما سمع. ويقول فليب غايار بأنه: "تصوير حي للحدث، ولا يكتفي بتسجيل ما يعرف عن الحدث، بل يبحث في العناصر الإضافية التي تكمله" (رزاق، 2014، الصفحة 93).

الريبورتاج التلفزيوني هو شكل من أشكال التعبير الصحفي الذي يخبر عن حقائق ويعالج الظواهر والأحداث وحالات حقيقية، بأسلوب أدبي يهدف الكشف عن تناقضاتها وتقييمها وإصدار الأحكام بشأنها (طبي، 2021، الصفحة 03).

هو فن من الفنون الإعلامية، يهدف إلى الإخبار وإعطاء المعلومة مع الاعتماد على الوصف، وذلك بأسلوب أدبي متميز. وهو أيضا نوع من تقنيات الاتصال السمعي البصري المستخدم في المؤسسات، مهمته الأساسية تصوير الحياة العملية والقاء الضوء على العلاقة بين الموظفين (عبد اللطيف، 1999، الصفحة 20).

2_ خصائص الريبورتاج:

- يعتمد الوصف الذي يجعل المتلقي يرى ويسمع ويتذوق وحتى يلمس الحدث أو يقبض على الموضوع.
- يعتمد على إبداء الرأي الواضح.
- لا يعتمد على إبداء الرأي الواضح المكشوف إزاء الأحداث والوقائع.
- لغته بسيطة ومفهومة فهي لا تخلو من العنصر الدرامي والعاطفي حتى يتم إثارة اهتمام المشاهد أو المستمع (لعقاب، 2004، الصفحة 86).
- يجعل القارئ أو المستمع أو المشاهد يعيش الأحداث حية كما رآها وسمعا كاتبه.
- يقدم آراء وأفكار وانطباعات ومواقف شهود الحدث أو المشاركين فيه، ويكون كاتبه وسيطا بين الحدث والمتلقي له.
- محرر الريبورتاج الناجح هو الذي يمنح الحواس الخمس للمتلقي ليعيش معه الحدث في طبعته الجديدة (بديوي، 2012، الصفحة 210).

3_ أنواع الريبورتاج:

تصنف الريبورتاجات إلى عدة تصنيفات، منها: (لعقاب، 2004، الصفحات 87،88)

1:3: حسب الموضوع:

- ✓ ريبورتاج اجتماعي: يتناول القضايا الاجتماعية كالبطالة والطلاق و... الخ.
- ✓ ريبورتاج سياسي: يتناول المواضيع ذات العلاقة السياسية كالانتخابات والشخصيات السياسية و... الخ.
- ✓ ريبورتاج سياحي: يركز على السياحة والمعالم السياحية والمنتج السياحي بكل أنواعه ... الخ.
- ✓ ريبورتاج اقتصادي: يسلط الضوء على المنشآت الاقتصادية وشخصيات المال والأعمال والأزمات الاقتصادية ... الخ.
- ✓ ريبورتاج رياضي: يختص بعالم الرياضة ونجومها ومشاكل القطاع ... الخ.

2:3: حسب المدة الزمنية:

- الريبورتاج القصير: لا تتجاوز مدته الدقيقة ونصف الدقيقة.
- الريبورتاج المتوسط: من 12 إلى 26 دقيقة.
- الريبورتاج الطويل: يصل أحيانا إلى 45 د.

3:3: حسب الوسيلة: تلفزيوني، إذاعي، مكتوب.**1:3:3: 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 لتنتشره أو تبثه، أي أن الريبورتاج هذا ليس من إنتاج تلك المحطة التلفزيونية إنما هو إنتاج غيرها.

4:3: حسب الحدث والموضوع:**▪ ريبورتاج الحدث:**

هو تغطية صحفية حديثة مرتبطة بالحدث وتكون آنية ومباشرة، وهذا النوع أقرب إلى التقرير الصحفي.

▪ ريبورتاج الموضوع:

يرتبط بموضوعات غير آنية، حيث يختار موضوع ما، ويتم انجازه ولا يتقيد بوقت معين كمواضيع الطفولة، البيئة، حوادث المرور ويسمى أحيانا هذا النوع من الريبورتاجات بالاستطلاع لأن الصحفي يقوم باستطلاع ظاهرة أو مكان أو مؤسسة.

3:5:5: حسب الشكل الفني أو الأسلوب:

3:5:1: ريبورتاج الكلمة والتعليق:

- يعتمد على تعليق المقدم المعد مع العرض البصري، ويستخدم لشرح محتوى المواد المسجلة أو المرئية.
- النوع الذي يقوم على التعليق وتقديم المعلومات عبر الصوت مع الصور.

3:5:2: ريبورتاج جمع الوثائق الصوتية/الصورة:

- يعتمد تجميع مواد صوتية أو مرئية متعددة وربطها بمونتاج سردي (مهدي، 2020، الصفحة 08).

4_ بنية الريبورتاج:

يتكون الريبورتاج كغيره من الأنواع الصحفية من عنوان، مقدمة، جسم وخاتمة.

1: العنوان:

يلعب العنوان دورا أساسيا في متابعة الجمهور له وذلك فان اختياره مهم جدا، فهو الواجهة أو نقطة الاستئناف للمستمع أو المشاهد لذلك يجب أن يكون جذاب وملفت من أجل جلب انتباه المتلقي والعمل على المحافظة عليه (ساعد، 2009، الصفحة 188).

2: المقدمة:

تكون مقدمة الريبورتاج مقدمة جرارة تسمح للمتتبع للدخول في الموضوع دون الشعور بذلك (رزاق، 2008، الصفحة 109).

➤ وهناك ثلاث مقدمات صالحة للريبورتاج:

أ: المقدمة التمهيدية: يقوم الصحفي بالتمهيد لموضوع الريبورتاج بطريقة يراها مناسبة.

ب: مقدمة تحديد المكان: يحدد من خلالها الصحفي لموضوع الريبورتاج، مثل موقع المؤسسة.

ج: مقدمة تحديد الموضوع: يحدد فيها الصحفي موضوع الريبورتاج مثل الفساد، المحسوبة...

3: الجسم:

الريبورتاج يعنى بتقديم السياق الواقعي أو السياق المعيشي خارج مكتب التحرير في زمان ومكان واحد. يبنى الريبورتاج على حدث واقعي أو ظاهرة، ويعنى الصحفي فيه بالوصف والتعبير ونقل الأحاسيس والمشاعر المرتبطة بالحدث أو الظاهرة(ساعد، 2009، الصفحة 189).

الجسم سيكون بمثابة الوقائع المعاشة أو الحدث أو الحياة في بعدها الزمني والمكاني بمعنى أن تلمس في جسم الريبورتاج " العناصر الدرامية"، على أن يأخذ واقعا من الحياة وان يعيدها إلى حياة " الواقع".

4: الخاتمة:

قد تكون مفتوحة أو مغلقة في شكل سؤال أو خلاصة أو توقعات توجه السامع أو المشاهد إلى رسالة القضية أو الموضوع المتناول(ساعد، 2009، الصفحة 109).

المحاضرة الرابعة عشرة:

البورتري

عناصر المحاضرة:

- تعريف البورتري.
- عناصر البورتري.
- أنواع البورتري.
- لماذا يكتب البورتري؟
- خصائص البورتري السمعي البصري.
- مميزات البورتري السمعي البصري.
- شروط إعداد البورتري.
- أساليب كتابة البورتري.

1_ تعريف البورتري:

1. يُعرّف البورتري السمعي البصري بأنه قالب إعلامي وثائقي يركّز على تقديم شخصية محدّدة من خلال معالجة سردية تعتمد الصورة المتحركة والصوت والشهادة المباشرة، بهدف بناء صورة دلالية وإنسانية تعكس ملامح الشخص وسيرته وخطابه داخل محيطه الاجتماعي والثقافي (عبد الحميد، 2010، الصفحة 56).

2. ويرى بعض الباحثين أن البورتري السمعي البصري هو نمط تعبيرى يجمع بين الوظيفة الإخبارية والبعد الجمالي، حيث تُوظّف تقنيات التصوير والمونتاج والحوارات لتمكين المتلقي من التعرف على الشخصية موضوع التناول في أبعادها النفسية والرمزية، وليس فقط من خلال المعطيات التعريفية (حسين، 2014، د ص).

3. كما يُعدّ البورتري السمعي البصري شكلاً من أشكال السرد الإعلامي القائم على التشخيص الفردي، إذ يتم فيه الانتقال من الحدث إلى الشخص، ومن الوقائع العامة إلى التجربة الذاتية، مع احترام أخلاقيات العمل الصحفي والموضوعية النسبية (بن مراد، 2018، الصفحة 32).

4. يقول ميشال فوارول: "إن البورتري يهدف لتعريف لشخصيات المتميزة وظهار كل ما يميزها عن غيرها من عادات وطريقة العيش والتعامل مع الناس وطريقة التفكير وآمالها ومشاريعها وغير ذلك(خضور، 1999، الصفحة 37).

5. البورتري فيلم مصور عن شخصية. وفي الرسم والفن التشكيلي والنحت والنقش والفتوغرافيا هو الصورة الحية التي تمثل وجه شخص ما. أما في الأدب فهو ذلك النوع الذي ظهر في القرن السابع عشر، والذي يعتمد أسلوب الوصف بغرض إبراز حياة الأديب وأعماله. ولإعداد البورتري عن شخصية معينة في الصحافة المكتوبة والإذاعة والتلفزيون والسينما لابد من التقرب من الشخصية واستجوابها بعدما نكون قد جمعنا أكبر قدر ممكن من المعلومات الشخصية والعائلية والمهنية الخاصة بها(شاوي، 2021، الصفحة 64).

2_ عناصر البورتري: (ميراد، 2024، الصفحات 71، 72)

■ 1:2: الصورة أو الرسم لملامح الوجه أو الشخص كاملا:

في التلفزيون فان الصورة الثابتة أو المتحركة ضروريتان، غالبا ما تكون الصورة الفوتوغرافية المرفقة بالصورة القلمية هي آخر الصور الملتقطة، أو رسم آخر عن هذه الصور، وأحيانا تفرض علينا نقطة الارتكاز أو مبرر الكتابة وجود الصورة الفوتوغرافية المجسدة لهذا العمل.

■ 2:2: اسم كاتب البورتريه:

ولأن كل بورتريه يحمل توقيع صاحبه، وحتى يصبح توقيعه في مستواه يفضل أن يكون من الكتاب الصحفيين المشهورين، لأن كتابة الصورة القلمية تحتاج إلى كاتب يملك ناصية اللغة، والى صحفي قادر على معايشة الحدث.

■ 3:2: توقيت ظهور الصورة القلمية (البورتريه):

وما دامت الصورة القلمية تتطلب مدة الكتابة والمعايشة، فانها غالبا ما تكون أسبوعية، أو نصف شهرية أو شهرية.

■ 4:2: موقع الصورة القلمية:

يختلف المكان من يومية لأخرى ومن أسبوعية لأخرى، ومن شهرية أو دورية لأخرى، لكنه بالنسبة لكاتب ثابت، في صفحة معينة.

