الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

Centre National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels à Distance (CNFEPD)

المركز الوطني للتكوين و التعليم المهنيين عن بعد
(م. و. ت.ت. م.ب)

مقابلة الأطفال و إستقبال الأولياء

الهدف البيداغوجي العام: في نهاية هذا الدرس يصبح المتربص قادرا على التواصل مع الأطفال والوالدين بطريقة مؤدبة.

الدرس رقم 02: الاتصال وأساليب الإتصال والمعلومة

الهدف البيداغوجي: في نهاية هذا الدرس يكون المتربص قادرا على:

- التمييز بين المعلومة والاتصال.
- التعرف على وسائل الاتصال الفعال.

مخطط الدرس:

مقدمة

I-أساليب الاتصال

1- التعرض الذاتي
2- الإنجاز الذاتي
3- التفاوض الذاتي
4- الحماية الذاتية
5- الرفض الذاتي

II-المعلومات:

1- أهداف المعلومات
2- الأشكال المختلفة للمعلومات
3- عرض المعلومات
4- مرجع المعلومات
5- نشر المعلومات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III- الاتصال:

1- أهداف الاتصال
2- سيرورة الاتصال
3- أوجه الاتصال المختلفة
4- تقنيات الاتصال الداخلي
5- وسائل الاتصال
6- التحكم في الاتصال

الخاتمة

WWW.DZPEN.COM | موقع القلم الجزائري

مقدمة:

لا يُعْتَبَرُ الاتصال مجرد الإعلام فقط. وإنما هو الاستماع للآخر أثناء تبادل المعلومات أيضا.

ولا يعني فعل الاتصال الإرسال فقط. فأصله اللاتيني ناقل لعدة معاني وهي: "التبادل والاستشارة والتفاوض والمشاركة". وبالتالي، يعتبر الاتصال بمثابة السمع والاستقبال.

كما أن مصطلحي "الاتصال" و"المعلومات"يدلان على أفعال وأشياء ووسائل إعلام...

وبهدف توضيح أكثر عن فعلي الاتصال ونقل المعلومات، يقترح جون جونوJean GUENOT مايلي: "أعترف بأن مصطلح "معلومات"، عبارة عن معطيات أو مجموعة معطيات مُخَزَّنَةٍ والوصول إليها في الذاكرة المعالجة ممكن...إلخ. وأ بمصطلح "اتصال" الارسال وأضع مفهوم وجود الاتصال بمجرد وجود نقل للمعلومات".

وبالتالي، يُعْتَبَرُ الإعلام بمثابة إيصال معلومات مفيدة وتطبيقية لجمهور مستهدف. حيث يستوجب أن تكون حقيقية وواقعية ومباشرة وآخذة بعين الإعتبار:

- الموضوع: ماذا ومن؛
- المكان والزمان؛
- السبب: الهدف؛
- الكيفية: طريقة إيجاد المعلومات معتمدة علىطريقة تقديم الموضوع المُتَطَرَّقِ له.

فيمكن تعريف الاتصال بأنه إرسال واستقبال رسالة بصفة عامة. كما أنه يسمح بإعطاء معلومات والتحقق من فهم الرسالة المُرْسَلَةِ أو المُتلقاة بطريقة مباشرة.

كما أنه يسمح بتبادل أفكار ومشاعر الرسائل مما يستوجب أن تُفْهَمَ بشكل متماثل من طرف المعنيين بالاتصال.

WWW.DZPEN.COM | موقع القلم الجزائري

I- أساليب الاتصال:

يتميز كل شخص بطريقته في الاتصال، والتي يُطْلَقُ عليها "أسلوب الاتصال"، حيث سيتم محاولة عرض بعض الأساليب فيمايلي.

فقد تم التمكن من تحديد خمسة أساليب كالتالي:

1- التعرض الذاتي:

يدفع هذا النوع من الأشخاص الآخرين للإهتمام بهم،كونهم يطلبون من الآخرين التفاعل بمواجهة سلوكهم الخاص بطريقة دائمة. كما أنهم غير مبالين بردة الفعل المتلقاة في آن واحد.

2- الإنجاز الذاتي:

يمنح الأشخاصُ المستعملين الإنجاز الذاتي كأسلوب اتصال، المعلومات الضرورية عن أنفسهم بشكل عفوي، عكس الأسلوب السابق ذكره، حيث يطلبون ردة فعل الآخرين ويمنحونها بأنفسهم.

