

كلية علوم الإعلام والاتصال قسم الإعلام

السنة الثالثة ليسانس

تخصص: إعلام

محاضرات في وحدة تقنيات الاتصال:

أستاذة المادة: الدكتورة ليليا شاوي

المحاضرة الأولى: مدخل مفاهيمي للاتصال

تعريف الاتصال:

الاتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات إلى رسالة شفوية أو كتابية، تُنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر

عناصر عملية الاتصال:

- 1- المرسل: هو مصدر الرسالة أو نقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال عادة، ويحول هذا المصدر الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة.
- 2- الرسالة: وهي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه
- 3- المستقبل: هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها بغية التوصل إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها
- 4- التغذية العكسية: يمكن تعريف التغذية العكسية بأنها عبارة عن ردود الفعل التي تنعكس على المستقبل في فهمه أو عدم فهمه للرسالة، ومدى تفاعله معها وتأثره بها، حيث من المفروض أن يتخذ المستقبل موقفا معينا من الأفكار والخبرات والمعلومات التي يستلمها وهذا الموقف يؤثر غالبا في تعديل الرسالة من المرسل أو تبديلها وإرسالها إلى المستقبل نفسه أو إلى مستقبلين آخرين غيره.
- 5- قناة الاتصال: هي طريقة أو وسيلة نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل
- 6- بيئة الاتصال: وهي المحيط العام الذي تتم فيه عملية الاتصال، فكلما خلت هذه البيئة من المعوقات والتشويش كلما زادت جودة الاتصال وتحقيقه لأهدافه

كفاءة الاتصال:

تتميز الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية :

-التغذية العكسية - التسجيل - الكثافة - الرسمية - التكلفة

معوقات الاتصال:

- * معوقات متعلقة بالمرسل
- * معوقات متعلقة بالرسالة
- * معوقات متعلقة بقناة الاتصال
- * معوقات متعلقة بالمستقبل
- * معوقات متعلقة بالبيئة

أهداف الاتصال:

- 1- الإعلام: يهدف إلى: - قيادة الرأي العام - تدعيم الاتجاهات الإيجابية - تنوير وتثقيف الناس والاهتمام بمشاكل الساعة
- 2- التعليم والتدريب: ويهدف الاتصال من خلال تعليم وتدريب الأفراد إلى تأهيلهم ورفع مستوى كفاءة الأداء و زيادة الإنتاجية.
- 3- الإقناع: جزء كبير من النشاط الاتصالي للفرد يندل في سبيل التخلص من حالات المتعارضين أو الصراع أو الاختلاف في الرأي، ومن ناحية أخرى فإن المؤسسة تقوم بالاتصال بال جماهير لمحاولة إقناعهم بمنتجاتها وخدماتها .
- 4- الترفيه: يعد الترفيه من أهم استخدامات الاتصال فالناس غالبا ما تشترك في عملية الاتصال بهدف الترفيه والاستمتاع، يمكن القول أن معظم الناس يجدون متعة في السلوك الاتصالي.

أشكال الاتصال:

- 1- الاتصالات اللفظية: وهي المحادثة المباشرة بين طرفين وعبر استخدام وسيلة معينة أو دونها باستخدام الصوت لنقل الأفكار عبر عملية الاتصال، كالمقابلات الشخصية، الاجتماعات، المناقشات، المكالمات الهاتفية... الخ.
- 2- الاتصالات غير اللفظية: وهي كافة الاتصالات التي يستخدمها الإنسان دون استعمال الصوت في تلك العمليات، والتي تأخذ أشكال مختلفة منها حركة اليد والعيون، القدم، تعابير الوجه، حركة الرأس... الخ.
- 3- الاتصالات المكتوبة: وتشمل كافة الوسائل والأدوات التي يمكن استخدامها في الكتابة للتعبير عن الأفكار التي يراد إيصالها إلى المستقبل، كالرسائل المكتوبة، المذكرات، الكتب، التقارير، الصحف والمجلات، الصور... الخ.

المحاضرة الثانية: تقنيات الاتصال الغير لفظي

مقدمة:

يطرح الكثير من الباحثين أن الاتصال مصاحب لكل أفعال الإنسان سواء كان الفعل لفظي أو غير لفظي، فالإنسان لا يستطيع أن لا يتصل، وهو لا يجد للاتصال بديلا، وتحت هذا المنظور يقع المكان، فقد طرح الكثير من الباحثين خاصة الأنثربولوجيين فكرة الاتصال غير اللفظي وهذا ما سنحاول التركيز عليه ولكن بعد أن نعرف الاتصال غير اللفظي، ثم أنواعه .

➤ الاتصال غير اللفظي :

تعتبر دراسة الاتصال غير اللفظي حديثة نسبيا خاصة في المجتمعات العربية لأن الاعتقاد السائد لمدة طويلة أن الاتصال لا يمكن أن يحدث بغير استخدام الكلمات وهذا لتقديس الكلام المكتوب. يعتبر الباحث الجزائري (رضوان بوجمعة) أن الاتصال غير اللفظي: " وسيلة فعالة لنقل مشاعرنا وانفعالاتنا، فنظام الاتصال اللفظي مهمته الأساسية تركز على نقل وتبادل المعلومات فقط، أي وسيلتنا للحصول على شيء ما من الآخر أما الاتصال غير اللفظي فهو يسمح لنا بالدرجة الأولى في إشراك الآخرين مشاعرنا وإقامة علاقات معهم.¹