▪ 5:2: حجم الصورة القلمية:

تكتب الصورة القلمية في صفحة واحدة أو صفحتين متقابلتين ويزاول كاتبها كتابتها بالحجم نفسه مرة في الأسبوع أو نصف الشهر، أو الشهر بالطريقة نفسها التي تظهر فيها أول عمل لصاحبه.

3_ أنواع البورتري:

3:1: البورتري الكلاسيكي:

هو النوع الذي يسجل المراحل الأساسية في المسار المهني للشخصية في حالة ترقيتها أو نجاحها أو حصولها على تكريم.

3:2: البورتري الحميمي أو النفسي:

النوع الذي يكتب بحميمة وعاطفة جياشة تكون العلاقة بين الشخصية والصحفي قوية تبحر في ذاتها(لعقاب، 2004، الصفحة 88).

3:3: البورتري ريبورتاج:

هو النوع الذي يرسم الشخصية ونشاطها بطريقة غير مألوفة نكت صورها.

3:4: البورتري الاذاعي:

يحتاج البورتري الإذاعي في نصه إلى شفرات تدل الصحفي على طريقة الإلقاء مثل إشارات عن ارتفاع الصوت وانخفاضه الفواصل... الخ - الخلفية وهي الأصوات والموسيقى المصاحبة للنص وهي التي تعبر عن الشخص، ولا بد أن تكون الخلفية الصوتية تعبر عن الموضوع وعن السياق النفسي، السياق الاجتماعي، السياق المكاني - الفواصل الخاصة بالنطق هناك فاصل قصير وفاصل طويل. فالفاصل الطويل يكون عندما تكون الجملة قد أدت معناها الكامل أي الانتقال من فكرة إلى فكرة أخرى(العياضي، 1999، الصفحة 187).

4_ لماذا يُكتب البورتري؟

يُكتب البورتري ويتم اللجوء إلى استخدامه، لعدة عوامل من بينها: (شاوي، 2009، الصفحة 195).

في أغلب الأحيان لا يتكلم القادة والشخصيات الفاعلة في المجتمع عن أنفسهم إما تواضعا أو حرجا أو خوفا من وسائل الإعلام.

- تسليط الضوء على الشخصيات المهمة في المجتمع من أجل إظهار مجهوداتها وما قدمته لمجتمعها المحلي وإلى المجتمع الدولي.

- تنويع المادة الصحفية لوسائل الإعلام التي تبحث عن المنافسة والانفراد.

- البورتري يسهم في صناعة قادة الرأي/ من خلال إبراز نماذج وشخصيات ناجحة ومؤثرة في المجتمع.
- عدم تمكن الأنواع والأجناس الصحفية الأخرى من إبراز ما يظهره البورتري حول الشخصيات والأمكنة التي يتناولها.

5_ خصائص البورتري السمعي-البصري:

1:5: التركيز على الشخصية وتفصيلها الإنسانية:

- يركّز البورتريه السمعي-البصري على إبراز شخصية الفرد/الجهة من خلال:
 - ملامح الوجه وتعبيراتها.
 - الصوت والموسيقى المصاحبة.
 - لقطات من حياته/عمله/محطاته.
- الهدف هو جعل الجمهور يتعرف على الشخصية بشكل أعمق وأكثر تفاعلاً من مجرد تقديم بيانات مهنية أو تاريخية فقط .

2:5: الاندماج بين السمع والصورة مع السرد:

- يتم تقديم المادة السمعية (الحوار، الصوت البيئي، الموسيقى) (متزامنة مع الصورة المرئية) لقطات شخص، بيئة، مواقف) توصيل انطباع أكثر شمولاً وعمقاً.
- هذا التكامل يجعل المتلقي يشعر "بوجوده" داخل القصة وليس مجرد مشاهدتها كخبر أو تقرير (حمداوي، 2020، الصفحة 15).

3:5: الجانب السرد القصصي:

- يتأسس البورتريه السمعي-البصري على سرد قصصي:
 - بداية تُمهّد للشخصية.
 - وسط يربط الأحداث بالحياة اليومية أو المهنية.
 - نهاية تُبرز جوهر الشخصية/دورها وتأثيرها.
- السرد هنا لا يقتصر على الوقائع وحدها، بل يحاول رسم شخصية متكاملة وذات أبعاد إنسانية للجمهور (شاوي، 2021، الصفحة 58).

4:5: استخدام لغة بصرية وصوتية معبرة:

- الاعتماد على لغة السمعي-البصري يتضمن:
 - زاوية التصوير المناسبة.

- الإضاءة التي تضيف روحاً للمشهد.
- الموسيقى الخلفية أو الصوت الطبيعي لإضفاء تأثير نفسي أو عاطفي.
- هذا يساهم في إيصال الرسالة بشكل أقوى من النص فقط .

5:5: إظهار التفاصيل الدقيقة وتعزيز المصداقية:

- يُستخدم حوار مباشر مع الشخصية، شهادات من المقربين، لقطات حقيقية من بيئتها، وما يُظهر جوانب متعددة لقيمتها الإعلامية والاجتماعية.
- يقوّي الثقة بين المادة الإخبارية والمتلقي مقارنة بالخبر المكتوب فقط (ميراد، 2024، الصفحة 128).

6_ مميزات البورتري السمعي البصري:

- ✓ يعرف بالشخصيات ذات أهمية في المجتمع فيدفع الصحفي إلى البحث عن كل الجوانب المحيطة بالشخصية.
- ✓ يركز على رسم ملامح الشخصيات الظاهرة والباطنة وكل مميزات هذه الشخصية.
- ✓ أن يكون له اسم ثابت في الجريدة أو الإذاعة أو التلفزيون حتى يتعود الناس عليه.
- ✓ مكان ثابت في الجريدة وزمن ثابت في الجريدة أو في الإذاعة والتلفزيون انتظام موعد الصدور أي المحافظة على موعد نشره أو بثه.
- ✓ يشترط أن يتم توقيع البورتري باسم الصحفي الحقيقي أو باسم الشهرة الذي تعود أن يكتب به.
- ✓ في الصحافة المكتوبة يجب أن يرفق البورتري بصورة فوتوغرافيا حتى تزيد في قوته على رسم الشخصية (مكاوي، 1998، الصفحة 70).

7_ شروط إعداد البورتري:

- يشترط في إعداد البورتريه مجموعة من الشروط تتمثل فيما يلي: (العياضي، 2007، د ص)الدقة في المعلومات.
- ✓ الرجوع إلى مختلف المصادر لجمع المعلومات حول الشخصية.
- ✓ يجب على كاتب البورتريه أن يكون صحفيا عاديا له خبرة خاصة.
- ✓ أن يتمتع الصحفي بأسلوب راقى و لغة جميلة.
- ✓ أن يكون هناك مبررا للكتابة على هذا الشخص معناه الدافع وراء الكتابة.

8_ أساليب كتابة البورتري:

عند كتابة البورتري يجب مراعاة ما يلي: (لعقاب، 2004، الصفحة 54)

- تجنب الأسلوب البيلوغرافي الجاف.
- إن البورتريه رسما وتصويرا وليس سردا للسيرة الذاتية للشخص المعني فمسيرة الشخص توظف في رسم صورته و لا يجب أن تسيطر على البورتريه.
- يجب أن يكون الأسلوب فيه طابع أدبي مثل صور شعرية أو أدبية حول الشخص موضوع البورتريه مع المحافظة على الكتابة الإعلامية والأسلوب الإعلامي المحض، ولا تحكي عنهم بدون وصف مثل الريبورتاج الذي ينقل ولا يصف.

9_ بنية البورتري:

إن البورتري كغيره من الأنواع الصحفية لديه بنية متماسكة من العناصر التالية:(البكري، 2018، الصفحة 67)

1-العنوان:

في البورتري يتطلب عنوانين عنوان إشارة و عنوان رئيسي. يشير عنوان الإشارة إلى الشخص موضوع البورتري ويقدم العنوان الرئيسي صورة عنه فلا بد أن يكون العنوان يحمل صورة وانطباعا عن الشخص المعني وتكون هذه الأخيرة من إنتاج الصحفي أو من إنتاج غيره. كذلك يجب أن يكون العنوان يدل دلالة صريحة على شخص البورتري حتى يساهم في غرس صورة أولية عنه لدى الجمهور وتكمل الصورة بعد قراءة البورتري.

2-المقدمة:

بما أن البورتري نوع صحفي إبداعي فالصحفي يجتهد في صياغة المقدمة حسب قدراته اللغوية وقوة أسلوبه و هكذا يمكن أن يعتمد الصحفي على المقدمة التمهيدية أو مقدمة تسائلية أو مقدمة انطباعية. مقدمة البورتري قد تنطلق من مرحلة أو من لحظة حاسمة في حياته أو ما يمكن تسميته بالمنعرج.

3-الجسم:

هو العنصر الذي يطور فيه الصحفي صورة أو رسمه عن شخصية البورتري، ويمكن للصحفي أن يستند في ذلك إلى عدة مصادر لها علاقة بهذه الشخصية، كذلك يمكن له أن يلجأ إليها فيتحصل منها عن بعض المعلومات وعلى الصحفي أن يوظف بعض تصريحات هذه الشخصية لتساعده على تثبيت الصورة التي يريد رسمها في ذهن الجمهور .

المحاضرة الخامسة عشرة: التحقيق السمعي البصري

عناصر المحاضرة:

- مفهوم التحقيق.
- أنواع التحقيق السمعي البصري.
- مصادر التحقيق السمعي البصري.
- عناصر التحقيق السمعي البصري.
- أسباب استخدام التحقيق السمعي البصري.
- مميزات التحقيق السمعي البصري.
- مراحل انجاز التحقيق السمعي البصري.
- وظائف التحقيق السمعي البصري.
- أهداف التحقيق السمعي البصري.
- بنية التحقيق السمعي البصري.
- خصائص التحقيق السمعي.
- خصائص التحقيق البصري.
- الفرق بين التحقيق والريبورتاج

1_ مفهوم التحقيق:

يقوم التحقيق الصحفي على خبر أو فكرة أو مشكلة أو قضية يلتقطها الصحفي من المجتمع الذي يعيش فيه، ثم يقوم بجمع مادة الموضوع بما يتضمنه من بيانات أو معلومات أو آراء تتعلق بالموضوع للوصول لعلاج المشكلة أو القضية أو الفكرة التي يطرحها الصحفي (شاوي، 2021، الصفحة 66).

التحقيق هو استطلاع للوقائع والأحداث ولجميع الأشخاص الذين لهم صلة بهذه الوقائع والأحداث والعوامل المؤثرة فيها، والحكم فيها وتقديم الحلول المناسبة للمشكلة أو الواقعة التي يتناولها التحقيق. وهو دراسة معمقة لمشكل تكون تبعاته هامة بالنسبة للجمهور بصفة عامة (العياضي، 2007، الصفحة 154).

