

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمّة لخضر - الوادي

قسم العلوم الانسانية



كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

دور العنف اللفظي في تدعيم الرسالة الاتصالية لدى الجمهور الجزائري

-درسة ميدانية لعينة من طالبة جامعة الشهيد حمّة لخضر بالوادي

مذكرة مكملّة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص سمعي بصري

إشراف الاستاذ:

د.زياد اسماعيل

إعداد الطالبين:

- غرايسة اسماعيل

- غرايسة عثمان

لجنة المناقشة

المؤسسة الأصلية	الصفة	الأستاذ
جامعة الشهيد حمّة لخضر- الوادي	مشرفا ومقررا	د.زياد اسماعيل
جامعة الشهيد حمّة لخضر- الوادي	رئيس اللجنة	طارق هابة
جامعة الشهيد حمّة لخضر- الوادي	عضوا مناقشا	فاطمة الزهراء قيطة

السنة الجامعية : 2020/2019

# إهداء

نهدي ثمرة عملنا هذا إلى : نبع الحنان ومن سهرت الليالي من أجل  
وصولنا إلى ما نحن عليه أمننا الحبيبة الغالية بارك الله في عمرها وإلى من  
سعى جاهدا من أجل إسعادنا وإرضائنا ابويننا الغاليين بارك الله في  
عمرهما وإلى من كانوا سندا وعونا ومرجعا في مسارنا الدراسي إخوتنا  
حفظهم الله وإلى رفقاء دربنا الأعزاء أصدقائنا وزملائنا في مختلف

المراحل وإلى كل

أفراد عائلة غرايسة

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

فالحمد لله أولا وأخيرا على نعمه الجليلة

وتوفيقه لنا لإنارة طريقنا في سبيل العلم

أتقدم بالشكر الجزيل للدكتور اسماعيل زياد الذي كان خير مشرف

وموجه في إعداد مذكرة التخرج

ونشكر أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال

لما قدموه لنا طيلة مشوارنا الجامعي

## ملخص الدراسة:

دور العنف اللفظي في تدعيم الرسالة الاتصالية لدى الجمهور الجزائري نظرا للدور الذي تؤديه وسائل الاتصال في التوعية و التأثير في الاتجاهات و السلوكيات و نظرا لأهمية هذا الموضوع من وسائل التواصل الحديثة فقد جاءت هذه الدراسة بهدف الكشف عن مدى انتشار العنف اللفظي عبر وسائل الاتصالية و الرسائل المختلفة و اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي لاستمارة الاستقاء لعينة من جامعة الشهيد حمه الاخضر بالوادي

**الكلمات المفتاحية:** العنف - الجمهور - الرسالة الاتصالية

**Study summary:**

The role of verbal violence in strengthening the communication message among the Algerian public due to the role played by the means of communication in raising awareness and influencing trends and behaviors, and given the importance of this topic of modern means of communication, this study came with the aim of revealing the extent of verbal violence spread through the means of communication and various messages This study was based on the survey method of the intake form for a sample from the University of Shaheed Hama Al-Akhdar in the valley

**Key words:** Violence - Audience - Communication Message

## فهرس المحتويات

1.....	
أ.....	إهداء
ب.....	شكر وتقدير
ج.....	ملخص الدراسة:
ه.....	فهرس المحتويات
ز.....	فهرس الاشكال
ح.....	مقدمة:

### الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة

12.....	1-الاشكالية :
14.....	2-منهج الدراسة و ادواته :
15.....	3- اهداف الدراسة :
16.....	4-مجتمع البحث والعينة :
18.....	5- خلفية النظرية .( نظرية التفاعلية الرمزية .)
18.....	6-اختبار الصدق :
18.....	- المفاهيم و المصطلحات :

### الفصل الثاني: الاطار النظري للدراسة والادبيات البحثية

25.....	تمهيد:
26.....	المطلب الاول: تعريف الاتصال وطبيعته
28.....	المطلب الثاني : عناصر الاتصال ومكوناته
33.....	المطلب الثالث: أنواع الاتصال
38.....	المطلب الرابع: نماذج الاتصال

43	المطلب الخامس: خصائص الاتصال
46	المطلب السادس: أغراض الاتصال
51	المطلب السابع: بعض المفاهيم المغلوطة عن الاتصال
55	المبحث الثاني: جمهور وسائل الاعلام
55	المطلب الأول: مفهوم جمهور وسائل الاعلام
56	المطلب الثاني: تصنيفات جمهور وسائل الاعلام
57	المطلب الثالث: خصائص جمهور وسائل الاعلام
60	المبحث الثالث: العنف اللفظي
60	المطلب الأول: مفهوم العنف (لغة، اصطلاحاً)
61	المطلب الثاني: أسباب العنف
61	المطلب الثالث: أشكال العنف
62	المطلب الرابع: أثار العنف
63	المطلب الخامس: العنف اللفظي في توتير
64	المطلب السادس: تأثيرات العنف
64	المطلب السابع: أسباب العنف
68	خاتمة:
71	قائمة المراجع:
73	الملاحق

## فهرس الاشكال

- الشكل 1: الاتصال الذاتي ..... 37
- الشكل 2: نموذج أنواع الاتصال الأساس ..... 37
- الشكل 3: نموذج الاتصال أحادي الاتجاه ..... 39
- الشكل 4: نموذج الاتصال التبادلي (في اتجاهين) ..... 41
- الشكل 5: نموذج الاتصال التفاعلي ..... 42

## مقدمة:

يعتبر الاتصال ركنا اساسيا من اركان الشخصية و مقومات الحضارة البشرية التي لم ومع تطور العقل البشري بدأ في نقل التجربة الى الاجيال الجديدة و الاستفادة من تجارب السلف عبر هذه الرسائل التجارية من ما ادى الى تراكم المعلومات و الخبرات مكن الانسان في السيطرة تدريجيا على الطبيعة و بالتالي يادي الاتصال عبر رسائله المختلفة دورا فعالا على مستوى الذاتي و هو الحصول على الاعتراف بكياننا الشخصي من قبل الاخرين و الاعتراف بصورتنا الايجابية عن انفسنا و يجعلنا اكثر انفتاحا على العالم الاخر عبر رسائل اتصالية المختلفة باختلاف الافراد و السلوكيات و الثقافات

لذلك يعتبر الفرد عنصرا اساسيا في تفعيل الرسالة الاتصالية و تكيفها حسب خبراتنا الخاصة ، و لكن مع ظهور وسائل الاعلام الجديدة ادت الى تغيرات متسارعة في سلوكيات مستخدميها بشكل يظهر عنفا رمزيا بصورة لفظية او غير لفظية ، و ذلك لدعم محتواه او رسالته بسلوك معادل و ذلك من قبل افراد او جماعات بهدف السيطرة بالقوة و الكذب و اذاء الاخرين ، مما يشكل بيئة تواصلية عدائية تقوم على الرفض و التهديد و الاحساس بالغرابة مما يآثر في نظر الافراد لذواتهم بوصفهم الموجه الرئيسي لسلوكياتهم و نظرتهم للآخرين للمواقف المختلفة حيث انصب اهتمامنا بموضوع هاته الدراسة على عوامل و مسببات العنف اللفظي و تدعيمه لرسالة الاتصالية و معرفة مظاهر هاته الظاهرة ، و تأتي اهمية طرحنا هذا الى جدة الموضوع و مدى تأثيره على المستخدمين

وعليه فهدفنا هو الاحاطة بالأسباب الاولية المباشرة ، و من اجل تحقيق هاته

الدراسة قسم الى ثلاث فصول:

**الفصل الأول** الجانب المنهجي و عرضت فيه الاطر المنهجية لهذه الدراسة منها الاشكالية و منهج البحث و ادواته و حددت فيه اهمية و اهداف الدراسة ، اما **الفصل الثاني** فهو الاطار النظري لدراسة جاء بعنوان الرسالة الاتصالية لدى الجمهور الجزائري ذكر فيه مفهوم الرسالة الاتصالية و عناصرها ونظرياتها اضافة الى مفهوم الجمهور خصائصه وسماتها لاجتماعية. وأخيرا ختمنا دراستنا **بخاتمة** وضمنا فيها بعض نتائج الدراسة، والحقنا **استبيان** مكون من اربعة محاور

# الفصل الأول

## الاطار المنهجي للدراسة

- 1-الإشكالية
- 2-منهج الدراسة و ادواته
- 3- اهداف الدراسة
- 4-مجتمع البحث والعينة
- 5- خلفية النظرية. ( نظرية التفاعلية الرمزية)
- 6-اختبار الصدق
- 7- المفاهيم و المصطلحات

## 1-الإشكالية :

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة صاحبت الانسان في مراحل تكوين المجتمع البشري اذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الافراد في مختلف المجتمعات علي الاتصال بالدرجة الاولى حيث لا يمكن الاستغناء عنه لان أي نشاط اجتماعي او تفرم الانساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

و بناء على ذلك تتشكل قنوات اتصالية عديدة تعمل على ضمان السير الحسن للمستويات و الرسائل الاتصالية في مختلف الاصعدة مما يساعد في دعم الروابط الاجتماعية الجماعية كانت او الفردية منها .

و قد تتطور الرسائل الاتصالية تبعا لعدة عوامل اهمها : المنافسة بين وسائل التواصل التي نتج عنه العديد من المواقع التواصل الاجتماعية الحديثة التي تضمن اتصالا اسرع و اقوى خلاف عن سابقها مما حتم الاستعانة بهذه الوسيلة التي تتسع لكم هائل من الرسائل الاتصالية في ان واحد مع القدرة في زيادة حجم التفاعل بين الاشخاص و الجماعات ؛ و لذلك وجدت تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة نفسها وسط شبكة من التفاعلات للمواضيع التي يتداولها مختلف شرائح المجتمع مما خلقت حساسية لدى الكثير من الاشخاص.

و بما ان الجمهور الجزائري (الجامعي) فئة نوعية من فئات هذا المجتمع المعاصر على افتراض انها الاكثر تعلما ووعيا وهو بالتأكيد ليس بمعزل على استخدام مثل هذه الرسائل النصية سواء الشفوية منها او غير الشفوية .

و بالتالي خلفت هذه الاخيرة حالة م الفوضى و بالأخص فئة الشباب منهم نتيجة لعدة عوامل منها البطالة و التفكك الاسري و دخول ثقافات اخرى و كثرة الآفات الاجتماعية كالمخدرات فأصبحت علاقاتهم ببعضها علاقات يسودها العنف الذي يحاول ان يبرز قوته و جبروته ليعوض النفاص الموجودة في عالمه الخاص .

و قد انتشرت ظاهرة العنف اللفظي بشكل كبير في الآونة الاخيرة فاصبحنا لا نسمع الا تلك الالفاظ المشينة المفترقة للحياء من سب و شتم و سخرية و ازدراء و تهم و الاكثر من ذلك سب الله .<sup>1</sup>

وبما اننا نعيش عصر الانترنت و ثورة مواقع التواصل الاجتماعي التي تلعب دورا كبير في ربط الشباب و اداة لتواصل فيما بينهم في بنية افتراضية تتخطى حدود الزمان و المكان و حدود الثقافة ، بحيث نشهد على الدور التي قامت به في ثورات العربية و الاسهامات الفعالة فيها فحشدت الجمهور و نظمتها و سهلت له من طريق التواصل ببعضهم البعض و من ثما انتقلت لها عدوى نشر العنف اللفظي التي قد تعتبرها بعض المجتمعات الغربية او بالأحرى المتفتحة كما يقولون لان الاساءة اللفظية اصبحت تحضرا في وقتنا الراهن فأصبحت مواقع التواصل مثل التويتر الفضاء الرحب لنشر كل ما يدعو الى العنف اللفظي لينتقل الى بعض الاحيان الى العنف الجسدي<sup>2</sup>

و تأسيسا علي ما سبق جاءت اشكالية هذه الدراسة لتجيب عن التساؤل الرئيسي التالي .

ما هو دور العنفة اللفظي في تدعيم الرسالة الاتصالية لدى الجمهور الجزائري؟.

و لتفكيك جوانب هذه الدراسة ارتأينا ان نطرح التساؤلات الفرعية التالية .

- ما هي المواضيع الاكثر تداول للعنف اللفظي في الرسائل الاتصالية لدى الطالب جامعة حمه لخضر ؟

- كيف تم استخدام طلبية حمه الاخضر للعنف اللفظي في الرسالة الاتصالية ؟

- ما هي دوافع استخدام طلبية حمه الاخضر للعنف اللفظي في الرسالة الاتصالية ؟.

- ما هو موقف طلبية حمه الاخضر من ممارسة العنف اللفظي لرسائل الاتصالية؟ .

- ما هي عوامل انتشار العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي ؟.

<sup>1</sup> قسمية سليمة ، العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي - دراسة وصفية تحليلية لطلبة الاعلام و الاتصال ، ، ( د- ط) ، ورقلة ، ماستر ، تكنولوجيا الاتصال الجديدة ، 2016. ص 15.

<sup>2</sup> قسمية سليمة ، المراجع السابق ، ص 15.

## 2- منهج الدراسة و ادواته :

## 2-1- منهج الدراسة .

اذا كان المنهج هو طائفة من القواعد العامة للوصول الى الحقيقة في العلوم او هو الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تعين على سير العقل و تحديد عملياته للوصول الى نتيجة معلومة و هو اداة اختبار الفروض و يقع عليه عبئ تطويرها و تحقيقها.<sup>1</sup>

فهذا يعني انه لا غنى عنه بالنسبة لأي بحث علمي .

اما نوع المنهج المختار فيفرضه موضوع البحث و الهدف المرجو من الدراسة و بما ان هذه الدراسة تهدف الى وصف مظاهر العنف اللفظي لدى الطلبة الجزائريين عبر رسائل الاتصالية ، فهي بذلك تنتمي الى الدراسات الوصفية التحليلية ، فان المنهج الملائم لهذه الدراسة هو منهج المسحي .

والمنهج المسحي الوصفي في مجال الدراسة جمهور المتحدثين يوصف حجم و تركيب هذا الجمهور و تصنيف الحاجات و الدوافع و المعايير الثقافية و الاجتماعية و كذلك الانماط السلوكية و درجاتها او شدتها وكذلك مستويات الاهتمام و التفضيل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عادل احمد ، العنف الرمزي المدرك لوسائل الاعلام الجديدة لدى الشباب المصري ،اعلام التربوي ، ( د- ط ) ، جامعة المنصورة ، مصر .20.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 21.