كما أن الاتصال غير اللفظي هو اتصال شخصي interpersonelle يكون بين الأفراد وتقوم القناة البصرية بدور أساسي فيه²، وتدخل ضمن الاتصال غير اللفظي عدة تقسيمات تعتمد على اللغة غير اللفظية، وهي في حقيقة الأمر تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها من احتكاكاته بالآخرين³، كما أن من مميزاته استحالة عدم الاتصال والإعلام عن المضمون والعلاقة بين الأشخاص، كما أنه أحسن وسيلة للتعبير عن المشاعر والانفعالات، كما أن رسائله تكون دائما صادقة⁴، كما أن الاتصال غير اللفظي يأخذ عدة أشكال نحاول ذكرها فيما يلي :

➤ أشكال الاتصال غير اللفظي :

يقسم الاتصال غير اللفظي إلى عدة أنواع أهمها:

1-الصمت(لغة الصمت) :

يخوض أناس في الكلام ليوجزوا ، و الصمت في بعض الأحيان أوجز.⁵ يتخلل حديث الناس وقفات يفكرون فيها، ما سوف يقولون بصياغة عباراتهم واختيار ألفاظهم⁶، فهو إذن واحد من أشكال الاتصال غير اللفظي وهو جزء من الاتصال الشخصي وهي أمور مألوفة، حيث نعيش مثلا نوعا من الارتباك وهو اتصال فعال efficace communication لأننا نتكلم بالأدوار ونقول الصمت le silence معا، لأن هناك أنواع كثيرة منها :

-صمت المتألم، المتوتر، المستمع و المتأمل .

-صمت ناتج عن الملل و على عدم الفهم...الخ.⁷

2-شبهة اللغة : paralangage :

ليست حيادية la langue parlée n est jamais complètement neutre فهي دائما مرفوقة بنبرة ونغمة في الصوت، أيضا من خلال النبرة والتقطيعات coupures، فكلمة نعم يمكن أن تعبر عن

أحاسيس مختلفة و هذا حسب السياق الذي قيلت فيه، الغضب، الخضوع، الموافقة، اللامبالاة... الخ وقد نفسر نعم ب:

نعم سأفعل ذلك، أنا جد مسرور بفعل ذلك، سأفعله لكن ستكون المرة الأخيرة.⁸

3-الحركات والإيماءات:

نادرا ما يكون الشخص المتحدث غير معبر أو غير متحدث , بل إن الوجه يتحرك كثيرا أثناء الكلام كذلك جسم الإنسان، وهذه الحركات تعبر إنما تعبر عن الانفعالات والعواطف وردود الفعل سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة⁹، وتندرج ضمن هذا التقسيم الإشارات، وهي أول وسيلة من الوسائل التي طورها الإنسان في اتصاله منذ القدم وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسق من الإشارات¹⁰، و يعتبر (أمبرتو ايكو) الإشارة الإيمائية ذات أهمية كبرى في حياتنا اليومية وتستعمل كبديل لكلام خاص¹¹، كما أن لغة الإشارة، وهي تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره¹².

4- لغة العيون:

تعبر العين والحاجبان عن حالات انفعالية معينة كالاستجابة عن طريق فتح العينين وتصعيد الحاجبين، وأيضا من حيث الطريقة فبإمكان المتحدث الفطن و من غير أن يتلفظ شخص آخر أن يتعرف عليه, هل هو شخص ودود أو منافس له.¹³

5-اللمس: يتعرف الأطفال على محيطهم عن طريق اللمس، فالإنسان يتصل بالفضاء عن طريق اللمس، الإحساس بالحرارة، البرودة، الصلابة، النعومة، اختلافات المواد.¹⁴

6-الشمية : نعلم أن مركز الشم يوجد بالجوانب العلوية الداخلية للأنف وأن الإفرازات تعمل على حل أجزاء الرائحة و تحويلها كيماويا إلى مركب قابل للذوبان، الذي يؤثر بدوره على الأعصاب الشمية التي تحول الخبر إلى المراكز العصبية الدماغية الخاصة بالشم، حيث تشغل القدرات الطبيعية للإنسان على شم مختلف الروائح التي يلتقطها، لتصنيفها ومعرفتها وإعطائها دلالة اجتماعية.¹⁵

7- لغة الأشياء:نقضي وقتا واسعا في الاهتمام بمظهرنا الخارجي *apparence physique*، ونحاول دائما أن نبدو في أجمل شكل وصورة فالمظهر الخارجي، يعتبر من العناصر الأساسية المحددة لنظرة الناس لبعضهم البعض، فالصورة الجيدة تحمل معاني المكانة الاجتماعية والعكس صحيح.¹⁶

8-الزمان:

يعتبر الزمان طريقة للاتصال الشخصي، ولكن ينظر إليه في معظم الثقافات كشيء مادي، نخسر الوقت، نربح الوقت وهو سلعة نادرة في حياتنا اليومية، كما أنه يحمل العديد من الرسائل الهامة فالزمان يتكلم، من حيث هو يفيد عدة رسائل هامة يمكننا إدراكها في سياق معين، فما نسميه تأخراً قد يختلف مدلوله ليس فقط من شخص لآخر حسب إدراكه للوقت.¹⁷

المحاضرة الثالثة: تقنيات الاتصال الغير لفظي (تابع للمحاضرة رقم 2)

➤ الاتصال غير اللفظي للمكان :

شكل المكان انشغال الكثير من الباحثين سواء في الميدان السيكلولوجي أو الأنثربولوجي، وكلهم أعطوا عدة مقاربات نحاول استعراضها فيما يلي :

أ- سيكلولوجية المكان :

يهتم هذا الطرح بإحساس الفرد بالمكان وقسم (مولز) ذلك إلى قسمين، الأول هي المطابقة حيث يضع الإنسان نفسه في نقطة هو لا يعيشها ويختبر العالم بطريقة عقلانية والثاني هو التمرکز أي الشخص في حالة اختياره للمحيط.¹⁸

ويخلق المكان بذلك من الناحية النفسية حالة توافق واستكشاف وترسيخ حيث الأولى تسمح بالفرقة بين الأماكن والثانية معرفة الأماكن، والثالثة عملية تخزين المعلومات حول المكان كما أنه درس كيفية تموقع الفرد بالمقارنة بالمجتمع من خلال هذه العناصر:

-المجتمع كقيد:

مراقبة اجتماعية تفرض علينا بعض الأشياء هو لا يتحدث عن المراقبة في حد ذاتها ولكنه يختبر نتائجها على حركة الفرد.