3- التفاوض الذاتي:

لا يشارك هذا النوع من الأشخاص الآخرين بأفكارهم إن لم يتقرب الغير منهم.

4- الحماية الذاتية:

يهدف هذا النوع من الأشخاص لاكتشاف ما يخفيه الآخرون وإطلاق أحكام عليهم. كما ينتقدونهم دون مراجعة ذواتهم أبدا.

5- الرفض الذاتي:

يُسْتَعمَلُ هذا الأسلوب من طرف الأشخاص المفضلين للانعزال والابتعاد عن الآخرين. فمشاركة الآخرين ضعيفة لديهم، إضافة لردات فعلهم المُتَارَةِ والقليلة. فهم لا يعبرون عن أفكارهم وآرائهم وأحوالهم ومشاعرهم.

II- المعلومات:

1- أهداف المعلومات:

تقوم المعلومات بوظيفة مهمة جدا والمُتَمَثِّلَةُ في تنشيط الجميع بطريقة متناسقة وفعّالة. كما تهدف لتنظيمها ونشرها من طرف الجميع من أجل تموقع أفضل لها.

كما أن القرار الواجب اتخاذه من طرف أشخاص ذو مستوى عال لحد ما، معتمد على طبيعة المعلومات ونوعيتها ودقتها وأهميتها. حيث تتصف المعلومات بهذه الأخيرة عند مطابقتها لاحتياجات مُسْتَعْمِلَهَا وإن لم يكن ذلك عديم الفائدة.

2- الأشكال المختلفة للمعلومات:

لا يُعَبَّرُ عن المعلومات بالكلمات فقط وإنما هناك طرق اخرى وهي كالتالي:

أ- نصية: معطيات مدونة كالرسائل الإعلامية والمنشورات...إلخ.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ب- كمية: معلومات متعلقة بأعداد كعدد الأطفال في الروضة أو القسم.

ت- مرئية: معلومات منشورة بيانيا على لوحات العرض مثلا.

ث- صوتية: معلومات متعلقة بصوت ما كالرنين أو جرس الإنذار.

3- عرض المعلومات:

توجد عدة وسائل لعرض المعلومات ومن بينها الجداول والمخططات والرسومات البيانية ولوحات العرض. فهي وسائل معدة لعرض معلومات كمية ونوعية.

أ- الجداول: يعْتَبَرُ الجدول ضروريا عند جمع معطيات ذو طبيعة متطابقة، وممكن جمعها اعتمادا على بعض المعايير من أجل عرضها أو القيام بحسابات أو إدخال نص.

ب- الرسومات البيانية: تسمح الرسومات البيانية بتوضيح جدول ما واستخراج تقييم أو مقارنة بشكل فعال.

ت- المخططات البيانية: تتكون المخططات البيانية من عناصر مرئية (نصية أو مصورة)، تسمح بعرض معلومات معقدة نسبيا بطريقة تصويرية.

ث- جداول التوقيت: تسمح بالإطلاع على توقيت إنجاز عمل ما ومراقبته. فهي ترسم بواسطة اليد أو برنامج ما.

4- مرجع المعلومات:

مراجع المعلومات متعددة حسب معطيات الميادين والاحتياجات المُعَبَّرِ عنها والتغطية الجغرافية.

أ- المراجع الداخلية:(وثائق أو معلومات محصل عليها داخل المؤسسة): يستوجب على مصلحة التوثيق استرجاع أكبر قدر ممكن من الوثائق أو المعلومات العاكسة للنشاط اليومي لمؤسسة ما، وهذه الأخيرة مُنْتَجَةٌ من طرف مختلف المصالح مثل: التقارير والإحصائيات والبيانات المالية والدراسات والعقود.

ويتشكل أرشيف مؤسسة ما بمجرد جمع وتصنيف هذه الوثائق حسب المديرية أو القسم أو السنة.

كما أن هناك وثائق اخرى مفيدة وهي كمايلي:

- الكتب؛
- القواميس؛
- الدوريات،
- المنشورات الإدارية؛
- الأطروحات؛
- الترجمات؛
- الصور طبق الأصل.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ب- المراجع الخارجية: (الوثائق والمعلومات المكتسبة من الخارج)

- **مراجع المعلومات العامة المكتوبة:**

- المكتبات
- المكتب الوطني للمنشورات العلمية والتقنية (BNIST)
- المؤسسة والإدارة

- **الدلائل:**

- دليل الناشر؛
- الدليل الإداري؛
- الدليل الصناعي؛
- دليل المراكز التقنية؛
- دليل مراكز الوثائق.