**2-2-أداة جمع البيانات :**

ان الاداة التي استخدمناها لجمع البيانات الميدانية في هذه الدراسة تتمثل في استمارة الاستقصاء لأنها تناسب غرض الدراسة اولا ولما تتميز به من خصائص تسهل عل الباحث و المبحوث في اقتصاد للوقت و كذا الجهد ، ثانيا هي عبارة عن شكل مطبوع يحتوي على مجموعة من الاسئلة موجهة الى عينة من الافراد حول موضوع معين او موضوعات ترتبط بموضوع الدراسة .

و لقد تم تصميم نهائي للاستمارة من خلال المرور بعدة مراحل من بالاستعانة بالدراسات السابقة الى الملاحظات المقدمة من الاستاذ المشرف و الاستاذين المحكمين الى توزيع الاستمارة التجريبية لتاتي في صيغتها النهائية مقسمة الى محورين رئيسيين ، محور حول دور اللفظي في تدعيم الرسالة الاتصالية و يحتوي على دوافع و انماط الاستخدام .

و محور ثاني حول التدابير التي يجب ان تتخذ للحد من هاته الظاهرة بالإضافة الى

البيانات الشخصية .<sup>1</sup>

**3- اهداف الدراسة :**

لكل دراسة علمية اهداف معينة يسعى من خلالها الباحث لتحقيقها و دراسة بدون هدف محدد سلفا هي ضرب من الفوضى فتأدي حتما الى عدم التحكم في الموضوع المراد دراسته لذلك يمكن ايجاز اهداف هذه الدراسة فيما يلي .

- معرفة عادة و انماط استخدام جمهور الطلبة الجزائريين لرسائل الاتصالية .
- معرفة اسباب و عوامل انتشار ظاهرة العنف اللفظي داخل اوساط الطلبة بالوادي .
- البحث عن حلول و اساليب لتقليل او الحد من هذه الظاهرة عبر رسائل اتصالية .
- اعطاء صورة مميزة للمستخدمين لوسائل الاتصال تسودها الالفاظ المحترمة الهادفة و تخلوها الالفاظ العنيفة السلبية الغير هادفة .

<sup>1</sup> عادل احمد، المرجع السابق ، ص 22

- ترسيخ افكار و طرق كيفية التعامل مع المواضيع الحساسة بالنسبة للمستخدمين لإبداء آرائهم بطريقة علمية مثقفة.<sup>1</sup>

- تحريك و زعزعة السكون الهامد على الجهات المختصة و بعث رسالة للجمعيات و المراكز الاتصالية ذات الاختصاص بالمجال الرقمي لتكثيف الجهود و توحدها للهدف الواحد.

#### 4-مجتمع البحث والعينة :

##### 4-1- مجتمع البحث .

من المنطقي انه كل باحث سواء في علوم الاجتماعية او الانسانية نجد ان دراسته متعلقة بمجتمع البحث و يعرف مجتمع البحث على انه مجموعة المفردات الظاهرة المراد دراستها سواء كانت بشرية او مؤسسات او غيرها ، و التي يهدف الباحث لدراستها و تحقيق نتائج جديدة ، و بالتالي اختار الباحث طلاب جامعة حمه الاخضر لفترة زمنية محددة لدور العنف اللفظي عبر وسائل اتصالية لتكون مجتمع بحثه<sup>2</sup>

##### 4-2-العينة المختارة .

العينة في البحث العلمي من الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما و تستخدم طريقة العينة في البحث الحالات المجتمعات الكبيرة التي تعد مفرداتها بألاف و الملايين حيث يتم اجراء الدراسة عن طريق الحصر الشامل .

<sup>1</sup> المرجع نفسه ، 23

<sup>2</sup> لونيبي باديس ، جمهور الطلبة الجزائريين و الانترنت ، (د-ط) ، الاعلام و الاتصال ، جامعة منتوري

، 2007-2008.ص 12

و لان مجتمع الطلبة كبير جدا و لكن يمكن معرفة و ضبط مفرداته في اعداد قوائم محددة فان العينة المناسبة لدراسة هي العينة الطبقية متعددة المراحل و هي العينة التي يختارها الباحث بمراحل متعددة لغرض التركيز و حصر البحث ، و يمكن اختبارها عشوائيا او عمديا طبقا للهدف من الدراسة و خصائص مفرداتها و حجمها و درجة تجانسا .

اما الخطوات المتاحة في اختيار العينة و مفرداتها فكانت فيما يلي <sup>1</sup>.

- اختيار كليتين مختلفتين ووقع الاختيار عمديا على كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، و كلية الطبيعية و الحياة .

- لان قصدنا معرفة ما اذا كانت هناك اختلافات لدى الطلبة في ما يخص العنف لرسائل الاتصالية .

- اختبار قسم من اقسام الكليتين ، ووقع الاختيار عشوائيا على قسم علوم الاعلام و الاتصال من كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية و قسم بيولوجيا الحيوان من كلية العلوم الطبيعية و الحياة .

- اختيار سنة من سنوات الدراسة ووقع الاختيار عشوائيا على سنة الثالثة من كل قسم <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص13

<sup>2</sup> لونيس باديس ، المرجع السابق ، ص 14.

**5- خلفية النظرية . ( نظرية التفاعلية الرمزية ) .**

تحدد خلفية النظرية اتجاه الدراسة لتساهم بدورها في تحديد اطار البيانات المطلوبة و كذا النتائج او الحقائق المستهدفة ، و لذلك سنحاول في هذا العنصر عرض اهم التطورات التي ستتعلق منها هذه الدراسة في مقارنة دور العنف اللفظي في رسالة الاتصالية لدى جمهور الجزائريين

ويقوم ذلك بالتفاعل مع الاخرين عن طريق اللغة مما يولد الانطباعات (الافكار الشخصية ) عن كل فرد او جماعات من الناس .  
الفكرة الشخصية هي : مجموعة من الصفات التي نتخذها و نسقطها كتفسير على الاخرين لشخصياتهم الواقعية .

الفروض و الاساسية لنظرية التفاعلية الرمزية .

1- النظر الى المجتمع باعتباره نظاما للمعاني .

2- تحدد الحقائق النفسية و الاجتماعية بناءا مميزا من المعاني .<sup>1</sup>

3- ان الروابط التي توحد الناس و الافكار التي لديهم في الاخرين تعد بنية شخصية من المعاني الناشئة عن التفاعل الرمزي .

4- ان السلوك الفردي في موقف ما يتوقف على المضامين و المعاني التي تربط الناس بهذا الموقف .<sup>2</sup>

**6- اختبار الصدق :**

1- اختبار الصدق : تم عرض استمارة الاستبيان على اساتذة محكمين ولأستاذ المشرف ، لتحديد مدى صلاحيتها لقياس المتغيرات وقد اتفقوا بنسبة 93% على صلاحية الاستمارة لتطبيق ، و قد تم اجراء التعديلات المطلوبة حتى اصبحت في شكلها النهائي .

**- المفاهيم و المصطلحات :**

<sup>1</sup> نزال الفلاحي و اخريين ، ط-ب الاعصار العلمي ، 2014 ، ص 217

<sup>2</sup> نزال الفلاح الظلاعي ، المرجع السابق ، ص

ان أي بحث او دراسة مهما كان مجالها تتطلب تحديد المفاهيم و المصطلحات المرتبطة بالموضوع محل الدراسة او يتوجب على الباحث تحديد المعاني تحديدا دقيقا يساعد القارئ المختص فهمها و ادراكها بشكل صحيح و عليه فقد تطلبت هذه الدراسة تحديد مفاهيم اساسية و هي كالتالي

**الرسالة الاتصالية :** و هي العبارات التي تستخدم في العملية التي بموجبها يقوم الشخص بنقل الافكار و المعاني او المعلومات و الرسائل الكتابية و الشفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه و لغة الجسم و عبر وسيلة اتصال تنقل هذه الافكار الى شخص اخر و بدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها .<sup>1</sup>

**الجمهور :** و هو مجموعة من الناس تتلقا عملا ما اليها و غالبا خما يكون هذه العمل رياضيا او فنيا او اخصائيا او كتابيا و يتروح عدد الجمهور عادة من بضع عشرات كما في الاستديو ضمن البرامج التلفزة او عدة مئات كما في خطبه الجمعة او عشرات الألوف في المباريات كرة القدم و الحفلات الموسيقية الى عدد غير محدد بالبت غير وسائل الاعلام و الأنترنت

**العنف :** و هو احد السلوكيات السيئة و غير المقلوية السلبية و هي ظاهرة مجتمعة خطيرة و جدية و لها اثارها المدمر على تماسك المجتمع

**و سائل الاعلام الجديدة :** و هو مجموعة تكنولوجيات الاتصال التي تولدت من التزاوج بين الكمبيوتر و الوسائل التقليدية للإعلام و الطباعة و التصوير الفوتوغرافي و الصوت و الفيديو .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> قاسمية سليمة ، المرجع السابق، ص 17

<sup>2</sup> سلمية قسيمة ، المرجع السابق ، 18

## 7-الدراسات السابقة :

7-1 الدراسة الاولى : العنف الرمزي المدرك بوسائل الاعلام الجديد و علاقته بمفهوم الذات و الامن النفسي لدى الشباب المصري دراسة ميدانية احمد عاد عبد الفتاح محمد . 2018/26 .

- تحددت مشكلة البحث في الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي : ما العلاقة بين العنف الرمزي المدرك بوسائل الاعلام الجديد و مفهوم الذات و الامن النفسي لدى الشباب المصري فيه الدراسة ؟.

- و حاول الباحث الإجابة على الفروض التالية .

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائية في معدلات استخدام الشباب عينة الدراسة و وسائل الاعلام الجديد و ابعاد مقياس العنف الرمزي المدرك <sup>1</sup>.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية من متوسطات درجات الثبات على مقياس مفهوم الذات وفق معدلات استخدامهم تلك الوسائل .

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين تعرض الشباب للعنف الرمزي بتلك الوسائل و ابعاد مفهوم معدلات استخدامهم لتلك الوسائل .

- اما اهداف هذا البحث فقد سعى هذا البحث الى تحقيق الاهداف التالية .

- التعرف على معدلات الثبات و استخدام الشباب لوسائل الاعلام الجديد و ادراكهم للعنف الرمزي المقدم .

- رصد علاقة تعرض الشباب للعنف الرمزي بتلك الوسائل و مفهوم الذات و الامن النفسي لديهم .

- تحديد الفروق بين متوسط درجات الشباب في ابعاد مقاييس العنف الرمزي و مفهوم الذات و الامن النفسي وفق معدلات الاستخدام و المتغيرات الديمغرافية .

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 19

- اما منهج البحث فقد استخدم الباحث المنهج المسحي عبر اسلوب المسح الميداني و اسلوب المقارنة لعينة الدراسة و طبق الباحث عينة عمدية متاحة قوامها (200) مفردى من الشباب المصري مستخدما وسائل الاعلام الجديدة .
  - و لقد توصل الباحث الى نتائج و من اهمها .
  - ظاهرة العنف عامة تشمل جمع فئات المجتمع و انها لدى فئة الشباب الذي يوصف بالجيل الرقمي اكثر انتشارا فيما بينهم لاسيما الذكور .
  - اثبتت الدراسة فروق دالة احصائيا بين الذكور و الاناث على ادراك العنف الرمزي المدرك
- 1.

- 7-2- الدراسة الثانية : باديس لونيبي : جمهور الطلبة الجزائريين و الأنترنت دراسة في استخدامات و اشباعات طلبة جامعة منتوري - قسنطينة (ت م) 2008/07/08.
- تحدد مشكلة الدراسة في اجابة على استخدامات و اشباعات جمهور الطلبة الجزائريين من الأنترنت و تمحورت تساؤلات الدراسة حول الاستخدامات و الاشباعات .
  - ما هي عادت استخدام جمهور الطلبة الجزائريين للأنترنت .
  - ما هي انماط استخدام جمهور الطلبة الجزائريين للأنترنت .
  - ما هي الاشباعات المحققة لجمهور الطلبة الجزائريين من خلال استخدام الأنترنت .
  - على الاشباعات المحققة من جمهور الطلبة الجزائريين من خلال استخدام الأنترنت تقديم عن استخدام و سائل اعلام اخرى .
  - و تهدف هاته الدراسة الى ما يلي .
  - معرفة عادات و انماط جمهور الطلبة الجزائريين للأنترنت و الكشف عن الاشباعات التي تحقق لطلبة من خلال استخدامهم للأنترنت .
  - معرفة اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية بين استخدام الأنترنت .

<sup>1</sup> سلمية قسيمة ، المرجع السابق ، ص 20

- معرفة اذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين الاستخدامات و الاشباعات .
- اما المنهج فقد استخدمنا لمنهج الوصفي التحليلي و طبق اداة الاستبانة و هي استمارة الاستقصاء<sup>1</sup>.
- و لقد توصل الباحث الى العديد من النتائج اهمها .
- يستخدم جمهور الطلبة الجزائريين الإنترنت عموما بشكل معقول دون اغراض او تفريط
- يستخدم اغلبية جمهور الطلبة الجزائريين للإنترنت بشكل غير منتظم .
- اكثر الحركات التي يفعلها الطلبة Google - Yahoo .
- اكثر المواقع الالكترونية تفضيلا .
- المواقع التي تتوافق مع تخصصهم الدراسي و المواقع التي تستخدم اللغة الفرنسية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> احمد عادل ، المرجع السابق ، ص 26

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص 27

## ❖ التعليق على الدراسة السابقة .

## ✓ الدراسة الاولى :

لا تختلف الدراسة السابقة هذه على دراستنا موضوعا و منهجا ، لذلك فقد كانت استفادتنا منها متعددة الواجه نذكرها معا الملاحظات الآتية .

- بحيث تشترك هذه الدراسة من حيث المنهج المستخدم وهو المسح الميداني بالعينة
- كما تشترك في استخدام استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات .
- اما من ناحية الموضوع فقد اشتركنا في نفس المشكلة و هي العنف اللفظي ، لكن من حيث مجتمع فهذه الدراسة اخذت الشباب المصري عامة كمجتمع بحثها و هو مجتمع كبير مما يقلل من مصداقية و دقة الدلائل الاحصائية فيما يخص دراستنا حدد الشاب الجزائري من فئة الطلاب لجامعة حمه الاخضر .

## ✓ الدراسة الثانية :

اما في هذه الدراسة فقد اختلفت مشكلة البحث عن دراستنا لكن يوجد اشتراك في المنهج و الاداة و هي استبانة استمارة الاستقصاء ، كما يشتركان في المجتمع المبحوث و هما الطلبة الجزائريين و معرفة عاداتهم و سلوكياتهم من خلال هذه الدراسة ، لكن نجد ان هذه الدراسة تفتقد لدقة و ذلك من خلال ما لوحظ في احد نتائجها من خلال الموقع الاكثر تصفحا فبي الأنترنت لدى الطلبة الجزائريين من خلال غالبية ( نعم) المواقع مثل Google لكن في الواقع تجد غير ذلك مما ينقص من مصداقية هذه الاحصائيات .

## الفصل الثاني

### الاطار النظري للدراسة والادبيات البحثية

المبحث الأول: الرسالة الاتصالية لدى الجمهور الجزائري .

المبحث الثاني : الجمهور الجزائري و خصائصه .

المبحث الثالث : العنف اللفظي .

**تمهيد:**

سنحاول من خلال هذا الفصل النظري التطرق الى اهم العناصر التي تقوم عليها مشكلة الدراسة اهمها مفهوم الاتصال و عناصرها و اهم النظريات ثم مفهوم العنف اللفظي و تأثيره ثم الى الجمهور مفهومه و خصائصه

## المطلب الاول: تعريف الاتصال وطبيعته

## ( Defining Communication and its Nature)

الاتصال ( communication ) شيء نقوم به في كل زمان ومكان نلتقي فيه بأشخاص، أو نريد أن نوصل معلومة أو فكرة أو أمراً إليهم. إنه من أكثر الأنشطة التي يقوم بها الإنسان في حياته، وبطبيعة الحال أكثر من تناوله للطعام والشراب. ويحدث الاتصال بين الصغار والكبار والأصدقاء والأعداء والرجال والنساء مع بعضهم البعض ومع غيرهم من البشر<sup>1</sup>.

**فما هو الاتصال ؟ يمكننا - باختصار - أن نقول إنه عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز. ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.**

يمكنك أن تتخيل صديقاً لك لم تره منذ مدة، فإذا هو يقابلك بابتسامة عريضة ويبدوك بالتحية، ثم يسألك عن سبب زيادة وزنك، وعن سبب انقطاعك عن الاتصال به فتجيبه مع نظرات منك، وتخبره بأن وزنه هو الآخر قد زاد منذ أن رأيته آخر مرة. فتتبادلان الضحك وتدعوه للعشاء في اليوم التالي مع بعض أصدقائك<sup>2</sup>.

ثم تخيل حالة أخرى حيث يكون أحد الآباء بصحبة ابنته الصغيرة في أحد الأسواق، وعند مرورهما أمام محل للألعاب تسحب الطفلة يد أبيها للدخول إلى المحل لشراء لعبة رأتها في واجهة المحل. ينظر الأب لابنته نظرة استغراب ويشير لها بأنه مستعجل لشراء ما جاء

<sup>1</sup> عادل احمد ، العنف الرمزي المدرك لوسائل الاعلام الجديدة لدى الشباب المصري ،اعلام التربوي ، ( د- ط ) ، جامعة

المنصورة ، مصر .ص 20

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 21.

من أجله، ويعزز قراره بعدم الشراء بسحب يدها للمضي قدماً دون توقف، مما يجعلها تتخبط في البكاء. كل هذا حصل دون أن ينطق أي منهما بكلمة واحدة.

ولك بعد هذا أن تتخيل ما حصل في إحدى المحاضرات العامة من نقاش بين المحاضر وشخص من الحضور لم يتفق مع ما طرحه المحاضر من الآراء والتوجهات ... قاطع الشخص المحاضر أكثر من مرة، وكان يصدر أصواتاً مزعجة، ويبدى تذمراً مما يطرح المحاضر مما اضطر المحاضر إلى أن يطلب من رجال الأمن الموجودين في القاعة إخراج هذا الشخص المزعج.

الأشخاص السبعة السابقون انخرطوا جميعاً في عملية اتصال ( communication process ) بغض النظر عن مراكزهم الاجتماعية وأعمارهم وتوافقهم أو اختلافهم مع بعضهم البعض<sup>1</sup>.

إن تبادل المعلومات ولغة الجسد وإبداء المشاعر يجعل البشر - عند اتصالهم - ينخرطون في جملة من الأنشطة :

1- نشاط المخ حيث يتعين على المتحدث أو المعبر عن نفسه أن يتذكر ماذا قال له الشخص الآخر أو عبر له عنه،

2- نشاط نفسي إذ يتعين على كل متصل أن يفهم معاني الكلمات أو الإيماءات وفهم نفسه ونفسيات الآخرين،

3- نشاط اجتماعي حيث إن مجرد تبادل المعلومات يحدث في بيئة اجتماعية،

4- نشاط ثقافي لأن هناك لغة تستعمل في تبادل المعلومات، واللغة عنصر مهم من عناصر الثقافة<sup>2</sup>.

وتبدأ عملية الاتصال حينما يقرر شخص ما أن يستخدم رمزاً لغوياً (كلمة أو إيماءة أو إشارة أو شيء يعطى تفسيراً من أصحاب هذه اللغة) لإثارة معانٍ معينة لدى شخص

<sup>1</sup> عادل احمد، المرجع السابق ، ص 22

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، 23

أو أشخاص آخرين. ونقصد بالمعاني أي استجابات داخلية خاصة بالشخص من صور ذهنية أو تفسيرات أو مشاعر أو مفاهيم كالتى تثيرها فينا الكلمات التى نعرف دلالاتها. وتكتمل عملية الاتصال حينما تتوافق تلك الاستجابات الداخلية للمعاني الموجودة لدى مستقبل (الرسالة) إلى حد ما مع الذى قام بالاتصال (منشئ الرسالة).

ولعلنا بهذا الشرح قد وصلنا إلى بداية التعرف على مكونات الاتصال، التى يعرضها القسم التالى<sup>1</sup>.

### المطلب الثانى : عناصر الاتصال ومكوناته

من الأمور المهمة لفهم الاتصال أنه عملية مستمرة، فالناس لا يفكرون فيما كانوا يتصلون بشأنه بعد انتهائه فحسب، بل إنهم يفكرون حال القيام بالاتصال كذلك. فهناك الكلمات والملابس والبيئة (المكان والجو النفسى) الذى يتم فيه الاتصال، وهذه مهمة بالنسبة للمرسل والمستقبل. كما أن عملية الاتصال تتطور وتتغير بشكل لا يمكن أن نتوقع معه ما سيحدث فى الخطوة التالية. فالإتصال إذن عملية ديناميكية (نشطة ومتحركة) حتى وإن كانت مجرد قراءة فى صحيفة أو استماع إلى المذيع أو مشاهدة للتلفاز. كل حالة اتصال - مهما كانت فريدة - لا بد أن تشمل على العناصر الآتية:

1- المرسل أو القائم بالاتصال أو الطرف الأول فى الاتصال

2- الرسالة

3- التشويش على الرسالة

4- المستقبل أو الطرف الآخر فى الاتصال

5- القناة أو الوسيلة

6- رجوع الصدى أو التغذية الراجعة

7- بيئة الاتصال أو السياق الذى يتم فيه الاتصال.

<sup>1</sup> لونيى باديى ، جمهور الطلبة الجزائريين و الانترنت ، (د-ط) ، الاعلام و الاتصال ، جامعة منتورى ، 2007-

ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي:

### 1) المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل ( Sender ) :

هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة التقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كاللقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظياً أو بإشارة منه. ( و بهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال: يقرر المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر، ويرمز المعنى في رسالة (يضع في كلمات أو إشارات تسمى رموزاً)، ويرسل الرسالة، ويتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة )<sup>1</sup>.

وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم. ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز (اللغة اللفظية وغير اللفظية) عن المتصلين الآخرين.

**الترميز ( Encoding )** : حينما يقرر المرسل ما يريد من رسالته كمجرد نقل خبر أو أمر، أو إبراز تأثيره بهذا الخبر أو نحو ذلك فإن عليه أن يضع المعنى المراد في شكل رموز (فيترجم المعنى بكلمات وأفكار وآراء وأصوات وتعبيرات جسدية) تؤلف جميعها الرسالة التي يرسلها إلى الطرف الآخر<sup>2</sup>.

### 2) الرسالة ( Message ) :

الرسالة هي: مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع والذي يعطيه الإنسان عن نفسه ( واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير .

<sup>1</sup> لونيس باديس ، المرجع السابق ، ص 14.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص13

وتشكل الرسالة في مجملها دافعاً يرسل للطرف الآخر ليستثير عنده استجابة معينة بناءً على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها. وتتشكل الرسالة أيضاً بطبيعة التشويش الذي يحصل لها والبيئة التي تتم فيها. فإذا قال الأب لابنه: اذهب إلى حيث تريد وهو مقطّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب، وهكذا.

وبالمناسبة فإن كل رسالة فريدة في ذاتها. فالرسالة الواحدة إذا ما أعيد إرسالها مرة أخرى أو مرات فإنها ستتغير في كل مرة لأنه لا يمكن لأي رسالة أن يعاد إرسالها أو استقبالها بطريقة متطابقة على الإطلاق<sup>1</sup>.

### (3) التشويش على الرسالة ( Noise or Interference ) :

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشاً عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة، أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملقطة للنظر في المتحدث كرائحة إبطيه أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو ملابسه الأنيقة جداً، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة<sup>2</sup>.

كما أن هناك مصدراً آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن المتحدث بصوت منخفض جداً أو مرتفع جداً قد يحدث تشويشاً نفسياً بالغاً على المستمع. والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

<sup>1</sup> قادري محمد ، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظري و التطبيقي ، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي

تافنة ، بمغنية ، تلمسان ، ماجستير ، ادارة الاعمال ، جامعة ابي بكر بلقايد سنة 2010 ، ص 40

<sup>2</sup> قادري محمد ، المرجع السابق ، ص 41.

وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها.

#### 4) الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة ( Channel or Medium ) :

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل. والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم.

ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبث الإذاعي والتلفازي والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها<sup>1</sup>.

ويمكننا نقل رسائلنا واستقبالها من خلال الشم واللمس والذوق. وقد نأخذ الحواس الخمس على أنها مسلمات متاحة لكل منا. ولكن يمكننا تخيل وضعنا لو كنا لا نستطيع شم رائحة العود الزكية ولا الطعام الشهى الذي يقدم لنا، أو لا نستطيع الإحساس بما يوفره لنا لمس الأشياء ومعرفة درجة نعومتها أو حرارتها ... إلخ.

#### 5) المستقبل ( Receiver ) :

يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل - كما سبق التوضيح - قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة. وهنا لا بد من شرح معنى فك الرموز في الرسائل من قبل المستقبلين لها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> قادري محمد ، المرجع السابق ، ص 41.

<sup>2</sup> مزوز بركو ، العنف عند الأطفال وأشكال العقاب الممارس علي الطفل العنيف، ط 1، المكتبة العصرية لنشر 2010،

**فك الترميز ( Decoding )** : سبقت الإشارة إلى أن الرسالة تتضمن رموزاً لفظية أو غير لفظية لاستثارة معينة لدى المستقبل، وبما أن الرسائل لا يمكن تفسيرها دائماً بطريقة واحدة لدى كل المستقبلين فإن كل مستقبل سيقوم بمعالجة الرسالة في ذهنه ويقارنها بالرسائل والتجارب السابقة ليكتشف ماذا تعنى له. وتبعاً لخلفية المستقبل وتجاربه فإن تلك الرموز إذا لم يصاحبها توافق مع خبرات المرسل أو صاحبه التحيز فإن تفسير الرسالة قد يأتي بغير النتائج المرغوبة.

### 6) رجع الصدى أو التغذية الراجعة ( Feedback ) :

رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من الرسائل إليه<sup>1</sup>.

إن رجع الصدى عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات (رجع صدى) لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرةً على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

<sup>1</sup> الحجازي، التخلف الاجتماعي مدخل الى سيكولوجية الانسان المقهور، ط1، المركز الثقافي العربي، المغرب، 2005،

### (7) بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.

ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

كما أن السياق الذي يتم فيه الاتصال (هل اتصّلنا بالآخرين رسمي أو عادي، هل هو ثنائي أو في مجموعة صغيرة أو كبيرة ... إلخ) يتطلب منا تحديد ما نقول وما نفعل. فالحديث مع الوالدين يختلف عن الحديث والاتصال مع الزملاء أو مع الغرباء، ... وهكذا.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أنواع الاتصال

#### أولاً: أنواع الاتصال

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال: الاتصال الذاتي - والاتصال الشخصي - والاتصال الجمعي - والاتصال الجماهيري - والاتصال بين الثقافات. وسنشرحها فيما يلي:

#### (1) الاتصال الذاتي

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام. كما نراه ونحس به. في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

<sup>1</sup> محمد محمد علي : علم الاجتماع ووقت الفراغ، ط 1 ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1981، مصر،، ص 68.

ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

## (2) الاتصال الشخصي

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسيين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الاتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنتين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قليلاً تتحقق للمشاركة فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

## (3) الاتصال الجمعي

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات

السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس<sup>1</sup>.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصبغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم ( بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه ).

#### ( 4 ) الاتصال الجماهيري ( Mass Media Communication ) :

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائل الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان<sup>2</sup>.

ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها، التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

#### ( 5 ) الاتصال الثقافي ( Intercultural Communication ) :

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من

<sup>1</sup> قادري محمد ، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظري و التطبيقي ، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي

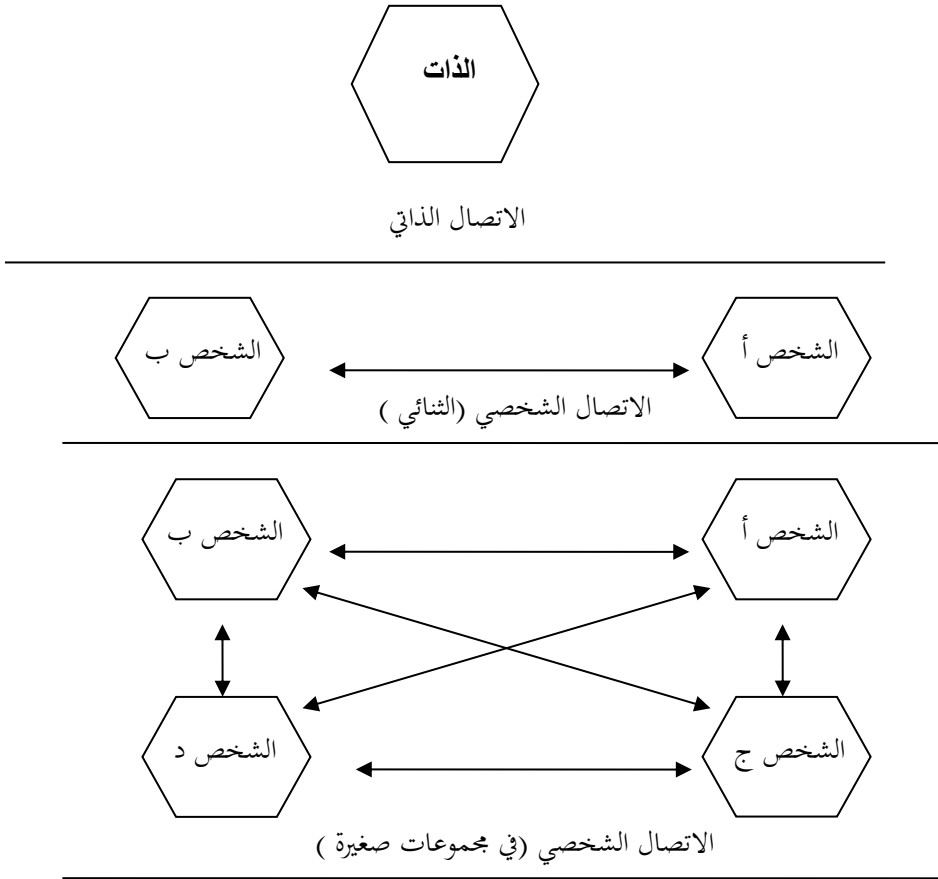
تافنة ، بمغنية ، تلمسان ، ماجستير ، ادارة الاعمال ، جامعة ابي بكر بلقايد سنة 2010 ، ص 40

<sup>2</sup> قادري محمد ، المرجع السابق، ص 58.

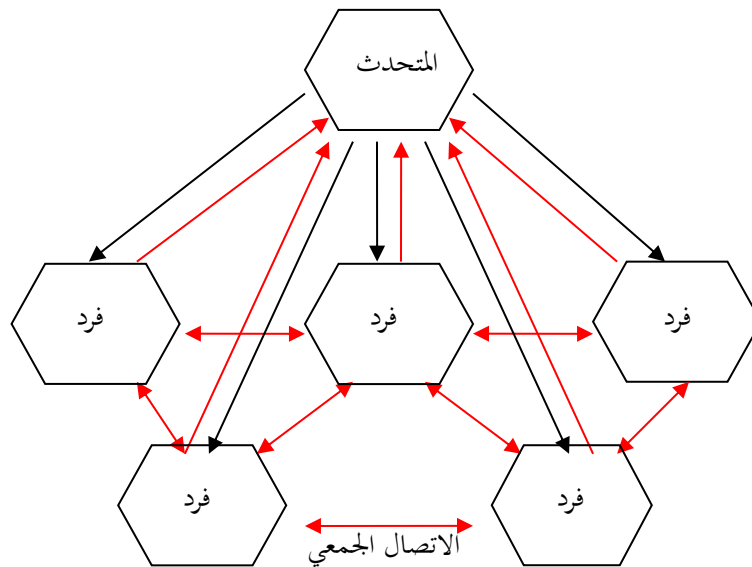
ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لا بد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم. على سبيل المثال، لو أنك سرت في مكان عام في الولايات المتحدة الأمريكية ممسكاً بيد صديقك فسيظن الغربيون أنكما من الجنس الثالث بينما لا يرى الناس في الملكة العربية السعودية ذلك عيباً، بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما.

ويمثل الشكل التالي أنواع الاتصال الأربعة الأولى (الذاتي والشخصي والجمعي والجماهيري). أما الاتصال الثقافي فإنه قد يأتي على أي من هذه الأنواع.



الشكل 1: الاتصال الذاتي



الشكل 2: نموذج أنواع الاتصال الأساس

## المطلب الرابع: نماذج الاتصال

## (Communication Models)

يمكننا وصف عملية الاتصال باستخدام النماذج التي تصور كيفية حدوث هذه العملية. والنموذج عبارة عن مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم أو شكل يبين عناصر الاتصال وتسلسلها والعلاقة بينها. والنماذج ذات فائدة كبرى لأنها تصور الموضوع المطروح بطريقة مرتبة توضح أبعاده بشكل مبسط.

وفي هذا الإطار سنجد أن الباحثين قد طوروا ثلاثة نماذج رئيسة هي على النحو

الآتي:

## أ) النموذج الخطي أو أحادي الاتجاه ( Linear Model ) :

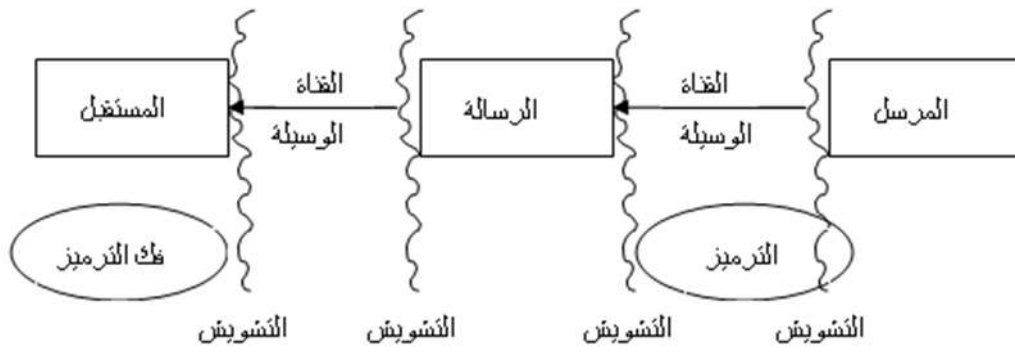
قبل قرابة ستين عاماً نظر الباحثون إلى الاتصال على أنه أمر يفعله شخص لشخص آخر. وبهذا يشبه الاتصال إعطاء حقنة في الجسد: حيث يقوم المرسل بوضع أفكاره ومشاعره في رسالة، ثم يحقنها من خلال وسيلة معينة (حديث، رسم، كتابة ... إلخ) إلى مستقبل يقوم بنقل رموزها بطريقة تشبه ما أراده المرسل. وإذا ما قدر للرسالة أن تمضي من غير (تشويش) في خط واحد مستقيم فإنه قد كتب لها النجاح<sup>1</sup>.

قد يبدو هذا النموذج يسيراً، ولكنه البداية لفهم عملية الاتصال. ويمكننا رؤية هذا النموذج

من خلال الشكل التالي:

<sup>1</sup> بن قيط الجودي ، استراتيجية الاتصال للادارة الاستشفائية الجزائرية ، دراسة وصفية للادارة الاستشفائية بالاغواط ، علوم

الاعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، 2012 ، ص 23



### الشكل 3: نموذج الاتصال أحادي الاتجاه

المرسل قد يكون رجلاً أو امرأة، والمستقبل قد يكون أحدهما. وحينما يبدأ بالاتصال يختار رموزاً معينة ( لغة لفظية مثل عبارة السلام عليكم، أو لغة غير لفظية مثل الإشارة باليد للتحية، وقد يكون بهما جميعاً، إضافة إلى ابتسامة من الوجه ). هذه الرموز تمثل الرسالة التي ترسل للمستقبل الذي عليه أن يفك رموز الرسالة (يحللها ويفهمها) ليتحقق الاتصال. لاحظ أن هناك تشويشاً قد يحدث للرسالة<sup>1</sup>، وهذا التشويش يشمل أموراً خارجية كأصوات لعب الأولاد أو مكيف الهواء أو رائحة الدخان في مكان مزدحم. هذا التشويش سيؤثر على الرسالة بكل تأكيد. ويشمل التشويش أموراً نفسية لكل من المرسل والمستقبل بحسب حاله من الرضا أو الغضب أو الموقع الاجتماعي الذي يفسر الرسالة على أنها من أعلى إلى أسفل أو العكس، وهكذا. ومن أنواع التشويش التشويش العضوي الذي يعني أن هناك عوامل بيولوجية تؤثر على الرسالة، مثل ضعف السمع أو المرض أو التعب البدني، وهكذا.

### ب) النموذج التبادلي ( أو ثنائي الاتجاه ) ( Interactive { Dual } Model )

النموذج ذو الاتجاه الواحد لتفسير عملية الاتصال سهل الفهم إلا أنه لا يعكس العملية الاتصالية بدقة. فمن ناحية لا يمكن القول بأن الاتصال يسير في اتجاه واحد (من المرسل إلى المستقبل)؛ إذ يسهل علينا أن نرى أن معظم حالات الاتصال - خاصة في الاتصال بين شخصين أو مجموعة صغيرة من الناس - تسير في اتجاهين. لقد كان النموذج السابق

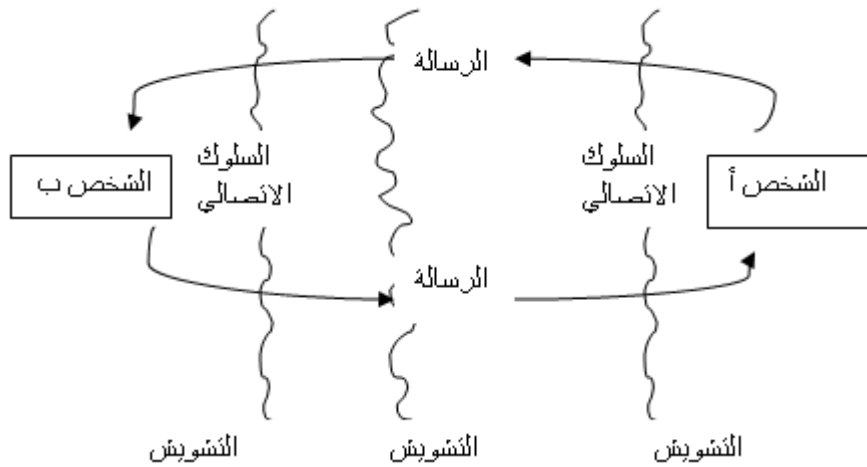
<sup>1</sup> بن قيط الجمعي ، المرجع السابق ص ص 24 - 25

(ذو الاتجاه الواحد) يتجاهل رجع الصدى ورد الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من رسائل، ثم يقوم بإرسال رسائل، وهكذا يتحول من مستقبل إلى مرسل ثم إلى مستقبل في وقت قصير جداً، بل حتى في الوقت نفسه<sup>1</sup>.

يمكن لنا أن نتصور كيف يتفاعل شخص مع خبر عن زواج أحد أصدقائه، حيث يتفاعل المستقبل مع الخبر، وتظهر أسارير الفرح على وجهه حتى قبل إتمام الخبر، ثم يرسل رسالة لفظية مستفسراً عن وقت الزواج، فيأتيه الجواب سريعاً أنه كان ليلة البارحة، فيتحول الفرح إلى نوع من العتاب على عدم معرفته، وهكذا تتداخل الرسائل، ويصبح كل من الطرفين مرسلًا ومستقبلًا في آن واحد. بل حتى خلال استقبال الرسالة يقوم كل منا بتفسير الرسالة والتفكير بشأنها، وهذا ما يفسر اختلاف التفسيرات للرسالة الواحدة بين الناس.

ومن ناحية أخرى يفترض نموذج الاتجاه الواحد أن كل رسالة يجري ترميزها وفك رموزها، وأن هذه عملية تجري بوعي وعن قصد. ولكن الواقع أن كلاً من المرسل والمستقبل قد يرسلان رسائل دون وعي منهما، فلا يعيان ما يصدر عنهما من رموز غير لفظية كتعبيرات الوجه والإشارات ودرجة الصوت ونحوها، وقد يفوتهما فك الرموز (التفسير) للرسائل التي يرسلها المتحدث أو القائم بالاتصال. ومن هنا يكون من المناسب إبدال مسألة الترميز وفك الرموز بالسلوك الاتصالي الذي يشمل الأفعال القصدية وغير القصدية للاتصال.

<sup>1</sup> بن قيط الجمعي ، المرجع السابق ص41



الشكل 4: نموذج الاتصال التبادلي (في اتجاهين)

في هذا النموذج يقوم كل من الطرفين (الشخص أ والشخص ب) بالإرسال والاستقبال للرسائل. ولقد عبرنا عن قيامهما بالترميز وفك الرموز بالسلوك الاتصالي حيث يرسل الرسائل بقصد أو بدون قصد، ويفسر الرسائل ويفك رموزها وهو غير منتبه لها، وفي كلا الحالين نجد أن التشويش يصاحب مرحلة إرسال الرسائل واستقبالها مما يؤثر على كفاءة الاتصال وفعاليتها<sup>1</sup>.

#### ج) نموذج الاتصال التفاعلي ( Interactive Model ) :

نظراً لأن عملية الاتصال معقدة أكثر مما نتصور فإن كلاً من النموذجين السابقين (ذي الاتجاه الواحد وذي الاتجاهين) يقصّر عن التفسير الكامل لهذه العملية. فالإتصال يعتمد على البيئة التي يتم فيها سواء كانت بيئة مادية أو اجتماعية أو ثقافية. كما أنه يعتمد على العوامل النفسية والذاتية لكل من طرفي الاتصال<sup>2</sup>.

ويحاول نموذج الاتصال التفاعلي أن يشمل كافة عناصر الاتصال الفاعلة كبيئة الاتصال، ورجع الصدى، وما سبق الاتصال، وما جاء بعده من سلوك اتصالي أو غيره. و

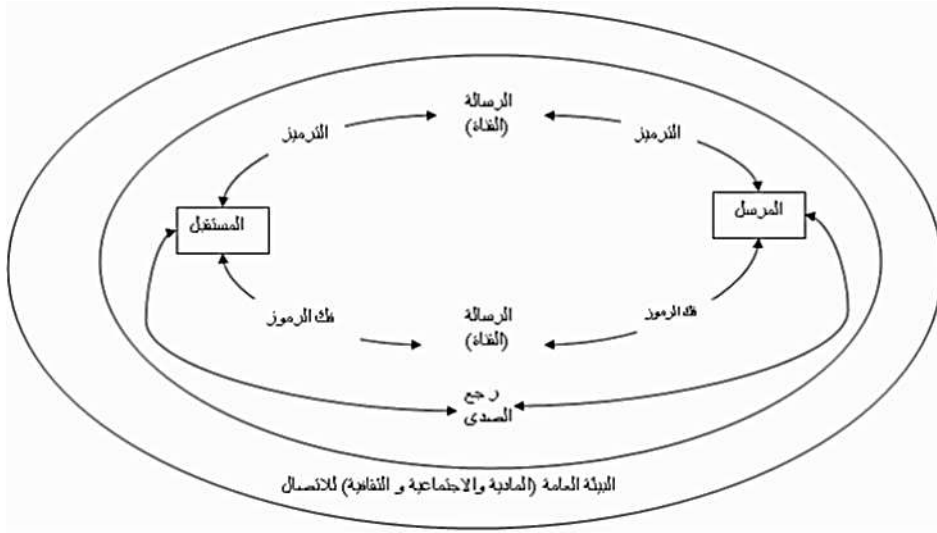
<sup>1</sup> ايت حمدي كاهينه ، دور الاتصال و فعاليتيه في تسيير المؤسسة ، اتصالات الجزائر بفرندة نموذجا ، مستغانم ، الماستر ، علوم العلام و الاتصال ، جامعة عبد الحميد ابن باديس سنة 2013. ص 30

<sup>2</sup> ايت حمدي كاهينه ، المرجع السابق ، ص 32

هذه طبيعة العلاقات الاجتماعية، حيث إنها لا تنتهي، بل يبني بعضها على بعض، فمدح أبيك لك على عمل قمت به هو نتاج أمور أخرى قمت بها وموقف إيجابي منك، وقد يكون العكس صحيحاً، وهكذا.

الطبيعة التفاعلية للاتصال تشرح لنا طبيعة التأثير المتبادل الذي يحدث عندما تتفاعل مع بعضنا البعض، لأن الاتصال ليس ما يفعله شخص لشخص ولكنه ما يفعله شخص مع شخص، فالإتصال يعتمد على العلاقة مع الطرف الآخر، وكلما كان الطرف الآخر أكثر مهارة في الإتصال كانت فرص النجاح فيه أكبر<sup>1</sup>.

ويشرح النموذج التالي هذه الطبيعة التفاعلية للاتصال التي تشمل التبادل بين طرفي الإتصال والبيئة الاتصالية



الشكل 5: نموذج الإتصال التفاعلي

<sup>1</sup> ايت حمدي كاهينة ، المرجع السابق ، ص36

## المطلب الخامس: خصائص الاتصال

## ( Communication Characteristics )

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث إنها تمتلئ بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي يتبادلها المرسل (المرسلون) والمستقبل (المستقبلون) في ظل الخبرات الشخصية والخلفيات والتصورات والثقافة السائدة لكل متصل. ولا يمكن أن يتطابق تفاعلان (خارجية عملية الاتصال) تطابقاً تاماً لأن كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها. ولذلك لا بد من معرفة خصائص الاتصال التي تعبر عن ديناميكيتها أو حركتها النشطة التفاعلية الدائبة<sup>1</sup>.

## 1- الاتصال عملية مستمرة ( continuous process ) :

نظراً لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة فإنها دائمة التغير والحركة. ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته، ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال. إن الاتصال لا يمكن إعادته تماماً كما هو لأنه مبني على علاقات متداخلة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد<sup>2</sup>.

## 2- الاتصال يشكل نظاماً متكاملًا ( complete system ) :

يتكوّن الاتصال من وحدات متداخلة، وتعمل جميعاً حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية. وإذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

<sup>1</sup> سلمية قسيمة ، المرجع السابق ، ص 20

<sup>2</sup> سلمية قسيمة ، المرجع السابق ، ص 58

## 3- الاتصال تفاعلي وآني ومتغير

: ( interactive, timely and ever-changing )

الاتصال نشاط يبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه. لا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته. إننا عادة ما نرسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا. فمثلاً يحدثك شخص عن حصول حادث سير لصديق لكما، وإذا بك قبل أن يكمل قصة حدوث الحادث تظهر علامات الحزن عليك، وربما نزلت منك دمعة ألم وهو مازال مستمراً في حديثه. وبالتالي يستجيب هو لتأثرك فيختصر القصة، وقد يبدأ بتطمينك عليه وأنه بخير. وهكذا تتداخل الرسائل وتتفاعل وتتغير بسرعة وآنية<sup>1</sup>.

## 4- الاتصال غير قابل للتراجع أو التبادلي غالباً ( mostly irreversible ) :

إذا ما قدر لشخص أن يرغب في التراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يمكنه ذلك. قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال أو حتى نسيان الاتصال. ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث. هناك بعض الاستثناءات مما يكون قد أعد للاتصال كرسالة كتبت، وقبل إرسالها إلى المرسل إليه يمكن إبقاؤها ولكن في حالات قليلة ومحدودة. وبما أن الاتصال لا يمكن التراجع عنه، فإنه يبني على التفاعلات السابقة والتاريخ المشترك بين أطراف الاتصال. إذا اتصلت بأحد المطاعم عدة مرات للحصول على نوع معين من الطعام ولم تجده، فإنك غالباً لن تعيد الاتصال للغرض نفسه<sup>2</sup>.

وكما أن التراجع عن الاتصال غير ممكن غالباً فإنه لا يمكن تقاديه في كثير من الحالات خاصة في الاتصال الشخصي. إذا ما تقادى أحدنا الاتصال من جانب أصدقائه - مع رغبتهم فيه - فإن ذلك قد يؤدي إلى آثار سلبية على هذه الصداقة.

<sup>1</sup> لونيس باديس ، المرجع السابق ، ص 68

<sup>2</sup> ايت حمدي كاهينة ، المرجع السابق ، ص 32

## 5- الاتصال قد يكون قصدياً وقد لا يكون

### : (Intentional or non- intentional)

هذا يتمثل في أربع حالات:

1- قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد ويستقبلها الآخر بقصد، وبالتالي فإن الاتصال يكون غالباً مؤثراً.

2- وقد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كمن يتتصت على محادثة خاصة بين اثنين.

3- وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منته لها فلا يتفاعل معها.

4- وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك، ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام ولامحنا<sup>1</sup>.

### 6- الاتصال ذو أبعاد متعددة ( multi-directional ) :

برغم أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفه مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني. قد تداعب أحد أصدقائك فتقول له: " يا أخي الحبيب لم أرك اليوم في المسجد. لا بد أنك أرهقت نفسك بالدراسة ليلة البارحة". في هذه الرسالة أكثر من هدف إذا أنك تريد أن تقول له إنك لم تصل مع الجماعة صلاة الفجر، كما أنك لست مجداً في دراستك ولا تسهر من أجلها، ولكنك توحى له بأنك تحبه بقولك: " يا أخي الحبيب"<sup>2</sup>.

كل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعاني: معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة، ومعنى باطن آخر تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللغة اللفظية من إيماءات وإشارات.

<sup>1</sup> بن قيط الجودي ، المرجع السابق ، ص33

<sup>2</sup> بن قيط الجودي ، المرجع نفسه، ص 35.

فالاتصال يؤدي لنا وظائف متعددة، ونقوم به من أجل تحقيق أهداف نسعى إليها، فما هي أهداف الاتصال ومدى الحاجة إليه؟ هذا هو الموضوع التالي.

### المطلب السادس: أغراض الاتصال

#### (Communication Purposes)

يحقق الناس مجموعة من الأغراض ويشبعون عدداً من الاحتياجات من خلال الاتصال، إلى جانب أن الاتصال بشكل فعال يوفر قدراً من المتعة والرضا عن النفس. وسواء كان الحديث مع شخص من بلد آخر أو مشاركة في مجموعة نقاش للبحث من حل مشكلة، أو كان محاولة إقناع الآخرين بعمل شيء معين من خلال خطبة مباشرة؛ فإن نجاح المرء في الاتصال يشعره بالسعادة والارتياح<sup>1</sup>.

ويتضح من خلال رصد أغراض الناس من الاتصال أنها تتركز حول تحقيق الذات والاحتياجات الشخصية وبناء العلاقات مع الآخرين. ويمكننا تقسيم المجالات الرئيسية لأهداف الناس في الاتصال إلى أربعة مجالات رئيسية:

#### 1- الأغراض المتعلقة بالاستجابة للاحتياجات الشخصية

##### ( Self Needs Purposes ) :

وتشمل مجموعة من الأغراض على النحو الآتي:

##### ( أ) البقاء والحفاظ على الحياة: ( survival )

مهما كنا في مجتمع مستقر ينعم بالرخاء الاقتصادي فإن حاجتنا إلى الاتصال تتأكد للحفاظ على أبداننا وأرواحنا. إننا نتصل للحصول على الطعام والمسكن والدواء (عند الحاجة) وتجنب الأخطار المحدقة بنا. بل لقد أثبتت الدراسات الحديثة أن الاتصال مهم لصحة الإنسان وأن غيابه يؤثر سلباً على هذه الصحة. فالسجناء مثلاً يفعلون المستحيل للحديث مع النزلاء الآخرين لمشاركتهم والتعرف على أساليب التواؤم

<sup>1</sup> ايت حمدي كاهينة ، المرجع السابق ، ص 32

مع حياة السجن، وكذلك يفعل الجنود في الحرب ورجال الشرطة في مواجهاتهم مع المجرمين ومخالفي القانون.

إن بناء العلاقات الشخصية من خلال الاتصال يؤدي إلى الحفاظ على صحة حياة الإنسان، كما أن غياب الاتصال يؤدي إلى الأمراض البدنية والنفسية بفعل الضغط والقلق والوحدة والعزلة الاجتماعية<sup>1</sup>.

### ب) الحاجة إلى الأمان والشعور بالاطمئنان ( sense of security )

مهما كانت حاجة الإنسان مادية، فإن حاجاته الروحية توازيها إن لم يكن أكثر. كل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأمن والاستقرار في ذاته وعلى نفسه. إننا نشعر بحاجتنا إلى تقدير الآخرين وأننا مرغوب فينا من الناس.

وإذا كانت المقولة الشهيرة (ليس بالخبز وحده يحيا الإنسان) صحيحة فإنها أكثر صحة في مجال الاتصال حيث لا غنى لنا عنه لإبداء مشاعرنا وعواطفنا وأفكارنا تجاه الآخرين ومعرفة ما يرونه فينا وما يقولونه عنا.

### ج) الحاجة إلى الإقناع ( persuasion ) :

إننا نتصل من أجل إقناع الآخرين حتى يفكروا ويتصرفوا بالطريقة التي نفكر بها ونتصرف. نهدف في أحيان كثيرة إلى تغيير آراء الناس ومواقفهم وحضهم على قول شيء أو فعله. خذ مثلاً أحد أصدقائك حينما يريد إقناعك بتسليفه مبلغاً من المال أو بسفرك معه إلى أحد البلدان. وفي الاتصال الإقناعي قد يكون هناك قدر من ليّ الذراع والضغط للحصول على ما نريد. ويمكننا رؤية ما يريد أصحاب السلع والخدمات التجارية أن يقنعونا به من خلال الإعلان والدعاية المستمرة لما يبيعون<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> لونيس باديس ، المرجع السابق ، ص 19

<sup>2</sup> سلمية قسيمة ، المرجع السابق ، ص 68

**د) ممارسة القوة والسيطرة على الآخرين ( control ) :**

ربما كان هذا الغرض شبيهاً بالغرض السابق (الإقناع) إلا أنه يختلف عنه في أننا نريد إخضاع الآخرين لسلطتنا بحيث لا يستطيعون فعل شيء مخالف. وعادة ما يقوم بهذا النوع من الاتصال الأشخاص الذين يتمتعون بمكانة اجتماعية أو معرفة أكثر من الآخرين أو أن لديهم أدوات اتصال ليست لدى غيرهم. يستطيع إنسان يملك معلومة مهمة أن يبتز شخصاً آخر بإفشاء السر أو نشر المعلومة المؤثرة على حياته وأموره، وقد يريد منه مالاً أو خدمة محددة مقابل عدم نشر المعلومات مما يعد ممارسة للقوة والسيطرة عليه<sup>1</sup>.

وتمثل الدعاية (من خلال السيطرة على المعلومات ووسائل الإعلام) مثلاً واضحاً لهذا النوع من الاتصال مثل ما كانت تمارسه ألمانيا النازية أو الاتحاد السوفيتي سابقاً أو ما تمارسه الولايات المتحدة أو بريطانيا وبعض الدول الغربية اليوم.

**هـ) الإعانة على اتخاذ القرار ( decision-making ) :**

ينخرط بعض المتصلين في الاتصال مع الآخرين من أجل البحث عن القرار المناسب تجاه تبني شيء معين أو سلوك محدد تفكر في القيام به. ما هي الكلية المناسبة للدراسة؟ ومن الزوجة المطلوبة للمستقبل؟ وما الوظيفة المناسبة؟ أمثلة لما يمكن أن يبحث عنه الشخص باتصاله مع الآخرين حيث يعينونه على الاختيار الأنسب في هذه المجالات. وفي هذا الصدد نبحت عن المعلومات والآراء ومواقف الآخرين وردود أفعالهم وعواقب القرارات التي يمكن أن نتخذها<sup>2</sup>.

**و) الحاجة إلى التوكيد ( confirmation ) :**

قد نتخذ قراراً معيناً، ولكننا لا ندري هل نستمر في تنفيذه أو نميل إلى التراجع والتوقف. وهذا يعني أن الحاجة قائمة إلى التوكيد والاستمرار أو عدم التوكيد والانقطاع.

<sup>1</sup> ايت حمدي كاهينة ، المرجع السابق ، ص 32

<sup>2</sup> سلمية قسيمة ، المرجع السابق ، ص 61

قد تقرر الانضمام إلى قسم التربية الخاصة للدراسة، ولكن واجهتك تحديات وجدّت أمور ومعلومات لم تكن موجودة أثناء اتخاذ القرار. ولذلك تسعى إلى الحصول على مزيد من المعلومات والآراء والاستشارات في شأن البقاء في القسم أو تغييره من خلال الاتصال.

## 2- الأغراض المتعلقة بالجوانب الاجتماعية ( Social Needs Purposes ) :

يشتمل هذا الجزء على مجموعة من الأغراض على النحو التالي:

### ( أ) التعاون مع الآخرين ( cooperation ) :

هذا المجال يتيح لنا الاتصال بقصد التعاون مع الآخرين من خلال تكوين مجموعات اجتماعية ننتمي إليها. نحن أفراد في أسر وأعضاء في مجموعة من زملاء العمل أو الهواية أو الجوار أو الدراسة ... إلخ. إن الاتصال للتعاون وتلبية احتياجاتنا الاجتماعية والوظيفية هي من أكثر أهداف الاتصال حدوثاً وأهمية<sup>1</sup>.

### ( ب) الحفاظ على المؤسسات القائمة والمجتمع ( social maintenance ) :

إننا نتصل من أجل الحفاظ على الأسرة والحي والقبيلة والشركة أو المؤسسة التي نعمل بها أو ننتمي إليها. ويقدر ما نحافظ على ذواتنا ونفسياتنا من الداخل فإننا نسعى (من خلال الاتصال) إلى الاستفادة من الكيانات الاجتماعية التي توجد في مجتمعاتنا والمؤسسات التي نتعامل معها كالمدارس والجامعات والمستشفيات والمصارف والأسواق وغيرها مما نحتاج إليه ونحافظ على بقائه لخدمة أهدافنا المشتركة مع الآخرين<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> لونيس باديس ، المرجع السابق ، ص 41.

<sup>2</sup> لونيس باديس ، المرجع نفسه، 42

### 3 . الأغراض المتعلقة بالجوانب الاقتصادية ( Economic Needs purposes ) :

وفي هذا الجانب هناك هدفان محددان:

#### أ) الحصول على المعلومات ( information seeking ) :

نحن نتبادل المعلومات والأخبار مع الآخرين بشكل دائم وآني. إننا نبحث عن المعلومة في كل جانب من جوانب الحياة، وربما كان التصنيف الاقتصادي لهذا الغرض هو من أجل تحقيق المنافع لنا ودفع المضار عنا . نسأل موظف الخطوط الجوية عن موعد إقلاع الطائرة، ونستفسر عن مكان بيع الطعام الجيد، وهكذا. كما أننا نقرأ ونستمع إلى الأخبار في الصحافة والإذاعة ونشاهدها على التلفاز لأننا نريد أن نعرف ماذا يحصل من حولنا وما يحدث لغيرنا<sup>1</sup>.

#### ب) فهم العالم من حولنا ( understanding our world ) :

إننا نتصل من أجل أن نتلمس موقعنا في البيئة من حولنا وفهم العالم الذي نعيش فيه وكيف سيتفاعل مع أمور أربعة مهمة: ما نحمله من معتقدات، كيف ننظر إلى أنفسنا، طبيعة علاقاتنا بالآخرين، وما نظنه حقيقة وواقعاً. وهذه الأمور تحدد لنا الخريطة المادية والاجتماعية لما هو حولنا والعالم الداخلي في نفوسنا. يسأل الطفل الصغير عن مدى العلاقة الأسرية بينه وبين جدته لأمه، فهو إذن يريد فهم هذه الصلة والقربى معها وكيف كانت أمه حلقة الوصل بينه وبين جدته. كما أننا نحاول أن نفهم الطبيعة الجغرافية للمملكة العربية السعودية وسبب اختلاف درجات الحرارة في بعض مناطقها. كما أننا نريد أن نفهم أمور ديننا وعلاقتنا بما يحدث في بعض بلاد العالم الإسلامي وواجبنا نحوها، أو لماذا تنصب دولة إسرائيل لنا العداة وتقتل وتدمر الأفراد والمنازل والممتلكات في فلسطين ولبنان وغيرها.

<sup>1</sup> سلمية قسيمة ، المرجع السابق ، ص 71

## 4- الأغراض المتعلقة بجوانب التعبير من النفس

## ( Self Expressio Needs ) :

هناك غرض واحد بارز تحت هذا التصنيف وهو أن الناس يقومون بالاتصال بقصد التعبير عن أمانيتهم ورؤيتهم للآخرين بطريقة مبدعة سواء أكان بالكلمات أو بالصور أو الأصوات أو أي صيغة أخرى. و يشمل هذا كثيراً من الأعمال الفنية والفنون التعبيرية من الشعر والقصص والرواية والخطابة والرسم والأعمال التشكيلية والتمثيلية.

كما يحصل التعبير عن الذات بطريقة لبس ملابس معينة والتصرف بشكل معين يعبر عن التعلق بشيء أو رأي أو رفضه بالمقابل. ويظهر ذلك لدى الشباب مثلاً في وضع قمصان تكتب عليها عبارات معينة أو من خلال تقليد موضة سائدة في مكان آخر من العالم<sup>1</sup>. ومن خلال التعبير عن النفس قد نحقق في الخيال ما نعجز عنه في الواقع، وقد نعبر عن آمالنا وأمانينا وإحباطاتنا من خلال هذا المجال الاتصالي الحيوي في حياة الأفراد والمجتمعات والأمم.

## المطلب السابع: بعض المفاهيم المغلوطة عن الاتصال

## ( Communication Misconceptions )

هناك عدد من المفاهيم المغلوطة عن الاتصال مما يحول دون النظر بجدية إلى كيفية اتصالنا بالآخرين. فالإنسان لديه توجه طبيعي عندما يجد مشكلات تتعلق بنفسه (كالاتصال) أن يبحث عن الأخطاء لدى الآخرين دون أن ينظر إلى نفسه. وعندما يعي الواحد منا بوجود هذه الأفكار المغلوطة وأنها حقيقية فإن الفرصة كبيرة لدراسة الاتصال وتطوير مهارتنا الاتصالية وبنائها على أسس سليمة. والآن إلى هذه المفاهيم المغلوطة:

<sup>1</sup> لونييس باديس ، المرجع السابق ، ص61

**(1) الاتصال سيحل كافة المشكلات****( communication will solve all problems ) :**

يظن بعض الناس أن الاتصال هو الحل السحري لكل المشكلات. إن كثيراً من رجال الأعمال والسياسيين والدعاة والمصلحين والمستشارين وغيرهم يظنون أن جمع الأطراف المتخاصمة مثلاً وإنشاء الاتصال بينهم سيحل المشكلات. ومثال ذلك مشكلة الصراع الإسلامي الإسرائيلي في فلسطين المحتلة، حيث يظن كثير من السياسيين أن جمع الأطراف ليجلسوا على طاولة المفاوضات ويناقشوا المشكلة سيكون كافياً لحلها، أو أنه إذا كان هناك خصام بين زوجين فإن الاتصال سوف يحل الإشكال!

إن الاتصال هو قيام شخص بعملية إثارة فكرة في ذهن شخص آخر لحل مشكلة، وبناءً على ذلك فإن نجاح هذه العملية أو إيجادها مشكلة أخرى إنما يعتمد على الفكرة نفسها. ومثال ذلك أن تقول الأم لخادمتها إنها خادمة سيئة لا تحسن ترتيب أمور البيت، وفي ظنها أن هذا سيحل مشكلة سوء أداء الخادمة. ترى هل تم بذلك حل هذه المشكلة أم زادها تعقيداً؟ وهكذا نجد أن الاتصال وحده ليس حلاً للمشكلات دائماً، بل قد يكون سبباً في إيجاد مشكلات أخرى<sup>1</sup>.

**(2) الكثير من الاتصال أفضل من القليل منه****( more communication is better ) :**

كلما زاد حديث الشخص نظر إليه الناس على أنه قام بأمر إيجابي. الناس ينظرون إلى الذين يتحدثون أكثر على أنهم أكثر كفاءة وقدرة على كسب الآخرين وأكثر جذباً وقوة وقيادة من غيرهم. ورغم أن الكثير منا قد لا يعترفون بهذا إلا أن الدراسات والملاحظات ما تزال تثبت هذا الفهم المغلوط. والسبب أن الناس قد يختلط عليهم الكم والكيف في الاتصال.

<sup>1</sup> عادل احمد، المرجع السابق ، ص 39

مزيد من الاتصال السلبي يعني مزيداً من النتائج السلبية، فالمهم إذن هو محتوى الاتصال وليس كميته.

### (3) الاتصال شيء إيجابي دائماً (communication is always positive):

لو سألت مائة شخص عن قيمة الاتصال فسيقول لك 99% منهم إنه أمر إيجابي، وهذا شيء شائع في المجتمعات المعاصرة. لا يمكن أن يقال إن الاتصال إيجابي أو سلبي ابتداءً. إنه مجرد وسيلة للتعبير والتفاهم من أجل مساندة الأوضاع والمتغيرات في بيئتنا. يمكننا أن نأخذ السكين كمثال ، فهي آلة ووسيلة. إنها في يد المجرم وسيلة للشر قد يستخدمها للقتل، ولكنها أيضاً يمكن أن تكون آلة لتقطيع الطعام لإعداد وجبة شهية. الوسيلة هي الوسيلة، ولكن الأمر يتعلق بطريقة استخدامها سواء للأمر الحسن أو الأمور السيئة، والاتصال مجرد وسيلة لا ينبغي أن تأخذ أكثر من حقها من التقدير<sup>1</sup>.

### (4) الكلمات التي نستخدمها تحمل معاني الاتصال

#### ( words carry meanings ) :

أكبر فهم مغلوطة في الاتصال هو أن المعاني هي في الكلمات فقط. إذا فعلنا ذلك فسنقل من احتمال نجاحنا في الاتصال. قول الشيء لا يعني أن ذلك مساوٍ للاتصال بشأنه. وبالتالي فإننا إذا أرسلنا رسالة لفظية نظن أننا قد حملنا المعنى المقصود إلى مستقبل الرسالة. إن المعاني لا توجد في رؤوسنا، ولكن في رؤوس المستقبلين، وأقصى ما نفعله هو استئثار هذه المعاني لديهم. قدرتنا على استعمال الكلمات المناسبة إلى جانب الرموز غير اللفظية كتعبيرات الوجه وحركات الجسم والإشارات والإيماءات هو ما يميز الاتصال الإنساني. الكلمات ليست هي التي تحمل المعاني، ولكن الناس هم الذين يحملونها. ولذلك تجد الشيء الواحد يعني أشياء متعددة بعدد الأشخاص الذين يعبرون عنه.

<sup>1</sup> عادل احمد ، العنف الرمزي المدرك لوسائل الاعلام الجديدة لدى الشباب المصري ،اعلام التربوي ، (د- ط) ، جامعة المنصورة ، مصر .20.

إن نجاح الاتصال يعتمد على درجة المعنى المشترك للرموز اللفظية (الكلمات) والرموز غير اللفظية. الكلمات المستعملة في ثقافة معينة قد تحمل معاني متقاربة، ولكن لا يمكن أن يتفق اثنان حول معنى واحد تماماً لكل الكلمات لأن لكل شخص خلفيته وخبراته الخاصة. وينبغي لدى انتقائنا الكلمات في خطابنا للآخرين ( وكذلك الرموز غير اللفظية ) أن نركز على معناها عند المتلقين، وليس كما نظنه نحن.

### 5) الاتصال قدرة طبيعية ( communication is a natural ability ):

من أكثر المفاهيم المغلوطة عن الاتصال أنه قدرة تأتي إلينا طبيعياً " أي تولد معنا ". ويبدو أثر هذا الفهم المغلوط في ظاهرة ضعف القدرات والمهارات الاتصالية لدى طلابنا خصوصاً وأفراد مجتمعنا عموماً. ومن عجب أن مدارسنا وجامعاتنا ومراكزنا التدريبية لا تعير . في الجملة . هذا الأمر ما يستحق من العناية والتدريب. قد تحوي مناهجنا مواد كالتعبير والقراءة وأحياناً الخطابة وفن الإلقاء، ولكن فهم عملية الاتصال يبقى أمراً غائباً. الاتصال مهارة لا تولد معنا، ولكنها تكتسب بالتعلم والمران المستمر متى ما كان لدينا القدرات الأساس للاتصال.

و هي قلب عملية الاتصال و حلقة الوصل بين المرسل و المستقبل ، فلي يمكن ان تتم عملية الاتصال بدونها ، و لابد من توفر بعض الخصائص في الرسالة الاتصالية حتى تكون ناجحة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عادل احمد، المرجع السابق ، ص 30

## المبحث الثاني: جمهور وسائل الاعلام

## المطلب الأول: مفهوم جمهور وسائل الاعلام

الجانب التاريخي مفهوم الجمهور قد تطور خلال خمس (05) مراحل تاريخية، و قد كان أصله يشير إلى مجموع المتفرجين على عرض درامي أو استعراض عام يستقطب الناس، أما مرحله في مجال الاتصال فتتمثل فيما يلي:

- المرحلة الأولى: ظهر فيها جمهور القراء بعد إصدار الصحف والنشريات والمطبوعات بفضل اختراع الطباعة من قبل جوتمبرغ.<sup>1</sup>

- المرحلة الثانية: أفرزت الثورة الصناعية تغيرات اجتماعية ساهمت في تنمية الصحافة الشعبية و بدأت تتخذ شكلها الجماهيري.

- المرحلة الثالثة: بظهور الإذاعة في العشرينيات و التلفزيون في الخمسينيات من القرن الماضي أصبح الجمهور غير محدد في المكان و تباعد أفراده كما تباعد المرسل من المستمعين و المشاهدين.

- المرحلة الرابعة: تم خلالها تبني مبادئ الديمقراطية السياسية التي انعكست على مهام وسائل الإعلام و وظائفها و على الرقابة السياسية و الاجتماعية و وعي المجتمع.

- المرحلة الخامسة: ثورة تكنولوجيات الاتصال الجديدة لم تكتمل و لم تظهر تأثيراتها على مفهوم الجمهور بوضوح، و لكنها أعطت للجمهور أبعادا تتجاوز الحدود السياسية و الجغرافية و الثقافية، بل أصبح متواجدا في كل مكان و في نفس الزمن بصورته و صوته و كلماته المكتوبة كمرسل و متلقي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> قدى عبد الرحمان . المقاربات النظرية و منهجية في دراسة جمهور وسائل الاعلام و مستخدمي وسائط جديدة ، جامعة الجزائر، ص52

<sup>2</sup> فتيحة بوغازي . اثوغرافيا الانترنت مدونة دراسات الجمهور . ت ز 2018/12/09 23:45.

## المطلب الثاني: تصنيفات جمهور وسائل الاعلام

## 1-الجمهور المفترض :

وهو مجموعة السكان المستعدين لاستقبال عرض وحدة اتصال أي يملكون الوسائل المادية والتقنية التي تمكنهم من استقبال الرسائل الإعلامية لوسيلة ما ، لذا فإن الذين يملكون جهاز استقبال تلفزيوني أو إذاعي يشكلون الجمهور المفترض

## 2-الجمهور الفعلي :

وهو مجموع الأفراد الذين استقبلوا فعلا العرض الإعلامي مثل المشاهدين المواظبين على برنامج تلفزيوني معين أو حصة إذاعية أو صحيفة أو زوار موقع إلكتروني

## 3- الجمهور النشط :

هو الجمهور يتفاعل ، أي يستجيب للرسائل الإعلامية سواء بالإيجاب أو بالسلب ، هذا الأخير الذي يحاول المرسل كسب وده أو على الأقل ضمان حياده ،<sup>1</sup> غير أن التعبير الكمي لمفهوم جمهور وسائل الاتصال الجماهيري ، يقدم صورة أقل وضوحا على اعتبار أن توجيه سلوك الأفراد يخضع للفروقات الفردية ، فهناك جمهور فهم الرسالة واستجاب لها عن وعي وإدراك ، وجزء استجاب لها تحت تأثير محدود في الزمن ، وجزء آخر تحت ضغط الموقف الاجتماعي ، بالإضافة إلى أن هذا المفهوم يعتبر الجمهور مجرد هيئة متلقين ، وبالتالي فهو عاجز عن الاستجابة المطلوبة لأفراده ، ويتجاهل الوظيفة الاجتماعية لوسائل الاتصال الجماهيري ، التي تلتزم بمبادئ الحريات العامة والفردية والمسؤولية الاجتماعية .

وعلى مستوى آخر نجد أن هذا المفهوم يلتبس مع مفاهيم مشابهة في السيسولوجيا مثل : الجماهير ( mass ) ، والجمهور العام ( public ) ، والتي تسمح المقارنة معها بتوضيح بعض السمات والميزات الخاصة بجمهور وسائل الإعلام .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> زاوي الحاج سعد، اتجاهات الجمهور نحو البرامج الاخبارية لقناة الجزيرة، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع

الاتصال، جامعة بسكرة ، 2012-2013، ص66

<sup>2</sup> زاوي الحاج سعد، اتجاهات الجمهور نحو البرامج الاخبارية لقناة الجزيرة، ص67

## المطلب الثالث : خصائص جمهور وسائل الاعلام

- **صفات الجماعة Group**: تتميز بالتنظيم، أعضاءها مرتبون و منظمون، يعرفون بعضهم البعض، منسجمون فيما بينهم و تربطهم أهداف مشتركة، و من خلال هذه الصفات لا يمكن أن تمثل الجماعة جمهور وسائل الإعلام.

- **صفات الحشد Crowd**: يتميز بأنه محدود من حيث الزمن و المكان لأنه ينشأ نتيجة حوادث مفاجئة، لذلك فهو لا يتميز بالتنظيم و لا تربط بين أفرادها مصالح مشتركة، و عادة ما تنتج عنه أهداف سلبية نظرا لتأثره بالعواطف و الانفعالات كما يمكن أن تنتج عنه أهداف إيجابية أحيانا، و ما يربط الحشد بوسائل الإعلام هو أنه يمكن لبعض المضامين التي تعرضها وسائل الإعلام أن تؤدي إلى إنشاء حشد في المجتمع لفترة زمنية معينة ثم يتفكك بعد ذلك<sup>1</sup>.

- **صفات الجمهور العام Public**: يتميز بأنه يتكون في الغالب من نخبة المثقفين في المجتمع، و يتشكل بسبب قضايا مشتركة في الحياة العامة بهدف تكوين رأي عام حول كل واحدة منها من خلال كسب تأييد أو معارضة الجمهور حول قضية معينة، و ظهر هذا النوع من الجمهور بظهور الطباعة ثم الصحافة، فالميزة التي تميز هذا الجمهور العام أنه يعتبر جزءا من الأفراد الممثلين للمجتمع، و لا ينفرد بالتعرض لوسائل الإعلام لذلك لا يمكن أن يمثل جمهورها<sup>2</sup>.

**ال جماهير Mass**: كلمة الجماهير في أصلها الإنجليزي (Mass) تعني الكتلة، و هي تشير إلى تشكل مجتمعات الصناعة في بريطانيا كنتيجة لهجرة سكان الأرياف من مناطق مختلفة،

<sup>1</sup> زواوي الحاج سعد، اتجاهات الجمهور نحو البرامج الاخبارية لقناة الجزيرة، ص 78

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 79

فنتج عن ذلك تكتل للجماهير الذين يختلفون من حيث ثقافتهم و خصائصهم الاجتماعية و الفكرية ...، فظهر الإنتاج الصناعي الجماهيري Mass Production، و ظهرت في مرحلة أخرى الثقافة الجماهيرية Mass Cultur ثم ظهر في مرحلة أكثر تطوراً ما يسمى بـ المجتمع الجماهيري

صفات الجماهير: يتميز أفراد الجماهير بأنهم غير متجانسين في عاداتهم و تقاليدهم و سلوكياتهم، هم مبعثرون لأنه لا يجمعهم حيز جغرافي واحد، هم أكثر أنواع الجمهور اتساعاً من حيث الحجم، غير منظمين، غير متعارفين بينهم، كما أن وجودهم غير مستقر في الزمان و المكان<sup>1</sup>.

#### المطلب الرابع: السمات الاجتماعية للجمهور

السمات الاجتماعية للجمهور التي وضعها الباحث "إينيس" سنة 1961 بعد أن كرس جهوده لذلك، و تتمثل فيما يلي:

أ- **اختلاف المصالح والاهتمامات:** لقد أصبح بديهياً أن مصالح أفراد الجمهور من خلال استعمال وسائل الإعلام ليست متجانسة ولا متطابقة. وهذا ما يفسر جزئياً تنوع الرسائل الإعلامية في الوسيلة الواحدة وتنوع وسائل الإعلام الموجهة للجماعة الواحدة، ويحدد الدوافع والحوافز التي تدفع الجمهور إلى اقتناء وتفضيل رسالة إعلامية أو وسيلة إعلامية دون أخرى<sup>2</sup>.

ب- **اختلاف درجات الإدراك:** هذا الاختلاف في مستوى الإدراك العقلي و الحسي الذي يتوقف على التربية و التعليم و الثقافة العامة هو ما يحدد الموقف اتجاه الرسائل والوسائل الإعلامية و فهمها و تفسيرها. وقد أدى التمايز الاجتماعي لأفراد جمهور وسائل الإعلام إلى ظهور مفهوم قادة الرأي، ونظرية تدفق الاتصال على مرحلتين.

<sup>1</sup> زاوي الحاج سعد، المرجع السابق، ص 82

<sup>2</sup> قادري محمد، المرجع السابق، ص 62

ج- **اختلاف مدى التأثير:** لقد لوحظ أن الاستجابة لمضمون الرسائل الإعلامية يختلف أيضا من فئة جمهور إلى أخرى، و يختلف لدى أفراد الفئة الواحدة من الجمهور الواحد، نتيجة لجملة من العوامل تتعلق بالجمهور ذاته و بالرسالة و الوسيلة و البيئة الاجتماعية و الثقافية.<sup>1</sup>

### \*الخصائص الظاهرية للجمهور

1- **الحجم الواسع:** حيث يتخذ شكل الجمهور وال جماهير حجما أكبر من أشكال التجمعات الأخرى.

2- **التباعد:** يتواجد أفراد في أوضاع وأماكن متباعدة خاصة مع الاستعمال المكثف التكنولوجيات الاتصال الحديثة كالبث الفضائي والأنترنت والذي يعطي بعدا كونيا للجمهور.

3- **عدم التجانس:** حيث تتمايز أفراد الجمهور في ميزات واحتياجاتها ومصالحها واهتماماتها، وبالتالي في السلوك الاتصالي.

4- **عدم التعارف:** حيث أن الأفراد غير معروفين بذواتهم ومجهولين عن بعضهم البعض، وعند القائم بالاتصال.

5- **غياب التنظيم الاجتماعي:** نظرة لتباعد وعدم تعارف أفراد الجمهور يفقدوا القدرة على تشكيل تنظيمات اجتماعية بهذه الصفات.

6- **التغيير:** حيث يمتاز أفراد الجمهور بعدم الاستقرار في الزمان والمكان.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوغرارة شيخة، نفس المرجع، ص55

<sup>2</sup> زاوي الحاج سعد ، المرجع السابق ، ص 68

## المبحث الثالث : العنف اللفظي

## المطلب الأول: مفهوم العنف (لغة، اصطلاحاً)

## 1- العنف لغة:

قال رسول الله صلي الله عليه وسلم "مكان الرفق في شيء إلا زانه وما كان العنف في شيء إلا شانه"<sup>1</sup>

كما هو "الخرق للأمر وقلة الرفق به، وعنيف إذا لم يكن رفيقاً في أمره. وهو اللوم والتوبيخ".<sup>2</sup> وهو "الاستخدام الفعلي للقوة لإلحاق الأذى والضرر بالأشخاص وإتلاف ممتلكاتهم" أما في قاموس Robert فهو "التأثير على الفرد وإرغامه على عمل دون إرادته وذلك باستعمال القوة أو اللجوء إليها"

## 2-العنف اصطلاحاً:

يعرفه الحجازي بأنه: "لغة التخاطب الأخيرة الممكنة مع الواقع والآخرين عندما يعجز المرء عن إيصال صوته بوسائل الحوار العقلي العادي".<sup>3</sup> ويعرفه محمد العلاوي بأنه "الاستخدام غير المشروع للقوة بمختلف أنواعها وفي أي مجال". ويعرفه محمد عاطف بأنه "فعل ممنوع قانونياً وغير موافق عليه اجتماعياً"<sup>4</sup> ، والمقصود هنا أن العنف سلوك اجتماعي يعاقب عليه القانون نظراً لما يخلفه من أضرار . ويشير هذا القول إلى أن العنف كل ما هو شديد.

ويعرفه Michelle بأنه "استخدام القوة البدنية والنفسية قصد إلحاق الضرر المادي أو المعنوي"

<sup>1</sup> عامر ، الاصولية والعنف والارهاب، ط1 ، مصر للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص297.

<sup>2</sup> إبراهيم الدر، الاسس البيولوجية لسلوك الانسان، ط1 ، دار المعرفة، 1994، ص 40.

<sup>3</sup> الحجازي ،التخلف الاجتماعي مدخل الى سيكولوجية الانسان المقهور، ط1، المركز الثقافي العربي، المغرب، 2005، ص 123.

<sup>4</sup> محمد علاوي: سيكولوجية العدوان والعنف في الرياضة، ط1، مركز الكتاب لنشر، 1998، مصر، ص20

### المطلب الثاني: أسباب العنف

1. عوامل ذاتية : ترجع إلى شخصية القائم بالعنف كان يكون لديه خلل في شخصيته بمعاناته من اضطرابات نفسية.<sup>1</sup>
2. عوامل سياسية : تتمثل بفقدان الشرعية، فالأنظمة السياسية يمكن أن تحد من التمتع بالحقوق وذلك ما يخلق أجواء ملائمة للعنف لذا غالبا ما يتم الربط بين مشكلة العنف ومشكلة حقوق الإنسان وغياب الديمقراطية.<sup>2</sup>
3. عوامل ثقافية : مثل قيم التسامح في المجتمع أدت في أغلب الأحيان إلى العنف المادي والي الهيمنة والاستعمار وعدم قبول حق الآخر في الاختلاف. (عبد الرحمن العيسوي، 1984، ص 36).
4. عوامل نفسية: نحد من أهمها الصراع الإحباط، التوتر ، القلق، الحرمان العاطفي وعدم الاستقرار ، مما يساعد علي تبلور الصراعات والضغط النفسي وافتقار الشعور بالثقة في النفس.
5. عوامل اجتماعية : يتمثل هذا النوع في العادات والتقاليد التي اعتادها وترسخت في المجتمع، التي تتطلب العنف والقسوة في المعاملة، كما نجد الثقافة الأسرية فكلما زاد الوعي والثقافة كلما نقص العنف وعلي العكس من ذلك المجتمعات ذات الثقافة المحدودة.

### المطلب الثالث: أشكال العنف

للعنف أشكال كثيرة فحاولنا الإلمام بأكثرها تداولاً وشيوعاً عند أهل الاختصاص فكان تعدادها علي النحو التالي:

1. العنف الجسدي (البدني): هو الذي يتم بالسلوك البدني الضار كالضرب والقتل والإيذاء والتسلط على الآخرين لإحداث نتائج اقتصادية ونفسية وعقلية واجتماعية ويشترط لتوافر هذا النوع

<sup>1</sup> محمد محمد علي : علم الاجتماع ووقت الفراغ، ط 1 ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1981، مصر، ص 68.

<sup>2</sup> مصباح دبارة: الإرهاب، ط 1 ، جامعة فار يونس، بنغازي، 1990، ص 22.

من العنف وجود النية لإحداث الضرر .

العنف الرمزي: وهو من بين اخطر أشكال العنف ويتمثل في اللامبالاة والاحتقار والتجاهل، ويسميه علماء النفس بالعنف التسلطي، ومن أمثله نجد في فرنسا اللامبالاة التي يبيدها الأولاد من الطبقات الشعبية لان التعسف الثقافي الخاص بطبقتهم لا يترك مجالاً فعلياً لأي استنكار معنوي ضد أشكال القمع التي تمهد للعقوبات المحتملة المخصصة لطبقتهم<sup>1</sup>.

العنف اللفظي: قال تعالى "ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب" (القرآن الكريم : سورة الحجرات، الآية 11). وهو الذي يكون بالتهديد باستعمال القوة دون استخدام العنف فعلياً، وغالبا ما يسبق العنف البدني الحقيقي هذا التهديد، ولكن لا يشترط تلازمهم في كل الأحوال. 4. العنف غير مشروع : هو استعمال للقوة للاحتفاظ بحق مزعوم أو حق غير مشروع، كما انه يعتبر العنف الذي يخالف المعايير الاجتماعية والقانونية على اختلاف أساليبها .

5. العنف المشروع : هو كل نوع من أنواع استخدام القوة لتنازع الحقوق، القرارات على النحو الذي يرفع الظلم كطرد الاحتلال أو استعادة الأرض، وكف الظلم الاجتماعي، والدفاع المشروع عن النفس، وهذا الأسلوب لا مناص منه إذ يعد تحصيل الحقوق بشكل كبير .

#### المطلب الرابع : آثار العنف

1. أضرار جسدية: يترك العنف الجسدي آثار عميقة قد تؤدي الموت، أو ظهور تشوهات أو إعاقات بالغة علي المستوى الجسدي كما يترك الرضوض والكسور المتعددة في مختلف أنحاء الجسم، أما على مستوى الأعصاب بحد الأورام الدموية التي تحدث في المخ والنزيف الدموي الذي يتعرض له الدماغ الذي قد يؤدي إلي إنهاء الحيات.

2. أضرار نفسية: تتمثل في الهيجان والبكاء والصراخ والخوف<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بير بورديو : العنف الرمزي، ترجمة نظير جاهل، ط 1، المركز الثقافي العربي، بيروت، 1994، ص ص 26-64.

<sup>2</sup> مزوز بركو ، العنف عند الأطفال وأشكال العقاب الممارس علي الطفل العنيف، ط 1، المكتبة العصرية لنشر 2010،

## المطلب الخامس: العنف اللفظي في توتير

تنامت في الفترة الأخيرة ظاهرة العنف اللفظي على شبكات التواصل الاجتماعي بحيث أصبحت هذه الأخيرة من أكثر الوسائط سهولة لنشر أفكار التعصب، وممارسة الاضطهاد ضد الآخر عبر موقع التواصل الاجتماعي إلى حد كبير جدا لاسيما في أوروبا مما حدا باللجنة الأوروبية لمناهضة العنصرية والتعصب إصدار تقريرها السنوي للتحذير من مخاطر هذه الممارسات، وتحت فيه اللجنة دول أعضاء الاتحاد الأوروبي ، المصادقة على بروتوكولها الإضافي فيما يتعلق بتجريم الأفعال ذات الطبيعة العنصرية وكراهية الأجانب المرتكبة من خلال نظم الكمبيوتر .

ومع تصاعد العنف الممارس بشكل عام والشرق الأوسط خصوصا ونتائج التي انعكست على أوروبا بدا من موجات اللجوء التي تحتاجها عبر البحر الأبيض المتوسط إلى الهجمات المتطرفة في الآونة الأخيرة مرورا بالتطرف اليميني وظهور حركات معاداة السامية والاسلام وفوبيا وكراهية الأجانب كل هذه الأسباب تدفع بالناس ولا سيما الفئات العمرية الشابة للجوء إلى العنف اللفظي في التعبير عن سخط والاستهزاء بالآخر ، خصوصا فيما

يتعلق بحدث سياسي واجتماعي ، مثل ما حدث في السويد إذ أن ازدياد العنف والكراهية على موقع التواصل الاجتماعي توتير أثار جدلا إعلاميا مما دفع بالتلفزيون السويدي لرصد هذه الحالات وقد كان مفاجئا حجم القنابل الالكترونية في صندوق البريد الالكتروني والإعدامات الجماعية الافتراضية، مثال : هذين القردين من اريتريا، راينفيلد اكبر معتل نفسيا اعتقد أن تطلق النار على رؤوسهم، العجر يجب أن يغادروا البلاد<sup>1</sup>

<sup>1</sup> . صفاء متاع : مقال ازدياد وتيرة العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي 2016

**المطلب السادس: تأثيرات العنف**

أثرت هذه الظاهرة العنف اللفظي) على السياسة والسياسيين ، فما كان غير مقبولا لعدة سنوات مضت، "أصبح جزءا عاديا من المحادثات الآن"، حسب قول سكرتير العام للجنة الأوروبية لمناهضة العنصرية والتطرف.

وفي البرلمان السويدي على سبيل المثال عندما ربط المتحدث بيورن سودر في كلمته جريمة فيستوس المزوجة بالخطابات العنيفة في تويتر .

يرى الدكتور معز بن حميدة أن هذا العنف اللفظي وما يشمله من انتهاك للمدنية واحترام الآخر هو ظاهرة خطيرة وهذا ما بدا بملاحظته المختصون في علم النفس الاجتماعي حسب قوله انه قلة وعي وتحريض من قبل السياسيين بالإضافة إلى الأجواء المشحونة في الساحات وغياب الرقابة كلها تؤدي إلى عدوى العنف اللفظي ويتسبب هذا الأخير في الإحباط والنفور لممارسته في موقع تويتر ومن ثم خروجه إلى ارض الواقع.

**المطلب السابع: أسباب العنف**

هناك عدة أسباب تؤدي إلى ظهور العنف في شتى الميادين منها الجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي والسياسي والثقافي، وإذا انتقلنا إلى أسباب العنف نجدها عديدة ومتنوعة لن العنف عبارة عن ظاهرة مركبة نشأت عن تضافر جملة من العناصر ومن بين هذه الأسباب

● **العوامل الذاتية:** ترجع إلى شخصية القائم بالعنف كان يكون لديه خلل في شخصيته بمعاناته من اضطرابات نفسية . نقص إشباع الحاجات، الضعف الأخلاقي والعقلي، الإحباط، التوتر، القلق، الحرمان العاطفي، عدم الاستقرار مما يساعد على تبلور<sup>1</sup> الصراعات والضغط النفسي وافتقار شعور الثقة بالنفس

<sup>1</sup> آيت حمودة حكيمة، وآخرون، المرجع نفسه.ص 16.

• **العوامل السياسية:** تتمثل بفقدان الشرعية، فالأنظمة السياسية يمكن أن تحد من التمتع بالحقوق وذلك ما يخلق أجواء ملائمة للعنف لذا غالبا ما يتم الربط بين مشكلة العنف ومشكلة حقوق الإنسان وغياب الديمقراطية.

• **العوامل الثقافية:** مثل قيم التسامح في المجتمع أدت في اغلب الأحيان إلى العنف المادي وإلى الهيمنة والاستعمار وعدم قبول حق الآخر في الاختلاف

• **العوامل الاجتماعية:** يتمثل هذا النوع في العادات و التقاليد التي ترسخت في المجتمع، التي تتطلب العنف والقسوة في المعاملة، كما نجد الثقافة الأسرية فكلما زاد الوعي والثقافة كلما نقص العنف وعلى العكس من ذلك المجتمعات ذات الثقافة<sup>1</sup> المحدودة

• **العوامل النفسية:** نجد من أهمها، الصراع الإحباط، التوتر، القلق، الحرمان العاطفي وعدم الاستقرار، مما يساعد على تبلور الصراعات والضغط النفسي وافتقار الشعور<sup>2</sup> بالثقة بالنفس أشكال العنف : للعنف أشكال كثيرة فحاولنا الإلمام بأكثرها تداولاً وشيوعاً عند أهل الاختصاص فكان تعدادها على النحو التالي : **العنف الجسدي (البدني):** هو الذي يتم بالسلوك البدني الضار كالضرب والقتل والأذى والتسلط على الآخرين إحداه نتائج نفسية وعقلية واجتماعية ويشترط لتوفر هذا النوع من العنف تواجد النية إحداه الضرر

**العنف الشفهي:** هو الذي يكون بالتهديد باستخدام القوة دون استخدام العنف فعليا، وغالبا ما يسبق العنف البدني الحقيقي هذا التهديد ولكن لا يشترط تلازمها في كل الأحوال<sup>3</sup>

**العنف المشروع:** هو كل نوع من أنواع استخدام القوة لتتازع الحقوق، القرارات على النحو الذي يرفع الظلم كطرد الاحتلال أو استعادة الأرض، وكف الظلم الاجتماعي، والدفاع المشروع عن النفس.

<sup>1</sup> د ديارة مصباح، الإرهاب، جامعة قارون، بنغازي، ط1، 1990، ص 222

<sup>2</sup> 3 سليمة قسمة، المرجع نفسه ص12.

<sup>3</sup> جلال اسماعيل حلمي، العنف السري، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1999، ص 29

**العنف الغير المشروع:** هو كل استعمال للقوة للاحتفاظ بحق مزعوم أو حق غير مشروع كما

انه يعتبر العنف الذي يخالف المعايير الاجتماعية والقانونية على اختلاف أساليبها<sup>1</sup>

آثار العنف

• **الآثار الجسدية:** يترك العنف الجسدي آثار عميقة قد تؤدي إلى ظهور تشوهات وإعاقات

بالغة على المستوى الجسدي

• **الآثار العضوية:** الكسور المتعددة في مختلف أنحاء الجسم

• **الآثار العصبية:** الأورام الدموية التي تحدث قرب المخ، النزيف الذي يتعرض له الدماغ،

الذي قد يؤدي إلى إنهاء الحياة

• **الآثار النفسية:** تتمثل في الهيجان، البكاء، الصراخ، طلب النجدة.

<sup>1</sup> نصر الدين جابر عالقة الرفض الأبوي بالتكيف النفسي والاجتماعي للمراهق، رسالة ماجستير، جامعة

الجزائر، 1992، ص 203

خاتمة

## خاتمة:

ان الاتصال دور مهم فب عملية ربط و تواصل الجماهير العامة و فتح افاق نحو المعرفة و الاطلاع و لا شك ان دورها يشمل لذلك نوعيتهم بما يدور من مجريات و احداث محلية و عالمية مختلفة و يظهر ذلك في ردود الافعال المختلفة للأشخاص و الاتجاهات و بالتالي تسهل عليهم عملية التواصل و الربط عبر مواقعها المختلفة و الحديثة مما الاطلاع على العديد من المجالات المهمة في الحياة اليومية لجمهور و تزويدهم بجميع الاحداث عبر المواقع الفاسبوك و الانستغرام و توتير و التواصل المباشر وغيره و منه فان هذه الرسالة تمحورت حول معالجة الرسائل الاتصالية و دور العنف اللفظي في تدعيمها لطلبة جامعة حمه الاخضر و كان هدف هو الوصول الى رصد الحقائق المتعلقة بظاهرة العنف اللفظي عبر الرسائل الاتصالية من خلال الاجراءات المنتهجة في معالجة هذه الظاهرة توصلنا الى ان دور العنف اللفظي في تدعيم الرسالة الاتصالية اخذ اهماما كبيرا لدى الاواسط الطلبة كظاهرة متداول لموسم 2021/2020 بعد الدراسة الاكاديمية التي اخذت بمقتضاها مضامين عن الظاهرة العنف اللفظي المتعلق بالرسائل الاتصالية لدى طلبة جامعة حمه الاخضر بالوادي لسنة 2021/2020

و قد وصلنا من خلال هذه الدراسة الى معرفة اسباب و العوامل الرئيسية المؤدية الى انتشار ظاهرة العنف داخل الاواسط التواصلية لدى الطلبة و الطالبات كما ان تصنف هذه الظاهرة يوضع غالبية الذكور على الاناث و يرجع ذلك الى العديد من الاسباب الاجتماعية و النفسية

و بالتالي كان اهتمامنا لموضوع العنف اللفظي و دوره في تدعيم الرسالة الاتصالية كحدث متداول يظهر من خلال مواقف الطلبة بعد الاجابة المطروحة عبر الاستمارة لهذا الموضوع

كما يبرز الهدف من تدعيم الطلبة لرسائلهم الاتصالية و الغاية المراد توصيلها و ممارستهم للعنف عبر الرسائل التواصلية

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### أولا الكتب

1. إبراهيم الدر، الاسس البيولوجية لسلوك الانسان، ط1 ، دار المعرفة، 1994، ص 40.
2. الحجازي ،التخلف الاجتماعي مدخل الى سيكولوجية الانسان المقهور، ط1، المركز الثقافي العربي، المغرب، 2005.
3. عامر ، الاصوليةوالعنف والارهاب، ط1 ، مصر للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2000.
4. لونيبي باديس ، جمهور الطلبة الجزائريين و الانترنت ، (د- ط) ، الاعلام و الاتصال ، جامعة منتوري ، 2007- 2008
5. محمد علاوي: سيكولوجية العدوان والعنف في الرياضة، ط1، مركز الكتاب لنشر، مصر 1998،
6. محمد محمد علي : علم الاجتماع ووقت الفراغ، ط 1 ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1981، مصر.
7. مزوز بركو ، العنف عند الأطفال وأشكال العقاب الممارس علي الطفل العنيف، ط 1، المكتبة العصرية لنشر 2010.
8. مصباح دبارة: الإرهاب، ط 1 ، جامعة فار يونس، بنغازي، 1990.
9. نزال الفلاح الضلاحي ، نظريات الاتصال و الاعلام الجماهيري ، ط1 ، الاعصار العلمي لنشر ، 2014 .
10. بير بورديو : العنف الرمزي، ترجمة نظير جاهل، ط 1، المركز الثقافي العربي، بيروت، 1994.

**ثانيا: المذكرات**

11. احمد عادل ، عبد الفتاح ، العنف الرمزي المدرك لوسائل الاعلام الجديدة لدى الشباب المصري ، دراسة ميدانية ، الاعلام تربوي ، جامعة المنصورة ، مصر .
12. باديس لونيس ، جمهور الطلبة الجزائريين و الانترنت ، قسنطينة ، ماجستير ، الاعلام و الاتصال ، جامعة ، منتوري ، 2007،2008.
13. بن قيط الجودي ، استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية ، دراسة وصفية للإدارة الاستشفائية بالأغواط ، علوم الاعلام و الاتصال ، ، جامعة الجزائر ، 2012.
14. ايت حمي كاهنة ، دور الاتصال و فعاليته في تسيير المؤسسة اتصالات الجزائر بفرندة نموذجا مستغانم ، ماستر ن علوم الاعلام و الاتصال ،، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، 2013.
15. قادري محمد ، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظري و التطبيقي ، دراس حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة مغنية ن تلمسان ، ماجستير ، ادارة اعمال ، جامعة ابي بكر بلقايد 2016.
16. قسمية سليمة ، العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي - دراسة وصفية تحليلية لطلبة الاعلام و الاتصال ، ( د- ط ) ، ورقة ، ماستر ، تكنولوجيا الاتصال الجديدة ، 2016 ،

**ثالثا: المقالات**

17. صفاء متاع : مقال ازدياد وتيرة العنف اللفظي في مواقع التواصل الاجتماعي 2016

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الانسانية

### الإستبيان

تحية طيبة وبعد:

سيدي (تي) الفاضل (ة): في إطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص سمعي بصري ، و المعنون ب: "بدورالعنف اللفظي في تدعيم الرسالة الاتصالية لدي طالبة الجزائريين" نتشرف أن نتقدم إلى سيادتكم بطلب التعاون، وذلك من خلال التفضل بالإجابة على الاستمارة المتعلقة بموضوع الدراسة.

وعليه نرجو منكم قراءة كل بند بتأني مع الاجابة على كل البنود بموضوعية دون استثناء بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

كما نحيطكم علما أن البيانات التي تتفضلون بما سوف تحاط بالسرية التامة واستخدمها لن يكون إلا لأغراض علمية محضة لا غير.

تفضلوا فائق التقدير والاحترام

إشراف الدكتور:

اسماعيل زياد

إعداد الطلبة:

- غرايسة اسماعيل

- غرايسة عثمان

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الاول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر  أنثى

2- العمر: من 20 الى 30 سنة  31-51 سنة  51 فما فوق

3- المستوى التعليمي: اللسانيس  ماستر  دكتورا

المحور الثاني: استخدامات طلبة حمه الاخضر العنف اللفضي في رسائلهم الاتصالية

4- هل تمارس العنف اللفضي في رسالتك الاتصالية؟

نعم  لا  احيانا

5- هل هناك جانب ايجابي في استخدامك للعنف اللفضي؟:

نعم  لا

7- هل لديك قناعات للاستخدامك العنف اللفضي في رسائلك الاتصالية ؟

نعم  لا  احيانا

8- هل ترى العنف اللفضي مناسب الرسالة الاتصالية؟

نعم  لا

9- ماهي الوسائل التي تراه الاكثر استخدام للعنف اللفضي

رسائل الشفوية  فاسبوك

تويتر  يوتيوب

المحور الثالث: دوافع استخدام العنف اللفظي في الرسائل الاتصالية؟

10- هل الدافع من استعمال العنف اللفظي هو:

- الشعور بالضعف

- دوافع شخصية

-الشعور بالقوة

-تامين النفس والذات

11- هل نصحك احد المقربين او الاصدقاء بممارسة العنف اللفظي ؟

نعم  لا

المحور الرابع: موقف الطالبة حول ممارسة العنف اللفظي في الرسالة الاتصالية .

12-كيف تقيم ممارسات طالبة حمة الاخضر للعنف اللفظي .:

مكثفة  نسبية  ضعيفة

13-هل موقفك حول ممارسات طالبة حمة الاخضر للعنف اللفظي في الرسالة الاتصالية.

نعم  لا

49-ماهو مستوى رضاك حول ممارسة العنف اللفظي في الرسائل الاتصالية.

راضي  غير  راضي

15- ماهي الاهداف من استخدامك للعنف اللفظي؟

.....