-نظام المجتمع:

الفكرة المفتاح في هذا العنصر هو أن العالم الحديث لم يعد يحتكر من طرف العقد الاجتماعي *contrat social*، بل يؤكد مولز هنا أنه لا يوجد مجتمع بل نظام اجتماعي *le systeme social*، فالفرد يتقبل ويندمج في مكان بالضرورة متقاسم من طرف عدة أشخاص وبالتالي الفرد لا يقبل المجتمع إلا إذا كان قادراً على الرفض.¹⁹

-تحدث مولز عن اهتمام الإنسان بالمكان وطرحه في جدلية:

-شاعرية المكان :

احتفظ هنا مولز بالمواضيع التقليدية لشاعلية المكان (التضاد، الداخل، الخارج، الباب...الخ)، هنا طرح مولز الإهمال والاهتمام بالهندسة للإحاطة بالمكونات الأكثر حساسية.²⁰

وأعطى مولز عدة تقسيمات للمكان منها:

-المكان المقدس: espace sacré :

تطرق (مولز) في نصه للمكان المقدس على أنه مكان غير محايد، فالمكان المقدس يحمل عدة أحاسيس خاصة كالسرية والاحترام، واختبر (مولز) كيف أن القدسية تظهر في المكان وكيف أن العلم يهتم بها.²¹

وفي الأخير دعي (مولز) إلى منهجية تتمثل في الملاحظة للمتغيرات التي تحدث في المكان من طرف شاعليه، وتناول في هذا المجال، بناء المكان، حياة الفرد وهيئته، باعتبار تنظيم الفضاء يحدد بعض المشاعر والمظاهر.

ب-أنترولوجية المكان: يعتبر علم البونية proxémique هو الذي يهتم بعلاقات الأفراد حال المكان من خلال طريقة استغلالهم للمكان، باختلاف الثقافات وأيضا تنظيم الفضاء وكذا الأبعاد الفيزيائية بين الأشخاص²²، والرائد في هذا المجال هو الباحث الأمريكي (إدوارد هول) Edward Hall الذي قسم المكان إلى ثلاثة مستويات وهي :

1-المكان ذو التنظيم الثابت: يتمثل في التشكيلات المعمارية الثابتة.

2-المكان ذو التنظيم نصف الثابت: ويشمل الأشياء التي يتم تحريكها كالأثاث .

3-المكان غير الشكلي: ويتعلق بالفضاء غير الشكلي ويتعلق بعلاقات القرب والبعد بين الأفراد وقد قسمها إلى :

أ-المسافة الحميمة: distance intime : وتمتد من التلاشي إلى 40 سم، حيث يكون حضور الآخر أمرا مفروضا عن طريق غزو واقتحام الفضاء الشخصي²³، تمثله مثلا الأمهات مع الأطفال والأحباء والأصدقاء.

-النموذج القريب: يغلب فيها الاحتكاك الجسدي تمثله خاصة العلاقات الجنسية.

-النموذج البعيد : من 15 سم إلى 45 سم تكون المسافة قريبة لكن بعيدا عن الاحتكاك، يمكن ملامسة الشخص بواسطة اليدين.²⁴

ب-المسافة الشخصية : distance personnelle : تمتد من 45 سم إلى 125 سم تستعمل مع المعارف والأصدقاء.

-النموذج القريب : من 45 سم إلى 75 سم تكون الرؤية واضحة ومن مشاهدة تعابير الوجه.

-النموذج البعيد : من 75 سم إلى 125 سم يحدث التلامس إذا ما مد الطرفان يدهما إلى بعض.²⁵

ج-المسافة الاجتماعية: distance sociale :

تمتد من 1.20 متر إلى 3.60 متر تكون أثناء الروابط الرسمية، وهي قريبة تكفي للرؤية الواضحة والسمع.

-النموذج القريب: من 1.20 متر إلى 2.10 متر، تستخدم في المفاوضات الشخصية والعلاقات المهنية وبرتوكولات الاستقبال .

-النموذج البعيد: من 2.10 متر إلى 3.60 متر، لا تسمح بتمييز تفاصيل الوجه الدقيقة لكن يمكن ملاحظة نوعية اللباس.²⁶

د-المسافة العمومية: distance publique : تمتد من 3.60 متر إلى 7.50 متر أو أكثر وهي تحسد مثلاً بين المستمعين و المحاضر.

-النموذج القريب: من 3.60 متر إلى 7.50 متر، حيث أن الجسم يبدأ يفقد حجمه الطبيعي.

-النموذج البعيد: من 7.50 متر أو أكثر، وهي تطبق في الأماكن العمومية حيث يظهر الفرد صغيراً.²⁷

حاولنا التركيز في هذا الجانب على أشكال الاتصال غير اللفظية والتي يعتبر الفضاء أحد أنواعها من خلال التناول السيكلولوجي والأنثروبولوجي، ما يهمنا أكثر في هذا الجانب هو ما مدى تجسيد هذه التصنيفات في تقنيات الاتصال المستخدمة في ميدان علوم الإعلام والاتصال.

