

جامعة الشهيد حمزة لخضر - الوادي  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الإجتماعية



دور الإتصال الشخصي في تنشيط العمل الإذاعي  
- دراسة ميدانية على موظفي إذاعة الجزائر بالوادي -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم إجتماع الإتصال

إشراف الأستاذ:

حمزة قدة

إعداد الطالبة :

آسيا زيدان

السنة الجامعية: 2015 - 2016 م

## شكر و عرفان

الحمد لله الذي أعانني على أداء هذا العمل ووفقتني على إتمام هذه الدراسة.

يسعدني أولاً أن أتوجه بجزيل الشكر وكامل العرفان والامتنان، وعظيم التقدير إلى الأستاذ المشرف "**حمزة قدة**" على إشرافه المميز وتوجيهاته المفيدة و ملاحظاته القيمة ، وكذلك مجهوداته العلمية التي كانت عوناً لي من أجل نجاح هذا العمل فجزاه الله كل خير.

كما أتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذة "**عريق لطيفة**" التي ساعدتني في إنجاز هذا الدراسة، وعلى كل الإرشادات التي قدمتها لي وأتمنى من الله أن يوفقها في إتمام رسالتها للدكتوراه و كل التوفيق لها.

كما نتقدم بالشكر والعرفان إلى كافة طاقم إذاعة الواديعلى الاستقبال الحسن و التعاون المتميزو إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

راجين من الله التوفيق في تحقيق مصداقية معالجة هذا الموضوع

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف على دور الاتصال الشخصي في تنشيط العمل الإذاعي و ذلك بالتطبيق على موظفي إذاعة الجزائر بالوادي والتعرف على ابرز أساليب و وسائل الاتصال الشخصي وأهم معوقاته، و الأثر الذي يتركه على المردود المهني و جودة العمل الإذاعي ، وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي والذي يتمثل في:

- كيف يساهم الاتصال الشخصي في تنشيط العمل الإذاعي؟

و اندرج ضمن هذا التساؤل جملة من التساؤلات الفرعية و هي كالتالي:

- ما هي ابرز أساليب و وسائل الاتصال الشخصي المستخدمة في التواصل

موظفي إذاعة الجزائر الوادي؟

- ماهي أهم معوقات الاتصال الشخصي داخل إذاعة الجزائر الوادي؟

- ما هو الأثر الذي يتركه الاتصال الشخصي على المردود المهني و جودة العمل

الإذاعي للموظفين؟

و اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الوصفي من خلال إجراء مسح شامل على موظفي إذاعة الجزائر بالوادي و المقدر عددهم 24 بغرض وصف الظاهرة المدروسة و الوصول إلى نتائج، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة ،و تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات البحثية في جمع البيانات و هي الملاحظة، المقابلة و الاستبيان، و خلصت إلى نتائج نذكر منها:

إن الاستغلال الأمثل لوسائل و أساليب الاتصال الشخصي و تطبيق مهاراته يؤدي إلى إقامة علاقة جيدة بين الموظفين و خلق روح التعاون و تنمية روح الصداقة فهذا يساعدهم على اكتساب خبرة جديدة في العمل وتحسين من قدرة الموظفين في الأداء ليكون هناك تحسن في المردود المهني و الارتقاء من جودة العمل الإذاعي، و هذا يدل على انه يوجد تغيير في مستوى الأداء المهني للموظفين،و ذلك من خلال منح الاتصال الشخصي الراحة أثناء أدائهم لعملهم و بالتالي يصبحوا منخرطين أكثر مع بعضهم البعض ( جماعات العمل ) وبالتالي فنتيجة هذا يكون للاتصال الشخصي دور فعال في تنشيط العمل الإذاعي.

## **Résumé :**

Cette étude vise à révéler le rôle de contact personnel dans la revitalisation des travaux de la radio et ainsi de l'application sur le personnel de Radio Algérie d'eloued et d'identifier les méthodes et moyens de contacts personnels et les plus importants de ses obstacles, et l'impact sur le rendement professionnel et la qualité du travail de radio les plus importants, a lancé l'étude de la question majeure qui consiste à:

- Comment le contact personnel dans le travail à la radio activée?

Et il est intégré à l'intérieur de cette question, un certain nombre de sous-questions, et sont les suivantes:

- Quelles sont les méthodes et les moyens de communication les plus importants utilisés dans la communication personnelle Radio Algérie d'eloued du personnel?

- Quels sont les principaux obstacles à un contact personnel à l'intérieur Radio Algérie d'eloued?

- Quel est l'impact du contact personnel sur le rendement professionnel et la qualité du travail de la radio pour les employés?

Cette étude a été basée sur la méthode d'enquête descriptive par une enquête complète sur le personnel de Radio Algérie de la vallée et a estimé le 24 dans le but décrit le phénomène étudié et l'accès aux résultats, afin d'atteindre les objectifs de l'étude, et de compter sur une gamme d'outils de recherche en matière de collecte de données et est observation, entrevue et questionnaire, et a conclu que les résultats, y compris:

L'exploitation optimale des médias et des méthodes personnelles et l'application des compétences conduit à établir une bonne relation entre le personnel et créer un esprit de coopération et de développer un esprit d'amitié, ce qui les aide à acquérir une nouvelle expérience dans le travail et l'amélioration des capacités du personnel de la performance qu'il y ait une amélioration du rendement professionnel et améliorer la qualité de travailler à la radio, et cela montre qu'il ya un changement dans le niveau de performance professionnelle du personnel et que, en donnant le confort de contact personnel dans l'exercice de leur travail et ainsi participer plus les uns avec les autres (groupes de travail), et donc à la suite de cette est une touche personnelle un rôle actif dans la revitalisation des travaux radio.

# الفهرس

الصفحة	فهرس المواضيع
أ - ج	فهرس المواضيع
د - هـ	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة بالعربية
	ملخص الدراسة بالفرنسية
و - ز	مقدمة
	<b>الجانب النظري</b>
	<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>
12	أولاً: تحديد الإشكالية
14	ثانياً: تساؤلات الدراسة
14	ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة
15	رابعاً: أسباب اختيار الموضوع
16	خامساً: تحديد المفاهيم
23	سادساً: الدراسات السابقة صعوبات الدراسة
	<b>الفصل الثاني: الاتصال الشخصي</b>
33	تمهيد
	<b>المبحث الأول : الاتصال (عناصره، أسسه ومعوقاته)</b>
34	المطلب الأول : أهمية و أهداف الاتصال
36	المطلب الأول : عناصر الاتصال و أنواعه
44	المطلب الثالث : أسس و وظائف الاتصال
46	المطلب الرابع : نماذج و معوقات العملية الاتصالية
51	خلاصة
	<b>المبحث الثاني: الاتصال الشخصي (خصائصه، أسسه و عوائقه)</b>
52	تمهيد
53	المطلب الأول : خصائص الاتصال الشخصي و أهميته

55	المطلب الثاني : وسائل و أساليب الاتصال الشخصي
57	المطلب الثالث : نماذج و عوائق الاتصال الشخصي
62	المطلب الرابع : مزايا و عيوب الاتصال الشخصي
65	خلاصة
<b>الفصل الثالث: نشأة الإذاعة، خصائصها ووظائفها</b>	
67	تمهيد
<b>المبحث الأول : نشأة و تطور الإذاعة</b>	
68	المطلب الأول : نشأة و تطور الإذاعة في العالم
70	المطلب الثاني : نشأة و تطور الإذاعة في العالم العربي
73	المطلب الثالث : نشأة و تطور الإذاعة في الجزائر
78	خلاصة
<b>المبحث الأول:الإذاعة ( الخصائص و الأنواع ، الوظائف و الأهداف)</b>	
79	تمهيد
80	المطلب الأول : خصائص الإذاعة و أنواعها
83	المطلب الثاني : وظائف الإذاعة
84	المطلب الثالث : أهداف الإذاعة و دورها
87	خلاصة
<b>الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الرابع:الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
89	تمهيد
90	1- منهج الدراسة
91	2- أدوات الدراسة
94	3- مجالات الدراسة
96	4-مجتمع الدراسة
97	5- مقياس الصدق

98	الخلاصة
	الفصل الخامس: عرض البيانات وتحليل النتائج
100	تمهيد
101	1 - عرض بيانات الدراسة
123	2 - تحليل نتائج الدراسة
146	3 - النتائج العامة للدراسة
152	خاتمة
154	قائمة المراجع

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
101	يوضح الجنس لدى أفراد العينة	1
101	يوضح عمر المبحوثين	2
102	يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين	3
102	يوضح الاقدمية في العمل للمبحوثين	4
103	يوضح المنصب الوظيفي للمبحوثين	5
104	يوضح كيفية التواصل مع الموظفين أثناء العمل	6
105	يوضح شكل الاتصال السائد بين الموظفين	7
106	يوضح أهم وسائل الاتصال المستعملة بين الموظفين	8
107	يوضح تداول بين الموظفين في الإذاعة نقاشات و حوارات	9
108	يوضح هناك اجتماعات دورية بين الرؤساء و المرؤوسين	10
109	يوضح مهارات الاتصال الشخصي التي يستخدمها أثناء العمل الإذاعي	11
110	يوضح الأسلوب الأفضل الذي يستعمله الموظفين أثناء العمل الإذاعي	12
111	يوضح مدى إبداء رأي حول موضوع عندما يكون غير مناسب أثناء العمل	13
112	يوضح أشكال الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة التي ذات فعالية	14
113	يوضح مدى رضا الموظفين علنا للأساليب الاتصالية داخل الإذاعة	15
114	يوضح مدى انقطاع الحوار أثناء المناقشة من خلال اجتماعات الموظفين مع مسؤول الإذاعة	16
115	يوضح انتياب الشعور بالخجل أثناء مقابلات العمل	17
115	يوضح مدى التحكم في الانفعالات أثناء حدوث بعض المشاكل خلال العمل	18

116	يوضح مدى فرض رأي الموظفين على باقي زملاء العمل	19
117	يوضح العوامل التي تحول دون استخدام الموظفين لمهارات الاتصال الشخصي	20
118	يوضح مدى إمكانية الاتصال الشخصي الناجح إعطاء الراحة للموظفين أثناء أدائهم لعملهم	21
119	يوضح كيفية التعامل وجها لوجه مع الموظفين يساعد أكثر في نجاح العمل الإذاعي	22
119	يوضح مدى منح الاتصال الشخصي مع الزملاء مهارات يمكنها أن تحسن من المردود المهني	23
120	يوضح مدى اعتبار الاتصال الشخصي احد أهم الأساليب التي تجعل الموظف منخرطا مع جماعة العمل	24
121	يوضح مدى مساعدة الاتصال الشخصي في خلق روح التعاون و تنمية روح الصداقة بين الموظفين	25
122	يوضح أهم المميزات التي حققها الاتصال الشخصي على المردود المهني	26

مقاله

## مقدمة:

يعد الاتصال ظاهرة إجتماعية لها دورها في تماسك المجتمع، وبناء العلاقات الإجتماعية وكما يعتبر عملية لتبادل الآراء والمعلومات، والأفكار من شخص لآخر أو من جماعة لأخرى، وهو نشاط إنساني حيوي والحاجة إليه في ازدياد مستمر، فالإتصال هو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم و استقرار حياته الإجتماعية ونقل ثقافته والعادات والتقاليد من جيل للأخر.

ولايمكن لأي مؤسسة كانت في أي مجال من مجالات الحياة أنتنشأ وتستمر دون وجود إتصال يجري بين أعضائها فهو يمثل الركيزة الأساسية في تشكيل التفاعل والانسجام بين الأفراد لتوطيد علاقاتهم الاجتماعية ، وعليه يعتبر الاتصال العمود الفقري لأي مؤسسة كانت وللحياة بشكل عام.

حظي موضوع الاتصال داخل المؤسسات باهتمام كبير من قبل الباحثين والمختصين، و عليه فقد أصبح الاتصال اليوم أحد العوامل التي تسعى من خلالها أي مؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل لمشاكلها، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها.

لقد تعددت أنواع الاتصال،فنجد من بينها الاتصال الشخصي، الذي يعرف أنه اتصال يحدث بين شخصين أو أكثر بطريقة مباشرة وبدون أي وسيلة، كما يعد أحد المعالم الرئيسية في المؤسسات الإعلامية، فهو يعمل على نقل المعلومات بين الموظفين داخلالمؤسسة، وبما أنالإذاعة تعد مؤسسة اجتماعية إعلامية اتصالية، فإن الاتصال الشخصي يعم جميع جوانب الحياة داخلها بما فيها الإداريين والموظفين الذين يؤدون أعمالهم عن طريق الاتصال.

ونظرا لأهمية التواصل مع الآخرين فإن تطبيق أساليب و وسائل الاتصال الشخصي و اكتساب مهارته أصبح أحد المتطلبات الضرورية للعمل الإذاعي، فللاتصال الشخصي أهمية كبيرة في سير وتطور المؤسسة، حيث أولت له العديد من المؤسسات الاهتمام البالغ بعد ما أدركت سر نجاحه، وذلك بفضل تدفق وتبادل

المعلومات، مما ساعد على أداء الأعمال بطريقة أفضل وجعل الأفكار سهلة الفهم وتجاوب العمل بطريقة جيدة، نخص بالذكر الإذاعة التي تعد مؤسسة إعلامية مسموعة هامة تهدف إلى نقل الأخبار والمعلومات إلى الجماهير، ونظرا لكونها مؤسسة إعلامية، فطبيعة عملها تتطلب تواصل مستمر ودائم بين موظفيها.

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث أقسام، إطار منهجي يتناول إطار الدراسة ومنهجيتها، حيث تم التطرق فيه إلى إشكالية الدراسة من تساؤل رئيسي وتساؤلات فرعية، أهمية وأهداف الدراسة، أسباب إختيار الموضوع، تخديم المفاهيم، عرض بعض الدراسات السابقة.

إطار نظري للدراسة يحتوي فصلين: فصل بعنوان الاتصال الشخصي تضمن مبحثين، مبحث أول حول ماهية الاتصال، ومبحث ثان يستعرض ماهية الاتصال الشخصي، أما الفصل الثالث فيتناول ماهية الإذاعة حيث تضمن مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى نشأة وتطور الإذاعة، أما المبحث الثاني يستعرض خصائص الإذاعة بالإضافة إلى أنواعها و وظائفها وأهدافها.

أما القسم الثالث، فهو الإطار التطبيقي للدراسة وتضمن فصلين، خصص الفصل الأول منه لعينة الدراسة والمنهج والأدوات، مجالات الدراسة، بينما خصص الفصل الثاني منه لعرض وتحليل البيانات و استخلاص النتائج العامة.

الجليل

القطرية

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي للدراسة

أولاً : تحديد الإشكالية

ثانياً: تساؤلات الدراسة

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

1- عرض الدراسات

2- حدود الاستفادة من الدراسات

سابعاً: صعوبات الدراسة

## أولاً: الإشكالية

تزداد حاجة الإنسان إلى التواصل مع غيره بشكل يومي وذلك من أجل تلبية حاجاته ودوافعه لاستمرار الحياة الاجتماعية ، لأن الإنسان في حاجة إلى الاتصال والذي يعتبر هو العملية التي تنتقل بها الأفكار والحقائق والمشاعر بين الناس داخل نسق اجتماعي، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه على حد تعبير ابن خلدون، فهو بحاجة للتعاون مع أشخاص آخرين بغرض مساعدتهم في شؤون الحياة المختلفة، لأنه لا يمكن أن يعيش بمعزل عنهم، كما يعد الاتصال الوسيلة التي يرتبط بواسطتها الأفراد بعضهم ببعض وهو المرحلة الأولى للتفاعل الاجتماعي والمرحلة الإعدادية للمراحل اللاحقة، إذ يقوم على أساس التأثير والاستجابة.

يساهم الاتصال في بناء مختلف العلاقات الاجتماعية التي يتم بمقتضاها التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية، مما قد يحدث أثراً معيناً على المتلقي، وللاتصال أنواع عديدة من بينها الاتصال الشخصي الذي يتم بمقتضاه تبادل المعلومات والأفكار و الاتجاهات بين شخصين أو أكثر بطريقة مباشرة وجها لوجه و بدون أي وسيلة اتصال، حيث يرسل المرسل رسالة معينة إلى المستقبل وسرعان ما يتلقى استجابة عليها، وبذلك يصبح المرسل مستقبلاً والمستقبل مرسلاً وهكذا يحدث التفاعل من جانبيين وليس من جانب واحد ، فالاتصال الشخصي له أهمية كبيرة في

القدرة على التأثير في الأفراد والتي تفوق الأنواع الاتصالية الأخرى وهذا ما أكدته دراسات حديثة عن أهمية الاتصال الشخصي.

تعتبر الإذاعة من أهم المؤسسات الإعلامية التي تعتمد على الاتصال بدرجة أولى وبشكل أساسي، فنشاطها قائم على العمليات الاتصالية، أي أن يكون هناك اتصال تفاعلي بين الأفراد بغرض تبادل الآراء والأفكار والمعلومات الخاصة بهم من أجل صيرورة عمل الإذاعة، وباعتبارها أحد التنظيمات الاجتماعية فهي تساهم في عملية تطوير المجتمع، وذلك من خلال مجموع الخدمات التي تقدمها إلى جمهور المستمعين.

في المقابل يعتبر التنشيط مظهر من مظاهر العمل داخل الإذاعة ويعبر عن ما يتمتع به الموظفون من قدرات ومهارات اتصالية، فمن بين ما يحققه الاتصال الشخصي من أغراض نجده قد يعمل على رفع كفاءة المردود المهني وتحسين مستوى أداء الموظفين لتحقيق غايات و أهداف هذه المؤسسة الإعلامية.

فاستخدام الاتصال الشخصي وجميع وسائله وأساليبه قد يساهم في تنشيط العمل داخل الإذاعة، وقد يعمل على زيادة علاقات التواصل بين الموظفين، في حين أنه قد يكون عائقا للبعض منهم، مما يؤدي إلى انخفاض مردودهم المهني.

وبناء على ما ذكر نطرح التساؤل التالي:

- كيف يساهم الاتصال الشخصي في تنشيط العمل الإذاعي؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل جملة من التساؤلات الفرعية وهي:

❖ ما هي أبرز أساليب ووسائل الاتصال الشخصي أثناء تواصل موظفي إذاعة

الجزائر بالوادي؟

❖ ما هي أهم معوقات الاتصال الشخصي داخل إذاعة الجزائر بالوادي؟

❖ ما هو الأثر الذي يتركه الاتصال الشخصي على المردود المهني وجودة

العمل الإذاعي للموظفين؟

ثالثا : أهمية وأهداف الدراسة

1- الأهمية:

تعود أهمية هذه الدراسة إلى ما يلي :

أ- الأهمية المعرفية (المكتبية) :

- إثراء رصيدنا المعرفي.

- دراسة الاتصال داخل المؤسسات الإعلامية.

- توسيع الجانب المعرفي حول الموضوع ، ومحاولة تقديم المعلومات عنه .

**ب- الأهمية الميدانية:**

- بيان مساهمة الاتصال الشخصي في تنشيطه للعمل الإذاعي و الإضافة التي قدمها.
- هذا النوع من الاتصال للعمل الإذاعي.
- استفادة الإذاعة من هذه الدراسة.
- اكتساب الباحث أدوات بحثية جديدة لدراسة الاتصال الشخصي.

**2- الأهداف :**

- تهدف هذه الدراسة إلى جملة من الأهداف وهي :
- الوصول إلى نتائج ملموسة في هذا الموضوع من خلال تقديم بحث علمي وفق منهجية علمية صحيحة.
- التعرف على الكيفية التي يساهم بها الاتصال الشخصي في تنشيط العمل الإذاعي
- التعرف على أبرز الأساليب الاتصالية المتبعة في العمل الإذاعي وأهم المعوقات التي قد تواجهه.

**رابعا :أسباب اختيار الموضوع :****1- الأسباب الذاتية :**

- الرغبة الذاتية في الإطلاع على هذا الموضوع .

- نظرا لطبيعة الموضوع لكونه مرتبط بمجال التخصص.

- الحصول على درجة علمية (درجة ماستر )

2- الأسباب الموضوعية :

- تزويد وإثراء مكتبتنا بمثل هذه الدراسات

- محاولة الوصول إلى نتائج دقيقة وحقيقية تؤكد على موضوعية البحث .

- محاولة إبراز الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي في تنشيط العمل داخل الإذاعة .

**خامسا : تحديد المفاهيم :**

تحديد مفاهيم الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحث العلمي ،لأنها تساعد الباحث

على فهم ما يريد دراسته، ولذا تشتمل دراستنا العلمية على متغيرين هما الاتصال الشخصي

والعمل الإذاعي، وعليه قمنا بتحديد تعريفات لكل منهما اللغوي والاصطلاحي :

**1- الاتصال الشخصي :**

**أ- الاتصال لغة:**

اتصل اتصالا ( وصل ) - التام ،اجتمع، لم يتقطع به ، اتصل الشيء بالشيء: اجتمع

(جبران مسعود، 1992 ،ص 17 ) .

- إن كلمة اتصال في اللغة العربية تقابل كلمة communication ou Common وهما متفرعتان من الجذر اللاتيني communis أي اشترك أو مشترك لان محاولة الاتصال أو التوصل تتطلب تأسيس اشترك مع شخص ومجموعة من الأشخاص،اشتركا في المعلومات والأفكار والاتجاهات (محمود مهدي، د ت، ص 14).

- أما قاموس أوكسفورد فيعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الإشارات ) " (فيصل دليو، 2003، ص 15).

#### ب- اصطلاحا :

يعد مفهوم الاتصال ليس مفهوما حديثا في علم الاجتماع ، فقد استخدمه علماء الاجتماع الأوائل وخاصة " تشالز كولي" و" جون ديوي " وكانوا يركزون على أنه " عملية اجتماعية تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس " ، وقد وضعت عدة تعريفات للاتصال في إطار علم الاجتماع، حيث عرف بأنه " عملية تفاعل بين طرفين ... وضرورة من ضروريات استمرارية الحياة الاجتماعية لتحقيق التكامل الاجتماعي ".

\* بينما عرفه علماء الاتصال أنه " ظاهرة عامة ومنتشرة ، تقوم بدور لا غنى عنه في تحقيق

التفاعل الفكري والحضاري داخل المجتمع ".(مي العبد الله ، 2006، ص ص 24، 27)

\* كما عرفه " تشالز كولي" الاتصال أنه " ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات

البشرية وتنمو ". ( محمد عاطف غيث و آخرون ، 1987 ، ص342).

ولقد عرف "سكينر" الاتصال أيضا على " أنه سلوك شفوي أو رمزي للمرسل وذلك للتأثير عن المستقبل". (عبد الله محمد عبد الرحمان ، 2006 ، ص 65).

\* وكذلك عرفه لاسويل " أحد علماء الاتصال بأنه " من يقول ، ماذا يقول ، بأي وسيلة ، وبأي تأثير". (فاتن عبد الفتاح محمد العبهري، 2011 ، ص 209)

\* ويعرف الاتصال في مجال الإعلام بأنه " بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية والسياسية ويوجدون في مناطق مختلفة". (صلاح عبد الحميد ، 2013 ، ص 93).

\* ويعرف الاتصال فنيا حسب ريكارد أندي " هو عملية يقصد مصدر نوعي بواسطتها ، إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي أي أنه عملية مقصودة هادفة وذات عناصر محددة". (فضيل دليو، 1998، ص ص 17، 18).

\* كذلك يعرف ادغار مورين " الاتصال هو عبارة عن علاقة تنظيمية تتم من خلال نقل وتبادل الإشارات " . (لارامي، 2004 ، ص 79).

\* أما ستيفن فعرفه "أنه استجابة الكائن الحي المميزة إزاء محرض". (غريب سيد أحمد و آخرون ، 2004 ، ص 107).

\* كذلك يعرف الاتصال هو العملية أو الطريقة التي تتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر ، وبذلك

يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تيسر فيه و اتجاه تسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها . ( محمد الفاتح حمدي و آخرون ، 2011، ص3).

\* ولقد عرف الاتصال في "حدود مفهوم وعي الإنسان بحركته " هو تلك العلاقة التبادلية الواعية ، التي تدخل الإنسان مع طرق ثانية ، يمكن أن يكون شخصا مثله ( وهو هنا يحقق اتصالا شخصيا ) ، أو تكون ذاته عبر القيام بعمليات نفسية داخلية مثل : الشعور ، التذكر ... إلخ ( هو في هذه الحالة يقوم باتصال ذاتي ) ، أو يكون جمهورا عريضا يعد الملايين غير استخدام وسائل الإعلام الحديثة ( هذا النوع من الاتصال هو الاتصال الجماهيري ). (أحمد مرسلي ، 2006 ، ص22).

\* كذلك يعرف الاتصال بمعناه العام أنه "يقوم على نقل أو استقاء أ تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة -مصادر ومتلقين على التخصيص أو التعميم - على نحو يقصد به ويترتب عليه تغيير في المواقف أو السلوك ، أي أن أكثر العمليات الاتصالية قدرة على تحقيق الغرض منها هي تلك التي تربط بين المحرضات (أي الإشارات أو الرموز الاتصالية التي تهدف إلى إحداث أثر كما وكيفا وبين قابلية المتلقي ونزعه على ما في الإنسان من جنوح الأهواء والتمركز حول الذات " . (إسماعيل علي سعد ، 2007 ، ص43).

\* وفي الأخير مع تعدد التعريفات التي وضعت من قبل الباحثين بمفهوم الاتصال فإننا بمعنى أن نعتمد تعريفا مبسطا وشاملا الاتصال " أنه عملية تتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ورسالة في مضامين اجتماعية معينة وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين

الأفراد عن قضية أو معنى مجرد أو واقع معين". (محمد جاسم فليحي الموسوي، 2002، ص4).

ج- إجرائيا :

وهو عبارة على عملية تبادل المعلومات والحقائق و المشاعر و الأحاسيس والأفكار والمعاني والقيم بين أفراد المجتمع، بهدف تحقيق تفاهم و تفاعل فيما بينهم .

\*الاتصال الشخصي :

يعرف الاتصال الشخصي أنه "هو الذي يحدث بين فردين أحدهما مرسل والآخر مستقبل ، وهو شائع فيما بيننا ، ونستخدمه يوميا بينما نتبادل التحية أو المناقشة أو تعطي أو تتلق أوامر" (محمود حسن إسماعيل ، 2003، ص75).

\*ولقد عرف العالم ميرتون الاتصال الشخصي بأنه " اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والملقى، تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته". (عاطف عدلي العبد ، 1988، ص83).

\*أما محمود عودة فيعرف الاتصال الشخصي في شكله بأنه : "عملية تبادل المعلومات والأفكار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة، وفي هذه العملية يمثل أحد الشخصين دور المرسل ، بينما يمثل الآخرون دور المستقبل. (محمد عودة ، 1988، ص111)

\* وباختصار يمكن تعريف الاتصال الشخصي بأنه " تبادل للمعلومات يحدث بين شخصين أو

أكثر ، فرما يحدث الاتصال الشخصي بين أفراد المجموعات الصغيرة المكونة من أربعة أو

خمسة أفراد ".(حصة محمد آل مساعد وآخرون ،2011،ص89)

ج- إجرائيا :

وهو ذلك الاتصال الذي يحدث مباشرة بين المرسل والمستقبل بدون وجود أي وسيلة اتصال .