ت- المراجع الحية: (معلومات مُقَدَّمَة من طرف المُجَمَّعَات للمؤسسة العاملة لديها): تتم التضحية بكثير من الوقت والوسائل المهنية للتعرف على هذه المراجع. وبالتالي فالمعلومات مُقَدَّمَة من طرف المُجَمَّعَات للمؤسسة العاملة معها و الأشخاص الرابطة بينهم علاقة، حيث يستوجب مراجعتها أيضا.

5- نشر المعلومات:

يستلزم نشر المعلومات إتباع مراحل متعددة:

أ- جمع المعلومات: يتمثل في الاستقبال التلقائي للمعلومات عن وسائل خاصة مثل: الفاكس، الحاسوب، جهاز الرد الآلي الهاتفي.

ب- إدخال المعلومات يتم تسجيل المعلومات المُجَمَّعَةِ بوسائل متعددة، و التي سيتم التطرق إليها فيما يلي. ومثالا على ذلك: الألياف المغناطيسية المستعملة من طرف أجهزة الرد الآلي الهاتفي.

ت- **التحويل:** يتمثل الحساب والفرز والتحقيقات في وسائل لتحويل المعلومات.

ث- عرض المعلومات: تعرضا لمعلومات المُجَمَّعة بعد التحويل بطرق متعددة على المستعملين مثل: النشر في المطبوعات أو على الشاشات. حيث تضمن هذه الطريقة للاتصال بين مختلف الأطراف.

III- الاتصال:

1- أهداف الاتصال:

يُنْشِأُ الاتصال علاقة مع الآخرين في كل ظروف الحياة بهدف التعبير عن الأفكار ومشاركتها.

ومن بين الأهداف المرتبطة بالاتصال:

- التوجيه لفعل محدد؛
- إعلام شخص أو عدة أشخاص بمواقف أو أحداث؛

WWW.DZPEN.COM | موقع القلم الجزائري

- تحسين نوعية الرسالة بهدف تقوية العلاقة بالآخرين.

2- سيرورة الاتصال:



يُقْتَرَحَ المخطط التفسيري التالي، بهدف استيعاب أفضل لسيرورة الإتصال المعقدة:

- **المُرْسِل:** يتمثل في الشخص المُرْسِلِ للرسالة إلى المُسْتَقْبِل.
- **الرسالة:** عبارة عن المضمون المُرْسَلِ للمُسْتَقْبِلِ.
- **الترميز:** مجموعة رموز كتابية أو مرئية مشتركة بين المُرْسِلِ والمُسْتَقْبِلِ مثل: شخصين متحدثين بنفس اللغة، اللغة الفرنسية.
- **القناة:** الوسيلة المستعملة لنقل الرسالة (الكلام، الهاتف، الصحف، التلفاز،...إلخ).
- **المستقبل:** يتمثل في المُرْسَلِ إليه أو في مُستقبل رسالة المُرسل.
- **الارجاع / رجع الصدى:** يتمثل في ردة فعل المُرْسِلِ و المُسْتَقْبِلِ و التحقق من صحة فهم معنى الرسالة المُرْسَلَةِ.

3- أوجه الاتصال المختلفة:

تُعتبر شبكة الإرسال، الوسيلة الأهمّ للاتصال المُتبادل و السريع في المُرَاسَلَةِ.

كما يُعتبرُ شكل الرسالة المُرْسَلَة ضمن نظام اتصال، ذو أهمية أوليّة، رغم دمج الخدمات في شبكة ما، مُسَاهِمَة في تجاوز عقبات الحوار من خلال الكتابة والصور والكلام.

أ- الاتصال النصي: يمكن أن يتم إرسال رسالة حاملة لمعلومات أبجدية رقمية فقط، بواسطة الفاكس بشكل فعال.

ب- الاتصال المرئي: لا تدير المؤسسات المعلومات الأبجدية الرقمية فقط، وإنما المعلومات الخطية أيضا. فعندما يُرَادُ تضمين رسم أو توقيع فحْوَى (مضمون) نص ما مثلا: أنظمة الآلة الراقنة (التلكس) أو أنظمة معالجة النصوص، غير فعالة لنقل هذا النوع من الرسائل.

فيمكن اللجوء إلى الفاكس بشكل فعال عكس ذلك، مما يستدعي وجود وثيقة ورقية ضروريا، وهذا بهدف إعادة صياغة النص للمُرْسَلِ إليه، خلافا للأنظمة السابقة للتحرر من هذه الوسيلة.