المحاضرة الرابعة: تقنيات الاتصال اللفظي

أولاً: تقنيات الاتصال الشفهي

❖ إدارة الاجتماعات:

يعتبر إدارة أي اجتماع فن يجب على إداري الناجح ان يتقنه ،،

مفهوم الاجتماعات :

نعرف الاجتماعات بأنها ” عبارة عن تجمع شخصين أو أكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين.“

أما الاجتماعات الفعالة فهو الاجتماع الذي تحقق الأهداف المرجوة منها في أقل وقت ممكن وبرضا غالبية الأعضاء، ومهما اختلفت وجهات النظر في تعريفهم للاجتماع فهي كلمة للدلالة على التثام عدد معين من البشر في مكان ما لمناقشة موضوع معين يهدف للتوصل إلى هدف محدد.

وفي ضوء هذا التعريف تتمثل أركان الاجتماع في وجود عدد معين من الناس يتفاعلون معاً لتحقيق هدف محدد بالإضافة إلى توافر الإمكانيات المادية المناسبة.

و الاجتماعات ما زالت وسيلة فعالة ومهمة للمشاركة الجماعية فعن طريقها وبها يتم تبادل وجهات النظر والإفادة من خبرات الآخرين، كما أنها وسيلة مقبولة للتنسيق بين وجهات النظر وتوصيل المعلومات بين الأفراد والدراسة العلمية للموضوعات المطروحة للنقاش.

أنواع الاجتماعات:

يشير كثير من الباحثين إلى وجود عدة أنواع للاجتماعات تبعاً لتعدد أسس تصنيفها، وفيما يلي أهم أنواع الاجتماعات وتصنيفاتها:

1- من حيث المدة أو الزمن:

أ - اجتماعات دورية : وهي التي تعقد بصورة دورية قد تكون أسبوعية أو شهرية أو سنوية أو خلافه ، ويغلب عليها الطابع الرسمي ومن أمثلتها اللجان الدائمة والمجالس في الإدارات الحكومية والشركات.

ب - اجتماعات غير دورية : وهي التي تعقد كلما دعت الحاجة إليها (ليس هناك وقت محدد لعقدها) لبحث مشاكل أو مواضيع طارئة .

2- من حيث الشكل :

أ - اجتماعات رسمية : وهي التي يتحكم في تكوينها وفي سير إجراءاتها قوانين وأنظمة محددة (أسلوب التصويت في الاجتماع ، حق الأغلبية في إصدار القرار ، عدد المرات التي يحق للعضو فيها الكلام ، الفترة المحددة للعضو للكلام.

ب - اجتماعات غير رسمية : وهي التي لا يحكم تكوينها قوانين أو أنظمة محددة وتتسم بالمرونة والسهولة ، ولا يوجد لها قواعد أو أصول للمناقشة أو كيفية اتخاذ القرار.

3- من حيث المستوى :

أ - اجتماعات على المستوى العالمي أو الدولي : مثل اجتماعات الجامعة العربية وهيئة الأمم المتحدة.

ب - اجتماعات على مستوى الدولة : مثل اجتماع مجلس الوزراء ومجلس الشورى.

ج - اجتماعات على مستوى المنظمات في القطاع الخاص : مثل اجتماع مجالس الإدارات واللجان في الشركات.

❖ أهمية الاجتماعات :

- تعد الاجتماعات من أكثر وسائل الاتصال أهمية ، وتأتي أهميتها لدورها الحيوي كوسيلة اتصال فعالة في حياة الشعوب سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى التنظيمات، حيث يمكن من خلالها تحقيق الأمور التالية :
- 1-التوصل إلى دراسات كاملة وشاملة ومستفيضة ومتأنية للقرارات المتعلقة بالمواضيع الكبيرة ، وذلك من خلال تنوع خبرات وتخصصات الأعضاء ونقاشاتهم البناءة القائمة على المشورة وتبادل الرأي.
 - 2-التوصل إلى قرارات جماعية تتسم بالنضج والعمق والصدق والموضوعية بعكس القرارات الفردية التي تعتمد على قدرات شخصية وتتسم أحيانا بالتحيز والمصالح الشخصية.
 - 3-التنسيق بين مختلف أوجه الأنشطة والجهود بين الإدارات والأقسام داخل المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى.
 - 4-إتاحة الفرصة للموظفين حديثي الخبرة للاحتكاك بمن هو أقدم منهم خبرة وممارسة وتجربة (التدريب.)
 - 5-إتاحة الفرصة للقادة الإداريين والمشاركين في الاجتماع لتوصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى بقية العاملين عن طريق الأعضاء المشاركين ، كما تتيح في نفس الوقت توصيل مطالب وشكاوى العاملين.
 - 6-رفع معنويات الأعضاء المشاركين من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم وأفكارهم والمشاركة في صنع القرارات.

❖ المراحل الرئيسية لعملية إدارة الاجتماعات:

- لكي تحقق الاجتماعات أهدافها المرجوة ، فلا بد من العمل على إدارتها بطريقة فعالة ، ويشير كينان إلى أن عملية إدارة الاجتماعات تنقسم إلى ثلاث مراحل أساسية هي:
- المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع.
 - المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع.
 - المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد.

المرحلة الأولى : مرحلة ما قبل انعقاد الاجتماع .

- تسبق هذه المرحلة عقد الاجتماع ، ويجب فيها الاهتمام بعدة أمور من أهمها:
- 1-تحديد الهدف من الاجتماع : (المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع)
 - 2-تحديد من الذي سوف يدعى للاجتماع : (المدير المسئول عن أمر عقد الاجتماع أو من ينييه)
- ويجب توافر عدة شروط في الأعضاء المزمع دعوتهم لحضور الاجتماع أهمها:
- (أ) أن يكون ذا صلة بالموضوعات المطروحة للنقاش في الاجتماع

- (ب) أن تتوفر لديه الخبرة والإلمام بالموضوع.
- (ج) أن تتوفر لديه الرغبة والحافز للمشاركة في الاجتماع.
- (د) أن يكون قادرا على العمل الجماعي.
- (هـ) ألا يكون من النوع الذي يفرض رأيه على الآخرين.
- (و) ألا يكون من النوع الذي لا يستطيع التحدث أمام الآخرين (خجول وغير منفتح اجتماعيا)

❖ -3 إعداد جدول أعمال الاجتماع : (رئيس الاجتماع والسكرتير)

لجدول أعمال الاجتماع دور كبير جدا في إنجاح الاجتماع ، وينبغي أن لا يكون عبارة عن ورقة توزع على المشاركين قبل الاجتماع مثل البيانات التي توزع في الشوارع ، بل يجب أن يكون عبارة عن وثيقة عمل تعمل كدليل يبقّي الجميع في مسار معين وتمنع استغراق اقل المواضيع أهمية بمعظم وقت الاجتماع ، كما يبين أن نقاط جدول الأعمال المثالي هي : الهدف من الاجتماع وتاريخه ومدته ومكان حدوثه ، وأسماء المشاركين فيه ، ومواضيع المناقشة الروتينية ، ومواضيع النقاش الصعبة أو القابلة للجدل ، وأي أعمال أخرى تستجد.

❖ -4 اختيار وتنظيم قاعة الاجتماع : (سكرتير الاجتماع تحت إشراف الرئيس)

يتطلب نجاح الاجتماعات توفر عدد من العوامل المهمة في مكان الاجتماع ، ومن تلك العوامل ، مناسبة حجم القاعة لعدد المشاركين ، مناسبة ترتيب مائدة ومقاعد الاجتماعات ، توافر كافة الأجهزة والأدوات اللازمة لعرض الموضوعات ، توافر درجة الإضاءة والتهوية والحرارة الملائمة ، خطة وبطاقات تحدد أماكن جلوس المشاركين.

❖ -5 إعداد وإرسال الدعوة والمعلومات اللازمة للاجتماع (:سكرتير الاجتماع تحت إشراف الرئيس) ويراعي أن يكون ذلك قبل موعد عقد الاجتماع بوقت كاف ، وان يرفق بها جدول أعمال الاجتماع.

❖ المرحلة الثانية : مرحلة أثناء الانعقاد الاجتماع

وهي تشمل كافة الفعاليات التي تتم خلال فترة عقد الاجتماع (الفترة المحددة لبداية ونهاية الجلسة) ، ويتوقف نجاح إدارة الاجتماع في هذه المرحلة على مدى جودة الإعداد لها في المرحلة السابقة ، كما يعتمد على مدى تفهم كل من رئيس وأعضاء الاجتماع للأدوار المطلوبة منهم وتنفيذها على الوجه المطلوب ، ومن هذه الأدوار:

❖ أولا : الأدوار المطلوبة من أعضاء الاجتماع:

- 1- معرفة الهدف من الاجتماع والدور الذي يلعبه فيه.
- 2- قراءة المعلومات المرتبطة بموضوعات الاجتماع قبل حضوره حتى يشارك في الاجتماع بفعالية.
- 3- الحضور إلى مكان الاجتماع في الوقت المناسب ، أو الاعتذار وإنباء عضو آخر ملم بالموضوع في الحضور عنه.
- 4- عدم مغادرة قاعة الاجتماعات أثناء الانعقاد إلا لأسباب ضرورية يأذن بها رئيس الاجتماع.

5- الاستئذان للمشاركة في إبداء الرأي والمناقشة ، وأن تكون بشكل موضوعي وخالي من التحيز أو التعصب.

6- الاستفسار عن المعلومات أو الموضوعات غير الواضحة أو غير المفهومة أثناء الاجتماع.

7- الاستعداد العالي لتقبل الآخرين والإصغاء إليهم.

8- الابتعاد عن الاتجاهات السلبية نحو الاجتماع أو بعض الموضوعات المطروحة فيه للنقاش.

9- الالتزام بآداب الحديث مع الآخرين أثناء النقاش أو الاستفسار.

❖ المرحلة الثالثة : مرحلة ما بعد الانعقاد .

وهي المرحلة التي تلي انتهاء جلسة الاجتماع ، ويتم فيها القيام بعدة خطوات أهمها ما يلي :
أولاً : توثيق الاجتماع:

يجب فور انتهاء الاجتماع ، إعداد محضر مطبوع بذلك ، وبعد الانتهاء من إعداد المحضر وتأكيد الرئيس من خلوه من الأخطاء فإنه يقوم وكافة الأعضاء الحاضرين بالتوقيع عليه ومن ثم توزيع نسخة منه على كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

❖ تقييم الاجتماع :

يعتبر تقييم الاجتماع من قبل رئيس كل اجتماع وكافة الأعضاء المشاركين خطوة هامة وهي تهدف إلى التعرف على المشكلات التي تعرض لها الاجتماع والعمل على تفاديها في الاجتماعات المقبلة.
والطريقة البسيطة للقيام بذلك ، هي الطلب من الأعضاء ملء استمارة تقييم الاجتماع - التي لا يستغرق ملؤها أكثر من دقيقة - قبل مغادرتهم مكان أو مقر الاجتماع ، وتتضمن الاستمارة الأسئلة التالية:

*هل كان هذا الاجتماع مفيداً لك ؟ نعم / كلا.

*هل تمكنت من قول كل ما تريد قوله في الاجتماع ؟ نعم / كلا.

*هل أنت راض عن كيفية إدارة الاجتماع ؟ نعم / كلا.

*هل تعرف ما يتوجب عليك فعله نتيجة للاجتماع ؟ نعم / كلا.

*هل لديك أي تعليقات أخرى ؟ نعم / كلا.