2- تعريف الإذاعة :

أ- لغة : يقال أذاع ، يذيع ، إذاعة ،أو ينشر ، إذاعة السر أي إفشاؤه .(عبد العزيز شرف ،

1989 ، 135).

أي بمعنى أذاع الخبر أي أشاعه أو نشره .( خضير شعبان ، 2001 ، ص 19).

ب- اصطلاحا :

أولا نقصد بكلمة راديو كاصطلاح هندسي تعني الإرسال والاستقبال اللاسلكي للنبضات أو

الإشارات الكهربائية بواسطة موجات كهرومائية.

أما الإذاعة كلمة تطلق على الاتصال بالراديو ، أي إرسال و استقبال الكلمات والإشارات

الصوتية على الهواء لا سلكيا ، أي كل ما يبيت عن طريق الأثير باستخدام موجات

كهرومغناطيسية بإمكانها اجتياز حاجز الأمية والحواجز الجغرافية والسياسية وربط مستمعيها المتباعدين برباط مباشر وسريع. (عبيدة صبطي و فؤاد شعبان ،2012،ص121 )

- فالإذاعة إذن هي الانتشار المنظم والمقصود بواسطة الراديو لمواد إخبارية وثقافية

وتعليمية وتجارية وغيرها من البرامج. (إبراهيم إمام ،1985،ص256)

كما تعرف دائرة المعارف البريطانية الإذاعة "بأنها النشر المنظم أو الإذاعة للإمتاع ، و الإعلام ، وكذلك التثقيف وغيرها من المفاهيم التي يتم استقبالها في آن واحد بواسطة جمهور ، متأثر ، يتكون من أفراد وجماعات مجهزين بأجهزة استقبال". (مصطفى حميد كاظم الطائي ، 2007،ص16)

وباختصار فالإذاعة هي عبارة على " وسيلة إعلام جماهيرية واسعة الانتشار يمكنها أن تصل إلى جميع الأفراد ببسر وسهولة ،متخطية حاجز الأمية والحدود الجغرافية من خلال إرسال و استقبال الكلمات و الإشارات الصوتية على الهواء لاسلكيا . ( عيشوش فريد ،2011،ص41).

## 2- تعريف التنشيط

أ - لغة :

- كلمة تنشيط تعني النشاط، الحيوية، الحركية، التحفيز على المشاركة .

(<http://www.cfpdz.com>)

\* كما تعني لغويا أن كلمة تنشيط تنتم إلى الجذر المعجمي (ن - ش - ط) وتفيد لغة حسب المعجم العربي الأساسي نشط - نشاط - تنشيط في عمله : طابت نفسه له بما يفيد التحفيز والرغبة والعزم على فعل الشيء .

#### ب- اصطلاحا :

يعرف التنشيط على أنه جملة من العمليات التي يقوم بها فرد أو مجموعة من الأفراد بهدف إدخال أو تعديل أو تغيير سلوك إنساني .

#### ج- إجرائيا:

هو بمثابة مجموعة من العمليات التي يتوحى منها تحريك و إشتراك جماعة بقصد تحقيق

أهداف معينة ([www.bohoutmadrassia.Blogsbot.com](http://www.bohoutmadrassia.Blogsbot.com))

\* ونقصد بالتنشيط في موضوع دراستنا هو زيادة النشاط في العمل الإذاعي أي أن الاتصال الشخصي له دور كبير في زيادة الفعالية .

سادسا : الدراسات السابقة :

- عرض الدراسات :

بعد البحث عن الدراسات المشابهة لموضوعنا الخاص بدور الاتصال الشخصي في تنشيط

العمل الإذاعي، لم نتمكن من العثور على دراسات كثيرة مشابهة ما عدا ثلاثة دراسات فقط.

وللدراسات السابقة فائدة كبيرة حيث تمكننا من معرفة الضعف في دراستنا وكذا التزويد

بالمفاهيم والمعايير والمصطلحات التي تحتاجها في الدراسة .

- الدراسة الأولى :

دراسة بعنوان " الاتصال الشخصي ودوره في العمل السياسي " دراسة ميدانية حول استفتاء

ميثاق السلم والمصالحة الوطنية بالجزائر ( 29 سبتمبر 2005 )، هي عبارة عن أطروحة

دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال مقدمة من طرف جمال العيفة خلال السنة الجامعية

2007/2006 جامعة الجزائر يوسف بن خدة ، قام الباحث بإجراء دراسة لمدة دامت

شهرين سبتمبر وأكتوبر 2005 ، قام الباحث بطرح عدة تساؤلات تمثلت في :

- ما مدى تأثير الاتصال الشخصي في دفع الناخبين للإقبال على الاقتراع المتعلق بميثاق

السلم والمصالحة الوطنية في الجزائر ؟

- ما هي بيئة الاتصال الشخصي من خلال ميثاق السلم والمصالحة الوطنية ؟

- كيف يتم تدفق وسريان المعلومات في الحملة الانتخابية لشرح الاستفتاء حول ميثاق السلم

والمصالحة الوطنية ؟

- ما هي طرق الاتصال والتأثير المعتمدة في تشكيل الآراء حول ميثاق السلم والمصالحة

الوطنية ؟

اتبع الباحث في دراسته المنهج المسحي ، وأستخدم الاستبيان كأداة بحثية أما فيما يخص

عينة الدراسة فقام الباحث بالاعتماد على عينة بحث قطرية (وطنية ) تتراوح بين 1500 و

2000 مفردة من مجموع السكان، هدف الباحث من خلال دراسته إلى جملة من الأهداف

نذكرها :

- كشف النقاب عن أشكال ومستويات وقنوات تظل مهمة في تجميع يعتمد أساسا على الثقافة

الشفوية ، وربع سكانه أميون مثل حالة الجزائر .

- تبيان دراسة الاتصال الشخصي ضرورة الاعتماد على هذا النوع من الاتصال الذي اثبت

فاعليته في العديد من المجتمعات ذات الطبيعة التقليدية والانتقالية .

ومن أهم ما توصل إليه الباحث تذكر :

- ان الاتصال الشخصي يرتبط بالسياق السياسي والاجتماعي للمجتمع الجزائري فقد تم

الاعتماد عليه سواء بصفة عفوية ، أو بصفة مخطط لها ، ولا يزال هذا النوع من الاتصال

حضوره القوي داخل المجتمع الجزائري بمختلف فئاته وفي كل المناسبات وأبرزها المناسبات

السياسية

- الاتصال الشخصي له دور فعال في تقوية الإقناع بجدوى ميثاق السلم والمصالحة الوطنية

بنسب معتبرة ، كذلك يمكن الاعتماد على هذا النوع من الاتصال في مجالات أخرى كالعلاقات

العامة و التنمية المحلية والسياسية ، وغيرها من القطاعات الأخرى

- الاتصال له دور هام في حياة الأفراد ، وترتبط تلك الخصوصية بازدواجية وتعدد وتشابك وتعدد السمات الاجتماعية داخل كل فئة أو جماعة

- يمكن الجمع بين الاتصال بنوعية الشخصي والجماهيري من أجل تحقيق التكامل بينهما حيث لا يمكن الاعتماد على واحد منهما وإهمال النوع الآخر ، فإذا كان الأول ضرورة اجتماعية وواقعية ، فان الثاني ضرورة عصرية تقتضيها ظروف التطور التكنولوجي المتسارع.

- الدراسة الثانية :

دراسة بعنوان "دور الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية " لمنظمة اليونيسيف - معا ... نحو بيئة مدرسية آمنة - من وجهة نظر المعلمين (دراسة ميدانية) ، هي عبارة عن رسالة ماجستير في الإعلام مقدمة من طرف فاتن عبد الفتاح محمد العبري ، أجريت هذه الدراسة في دولة الأردن مدينة عمان بجامعة الشرق الأوسط بكلية الإعلام تم إجراء الدراسة الميدانية خلال عام 2010 ، قامت الباحثة بطرح عدة تساؤلات تذكر منها :

\* كيف ينظر معلمو مدارس الوكالة في الأردن إلى حملة اليونيسيف ( معا نحو بيئة مدرسية آمنة ) من خلال الدور الذي لعبه الاتصال الشخصي للحد من العنف ضد الأطفال في الأردن؟

\* ما دور الاتصال الشخصي ووسائله المستخدمة في هذه الحملة ؟

\* ما مدى تحقيق الحملة الإعلامية لأهدافها من خلال الاتصال الشخصي ؟

إتبعت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي واعتمدت على الاستبيان كأداة بحثية، إما فيما يخص عينة الدراسة قامت الباحثة بأخذ عينة عشوائية طبقية مكونة 273 معلما ومعلمة تم اختيارهم وذلك بنسبة 23.2 % من معلمي مدارس شمال عمان كافة ، هدفت الباحثة من خلال دراستها لجملة من الأهداف نذكر من بينها :

\*تقييم معلمي المدارس الابتدائية للعملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف ( معا ... نحو بيئة مدرسية آمنة ) الموجهة للحد من العنف ضد الأطفال .

\* الوقوف على دور المتغيرات ( الخبرة ،الجنس، المؤهل العلمي ) للمعلمين في تحديد وجهات نظرهم تجاه الحملة .

\*بيان مساهمة الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف في تشكيل آراء المعلمين .

توصلت الباحثة من خلال دراستها لعدة نتائج منها :

\* وجود علاقة ارتباطيه مرتفعة ذات دلالة إحصائية بين وسائل وأساليب الاتصال الشخصي التي تم تطبيقها أثناء الحملة الإعلامية وبين تحقيق أهداف الحملة .

\* أهمية دور الاتصال في حملات الإعلامية وبدوره الفاعل في تعديل أنماط سلوكية للأفراد خاصة عندما تكون واقعية في طرحها للأهداف والوسائل .

## الدراسة الثالثة :

دراسة بعنوان "الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية" دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس - باتنة - وهي عبارة عن رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل جامعة العقيد الحاج لخضر - باتنة - قام بهذه الدراسة الباحث مازن سليمان الحوش أجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2006/2005 ، حيث قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية خلال الفترة الزمنية الممتدة من جانفي 2003 إلى غاية أفريل 2005 حيث قام الباحث بطرح عدة تساؤلات تتمثل في :

\* ما هي أنواع الاتصال الأكثر نجاعة في المؤسسة ؟

\* كيف تؤثر قنوات الاتصال على جماعة العمل داخل المؤسسة ؟

\* ما مدى فعالية التأثير بين الأعضاء داخل المؤسسة ؟

تم الاعتماد على المنهج دراسة الحالة واستخدم الباحث مجموعة من الأدوات لبحثه وهي الملاحظة والمقابلة والاستمارة عينة الدراسة كانت المسح الشامل أي دراسة مجتمع البحث بأكمله تمثلت أهداف الدراسة نذكر منها :

\* الكشف عن نوعية وخصائص الاتصال وتنظيمه السائد في المؤسسة

\*الكشف عن نوعية العلاقات التي يمكن أن تكون قائمة بين الأقسام الإنتاجية من جهة وبين

الأقسام الإدارية .

\* توضيح العراقيل التي تعيق السير الحسن والتي يمكن أن تجعله غير فعال .

\* محاولة تقديم الاقتراحات والتوصيات التي يمكن الوصول إليها بعد الدراسة الميدانية لعلها

تساهم في إعطاء دفع لتنظيم عملية الاتصال المتبعة في المؤسسة .

توصل الباحث من خلال دراسته بجملة من النتائج نذكر منها :

\* فعالية الاتصال الرسمي المبرمج والمهيكل بين العمال حيث أخذ ثلاثة أشكال وهي الاتصال

الرسمي والصاعد والأفقي .

\* قنوات الاتصال بالمؤسسة تبين بأنها تستعمل عدة قنوات لاتصال العمال سواء كانت تلك

القنوات متعددة للعمال بغرض الاتصال بها كذلك طبيعة الاتصال بين العمال والإدارة فقد

صرح أغلبية العمال بأنها مرنة وغير متصلبة ، وذلك راجع لصغر حجم التنظيم وتعدد قنوات

الاتصال .

\* تبين بأن هناك انعدام تام لعوائق الاتصال في المؤسسة .

\* تأثير العامل على المشرف ذلك من خلال تقديم التقارير والشروحات والتوضيحات حول سير

العمل ضعيفة نوعا ما وذلك بنسبة 33.33 %.

2 - حدود الاستفادة من الدراسات :

الدراسة الأولى : (الاتصال الشخصي ودوره في العمل السياسي) .

\* أفادتنا هذه الدراسة في الجانب النظري خاصة فيما يتعلق بالمتغير الأول (الاتصال الشخصي) وكذلك من خلال طريقة عرض الدراسات السابقة .

الدراسة الثانية : ( دور الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف ) .

\* أفادتنا هذه الدراسة في الجانب النظري كونها تطرقت للاتصال الشخصي، وهي نفس متغيرات دراستنا .

\* كذلك من خلال استخدامها للمنهج الوصفي، بحكم أننا تبيننا نفس المنهج.

الدراسة الثالثة : ( الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية )

\* أفادتنا هذه الدراسة في عدة نقاط من بينها :

- الجانب النظري خاصة فيما يتعلق بمتغير الاتصال وكل ما يتعلق به ( أنواعه، وسائله، أهدافه، نماذجه .... ) .

- في الجانب الميداني وذلك من خلال الإجراءات المنهجية للدراسة ( أدوات جمع البيانات، العينة )، ومن خلال تحليل وتفسير النتائج والتي سنقوم بالاستعانة والاستدلال بها لكونها تخدم موضوع دراستنا .

سابعا : صعوبات الدراسة :

- \* ندرة الدراسات الأجنبية حول موضوع الدراسة .
- \* الانشغال اليومي لموظفي إذاعة الجزائر بالوادي مما أعاق اتصالنا مع الموظفين .
- \* عدم التواجد الكلي للموظفين وذلك لكونهم في إجازة عمل .

# الفصل الثاني

## الإتصال الشخصي

المبحث الأول: الإتصال (عناصر،أسسه و معوقاته)

المطلب 1: أهمية وأهداف الإتصال

المطلب 2: عناصر الإتصال وانواعه

المطلب 3: أسس ووظائف الإتصال

المطلب 4: نماذج ومعوقات العملية الاتصالية

خلاصة

المبحث الثاني: الإتصال الشخصي (خصائصه،أساليبه و عوائقه)

المطلب 1: خصائص الإتصال الشخصي وأهميته

المطلب 2: وسائل وأساليب الإتصال الشخصي

المطلب 3: نماذج وعوائق الإتصال الشخصي

المطلب 4: مزايا و عيوب الإتصال الشخصي

خلاصة

### تمهيد

يعتبر الاتصال ضرورة لأي كائن بشري عن طريقه يستطيع التواصل مع غيره لأن الإنسان اجتماعي بطبعه فهو لا يستطيع أن يعيش عن معزل عن الناس، فهو عبارة على أداة ووسيلة لعلميات مستمرة لسيرورة الحياة.

ولقد تطرقنا في هذا المبحث إلى أربعة مطالب وكان المطلب الأول خاص بأهمية وأهداف الاتصال، أما المطلب الثاني فعرضنا فيه عناصر الاتصال وأنواعه المختلفة والمتنوعة، بينما تطرقنا في المبحث الثالث إلى أسس ووظائف الاتصال، أما المبحث الرابع والأخير فتناولنا فيه نماذج ومعوّقات العملية الاتصالية.

المبحث الأول: الاتصال ( عناصره، أسسه، ومعوقاته )

المطلب الأول 1: أهمية وأهداف الاتصال.

1- أهمية الاتصال

يأخذ الاتصال مكانته وأهميته من جملة من المستويات نوردتها في الآتي:

- الاتصال (التواصل) يفتح المجال للاحتكاك البشري ويتيح الفرصة للتفكير والإصلاح والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين، كما أنه يؤكد ويولد الإحساس بأن البشر يعيشون مع بعضهم البعض، فالإتصال يبعد الإنسان عن العزلة.

- يتيح فرصة التعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل جدول وحوار بين طرفين من الناس أو مجموعة أخرى وبين فرد وفرد.

يساعد الإتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الحضارات والتقاليد واللغات والعادات في مجتمع آخر، وبالتالي يتمكن الفرد من معرفة مقدار قيمة عاداته وبيئته عليه من خلال الاحتكاك مع الآخر.

الاتصال يقربنا إلى النظام ويبعدنا عن الفوضى، فالتواصل يحقق التنظيم والتفاهم في شتى أنواع المعرفة فالتواصل هو نشاط جماعي وليس نشاطا فردياً (نعيمة واكد، 2011، ص ص

(11، 12)

يمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل ومن وجهة نظر المستقبل، فمن وجهة نظر المرسل تتمثل أهمية الاتصال فيما يلي:

- الإعلام: أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو جمهور المستقبلين وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث.

- التعليم: أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة وتطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية.

- الترفيه: وذلك بالترويج عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.

- الإقناع: أي تحدث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

أما المستقبل فينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب التالية:

- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.

- تعلم مهارات وخبرات جديدة.

- الراحة والمتعة والتسلية.

- الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعده في اتخاذ القرار، والتصرف بشكل مقبول

اجتماعيا (محمد الدبس السري، 2011، ص 31).

## 2- أهداف الاتصال:

تسعى عملية الاتصال لتحقيق أهداف عديدة يمكن تصنيفها إلى ما يلي:

- **هدف تعليمي وتثقيفي:** وذلك من خلال إكساب المستقبل خبرات جديدة، أو مهارات ومفاهيم جديدة، تلاحق التغيير والتطور باستمرار، حيث يمكن نقل المعرفة عن طريق الاتصال ومتابعة عمليات التطور المتلاحق.

- **هدف ترويحي أو ترفيهي:** ويهدف فيه الاتصال إلى إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى جمهور المستقبلين من خلال أساليب الترفيه المختلفة التي تعمل على خلق درجة من الانسجام والاستمتاع بهدف التخلص من الضغوط المختلفة.

- **هدف اجتماعي:** حيث يهدف الاتصال إلى درجة من التفاعل الاجتماعي الايجابي بين الجماهير، مما يدعم الصلات والروابط والعلاقات الاجتماعية ويعمل على تعميقها (منال هلال المزهرة، 2012، ص 58).

## المطلب 2: عناصر الاتصال وأنواعه

### 1- عناصر الاتصال:

#### أولاً: المرسل:

وهو الشخص الذي يبدأ الحوار بصياغة أفكاره في رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده (هذه الرموز تكوّن الرسالة التي يوجهها القائم بالاتصال إلى جمهور معين) فإذا نجح المرسل في اختيار الرموز المناسبة للتعبير عن فكره تعبيراً صحيحاً ودقيقاً وواضحاً، يكون بذلك قد وضع قدمه على الطريق الصحيح. (حسن عماد مكاوي وليلى حسن السيد، دس ن، ص 44).

**ثانيا: الرسالة:**

وهي التي تحتوي على عدد من المعاني أو الأفكار، ينقلها المرسل أو القائم بالاتصال إلى الطرف الآخر -المستقبل- ويتم التعبير عن هذه المعاني أو الأفكار من خلال الرموز اللغوية أو اللفظية، أو من خلال الرموز غير اللفظية، أو من خلالهما معًا (محمد عبد الحميد، 1997، ص 25).

**ثالثا: المستقبل:**

وهو الشخص الذي يستقبل الرسالة الصادرة عن المصدر، ويتفاعل معها ويتأثر بها، وهو الهدف المقصود في عملية الاتصال (محمد بهجت، د س ن، ص 160).

**رابعا: الوسيلة:**

وهي التي يتم من خلالها توصيل أو نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتتعدد أنواع الوسائل أو القنوات بتعدد أنواع الاتصال وأشكاله، كالاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري، ولذا يطلق على هذه الوسيلة الاتصالية وتعنى قناة الاتصال، كما تسمى الوسيط، وذلك باعتبار القناة أو الوسيط أو الوسيلة التي تيم من خلالها مرور الرسالة بين طرفي الاتصال.

**خامسا: رجع الصدى:**

يقصد برجع الصدى إعادة المعلومات للمرسل، حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه، ورجع الصدى عنصر هام من عناصر الاتصال، فهو الذي

يحقق دائرية الاتصال، حين يصبح المتلقي مرسلًا، ولذلك يسميه البعض "التغذية العكسية" كما يسميه البعض الآخر "رد الفعل" (عيشوش فريد، 2011، ص ص 29، 30).

## 2- أنواع الاتصال:

### 1- من حيث المستويات:

ينقسم الاتصال من حيث مستوياته إلى 5 أنواع و هي:

#### أ- الاتصال الذاتي:

وهو العملية الاتصالية التي تتفاعل وتأخذ مكانها داخل المرء نفسه، فهي عملية شخصية بحتة يتم فيها مخاطبة الإنسان لذاته.

#### ب- الاتصال بين الأشخاص:

وهو اتصال مباشر بين شخصين أو أكثر ويعرف باتصال المواجهة أو الاتصال الشخصي، لأنه يتم وجهًا لوجه، حيث تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض عن طريق تبادل الأخبار والمعلومات ووجهات النظر بينهم.

#### ج- الاتصال الوسطي:

يسمى هذا النوع بالاتصال الوسطي، لأنه يقع بين نوعين من الاتصال، إذ يقع بين اتصال المواجهة بالاتصال الجماهيري، وهذا النوع يشمل بعض خصائص النوعين السابقين.

**د - الاتصال الجماهيري:**

وهو عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيري، يتميز هذا الاتصال بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات.

**هـ - الاتصال الجمعي:**

وهو الذي يتم بين فرد وآخرين، أو مجموعة أفراد قد لا يعرفون بعضهم أو تجمع بينهم خصائص وسمات مشتركة يلتقون مباشرة مع القائم بالاتصال ويمكن أن نجد هذا النوع في الندوات والمحاضرات مثلاً.

**2- من حيث طريقة الأداء:**

ينقسم الاتصال من حيث طريقة الأداء إلى 3 أنواع و هي:

**أ - الاتصال اللفظي:**

هو الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة والكلمة المكتوبة قصد توصيل فكرة أو معنى مثل النشرات والتقارير والخطابات والمحادثات الهاتفية، ويتم غالباً وجها لوجه.

**ب - الاتصال غير اللفظي:**

وهو الاتصال الذي لا يعتمد على الكلمة المكتوبة أو المنطوقة، يشمل تعبيرات الوجه، الإيماءات، الأزياء، الرموز والصور، والرسوم البيانية والخرائط... إلخ

### ج- الاتصال بين اللفظي وغير اللفظي:

يرى كثير من الباحثين أن الاتصال اللفظي وغير اللفظي يجب أن ينظر إليهما كوحدة غير قابلة للانفصال، وهذا النوع من الاتصال يمكن تحقيقه من خلال التداخل بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

#### 3- من حيث مباشرته:

ينقسم الاتصال من حيث مباشرة إلى نوعين وهما:

##### أ- الاتصال المباشر:

وهو الذي يتم مباشرة بين الأفراد دون الاستعانة بأية أداة من الأدوات التي تسهل عملية الاتصال مثل الهاتف و يتيح هذا الشكل من الاتصال فرصة لتبادل المعلومات في الاتجاهات بين المرسل و المستقبل.

##### ب- الاتصال الغير مباشر:

تستخدم فيه أداة من أدوات الاتصال بين المرسل والمستقبل كالإذاعة والتلفزيون.

#### 4- من حيث محدوديته:

ينقسم الاتصال من حيث محدوديته إلى نوعين و هما:

**أ- الاتصال المحدود:**

وهو الذي يتم مع عدد محدود من المرسل إليهم والموجودين في مكان واحد، كما يحدث ذلك عندما يتناقش مشرف أو خبير مع أعضاء جماعة معينة في بعض مشاكلها.

**ب- الاتصال غير المحدود:**

وهو الذي يتم مع عدد غير محدود من المرسل إليهم الموجودون في أكثر من مكان، والذي يتلقون نفس الرسالة في وقت واحد.

**5- من حيث رسميته:**

ينقسم الاتصال من حيث رسميته إلى نوعين و هما:

**أ- اتصال رسمي:**

وهو الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظامها وتقاليدها.

**ب- اتصال غير رسمي:**

وهو الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم أو بتبادل المعلومات خارج منافذ الاتصال الرسمية.

**6- حسب طبيعته :**

ينقسم الاتصال من حيث طبيعته إلى 4 أنواع و هي :

**أ- اتصال إعلامي:**

يهدف إلى تعريف الأفراد بالمشكلات الأساسية التي تواجه المجتمع، والدور الذي يمكن أن يقوموا به كأفراد أو كجماعات للتغلب على هذه المشكلات.

**ب- اتصال اجتماعي :**

يتم فيه تبادل الفهم بين البشر أو هو العمل الذي ينتقل عن طريق المعنى من فرد أو من جماعة إلى أخرى.

**ج- اتصال تأثيري أو إقناعي:**

هو الذي يحاول إثارة اهتمام الأفراد بالسلوك واجب إتباعه وإقناعهم بممارسة أو سلوك اتجاه معين.

**د- اتصال ثقافي**

وهو الذي يتم بتفاعل البيئة الثقافية في شكل عمليات اجتماعية تتنوع فيها المعلومات والمؤثرات والمنظمات، وتلعب الجماعات أدوارها في مواجهة هذه المعلومات ووسائل الاتصال الجماهيري وغيرها.

7- من حيث اتجاهاته:

ينقسم الاتصال من حيث طبيعته إلى 6 أنواع و هي :

أ- الاتصال الهابط (من أعلى إلى أسفل):

يتم بين الإدارة العليا وأعضاء الإدارة الوسطى وأعضاء أو عمال مستوى التنفيذ ويأخذ هذا الاتصال شكل تعليمات وأوامر وتوجيهات وقرارات وسياسات تصدرها الهيئة الإدارية العليا بغرض تنظيم وتوجيه الأعمال.

ب- الاتصال الصاعد (من أسفل إلى أعلى):

وهو الذي تبدأ فيه عملية التفاعل بين المرؤوس لتنتقل إلى المستويات الإدارية العليا ويأخذ هذا الاتصال شكل التقارير، الاقتراحات أو الشكاوي إلى رؤسائهم.

ج- اتصال صاعد هابط:

يكون فيه التفاعل في اتجاهين ولا يضع فيه الرؤساء خطة أو يتخذون قرارا أو يحدّون برنامجا لمرؤوسيه قبل أن يعرفوا رأيهم ويجمعوا البيانات اللازمة لمناقشتها معهم.

د- الاتصال الأفقي:

وهو الذي يتم بين الوحدات التنظيمية المتكافئة في التدرج الهرمي في المنظمة أو المؤسسة، ويعتبر هذا الاتصال أمراً ضرورياً لتحقيق التنسيق الجيد بين الوحدات التنظيمية.

هـ - اتصال ذو اتجاه واحد:

يكون فيه الاتجاه من المرسل إلى المستقبل دون أن يكون رجع للصدى، كبعض البرامج الإذاعية الموجهة لجمهور المتلقين.

و - اتصال ذو اتجاهين:

اتصال يتم بين المرسل والمستقبل مباشرة ويحدث التفاعل والمناقشة بينهما كالمرووس في قاعة الدرس مع التلاميذ (رضوان بلخيري وسارة جابري، 2013، ص ص 22، 31).

المطلب الثالث: أسس ووظائف الاتصال

1- أسس الاتصال:

أ- أهمية العناصر مجتمعة:

تتكوّن عملية الاتصال من عناصر كثيرة يجب أن تجتمع كلّها لتتم عملية الاتصال ويجب ألاّ تقتصر اهتمامنا على أحد العناصر دون غيرها.

ب- الأثر المتبادل:

الاتصال عملية متصلة تبدأ من المرسل وتنتهي عند المستقبل لتعود مرّة ثانية وهكذا، فعملية الاتصال لا تتم من جانب واحد فلا تنتهي مسؤولية صاحب الدعوة والإرشاد أو متخصص العلاقات العامة على مجرد إلقاء المحاضرات أو إرسال النشرات أو إخراج البرامج الإذاعية والتلفزيونية فهو يهيمه أن تصل الرسالة إلى الجماهير وفي الوقت نفسه فإنه ينتظر رد

فعل الرسالة في الجماهير ليعرف مدى ما تحققه من أهداف عملية الاتصال ليعدل من محتويات الرسالة وطريقة توجيهها وغير ذلك.

### ج- الديناميكية:

إن عملية الاتصال ليست عملية ثابتة جامدة تنتقل من عنصر إلى عنصر آخر آلياً، بل هي عملية ديناميكية وكل عنصر فيها يتأثر والآخر يؤثر فيه.

### 2- وظائف الاتصال

يمكن تصنيف وظائف الاتصال إلى:

#### أ- وظيفة توجيهية:

يقصد بالتوجيه عملية تكوين اتجاهات فكرية في الأفراد يراها المجتمع صالحة ومحقة لأهدافه، والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة المؤسسات والأجهزة في المجتمع.

#### ب- وظيفة تعليمية تنفيذية:

ويقصد بالتنقيف تزويد الأفراد والجماعات بعناصر معرفية جديدة والتنقيف بمعناه الواسع المتعارف عليه بتناول النواحي العامة.

**ج- وظيفة ترفيهية:**

أصبح للترفيه نشاطاً هاماً وضرورياً في المجتمع الإنساني المحاصر بفضل ما يؤديه للأفراد والجماعات فهو ينتشلهم لوقت محدود في أغلب الحالات من الضغوط والتوتر الناجمين عن تعقيد الحياة وقيودها المتزايدة.

**د- وظيفة اجتماعية:**

يعمل الاتصال على خلق فرصة الاحتكاك وتقارب الأفراد والجماعات على المستويين القصصي والعاطفي ويتحقق هذا بما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والإذاعة.

**هـ- وظيفة إدارية:**

وتتحقق هذه الوظيفة حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة (أحمد محمد موسى، 2009، ص 71، 89).

**المطلب 4: نماذج ومعوقات العملية الاتصالية**

**1- نماذج الاتصال:**

**1-1- النموذج الموقفي في الاتصال (نموذج الملائمة)** يتصف هذا النموذج بالمرونة، ويؤسس على الفهم الكامل للعلاقات المتداخلة بين النظم التي تحكم الموقف والشروط والظروف المحددة التي تعمل المنظمات في إطارها ويمكن تطبيق هذا النموذج في مجال الإعلان بعد

الأخذ بنظر الاعتبار عدة متغيرات ومحددات أساسية للاتصال الإعلامي الإقناعي و الإبلأغي.

### 1-2- نموذج الاتصال الإقناعي.

ويعد هذا النموذج من أبرز نماذج الاتصال الإقناعي التي يمكن تطبيقها في مجال الأعمال وغيرها من المجال الحياتية.

### 1-3- نموذج الاتصال الرمزي:

يبني هذا النموذج على أساس أن الفرد يستجيب للأفكار والمعاني والمفاهيم المتضمنة في الرموز والواقع أن الاتصال الإلكتروني يعتمد بدرجة كبيرة على كيفية استخدام الرموز الإلكترونية ووسائل الاتصال الإلكترونية التمكينية للتأثير على المستلم أو صاحب قرار الشراء ويتألف هذا النموذج من ثلاثة عناصر ومكونات أساسية هي:

- أطراف الاتصال (المرسل أو الجمهور)
- العمليات الاتصالية
- العوامل المؤثرة في الاتصال (بشير العلق، د س ن، ص ص 28،31)

وهناك من يقدم نماذج الاتصال كلاسيكية وتتمثل في:

#### 1-4- نموذج أرسطو:

وهو من أقدم نماذج عملية الاتصال، بل إن أول من وضع نماذج الاتصال هو أرسطو ويتكون نموذجه من ثلاث مراحل أساسية وهي:

- المرسل أو المتحدث أو المصدر
- المضمون أو النص أو الرسالة

#### 1-5- نموذج لاسويل أو نموذج هارولد لاسويل:

وضعه أستاذ السياسة هارولد لاسويل 1948، والذي توصل من خلال نموذجه إلى ما يلي:

من ؟ Who

يقول ماذا؟ Say what

بأية وسيلة قناة؟ en which

لمن ؟ to whom

بأية تأثير؟ with what effects

#### 1-6- النماذج الرياضية

والمتمثلة في نموذج شانون وويفر قدم كل من شانون وويفر نموذجهما الاتصالي عام 1949 وقد اعتبر علماء الاتصال بأن هذا النموذج المسؤول عن ولادة التفكير الاتصالي الحديث بمتغيرات التكنولوجيا واهتمامات هذا النموذج نصبت على درجات التباين والتفاوت

الذي يحث ما بين ما يتم في الوسيلة الاتصالية من مضامين ومداخلات (بسام عبد الرحمن المشاقبة، 2011، ص ص 52، 56).

وقد وصف شانون وويفر الاتصال من خلال ستة (6) عناصر وهي:

- مصدر المعلومات
- المرسل
- القناة أو الوسيلة
- المستقبل
- الهدف
- مصدر الضوضاء

#### 1-7- نموذج بيرلو:

نموذج بيرلو يتكون من أربعة عناصر هي المصدر، الرسالة، الوسيلة، والمستقبل، بالنظر إلى شكل هذا النموذج لا يكفي أن نحدد بداية الاتصال من المصدر، لأن المعلومات التي لديه تعد نتيجة عوامل متعددة، منها مهارات الاتصال، المعرفة والميول والنظام الاجتماعي، والثقافي الذي يعيش في المصدر، لذلك يعد اتصال المرسل حصيلة لهذه المؤثرات وتفاعلها مع بعضها البعض (راكان عبد الكريم وآخرون، 2004. ص 57).

## 2- معوقات العملية الاتصالية:

ومن جملة الحواجز التي تحد من فاعلية الاتصال ما يلي:

- الاختلاف في خلفية المشاركين ضمن عملية الاتصال
- توقيت عرض أو تقديم الرسالة
- الاختلاف في مستويات التعليم (المرسل والمتلقي)
- الاختلاف في درجة الاهتمام بالرسالة
- الاختلاف في مستويات اللغة والمصطلحات (الرصيد المعرفي والعلمي).
- الاختلاف في مستوى الذكاء (نعيمه واكد، 2011، ص 31).

وهناك معوقات مرتبطة بالمرسل والتي منها: الحالة النفسية للمرسل وكذا الافتراضات والأحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل والاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة ومعوقات أخرى متعلقة بمضمون الرسالة ويمكن إيجاز أبرزها في لغة الرسالة وكذا الهدف منها وأسلوب كتابة وتطبيق وتوصيل الرسالة (بشير العلق، 2009، ص ص 151، 156).

### خلاصة المبحث:

وفي الأخير ومن خلال ما قدمناه نستنتج أن الاتصال يعتبر نشاط إنساني وعملية أساسية وضرورية في حياة الفرد والمجتمع وخاصة في العلاقات الإنسانية بين أفراد المجتمع أما فيما يخص أهدافه فتتعدد منها الترفيهية والتثقيفية والأهداف الاجتماعية، بينما أهميته فتمثلت منها الإعلام و التعليم وغيرها، وهذا ما رأيناه في هذا المبحث أما عناصره فهي المرسل، المستقبل، الرسالة، رجع الصدى، كما أن الاتصال أنواع كثيرة ومتعددة ومختلفة، أما فيما يخص نماذج الاتصال فكانت كثيرة منها نموج لاسويل وشانون و ويفيرن وأخيرا تطرقنا إلى معوقات الاتصال التي كانت تتعلق بكل عنصر من عناصر العملية الاتصالية.

**تمهيد:**

بعد عرضنا لمفهوم الاتصال وكل ما يتعلق به في المبحث الأول، سنقوم في هذا المبحث بتناول مفهوم الاتصال الشخصي كونه نوع من أنواع الاتصال الأكثر فاعلية زيادة إلى ذلك أن له دور هام في حياة الأفراد، وهذا ما نعرفه في هذا المبحث.

ونظرا لأهمية الاتصال البالغة أردنا التعرف عليه، لذلك تطرقنا في هذا المبحث إلى أربعة مطالب، حيث تناولنا في المطلب الأول خصائص الاتصال الشخصي وأهميته.

أما المطلب الثاني فكان حول وسائل وأساليب الاتصال الشخصي ليليه المطلب الثالث الذي خصصناه لنماذج وعوائق الاتصال الشخصي وأخيرا المطلب الرابع حيث تطرقنا فيه إلى مزايا وعيوب الاتصال الشخصي.

المبحث الثاني: الاتصال الشخصي (خصائصه، أساليبه و عوائقه)

المطلب الأول: خصائص الاتصال الشخصي وأهميته

1- خصائص الاتصال الشخصي:

يمكن تحديد خصائص الاتصال الشخصي فيما يلي:

انخفاض تكلفة الاتصال بالقياس إلى الوسائل الأخرى، ويتطلب ذلك جمهوراً معروفاً ومحدوداً وغير مشتت.

- إمكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد الذين نتحدث إليهم.
- سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة
- تلقائية الاتصال التي تظهر بوضوح في المحادثات غير الرسمية واللقاءات العابرة (حسن عماد مكاوي، 2009، ص 22).
- توافر فرصة حدوث الاتصال في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل وبالعكس.
- حدوث ردة فعل أو تغذية مباشرة في الموقف.
- إمكانية سيطرة وتحكم المرسل على عملية الاتصال
- إتاحة فرصة التأكد من فهم الرسالة
- التعرف على عوائق ومشكلات الاتصال
- قد يؤثر على السلوك لدى المرسل والمستقبل

- له فاعلية أكبر في مواجهة المعارضة من قبل المستقبل أو جمهور المستقبلين (ريحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، 2005، ص 89).
- تكون الاستجابة في الاتصال الشخصي فورية أو مباشرة مما يساعد المرسل على معرفة ما إذا استملت رسالته وفهمت من قبل المستقبل أو لا.
- يحدث الاتصال في جو اجتماعي تفاعلي عن طريق وجود المرسل والمستقبل في نفس المكان والزمان.
- الاتصال الشخصي، فالمشتركون في الاتصال يتحققون من رسائلهم قبل بثها ويردُّون عليها بدقة (جمال محمد أبو شنب، 2006، ص ص 200، 201).

## 2- أهمية الاتصال الشخصي:

يحدّد فهمي أهمية الاتصال الشخصي في:

- يحقق الاتصال الشخصي التفاعل بين المرسل والمستقبل حيث يتم هذا النوع من الاتصال بطريقة مباشرة وجهًا لوجه، ويسير هذا النوع في اتجاهين أي من المرسل إلى المستقبل، ومن المستقبل إلى المرسل مما يجعل فرصة المشاركة في الخبرة أكبر.
- يتيح الاتصال الشخصي المباشر للمرسل إدخال تعديلات مستمرة في الرسالة طبقًا للمستقبل، إما عن طريق التكرار أو استخدام أسلوب غير الذي كان يستخدمه، ولذلك فإن هذا النوع يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة في ضوء رجع الصدى من المستقبل إلى المرسل.

• الاتصال الشخصي له أهمية خاصة من حيث تكوين أو تعديل الاتجاهات عند الناس.  
(محمد السيد فهمي، 2010، ص 79).

• يتوفر في الاتصال الشخصي جميع عناصر الاتصال وخاصة عنصر رجع الصدى وهذا من شأنه أن يتيح فرصة التغلب على مخاطر عدم الفهم أو الفهم الخاطئ حيث أن هذا النوع من الاتصال يتيح للمرسل الفرصة ليتعرف على مدى وصول الرسالة للمستقبل ومدى إدراكه لمضمونها (عليق أحمد محمد وآخرون، 2001، ص ص 154، 155)

## المطلب الثاني: وسائل وأساليب الاتصال الشخصي

### 1- وسائل وأساليب الاتصال الشخصي

تتعدد وسائل وأساليب الاتصال الشخصي في المواقف الاجتماعية فضلا عن اللقاءات الثنائية اليومية بين الأفراد، نجد العديد من الوسائل المستخدمة بكثرة في ميداني الاتصال الاجتماعي والاتصال السياسي ومن أبرزها:

#### أ- المؤتمرات الشعبية:

تكتسب هذه المؤتمرات الصفة الجماهيرية، حيث تحضرها أعداد كبيرة من جماهير الشعب وقادة الفكرة والرأي وكذا القيادات السياسية والمؤتمرات وسيلة هامة للاتصال المباشر بالجماهير يلجأ إليها القادة لعرض آرائهم وأفكارهم والوقوف على اتجاهات الرأي العام ثم المناقشة الهادفة للوصول إلى قرار موحد تجاه قضية أو قضايا عامة.

ونظراً لأهمية الاتصال المباشر بال جماهير فقد عمل قادة الدول المختلفة بالمؤتمرات الشعبية بصفة منتظمة ودورية للقاء الجماهير والتحدث إليهم لإعطاء هذه القرارات صفة التأييد الشعبي، من خلال المؤتمرات.

### ب- الندوات:

وهي صورة مصغرة للمؤتمرات الشعبية، وتضم في الغالب قادة الرأي والفكر والتخصصات المختلفة، ويحضرها جمهور محدود لدراسة ومناقشة موضوعات وقضايا ومشكلات مختلفة ذات صفة سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية.

### ج- الاجتماعات:

وهي التي تتم بين المسؤولين وعدد محدود جداً من الجماهير، ويتم من خلالها عرض المشكلات والصعوبات التي تواجه الجماهير، يؤدي فيها الاتصال الشخصي الدور الأبرز حين يسعى القادة السياسيون والمسؤولون لمعرفة ردود أفعال الجماهير تجاه سياساتهم وإجراءاتهم العملية خاصة في الدول الغربية.

### د- المقابلات:

وهي المقابلات واللقاءات الشخصية التي تتم بين الأفراد العاديين أو التي تتم بين المواطن العادي وقائد الرأي، حيث تتم مناقشة الأمور والمشكلات، وكثيراً ما يتأثر الفرد بغيره من الأفراد، وكثيراً ما يسلك سلوكاً قام به شخص آخر تكون لها مكانة أو منزلة معينة عند ذلك

الفرد، أو تربطه به صداقة أو قرابة أو جوار أو غير ذلك من الروابط (وليد وادي النيل مسعود حجازي 2000، ص ص 29 30).

### المطلب الثالث: نماذج وعوائق الاتصال الشخصي

#### 1- نماذج الاتصال الشخصي

تتعدد نماذج الاتصال الشخصي، وتتنوع بتنوع الحياة الاجتماعية باعتبار الاتصال في أصله عملية اجتماعية، وكانت علوم الاتصال قد استفادت من نتائج البحوث الاجتماعية والسياسية والنفسية والاقتصادية واللغوية، ويسعى إلى زيادة فهمنا للظواهر التي تحيط ببناء والوصول إلى تعميمات عند الظروف المحيطة تدعمها الأدلة العلمية الموضوعية كما تسعى إلى زيادة مساعدتنا على التنبؤ بالنتيجة:

وفي هذا المطلب ستقتصر على ثلاثة (3) نماذج، بينما يوجد عشرات النماذج التي تشرح الاتصال الشخصي وتصدر منها :

#### أ- نموذج روس:

يشترط روس في المصدر:

- معرفته لمعلومات الرسالة

- تجربته السابقة حيال الرسالة

- مشاعره وعواطفه واتجاهاته وقت الإرسال.

ويضيف روس أن المتلقي حينما يستقبل الرسالة يقوم بتفسيرها و يجب عليها، وهذه الاستجابة هي رجع الصدى الذي يتكون من ردود الفعل الداخلية والخارجية المتلقي كمستمع.

ويركز روس على الظروف وأهميته في حدوث عملية الاتصال حين تؤثر الظروف في عملية وضع الفكرة في شكل موزون في عملية فك رموز ويتضمن الطرف ما يلي:

المعارف، التجارب السابقة، المشاعر والاتجاهات والعواطف لكل من المرسل والمتلقي على حد سواء، ويدخل في نمودجه أيضًا الرموز، اللغة، ترتيب المعلومات، الصوت أو ترتيب المعلومات.

#### ب- نموذج كاتر:

لا يختلف هذا النموذج كثيرا عن نموذج شانون و ويفر، إلا في تقسيمه للشوشرة إلى قسمين:

قسم يدخل بين المصدر والقناة (جهاز الإرسال) ويسمى تشويشا ويقصد به كل ما يعيقالاتصال من جانب المصدر.

وقسم يدخل بين جهاز الاستقبال والهدف من الاتصال ويسمى شوشرة وهو كل ما يعيق الاتصال من جانب جهاز الاستقبال والمتمثلة في ضعف الصوت أو الصورة أو الحرف غير الواضحة في الكلمة المكتوبة ... إلخ.

ج- نموذج كولمان ومارش:

تحدث من كل كولمان ومارش عن مفهوم الاتصال باعتباره عملية ذات خمسة عناصر تحدد الفاعلية الممكنة لها، وهذه العناصر هي على النحو التالي:

**المصدر:** وهو الشخص أو الجماعة التي تتادي بإرسال الرسالة التي يطلق عليها مفهوم المتصل أي الذي يقوم بفعل الاتصال ويبادر به.

- محتوى الرسالة أو مضمونها

- الوسيلة المستخدمة في عملية الإرسال أو النقل

- المستقبل أو المتصل به.

- الاستجابة التي يعكسها هذا المستقبل

ويرى هولمان و مارش عند تحليل هذا النموذج أن:

- الاتصال قد ينهار أو يصبح عديم الفاعلية عند أي عنصر من هذه العناصر

- الاتصال الفعال يكون وليد الاهتمام بكل عنصر

- هناك اتصالات متبادلة قد تحدث عند أي عنصر من العناصر (جمال العيفة، 2007، ص

ص 68، 81).

## 2- عوائق الاتصال الشخصي:

هناك أنواع عديدة من العوائق منها:

**2-1- العوائق المادية:** إن من بين العوائق المادية التي من بين سبيل من بين الاتصال الشخصي تأخذ مثلاً من مقابلة بين مسئولين، وقد تدخل الكتابة مرّات عديدة أثناء المقابلة، فينقطع الحوار وهذا سيء جداً بالنسبة للمقابلة، وقد تكون القاعة غير صالحة للمقابلة لأنها معرضة إلى تشويش يصدر عن ضجيج آلات، وقد يكون الكرسي الذي يجلس عليه أحد المسئولين غير لائق ومتعب مما يسبب عائقاً في الاتصال الشخصي وكلها تعبر عوائق مادية.

## 2-2- العوائق الشخصية النفسية:

عنها كثيرة ومتعددة قد تجد الخجل الذي يجعل الأفراد مثلاً في وضعية لا يستطيعون فيها التعبير عن كل ما يجول في خاطرهم وقد يتوقف أحياناً عن الكلام لمدة مثيرة للانتباه. كما أن هذا الفرد مثلاً قد يكون حساساً جداً على درجة انه لا يستطيع التحكم في انفعالاته حين يشعر أو يظن أن الشخص الآخر قد أساء عليه وقد يكن أحدهم معجب بنفسه ومتكبر مما يجعل التعاطي مع المقابلة بشكل جدّي وفعال، وقد تظهر أحياناً قدم قدرة الشخص أو هذا الفرد على امتصاص الغضب وتلطيف جو المقابلة أو الاجتماع وهذا نوع آخر من العوائق.

## 2-3- العوائق الثقافية:

إن الاتصال الشخصي يمر بإدماج بعض الجوانب الثقافية مثل الاتجاهات والقيم والمعايير مع مراعاة الأبعاد النفسية وأخرى اجتماعية للأفراد اللذين يتم التواصل معهم، لأن التعرض على القيم والمعايير الثقافية للشخص قد يجعله ليس غائباً عن الاتصال بل قد يثبت لديه إستراتيجية الهجوم ويلجأ أحياناً إلى المقاومة غير المعلنة.

إن اللغة هي أهم وسائل الاتصال الشخصي لذلك ينبغي مراعاة هذه الرغبات بحيث يكون أسلوب المخاطب سهلاً وملائماً للمستوى اللغوي وبالإضافة إلى اللغة فهناك وضعيات الجسم وملامح الوجه وغيرها التي لا بدّ هي الأخرى أن تأخذ بعين الاعتبار، لأن بإمكانها هي الأخرى أن تكون مسببات عوائق الاتصال.

## 2-5- العوائق النفسية:

إن أهم عنصر في العوائق الاجتماعية هو الاتجاهات المتعلقة بأسلوب القيادة، نذكر منها:

### أ- الاتجاهات السلطوية:

والمتمثلة في إعطاء الأوامر وطلب تنفيذها مما قد يثير سلبية كبيرة جداً من طرف القائمين بالاتصال الشخصي، بالإضافة إلى روح المبادرة، فإنها زيادة على ذلك تؤدي بالضرورة إلى الإحباط الذي يؤدي إلى الانفجار أو على الكف والانكفاء وهي جوانب سلبية تؤدي إلى التصادم والصراعات.

**ب- الاتجاهات التعاونية:**

قد يرى الكثير أنها الأمثل فهذا صحيح نسبياً، لكنّها مع ذلك هي الأخرى تؤدي إلى الحد من روح المبادرة، وقد تثير سلوكاً سلبياً يتمثل في أخص بعض أوجه التعاون لأنه في تصورهم قد يشكل حاجزاً أما تطوير قدراتهم.

**ج- الاتجاهات التوضيحية:**

وهي التي يلجأ إليها القائم بالاتصال لتقديم الإمكانيات الضرورية للمستقبلين فيحاول مناقشة أبعاد المشكلة معهم في أن يدركوا أو يفهموا جدّاً المسألة ثم يترك لهم حرية حل المشكل وهذا ما يستحسن (محمد مسلم، 2007، ص ص 129، 131).

**المطلب الرابع: مزايا وعيوب الاتصال الشخصي**

**1- مزايا الاتصال الشخصي:**

يتميز الاتصال الشخصي عن غيره من أنواع الاتصال الأخرى بمجموعة من المميزات ونذكرها:

**أ- المرونة:**

تتجلى المرونة في الاتصال الشخصي كون التأثير المرتد، او رجع الصدى فيه كبير، ذلك ان رجع الصدى له دور بالغ الأهمية، حيث يحيط المرسل علماً بأن رسالته قد لاقت تفسيراً كما أنه يحقق الانسجام بين المرسل والمستقبل، ويترك للمرسل فرصة لتعديل رسالته، مما يزيد من

كفاءة هذا النمط من الاتصال في تحقيق درجة عالية من الإقناع (جيهان أحمد رشتي، 1975. ص 3).

**ب - التلقائية:**

حيث يتم الاتصال الشخصي بشكل عفوي غير مقصود وغير رسمي أي لا تنظمه قواعد أو تقاليد أو سلسلة، وعليه فإن الاتصال الشخصي يتميز بالخصائص التالية:

• عدم تقيده بقواعد وإجراءات مسبقة، إذ أن العملية بأكملها تتم عبر الاتصالات الشخصية اليومية للأفراد.

• أن الاتصال الشخصي يعتمد على وعي الفرد المشترك في العملية الاتصالية ومدى تقييمه للأمور.

• أن إفادة الرأي دورًا هامًا في العملية التي تتم على مستوى كل الطبقات ولا تقتصر على طبقة واحدة محددة. (شهيناز طلعت، 1995، ص 65)

ج- الفاعلية في الدفاع عن وجهة نظر المرسل أو المستقبل وهذا يزيد من قوة تأثيره على سلوك الطرفين (مرسل ومستقبل)

د- التقارب العمري والثقافي والاجتماعي بين المرسل والمستقل أحيانًا. (عبد الحافظ سلامة، 2007، ص 33).

### عيوب الاتصال الشخصي:

- يتطلب الاتصال الشخصي نفقات عالية وجهد كبير ووقت طويل خاصة إذا كان المطلوب نقل أفكار أو معلومات إلى عدد كبير من الأفراد.
- عدم توفر الأفراد المراد الاتصال بهم في أماكن محددة وانتشارهم في أماكن شتى مما يصعب معهم استخدام الاتصال الشخصي المباشر.
- لا يتيح الاتصال الشخصي نقل وتوصيل المعلومات الحديثة أولاً بأول لحاجته لوقت طويل.
- محدودية انتشار المعلومات في الاتصال الشخصي على خلاف وسائل الإعلام الأخرى (الأنترنت، التلفزيون...) التي تتسابق لنشر المعلومات بأقصى سرعة.(سلوى عثمان صديقي وأميرة منصور يوسف، 2005، ص 105)

### خلاصة البحث

وفي الأخير نستنتج أن الاتصال الشخصي كان له دور فعّال أي كان أكثر فاعلية وله قدرة كبيرة على التأثير والإقناع فهو يتمتع بدرجة عالية من التواصل، فهو يخلق تفاعلا كبيرا بين أفراد المجتمع لأنه يحدث مباشرة أي بدون قنوات أو أي وسيلة اتصال، وهذا ما رأيناه من خلال هذا البحث، فلقد كان الاتصال عن طريق الاجتماعات والمقابلات والندوات وغيرها.

# الفصل الثالث

## نشأة الإذاعة (خصائصها، وظائفها)

المبحث الأول: نشأة وتطور الإذاعة

تمهيد

المطلب 1: نشأة وتطور الإذاعة عبر العالم

المطلب 2: نشأة وتطور الإذاعة في الوطن العربي

المطلب 3: نشأة وتطور الإذاعة في الجزائر

خلاصة

المبحث الثاني: الإذاعة (الخصائص والأنواع، الوظائف والأهداف)

تمهيد

المطلب 1: خصائص الإذاعة وأنواعها

المطلب 2: وظائف الإذاعة

المطلب 3: أهداف ودور الإذاعة

المطلب 4: نماذج وعوائق الاتصال الشخصي

خلاصة

**تمهيد**

لقد مرت الإذاعة في العالم عموماً والجزائر خصوصاً بمراحل تطور إلى وقتنا الحالي، ونظراً للأهمية البالغة التي حظيت بها الإذاعة في حياة الإنسان أردنا التعرف عليها وعلى بواورها سواء في العالم أو العالم العربي وفي الجزائر، لذلك قسمنا هذا المبحث إلى ثلاث مطالب، حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى نشأة الإذاعة وتطورها في العالم، أمّا المطلب الثاني فكان حول نشأة الإذاعة وتطورها في العالم العربي ليليه المطلب الثالث الذي خصصناه لنشأة وتطور الإذاعة في الجزائر.

## المبحث الأول: نشأة وتطور الإذاعة

## المطلب 1: نشأة وتطور الإذاعة عبر العالم

يعد اختراع الراديو أول البوادر الأساسية لعصر الاتصالات الإلكترونية التي أسهمت كثيراً في إحداث الكثير من عمليات التغيير الاجتماعي والثقافي التي حدثت ولاسيما خلال القرن العشرين وأن كان عصر الاتصالات الإلكترونية قد سبقه عصر الكهرباء، وأدى تنوع الطاقة بصورة عامة إلى تحديث العديد من وسائل الاتصال المتعددة التي ظهرت خلال هذا القرن من ناحية أخرى، أن عملية اكتشاف الراديو لم تأت من فراغ بقدر ما جاءت بعد أن تطورت أيضاً علوم متعددة منها علم الفيزياء والرياضيات والفلك وغيرها، وهذا ما أثر عموماً على نشأة التلغراف، ثم التليفون وبعد ذلك كل من الراديو والتلفزيون والأقمار الصناعية والحاسوب والانترنت وغيرها (عبد الله محمد عبد الرحمن، د س ن، ص 33).

ولقد بدأت رحلة الإذاعة المسموعة سنة 1860 مع تنبأ العالم الفيزيائي البريطاني جيمس كليرك ماكسويل (1831-1874)، والذي صاغ في العام 1864 المعادلات الرياضية الأساسية للمجال الكهربائي المغناطيسي، وفي سنة 1886 أثبتت أبحاث وتجارب هيرتز صحة نظرية ماكسويل لتفسح المجال للمخترعين مثل بوبوف (1859-1906) في روسيا ادوارد بارنلي (1844-1940) في فرنسا واوغستوريغي (1850-1920) في إيطاليا، ولذلك عندما وصل جوغليمو ماركوني (1871-1937) إلى بريطانيا في يونيو 1896 لعرض ما أسماه تحسينات في إرسال النبضات والإشارات الكهربائية المغناطيسية والذي تمكن فعلاً من إرسال

واستقبال إشارات إذاعية في ومن إيطاليا سنة 1895. ثم أتبع ذلك بإرسال أول إشارة لا سلكية عبر المانش سنة 1899، وعبر المحيط الأطلسي.

وقد كوّن ماركوني شركة تابعة في أمريكا سنة 1899 ظلت لا تواجه منافسة داخل أمريكا، إلا من شركات الكابل حتى سنة 1901.

وكانت سنة 1920 موعدًا هامًا في تاريخ الإذاعة، حيث ظهرت أول محطة إذاعية في موسكو ثم بثت منها أول حملة انتخابية عن طريق (K.D.K.A) الأمريكية، والمحطة الإذاعية التجارية (W.B.Z) في ماساشوستس، ثم توالى محطات الإرسال في العالم.

كما أن هذا التاريخ لم يخل من الوقفات الرمزية، فبعد أن أسس البث نفسه، عندما وصلت قصة اللاسلكي المبكر إلى نهايتها، حدثت وقفة صمت، لقد توفي ماركوني في العشرين من يوليو 1937، وفي اليوم التالي صمتت كل محطات اللاسلكي تقريبًا على مستوى العالم، بما في ذلك محطات البث التي لم يهتم بها كثيرًا الدقيقة أو دقيقتين وهي لحظة فريدة في تاريخ هذه المحطات لا يمكن أن تتكرر إلا في الخيال، كأن يأتي يوم مثلاً لا تجد فيه الصحف ما تنشره.

وفي الفترة ما بين الحربين العالميتين الأولى والثانية طوّرت الإذاعة فنونها البرمجية، ومن ثم فقد استخدم الراديو استخدامًا فعّالًا في مجال الدعاية وخاصة خلال الحرب العالمية الثانية.

وإذا انتقلنا إلى فرنسا وعدنا إلى سنة 1932 وجدنا أن أول تجربة لاستخدام الموجات الإذاعية في بث الإعلان تعود إلى تلك السنة. كانت السمة الغالبة على الإعلان تتمثل في تمويل المعلن برنامجًا بأكمله.

ويتميز راديو فرانس أنترناسيونال بأعلى نسبة من المتابعين لبرنامجهم بين محطات الإذاعة الفرنسية، إذ يبلغ عددهم 80 مليون مستمع في سائر اتحاد العالم. وتتألف برامجه اليومية من 400 ساعة بإحدى عشرة لغة.

وحسب إحصائية نشرتها اليونسكو سنة 1989 تبين أنه يوجد في الدول الصناعية المتقدمة عدد من أجهزة استقبال الراديو يساوي (6) أضعاف عدد هذه الأجهزة في بقية العالم. وتحتل الولايات المتحدة المرتبة الأولى بسنة 29,9% وتمثل أوروبا بما في ذلك الاتحاد السوفياتي المرتبة الثانية بنسبة 29,4%، أما آسيا فقد حققت نسبة 25,5%، ولم تحصل أمريكا اللاتينية وجزر البحر الكاريبي إلا على 7,6%، وإفريقيا على 3,5% و الدول العربية على 2,7% وجزر المحيط الهادي على 1,4% (فؤاد شعبان وعبيدة صبطي، 2012، ص ص 127، 129).

### المطلب الثاني: نشأة وتطور الإذاعة في الوطن العربي:

بعد الحرب العالمية الثانية عمت المحطات العديد من بلدان العالم، ومنها العالم العربي الذي عرفها في فترات مختلفة في ظروف متباينة، وذلك بدءًا بالمبادرات الفردية لبعض المهندسين العرب ومرورًا بالقوى الاستثمارية المحتلة والتي أوجدتها أساسًا لخدمة تواجدها، وانتهاء بالظهور العادي في فترة الاستقلال.

وتعتبر الجزائر ومصر أولى الأقطار العربية التي عرفت الإذاعة في منتصف العشرينات عن طريق بعض المبادرات الفردية لبعض المستوطنين الفرنسيين باللغة الفرنسية وبعض

المصريين على التوالي، ثم توال ظهورها تدريجيا في باقي الأقطار العربية حتى عمتها سنة 1970.

### الإذاعة في مصر

عرفت مصر محطات الراديو أواخر الثاني من عشرينيات القرن العشرين، أي بعد إنشاء أول محطات إذاعية منتظمة في العالم بأقل من عشر سنوات، فكانت هذه المحطات أول الأمر ملكًا لبعض الأفراد وكانت ضعيفة فنيا وماديًا وتعتمد في تمويلها على الإعلانات التجارية، ويمكن أن يقال أن برامج هذه المحطات كانت في معظمها ترفيهية ومنخفضة المستوى، وكانت أحيانًا تهاجم بعضها بعضًا بأسلوب بعيد عن قواعد الذوق السليم.

وفي 21 يوليو 1932 قررت الحكومة المصرية إنشاء محطة رسمية لها تحل محل هذه المحطات، وتولت عملية الإنشاء شركة ماركوني البريطانية، أما المحطات الأهلية فقد صدر لها الأمر بالتوقف عن البث ابتداء من 29 ماي 1934 وافتتحت المحطة رسميا في 31 مايو 1934.

وفي 4 مارس 1947 قررت وزارة الشؤون الاجتماعية إنهاء عقد شركة ماركوني وأنشأت لها إدارة مستقلة يشرف عليها مجلس أعلى يمثل وزارة الشؤون الاجتماعية، ووزارة المواصلات ووزارة الداخلية، ووزارة المعارف العمومية، ومصالحه التلغراف والتلفونات والإذاعة اللاسلكية، ويمكن اعتبار 4 مارس 1947 التاريخ الذي زالت فيه السيطرة البريطانية على هذا الموقف الخطير.

## الإذاعة في تونس:

لم تعرف تونس البث الإذاعي إلا في سنة 1935، بواسطة محطات للبث ضعيفة المدى أقامها بعض الأشخاص وقد بدأ مركز صفاقس البث سنة 1935 وتبعته مراكز تونس وبنزرت وسوسة على التوالي، ففي سنة 1936 وسنة 1937 كانت قوة هذه المحطات تتراوح بين 50 و 500 واط.

وفي سنة 1938 أقامت الإذاعة الفرنسية شبكة للبث الإذاعي بناء على طلب الإدارة التونسية وقد استبعد بث الإعلانات على الشبكة، وكان أصحاب المحطات الأولى يلجئون على الإعلان وسيلة نفقاتهم ولتحقيق شيء من الربح.

وقد اضطلعت الإذاعة التونسية بعد الاستقلال بدورين أساسيين من صميم مسؤولياتها في المجتمع وهما دو النمو الذاتي، التطور السريع المركز، ودور مواكبة المعارك التي خاضتها وتخوضها تونس سواء في القضاء على رواسب المحتل أو في ميدان المعركة الكبرى من أجل الانطلاق والإقلاع وعملت تونس المستقلة على زيادة ساعات البث، ففي سنة 1956 لم تكن ساعات البرامج القومي تتجاوز 1865 ساعة، أما سنة 1976 زادت إلى 6783 ساعة.

## الإذاعة في ليبيا:

يعود تاريخ الإذاعة الصوتية في ليبيا إلى سنة 1939، حيث أنشأ المحتلون الإيطاليون لهذا القطر العربي محطة في مدينة طرابلس كانت تذيع بالإيطالية، إلا أن أحداث الحرب العالمية الثانية وهزيمة المحور قضت عليها.

وبعد انتهاء الحرب بنسبة محطات إرسال في كل من طرابلس وبنغازي لم تكونا من القوة بحيث تصل إلى كافة المستعنين الليبيين، يضاف إلى ذلك قلة عدد أجهزة الاستقبال واتساع رقعة البلاد وعدم استقرار جانب كبير من سكان ليبيا في مناطق محددة.

وزاد اهتمام الحكومة الليبية الوطنية بعد نيلها الاستقلال بالإذاعة الصوتية وأنشأت في 28 يوليو 1958 محطة إذاعية قوية نسبياً عليها اسم خدمة الإذاعة الليبية. (المرجع السابق، ص ص 129، 135).

### المطلب الثالث: نشأة وتطور الإذاعة في الجزائر

عرفت الجزائر الراديو سنة 1925 عند ما قام أحد الفرنسيين محطة إرسال على الموجة المتوسطة لم تتعد قوتها المائة واط، هذا استجابة لحاجيات الأقلية الأوروبية المتواجدة في الجزائر، حيث كانت برامجها ذات صلة وطيدة مع فرنسا، كما أن الهياكل الأساسية التي أنشأت منذ البداية ظلت متواضعة جداً مقارنة بشاسعة الجزائر.

كما جهزت العاصمة بمركز ضعيف ثم امتد الإرسال إلى قسنطينة ووهران سنة 1940 إلى أن وضع جهاز أقوى بالعاصمة سنة 1942 وعليه امتدت السياسة التوسعية هذه إلى قسنطينة ووهران، كما أقيم فيما بعد جهاز إرسال قوته 200 واط بعنابة.

إلا أن السياسة الاستدمارية الإعلامية ظلت بعيدة عن الفرد الجزائري وموجهة إلى المستوطنين لغاية اندلاع حرب التحرير، أين ظهر النضال الإعلامي مع "صوت الأحرار" فالتف حول الشعب الجزائري. عندما انتهت السلطات الاستدمارية إلى ضرورة تمكين قواعدها

لغاية مقصودة وهي تحقيق عزلة جبهة التحرير الوطني وتشجيع تسرب قوّة موازية لها تخدم أغراضها الاستدمارية، رغم كل ما أقيم حول صوت الأحرار من شبكات تشويش كثيفة ومؤثرات وصلت إلى درجة الانتحال، إلا أنّها كانت دافعاً قوياً للثورة الجزائرية، بينما ذهبت جهود المحتل أدراج الرياح (المرجع السابق، ص ص 133، 134).

ويمكن تقسيم نشأة الإذاعة في الجزائر إلى ثلاثة (3) مراحل رئيسية وهي:

مرحلة ما قبل الثورة، إبان الثورة، ومرحلة ما بعد الثورة أي الاستقلال.

**أولاً: قبل ثورة التحرير:**

ظهرت الإذاعة في الجزائر عندما قام احد الفرنسيين بإنشاء محطة إرسال على الموجة المتوسطة لم تتعد قوتها 100 كيلو واط وذلك سنة 1925، ثم ارتفعت عام 1928 إلى 600 كيلو واط.

كانت الإذاعة تابعة للحكومة الفرنسية مع توزيع إشرافها بينها وبين حاكم الجزائر، وفي عام 1954، طرأت بعض التغييرات على الإذاعة الجزائرية حيث أدمجت مع الإذاعة الفرنسية، قدمت للحاكم امتيازات، حيث أصبح يرأس مجلس اللجنة الجزائرية للإذاعة، وأنشأت عام 1948 قنوات مجهزة بإستديوهات خاصة لها منها: قسنطينة، كما أدخلت إصلاحات تقنية جديدة على محطات الإرسال وارتبطت هذه المدن وقد بلغ عدد المستمعين لهذه الإذاعة 358000 مستمع عام 1956م، ولقد كانت الإذاعة الجزائرية تنبث على الموجة المتوسطة والفترة القصيرة، النشرات الإخبارية، ونظراً لأهمية الثورة وضعت جبهة التحرير الوطنية خطة

من أجل إسماع الثورة داخل وخارج الوطن، وكذلك الوعي في صفوف الشعب الجزائري وإخبارهم بأهم التطورات (عصمت عدلي العبد وماجي الحلواني، 1987. ص 202).

### ثانياً: أثناء الثورة:

كانت الجزائر أول الأمر تعتمد على إذاعات الدول العربية لإرسال صورتها إلى العالم الخارجي وقد خصصت القاهرة عام 1955 برامج أسبوعية للجزائر ومدّة كل واحدة منها: 10 دقائق، وكنتيجة لقرارات مؤتمر الصومام أنشأت الإذاعة السرية التي لم تبدأ نشاطها الفعلي إلا بعد 1956، ويعمل بها عشر مناضلين وكانت مدّة إرسالها في المساء الساعتين بالعربية والفرنسية، الدارجة والقبائلية، وتشمل برامجها على البلاغات العسكرية والتعليقات والأخبار، إلى جانب برامج أسبوعية، وقد واجهت هذه الإذاعة صعوبات لنقص خبرة العاملين بها في هذا الميدان وعدم توفر المواد الإذاعية، ومع ذلك فإن إنشاء الإذاعة الجزائرية، كان له أثر على الشعب الجزائري تمثل في توجيه الرجال ورفع روح المعنوية للمناضلين وتوعية أفراد الشعب (بيير ألبير، د س ن، ص ص 108، 109).

### ثالثاً: الإذاعية في الجزائر المستقلة:

في سنة 1962، ورثت الجزائر شبكة الراديو، في المدن الكبرى والمتوسطة كما ورثت وضعية قانونية لهذه الوسيلة الإعلامية، تلائم مع النظام الاشتراكي الجديد وهو احتكار الدول لها وتسييرها ومراقبتها من طرفها، فلم تجد الجزائر بد من مواصلة التنظيم القائم مع إدخال

مقاييس أخرى في مراقبة وزيادة على هذا، فلا بد من الإشارة إلى طرفين آخرين كان لهما أثر في توجيه السياسة الجزائرية في ميدان الإعلام وهما:

### الظرف الأول:

مصادفة استقلال الجزائر، استخدام الترانزيستور فأصبح الاهتمام بهذه التقنيات من الضروريات التي لا بد من الاعتناء بها، ذلك ما فعلته السلطات الجزائرية.

### الظرف الثاني:

هو أن الواقع الموروث المتميز بوجود نسبة كبيرة من الأمية تقارب ثمانين في المائة، هذه النسبة لا تحسن القراءة والكتابة ولا تستطيع مطالعة الصحف ولا يمكن الاتصال بها، إلاّ بالوسائل الشفوية.

فعداة الاستقلال خصوصاً ابتداء من سنة 1966 بذلك الجزائر جهوداً قوية وتطوير الإذاعة وتمركزت في ثلاثة ميادين:

زيادة كبيرة في المنحة التي تعطيها الحكومة للإذاعة، توسيع شبكات الإرسال وتقويتها، توفير أجهزة الاستقبال.

وجاء مرسوم 02 نوفمبر 1967 ليعطي تنظيمًا وهيكلًا جديدًا للإذاعة والتفزة الجزائرية في ميدان الإذاعة كان الهدف هو التغطية (شعبان مالك، 2002، ص 70) الشاملة للبلاد ليلا ونهارا بدون انقطاع، وقطاع الإذاعة والتلفزة كانت تحت وصية وزارة الإعلام والثقافة.

بعد ذلك انتشرت الإذاعات في أرجاء البلاد ونمت شبكات إذاعية الهدف منها هو التغطية الشاملة للبلاد، ففي سنة 1968م أسست محطة في قسنطينة و كذلك في وهران، أمّا في أواخر الثمانينات بعدما دخلت الجزائر مرحلة التعددية الحزبية، ظهرت حرية التعبير وأصبحت الإذاعة في الجزائر، منذ ذلك الوقت مجالاً للتعبير عن هذه الحالة كوسيلة للإعلام جماهيرية (محمد منير حجاب، 2008، 178).

## خلاصة:

وخلاصة القول نستخلص بأن الإذاعة فعلا كان لها دور فعّال سواء في الجزائر أو الوطن العربي أو حتى في العالم وذلك من خلال ما تطرقنا له في هذا المبحث، فلقد كانت الإذاعة وتاريخها في الجزائر تحض على المقاومة وتعرّض على مواجهة المستعمر الفرنسي وعدم الخضوع له وأهمية الحفاظ على الشخصية الوطنية بمقوماتها العربية والإسلامية، أمّا الإذاعة في الوطن العربي فكان ظهورها من قبل مجهودات إنسانية.

**تمهيد**

تعدّ الإذاعة وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيرية ساهمت في نشر الأخبار والمعلومات والأفكار والقيم ومختلف الثقافات المختلفة وكل هذا من أجل توصيل الإنسان الخارجي، وهذا ما أدى على جعل العالم قرية كونية صغيرة من بعد المسافات والحدود الجغرافية، بالرغم من أنّها وسيلة قديمة أنّها تحظى إقبالاً كبيراً لمستعملها حتى وقتنا الحالي، فالإذاعة لها أهمية في غايتها وأهدافها ومكانتها في المجتمع.

ولقد تطرقنا في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب، وكن المطلب الأول خاصاً بخصائص الإذاعة، إما في المطلب الثاني فعرضنا فيه وظائف الإذاعة التي تميّزت بالتنوع في الوظائف ما بين إخبارية وتعليمية وتنقيفية وترفيهية وغيرها بينما تطرقنا فيا لمطلب الثالث والأخير إلى أهدافها ودورها في المجتمع.

## المبحث الثاني: الإذاعة (الخصائص والأنواع، الوظائف والأهداف )

### المطلب الأول: خصائص الإذاعة وأنواعها

#### 1- خصائص الإذاعة:

تتميز الإذاعة كوسيلة اتصال جماهيرية بالخصائص التالية:

- الإذاعة مرنة وذلك يمكنها أن تغير برامجها رأساً على عقب، خلال ساعات قليلة إذا اقتضى الأمر ذلك لأسباب طارئة، وقد لا ينتبه الجمهور إلى كل التغيرات ولا ينزعج منها.
- الإذاعة خفيفة غير مكلفة وذلك أن صناعة الأخبار والبرامج والإعلانات الإشهارية ليست مكلفة مادياً في الإذاعة إذا قورنت بتكاليف وسائل الإعلام الأخرى وخاصة التلفزيون.
- الإذاعة فعّالة وذلك من خلال سهولة نقل أجهزة الراديو واستقلاليتها وصغر حجمها، جعل الإذاعة تتواجد في كل مكان (في الغابة، في الشاطئ، في السيارة، في الجيب... إلخ)، هذا الوجود المكثف ضاعف من فعالية الإذاعة في نشر الأخبار والبرامج والإعلانات على نطاق واسع (إبراهيم زيوش، 2008، ص ص 13، 14).
- الإذاعة كمؤسسة وكوسيلة اتصال جماهيري تعد وعاءاً للمضمون الثقافي الذي تحتفل به برامجها، وهي بذلك تصنف ضمن المواد الحاملة للثقافة والعاملة على نشرها على مستمعيها (حسين خريف، دس ن، ص 168).

- تعتبر الإذاعة من أكثر وسائل الإعلام تأثيراً في العصر الحديث، وذلك لكونها تعتمد على الاستماع فقط، مما يجعلها أكثر شيوعاً بين جمهور المستقبلين بسهولة ويسر أكثر من غيرها. (موسى علي الشهاب، 2011، ص 106)
- تمتاز الإذاعة بالوضوح والتبسيط الذي يجذب الملايين من المستمعين خلالها في كل مكان من العالم، فالإذاعة لها خصائصها التي تغلبت من على التباين الاجتماعي في التعليم والثقافة بين المجتمعات وألغت حاجز الأمية، فضلاً عن أن سماع برامجها بواسطة الأذن أدّى إلى أن يكون المذيع رفيقاً شخصياً للأفراد وهم يمارسون نشاطاتهم ويزاولون أعمالهم في المنزل والمزرعة وأثناء قيادتهم للسيارة والماكنة والقطار... إلخ.
- (مصطفى حميد كاظم الطائي، 2007، ص 262).

## 2- أنواع الإذاعة:

تنقسم محطات الإذاعة وفقاً لقوة إرسال إلى ثلاثة أنواع:

### 1- المحطة المحلية أو الإقليمية:

التي تغطي إرسالها مدينة معينة أو دائرة محدودة تمثل إقليمًا محددًا.

### 2- المحطة العامة:

التي تغطي دولة بأكملها، وقد يمتد مجال إرسالها بحيث يمكن أن يستمع إليه خارج حدودها.

**3- المحطة الدولية:**

التي توجه إذاعتها من داخل دول معينة إلى دول أخرى وتكون باللغات الملائمة لتلك الدول ومثال ذلك صوت العرب، وصوت أمريكا، ومونت كارلو، والإذاعات موجهة من جمهورية مصر العربية.

ومنهم من يقسمها إلى:

**1- الإذاعات الحكومية:**

وهي تتمثل في المحطات التي تبنيتها الحكومات لتكون الناطق الرسمي باسمها، والمعبر عن آرائها وتوجهاتها وإرشاداتها وتكون تابعة لها في مصروفاتها ونفقاتها والإشراف عليها.

**2- الإذاعات التجارية:**

وتقوم على إنشائها الشركات الخاصة بهدف الإعلانات التجارية، وهي تعتمد في مصروفاتها على إيراداتها الخاصة من الإعلانات التجارية، لذلك فهي تتميز عن النوع الأول من المحطات الإذاعية في كونها إذاعات إعلان بالدرجة الرئيسية وليس إرشادا وتوجيهًا.

**3- الإذاعات المدرسية:**

من المعروف أن الإذاعة المسموعة ببرامجها المختلفة تثير رغبة لدى الأطفال، وهذا يجعلها مصدرًا نافعًا يزود الأطفال بالخبرات والمهارات والعلوم والمعارف الثقافية ويدربهم على الأداء،

وفن الإلقاء والقراءة الصحيحة، ويعرفهم إلى طريقة الأجهزة الإذاعية والتسجيلات (فؤاد شعبان وعبيدة صبطي، 2012، ص ص 125، 127).

### المطلب الثاني: وظائف الإذاعة

#### 1- وظائف الإذاعة:

يمكن للإذاعة أن تقوم بتأدية الوظائف التالية:

- المساهمة في نشر العلوم والثقافة بين أفراد المجتمع.
- معالجة المشكلات الاجتماعية
- رفع مستوى الذوق الفني عند الأفراد والمجتمعات.
- إطلاع أفراد المجتمع على ما حققته الحضارة الإنسانية من إبداعات واكتشاف ومعارف.
- إيصال الأخبار المحلية والعالمية لأفراد المجتمع وتنوير الرأي العام
- تعريف العالم الخارجي بالتطورات والاتجاهات الفكرية والاقتصادية الوطنية والمحلية
- الترويج عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم. (ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، 2003، ص 181).
- الإعلان وهو عبارة عن أخبار تبنتها الإذاعة خاصة بالجانب سواء كانت متعلقة بالإعلان عن سلع جديدة أو الترويج لسعلة قائمة أو الدعاية لمؤسسة، وتقوم بإذاعته نظير أجر متفق عليه (محمد منير حجاب، 2008، ص 182).

## المطلب الثالث: أهداف ودور الإذاعة

## 1- أهداف الإذاعة:

- تقديم أفضل الأفكار والمواد الثقافية في الدول التي تقوم بالبحث
- تقديم الأخبار بموضوعية
- تفسير وجهة نظر الدولة التي تقوم بالإذاعة حول المشاكل أو الأمور الهامة
- العمل على زيادة التفاهم الدولي
- التقريب بين وجهات النظر المختلفة
- التعليم والاهتمام (ماجي الحلواني، 2002، ص 38).
- إصدار المجلات والنشرات والكتيبات مما يتفق وأهداف الإذاعة
- تقديم الإذاعة بشئى اللغات لتعريف الشعوب بأمجاد ومنجزات ثورتنا وعدالة مبادئنا.
- تنوير الرأي العام بالأنباء الداخلية والخارجية وإيقافه على مختلف التيارات العالمية
- مولاة استطلاع رغبات المستمعين وتطلعات المجتمع لتطوير البرامج وتطويرها لخدمة الشعب
- السعي إلى تبادل المنح والبعثات والخدمات والبرامج الإذاعية مع سائر الدول (إبراهيم، إمام 1985، ص 267).

## 2- دور الإذاعة:

يمكن تلخيص دور الإذاعة في المجتمع في النقاط التالية:

- حماية أفراد المجتمع من التيارات الفكرية الهدامة من خلال المحافظة على القيم السائدة.
- ترسيخ القيم والعادات والتقاليد، والعمل على استمراريتها لتهديب الفرد والمجتمع، بل والعمل على نقلها والتعريف بها خارج الحدود السياسية والجغرافية (مصطفى عيسى فلاته، 1997، ص 41)

- كذلك يمكن أن نجعل دور الإذاعة في عملية التنشئة الاجتماعية والتمثلة في المساعدة في إرساء العقائد والقيم الأخلاقية والمبادئ الإنسانية العليا (حسنين شفيق، 2010، ص 136).

- الحديث عن الثقافة والتثقيف يجعلنا نقف عند التوجيه والإرشاد والنوعية وتنمية الفكر والمدارك ونشر المعارف، وخاصة تلك الجديدة تعود بالفائدة على المجتمع لتطويره وتحديثه

- تلعب الإذاعة دور الرقيب حيث تتابع و تراقب إنجاز المشاريع ونتطرق إلى إبراز أسباب تأخرها وتعطلها

- تلعب الإذاعة دورا اقتصاديا حيث تقدم خلال أو بين برامجها إعلانات وأشهارات من أجل الترويج لسلعة أو خدمة ما، ويساهم ذلك بطبيعته في رفع مداخيلها

- للإذاعة دور بالغ الأهمية في التأثير على الأفراد وتشكيل الرأي العام وتوجيهية، حيث تقوم من خلال البرامج بعض آخر الأخبار والآراء ووجهات النظر المتفقة والمتضاربة، والمعلومات المتعلقة بالقضايا العامة والتي لها علاقة بأفراد المجتمع

(محمود عليان المشوط، 1988، ص 128)

## خلاصة:

وفي الأخير نستنتج أن الإذاعة أصبحت اليوم أكثر جماهيرية من حيث مستمعيها وذلك نظراً لغناها بالمواضيع المتعددة والمتنوعة من حيث موضوع إلى آخر من حيث نشرها للأحداث اليومية كذلك من حيث كونها تميل إلى الترفيه والتسلية، وذلك لجذب المستمع إليها حتى لا يملّ ويكره وفي حين آخر تنتوع أخبارها ما بين السياسة والأحداث الاجتماعية والثقافية وهذا ما رأيناه في هذا المبحث، فلقد كان لها وظائف وأهداف كثيرة وأهمية على الفرد وحتى المجتمع.

الكتاب

التطبيقية

# الفصل الرابع

## الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- منهج الدراسة
- أدوات الدراسة
- مجالات الدراسة
- مجتمع الدراسة
- مقاييس الصدق
- الخلاصة

**تمهيد**

تعتبر تحديد الإجراءات المنهجية من الخطوات المهمة في البحث العلمي، إذا أنها تربط الجانب النظري بالجانب الميداني المتعلق بالظاهرة المدروسة وفي هذا الفصل سنعرض المنهج الذي اعتمدنا عليه في دراستنا، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات ثم مجالات الدراسة مجتمع الدراسة واخيرا مقياس الصدق.

**1. منهج الدراسة:**

يعرف منهج الدراسة على أنه تلك الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها إلى أن يصل إلى نتيجة معينة.

( عمار بوحوش ومحمد الدنبيات، 1985، ص 80 )

كما عرف كذلك بأنه أسلوب في التفكير وخطوات علمية منظمة تهدف إلى حل مشكلة أو معالجة أمر من الأمور. (عبد الناصر جندلي، د س ن، ص 185)

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، الذي يحلل ويفسر الظواهر لمعرفة أسبابها ونتائجها.

ويعرف المنهج الوصفي على أنه عرض صورة عن الظاهرة وجمع معلومات عنها واكتشاف الوقائع يوصف الظاهرة وتحديد خصائصها كميًا وكيفيًا كما يقوم بالكشف عن حالة الظاهرة وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وكيف ستكون عليه وباختصار فهو يهتم بماضي وحاضر ومستقبل الظاهرة. (مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000، ص 40) واستخدمنا هذا المنهج في دراستنا لأنه يمكننا من الوصول إلى معلومات ونتائج عميقة وواضحة لقصد التعرف على دور الاتصال الشخصي في تنشيط العمل الإذاعي.

**2. أدوات الدراسة:**

تعرف أدوات البحث العلمي بأنها تلك الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المستهدفة في البحث ضمن استخدامه لمنهج معين أو أكثر.

(أحمد بن مرسلي، 2003، ص 202)

وكذلك تعرف على أنها الوسائل التي تجمع البيانات حول الظاهرة المدروسة باستعمال منهج معين يتطلب الاستعانة بأدوات ووسائل تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة التي يستطيع بواسطتها معرفة وقائع وميدان الدراسة.

(محمود محمد غانم، 2003، ص 60)

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة أدوات جمع البيانات التالية:

#### أ. الملاحظة:

وهي أداة جمع البيانات لها ينفذ المنهج الوصفي تعمل على توجيهه للانتباه إلى ظاهرة أو حادثة معينة أو شيء بهدف الكشف عن أسباب الظاهرة.

(سعيد فاضل، 1997، ص 47)

كما نعرف بأنها تلك العملية التي يقوم فيها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد ما بينها من علاقات.

(فاطمة عوض صابر وآخرون، 2006، ص 142)

استخدمنا أداة الملاحظة في دراستنا هذه، وذلك لمعرفة كيفية الاتصال داخل الإذاعة وبالضبط الاتصال الشخصي ومنه يمكن الحكم على طبيعة الاتصال داخلها وكان ذلك من خلال القيام بالزيارات الاستطلاعية للإذاعة.

كما لاحظنا الموظفين أثناء عملهم من خلال المشاهدة وكيفية تواصل الموظفين فيما بينهم لمعرفة علاقات الموظفين ببعضهم البعض. وفي ملاحظتنا لهذه الظاهرة نحاول الكشف عن الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي في تنشيط العمل الإذاعي.

#### ب. المقابلة:

وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تعد من أجل أن تطرح على أحد المتخصصين في مجال معين قصد التعرف على موضوع ما ( مخلوف بوكروح، 2005، ص 111 ).  
وكما تعرف المقابلة أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشر آراء ومعلومات أو معتقدات شخص أو أشخاص والحصول على بيانات موضوعية. ( طلعت إبراهيم لظفي، 1995، ص ص 65، 86 ).  
ولقد استعملنا المقابلة المقننة وتعرف بأنها تكون أكثر تحديدا من حيث عدد الأسئلة التي توجه الأفراد عينة البحث وترتيبها ونوعها وما إذا كانت مقيدة أو مفتوحة وتقتصر الإجابة فيها على الاختيار من الإجابات المحددة في قائمة سبقا تحديدها. ( فاطمة عوض وآخرون، 2006، ص 126 ).

وذلك لطبيعة الموضوع والتي كانت مع مدير الإنتاج فقط وكذلك أردنا مع مدير الإذاعة ومدير التحرير فلم نستطع لأنه كان يعاني من ضغط العمل وهذا ما قاله لنا، أما بالنسبة لمدير التحرير فلقد وجدناه في إجازة فاضطررنا للقيام بالمقابلة مع مدير

الإنتاج، وتم استجوابه حول آرائه وتصوراته عن دور الاتصال الشخصي في تنشيط العمل داخل إذاعة الوادي.

### ت. الاستبيان:

وهو تلك القائمة من الأسئلة التي يحصرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة. ( عبد الباقي زيدان، 1974، ص 191).

كما يعرف أنه وسيلة من الوسائل التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء الفقرات الجيدة والحصول على استجابات كاملة. ( منتدر عبد الحميد الضامن، 2007، ص 91).

ولقد اعتمدنا على هذه الأداة كأداة أساسية لما لها من أهمية في جمع البيانات الميدانية التي تخص موضوع الدراسة ولقد اشتمل الاستبيان في هذه الدراسة على أربع محاور.

**المحور الأول:** تضمن البيانات الشخصية للمبحوثين ( الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، نوع المنصب الوظيفي ).

**المحور الثاني:** خصص لأبرز أساليب ووسائل الاتصال الشخصي أثناء التواصل مع موظفين إذاعة الجزائر بالوادي. ( ويضم 10 أسئلة ).

**المحور الثالث:** تضمن أهم معوقات الاتصال الشخصي داخل إذاعة الجزائر بالوادي ( ويضم 05 أسئلة ).

**المحور الرابع:** تناول الأثر الذي يتركه الاتصال الشخصي على المردود المهني وجودة العمل الإذاعي للموظفين ( ويضم 06 أسئلة ) ( أنظر الملحق رقم 01 ).

هذا وقد توزع الاستبيان على الموظفين في إذاعة الجزائر بالوادي ومن ثم تم جمعها مباشرة بعد الإجابة عليها.

### 3. مجالات الدراسة:

#### المجال الزمني:

زمن إجراء الدراسة هو الموسم الجامعي 2015/2014، وتمت عملية توزيع الاستبيانات على الموظفين بإذاعة الجزائر بالوادي خلال مدة دامت يومين إبتداءا من يوم 2015/08/03 إلى غاية 2015/08/04 ولقد واجهتنا في توزيع وجمع البيانات عدة صعوبات نوضحها كالتالي:

- الانشغال اليومي للموظفين بإذاعة الوادي مما أعاق اتصالنا معهم.
- عدم التواجد الكلي للموظفين وذلك لكونهم في إجازة عمل.

#### المجال البشري:

تمثل المجال البشري لهذه الدراسة في موظفي إذاعة الجزائر بالوادي ، حيث قدر عددهم 38 موظفا، وتمت الدراسة الميدانية على 24 موظفا فقط .

### المجال المكاني:

لقد تمثل الجانب المكاني لهذه الدراسة في إذاعة الجزائر بالوادي وهي عبارة على مبنى إداري كبير والتي تم إنشاؤها في 21 نوفمبر 1996، تحت تسمية إذاعة الوادي الجهوية والتي تقع في حي الرمال وسط مدينة الوادي تبلغ مساحتها 1848 م<sup>2</sup> منها 900 م<sup>2</sup> مبنية تحتوي على أستوديو للبث، أستوديو للتسجيل، قاعة تحرير، ومكاتب إدارية الخ، ويشغل مديرها حاليا: عمار نصري، أما عدد عمالها وصل إلى 38 عاملا، موزعون كالاتي: 07 صحافيين، 06 منشطين، 06 مخرجين، 03 مهندسين، 02 تقنيين، 04 إداريين، 05 أعوان أمن، 03 سائقين، 01 عون نظافة. (مقابلة مع السيد: عادل الشيخ، 2015، على الساعة 08:30 صباحا )

ولقد كان انطلاقا بث إذاعة الوادي على تردد الموجة FM النقطة 89 بمعدل أربع ساعات يوميا من الساعة التاسعة صباحا إلى الساعة الواحدة زوالا، وفي الخامس جويلية 1998 زاد عدد ساعات البث الإذاعي إلى 8 ساعات من التاسعة صباحا إلى الخامسة مساء في الشبكة العادية ومن الثامنة صباحا إلى الرابعة بعد الزوال في التوقيت الصيفي .

ونظرا لشساعة المنطقة حيث كانت الموجة لا تغطي سوى مساحة 10 كلم مربع تغيرت موجة البث إلى الموجة المتوسطة في 5 جويلية 2000 حيث أصبحت الموجة 738 الرقم تزامنا مع الذكرى 38 لعيدي الاستقلال والشباب، و رغم تغير الموجة إلا أنها لم تغطي كافة بلديات الولاية، ليتم استبدالها في جويلية 2004 بموجة متوسطة جديدة MW 783 و مع الحاجة المتزايدة للإعلام الجوي عدد ساعات البث إلى 12 ساعة في جوان 2004.

وتبث إذاعة سوف الجهوية برامجها على الموجة المتوسطة MW 783 وعلى الموجة على مستوى المناطق الحدودية لدولة تونس و المتمثلة في FM96.9، FM98، 100.2 FM كما تبث برامجها عبر القمر الصناعي S S 7N على التردد التالي 12735 باستقطاب أفقي 16838 و في الفترة الأخيرة إلى الموجة 102.9 إلى جانب ذلك فالإذاعة مدعمة بموقع على شبكة الانترنت، ( WWW . RADIOSOUF . COM )

#### 4. مجتمع الدراسة:

مجتمع البحث يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو ظاهرة قيد الدراسة.(رحي

مصطفى عليان وآخرون، 1996، ص 113)

ويتمثل مجتمع البحث الذي أجرينا عليه دراستنا في: موظفي إذاعة الجزائر بالوادي

والمقدر عددهم ب 38 موظفا، حيث استعملنا طريقة المسح الشامل على موظفي

الإذاعة و قمنا بتوزيع الاستبيانات على المتواجدين منهم في مقر الإذاعة وممثلين ب

24 موظفا من المجموع الكلي للموظفين وذلك نظرا لتواجدهم في إجازة عمل لمدة

طويلة، فلم نتمكن من الوصول إليهم.

#### 5. مقياس الصدق:

ذلك من خلال إجراء تعديلات على الاستمارة بعد ملاحظات المشرف وتم عرض

الاستمارة على محكمين:

الأستاذ: أسمان جبالي

الأستاذ: لطيفة عريق

الأستاذ: دلال محزوز

و قاموا بإعطاء توجيهات تم تصحيحها و قدم تم تجريب الاستمارة على 10% من

مجتمع البحث وقام الباحثين بإعطاء ملاحظات حول أسئلة الاستمارة كغموض

بعض الأسئلة،كثرة عدد الأسئلة، وتم أخذ ملاحظات الباحثين بعين الاعتبار، لنصل

في الأخير إلى الشكل النهائي لاستمارة الاستبيان التي تم توزيعها على كل

المبجوثين.

خلاصة

وخالصة لهذا الفصل نكون قد عرضنا للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية بداية بالمنهج

الوصفي المناسب للدراسة.

كما استعملنا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، ثم مجالات الدراسة و مجتمع الدراسة

واخيرا مقياس الصدق.

# الفصل الخامس

## عرض البيانات وتحليل النتائج

تمهيد

1- عرض بيانات الدراسة

2- مناقشة وتحليل نتائج الدراسة

3- النتائج العامة للدراسة

**تمهيد**

بعد التعرض في الفصول الأربعة السابقة إلى التراث النظري للموضوع المدروس، سنعرض في هذا الفصل إلى الجانب الميداني لهذه الدراسة، حيث سنعرض في هذا الفصل إلى عرض البيانات، وبعد ذلك مناقشة و تحليل نتائج الدراسة التي تحصلنا عليها و التي تم عرضها في جداول و التحليل أيضا كان تحليلا للبيانات المتعلقة بالشكل و أخرى متعلقة بالمضمون ليأتي في الأخير عرض النتائج العامة للدراسة ثم خلاصة الفصل .

## 1 - عرض بيانات الدراسة :

## الجدول رقم ( 1 ) : يوضح جنس المبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
75 %	18	ذكور
25 %	6	أنثى
100 %	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 1 ) يتبين لنا أن نسبة الذكور و المتمثلة في 75 % أكبر من نسبة الإناث و المتمثلة في 25 % .

## الجدول رقم ( 2 ) : يوضح عمر المبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	العمر
16.67 %	4	20 - 31 سنة
33.33 %	8	32 - 40 سنة
50 %	12	40 سنة فما فوق
100 %	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 2 ) يتبين لنا أن أكبر نسبة من أفراد العينة تتراوح أعمارهم 40 سنة فما فوق و ذلك بنسبة 50 % و تليها نسبة 33.33 % المتمثلة في فئة 32 إلى 40 سنة ، لتأتي فئة 20 إلى 31 سنة في آخر الترتيب بنسبة 16.67 % .

الجدول رقم ( 3 ) : يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين .

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
4.17 %	1	ثانوي
95.83 %	23	جامعي
100 %	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 3 ) تبين لنا أن نسبة المبحوثين الذين مستواهم التعليمي الجامعي و ذلك بنسبة 95.83 % كانت أكبر من الذين مستواهم التعليمي الثانوي بنسبة 4.17 % .

الجدول رقم ( 4 ) : يوضح الأقدمية في العمل للمبحوثين .

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
0 %	0	أقل من سنتين
100 %	24	أكثر من سنتين
100 %	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 4 ) : تبين لنا أن النسبة الغالبة كانت للمبحوثين الذين لديهم الأقدمية في العمل أكثر من سنتين و ذلك بنسبة 100 % في حين انعدمت نسبة الذين لديهم الأقدمية في العمل أقل من سنتين و ذلك بنسبة 0 %

الجدول رقم ( 5 ) : يوضح نوع المنصب الوظيفي للمبحوثين .

النسبة المئوية	التكرار	نوع المنصب الوظيفي
% 16.67	4	منشط
% 29.17	7	صحافي
% 12.5	3	تقني
% 25	6	مخرج
% 16.66	4	إداري
% 100	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 5 ) نلاحظ أن هناك تقارب في النسب المبحوثين و أعلى نسبة كانت هي منصب الصحفيين ، حيث بلغت ب 29.17 % ، لتليها منصب مخرج بعدها مباشرة بنسبة 25 % ليلياها بعدها منصبين هما المنشط و الإداري اللذان كانا في نفس النتيجة و التي كانت بنسبة 16.67 % ، أما في المرتبة الأخير كانت بمنصب تقني و ذلك بنسبة 12.5 %

عرض التساؤل الأول المتمثل في : ماهي أبرز أساليب ووسائل الاتصال الشخصي أثناء

التواصل مع موظفين إذاعة الوادي بالجزائر ؟

الجدول رقم ( 6 ) : يوضح كيفية التواصل مع الموظفين .

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
% 75	18	دائما
% 25	6	أحيانا
% 0	0	نادرا
% 100	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 6 ) نلاحظ أن الموظفين الذين يتواصلون بشكل دائم مع بعضهم

البعض هي النسبة الغالبة و ذلك بنسبة 75 % في حين نجد الذين أجابوا أحيانا فكانت بنسبة

25 % ، بينما انعدمت نسبة الذين أجابوا نادرا فكانت معدومة و ذلك بنسبة 0 %.

الجدول رقم ( 7 ) : يوضح شكل الإتصال السائد بين الموظفين .

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
% 62.96	17	فردى
% 37.04	10	جماعى
% 0	0	أخرى تذكر
% 100	24	مجموع

من خلال الجدول رقم ( 7 ) نلاحظ أن الذين أجابوا بأن شكل الاتصال السائد الذي يتم بين الموظفين فردية حظوا على أكبر نسبة ممثلة في 62.96% بينما الذين يميلون إلى شكل الاتصال بين الموظفين يكون جماعى فكانت بنسبة 37.04%. في حين انعدمت نسبة الذين أجابوا بأخرى تذكر متمثلة في 0%.

الجدول رقم ( 8 ) : يوضح أهم وسائل الاتصال المستعملة بين الموظفين .

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 21.05	8	الهاتف الثابت
% 36.84	14	الهاتف النقال
% 21.05	8	الانترنت
% 2.63	1	مراسلات
% 18.42	7	أخرى تذكر
% 100	38	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 8 ) نلاحظ أن النسبة الغالبة تمثلت في الموظفين الذين يرون أن الهاتف النقال هم من أهم وسائل الاتصال المستعملة بين الموظفين و كان ذلك بنسبة تقدر ب 36.84 % في حين تلتها نسبة الموظفين الذين يرون أن الانترنت والهاتف الثابت هما من أهم وسائل الاتصال المستعملة فكانت في نفس النتيجة و المستوى و ذلك بنسبة 21.05 % ، أما فيما يخص نسبة الموظفين الذين أجابوا بأن هناك أساليب أخرى تذكر منها الاتصال الشخصي أي المباشر الذي يتم بكلام مباشر وجها لوجه و ذلك عن طريق اللقاءات اليومية و ذلك بنسبة 18.42 % ، لتليها بعدها و في الأخير الوسيلة الاتصالية المستعملة و هي المراسلات و ذلك بنسبة 2.63 % .

الجدول رقم ( 9 ) : يوضح تداول بين الموظفين في الإذاعة نقاشات و حوارات

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 91.67	22	نعم
% 0	0	لا
% 8.33	2	أحيانا
% 100	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 9 ) نلاحظ من المبحوثين أنهم أكدوا بأن الموظفين يتداولون النقاشات و الحوارات حول العمل داخل الإذاعة أي كانت الإجابة بنعم فكانت النسبة الغالبة و ذلك بنسبة 91.67 % ، في حين تلتها نسبة الموظفين الذين أجابوا بأحيانا يتداولون هذه النقاشات و الحوارات و ذلك بنسبة 8.33 % ، لتأتي في الأخير نسبة الذين أجابوا بلا يتداولون النقاشات و الحوارات فكانت الإجابة منعدمة بنسبة 0 % .

الجدول رقم(10) : يوضح هناك اجتماعات دورية بين الرؤساء و المرؤوسين

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	% 50
لا	2	% 8.33
أحيانا	10	% 41.66
أخرى تذكر	0	% 0
المجموع	24	% 100

من خلال الجدول رقم ( 10 ) نلاحظ أنه تبين أنه هناك اجتماعات دورية بين الرؤساء و المرؤوسين داخل الإذاعة بحيث كانت الإجابة بنعم تمثلت في 50 %، بينما تليها بنسبة 41.66 % يرون أنه أحيانا هناك الاجتماعات دورية و ذلك بنسبة 41.66 % ، بينما أقل نسبة 8.33 % يرون بأنها لا توجد اجتماعات دورية بين الرؤساء و المرؤوسين ، في حين انعدمت نسبة الذين أجابوا بأخرى تذكر متمثلة في 0 % .

الجدول رقم ( 11 ) : يوضح مهارات الاتصال الشخصي التي تستخدمها أثناء العمل الإذاعي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مهارة الحديث	16	% 37.21
مهارة الاستماع	19	% 44.19
مهارة الكتابة	4	% 9.30
مهارة القراءة	4	% 9.30
المجموع	43	% 100

من خلال الجدول رقم ( 11 ) نلاحظ أن من بين أكثر مهارات الاتصال الشخصي التي يستخدمها الموظفين أثناء العمل هي مهارة الاستماع و ذلك بنسبة تقدر ب 44.19 % ، لتليها بعدها مهارة الحديث بنسبة 37.21 % ، في حين جاءت مهارتين بعد مهارة الحديث و هما مهارة الكتابة و مهارة القراءة التي كانتا في نفس الاستخدام و ذلك بنسبة 9.30 %

الجدول رقم ( 12 ) : يوضح الأسلوب الأفضل الذي يستعمله الموظفون أثناء العمل الإذاعي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مقابلة شخصية	20	40 %
الاجتماعات	7	14 %
مراسلات	3	6 %
الهاتف	3	6 %
الأسلوب الكتابي	2	4 %
الأسلوب الشفوي	12	24 %
تعبيرات الوجه	3	6 %
أخرى تذكر	0	0 %
المجموع	50	100 %

من خلال الجدول رقم ( 12 ) نلاحظ أن المقابلة الشخصية هي الأسلوب الأفضل الذي يستعمله الموظفون أثناء العمل الإذاعي بنسبة تقدر ب 40 % ، في حين جاء الأسلوب الشفوي بعده مباشرة فكانت نسبته 24 % ، أما في المرتبة الثالثة كانت الاجتماعات بنسبة متمثلة في 14 % ، بينما جاءت الأساليب الثلاثة و هي المراسلات و الهاتف و تعبيرات الوجه ، لتليها الاجتماعات مباشرة و كانت نسبهم 6 % ، أما فيما يخص نسبة الموظفين الذين يرون

بأن الأسلوب الكتابي يعتبر من الأساليب المفضلة فكانت النسبة تقدر ب 4 % ، في حين انعدمت نسبة الذين أجابوا بأخرى تذكر بنسبة 0 % .

الجدول رقم ( 13 ) : يوضح مدى إبداء الرأي حول موضوع عندما يكون غير مناسب أثناء العمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	87.5 %
لا	0	0 %
أحيانا	3	12.5 %
المجموع	24	100 %

من خلال الجدول رقم ( 13 ) نلاحظ أن النسبة الغالبة هي التي أجابت بنعم في إبداء الرأي حول موضوع عندما يكون غير مناسب أثناء العمل بين الموظفين و ذلك بنسبة تقدر ب 87.5 % ، بينما نسبة 12.5 % أجابوا بأحيانا يمكن للموظفين إبداء رأيهم حول موضوع يجدونه غير مناسب أثناء العمل ، في حين انعدمت نسبة الذين كانت إجابتهم متمثلة في أنهم لا يبدون رأيهم حول موضوع يجدونه غير مناسب و ذلك بنسبة 0 % .

الجدول رقم ( 14 ) : يوضح أشكال الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة التي ذات فعالية .

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 58.33	14	نعم
% 4.17	1	لا
% 37.5	9	أحيانا
% 100	24	مجموع

من خلال الجدول رقم ( 14 ) نلاحظ أغلب المبحوثين يجدون أن هذه الأشكال الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة ذات فعالية فكانت الإجابة بنعم و ذلك بنسبة 58.33 % ، بينما نرى أن نسبة 37.5 % يجدون الأشكال الأساليب الاتصالية أحيانا تكون ذات فعالية ، في حين نجد الذين أجابوا بأن هذه الأشكال لا يجدونها ذات فعالية و ذلك بنسبة تقدر ب 4.17 %

الجدول رقم ( 15 ) : يوضح مدى رضا الموظفين على الأساليب الاتصالية داخل الإذاعة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 54.16	13	نعم
% 29.17	7	لا
% 16.67	4	أحيانا
%100	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 15 ) نلاحظ أن أغلب الموظفين أجابوا بأنهم نعم راضون على الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة و ذلك بنسبة 54.16 % ، بينما نجد نسبة 29.17 % أجابوا بأنهم غير راضون على هذه الأساليب الاتصالية لتأتي بعدها نسبة 16.67 % أجابوا بأنهم أحيانا يرضون على هذه الأساليب الاتصالية .

عرض التساؤل الثاني : ماهي أهم معوقات الاتصال الشخصي داخل إذاعة الجزائر بالوادي؟

الجدول رقم ( 16 ) : يوضح مدى انقطاع الحوار أثناء المناقشة من خلال اجتماعات

الموظفين مع مسئول الإذاعة .

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 29.16	7	نعم
% 20.83	5	لا
% 50	12	أحيانا
% 100	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 16 ) نلاحظ أن نسبة 50 % تحتل المرتبة الأولى و التي أجابت بأنه أحيانا يتم انقطاع الحوار أثناء المناقشة من خلال اجتماعات الموظفين مع مسئول الإذاعة ، فتأتي بعدها في المرتبة الثانية بنسبة 29.16 % و الذين أجابوا بنعم يتم انقطاع للحوار أثناء المناقشة أما في المرتبة الثالثة كانت النسبة 20.83 % و الذين أجابوا لا يتم انقطاع الحوار أثناء المناقشة و من خلال اجتماعات الموظفين مع مسئول الإذاعة .

الجدول رقم ( 17 ) : يوضح مدى إنتياب الشعور بالخجل أثناء مقابلات العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	3	% 12.5
لا	21	% 87.5
المجموع	24	% 100

من خلال الجدول رقم ( 17 ) نلاحظ أن النسبة الغالبة هي التي أجابت ب " لا " ينتابهم

الشعور بالخجل أثناء مقابلات العمل و ذلك بنسبة تقدر ب 87.5 % ، بينما نجد نسبة

12.5 % أجابوا بنعم ينتابهم الشعور بالخجل أثناء مقابلات العمل .

الجدول رقم ( 18 ) : يوضح مدى التحكم في الانفعالات أثناء حدوث بعض المشاكل خلال

العمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	% 58.33
لا	2	% 8.33
أحيانا	8	% 33.33
المجموع	24	% 100

من خلال الجدول رقم ( 18 ) نلاحظ أن أعلى نسبة كانت 58.33% الذين أجابوا بنعم أنهم يتحكمون في انفعالاتهم أثناء حدوث بعض المشاكل خلال العمل ، تليها بعدها نسبة 33.33 % الذين أجابوا بأنه أحيانا يتحكمون في انفعالاتهم أثناء حدوث بعض المشاكل خلال العمل و أخيرا جاءت نسبة 8.33 % و الذين أجابوا بأنهم لا يتحكمون في انفعالاتهم أثناء حدوث بعض المشاكل خلال العمل .

الجدول رقم ( 19 ) : يوضح مدى فرض رأي الموظفين على باقي زملاء العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 0	0	نعم
% 75	18	لا
% 25	6	أحيانا
% 100	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 19 ) نلاحظ أن أغلب إجابات المبحوثين كانت لا يحبون فرض رأي الموظفين على باقي الزملاء و ذلك بنسبة 75 % لتأتي نسبة 25 % الذين أجابوا بأنه أحيانا يحبون فرض رأي الموظفين على باقي الزملاء ، في حين انعدمت نسبة الذين أجابوا بنعم و ذلك بنسبة 0 % .

الجدول رقم ( 20 ) : يوضح العوامل التي تحول دون استخدام الموظفين لمهارات الاتصال الشخصي .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
عدم التخصص	11	% 34.38
نقص الخبرة	12	% 37.5
عدم التحكم الجيد فيها	6	% 18.75
أخرى تذكر	3	% 9.37
المجموع	32	% 100

من خلال الجدول رقم ( 20 ) نلاحظ أن أعلى نسبة أجابت بأنه من العوامل التي تحول دون استخدام الموظفين لمهارات الاتصال الشخصي هي نقص الخبرة و ذلك بنسبة 37.5% لتأتي في المرتبة الثانية عامل عدم التخصص بنسبة 34.38% في حين تأتي في المرتبة الثالثة بنسبة ممتثلة في 18.75% حيث أجابت بأن عدم التحكم الجيد فيها تعتبر من العوامل التي تحول دون استخدام الموظفين لمهارات الاتصال الشخصي ، أما في المرتبة الرابعة و الأخيرة و التي أجابت بأن هناك عوامل أخرى التي تحول دون استخدام الموظفين لمهارات الاتصال الشخصي و ذلك بنسبة 9.37% .

عرض التساؤل الثالث: ماهو الأثر الذي يتركه الاتصال الشخصي على المردود المهني وجودة العمل الإذاعي للموظفين ؟

الجدول رقم ( 21 ) : يوضح مدى إمكانية الاتصال الشخصي الناجح إعطاء الراحة للموظفين أثناء أدائهم لعملهم .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	% 100
لا	0	% 0
المجموع	24	% 100

من خلال الجدول رقم ( 21 ) نلاحظ أن النسبة الغالبة كان رأيهم بأن الاتصال الشخصي الناجح بين الموظفين يمكنه أن يعطي الراحة أثناء أدائهم لعملهم و ذلك بنسبة 100%، في حين انعدمت نسبة الذين أجابوا ب لا حول رأيهم بأن الاتصال الشخصي الناجح بين الموظفين يمكنه أن يعطيهم الراحة و ذلك بنسبة 0 % .

الجدول رقم ( 22 ) : يوضح مدى منح الاتصال الشخصي مع الزملاء مهارات يمكنها أن تحسن من المردود المهني .

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 100	24	نعم
% 0	0	لا
% 100	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 22 ) نلاحظ أن أغلب المبحوثين كان رأيهم على أن الاتصال الشخصي يمنح مهارات مع الزملاء يمكنها أن تحسن من المردود المهني داخل الإذاعة و ذلك بنسبة 100 % ، في انعدمت نسبة أجابوا بأن الاتصال الشخصي لا يمنح هذه المهارات و ذلك بنسبة تقدر ب 0 % .

الجدول رقم ( 23 ) : يوضح كيفية التعامل وجها لوجه مع الموظفين يساعد أكثر في نجاح العمل الإذاعي .

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 75	18	يساعد
% 4.17	1	لا يساعد
% 20.83	5	ساعد نسبيا
% 100	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 23 ) نلاحظ أن النسبة الغالبة أجابوا بأن التعامل وجها لوجه مع الموظفين يساعد أكثر في نجاح العمل الإذاعي و ذلك بنسبة 75 % في حين تليها نسبة 20.83 % الذين أجابوا بأن التعامل وجها لوجه مع الموظفين يساعد نسبيا في نجاح العمل الإذاعي ، بينما تأتي النسبة التي بعدها متمثلة في 4.17 % و التي أجابت بأن التعامل وجها لوجه مع الموظفين لا يساعد في نجاح هذا العمل .

الجدول رقم ( 24 ) : يوضح مدى اعتبارالاتصال الشخصي أحد أهم الأساليب التي تعتبر الموظف منخرطا مع جماعة العمل .

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
95.83 %	23	نعم
4.17 %	1	لا
100 %	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 24 ) نلاحظ أعلى نسبة كانت 95.83 % أجابت بأن الاتصال الشخصي يجعل الموظفين أكثر انخراطا في جماعة العمل، أما ما نسبته 4.17 % من أفراد العينة أجابت بأن الاتصال الشخصي لا يقرب الموظفين من بعضهم البعض و لا يجعلهم منخرطين مع جماعة العمل .

الجدول رقم ( 25 ) : مدى مساعدة الاتصال الشخصي في خلق روح التعاون و تنمية روح الصداقة بين الموظفين .

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 83.33	20	نعم
% 0	0	لا
% 16.67	4	يساعد نسبيا
% 100	24	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 24 ) نلاحظ أن أكبر نسبة كانت تقدر ب 83.33 % حيث أجابوا بأن الاتصال الشخصي يساعد في خلق روح التعاون و تنمية روح الصداقة بين الموظفين داخل الإذاعة في نسبة 16.67 % جاءت بعدها مباشرة أجابوا بأن الاتصال الشخصي يساعد نسبيا في خلق روح التعاون و تنمية روح الصداقة في حين انعدمت نسبة الذين أجابوا بأن الاتصال الشخصي لا يساعد فكانت النسبة 0 % .

الجدول رقم ( 26 ) : يوضح أهم المميزات التي حققها الاتصال الشخصي على المررد المهني .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
إقامة علاقة جيدة مع الموظفين	16	53.33 %
اكتساب خبرة في العمل	13	43.33 %
لم يحقق شيء	0	0 %
أخرى تذكر	1	3.33 %
المجموع	30	100 %

من خلال الجدول رقم ( 26 ) نلاحظ أن من أهم المميزات التي حققها الاتصال الشخصي على المررد المهني هو إقامة علاقة جيدة مع الموظفين و ذلك بنسبة 53.33 % فكانت النسبة الغالبة ، أما النسبة التي تليها هي اكتساب خبرة في العمل بنسبة 43.33 % في حين جاءت النسبة التي كانت إجابتها بأخرى تذكر بنسبة تقدر 3.33 % ، بينما انعدمت نسبة الذين أجابوا بأن الاتصال الشخصي لم يحقق شيء على المررد المهني و ذلك بنسبة تقدر ب 0 % .

## تحليل نتائج الدراسة :

## أولا : تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الأول :

## 1 - من حيث الجنس :

يتضح لنا من خلال ملاحظتنا للنتائج المعروضة في الجدول رقم ( 1 ) و الخاص بجنس المبحوثين ، أن أغلبهم كانوا ذكور و هذا يعود إلى أي مؤسسة الإذاعة مازالت تعتمد على الرجال دون فسخ المجال الواسع أمام الإناثو هذا يرجع إلى كون الإذاعة مؤسسة ، إعلامية فنظرة المجتمع إلى طبيعة المهنة في حد ذاتها بأنها خاصة بفئة الذكور فقط و ليس فئة الإناث نظرا لكثرة الذكور على مستوى الإدارة بالإذاعة هذا من جهة و من جهة أخرى يعود إلى طبيعة المجتمع أنه مازال محافظ من حيث تختلف نظرتة إلى تقبله لفئة الإناث أنهم يعملون داخل الإذاعة لأن العمل الإعلامي يتطلب جهدا و أعباء و تنقلات كثيرة و هذا يصعب عند الإناث و يسهل عند الذكور .

## 2 - من حيث العمر :

يتضح لنا من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول رقم ( 2 ) و الخاص بالعمر المبحوثين ، نجد أن أغلب أفراد العينة الذين يعملون في الإذاعة يمثلون الفئة التي يتراوح عمرهم 40 سنة فما فوق و هذا يفسر أن غالبيتهم هي فئة الكبار في السن فهنا نلاحظ أن الفئة الأكثر عملا داخل إذاعة الوادي كانت عند فئة الثالثة باعتبار أن هذه الفئة هي الأكثر وعيا و نضجا أي موظفين ذو عمر أكبر و مرحلة من العمر يكون فيها بذل جهدا عقليا كبيرا لأن العمل الإذاعي

ليس بالأمر السهل، بل هو عمل صعب يتطلب الخبرة في مجال العمل و التدريب أكثر على هذه المهنة ، فهذه الفئة هم الموظفين الأوائل الذين بدأوا العمل بالإذاعة منذ نشأتها أي منذ أن تم فتحها .

### 3 - من حيث المستوى التعليمي :

من خلال تحليلنا للبيانات الموجودة في الجدول رقم ( 3 ) و الخاص بالمستوى التعليمي للمبحوثين نجد أن أغلبهم جامعيين، ذلك لأن طبيعة العمل داخل الإذاعة أنه يتطلب مستوى جامعي لأن هذه الفئة من المجتمع تعتبر من الفئات المثقفة التي تعتمد على عامل الخبرة و التكوين الجامعي و كذلك فهما جيدا أي على الجهد الفكري و ليس العضلي لأن هذه الفئة الأكثر وعيا و فهما لطبيعة العمل الإذاعي هذا من جهة و من جهة أخرى أن مستواهم التعليمي يزيد من قدراتهم على الاتصال و التواصل و الحوار الناجح و هذا ما يؤدي إلى زيادة أكبر في تفاعلهم مع بقية الموظفين مع بعضهم البعض .

أما بالنسبة للأفراد الذين مستواهم التعليمي الثانوي فهم غير متحصلين على شهادات تقنية أو أي شهادة كانت في الجانب التقني فيكون مستواهم أقل من المستوى الجامعي .

### 4 - من حيث الأقدمية في العمل :

يتضح لنا من خلال ملاحظتنا للنتائج المعروضة في الجدول رقم ( 4 ) و الخاصة بالأقدمية في العمل للمبحوثين ، نجد أن أغلبهم كانت مدتهم في العمل أكثر من سنتين و ذلك يعود إلى أن هؤلاء الموظفين الأوائل الذين التحقوا بالإذاعة و بدأوا بالعمل بها في السنوات

الأولى منذ نشأتها و هذا ما جعل الموظفين أصبحت لديهم خبرة كبيرة و مردود مهني ممتاز في مجال العمل الإذاعي، و هذا يعود لمدى أهمية و استفادة الإذاعة من خبرتهم .  
 أما عن الذين خبرتهم كانت أقل من سنتين فهذا يعود إلى أسباب و هي أن الإذاعة تحتاج إلى بعض الموظفين و ذلك إلى نقص في عدد موظفيها لأنهم مبتدئين بالتحاقهم للإذاعة و العمل بداخلها .

#### 5 - من حيث نوع المنصب الوظيفي :

يتضح لنا من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول رقم ( 5 ) و المتعلق بنوع المنصب الوظيفي أن منصب الصحافي هو الذي كانت نسبته الغالبة عن بقية المناصب الأخرى التي ذكرت و لكن هناك تقارب في النسب المناصب المبحوثين المتبقية و يعود هذا التقارب في النسب إلى طبيعة عينة الدراسة التي تم اختبارها و هي عينة من موظفين إذاعة الوادي بالجزائر .

و لكن وجود نسبة الصحفيين متفوقة بدرجة قليلة جدا و ذلك يعود إلى طبيعة الإذاعة كونها إعلامية بدرجة أولى و هذا طبيعي يكون عدد الصحفيين نسبتهم كبيرة إذا قورنت بباقي المناصب الأخرى، و لكن يبقى في الأخير الكل يساهم في تسيير شؤون العمل فهم مكلفون بإنجاز العمل داخل الإذاعة لأن هدفهم هو واحد و هو تنشيط و نجاح هذه المؤسسة الإعلامية و التي هي إذاعة الوادي .

## ثانيا : تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الثاني :

## 6 - من حيث كيفية التواصل مع الموظفين أثناء العمل :

من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول ( 6 ) والمتعلق بكيفية التواصل مع الموظفين أثناء العمل نجد أن النسبة الغالبة كانت للموظفين الذين أجابوا بأنه هناك تواصل دائم مع بعضهم البعض أثناء العمل، و هذا يعود إلى طبيعة العلاقات الجيدة بين الموظفين لأنهم تربطهم صلة كبيرة و ذلك عن طريق الاتصال و يرجع هذا إلى طبيعة العمل اليومي داخل الإذاعة الذي يزيد من التفاعل و التواصل و الحوار في الاشتراك في شؤون العمل و الذي يتطلب التعاون و تبادل الأفكار و مناقشة الآراء لأنهم تربطهم علاقات زمالة ، فهم يمثلون أسرة عمل واحدة و هذا ما يدل على أنه يوجد اتصال شخصي أي مباشر يتم وجها لوجه لأنه يعد الأكثر مصداقية و اختصارا للوقت و أكثر إقناعا و فعالية بين الموظفين فهو الاتصال الأفضل و الذي يفهمه جميع الموظفين أثناء عملهم داخل الإذاعة و هذه طريقة الاتصال المباشر تجعل عملية تبادل المعلومات و الآراء سهلة و بطريقة ناجحة و هذا يدل على أهمية التواصل بين الموظفين أثناء العمل .

أما بالنسبة للأفراد الذين يتصلون مع زملائهم في العمل أحيانا فتقل نسبتهم و ذلك يعود إلى ضغط العمل اليومي أي عندما يكون للموظف لديه عمل كبير داخل الإذاعة فهذا يمنعه من التواصل و الاتصال مع بقية زملائه و يصبح كل وقته منشغل بعمله و هنا لا يستطيع أن

يتفرغ لزملائه الآخرين ، أما فيما يخص نسبة الأفراد الذين نسبتهم معدومة فذلك يعود إلى انعدامهم بالاتصال مع زملائهم و حتى إلى ظروف و طبيعة العمل الموجود داخل الإذاعة .

#### 7 - من حيث شكل الاتصال السائد بين الموظفين :

يتضح لنا من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول ( 7 ) والخاص بشكل الاتصال السائد بين الموظفين، نجد أن أعلى نسبة أجابت بأن شكل الاتصال السائد الذي يتم بين الموظفين يكون فردياً أي أنهم يعتمدون على الاتصال الفردي، وهذا ناتج العمل و مستلزماته، و في نفس الوقت يعود إلى أهمية الاتصال الفردي، فهو يعمل على زيادة من فاعلية الاتصال أكثر فهذا يؤدي إلى أن نجاح و ارتفاع في مستوى مردودية العمل الإذاعي السائد بين الموظفين داخل الإذاعة، و هذا ما أشار إليه مصطفى محمود أبو بكر عبد الله الرحمان البريدي " إن أهم محددات الفعالية و النجاح الإرادي مرتبط بجودة الاتصالات الإدارية ". ( مصطفى عبد الرحمان أبو بكر عبد الله الرحمان البريدي ، 2008 ، ص 48 )، فهذا ما يدل على أهمية هذا النوع من الاتصالات في الإذاعة .

#### 8 - من حيث أهم وسائل الاتصال المستعملة بين الموظفين :

يتضح لنا من خلال ملاحظتنا للنتائج المعروضة في الجدول رقم ( 8 ) و الخاص بأهم وسائل الاتصال المستعملة بين الموظفين، حيث نجد أن أعلى نسبة كانت هو الهاتف النقال الذي يعتبر من أهم وسائل الاتصال المستعملة بين الموظفين و يعود ارتفاع نسبة الاتصال بالهاتف النقال إلى أنه جهاز سريع الأداء و متوفر لدى كل المبحوثين كذلك يسهل عملية الاتصال بينهم

دون بذل جهدا و ذلك دون التنقل من مكتب إلى آخر و هو الأنسب للاتصال فهو يوفر الوقت على الإدارة و الموظف و يختصر أعمال كثيرة في وقت وجيز و هذا عند مقارنته بالوسائل الأخرى و زيادة على ذلك يسرع وصول المعلومات في الوقت المناسب بالإضافة أنه جهاز يملكه الكل و يستخدمه الموظفون بشكل دائم سواء كان في عملهم اليومي و ذلك لنقل كل انشغالاتهم أو التبادل الأفكار و المعلومات و مناقشة الآراء الخاصة بالعمل أو أمور أخرى خاصة بهم فهو وسيلة اتصالية فعالة و هذا يساهم في تحسين و تنشيط العمل و رفع من المستوى المردود الإنتاجي في العمل الإذاعي ، و هذا ما أشار إليه شعبان فرج: "أن سهولة اتصال المرؤوسين برئيسهم تعود بنتائج إيجابية على المؤسسة و تحافظ على استمرارها و بقاها" (شعبان فرج ، 2009 ، ص 30).

في حين نجد الموظفين الذين يستخدمون وسائل أخرى فهذا يرجع ، إلى أسباب تتعلق لطبيعة عملهم و ما يناسبه لاختيار ، الوسيلة الاتصالية التي تلائم العمل سواء كانت الانترنت أو الهاتف الثابت أو المراسلات ، أما بالنسبة للنسب المتبقية من أفراد العينة أجابوا بأن أهم وسائل الاتصال المستعملة بين الموظفين هو الاتصال المباشر و الشخصي و الذي يتم وجها لوجه عن طريق اللقاءات اليومية داخل الإذاعة .

## 9 - من حيث تداول بين الموظفين نقاشات و حوارات حول العمل :

يتضح لنا من خلال ملاحظتنا للنتائج المعروضة في الجدول رقم ( 9 ) فكانت أعلى نسبة بنعم يتداول الموظفون للنقاشات و الحوارات حول العمل داخل الإذاعة و هذا يعود إلى أهمية

هذه المناقشات التي تحدث داخل الإذاعة لأنه عندما يحدث نقاشات حول العمل فيكون هناك تبادل للأفكار و الآراء عن طريق الحوار المتبادل فيحدث تصحيح للمعلومات الخاطئة أو توضيح إن كانت غامضة و هذا عن طريق الاتصال المباشر أي الشخصي الذي يحدث وجها لوجه بواسطة تعبيرات الوجه و هذا ما يؤدي إلى اتصال فعال و تفاعل كبير بين الموظفين فيؤدي إلى نجاح الحوار و الإذاعة بصفة عامة ، و هذا ما أشار إليه الشعراوي عايد فضل:" أن الهدف منها التعرف على آراء الجمهور و اتجاهاتهم إزاء المنظمة و تصحيح المعلومات الخاطئة و تصحيح السياسات الجديدة ". ( الشعراوي عايد فضل، 2001 ، ص 231 ).

بينما نجد نسبة قليلة جدا أجابت بأحياننا و هذا يرجع إلى طبيعة عملهم أنها تتطلب مشاركتهم في الحوار في بعض الأحياء و ليس دائما .

#### 10 - من حيث هناك اجتماعات دورية بين الرؤساء و المرؤوسين :

يتضح لنا من خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم ( 10 ) و الخاص وجود اجتماعات دورية بين الرؤساء و المرؤوسين داخل الإذاعة فكانت الإجابة بنعم و التي احتلت أعلى نسبة، هذا ما يدل على أهمية هذا الأسلوب الذي يعتبر من أساليب الاتصال الشخصي فالهدف من الاجتماعات هو مناقشة القرارات و آخر المستجدات و كل ما يتعلق بقضايا العمل لأن طبيعة العمل الممارس في الإذاعة يستدعي تنظيم اجتماعات و ذلك لتحقيق متطلبات الموظفين و كل مصالح الإذاعة لأن الاجتماعات تعد من أكثر الوسائل اعتمادا في إخبار موظفيها بخطط العمل فالاجتماع يتيح فرصة للنقاش المباشر و عرض وجهات النظر المختلفة و ذلك بتبادل

الآراء بين الرؤساء و المرؤوسين لأنهم يملكون الخبرة في تسيير شؤون مصالح و في تحسين مردود العمل و هذا يفسر أن هناك اتصال شخصي بأسلوب مباشر بين الموظفين داخل الإذاعة .

بينما الذين أجابوا ب أحيانا و يرجع ذلك إلى طبيعة عملهم الذي لا يتطلب إقامة اجتماعات و لا يعتمدونه كأسلوب لمناقشة قضاياهم .

### 11 - من حيث مهارات الاتصال الشخصي التي تستخدم أثناء العمل :

يتضح لنا من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول ( 11 ) أن أهم مهارات الاتصال الشخصي التي تستخدم أثناء العمل داخل الإذاعة هي مهارة الاستماع فكانت هي أعلى نسبة، فهنا نلاحظ أن مهارة الاستماع هي الأكثر، استخداما و ذلك يعود إلى أنها تعد من أهم المهارات التي تعتمد عليها الإدارات و من المهارات الأكثر أهمية أثناء العمل لأن الاستماع الجيد للمستقبل يمكنه من فهم الرسالة بشكل سليم وواضح فهي تعد عامل أساسي في عملية تحقيق التواصل و التفاعل بين الموظفين .

بينما تأتي مهارة الحديث في المرتبة الثانية التي تعتبر كذلك من المهارات الأكثر اعتمادا في الإدارات فهي عبارة على كلام مباشر و هذا ما يسهل عملية وصول الرسالة للمستقبل ، فيوجد هاتين المهارتين و هما الاستماع و الحديث و هذا يفسر أنه هناك حوار موجود يكون فيه تبادل الأفكار و الآراء و المعلومات فيحدث انسجام بين الموظفين أثناء أدائهم لعملهم فهذا يحقق نتائج أفضل للعمل و هنا تدل الدراسات و الأبحاث: "أن الإداريون يمارسون الاستماع أكثر من

الكلام، حيث يقضي الإداريون 42 % من وقتهم كمستمعين 32% من وقتهم كمتحدثين" ( ربحي مصطفى عليان و محمد عبد الدبس ، 2003 ، ص 81 )

أما عن الموظفين الذين أجابوا بأن مهارة الكتابة و مهارة القراءة هي أكثر المهارات للاتصال الشخصي التي يستخدمها ، فذلك يعود إلى طبيعة و ظروف عملهم التي تتطلب انشغالهم فقط بهاتين المهارتين على عكس مهارة الاستماع و الحديث بشكل قليل فكما أظهرت دراسة علمية على مهارة الاتصال : " أن الناس يستغرقون ما نسبته 75 % من يومهم في الإنصات و التحدث فقط ، 40 % للإنصات و 35 % للتحدث بينما يقضي 12 % من أوقاتهم في القراءة و 9 % في الكتابة و هو ما يؤكد أن الإنصات يحتل النصيب الأسد من أنشطتنا اليومية "

([www.lachyab.jeeran.com](http://www.lachyab.jeeran.com))

## 12 - من حيث الأسلوب الأفضل الذي يستعمله الموظفون أثناء العمل الإذاعي:

يتضح لنا من خلال ملاحظتنا للنتائج المعروضة في الجدول ( 12 ) أنه أفضل أسلوب يستعمله الموظفون أثناء العمل الإذاعي هو المقابلة الشخصية فكانت أعلى نسبة فهي تعتبر الأكثر استخداما و هذا دال على أهمية المقابلة الشخصية أثناء العمل و ذلك يعود إلى أنها أسرع الأساليب و أكثرها فعالية في عملية الاتصال لأنها تكون في وقتها المحدد أي آنية كذلك لأن في المقابلة الشخصية يكون فيها التواصل بين الموظفين عن طريق الإيماءات و ملامح تعبيرات الوجه أي يكون الاتصال مباشر وجها لوجه بين المرسل والمستقبل لتكون الرسالة أو المعلومة سهلة في إيصالها للمستقبل فتتضح العملية الاتصالية، حيث يتعرف المرسل على ردة

فعل المستقبل، و هذا يفسر أن القناة المفضلة في الإيصال أثناء العمل أنها قناة اتصال شخصي .

في حين يأتي الأسلوب الشفوي في المرتبة الثانية الذي يعتبر من بين أفضل الأساليب و ذلك من خلال التحوار و التنافس و تبادل الآراء و كل ما خص أمور العمل و هذا من أجل تحسين المردود العمل الإذاعي أما الذين يفضلون الأساليب الأخرى ، و ذلك لأنهم مكثفون بهذه الأساليب و لا يبحثون عن أساليب أخرى نظرا لأنها تحقق أغراضهم و كذلك عملهم لا يتطلب تلك الأساليب.

### 13 - من حيث مدى الرأي حول موضوع عندما يكون غير مناسب أثناء العمل:

يتضح لنا من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول رقم ( 13 ) أن النسبة الغالبة و بدرجة كبيرة هي التي أجابت بنعم هنا كإبداء الرأي حول موضوع عندما يكون غير مناسب أثناء العمل بين الموظفين و هذا يعود إلى طبيعة عمل الإذاعة التي تتطلب الحوار بين موظفين الإذاعة في المواضيع التي تتعلق بالعمل ، فهذه الفئة من أفراد العينة تعمل بشكل فعال في خدمة و تطوير الإذاعة بالإضافة إلى ذلك كون الإذاعة مؤسسة إعلامية فطبيعة عملها يتطلب إبداء الرأي بين الموظفين و يكون هناك حرية التعبير لأن الإذاعة تتيح أسلوب الحوار فعلى سبيل المثال عندما يقوم موظفين الإذاعة بعقد الاجتماعات فيتيح فيه فرصة لإبداء آرائهم و اقتراحاتهم .

في حين نجد نسبة ( 12.5 % ) أجابوا بأنهم أحيانا يبدوا رأيهم حول موضوع يجدونه غير مناسب أثناء عملهم داخل الإذاعة .

**14 - من حيث مدى فعالية الأشكال الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة :**

يتضح لنا من خلال ملاحظتنا للنتائج المعروضة في الجدول ( 14 ) أن النسبة الغالبة أجابت بنعم بأن هذه الأشكال الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة ذات فعالية و هذا يعود إلى أهمية هذه الأشكال الاتصالية، و ذلك من خلال عقد الاجتماعات و الندوات و المؤتمرات و إجراء مقابلات فعالة و هذه الفعالية تعد بمثابة نجاح العمل و الرفع من مستواه داخل الإذاعة هذا من جهة و من جهة أخرى يدل على فعالية الاتصال القائم بين الموظفين بالإذاعة و ذلك من خلال الحديث و التماور فيما يخص أمور العمل فكل هذه الأشكال الاتصالية تسعى إلى إحداث التطور للإذاعة .

في حين نجد من أجابوا بأنهم " أحيانا " يجدون أن أشكال الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة تكون ذات فعالية، و هناك من أجابوا بأنهم " لا " يرون بأن هذه الأشكال الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة ذات فعالية .

**15 - من حيث مدى رض الموظفين على الأساليب الاتصالية داخل الإذاعة :**

يتضح لنا من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول رقم ( 15 ) و المتعلق بمدى رض الموظفين عن الأساليب الاتصالية المتبعة داخل الإذاعة، حيث أن النسبة الغالبة أجابت بأنها راضية عن هذه الأساليب الاتصالية يكون فرديا إلى أن الأساليب الاتصالية يتم إجرائها و عقدها بأسلوب مباشر وجها لوجه و هذا ما يزيد من فعاليتها و زيادة إلى ذلك أنها كافية و ناجحة في العملية الاتصالية داخل الإذاعة و ذلك من أجل تحسين المردود المهني وجودته في العمل الإذاعي .

أما بالنسبة للنسب التي أجابت ب لا فهذا قد يعود إلى هذه الأساليب غير كافية و يريدون وضع أساليب أخرى و قد يعود إلى طبيعة العمل الذي برأيهم لا يتطلب الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة .

## 16 - من حيث مدى انقطاع الحوار أثناء المناقشة من خلال اجتماعات الموظفين مع مسؤول الإذاعة :

بأنه أحيانا يكون قطع للحوار أثناء المناقشة من خلال اجتماعات الموظفين مع مسؤول الإذاعة، و هذه الانقطاعات تكون نتيجة تشويش أو أن القاعة غير صالحة ، فهذا يعتبر من معوقات عملية الاتصال بين الموظفين فهو يعتبر مشكل من المشكلات العمل داخل الإذاعة فهذا يؤثر على جو العمل و استقراره ، فيظهر كل مظاهر القلق و التوتر في المحيط المهني ، كذلك يسود الإزعاج فهو قد يؤثر على نقل الفكرة أو الرسالة للمستقبل ، أو يؤثر على فهمه و هذا ما أكد محمد مسلم: " أن من بين العوائق نأخذ مثلا عن المقابلة بين الرئيس و المرؤوسين قد تدخل الكتابة مرات عديدة أثناء المقابلة ، فيقطع الحوار و هذا سيء جدا بالنسبة للمقابلة، و قد تكون القاعة غير صالحة للمناقشة لأنها معرضة إلى تشويش يصدر عن ضجيج آلات و قد يكون الكرسي الذي يجلس عليه أحد المسؤولين غير لائق و متعب مما قد يسبب عائقا في الاتصال الشخصي ، و كلها تعتبر عوائق مادية " ( محمد مسلم ، 2007 ، ص 129 )

في حين نجد الذين أجابوا بعدم وجود قطع للحوار أثناء المناقشة و هذا راجع لارتفاع مستواهم التعليمي و النضج الفكري الذي يمتلكونه، و هذا ما يدل على أهمية النقاشات في تصحيح الأخطاء و استدراك النقائص بغرض تحسين المردود المهني داخل الإذاعة .

#### 17 - من حيث مدى إنتياب الموظفين الشعور بالخلج أثناء مقابلات العمل :

يتضح لنا من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول رقم ( 17 ) أن النسبة الغالبة كانت بالموظفين الذين أجابوا بأنهم لا ينتابهم الشعور بالخلج أثناء مقابلات العمل و ذلك بنسبة تقدر ب ( 87.5 % )، و يعود ذلك لتكيفهم مع العمل و طبيعته سواء كانت مقابلات عمل أو غيرها ، فهذا يأتيهم بالشيء السهل لأنهم متعودون عليهم وهذا على عكس بدايتهم في العمل، و هذا دليل على اكتسابهم لمهارات الاتصال الشخصي المختلفة و ممارستهم لها و أنهم على علم بأن الشعور بالخلج قد يسبب لهم التوتر، و بالتالي لا يستطيعون إيصال أفكارهم للطرف الثاني لأنهم يعتبرون أن الخجل أحد أبرز معوقات الإيصال الشخصي و بالتالي قد يصعب التعامل بين الموظفين و هذا يرجع بالسلب على المردود المهني داخل الإذاعة .

في حين تعود النسبة من أفراد العينة الذين أجابوا بأنهم ينتابهم الشعور بالخلج أثناء مقابلات العمل إلى أنهم مبتدئون في العمل فمن الطبيعي أنهم يخجلون و يرتكبون أثناء المقابلة حتى أنهم لا يستطيعون التعبير عن أفكارهم و هذا ما أشار إليه محمد مسلم : " أن الخجل قد يجعل أحد الأفراد مثلا في وضعية لا يستطيعون فيها التعبير عن كل ما يحول في خاطره ، و قد يتوقف أحيانا عن الكلام لمدة مثيرا للانتباه " . ( محمد مسلم ، 2007 ، ص 130 )

## 18 - من حيث مدى تحكم الموظفين في انفعالاتهم أثناء حدوث بعض المشاكل خلال

## العمل:

يتضح لنا من خلال ملاحظتنا للنتائج المعروضة في الجدول ( 18 ) هناك ارتفاع في نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بنعم أي أنهم يتحكمون في انفعالاتهم أثناء حدوث بعض المشاكل إلى طبيعة شخصيتهم العملية التي تتميز بالجدية و الالتزام بضبط النفس و العمل بموضوعية و التخلي على الإحساس و العاطفة ، لأن الاتصال هو الحل الأمثل لكثير من النزاعات الفردية و الجماعات داخل الإذاعة لأن الموظفين على علم بأن عدم التحكم في انفعالاتهم قد سبب لهم التوتر و القلق و بالتالي لا يستطيعون إيصال أفكارهم للطرف الثاني و يدخل الموظفين في صراعات فيما بينهم في حين نجد الذين أجابوا ب لا و ذلك يعود إلى أن هذه النسبة من أفراد العينة ليست في حالة نفسية واحدة بل هم في حالة مزاجية ، حيث تختلف شخصيتهم على عكس ما ذكرناه في الأول، حيث تتميز شخصيتهم بأنهم لا يمتلكون القوة في التحكم في انفعالاتهم أثناء حدوث المشاكل أي أنهم ذات طبيعة حساسة ، و هذا ما أشار إليه محمد مسلم: " أن الفرد مثلا قد يكون حساسا جدا لدرجة أنه لا يستطيع التحكم في انفعالاته حين يشعر أو يظن أن الشخص الآخر قد أساء إليه " . ( محمد مسلم ، 2007 ، 131 )

**19 - من حيث مدى فرض رأي الموظفين على باقي زملاء العمل :**

يتضح لنا من خلال تحليلنا للبيانات الموجودة في الجدول رقم ( 19 ) أن أغلب أفراد العينة أجابوا بأنهم لا يحبون فرض رأيهم على زملائهم في العمل و ذلك يدل إلى أنهم يؤمنون بأسلوب الحوار الذي يتيح لهم الفرض لإبداء الرأي و التشاور لأنهم يعتبرون أن فرض الأوامر بصفة مستمرة يجعل فجوة بين الرئيس والمرؤوسين و هذا ما يؤثر على المردود المهني، بالإضافة أن كل عامل يقوم بتأدية مهامه على أكمل وجه و بالتالي لا حاجة لفرض الأوامر لأنهم يعتقدون أن فرض الأوامر يجعل الموظف يؤدي مهامه في أقل وقت ممكن هذا من جهة وأنه كذلك في اعتقادهم أن هذا الأسلوب لا يقدم أي إضافة و لا يساهم في تحسين المردود المهني داخل الإذاعة من جهة أخرى و هذا ما يدل على النصح الفكري لدى أفراد العينة .

في حين نجد فئة من أفراد العينة أجابوا بأنهم أحيانا يحبون عرض رأيهم على زملائهم في العمل فذلك ربما يعود إلى أنه حرص منهم على القيام بالأعمال في وقتها المحدد أي أن فرض الأوامر هو السبيل الأمثل للقيام بكل المهام .

فهنا نستنتج أن فرض الرأي على الزملاء قد يؤدي إلى التصادم و الصداق بالإضافة إلى قتل روح المبادرة زيادة على ذلك يؤدي إلى عدم الوصول إلى حل بخصوص العمل و الذي يؤدي إلى مشكل .

## 20 - من حيث العوامل التي تحول دون استخدام الموظفين لمهارات الاتصال

## الشخصي :

من خلال تحليلنا للمعطيات المعروضة في الجدول رقم ( 20 ) أن أكبر نسبة متمثلة في أن نقص الخبرة من العوامل التي تحول دون استخدام الموظفين لمهارات الاتصال الشخصي الناجح داخل الإذاعة، و ذلك يعود إلى أنه يعد العامل الرئيسي في عدم استخدامهم لمهارات الاتصال الشخصي، و هذا قد يعود ربما للفترة القليلة منذ التحاقهم بالعمل في الإذاعة، ذلك لأن أغلب أفراد العينة ليست لديهم أقدميه طويلة جدا في العمل الذي تكسبهم الاستخدام الجيد لمهارات الاتصال الشخصي لأنهم لا يتحكمون في مهارات الاتصال الشخصي بشكل جيد فنقص الخبرة هو العائق الذي يمنعهم من استعمال مهارات الاتصال الشخصي و يليه العامل الثاني و هو عدم التخصص ذلك يعود إلى أن كون نصف الموظفين غير متخصصين في الاتصال، و ليس لديهم تكوين في هذا المجال فهم متخصصين في مجالات أخرى و هذا يدفعنا إلى القول بأنه ليس لديهم معرفة مسبقة بكيفية تأدية مهارات الاتصال الشخصي لأنه يجدون صعوبة في الاستفادة من مهارات الاتصال الشخصي و هذا يعود إلى طبيعة تكوينهم أي هناك نقص في التكوين لأن التكوين جانب هاما في العمل داخل الإذاعة، إذ تمكن القول بأن نقص الخبرة في العمل و عدم التخصص يصعبان من استعمال مهارات الاتصال الشخصي كمهارة الحديث أو الاستماع غيرها من المهارات، في حين ما نسبته ( 18.75 % ) يروا عدم استخدامهم لمهارات الاتصال الشخصي هو عدم التحكم الجيد فيها ، بينما نجد

إجابات أخرى متمثلة في نقص الكفاءات و عدم التقيد بالمواعيت من الطرف الآخر أحيانا و ذلك بنسبة 9.37 %.

**21 - من حيث مدى إمكانية الاتصال الشخصي الناجح إعطاء الراحة للموظفين أثناء أدائهم لعملهم :**

يتضح لنا من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول رقم ( 20 ) أن المبحوثين كان رأيهم بنسبة ( 100 % ) بأن الاتصال الشخصي الناجح بين الموظفين يمكنه أن يعطيهم الراحة أثناء أدائهم لعملهم، و هذا يدل على أهمية و قيمة هذا النوع من الاتصالات، كونه جيد، فهو يعد عامل في اندماج الموظفين و احتكاكهم مع بعضهم البعض و يرجع هذا إلى طريقتة و أسلوبه المباشر الذي يجعل عملية تبادل المعلومات و الآراء سهلة و بطريقة ناجحة و أن تطبيق مهارات الاتصال الشخصي بشكل جيد يحسن القدرة في المردود المهني بالمقابل نجد أنه انعدمت نسبة الذين أجابوا ب لا و هذا دليل على أهمية الاتصال الشخصي في الإذاعة .

وهنا نستنتج أن الاتصال الشخصي ساعد الموظفين في تحقيق نجاح سواء على المستوي الشخصي أو على مستوى العمل لأنه هو السبيل الأمثل لفهم و إقامة علاقات مع الآخرين من جهة ، و أنه الحل الأمثل لكثير من النزاعات الفردية و الجماعية داخل الإذاعة من جهة أخرى ، فهو سر وجود الإنسان ، فلا يستطيع الأشخاص الاستغناء عنه و حتى في العمل .

## 22 - من حيث مدى منح الاتصال الشخصي مع الزملاء مهارات يمكنها أن تحسن من المردود المهني :

من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول رقم ( 22 ) نلاحظ أن أعلى نسبة كانت تقدر بـ 75 % و ذلك بحسب رأي المبحوثين فكان رأيهم أن الاتصال الشخصي منحهم مهارات ساعدتهم في تحسن من مردودهم المهني داخل الإذاعة كمهارة الاستماع التي تمكن من تحليل كل ما يقوله الزملاء و إستعبابه كذلك مهارة جذب الانتباه و الاتصال بالمرؤوسين و الزملاء ، و غيرها من مهارات الاتصال الشخصي فهو ساعدهم في التأقلم في جو العمل و أنهم بفضلهم كونوا علاقات استفادوا منها في حياتهم الشخصية فهو الوسيلة الأنجع و الأمثل للتأثير و الوصول السريع ، للهدف و المعلومة المؤكدة ، و ذلك لأنه يفسح المجال لتبادل الآراء و الأفكار و هذا ما أوضحته **جيهان أحمد رشي**: " أن الاتصال الشخصي يسمح بتبادل الأفكار من ناحيتين ، و الشخص المتلقي قد يحظى من القائم بالاتصال بمعلومات إضافية بتمحيص لهذه المعلومات التي تدور حول الفكرة أو الموضوع " . ( جيهان أحمد رشتي ، 1975 ، 3 ) .

في حين تجد باقي النتيجة أجابوا بأنهم يرون أن الاتصال الشخصي لا يفيدهم بشيء في عملهم، و هذا دليل على أهمية مهارة الاتصال الشخصي في الإذاعة ، و في نفس الوقت يرجعون ذلك إلى وجود أنواع اتصال أخرى .

## 23 - من حيث كيفية التعامل وجها لوجه مع الموظفين يساعد أكثر في نجاح العمل الإذاعي :

يتضح لنا من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول رقم ( 23 ) أن أعلى نسبة من أفراد العينة أجابوا بأن التعاون مع بقية الموظفين وجها لوجه يساعدهم أكثر في نجاح العمل داخل الإذاعة ، وذلك يعود إلى أنه لما يتمتع به الاتصال الشخصي من أهمية حيث أنه يتيح الفرص المتكافئة أمام جميع الموظفين للتعبير عن آرائهم زيادة إلى ذلك يكون الاتصال سهل في هذه الحالة حيث يساعد في تبادل المعلومات و إيصالها و فهمها لأنه يمكن من تبادل الآراء ووجهات النظر تبادل الخبرات و المهارات فالتعامل وجها لوجه يبين الصراحة و كشف الحقائق، و إبداء الملاحظات الفعالة، و إبراز الإيجابيات و النقائص مما يعطي ثقة أكبر في نفس الموظف و في زملائه، فهو يساعد في رؤية الموظف لنفسه، و أدائه بأكثر وضوح لدى زملائه المحيطين به و تعطيل الخطأ، فهو يساعد على الفهم الصحيح لأي مشكلة و من ثم تصحيح الأخطاء و التقليل من الوقت، فالمواجهة أحيانا وجها لوجه تكون صائبة و توضح وجه النظر فالتعامل وجها لوجه يقرب وجهات النظر و يبين العامل ما قد يجهله و يزيل اللبس و ذلك من خلال مناقشة ظروف العمل و إيجاد حلول آنية .

في حين الذين أجابوا بأنه لا يساعد، فهم يعتبرون أن التعامل وجها لوجه مع بقية الموظفين لم يساعدهم أكثر في نجاح عملهم داخل الإذاعة، بينما نجد في المرتبة الثانية أنهم أجابوا بأن التعامل مع بقية الموظفين وجها لوجه يساعدهم نسبيا في نجاح عملهم داخل الإذاعة

و ذلك يعود إلى حسب إجابات أفراد العينة إلا أنهم يفضلون أن يكون التعامل مع المادة الإعلامية مباشرة ليكون الخير أكثر دقة كذلك لتوضيح بعض الأمور في العمل و ذلك للتنسيق أكثر لتأدية العمل الجيد و كذلك لاكتشاف بعض النقاط و الملاحظات التي يبحث عنها الموظف في بعض المواضيع التي تخصه في العمل.

**24 - من حيث مدى اعتبارالاتصال الشخصي أحد أهم الأساليب التي تجعل الموظف منخرطاً مع جماعة العمل :**

من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول رقم ( 24 ) نلاحظ أن أعلى نسبة كانت بأن الاتصال الشخصي يعتبر أحد أهم الأساليب التي تجعل الموظفين منخرطين مع جماعة العمل داخل الإذاعة و ذلك يعود كون أن الأساليب الاتصال الشخصي تتمثل في مؤتمرات و اجتماعات و ندوات و مقابلات و غيرها، فكلها عبارة على جماعات العمل، و الاتصال الشخصي له دور و أهمية كبيرة في التأثير على الموظفين أثناء جماعات العمل .

أما باقي النتيجة من أفراد العينة أجابوا ب لا و ذلك بنسبة ( 4.17 % ) بأن الاتصال الشخصي لا يعتبرونه أحد أهم الأساليب التي تجعلك منخرطاً مع جماعة العمل داخل الإذاعة، فهنا نستنتج من خلال هذا الجدول قوة تأثير الاتصال الشخصي و هذا ما أشار إليه **عليق أحمد محمد:** " أن تأثير الاتصال الشخصي الذي يحدثه المرسل يتميز بالعمق و الاقتناع و يعلل الباحثون من أمثال لازار سفيلد و بيرلسون و جوديت ..... أن سر تقدم الاتصال الشخصي في التأثير بأنه إذ كان من السهل أن ينصرف الناس عن المواد الإعلامية في

الاتصال الجماهيري و خاصة تلك التي لا تتفق مع آرائهم و ميولهم فإنه ليس من السهل أن يتجنب الحديث مع زميل أو قريب و يتيح النقاش المباشر مرونة أكبر من عرض وجهات النظر و التأثير في الناس". ( أحمد محمد عليق وآخرون، 2004 134 ).

## 25 - من حيث مدى مساعدة الاتصال الشخصي في خلق روح التعاون و تنمية روح الصداقة بين الموظفين :

من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول المعروضة رقم ( 25 ) يتضح لنا أن النسبة الغالبة العالية هي الإجابة بنعم و ذلك بنسبة ( 83.33 % ) فهذه النسبة يرون بأن الاتصال الشخصي يساعد في خلق روح التعاون و تنمية روح الصداقة بين الموظفين داخل الإذاعة و يعود ذلك إلى أن الاتصال الشخصي يخلق نوع من التفاعل بين الموظفين فيكون هناك تواصل مباشر بدون وجود وسيلة و هذا يقوي الصلة و العلاقات بين الموظفين فيما بينهم فيكون هناك نوع من الثقة المتبادلة و التعاون في إنجاز الأعمال و غيرها فبا يخص الإذاعة و بالتالي هذا من شأنه يساعد على تحسين الأداء و ارتفاع في مستوى المردود المهني فهذا يؤدي إلى تنشيط العمل الإذاعي و هذا ما أكده أبو عرقوب: "أن الاتصال الشخصي له دور كبير في التعاون الاجتماعي و الاحتكاك حتى لو من ناحية تبادل وجهات النظر فنجد أن هذا النوع من الاتصال يقوي العلاقات الاجتماعية و يزيد من تفهم الآخرين لبعضهم البعض بالإضافة إلى ذلك أن الاتصال الشخصي هو عملية حيوية و أساسية لتقوية العلاقات الإنسانية بين بني البشر أفراداً

و مؤسسات أمة من الأمم أن تعيش دون استخدامه مهما تقدمت في التكنولوجيا لمعلومات ووسائل الاتصال". (إبراهيم أبو عرقوب ، 2009 ، ص 124 )

في حين نجد الذين أجابوا بأنهم يساعدونهم نسبيا هم يرون أن الاتصال الشخصي يساعد نسبيا في روح التعاون و تنمية روح الصداقة بين الموظفين داخل الإذاعة .

## 26 - من حيث أهم المميزات التي حققها الاتصال الشخصي على المردود المهني :

يتضح لنا من خلال ملاحظتنا لمعطيات الجدول رقم ( 26 ) أن المميزات التي حققها الاتصال الشخصي على المردود المهني داخل الإذاعة فكانت الإجابة بإقامة علاقة جيدة مع الموظفين ويرجع ذلك إلى مدى معرفتهم بعضهم البعض لأن تربطهم علاقة قوية جدا و بالإضافة إلى ذلك مدتهم في العمل كانت طويلة و قديمة جدا و بالإضافة إلى ذلك مدتهم في العمل فالكمل أجابوا بأنهم يمثلون أسرة عمل واحدة و هذه العلاقة الإنسانية بين الموظفين تمثلت في الصداقة و المحبة و هذا يدل على المعاملة الجيدة التي يتلقونها و ذلك من خلال استخدام مهارات الاتصال الشخصي و بالتالي يرجع ذلك بالفائدة على المردود المهني داخل الإذاعة.

أما في المرتبة الثانية فكانت الإجابة باكتساب خبرة في العمل ذلك فإن الاتصال الشخصي يساعد الموظفين في اكتساب خبرة في العمل و ذلك من خلال التفاعل بينهم وجها لوجه و احتكاكهم بمن هم أكثر منهم خبرة و أقدميه في العمل فكما يوضح ذلك محمد سيد فهمي: " أن الاتصال الشخصي يحقق التفاعل بين المرسل و المستقبل حيث يتم هذا النوع من

الاتصال بطريقة مباشرة وجها لوجه ويسير هذا النوع في اتجاهين أي من المرسل إلى المستقبل و من المستقبل إلى المرسل ، مما يجعل فرصة المشاركة و اكتساب الخبرة أكبر". ( محمد سيد فهمي 2011، ص 97 ).

أما بالنسبة لأفراد العينة المتبقية فهم أجابوا بأن الاتصال الشخصي لم يحقق لهم أي شيء أي لم يحقق لهم أي فائدة و لم يساعدهم في تحسين المردود المهني. فالاتصال الشخصي له دور كبير في تقوية العلاقات الإنسانية بين الموظفين و مساعدتهم على اكتساب الخبرة للوصول إلى أهداف الإذاعة.

## النتائج العامة للدراسة :

يمكن الإجابة عن التساؤل الرئيس : كيف يساهم الاتصال الشخصي في تنشيط العمل

الإذاعي ؟ بعد الإجابة عن الأسئلة الفرعية التي تم طرحها تساؤلات للدراسة كمايلي :

### 1 - فيما يتعلق بأبرز أساليب ووسائل الاتصال الشخصي أثناء تواصل موظفي إذاعة

الجزائر بالوادي، نستنتج من هذه الدراسة أن التواصل بين الموظفين أثناء العمل يكون بشكل

دائم و ذلك نظرا لطبيعة العمل، في حين كان الاتصال الفردي هو السائد بين الموظفين، بحكم

أنه - الاتصال الفردي - يسهل الاحتكاك بين الموظفين بعضهم البعض الأخذ و العطاء و

تفادي الأخطاء لضمان تادية الواجبات و أداء المهام المفروضة باعتبار أن الاتصال الفردي

إلزامي و ضرورة ملحة لسير العمل و ذلك لأنه من أقوى الوسائل في تقوية أواصر العلاقة و

المودة بين الموظفين، كما نستنتج أيضا أن الهاتف النقال من أكثر وسائل الاتصال استخداما في

الإذاعة، بحكم أنه يسهل الاتصال بين الموظفين مقارنة بالوسائل الأخرى و باعتبارهمحرك

رئيسي و أساسي داخل الإذاعة، بالإضافة إلى أنه جهاز سريع الأداء و متوفر لدى كل

الموظفين و يستخدمون بشكل دائم، كما نستنتج أن هناك تداول نقاشات و حوارات بين

الموظفين حول شؤون العمل، وذلك لأهميتها في الإذاعة من أجل التعرف على آراء الموظفين

حول سير عمل في الإذاعة و هذا يدل على حرصهم على مناقشة الموظفين مع بعضهم

البعض حول كل ما يخص العمل للاحتكاك من هم أكثر منهم خبرة و التأكيد بأنهم قادرين

على تحمل المسؤولية، و نستنتج أيضا أن هناك اجتماعات دورية بين الرؤساء و المرؤوسين

داخل الإذاعة و ذلك لأهمية هذه الوسيلة، التي من خلالها يتلقى الموظفين التعليمات المتعلقة بالعمل ، و تعد هذه الوسيلة من أهم وسائل الاتصال الشخصي و ذلك لأنها ذات أهمية و تأثير مباشر على الموظفين لأنها عن طريق الاجتماعات يتم مناقشة العمل بصورة جماعية و في وقت واحد أمام الجميع ، كما تتيح الاجتماعات فرصة للنقاش المباشر و عرض وجهات النظر المختلفة بين الرئيس و المرؤوسين، بالإضافة إلى أغلب أفراد العينة يستخدمون مهارة الاستماع لأنها من أهم مهارات الاتصال الشخصي التي تعتبر جزءا لا يتجزأ من العمل الإذاعي، فالاستماع الجيد للمرسل يشجعه على التعبير على حاجاته ، و بالشكل الذي يرضيه، فالاستماع له أهمية كبير في تحقيق التواصل بين الموظفين و مساعدتهم و توصيل الشعور بتقبلهم و التفاعل معهم و احترامهم، كما أن إجابة عن الاستماع هي أفضل وسيلة للدفاع عن الآراء و الأفكار و إقناع الآخرين بها كما أنه من أهم مبادئ النجاح في التعامل مع الآخرين و التأثير فيهم .

أما فيما يخص الأساليب المفضلة حسب رأي الموظفين، فأغلبهم فقد صرحوا أن المقابلة الشخصية هي أفضل وسيلة و ذلك لما لها أهمية كبيرة فهي تعد من أسرع الأساليب و أكثرها فعالية لأنه يكون فيه التواصل عن طريق الإيماءات و ملامح و تغيرات الوجه أي يكون الاتصال مباشر وجها لوجه في حين نستنتج أن هناك إبداء رأي الموظفين حول المواضيع عندما يجدونها غير مناسبة أثناء عملهم و هذا يدل أنه هناك حرية للتعبير و الرأي هذا بالإضافة إلى الأشكال الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة هي ذات فعالية و هذا ما يؤدي إلى

تنشيط العمل داخل الإذاعة و نجاح العمل الإذاعي بصفة عامة، كما نستنتج أيضا أن هناك رض الموظفين على الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة و هذا ما يؤدي إلى تحسين المردود المهني وجودة العمل الإذاعي .

## 2 - فيما يتعلق بأهم معوقات الاتصال الشخصي داخل الإذاعة الجزائر بالوادي لقد اتضح أنه

أحيانا يكون قطع للحوار أثناء المناقشة من خلال اجتماعات الموظفين التي تجرى مع مسؤول الإذاعة و هذه الانقطاعات تعيق الاتصال الشخصي بين الموظفين ، كما نستنتج أن معظم أفراد العينة لا ينتابهم الشعور بالخجل أثناء اتصالاتهم مع بعضهم أثناء المقابلات العمل ، و ذلك باعتبار أن أغلب الموظفين ذو مستوى جامعي يمكنهم من التعبير و توصيل المعلومات لديهم الجرأة و سلامة النطق و اللباقة في الكلام و فصاحة اللسان تلعب دورا كبير في عدم الشعور بالخجل أثناء اتصالاتهم مع زملائهم داخل الإذاعة و ما تم استنتاجه أيضا هو أن أفراد العينة يتحكمون في انفعالاتهم أثناء حدوث بعض المشاكل خلال العمل و هذا راجع لارتفاع مستواهم التعليمي و قوة شخصيتهم ، و نستنتج أيضا أن أغلب الموظفين لا يحبون فرض الأوامر على زملائهم فهم متقاربين في المستوي و العمر، فالأوامر أغلبيتها تكون ناجحة على كل الموظفين فردا الذين يعملون داخل الإذاعة، أما فيما يتعلق بالعوامل التي تحول دون استخدام الموظفين لمهارات الاتصال الشخصي الناجح داخل الإذاعة فنستنتج أن نقص الخبرة هو العامل الرئيسي في عدم استخدامهم لمهارات الشخصي و هذا يعود ربما للفترة القليلة منذ

التحاقهم بالعمل داخل الإذاعة لأنه يعتبر نقص الخبرة و عدم التخصص من العوائق التي تمنع الموظفين من الاستفادة من مهارات الاتصال الشخصي داخل الإذاعة .

