

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر . بسكرة .

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

دور الهيئات العرفية في معالجة الأزمات

الاتصالية داخل المجتمع المحلي

• دراسة حالة نشاط الهيئات العرفية المزابية بقصر غرداية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

بوزيد رملي

إعداد الطالب:

أحمد عبونه

السنة الجامعية: 2013/2014

إهداء

أصل البداية فكرة، وأصل الفكرة دوافع وما أصعب تجسيد الأفكار على أرض الواقع. أهدي
نتاج هذا الجهد وعصارة هذا العمل إلى اللذين

ساعداني على جعل الفكرة واقعا:

إلى التي أهدتني نور الحياة وسقتني من دفقات حبا ورعايتها وتعهدت بالرعاية خطواتي
ورسمت معي أحلام حياتي والدي الحبيبة أطال الله في عمرها وأدامها لي نبعا صافيا أمحو به
كدر الأيام.

إلى الذي استلهمت منه معنى الثبات وزرع في قلبي حب العلم ووضع بين جنباتي القوة
والعزيمة والدي العزيز، أدامه الله لي ظلا وارفا ألجا إليه كلما
لفحتني حرارة الزمن.

إلى كل من يؤمن بأن دروب العلم وعرة و بأن الحقيقة بنت البحث والنفس المصرة و بأن
الورود بدون أشواك لا يمكن أن تكون إلا مجرد صورة.

إلى كل من لم يتوان في مجارة التيار و الخوض في عميق الأفكار و العيش مع مشاكسات
الأقدار.

شكر وعرفان

أستاذنا الكريم: بوزيد رملي.

بعد الله سبحانه وتعالى على جميع نعمه، لولا ما جدتم به علي من توجيه رشيد ورأي سديد ونصح مفيد ما كان ليتيماً لي الأمر لأنجز هذا العمل، فلا أملك عرفانا بما تفضلتم به علي إلا أن أسدي لكم وافر الشكر وأتقدم لكم بعميق الإمتنان، وخالص التقدير عسى الله أن يديمكم في خدمة العلم، وجعلكم منارة يقتبس منها الجميع، وينفع بكم البحث العلمي، فحياكم الله أستاذنا الفاضل وسدد خطاكم، آمين....

أحمد عبونه

فهرس الدراسة

إهداء

شكر وعران

فهرس الجداول

مقدمة:أ-ت

1 - إشكالية الدراسة: 2

2 - أسباب الدراسة : 4

(1) أسباب موضوعية : 4

(2) أسباب ذاتية : 5

3 - أهداف الدراسة : 5

4 - أهمية الدراسة : 6

5 - نوع الدراسة : 7

6 - منهج الدراسة: 8

7- أدوات جمع البيانات: 10

8 - عينة الدراسة: 13

9 - مجالات الدراسة: 16

10- تحديد المفاهيم: 18

الفصل الأول: الخلفية النظرية لماهية الإتصال 23

المبحث الأول: مفهوم الإتصال، أهدافه خصائصه 24

المطلب الأول: مفهوم الاتصال 24

27	المطلب الثاني: أهداف الاتصال وخصائصه
27	1- أهداف الإتصال
28	2- خصائص الاتصال
29	المطلب الثالث: عناصر الإتصال وعوائقه
29	1- العناصر الرئيسية لعملية الإتصال:
33	2- عوائق الإتصال.
36	المطلب الرابع: أنواع وأساليب الاتصال
36	1- أنواع الاتصال.
38	2- أساليب الاتصال,
45	المطلب الأول: وظائف الاتصال
45	1- وظائف الاتصال حسب لاسويل: H.D. LASSWELL
P.F. LAZARSELD et	2- وظائف الاتصال حسب لازرسفيلد و ميرتون:
46	R..MERTON
47	3- وظائف الاتصال حسب ماكويل: MC QUIL
48	4- وظائف الاتصال حسب ليزلي مولر: LEISLIE MOELLER
49	المطلب الثاني: مهارات الاتصال
49	1- مهارة الإنصات.
50	2- مهارة التحدث والإقناع:
52	3- مهارة فن التعامل مع الآخرين.
54	4- مهارة قيادة الآخرين.

المبحث الثالث: استراتيجيات الاتصال وأهمية التفاعل الاجتماعي	54
المطلب الأول: التفاعل الاجتماعي	54
1- تعريف التفاعل الاجتماعي:	55
2- خصائص التفاعل الاجتماعي:	56
المطلب الثاني: أهمية التفاعل الاجتماعي:	57
المطلب الثالث: مستويات التفاعل الاجتماعي	59
1- التفاعل بين الأفراد	59
2- التفاعل بين الجماعات:	60
3- التفاعل بين الأفراد والثقافة:	60
4- التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية:	60
المطلب الرابع: أسس التفاعل الاجتماعي	61
1- الاتصال:	61
2- التوقع:	62
3- إدراك الدور وتمثيله:	62
4- الرموز ذات الدلالة:	63
المطلب الخامس: مدرسة التفاعلات الرمزية	63
خلاصة الفصل:	66
الفصل الثاني: الأزمة وعملية إدارتها	68
المبحث الأول: الأزمة وأنواعها	69

69	المطلب الأول: تعريف الأزمة وخصائصها
69	1- تعريف الأزمة:
72	2- خصائص الأزمة:
73	المطلب الثاني: أنواع الأزمات وتقسيماتها
74	1- تصنيف الأزمات وفقا لمرحلة التكوين:
75	2- تصنيف الأزمات من حيث تكرار حدوثها:
75	3- تصنيف الأزمات وفقا لمقدار عمق الأزمة:
76	4- تصنيف الأزمات من حيث التأثير
76	5- تصنيف الأزمات من حيث درجة شدتها:
76	6- من حيث المستوى:
77	7- تصنيف الأزمات من حيث علاقاتها بالعالم الخارجي:
77	8- تصنيف الأزمات من حيث محورها:
77	المبحث الثاني: كيفية التعامل مع الأزمات
78	المطلب الأول: الاستراتيجيات العشر للتعامل مع الأزمات:
81	المطلب الثاني: مراحل ادارة الأزمات وآلياتها
81	1- مراحل إدارة الأزمة:
83	2- أجهزة إدارة الأزمات:
85	خلاصة الفصل
89	الفصل الثالث: نتائج الدراسة الميدانية

90	المبحث الأول: تحليل الجداول الإحصائية.....
91	المطلب الأول: تحليل ومناقشة نتائج الجداول البسيطة.....
108	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الجداول المركبة.....
130	نتائج الدراسة:
133	خاتمة:
133	المراجع.....
135	المراجع باللغة العربية :
141	المراجع الأجنبية :
Rosenfield Effective ,Communication- racticsad Strategies – vanstage	
141new york –U.S.A 2004- – press –
136	الملاحق.....

فهرس الجداول

ص	مخنوان الجدول
99	الجدول رقم (01): طبيعة الأزمة
100	الجدول رقم (02): اهتمام ادارة الهيئة بايصال المعلومات والتوجيهات إلى كافة أفراد المجتمع المزابي
101	الجدول رقم (03): انتشار المعلومات التي تصدرها الهيئات العرفية إلى أفراد المجتمع المزابي.
102	الجدول رقم (04): هل يوجد لكل أزمة اتصالية فريق خاص بها
103	الجدول رقم (05): أفراد المجتمع يتصلون بإدارة الهيئة أثناء حدوث الأزمة
104	الجدول رقم (06): العلاقة التي تربط الهيئة بأفراد المجتمع المزابي
105	الجدول رقم (07): عملية الاتصال بإدارة الأزمة يتم بطريقة مباشرة من قبل الأفراد.
106	الجدول رقم (08): هل تتبع الادارة الاتصال للوصول إلى كافة أفراد المجتمع المزابي
107	الجدول رقم (09): اللغة المستخدمة في التواصل والحديث مع أفراد المجتمع المزابي
108	الجدول رقم (10): الاسلوب الذي يستعملونه للاتصال بأفراد المجتمع المزابي
109	الجدول رقم (11): وسائل الاتصال المتبعة في نشر المعلومات التي تستخدمها الهيئات العرفية
110	الجدول رقم (12): نوع الاتصال الذي تفضله الهيئات للاتصال بأفراد المجتمع المزابي
111	الجدول رقم (13): عقد اجتماعات دورية مع ممثلي الأفراد لمناقشة وتسيير الأمور الاجتماعية
112	الجدول رقم (14): تماسك الجماعة واشباع حاجاتها يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للأفراد داخل المجتمع
113	الجدول رقم (15): تطبيق وتجسيد نتائج الاجتماعات التي يتم خلالها عرض أهم الأزمات التي تحدث داخل المجتمع
114	الجدول رقم (16): الخلفية المرجعية لتصرفات الأفراد تمثل عاداتهم وقيمهم
115	الجدول رقم (17): الرضى عن الأساليب الاتصالية التي تتبعها الهيئات في تواصلها مع أفراد المجتمع المزابي
117	الجدول رقم (18): يبين طبيعة الأزمة وخلفياتها

118	الجدول رقم (19): أهمية إيصال المعلومات إلى كافة أفراد المجتمع
119	الجدول رقم (20): كيفية انتشار المعلومات التي تصدرها الهيئات العرفية إلى أفراد المجتمع أثناء حدوث الأزمات
120	الجدول رقم (21): يبين أن لكل أزمة اتصالية فريق خاص بها
121	الجدول رقم (22): يبين أن أفراد الأزمة يتصلون بإدارة الهيئة أثناء حدوث أزمة
122	الجدول رقم (23): يبين العلاقة التي تربط الهيئة بأفراد المجتمع المزابي
123	الجدول رقم (24): يبين طريقة الاتصال بإدارة الهيئة أثناء حدوث أزمة
124	الجدول رقم (25): يبين بأن الاتصال وسيلة من وسائل الوصول إلى كافة أفراد المجتمع المزابي
125	الجدول رقم (26): يبين اللغة المستعملة في التواصل مع أفراد المجتمع المزابي
127	الجدول رقم (27): يبين الأسلوب الذي تستعمله الهيئات العرفية لإيصال المعلومات لأفراد المجتمع المزابي
128	الجدول رقم (28): يبين الشكل الاتصالي الذي تتبعه الهيئات العرفية في نشرها للمعلومات
130	الجدول رقم (29): يبين وسائل الاتصال المستعملة من قبل الهيئات العرفية للاتصال بأفراد المجتمع المزابي
132	الجدول رقم (30): يبين الاجتماعات الدورية للهيئات العرفية مع ممثلي الأفراد بالمجتمع المزابي
133	الجدول رقم (31): يبين السياسة المتبعة من قبل الهيئات العرفية وتأثيرها على تماسك المجتمع المزابي
134	الجدول رقم (32): يبين تطبيق نتائج الاجتماعات التي يتم خلالها عرض أهم الأزمات الاتصالية التي تحدث داخل المجتمع المزابي
135	الجدول رقم (33): يبين الخلفية المرجعية لتصرفات الأفراد داخل المجتمع وعلاقتها بالقيم والعادات السائدة
137	الجدول رقم (34): يبين رضى إدارة الهيئة العرفية عن أساليبها الاتصالية المتبعة للتواصل مع أفراد المجتمع المزابي

مقدمة

مقدمة:

يعد الاتصال من أهم الظواهر الاجتماعية التي حظيت باهتمام الباحثين، وهو يعتبر أساس استمرار المجتمع باعتباره يقوم على التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، و حتى وإن اختلف الاتصال في مضمونه أو في وسائله المعتمدة، فإنه يبقى السبيل الوحيد لاستمرار المجتمع و تحقيق كيانه الاجتماعي.

فقد أصبح للاتصال دور بالغ في حياة المجتمعات الحديثة، ولم يعد التعامل مع الاتصال باعتباره حلقة الوصل بين أفراد المجتمع وجماعاته، منظماته وهيئاته المشكلة له، بل أصبحت العمليات الاتصالية تتم بصفة جد متداخلة مع واقع يتصف بالتعقد والتسارع الشديدين.

كما أن الدراسات في هذا المجال دعت المؤسسات الاجتماعية مهما كانت طبيعة نشاطها، إلى الاهتمام بعامل الاتصال، فنجاح واستقرار المؤسسة مرتبط بسياساتها الاتصالية ومدى مقدرتها على تحقيق التوازن الاجتماعي، مما فتح المجال إلى ايجاد آليات اتصالية تعتمد عليها المؤسسات الاجتماعية من أجل ضبط تعاملاتها مع كل العناصر الفاعلة في المجتمع، وتأمين التحكم في عمليات الاتصال التي تنطلق من المؤسسة إلى جمهورها، ومن جمهورها إلى المؤسسة، وبما أن الهيئات الفاعلة في المجتمع بدأت تستوعب إلى حد ما قيمة الاتصال وما يجب أن تتركه من انطباعات ايجابية لدى الأفراد، وخاصة عندما تسيطر عليها حالات مفاجئة من الأزمات والاضطرابات الشديدة والمتسارعة التي تعصف بها، فتجد المؤسسة نفسها في مواجهة ظرف قد يتحول بها إلى الأحسن أو إلى الأسوأ لأنه يحمل امكانية الفرصة والخطر في آن واحد، خاصة إذا علمنا بأن الأزمات تطرح نمطا جديدا من العلاقات يتوجب على الهيئات والمنظمات التأقلم معها من أجل الحفاظ على كيانها، وبدأ التفكير الجدي في مثل هذه المواقف الحرجة التي قد تعصف بالمجتمع وهو في حالة أزمة، مما قد يشكل خطرا على صورتها أمام جماهيرها، وذلك من منطلق أن الاتصال واستراتيجياته التي تعمل وفقها المؤسسة

في ظرف، قبل أثناء وبعد الأزمة، ستؤدي حتما إلى التغلب على الأزمة أوتغلب الأزمة على المؤسسة، فالمجتمع المزبني على غرار من المجتمعات الأخرى، يتفاعل أفراد المجتمع فيما بينهم في إطار تحكمه العلاقات الاجتماعية للأفراد، في ظل الثقافة السائدة في المجتمع، والموروث الحضاري المتوارث عبر الأجيال، حيث أتت فلسفة هذا المجتمع، من أجل تنظيم الحياة الاجتماعية داخل المجتمع، وتقسيم الأدوار، خدمة للصالح العام وانصافا لجميع الأفراد، مما يجعل من العملية الاتصالية واضحة العناصر والأهداف، فهي صمام الأمان الذي يلجأ إليها أبناء المجتمع دون غيرهم لطرح قضاياهم، والأخذ بالرأي السديد تقاديا لتفانم الأزمة ومحاولة لعدم تكرارها، حيث تتمتع الهيئات العرفية داخل المجتمع بكل المقومات التي يجعل منها محل ثقة واحترام الجميع باعتبارها ممثلة من جميع الأطياف، والذي يزيد من عنصر القبول الاجتماعي الذي تحظى به داخل المجتمع.

الجانب المنهجي

يعد الاتصال من أهم الظواهر الاتصالية التي حظيت باهتمام الباحثين وهو يعتبر أساس استمرار المجتمع، والاتصال من أقدم أوجه نشاط الانسان وهو من الظواهر المألوفة لدينا أكثر من أي شيء آخر فالانسان بطبعه اجتماعي السلوك ، فلا يستطيع أن يعيش دون مشاركة وتفاعل مع الآخرين ، ومن هنا كانت عملية الاتصال أمرا حتميا لازما على كل انسان يمارسه عشرات المرات كل يوم ، فهو منذ ولادته يكون ضمن تنظيم معين ، وهو غالبا ما يكون: الأسرة، القبيلة، والعشيرة

تقوم الطبيعة الانسانية على وجود نظام معين داخل المنظومة الاتصالية يعد شرطا أساسيا في بناء شبكة العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الجماعة وهو ما يسمى بالتفاعل الاجتماعي ، فمدينة غرداية التي من أعرق المدن الجزائرية وأكثرها حفاظا على انسجامها الاتصالي الاجتماعي والعمراني الثقافي ، وتعلق سكانها بمظاهر اللباس واللغة وأسلوب العيش، ونظام الحياة الذي اتبعه المزابيون ينطلق من نظرة فاحصة تقوم على أساس الاتصال، المساواة، العدل والاخاء من جهة والرشد والاعتدال من جهة أخرى، وجعلها واقعا صلبا معاشا في حياة جميع أفراد المجتمع ، مع الحرص على ارتباط المجتمع بالعقيدة والتزامهم بتعاليمها وشعائرها ، وتتجلى مفردات هذه الفلسفة في جميع جوانب الحياة في مدن مزاب ، ويسهر على تطبيق هذه الفلسفة مجلسان منتخبان أحدهما للرجال والآخر للنساء، ويضم كل مجلس اثني عشر عضوا من الرجال ونفس العدد في النساء ، ويسمى كل من المجلسين بمجلس العزابة، كما أن هاته المدن عرفت تنظيما عشائريا محكما فكان كل من فيها يتصل بعشيرة معروفة وينتمي لها ، حيث يقوم الفرد داخلها في نقل أفكاره وتبادل آرائه وعواطفه وذلك في عملية اتصالية تنبثق من عمق أصالة المجتمع وعظم تاريخه ، وموروثه الحضاري .

فالمجتمع المزابي جزء من الشعب الجزائري ، يتواصل أفراده فيما بينهم في عملية اتصالية تحظى بتنظيم محكم ودقيق ، وهي نتاج مؤسسات وهيئات عرفية يقوم على أساسها كما أن هاته الهيئات تعتمد على قوانين خاصة تراقب وتضبط من خلالها جميع الممارسات الاتصالية (العزاية ، العشيرة ، المسجد)

وغالبا مايعترض هذا التنظيم أزمات إتصالية فعادة ما تفجر الأزمات سيلا من الأسئلة التي تتعلق بالدرجة الأولى بسياسات المنظمات المختلفة، فالقائم بأعمال المنظمة يريد أن يعرف: ماذا حدث؟ وكيف؟ ولماذا حدث؟ وفي غالب الأحوال تعاني المنظمات التي تتأخر في الإجابة على هذه التساؤلات عواقب سلبية على مستوى إدراكات المجتمع لصورة المنظمة واتجاهاتهم نحوها.

في هذا الإطار يجب على المنظمة أن تفتح خطوطا مباشرة مع جماهيرها الأساسية فتبني سياسة الاتصال المفتوح في اتجاهين بين المنظمة وجمهورها والتي تمكنها من التغلب على صعوبات كثيرة، وحيث يقر العديد من الباحثين المختصين في العلاقات العامة والاتصال على أن خوض مجال الأزمات ليس بالرهان السهل، فهم يرون ضرورة التعمق أكثر في فهم اهتمامات وأهداف المنظمة انطلاقا من فهم عمليات بناء العلاقات العامة للمؤسسة داخل المجتمع .

فإدارة الأزمة لا يكون إلا من خلال انتهاج سياسة اتصالية ناجحة يقودها جهاز علاقات عامة، يعمل على ايجاد الحلول والمقاربات السلمية لمعالجة الأزمة ، فالمجتمع المزابي تكمن منظماته في هيئاته العرفية التي تقوم على تسيير أفراده ، وإعداد الخطط والبرامج والاستراتيجيات المنظمة له ، وفي هذا السياق تندرج دراستنا التي تحاول أن تتناول إشكالية دور الهيئات العرفية في معالجة الأزمات الاتصالية في المجتمع المزابي ، وقد حاولنا تطبيق هذه الدراسة على الهيئات العرفية كنموذج ، باعتبارها مؤسسات منظمة للمجتمع ، كما أنها

مؤسسات إتصالية إجتماعية بالدرجة الأولى ، تهتم بالأزمات التي تحدث داخل المجتمع، ومن هنا يمكننا أن نطرح التساؤل التالي :

كيف تؤدي الهيئات العرفية مهامها الاتصالية لمعالجة الأزمات داخل المجتمع المزابي؟

ومن هنا فاننا بعد طرح التساؤل الرئيس يمكننا تفكيكه إلى أجزاء والتدقيق أكثر في جزئياته وجوانبه ، للتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة ، حيث ينبغي علينا أن نطرح على أنفسنا مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي :

1 - ماهي أنواع الاتصالات التي تعتمد عليها الهيئات العرفية للتواصل مع أفراد المجتمع

المزابي ؟

2 - ماهي المقومات اللغوية للهيئات العرفية لإدارة الأزمات داخل المجتمع المزابي ؟

3 - كيف يتم بناء العملية الاتصالية في المجتمع المزابي ؟

4 - ماهي الاستراتيجيات الإتصالية الممارسة من طرف الهيئات العرفية لمعالجة الأزمات

داخل المجتمع المزابي ؟

5 - كيف تعمل الهيئات العرفية لمعالجة الأزمات الاتصالية في المجتمع المزابي ؟

2 - أسباب الدراسة :

يرجع السبب في اختيارنا لموضوع الممارسات الإتصالية الثقافية في المجتمع المزابي إلى:

(1) أسباب موضوعية :

1 - الهيئات العرفية كعنصر فعال في العملية الإتصالية وفي ادارة الأزمات في واد

مزاب.

2 - ندرة الدراسات وقلتها تلك المتعلقة بالعملية الاتصالية في هذه المنطقة وداخل هذا المجتمع والذي يختلف عن المجتمعات الأخرى.

3 - إغفال الباحثين وتهميشهم للممارسات والأزمات الاتصالية في المجتمع المزابي .

4 - التركيبة الاجتماعية المعقدة يفتح المجال أمام الكثير من الإنتقادات الموجهة لطبيعة الأزمات الاتصالية داخل المجتمع المزابي .

5 - الصراعات الاتصالية التي تقوم هاته الهيئات بصيانتها والعمل على ايجاد الحلول لها .

(2) أسباب ذاتية :

1 - الفضول لمعرفة أشكال الممارسات الإتصالية في المجتمع المزابي .

2 - محاولة ابراز أهمية ما يحتويه المجتمع المزابي من نظام اتصالي .

3 - محاولة الغوص في الفلسفة التي بني على أساسها المجتمع المزابي .

4 - رغبتنا الشخصية في الإسهام بدراسة متخصصة تساعد على سد بعض الثغرات والنقائص ولإزالة اللبس ولتوضيح الرؤى اتجاه المجتمع المزابي .

5 - الرغبة في اظهار التماسك الكبير والتكافل الذي يربط بين مختلف شرائح وأفراد المجتمع المزابي .

3 - أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى معرفة الممارسات الإتصالية ، التي تقوم بها الهيئات العرفية باعتبارها هيئة أو مؤسسة من مؤسسات المجتمع المزابي ، ولن تقتصر دراستنا على هذا

فحسب بل الى معرفة عمليات التواصل والتفاعل الاتصالي الذي يقوم على أساس ربط الأفراد فيما بينهم وتوضيح الرؤى وطرح الأفكار والآراء والانشغالات ، في اطار نسق اجتماعي منظم ومحدد المعالم والأدوار، وتبين دور الهيئات العرفية في ادارتها للأزمة الاتصالية ، كما تتفرع عن هذه الأهداف أهدافا ثانوية نحددها في النقاط التالية:

- 1 - التعرف على الأزمات الاتصالية في أوساط المجتمع المزابي .
- 2 - ادارة الأزمات الاتصالية للهيئات العرفية داخل المجتمع المزابي .
- 3 - مدى فعالية الإتصال للحفاظ على التنظيم الاجتماعي .
- 4 - العملية الإتصالية وقدرتها على تنظيم المجتمع والحفاظ على موروثاته الحضارية والثقافية .

4 - أهمية الدراسة :

لاشك أن الممارسات الاتصالية والثقافية داخل المجتمع المزابي من الأهمية بماكان ، ذلك لأن البحث فيها والتطرق اليها بالتمحيص والتدقيق العلمي ، يؤدي بنا الى استنتاج أهميتها وذلك من عدة نواحي:

- 1 - معرفة الأطراف الفاعلة في ادارة الأزمات الاتصالية داخل التنظيم الاجتماعي المزابي.
- 2 - محاولة الوقوف على واقع عملية الاتصال، ومايعترضها من عقبات وعراقيل تحد من عمليات الانسجام داخل المجتمع .

3 - مساعدة الكثير من الباحثين في الاستفادة من نمط اتصال الأزمة الذي يمارس في المجتمع المزباني.

4 - إمكانية الاستفادة بالتنظيم الإتصالي في ادارة الازمة الذي تمارسه الهيئات العرفية كونها منظمات تقليدية منظمة للمجتمع كعلاقات عامة.

5 - نوع الدراسة :

تدخل هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية التي تكشف عن ماهية الظاهرة:

والدراسات الوصفية لا تقف عند حدّ جمع المعلومات والبيانات ، بل وتحليلها تحليلاً شاملاً، واستخلاص نتائج ودلالات مفيدة منها، تؤدّي إلى إمكانية إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها.¹

وهي أيضاً تلك: "البحوث التي تجرى بعد البحوث الاستطلاعية بهدف الكشف عن خصائص وسمات ظاهرة اجتماعية معيّنة أو مشكلة اجتماعية للحصول على معلومات كافية و معرفة و حصر العوامل و المتغيّرات المؤثّرة و المرتبطة بها.²

أما الأبحاث الإستطلاعية ، فهي تلك الأبحاث الأولية التي يلجأ اليها الباحث عادة لتذليل الصعوبات التي يواجهها على مستوى استكشاف الظواهر محل الدراسة أو التعرف عليها بصورة جيدة بعد اكتشافها، سواء على مستوى التأكد من بعض بنودها³، أو التوسع في احدى نقاطها الغامضة، التي هي في حاجة لمزيد من تسليط الضوء عليها ، حيث أن دراستنا هذه تعتمد

(1) سمير محمد حسين ، بحوث الإعلام، الأسس و المبادئ، عالم الكتب، القاهرة، بدون سنة النشر، ص123 .

(2) محمد الغريب عبد الكريم، البحث العلمي، التصميم و المنهج و الإجراءات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1983، ص218

بالأساس على الأبحاث الإستكشافية كونها دراسة تختص عملية إتصالية داخل مجتمع غير وافر المعلومات، وذلك راجع الى عدة أسباب وهي:

1 - غياب المعلومات الكافية للدراسة ، والحقائق المتعلقة بالظاهرة المراد دراستها.

2 - بواسطة العملية الإستطلاعية نتمكن من تحديد المفاهيم ، والتعرف على اشكالية الدراسة والقيام بمحيصها بدقة.

3 - كما أننا نجهل الكثير عن طبيعة الدراسة.

وبعد قيامنا بالعملية الاستكشافية للدراسة ، نقوم بعملية الوصف أوالبحت الوصفي وهي أبحاث يتم فيها دراسة الوضع الراهن للظاهرة ، أو الظواهر المبحوثة ، وهي دراسات تصويرية دقيقة من حيث العناصر المكونة لها وطبيعة العلاقات السائدة فيها ونوع فئاتها المختلفة ، أي أن هدفها الحصول على معلومات كافية ودقيقة عن الموضوع محل الدراسة كما هو في الحيز الواقعي، فالدراسات الوصفية ليست مجرد جمع للبيانات عن الواقع المدروس ، بل هي أيضا عملية تصنيف هذه البيانات الى عناصرها الرئيسية والفرعية ، وتفسيرها تفسيراً شاملاً¹، وهو مانسعى إليه من خلال دراستنا وذلك بوصف للعملية الاتصالية داخل المجتمع المزابي بعد استكشاف مكوناتها وعناصرها والبيانات المتعلقة بها، وصفا للواقع، واحاطة بكل زواياه المختلفة.