ت- الاتصال بواسطة الكلام: يشكل الاتصال عن طريق الكلام الوسيلة الأكثر بساطة والأسرع لتبادل المعلومات منذ القِدَمِ.

4- تقنيات الاتصال الداخلي:

تتميز حياة المؤسسة بالمبادلات اليومية للمعلومات والرابطة لجماعات أشخاص وأفراد منطوين.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وظهور الأنظمة المتاحة حديث إلا أن مستقبلها واعد. فالمؤسسات مستعملة لهذه الأنظمة على نطاق واسع وعقلاني ومن دون هدر للموارد الموضوعة تحت تصرفها.

أ- الهاتف: تعْتبر وسيلة سامحة لإرسال مكالمات عن طريق الخطوط الهاتفية وتبادل المعلومات بين الأشخاص ذو القرابة البعيدة.

ب- التِلَكْس: خدمة إدارة الاتصالات السلكية واللاسلكية، المُتاحَةُ لإمكانية الإرسال الرقمي للنصوص.

ت- الفاكس: تعْتَبَرُ جهازا للإرسال المباشر لوثائق بواسطة أشخاص بعيدي المسافة. حيث يتم هذا الإرسال عن طريق الشبكة الهاتفية.

ث- الاجتماعات: الاجتماع عبارة عن تجمع لعدة أشخاص دورهم القيام بدراسات ومناقشات وإتخاذ قرارات مرتبطة بمواضيع معينة. فيستوجب أن تكون الاجتماعات مبرمجة على توقيت وتاريخ ومكان معين.

ويتمثل دور الاجتماع في تخطيط وتقويم أنشطة مؤسسة ما، وكذلك لتحليل مشكل أو لدراسة معلومات ما.

- **لقاء الوجه للوجه:** يخطط لهذه الاجتماعات بشكل منتظم، أي مرة كل أسبوع أو كل شهر وهذا حسب الاحتياجات.

كما يتم التعرض فيها لمواضيع شائعة، حيث يمكن إتخاذ قرارات مرتبطة بالسيرورة المعنوية لمؤسسة ما.

ويُمْنَحُ الأشخاص المستدعون إشعارا بالاستدعاء وجدول الأعمال والمحضر القضائي للقاء السابق عند بداية الاجتماع. فيستوجب اعتماد جدول الأعمال من طرف الأعضاء. ولن يُعْقَدَ الاجتماع إلا بحضور أغلب الأعضاء والمشاركين.

- **الاجتماعات العامة:** تعْقَدُ هذه الاجتماعات مرة في السنة، حيث يُسْتَحْضَرُ الإشعار بالاستدعاء وجدول الأعمال والمَحْضَرُ القضائي للاجتماع العام الأخير، بهدف الدراسة.
- **اجتماعات اللجنة:** تُعْقَدُ هذه الاجتماعات عند الاضطرار لأخذ قرار مهم بخصوص مسألة أو مشكلة مُسْتَعْجَلَةٍ، حيث انتظار عقد اجتماع عادي فيها غير ممكن.

تضم اللجنة أشخاصا مُعَيَّنِين من طرف مجلس الإدارة عادة. حيث يتمثل دورها في دراسة مسائل أو مشاكل ومشاريع دقيقة بهدف تقديم توصيات بعد ذلك.

- **الاجتماعات عن بعد:**

أ- الاجتماعات عبر الهاتف: يعتبر الاجتماع عبر الهاتف خدمة مساهمة في السماح للأشخاص بالاجتماع رغم بعد المسافة بينهم. وهذا بواسطة الهاتف.

ب- مؤتمرات الفيديو (visioconférence): يسمح مؤتمر الفيديو (visioconférence)لمجموعتين مكونتين من ستة أشخاص كأقصى حد، ومتواجدتين في مكانين مختلفين، بالتحاور في أستديو هات مخصصة ومجهزة لهذا النوع من المؤتمرات. إضافة إلى رؤية أعضاء المجموع تين لبعضهما البعض. وعرض وثائق وأشياء وتبادل رسومات أو مخططات. كما يتحاور أعضاء مؤتمرات الفيديو بواسطة الكلام والصورة مباشرة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ت- الاجتماعات الصوتية(audioconférence): تسمح الاجتماعات الصوتية لعدة مجموعات مكونة من ستة أشخاص كأقصى حد (2 و4 مجموعات)، ومتواجدة في أماكن مختلفة من العالم بعقدها عن بعد.