### 3 - فيما يتعلق بالأثر الذي يتركه الاتصال الشخصي على المردود وجودة العمل الإذاعي

للموظفين، نستخلص أن الاتصال الشخصي الناجح بين الموظفين يمكنه أن يعطيهم الراحة أثناء أدائهم لعملهم حيث يتميز بتأدية أكثر سهولة و أكثر يسرا و إقناعا، و يفيد الحصول على الاستجابة الشفوية، و ملاحظة تعبيرات الوجه و انفعالات المستمع كما نستخلص من الدراسة أيضا أنه أكسب الموظفين مهارات ساعدتهم في التحسن من مردودهم المهني داخل الإذاعة كمهارة الحديث و الكتابة، ما زاد من الارتفاع من مستوى جودة العمل الإذاعي و الذي أدى إلى تنشيطه أكثر فأكثر، و ما تم استنتاجه أيضا أن التعامل وجها لوجه مع بقية الموظفين يساعدهم أكثر في نجاح العمل داخل الإذاعة ، حيث ترك لهم انطبعا إيجابيا لأن الاتصال الشخصي يعمل على رفع الروح المعنوية لدى المرؤوسين عندما يتم الاتصال المباشر بينهم و بين رؤسائهم فهو يتيح لهم الفرص المتكافئة أمام الموظفين للتعبير عن آرائهم و ذلك فإنه يعتبر أحد أهم الأساليب التي تجعل الموظفين منخرطين مع جماعات العمل، ذلك أن الاتصال الشخصي يتم بشكل مباشر و هذا يسهل اندماجهم مع بقية الموظفين و كل هذا يرجع بالفائدة على الإذاعة بالإضافة لأنه أساس قيام العلاقة بين الموظفين في إطار معين و منهم و يساهم في خلق جو عمل مناسب داخل الإذاعة و هذا ما يساعد على المساهمة في تحسين الأداء و المردود المهني داخل الإذاعة، كما نستخلص أيضا أن أغلبية المبحوثين و ذلك بنسبة

(83.33%) يرون بأن الاتصال الشخصي يساعد في خلق روح التعاون و تنمية روح الصداقة بين الموظفين داخل الإذاعة، فالإتصال الشخصي يعمل على تماسك أفراد التنظيم و عمل النزاعات بين الأفراد و إعطائهم قيمة العمل على بناء روح الجماعة و رفع الروح المعنوية للموظفين، كما يوجه سلوك الأفراد من ناحية تحقيق الأهداف بالإضافة إلى توجيه الموظفين في أداء مهامهم كما نستنتج أيضا أن أهم الميزات التي حققها الإتصال الشخصي على المرود المهني داخل الإذاعة كثيرة، فهو يساعد على إقامة علاقة جيدة مع الموظفين و اكتساب خبرة في العمل، فنستنتج أن الإتصال الشخصي يساعد على تكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء و المرؤوسين و بعضهم البعض فمقدرة الفرد على التعبير عن وجهة نظره و توصيل رأيه يضمن إلى حد كبير حلا لمشاكله في العمل و مع مرور الوقت يكسبه الخبرة إذن يمكن القول بأن الإتصال الشخصي له دور كبير في تقوية العلاقات الإنسانية بين الموظفين و مساعدتهم على اكتساب الخبرة و الوصول إلى الأهداف التي تسعى إليه الإذاعة .

**بعد الإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة، يمكن الإجابة على سؤالها الرئيسي كالآتي :**

يمكن القول بأن الإتصال الشخصي له دور كبير في تنشيط للعمل الإذاعي و ظهر ذلك من خلال قوة تواصل الموظفين مع بعضهم الذين يعملون داخل إذاعة الجزائر بالوادي، حيث كان الإتصال الشخصي له دور في إقامة علاقات طيبة فيما بينهم و هذا ما انعكس إيجابا و أدى إلى ترك أثر جيد على الإتصال الشخصي و ذلك من خلال تحسين المرود المهني و الارتفاع من مستوى جودة العمل الإذاعي، و من خلال هذا يمكن لنا أن نستنتج قيمة و أهمية

الاتصال الشخصي و دوره في تحسين الأداء و مردود الموظفين فهو يعد عامل مهم و المحرك الأساسي داخل الإذاعة ، و بالتالي يمكن القول أن الدور الذي يقوم به الاتصال الشخصي هو الذي جعله يحتل مكانة متميزة داخل الإذاعة التي تدرك أن تحقيق السير الجيد يتطلب إستراتيجية اتصالية فعالة تستجيب لمتطلبات الموظفين، هذه المكانة ترجع لتميز الاتصال الشخصي بالسرعة و المرونة، كما أنه يساهم في خلق روح المبادرة و التعاون بين العمال و الثقة المتبادلة بين الرئيس و المرؤوسين، و هذا ما يؤدي إلى استقرار العاملين، و بالتالي تحسن في مردود المهني، و هذا ما أدى إلى تحقيق نتائج جيدة على الإذاعة .

حالات

## خاتمة

من خلال الفصول التي تناولتها الدراسة يمكن الوصول إلى خاتمة تلخص من خلالها أهم النقاط التي استعرضتها هذه الفصول سواء النظرية منها أو التطبيقية.

فمن خلال الفصل الأول للدراسة تم ضبط إشكالية هذا الموضوع و أسباب اختيارنا له، كما تم تحديد المفاهيم التي تضمنتها الدراسة، و تم التعرض لبعض من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

أما الفصل الثاني تطرقنا فيه للاتصال الشخصي حيث شمل هذا الفصل على مبحثين مبحث أول كان حول الاتصال حيث شمل هذا المبحث أهمية و أهداف الاتصال عناصره و أهدافه، و كذا أسسه ووظائفه، أما المبحث الثاني كان حول الاتصال الشخصي فتطرقنا فيه إلى خصائص و أهمية الاتصال الشخصي، ووسائله و أساليبه، و كذا مزاياه و عيوبه التي تنعكس على المرسل و المستقبل في العملية الاتصالية .

أما الفصل الثالث من هذه الدراسة فتناولنا فيه حول نشأة و تطور الإذاعة، حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، مبحث أول كان حول الإذاعة بصفة عامة حيث تطرقنا في هذا المبحث إلى نشأة و تطور الإذاعة في العالم و في الوطن العربي لنصل نشأتها و تطورها في الجزائر و ذلك عبر مراحل زمنية، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه خصائص الإذاعة و أنواعها، و كذا تطرقنا إلى وظائفها و أهدافها بالإضافة إلى دورها سواء كان على الفرد و على المجتمع، و ذلك باعتبارها مؤسسة إعلامية اتصالية تهدف إلى نقل الأخبار و المعلومات من مكان لآخر.

و من خلال الجزء التطبيقي للدراسة تحصلنا على نتائج عدة تتعلق بمساهمة الاتصال الشخصي في تنشيط العمل الإذاعي، و هذا من خلال حصولنا على أرقام و إحصائيات تتعلق بجوانب عدة شملها الموضوع، و التي تم عرضها في جداول إحصائية بسيطة، يمكن من خلالها أن نستخلص أن مساهمة الاتصال الشخصي له دور كبير و فعال في تحسين العلاقات بين الموظفين و كذلك لما له تأثير على سلوكهم و تصرفاتهم و هذا ما يحفزهم لبذل مجهود

أكبر في العمل داخل الإذاعة، و بالتالي يزيد من تنشيط العمل أكثر فأكثر و هذا ما يؤكد أن الاتصال الشخصي ذو أهمية كبيرة للإذاعة، فهو المحرك الأساسي لمعظم العمليات التي تكون داخلها، و بالإضافة إلى دوره الكبير في تحسين المردود المهني و الارتفاع من مستوى جودة العمل الإذاعي .

إذن فإن الاستغلال الأمثل لأساليب و مهارات الاتصال الشخصي من طرف موظفين الإذاعة يمكنهم من الوصول إلى أفضل درجات تحسين مستوى المردود المهني و جودته و ذلك لتحقيق أهداف العمل الإذاعي و تنشيطه بكفاءة عالية و بصورة حسنة .

قائمة المصادر

والمرجع

## قائمة المراجع :

### الكتب:

- 1- إبراهيم زيوش: فنيات التحرير والتأثير في الإذاعة و التلفزيون، مطبعة النور، د م ن، د ط، 2008.
- 2- إبراهيم إمام : الإعلام الإذاعي والتلفزيوني : دار الفكر العربي، مصر، ط2، 1985.
- 3- أبو عرقوب إبراهيم:الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجد لاوي للنشر والتوزيع، عمان، د ط، 2009.
- 4- أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2006.
- 5- أحمد محمد موسى:مدخل إلى الاتصال الجماهيري، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، د ط 2009.
- 6- إسماعيل علي سعد: الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، د ط، 2007.
- 7- بسام عبد الرحمن المشاقبة:نظريات الاتصال، دار أسامة، الأردن، د ط، 2011.
- 8- بشير العلق:الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار البازوري، الأردن، 2009.

9- بشير العلق:، نظريات الاتصال (مدخل متكامل) ،دار اليازوري، الأردن د ط ،د  
س ن.

10- ببير ألبير: تاريخ الإذاعة والتلفزة، دم ن، د ط ،دس ن.

11- جبران مسعود: الرائد (معجم لغوي عصري) ، دار العلم للملايين، لبنان، ط7،  
1992.

12- جمال العيفة: الإتصال الشخصي ودوره في العمل السياسي-دراسة ميدانية،  
رسالة دكتوراه منشورة، الجزائر: جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية  
والإعلام، 2007.

13- جمال محمد أبو شنب: نظريات الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية،  
الأزاريطة، د ط، 2006.

14- جيهان أحمد رشتي: الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة،  
د ط، 1975.

15- حسن عماد مكاوي وليلى حسن السيد:الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار  
المصرية اللبنانية،د م ن د ط ، دس ن .

16- حسن عماد مكاوي: نظريات الإعلام، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، د ط،  
2009.

17- حسنين شفيق: سيكولوجية الإعلام دراسات متطورة في علم النفس الاعلامي، دار  
فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، 2010.

- 18- حسين خريف: المدخل إلى الاتصال والتكيف الاجتماعي، د م ن ، د ط، د سن .
- 19- حصة محمد آل مساعد: مهارات الاتصال والتفاعل، علم الكتب ، القاهرة، ط1، 2011.
- 20- خضير شعبان: مصطلحات في الإعلام والاتصال، دار اللسان العربي، للتأليف والنشر، د م ن، ط1، 2001.
- 21- ذوقان عبيدات و آخرون: البحث العلمي - مفهومه و أدواته و أساليبه، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، ط5 ، 1996.
- 22- راكان عبد الكريم حبيب وآخرون: مهارات ووسائل الاتصال، مكتبة دار جدة، السعودية، د ط، 2004
- 23- ربحي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، ط1، 2005.
- 24- ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس: وسائل الاتصال التعليم، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2003.
- 25- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2000.
- 26- رضوان بلخيري و سارة جابري: مدخل للإتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2013.

- 27- سعيد فاضل: محاضرات في تصميم البحوث الجامعية و تنفيذها، مكتبة وهران،  
دمن، د ط ، 1997.
- 28- سلوى عثمان صديقي وأميرة منصور يوسف: الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار  
المعرفة الجامعية، مصر، د ط، 2005.
- 29- شعبان فرج: الإتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، د ط، 2009.
- 30- شعبان مالك: دور الإذاعة المحلية في نشر الوعي الصحي لدى الطلبة  
الجامعيين، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التتمية، معهد علم الاجتماع  
قسنطينة، 2002.
- 31- الشعراوي عايد فضل: الإعلان والعلاقات العامة ، الدار الجامعية للطباعة  
والنشر، بيروت، د ط، 2001.
- 32- شهيناز طلعت: وسائل الإعلام والتتمية الاجتماعية، دراسة نظرية مقارنة  
وميدانية في المجتمع الريفي، المكتبة الانجلو مصرية، القاهرة، 1995.
- 33- صلاح عبد الحميد: الإعلام وثقافة الصورة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع،  
القاهرة، ط 1، 2013.
- 34- طلعت إبراهيم لطف: أساليب و أدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للطباعة و  
النشر، القاهرة ، د ط ، 1995.
- 35- عاطف عدلي العبد: المداخل الأساسية لدراسة علم الاتصال الجزء الأول، خلية  
الإعلام، جامعة القاهرة، 1988.

- 36- عبد الباقي زيدان: قواعد البحث الاجتماعي، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة ، د ط ، 1974
- 37- عبد الحافظ سلامة:الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، د ط، 2007.
- 38- عبد العزيز شرف، المدخل إلى وسائل الإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، ط2، 1989.
- 39- عبد الله محمد عبد الرحمان:سوسيولوجيا الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية،القاهرة ، د ط،2006.
- 40- عبد الله محمد عبد الرحمن:نظريات الإعلام، دار المعارف، القاهرة د ط،د س ن.
- 41- عبد الناصر جندلي: تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ، د ط ،د س ن .
- 42- عبيدة صبطي، فؤاد شعبان: تاريخ وسائل الاتصال و تكنولوجياياته الحديثة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، د ط، 2012.
- 43- عصمت عدلي العبد وماجي الحلواني:الأنظمة الإذاعية والتلفزيونية، دار الفكر العربي، القاهرة، د ط،1987.
- 44- عليق أحمد محمد وآخرون:وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ،دار الفكر للنشر والتوزيع، القاهرة، د ط،2001.

- 45- عمار بوحوش و محمد الذنبيات، **مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، الجزائر، د ط، 1985**
- 46- عيشوش فريد: **الاتصال في إدارة الأزمات، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، د ط، 2011.**
- 47- غريب سيد أحمد وآخرون: **علم إجتماع الإتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، د ط، 2004.**
- 48- فاتن عبد الفتاح محمد العبهري: **دور الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونسيف - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير منشورة، الأردن: جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام، 2011.**
- 49- فاطمة عوض صابرو آخرون: **أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، د م ن، د ط، 2006.**
- 50- فضيل دليو: **الاتصال - مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2003.**
- 51- فضيل دليو: **مقدمة في وسائل الجماهيري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د ط، 1998.**
- 52- فؤاد شعبان وعبيدة صبطي: **تاريخ وسائل الاتصال و تكنولوجياته الحديثة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، د ط، 2012 .**

- 53- لارامي فالي: البحث في الاتصال عناصر منهجية، ترجمة ميلود سفاري وآخرون، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، الجزائر، د ط، 2004.
- 54- ماجي الحلواني:مدخل إلى الفن الاذاعي والتلفزيوني و الفضائي، عالم الكتب للنشر والتوزيع و الطباعة، القاهرة، د ط ،2002.
- 55- مازن سليمان الحوش: الإتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير منشورة، باتنة: جامعة العقيد الحاج لخضر كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، 2006.
- 56- محمد سيد فهمي: فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، د ط،2010.
- 57- محمد الدبس السردى:الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتباتومراكز المعلومات، دار إثراء، الأردن، د ط، 2011.
- 58- محمد الفاتح الحمدي وآخرون: تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة الإستخدام والتأثير، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع،الجزائر،ط2011، 1 .
- 59- محمد بهجت :العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، د ط، د س ن .

- 60- محمد جاسم فليحي الموسوي: نظريات الإتصال و الإعلام الجماهيري الأكاديمية العربية المفتوحة فيالدنمارك، كلية الأدب والتربية قسم الإعلام والاتصال، د م ن ، د ط، 2002.
- 61- محمد سيد فهمي:مهارات الاتصال فيالخدمة الاجتماعية، الدنيا للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، د ط، 2011 .
- 62- محمد عاطف غيث وآخرون: تاريخ التفكير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، د م ن، د ط، 1987.
- 63- محمد عبد الحميد:نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، د م ن ، ط1، 1997.
- 64- محمد محمود مهدي: مدخل في تكنولوجيا الاتصال الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، د ط، د س ن.
- 65- محمد مسلم:مقدمة في علم النفس الاجتماعي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، د ط، 2007.
- 66- محمد منير حجاب: وسائل الاتصال نشأتها وتطورها، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2008.
- 67- محمود حسن إسماعيل: مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، دار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003.

68- محمود عليان المشوط: علم النفس الإعلامي، مطبعة الدواوي، دمشق، د ط،  
1988.

69- محمود عودة: أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، دار النهضة العربية للطباعة  
والنشر بيروت، د ط ، 1988.

70- محمود محمد غانم: المدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار المعرفة الجامعية،  
مصر، د ط ، 2003.

71- مخلوف بوكروح: الاتصال الشفوي كيف تنمي مهارات الأداء، مطبعة حسناوي  
مراد، الجزائر، د ط ، 2006.

72- مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس إعداد البحث العلمي للرسائل الجامعية،  
مؤسسة الوراق، الأردن، د ط، د س ن .

73- مصطفى حميد كاظم الطائي: الفنون الإذاعية والتلفزيونية وفلسفة الإقناع، دار  
الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، ط1، 2007.

74- مصطفى عيسى فلاته: الإذاعة السمعية وسيلة اتصال وتعليم، جامعة الملك  
سعود، الرياض، د ط، 1997.

75- مصطفى محمود أبو بكر و عبد الله البريدي: الاتصال الفعال مدخل استراتيجي  
سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، د ط ،  
2008.

76- منال هلال المزهرة:، نظريات الاتصال، دار المسيرة، عمان، د ط، 2012.

77- منتدر عبد الحميد الضامن: أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، عمان، د ط،  
د س ن .

78- موسي علي شهاب: علم الاجتماع الإعلام، درا أسامة للنشر والتوزيع الأردن، ط1،  
2001.

79- مي العبد الله : نظريات الإتصال، دار النهضة العربية، بيروت ، ط1 ، 2006.

80- نعيمة واكد: مبادئ في علم الاتصال، طاكسيج كوم للدراسات والنشر والتوزيع،  
الجزائر، د ط، 2011.

81- وليد وادي النيل مسعود حجازي: علاقة الاتصال الشخصي بين المراهقين بالمعرفة  
من الصحف، دراسة مسحية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الاعلام وثقافة الطفل،  
معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، 2000.

المواقع الالكترونية :

82-<http://www.radiosouf.com>.

83-<http://www.cfpdz.com>

84-<http://www.bohoutmadrassia.blogspot.com>.

85-<http://www.lachyab.jeeran.com>

ماتة

الملحق رقم (1)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمدة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

تخصص: علم اجتماع الاتصال

سنة : ثانية ماستر

استبيان مذكرة بعنوان

دور الاتصال الشخصي في تنشيط العمل الإذاعي

دراسة ميدانية على موظفي إذاعة الجزائر بالوادي

في اطار إعداد مذكرة تخرج للحصول على شهادة الماستر نرجو منكم الإجابة على الأسئلة المطروحة بوضع إشارة في الخانة المناسبة علما أن إجاباتكم ستبقى في سرية تامة و لن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية مع كامل الاحترام و التقدير .

إشراف الأستاذ

حمزة قدة

من إعداد :

آسيا زيدان

و في الأخير لكم منا جزيل الشكر و الامتنان على حسن تعاونكم و شكرا .

السنة الجامعية 2015 - 2016

## المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر  أنثى
- 2- العمر : .....
- 3- المستوى التعليمي : .....
- 4- الاقدمية في العمل : اقل من سنتين  أكثر من سنتين
- 5- نوع المنصب الوظيفي :  
منشط  صحافي  تقني   
مخرج  إداري

## المحور الثاني : ابرز أساليب و وسائل الاتصال الشخصي أثناء تواصل موظفي إذاعة الجزائر بالوادي

- 6- هل تتواصل مع الموظفين أثناء العمل ؟  
دائما  أحيانا  نادرا
- 7- ما هو شكل الاتصال السائد بين الموظفين في إذاعة الجزائر بالوادي ؟  
فردى  جماعى   
أخرى تذكر .....
- 8- ما هي أهم وسائل الاتصال المستعملة بين الموظفين داخل إذاعة الجزائر بالوادي ؟  
الهاتف الثابت  الهاتف النقال   
الانترنت  مراسلات   
أخرى تذكر .....
- 9- هل تتداول بين الموظفين في الإذاعة نقاشات و حوارات حول العمل ؟  
نعم  لا  أحيانا

10- هل هناك اجتماعات دورية بين الرؤساء و المرؤوسين داخل إذاعة الجزائر بالوادي ؟

نعم  لا  أحيانا

أخرى تذكر .....

11- ما هي مهارات الاتصال الشخصي التي تستخدمها أثناء العمل؟ ( يمكنك اختيار أكثر

من إجابة )

مهارة الحديث  مهارة الاستماع

مهارة الكتابة  مهارة القراءة

12- في رأيك ما هو أفضل أسلوب تستعمله أثناء العمل الإذاعي؟ ( يمكنك اختيار أكثر من

إجابة )

مقابلة شخصية  الاجتماعات  مراسلات

الهاتف  الأسلوب الكتابي  الأسلوب الشفوي

تعبيرات الوجه

أخرى تذكر .....

13- هل يمكنك أن تبدي رأيك حول موضوع تجده غير مناسب أثناء عملك في إذاعة

الجزائر بالوادي ؟

نعم  لا  أحيانا

14- هل تجد أن أشكال الأساليب الاتصالية الموجودة داخل الإذاعة ذات فعالية ؟

نعم  لا  أحيانا

15- هل أنت راض على الأساليب الاتصالية داخل إذاعة الجزائر بالوادي ؟

نعم  لا  أحيانا

### المحور الثالث : أهم معوقات الاتصال الشخصي داخل إذاعة الجزائر بالوادي

16- من خلال اجتماعات الموظفين مع مسؤول الإذاعة هل يتم خلاله قطع الحوار أثناء

المناقشة ؟

نعم  لا  أحيانا

17- هل ينتابك الشعور بالخجل أثناء مقابلات العمل ؟

نعم  لا

18- هل تتحكم في انفعالاتك أثناء حدوث بعض المشاكل خلال العمل ؟

نعم  لا  أحيانا

19- هل تحب فرض رأيك على باقي زملائك في العمل ؟

نعم  لا  أحيانا

20- في رأيك ما هي العوامل التي تحول دون استخدام الموظفين لمهارات الاتصال

الشخصي الناجح داخل إذاعة الجزائر بالوادي ؟ عدم التخصص نقص الخبرة

عدم التحكم الجيد

أخرى تذكر .....

### المحور الرابع : الأثر الذي يتركه الاتصال الشخصي على المردود المهني و جودة العمل الإذاعي للموظفين

21- هل ترى أن الاتصال الشخصي الناجح بين الموظفين يمكنه أن يعطيك الراحة أثناء

أدائك لعملك ؟

نعم  لا

22- هل يمنحك الاتصال الشخصي مع زملائك مهارات يمكنها أن تحسن من مردودك

المهني داخل إذاعة الجزائر بالوادي ؟

نعم  لا

23- هل التعامل وجها لوجه مع بقية الموظفين يساعدك أكثر في نجاح عملك داخل إذاعة

الجزائر بالوادي ؟

يساعد  لا يساعد  يساعد نسبيا

في حالة يساعد أو يساعد نسبيا . وضح ذلك؟

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

24- هل يعتبر الاتصال الشخصي احد أهم الأساليب التي تجعلك منخرطا مع جماعة العمل

داخل إذاعة الجزائر بالوادي؟

نعم  لا

25- يساعد الاتصال الشخصي في خلق روح التعاون و تنمية روح الصداقة بين الموظفين

داخل إذاعة الجزائر بالوادي ؟

نعم  لا  يساعد نسبيا

26- في رأيك ما هي أهم الميزات التي حققها الاتصال الشخصي على المردود المهني

داخل إذاعة الجزائر بالوادي؟

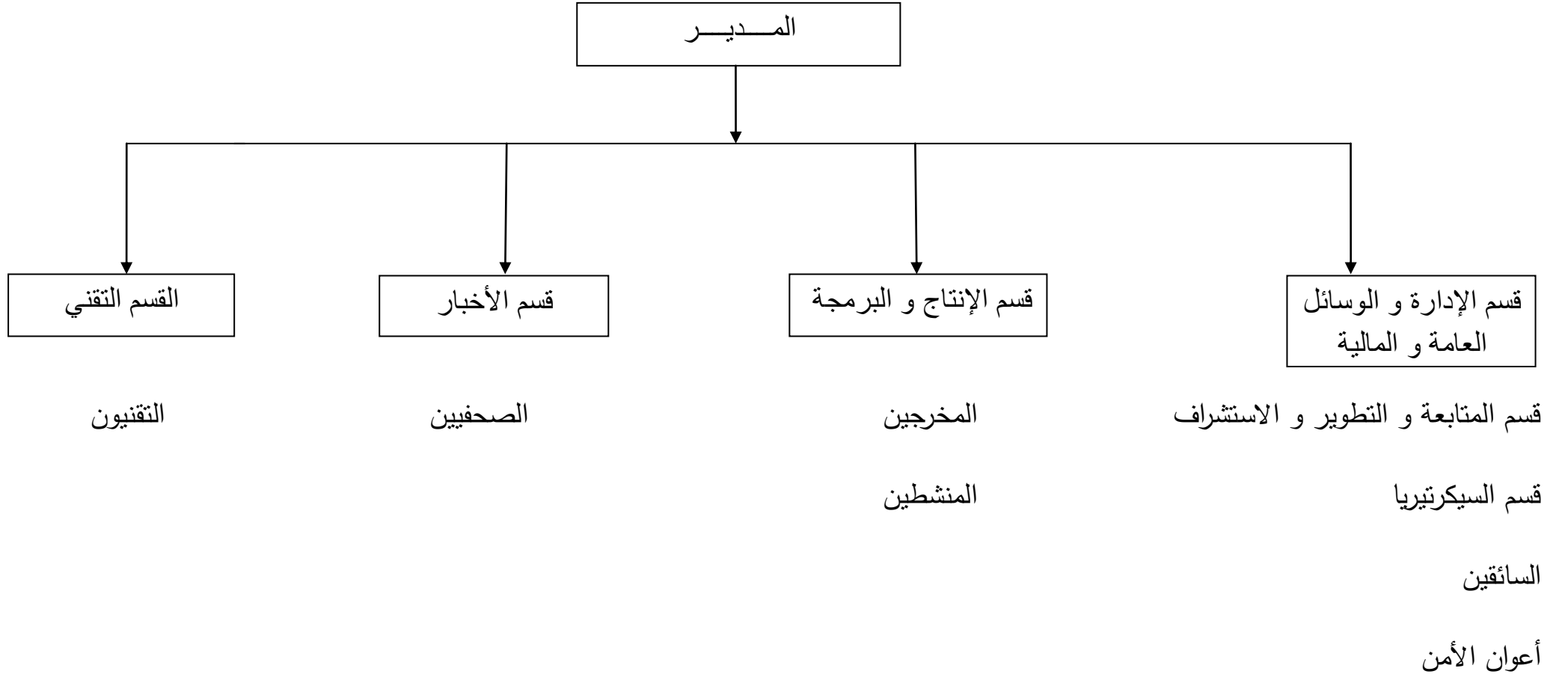
إقامة علاقة جيدة بين الموظفين  اكتساب خبرة في العمل

لم يحقق شيء

أخرى تذكر .....

.....  
.....

الملحق رقم (02) الهيكل التنظيمي لإذاعة الوادي



## الملحق رقم (03) مقابلة مع السيد عادل عازب مدير الإنتاج بإذاعة الوادي

- 1- ما هي أكثر أنواع الاتصال الموجودة داخل الإذاعة ؟ وما هو أكثر نوع للاتصال الأكثر تداولاً ؟
  - 2- هل الاتصال بين الموظفين و المدير يكون بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ؟
  - 3- ما هي الوسائل الأكثر فعالية و نجاعة التي تجعل الاتصال داخل الإذاعة ناجح ؟
  - 4- هل التواصل مباشرة يساعد على نجاح العمل داخل الإذاعة ؟
  - 5- ما هو أفضل أسلوب يستخدم أثناء العمل داخل الإذاعة ؟
  - 6- هل هناك اجتماعات دورية يومية أو أسبوعياً تجرى قبل الانطلاق في العمل وذلك لتشجيع الاتصال الشخصي وتحسين جودة المردود المهني ؟
  - 7- عندما يكون هناك اجتماع داخل الإذاعة فهل يكون هناك اتصال شخصي أم لا ؟
- هل ترى أن الاتصال السائد في الإذاعة تراها فعال أم لا ؟