يقوم التحقيق على فكرة أو خبر أو مشكلة أو قضية يلتقطها الصحفي من المجتمع الذي يعيش فيه. ثم يقوم بجمع مادة الموضوع بما يتضمنه من بيانات ومعلومات أو آراء تتعلق بالموضوع، ثم يزوج بينها للوصول إلى الحل الذي يراه صالحا لعلاج المشكلة أو القضية أو الفكرة التي يطرحها التحقيق.

ويعني التحقيق البحث والوصف والتفتيش والكشف والاستخبار والاستقصاء، واستخبارا عن الأبعاد والنتائج، ما يقضي أن التحقيق ليس فقط نقلا لوقائع انطلاقا من حدث وخبر، بل هو الانطلاق من قضية أو مشكلة أو معاناة ذات طابع عام (المصري، 2020، الصفحة 188).

التحقيق هو نوع من الأنواع الاستقصائية، وهو تقصي حقائق والبحث عن الحقيقة، ليس تحقيقا بوليسيا وليس تحقيقا قضائيا، لا يقوم على الاستنتاج البوليسي أو الحكم القضائي. يقوم على تحري الحقائق، ويبحث عن تفسير الوقائع والأحداث بطريقة غير ذاتية، فهو أقرب الأنواع الصحفية إلى الموضوعية، ويبدأ التحقيق حيث ينتهي الخبر، ويستخدم معظم الأنواع الصحفية مثل: الريبورتاج، المقابلة والبيورتري، ومن الممكن أن يستعمل الافتتاحية كذلك (العياضي، 2007، الصفحة 155).

2_ أنواع التحقيق السمعي البصري:

1:2: التحقيق الإذاعي:

استعار الراديو مفهوم " التحقيق " من الصحافة المقروءة، وأصبح يعني نقل الصورة الصوتية بكل ضلالها من مكان الحدث إلى المستمع.

2:1: التحقيق التلفزيوني:

يقوم التحقيق التلفزيوني على تناول وعرض خبر أو قضية أو فكرة بنوع من الشرح والتفصيل وسرد البيانات والمعلومات والآراء ووجهات النظر المختلفة للوصول إلى قرار أو رأي في القضية أو الموضوع المطروح (التدريسي، 2016، الصفحة 76).

3_ مصادر التحقيق: (شاوي، 2022، الصفحة 68)

يلتقط الصحفي أفكار تحقيقاته من خلال عدة مصادر، منها:

- ✓ ما تقدمه وسائل الإعلام العامة كالصحافة أو الراديو أو التلفزيون من مواد.
- ✓ المشاهدات المختلفة للصحفي وتجاربه وتجارب غيره.
- ✓ العلاقات الشخصية للصحفي.
- ✓ القصص الإنسانية والحالات الغريبة والشاذة.
- ✓ الدراسات والأبحاث والتقارير والنشرات والوثائق المختلفة.

• 4_ عناصر التحقيق: (قشار، 2022، الصفحة 58).

- أن يقوم به الصحفي بنفسه، حيث لا يكون تقريراً عن تحقيق قام به شخص أو لجنة أو هيئة معينة.
- ينطوي التحقيق على قدر من الأهمية بالنسبة للرأي العام.

- أن تكون هناك أطراف تعمل على إخفاء بعض الحقائق في موضوع التحقيق أسباب استخدام التحقيق:
- ✓ يظهر التحقيق لضرورات وحاجات تتمثل فيمايلي: (تفرقنيت، 2021، الصفحة 126).

5_ أسباب استخدام التحقيق:

- ✓ وجود قضايا وأحداث معقدة، تحتاج إلى شرح وتوضيح.
- ✓ ازدياد رغبة الجماهير في معرفة خلفيات الأحداث.
- ✓ ارتفاع المستوى الثقافي لجماهير وسائل الإعلام.
- ✓ وجود صحف دورية أسبوعية وشهرية.
- ✓ المنافسة وظهور وسائل إعلام جديدة وقنوات فضائية جديدة.
- ✓ الديمقراطية، هي المقياس الحقيقي للتحقيق وراء كل تحقيق حرية تعبير.

6_ مميزات التحقيق الصحفي: (عبد المالك، 2004، الصفحة 51)

- يتسم التحقيق بالواقعية، فهو يناقش الوقائع الجارية ويتتبعها ويجب عن مختلف الأسئلة المطروحة.
- يتميز التحقيق الصحفي بالتعمق في بحث ودراسة الأبعاد المختلفة، وهو ما يجعله يختلف عن التقرير الذي يكتفي بتقديم صورة سريعة دون أن يتعمق في التفاصيل.
- يهدف التحقيق الصحفي إلى إقناع القارئ بأهمية وخطورة المشكلة أو الفكرة التي يطرحها كاتب التحقيق بهدف كسب الرأي العام.
- يعتمد التحقيق الصحفي في الإقناع على بساطة الأسلوب كما يعتمد على الأرقام والإحصائيات، لأنه يحاول أن يشرح ويفسر ويعلق ويبحث في الأسباب والعوامل التي تكمن وراء الخبر.

7_ مراحل انجاز التحقيق: (خياط، 2022، الصفحة 107)

1:7: اختيار فكرة التحقيق:

- بداية التحقيق تبدأ بفكرة في عقل المحرر، ويرى أن هذه الفكرة تحتاج إلى إيضاح وشرح وتفسير، أو إلى كشف الغموض الذي يحيط بها، ويزيد من أهمية هذه الفكرة أن تكون مرتبطة بالأحداث الجارية.
- والحصول على فكرة التحقيق هو أصعب خطوة يمكن أن تواجه الصحفي في إعداد وتنفيذ تحقيقه. ويتطلب ذلك أن يكون المحقق يقظا متابعيا لكل ما يجري في المجتمع من أحداث.

2:7: جمع المادة الأولية:

- المادة الأولية للتحقيق هي التي تعتبر خليفة معلوماتية للتحقيق، وتساعد المحرر على بلورة أفكاره، ويمكن الحصول على هذه المعلومات من جهتين: أرشيف المعلومات الصحفية، أو من المكتبة.

3:7: تنفيذ التحقيق:

هي الخطوة التي تمنح التحقيق حياته، فالخطوة السابقة تقدم معلومات جامدة، أما الخطوات الحقيقية فهي بداية الحصول على المعلومات الحية من المصادر المختلفة المرتبطة بالموضوع من قريب أو من بعيد، من مسؤولين أو شخصيات أو جمهور له ارتباط بالقضية أو المشكلة المطروحة في التحقيق.

8_ وظائف التحقيق الصحفي:

يلبي التحقيق الصحفي وظائف الصحافة الأساسية، وهي: (شاوي، 2022، الصفحة 67).

1:8: وظيفة الإعلام: حيث يقوم التحقيق بنشر الحقائق والمعلومات الجديدة بين القراء.

2:8: تفسير الأنباء: يقوم التحقيق الصحفي بتفسير الأخبار والأحداث وشرحها، وذلك بالكشف عن أبعادها الاجتماعية والاقتصادية ودلالاتها السياسية.

3:8: التوجيه والإرشاد: وذلك بتصديه لقضايا المجتمع ومشكلاته والبحث لها عن حلول.

4:8: التسلية والإمتاع: يركز التحقيق الصحفي في كثير من الأحيان على الجوانب الطريفة والمسلية في الحياة.

5:8: الإعلان: يشيد أحيانا التحقيق الصحفي بمشروع معين ويسمى في هذه الحالة بالتحقيق الإعلاني.

9_ أهداف التحقيق الصحفي: (بوخاري، 2015، الصفحة 31)

✓ شرح وتحليل الموضوعات والكشف عن أبعادها ودلالاتها.

✓ عرض موضوعات تهم الرأي العام.

✓ الكشف عن الفساد.

✓ توقع مسار الموضوع في المستقبل.

✓ التسلية والإمتاع.

10_ بنية التحقيق:

يتكون التحقيق من العناصر التالية: (بن شهلوب، 2004، الصفحة 89)

1:10: مقدمة التحقيق:

يبدأ التحقيق من خلال مقدمة تبين أهمية الموضوع، تتضمن الإشكالية أو التساؤلات التي يثيرها المحقق، والتي يبحث لها عن تفسير في أثناء التحقيق.

إن صياغة المقدمة تخضع لقدرات المحقق الإبداعية، وهناك طريقتين لصياغة المقدمة: طريقة عرض المشكلة، وطريقة طرح التساؤلات.

2:10: جسم التحقيق:

يشمل التفاصيل المختلفة للتحقيق، فهو يتضمن الجواب عن الأسئلة المطروحة في المقدمة، أو يبدأ فيه المحقق بتفسير الظاهرة وتفكيك الارتباطات بين عناصرها المختلفة، والمحقق هنا يقوم بعرض المعطيات التي جمعها حول موضوع التحقيق، ثم يقوم بتفسيرها وشرحها وإبراز مدى تطابقها وتناقضها مع القضية المطروحة.

3:10: الخاتمة:

تطرح الحل أو تلخص أهم الآراء الواردة في التحقيق. هناك ثلاثة أنواع من خاتمة التحقيق، يمكن الإشارة إليها كالتالي: (قشار، 2022، الصفحة 107)

أ: الخاتمة التساؤلية:

وهي الخاتمة التي يريد من خلالها المحقق طرح سؤال يراه مهما من خلال إثارة انتباه السلطات المعنية، أو المجتمع أو شريحة معينة منه.

ب: الخاتمة التوجيهية:

خلال هذه الخاتمة يميل المحقق إلى ترجيح موقف معين على بقية المواقف الواردة في التحقيق.

ج: الخاتمة التوجيهية: وهي الخاتمة التي يريد من خلالها المحقق توجيه الجمهور أو السلطات إلى اتخاذ موقف معين أو سلوك معين.

4:10: عنوان التحقيق:

هو أساس نجاح أي عمل صحفي، فهو الذي يدعو المستمعين أو المشاهدين إلى متابعة التحقيق، فإذا كان العنوان غير جذاب وغير مثير فإنه يمر مرور الكرام دون أن يحقق الأثر المرجوة منه.

11_ خصائص التحقيق السمعي: (أبو زيد، 2018، د ص)

- الاعتماد على الصوت فقط: لا يعتمد على الصورة أو الحركة.
- المرونة في التوثيق: يمكن تسجيل الأصوات في أي مكان وزمان.
- التركيز على التفاصيل اللفظية والنبرة: يساعد في تحليل دلالات اللغة والصوت.
- سهولة الوصول إلى المصادر: يمكن الوصول إلى أشخاص أو وثائق صوتية بسهولة نسبية مقارنة بالمرئيات.

12_ خصائص التحقيق السمعي البصري:(خياط، 2022، الصفحة 67).

- * دمج الصوت والصورة:مما يتيح تحليل المعلومات على مستويين متوازيين.
- التوثيق الشامل: يوفر وسيلة قوية لتسجيل الأحداث بشكل مرئي وسمعي معاً.
- * تعزيز المصداقية:قدرة الجمهور على رؤية المصدر وسماع الصوت تزيد من الثقة بالمعلومة.
- * إمكانية التحليل التفصيلي:يمكن دراسة التعبيرات البصرية والنبرة الصوتية والتفاعل بينهما.

13_ الفرق بين الريبورتاج والتحقيق:

من أهم الفروق بين الريبورتاج والتحقيق، نذكرالتالي:(تفرقنيت،2021، الصفحة 126).

ينطلق الريبورتاج من وصف ما يجري في أرض الواقع، وتسليط الضوء على موضوع أو مكان، أوظاهرة معينة ... بينما ينطلق التحقيق من وجود قضية أو مشكلة، تتطلب التحري حولها واستقصاءأسبابها وخلفياتها لتفسيرها وشرحها ولفت الانتباه إليها لإيجاد حل لها.

لغة الريبورتاج وصفية أدبية، قوية الأسلوب والصور، تعتمد السباحة في الخيال ... بينما لغة التحقيققترب من الأسلوب القانوني الجاد، دون محسنات ولا بديعيات أدبية.قد يحمل الريبورتاج بعض عناصرالتحقيقكالتفسيروالشرح،ولكنلايحملالتحقيقصفاتالريبورتاج.

المحور الرابع

التقنيات الاتصالية الحديثة

والاتصال الرقمي

المحاضرة الأولى:

التقنيات الاتصالية الحديثة

المحاضرة الثانية:

الاتصال الرقمي

المحاضرة السادسة عشرة:

تقنيات الاتصال الحديثة

عناصر المحاضرة:

- مفهوم التقنيات الاتصالية الحديثة.
- خصائص تقنيات الاتصال الحديثة.
- أنواع تقنيات الاتصال الحديثة.
- مزايا تقنيات الاتصال الحديثة.
- عيوب تقنيات الاتصال الحديثة.
- خصائص تقنيات الاتصال الحديثة.

1_ مفهوم التقنيات الاتصالية الحديثة:

هي تلك التقنيات التي تسمح بنقل الرسالة الاتصالية إلى العمال في المنظمة عن طريق التقنيات الحديثة (الانترنت، الانترانات ...). وتعرف بأنها: " تقنيات جديدة تتميز بكفاءة عالية من حيث الاتصال، على أساس الصوت والصورة والمعلومات في آن واحد.

ويمكن أن تؤدي هذه التجهيزات التقنية إلى تحول عميق في طبيعة الاتصالات التنظيمية بين دوائر الأعمال والتجارة، وتقود أيضا إلى طريقة جديدة لتعريف المنزل، ليبدو بمثابة موقع متميز لإنتاج ومعالجة ونقل المعلومات المتعلقة بمجالات وخدمات متعددة (بروتون، 1993، الصفحة 254).

يعتبر مفهوم " تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة" مفهوما جديدا نسبيا، ويكاد لا يوجد تعريف محدد له حتى الآن، ومع هذا يمكن وصفه - في دلالاته العامة - بأنه القدرة على الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة بأيسر الطرق، وأكثرها دقة ومرونة، وبما يوفر الوقت والجهد والنفقات (شاوي، 2021، الصفحة 73).

تُعرف تقنيات الاتصال الحديثة بأنها مجموعة الوسائل والأدوات التكنولوجية المعتمدة على الحاسوب والشبكات الرقمية، ولا سيما شبكة الإنترنت، والتي تُستخدم في إنتاج الرسائل الاتصالية

ومعالجتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بسرعة وفاعلية، مع إتاحة التفاعل الفوري أو غير الفوري بين المرسل والمتلقي، وتجاوز القيود التقليدية للزمان والمكان، مثل وسائل التواصل الاجتماعي، والوسائط المتعددة، والهواتف الذكية، والبريد الإلكتروني، ومنصات الاتصال الرقمي المختلفة.

يعرف عزري عبد الرحمن تقنيات الاتصال الحديثة بأنها: "كل الوسائل الاتصالية القائمة على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتي تعتمد على الرقمنة والتفاعلية، وتمكّن الأفراد والمؤسسات من تبادل المعلومات والمعارف بكفاءة عالية وفي زمن قياسي" (عزري، 2010، الصفحة 45).

يرى محمد عبد الحميد أن تقنيات الاتصال الحديثة هي: "نتاج التطور التكنولوجي في مجالي الإعلام والاتصال، حيث اندمجت الحوسبة والاتصالات السلكية واللاسلكية لإنتاج وسائط جديدة تتميز بالتفاعلية والآنية والتعدد الوسائطي" (عبد الحميد، 2015، الصفحة 115).

ويعرفها بأنها: "وسائل اتصال رقمية تعتمد على تقنيات الحاسوب والشبكات، وتسمح بتدفق المعلومات في اتجاهات متعددة، وتمنح المتلقي دوراً فاعلاً في العملية الاتصالية" (مكاوي، 2012، الصفحة 75).

2_ خصائص تقنيات الاتصال الحديثة: (البارودي، 2015، الصفحة 39)

- التفاعلية.
- السرعة والآنية.
- تجاوز حدود الزمان والمكان.
- تعدد الوسائط (نص، صورة، صوت، فيديو).
- انخفاض التكلفة مقارنة بالوسائل التقليدية.

3_ أنواع تقنيات الاتصال الحديثة: (قحطان، 2014، الصفحة 36)

1:3 تقنيات الاتصال الرقمي:

وهي التقنيات التي تعتمد على تحويل المعلومات إلى صيغ رقمية (Digital) ومعالجتها وتخزينها ونقلها عبر الحواسيب والشبكات، مثل: الحاسوب، الإنترنت، البريد الإلكتروني، المنصات الرقمية.

2:3: تقنيات الاتصال الشبكي:

تشمل الوسائل التي تعتمد على الربط الشبكي بين المستخدمين، وتسمح بتبادل المعلومات بسرعة كبيرة، ومن أهمها: الشبكات المحلية، الشبكات الواسعة، شبكة الإنترنت، الحوسبة السحابية.

3:3: تقنيات الاتصال التفاعلي:

وهي التقنيات التي تتيح تبادل الأدوار بين المرسل والمتلقي، حيث يصبح المتلقي مشاركاً فاعلاً في العملية الاتصالية، مثل: مواقع التواصل الاجتماعي، المنتديات الإلكترونية، منصات التعليق والمشاركة.

4:3: تقنيات الاتصال عبر الوسائط المتعددة:

تعتمد على دمج أكثر من وسيط اتصالي في رسالة واحدة، مثل: النص المكتوب، الصوت، الصورة الثابتة، الفيديو، الرسوم المتحركة والمواقع الإلكترونية والمنصات التعليمية الرقمية (مكاوي، 2012، الصفحة 82).

5:3: تقنيات الاتصال اللاسلكي:

وهي تقنيات لا تعتمد على الكوابل، وتستخدم الموجات الكهرومغناطيسية في نقل المعلومات، مثل: الهواتف المحمولة، شبكات الجيل الرابع والخامس، الاتصال عبر الأقمار الصناعية وتقنية الواي فاي (عبد الحميد، 2015، الصفحة 113).

6:3: تقنيات الاتصال عبر الهواتف الذكية:

تجمع بين الاتصال الصوتي والتفاعلي والرقمي، ومن أبرزها: تطبيقات المراسلة الفورية (واتساب، تيليجرام)، تطبيقات التواصل الاجتماعي المكالمات الصوتية والمرئية عبر الإنترنت (الشريف، 2016، الصفحة 56).

7:3: تقنيات الاتصال المرئي (السمعي البصري):

تُستخدم في نقل الصوت والصورة معاً، وتتيح التواصل المباشر عن بُعد، مثل: مؤتمرات الفيديو، البث المباشر والمنصات الافتراضية للاجتماعات.

8:3: تقنيات الاتصال القائمة على الذكاء الاصطناعي:

وهي تقنيات حديثة تدعم العملية الاتصالية من خلال التحليل الآلي والتفاعل الذكي، مثل: المساعدات الذكية، أنظمة الرد الآلي وتحليل البيانات الضخمة في الاتصال.

9:3: تقنيات الاتصال الافتراضي والمعزز:

تستخدم البيئات الرقمية لمحاكاة الواقع أو تعزيزه، ومن أمثلتها: الواقع الافتراضي، الواقع المعزز والعوالم الافتراضية التفاعلية (قحطان، 2014، الصفحة 14).

4_ مزايا تقنيات الاتصال الحديثة: (الشريف، 2016، الصفحة 156)**1:4: السرعة والآنية:**

تمكّن تقنيات الاتصال الحديثة من نقل المعلومات والرسائل في وقت قياسي، مما يسهّل التواصل الفوري بين الأفراد والمؤسسات دون تأخير.

2:4: تجاوز حدود الزمان والمكان:

ألغت هذه التقنيات القيود الجغرافية، وأصبح الاتصال ممكناً بين أطراف متباعدة جغرافياً في أي وقت.

3:4: التفاعلية وتبادل الأدوار:

أصبح المتلقي عنصراً فاعلاً في العملية الاتصالية، حيث يمكنه التعليق والمشاركة وإنتاج المحتوى.

4:4: تعدد الوسائط:

تجمع تقنيات الاتصال الحديثة بين النص والصوت والصورة والفيديو في رسالة واحدة، مما يزيد من وضوح الرسالة وقوة تأثيرها.

5:4: انخفاض التكلفة مقارنة بالوسائل التقليدية:

يُعد الاتصال عبر الوسائط الرقمية أقل تكلفة من حيث الإنتاج والتوزيع مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية.

6:4: تخزين المعلومات وسهولة استرجاعها:

تتيح التقنيات الحديثة حفظ كميات هائلة من البيانات وإمكانية الرجوع إليها في أي وقت.

5_ عيوب تقنيات الاتصال الحديثة: (قحطان، 2014، الصفحة 135)**1:5: ضعف الخصوصية والأمن المعلوماتي:**

تعرض المستخدمين لمخاطر انتهاك الخصوصية وسرقة البيانات الشخصية.

2:5: نشر المعلومات المضللة:

سهولة النشر دون رقابة أسهمت في انتشار الأخبار الزائفة والشائعات.

3:5: العزلة الاجتماعية:

قد تؤدي كثرة الاعتماد على الاتصال الرقمي إلى تقليل التفاعل الاجتماعي المباشر.

4:5: الفجوة الرقمية:

عدم تكافؤ فرص الوصول إلى التقنيات الحديثة بين الدول أو الفئات الاجتماعية.

5:5: الإدمان التكنولوجي:

الاستخدام المفرط للتقنيات الحديثة قد يؤثر سلباً في الصحة النفسية والعلاقات الاجتماعية.

6:5: تراجع دور القيم المهنية والأخلاقية:

خاصة في المجال الإعلامي، بسبب غياب الضوابط المهنية في بعض المنصات الرقمية.

المحاضرة السابعة عشرة:

الاتصال الرقمي

عناصر المحاضرة:

- تعريف الاتصال الرقمي.
- وظائف الاتصال الرقمي.
- دور الرقمنة في فعالية الاتصال.
- منصات التواصل الاجتماعي.
- البريد الإلكتروني والاتصال المني.
- منصات المحتوى والنشر الرقمي.
- تطور تقنيات الاتصالات الرقمية.
- العوامل المؤثرة في تطور تقنيات الاتصالات الرقمية.
- أثر تقنيات الاتصال الرقمي على المجتمعات.

1_ تعريف الاتصال الرقمي:

نعني به أن الحروف والصور والأصوات تتحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها بواسطة أجهزة (راوش، 2022، الصفحة 03).

يعرف بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد، حيث أنه القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية (عبد المجيد، 2007، الصفحة 41).

برى الدكتور محمد عبد الحميد أنه: " العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد من أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة " (اغالون، 2018، الصفحة 06).

انطلاقاً مما سبق، فإن الاتصال الرقمي هو عملية نقل البيانات أو المعلومات بين الأجهزة الإلكترونية باستخدام إشارات رقمية، مما يسهم في فهم كيفية تحقيق التواصل وتبادل المعلومات بينها بطريقة منظمة وفعالة.

2_ وظائف الاتصال الرقمي:

تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي من خلال الاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسب أو من خلال الشبكات وبهذا يوسع الأفراد دائرة علاقاتهم. تقوم المواقع المنتشرة على النوات بتقديم معلومات كثيرة عن الوقائع والأحداث في الداخل والخارج وهي بذلك تقدم وظيفة إخبارية تساعدها في ذلك سهولة الاتصال بها، وفورية الإعلام. الاتصال الرقمي هو القيام بالمساعدة في العملية التعليمية وقد بدأ الحاسب نفسه بهذه العملية عبر برامج كثيرة، فانتشرت كثير من المفاهيم في هذا المجال، مثل التعليم الذاتي، أو التعليم القائم على الكمبيوتر، وقد اهتمت الحكومات بهذه الناحية وطورت الكثير من آليات استخدام الحاسب في التعليم العالي (مفلح العلي، 2016، الصفحات 95 - 97).

3_ دور الرقمنة في فعالية الاتصال:

تعد الرقمنة من أبرز التحولات التي طرأت على منظومة الاتصال في العصر الحديث، إذ ساهمت بشكل فعال في إعادة تشكيل طرق تبادل المعلومات والمعرفة داخل المؤسسات والمجتمعات على حد سواء. فبفضل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبح بالإمكان نقل كميات هائلة من المعلومات بسرعة فائقة ودقة عالية، مما أدى إلى تجاوز الحواجز الجغرافية والزمنية التي كانت تعيق عمليات الاتصال التقليدي. وتوفر الرقمنة بيئة اتصال ديناميكية، تُمكن الأفراد والجهات من التفاعل الفوري، من خلال وسائل متعددة مثل البريد الإلكتروني، ومنصات الاجتماعات الافتراضية، وتطبيقات التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى قواعد البيانات الإلكترونية والأنظمة الذكية لتخزين واسترجاع المعلومات. وقد أدت الرقمنة إلى تعزيز كفاءة العمليات الاتصالية من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات الدقيقة، وتحسين عملية اتخاذ القرار بناءً على بيانات آنية، فضلاً عن تقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن الطرق التقليدية لنقل المعلومات. كما ساهمت في بناء شبكات تواصل داخلية قوية، خاصة في المؤسسات الأكاديمية والإدارية والاقتصادية، مما أتاح فرصاً أكبر للتعاون والتنسيق بين مختلف الفاعلين (زاوش، 2022، الصفحة 87).

أضف إلى ذلك أن الرقمنة دعمت مفهوم الاتصال التفاعلي، حيث لم يعد الاتصال يقتصر على البث الأحادي، بل أصبح عملية تشاركية متبادلة تعزز من تبادل الخبرات والمعرفة بشكل مستمر.

أتاحت الرقمنة تنوع أساليب الاتصال بما يتلاءم مع احتياجات الأفراد والمؤسسات، عبر تطوير تطبيقات وتقنيات متخصصة لتسهيل الحوار والنقاش، مثل المنتديات الإلكترونية، وغرف المحادثة، والاجتماعات المرئية، مما أسهم في خلق بيئات عمل أكثر مرونة وتكيفاً مع المتغيرات المتلاحقة. كذلك ساعدت الرقمنة في بناء أنظمة حماية إلكترونية متطورة لضمان سرية وأمان المعلومات المتبادلة، وهو ما عزز من ثقة المستخدمين في تبني الوسائل الرقمية كخيار أساسي للاتصال (علي خليل، 2014، د ص).

شكّلت الرقمنة نقطة تحول جوهرية في مجال الاتصال، حيث أدت إلى إعادة صياغة المفاهيم التقليدية، وفرضت أنماطاً جديدة تتسم بالسرعة، والمرونة، والدقة، مما يجعل منها ركيزة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق التميز والفعالية في بيئة عالمية متغيرة باستمرار (الذهبي، 2015، الصفحة 176).

4_ تقنيات الاتصال الرقمي:

تقنيات الاتصال الرقمي، هي الأدوات والوسائل التي نستخدمها للتواصل وتبادل المعلومات إلكترونياً عبر الإنترنت أو الشبكات الرقمية الأخرى. لقد أحدثت هذه التقنيات ثورة في طريقة تفاعلنا وعملنا وحصولنا على المعلومات.

5_ منصات التواصل الاجتماعي:

يستخدم هذا المفهوم وصف مجموع التكنولوجيات الرقمية التي يتم توظيفها لتقاسم المعلومات ومناقشتها وتبادل التجارب الإنسانية بين مستخدميها (Chao-Hui, 2016, pp 1008 - 1015). تعرف بأنها عبارة عن مواقع على الإنترنت يتواصل من خلالها ملايين البشر الذين تجمعهم اهتمامات معينة، وسبب وصف هذه الشبكات بالاجتماعية أنها تتيح التواصل مع الأصدقاء لتقوي الروابط بين أعضائها (حسين، 2011، الصفحة 181).

خدمات الفيس بوك في المؤسسة تشمل الاتصال الداخلي بين الموظفين عبر الرسائل الاتصال الصوتي والاتصال السمعي البصري، كما توفر وسيلة للحصول على المعلومات وتقصي أخبار السوق

والأخبار من خلال موقع التواصل الاجتماعي الاتصال الخارجي يشمل التفاعل مع الزبائن والاستماع لآرائهم حول المؤسسة، وتسهيل خدمات التوصيل والشراء الإلكتروني(ديدوش، 2017، الصفحة 150).

في عصرنا الرقمي المتسارع، أصبحت منصات التواصل الاجتماعي عصب الاتصال الرقمي، محولةً الطريقة التي نتفاعل بها وننتشارك المعلومات ونتواصل على نطاق واسع. لقد تجاوزت هذه المنصات كونها مجرد أدوات للتواصل الشخصي، لتصبح ساحات حيوية للتسويق والترويج للأعمال، ومصادر للأخبار والمعلومات المتجددة، ووسائل للتعلم والتطوير، وحتى أدوات قوية للتغيير الاجتماعي والمناصرة. على الرغم من التحديات والمخاطر المصاحبة، لا يمكن إنكار الدور المحوري الذي تلعبه هذه المنصات في تشكيل مشهد الاتصال الحديث، مما يستلزم فهماً عميقاً لإمكانياتها وكيفية استخدامها بفعالية ومسؤولية لتحقيق أقصى استفادة منها (حسين، 2011، الصفحة 200).

6_ البريد الإلكتروني والاتصال المهني:

أ. البريد الإلكتروني:

يوفر فضاء جماعي بين كل عمال المؤسسة الواحدة، وكذا بين العمال داخل فرع وعمال في فرع آخر، ومع مختلف نقاط بيعها، ومورديها، وعلاقاتها مع المؤسسات الأخرى، وكذا مع مختلف زبائن وجمهورها(ديدوش، 2017، الصفحة 145).

6:1: أهمية ودور البريد الإلكتروني:(ديدوش، 2017، الصفحة 146)

- يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة موثوقة ومقبولة على نطاق واسع للتواصل في البيئات المهنية والأكاديمية، حيث يتم استخدامه لتبادل الرسائل الرسمية، والمستندات، والمعلومات الهامة.
- تستخدم الشركات البريد الإلكتروني لإرسال النشرات الإخبارية، والعروض الترويجية، والتحديثات، وبناء علاقات مع العملاء.
- يتيح البريد الإلكتروني الاحتفاظ بنسخ من الرسائل والمحادثات، مما يسهل الرجوع إليها عند الحاجة.
- يمكن إرفاق أنواع مختلفة من الملفات (مثل المستندات، والصور، ومقاطع الفيديو) بالرسائل الإلكترونية، مما يجعله أداة متعددة الاستخدامات.
- يتيح البريد الإلكتروني إرسال رسالة واحدة إلى عدد كبير من المستلمين في نفس الوقت.

- يمكن الوصول إلى البريد الإلكتروني من أي مكان وفي أي وقت باستخدام أجهزة مختلفة (مثل أجهزة الكمبيوتر، والهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية).
- يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة أساسية للتواصل بين الموظفين، والشركات، والمؤسسات الحكومية، والعملاء.
- يستخدم البريد الإلكتروني لإرسال الرسائل التسويقية، والنشرات الإخبارية، والعروض الترويجية، والتحديثات.
- يستخدم الطلاب والباحثون البريد الإلكتروني للتواصل مع الأساتذة، وتبادل المعلومات، وتقديم الأبحاث.
- يستخدم الأفراد البريد الإلكتروني للتواصل مع الأصدقاء والعائلة، وتبادل الرسائل، والصور، ومقاطع الفيديو.
- يتم استخدام البريد الإلكتروني لإنشاء الحسابات وتسجيل الدخول إلى مختلف الخدمات والمواقع الإلكترونية.

ب. شبكة الأنترنت:

هي نظام معلوماتي يتكون من مجموعة من الوثائق الرقمية المترابطة عبر الإنترنت، تعتمد على استخدام الروابط الربط الوثائق ببعضها البعض، مما يتيح للمستخدمين تصفح المحتوى بسهولة والوصول إلى مجموعة متنوعة من المواضيع والمعلومات.

ومن أهم استخداماتها مايلي: (Laudon,2010, p350)

- التواصل الشخصي والاجتماعي.
- التواصل المهني والمؤسسي.
- نشر المعلومات والوصول إلى الجمهور.
- التعليم والتعلم عن بعد.
- التسويق والإعلان الرقمي.

7_ منصات المحتوى والنشر الرقمي:

شهدت منصات المحتوى والنشر الرقمي تطوراً هائلاً خلال السنوات الأخيرة، حيث أصبحت تلعب دوراً محورياً في تمكين الأفراد والمؤسسات من إنتاج المعرفة وتوزيعها على نطاق واسع، بسرعة

وكفاءة غير مسبوقتين. تتنوع هذه المنصات بين المواقع الإلكترونية المتخصصة، ومنصات التعلم الرقمية، والمدونات بمختلف أشكالها، وكل منها يؤدي وظيفة اتصالية أساسية ضمن المنظومة الرقمية الحديثة (الذهبي، 2015، الصفحة 50).

تُعد المواقع الإلكترونية بمثابة الواجهة الأساسية للمؤسسات والأفراد على شبكة الإنترنت، حيث توفر محتوى متنوعاً يشمل الأخبار، والمقالات البحثية، والخدمات التفاعلية، مما يسهم في تعزيز الحضور الرقمي والتواصل الفعال مع الجمهور المستهدف. أما منصات التعلم الرقمية، فقد أحدثت نقلة نوعية في مجال التعليم والتدريب، إذ أتاحت للمتعلمين الوصول إلى محتوى تعليمي متطور من خلال الدورات التدريبية المفتوحة، والفصول الافتراضية، والموارد الإلكترونية، مما ساعد على تعميم المعرفة وكسر الحواجز التقليدية المرتبطة بالمكان والزمان.

شكّلت المدونات مساحة حرة لنشر الأفكار والتجارب والخبرات الفردية والجماعية، وأصبحت وسيلة فعالة للتعبير عن الرأي وبناء مجتمعات معرفية متخصصة. كما أتاحت للباحثين والمهنيين مشاركة دراساتهم وتحليلاتهم مع جمهور واسع، مما ساهم في نشر الوعي وتعزيز الثقافة الرقمية. وتتميز المدونات بسهولة إنشائها وتحديثها، وإمكانية التفاعل المباشر مع القراء من خلال التعليقات والنقاشات، مما عزز من ديناميكية الاتصال الرقمي وزاد من فاعلية تبادل المعلومات (الذهبي، 2015، الصفحة 51).

8_ تطور تقنيات الاتصالات الرقمية:

1:8: المرحلة الأولى: النشأة والظهور (منتصف القرن العشرين):

شهدت هذه المرحلة بداية استخدام الحواسيب في مجالات الاتصال، حيث ظهرت أنظمة بدائية لتبادل المعلومات بين الأجهزة المختلفة عبر الشبكات المحلية. وكان البريد الإلكتروني من أوائل التطبيقات العملية التي جسدت فكرة الاتصال الرقمي، إذ مكّن الأفراد من إرسال واستقبال الرسائل بشكل إلكتروني وسريع مقارنة بالوسائل الورقية التقليدية. وقد ساهمت هذه الابتكارات المبكرة في تمهيد الطريق أمام تطور أنماط الاتصال الحديثة، رغم محدودية الانتشار وصعوبة الاستخدام آنذاك بسبب قلة توفر الأجهزة وكلفتها المرتفعة (بوشخوشوخة، 2022، الصفحة 15).

2:8: المرحلة الثانية: انتشار الإنترنت (التسعينيات):

مع نهاية القرن العشرين، أحدث انتشار الإنترنت طفرة هائلة في تقنيات الاتصال الرقمي. فقد أصبح بإمكان الأفراد والمؤسسات إنشاء مواقع إلكترونية وصفحات ويب لتبادل المعلومات والبيانات على نطاق واسع. وظهرت المنتديات وغرف الدردشة التي أتاحت التواصل النصي الفوري بين المستخدمين حول العالم. وقد أدى هذا التطور إلى تسهيل الوصول إلى المعرفة والمعلومات، كما غرّ طبيعة الاتصال من كونه محلياً محدوداً إلى كونه عالمياً متاحاً للجميع، مما مهّد لظهور مجتمعات افتراضية متعددة الثقافات والاهتمامات.

3:8: المرحلة الثالثة: الاتصال المتنقل (بداية الألفية الثالثة):

مع مطلع الألفية الثالثة، ساعدت الابتكارات التكنولوجية مثل الهواتف الذكية وشبكات الاتصال اللاسلكية (4G/3G) في إحداث تحول جذري في تقنيات الاتصال الرقمي. حيث أصبح الأفراد قادرين على الوصول إلى الإنترنت والتواصل الفوري أثناء التنقل، دون الحاجة إلى أجهزة حاسوب ثابتة. كما أدى ظهور التطبيقات الذكية إلى تسهيل العديد من الخدمات اليومية مثل التراسل الفوري، والتسوق الإلكتروني، والتعليم عن بُعد، مما جعل الاتصال الرقمي جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية للأفراد (بوشخوشوخة، 2022، الصفحة 16).

4:8: المرحلة الرابعة: ظهور وسائل التواصل الاجتماعي (منتصف العقد الأول من الألفية الثالثة):

شهدت هذه المرحلة صعود وسائل التواصل الاجتماعي التي غيرت جذرياً مفهوم الاتصال الرقمي. فقد ظهرت منصات مثل فيسبوك، تويتر، إنستغرام، ويوتيوب، لتتيح للأفراد إنشاء محتوى خاص بهم، ومشاركته مع الآخرين عبر تفاعلات لحظية. ولم تعد عملية الاتصال تقتصر على التبادل المعلوماتي فحسب، بل أصبحت تفاعلية قائمة على بناء مجتمعات إلكترونية، مما عزز دور الأفراد كمشاركين نشطين في إنتاج المحتوى، وساهم في توسيع نطاق التأثير والانتشار الثقافي والاجتماعي عبر الإنترنت.

5:8: المرحلة الخامسة: الاتصال الذكي وتقنيات المستقبل (الجيل الخامس والذكاء الاصطناعي):

في المرحلة الأحدث، أصبح الاتصال الرقمي أكثر ذكاءً وتطوراً بفضل إدماج تقنيات الجيل الخامس 5G، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء. إذ أصبح بإمكان الأجهزة التواصل فيما بينها بشكل مستقل، وإدارة العمليات بشكل آلي بناءً على تحليل البيانات في الزمن الحقيقي. كما فتحت هذه التقنيات آفاقاً جديدة أمام الاتصال عبر الواقع الافتراضي والمعزز، مما جعل من الاتصال تجربة أكثر

تفاعلية وشخصنة. ويتوقع أن تستمر هذه التقنيات في إعادة تشكيل مستقبل الاتصال نحو المزيد من الكفاءة والابتكار (بوشخوشوخة، 2022، الصفحة 17).

9_ العوامل المؤثرة في تطور تقنيات الاتصالات الرقمية:

شهد تطور تقنيات الاتصال الرقمي تأثيراً بعدة عوامل رئيسية تفاعلت فيما بينها لتسرع من وتيرة هذا التقدم وتوسع من آثاره. يأتي في مقدمة هذه العوامل التقدم التكنولوجي السريع، خاصة في مجالات الحوسبة، وبرمجة الشبكات، وتقنيات البث اللاسلكي، حيث أدى الابتكار المستمر في تصميم الأجهزة والبرمجيات إلى تحسين قدرات الاتصال من حيث السرعة والدقة والاعتمادية. كما ساهمت العولمة الاقتصادية في دفع عجلة التطور، إذ أوجدت الحاجة إلى أنماط اتصال أسرع وأكثر كفاءة لدعم الأنشطة التجارية الدولية، وتسهيل التنسيق بين الشركات عبر الحدود. من جانب آخر، لعب التوسع في البنية التحتية لشبكات الإنترنت والاتصالات دوراً أساسياً، حيث أدت الاستثمارات الضخمة في بناء شبكات الألياف البصرية، وشبكات الهاتف المحمول، إلى تمكين وصول أوسع وأرخص إلى تقنيات الاتصال الرقمي (Libaert, 2014, p 36).

كما أسهمت التغيرات الاجتماعية والثقافية، لاسيما ازدياد الاعتماد على الوسائط الرقمية في الحياة اليومية، في تعزيز الطلب على وسائل اتصال مرنة وسريعة تلبي احتياجات الأفراد والمؤسسات. ولا يمكن إغفال دور السياسات الحكومية والدولية في تحفيز هذا التطور، من خلال دعم الابتكار الرقمي، وتشجيع الاستثمار في البحث والتطوير، وسن القوانين التي تنظم أمن المعلومات وحقوق الملكية الفكرية.

أخيراً، ساهمت الأزمات العالمية مثل جائحة كوفيد-19 في تسريع الاعتماد على تقنيات الاتصال الرقمي، حيث أجبرت المؤسسات على تبني الحلول الرقمية لضمان استمرارية العمل والتعليم والخدمات، مما جعل من الرقمنة خياراً استراتيجياً لا غنى عنه في جميع مجالات الحياة. (Libaert, 2014, p 36).

10_ اثر تقنيات الاتصال الرقمي على المجتمعات:

أحدثت تقنيات الاتصال الرقمي تأثيرات عميقة وجذرية على المجتمعات المعاصرة في مختلف المجالات. فقد أسهمت هذه التقنيات في تسهيل التواصل بين الأفراد بغض النظر عن المسافات الجغرافية، مما عزز من الترابط الاجتماعي وساعد في بناء شبكات علاقات عالمية. كما ساعد

الاتصال الرقمي في تسريع نقل المعلومات ونشر المعرفة، مما أدى إلى ارتفاع مستويات الوعي الثقافي والتعليمي بين الشعوب.

رغم هذه الإيجابيات، فرضت هذه التقنيات أيضاً تحديات على المجتمعات، منها الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية، ومشكلات تتعلق بالأمن السيبراني وحماية الخصوصية الشخصية. كما أن الإفراط في استخدام وسائل الاتصال الرقمي أدى إلى تغير أنماط التفاعل الاجتماعي التقليدي، وأحياناً إلى مشكلات اجتماعية مثل العزلة الاجتماعية والإدمان الرقمي (فرح، 2009، الصفحة 56).

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب باللغة العربية:

- 1_ أحمد الطويل، الاتصال الإداري في المنظمات الحديثة، دار الفكر العربي، القاهرة، 2012.
- 2_ أحمد النواعرة، الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق، ط2، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 1982.
- 3_ أحمد بن مرزوق، الاتصال المؤسسي: المفاهيم والتطبيقات، دار الكتاب الجامعي، الجزائر، 2021.
- 4_ أحمد خليل العللونة، مهارات الاتصال الفعال، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 5_ أحمد عبد الرحمن الشميسري، مبادئ إدارة الأعمال: الأساسيات والاتجاهات الحديثة، مكتبة العبيكان، الرياض، 2014.
- 6_ أحمد ماهر السيد، مهارات الاتصال الإداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 7_ أديب خضور، أدبيات الصحافة، جامعة دمشق، سوريا، 1999.
- 8_ إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
- 9_ بشر سعيد كمال، علم اللغة التطبيقي وتعليم اللغة العربية، القاهرة، 1998.
- 10_ بن حمودة عبد القادر، مناهج وأساليب التحرير الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2018.
- 11_ تيسير مشاركة، مبادئ في الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 12_ جميل حمداوي، خصائص البورتريه الصحفي، د د ن، الجزائر، 2020.
- 13_ جيمس كيه، فان فليب، قوم المحادثة: مفتاح النجاح مع الناس، مكتبة جرير للنشر والتوزيع، السعودية، 2009.
- 14_ جيهان أحمد العمادي، أثر استخدام طريقة لعب الأدوار في تدريس القراءة على تنمية التفكير التأملي لدى طلبة الصف الثالث الأساسي، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- 15_ حسن النوري، الإدارة العامة: أسسها وأصولها، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 16_ حسن عماد مكاوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2010.

- 17_ حسين جلوب، مهارات الاتصال، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 18_ الحسين سامي، الاتصال غير اللفظي وأثره في الحياة الاجتماعية، دار النهضة العربي، عمان، 2019.
- 19_ حسين علي، الكتابة للصورة في الإعلام السمعي البصري، دار المسيرة، عمان، 2014.
- 20_ حسين مكاي، تكنولوجيا في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.
- 21_ حكيمة حمقة، المحادثة كممارسة لغوية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
- 22_ حميد الطائي، بشير العلق، أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات، دار اليازوري، الأردن، 2008.
- 23_ حميد سعد الدين، مهارات الاتصال الفعال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2022.
- 24_ الحناوي عبد الرحمن، الكتابة الإدارية الفعالة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2013.
- 25_ خليل عوض، فنون الكتابة الإدارية والاتصال المؤسسي، دار الفكر العربي، القاهرة، 2011.
- 26_ رابح بوزيدي، الاتصال والتحرير الإداري، محاضرات مخصصة لطلاب السنة الأولى ماستر تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2018.
- 27_ راشد أبو صوارين، الاتصال الشفوي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2021.
- 28_ راضية بن مبارك، التعليم في النظام القانوني الجزائري، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، العدد 12، الجزائر، 2022.
- 29_ رشيد خزام، النظرية العامة للقرار الإداري، دار هومة، الجزائر، 2018.
- 30_ ساعد ساعد، فنيات التحرير الصحفي، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
- 31_ سعد عبد الحميد متولي، الاتصال الإداري وكتابة التقارير، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2014.
- 32_ سلامة الجازي طلال، إدارة الاجتماعات الذكية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 33_ سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 2009.
- 34_ سمير عبد الرازق، الاتصال في المؤسسات الحديثة، الدار اللبنانية المصرية، القاهرة، 2020.

- 35_ صلاح الدين عبد الباقي، كتابة التقارير والمراسلات الإدارية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2012.
- 36_ عاكف لطفي خصاونة، إدارة الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال، دار الحامد، الأردن، 2011.
- 37_ عبد الحفيظ هرقام، تأملات في عالم السمعى البصري، الدار العربية للكتاب، تونس، 2015.
- 38_ عبد الحق بوقرون، مبادئ المراسلات الإدارية، دار الخلدونية، الجزائر، 2019.
- 39_ عبد الرحمن السعيد، الاتصال الشفوي في العصر الرقمي، عالم الكتب، القاهرة، 2016.
- 40_ عبد الرحمن عبدالله العتيبي، مهارات الاتصال الشفهي، دار الزهراء للنشر، الرياض، 2014.
- 41_ عبد الرحمن محمد علي، أساسيات الاتصال الفعال: الاتصال اللفظي وغير اللفظي، دار الفكر العربي، القاهرة، 2015.
- 42_ عبد الرزاق الدليمي، فنون الاتصال والإقناع، دار المسيرة والتوزيع، عمان، 2009.
- 43_ عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2010.
- 44_ عبد العالي رزاق، التقارير الإعلامية، دار الأمة، الجزائر، 2014.
- 45_ عبد العالي رزاق، مهارات الكتابة الإعلامية، دار الصبح الجديدة، الجزائر، 2008.
- 46_ عبد العزيز مجدي، التحرير الصحفي: علم ومهارة وفن، كراسات صحفية، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2016.
- 47_ عبد الغفار جابر، الاتصال الإداري: النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر، عمان، 2011.
- 48_ عبد الغني سامي، إدارة الوقت والاجتماعات في المؤسسات، دار المدينة الجديدة، الإسكندرية، 2018.
- 49_ عبد الفتاح حسن، أساليب التقييم الإداري والتقارير التحليلية، دار الفكر، عمان، 2010.
- 50_ عبد القادر بن مراد، القوالب الصحفية في الإعلام السمعى البصري، 2018.
- 51_ عبد الكريم بكار، التواصل الإنساني، دار السلام، القاهرة، 2006.
- 52_ عبد اللطيف حمزة، المدخل في فن التحرير الصحفي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999.
- 53_ عبد المالك بن عبد العزيز بن شهلوب، التحقيق الصحفي، أسسه، أساليبه، اتجاهاته، الحديثة، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2004.
- 54_ عبدالله أبو زيد، أساليب التحقيق الصحفي الحديث، دار المعارف، القاهرة، 2018.

- 55_ عبدالله أشرف، إدارة الاجتماعات والتواصل الشفوي، دار الأنجلو، القاهرة، 2018.
- 56_ عبدالله الزيد، إدارة الاجتماعات الفعالة، دار المريخ للنشر، الرياض، 2010.
- 57_ عبداللهالطويرقي، علم الاتصال المعاصر: دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية، مكتبة العبيكان، القاهرة، د س ن.
- 58_ عبدالله المالكي، مهارات إعداد التقارير في المؤسسات، دار العلم والإيمان للنشر، القاهرة، 2022.
- 59_ عبده جدي، كتابة التقارير الإدارية الفعالة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- 60_ عذراء عيواج، محاضرات في فنيات التحرير الصحفي، مطبوعة جامعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2017.
- 61_ عربي المصري، الحديث والتحقيق الصحفي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.
- 62_ علي حسين، مشكلات الاتصال في بيئات العمل، الدار اللبنانية المصرية، القاهرة، 2016.
- 63_ علي خطار شطارة، القانون الإداري الجزائري، دار الهدى، الجزائر، 2017.
- 64_ علي عوجة، أسس علم الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008.
- 65_ عليق كايصة، بنية المحادثة ومكوناتها الأساسية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 66_ عمار بوضياف، المرجع في تحرير النصوص القانونية والوثائق الإدارية، دار الجسور، الجزائر، 2009.
- 67_ الفاسي الفهري عبد القادر، اللسانيات والتواصل، دار توبقال، الدار البيضاء، 1990.
- 68_ فاضل التدريسي ومحمود خضير، التحقيق الصحفي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2016.
- 69_ فتحي يونس، التواصل الشفوي، دار المعرفة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
- 70_ فهد الزهراني، فن التواصل الشخصي: مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، مكتبة الرشد، الرياض، 2019.
- 71_ فهد السويدي، الاتصال التنظيمي والتحول الرقمي في بيئة العمل المعاصرة، دار الكتاب الجامعي، دبي، 2020.
- 72_ فوزي عياش، الكتابة الإدارية وتقنيات التحرير الإداري، دار الهدى، الجزائر، 2017.
- 73_ فنديل محمد، مهارات الاتصال وإعداد التقارير، دار النشر للجامعات، الإسكندرية، 2010.
- 74_ كمال العيساوي، التسيير الإداري الحديث، دار الهدى، الجزائر، 2020.

- 75_ كيت كينان، قواعد إدارة الاجتماعات، ط1، تر: مركز التعريب والبرمجة، الدار العربية للعلوم، بيروت، 1996.
- 76_ لبنى مهدي، أشكال الريبورتاج التلفزيوني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2020.
- 77_ مالكوم بيل، الاجتماعات كيف تجعلها ناجحة، تر: مشيرة لعبد الرحمن، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 1998.
- 78_ محمد الدروبي، الصحافة والصحفي المعاصر، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، القاهرة، 1998.
- 79_ محمد الزغبى، كتابة التقارير الإدارية، دار وائل للنشر، القاهرة، 2017.
- 80_ محمد حسن الرفاعي، إعداد وكتابة التقرير الإداري، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
- 81_ محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال: الأسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 82_ محمد صادق إسماعيل، تخطيط التدريب ودوره في تحقيق أهداف المنظمات العامة والخاصة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2014.
- 83_ محمد صبري وفؤاد النمر، أساليب الاتصال الاجتماعي في دراسات وقضايا الخدمة الاجتماعية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1996.
- 84_ محمد عبد الحميد، التلفزيون وفنونه الصحفية، عالم الكتب، القاهرة، 2010.
- 85_ محمد عبد الحميد، نظريات الاتصال، عالم الكتب، القاهرة، 2000.
- 86_ محمد عبد الرحيم، كتابة التقارير في العمل الإداري، دار الكتب العلمية، بيروت، 2000.
- 87_ محمد عبد العزيز سلامة، الاتصال الإداري الحديث، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 88_ محمد عبد الغني الخراط، مهارات اللغة العربية في التعليم الجامعي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2007.
- 89_ محمد عبد الغني قاسم، الإدارة العامة: المفاهيم والوظائف والاتجاهات الحديثة، دار وائل للنشر، عمان، 2014.
- 90_ محمد عبد القادر الشامي، كتابة التقارير والمراسلات الإدارية، دار المعرفة العلمية، الإسكندرية، 2003.

- 91_ محمد عليان احمد فؤاد، المهارات اللغوية وماهيتها وطريق تدريسها، دار المسلم للنشر والتوزيع، الرياض، 1992.
- 92_ محمد لعقاب، الصحفي الناجح دليل الطلبة والصحفيين، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
- 93_ محمود الحداد، مبادئ الإدارة العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 94_ محمود حسن إسماعيل، فن كتابة التقارير الإدارية والاتصالية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2019.
- 95_ محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي، مبادئ علم الإدارة الحديثة، الأردن، 2014.
- 96_ محمود محمد الحيلة، تكنولوجيا التعليم من اجل تنمية التفكير بين القول والممارسة، دار المسيرة، عمان، 2002.
- 97_ مدحت محمد أبو النصر، إدارة وتنظيم الاجتماعات كمدخل لتطوير العمل للمنظمات الذكية، ط1، الموسوعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.
- 98_ منال أحمد البارودي، العصف الذهني وفن صناعة الأفكار، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015.
- 99_ منير حجاب، المحادثة الجيدة: أساسياتها وطرق توظيفها، الدار العربية للنشر، القاهرة، 2014.
- 100_ ميشال حبيب خياط، التحقيق الصحفي والتلفزيوني، دار الحارث للنشر والتوزيع، سوريا، 2022.
- 101_ ميميشعلي والعربي رزاق، سند تكويني موجه لفئات الإدارة، التسيير، التفنيش، المعهد الوطني لمستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، 2010.
- 102_ ناصر الشافعي، التقرير الإداري: أسس وقواعد، دار العلوم للنشر، عمان، 2009.
- 103_ نبيل عوض، فن الكتابة الإدارية والاتصال المؤسسي، دار الفكر العربي، القاهرة، 2011.
- 104_ نسيم الخوري، الكتابة الإعلامية: المبادئ والأصول، ط5، دار الكتاب الحديث للنشر، الجزائر، 2014.
- 105_ نصر الدين العياضي، اقتربات نظرية من الأنواع الصحفية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.

106_ يوسف ادريس، فن إعداد التقارير والاتصال الإداري الحديث، دار الرشد للنشر، الرباط، 2014.

ثانيا: المجالات:

- 1_ رشيد بن مالك، أهمية تقنيات الاتصال في دعم الاتصال المؤسسي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 4، المجلد 10، الجزائر، 2010.
- 2_ رضوان بوجمعة، الاتصال غير اللفظي، دراسة في بعض الأبعاد الثقافية للاتصال، المجلة الجزائرية للاتصال، العدد 02، الجزائر، 2002.
- 3_ سهام بديودي، التناول الإعلامي من خلال الفضائيات الجزائرية، مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد 11، عدد خاص، الجزائر، 2012.
- 4_ صالح شاكر وتوت، اتجاهات الإعلام الغربي، دراسة في الإعلام الأنجلو- أمريكي، مجلة أهل البيت، العدد 4، دار الحرية، بغداد، 1995.
- 5_ مليكة بوخاري، التحقيقات الصحفية في القنوات الخاصة بين العمل الاحترافي وصحافة الإثارة، المجلة المغربية للدراسات التاريخية والاجتماعية، جامعة سيدي بلعباس، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2015.

ثالثا: المطبوعات البيداغوجية:

- 1_ آمال ميراد، تقنيات الاتصال، مطبوعة بيداغوجية لطلبة السنة الثالثة اتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2024.
- 2_ إيمان عبادي، تقنيات الاتصال، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الثالثة اتصال، علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 2، 2021.
- 3_ بشير قشار، مطبوعة بيداغوجية في مقياس تقنيات الاتصال، السنة الثالثة اتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 03، 2022.
- 4_ الزهرة الزهرة، تقنيات الاتصال، مطبوعة بيداغوجية لطلبة السنة الثالثة اتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2022.
- 5_ سمية تنبو، تقنيات الاتصال الكتابي، مطبوعة بيداغوجية لطلبة السنة الثالثة اتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2029.

6_ سهام بن لعالم، تقنيات الاتصال، مطبوعة بيداغوجية لطلبة السنة الثالثة ليسانس اتصال، جامعة الجزائر 2، 2022.

7_ عبد الجليل طواهرير، مطبوعة بيداغوجية في الاتصال والتحرير الإداري، السنة الأولى ماستر إدارة الموارد البشرية وإدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2021.

8_ عبد الغاني لولو، مطبوعة بيداغوجية لطلبة السنة الثالثة اتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة سوق أهراس، الجزائر، 2021.

9_ عبد الكريم تفرقنيت، تقنيات الاتصال (مهارات الاتصال اللفظي والكتابي والسمعي البصري)، مطبوعة بيداغوجية، لطلبة السنة الأولى ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 03، 2021.

10_ ليليا شاوي، تقنيات الاتصال، مطبوعة بيداغوجية لطلبة السنة الثالثة اتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2021.

رابعاً: الكتب باللغة الانجليزية:

- 1_ Austin, J. L, *How to Do ThingswithWords*.ClarendonPress, Oxford, 1964.
- 2_ Brown, G, Yule, G, *Discourse Analysis*, Cambridge UniversityPress, 1983 .
- 3_ Sacks, G, Yule, G.A & Jefferson, G. A *Simples Systematics for the Organization of TurnTaking for Conversation*, London, 1974.
- 4_ Schegloff, E. A., Jefferson, G., &Sacks, H, *The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation*. London, 1977.

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

الرقم	العنوان	الصفحة
01	المقرر الدراسي	01
02	بطاقة فنية للمقياس	03
03	المحاور الأساسية للمقياس	04
المحور الأول		
تقنيات الاتصال الكتابي		
المحاضرة رقم 01: تقنيات الاتصال الكتابي		
01	تعريف الاتصال الكتابي	06
02	قواعد صياغة الرسالة الاتصالية المكتوبة	07
03	أنواع الاتصال الكتابي	08
04	خصائص أسلوب الاتصال الكتابي	09
05	مزايا الاتصال الكتابي وعيوبه	10
1-5	مزايا الاتصال الكتابي	10
2-5	عيوب الاتصال الكتابي	10
المحاضرة رقم 02: عرض الحال		
01	تعريف عرض الحال	11
02	أهداف عرض الحال	12
03	مميزات عرض الحال	13
04	عناصر ومحتويات عرض الحال	13
05	خطوات اعداد عرض الحال	14
06	أنواع عرض الحال	15
07	مهارات الاتصال اللازمة لإعداد عرض حال ناجح	15

16	الفرق بين عرض الحال والتقارير الإداري	08
17	الفرق بين عرض الحال والمحضر الإداري	09
المحاضرة رقم 03: التقرير الإداري		
19	مفهوم التقرير الإداري	01
20	مميزات التقرير الإداري	02
21	أهمية التقرير الإداري	03
22	خصائص التقرير الإداري	04
22	شروط التقرير الإداري وضوابطه	05
23	عناصر التقرير الإداري	06
24	أهداف التقرير الإداري	07
24	خطوات إعداد التقرير الإداري	08
26	أنواع التقارير الإدارية	09
المحاضرة رقم 04: التعلّمة		
27	تعريف التعلّمة الإدارية	01
28	مراحل كتابة التعلّمة الإدارية	02
29	الهدف من تحرير التعلّمة الإدارية وأشكالها	03
29	عناصر تحرير التعلّمة الإدارية	04
29	خصائص التعلّمة الإدارية	05
30	شكل التعلّمة الإدارية	06
المحاضرة رقم 05: التعلّمة المصلحية		
31	تعريف التعلّمة المصلحية	01
32	مراحل كتابة التعلّمة المصلحية	02
32	أهداف التعلّمة المصلحية	03
33	عناصر تحرير التعلّمة المصلحية	04
34	أنواع التعلّمة المصلحية	05

المحاضرة رقم 06: كتابة الخبر		
35	تعريف الخبر	01
35	سمات الخبر	02
35	أنواع الخبر	03
37	الطرائق الفنية لكتابة الخبر الصحفي	04
38	قوالب كتابة الخبر	05
39	عناصر الخبر	06
المحور الثاني		
تقنيات الاتصال الشفوي		
المحاضرة رقم 07: تقنيات الاتصال الشفوي		
41	مفهوم الاتصال الشفوي	01
42	مهارات الاتصال الشفوي	02
43	خصائص الاتصال الشفوي	03
44	معوقات الاتصال الشفوي	04
45	مزايا وعيوب الاتصال الشفوي	05
45	مزايا الاتصال الشفوي	1-5
45	عيوب الاتصال الشفوي	2-5
45	أنواع الاتصال الشفوي	06
45	الاتصال اللفظي	1-6
45	تعريف الاتصال اللفظي	1-1-6
46	أهمية الاتصال اللفظي	2-1-6
47	خصائص الاتصال اللفظي	3-1-6
47	مهارات الاتصال اللفظي	4-1-6
47	معوقات الاتصال اللفظي	5-1-6
48	الاتصال غير اللفظي	2-6

48	مفهوم الاتصال غير اللفظي	2-6
48	أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل	1-2-6
49	خصائص الاتصال غير اللفظي	2-2-6
49	أشكال وتصنيفات الاتصال غير اللفظي	2-2-6
49	أدوات الاتصال غير اللفظي	2-2-6
50	الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي	07
المحاضرة رقم 08: تداعي الأفكار		
51	مفهوم تداعي الأفكار	01
52	قواعد جلسات العصف الذهني	02
53	أنواع تداعي الأفكار	03
53	مراحل وطريقة تنفيذ تداعي الأفكار	04
53	تقنيات العصف الذهني الحديث	05
المحاضرة رقم 09: لعبة الأدوار		
55	تعريف لعبة الأدوار	01
56	مميزات لعبة الأدوار	02
56	خطوات تنفيذ تمثيل الدور	03
57	أهداف لعبة الأدوار	04
58	أساليب لعبة الأدوار	05
58	أنواع تمثيل الأدوار	06
المحاضرة رقم 10: أسلوب المحادثة		
59	تعريف المحادثة	01
60	أنواع المحادثة	02
62	مهارات المحادثة	03
63	العناصر الواجب أن تتوفر في أطراف المحادثة	04
63	بنية المحادثة	05

63	مكونات بنية المحادثة	06
64	مراحل الحديث الجيد	07
المحاضرة رقم 11: إدارة الاجتماعات		
66	مفهوم الاجتماع	01
67	أسباب عقد الاجتماعات	02
67	أهداف الاجتماع	03
67	فوائد الاجتماعات	04
68	عناصر الاجتماع	05
68	أهمية الاجتماعات	06
69	عوامل النجاح أثناء الإعداد للاجتماع (قبله)	07
69	عوامل النجاح أثناء الاجتماع	08
69	المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات	09
71	أنواع الاجتماعات	10
72	تقييم الاجتماع	11
المحور الثالث		
تقنيات الاتصال السمعي البصري		
المحاضرة رقم 12: تقنيات الاتصال السمعي البصري		
74	تعريف الاتصال السمعي البصري	01
75	مميزات الاتصال السمعي البصري	02
75	لغة الاتصال السمعي البصري	03
75	خصائص الاتصال السمعي البصري	04
76	أنواع الاتصال السمعي البصري	05
77	مزايا الاتصال السمعي البصري	06
المحاضرة رقم 13: الريبورتاج		

79	تعريف الريبورتاج	01
80	خصائص الريبورتاج	02
80	أنواع الريبورتاج	03
82	بنية الريبورتاج	04
المحاضرة رقم 14:البورتري		
84	تعريف البورتري	01
85	عناصر البورتري	02
86	أنواع البورتري	03
86	ماذا يُكتب البورتري؟	04
87	خصائص البورتري السمعي البصري	05
88	مميزات البورتري السمعي البصري	06
88	شروط إعداد البورتري	07
88	أساليب كتابة البورتري	08
89	بنية البورتري	09
المحاضرة رقم 15:التحقيق		
90	مفهوم التحقيق	01
91	أنواع التحقيق الصحفي	02
91	مصادر التحقيق السمعي البصري	03
91	عناصر التحقيق السمعي البصري	04
92	أسباب استخدام التحقيق السمعي البصري	05
92	مميزات التحقيق السمعي البصري	06
92	مراحل انجاز التحقيق السمعي البصري	07
93	وظائف التحقيق السمعي البصري	08
93	أهداف التحقيق السمعي البصري	09

93	بنية التحقيق السمعي البصري	10
94	خصائص التحقيق السمعي	11
95	خصائص التحقيق البصري	12
95	الفرق بين الريبورتاج والتحقيق	13
المحور الرابع		
التقنيات الاتصالية الحديثة والاتصال الرقمي		
المحاضرة رقم 16: التقنيات الاتصالية الحديثة		
96	مفهوم التقنيات الاتصالية الحديثة	01
97	خصائص تقنيات الاتصال الحديثة	02
97	أنواع تقنيات الاتصال الحديثة	03
99	مزايا تقنيات الاتصال الحديثة	04
99	عيوب تقنيات الاتصال الحديثة	05
المحاضرة رقم 17: الاتصال الرقمي		
101	تعريف الاتصال الرقمي	01
102	وظائف الاتصال الرقمي	02
102	دور الرقمنة في فعالية الاتصال	03
103	تقنيات الاتصال الرقمي	04
103	منصات التواصل الاجتماعي	05
104	البريد الإلكتروني والاتصال المهني	06
106	منصات المحتوى والنشر الرقمي	07
106	تطور تقنيات الاتصالات الرقمية	08
108	العوامل المؤثرة في تطور تقنيات الاتصالات الرقمية	09
108	أثر تقنيات الاتصال الرقمي على المجتمعات.	10
111	قائمة المراجع	

120	فهرس المحتويات
-----	----------------