6 - منهج الدراسة:

إن منهج دراسة الحالة هو ذلك المنهج: الذي يركز على البحث على المفردة من المفردات الأخرى، وتتناول بالدراسة المتعمقة و بالتحليل كافة العوامل والعناصر والمتغيرات

(1) مروان عبد المجيد إبراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق ، الاردن ، ط1 سنة 2000 م ، ص 38 .

المؤثرة فيها، والمتأثرة بسلوكها بحيث تصبح المفردة هي ميدان البحث للطالب ، وتعمل هذه الطريقة على إظهار أوجه التمايز والتماثل بينها، سواء فيما يتعلق بسلوك كل منها أو في تأثيرها أو تأثيرها في الظاهرة ، و في مدى معالجة كل منها لهذه الظاهرة محل البحث.

تعتبر دراسة الحالة إحدى أساليب البحث والتحليل "و قد تكون هذه الحالة شخصا أو مؤسسة وتعتبر المؤسسة كحالة دراسة في المجالات التنظيمية البشرية الإنتاجية وذلك حسب مجال اختصاص الباحث و طبيعة و أهداف الموضوع ، فهي طريقة تهتم بمختلف جوانب الحالة المدروسة و كذا بمختلف العوامل المؤثرة فيه فهو إذا يركز على وحدة معينة ، ويقوم بدراستها دراسة دقيقة تفصيلية ، ومعقدة وشاملة وهو ما يميز دراسة الحالة.

فدراسة الحالة يهدف إلى التعرف على وضعية وحدة معينة و بطريقة تفصيلية دقيقة، أي يركز على الحالة بمفردها و يقوم بتحليلها والتعرف على جوهر مضمونها ثم التوصل إلى نتيجة وهذا بدراسة وضعية تؤكد تحليل جوانب الظاهرة بصورة مكثفة و دقيقة يجمع كل المعلومات الخاصة لتفسير الظواهر المتعلقة به لاغير.

يرتكز هذا المنهج على " الوصف الدقيق و التفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية ، و قد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة ، أو تطويرا يشمل عدة فترات زمنية.

وبشكل عام يمكن تعريف هذا المنهج بأنه :أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة ، عن ظاهرة أو موضوع محدد، ومن خلال فترة من فترات زمنية معلومة ، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ، تم تفسيرها بطريقة موضوعية و بما ينسجم على المعطيات الفعلية للظاهرة .

كما أن منهج دراسة الحالة يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما إجتماعيا أو مجتمعا محليا أو مجتمعا عاما، وهو يقوم على أساس

التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها، وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها.¹

ويعتمد منهج دراسة الحالة على مراحل تبدأ أولاً بتحديد إشكالية الحالة المبحوثة، ثم الشروع في جمع المعلومات بصورة كلية متعمقة، و تشمل جمع المواقف و الأحداث الخاصة، سواء بفحص المبحوثين بالطرق و الإدارات العلمية المعروفة في هذا الصدد، أو بتحليل الوثائق ذات الصلة بالحالة المبحوثة، و يخضع الباحث هذه المعلومات إلى التفسير والتحليل، قصد التوصل إلى النتائج المسطرة في البحث.²

ففي دراستنا هذه تكون الوحدة أو الحالة المدروسة تتمثل في الهيئة العرفية كمؤسسة اجتماعية، في المجتمع فدراسة نشاط احداها يمكننا أن نعمم نتائجها على مثيلاتها داخل المجتمع المزابي، كما أن هاته الهيئات لها خاصية معينة.

7- أدوات جمع البيانات:

(1) الملاحظة:

الملاحظة هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة ظاهرة معينة، وقد عرفها البعض أنها توجيه الحواس والانتباه إلى ظواهر معينة، بهدف كشف صفاتها وخصائصها والوصول إلى اكتساب معارف جديدة عن تلك الظاهرة.³

(1) عبد الناصر جندلي، تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص206.

(2) أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص283.

(1) عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، مكتبة وهبة، مصر، 1976، ص233.

كما يقصد بها ملاحظة الظواهر كما تحدث في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي، ودون استعمال أدوات دقيقة للقياس.¹

وذلك للاستفادة منها في تحليل البيانات الميدانية و إعطاء صورة أوضح عن هذه العناصر المهمة، ومن خلال الزيارات الاستطلاعية العديدة التي قمنا بها للهيئات العرفية حيث أمكننا ذلك من الاطلاع عن قرب حول عملها والمهام التي تقوم بها حيث استعملنا لذلك الملاحظة الميدانية، وهي التي تعني الانضمام إلى مكان الظاهرة محل الدراسة للاطلاع بقرب عن مسبباتها وفواعلها، حيث أن الباحث له علاقات مع أفراد هاته الهيئات وبحكم انتمائه إلى هذا المجتمع والاحتكاك اليومي بها.

كما أن الملاحظة الميدانية هي أداة مهمة في جمع المعلومات و يقصد بها في مجال البحث العلمي: المشاهدة الدقيقة لظاهرة من الظواهر أو لمجموعة منها وذلك لمعرفة صفاتها وخواصها و العوامل الداخلة فيها².

وذلك من خلال نزولنا إلى الميدان والتقرب أكثر بالهيئات العرفية ووقوفنا عن قرب، ومشاهدة العمليات الإتصالية التي تباشرها وتشرف عليها تلك الهيئات، وانتماؤنا بالأساس إلى هذا المجتمع تم معرفة مايلي:

- معرفة مجتمع البحث من حيث التركيب والهيكلية.
- معرفة العلاقة التي تربط الأفراد بهاته الهيئات.
- أنواع الإتصالات التي تباشرها الهيئات العرفية.
- معرفة المشاكل الموجودة داخل المجتمع وخاصة الإتصالية منها.

(2) بلقاسم سلاطينية، حسان الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر، 2004، ص273.

(3) سمير محمد حسين، بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة، 1995، ص 131.

(2) المقابلة:

المقابلة هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تعد من أجل أن تطرح على أحد التخصصيين في مجال معين قصد التعرف على موضوع ما، وهي من ناحية أخرى علاقة خاصة بين شخصين وتتم في عدة أشكال منها: المحادثة المهنية، مقابلة البحث عن وظيفة أو مواجهة مدرس في واختبار شفهي أو استشارة طبيب أو محامي وغيرها والمقابلة الناجحة هي فن وعلم وأسوب بارع في الممارسة يمكن تطويره وإجادته والتوسع فيه حتى يصل إلى حد الاتقان عن طريق التدريب القائم على المعرفة والدراسة.¹

ويعرفها (وليام جود و بول هات) بأنها: مجموعة من الأسئلة التي توجه و تملأ الاجابة عنها من المقابل في موقف مواجهة شخصية مباشرة مع شخص آخر.²

وقد عرف " أنجلش " المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر، أو مع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي، أو للاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص، والعلاج.³

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة المقننة وتعرف على أنها:

المقابلة المقننة أو المبرمجة، وهي التي تكون أسئلتها محددة ومتسلسلة من قبل الباحث، وبالتالي تطرح نفس الأسئلة وبنفس التسلسل، حيث يكون لدى الباحث قائمة بالأسئلة التي سيتم طرحها أو مناقشتها، ويحاول الباحث عادة التقيد بهذه الأسئلة. إلا أن ذلك لا يمنع من طرح

(1) مخلوف بوكروح، الإتصال الشفوي كيف تنمي مهارات الأداء، مطبعة حسناوي مراد، الجزائر، 2005، ص111.

(2) جعفر عبد الأمير حسن، أثر التفكك العائلي في الأحداث، دار المعرفة، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1981، ص11.

(1) محمد شفيق، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985، ص106 .

أسئلة أخرى غير مخطط لها إذا رأى الباحث ضرورة لذلك ، ويمتاز هذا النوع من المقابلات بسرعة إجرائها وسهولة تصنيف وتحليل إجاباتها.¹

وقد كانت أسئلة المقابلة على صنفين أسئلة مفتوحة وأسئلة مغلقة:

فالأسئلة المفتوحة: وفيها يعطى المستجيب في أن يتكلم دون محددات للزمن أو للأسلوب. وهذه قد تعطي معلومات ليست ذات صلة بالموضوع.

أما الأسئلة المغلقة: وهي لاتفسح المجال للشرح المطول بل يطرح السؤال وتسجيل الإجابة التي يقررها المستجيب.

وقد كانت مقابلتنا على هذا النحو، حيث تم إعداد أسئلة مغلقة يقدم فيها للمستجوب خيارات متعددة لاختيار الجواب الصحيح، ثم تليها أسئلة مفتوحة يقدم فيها وجهة نظر وأفكار المستجوب، وصياغة هذه المقابلة تمت بطريقة متسلسلة وذلك حسب المحاور الكبرى التي بنيت عليها الإشكالية.

8 - عينة الدراسة:

تفرض العينة نفسها كأسلوب لجمع البيانات عندما يكون الباحث غير قادر على إجراء دراسته على جميع مفردات مجتمع البحث، حيث يلجأ عندها إلى إختيار عينة تجرى عليها الدراسة ، على شرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي ، كما أنه لابد أن تتوفر لدى جميع مفردات المجتمع الأصلي فرصا متساوية للاختيار ضمن مفردات العينة.

(2) ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص

ويعرف محمد عبد الحميد العينة على أنها: عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل الباحث معها منهجيا ، ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة، ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع.¹

هذا وكلما زاد عدد المفردات المختارة التي يشملها البحث أصبحت النتائج مستتدة إلى أساس أقوى، إلا أن الباحث غالبا ما يجد نفسه غير قادر على القيام بدراسة شاملة لجميع مفردات مجتمع البحث، فيكتفي بعدد قليل من تلك المفردات، يأخذها في حدود الوقت و الجهد والإمكانات المتاحة، و يبدأ بدراستها ثم تعميم صفاتها على المجموع و هذه هي طريقة العينة، وللعينة شرطان أساسيان، أولها أن تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي أي يتصف أفرادها بنفس الصفات الموجودة في مجتمع الدراسة، و ثانيهما أن تكون لوحدات المجتمع الأصلي فرصا متساوية في الاختيار، و هذا يعني أن تتاح الفرص المتكافئة لكل فرد من المجتمع الأصلي بحيث يمكن أن يقع عليها الاختيار، فتكون ضمن العينة دون تدخل أو تحيز أوتعصب من الباحث.

وهناك أربع خطوات أساسية لاختيار العينة و هي:

- تحديد وحدة العينة.
- تحديد الإطار الذي تؤخذ منه العينة.
- تحديد حجم العينة.
- تحديد طريقة اختيار العينة.²

(1) محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، الطبعة الثانية، عالم الكتب، القاهرة، 2004، ص158.

(1) محمد شفيق، البحث العلمي مع تطبيقات في مجال الدراسات التطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص117.

أما الباحث في هذا البحث فقد اختار عينة الدراسة الأساسية من مسؤولي الهيئات العرفية للمجتمع المزاي، بمدينة غرداية حيث تكونت العينة من 32 مفردة، 10 نساء، و22 رجلا، حيث اخترناها بطريقة قصدية، حيث كان التشاور مع الأستاذ المشرف فكان لنا أن نختار من كل هيئة مفردتين لكل جنس ثم وجدنا بأن هاته الهيئات ليس كل النساء متواجدة فيها فكانت بقية المفردات في ذلك إلى الرجال فكان العدد الذي ذكرناه، وتستخدم هذه الطريقة في حالة معرفة الباحث للمعالم الإحصائية للمجتمع وخصائصه لأن العينة القصدية تتكون من مفردات مثل المجتمع الأصلي تمثيلا جيدا، وهنا يقوم الباحث باختيار أماكن أو أفراد معينين يتميزون بدرجة كبيرة من التجانس، بتمثيلهم لخصائص المجتمع ومزايه، وذلك يعطيه نتائج أقرب ما تكون إلى النتائج التي قد يحصل عليها عند مسح المجتمع بأكمله. إذن فإن اختيار الباحث للعينة يقوم على خبرته بالخصائص و المميزات التي تتمتع به العينة من تمثيل صحيح للمجتمع الأصلي و بالتالي فهو يوفر كثيرا من الوقت و الجهد.

ففي دراستنا كانت العينة القصدية لذلك، وهي التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة، كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محدودة من مجتمع البحث.

أما فيما يخص عينة الحالة المبحوثة في دراستنا، فقد ارتأينا أن تكون ممثلة في عينة من أعضاء ادارات الهيئات العرفية، الذين يشرفون على تسيير شؤونها ومهامها، يتم اختيارهم بطريقة قصدية وذلك حسب مساهمتهم وعلاقتهم بالعناصر والنقاط البحثية التي سوف نتناولها ونعالجها في هذه الدراسة، من أجل الوصول إلى نتائج مضمونة وممثلة نسبيا للإجابة على تساؤلات وإشكالية البحث.

وبما أن مجتمعنا يمتاز بدرجة عالية من التجانس، ارتأينا إلى اختيار أربعة أعضاء من كل هيئة ممثلة في الرجال والنساء، ذلك أن هاته المناصب لا يمكن توليها إلا لأهل الصفة والعلم من أفراد المجتمع المزابي، بمعنى أن خصائصهم مشتركة فيما بينهم.

9 - مجالات الدراسة:

يعتبر مجال الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي ، كونه يساعد على قياس وتحقيق المعارف النظرية في الميدان ، وقد اتفق العديد من مستعملي مناهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة ثلاثة حدود رئيسية و هي: المجال الجغرافي، المجال الزمني والمجال البشري.

1) المجال الجغرافي:

ولاية غرداية من بين ولايات الوطن التي أنشأت طبقا للتنظيم الاقليمي لعام 1984م، وتمتد بهذه الولاية على مساحة 86.649 كيلومتر مربع، يحدها من الشمال ولاية الأغواط التي كانت جزءا منها سابقا وجنوبا ولاية تمنراست وفي الجنوب الغربي ولاية أدرار ومن الشمال الغربي ولاية البيض ومن الشرق ولاية ورقلة، ويقطن هذه الولاية حوالي 250 ألف نسمة موزعين على 13 بلدية.

توجد عاصمة الولاية في موقع استراتيجي وتوجد في ناحية تسمى جغرافيا بشبكة مزاب، والعبارة شبكة تعبر أبلغ تعبير عن قسوة المكان، شبكة من حجارة تحرقها الصيف شمس ملتهبة وتهب عليها في الشتاء رياح ثلجية آتية من الهضاب العليا، فشبكة مزاب هي هضاب صخرية تتخللها شعاب صخرية بينها تسيل فيها أودية وتمر أحيانا عند فيضانها بسهول ضيقة المساحة.

إن شكل هذه المنطقة جغرافيا يكون وحدة عجيبة ومتكاملة من حيث المظهر الطبيعي تجعل من الشبكة منطقة جغرافية طبيعية متميزة، ويزيد من هذا المظهر التكوين العمراني

الجميل لقراها والتي تأخذ الشكل الهرمي في بنائها، وهي القرى التي أصبحت بحكم النمو الديمغرافي المتزايد تشكل وحدة مترابطة لايفصل بينها مسافة خالية من العمران، فبعد أن كانت غرداية في زمن مضى مركزا حضاريا هاما في الصحراء الجزائرية وهي اليوم تشتهر بسمعة عالية على المستوى الوطني لكونها مفترق طرق تجاري في الصحراء الكبرى ومركزا صناعيا ذا شهرة وطنية وملتقى سياحيا خلابا، وهي متميزة بمطارها الدولي العامر مما جعلها بلدا مفضلا للاقامة لكثير من المواطنين الجزائريين وهي زيادة على ذلك مهبط جميع السواح من مختلف أنحاء العالم¹.

(1) المجال الزمني:

أما عن حديثنا عن الوقت الذي استغرقتة المذكرة للانجاز، فقد تمثل في عرض الموضوع على الأستاذ المشرف جزاه الله خير الجزاء، في نهاية الموسم الدراسي الماضي، ثم انشغلت بجمع المعلومات واعدادها صيفا، وذلك على فترات.

كما يعبر المجال الزمني عن المدة التي استغرقتها الدراسة خاصة الميدانية، ولقد انطلقت زيارتنا الاستطلاعية للهيئات العرفية من أجل جمع الإحصائيات والبيانات حول كيفية عملها والمهام التي تقوم بها، ابتداء من شهر ديسمبر وهي الفترة التي تلت فترة امتحانات السداسي الأول بحيث تكررت الزيارات على فترات متقطعة نظرا لانشغال الإداريين بالأزمة التي عصفت بالبلاد، أما فيما يخص جمع البيانات فقد تم التنقل إلى أماكن عمل اداريي الهيئات العرفية، من خلال لقاءهم ، حيث استغرقت أيام عديدة لضبطها، حيث قدمت لغرض التحكيم لأستاذين فاضلين وهما: د. فريجة، أستاذ بقسم علم الاجتماع، والأستاذ فرزولي مختار، أستاذ بقسم علوم الاعلام والاتصال، وكان لهم الفضل في بلورة أسئلة المقابلة، لتبدأ فترة تجريبها مع عدد منهم

(1) مصطفى ابراهيم رمضان، خواطر حول الوضعية الاجتماعية والعلاقات الانسانية في غرداية، دار نزهة الألباب، الجزائر، بدون سنة النشر، ص10.

ليتم بعدها اجراءات المقابلة ابتداء من 04 أبريل 2014 إلى غاية 05 ماي 2014 ، وقد استعان الباحث بالوالد الفاضل لمزيد من المصادقية في جمع المعطيات وذلك لقربه الكبير منهم ولعضويته في هذه الهيئات أيضا.

(3) المجال البشري:

وشملت الدراسة أعضاء الهيئات العرفية ومسؤولوها الإداريين، وذلك من كلى الجنسين، من خلال اجراء استجوابات ميدانية قصد الوقوف أكثر والاطلاع على الموضوع، وتجدر الاشارة بأن الباحث استثنى بقية أفراد المجتمع نظرا لطبيعة البحث والتي تقتضي الاستيعاب والفهم الجيد لمضمون الأسئلة كما أنها تخص الجانب الاداري لهاته الهيئات.

10- تحديد المفاهيم:

إن لأي دراسة علمية كلمات دلالية لها علاقة بطبيعة الموضوع فتحديدها يتم بناء على ماتقتضيه الدراسة واشكالية البحث.

أولا: الهيئة العرفية.

وهي الهيئات التي تخص المدن الاباضية المزابية، وتقوم على العمل لمصلحة الفرد والمجتمع، وهي منظمة للوسط الاجتماعي، ولعل أهمها: مجلي العزابة، حيث يعاون هذا المجلس هيئات وجماعات تكون خاضعة له، وفي نفس الوقت تشكل روافد مهمة تساعده في كثير من واجباته والتزاماته، ويعود وجود بعضها إلى أزمنة سابقة لتشكيل حلقات العزابة، ولكن العزابة استطاعوا توظيفها لمصلحتهم ووجهوها الوجهة الملائمة لخدمة أغراضهم وتحقيق أهدافهم في المحافظة على التنظيم الاجتماعي، ومن أهم هذه المجالس: مجلس العشيرة، مجلس العوام، مجلس شباب المدينة، مجلس النساء الديني.

فإذا تحدثنا عن العشيرة، فالحقيقة أن هاته المجالس كانت موجودة عند العرب وعند القبائل البربرية منذ فترة ما قبل الاسلام، وبعد مجيئه ظلت هذه المجالس تقوم ببعض الوظائف التي لا تتعارض مع تعاليم الاسلام ومبادئه، وقد استعان الرستميون في شمال افريقية بهذه المجالس، وبعد سقوط الدولة الرستمية وتأسيس حلقة العزابة حافظ أعضاؤها عليها بعد أن أخضعوها لسلطانهم بحيث أصبحت لهم عوناً في كثير من الشؤون الاجتماعية والتربوية.¹

ومن خلال الشكل (01) نلاحظ الهيئات العرفية المزابية.

1	الهيئات الدينية	العزابة
2	طلبة العلم	حلقة اروان
3	الهيئة العرفية	ايمصوردان
4	مجلس نسوي	المرشدات
5	مجالس العشائر	الإجتماعات
6	أمناء	السيل
7	مجلس عمي سعيد	الفتوى والتشريع
8	مجلس باعبدالرحمان الكرثي	السياسي

الشكل رقم(01): الهيئات العرفية داخل المجتمع المزابي.

ثانياً: اتصال الأزمات.

يقصد بالاتصال أثناء الأزمات تلك الجهود الرامية إلى بث أو نقل ونشر وقائع الحدث الأزمة إلى الجماهير بهدف تهدئة حالة الاضطراب أو الهلع التي تجتاح الجميع أثناء الأزمة،

(1) عوض محمد خليفات، النظم الاجتماعية عند الاباضية في مرحلة الكتمان، دارمجدلاوي، الاردن، بدون سنة النشر، ص47.

وذلك من خلال طرح الحقائق والمعلومات الخاصة بأسباب الأزمة ودوافعها والإجراءات التي قامت بها المنظمة¹.

وقد حدد، محمد منير حجاب، مجموعة من الاعتبارات الخاصة بخطة ادارة اتصالات الأزمة تتحدد في دراسة موقف الجماهير ووسائل الاتصال من المؤسسة ، تقييم الظروف المحيطة بما فيها عامل الوقت ، تقييم الوضع الراهن داخل المؤسسة ليتسنى تحديد خطة العمل، تقييم موقف الطرف الآخر والأفكار التي يطرحها، تقييم ومراجعة التشريعات ذات الصلة بموضوع الأزمة أو الهجوم، دراسة امكانية الاستعانة بمستشار خارجي، تحديد أفضل الأساليب الممكنة لتحقيق أثر ايجابي وسريع ، وابقاء الادارة العليا على اطلاع مستمر².

التعريف الاجرائي:

وهي العمليات الاتصالية التي تحدث داخل التنظيم الاجتماعي أثناء حدوث أزمة، وتعمل على التخفيف منها وايجاد الحلول لها.

ثالثا: الأزمة الاتصالية:

التعريف الاجرائي:

الأزمة الاتصالية هي كل عملية اتصالية تحدث داخل المجتمع، تؤثر على نوع العلاقات الاجتماعية بين الأفراد مما يولد لديهم حالة من التنافر واللامودة.

(1) حمدي شعبان، وظيفة العلاقات العامة، الأسس والمهارات، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص29.

(2) محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، دار الفجر، القاهرة، 2007، 315.

رابعاً: الاتصال الاجتماعي:

التعريف الاجرائي:

هو ذلك الاتصال الذي يحدث داخل وسط اجتماعي تحكمه الأعراف والتقاليد والثقافة السائدة في ذلك المجتمع، مما لا يدع مجالاً للفرد للتواصل وبناء العملية الاتصالية خارجة عن الأطر المتعارف عليها.

الجانب النظري

الفصل الأول

الخلفية النظرية لماهية

الإتصال

الفصل الأول: الخلفية النظرية لماهية الإتصال

يعد مفهوم الإتصال من المفاهيم الأساسية في مختلف العلوم الإنسانية، فهو قائم على التأثير الذي يتركه الأفراد فيمن حولهم، ولا يتوقف عند حدود المنطوق والمكتوب فقط، بل يتعداه إلى كل المواقف والحركات والإيماءات والأفكار و القيم و الإتجاهات.

ولقد بحث العلماء والمفكرين في مفاهيمه وطوروا نماذج ونظريات وشبكات للإتصال، ووضعوا له أنواعا و أنماطا مختلفة وتناولوا بالدراسة أهدافه و وسائله، والعقبات التي تتعرض لنجاح عملياته، كما طوروا نظريات ومدارس فكرية تبحث في تفسيره و تحليله وذلك حسب انتماءاتهم الفكرية، وتوجهاتهم العلمية.

المبحث الأول: مفهوم الإتصال، أهدافه خصائصه

الإنسان كما قيل كائن اتصالي ، ولا تقوم للمجتمع الإنساني قائمة دون نظام للاتصال الذي اعتبره البعض شرطاً من شروط بقاء الكائن البشري ، وتاريخ البشرية من عصور نقش الحجارة إلى بث الأقمار يمكن رصده متوازيًا مع تطور وسائل الاتصال التي تربط بين الأفراد والجماعات فالإتصال إذن ضرورة حتمية لتفاعل الإنسان مع البشر و الطبيعة من حوله حتى يستطيع الاستمرار والبقاء، ويعيش في سعادة وتفاهم وسلام دون أزمات ونزاعات.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

إن ازدياد موجات التطور والتقدم الإنساني و التكنولوجي وتطور وسائل وسبل الاتصال الإنساني أصبحت الحاجة ملحة لازدياد عملية الاتصال بين بني البشر في مختلف أرجاء المعمورة وتطورت تبعاً لتلك الأهداف الاجتماعية والثقافية والدوافع النفسية والحضارية والاقتصادية من وراء زيادة موجة الاتصال الإنساني وتبادل ونقل الأفكار والبيانات والفهم الكامل والملم لمحتوى أطر وعمليات الاتصال الإنساني.

كما أن الاتصال عملية حياتية ديناميكية تمس كل قطاعات المجتمع ، تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى آخر ، أو من جماعة إلى أخرى، وإن مكونات تلك العملية تتغير من حيث الزمان و المكان، وتتغير في المجالات والمواقف المختلفة والتي تستطيع بالضرورة استخدام أساليب مختلفة في الاتصال تبعاً لاختلاف عملية الاتصال.

ويدون إتصال يعيش الإنسان منعزلاً عن أخيه الإنسان في بقية المجتمع سواء إنعزال حضاري أو إنعزال إجتماعي، ونظراً لأهمية الإتصال فقد حضي بإهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة كعلم النفس، علم الاجتماع، الأنثروبولوجيا حيث تناول كل علم حسب ما يتناسب مع إهتماماته وبحوثه.

كما أن ظهور الإتصال تزامن وظهور الحياة الإجتماعية، لأن الإنسان كائن إجتماعي بالفطرة، يحتاج إلى التواصل مع غيره ، و إشعارهم بما يدور في عقله و يختلج في نفسه من جهة ، والإطلاع على شعورهم و أفكارهم من جهة أخرى، و بالتالي فإنه ظاهرة متنوعة ومتعددة المجالات و المحاور.

ومن هنا تعددت تعاريف و آراء العلماء و الباحثين و المفكرين لمفهوم الإتصال.

حيث يعرفه **ويلي و رايس** : أنه انتقال الرموز ذات المعنى و تبادلها بين الأفراد.

في حين يعرفه **تشارلزكولي**: بأنه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتتمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان و استمرارها عبر الزمن.¹

من جهتهما فقد أشار كل من **ريشارد أركاند و نيكول بوربو**: أنه على المستوى الإنساني بمقدورنا تحديد مفهوم الإتصال على أنه نظام ديناميكي و الذي بواسطته يستطيع الإنسان تكوين علاقات مع إنسان آخر، بغية نقل وتبادل الأفكار أو المعلومات و العواطف والأحاسيس، وذلك بواسطة اللغة الشفوية أو المكتوبة، عن طريق نظام من الرموز والإشارات، كالحركات والإيماءات أو الموسيقى والرسم وغيرهم.²

أما **ريدفيلد** فيعرفه بأنه: المجال المتسع لتبادل الحقائق والآراء بين البشر.³

(1) خيرى خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، الكتاب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1997، ص09.