ث- الاجتماع عبر الانترنت: يسمح الاجتماع عبر الانترنت بالاتصال بمستخدميها محليا. فهي تُمَكِّنُ من:

- التحدث مع مستخدمين آخرين.
- استعمال الفيديو بهدف رؤية مستخدمي الانترنت لبعضهم البعض.
- تقسيم البرامج والوثائق.
- المشاركة في مراقبة البرامج وتقسيمها مع مستخدمين آخرين وإرسال الملفات لهم.
- إدخال المعلومات الشخصية المستعملة في الاتصال عبر الانترنت.

ملاحظة: يجب إظهار اللقب والاسم والبريد الالكتروني:

- اللقب.....
- الاسم.....
- البريد الالكتروني.....
- عنوان السكن.....
- تعليقات.....

5- وسائل الاتصال الجديدة:

أ- الانترنت: عبارة عن وسيلة اتصال عالمية، وهي شبكة معلوماتية ضخمة، عارضة لخدمات كثيرة في كل أنحاء العالم، وتعرض العديد من الأنشطة الممكن ممارستها بواسطتها.

كما أنها عبارة عن قناة معلوماتية ومساحة لتبادل الآراء والأفكار وهي دائرة توزيع أيضا.

ويستوجب على مستخدم الانترنت امتلاك حاسوب ومودام (modem)للاستفادة منها من أجل:

- إرسال رسالة الكترونية
- الدردشة (المُحادثة) عبر الأنترنت.
- المشاركة في منتديات الدردشة
- البحث عن معلومة او شخص ما
- تحميل بيانات

تحمل شبكة الانترنت معلومات كثيرة بمختلف الأشكال. وإيجاد المعلومة المبحوث عنها في اللحظة المناسبة صعب أحيانا. ولهذا تمتلك بعض المواقع وسيلة بحث بواسطة كلمات أو عبارات محسوبة بواسطة هذا النظام. مما يسمح بإيجاد المعلومة المبتغاة من طرف مستخدم الانترنت.

ب- الإنترانت: الإنترانت عبارة عن شبكة خاصة بمؤسسة ما، حيث يسمح بتحويل وتبادل مذكرات العمل وقواعد البيانات الوثائقية. ونشر البيانات ومنتديات المحادثة داخل المؤسسة، وهذا على شكل بريد لإرسال واستقبال مختلف الوثائق في المُرَاسَلاَت الشخصية. كما يمكن إرسال الرسائل من حاسوب إلى آخر بواسطة خطوط هاتفية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

6- مراقبة الاتصال:

تتطلب إقامة الاتصال في أحسن الظروف، وتحسينه من طرف المُرْسِلِ والمرسل إليه، احترام القواعد الأساسية:

أ- من طرف المُرْسِلِ:

- معاينة الرسالة: دقة المصطلحات، وسائل مكيفة
- احترام المعلومة: مصداقية، تبني موقف موضوعي (عدم إصدار الأحكام)، معرفة وضع الذات مكان الآخرين
- تقبل آراء الآخرين
- الوعي بالدور المرغوب لعبه وتحقيق الأهداف المرجوة.

ب- دور المُرْسِلِ إليه:

- الحضور والاستماع: القدرة على فهم المعنى الضِّمْنِي للكلمات
- تقبل الخروج من الإطار المرجعي
- طرح أسئلة لمساعدة المُرْسِلِ في التعبير عن أفكاره بدقة.

ت- عناصر اخرى:

رجع الصدى/ الارجاع: يساهم في توضيح الرسالة إن كانت غير مفهومة أو مُسْتَلَمَة بشكل سيئ

- . إن حل التوترات في المجموعة يخلق جواً من التجاوز يسمح بتنسيق الأطر المرجعية ؛
- يستوجب حجم المجموعة السماح بتقسيم الحوارات بشكل منسجم بين أعضائها. حيث يقدر عدد الأشخاص في المجموعة ما بين ستة إلى احدى عشر شخصا كحجم أمثل.
- يُؤثر شكل المجموعة على أداء أعضائها.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الخاتمة:

يتبين أن العلاقة بين المعلومات والاتصال متكاملة، حيث تعتمد الواحدة على الأخرى، لأن عدم وجود المعلومات سبب في عدم وجود الاتصال والعكس صحيح. وتعتبر المعلومات إحدى وظائف الاتصال، ويمكن القول أنها إحدى قواعده أيضا.

كما يمكن القول في الأخير، أن المعلومات مهمة بنفس درجة أهمية الاتصال. كما أن وسائل الاتصال أساس المعلومات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر