



جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



علاقة مهارات الاتصال بجودة التفاعل الاجتماعي

دراسة ميدانية " "

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة

:

•

:

• لوى هبي

السنة الجامعية : 2016/2017

توجه بالشكر و الحمد لله عز وجل الذي أمدني بالقوة و الصبر على مواصلة هذا العمل وإتمامه .

تقدم بجزيل الشكر و كامل العرفان : بلال بوترة على إشرافه المميز
توجيهاته المفيدة و ملاحظاته القيمة .

تقدم بجزيل الشكر و التقدير لكل من ساعدني لإنجاز هذه الرسالة

من خلال حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين مهارة الكتابة وجودة التفاعل الاجتماعي, يتضح أنه لا يوجد علاقة بين مهارة الكتابة التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة "اتصالات"

انه لا يوجد علاقة بين

الأخير

مهارات الاتصال وجودة التفاعل الاجتماعي .

Study summary in English:

The study aimed at finding the relationship between communication skills and the quality of social interaction. Accordingly, the main question of the study was formulated as follows:

- Is there a relationship between communication skills and the quality of social interaction?

Under this question, there are partial questions:

- Is there a relationship between the skill of welcome and the quality of social interaction?

- Is there a relationship between speaking skill and quality of social interaction?

- Is there a relationship between listening skill and quality of social interaction?

- Is there a relationship between writing skill and quality of social interaction?

The study population was determined by a comprehensive survey of the Etisalat Algeria Foundation in Wadi, which was estimated at 47 employees. The study was based on the observation tools and questionnaire. The questionnaire consisted of 44 words related to communication skills and quality Social interaction is divided into five axes, and a special focus on personal data.

Where the study resulted in the following results:

By calculating the Pearson correlation coefficient between the skill of welcome and the quality of social interaction, there is no relationship between the welcome skills employed by employees at Etisalat Algeria and the quality of the social interaction of customers.

By calculating Pearson correlation coefficient between conversational skill and the quality of social interaction, it is clear that there is a relationship between the communication skills used by employees at Etisalat Algeria and the quality of the social interaction of customers.

By calculating the Pearson correlation coefficient between listening skill and the quality of social interaction, it is clear that there is no relationship between the listening skills used by employees at Etisalat Algeria and the quality of the social interaction of customers.

By calculating the Pearson correlation coefficient between writing skill and the quality of social interaction, it is clear that there is no relationship between the writing skills used by employees at Etisalat Algeria and the quality of the social interaction of customers.

Finally, we conclude from the findings of the study that there is no relationship between communication skills and the quality of social interaction

فهرس المحتويات

	مستخلص الدراسة باللغة العربية
	مستخلص الدراسة باللغة الانجليزية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
5	
	:
10	– الإشكالية
11	ثانيا – أسباب اختيار الموضوع
11	– أهمية الدراسة
12	– أهداف الدراسة
12	– تحديد المفاهيم الإجرائية
13	–
	الفصل الثاني : مهارات الاتصال
21	تمهيد
21	المبحث الأول : ماهية الاتصال
21	– تعريف الاتصال
22	ثانيا – عناصر عملية الاتصال
23	–
24	–
25	–
27	المبحث الثاني : ماهية مهارات الاتصال
27	– تعريف مهارات الاتصال
28	ثانيا – مهارات الاتصال
30	– أهمية مهارات الاتصال
32	–
33	– أساليب عملية في فن الاتصال
34	المبحث الثالث : نظريات الاتصال
34	– نظرية " شانون و ويفر "
36	ثانيا – نموذج " ديفلور "
36	– نظرية " كولون "

37	- " "
38	- نظرية " لازاروس " في التواصل
38	- نظرية " اسفيروس "
39	
القسم الميداني	
الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية	
43	تمهيد
43	- منهج الدراسة
43	ثانيا -
44	- الدراسة الاستطلاعية
44	- تحديد مجتمع الدراسة
45	- جمع البيانات
46	- الأساليب الإحصائية
47	
:	
50	
51	- عرض وتفسير نتائج التساؤل الأول
52	ثانيا - عرض وتفسير نتائج التساؤل الثاني
55	- عرض وتفسير نتائج التساؤل الثالث
57	- عرض وتفسير نتائج التساؤل الرابع
58	-
62	
64	

فهرس الجداول

51	يبين العلاقة بين مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي .	(01)
52	يبين العلاقة بين مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي .	(02)
55	يبين العلاقة بين مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي .	(03)
57	يبين العلاقة بين مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي .	(04)

:

يستمد الإنسان إحساسه بإنسانيته عن طريق اتصاله بالآخرين , فهو يحتاج إليهم ليعزز استمرار وجوده ويدخل في علاقات شخصية من أجل إثراء كيانه , لذلك يعد الاتصال نشاطا اجتماعيا وجزء رئيسيا من حياة الفرد اليومية والعملية لا غنى عنه.ومن يمتلك مهارات الاتصال تفتح أمامه ميادين كثيرة للمعرفة , ويحقق مكاسب كثيرة في شتى المجالات . وتعد مهارات الاتصال من المهارات المهمة التي يجب أن يتسلح بها الموظف داخل المؤسسة كمهارة التحدث ومهارة الإنصات ومهارة الكتابة وغيرها من المهارات الاتصالية التي توفر حدوث تفاعل اجتماعي معين بين الرئيس ومرؤوسيه , وبين العمال البيئة الخارجية , مما يؤدي إلى تقوية العلاقات الإنسانية والتماسك والترابط والتواصل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات الاجتماعية .

الاتصال ليس مجالا تقليديا للدراسة, حيث تبرز أهمية صال في حياتنا كون نستغرق منها 80 % استخدامه سواء كنا أفراد في المدرسة أو داخل الأسرة أو في مؤسسة اجتماعية, ولا يمكن لأحد منا أن ينكر أن مهارات الاتصال واقع لا بد منه في حياتنا حيث يوجد بداخلنا أشياء متعددة نريد التعبير عنها وإيصالها بأفضل فعالية , للقيام بكل هذه الأمور يعتمد إلى حد كبير على كيفية سهولة اتصالنا بالآخرين من أجل تفاعل أكبر معهم .

الحالية عبارة عن محاولة للكشف عن العلاقة بين مهارات الاتصال

وقسمين, نظري وميداني بالإضافة إلى خاتمة.

القسم النظري تضمن فصلين توزع كالاتي :

إشكالية , أسباب اختيار الموضوع

أهمية وأهداف الدراسة, تحديد المفاهيم الإجرائية .

الثاني بعنوان مهارات الاتصال وتضمن ثلاثة مباحث, المبحث الأول بعنوان ماهية الاتصال, والثاني بعنوان ماهية مهارات الاتصال, أما الثالث بعنوان نظريات الاتصال.

أما القسم الميداني فتضمن فصلين توزعا كالاتي :

الفصل الثالث بعنوان الإجراءات المنهجية وتضمن منهج الدرا , مجالات الدراسة, تحديد مجتمع الدراسة, أدوات جمع البيانات, ثم الأساليب الإحصائية.

عرض وتفسير نتائج التساؤل الأول, عرض وتفسير نتائج التساؤل الثاني, عرض وتفسير نتائج التساؤل الثالث, عرض وتفسير نتائج التساؤل الرابع, ثم مناقشة النتائج العامة .

مهارات الاتصال

القسم الميداني

الإجراءات المنهجية

-

- الإشكالية

ثانيا - أسباب اختيار الموضوع

- أهمية الدراسة

- أهداف الدراسة

- تحديد مفاهيم الدراسة

-

الإشكالية :

منذ فجر التاريخ يحاول البشر التكيف مع ذاتهم ومع بني جنسهم من أجل استمرار حياتهم وتلبية حاجاتهم وتحقيق مصالحهم المختلفة , وهذا لا يقوم بالاتصال فهو جزء لا يتجزأ من السلوك الإنساني. ومع تتابع العصور أدرك البشر أهمية الاتصال الذي يعتبر الحلقة الواصلة بين الإنسان والعالم الخارجي فمن خلاله يعبر المرء عما بداخله فهو بمثابة الرابط الذي يربط الفرد مع نفسه ومع مجتمعه ومحيطه.

مور الهامة في كافة الأماكن والمجالات سواء كان في المنزل بين

ليس للاتصال بداية أو نهاية فهو عملية معقدة تتحكم فيها عدة عوامل متشابكة قد تكون هذه العوامل نفسية أو اجتماعية أو حضارية , فهو يحمل الكثير من خصائص المتصلين ولكل متصل قدراته ومهاراته , لهذا تعد مهارات الاتصال من متطلبات النمو الشخصي فكلما زادت طموحات الإنسان وأهدافه زادت الحاجة إلى تنمية مهارات الاتصال .

هناك دراسات تقوم على أن نجاح المرء في ممارساته اليومية مرهون بقدرته على 85 % من النجاح يعزى إلى مهارات الاتصال

15 % منه فقط يعزى إلى إتقان مهارات

فالمؤسسة كنسق اجتماعي مفتوح تؤثر وتتأثر مع بيئتها فهي ليست خلية اقتصادية مجال ينتمي إليه الأفراد لتنظيم علاقاتهم الاجتماعية والمهنية من أجل تحقيق هدف معين وكل مؤسسة مهما كانت طبيعتها بحاجة ماسة لنشاط الفاعلين الاجتماعيين بين استمرار نشاط المؤسسة وتحقيق أهدافها وتلبية الحاجات مختلفة للزبون.

وبما أن الاتصال يعتبر ضرورة من ضروريات البنية الأساسية لأي منظمة, وأن عملية التفاعل الاجتماعي لا تحدث إلا بفعل الاتصال بين المشتركين في العملية الاتصالية, فإن مهارات الاتصال ليست بالأمر السهل ولكنها أيضا تمثل عملية يمكن لأي شخص يقوم بها بشكل جيد, وذلك انطلاقا من ضرورة التفكير بما يريد المرسل إليه أن يسمعه أو يقرأه فإن الاتصال داخل المؤسسة يجب أن يسعى تحقيق أهداف تتجاوز مجرد توصيل رسائل مرسلين ومستقبلين حتى تفهم الرسالة من جانب المستقبل وان يقبل مضمونها حتى يصبح

من هنا نطرح التساؤل الرئيسي لمشكلة البحث :

• هل هناك علاقة بين مهارات الا

يندرج تحت هذا , تساؤلات جزئية :

- هل هناك علاقة بين مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي
- هل هناك علاقة بين مهارة التحدث وجودة التفاعل الاجتماعي
- هل هناك علاقة بين مهارة الإنصات وجودة التفاعل الاجتماعي
- هل هناك علاقة بين مهارة الكتابة وجودة التفاعل الاجتماعي ؟

ثانيا - أسباب اختيار الموضوع

- لطرح أي مشكلة بحث نجدها قد قامت على جملة من الأسباب تدفع لدراسة موضوع ما ومن الأسباب التي دفعت لدراسة هذا الموضوع نذكرها في الآتي :
- أهمية الموضوع كونه يمس كافة جوانب الحياة الشخصية والمهنية .
- الميل الشخصي للموضوع وتعميم الفائدة في ميدان البحث العا .
- انطلاقا من كون الاتصال داخل المؤسسة عبارة عن عملية اجتماعية لا يستهان بها وعليها يتوقف السير الحسن للإنتاج والإبداع, منه فإننا نطمح البحث عن دور مهارات الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة.
- التعرف على واقع العلاقة المتفاعلة بين الموظف والزبون .
- إيجاد العلاقة بين مهارات الاتصال و جودة التفاعل الاجتماعي .