(2) صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة قسنطينة، 2006، ص65.

(3) فضيل دليو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، قسنطينة، 2003، ص08.

ويعرفه برلسون وستاينر بأنه: عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والاحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك.¹

وأیضا يعرفه روجرز وکینکاید بأنه: العملية التي يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة

ليصلوا إلى فهم مشترك.²

أما برلو فيرى بأنه: عبارة عن معان موجودة في الكلمات والرموز والإشارات، ومن ثم يصير الاتصال عبارة عن بث أفكار من فرد لآخر، من خلال استخدام هذه المعاني، وبالنتيجة يمكن اعتباره عملية تفرغ أفكار عن مصدر في دلو (كتاب، محاضرة، برامج)، ثم يتم نقل هذا الدلو إلى مستقبل حيث يتم تفرغ محتواه في رأسه.³

أما أبراهام مول فيعرفه بأنه: عملية إشتراك فرد أو مجموعة أفراد يتمركزون في موقع المستقبل، في مثيرات و تجارب فردا آخر أو مجموعة أفراد يحتلون موقع المرسل، باستعمال المعارف المشتركة بينهما.⁴

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الإتصال هو عملية تفاعل إجتماعي تعتمد على نقل رسائل في شكل رموز و معاني إلى بناء المواقف و الإتجاهات والتصورات المشتركة بين المرسل و المستقبل إنطلاقا من تجاربهم و مكتسباتهم السابقة.

(1) محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، الطبعة الأولى، مكتبة الاشعاع، الاسكندرية، 2001، ص15.

(2) فضيل دليو، اتصال المؤسسة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص22.

(3) نفس المرجع، ص 08.

(4) bernard lamazet et autre dictionnaire en cyclopedie des science de l information edition eclipse paris 1997 p120.

المطلب الثاني: أهداف الاتصال وخصائصه

إن الغاية الأساسية لأي عملية اتصالية هو تحقيق هدف معين ومن خلال ذلك سنتعرف على أهداف العملية الاتصالية.

1- أهداف الإتصال

إن عملية الاتصال تسعى إلى تحقيق هدف عام ، وهو التأثير في المستقبل حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل و قد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها و تغييرها أو اتجاهاته أو على مهاراته ، لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال إلى:¹

- هدف توجيهي : يمكن أن يتحقق ذلك عندما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة مرغوب فيها ، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت على أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال الجماهير .
- هدف تثقيفي : ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير توعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور من حولهم من أحداث.
- هدف تعليمي : ويتم ذلك حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل معارف أو مهارات أو مفاهيم جديدة.
- هدف ترفيهي أو ترويحي : و يتحقق ذلك من خلال توجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور و الاستمتاع إلى نفس المستقبل.

(1) أحمد بخوش، الاتصال و العولمة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2008 ، ص6 .

- هدف إداري : ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات و دعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات و الهيئات.
- هدف اجتماعي: يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الناس بعضهم ببعض و بذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.

2- خصائص الاتصال.

كما تمتاز العملية الاتصالية بعدة خصائص أهمها:

(1) الاتصال عملية ديناميكية:

تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكنا من التأثير في الآخرين و التأثير بهم مما يمكننا من تغيير أنفسنا و سلوكنا بالتكيف مع الأوضاع المختلفة، فعملية الاتصال تعني التغيير.¹

(2) الاتصال عملية مستمرة:

الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد فليس لها بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا و مجتمعنا و الكون المحيط بنا ، فالالاتصال مستمر ما استمرت الحياة الدنيا والحياة الآخرة.²

(3) الاتصال عملية موضوعية وواقعية:

الاتصال لا يخضع للعوامل الذاتية و إنما يخضع للعوامل الموضوعية فلا يمكن للإنسان أن يخفي مشاعره السلبية اتجاه شخص آخر مهما مرت الأيام ولا بد أن يعبر الاتصال عن

(1) محمد المصيرفي، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، ص 19 .

(2) ابراهيم أبو عرقوب، الاتصال و دوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، الاردن، ص 50 .

نفسه من خلال المشاعر الحقيقية و الواقعية التي ترتبط بنوعية الأحداث في مكان معين و زمن معين، وعليه فالإتصال يستمد أصوله من الواقع و ما يترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين أطرافه.¹

المطلب الثالث: عناصر الإتصال وعوائقه

لكي تتحقق العملية الاتصالية لابد من أن تحقق جميع عناصرها، ومن خلال ماسياتي سنتعرف على عناصر العملية الاتصالية، كما أن هاته العملية تتعرض لبعض المعوقات والتي سوف نتعرض عليها أيضا من خلال هذا المطلب.

1- العناصر الرئيسية لعملية الإتصال:

من الضروري التعرف على العناصر الأساسية التي تتكون منها عملية الإتصال:

(أ) المرسل:

هو الجهة الذي ينقل الرسالة، المعلومات أو الأفكار أو البيانات إلى الطرف الآخر، وهذا إثارة سلوكيات محددة لديه، وقد يكون المرسل فرد أو جماعة داخل المؤسسة²، وليس من الضروري أن يكون المرسل هو القائد أو الرئيس، بل قد يكون أحد الأعضاء الذي يتولى عملية بث لهذه المعلومات، وفي بعض الأحيان يعتبر المرسل المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم و الأفكار.

ولا شك في أن أفكار ومعلومات المرسل تتأثر بالمكونات والخصائص الشخصية له، من حيث ميوله واهتماماته وقيمه وانفعالاته وحاجاته الشخصية، كما أنها أيضا تتأثر بتوقعاته

(1) أحمد بخوش، مرجع سابق، ص 17.

2 .Francis vanoye : Expression communication, colin. Paris. 1973, P13)

وطموحاته وأهدافه، وهذا ينعكس بدوره على كيفية معالجته للأفكار التي تحملها وعملية تفسيره لها.

ويعد المرسل المسؤول عن القيام بالوظيفتين الأساسيتين التاليتين:¹

- يقوم المرسل بتحديد الأفكار والآراء والاتجاهات التي يرغب بإيصالها إلى الآخرين، ومن ثم ينظمها ويختار الأسلوب الأنسب لنقلها.
- يقوم المرسل بتوضيح هذه الأفكار والآراء والاتجاهات لمن هم في حاجة إليها ولكي يكون المرسل فعالاً يجب عليه مراعاة ما يلي:
- يجب أن يعرف المرسل ما يريد إيصاله، فإذا لم تكن الرسالة واضحة في ذهنه، فسيكون في الغالب عاجزاً عن شرحها أو إيصالها لأي شخص.
- يجب أن يتأكد المرسل من معرفته للمعنى الذي يريد للشخص الآخر أن يحصل عليه من الرسالة، فالمعنى الذي سيحصل عليه المستقبل يحدد في الغالب شكل السلوك الذي سيسلكه أو تحدد طبيعة الاستجابة لهذه الرسالة.
- أن يختار الوقت المناسب لتوجيه الرسالة.
- أن يختار وسيلة التعبير المناسبة بحيث يستطيع المستقبل فهمها.
- أن يتمتع بثقة المستقبل.
- أن يتمتع المرسل بمهارات لغوية تمكنه من صياغة مضمون الرسالة بصورة يسهل فهمها.
- أن يهتم بالمعلومات المرتدة وتقويم نتائج الاتصال لمعرفة أثره ومدى فعاليته.
- أن يراعي نوعية وثقافة وميول واتجاه المستقبل.¹

(1) علي عياصرة و آخرون، الإتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1 ، 2006، ص31.

(ب) الرسالة:

هي الركن الثاني في عملية الاتصال وأهم عنصر من عناصر الاتصال، فهي تتمثل في الأفكار والكلمات والمعلومات والبيانات التي يتم تناقلها، أو هي تلك المعاني التي يراد توصيلها إلى مستقبلها من أجل تحقيق هدف معين وقد تأخذ هذه المعاني صورة لفظية، شفوية أو مكتوبة، أو غير لفظية كالإشارات و غيرها. فيجب على المرسل أن يتقن صياغة معاني الرسالة حسب مستويات مستقبلها.²

ولكي تحقق الرسالة غايتها وهدفها كان لا بد أن تتوفر فيها الخصائص التالية:³

- دقة بناء وإخراج الرسالة، سواء كان ذلك في اختيار الألفاظ والمصطلحات المؤثرة نفسياً في المستقبل أو في استخدام العبارات الفعالة في الجمهور المعني بالرسالة.
- عدم وجود بدائل متوفرة وجاهزة للرسالة، ففي حالة وجود بديل أو أكثر للفكرة أو المضمون فإنه يتوجب على المرسل التأكد من عدم لجوء المستقبل إلى الفكرة أو المضمون الذي تحمله الرسالة الأخرى خاصة إذا ما تميزت عليها ببعض الجوانب المؤثرة.
- خلو الرسالة من الأخطاء المطبعية في حالة الاتصال المكتوب أو المطبوع أو النحوية التعبيرية في الاتصال الشفوي والمسموع، وحتى المكتوب.
- الابتعاد عن التكرار غير المبرر في المعلومات.
- يجب ألا تكون الرسالة طويلة ومملة.
- توفير الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة.

(1) أمين عبد العزيز حسن، إدارة الأعمال وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2001، ص 176.

(2) المرجع نفسه، ص 177.

(3) علي عياصرة و آخرون، مرجع سابق، ص 34.

- اختيار الوقت المناسب لتقديم الرسالة.
- اختيار الجمهور المناسب لاستقبال الرسالة.

ج) القناة.

وهي الطريقة التي تنقل فيها الرسالة من المرسل إلى المستقبل خاصة إذا تباعدت بينهم المسافات، أو زاد عدد المستقبلين أو عدد المتلقين وتتطور هذه القناة في الحجم والقدرة بازدياد المسافة وعدد المستقبلين وانتشارهم.¹

د) المستقبل.

وهو الذي يستقبل الرسالة ويجعل دائرة الاتصال تكتما، حيث يختار وينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها ويعطي لها دلالات ومعاني، إن هذه العمليات الإدراكية وما يؤثر فيها من عناصر الشخصية، والدافعية، والتعلم، تحدد ما يفهمه، وما يقبله الشخص المستقبل للأفكار والمعلومات المرسله إليه، وبناء عليه يقوم مستقبل الرسالة بالتعرف والسلوك.²

هـ) التغذية العكسية.

تمثل عملية فهم الرسالة و القدرة على الإجابة عليها و تشير هذه العملية إلى إقرار تسليم الرسالة بشكل صحيح و استعاب مفاهيمها بشكل واضح ، تشكل عملية الإتجاه المتبادل في تسليم الرسالة و الرد عليها تأكيدا دقيقا على إدراكها واستعابها ، أما التسليم بدون الرد فقد يتضمن جملة من الأخطاء أو عدم الدقة في فهم الرسالة و إدراكها.³

(1) محمد عبد الحميد، الإتصال في مجال الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، مصر، 1993، ص24.

(2) أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال، الدارالجامعية، مصر، 1998، ص26.

(3) حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997، ص334.

2- عوائق الإتصال.

إن أي خلل أو إخفاق يحصل في عملية الاتصال يترك آثارا سلبية على نوعية الرسالة المنقولة و بالتالي على نتائج الأداة فنظام الاتصال ينبغي أن يكون محكم الحلقات و أن أي تغيير يحدث فيه من شأنها إضعاف هذا النظام ، و منه فإن الاتصال الفعال يفقد قيمته من دون وجود حلقة مؤثرة للتغذية العكسية ، و هذه الأخيرة هي مؤشر فعالية الاتصال لأنها تعطينا صورة واقعية عند مدى فعالية الاتصال و جدواه.¹

(أ) عوائق متعلقة بالمرسل:

يرى روزنفيلد أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا عاليا من التركيز و الحكمة و المنطق والدراسة من قبل المرسل ، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك لذا زاد فعلا إيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له و للمستقبل أهداف معينة ، و على هذا الأساس فإن أي خلل أو أي إخفاق متعمد أو غير متعمد من قبل المرسل قد يؤدي إلى فشل عملية الاتصال.²

(ب) عوائق تتعلق بالرسالة:

هناك عائق متعلق بالرسالة و هو أنه قد تتضمن الرسالة بعض الأخطاء، التي تقلل من وضوح الموضوع، و ينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلية على درجة من عدم اليقين أوعدم فهم المستقبل للرسالة يطلق عليها التشويش ، مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط

(1) Firk R Communicatong EFFEffectively HARCOUR – publishing . california – U.S.A 2006 P 25.)

(2) .new york –U.S.A 2004-p 207 Rosenfield EFFECTIVE . Communication– racticsad Strategies – vanstage – press –)

بالمؤثرات الخارجية مثل: الضوضاء و ارتفاع درجة الحرارة و شدة البرودة، التي تحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة.¹

(ج) عوائق متعلقة بالمستقبل:

هناك جملة من المعوقات تحد من العملية الاتصالية و تخص المستقبل و منها:²

- الحالة السيئة للمستقبل بحيث يجب على المرسل أن يعرف طبيعة المستقبل من حيث مزاجه وعاداته و تقاليده و ثقافته حتى يخاطبها و ألا يحدث التشويش.
- تعالي المستقبل على المرسل بالإعراض عن الاستماع إلى رسالته أو قرائنتها أو مناقشتها، يقول تعالى " قال رب إني دعوتهم ليلا و نهارا فلم يزدهم دعائي إلا فرارا."
- الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت في المستوى التعليمي أو الثقافي أو اللغوي بين المرسل والمستقبل.
- التحيز و عدم الموضوعية في النظرة للأمر و هنا يرفض المستقبل المتميز من المرسل الاستماع إلى وجهة نظره أو الرأي الآخر مما يؤدي إلى تشويه المعنى الكلي للرسالة.

(د) العوائق المتعلقة بالقناة:

حيث تفشل عملية الاتصال بصفة كلية عندما يتم اختيار وسيلة اتصال غير ملائمة أو ضعيفة أو اختيار توليفة من وسائل الاتصال غير متكاملة أو غير متجانسة مع بعضها البعض فالمعروف أن طبيعة الرسالة ذاتها تحدد الوسيلة أو الوسائل التي ينبغي استخدامها،

(1) محمد سلامة غباري و عبد الحميد عطية ، الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1991، ص 27 .

(2) ابراهيم أبو عرقوب ، الاتصال و دوره في التفاعل الاجتماعي ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، الاردن ، ص 119.

والتي تكون أفضل من غيرها من الوسائل في حالة كهذه فالإتصال المباشر والشخصي يتطلب استخدام وسيلة الاجتماعات أو لقاءات وجها لوجه حيث تكون التغذية العكسية فورية بينما الإتصال غير الشخصي يحتاج إلى وسائل أخرى مثل الإعلان أو التقارير.¹

هـ) معوقات متعلقة بالتغذية العكسية:

تعتبر التغذية العكسية عنصر هام من عناصر العملية الاتصالية و منه فإن معوقات التغذية العكسية تفسد العملية الاتصالية كليا و يمكن اختصار مشكلات و معوقات الإتصال بالنسبة للتغذية العكسية فيما يلي:

- الافتقار إلى متابعة سير عملية الإتصال و عدم الاهتمام بالنتائج المنتظرة .
- افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية.
- تركيز المرسل على الأهداف والحاجات التي يسعى لبلوغها دون النظر إلى أهداف المستقبل وتطلعاته.
- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية التي تعطي م وشارات عند وصول الرسالة من عدمها.
- تعالي المرسل على المستقبل وعدم استعداد المرسل للنظر أو الاستماع إلى وجهات نظر المستقبل بخصوص ما ورد في الرسالة².

(1) حميد الطائي ، بشير العلاق ، أساسيات الإتصال نماذج و مهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 ، ص77 .

(2)ALBERT MOORE) FEEDING BACK COMMUNICATION .P 132, 2007,CANADA, PUBLISHERS ,HAMILTON.R.

المطلب الرابع: أنواع وأساليب الاتصال.

إن الاتصال قد يأخذ أشكالاً متعددة وذلك حسب الغاية التي ينتظر منها فلكل نوع مكان خاص به وأفراد يختصون به وفي هذا المجال سوف نتعرف على الأنواع التي لها صلة بطبيعة الموضوع.

1- أنواع الاتصال.

إن دراستنا هذه تهتم بدراسة أنواع معينة من الاتصال وهي كالآتي.

(أ) الإتصال الشخصي:

ويتم فيه تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد بصورة مباشرة ، ودون وسائط، يعتمد على المواجهة وجها لوجه و يكون فيه عدد المشتركين محدودا، كالعائلة، الأصدقاء، ميزته أن إنتقال الرسالة يكون في اتجاهين، مع إمكانية إختيار المستقبل و الإستعلام عن تأثير الرسالة لديه¹.

كما أن الاتصال الشخصي له عدّة خصائص يمكننا أن نلخصها في مايلي:

- الإتصال كنتيجة للإحتياجات الطبيعية: هذا يعني أن اللقاءات التفاعلية بين الناس تولّد داخلهم الحاجة الى التواصل بطريقة أو بأخرى، أحد هذه الطرق هي الاتصال الشخصي بواسطة تبادل رسائل.
- ثنائية الإتجاه: الاتصال الشخصي يتميّز بأنه المعلومات تمرّ في اتجاهين، وأن المستقبل هو مرسل في نفس الوقت والعكس صحيح. عملية تبادل معلومات، أي نموذج دائري يتحوّل فيه المرسل الى متلقّي بشكل متكرّر.

(1) محمد عمر الطنوبي ، نظريات الاتصال ، الطبعة الأولى، مكتبة الاشعاع،الإسكندرية ، 2001 ،ص15 .

- رد فعل فوري: الاتصال الشخصي يمكن المرسل من استقبال رد فعل فوري من المتلقي، أي ليس هناك وجود للفجوات الجغرافية والزمنية.
- امكانية السيطرة على عملية الاتصال: إن أهمية خاصية رد الفعل الفوري تكمن في انها تساهم في السيطرة على العملية، وذلك بأن المتلقي يمكنه أن يتحكم باتجاه الحديث عن طريق تجاوبه. يمكنه مثلاً أن يقرر إيقاف العملية (المحادثة) أو تغيير موضوعها بواسطة ردود أفعاله وطريقة تجاوبه مع ما يتلقاه.
- الرسائل الصورية المرافقه للمعلومة الأساسية المراد إيصالها، والتي تعتبر كـ"الديكور" الذي يخدم مشهد معين، فهي تقوي المعلومة الأصلية ووجودها يسهل على المتلقي استيعاب المعنى. مثال: تحذيرات الخبراء من أضرار مساحيق التجميل له معنى أقوى عندما يكون الخبير جزء من منظمة أكبر لمكافحة السرطان مثلاً، وأن يكون شعار المنظمة حاضراً في الوقت الذي يقدم فيه الخبير هذه التحذيرات.
- الاتصال الغير لفظي: وهذا نوع يشمل عدّة نواحي: لغة الجسد، وضعية الجسم، نبرة، وتيرة الصوت وجودته، التلعثم، الاكسسوارات، الملابس.
- العفوية: يتسم الاتصال الشخصي بالعفوية، غالباً ما يتم التعامل بحسب الأعراف والتقاليد الاجتماعية النمطية. مثلاً: في الوضع الطبيعي، لا يأكل المتقدم لوظيفة معينه خلال مقابلة العمل أو خلال اجتماع مهم مع ربّ العمل، الامتناع عن هذا التصرف يتم بشكل عفوي.

(ب) الاتصال الجمعي .

يتمثل في اتصال شخص مع جماعة أو اتصال جماعة مع جماعة و هذا ما تجسده المحاضرات و التجمعات ، و يستعمل فيه المرسل قنوات مساعدة لتوصيل الرسالة للمتلقين مثل مكبرات الصوت أو الميكروفونات.

(ج) الاتصال الجماهيري.

تكون فيه الرسالة موجهة لجمهور عريض باستخدام وسائل الإعلام مثل الصحف والإذاعة والتلفزيون ، ويكون الاتصال هنا مصدره المؤسسة الإعلامية أو الفرد الذي يعمل فيها.¹

كما أننا نستنتج في نهاية هذا المبحث بأن العملية إذا تعرضت لبعض العراقيل أو المعوقات فإنها لاتؤدي أي تأثير، وتفقد تلك العملية جوهرها وهدفها.

2- أساليب الاتصال.

تستعمل هذه الأساليب لنقل المعلومات والأفكار بين فئات المؤسسة، غير أن اختيار أي أسلوب يتوقف على الظروف المتاحة بالمؤسسة، وعلى نمط التعامل السائد بها ونوع المادة المراد نقلها، ويمكن القول بأن استعمال كل من أسلوب في وسائل الاتصال يكون أكثر نجاحا من استعمال أسلوب واحد، بمعنى أنه إذا صاحب الكلام عرض صور أو إجراء تجربة أو زيارة ميدانية كان هذا أبلغ أثرا في نقل الرسالة إلى الآخرين، ويجمل العلماء أسلوب الاتصال في ثلاثة أساليب هي:

(أ) أسلوب الاتصال الكتابي.

ويتم هذا الأسلوب عن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل، وهذا الأسلوب يعتبر من متطلبات الأمور في المنظمات كبيرة الحجم المعقدة التنظيم، ولكي يحقق الاتصال الكتابي الهدف منه يجب أن تتسم الكلمة المكتوبة بالبساطة والوضوح والدقة².

(1) عبده ابراهيم الدسوقي ، التلفزيون و التنمية ، الطبعة الأولى، دار الوفاء ، الاسكندرية ، 2004 ، ص38 .

(2) إبراهيم عبد العزيز شيجا، أصول الإدارة العامة، منشأة توزيع المعارف، الاسكندرية، 1993، ص398.

وللاتصال الكتابي عدة طرق تسهل مهمته، منها التقارير والمذكرات والمنشورات، والخطابات الرسمية، والمجلات، وصحائف الأخبار التي تصدرها المؤسسة.

(1) الرسائل الوظيفية.

وهي تلك التي تنقل المعلومات العقلانية، الفنية، العلمية، القانونية، الإدارية، الاجتماعية... الخ أي أن الرسائل الوظيفية هي التي تنقل الجانب الموضوعي من المعلومات، وتتركز حول العمل أساسا كالتعليمات التي يعطيها مدير الإنتاج مثلا¹.

(2) التقارير.

وهي إما أن تكون دورية تحتوي على إحصائيات وبيانات تقدم في فترات دورية معينة - شهرية أو سنوية - وإما تقارير عن موضوعات معينة مثل تقارير التفتيش أو المتابعة أو الإنتاج. وهناك طرق بيروقراطية فاسدة بالنسبة لفئات العمال، وهي التقارير السرية وغالبا ما تحمل هذه التقارير "أحكاما ظالمة" و"مقترحات جائزة" طبقا لمعلومات كاذبة، نتيجة الشائعات والأحقاد مما يقلل من معنويات العامل.²

(3) المذكرات والاقتراحات.

يلزم العناية بهذا النوع لما تقدمه أو تنقله المذكرات والاقتراحات من معلومات هامة ومفيدة أو آراء صائبة تساهم في تقدم العمل، وتطوره، أو حل مشكلاته³، أو بمعنى آخر أنها عبارة عن عرض مكتوب مفصل لمشكلة أو قضية، تصدر عادة من قسم أو إدارة بالمؤسسة وترفع

(1) مصطفى حجازي، الاتصال في العلاقات الانسانية والادارة، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 1982، ص120.

(2) عبد الكريم درويش وليلى تكلا، أصول الادارة العامة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1976، ص488.

(3) محمد إسماعيل قباري، علم الاجتماع الصناعي ومشكلات الإدارة والتنمية الاقتصادية، دار الفكر العربي، القاهرة، ص72.

إلى الرئيس الأعلى، قد تتضمن الموافقة على اقتراح أو إبداء رأي، تضع المؤسسة صناديق مكتوب عليها اقتراحات وشكاوي مما يسهل عليها معرفة اقتراحات العمال على تحسين طرق العمل.

(4) الشكاوي.

في غالب الأحيان يكون سبب الشكاوي توزيع العمل بين القائمين بمباشرة العملية الإنتاجية، أو أن التنفيذ لا يتم بالصورة المطلوبة، ففي بعض الأحيان يتضح من خلال فحص الشكوى أنه وجد عيب على أحد المرؤوسين أو خطأ في فهم الأمر الصادر، يتطلب الإسراع إلى تفاديه ومحاولة القضاء على أسبابه بعد إعطائه نوع من الاهتمام لفحصه، وبمعنى آخر يمكن القول بأن الشكوى هي الوسيلة التي يلجأ إليها العمال للتعبير عن مشاكلهم، وعلى الإدارة أن تعطي عناية كبيرة لهاته الشكاوي وأن تقضي عليها، حيث أن العامل الذي يشعر بالظلم لا يكون إنتاجه عند المستوى المطلوب، كما يؤثر سلباً على السير العام للمؤسسة¹...

وحتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة يمكن مراعاة اللغة البسيطة والكلمات المألوفة، واستعمال الخرائط والرسوم وذلك للتوضيح والشرح والتفسير، مع تجنب الألفاظ غير المألوفة وغير الضرورية التي تزيد من حجم الرسالة.

ويحقق أسلوب الاتصال الكتابي المزايا التالية:

- يمكن من الاحتفاظ بالكلمات المكتوبة، حتى يمكن الرجوع إليها متى اقتضى الأمر ذلك.
- يحمي المعلومات المراد نقلها من التحريف بدرجة أكبر من الاتصال الشفوي.

(1) عبد الكريم درويش، ليلي تكلا، مرجع سابق، ص 490 .

- يعتبر وسيلة اقتصادية من حيث وقت الإدارة وما لها وجهدها.
- ورغم اتسام الأسلوب الكتابي بهذه المزايا، إلا أن له بعض العيوب من أهمها:¹
- أنه لا يسعف في الظروف الاستثنائية التي قد تقتضي السرعة في إبلاغ بعض المعلومات إلى عمال التنظيم أو إلى الرئيس الإداري.
- يحرم مصدر الرسالة من ميزة معرفة تأثير كلماته المكتوبة على وجه المستقبل، وبالتالي من معرفة مدى تقبله لمعناها.
- لا يمنع هذا الأسلوب احتمالات التحريف، إذ قد يكون للكلمة الواحدة أكثر من معنى، فلا يدخل في ذهن المرسل إليه إلا المعنى الذي يتفق وطبيعة ثقافته ودراسته وخبرته في العمل.

ب) الاتصال الشفوي،

يعتبر من أقدم وأكثر أساليب الاتصال شيوعاً وأفضلها استخداماً، وذلك لما يوفره من الوقت والسماح بالاتصال الشخصي أي الاتصال وجهاً لوجه، حيث يشجع تبادل الأسئلة والأجوبة وبالتالي تبادل الآراء والأفكار، وخاصة بعد أن أضافت إليه التكنولوجيا الحديثة بعداً آخر وهو إمكانية الاتصال الشفهي عن طريق التليفون السلكي واللاسلكي أو التليفون المرئي، ذلك أن الإنسان ظل لمدة طويلة يتصل بالآخرين من خلال الانتقال إليهم. ويتم هذا الاتصال عادة بواسطة الاجتماعات والمقابلات والمؤتمرات أو باستخدام المكالمات الهاتفية، أو عن طريق الراديو... الخ.²

(1) إبراهيم عبد العزيز شيجا، مرجع سابق، ص 399 .

(2) محمود عودة، أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، دار الكتاب الجامعي، الإسكندرية، 1971 ، ص 16.

والاتصال الشفوي هو الذي يتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل شفاهة، أي عن طريق الكلمة المنطوقة لا مكتوبة، لا يشترط أن يرى الرئيس المرؤوس، فقد يكتفي فقط بسماع صوته، وهذا الأسلوب - الشفهي - يتميز عن أسلوب الاتصال الكتابي بأنه أكثر سهولة وأكثر يسرا، بل وأكثر إقناعا للمرسل إليه.¹

ويكثر استخدام هذا النوع من أساليب الاتصال في الموضوعات التي تحتاج إلى شرح وتفسير، حيث يمكن الإجابة على التساؤلات المطروحة بوضوح وفي الحال.

كما أن لهذا الأسلوب أو الاتصال الشفوي طرق عديدة وهي كما يلي:

(1) الاجتماعات والندوات.

وهي متعددة الأبعاد والأهداف، فمنها مثلا اجتماعات الأمن الصناعي، والتي يدعوا إليها مشرف جماعة العمال لينشر بينهم فكرة العمل والأخطار الصناعية، وهذا النوع من الاجتماعات هي طريقة في أيدي الإدارة المشرفة فلا تمكنها من تعميق الوعي، وتوضيح الطرق والإرشادات الواجب استخدامها في تشغيل الآلات والصيانة، ومنها ما يهدف إلى استعراض أو الكشف عن المشكلات الإدارية وكيفية تذليلها والتخلص منها بواسطة فتح مجال المناقشة وتبادل الأفكار بين الرؤساء والمرؤوسين حتى تعم الفائدة جميع المجتمعين². وهذا ما يعطي هذا النوع من الاتصالات طابع الأهمية.

(1) Pierre Iovart : Gestion des ressources Humaines, collection festion éditions everolles university, 1991, P177.

(2) عبد الكريم درويش، ليلي تكلا، مرجع سابق، ص 483 .

(2) الحديث الشفوي.

يتم هذا النوع من الاتصالات وجها لوجه أو عن طريق الهاتف، كذلك رسمي أو غير رسمي، غير أنه في الحالة الثانية- غير رسمي -قد يكون أقرب إلى التفاهم والوصول إلى النتائج منه في الاتصال الرسمي.¹

وغالبا ما يتضمن هذا الحديث الشفوي أوامر أو تعليمات وحتى اقتراحات لها أهميتها.

ويتميز الاتصال الشفوي بالتأثير نظرا لما يصاحب الحديث من تغيرات تبدو على وجه المتحدث، ويزيد هذا النوع من الاتصالات في رفع الروح المعنوية للعمال، حيث يشعروا بأهميتهم وقربهم من مراكز اتخاذ القرارات.

(3) المقابلات.

المقابلة احد الأساليب الهامة في الاتصال، والمقابلة الناجحة وسيلة مجدية لنجاح من يتقنها، والهدف منها هو الحصول على حقائق والوقوف على قدرات طالب وظيفة أو حاجة ومهاراته أو لقياس الاتجاهات. كما يتم عقد المقابلات مع العملاء لشرح وفهم سياسة المؤسسة وأشروطها وخدماتها وتفسير برامج جديدة...وما إلى ذلك...²

ويكسب الاتصال الشفوي المسؤولية والقدرة على تكوين أفكار أكثر ارتباطا بالعمل التنفيذي، مما يترك أفضل النتائج على مستوى الإدارة ككل.

(1) إبراهيم عبد العزيز شيجا، مرجع سابق، 399 .

(2) أحمد محمد عليق وآخرون، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004 ، ص84.

(ج) الاتصال الحركي.

يشمل هذا النوع من الاتصالات استخدام لغة الجسم وتعبيرات الوجه والعيون في إرسال فإذا ، الرسائل وبالإضافة إلى هذه الوسائل يتواجد هناك وسائل اتصال أخرى مثل الاتصال المصور كان أسلوب الاتصال الشفهي يعتمد على الكلمة المنطوقة، والاتصال الكتابي يعتمد على الكلمة المكتوبة فإن الاتصال المصور يعتمد على الرسوم وعلى الصورة الفوتوغرافية التي تستخدم بصفة خاصة لتوضيح الاتصال بالكلمات وتبسيطه، فغالبا ما تكون الرسوم والصور مرفقة بكلام مكتوب بجوارها بموضوع ويفسر مغزاها ومحتواها، وقد أدخل أخيرا استعمال الألوان في الاتصالات المرتبة بهدف تقوية تأثيرها على الشخص وجذب اهتمامه إليها وحصر جل اهتمامه في موضوع الرسالة، ففوة تأثير الصورة الملونة أو الفيلم الملون أكثر عادة من تأثير الفيلم العادي¹.

واختيار أي أسلوب من أساليب الاتصال ليس سهلا، وإنما خاضع للظروف والمواقف السائدة التي تتطلب أسلوبا معينا أو أكثر، وذلك راجع لعدة عوامل منها طبيعة المعلومات أو البيانات المطلوبة إيصالها ومدى السرعة المطلوبة لذلك، وتكلفة طريقة الاتصال ومدى سرية المعلومات والبيانات وأهميتها.

المبحث الثاني: وظائف الاتصال ومهاراته

إن العناصر المكونة للعملية الاتصالية، تجعلها عملية تتراص هذه العناصر لتحقيق لنا وظيفة معينة، فوظائف الاتصال تتعدد وتختلف حسب الباحثين والمفكرين وذلك حسب المجالات، وسوف نتناول في هذا المبحث الوظائف التي لها علاقة بطبيعة الموضوع.

(1) محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة النظريات والعمليات والوظائف، الطبعة الثالثة، دار وائل، الاردن، 2006، ص 130

المطلب الأول: وظائف الاتصال

يوجد العديد من التصنيفات التي وضعها العلماء لغرض شرح العملية الاتصالية ومن ضمنها مايلي:

1- وظائف الاتصال حسب لاسويل: H.D. LASSWELL

يعدّ من أوائل العلماء الذين اهتموا بالوظائف المجتمعية للاتصال الجماهيري. قام بتحديد ثلاث وظائف لوسائل الاعلام افترض وجودها في جميع المجتمعات، وهي:

• وظيفة مراقبة البيئة:

وذلك من خلال تجميع المعلومات ونشرها سواء داخل المجتمع أم خارجه، حتى يتمكن أفراده من التكيف مع الظروف المتغيرة. وبالتالي فإن مراقبة البيئة تعتبر كنظام تحذير مبكر للنظام، وذلك بتوفير المعرفة اللازمة لاتخاذ القرارات.

• ترابط أجزاء المجتمع في الاستجابة للبيئة:

بمعنى ايجاد تلك الرابطة التي تجمع بين أفراد المجتمع وردود أفعالهم تجاه البيئة المحيطة. وللاتصال ووسائله الدور الأكبر في تكوين وتطوير الرأي العام. لأن بدون الرأي العام - الذي يجتمع حول القضايا الأساسية - لن تستطيع الحكومة القيام بدورها، لهذا تسخر وسائل الاعلام حتى تسلط الضوء على مايجري و يهم المجتمع.

• نقل التراث الاجتماعي عبر الأجيال:

يرى لاسويل أن المجتمعات البدائية لم تكن في حاجة للممارسة هذه الوظيفة نظرا لعيشها في نطاق العائلات أو القرى الصغيرة المنعزلة حيث يحدث التفاعل المباشر بين كل أفراد

المجتمع، ولكن مع تطور المجتمعات وتوسعها كما نعرفه في أيامنا جعل دور وسائل الإعلام في التنشئة الاجتماعية ونقل الميراث الاجتماعي وظيفة أساسية.¹

2- وظائف الاتصال حسب لازرسفيلد و ميرتون: P.F. LAZARSFELD et R..MERTON

وقد حددا بدورهما ثلاث وظائف لوسائل الإعلام في المجتمع هي:

• التشاور وتبادل الآراء.

إذ لابد من توافر وسائل للتشاور وتبادل الآراء والأفكار والقضايا. وتقوم وسائل الإعلام بهذه الوظيفة لإضفاء الشرعية على أوضاع المجتمع.

• تدعيم المعايير الاجتماعية.

تساعد وسائل الإعلام على إعادة التأكيد على المعايير الاجتماعية من خلال كشف الخارجين عنها. حتى لا تكون هناك فجوة بين لأخلاقيات العامة للمجتمع والسلوك الخاص لبعض الأفراد.

• التخدير (الخلل الوظيفي).

بمعنى أنه قد تحدث وسائل الإعلام آثارا غير مرغوب فيها بالنسبة للمجتمع، ولقد أكدا على خلل وظيفي أسموه التخدير، ويحدث ذلك من خلال زيادة المعلومات للجماهير وإغراقهم بها . وقد تتحول معرفتهم هذه إلى معرفة سلبية تؤدي إلى الحيلولة دون أن تصبح نشاطاتهم

(1) حسن عماد مكارى، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 1998، ص70.

ذات مشاركة فعالة نشيطة، وبالتالي يحدث مايسمى باللامبالاة، الذي يؤدي في النهاية إلى تخدير الجمهور وعدم اهتمامه.¹

3- وظائف الاتصال حسب ماكويل: MC QUIL

ويحصرها في النقاط الأساسية التالية:

• الاعلام.

بمعنى نشر كل المعلومات حول الأحداث والوقائع الداخلية والخارجية، وتحديد اتجاهات القوى الفاعلة والعلاقات بينها، والتعرف على مايستجد في التجارب الخارجية الأخرى.

• تحقيق التماسك الاجتماعي.

وذلك من خلال الشرح والتفسير والتعليق على الآراء والأفكار والأحداث والمعلومات، ثم تدعيم المعايير الاجتماعية ودعم الاجماع حول القضايا والمواقف المختلفة.

• تحقيق التواصل الاجتماعي.

وذلك من خلال التعبير عن الثقافة السائدة والكشف عن الثقافات الأخرى، ودعم القيم الشائعة والمشاركة.

• الترفيه.

ونعني به التسلية وتوفير جو الراحة والاسترخاء والقضاء على التوتر الاجتماعي.

• التعبئة.

(1) المرجع نفسه، ص72.

وذلك بالمساهمة في الحملات الاجتماعية، وخاصة أثناء الأزمات السياسية والاقتصادية والحروب.¹

4- وظائف الاتصال حسب ليزلي مولر: LEISLIE MOELLER

يرى وجود تسع وظائف لوسائل الإعلام الجماهيرية في المجتمع:

- وظيفة الإخبار والتزود بالمعلومات ومراقبة البيئة.
- الربط والتفسير بهدف تحسين نوعية المعلومات، وتوجيه الناس لما يفكرون فيه وما يفعلونه.
- الترفيه وهدفه التحرر العاطفي من التوتر والضغط والمشكلات.
- التنشئة الاجتماعية، وهدفها المساعدة في توحيد المجتمع من خلال توفير قاعدة مشتركة للمعايير والخبرات الجماعية.
- التسويق وهدفه ترويج السلع والخدمات.
- قيادة التغيير الاجتماعي في المجتمع .
- خلق المثل الاجتماعي وذلك بتقديم النموذج الايجابي في الشؤون العامة والأدب والثقافة والفنون.
- الرقابة على مصالح المجتمع وأهدافه.
- التعليم.²

(1) المرجع نفسه، ص 74.

(2) المرجع نفسه، ص 75.

المطلب الثاني: مهارات الاتصال.

1- مهارة الإنصات.

إن الإنصات كما يرى البعض هو الإتصال ذاته ويمكن أن يقال أيضا أن الكلام والإنصات وجهان لعملة واحدة هي عملية الإتصال وهذا يؤكد أن الإنصات ميسورة الحيازة لمن يرغب في التعود عليها لاسيما وأن الذي ينصت أكثر، فالإنصات يؤدي إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذوة الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير، وهذا يجعل المستقبل يبتعد عن المعارضة ويكف عن التساؤلات التي لامبرر لها ويعمل على تمحيص آرائه وقبول الحجج والبراهين منها.¹

ويمر الإنصات بعدة مراحل أساسية وهي:

- الإستماع.
- التفسير.
- الإستيعاب.
- الإستجابة.

ومن شروط عملية الإنصات:

(أ) الشرط الأول.

ويتمثل في إثارة رغبة المتحدث في الإسترسال والإستمرار في طرح الفكرة، وإشعاره بأهمية مايقوله، والرغبة في الإستماع إليه، ويتم ذلك من خلال متابعتة باهتمام ومحاولة فهمه بدلا من

(1) زيدان عبد الباقي، وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر، بدون سنة النشر،

معارضته، مع تقدير مشاعره وأفكاره من خلال إعطائه استجابة بهذا المعنى من خلال التشجيع اللفظي أو غير اللفظي.

(ب) الشرط الثاني:

فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي، دون تكوين اتجاه عكسي، أوحكم مسبق عليها، حيث أن إبداء الأحكام من جانب المستقبل يجعل المرسل دفاعيا وحذرا، وبالتالي تقل فرص الوضوح والصراحة في طرح الموضوع.¹

2- مهارة التحدث والإقناع:

إن الإنطباع الأول يتكون لدى الآخرين من طريقة حديثك، وفي ذلك يقول شكسبير: أصلح كلامك قليلا وإلا فسد حظك، ولكن كيف لفرد أن ينفذ إلى عقول الآخرين، ويبقى طويلا بها يعيد تنظيم الأمور داخلها، ويرتب وينسق المعارف، ليشكل الإتجاهات، وهذا مانطلق عليه التأثير في الآخرين، والذي يبدأ من خلال الحديث المؤثر، القادر على الإقناع والتأثير.

ونعني بمهارة التحدث والإقناع، مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الإيجابية عند إتصاله بالآخرين، ويتكون موقف الحديث من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة، أو طرح رأيا معيناً أو يشرح موضوعاً. والمتحدث إليه، وهو الطرف المعني بالحديث، سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية، فهذه الظروف دائماً ما يكون لها تأثيراً وفاعلية في الحديث ذاته.

وهناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث المؤثر، وهي ضرورة نظراً لأن وجودها وتضافرها أمراً ضرورياً لضمان قوة تأثير الحديث، ولاكسابه أهمية لدى مستمعيه، وهذه العناصر الأربعة هي: المعرفة، الإخلاص، الحماس، الممارسة.

(1) هالة منصور، الاتصال الفعال، مفاهيمه وأساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية، الاسكندرية، 2000، ص198.

(1) المعرفة.

وتعني ضرورة معرفة موضوعك قبل أن تتحدث فيه، بمعنى أن تجمع معلومات وافية وواضحة حوله، قبل أن تشرع في عملية الحديث، حيث أن ذلك يولد غزارة في الأفكار، وتنوعها فيها، مع استخدام عنصر الإبتكار والتشويق، وإذا لم تكن لديك المعرفة الكافية بالموضوع المراد الحديث فيه فلا تحاول أن تلقي حديثاً عنه.

(2) الإخلاص.

لايكفي أن تكون على معرفة بموضوعك كي يكون حديثك مؤثراً، بل ينبغي أن تكون مؤمناً به، حيث أن ذلك يولد لدى المستمع نوعاً من الإستجابة الإيجابية، فالحماس يخلق الحماس، والفتور يخلق الفتور، ومن ثم الإقبال أو الإنصراف عن الاستماع الفعال (الإنصات).

(3) الحماس.

لايكفي أن تعرف كل شيء عن موضوعك، وأن تؤمن به أيضاً، ولكن ينبغي إلى جانب ذلك أن تكون تواقاً للحديث عنه، حيث ينقل هذا الإهتمام وهذا الحماس انطباع لدى المستمع بأهمية الرسالة، ويمكننا أن نستشعر ذلك الحماس انطباع لدى المستمع بأهمية الرسالة، ويمكننا أن نستشعر ذلك الحماس من خلال معرفة أو ملاحظة كيفية تفاعل المتحدث وتعامله مع ردود أفعال المستمعين له، والتي تبدو واضحة في سرعة استجابته ومقدرته على استثارة حماسهم وخلق الإهتمام لديهم ، وبعد أن تضيف الحماس إلى معرفتك وإخلاصك يمكنك أن تضعهم جميعاً موضع التنفيذ من خلال الضرورة الرابعة وهي ضرورة الممارسة.

(4) الممارسة.

لايختلف الحديث المؤثر عن أي مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة، فإذا أردت أن تتفوق في شيء مافعليك أن تتدرب عليه، وعلى ذلك، إذا أردت أن تكون متحدثاً

مؤثراً، فإن عليك أن تتحدث أمام الآخرين، فتحطم بذلك حاجز الرهبة والخوف، ويكسبك ذلك مزيداً من الثقة، والتي تعكس في درجة تأثيرك في الآخرين (المستمعين إليه).¹

3- مهارة فن التعامل مع الآخرين.

وتبرز مهارة الإنسان وقدرته في فن التعامل مع الآخرين، حيث يعيش الإنسان في حياة اجتماعية معقدة ومتشعبة إلى حد كبير، تمثل في مجموعها عملية تفاعل ديناميكي ذات أبعاد متعددة ومتباينة تتصف بالمرونة والغنى، والإنسان في إطار الجماعة التي ينتمي إليها أي كانت طبيعة هذه الجماعة ومحورية هذا الإلتواء يكون دائماً مجبر على التعامل مع من حوله من البشر.

وتعتمد قدرة الفرد على اكتساب مهارة فن التعامل مع الآخرين على قدرته في إدارة الموقف الاجتماعي بشكل عام. فالكل يتعامل مع مع الآخرين من خلال موقف اجتماعي يحوينا نحن والآخرين وظروف وعوامل أخرى تشكل الموقف، وبالتالي فمحصلة أي موقف دائماً ماتكون نتيجة لتفاعل عناصره، وبالتالي تكمن قدرة الإنسان هنا في إدارة الموقف بكل أبعاده، من خلال:

- القدرة على إدارة النفس.
- القدرة على إدارة الآخرين.
- القدرة على إدارة الوقت والظروف والامكانات.

ويعني جوهر الإدارة هنا عملية تنسيق وتوحيد للجهود من أجل الوصول إلى أهداف محددة بطريقة فعالة.

(1) المرجع نفسه، ص200.

فالإدارة عملية انسانية مستمرة تعمل على تحقيق أهداف محددة باستخدام الجهد البشري، والاستعانة بالموارد المتاحة.¹

وتنقسم موارد الانسان إلى:

• موارد مادية.

وتشمل ممتلكاته من المال والسلطة والوظيفة، العائلة، التعليم، الأبناء. وكل ما هو ملموس لتوفير الدعم المادي.

• موارد معنوية.

وتتمثل الأفكار، معلوماته، آرائه، قيمه، معتقداته، عاداته، تقاليده، أعرافه، مشاعره تجاه الآخرين ومشاعرهم نحوه، أي كل ما هو معنوي.

• موارد اجتماعية.

وتتمثل في علاقاته، معارفه، نوعية الأفراد المتعامل معهم. أي العنصر البشرية المتعامل معها على تفاوتها واختلاف عناصرها.

وتتمثل هذه العناصر مثلث الموارد الإنسانية الخاصة بالإنسان وبالتالي فإن افتقار الإنسان لأي ضلع من هذا المثلث يعرضه إلى العديد من المشاكل ويجعله عرضة للفشل والانهايار.

وتعتمد قدرة ادارة الانسان لنفسه على ثلاثة مبادئ أساسية تشكل له استراتيجية هذه الادارة.²

(1) علي السلمي، السلوك الانساني في المنظمات، مكتبة الاشعاع، الاسكندرية، بدون ذكر سنة النشر، ص07.

(2) هالة منصور، مرجع سابق، ص235.

4- مهارة قيادة الآخرين.

والقيادة شكل من أشكال العمليات الاجتماعية توجد في كافة المجتمعات رغم اختلاف النظم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ورغم اختلاف درجة تقدم هذه المجتمعات ونوعها.1 سواء كانت مجتمعات زراعية أم صناعية أم بدوية ، ولقد تعددت المحاولات لتحديد هذا المفهوم وذلك من خلال ظهور العديد من التعريفات لمحاولة تحديد سماتها وملاحظها ومن هذه المحاولات:

ما يعرفها البعض بأنها عملية تفاعل بين قائد ومجموعة من الناس في موقف معين بترتب عليها تحقيق أهداف مشتركة والقيام باجراءات فعالة لتحقيق تلك الأهداف، وبذلك فإن القيادة لاتحدث من فراغ ولكن من علاقات الناس ومجتمعاتهم أي من خلال بناء اجتماعي.

المبحث الثالث: استراتيجيات الاتصال وأهمية التفاعل الاجتماعي

إن العمليات الاتصالية التي تحدث داخل المجتمع يؤدي إلى تبادل الأفكار والآراء مما ينتج لنا تفاعلا اجتماعيا، ولتحقيق ذلك لابد من وجود الاستراتيجيات التي تحقق لنا هذا التفاعل.

المطلب الأول: التفاعل الاجتماعي

يعد التفاعل الاجتماعي من أكثر المفاهيم انتشاراً في علم الاجتماع وعلم النفس على السواء، وهو الأساس في دراسة علم النفس الاجتماعي الذي يتناول دراسة كيفية تفاعل الفرد في البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم وعادات واتجاهات، وهو الأساس في قيام العديد من نظريات الشخصية ونظريات التعلم ونظريات العلاج النفسي، إذ يعد التفاعل الاجتماعي بشكل

(1) عبد الرحيم الحيدري، القيادة والعمل مع المجتمع الريفي المحلي، الهيئة المصرية للكتاب، الاسكندرية، 1987، ص10.

عام نوعاً من المؤثرات والاستجابات ، وفي العلوم الاجتماعية يشير إلى سلسلة من المؤثرات والاستجابات ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلة فيما كانت عليه عند البداية ، والتفاعل الاجتماعي لا يؤثر في الأفراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد ، لذا تعددت وتباينت استخدامات التفاعل الاجتماعي، فهو مثلاً يستخدم كعملية (process) لأنه يتضمن نوعاً من النشاط الذي تستثيره حاجات معينة عند الإنسان ومنها الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الحب والحاجة إلى التقدير والنجاح.

وهو حالة (state) لأنه يستخدم في الإشارة إلى النتيجة النهائية التي يترتب عليها تحقيق هذه الحاجات عند الإنسان ،وهو مجموعة من الخصائص (Traits) التي هي نوع من الاستعدادات الثابتة نسبياً تميز استجابات الفردي سلوكه الاجتماعي التي تدعى بالسمات التفاعلية والسمات الأولية للاستجابات الشخصية المتبادلة ، وهو سلوك ظاهر (overt) لأنه يحوي التعبير اللفظي والحركات والإيماءات. وهو سلوك باطن (covert) لأنه يتضمن العمليات العقلية الأساسية كالإدراك والتذكر والتفكير والتخيل وجميع العمليات النفسية الأخرى.¹

1- تعريف التفاعل الاجتماعي:

يتخذ التفاعل الاجتماعي صوراً وأساليب متعددة فقد يحدث هذا التفاعل بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الأفراد أو عدد كبير. ويكون عن طريق استخدام الإشارة واللغة والإيماء بين الأشخاص. ويأخذ التفاعل الاجتماعي أنماطاً مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع.

(1) محمد علي النوبي ، مقياس التفاعل الاجتماعي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص36 .

وحيثما تستقر أنماط التفاعل وتأخذ أشكالاً منتظمة فإنها تتحول إلى علاقات اجتماعية كعلاقات الأبوة والأخوة والزمالة . . الخ. وقد جرت العادة بين العلماء على التفرقة بين العلاقات المؤقتة والعلاقات الدائمة من حيث درجة الثبات والانتظام والاستقرار فيطلقون على الأولى منها اصطلاح العمليات الاجتماعية بينما يطلقون على الثانية اصطلاح العلاقات الاجتماعية وهذا يعني أن العملية الاجتماعية ما هي إلا علاقة اجتماعية في مرحلة التكوين فإذا ما استقرت وتبلورت وأخذت شكلاً محدد تحولت إلى علاقة اجتماعية وبذلك يكون الفرق بين العملية والعلاقة الاجتماعية مجرد فرق في الدرجة وليس في النوع ، ولقد أشارت الدراسات التحليلية للحياة الاجتماعية إلى أنها تبدأ بفعل اجتماعي يصدر عن شخص معين يعقبه رد فعل يصدر من شخص آخر ويطلق على التأثير المتبادل بين الشخصين أو بين الفعل ورد الفعل اصطلاح التفاعل.

إن التفاعل كلمة مستعارة من العلوم الطبيعية تعني التأثير المتبادل بين عنصرين أو أكثر، لكل عنصر منها خصائص وتركيب وصفات مفيدة. ونتيجة للاتصال المباشر والتأثير المتبادل بين هذه العناصر يتم الحصول على نتائج للتفاعل يمثل مركبا له من الخصائص والصفات ما يجعله مختلفا عن العناصر المتفاعلة في العلوم الطبيعية لكونه يتضمن مفاهيم ومعايير وأهداف، فالفرد حين يستجيب لموقف انساني انما يستجيب لمعنى معين يتضمنه هذا الموقف بعناصره المختلفة.¹

2- خصائص التفاعل الاجتماعي:

للتفاعل الاجتماعي مجموعة من الخصائص أهمها:

(1) دافيد كريتش وآخرون، سيكولوجية الفرد داخل المجتمع، ترجمة حامد عبد العزيز الفقي، وسيد خيرالله، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1974، ص220.

- يعد التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال وتفاهم بين أفراد المجموعة فمن غير المعقول أن يتبادل أفراد المجموعة الأفكار من غير ما يحدث تفاعل اجتماعي بين أعضائها.
 - إن لكل فعل رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.
 - عندما يقوم الفرد داخل المجموعة بسلوكيات وأداء معين فإنه يتوقع حدوث استجابة معينة من أفراد المجموعة إما إيجابية وإما سلبية.
 - التفاعل بين أفراد المجموعة يؤدي إلى ظهور القيادات وبروز القدرات والمهارات الفردية.
 - إن تفاعل الجماعة مع بعضها البعض يعطيها حجم أكبر من تفاعل الأعضاء وحدهم دون الجماعة.
 - أيضاً من خصائص ذلك التفاعل توتر العلاقات الاجتماعية بين الأفراد المتفاعلين مما يؤدي إلى تقارب القوى بين أفراد الجماعة.
- ونظراً لأن التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال بين الأفراد والجماعات فإنه بلا شك ينتج عنه مجموعة من التوقعات الاجتماعية المرتبطة بموقف معين.

المطلب الثاني: أهمية التفاعل الاجتماعي:

يسهم التفاعل الاجتماعي في تكوين سلوك الإنسان ، فمن خلاله ، يكتسب الوليد البشري خصائصه الإنسانية ، ويتعلم لغة قومه ، وثقافة جماعته ، وقيمها وعاداتها وتقاليدها ، من خلال عملية التطبيع الاجتماعي (Socialization)¹.

التفاعل الاجتماعي ضروري لنمو الطفل ، فلقد بينت الدراسات أن الطفل الذي لا تتوفر له فرص كافية للتفاعل الاجتماعي يتأخر نموه.

(1) المرجع نفسه، ص220.

يهيئ التفاعل الاجتماعي الفرص للأشخاص لتمييز كل منهم بشخصيته - ذاتيته - فيظهر منهم المخططون، المبدعون، وكذا العدوانيون... كما يكتسب المرء القدرة على التعبير والمبادرة والمناقشة.

- يعد التفاعل الاجتماعي شرطا أساسيا لتكوين الجماعة ، إذ ترى نظرية التفاعل أنها نسق من الأشخاص يتفاعل بعضهم مع بعض، مما يجعلهم يرتبطون معا في علاقات معينة، ويكون كل منهم على وعي بعضويته في الجماعة ، ومعرفة ببعض أعضائها ، ويكونون تصورا مشتركا لمجموعتهم .
- يؤدي التفاعل الاجتماعي إلى تمايز شرائح الجماعة فتظهر القيادات وعكس ذلك.
- يساعد التفاعل الاجتماعي على تحديد الأدوار الاجتماعية أوالمسؤوليات التي يجب أن يضطلع بها كل إنسان ، ففي جماعات المناقشة مثلا يؤدي التفاعل إلى إبراز أدوار المشاركين وتعميقها.

ينشأ عن التفاعل الاجتماعي ثلاثة أنماط من العلاقات الاجتماعية¹ :

- علاقة ايجابية متبادلة علاقة تجاذب.
- علاقة سلبية متبادلة علاقة تنافر.
- علاقة مختلطة ، تجمع بين السلب والإيجاب ، أحد طرفيها إيجابي ، يقبل على الآخر، والطرف الثاني سلبي ، ينفر من الأول ، وهذا معناه أن التفاعل الاجتماعي ، يحدد درجة الجاذبية المتبادلة بعضهم مع بعض ، وبينهم وبين الجماعات ، فكلما ازداد معدل الاتصال والتفاعل ، بين إنسان وآخر ازداد فهمهما له ، وإدراكا لخصائصه،

(1) المرجع نفسه، ص221.

ولدرجة التشابه أو الاختلاط بينهما ، ما يؤثر ، بالسلب أو الإيجاب ، في الجاذبية المتبادلة بينهما.

كذلك يمثل تفاعل المرء مع جماعته درجة انجذابه إليها - فالجماعة التي تشعر أعضائها بالاحترام والهيبة والنجاح ، وتتيح فرص المشاركة الملائمة لكل منهم ، يزداد انجذاب الأعضاء نحوها.

المطلب الثالث: مستويات التفاعل الاجتماعي

إن عملية التفاعل الاجتماعي تتخذ عدة أوجه وتختلف من مكان إلى آخر، وذلك حسب طبيعة الجماعة أو الفرد الذي يتفاعل في ذلك الوسط، وقد يتخذ عدة أوجه ومنها:

1- التفاعل بين الأفراد.

إن نوع التفاعل القائم بين الأفراد هو أكثر أنواع التفاعل الاجتماعي شيوعاً، فالتفاعل الاجتماعي القائم ما بين الأب والابن ، والزوج والزوجة، الرئيس والمرؤوس ... الخ . وبيئة التفاعل في هذه الحالة الأفراد الذين يأخذون سلوك الآخرين في الحسبان ، ومن ثم يؤثر عليهم وعلى الآخرين . وفي عملية التطبيع الاجتماعي مثلاً نجد أن التفاعل الاجتماعي يأخذ هذا التسلسل: الطفل، الأم، الطفل وإخوته، الطفل وأقرانه، الشباب والمدرسة، الشاب والعاملين معه، الشاب ورؤسائه... الخ . وفي كل تلك الصلات الاجتماعية نجد أن الشخص جزء من البيئة الاجتماعية للآخرين الذي يستجيب بنفس الطريقة كي يستجيبون له، كل فرد بالآخرين ومن ثم يتفاعل معهم.¹

(1) محمدعلي النوبي ، مرجع سابق، ص 39 .

2- التفاعل بين الجماعات:

إن التفاعل القائم بين القائد وأتباعه أو المدرس وتلاميذه أو المدير ومجلس الإدارة، فالمدرس في مثل هذه الحالة يؤثر في تلاميذه كمجموعة وفي نفس الوقت يتأثر بمدى اهتمامهم وروحهم المعنوية والثقة المتبادلة بينهم، ومن ناحية أخرى نجد أن الشخص المتفاعل مع مجموعة معينة من الأشخاص في مرات متكررة ينجم عنه وجود نوع من المتوقعات السلوكية من جانب الجماعة أي سلوك معين متعارف عليه.¹

3- التفاعل بين الأفراد والثقافة:

المقصود بالثقافة في هذه الحالة العادات والتقاليد وطرائق التفكير والأفعال والصلوات البيئية السائدة بين أفراد المجتمع و يتبع التفاعل بين الفرد والثقافة منطقياً اتصال الفرد بالجماعة إذ أن الثقافة مماثلة إلى حد كبير للمتوقعات السلوكية الشائعة لدى الجماعة. وكل فرد ينفعل للمتوقعات الثقافية بطريقته الخاصة ، و كل فرد يفسر المظاهر الثقافية حسب ما يراه مناسباً للظروف التي يتعرض لها . فالثقافة جزء هام من البيئة التي يتفاعل معها الفرد، فالغايات والتطلعات والمثل والقيم التي تدخل في شخصية الفرد ما هي إلا مكونات رئيسة للثقافة ، كذلك فإن التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والثقافة يأخذ مكاناً خلال وسائل الاتصال الجماهيرية التي لا تتضمن بدورها صلة تبادلية مثل الراديو والتلفاز والصحف والسينما.

4- التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية:

العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي مصطلحان مرتبطان ببعضهما بحيث لا يحدث أحدهما دون الآخر .حتى أنهما أصبحا كمترادفين فعد البعض التفاعل الاجتماعي شكلاً من

(1) نيراس يونس محمد آل مراد، أثر استخدام برامج بالألعاب الحركية و الألعاب الاجتماعية المختلفة في تنمية التفاعل الاجتماعي لدى أطفال الرياض بعمر 5-6 (

سنوات، اطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية التربية الرياضية، جامعة الموصل العراق 2004، ص 30 .

أشكال العلاقات الاجتماعية، في حين عد البعض الآخر العلاقات الاجتماعية مظاهر لعمليات التفاعل الاجتماعي، فعندما يلتقي فردان ويؤثر أحدهما في الآخر ويتأثر به يسمى التغيير الذي يحدث نتيجة لتبادل التأثير والتأثر بالتفاعل ، وعندما تتكرر عمليات التأثير والتأثر ويستقران، يطلق على الصلة التي تجمع بين الفردين العلاقات المتبادلة وكلما ازدادت العلاقات الاجتماعية المنتشرة داخل الجماعة ازداد اتصال الأفراد مع بعضهم البعض وزادت ديناميكية التفاعل الاجتماعي ولهذا يدل مجموع العلاقات على مدى التفاعل الاجتماعي فإذا طلب من كل فرد من أفراد الجماعة أن يختار من يشاء من زملائه دون أن يتقيد بعدد في اختياره هذا، أمكننا أن نتعرف بطريقة إحصائية عددية النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي وذلك بقسمة مجموع العلاقات القائمة على النهاية العظمى لتلك العلاقات ثم ضرب الناتج في مائة لتحويل النسبة إلى نسبة مئوية إن هذا يعني أن العمليات الاجتماعية ما هي إلا علاقات اجتماعية في مرحلة التكوين أي أنها تشير إلى الجانب الوظيفي الدينامي ، في حين تشير العلاقات الاجتماعية إلى الجانب التركيبي الاستاتيكي.

المطلب الرابع: أسس التفاعل الاجتماعي

يقوم التفاعل الاجتماعي على أربعة أسس أو محددات هي : الاتصال ، التوقع ، إدراك الدور وتمثيله ، الرموز ذات الدلالة ، و جاءت مفصلة كما يلي:¹

1- الاتصال:

لا يمكن بطبيعة الحال أن يكون هنالك تفاعل بين فردين دون أن يتم اتصال بينهم أو يساعد الاتصال بسبله المتعددة على وحدة الفكر والتوصل إلى السلوك التعاوني. فالإتصال تعبير عن العلاقات بين الأفراد، ويعني نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن شخص ما إلى

(1) المرجع نفسه، ص36.

ذهن شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص ، وعن طريق عملية الاتصال يحدث التفاعل بين الأفراد . وعملية الاتصال لا يمكن أن تحدث أو تتحقق لذاتها، ولكنها تحدث من حيث هي أساس عملية التفاعل الاجتماعي حيث يستحيل فهم ودراسة عملية التفاعل في أية جماعة دون التعرف على عملية الاتصال بين أفرادها.

2- التوقع:

هو اتجاه عقلي واستعداد للاستجابة لمنبه معين لاستجابات الآخرين كالرفض أو القبول والثواب أو العقاب ثم يقيم تصرفاته ويكيف سلوكه طبقاً لهذه التوقعات . وإذا كان التوقع هو المحدد للسلوك ، فهو أيضاً عامل هام في تقييمه ، ذلك أن تقييم السلوك يتم على أساس التوقع، فسلوك الفرد في الجماعة يقيمه ذاتياً من خلال ما يتوقعه عن طريق استقبال الزملاء له، سواء أكان هذا السلوك حركياً أم اجتماعياً، ويبنى التوقع على الخبرات السابقة أو على القياس بالنسبة إلى أحداث مشابهة.

ويعد وضوح التوقعات أمراً لازماً وضرورياً لتنظيم السلوك الاجتماعي في أثناء عمليات التفاعل ، كما يؤدي غموضها إلى جعل عملية التلاؤم مع سلوك الآخرين أمراً صعباً يؤدي إلى الشعور بالعجز عن الاستمرار في انجاز السلوك المناسب.

3- إدراك الدور وتمثيله:

لكل إنسان دور يقوم به ، وهذا الدور يفسر من خلال السلوك وقيامه بالدور ، فسلوك الفرد يفسر من خلال قيامه بالأدوار الاجتماعية المختلفة في أثناء تفاعله مع غيره طبقاً لخبرته التي اكتسبها وعلاقته الاجتماعية فالتعامل بين الأفراد يتحدد وفقاً للأدوار المختلفة التي يقومون بها ولما كانت مواقف التفاعل الاجتماعي التي يلعب الفرد فيها أدواراً تتضمن شخصية أو أكثر تستلزم إجادة الفرد لدوره والقدرة على تصور دور الآخرين ، أو القدرة على القيام به في داخل

نفسه بالنسبة لدوره مما قد نعبر عنه بالقول الدارج : محاولتنا وضع أنفسنا مكان الغير ويساعد انسجام الجماعة وتماسكها أن يكون لكل فرد في الجماعة دور يؤديه مع قدرته على تمثيل أدوار الآخرين، داخلياً يساعد ذلك على إدراك عملية التوقع السابق ذكرها . إذ أن الشخص الذي يقوم بنشاط في الجماعة ويعجز عن توقع أفعال الآخرين لعجزه عن إدراك أدوارهم وعلاقة دوره بدورهم لن يتمكن من تعديل سلوكه ليجعله متفقاً مع معايير الجماعة.

4- الرموز ذات الدلالة:

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

المطلب الخامس: مدرسة التفاعلات الرمزية

لقد مثلت هذه المدرسة اتجاهاً أساسياً في دراسة الفعل الاجتماعي الرمزي واحتلت بصفة تدريجية الصدارة في الدراسات الاجتماعية الحديثة في أمريكا خاصة وهي تعتبر واحدة من بين المدارس الأربع التي ميزت الفكر الاجتماعي الغربي المعاصر، وارتكزت دراساتنا على الرموز داخل الاتصال والرموز (اللغة) باعتبار أن المعاني الكامنة في التفاعل الاجتماعي الرمزي تمثل حقيقة الحياة الاجتماعية، ونمت الدراسات هذه وتطورت من التحليل المصغر، الذي يمس جوهر الاتصال في الحياة اليومية، إلى التحليل الكلي الذي يتناول النظام الاجتماعي القائم على النظام الرمزي الذي تحمله اللغة من معاني وقيم ومرامي.

وتقدم مدرسة التفاعلات الرمزية نمطا آخرًا من التصور والبحث الذي يطرح إشكال بناء الحقيقة اجتماعيا بواسطة الرموز ومكانة الذات والمجتمع في صيرورة التفاعل الاجتماعي، وعرفت مدرسة التفاعلات الرمزية ب شيكاغو سكول، نسبة إلى الجامعة التي كان ميد ينتمي إليها، حيث اتجهوا إلى الدراسات الامبريقية وأثروا بشكل بارز في الدراسات الاجتماعية في الستينات وفي السبعينات من القرن الماضي، وتهتم إذا التفاعلات الرمزية بالاعتبار المعاني أهم من إشكال إجتماعي، فهي تبرز أولوية المعنى وأهمية الخطاب للمعنى الذي يتأسس في الفعل الاجتماعي، ويؤكد ميد أن العلاقة بين الفرد والمجتمع قائمة على التفاعل المتبادل، فالمجتمع ذو وجود موضوعي في أنماط السلوك التي يمكن ملاحظتها في تفاعل الأفراد والفرد هو عنصر فاعل يشارك في بناء المجتمع مايجعل العلاقة ديناميكية وهذا مايفسر التغير الاجتماعي، وهو يرى بأن الفعل الاجتماعي يتمحور في التفاعل الاجتماعي الذي يتوقف على مقدرة أفراد المجتمع على استخدام الرموز في هذا التفاعل والانتقال إلى الفعل أو السلوك، ويعتبر أن الاتصال بالاستعمال الرموز هو جوهر التفاعل الاجتماعي الذي يتم فيه التبادل والتفاوض وحتى الصراع بواسطة الرموز (اللغة)، كما يميز ميد بين الاشارة والرمز: فالاشارة هي مايبثير دائما رد فعل الذي يكون انعكاسا شرطيا وافق التعود الذي يتقنه الكائن المعني، أما المز فهو يتطلب التأويل إذ أنه يدخل في شبكة من المعاني ويتطلب استعماله تواجد نظام اجتماعي ثقافي.

ويستعمل الانسان، باعتباره كائنا عقلائيا، الرموز التي تقع خارج ذاته ثم يتصور عدة اختيارات ممكنة في فعله الاجتماعي الرمزي ليختار بناء على سيرورة انتقائية المسالك التي

تؤدي إلى التكيف أو التعاون مع الآخرين، ويدخل في إطار عملية الانتقاء هذه حذف الفعل الاجتماعي الذي لا يؤدي إلى تحقيق التفاعل الاجتماعي الملائم مع الآخرين.¹

(1) عبد الرحمن عزي، الفكر الاجتماعي المعاصر والظاهرة الإعلامية الاتصالية، الطبعة الأولى، شركة دار الامة للطباعة والترجمة والنشر والتوزيع، الجزائر، 1995،

خلاصة الفصل:

إن الأمر الذي تبين لنا من خلال هذا بأن العملية الاتصالية تمر بمراحل متعددة وذلك للوصول إلى مرحلتها النهائية، كما أن التفاعل الاجتماعي يقوم على أساس الاتصال الناجح بين أفراد المجتمع، والذي يحدث في اطار متعارف فيه على الرموز المستعملة فيما بينهم.

الفصل الثاني

الأزمة وعملية إدارتها

الفصل الثاني: الأزمة وعملية إدارتها

إن التعامل العلمي والحكيم مع الأزمات من شأنه أن يحد من حجم المخاطر والآثار الناجمة، وهذا التعامل يشمل مختلف مراحل الأزمات، أي قبل وأثناء وبعد حدوثها، كما أن التخطيط المحكم والتدريب من شأنه أن يساعد على التعامل السريع والفعال واتخاذ القرارات الصائبة على ضيق من الوقت وقلة من الموارد أثناء الأزمة، كما أن اعتماد العشوائية في التعامل مع الأزمات وغياب التخطيط المسبق والارتجال في اتخاذ القرارات أثناء الأزمات، من شأنه أن يجعل أثر الأزمة حادا ومدمرا، وقد ينتج عنها انعكاسات طويلة الأمد تزيد في أضرارها بصفة مباشرة أو غير مباشرة.

المبحث الأول: الأزمة وأنواعها

من الصعب تصور وجود مجتمع يخلو من الأزمات، بل إن الفرد والمجتمع يتعرضان لأزمات مستمرة، حتى أنه يمكن القول بأن الأزمات أصبحت سمة من سمات الحياة المعاصرة والتطور البشري.

وكما يواجه الفرد أو الأسرة الأزمة، فإن المجتمعات والدول تواجه هي الأخرى أزمات كبرى سواء كانت داخلية أو خارجية، ولاشك من أن التسليم بحقيقة أن الأزمات جزء من حياة الأفراد والمجتمع والدول يمثل مدخلا مناسباً للتعامل مع الأزمة، حيث يمكن من التفكير والعمل للوقاية من الأزمات، وإدارتها بطريقة علمية من خلال دراسة الأزمات واستخلاص الدروس للاستفادة منها، وتحديد مراحل الأزمة، والتخطيط لإدارتها اعتماداً على فرق خاصة لإدارة الأزمة تتلقى من خلاله تدريباً علمياً.

المطلب الأول: تعريف الأزمة وخصائصها

1- تعريف الأزمة:

يعتبر تحديد مفهوم الأزمة من بين المفاهيم التي صعبت على المفكرين تحديدها، وقد أرجع الباحثون ذلك إلى جملة من الأسباب المتعددة والمتداخلة.

وفي هذا الصدد يقول تشارلز ماكيلاند: إن كما هائلا من الدراسات التي نشرت خلال الأعوام الخمسة عشر الماضية حول مدلول الأزمة، والتي حاولت معالجة هذا المدلول من مختلف زواياه، قد زادت من صعوبة الوقوف على حقيقة ومعنى هذا المدلول¹.

فتعريف الأزمة كم يحدده قاموس ويستر webster معنى الأزمة كمايلي:

(1) عباس رشدي العمري، إدارة الأزمات في عالم متغير، الطبعة الأولى، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1993م، ص16.

هي فترة حرجة أوحالة غير مستقرة تنتظر حدوث تغيير حاسم، حجمة مبرحة من الألم كرب أو خلل وظيفي.

كما أنها عرفت في التعريف المعاصر على أنها: إنها لحظات الحقيقة التي تسبق الموت مباشرة، وتتجلى فيها بصيرة الإنسان لترى طبيعة الأشياء وقد تجردت عن زخرفها¹.

ويقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية توقف الأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة². وقد حددت اعتبارات الأزمة في مايلي:

- أن تكون ذات أبعاد مركبة ومتداخلة (سياسية، اقتصادية، واجتماعية).
- أن يتجاوز تأثيرها حدود مركزها.
- أن تحتوي على نتائج ذات آثار حالية وأخرى مستقبلية.

كما أن لكل أزمة مقدمات تدل على عليها، وشواهد تشير إلى حدوثها، ومظاهر أولية ووسطى ونهائية تفرزها، وأيا كان فإن هناك أسباب مختلفة لنشوء الأزمات نذكر منها:

(1) سوء الفهم: وهو يمثل أحد أسباب نشوء الأزمات، وهو ينشأ من خلال أمرين، المعلومات المبتورة، التسرع في اصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل تبين حقيقتها.

(2) سوء الإدراك: بحيث أنه إذا كان الإدراك غير سليم أو نجم عن تداخل في الرؤية والتشويش، سواء المتعمد أو الطبيعي، فإنه يوجد ضغطا مولدا للأزمة.

(1) محمد شارد الحماوي، التخطيط لمواجهة الأزمات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1995، ص18.

(2) السيد عليوة، إدارة الأزمات والكوارث، مخاطر العولمة والارهاب الدولي، الطبعة الثانية، دار الأمين، القاهرة، 2002، ص13.

(3) سوء التقدير والتقييم: وهو أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات العسكرية منها، وينشأ هذا السبب من خلال جانبيين أساسيين هما.

• المغالاة والإفراط في الثقة البالغة في النفس وفي القدرة الذاتية على مواجهة الطرف الآخر والتغلب عليه.

• سوء تقدير قوة الطرف الآخر والاستخفاف به واستصغاره والتقليل من شأنه.

(4) الإدارة العشوائية: وهذا السبب لا يؤدي إلى حدوث الأزمات فقط بل إنه يؤدي أيضا إلى تدمير الكيان الإداري.

(5) الرغبة في الابتزاز: وهذا السبب يضع متخذ القرار تحت ضغوط رهيبية نفسية ومادية، ويسيطر عليه مما يجعله يقوم بتصرفات تكون شديدة الخطأ والضرر.

(6) اليأس: وهو يعد في حد ذاته إحدى الأزمات النفسية والسلوكية التي تشكل على متخذ القرار خطرا.

(7) الإشاعات: وتعد من أبرز أسباب ومصادر الأزمات.

(8) استعراض القوة.

(9) الأخطاء البشرية.

(10) الأزمات المخططة.

(11) تعارض المصالح والأهداف.¹

(1) محسن أحمد الخضيرى، إدارة الأزمات، مكتبة مدبولي للنشر، القاهرة، بدون سنة النشر، ص 53.

2- خصائص الأزمة:

للأزمة مجموعة من الخصائص يتعين توافرها في المواقف الأزمانية حتى نستطيع ان نطلق عليها أزمة ومن أهم هذه الخصائص نذكر مايلي:

- التعقيد والتشابك والتداخل في عناصرها، وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة أو المعارضة لها.
- وجود مجموعة من القوى ذات الاتجاهات الضاغطة على الكيان الاداري ومنتخذ القرار فيه لامتلاء ارادتها سواء في شكل ضغوط نفسية، أو مادية أو اجتماعية أو انسانية، وتشكل من الضغط الرهيب عليه.
- المفاجئة، واستحوادها على بؤرة الاهتمام لدى المؤسسات والأفراد، كما أن مصدرها يمثل نقطة تحول أساسية في أحداث متشابكة ومتسارعة، إضافة إلى أنها تسبب في بدايتها صدمة، ودرجة عالية من التوتر مما يضعف امكانيات الفعل المؤثر والسريع لمجابهتها.
- أن تخرج متطلبات معالجة الأزمة عن الطرق والوسائل العادية والنععادة في مواجهة المشكلات والمواقف الحرجة الأخرى، وتحتاج المعالجة إلى استخدام وسائل غير عادية، بل والاستعانة بقوى خارجية أحيانا من أجل المساعدة في حل الأزمة.
- أن تصاعدها المفاجئ يؤدي إلى درجات عالية من الشك في البدائل المطروحة لمجابهة الأحداث المتسارعة نظرا لأن ذلك يتم تحت ضغط نفسي عال وفي ظل ندرة المعلومات أو نقصها.
- أمام حالة انعدام التوازن، وفقدان السيطرة والقدرة على الرؤية يصبح منتخذ القرار عرضة للاستهواء بعد فشل محاولاته الدفاعية الذاتية، واختراق قوى الأزمة السهل لدفاعاته

- وتحصيناته واجتياحها لها، ويصبح تحت سيطرة الآخرين المتخصصين منهم وغير المتخصصين، مما يوجد حالة الارتباك مع تعدد القرارات وتخبطها عشوائيا.
- بما أن الأزمة تمثل تهديدا لحياة الانسان وممتلكاته ومقومات بيئته فإن مواجهتها تعد واجبا مصيريا.
 - الأزمة تساعد على ظهور أعراض سلوكية خطيرة مرضية، كالقلق والحيرة والتوتر، وفقدان العلاقات الاجتماعية، وشيوع اللامبالاة وعدم الانتماء، وهذا في جانبها السلبي، أما الإيجابي فقد تؤدي إلى شيوع التخريب والتدمير والاتلاف لموجودات المادية المتواجدة في الكيان الإداري.
 - إن مواجهة الأزمات تستوجب درجة عالية من التحكم في الطاقات والامكانيات وحسن توظيفها في اطار مناخ يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفعالة التي تؤمن التنسيق والفهم الموحد بين الأطراف ذات العلاقة.¹

المطلب الثاني: أنواع الأزمات وتقسيماتها

تتعدد أنواع الازمات وتتعدد، إلا أنه يمكن تصنيفها وفقا لعدة أسس ومعايير أهمها معيار التكوين، معيار معدل تكرار حدوث الأزمة، معيار عمق الأزمة وهناك من يصنفها، وفق معايير اخرى.

وفيما يلي عرض لأهم أنواع الأزمات وفقا لمعايير التصنيف:²

(1) عباس رشدي العمري، إدارة الأزمات في عالم متغير، الطبعة الأولى، مركز الأهرام للترجمة والنشر، 1993، ص16.

(2) محسن أحمد الخضيرى، مرجع سابق، ص73.

1- تصنيف الأزمات وفقا لمرحلة التكوين:

الأزمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية فهي تمر بدورة حياة مثلها مثل أي كائن هي، وهذه الدورة تمثل أهمية قوى في متابعتها والاحاطة بها من جانب متخذ القرار الاداري، فكلما كان متخذ القرار سريع التنبيه في الاحاطة ببداية ظهور الأزمة أو بتكوين عواملها كلما كان أقدر على علاجها والتعامل معها.

ومن هنا يمكننا لنا أن نميز بين خمس مراحل تمر بها الأزمات في دورة حياتها وهي:

- الأزمة في مرحلة الميلاد.
- الأزمة في مرحلة النمو والانتساع.
- الأزمة في مرحلة النضج: وهي ناذرا ماتصل عليها الأزمة، لكن احيانا ما يتم العكس عندما يكون متخذ القرار الإداري على درجة كبيرة من الجهل واللاوعي، وهذا ما يؤدي بالأزمة إلى أن تصل إلى قوتها القصوى، وعنفها وتصبح السيطرة عليها مستحيلة ولا مفر من الصدام العنيف معها.
- الأزمة في مرحلة الانحسار والتقلص: تصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تنفتت بعد تحقيقها هذا التصادم العنيف.
- الأزمة في مرحلة الاختفاء: وتصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها وجزئياتها التي تنتمي إليها ومن ثم تتلاشى مظاهرها وينتمي الاهتمام بها، ويختفي الحديث عنها إلا باعتباره حدثا تاريخيا قد انحسر وانتهى.

2- تصنيف الأزمات من حيث تكرار حدوثها:

يعد هذا المعيار من المعايير المهمة المستخدمة في التفرقة بين الأزمات في تشخيصها أيضا، ووفقا لهذا الأساس أمكننا التمييز بين نوعين من الأزمات هما:¹

- الأزمات الدورية: وهي عادة ماتكون مرتبطة بالاقتصاد، وهذا النوع يرتبط في أسباب حدوثه، وفي حجم اتساعه وتأثيره، بل وفي طرق ووسائل معالجته بطبيعة النظام الاقتصادي والاجتماعي والسياسي المسيطر على حركة قوة الفعل في الدولة التي حدث فيها الأزمة.
- الأزمات غير الدورية: هذه الأزمات عشوائية الحدوث لارتبطت في حدوثها بأسباب دورية متكررة مثل: الأزمات المرتبطة بالدورة الاقتصادية، ومن ثم لايسهل توقعها وإن كانت بالطبع المتابعة الحديثة لعوامل نشوئها تساعد على مدى إمكانية حدوث هذا النوع من الأزمات والعمل على معالجتها أوتلاقي وقوعها.

3- تصنيف الأزمات وفقا لمقدار عمق الأزمة:

يمكن تصنيف الأزمات وفقا لمقدار عمقها أوتغلغلها في بنية الكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة إلى نوعين أساسيين هما:²

- أزمات سطحية: وهي لاتشكل خطورة شديدة، وتحدث طفرة بشكل فجائي، وتنتهي بسرعة بالتعامل مع أسبابها غير العميقة، وبالتالي فهي هامشية التأثير.
- أزمات عميقة: وهي أخطر أنواع الأزمات، وهي جوهرية بالغة التأثير ذات طبيعة شديدة القسوة.

(1) أديب خضور، الاعلام والأزمات، الطبعة الاولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، الجزائر، 1999، ص08.

(2) المرجع السابق، ص08.

4- تصنيف الأزمات من حيث التأثير

وفقا لهذا المعيار أمكننا التمييز بين نوعين من الأزمات:¹

- أزمات ظرفية هامشية محدودة التأثير:

وهي أزمة وليدة ظروفها وهذا النوع من الأزمات يحدث عادة دون أن يترك بصمات أو معالم بارزة على الكيان الذي حدثت فيه الأزمة.

- أزمات جوهرية هيكلية التأثير:

هذا النوع يختلف تمام الاختلاف عن النوع السابق، ومن أمثلتها: أزمة المياه، أزمة الوقود.

5- تصنيف الأزمات من حيث درجة شدتها:

ووفقا لهذا الأساس تصنف الأزمات إلى نوعين أساسيين هما:

- أزمات عنيفة جامحة: وهي أزمات بالغة الشدة والعنف، مثل الأزمات العمالية.
- أزمات هادئة خفيفة: وعادة ما يكون تأثيرها على الرأي العام أو الجمهور المحيط بها خفيفا وهي أقل درجة في الشدة من النوع الأول.

6- من حيث المستوى:

هنا يمكن أن نفرق بين نوعين من الأزمات هما:²

(1) محسن أحمد الخضيرى، مرجع سبق ذكره، ص 81/86.

(2) المرجع السابق، ص 81/86.

- أزمة على المستوى القومي الكلي: وهذا النوع من الأزمات يصيب الدولة ككل ويتأثر به المجتمع ككل وهي أزمات شاملة عامة سواء في أسبابها أو نتائجها.

7- تصنيف الأزمات من حيث علاقاتها بالعالم الخارجي:

يمكن تصنيفها على النحو التالي:

- أزمة عالمية مستوردة من الخارج.
- أزمة محلية يمكن تصديرها إلى الخارج.
- أزمة محلية لا يمكن تصديرها إلى الخارج.

8- تصنيف الأزمات من حيث محورها:

ووفقا لهذا الأساس يتم تصنيف الأزمات إلى نوعين أساسيين هما:

- أزمات مادية: تدور حول محور موضوعي مادي، مثل أزمة الغذاء، أزمة السيولة، وهي جميعها تدور حول شيء مادي ملموس.
- أزمات معنوية: تدور حول محور غير موضوعي يرتبط بذاتية الأشخاص المحيطين بالأزمة، مثل أزمة الثقة.¹

المبحث الثاني: كيفية التعامل مع الأزمات

من المؤكد أن التعامل مع الأزمات يرتبط أساسا بتحديد الاختيارات والمسارات التي يجب على متخذي القرار أن يسلكها ويتعامل بها مع الأزمة، والتي يتم من خلالها تحديد سيناريوهات التعامل مع موقف الأزمة مع ترجيح استخدام أي منها.

(1) المرجع السابق، ص 81/86.

وانطلاقاً من هذا الأساس، وحسب سي تي هيو، فإن الطريقة المثلى للتعامل مع الأزمة هي طبيعة الحال اعداد العدة لها، فالاستعداد الأساسي للأزمة، يتيح لنا هجر عالم النظريات، إن في بداية كل أزمة شيئاً واحداً مؤكداً، وهو أنه لأحد يعرف على وجه التأكيد كيف يمكن حلها، ولذلك فإن الاستجابة الأولى من جانب الإدارة هي في الغالب عدم الاتصال بأي شخص.

إن التعامل مع الأزمات يقتضي منا وضع استراتيجية محددة لمواجهتها، بالإضافة على مجموعة من التجهيزات والوسائل، مع الحرص الشديد على أن يتم هذا التعامل عبر خطوات معينة، وهذا ماسيتم توضيحه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: الاستراتيجيات العشر للتعامل مع الأزمات:

تعتبر هذه الاستراتيجيات أو الوصايا في نظر الباحثين بمثابة الجهاز الإداري الذي يتعين على كل متخذ قرار أن يعيه جيداً عند التعامل مع أي أزمة تواجهه، وأن لا ينتاسي أو يتجاهل إحدى هذه الوصايا شديدة الأهمية، وهذه الاستراتيجيات العشر هي:¹

(1) توخي الهدف: أوتحديد الهدف بدقة، والغرض منه هو مواجهة الأزمة في اللحظة المناسبة التي يكون فيها جدار الأزمة أكثر قابلية للاصابة، ومن هنا يمكننا تحديد الهدف بدقة هو نصف المعالجة الحقيقية للأزمة.

(2) الاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادأة: تعتبر الحركة بمثابة الروح من الجسد للكيان الإداري، فإذا ما وضعت قيود أو محددات عليه أبطلت حرية حركته وقضى على الكيان

(1) أحمد الخضيرى، مرجع سابق، ص 98/112.

الإداري، وثم تدميره، ومن هنا يتعين أن يعمل كل متخذ قرار أيا كان موقعه على الاحتفاظ بحرية الحركة، وهي أيضا تمكنه من تحقيق عنصر المبادأة.

(3) المباغطة: تعتبر المباغطة أهم الاستراتيجيات العشر للتعامل مع الأزمة، إن لم تكن أهمها على وجه الإطلاق، حيث تمكن ولفترة مناسبة من الزمن السيطرة شبه الكاملة على الأزمة، ذلك أنه إذا تم تأمين المباغطة فإنها تحقق فورا نوعا من الذهول لدى القوى الصانعة للأزمة تجعلها لا تستطيع التفكير أو التصرف بشكل عقلائي، وتحت تأثير صدمة المباغطة يمكن التعامل معها والقضاء عليها.

(4) الحشد: يقصد به جمع القوة المراد بها معالجة الأزمة في الزمان الذي يهيء الوفرة الفنية للقوة، والمكان المناسب لتأمين تنفيذ عملية مواجهة الأزمة، والقضاء على الأزمة وأسبابها وعناصرها.

(5) التعاون: لا يستطيع الكيان الإداري أن يتعامل مع وحده مع بعض الأزمات التي قد تعترضه خاصة إذا كانت فجائية، تسخير كافة قدراته وإمكانياته لمواجهة الأزمة أن يطلب معاونة كل الأطراف التي تساعد للتغلب على الأزمة.

(6) الاقتصاد في استخدام القوة: إن استخدام القوة أوصانعيها يجب أن يكون خاضع لحسابات مضبوطة ودقيقة ذلك أن التسرع والإسراف في استعمال القوة عادة ما يكون مدمرا ليس فقط لصانعيها، بل أيضا الكيان الإداري ذاته سواء من حيث التكلفة التي أنفقت وأيضا من حيث الأمان ورد الفعل الانعكاسي، وكذلك لاحتمالات الارتداد والمخادعة.

(7) التفوق في السيطرة على الأحداث: ويأتي هذا التفوق من عدة عوامل أهمها:

- المعرفة الكاملة التفصيلية بتطورات الأزمة، وما يستدعيه ذلك من حضور فعال للمتابعة الحثيثة لأحداث الأزمة.
- الاختراق الأمني للقوى الموجهة والصانعة للأزمة والمهتمة بها، وهو ما يطلق عليه بالاختراق الثلاثي لإبعاد الأزمة، أي الذي يتم كالاتي:
 - اختراق القوى الموجهة للأزمة: وهي القوى التي عادة ماتوجه الأحداث.
 - اختراق القوى الصانعة للأزمة: وهي القوى التي أهدرت مصالحها وتعارضت مع مصالح الكيان الاداري.
 - اختراق القوى المهتمة بالأزمة: وهي القوى التي استطاعت قوة الادارة جذبها إلى دائرة الأزمة.

8) الأمن والتأمين للأرواح والممتلكات والمعلومات:

يشكل هذا المبدأ ضرورة حتمية لمواجهة الأزمات، خاصة تلك التي يكون لها بعض الجوانب التدميرية أو التي اتخذت مظاهر تخريبية، وتشمل عملية التأمين جانبين أساسيين وهما:

- التأمين الطبيعي الممتد من قبل وقوع الأزمة، وهو الذي يقوم به الكيان الاداري.
- التأمين التعبوي الاضافي عند وقوع الأزمة وهو يستخدم في الأوقات العادية.

9) المواجهة السريعة والتعرض السريع للأحداث.

10) استخدام الأساليب غير المباشرة كلما كان ذلك ممكنا.

المطلب الثاني: مراحل ادارة الأزمات وآلياتها

إن الأزمات تختلف من حيث طبيعتها وخصائصها مما أدى بالعديد من الباحثين إلى إيجاد صيغ للتعامل معها مما أدى إلى تقسيمها وإيجاد أنواع لها فمن هذا المطلب سنتعرف على مراحل إدارة الأزمة.

1- مراحل إدارة الأزمة:

كما أشرنا إليه سابقا فقد ظهرت عدة تقسيمات لمراحل تطور الأزمة، ومن ثم مراحل ادارتها، وذلك انطلاقا من كل مرحلة من مراحل الأزمة تتطلب مهامها وأدوارا مختلفة. ولعل من أول تقسيمات مراحل تطور الأزمة وأوسعها انتشارا ذلك التقسيم الذي يرى بأن الأزمة تمر في تطورها بدورة تشبه حياة الكائن الحي بدءا بمرحلة الميلاد وانتهاء بمرحلة الاختفاء، والتي تصل إليها الأزمة عندما تفقد قوة دفعها المولدة لها من ثم تنتهي عناصرها وتتلاشى مظاهرها.¹

وهناك من الباحثين من استخدم معيار التطور ذلك وخلص إلى وجود أربعة مراحل أساسية للأزمة وهي:²

(1) مرحلة ما قبل الأزمة (المرحلة التحذيرية): والتي يمكن من خلالها اكتشاف احتمالات وقوع الأزمة.

(2) مرحلة نشوء الأزمة: تبدأ بفشل صانع القرار في توقع حدوث الأزمة.

(3) مرحلة انفجار الأزمة: تبدأ عندما يخفف صانع القرار في التعامل مع العوامل المحركة للأزمة.

(1) محسن أحمد الخضيرى، مرجع سابق، ص72.

(2) محمد حسن وجيه، التفاوض وإدارة الأزمات، الطبعة الأولى، دار المحروسة للطباعة والنشر، القاهرة، 1997، ص53.

4) مابعد الأزمة: تتسم هذه المرحلة بتوفر قدر كبير من المعلومات، وهي تعد مرحلة تقويمية.

أما ادارة الأزمة فعادة ما تمر بمراحل الإجرائية لهل بعد مراحل رئيسية، ترتبط كل منها بالأخرى، وتتأثر بها، ويتوقف نجاح كل مرحلة على مدى التنظيم والاستعداد والفعالية التي تتصف بها المرحلة السابقة وتتمثل تلك المراحل فيما يلي:

• اكتشاف بوادر الأزمة:

وهي المرحلة التي تبرز فيها القدرة على الرصد المبكر للمتغيرات التي تنشأ من بداية الأزمة، وتظل تتراكم وتتصاعد حتى تولد الأزمة، وعملية الرصد المبكر هذه لا تكفي بل يجب أن ترتبط بالقدرة على التحليل والاستنتاج ورد الفعل.

• الإجراءات الوقائية:

يجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادا وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، ويتلخص الهدف من الوقاية في اكتشاف نقاط الضعف في المنظمة، ومعالجتها قبل أن يستغلها الخصوم في إلحاق الضرر بالمنظمة.

• احتواء الأضرار والحد منها:

وهي من أصعب مراحل ادارة الأزمات وأكثرها تعقيدا، حيث أنها تمثل المواجهة الحقيقية للأزمة وتداعياتها، وعادة ما يتم احتواء الأزمة على مراحل متوازنة تحتاج إلى درجة عالية من سرعة رد الفعل المحسوب والخاضع للدراسة والتقدير.

وتتلخص هذه المراحل في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة.

• استعادة النشاط:

تشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج قصيرة وطويلة الأجل، وتتضمن هذه المرحلة عدة جوانب منها، محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية المفقودة.

• الدراسة والتحليل (التعلم):

هذه المرحلة تفيد في معرفة مدى فاعلية المبادئ والأسس المتعارف عليها في مواجهة الأزمات أو المواقف المختلفة، ومدى الحاجة لاستنباط مبادئ عمل جديدة تتلاءم مع المتغيرات المتتابة التي تميز عالمنا المعاصر.

2- أجهزة إدارة الأزمات:

في الواقع أنه لا توجد تنظيمات ادارية وأجهزة خاصة تعمل بشكل متفرغ لإدارة الأزمات في مختلف الدول، لأن ذلك بالنسبة لها عبء إداري مرهق تنظيميا ومالي، في الوقت الذي نجد فيه أن الدول والكيانات الإدارية المختلفة تسعى لترشيد الإنفاق المالي والإداري في أنظمتها، لكننا نجد اليوم ونظرا لكثرة الأزمات وتعددتها إن بعض الدول أصبحت تستخدم تنظيمات إدارية تعرف باسم مركز ادارة الأزمات يكون أساس عملها هو، المتابعة المعلوماتية ووضع السيناريوهات وتدريب الكوادر وإعداد الدراسات والبحوث حول مختلف الأزمات المحتملة في شتى المجالات.¹

فعادة ماتحصر العناصر الأساسية للتنظيمات الإدارية المنوط بها التعامل مع الأزمات فيما يلي:

(1) محمد شاد الحملاوي، إدارة الأزمات تجارب محلية وعالمية، الطبعة الثانية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1995، ص54.

- (1) جهاز مركزي للمعلومات: حيث يقوم على تجميع المعلومات عن الموضوعات المختلفة من المصادر المختلفة وأرشفتها بشكل يسهل تداولها عند الحاجة إليها. كما أنها تجمع المعلومات وتتبادلها مع مراكز المعلومات في الدول الحليفة والصديقة في إطار التعاون.
- (2) لجنة مركزية عليا لإدارة الأزمات: يرأسها عادة رئيس الدولة، وتضم أيضا وزراء، الخارجية، الداخلية، الدفاع، الاعلام، مدير المخابرات، ومجموعة من كبار المستشارين، كما يمكن استدعاء مديري هيئات خاصة طبقا للمواقف وطبيعة الأزمة.
- (3) جهاز تنفيذي لإدارة الأزمات: يقوم على التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات، ومعاونة اللجنة المركزية في إدارتها.
- كما يضم هذا الجهاز في تكوينه مركزا للقيادة والسيطرة، مركز الاعلام والعلاقات العامة، مراكز فنية تخصصية وتنشأ طبقا لطبيعة الدولة الجغرافية وثقلها الدولي.
- (4) مراكز فرعية لإدارة الأزمات: ويتم إنشاؤها في نطاق المحافظات أو القطاعات الرئيسية بالدولة للتعامل مع الأزمات التي تنشأ في النطاق المحلي.¹

(1) المرجع نفسه، ص 55.

خلاصة الفصل

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل فإن الأزمة هي وضع صعب ومعقد، كما أنها مجموعة من الأحداث والظروف المفاجئة التي تنطوي على الوضع الراهن كما أنها تؤثر على مصالح البلاد والأفراد، والمصالح العليا للكيانات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة، ولمواجهة هذا الوضع الصعب والمعقد كان لزاما على متخذي وصانعي القرار تشخيص واقع الأزمة وذلك بالاعتماد على جمع الحقائق والبيانات وتحليلها تحليلا معمقا لأن لكل أزمة مجموعة من الأبعاد المرتبطة بطبيعة الأزمة ونوعها.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

نتائج الدراسة الميدانية

الفصل الثالث: نتائج الدراسة الميدانية

إن الجانب التطبيقي للمذكرة هو نتاج العمل الميداني فمن خلاله تقاس الدراسة على أساس بلوغ الأهداف المسطرة وبدايتها، حيث تجمع وتصنف الجداول، ومن ثم يتم ملاحظتها والتعليق عليها، وتفسير نتائجها، ففي دراستنا هذه، تحصلنا على نوعين من الجداول البسيطة والمركبة، وكل نوع منها حسبت وعدت نسبه وفسرت واستنتجت نتائجها. وهو ماسنبيته في هذا الفصل.

المبحث الأول: تحليل الجداول الإحصائية

من خلال عملية تفرغ البيانات سوف يقوم الباحث بعملية قرائتها ومن ثم عملية تفسيرها ثم استنتاج النتائج منها وذلك على ضوء المعارف القبلية والاطار النظري للدراسة.

المطلب الأول: تحليل ومناقشة نتائج الجداول البسيطة

من خلال عملية تفرغ البيانات نتحصل على نوع من الجداول الاحصائية البسيطة وهي تلك التي تتكون من لبيانات متعلقة بمتغير واحد، وهي تتكون من عمود التكرار، وعمود النسب المئوية، ومن حقول حالات هذا المتغير، إلى جانب الحقل الخاص بالمجموع في الأسفل.

الجدول رقم (01): طبيعة الأزمة

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
56.25%	18	اجتماعية
18.75%	6	ثقافية
25%	8	أخرى
100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن (18) فرد من أفراد العينة وبنسبة 56.25%، أجابوا بأن طبيعة الأزمة ذات بعد اجتماعي مما يفسر وجود بعض العقبات التي يتخبط فيها المجتمع تؤدي به إلى صعوبة في التعامل مع الآخرين وانشاء العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع، مما يؤدي إلى سيادة روح التفاهم والحوار، أما (08) أفراد وبنسبة 25%، أجابوا بأن الأزمة الاتصالية المطروحة لها عوامل أخرى غير التي تم اقتراحها، مما يعني بأن الأزمة الاتصالية هي أكثر من أن تختزل في جانبها الاجتماعي أو الثقافي، بل إلى الجوانب الأخرى التي تمس حياة الأفراد، كالاقتصاد والسياسة والتنشئة الاجتماعية، أما (06) أفراد والذين يمثلون 18.75% من أفراد العينة، أعطوا بعدا للأزمة وأكدوا بأنها ذات طابع ثقافي، مما يفسر أن الثقافة داخل المجتمع عند تعددها قد تخلق نوعا من التصادم وعدم وضوح لوجهات النظر.

الجدول رقم (02): اهتمام ادارة الهيئة بايصال المعلومات والتوجيهات إلى كافة أفراد

المجتمع المزابي

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
25%	8	دائما
53.12%	17	غالبا
21.88%	7	أحيانا
100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن (17) فرد أجابوا بغالبا وهي التي تمثل نسبة 53.12%، ثم تلتها دائما ب(08) أفراد وهو مايمثل 25% من نسبة الاجابات، مما يدل على أن ادارة الهيئات العرفية تسعى إلى ايصال المعلومات إلى كافة أفراد المجتمع المزابي، والاهتمام بالجانب التواصللي الذي تربط هاته الهيئات بمختلف الأفراد، وعكس ماكانت نسبته 21.88% والمتمثلة في (07) أفراد فقد كان لهم رأي آخر وأجابوا بأحيانا وذلك في نظرهم بأن الهيئات العرفية لاتولي اهتماما كبيرا بايصال المعلومات إلى كافة أفراد المجتمع.

الجدول رقم (03): انتشار المعلومات التي تصدرها الهيئات العرفية إلى أفراد المجتمع

المزايبي.

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
59.38%	19	سريعة
12.5%	4	بطيئة
28.12%	9	تأخذ الوقت الكافي لتنتشر
100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن (19) فردا أجابوا بسرعة انتشار المعلومات التي تصدرها الهيئات إلى أفراد المجتمع، وهو مانسبته 59.38% من العدد الكلي للمبحوثين، مما يعني بأن المعلومة عندما تصدر من هاته الهيئات فإنها تنتشر بسرعة كبيرة، وقد كان (09) أفراد ذكروا بأن المعلومة عند انتشارها تأخذ الوقت الكافي لتصل إلى كافة أفراد المجتمع وهو مايشكل 28.12% من العدد الاجمالي، وقد كان باقي الأفراد المستجوبين رأي آخر حيث ذكروا بأن المعلومة عند انتشارها لدى أفراد المجتمع فإن ذلك يكون بصفة بطيئة وعدد ذلك الأفراد (04) والذين يمثلون نسبة 12.5%، من أفراد العينة المستجوبين.

الجدول رقم (04): هل يوجد لكل أزمة اتصالية فريق خاص بها

النسبة المئوية	العدد	العينة
		الاجابة
%81.25	26	نعم
%18.75	6	لا
%100	32	المجموع

نلاحظ أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم بلغ 26 فرد وهو مانسبته %81.25، مما يعني بأن الأزمة الاتصالية التي قد تحدث داخل المجتمع المزابي يكون لها فريق خاص يعمل على تطوراتها، أما الذين كان لهم رأي مخالف بلغ عددهم (06) أفراد والذين يمثلون نسبة %18.75 حيث أقروا بعدم وجود فريق يختص لكل أزمة.

الجدول رقم (05): أفراد المجتمع يتصلون بإدارة الهيئة أثناء حدوث الأزمة

النسبة المئوية	العدد	العينة
		الاجابة
56.25%	18	نعم
43.75%	14	لا
100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد المجتمع غالبيتهم يتصلون بهاته الهيئات وذلك أثناء حدوث الأزمة، وقد تمثل ذلك في إجابة (18) فرد بنعم وهو مايمثل نسبة 56.25%، مما يعني بأن الأفراد أثناء حدوث أزمة يحاولون الحصول على المعلومات والحقائق، أما (14) فرد فقد كانت إجابتهم بلا وهو مانسبته 43.75% مما يدل على أن الأفراد لايتصلون بإدارة الهيئات العرفية أثناء حدوث الأزمة.

الجدول رقم (06): العلاقة التي تربط الهيئة بأفراد المجتمع المزابي

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
82.25%	26	منظمة للمجتمع
18.75%	6	مسيرة للمجتمع
100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الاجابات بمنظمة للمجتمع بلغ (26) فرد وهو مانسبته 82.25% من العدد الاجمالي للمستجوبين، مما يدل بأن هاته الهيئات تقوم بدور المنظم داخل المجتمع من تنظيمها للعمليات الاتصالية وتنظيم للمهام كل حسب دوره وتخصصه، أما بقية المستجوبين فقد كان عددهم (06) وهو مانسبته 18.75% فقد كانت اجابتهم بمسيرة للمجتمع ممايقدم لنا تفسيراً أن هاته الهيئات لها صفة القيادة والسلطة داخل المجتمع.

الجدول رقم (07): عملية الاتصال بآدارة الأزمة يتم بطريقة مباشرة من قبل الأفراد.

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
%68.75	22	نعم
%31.25	10	لا
%100	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الأفراد الذين أجابوا بنعم كان (22) فرد وهو مانسبته %68.75، حيث أن عملية الاتصال بآدارة أو أعضاء الهيئة العرفية لا يتم إلا عبر المعني مباشرة دون وجود وساطة مما يفسر لنا بأن عملية الاتصال بين أفراد المجتمع وأعضاء الهيئة يتم بطريقة عادية دون عراقيل، وأن عملية الاتصال تخص جميع أفراد المجتمع دون استثناء، أما عدد أفراد العينة الذين أجابوا بلا فكانوا (10) أفراد وهو مايمثل نسبة %31.25، فهم يعتقدون بأن اتصال الأفراد بالهيئات لا يتم إلا بوساطة من قبل أعضاء الهيئة نفسها أو ممثلي ديار العوائل.

الجدول رقم (08): هل تتبع الادارة الاتصال للوصول إلى كافة أفراد المجتمع المزابي

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
%100	32	نعم
%0	0	لا
%100	32	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن كل أفراد العينة والمقدر عددهم (32) وبنسبة %100 أجابوا بأن الادارة تتبع أسلوب الاتصال في الوصول إلى كافة أفراد المجتمع، وهذا مايفسر الأسلوب الاتصالي والحواري الذي تنتهجه الهيئات العرفية في تواصلها وتبادل أفكارها مع بقية أفراد المجتمع، مما يؤدي إلى تنويع عمليات الاتصال وتوسيع أساليب التعامل به داخل المجتمع، ممايضمن لها سهولة نشؤ معلوماتها وسهولة التعامل مع الأفراد.

الجدول رقم (09): اللغة المستخدمة في التواصل والحديث مع أفراد المجتمع المزابي

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
%100	32	اللغة المزابية
%0	0	اللغة العربية
%100	32	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن كافة أفراد العينة والمقدر عددهم ب(32) فرد وبنسبة 100%، أن اللغة المستخدمة في التواصل والحديث مع أفراد المجتمع، هي اللغة المزابية وذلك لسهولة فهمها من قبل المستقبلين، ولانتشارها لدى أفراد المجتمع، كما تعتبر اللغة المحلية المتداولة بين أفراد المجتمع باختلاف أعمارهم ومستوياتهم.

الجدول رقم (10): الأسلوب الذي يستعملونه للاتصال بأفراد المجتمع المزبني

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
31.25%	10	أسلوب عاطفي
68.75%	22	أسلوب عقلي
100%	32	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن (22) فرد وبنسبة 68.75%، أجابوا باستخدام الأسلوب العقلي في عملية اتصالهم بأفراد المجتمع مما يفسر أن الرسائل المقدمة والموجهة إلى أفراد المجتمع ذات طابع اقناعي يعتمد على الحجج والبراهين، وهي مخاطبة للعقل أكثر لا القلب والأحاسيس، أما (10) أفراد من بقية العينة وهو مانسبته 31.25%، أن الأسلوب العاطفي هو الأسلوب المتبع في عملية التواصل بمختلف أفراد المجتمع.

الجدول رقم (11): وسائل الاتصال المتبعة في نشر المعلومات التي تستخدمها الهيئات

العرفية

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
37.5%	12	المنشورات
50%	16	الاذاعة
12.5%	4	المكالمات
100%	32	المجموع

يبين لنا هذا الجدول أن مانسبته 50% والتمثلة في (16) فرد من أفراد العينة، بأن الاذاعة هي أكثر الوسائل استخداما في نشر المعلومات مما يبرز لنا دور المسجد في عمل الهيئات كونه مؤسسة من مؤسسات التنشئة الاجتماعية إذ أن كافة الأفراد يستطيعون الاستماع لذلك وهو متوفر لدى الجميع دون استثناء، ثم تلت هاته النسبة (12) فرد من أفراد العينة أجابوا وهو مانسبته 34.5%، بأن المنشورات تستخدم كوسيلة في نشر المعلومات، أما ما نسبته 12.5%، والتمثلة في 04 أفراد بينوا بأن المكالمات هي الوسيلة المتبعة في نشر المعلومات المقدمة من قبل الهيئات إلى كافة أفراد المجتمع.

الجدول رقم (12): نوع الاتصال الذي تفضله الهيئات للاتصال بأفراد المجتمع المزابي

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
18.75%	6	المقابلة
37.5%	12	الاجتماعات
31.25%	10	المنشورات
12.5%	4	الملتقيات
100%	32	المجموع

يبين لنا هذا الجدول أن النوع الاتصالي المتبع الذي تفضله الهيئات العرفية هو الاجتماعات وتجمعات الأفراد وقد مثل هذا الرأي (12) فردا والمتمثل بنسبة 37.25%، ممايفسر اختيار الهيئات للمساجد وللأعراس لتوصيل كافة الرسائل الاتصالية والمعلومات كون هذين المكانين هو التجمع المثالي للمزابين الذي يتيح لأعضاء الهيئات توصيل معلوماتهم، ثم كانت نسبة 31.25%، والمتمثلة في (10) أفراد أقروا بأن توصيل المعلومات إلى الأفراد لا يتم إلا من خلال المنشورات، ثم عينة أخرى و المتمثلة في (06) أفراد وبنسبة 18.75%، ذكروا بأن المقابلة هي النوع الاتصالي الجيد الذي تتبعه الهيئات في تواصلها مع بقية الأفراد، أما بقية أفراد العينة والمتمثلة في (04) أفراد وبنسبة 12.5%، بينوا بأن الملتقيات تستخدم لتوصيل الرسائل الاتصالية والتواصل مع الأفراد كالأيام الثقافية والندوات العلمية، والملتقيات.

الجدول رقم (13): عقد اجتماعات دورية مع ممثلي الأفراد لمناقشة وتسيير الأمور

الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الاجابة العينة
87.5%	28	نعم
12.5%	4	لا
100%	32	المجموع

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن الأغلبية من أفراد العينة والمقدر عددهم ب(28) فرد وبنسبة 87.5%، أجابوا بأن الادارة تقوم باجتماعات دورية مع ممثلي الأفراد لمناقشة وتسيير الأمور الاجتماعية، مما يقدم لمختلف أفراد المجتمع المجال لطرح انشغالات الأفراد، وايصال اهتماماتهم لادارة الهيئات، كما أن هاته الاجتماعات الدورية لا تترك الانشغالات تتراكم، وانما تقدم في الاجتماعات لغرض ايجاد الحلول لها، بينما أن (04) أفراد أجابوا بلا وهو مانسبته 12.5%، حيث يعتبرون بأن الهيئات العرفية لاتعقد اجتماعات دورية مع ممثلي الأفراد لمناقشة وتسيير الأمور الاجتماعية.

الجدول رقم (14): تماسك الجماعة واشباع حاجاتها يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي

للأفراد داخل المجتمع

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
%100	32	نعم
%0	0	لا
%100	32	المجموع

يبين لنا هذا الجدول أن كل أفراد العينة والمقدر عددهم ب(32) فرد وبنسبة 100%، أكدوا بأن تماسك الجماعة واشباع حاجاتها يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للأفراد داخل المجتمع، مما يبين لنا أن وحدة الجماعة وتماسك أجزائها يؤدي إلى تقسيم الأدوار والمهام في المجتمع كل حسب وظيفته واختصاصه وميدان عمله، مما يضمن لنا مجتمعا متينا في علاقاته مع الأفراد المكونة له وذلك في ظل الاحترام المتبادل بينهم.

الجدول رقم (15): تطبيق وتجسيد نتائج الاجتماعات التي يتم خلالها عرض أهم الأزمات التي تحدث داخل المجتمع

النسبة المئوية	العدد	الاجابة العينة
%81.25	26	نعم
%18.75	6	لا
%100	32	المجموع

من خلال هذا الجدول تبين لنا أن عدد الاجابات بنعم كان ب(26) فرد بنسبة %81.25، حيث أكدوا أن نتائج الاجتماعات التي يتم خلالها عرض أهم الأزمات التي تحدث داخل المجتمع تكون مجسدة ومطبقة على أرض الواقع، مما يفسر لنا أن الهيئات العرفية داخل المجتمع تكون نافذة مما يجعل من صوتها صوتا مسموعا ومؤثرا على الأفراد، مما يؤدي أيضا إلى وجود مرجعية واحدة يرجع لها ويؤخذ منها، ولا يدع أيضا للاشاعات والدعاية بالانتشار مما يترك نوعا من الغموض لدى أفراد المجتمع، أما بقية أفراد العينة والمقدر عددهم ب(06) أفراد والمتمثلة بنسبة %18.75، أكدوا بأن نتائج الاجتماعات التي يتم من خلالها عرض أهم الأزمات التي تحدث داخل المجتمع، غير مطبقة ومجسدة على أرض الواقع بل تبقى حبيسة للسجلات ومحاضر الاجتماعات.

الجدول رقم (16): الخلفية المرجعية لتصرفات الأفراد تمثل عاداتهم وقيمهم

النسبة المئوية	العدد	العينة الاجابة
40.63%	13	أحيانا
56.25%	18	دائما
3.12%	1	نادرا
100%	32	المجموع

يبين لنا هذا الجدول أن عدد أفراد العينة الذين أجابوا بدائما كان ب(18) فرد وبنسبة 56.25%، حيث يرون أن تصرفات الأفراد التي تصدر عنهم تكون ذات خلفية مرجعية، مما تفسر على أنها ذات مبادئ ومنطلق، مما يثبت لنا أن أفراد المجتمع المزابي متشبعين فكريا ودينيا، وأن الأفعال الصادرة عنهم تمثل العادات والتقاليد والقيم المتعارف عليها داخل التنظيم الاجتماعي، أما (13) فرد بنسبة 40.63%، فقد أجابوا بأحيانا، وذلك في نظرهم بأن الخلفية المرجعية لاتكون دائما تمثل عادات وقيم الأفراد، أما عينة واحدة والمتمثلة بنسبة 3.12%، فقد أقر بأن الخلفية المرجعية لتصرفات الافراد لاتمثل عاداتهم وقيمهم.

الجدول رقم (17): الرضى عن الأساليب الاتصالية التي تتبعها الهيئات في تواصلها مع

أفراد المجتمع المزابي

النسبة المئوية	العدد	الاجابة العينة
%81.25	26	نعم
%18.75	6	لا
%100	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن (26) فردا من أفراد العينة وبنسبة 81.25%، هم راضون عن الأساليب الاتصالية التي يتبعونها في تواصلهم مع أفراد المجتمع المزابي، مما يفسر وجود عملية اتصالية منظمة داخل المجتمع، تقوم انطلاقا من الهيئة العرفية باتجاه الأفراد وذلك حسب المسؤوليات والاختصاصات، فكل أبناء المجتمع يأتمرون ويمتتون من قبل تلك الهيئات، فالإقتياد والانصياع وراء التعليمات يثبت نجاح الأساليب الاتصالية المتبعة من قبلها، أما باقي أفراد العينة والممثلة ب(06) أفراد فقد أكدوا بأن الأساليب المتبعة غير راضين عنها، مما يفسر لنا بأن الأساليب الاتصالية لا بد عليها من التغيير والتطور لكي تتكيف وحاجات الأفراد، فالحياة الانسانية دائمة التغيير والتطور، كما أن التطور الهائل في المجال التكنولوجي لا بد أن يؤخذ بعين الاعتبار، لاسيما التقدم الهائل في وسائل الاعلام والاتصال وظهور تقنيات جديدة كالانترنت، الشبكات الاجتماعية، اليوتيوب.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الجداول المركبة

إن الجداول الاحصائية المركبة هي جداول متكونة بدورها من أعمدة وحقول، والتي تضم أكثر من متغير واحد، يتم عرضها بطريقة تبينية للعلاقات السائدة بينها، مما يؤدي بالباحث إلى استنتاج نتائج الاشكاليات التي انطلقت على أساسها الدراسة. وفي هذا المطلب سوف نقوم بهاته العملية.

الجدول رقم (18): يبين طبيعة الأزمات وخلفياتها

المجموع		أخرى		ثقافية		اجتماعية		الاجابة
								المتغير
النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%68.75	22	%12.5	4	%18.75	6	%37.5	12	ذكور
%31.25	10	%12.5	4	%0	0	%18.75	6	إناث
%100	32	%25	8	%18.75	6	%56.25	18	المجموع

إن مانلاحظه من خلال هذا الجدول بأن النسبة الأكبر سجلت لدى الذكور (12) فرد، بنسبة 37.5%، أجابوا بأن الأزمات التي تحدث داخل المجتمع هي أزمات اجتماعية بالدرجة الأولى فإذا قمنا بجمع هاته النسبة مع اجابات الاناث لوجدناها تمثل النسبة الأكبر في الجدول، مما يدعم رأي الرجال هي ذلك، مما يوحي بانتشار هذه الأزمات بشكل واسع، حيث أشارت بعض اجابات المبحوثين إلى أن هاته الأزمات تتمثل في قضايا الأسرة بالدرجة الأولى ثم المعاملات التجارية بين الشركاء، أو المشاكل التي تنتج عن تصادم الآراء داخل المجتمع، أما النسب الأخرى فقد كانت ضئيلة ولا يمكن لنا أخذها كمؤشر واتخاذ موقف معين.

ومما نستنتج منه بأن الهيكلية المنظمة للهيئة العرفية داخل المجتمع المزابي، أعطى لها الصلاحية في الاطلاع على أهم الازمات التي يعاني منها الأفراد، فهاته الهيئات هي بمثابة أجهزة للعلاقات العامة داخل أي تنظيم مؤسساتي.

الجدول رقم (19): أهمية إيصال المعلومات إلى كافة أفراد المجتمع

المجموع		أحيانا		غالبا		دائما		الاجابة المتغير	
		النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		النسبة
%68.75		22	%12.5	4	% 34.37	11	% 21.88	7	ذكور
%31.25		10	%9.38	3	%18.75	6	%3.12	1	إناث
%100		32	%21.88	7	%53.12	17	%25	8	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول المقسم حسب متغير الجنس بأن ادارة الهيئة العرفية تهتم بايصال المعلومات إلى كافة أفراد المجتمع، حيث كانت اجابة الذكور غالبا ممثلة في (11) فردا وبنسبة 34.37% وهي أكبر نسبة ممثلة في الجدول، كما أن الاناث كان لهم نفس التوجه حيث أكد ذلك (06) اناث وبنسبة 18.75%، مما يفسر بأن الهيئات العرفية تعمل على نشر معلوماتها وقراراتها، والتوجه به إلى كافة أفراد المجتمع دون استثناء، وهو ما يستنتج بأن ادارة الهيئات تقسم مهامها الاتصالية عبر كل الأفراد الممثلين لها من خلال مؤسساتها الاجتماعية، كالمرشدات، أساتذة التعليم الحر، العزابة، تمسريدين، رجال المحاضر، كلهم يعملون على نشر تلك المعلومات، مما يدل على أن الأدوار تقسم على حسب المجالات الاجتماعية، أما النسبة التي تلت ذلك فتمثلت في دائما ممثلة ب(07) ذكور، بنسبة 21.88%، حيث أكدوا بأن اهتمام الهيئات بايصال المعلومات إلى كافة أفراد المجتمع اهتمام دائم مما يدل على الأهمية التي توليها الهيئات العرفية لأفراد المجتمع، أما الاحتمال الأخير والمتمثل في أحيانا فكانت هذه النسب ممثلة في (04) ذكور، بنسبة 12.5%، وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالنسب الاخرى ولا يمكن أخذها كمؤشر لأخذ موقف معين، كما هو الحال بالنسبة لموقف الاناث.

الجدول رقم (20): كيفية انتشار المعلومات التي تصدرها الهيئات العرفية إلى أفراد المجتمع أثناء حدوث الأزمة

المجموع		تأخذ الوقت الكافي لتنتشر		بطيئة		سريعة		الاجابة المتغير
		النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%68.75	22	%18.75	6	%12.5	4	%37.5	12	ذكور
%31.25	10	%9.37	3	%0	0	%21.88	7	إناث
%100	32	%28.12	9	%12.5	4	%59.38	19	المجموع

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن متغير الجنس عند الذكور كان الأكبر، حيث كانت نسبة 37.5% الممثلة ب(12) فرد الأكبر من بين النسب، حيث كان له تأثير على اجابة المبحوثين، والمتعلق بسرعة انتشار المعلومات التي تصدر من الهيئات العرفية، مما يؤكد لنا قدرة الهيئات العرفية على نشر تعليماتها المختلفة، مما نستنتج منه أن الوسائل المتبعة من قبلها لنشر المعلومات ناجحة ولديها تأثير على مدى انتشار المعلومة، وقد كان للاناث نفس الرؤى وذلك من خلال تسجيل النسبة الأكبر لهن والممثلة 21.88%، والممثلة ب(07) اناث، مما يؤكد لنا اهتمام الهيئات بالفئتين على حد سواء، الذكور والاناث، كما لانتجاهل الآراء التي نتحدث عن المعلومة كونها تأخذ الوقت الكافي للوصول الى الأفراد، وذلك حسب نوعها ومدى تقبل الفرد لها والزمن الذي تبث فيه.

ومما يستنتج منه بأن الهيئات العرفية وجدت للقيام بالربط بين الناس وتقريب وجهات النظر فيما بينهم، فهي تقوم بايصال المعلومة للجميع مما يجعلها تؤدي دور جهاز العلاقات العامة داخل المجتمع.

الجدول رقم (21): يبين أن لكل أزمة اتصالية فريق خاص بها

المجموع		لا		نعم		الاجابة
						المتغير
النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%68.75	22	%15.62	5	%53.12	17	ذكور
%31.25	10	%3.12	1	%28.12	9	إناث
%100	32	%18.75	6	%81.25	26	المجموع

إن مانلاحظه من خلال الجدول السابق بأن النسبة الأعلى المسجلة بين الجنسين كانت لدى الذكور حيث مثل لذلك (17)، بنسبة 53.12%، مما يؤكد لنا بأن الأزمات الاتصالية التي تحدث في المجتمع يتخذ لها فريق خاص لإدارتها ومراقبتها، فالمجالات تختلف والفريق الواحد لا يمكن معالجة كل الأزمات، والمجتمع متعدد الفئات والمستويات، مما نستنتج أن إدارة الهيئات توزع المهام والمسؤوليات على اللجان المشرفة على تسيير شؤون الأفراد كل حسب منصبه، كما لانسى النسبة التي تحصل عليها الاناث حيث قدرت 28.12%، ممثلة ب(09) اناث، وهي نسبة ساحقة لهن، مما يؤكد لنا وجود لجان نسوية (على غرار الرجال) تشكل فرقا لمعالجة الأزمات، وذلك بالتنسيق مع الرجال اذا اقتضت الضرورة لذلك، مما يستنتج منه وجود احترام وعدم التدخل في الصلاحيات.

الجدول رقم (22): يبين أن أفراد الأزمة يتصلون بإدارة الهيئة أثناء حدوث أزمة

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
		النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
%68.75		22	%53.12	17	%15.62	5	ذكور
%31.25		10	%18.76	6	%12.5	4	إناث
%100		32	%71.87	23	%28.12	9	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن متغير الجنس لدى الذكور كان ممثلاً بنسبة كبيرة وذلك بنسبة 53.12%، ممثلة (17) فرد، ذلك بأنهم أكدوا بأن أفراد المجتمع المزبني لا يتصلون بإدارة الهيئة أثناء حدوث الأزمة فقط بل يكون ذلك في كل الأوقات، مما يعني بأن العلاقة التي تربطهم بها ليس فقط أثناء حدوث الأزمات، حتى في تنظيم الشؤون الاجتماعية ومصالح الناس العامة، مما يفسر لنا بأن العمليات الاتصالية هي موجودة وممارسة في كل الأوقات والفترات، فادارة الأزمة لا يمكن لها أن تعمل بصفة جيدة أثناء الأزمة إلا إذا كان لها معرفة مسبقة بجمهورها وأفراد المجتمع الذين تتعامل معهم، كما أن الأفراد يجب عليهم أن يكونوا على دراية بأساسيات الاتصال وقنواته والأفراد المسؤولين لذلك، فعند حدوث الأزمة ينعدم لذلك فالأزمة في طبيعتها مفاجئة، كما أن الاناث لم تختلف نظرتهم لذلك حيث أكدوا بأنهن لا يتصلن بإدارة الأزمة عند حدوثها، بل يجب أن يكون ذلك في كل الأحوال والفترات، وهذا مامثله نسبة 18.76%، أما الرأي الآخر فقد رأى بأن الأفراد يتصلون بإدارة الأزمة عند حدوثها، وذلك نظرا لقلّة مصادر المعلومة أثناء حدوث الأزمة، والتي غالبا مايكثر فيها الاشاعة، وذلك حسب رأي بعض أفراد العينة، مما يستنتج منه بأن بعض الأفراد لا يظهرون ولاءهم للهيئات العرفية إلا عند حدوث الأزمة، وأن عملها ينتهي بانتهاء الأزمة.

الجدول رقم (23): يبين العلاقة التي تربط الهيئة بأفراد المجتمع المزابي

المجموع		منظمة للمجتمع		مسيرة للمجتمع		الاجابة
						المتغير
النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%68.75	22	%59.37	19	%9.37	3	ذكور
%31.25	10	%21.87	7	%9.37	3	إناث
%100	32	%81.25	26	%18.75	6	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق متغير الجنس لدى الذكور كان الأكبر حيث سجل نسبة 59.37%، ممثلة ل(19) فرد ذكر، حيث أكدوا بأن الهيئة العرفية هي منظمة للمجتمع وهي العلاقة التي تربطها بأفراد المجتمع، مما يفسر السياسة التي تنتهجها بالتنظيم يختلف عن التسير، فالأول يمتاز بنوع من التخطيط والتشاور في عملية صنع القرار واتخاذ، حيث تأخذ فيه جميع وجهات النظر ومن كافة أطراف المجتمع سواء النساء أو الرجال، أما التسير فيعتبر عملية ادارية محضة تقوم على تصريف المهام من قبل أعضاء الادارة دون أن تكون هناك استشارة لمختلف الأفراد، مما يعطيها نوع من السلطة في عملية اتخاذ القرار، أما باقي النسب فقد قدرت ب09.37%، (03) أفراد وهي قيمة لا يمكن أخذها كمؤشر لاتخاذ موقف معين. مما يستنتج منه بأن العملية الاتصالية في المجتمع المزابي هو تنظيم اتصالي يقوم على أساس التفاعل الاجتماعي المتبادل بين الهيئة العرفية والمجتمع.

الجدول رقم (24): يبين طريقة الاتصال بادارة الهيئة أثناء حدوث أزمة

المجموع		لا		نعم		الاجابة
						المتغير
النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%68.75	22	%18.75	6	%50	16	ذكور
%31.25	10	%12.5	4	%18.75	6	إناث
%100	32	%31.25	10	%68.75	22	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكبر سجلت لدى الذكور وذلك بنسبة 50%، ممثلة في (16) فرد حيث أكدوا بأن الأفراد يتصلون مباشرة بادارة الهيئة العرفية أثناء حدوث أزمة، مما يدل على عدم وجود عوائق لذلك فالمزايبيون يفضلون معالجة وطرح انشغالاتهم دون وساطة ليقفوا عن قرب ويتيقنوا بأن المعلومة قد وصلت إلى أعضاء الهيئة، فعلى سبيل المثال تفتح دور العشائر مكاتبها _ وهي ماتسمى محليا ب(الحجرة)_ لكافة أبناء العشيرة لاستقبال الشكاوى والانشغالات ومناقشتها وإبداء الحلول لها، مما يستنتج منه بأن الهيئة العرفية تطبق سياسة الباب المفتوح للجميع، مما يسهل العملية الاتصالية التي تنطلق من أسفل إلى أعلى، أي من المجتمع إلى مسؤولي الهيئة، دون عوائق أو عراقيل، أما النسبة لدى الاناث فقد كانت الأكبر في اختيارهن، حيث مثلت بنسبة 18.75%، ب(06) اناث، وهو نفس رأي الذكور كما ذكرنا، أما فيما يتعلق بوجود وساطة في ذلك، فهذا يرجع إلى حكم عقلية بعض الأفراد والتخوف من معرفة الآخرين بمشكلاته وهذا ما قاله بعض أفراد العينة، علما بأن كتمان السر أمر واجب على مستقبلي هاته الشكاوى والانشغالات، وقد يكون هناك سبب يخص النساء وهو الاستعانة بوساطة كرجل العزابة، أو أحد المرشدين في حالة عدم وجود محرم أو وكيل لها، وقد مثل لهذا الرأي (06) ذكور، بنسبة 18.75%، أما الاناث فكن (04) نساء، بنسبة 12.5%.

الجدول رقم (25): يبين بأن الاتصال وسيلة من وسائل الوصول إلى كافة أفراد المجتمع

المزايبي

المجموع		لا		نعم		الاجابة
		النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة
%68.75	22	0%	0	%68.75	22	ذكور
%31.25	10	0%	0	%31.25	10	إناث
%100	32	0%	0	100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول بأن النسبة العالية والمسجلة كانت للذكور، لأن الاجابة كانت لجميع أفراد العينة من نفس الجنس والبالغ عددهم (22) فرداً، بنسبة 68.75%، حيث أكدوا بأن الهيئة العرفية تقوم على مبدأ الاتصال واعتباره وسيلة من وسائل الوصول والتواصل مع أفراد المجتمع، مما يفسر لنا وجود عمليات اتصالية تحدث بين الهيئات وأفراد المجتمع والعكس، مما يستنتج منه بأن المبدأ والغاية التي وجدت عليها الهيئات يكمن في الاتصال وتحقيق التفاعل الاجتماعي، كما أن للاناث نفس رأي الذكور حيث كانت نسبتهم ممثلة لكل فئاتها من نفس الجنس (10)، ممثلة بنسبة 31.25%.

الجدول رقم (26): يبين اللغة المستعملة في التواصل مع أفراد المجتمع المزباني

المجموع		اللغة المزبانية		اللغة العربية		الاجابة المتغير
		النسبة	العدد	النسبة	التكرار	
%68.75	22	%68.75	22	0%	0	ذكور
%31.25	10	%31.25	10	0%	0	إناث
%100	32	100%	32	0%	0	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول بأن النسبة الأكبر التي سجلت كانت لدى الذكور حيث كانت ممثلة (22)، بنسبة 68.75%، حيث أجابوا بأن اللغة المزبانية هي اللغة المستعملة في التواصل مع أفراد المجتمع، حيث يمتاز المجتمع بعدم تجانسه وأن هناك اختلاف بين الأفراد وتفاوت في المستوى التعليمي، فاذا أرادت الهيئة إيصال فكرة لابد عليها أن تخاطب كافة أفراد المجتمع بمختلف أطيافهم، ويجب أن تراعي في ذلك اللغة المفهومة والمشاركة لدى الجميع، فاللغة المزبانية يفهمها كافة الأفراد المزبانيين وهي لغة استعمالهم اليومي ولغة تواصلهم مما يستتج منه بأن استعمال اللغة المزبانية دليل على حفاظهم على هويتهم الثقافية، وموروثهم الحضاري.

وهذا دون أن ننسى اللغة العربية، حيث أكدوا جل أفراد العينة المستجوبة بأنها لغة مستعملة على غرار المزبانية، حيث تعتبر اللغة الرسمية المستعملة في المدارس المزبانية الحرة، ولايسمح للطلبة بالحديث بغيرها داخل الاطار التعليمي، كما تعتبر اللغة الرسمية أيضا في اجتماعات ادارة الهيئات العرفية.

كما أن رأي الاناث لم يختلف عن رأي الذكور، حيث أجبن (10) نساء، بنسبة 31.25%، عن ذلك.

الجدول رقم (27): يبين الأسلوب الذي تستعمله الهيئات العرفية لايصال المعلومات لأفراد

المجتمع المزابي

المجموع		الأسلوب العقلي		الأسلوب العاطفي		الاجابة
		النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة
%68.75	22	%53.12	17	%15.62	5	ذكور
%31.25	10	%15.62	5	%15.62	5	إناث
%100	32	%68.75	22	%31.25	10	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ النسبة الأكبر التي سجلت كانت لدى الذكور حيث أجاب (17) فرد، بنسبة 53.12%، حيث أكدوا بأن الأسلوب العقلي هو الأسلوب الأكثر استعمالاً في إيصال المعلومات لأفراد المجتمع، مما يفسر أن الهيئات العرفية تستهدف في بنائها للرسائل الاتصالية الجانب العقلي، أي تعتمد على الحجج والبراهين المنطقية، مما يستنتج منه أن الرسائل التي تصدرها الهيئات العرفية اقناعية أكثر من أن تكون تأثيرية، أما الإناث فقد أجبن نصفهن على ما أجاب عليه الذكور وذلك (05) نساء، بنسبة 15.62%.

الجدول (28): يبين الشكل الاتصالي الذي تتبعه الهيئات العرفية في نشرها للمعلومات

المجموع		مقابلة (شفهي)		منشور		الاجابة
				النسبة	التكرار	النسبة
النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%68.75	22	%31.25	10	%37.5	12	ذكور
%31.25	10	%18.75	6	%12.5	4	إناث
%100	32	%50	16	50%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول بأن النسبة التي سجلت أكبر كانت عند الذكور حيث أجاب (12)، بنسبة 37.5%، أن الهيئات العرفية تتبع شكل المنشورات (اعلانات، بيانات) في نشر المعلومات ونقلها إلى أفراد المجتمع، مما يؤكد بأنهم أكثر تعرضاً للمنشورات، حيث تستغل الهيئات العرفية المساحات الاعلانية في المساجد المزبانية، وعند الهيئات نفسها، والمساحات العمومية، كما أنها قد ترسل أيضا منشورات للعشائر والمحاضر ومكان تجمع الناس لكي تعرض عليهم، أما عند الاناث فكان (04) امرأة، 12.5%، كان لهم نفس رأي الرجال وهن فقط في المجالس النسوية.

أما النسبة الأخرى فكانت متمثلة ب(10) رجال، بنسبة 31.25%، أكدوا بأن الشكل الاتصالي الذي تتبعه الهيئات العرفية في نشر المعلومات، هو الشفهي حيث ينقسم إلى جانبين وذلك حسب رأي أفراد العينة، فقد يكون عند مقابلتهم الفرد بصفة فردية، وهو ما يسمى علميا بالاتصال الشخصي، وقد يكون أثناء تجمع أفراد المجتمع وذلك في المساجد أو العشائر وهو ما يسمى بالاتصال الجمعي.

ومما يستنتج منه بأن الهيئات العرفية تمزج في عملها بالأفراد بنوعين من الاتصال الشخصي والجمعي، وفي هذا الرأي كان للنساء مثل رأي الرجال وذلك (06) نساء، ممثلة ب18.75%.

الجدول رقم (29): يبين وسائل الاتصال المستعملة من قبل الهيئات العرفية للاتصال بأفراد

المجتمع المزبني

المجموع		الاجتماعات		الاذاعة		كتايبية		الاجابة
								المتغير
النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%68.75	22	%21.87	7	%31.25	10	%15.62	5	ذكور
%31.25	10	%6.25	2	%12.5	4	%12.5	4	إناث
%100	32	%28.12	9	%43.75	14	%59.37	19	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول بأن القيمة الأكبر التي سجلت كانت لدى الرجال وذلك ب(10) أفراد، بنسبة 31.25%، حيث أكدوا بأن الاذاعة هي الوسيلة الأكثر استعمالا من قبل العيئات العرفية للاتصال بأفراد المجتمع، وهنا نقصد بالاذاعة التي يطلق بثها من المساجد المزبانية ومايصطلح عليه محليا ب(FM)، فهي المنبر الذي من خلاله تنشر الهيئات العرفية معلوماتها ويتكفل بذلك الواعظين والمرشدين، أما الاناث فكان اختيارهم في ذلك (04)، بنسبة 12.5%، حيث أن النساء يعتبرن الفئة الأكثر تعرضا لاذاعة المسجد، أما استعمال الاجتماعات فقد أكد الرجال ذلك (07)، بنسبة 21.87%، مما يؤكد بأن الهيئات العرفية عند حاجتها لنشر المعلومات فانها تعقد تجمعات بأفراد المجتمع وذلك على مستوى العشائر غالبا، وقد كانت النسب الأخرى ضئيلة ولا تسمح لنا باتخاذها كمؤشر واتخاذ موقف معين.

ومما نستنتجه بأن الهيئات العرفية مازالت لم تستغل التطور التكنولوجي الحاصل في وسائل الاعلام والاتصال، والمساهمة به في نشر معلوماتها كالانترنيت وشبكات التواصل الاجتماعي، دون أن نتجاهل المحاولات في هذا المجال، فمعروف عن المجتمع المزبني بأنه

يتحفظ على كل ما هو عن المجتمع والتدقيق معه أولاً قبل استعماله وذلك حسب رأي بعض أفراد العينة.

الجدول رقم (30): يبين الاجتماعات الدورية للهيئات العرفية مع ممثلي الأفراد بالمجتمع

المزايبي

المجموع		لا		نعم		الاجابة
						المتغير
النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%68.75	22	%12.5	4	%56.25	18	ذكور
%31.25	10	%0	0	%31.25	10	إناث
%100	32	%12.5	4	%87.5	28	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول بأن النسبة الكبرى سجلت لدى الذكور وذلك ب(18)، ممثلة بنسبة 56.25%، حيث أكدوا بأن الهيئات العرفية تعقد اجتماعات دورية مع ممثلي الأفراد، مما يؤكد التنظيم الذي تسعى من خلاله لغرض الوقوف عن قرب عن المعوقات والمشاكل التي تعترض الأفراد والعمل على ايجاد الحلول، كما أن هاته الاجتماعات تبقي العلاقة الجيدة التي تربط هاته الهيئات بأفراد المجتمع مما يعطي انطبعا لدى الأفراد بالجهد المبذول من قبل هاته الهيئات، وقد كان الجنس الآخر مشاركا بقوة في هذا الرأي، (10)، بنسبة 31.25%، وهي النسبة المطلقة للنساء الممثلة في العينة، أما النسب الأخرى فقد كانت ضئيلة ولا يمكن الأخذ بها كمؤشر ولا يمكن اتخاذ موقف معين.

الجدول رقم (31): يبين السياسة المتبعة من قبل الهيئات العرفية وتأثيرها على تماسك

المجتمع المزابي

المجموع		لا		نعم		الاجابة
		النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة
%68.75	22	%0	0	%68.75	22	ذكور
%31.25	10	%0	0	%31.25	10	إناث
%100	32	%0	0	%100	32	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول بأن النسبة الساحقة التي سجلت كان ممثلة في الذكور (22)، بنسبة %68.75، وهي ممثلة لكل الرجال المستجوبين، مما يؤكد لنا بأن التنظيمات والتعليمات التي تطلقها الهيئات العرفية كلها كانت ذات منفعة فكل مؤسسة من مؤسساتها تعمل عملها، وتقوم بدورها كل مؤسسة حسب المهام الموكلة لها، كما أن الإناث كان لهم نفس التوجه (10)، بنسبة %31.25، وهي عدد كل الإناث المستجوبات.

ومما نستنتجه من خلال هذا بأن تماسك الجماعة يعود الفضل فيه على المؤسسات الاجتماعية التابعة للهيئات العرفية، فالمسجد والمدرسة والأسرة، كلها مؤسسات تؤدي مهامها أحسن أداء، فالتنشئة الاجتماعية قوام من قوامات تماسك المجتمع، مما يؤثر ايجابا على أداء الأفراد داخل الجماعة.

الجدول رقم (32): يبين تطبيق نتائج الاجتماعات التي يتم خلالها عرض أهم الأزمات

الاتصالية التي تحدث داخل المجتمع المزابي

المجموع		لا		نعم		الاجابة
		النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة
%68.75	22	%18.75	6	%50	16	ذكور
%31.25	10	%0	0	%31.25	10	إناث
%100	32	%0	0	%100	32	المجموع

ان مما نلاحظه من خلال الجدول أن النسبة الأكبر سجلت لدى الذكور (16)، بنسبة 50%، حيث أكدوا بأن القرارات الناتجة عن الاجتماعات التي تناقش من خلالها الأزمات الاتصالية والمشاكل الاجتماعية نتائج مطبقة في الواقع، مما يفسر منه بأن هاته الأزمات تخضع للمعالجة من قبل ادارة الهيئات والمناقشة على أساس ايجاد الحلول لها وتفاديها مستقبلا، كما أن الاناث كان لهم رأي الرجال (10)، بنسبة 31.25%، وممانستنتج منه بأن تطبيق نتائج الاجتماعات نابع من فلسفة هذه الهيئات حيث أنشأت على أساس خدمة المجتمع والمساهمة في تطويره وترقيته، وهي من المبادئ الأساسية التي تعمل عليها العلاقات العامة.

أما النسب الأخرى فقد كانت ضئيلة ولايمكن اعتبارها كمؤشر لأخذ موقف معين، (06) رجال، بنسبة 18.75%.

الجدول رقم (33): يبين الخلفية المرجعية لتصرفات الأفراد داخل المجتمع وعلاقتها بالقيم والعادات السائدة

المجموع		نادرًا		دائمًا		أحيانًا		الإجابة
		النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغير
%68.75	22	%0	0	%37.5	12	%31.25	10	ذكور
%31.25	10	%3.12	1	%15.62	5	%12.5	4	إناث
%100	32	%3.12	1	%53.12	17	%43.75	14	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول بأن النسبة الأكبر سجلت عند الرجال وذلك في ذلك في احتمال دائماً، (12) فرد، بنسبة 37.5%. حيث أكدوا بأن العادات والقيم السائدة في المجتمع المزباني، تعتبر الخلفية المرجعية لتصرفات الأفراد داخل المجتمع، مما يؤكد بأن ذلك هو نتاج للتنشئة الاجتماعية، فهي قبل كل شيء صيرورة اكتساب لنماذج وطرق تفكير وفعل، أو بمعنى آخر هو اكتساب ثقافة اجتماعية موجودة في المحيط إجتماعي معين، كما أنها تعلم تفاعلي يفترض فيه وجود تفاوض دائم بين فاعل التنشئة والمنفعل لها، يؤدي إلى اتفاق بين حاجات ورغبات الفرد من جهة، وقيم مختلف الأفراد والجماعات التي يتفاعل معها، كما أنها ليست مجرد نقل للقيم والمعايير والقواعد، بل هي في الأساس تكوين تصور عن العالم بواسطة تكوين قانون رمزي منسجم/ يشكل نسقا مرجعيا ومقيما للواقع، كما أن هذا النسق المرجعي يملئ السلوك ويفترض هذا اكتساب واستعمال اللغة التي هي بنية للعلامات والرموز التي تترجم التصورات العقلية للفرد، فيحس الفرد بأنه هو مصدر الامتثال لتوقعات الوسط الاجتماعي وليس مجرد منفعل لثقل الضبط الاجتماعي أو الالتزام الذي يمارسه هذا المجتمع، كما أن رأي الاناث

وافق رأي الرجال حيث أجابوا (05) امرأة، بنسبة 15.62%، أما النسب الأخرى فقد كانت ضئيلة ولا يمكن أخذها كمؤشر لأخذ موقف معين.

أما مانستتجه فهو أن تصرفات الأفراد داخل المجتمع المزايي يحدث في اطار تفاعل رمزي، تفرضه تلك المكتسبات التي تحصل عليها داخل الوسط الذي نشأ فيه.

الجدول رقم (34): يبين مدى رضا إدارة الهيئة العرفية عن أساليبها الاتصالية المتبعة للتواصل

مع أفراد المجتمع المزبني

المجموع		لا		نعم		الاجابة
النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغير
%68.75	22	%15.62	5	%53.12	17	ذكور
%31.25	10	%3.12	1	%28.12	9	إناث
%100	32	%18.75	6	%81.25	26	المجموع

إن ما نلاحظه من خلال هذا الجدول بأن النسبة الأكبر سجلت لدى الذكور (17) رجل، بنسبة 53.12%، حيث أكدوا بأنهم راضون عن الأساليب الاتصالية التي يتبعونها للتواصل مع أفراد المجتمع، مما يؤكد القبول الاجتماعي الذي تحظى به داخل المجتمع، إذ تعتبر المرجع الأساس الذي يرجع إليه في عملية تنظيم ومتابعة مختلف الاشكالات التي تطرأ داخل المجتمع لتقديم النصح والارشاد للوصول للحل النهائي لتلك الأزمة، والعمل على عدم تكرارها مستقبلاً، وقد كان رأي الاناث ممثلاً ب(09) بنسبة 28.12%، وقد كان لهم رأي مثل رأي الذكور، أما النسب المسجلة الأخرى فقد كانت ضئيلة ولا يمكن أخذها كمؤشر واتخاذ موقف معين.

ومما نستنتج منه بأن القبول الاجتماعي هو سر نجاح الهيئات العرفية، مما يعطي لها سلطة صناعة القرار، وقيادة المجتمع.

نتائج الدراسة:

انطلاقاً من نتائج التحليل الكمي والكيفي للعينة المدروسة لموضوع: دور الهيئات العرفية في معالجة الأزمات الاتصالية داخل المجتمع، توصلنا إلى النتائج التالية:

- إن الأنواع الاتصالية التي تتبعها الهيئات العرفية تتمثل في الاتصال الشخصي و الاتصال الجمعي، فالأول يتبع أثناء المقابلات الشخصية أثناء حدوث الأزمات، أما الثاني فيؤخذ على أساس جمع أفراد المجتمع ومناقشة قضاياهم ومشكلاتهم وعلى أساسه تنشأ العلاقات الاجتماعية وعلاقات الأفراد داخل هذا التنظيم، وينتج عنه مجتمع اتصالي في إطار تفاعلي.
- إن المقومات اللغوية التي تبني الهيئات العرفية استراتيجيتها الاتصالية وإدارة الأزمات، يقوم على أساس المزج بين اللغتين العربية واللغة المزبانية، ويتجسد هذا في أن الأولى تستعمل للتواصل مع أفراد المجتمع، والثانية للاتصالات الرسمية التي تحدث داخل هياكلها الرسمية كالمدارس والمساجد الرسمية، واجتماعات الهيئة الرسمية، مما يؤكد على وجود مزج ثقافي بين الحفاظ على موروثها الثقافي، واستغلال اللغة العربية أحسن استغلال.
- إن العملية الاتصالية التي تتم داخل المجتمع المزباني، تتم في إطار تنظيمي فالهيئات العرفية وجدت لتنظيم الحياة الاجتماعية للأفراد وللمجتمع على حد سواء، فإتاحة المجال أمام جميع الأفراد للتعبير عن آرائهم وطرح انشغالاتهم يكرس لسياسة الباب المفتوح، مما لا يدع مجالاً للدعاية بالانتشار، ويفتح المجال للتأويلات، كما أنه يوحد الكلمة، ويسهل من عملية اتخاذ القرار.
- إن الهيئات العرفية تتخذ من الأفراد الممثلين لها داخل العشائر والأسر، ممثلين وتخول لهم الصلاحيات يترك الهيئة أكثر قرباً من الأفراد مما يسهل من عملية انتشار

المعلومة، كما أن المعينات الطفيفة قد تعالج في ذلك المستوى دون الوصول بها إلى أعلى المستويات، مما يثبت الشفافية التي يقوم عليها المجتمع، والصلاحيات التي تقدم للأفراد كل حسب منصبه، مما يكرس للامركزية في صنع القرار، كما أن مبدأ الفرد المزابي يقوم على التضحية فهي السر وراء الانتساب لهذا المجتمع.

- إن الهيئات العرفية في تعاملاتها مع أفراد المجتمع لم تترك الجانب التقليدي (الوسائل المستعملة) في نشر معلوماتها، حيث أنها لم تستفد بالانترنت في هذا المجال رغم بعض المحاولات المحتشمة، مما يثبت بأن هاته الهيئات تأخذ بالجديد ولكن بتحفظ شديد.

- إن التطور التكنولوجي الهائل قد أثر على الحياة الاجتماعية داخل المجتمع المزابي، مما أفقد جانب الاهتمام الذي كانت تحظى به لدى كافة الأفراد، لأن الأزمنة تتبدل وحياة الناس تتغير.

- إن مشاركة كافة أفراد المجتمع في عملية طرح الأفكار والآراء، يؤدي إلى معالجة الأزمات والمشكلات، يؤدي إلى الوصول إلى حلول توافقية ترضي بها الجميع مما يعطي للهيئة العرفية السلطة في فرض القرارات واتخاذ الاجراءات، التي تلزم الجميع.

- إن الاذاعة المسجدية التي تسمع في كافة البيوت لدى المزابيين، تترك العلاقة التواصلية التي تربط الهيئات العرفية بأفراد المجتمع لايسما النساء منهم، فهي المنبر الذي من خلاله تنشر المعلومات.

- إن الارتباط الكبير الذي يربط أفراد المجتمع بالهيئات العرفية، يؤكد الدور الذي تلعبه مؤسسات التنشئة الاجتماعية (الاسرة، المسجد، والمدرسة) ، فهي الأساس في إنشاء أفرادا يعرفون معنى للهيئة العرفية.

- إن الاسلوب القيادي الذي تتمتع به الهيئات العرفية يجعلها يقسم المهام الادارية، وعملية صنعها للقرار ونقل المعلومات وتبادلها أمرا مشتركا بين الجميع، حيث أن النساء لهن مجالسهن الخاصة والرجال كذلك.

خاتمة:

مما لا شك فيه أن الاتصال عملية اجتماعية هامة لا يمكن أن يعيش بدونها الفرد أو أي جماعة إنسانية أو مؤسسة على مستوى المجتمع ككل، كما أنه يساعدها في القيام بالكثير من الأعمال، فهو عصب الحياة فيها ولكن لا يتحقق إلا بتوفر مجموعة من المبادئ التي تحكم هذه العملية وينبغي أن تقوم عليها كالوضوح والالتزام والدقة والتكيف مع كافة الظروف المحيطة به، والتي تهدد استمرارية كياناتها، أو حياة الأفراد، أو الحياة الاجتماعية، حيث انطلقت دراستنا من هدف يتمحور حول دور الهيئات العرفية في معالجة الأزمات الاتصالية داخل المجتمع المزابي، محاولين إبراز أهمية ودور الاتصال في إنجاح العمليات الاتصالية داخل المجتمع.

فالالاتصال يلعب دورا هاما وحاسما من أجل الوصول إلى الإنسجام داخل التنظيم الاجتماعي، بالهيئات التي تقوم على شؤون المجتمع تحرص على الاتصال الفعال مع جميع الأفراد، بهدف التخطيط والتنظيم والتوجيه والوقاية، وكذا معالجة كل المعوقات التي تعيق الفعالية الاتصالية، ففتح قنوات الاتصال داخل المجتمع، وترك الأفراد يعبرون عن آرائهم وأفكارهم، يوقظ لديهم روح التواصل والتفاعل مع المؤسسات القائمة بذلك، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الهيئات العرفية داخل المجتمع المزابي، كالمنظمات الحديثة في مجال استعمالها للعلاقات العامة، ولكن ذات طابع تقليدي، مما يفسر قدرتها على التنظيم الاجتماعي وفق أطي علمية متينة وتهدف من خلاله إلى تسهيل كل المعوقات، والأزمات التي تحدث أو يواجهها المجتمع.

كما لاتستطيع دراستنا بأن تجزم ماتوصلنا إليه، وأن تكون بمثابة احتواء كامل للموضوع، وإنما قد يمثل محاولة مكنتنا من معرفة جزء صغير من موضوع معقد نظرا للخصوصية التي يتمتع بها المجتمع المزابي.

المراجع

المراجع باللغة العربية :

أ. الكتب :

- 1) إبراهيم مروان عبد المجيد ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق ، الاردن ، ط1 سنة 2000.
- 2) أبو عرقوب ابراهيم ، الاتصال و دوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، الاردن، بدون ذكر سنة النشر.
- 3) الجميلي خيري خليل، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، الكتاب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1997.
- 4) الحماوي محمد شارد ، التخطيط لمواجهة الأزمات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1995.
- 5) الحيدري عبد الرحيم ، القيادة والعمل مع المجتمع الريفي المحلي، الهيئة المصرية للكتاب، الاسكندرية، 1987.
- 6) الخضيرى محسن أحمد ا، إدارة الأزمات، مكتبة مدبولي للنشر، القاهرة، بدون سنة النشر.
- 7) الدسوقي عبده ابراهيم ، التلفزيون و التنمية ، الطبعة الأولى، دار الوفاء ، الاسكندرية ، 2004.
- 8) السلمي علي ، السلوك الانساني في المنظمات، مكتبة الاشعاع، الاسكندرية، بدون ذكر سنة النشر.
- 9) الطائي حميد ، العلاق بشير ، أساسيات الاتصال نماذج و مهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 .
- 10) الطنوبي محمد عمر ، نظريات الاتصال، الطبعة الأولى، مكتبة الاشعاع، الاسكندرية، 2001.

- (11) العماري عباس رشدي ، إدارة الأزمات في عالم متغير، الطبعة الأولى، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، 1993.
- (12) القريوتي محمد قاسم ، مبادئ الإدارة النظريات والعمليات والوظائف، الطبعة الثالثة، دار وائل، الاردن، 2006.
- (13) المصيرفي محمد ، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، لبنان، 2001.
- (14) النوبي محمد علي ، مقياس التفاعل الاجتماعي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- (15) بخوش أحمد ، الاتصال و العولمة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2008 .
- (16) بن مرسلي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003 .
- (17) بن نوار صالح ، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة قسنطينة، 2006.
- (18) بوكروح مخلوف ، الإتصال الشفوي كيف تنمي مهارات الأداء، مطبعة حسناوي مراد، الجزائر، 2005.
- (19) جندي عبد الناصر ، تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والإجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- (20) حسن أمين عبد العزيز ، إدارة الأعمال وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2001 .
- (21) حسن جعفر عبد الأمير ، أثر التفكك العائلي في الأحداث، دار المعرفة ، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1981.
- (22) حسن عبد الباسط محمد ، أصول البحث الإجتماعي، مكتبة وهبة، مصر، 1976.

- (23) حسين سمير محمد ، بحوث الإعلام، الأسس و المبادئ، عالم الكتب، القاهرة، بدون سنة النشر.
- (24) حجازي مصطفى ، الاتصال في العلاقات الانسانية و الادارة ، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع ، بيروت،1982.
- (25) حريم حسين ، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان،1997 .
- (26) خضور أديب ، الاعلام و الأزمات ، الطبعة الاولى ، دار الأيام للنشر والتوزيع ، الجزائر، 1999.
- (27) دليو فضيل، اتصال المؤسسة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- (28) دليو فضيل وآخرون، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، قسنطينة، 2003.
- (29) درويش عبد الكريم وتكلا ليلي ، أصول الادارة العامة، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، 1976.
- (30) رمضان مصطفى ابراهيم ، خواطر حول الوضعية الاجتماعية والعلاقات الانسانية في غرداية، دار نزهة الألباب، الجزائر، بدون سنة النشر.
- (31) سلاطنية بلقاسم ، الجيلاني حسان ، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الجزائر، 2004.
- (32) شفيق محمد، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية،1985.
- (33) شفيق محمد، البحث العلمي مع تطبيقات في مجال الدراسات التطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.

- (34) شيحا إبراهيم عبد العزيز، أصول الإدارة العامة، منشأة توزيع المعارف، الاسكندرية، 1993.
- (35) عبد الباقي زيدان ، وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والادارية والاعلامية، عالم الكتب للنشر والتوزيع،مصر، بدون سنة النشر.
- (36) عبد الحميد محمد،الإتصال في مجال الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، مصر، 1993.
- (37) عبد الحميد محمد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، الطبعة الثانية، عالم الكتب، القاهرة، 2004.
- (38) عبد الكريم محمد الغريب ، البحث العلمي، التصميم و المنهج و الإجراءات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1983.
- (39) عزي عبد الرحمن ، الفكر الاجتماعي المعاصر والظاهرة الاعلامية الاتصالية، الطبعة الأولى، شركة دار الامة للطباعة والترجمة والنشر والتوزيع، الجزائر، 1995.
- (40) عليان رحي مصطفى، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- (41) عليوة السيد ، ادارة الأزمات والكوارث، مخاطر العولمة والارهاب الدولي، الطبعة الثانية، دار الأمين، القاهرة، 2002.
- (42) عليق أحمد محمد وآخرون، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2004 .
- (43) عودة محمود ، أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، دار الكتاب الجامعي، الإسكندرية، 1971 .
- (44) عياصرة علي و آخرون،الإتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر و التوزيع،عمان، الأردن، 2006.

- (45) غباري محمد سلامة وعطية عبد الحميد ، الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1991.
- (46) قباري محمد إسماعيل ، علم الاجتماع الصناعي ومشكلات الإدارة والتنمية الاقتصادية، دار الفكر العربي، القاهرة .
- (47) كريتش دافيد وآخرون، سيكولوجية الفرد داخل المجتمع، ترجمة حامد عبد العزيز الفقي، وسيد خيرالله، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1974.
- (48) ماهر أحمد ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال ، الدارالجامعية ، مصر ، 1998.
- (49) محمد شارد الحملوي، إدارة الأزمات تجارب محلية وعالمية، الطبعة الثانية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1995.
- (50) مكاوي حسن عماد ، السيد ليلي حسين ، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الأولى ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 1998.
- (51) منصور هالة ، الاتصال الفعال، مفاهيمه وأساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية، الاسكندرية، 2000.
- (52) وجيه محمد حسن ، التفاوض وإدارة الأزمات، الطبعة الأولى، دار المحروسة للطباعة والنشر، القاهرة، 1997.

ب. المذكرات

- (1) آل مراد نبراس يونس محمد ، أثر استخدام برامج بالألعاب الحركية و الألعاب الاجتماعية المختلطة في تنمية التفاعل الاجتماعي لدى أطفال الرياض بعمر (5-6)

سنوات، اطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية التربية الرياضية، جامعة الموصل العراق
2004.

المراجع الأجنبية :

أ. الكتب :

- 1) Bernard Lamazet et autre dictionnaire en cyclopedie des science de l information edition eclipse paris 1997 .
- 2) Francis Vanoye , Expression communication, colin, Paris, 1973.
- 3) Firsk Communicationg Effectively Harcour– publishing . california – U.S.A
- 4) Hamilton, Feeding back communication, Albert Moore, Publishishers Canada ,2007.
- 5) Pierre lovalt ,Gestion des ressources Humaines, collection festion éditions everolles university,1991.

ب.المجلات:

Rosenfield Effective ,Communication– racticsad Strategies – vanstage .new york –U.S.A 2004– – press –

الملاحق

جامعة محمد خيضر - بسكرة-
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
شعبة علوم الإعلام و الاتصال

مقابلة مقننة

دور الهيئات العرفية في معالجة الأزمات الإتصالية داخل
المجتمع المحلي.

الرجاء الإجابة على هذه الأسئلة التي تدخل في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة، ذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة .
و نحيطكم علما بأن المعلومات التي ستدلون بها ستبقي في كنف السرية التامة و لن تستغل إلا لإغراض علمية فقط.

إشراف الأستاذ:

بوزيد رملي.

إعداد الطالب:

أحمد عبونه.

السنة الجامعية

2014/2013

المحور الأول: كيفية إتصال الهيئة بأفراد المجتمع.

1- هل تعتبر أن طبيعة الأزمة، ذات خلفية؟

- إجتماعية
 ثقافية
 مذهبية
 أخرى

أذكرها.....

2- هل تهتم إدارة الهيئة بإيصال المعلومات والتوجيهات إلى كافة أفراد المجتمع المزباني؟

- دائما غالبا أحيانا

ولماذا.....

3- هل تنتشر المعلومات التي تصدرها الهيئات العرفية إلى أفراد المجتمع أثناء حدوث الأزمة بصفة؟

- سريعة بطيئة تأخذ الوقت الكافي لتنتشر

كيف ذلك.....

4- هل لكل أزمة إتصالية فريق عمل خاص يخص تلك الأزمة؟

- نعم لا

كيف ذلك.....

5- هل أفراد المجتمع يتصلون بإدارة الهيئة أثناء حدوث أزمة فقط؟

- نعم لا

كيفذلك.....

6- ماهي العلاقة التي تربط الهيئة بأفراد المجتمع المزباني؟

منظمة للمجتمع مسيرة للمجتمع

كيف ذلك.....

7- هل يتم الإيصال بإدارة الأزمة بطريقة مباشرة من قبل أفراد المجتمع؟

نعم لا

8- أم تكون هناك واسطة؟ وعلى أي أساس؟

كيف ذلك.....

المحور الثاني : طبيعة الإتصال والوسائل المتبعة في ذلك.

9- هل تعتبر الإدارة الإتصال وسيلة من وسائل الوصول الى كافة أفراد المجتمع المزابي؟

نعم لا

كيف ذلك.....

8- ماهي المفردات والصيغ والأفكار التي تلائم المستقبلين وتوافق تمثلاتهم للواقع المعاش؟

أذكرها.....

10- ماهي اللغة التي يمكنك استعمالها أثناء الحديث مع أفراد المجتمع المزابي؟

اللغة العربية اللغة المزابية

ولماذا.....

11- ماهو أفضل أسلوب تستعمله للإتصال بأفراد المجتمع أثناء لقاءك بهم؟

أسلوب عاطفي أسلوب عقلي

ولماذا.....

12- ماهي وسائل الإتصال المستعملة على مستوى الهيئة العرفية؟

المنشورات المقابلات الفردية المكالمات

كيف ذلك.....

13- إذا أردت أن تنشر معلومة، ماهي الوسيلة التي تختارها؟

كتابية زيارات ميدانية الإجتماعات الهاتف الإذاعة

ولماذا.....

14- مانوع المعلومات ونوع الإتصال الذي تفضله بالإتصال بأفراد المجتمع المزابي؟

المقابلة الإجنات المنقبات الملتقيا

ولماذا.....

15- هل تعقد الإدارة إجتماعات دورية مع ممثلي الأفراد تناقش من خلالها مشاكل وتسيير الأمور

الاجتماعية؟

نعم

لا

كيف ذلك.....

المحور الثالث: القيمة التي تنتج عن العملية الإتصالية الممارسة من طرف الهيئات العرفية

16- هل يؤدي تماسك الجماعة وإشباع حاجاتها إلى التأثير في مستوى الأداء الوظيفي لأفراد المجتمع؟

نعم

لا

كيف ذلك.....

17- في رأيك هل تطبق نتائج الإجتماعات التي يتم خلالها عرض أهم الأزمات التي تحدث داخل المجتمع

؟

نعم

لا

ولماذا.....

18- هل تمثل العادات والقيم الجماعية الخلفية المرجعية لتصرفات الأفراد؟

نادرا دائما أحيانا

.....علل

19- هل أنتم راضون عن أساليب الإتصال التي تتبعونها في تواصلكم مع أفراد المجتمع المزابي؟

نعم
 لا

.....ولماذا

20- كيف تقيم العلاقة الموجودة بين الهيئة العرفية وبقية أفراد المجتمع؟

.....أذكرها

21- ماهو الهدف الذي تسعى لتحقيقه مع أفراد المجتمع المزابي(المستقبلين)؟

.....أذكره