- أهمية الدراسة :

أهمية نظرية وتطبيقية حيث تكمن الأهمية النظرية في جمع المعلومات النظرية عن موضوع مهارات الاتصال وجودة التفاعل الاجتماعي فضلا عن نظرية أكاديمية تتعلق بالسلوك البشري والمفاهيم الاجتماعية الايجابية ودورها في تفعيل العلاقات الإنسانية الايجابية. في حين تكمن الأهمية التطبيقية في تطبيق المبادئ والمفاهيم النظرية

الحديثة الخاصة بموضوع مهارات الاتصال والتفاعل الاجتماعي ونقلها من علاقات تفاعلية هامشية علاقات تفاعلية ايجابية تخدم أهداف المجتمع .

- أهداف الدراسة :

- يسعى هذا البحث إلى تحقيق أهداف معينة تتمثل في :

تحقيق مسار اجتماعي وحيز عمل نظيف يطبقه الموظفين في كافة المؤسسات التي تقدم عمومية واجتماعية من اجل الاستقرار والراحة في العمل وخلق جو ملائم للأخذ جديدة للعمل ,

أن جودة التفاعل الاجتماعي يضفي المؤسسة فلك جديد وبيئة جديدة يتمكن من خلالها الفرد ومهارات فردية وجماعية .

نأمل انتقال هذه البيئة الرفيعة من داخل المؤسسات دولة راقية .

- تحديد مفاهيم الدراسة :

• المفاهيم الإجرائية :

1 التعريف الإجرائي لمهارات الاتصال :

نقصد بمهارات الاتصال في الدراسة الحالية , هي المهارات التي يستخدمونها الموظفين " بولاية - في التواصل مع الزبائن والتواصل فيما بينهم والتي تبرز في عبارات الاستقبال والترحيب , إيماءات الوجه , طريقة التعامل مع , يستغرقه الموظف في الحديث مع الزبون , إيصال المعلومة بنجاح , تحسين سلوك الزبون غير السوي من طرف الموظف بطريقة حضارية , الصبر تحت ضغط العمل وعدم إظهار القلق والتوتر للزبون , الاستعانة بزميل في حال فشل المهمة مع الاعتذار من الزبون , تفادي التشابك مع الزبائن وإيصال المعلومات من طرف الموظف إلى الزبون بشكل يتلاءم مع .

2 - التعريف الإجرائي لجودة التفاعل الاجتماعي :

الدراسة الحالية هو الاستجابة وردة فعل الزبائن على

الموظفين داخل مؤسسة " اتصالات الجزائر" بولاية - - فأسلوب الحوار الجيد الزبون يشعره بالراحة والطمأنينة حيث يشجعه هذا على التعبير بتلقائية ويمكن من الحصول على كافة المعلومات المطلوبة , وبصده توفر هذه الاستجابة من الموظف على التعرف أكثر وإدراك خصائص الزبون وفهمه واستيعابه بقصد الوصول إلى فهم متبادل. ويعمل هذا على كسب الزبون في التعامل معهم بشكل مستمر بحيث تكون تلك المؤسسة أكثر استقطاب وجاذبية .

وينعكس هذا التفاعل على الموظفين فيما بينهم فمن خلال التفاعل الايجابي بينهم يفتح لهم باب التعاون والمنافسة ويتيح الفرصة لاكتشاف المواهب الكامنة بين الموظفين , كما يساعد هذا التفاعل الايجابي على تحديد الأدوار والمسؤوليات للموظفين .

:

الدراسات السابقة تعتبر لأي باحث نقطة بداية حتى يستطيع أن، يقارن ما وصل إليه في دراسته وبما وصل إليه من بحث قبله, فإما أن يؤكد النتائج السابقة أو الخروج جديدة, تكون إضافة جديدة إلى المعرفة الإنسانية. والاطلاع على الدراسات السابقة يكتسي أهمية كبيرة في كونها تزود الباحث بأفكار ونظريات وفروض وتفسيرات تفيد الباحث في تحديد أبعاد المشكلة المراد البحث فيها¹. وفي هذا السياق حاولنا الاطلاع على العديد من الدراسات التي تمس موضوع الدراسة, منها المشابهة ومنها القريبة كونها تفي .

¹- موريس أنجرس, منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. تر:بوزيد صحراوي وآخرون, دار القصة للنشر والتوزيع, 2004. 40.

دراسة بعنوان : "مهارات الاتصال لدى العاملين بالإرشاد الزراعي في محافظة نينوى وعلاقتها ببعض الخصائص الشخصية والوظيفية " لنبيل عبد المسيح بهنام وأروى مؤيد فتحي, رسالة ماجستير 2012/2011 , يم الزراعي, كلية الزراعة والغابات, جامعة

الهدف من الدراسة :

تحديد مستوى مهارات الاتصال لدى العاملين الزراعي في محافظة نينوى وتم تحقيق ذلك من خلال الأهداف الفرعية الآتية :

تحديد مستوى مهارات الاتصال لدى العاملين بالإرشاد الزراعي في محافظة نينوى .

ترتيب مجالات مهارات الاتصال لدى العاملين بالإرشاد الزراعي في محافظة نينوى .

تحديد العلاقة الارتباطية بين درجة امتلاك العاملين الزراعي في محافظة نينوى لمهارات الاتصال, وكل من خصائصهم الشخصية والوظيفية الآتية : (مستوى التعليم, التخصص, مدة الخدمة الوظيفية, مدة العمل في وظائف إرشادية, التدريب أثناء الخدمة , , ,).

تحديد علاقة مهارات الاتصال لدى العاملين بالإرشاد الزراعي المتعلقة بخصائصهم الشخصية والوظيفية (مستوى التعليم, التخصص, مدة الخدمة الوظيفية, مدة العمل في وظائف إرشادية, التدريب أثناء الخدمة النشأة, التفرغ للعمل الإرشادي, ,).

تم إجراء البحث في محافظة نينوى حيث شمل جميع الموظفين العاملين في الشعب الزراعية التابعة مديرية زراعة نينوى, وقد تكون مجتمع البحث من 181 موزعين على الشعب الزراعية البالغة 21 شعبة زراعية. وقد تم توزيع استمارة الاستبيان على جميع أفراد المجتمع بـ 30 فردا شملوا بقياس ثبات استمارة الاستبيان الخاصة

124 موظفا يمثلون 82.12 %

وذلك لتعذر الاتصال بعدد منهم وعدم دقة إجابة البعض الآخر. ولغرض تحقيق أهداف البحث صممت استمارة استبيان لجمع البيانات من العاملين بالإرشاد الزراعي تضمن الجزء منها بيانات تتعلق بالخصائص الشخصية الوظيفية للمبحوثين،

مقياس مؤلفا من عدد من الفقرات لتحديد مستوى مهارات الاتصال لدى العاملين في الإرشاد الزراعي، وهذه الفقرات موزعة على ستة مجالات لمهارات الاتصال الأساسية وهي مجال مهارات التحدث، مهارة الاستماع، مهارة القراءة، مهارات الاتصال غير اللفظي، مهارات استخدام الطرائق والمعانيات الإرشادية. كانت البدائل الإجابة مقابل كل فقرة هي: (يحدث دائما، يحدث غالبا، يحدث أحيانا، نادرا ما يحدث، لا يحدث أبدا). وتم تخصيص قيم لهذه الفقرات 1,2,3,4,5 على التوالي في حالة كون الفقرات ايجابية والعكس في حال كون

الفقرات سلبية .

أبرز النتائج التي وصلت إليها الدراسة :

أن مهارات الاتصال للعاملين بالإرشاد الزراعي تؤدي دورا مهما في عملهم الإرشادي حيث تمكنهم من التأثير الفعال والبناء في سلوك المسترشدين وتدفعهم نحو تحقيق الأهداف. وان الميل للانخفاض في مستوى المهارات قد يكون سببه وجود نسبة عالية من المبحوثين يمية أخرى غير إرشادية .

أن الخدمة الوظيفية الطويلة للأفراد تكسب العاملين بالإرشاد الزراعي الكثير من مهارات الاتصال والمعارف والخبرة الميدانية التي تنعكس ايجابيا على مستوى أداء أعمالهم .

أن الأعمال الإرشادية التي يمارسها أولئك العاملون يكون لها تأثير كبير في إكسابهم مهارات الاتصال التي تتناسب مع تلك الأعمال .

أن الاتجاه الايجابي نحو العمل يجعل العاملين يقدمون على أداء عملهم بدقة مهارة عاليتين مما يؤكد أهمية تنمية الاتجاه الايجابي نحو مهنتهم .

• الدراسة الثانية :

دراسة بعنوان : "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة"
لطبيش ميلود, رسالة ماجستير, 2011/2010, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, قسم علم

إشكالية الدراسة :

* هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة

التساؤلات الجزئية :

* ما علاقة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة بتنمية شبكة العلاقات الاجتماعي للعاملين ؟

* هل الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة ؟

* ا علاقة الاتصال التنظيمي بدينامية جماعة العمل داخل المؤسسة ؟

وصيغت فرضيات الدراسة كالاتي :

* يعمل الاتصال في المؤسسة على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين .

* الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة .

* للاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بدينامية جماعة العمل داخل التنظيم .

أهداف الدراسة :

التعرف على مكانة الاتصال داخل المؤسسة ودوره في تطوير اتجاهات العاملين سلوكياتهم
قصد تفعيل عملية التفاعل الاجتماعي .

محاولة تشخيص وتحليل الاتصال داخل المؤسسة وعلاقته بتنمية المهارات الاجتماعية
للعاملين .

لإستراتيجية

التعرف على عملية الاتصال داخل المؤسسة وعلاقتها بالتفاعل الاجتماعي من خلال الروح
المعنوية للعاملين, وما ينتج عنها من التعاون والترابط والانسجام بين جماعة العمل .

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة لإجراء الدراسة الميدانية وقد تم دراسة مجتمع البحث كله, وقدرت عينة الدراسة بـ 43 .

واعتمدت الدراسة على أداتين هما الملاحظة البسيطة واستمارة المقابلة التي احتوت على 39
03 , ونتائج البحث هي :

*من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية , فقد تبين أن الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة , ومنه
% 89.37

*من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثانية, فقد تبين أن الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة, ومنه فقد تحقق
% 85.87

*من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثالثة, فقد تبين للاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة, ومنه فقد تحقق الفرض
% 90.38

وعليه فالنتيجة العامة المستخلصة من الدراسة هي أن هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة .

• :

دراسة بعنوان : " برنامج إرشادي جمعي لتدريب الوالدين على مهارات التواصل وأثره في خفض الضغوطات النفسية وتحسين مستوى التكيف لدى الأبناء" لعبد الله صالح القحطاني, كلية العلوم الإنسانية, جامعة شقراء 2015, المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى فعالية برنامج تدريب الوالدين على مهارات الاتصال في الضغوطات النفسية, وتحسين مستوى التكيف لدى الأبناء. وقد تكونت عينة الدراسة (60) أما وأبا من أمهات طلاب الثالثة متوسط وآبائهم, قسمت عشوائيا إلى مجموعتين متساويتين من الآباء والأمهات : المجموعة التجريبية التي تلقى أفرادها برنامجا تدريبا على

مهارات الاتصال, والمجموعة الضابطة التي لم يتلق أفرادها برنامجا تدريبيا على مهارات

وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة بين المجموعتين التجريبية والضابطة من

, حيث انخفض مستوى الضغط النفسي وتحسن مستوى التكيف لدى

المجموعة التجريبية بالمقارنة مع الضابطة.

أيضا أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة بين أبناء أفراد المجموعة التجريبية, وأبناء

أفراد المجموعة الضابطة, في كل من درجة الضغوطات النفسية ودرجة التكيف, وقد كان

التحسن في التكيف لدى الأبناء الذكور أعلى منه لدى الإناث.

2 التعقيب عن الدراسات السابقة :

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التمسنا جملة من القضايا التي أوضحت لنا

الكثير من النقاط من مجموعة المؤشرات التي تخدم البحث, فنجد أن هذه الدراسات تناولت

بعض متغيرات الدراسة, حيث استفدنا منها في تحديد الدراسة وبناء إشكالية وتساؤلات

الدراسة إلى استخدام المنهج العلمي المناسب لهذه الدراسة والمعالجة الإحصائية اللازمة,

فحاولنا من خلالها تجنب أهم الصعوبات التي واجهت الباحث في الدراسات السابقة كإضافة

الفروق الفردية لمهارات الاتصال.

وخلاصة القول فإنه من خلال الدراسات السابقة والمشابهة للدراسة الحالية, تمكن الباحث

المنهجية المستخدمة في تلك الدراسات, كاختيار العينة, حيث ركزنا على المسح الشامل كما

والثانية, وكذلك في اختيار أدوات جمع البيانات وكيفية بناءها.

مهارات الاتصال

الفصل الثاني : مهارات الاتصال

تمهيد

: ماهية الاتصال

: ماهية مهارات الاتصال

: نظريات الاتصال

تمهيد :

إن الاتصال من الموضوعات الرئيسية والهامة لكل عضو في المجتمع باعتباره طرفا مستمرا في العديد من العمليات الاتصالية على مدار يومه, لذلك فإن مهارات الاتصال تعتبر أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التثقيفية أو التوجيهية أو السياسية وغيرها العديد من المجالات .

: ماهية الاتصال

- تعريف الاتصال :

1- : communication اللاتيني للفعل communicate بمعنى يشيع عن طريق المشاركة. ويرى البعض هذا اللفظ يرجع الكلمة اللاتينية communis common , من هذه المفاهيم يوضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن (المشاركة - التفاهم) حول (موضوع - فكرة) لتحقيق (هدف -)¹.

ويرجع أصل الكلمة في اللغة العربية الفعل يتصل والاسم يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أو تبادل المعلومات عن طريق الكلام . أيضا شبكة الاتصالات وكلها تؤكد على أهمية الإنسانية بين البشر.²

2- : يعرفه "عبد الحافظ محمد سلامة" بأنه : عملية تفاعل مشتركة بين طرفين (شخصين, جماعتين, مجتمعين) لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة.

كما عرفه "كارون هوفلان" بأنه : العملية التي يقوم بمقتضاها الفرد (القائم (مثير عادة ما يكون لفظيا لكي يعدل من سلوك الآخرين.³

¹ عبد الحميد عطية ومحمد محمود مهدي, **تعامي وممارسة الخدمة الاجتماعية**, مكتب الجامعي الحديث, مص, 2004, 09.
² رياض احمد إسماعيل, الخصائص الإبداعية وعلاقتها بمهارة الاتصال, **الرافدين للعلوم الرياضية**, 09, 2012, 76.
³ فايق أبو حليلة, الحديث في الإدارة الرياضية, , 2004, 174.

3- مفهوم الاتصال :

ينظر علماء الاجتماع الاتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية. وهنا يؤكد "شرام" يقوم على مجموعة من العلاقات قوامها الاتصال , وأن ما يجمع ليس قوة غيبية أو عي علاقات الاتصال التي هي ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية ذاتها.¹

الاختلاف في تعريفات الاتصال, ناتج عن الاختلاف في لحامل الرسالة (المرسل) فضلا عن جوانب معينة من العملية الاتصالية (المرسل, الرسالة, المستقبل, الوسيلة, رجع الصدى) وعلى هذا يعد الاتصال احد أهم عمليات التعامل الآخرين. فهو حصيلة الطرق والأساليب في التعبير عن الذات وتجسيد المعلومات والمعاني والتصوير المسخر لقضية ما, بما يعود إلى تكوين فكري في مجال معين لدى المجتمع.²

ثانيا - عناصر عملية الاتصال :

1

:

ويمثل الشخص الذي يقوم الرسالة, والتي هي بمثابة فكرة يراد نقلها عبر قناة الاتصال. وتتأثر عملية الاتصال بالمرسل واتجاهاته , شخصيته الذي يعتمد في عملية الاتصال.³

2

:

وهي موضوع الاتصال أو هي إشارة + معنى الإشارة الذي قد يكون أمرا أو طلبا أو رجاء أو نصيحة أو مقترحات أو توجيهات, أو أية مجموعة من المعاني التي توجه من المرسل إلى المستقبل. وتقوم الرسالة الناجحة على الفكرة المعبر عنها بالأسلوب الواضح.

¹ عبد الحميد عطية ومحمد محمود مهدي, مرجع سابق, 09.

² خضير كاظم حمود وخليل محمد حسن الشماع, نظرية

³ عبد الحميد عطية ومحمد محمود مهدي , مرجع سابق, ص 10.

3 قناة الاتصال أو الوسيلة :

هي الوسيلة التي يتم عبرها بث أو الرسالة وتحقيق عملية الاتصال حيث يمكن أن تكون شفوية أو كتابية أو سمعية أو بصرية أو سمعية بصرية.¹

4 المستقبل أو المستلم أو المرسل إليه :

هو الفرد أو الجماعة أو المنظمة المرسل إليها الرسالة أي المستقبل والمفسرة للرسالة من خلال فك رموزها.

5 التغذية الراجعة أو رجع الصدى :

هي استجابة أو رد المستلم على رسالة المرسل, وتعطي التغذية الراجعة (العكسية) صورة عن مدى الفهم و

- :

-1 :

اتصال لفظي : والذي يعتمد على اللفظ أو الكلمات, حيث يستعمل الكلام أو الكتابة. كما يعتمد على وسائل مكتوبة , ومن أمثلة الوسائل المكتوبة, نجد: المذكرات, التقارير...ومن غير المكتوبة نجد : المحاضرة, الندوات, المقابلات...الخ.

اتصال غير لفظي : يعتمد على اللغة غير اللفظية, ومن وسائله نجد : الصور, الرموز,

, ... 3 .

¹ بشير العلق, الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم, دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع, الأردن, 2008. 203, 204.
² زيد منير عيوي, 2008, 23.
³ خيرى خليل الج , اتصال ووسائله في المجتمع الحديث, المكتب الجامعي الحديث, مصر, 1998, 23 , 24.

2- حسب مدى الرسمية :

اتصال رسمي : والذي يحدث بالطرق الرسمية المتفق عليها في المؤسسات المختلفة. يعتمد هذا النوع على : المذكرات, التقارير, الاجتماعات الرسمية والخطابات....الخ.

اتصال غير رسمي : يحدث حينما يدور بين زملاء العمل أحاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم, بعيدا عن جو العمل, وربما أحاديث عن العمل ذاته, غير أن التفاهم يتخذ طابع غير
1 .

3 - حسب عدد المشتركين في عملية الاتصال :

اتصال شخصي : ونعني به أن تبادل المعلومات والأفكار أو غيرها, يكون دون قنوات وسطية, ومن خصائصه أن عدد المرسل إليه محدود ويوجد في مكان واحد.

اتصال جماهيري : المستقبل هنا هو الجمهور العريض وفي أماكن قد تكون غير محدودة الإشهار والإعلام المختلفة.²

- :

تمتاز العملية الاتصالية بعدة خصائص أهمها :

1- الاتصال عملية ديناميكية :

تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الآخرين والتأثر بهم مما يمكننا من تغيير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع المختلفة , فعلمية ا
التغيير.³

1 , دار أسامة للنشر والتوزيع, الأردن, 2009, 60.
2 , الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية, دار المحمدية , 2004, 36, 37 .
3 خيرى خليل الحمبلي, مرجع سابق, ص36

2- الاتصال عملية مستمرة :

الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمر إلى الأبد فليس لها بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا , فالاتصال مستمر ما استمرت الحياة الدنيا والحياة الآخر .

:

يمكن حصر معوقات الاتصال فيما يلي :

:

1

عدم استعمال الوسيلة المناسبة للتأثير على المتلقي .

عدم تمتع المصدر بالمصادقية اللازمة لقبوله من طرف المستقبل .

الاستعانة في توصيل الرسالة بكلمات لها معان مختلفة أو حركات أو إ غير ملائمة, مما يؤدي إلى عدم قبول الأفكار وتجاهل المعلومات وصعوبة الاتصال الفعال
1 .

طبيعة الرسالة : قد تكون الرسالة صعبة ومعقدة وعسيرة الشرح والتطبيق, وقد تكون مختصرة أو طويلة, مما يؤثر على درجة فهمها وبالتالي تركها.²

:

2

: لكل شخص أسباب ودوافع شخصية مختلفة ودرجة ذكاء وذاكرة معينة ومستوى تعليمي وثقافي مختلف, وتساهم كل هذه العناصر في كيفية فك رموز الرسالة وتفسيرها. وقد تمثل هذه الخصائص عوامل مساعدة في الفهم الصحيح للرسالة, كما قد تمثل

. دار الفجر للنشر والتوزيع, مصر: 2007. 61 .

¹ حجاب محمد منير,

² خيرى خليل , مرجع سابق, 61 .

انطباعات المتلقي : تؤثر الانطباعات و الآراء السابقة للمتلقي على الفهم الايجابي

1 .

الإدراك الانتقائي : يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها تجنب حدة التناقض المعرفي. مما يؤدي إلى عدم الإدراك السليم لمضمون

مدى التعرض للاتصال : قد يتعرض المتلقي للرسالة الاتصالية لعدة أسباب, منها نقص أو ام الوسائل الموجهة إليه, أو عدم قدرته على انتقاها كالراديو والمجلة الشهرية والأسبوعية.

تشويش الإدراك : هناك بعض الأمور التي تساهم في تعكير عملية الإدراك مثل الفقرات المحذوفة, البيئة المحيطة كدرجة الحرارة المرتفعة, آراء الأصدقاء.²

¹ زينب معوض الباهي, مفاهيم الخدمة الاجتماعية في الممارسات المهه . مكتب الرائد, القاهرة : 2005 . 54

² حجاب محمد منير, مرجع سابق, 65

المبحث الثاني : ماهية مهارات الاتصال

تعريف مهارات الاتصال :

يمكن تعريف مهارات الاتصال بأنها علم يعني بتعلم مكونات آليات التواصل لتعزيز استخدام الوسيلة المعدة لنقل الرسالة مستقبلاً بشكل يتيح فهمها والتفاعل معها بأسرع وقت وأفضل طريقة.¹

مهارات الاتصال هي التي يصل بها هدفه, وغايته, فمتى ما كان قادراً على التخطيط لحياته, استعان بهذه المهارات وانطلق ساعياً وراء تحقيق حلمه وهدفه, لهذا فقد كان أن يعرف تمام المعرفة المهارات التي تلزمه من غايته التي يطمح إليها, ولهذه المهارات العديد من نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: القدرة على مواجهة الناس والتحدث إليهم, والقدرة على كتابة السيرة

رنت, ووسائل الاتصال المرتبطة بهم, ,
التخاطب بشكل رمي من خلال الرسائل الرسمية, وفن , والايديتيكيت, والقدرة على التعامل الحسن مع الجمهور, وحسن الاستماع وفهم الكلام, والقدرة على التحليل والنقاش , وإمكانية كتابة التقارير المختلفة , والأبحاث, والمقالات الصحفية, وما إلى ذلك, وأخيراً قدرة الإنسان على العمل ضمن فريق واحد يضم عدداً من الأفراد, بالإضافة إلى القدرة على العمل تحت الضغط.²

إذا يمكن القول أن مهارات الاتصال حاجة كونية للتخاطب وإيصال المعلومة الهدف, حيث يتم إرسالها من مرسل معين باتجاه مستقبل لغاية إيصال فكرة ما, ويقوم نجاح هذا التخاطب على مهارات لدى المرسل, وعلى مدى حرفيته في تغليف المعلومة بالغلاف المناسب وتقديمها في الوقت المناسب للشخص المناسب, ليتم نجاح وتلقي الاستجابة المنشودة

¹ يوسف عبد الأمير, مهارات الاتصال والسلوك القيادي, مجلة كلية التربية الرياضية, 3, 2015, 65
² عبد الخالق محمد عفيفي, المهارات المعاصرة للخدمة الاجتماعية, , 2014, 96.

من هدف التواصل لذا تعد مهارات الاتصال علما ضروريا يحتل مكانة هامة في جوانب متعددة لا بد من اكتسابها كأحد مهارات الحياة الضرورية.¹

ثانيا أقسام مهارات الاتصال :

1 مهارة الترحيب :

مهارة الترحيب هي مهارة كثيرا ما نجدها في مكاتب الاستقبال التي تحتاج مع الزبائن والعملاء. فهي تتطلب وجود شخص مسئول عن مقابلة الضيوف, وجها لوجه مع العملاء هو ما يميز موظف الاستقبال فعندما يأتي أحد الزوار (بائع, مشتري, تمع) إلى مساحة العمل الخاصة به فإن أول شخص سيقابلهم هو موظف الاستقبال والانطباع الأول الذي يتركه هو ما يدوم لاحقا. لذلك عليه استخدام التحية المناسبة والإيماءات اللازمة مثل : صباح الخير, مرحبا بك, شكرا لاتصالك بشركتنا, كيف يمكنني تقديم المساعدة, مع الابتسامة اللطيفة.²

2 مهارة التحدث :

وهي مهارة تعتمد على التخاطب الشفوي لنقل مضامين الرسائل, وهي تعد أهم أشكال الاتصال اللغوي لما تتصف به من سرعة وتفاعل واستجابة في أغلب الأحيان تتطلب النطق السليم والنبرات الصوتية المناسبة والحركات الجسمية الملائمة. وهذه المهارة تأخذ أشكال عدة أهمها :

الاتصال الشخصي المباشر وجها لوجه بين المرسل والمستقبل مما يفسح المجال للمناقشة (الاتصال الفعال) وتفهم الرسالة بصورة يبديه كل منهما من انفعالات نفسية وحركات جسمية و الوقوف على ردة فعل المستقبل.

¹ , مهارات الاتصال . المكتب الجامعي الحديث , القاهرة : 2004 . 140 .
² () , , ar.wikihow.com , آخر زيارة للموقع في 2017/03/22 . بتوقيت 17:21 .

الاجتماعات الرسمية يتم من خلالها تبادل) (فيما يخص ظروف العمل وأدواته وصعوباته وهذا يساعد القائمين على الاتصال على تكوين صورة سليمة عن طبيعة اتصالهم وعملهم.¹

3 مهارة الاستماع :

تمثل مهارة الاستماع الوجه لمهارة الحديث, ومنهما معا يتحدد طرفا عملية الاتصال الرئيسيين : المرسل والمستقبل, ويمثل الاستماع وسيلة أساسية المنبهات الخارجية.²

وهناك من يعرف مهارة الاستماع على أنها عملية ذهنية واعية ومقصودة لتحقيق غرض معين تشترك فيه الأذن والدماغ, إذ تستقبل الأذن الذبذبات وتنقل الأحاسيس الناتجة عنها إلى الدماغ فيحلقها إلى دلالات في ضوء المعرفة السابقة لدى المستمع وسياق الحديث تجري فيه. وتتضمن عملية الاستماع ثلاثة خطوات رئيسية هي :

استقبال المحتوى السمعي وتجاهل التشويش .

الانتباه للمحتوى السمعي والتركيز على ما يقوله المتكلم. وهذه العملية تتطلب جهدا عقليا وجسميا .

تفسير المحتوى السمعي والتفاعل معه, بحيث يقوم المستمع بتصنيف المعلومات وتبويبها ومقارنتها وربطها مع البنية المعرفية لديه.

وقد أثبتت الأبحاث اللغوية أن المرء في حالة الاستماع لا يعد سلبيا, بل هو ايجابي فعال يعمل على فك الرموز التي تصل إليه وفهمها وتفسيرها والحكم عليها.³

1 , محاضرة في السلوك التنظيمي . الدار الجامعية, بيروت : 2001 . 77
2 , اثر مهارات الاتصال اللفظي في التحصيل والاستبقاء , مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية,
3 , 20 , 2015 , 241 ,
.145

4 مهارة الكتابة :

شكليين هما :

منطوق يتكون من التي تتكامل فيما بينها لحمل المعاني من المصدر

الثاني مكتوب وهو الذي تعبر فيه أشكال الحروف عن رموز الأصوات ومعانيها.

واللغة بنوعها المنطوق والمكتوب لا تنفصل عن حياة الإنسان في مجالاتها المختلفة, وقد نبه الباحثون قديما وحديثا على العلاقة بين الكتابة والفكر, فالمعاني المجردة التي قد تتكون في الذهن سرعان ما تزول, إن لم تتجسد بمفردات ترمز إليها, وإن هذه المفردات سرعان ما تتعرض للنسيان ما لم تتجسد في رموز كتابية تحفظها وتسهل العودة إليها.

أي رسالة موجهة للمستقبلين ينبغي مراعاة ما يلي :

تجنب الأخطاء اللغوية عند الكتابة .

أن تكون الكتابة موضوعية وبلغة سهلة ومبسطة ومفهومة والابتعاد بقدر الكلمات الصعبة أو غير الشائعة.¹

أهمية مهارات الاتصال :

مهارات الاتصال مهمة بالنسبة للأشخاص العاديين الذين يسعون إلى تحقيق أهدافهم وأحلامهم, إلا أن لها أهمية أكبر وأهمية مضاعفة عندما يستلم الإنسان منصبا قياديا فعالا, حيث تزداد المسؤوليات الملقاة على ظهره, من هنا نحدد أهمية مهارات الاتصال في النقاط الآتية :

يهتم كل الناس وخاصة أولئك الذين يعملون في قطاعات معينة كالتعليم, والإعلام, والمال والأعمال بمهارات الاتصال, حيث تساعد هذه المهارات على إيصال خدماتهم للآخرين بشكل أكثر فعالية, وربما جني الأرباح الكبيرة إذا ما استخدمت بأفضل الطرق والسبل, وتساعد

¹ عيد الخالق محمد عفيفي, المهارات المعاصرة للخدمة الاجتماعية. 96 , 2014, ,

أيضا مهارات الاتصال الأشخاص الذين يعملون في الحياة السياسية أو الحياة الاجتماعية على إيصال ما لديهم من أفكار للآخرين مما يؤدي إلى تفاعل الناس معهم بشكل كبير, وبالتالي إيصالهم إلى أفضل المراتب وأعلاها.¹

تتيح مهارات الاتصال لصاحبها النجاح في ميادين العمل التسويقي للمنتج, فمن يملك مهارات الاتصال المناسبة تفتح له أبواب التسويق والترويج من أوسع أبوابها لقدرة المستخدم لها على إقناع المستهلك بشراء المنتج من خلال تحليل الإشارات التي تصدر عن المستهلك نتج عليه واستخدام الكلمات المناسبة التي تؤثر على صنع قراره الداخلي بواسطة التأثير الخارجي.²

تعد مهارات الاتصال ركنا أساسيا من أركان الحلقة التعليمية, فلا يكفي علم المدرس وحده في الحلقة التدريسية سواء في المدرسة أو الجامعة فلا بد للمدرس من إتقان مهارات التي بها تنجح العملية التعليمية, وذلك بإتقان استخدام وسيلة الاتصال المناسبة بالشكل والوقت المناسبين لإيصال المعلومة.³

تعتبر مهارات الاتصال أحد أهم العلوم التي تدرس في معاهد العلوم الجنائية ومجالات العمل الشرطي, فيها تتم محاوراة المقدمين على الجرائم لصددهم عن ارتكابها قبل وقوعها, وهي أيضا أساس علم التحقيق الجنائي التي تدور على استخدام مهارات الاتصال بالحوار والإقناع للوصول إلى منفذ العمل الإجرامي واثبات الأدلة التي تدينه من خلال الحصول على

4 .

1 , مهارات الاتصال العقلي لدى أعضاء هيئة التدريس, 94, 2013, 443 ,
2 , الاتصال الفعال ومهاراته. جامعة الملك سعود, السعودية , 2005, 78
3 د إبراهيم ديماس, , بيروت, 2003, 2, 26
4 احمد محمد سعيد, , دار جبل الشيخ, الرياض, 2002, 42

:

الصفات التي يجب أن تتوفر في المرسل حتى يكون الاتصال ناجحا وفعالاً :

1 :

كان رسول الله صلى الله عليه وسلم ملقبا في قومه بالصادق الأمين, والصفة الأساسية التي تصف بها أي نبي ورسول هي الصدق والأمانة, نؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها.¹

2 :

المرسل العادل هو الذي يدرك أن احتياجاته حقوقه وأرائه مشاعره ليست أقل أهمية الآخرين , وأنها تتساوى معه في الأهمية .

3 :

الرحمة هي بلسم العلاقات بين المتصلين, وروح الاتصال الصحيح وبدونها تصبح الحياة جافة جدا وتفقد قيمتها ولا يصبح للاتصال معنى ولا روح, والرحمة أن تشعر بالآخرين وتحب الخير لهم وتقدر مشاعرهم وترى أحوالهم وظروفهم وبالرحمة يلتف الناس حولك ويحبونك ولا يملون من الجلوس معك والحديث إليك.²

4 :

هام جدا في اتصاله مع المستقبلين فالمرسل المتكبر مهما تعلم الآخرين لن يصل اتصال ناجح حقيقي, وذلك لان تكبره سيظل حاجزا منيعا بينه وبين الناس, وان الكبر بمثابة الجدار العازل يعزل صاحبه عن

¹ هالة منصور, الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته, المكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية, 2004, 102

² محمد إبراهيم ديماس, مرجع سابق, ص55

المرسل يحتاج هذه الصفة كثيرا في اتصاله مع الآخرين فانه من المعلوم بالضرورة
 مال لله وحده عز وجل, وأن النقص من طبيعة البشر لذا ينبغي أن نتوقع الخطأ والزلل
 من الآخرين, فعليك أن تكون حكيما مع الناس كاظما لغيظك رفيقا بهم مقدرًا لطبيعة النقص
 في تكوينهم.¹

أساليب عملية في فن الاتصال :

- : التقدير, التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر, وكل البشر يرغبون
 يكونوا شيئا مذكورا, الناس يبحثون عن يقدرهم في هذه الحياة
 به حبا شديدا, والى جانب ذلك فان التقدير يعطي الشخص دفعة ايجابية قوية جدا إلى
 الأمام, ويبني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح .
- القاعدة الثانية : الاهتمام, على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس, فالناس
 تبحث عن يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم لاسيما في هذا الزمان الذي انشغل فيه كل
 امرئ بنفسه.
- : الآخرين , فالمدح اثر جيد
 يد عيوبهم .
- : التواضع, تواضع فالناس تنفر ممن يستعلي عليهم .
- : وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديقا .
- : الآخرين,
 التلون والظهور بأكثر من وجه ... فمهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتكشف
 وتصبح حينئذ كمن يبني بيتا يعلم انه سيهدم .

¹ هالة منصور, نفس المرجع, ص 103

- : حافظ على مواعيدك واحترمها, فاحترامك لها معهم سيكون من احترامك لهم .. وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.
- : تقلل من المزاح, فهو ليس مقبولا عند كل ..
يكون مزاحك ثقيلًا, وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.
- : تنتقي كلماتك, فكل مصطلح تجد له الكثير
أجملها .. كما عليك أن تختار موضوعا محببا للحديث .. وأن تتعد عن المواضيع التي ينفر منها الآخرين .. فحديثك دليل شخصيتك.¹

المبحث الثالث : نظريات الاتصال theories communication

هناك العديد من النظريات والنماذج التي تناولت تفسير عملية التواصل, ومن هذه النظريات أو النماذج نموذج " , ونظرية " , ونظرية " , ونظرية " , ونظرية "اسفيروس", ونظرية " ويفر". ويمكن الإشارة إليها على النحو الآتي :

– نظرية " ويفر " shanonf and weaver : ويفر

تعد هذه النظرية من النظريات الرياضية في التواصل, وهذه النظرية قابلة للتطبيق على المواقف التي يتواصل فيها الإنسان وجها لوجه, فحينما يتحدث المرسل فإن عقله هو مرسل المعلومات وعقل المستقبل هو الجهة المقصودة بالرسالة. هذا وقد أشارت النظرية اسية في عملية الاتصال :

المرسل , الأداة , الرسالة , المستقبل , التشويش .

ويوضح بعض الباحثين مراحل عملية الاتصال في نموذج "شانون و ويفر" كما يلي :

المرسل هو صانع القرار يقوم بتحديد الرسالة التي يرغب في إرسالها
طريقها المتلقي عبر أداة أو قناة تتحول خلالها ,

¹ نبيل إبراهيم أحمد , الاتصال في الخدمة الاجتماعية , مكتبة الزهراء , القاهرة , 2013 , 143 .

, يؤثر على فك رموزها, وبالتالي فهمها لدى المتلقي, ومن

هنا يقسم التشويش قسمين :

تشويش المعاني.

التشويش الفني.

ويتحدد تشويش المعاني في أي تحريف للمعنى الصحيح في عملية الاتصال التي لا يقصدها المرسل, ويؤثر على فهم المتلقي للرسالة في الاتجاه الصحيح.

أما التشويش الفني فيعني أي تدخل فني أو تغيير يطرأ على الإشارة في رحلتها ن المتلقي, على سبيل المثال :

مرسل غير

سليم.

كذلك تناولت نظرية " شانون و ويفر" عملية التواصل التي تتم عن بعد بهدف نقل المعلومات من خلال القنوات الحديثة للتواصل عن بعد. ويتضمن الموقف التواصل في هذه النظرية ثلاثة عناصر رئيسية هي على النحو التالي:¹

المرسل: ويطلق عليه (المتخصص) ويختار أو ينتخب رسالة (مجموعة توجيهات) يرغب في توصيلها , الذي يضطر المرسل تحويل رسالته في شكل أو على هيئة رمز, بحيث يتم نقلها عبر قنوات الاتصال المستقبل ولذلك يكون عقل المرسل هو

الرسالة : هي عبارة عن مجموعة توصيات من المرسل المستقبل يتولى صوت المرسل تقديمها وتقوم الموجات الصوتية بدور قناة الاتصال الرئيسية لعملية التواصل حيث انه من النادر تكون عملية نقل المعلومات دقيقة ومحكمة فالرموز التي تنقل بواسطة

المستقبل : هو الشخص الذي يتلقى الرسالة ويقوم بتحويلها عليه في هيئته وبذلك يكون عقل المستقبل هو الهدف الذي يقصد المرسل وصول التوجيهات إليه, وتمثل أذن المستقبل جهاز الاستقبال الذي يتلقى البيانات.¹

ثانيا - نموذج " ديفلور":

هو عبارة عن تطوير لنموذج " شانون و ويفر" قام به " ديفلور" فهو يناقش مدى التطابق بين الرسالة المنتجة من قبل المرسل والرسالة الواصلة المستقبل, حيث لاحظ " ديفلور" انه عملية الاتصال يتحول المعنى الموجود في ذهن المرسل الاتصالية ومن ثم يقوم جهاز بتحويل هذه الرسالة تكون جماهيرية مثلا لتصل المستقبل فيقوم بتحليلها كرسالة اتصالية ليحصل على المعنى المطلوب فإذا كان هناك تطابق بين مع المستقبل يكون الاتصال قد تم. وقد أضاف " ديفلور" عنصر التغذية المرتدة أو

" ويفر", وركز على كيفية حصول المرسل على استجابة من المستقبل تساعده على تعديل رسالته الاتصالية للتأثير على المستقبل أو وجهة الرسالة الاتصالية.²

- نظرية " كولون" (1957), colin :

هذه النظرية تعد من النظريات الرائدة في مجال التواصل وفيها تتضمن عملية التواصل بعض المصطلحات المشتقة أو المستعارة من العلوم الكهربائية والالكترونية.

هذا ويمكن تلخيص الموقف التواصل في نظرية " :

المرسل : هو الذي يقوم بإلقاء الفكرة وتوصيلها إلى أي شخص آخر.

الرسالة : وهي التي يصوغها بعقله في شكل يمكن به إدراكها إليه.

¹ 40

² نبيل إبراهيم أحمد , مرجع سابق , ص 122.

المستقبل : هو من يستخدم فكره وقدراته واستعداداته النفسية مثل التذكر
في استيعاب الرسالة.

وتعتمد هذه النظرية على عقل وفكر باعتباره المركز الرئيسي للتواصل بالنسبة
أو الاستقبال, وذلك لان العقل هو الذي يتم من خلاله صياغة
الرسالة التي يتولى الجهاز الصوتي توصيلها المستقبل, ويكمن أيضا
الذي يتولى استيعاب الرسائل العمليات النفسية مثل التفكير والانتباه
1 .

— " " :
" " بتقديم نموذج في التواصل الشفهي حيث فيه أن عملية التواصل
أساسية هي كالتالي :

المتحدث وهو (المرسل).

الموضوع وهو (الرسالة).

الشخص أو الفرد المخاطب وهو (المستقبل) وهو الذي يحقق الهدف المنشود من عملية

وبناء على هذا فإن التواصل في نموذج " " يعني الشكل التخطيطي التالي :

" " ,
يقوم بعملية لكي يصل أهدافه
2 .

1
2 هالة منصور , مرجع سابق , ص 86 .221

– نظرية " لازاروس " في التواصل :

" " في نظريته أن التواصل المستمد من التأثير يتم على مرحلتين أو التواصل ذي خطوتين, وبناء على ذلك فإن الموقف الاتصالي في هذه النظرية يقوم على ثلاثة عناصر هي كالتالي: ¹

المرسل : وهو الذي يؤلف ويفكر وينقل الرسالة.

الرسالة : وهي المحتوى الذي يرغب المرسل إرساله إلى المستقبل.

المستقبل : وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص المستقبلين للرسالة.

وإن المستقبل سواء كان فردا أو أفرادا لا يتأثر بالرسالة مباشرة وإنما يتأثر بدرجة أكبر إذا ما انتقلت إليه تلك الرسالة مرة أخرى من فرد أو أفراد لهم تأثير عليه, بحيث لا يستطيعون إعادة صياغة وتفسير الرسالة بشكل يتفق مع الحالة النفسية للمستقبل.

– نظرية " اسفيروس " asferos :

تناولت هذه النظرية عملية التواصل كظاهرة اجتماعية ومن ثم تميزت بالعمق عندما ركزت على العملية التواصلية كظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل بين , وأنه إذا كان هدف التواصل هو زيادة تماسك المجتمع تحويله وحدة اجتماعية متكاملة فإن المهم هو وراء تلك الأساليب التعبيرية على أساس أن ظاهرة التواصل الاجتماعي هي القوة الدينامية في المجتمع لقيامه على الأخذ والعطاء, أي الإرسال والاستقبال المتفاعلين لذلك فالتواصل ينبغي أن يقوم على التفاعل الحر بين كل الأفراد مع مراعاة عقلية الفرد وميوله واتجاهاته, وعلى ذلك فإن الموقف الاتصالي في هذه النظرية غالبا ما يقوم على :

المرسل: وهو الذي يرسل الفكرة- : وهي التعبير الموضوعي المعبر عن عقلية الفرد وميوله واتجاهاته : - .²

1
2

:

يم سبق بأن الفكرة التي كانت سائدة حول الاتصال تطورت , وقد تغيرت من النظرة السطحية إلى النضج والأهمية الكبيرة , فمن خلال مهارات الاتصال يمكن للأفراد التعبير عن آرائهم وأفكارهم ومشاعرهم , والهدف منها إيجاد فهم مشترك في التفكير بين أفراد النسق الواحد وهذا يؤدي إلى التعاون وتحقيق التوجيه والأهداف .

القسم الميداني

الإجراءات المنهجية

الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية

تمهيد

- منهج الدراسة

- ثانياً -

- الاستطلاعية

- تحديد مجتمع البحث

- أدوات جمع البيانات

- الأساليب الإحصائية

تمهيد :

إن تحديد المنهجية تعتبر من الخطوات المهمة في البحث العلمي, إذ تربط بالإشكالية والفروض بالجانب الميداني المتعلق بالظاهرة أجل الوصول إلى إجابات للتساؤلات المطروحة معتمدين على مجموعة من الطرق المنهجية التي تسهل للباحث جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها .

- منهج الدراسة :

من أجل التعرف على العلاقة بين مهارات الاتصال وجودة التفاعل الاجتماعي من جانب الموظفين في مؤسسة "اتصالات الجزائر" بولاية الوادي , استخدم في الدراسة المنهج الوصفي لجمع البيانات لان المنهج الوصفي يقوم بدراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها بشكل دقيق ويعبر عنها تعبيراً كفيماً أو تعبيراً كمياً , فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها , أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح حجم هذه الظاهرة أو درجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.¹

ثانياً - :

-1 :

أجريت الدراسة في المؤسسة العمومية "اتصالات الجزائر" بولاية الوادي ,
2003 . حيث
الهاتف الثابت والنقل موبيليس

والاتصالات الفضائية. نشأت بموجب قانون فبراير 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل قطاع البريد عن قطاع ، وقد دخلت رسمياً في سوق العمل
1 يناير 2003 .

-2 :

الدراسة الميدانية أجريت 22 فيفري 2017 غاية 28 أفريل 2017.

¹ الرشيد بشير صالح , مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة , دار الكتاب الحديث , الكويت , 2000 , 21.

لكي تكون الدراسة علمية حددنا المجتمع الأصلي للدراسة من اجل تحديد نوع العينة ,

56

اجل تعميم نتائج أفضل .

- الدراسة الاستطلاعية :

تمثل الدراسة الاستطلاعية " الخطوة التي تسبق الاستقرار نهائيا على خطة الدراسة ويفضل القيام

التي يقوم بها الباحث والغرض منه :

- على ميدان الدراسة.

- تجربة أدوات الدراسة في الميدان.

- اكتشاف صعوبات ميدان الدراسة لتجنبها في الدراسة الأساسية.¹

دراسة استطلاعية الخاصة بالدراسة الحالية على مؤسسة "اتصالات

" بولاية الوادي يوم 22 فيفري 2017 مقابلة مع رئيس مصلحة المستخدمين

للمؤسسة لغرض التعرف على نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة وعدد الموظفين فيها وملاحظة بعض المهارات الاتصالية للموظفين وتعاملات الزبائن وتفاعلهم مع الموظفين .

- تحديد مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع الدراسة بأنه :جميع

ذات علاقة بها .² وتسعى الدراسة الحالية تعميم النتائج, فإن المجتمع في هذه الدراسة هم جميع العاملين الإداريين في مؤسسة "اتصالات الجزائر" بولاية الوادي , والبالغ

56

للمؤسسة المركزية "

, وهذا من اجل الحصول على نتائج

يتجاوز 56

واقعية يمكن تعميمها على المجتمع وتعطي صورة حقيقية للميدان المدروس, حيث توزيع

¹ , مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية, دار النشر للجامعات , القاهرة, 2004, 87.

² , أصول البحث الاجتماعي, مكتبة وهبة, القاهرة, 1982, 27.

50 لأن باقي الموظفين في عطلة. وتم استرجاع 47 الاتصال بباقي الموظفين.

- أدوات جمع البيانات :

للقيام بأي بحث علمي يتطلب من الباحث استعمال و سائل معينة تمكنه من الوصول إلى مة التي تساعد على معرفة واقع ميد الدراسة، حيث أعتمد في هذه الدراسة على الأدوات التالية :

- 1 :

تعرف أنها من أهم الوسائل التي يستخدمها الباحثون في جمع المعلومات ،وذلك من خلال ملاحظة الظواهر و تفسيرها وتحديد ما بينها من علاقات ،و لهذا فهي وسيلة هامة تسهم إسهاما كبيرا في البحوث الوصفية و الاستكشافية و التجريبية . وتمكن أهمية الوسيلة في التعرف على سلوكيات المبحوثين و تصرفاتهم وما يطرأ عليهم من ردود أفعال اتجاه ما يتعلق بالظاهرة المدروسة.¹

وقد استخدمنا الملاحظة البسيطة من خلال الزيارات التي قمنا بها " أن هناك مجموعة من المبحوثين يستخدمون بعض من مهارات الاتصال كالابتسامة اللطيفة للزبائن، الأمر الذي ساعدنا في الحصول على بعض من خصائص الموظفين التي صيغت في شكل أسئلة ستنبيان .

2 – الاستبيان :

هو أداة للحصول على الحقائق وتجميع البيانات عن الظروف و الأساليب القائمة بالفعل وتعتمد الاستمارة على إعداد مجموعة من أسئلة ترسل إلى عدد كبير نسبيا من أفراد المجتمع ، حيث ترسل هذه الأسئلة عادة لعينة ممثلة لجميع فئات المجتمع المراد فحص أدائها.²

تم بناء استمارة البحث من مجموعة أسئلة تمت صياغتها للإجابة على الدراسة وأهداف البحث، حيث عرضت على عدد من الأساتذة المحكمين (02

¹ عامر قنديلجي،
² أصول البحث العلمي ومناهجه، المكتبة الأكاديمية، 1996، 9، 335، 1999، 44

وقد تم إرفاق الاستبيان باستمارة شاملة تحمل عنوان الدراسة, التساؤل الرئيسي, التساؤلات الفرعية والمفاهيم الإجرائية.

تهدف كل الخطوات السابقة لاستطلاع آراء المحكمين حول مدى وضوح كل عبارة من عبارات الاستبيان ومناسبتها للمحور الذي تنتمي إليه, وبالتالي إثبات بأن الاستبيان صالح لدراسة العلاقة بين مهارات الاتصال وجودة التفاعل الاجتماعي.

وفي ضوء التوجيهات التي أبداها المحكمين فقد تم تصحيح ما ينبغي تصحيحه حتى تزداد

:

,

: يشمل البيانات الشخصية .

: يشمل عبارات تتعلق بمهارة الترحيب .

: يشمل اثني عشر عبارة تتعلق بمهارة التحدث.

: يشمل ستة عبارات تتعلق بمهارة الإنصات.

: يشمل ستة عبارات تتعلق بمهارة الكتابة.

:

(01)

- الأساليب الإحصائية :

من أجل معالجة البيانات استخدم في الدراسة الحالية برنامج الرزم الإحصائية الاجتماعية (spss) , الإحصائية لمعرفة العلاقة بين مهارات

" بيرسون " (03)

:

في نهاية هذا الفصل يكون قد تطرق إلى أهم الخطوات البحثية التي استخدمت في الدراسة, بدءا بالمنهج الوصفي الذي يساير طبيعة الموضوع المطروح, والاعتماد على الملاحظة البسيطة والاستبيان كأداتين لجمع البيانات التي صيغت في عبارات الاستبيان حيث وزع هذا الأخير على

" "

.

:

- عرض وتفسير نتائج التساؤل الجزئي الأول
- ثانيا عرض وتفسير نتائج التساؤل الجزئي الثاني
- عرض وتفسير نتائج التساؤل الجزئي الثالث
- عرض وتفسير نتائج التساؤل الجزئي الرابع

:

يعد التفاعل الاجتماعي من أكثر المفاهيم انتشارا في علم الاجتماع وعلم النفس على السواء, وهو الأساس في دراسة علم النفس الاجتماعي الذي يتناول دراسة كيفية تفاعل الفرد في البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم وعادات وتقاليد واتجاهات. وهو الأساس في قيام العديد من النظريات الشخصية ونظريات التعلم ونظريات العلاج النفسي, إذ يعد , وفي العلوم الاجتماعية

يشير
كانت عليه عند البداية.
ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلية فيما

والتفاعل الاجتماعي لا يؤثر في الأفراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي ذلك تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعا للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد, لذا تعددت وتباينت استخدامات التفاعل الاجتماعي, فهو مثلا يستخدم كعملية لأنه يتضمن نوعا من النشاط الذي تستثيره حاجات معينة عند الإنسان ومنها الحاجة إلى الانتماء والحاجة التقدير والنجاح. وهو حالة لأنه يستخدم في الإشارة النتيجة النهائية التي يترتب عليها تحقيق هذه الحاجات , وهو هي نوع من الاستعدادات الثابتة نسبيا تميز استجابات الفرد وسلوكه الاجتماعي التي تدعى بالسمات التفاعلية والسمات الأولية الشخصية المتبادلة, وهو سلوك ظاهر لأنه يحوي التعبير والإيماءات. وهو سلوك باطني لأنه يتضمن العمليات العقلية الأساسية كالإدراك والتذكر والتفكير والتخيل وجمع العمليات النفسية الأخرى.¹

1 , مقياس التفاعل الاجتماعي, , 2010, , 36 37.

– عرض وتفسير :

- هل هناك علاقة بين مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي ؟

" بيرسون " بين مهارة الترحيب وجودة : (01)

:

		المتغيرات
		مهارة الترحيب
0.23		
غير دالة		

(01), نجد أن قيمة معامل الارتبا 0.23 وهي غير دالة إحصائيا

"بيرسون" وبالتالي نجيب على التساؤل الجزئي

: أنه لا توجد علاقة بين مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي .

وربما ترجع هذه النتائج التي تتعلق بمجتمع الدراسة الحالية أن مهارة الترحيب التي يستخدمها الموظفين في مؤسسة " اتصالات الجزائر" بالوادي, لا يتفاعل معها الزبائن نظرا لتعود الزبائن الدخول إلى العديد من المؤسسات العمومية والإدارية التي يختلف فيها عبارات الاستقبال والترحيب من طرف الموظفين حتى بات شيء روتيني بالنسبة للزبون, أو برتوكول على الموظف استخدامه في إطار عمله. وقد تكون عبارات الترحيب التي ينتقيها الموظف هي عبارات تقليدية حيث يكون تأثيرها ضعيف على الزبائن.

من هنا نرجع التراث النظري حيث ينشأ عن التفاعل الاجتماعي ثلاثة أنماط من العلاقات الاجتماعية :

علاقة ايجابية متبادلة (علاقة تجاذب).

علاقة سلبية مت () .

علاقة مختلطة, تجمع بين السلب والإيجاب, أحد طرفيها ايجابي, يقبل على الآخر, والطرف الثاني سلبي, ينفر من الأول. وهذا معناه أن التفاعل الاجتماعي, يحدد درجة الجاذبية المتبادلة بعضهم مع بعض, وبينهم وبين الجماعات فكلما بين إنسان , ازداد فهما له , لخصائصه ودرجة التشابه أو الاختلاط بينهما, يؤثر بالسلب أو بالإيجاب في الجاذبية المتبادلة بينهما.¹

ثانياً - عرض وتفسير :

• هل هناك علاقة بين مهارة التحدث وجودة التفاعل الاجتماعي ؟

" بيرسون " بين مهارة التحدث وجودة : (02)

:

		المتغيرات
		مهارة التحدث
0.01	0.63	

¹ , دار الثقافة للنشر والتوزيع, الأردن,(د.س.ن),ص 246.

(02), نجد أن قيمة معامل الارتباط 0.63 وهي دالة إحصائية عند

0.01 ومن خلالها نجيب عن التساؤل الجزئي الثاني : أنه

علاقة بين مهارة التحدث وجودة التفاعل الاجتماعي.

وهذا ما يبرهن أن النتيجة المتوصل إليها والمتعلقة بمجتمع الدراسة الحالية، أن مهارة التحدث التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة " اتصالات الجزائر" بالوادي لها علاقة بجودة التفاعل الاجتماعي للزبائن الذين يقبلون المؤسسة. حيث يرجح لنا القول أن مهارة التحدث التي يستخدمها الموظف تؤثر على الزبون حيث تفسح المجال للأخذ والرد أن مهارة التحدث تشمل اختيار الكلمات التي تناسب الموقف، مراعاة مستويات المخاطبين، ناء الكلام، التفاعل بالحركات والإيماءات أثناء الحديث، وغيرها من المهارات، هذا يبرهن أنه كلما زاد اتصال الأفراد مع بعضهم البعض ازدادت ديناميكية التفاعل الاجتماعي.

كما يتبين لنا أن مهارة التحدث من خلالها تبرز شخصية و خصائص المتحدث بحيث يؤثر ويتأثر بالآخر، إذ يبدأ كل شخص بفعل اجتماعي يعقبه رد فعل يصدر عن شخص آخر، ويحدث ذلك في محاولة من الأفراد المتصلين عن طريق الأخذ والرد من الأجل الوصول إلى أهداف ورغبات وتلبية حاجات معينة للطرفين.

ومما سبق نوضح أن التفاعل الاجتماعي يقوم على أربعة أسس أو محددات، جاءت موضحة كما يلي:¹

1 - :

لا يمكن بطبيعة الحال أن يكون هنالك تفاعل بين فردين دون أن يتم اتصال بينهم أو يساعد الاتصال بسبله المتعددة على وحدة الفكر والتوصل إلى السلوك التعاوني، فالالاتصال تعبير عن العلاقات بين الأفراد، ويعني نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن شخص ما إلى ذهن شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص، وعن طريق عملية الاتصال يحدث

¹ طيبش ميلود، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص الاتصال في المنظمات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011، 88.

التفاعل بين الأفراد. وعملية الاتصال لا يمكن أن تحدث أو تتحقق لذاتها, ولكنها تحدث من حيث هي أساس عملية التفاعل الاجتماعي حيث يستحيل فهم ودراسة عملية التفاعل في أية جماعة دون التعرف على عملية الاتصال بين أفرادها.

2 - :

هو اتجاه عقلي واستعداد واستجابة لمنبه معين لاستجابات الآخرين كالرفض أو القبول والثواب أو العقاب ثم يقيم تصرفاته ويكيف سلوكه طبقا لهذه التوقعات. وإذا كان التوقع هو المحدد للسلوك, فهو أيضا عامل هام في تقييمه, ذلك أن تقييم السلوك يتم التوقع, فسلوك الفرد في الجماعة يقيمه ذاتيا من خلال ما يتوقعه عن طريق استقبال زملاء له, سواء أكان هذا السلوك حركيا أو اجتماعيا, ويبني التوقع على الخبرات السابقة أو على القياس بالنسبة إلى أحداث مشابهة. ويعد وضوح التوقعات أمرا لازما وضروريا لتنظيم السلوك الاجتماعي أثناء عمليات التفاعل, كما يؤدي غموضها إلى جعل عملية التلاؤم مع سلوك الآخرين أمرا صعبا يؤدي إلى الشعور بالعجز عن الاستمرار في انجاز

3 - إدراك الدور وتمثيله :

دور يقوم به, وهذا الدور يفسر من خلال السلوك وقيامه بالدور, فسلوك الفرد يفسر من خلال قيامه بالأدوار الاجتماعية المختلفة أثناء تفاعله مع غيره طبقا لخبرته التي اكتسبها وعلاقته الاجتماعية فالتعامل بين يتحدد وفقا للأدوار المختلفة التي يقومون بها, ولما كانت مواقف التفاعل الاجتماعي التي يلعب الفرد فيها أدوارا تتضمن شخصية أو إيجاد الآخرين, على القيام به داخل نفسه بالنسبة لدوره مما قد نعبر عنه بالقول الدارج : محاولتنا وضع مكان الغير, ويساعد انسجام الجماعة وتماسكها يكون لكل يؤديه مع قدرته على تمثيل ادوار الآخرين داخليا يساعد ذلك على إدراك عملية التوقع السابق ذكرها, إذ أن الشخص الذي يقوم بنشاط في الجماعة ويعجز عن توقع أفعال

الأخرين أدوارهم وعلاقة دوره بدورهم لن يتمكن من تعديل سلوكه
ليجعله متفقاً مع معايير الجماعة.

4 - :

يتم الاتصال والتوقع ولعب الأدوار بفعالية عن طريق الرموز ذات الدلالة المشتركة
لدى أفراد الجماعة كاللغة وتعبيرات الوجه واليد وما ذلك وتؤدي كل هذه الأساليب
إدراك مشترك بين أفراد الجماعة الأهداف فيسيرون في التفكير والتنفيذ
في اتجاه واحد ويشير "يونج" يعيش في عالم من الرموز، هي شكل من
أشكال التعبير عن الأفكار والمشاعر التي بداخلها ومن خلالها نستطيع أن نعبر عن
1 .

- عرض وتفسير :

• هل هناك علاقة بين مهارة الإنصات

"بيرسون" بين مهارة : (03)

:

		المتغيرات
		مهارة الإنصات
غير دالة	0.16	

(03), قيمة معامل الارتباط 0.16 وهي غير دالة إحصائياً

"بيرسون"، وبالتالي نجيب على التساؤل الجزئي

الثالث : أنه لا توجد علاقة بين مهارة

حيث ترجع هذه النتيجة التي تتعلق بمجتمع الدراسة الحالية أن مهارة الإنصات التي يستخدمها الموظفين في مؤسسة " اتصالات الجزائر" بالوادي, لا تؤثر في الغالب على الزبائن وقد يرجع ذلك إلى نمط تفكير الزبائن على أن الإنصات والاستماع الجيد هو طبيعة عمل الموظف في إلى الزبون وتفاعل بإيماءاته وحركاته أو لم يتفاعل فهو في الأخير من واجبه تقديم الخدمة المطلوبة لزبون. وهذا يبرهن أن جودة التفاعل الاجتماعي ليست مرتبطة بمهارة الإنصات وإنما قد ترتبط بعدة

ومن خلال ذلك نطرح ما توصل إليه علماء الاجتماع في موضوع التفاعل

, أن هناك عدة عوامل تؤثر في عملية التفاعل الاجتماعي ونذكر منها:¹

• يتأثر التفاعل الاجتماعي بدرجة التشابه بين ثقافة الأشخاص المشاركين فيه, فكلما ازداد التشابه الثقافي بين طرفين ازداد التفاعل بينهم, فتفاعل العربي مع العربي مثلا يكون أكبر من تفاعل أبناء الوطن الواحد مع غيرهم, وكذا بالنسبة للأشخاص من ذات المهن

• ويتأثر التفاعل الاجتماعي بصفات المتفاعلين وخصائصهم, فكلما اتص

يزيد التفاعل بينهما. وكلما اتصف بالصفات المغايرة لما ذكر

رفضه, وكلما اتصف بالانصراف عن التفكير الجماعي ولجأ

المشاركة في الاهتمامات والأخذ المغايرة أصبح معزولا عن أطراف التفاعل.

¹ السيد علي شتا, التفاعل الاجتماعي والمنظور الظاهري, منشأة المعارف, الإسكندرية, 2000, 96

• يتضمن التفاعل الاجتماعي التوقع, فالمدرس يشرح لتلاميذه ويتوقع منهم الانتباه لما يقوله ومناقشته في ما لا يفهمونه, وعند مقابلتك لزميلك تتوقع منه أن يحييك فتستعد للاستجابة له, ولكن إذا حدث ما يخالف توقعك فإن التفاعل يتزايد ويأخذ منحى آخر, فإذا اتجهت نحو صديقك ولكنه انصرف عنك فإنك قد تناديه لتسأله, أو تندد به وتنتقد تصرفه .

• يتضمن التفاعل الاجتماعي الدور الاجتماعي, الذي يؤديه الطرف ضوء المعايير الاجتماعية, فإذا التبس ذلك الدور أو اختلف, اتخذ التفاعل صورة مخالفة ورعاية وليدها, فإذا أعرضت عن ذلك, اتسم التفاعل بينها وبين وليدها من ناحية, وبينها وبين زوجها بسمة تخالف ماهر متعارف عليه في ضوء المعايير الاجتماعية السائدة.¹

- ليل نتائج التساؤل الجزئي الرابع :

• هل هناك علاقة بين مهارة الكتابة وجودة التفاعل الاجتماعي ؟

" بيرسون " بين مهارة الكتابة وجودة : (04)

:

		المتغيرات
		مهارة الكتابة
غير دالة	0.25	

(04) , نجد أن قي 0.25 وهي غير دالة إحصائيا

" بيرسون " , وبالتالي نجيب على التساؤل الجزئي

الرابع : أنه لا توجد علاقة بين مهارة الكتابة وجودة التفاعل الاجتماعي.

وقد ترجع هذه النتائج التي تتعلق بمجتمع الدراسة الحالية أن مهارة الكتابة التي يستخدمها الموظفون في مؤسسة " اتصالات الجزائر " بالو , الاجتماعي للزبائن وهذا قد يكون لوجود فروق فردية بين الزبائن, أي هناك منهم من لا يعرف القراءة والكتابة بحيث أنهم لا يتفاعلون مع الملصقات واللافتات وغيرها وإنما تفاعلهم يكون بأثر عوامل أخرى , وهناك أيضا من لا تثيرهم الإعلانات واللافتات المكتوبة, وهناك من لا يهتم بالشكل وإنما يهتم إلى المضمون.

من خلال ما سبق نوضح مستويات التفاعل الاجتماعي من جانب ا :

المقصود بالثقافة في هذه الحالة العادات والتقاليد وطرائق التفكير والأفعال والصلات البيئية السائدة بين أفراد المجتمع ويتبع التفاعل بين الفرد والثقافة منطقيا اتصال الفرد حد كبير للتوقعات السلوكية الشائعة لدى .

ينفعل للمتوقعات الثقافية بطريقته الخاصة, وكل فرد يفسر المظاهر الثقافية حسب ما يراه مناسباً للظروف التي يتعرض لها .

فالثقافة جزء هام من البيئة التي يتفاعل معها الفرد , فالغايات والتطلعات والمثل والقيم التي تدخل في شخصية الفرد ما هي إلا مكونات رئيسية للثقافة, كذلك فإن التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والثقافة يأخذ مكانا من خلال وسائل الاتصال الجماهيرية التي تتضمن بدورها صلة تبادلية مثل الراديو والتلفاز والصحف والسينما.¹

- :

بناء على النتائج المتحصل عليها وعرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤلات الجزئية
الرئيسي للدراسة :

• هل هناك علاقة بين مهارات الاتصال وجودة التفاعل الاجتماعي؟

هي ليس هناك علاقة بين مهارات الاتصال وجودة التفاعل ا
تبعاً لوجود علاقة بين جودة التفاعل الاجتماعي ومهارة اتصال واحدة من
مهارات اتصال , جاءت نتائج التساؤلات الجزئية موضحة كالآتي :

• هل هناك علاقة بين مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي؟

والإجابة عن هذا السؤال ج
" بيرسون " بين
مهارة الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي, نجد أن قيمة معامل الارتباط 0.23 وهي دالة
إحصائية غير دالة عند مستوى الدلالة , هذا ما يثبت عدم وجود علاقة بين مهارة
الترحيب وجودة التفاعل الاجتماعي عند مجتمع الدراسة الحالية.

• هل هناك علاقة بين مهارة التحدث وجودة التفاعل الاجتماعي؟

والإجابة عن هذا السؤال جاءت من خلال حساب معامل الارتباط "بيرسون " بين
مهارة التحدث وجودة التفاعل الاجتماعي, نجد أن قيمة معامل الارتباط 0.63 وهي دالة
إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01, هذا ما يثبت وجود علاقة بين مهارة التحدث وجودة
التفاعل الاجتماعي عند مجتمع الدراسة الحالية.

• هل هناك علاقة بين مهارة الإنصات وجودة التفاعل الاجتماعي؟

والإجابة عن هذا السؤال جاءت من خلال حساب معامل الارتباط " بيرسون " بين
مهارة الإنصات وجودة التفاعل الاجتماعي, نجد أن قيمة معامل الارتباط 0.16 وهي دالة
إحصائية غير دالة عند مستوى الدلالة, هذا ما يثبت عدم وجود علاقة بين مهارة الإنصات
وجودة التفاعل الاجتماعي عند مجتمع الدراسة الحالية.

• هل هناك علاقة بين مهارة الكتابة وجودة التفاعل الاجتماعي ؟

والإجابة عن هذا " بيرسون " بين مهارة الكتابة وجودة التفاعل الاجتماعي, نجد أن قيمة معامل الارتباط 0.25 وهي دالة إحصائية غير دالة عند مستوى الدلالة, هذا ما يثبت عدم وجود علاقة بين مهارة الإنصات

نستنتج في الأخير أن مؤثرات واستجابات الأفراد تختلف وتتباين باختلاف طبيعة وخصائص وثقافة الأفراد, فمثلا قد يتفاعل الزبون (أ) مع مهارات اتصال الموظف (1) , ولا يتفاعل الزبون (ب) مع مهارات اتصال الموظف (1), هذا ما يبين أن عملية التفاعل الاجتماعي ما هي إلا علاقة اجتماعية في مرحلة التكوين فإذا ما استقرت وتبلورت تماعية ايجابية هذا ما نسميه جودة التفاعل الاجتماعي, وإذا ما لم تستقر وأخذت منحى آخر, أي مجرد تأثير متبادل بين شخصين أي بين الفعل ورد الفعل, اصطلح عليه عملية تفاعل اجتماعي.

وهذا ما يبرهن عكس ما توصل إليه بعض العلماء والباحثين في موضوع الاتصال والتفاعل الاجتماعي, والتي يشير إليها " كريستينز وسينيك " إلى أن الوالدين الذين يعتمدان على استخدام مهارات الاتصال في المناقشة والتعامل مع المشكلات المنزلية يكون التكيف الأسري (الذي هو عنصر من عناصر التفاعل الاجتماعي) بينهما ايجابيا, مقارنة بالوالدين اللذين لا يستخدمان مهارات الاتصال .

وأظهرت بعض الأبحاث وجود نتائج ايجابية لبرامج تدريب الوالدين, فقد أشار "سترايهون و ويدمان " إلى التأثير الإيجابي لبرامج تدريب الوالدين على مهارات الاتصال, على التحصيل الدراسي للأبناء وانضباط سلوكياتهم وتفاعلهم مع الوالدين.¹

¹ , برنامج إرشادي جمعي لتدريب الوالدين على مهارات الاتصال , مجلة جامعة تريت الإنسانية, 01, 2015.

:

يشيع استعمال - (كفعل أو كمفهوم) لدى عدد كبير من الناس , وهم في هذا قد يتفقون أو يختلفون حول ما يعتبرونه اتصالا , فالاتصال اليوم يعد من بين المفاهيم البسيطة والمعقدة في نفس الوقت , بسيط لأنه فعل وعملية بيولوجية اجتماعية أولية , والكل يقوم بها بشكل إرادي أو عفوي , ومعقدة لأن باستعمالاته وتطبيقاته الواسعة صار مجالا كبيرا للتداخل بين الاختصاصات العلمية .

وينطبق هذا على مهارات الاتصال , فهناك من يصطلح عليها بالمهارات الشخصية والمهارات الاجتماعية, ويشار إليها أيضا بالمهارات البشرية أو بمهارات التواصل أو , اختلف الكثيرون من حيث مصدرها فهناك من يقول بأنها مهارة فطرية, وهناك من يقول أنها مكتسبة أو أنها عملية تنشأ بالتنشئة الاجتماعية. وفي الأخير مهارات الاتصال مهما اختلفت مسمياتها فهي تعد مهارة يستخدمها أي شخص ويوظفها ليتواصل ويتفاعل مع الآخرين .

حيث أن هذا التفاعل يقتضي التقاء الأفراد وجها لوجه ليحصل وتتم عملية التفاعل الاجتماعي , ويتشكل " التفاعل " عبر الرموز أو السلوكيات أو الانطباعات التي يتحكم فيها كل منهما , هذا على غرار الاتصال الذي يتم رغم عدم التقاء الأفراد . ومن هذا لحالية إلى مفهوم التفاعل الاجتماعي .

فالتفاعل كلمة مستعارة من العلوم الطبيعية تعني التأثير المتبادل بين عنصرين أو أكثر , ولكل عنصر منها خصائص وتركيب وصفات معينة , ونتيجة الاتصال المباشر والتأثير المتبادل بين هذه العناصر يتم الحصول على ناتج للتفاعل قد تكون صفاته وخصائصه تجعله مختلفا عن العناصر المتفاعلة , وقد يكون مشابها للعناصر المتفاعلة. هذا حال الفرد حين يستجيب لموقف إنساني إنما يستجيب لمعنى معين أهدافه تعود إلى الطرف الآخر أو انه يستجيب لمعنى آخر تعود لأهداف وأغراض شخصية .

- :
- 1 . محمد سعيد. (2002) . السعودية .
: دار جبل الشيخ .
 - 2 . (1996). أصول البحث العلمي ومناهجه. (. .) :
الأكاديمية.
 - 3 . (2012) . السعودية
 - 4 - السيد علي, . (2000). التفاعل الاجتماعي والمنظور الظاهري. :
 - 5 بشير , (2008). الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم . :
اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
 - 6 بشير, صالح الرشيدى . (2000) . مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية
الكويت : ب الحديث .
 - 7 , محمد منير. (2007) . :
ر للنشر والتوزيع .
 - 8 . (2004) . مهارات الاتصال . : عي الحديث
 - 9 خضير, خليل , (2005) . نظرية
(2) . : دار المسيرة .
 - 10 خيرى , خليل الجمبلي . (1998) . الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث
: المكتب الجامعي الحديث
 - 11 , (2004) . مناهج البحث في العلوم النفسية
والتربوية. :
 - 12 زيد , منير عبوي. (2008) . : .

- 13 زينب , معوض الباهي . (2005) . مفاهيم الخدمة الاجتماعية في الممارسات المهني . : .
- 14 , (. .) . : . والتوزيع
- 15 , قنديلجي . (1999) .
- 16 عبد الحميد , عطية . , محمود مهدي . (2004) . وممارسة الخدمة الاجتماعية , الإسكندرية : لمكتب الجامعي الحديث .
- 17 , محمد عفيفي . (2014) . المه الاجتماعية . : .
- 18 , (1982) . : . وهبة .
- 19 , (2001) . السلوك التنظيمي . : دار الجامعية .
- 20 فايق , أبو حليلة . (2004) . الحديث في الإدارة الرياضية . :
- 21 , (2005) . الاتصال الفعال ومهاراته . السعودية :
- 22 , إبراهيم ديماس . (2003) . (2) . (. .)
- 23 , (2009) . : . أسامة للنشر والتوزيع .
- 24 , (2010) . مقياس التفاعل الاجتماعي . :
- 25 موريس , (2004) . منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية . : القصة للنشر والتوزيع , : بوزيد صحراوي وآخرون .

- 26 - , (. .) .
الاقتصادية . : دار المحمدية .
- 27 - نبيل , إبراهيم أحمد . (2013) . الاتصال في الخدمة الاجتماعية . :
الزهراء .
- 28 - هالة , (2004) . الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته .
: الحديث .

ثانياً -

- 1 - رياض, احمد إسماعيل. (2012). بداعية وعلاقتها بمهارة
مجلة الرافدين للعلوم الرياضية, (09), 236- 250 .
- 2 - , (2015). مهارات الاتصال اللفظي في
التحصيل والاستبقاء. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية,
(20), 236 – 255
- 3 - , (2015). يب الوالدين
على مهارات الاتصال . جامعة تريت الإنسانية, (01), 240 – 250
- 4 - عبد الأمير, يوسف. مهارات الاتصال والسلوك القيادي. مجلة كلية التربية
الرياضية, (03), 60 - 86
- 5 - , (2013). مهارات الاتصال العقلي لدى أعضاء هيئة
التدريسية. (94), 440 - 469

– قائمة الرسائل العلمية :

- 1 - ميلود, طيبش. (2011). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي
للعاملين بالمؤسسة, جستير,
– شبكة الانترنت :
- 1 - () , , ar.wikihow.com ,

زيارة 2017/03/22. بتوقيت 17:21.

(01)

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

:

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع الاتصال بعنوان :

" علاقة مهارات الاتصال بجودة التفاعل الاجتماعي "

دراسة ميدانية على عينة في مؤسسة ' اتصالات الجزائر' بالوادي.

نضع بين يديك هذه الاستمارة ونطلب منك وضع علامة (x) ,
كما نحيطكم علما أن هذه المعلومات تستعمل لأغراض علمية , ونرجو منكم الإجابة وبدقة
, وفي الأخير نشكركم على تعاونكم معنا .

:

:

•

• لؤى هبي

السنة الجامعية : 2017/2016

السنة الجامعية : 2017/2016

: البيانات الشخصية

□ □ : -1

□ : -2

-3 نوع الوظيفة :

: عبارات تتعلق بمهارة الترحيب .

		احيانا			
01					تستخدم أجمل عبارات الترحيب والاستقبال مع الزبائن
02					تبتسم للزبون عندما تراه متجها نحوك
03					تبتعد عن مزاجك الشخصي أثناء ترحيبك بالزبائن
04					تنظر إلى الزبون أثناء الحديث معه ولا تنصرف بوجهك عنه

: عبارات تتعلق بمهارة التحدث.

05					
06					تتسم بالهدوء عند حديثك مع الزبائن
07					تعيد الحديث بصياغة أخرى مع الزبون للتأكد من دقة
08					تختار الكلمات التي تناسب الموقف عند الحديث مع
09					تتخطى بلباقة أخطائك اللفظية
10					تراعي مستويات من تتكلم معهم
11					تمتلك القدرة على التعبير عن أفكارك
12					تتفاعل بحركاتك وإيماءاتك أثناء حديثك مع الزبائن
13					تمتلك القدرة على القراءة السريعة
14					تتأني في الحكم على قيمة معلومات الزبائن عند حديثك معهم
15					
16					تحترم العادات والتقاليد في حديثك مع الزبائن

: عبارات تتعلق بمهارة الإنصات .

					17	تقضي في الإصغاء وقتا أكبر مما تقضيه في الحديث
					18	متفاعلا بحركاتك وإيماءاتك مع الزبون
					19	تؤمن بأن من يستمع هو محدث جيد
					20	تضبط كل ما يؤثر في عملية إصغائك للزبون
					21	تلقيك أخبار غير سارة
					22	تشعر الزبون بحرية التحدث وطرح أفكاره بلا تردد

: عبارات تتعلق بمهارة الكتابة .

					23	تمتلك القدرة على نقل الفكرة وتوصيلها كتابيا بكفاءة
					24	تمتلك خطا كتابيا جميلا ومقروءا
					25	
					26	تسعى إلى تطوير طريقتك في الكتابة باتجاه الصياغات
					27	لا تكتب المعلومات التي لم تفهمها
					28	تستخدم كل ما تستطيع لتوضيح ما تكتبه برسوم

:

					29	هل تحية الزبون تلاءم أجواء المؤسسة
					30	هل الزبائن يحاولون التعرف أكثر على المؤسسة
					31	هل يقترح الزبائن عليكم خدمات أخرى
					32	هل تشعر بأن مهارتك الاتصالية تلاقي جاذبية من
					33	هل تعتقد أن الزبائن يفهمون جيدا محتوى الرسائل الاتصالية التي توجهها لهم
					34	هل تشعر بأن هناك علاقة طيبة مبنية على الاحترام المتبادل بينك وبين
					35	هل يشكرك الزبائن عادة على حسن وطيب معاملتك لهم
					36	هل تعتقد أن الزبون يبدي اهتماما لحديثك وتوجيهاتك

					هل يشعرك الزبون انك مصدر ثقة للمؤسسة	37
					هل لاحظت أن الزبائن يتابعون تطورات المؤسسة	38
					هل المؤسسة تلاقى إقبالا كبيرا من الزبائن مقارنة	39
					هل تحس أن حالتك النفسية والانفعالية لها تأثير كبير	40
					هل تشعر بالرضا عموما حول معظم تفاعلات الزبائن	41
					هل يشكوا الزبائن من بعض الموظفين في المؤسسة	42
					هل أقمت علاقات صداقة مع بعض الزبائن	43
					هل تلقي في بعض الأحيان معارضة من طرف الزبون فيما يخص الطريقة التي تتواصل معه فيها	44

(02)

(03)

Correlations

		مهارات	
مهارة	Pearson Correlation	1	.582**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	47	47
	Pearson Correlation	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		مهارة الترحيب	
مهارة الترحيب	Pearson Correlation	1	.231
	Sig. (2-tailed)		.119
	N	47	47
	Pearson Correlation	.231	1
	Sig. (2-tailed)	.119	
	N	47	47

Correlations

			مهارة
	Pearson Correlation	1	.634**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	47	47
مهارة	Pearson Correlation	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations		
		مهارة
Pearson Correlation	1	.169
Sig. (2-tailed)		.256
N	47	47
مهارة	Pearson Correlation	.169
	Sig. (2-tailed)	.256
	N	47

Correlations

Correlations		
		مهارة
Pearson Correlation	1	.258
Sig. (2-tailed)		.081
N	47	47
مهارة	Pearson Correlation	.258
	Sig. (2-tailed)	.081
	N	47