متابعة تنفيذ القرارات المتخذة:

تعتبر الحصيلة الإجمالية للاجتماعات دائماً على مدى نجاح تلك الاجتماعات ، وكثيراً ما يتوقف ذلك على عنصرين أساسيين هما:

1- مدى قيام الأعضاء المشاركين في الاجتماع بإنجاز المهام الموكلة إليهم أولاً بأول.

2- مدى وصول القرارات التي تم اتخاذها في الاجتماع إلى الجهات والأشخاص ذوي العلاقة ، وقيامهم بتنفيذ ما جاء فيها.

المحاضرة الخامسة: تقنيات الاتصال اللفظي (تابع)

❖ المقابلات:

المقابلة فن وعلم يتطلب الخبرة ومهارات خاصة، وهي أسلوب من أساليب التي يستخدمها المرشدون التربويون، والأخصائيون، والصحفيون والباحثون.²⁸

المقابلة في اللغة: المواجهة، يقال: قابله: لقيه بوجهه، والشيء بالشيء عارضه، وقابل الكتاب بالكتاب.²⁹ وفي الاصطلاح: حوار لفظي مباشر هادف و واعي يتم بين شخصين (باحث ومبحوث) أو بين شخص (باحث) ومجموعة من الأشخاص، بغرض الحصول على معلومات دقيقة يتعذر الحصول عليها بالأدوات أو التقنيات الأخرى ويتم تقييده بالكتابة أو التسجيل الصوتي أو المرئي.³⁰

❖ تقنية "فيليب 6.6 : Philips"

- "فيليب" هو اسم مبتكر هذه التقنية، و6.6 تعني 6 مشاركين مدّة 6 دقائق
- يجتمع التلاميذ وفق مجموعات سداسية تختار "منشطا" و"مقررا" و"ناطقا"
- دور "المنشط" أن يحاور كلّ عضو (بما في ذلك نفسه) مدّة دقيقة حول الموضوع المطروح، بما يجعل الوقت الجمليّ 6دقائق.
- يسجّل المقرر ما يدور في كلّ حوار مع اجتناب المعلومات المتكررة، والأفضل أن يكون التسجيل على ورقة كبيرة وبخط واضح حتّى يعرض العمل على كامل القسم.
- عندما تنتهي المحاورات، يعيد أعضاء الفرق قراءة التقارير ومناقشتها وتنقيحها مدّة ستة دقائق.
- دور "الناطق" أن يعلّق تقرير مجموعته وأن يقرأه على القسم

❖ تقنية المحاكاة أو لعب الأدوار

- تقوم هذه التقنية على تقسيم الطلاب إلى مجموعة متقمصين للأدوار أو ممثلين، ومجموعة ملاحظين مناقشين للمجموعة الأولى.
- تقوم مجموعة المتقمصين للأدوار بلعب الأدوار انطلاقا من تحيّل مجتمع صغير يشبه الظاهرة المستهدفة، من حيث عدد عناصرها والعلاقات القائمة بينها، فتشخص الشخصيات وتحاكي تصرفاتها وأفكارها. —تقوم مجموعة الملاحظين بمناقشة وتحليل التصرفات والأفكار.

• المحاضرة السادسة:

ثانيا: تقنيات الاتصال الكتابي

هذا النوع من الاتصال يحدث بين جميع الأفراد، على اختلاف درجاتهم وأماكنهم في العمل أو في الإدارة، كما ويحدث بين الأفراد والأشخاص بصورة فردية وشخصية في الحياة اليومية، والعلاقات العامة والإنسانية التي تجمع بين مختلف الأفراد من الأماكن المحلية الداخلية أو الخارجية، للبلاد أو المنطقة التي يعيش فيها كل فرد والاتصال هنا يكون عن طريق استعمال الكتاب، وتوثيق وثائق واثبات المعلومات والمطالب والتعليمات، بهدف نقلها وسهولة الرجوع إليها وقت الحاجة إذا كان هذا الاتصال أثناء القيام بالمهام العملية، هذا الشيء لا يتوفر في عملية الاتصال الشفوي، والذي من الصعب أن يحدث إذا كانت المؤسسة أو المنظمة كبيرة ومنتشرة في عدة أماكن، وعملية الاتصال الكتابي تحقق الدقة والأمانة أثناء نقل الرسائل الاتصالية إلى العاملين، خصوصا إذا كان يعتبر الشكل المعتمد لدى معظم الموظفين والمسؤولين الذين يعتمدون على التعليمات المكتوبة اعتمادا تاما، وذلك لكي يستطيعوا معرفة كيفية ومدى انجاز أعمالهم، ولأنه يمكن من القيام بنقل المعلومات نفسها كما هي إلى أكبر عدد من الأفراد.

هذا النوع من وسائل الاتصال يعطي الطرف الذي يستقبل الرسالة الفرصة الكافية والمناسبة للقراءة، دون أن يقاطعه في ذلك أحد، كما وأن هذه الوسائل تعطي الفرصة الكافية للمرسل للتفكير في موضوع الرسالة وهل صاغها بصورة مناسبة ومقبولة وضعت جميع الجوانب التي يريد نقلها إلى المستقبل.

وهذا النوع من وسائل الاتصال يكثر في حالات الاتصال من أعلى إلى أسفل، ويقل استعماله في الحالات العكسية، أي الاتصال من أسفل إلى أعلى، من العاملين إلى المدير والإدارة، وذلك لخوفهم من كتابة المعلومات التي من الممكن أن تستعمل ضدهم فيما بعد، أو لأنها من الممكن أن تسبب الإزعاج للمدير أو حتى تغضبه. ومن جوانب ضعف هذه الوسائل الاتصالية هو عدم معرفة المستقبل للدوافع والأسباب التي أدت إلى إرسالها، أو لأنه من الممكن أن يفهمها بصورة مختلفة عن القصد منها، لأنه يوجد اختلاف في المفاهيم والقدرة على التفكير ومستوياته بين الطرفين، الأمر الذي يؤدي إلى عدم تحقيق الاتصال للأهداف المنشودة لأن العاملين ينقلون التعليمات التي وصلت إليهم بصورة خاطئة وغير مطابقة للمقصود.

ولكي نتغلب على هذا الجانب الضعيف، يجب أن نقوم بعملية تعزيز للاتصال الكتابي عن طريق الشرح والمناقشة لموضوع الرسالة والهدف منها إذا كانت رسالة عامة ويتم تحقيق ذلك بأن يقوم المسؤولين بمقابلة العاملين بصورة جماعية أو فردية والتأكد من أنهم استطاعوا معرفة أسباب إرسال الرسالة لهم، وكيف يمكن القيام بتنفيذ وتحقيق المطلوب منها.

• طرق الاتصال الكتابي كثيرة ومختلفة سوف نشرح قسم منها :

وهذه التقارير تكتب فيها المعلومات التي ترسل من أسفل إلى أعلى، بهدف تسهيل مهمة الإدارة في متابعة ومراقبة أعمال العاملين، لزيادة معرفته بالأحداث التي تحدث أثناء القيام بالأعمال المطلوبة من كل فرد، وهذه التقارير التي نتحدث عنها من الممكن أن تكون بصورة محددة أي أنها ترسل في أوقات محددة ومعينة من قبل، أو أنها ترسل حسب الوضع القائم والحاجة إليها.

والتقارير التي تعالج مواضيع معينة مثل التفتيش عن العمل أو متابعة يجب أن تكون موضوعية وتظهر الأسباب التي أدت إلى كتابتها، بالإضافة إلى كتابة رأي من يكتبها ويقدمها بصورة واضحة وصريحة، وذلك لتوفير وقت المسؤول عندما يتفحص الأمور.

وعند كتابة التقرير يجب أن تأخذ في الاعتبار أن معظم المسؤولين ليس لديهم الوقت الكافي لقراءة ما هو مطول أو يدخل في تفاصيل مملّة، لذا يجب كتابة التقارير بصورة ملخصة بدل التقرير المطول. ويجب أن نراعي الترتيب المنطقي المتسلسل الذي يجعل منه وسيلة اتصال فعالة ومجدية.

2- المذكرات والاقتراحات :

وهي عبارة عن نوع من الاتصالات الكتابية في معظم الأحيان، التي يقوم بإعدادها وكتابتها العاملين أو المرؤوسين إلى المسؤولين عنهم وعن إدارة المؤسسة أو المنظمة، بهدف القيام بتوضيح وتفسير بعض الجوانب والمشكلات التي تصادف العمل والتطبيق، أو لكي نثبت حدوث أمر معين داخل المؤسسة أو القيام بتقديم الاقتراحات التي تخص العمل والمؤسسة، وفي الوقت نفسه من الممكن أن يقوم بتقديم هذه المذكرات المسؤولين إلى العاملين، بهدف شرح وتأكيد بعض الجوانب أو لمجرد التذكير ببعض الواجبات التي يجب أن يقوم بها كل فرد.

وهذا النوع من الاتصال الكتابي له أهميته الخاصة في نقل المعلومات والاقتراحات التي تفيد العمل والقيام بحل المشاكل التي توجد فيه، لذلك يجب العناية والاهتمام به، على المسؤول أن يقبله ويقوم بدراسته ويثني على من قام بهذه الاقتراحات ويشجع استعماله من قبل جميع العاملين، وهذا النوع من الاتصال يعطي الفرصة لمن يقوم به ، أن يحفظ لنفسه نسخة من هذه المذكرات أو الاقتراحات التي يستطيع أن يرجع إليها، إذا لزم الأمر، أو للمتابعة والتنفيذ.

. الأوامر والتعليمات :

تكون في معظم الحالات بصورة إصدار القرارات، أو إعطاء الأوامر أو الارشاد والتوجيه للعاملين وجميعها تصدر مكتوبة من أعلى إلى أسفل، لكي تنفذ على أيدي المستويات الأدنى، وفي هذا النوع من الاتصال يشترط أن يكون واضحاً ومفهوماً منذ اللحظة الأولى لوصوله إلى العاملين، وأن لا يكون فيه التباساً في المعاني أو يفهم على عدة جوانب، بالإضافة لكونها تضم جوانب مشوقة لمن يقوم بتنفيذها، ومهم جداً الأسلوب الذي تكتب فيه بحيث يتفق مع استعدادات العاملين الذين يرسل إليهم.

ويفضل أن تجمع جميع هذه الأوامر والتعليمات والقرارات في كتاب يعرض على العاملين والموجودين في المؤسسة، وخصوصاً الجدد في حين دخولهم إلى العمل والمؤسسة كي تساعدهم في معرفة جميع الأمور السابقة والموجودة، وما

يطلب منهم، والامور التي تم مناقشتها والتحدث عنها حينما حدثت، مثل هذا الكتاب من الممكن أن تحدد أو تقرر كل مؤسسة الفترة الزمنية التي يصدر فيها أشهر أو نصف سنة أو سنة أو أقل حسب وضع المؤسسة وسرعة الأحداث التي تحدث فيها.

المحاضرة السابعة: تقنيات الاتصال السمعي البصري.

1/ تقنية البورتري:

دخل البورتري أو ما يصطلح عليه "الصورة القلمية" ضمن جنس القصة الخبرية، أين يتحول الشخص الحدث إلى موضوع حيث يتم التعريف بشخصية الموضوع ووجهة نظره وإنتاجاته الفكرية والعلمية أو إسهاماته الأدبية والسياسية... إن كان يتوفر عليها، فنسرد كلما يتعلق بالشخص كما لو كنا نتحدث عن حدث معين، عكس الحوار والاستجواب بحيث نكتفي بما يقوله الشخص فقط.

في البورتري نقوم بالتقديم للشخص في أدق تفاصيله، كما يعتمد أسلوب البورتري على الوصف والسردي حيث تكون طريقة التناول وزاوية النظر اللتان يتم التعاطي من خلالها مع هذه الشخصية هي ما يعطي للبورتري نكهته الخاصة.

من الممكن أن نعلم في البورتري على تصريحات الشخص وأقواله وكذلك الشهادات التي تأتي من شخصيات أخرى حوله، كما بالإمكان تقديم رؤى متباينة حول هذه الشخصية لإغناء البورتري الذي نحاول أن نرسمه له.

مفهوم البورتري:

1. يقول ميشال فوارول Michel Voirol: "إن البورتري يهدف بالتعريف بالشخصيات المتميزة وإظهار كلما يميزها عن غيرها من عادات وطريقة العيش والتعامل مع الناس وطريقة التفكير وآمالها ومشاريعها وغير ذلك"

2. " مادة صحفية ترسم شخصية ما بإبراز ملامحها، مميزات البيولوجية، تصريحاتها، طريقته الخاصة في الحياة، مظهرها الجسدي، وتحرر بأسلوب رائع وتسمى أحيانا بـ Profil.

3. " مادة صحفية متخصصة لشخصية مدعمة بصورة فوتوغرافية.

4. " البورتري فيلم مصور عن شخصية وفي الرسم والفن التشكيلي والنحت والنقش والفوتوغرافيا هو الصورة الحية التي تمثل وجه شخص ما، أما في الأدب فهو ذلك النوع الذي ظهر في القرن السابع عشر والذي يعتمد أسلوب الوصف بغرض إبراز حياة الأديب وأعماله ولإعداد البورتري عن شخصية معينة في الصحافة المكتوبة والإذاعة والتلفزيون والسينما لا بد من التقرب من الشخصية واستجوابها بعدما نكون قد جمعنا أكبر قدر ممكن من المعلومات الشخصية والعائلية والمهنية الخاصة بها "

5. تتطلب كتابة البورتري قدرًا من التحكم والسيطرة في أدوات التعبير ومعرفة معمقة لخصوصيته حتى لا يتحول إلى حديث صحفي أو ريبورتاج .

6. " هو نوع صحفي يقوم أساسًا على تقديم وقائع آنية عن الحياة الشخصية لفرد معين يقف لسبب ما في دائرة الضوء _ كيف تنمو شخصية هذا الفرد وتتطور وتكتمل؟ ما هي سلوكياته في بيئة معينة وفي شروط إنتاج معينة وخلال مرحلة تطور تاريخية معينة، والأسلوب هو العنصر البارز في هذا النوع الصحفي.

ماذا نستنتج من هذه التعاريف:

1. إن البورتري يركز على شخصية معينة ذات أهمية في المجتمع.
2. البورتري يركز على حياة الشخص من الصغر إلى الكبر، كيف كانت سلوكياته ومواقفه والمحطات التي مر بها والبيئة التي عاش فيها.
3. يركز البورتري كذلك على الجوانب البيولوجية للشخص، مظهره الجسدي وملاحظته...
4. يمتاز أسلوبه بالحيوية وبعنصر التشويق.
5. يدعم في العادة البورتري بصورة أو أكثر من ذلك للشخص الموضوع.

لماذا تستعمل البورتري؟

1. لأن القادة والشخصيات الفاعلة حقيقة لا تتكلم عن نفسها إما تواضعا أو حرجا أو خوفا من وسائل الإعلام.
2. حتى نتميز عن غيرنا من وسائل الإعلام الأخرى لان البورتري عمل إبداعي ذاتي نرسم فيه شخصية معينة انطلاقا من تاريخه بنوع من الإعجاب.
3. البورتري بإمكاننا إبلاغ رسائلنا وأهدافنا بشكل قوي ورائع من خلال جعل الشخص (البورتري) شخص مثالي (قدوة) بالنسبة للمجتمع.

كيفية كتابة البورتري:

لا يمكن أن نكتب عن شخص نحن لا نعرفه وهنا المعرفة يجب أن تشمل (أصدقائه، معارفه، مواقفه، حياته في الصغر....، وفي مرحلة معينة، تفكيره، تياره السياسي الفكري والأيدولوجي، تجاربه ...)، حياته الخاصة في حدود معينة دون الإساءة إليه.

وينصح رجال الإعلام انه ضروري أن يكون هناك هامشا للإعجاب والتعاطف وتبنى بعض أفكار هذا الشخص حتى تكون هنا كقدرة عليا على الكتابة، وهذا لا يعني إبعاد الجانب العقلي بل يجب أن يكون هناك توازن بينها.

وبين هذا وذاك على كاتب البورتري أن يركز على خاصيتين اثنتين:

الأولى: الوصف حيث يصف هذه الشخصية فيما هو معروف عليها وغير معروف ظاهرياً أو خفياً. **والثانية:** الحديث عن هذا الشخص انطلاقاً من المعلومات التي بحوزته، وكقالب فني معين إلا أننا نعتقد أن القالب الفني الملائم هو الهرم المعتدل.

إذن فالبورترى هو وصف شخصية عبر مقال صحفي سواء كانت معروفة أو مجهولة، حية أو ميتة، وهذا النوع الصحفي يساعد القارئ على معرفة بعض المعلومات عن الشخصية التي يكتب عنها من خلال الحديث عن مزايا الشخص، شكله الخارجي، طريقة تعبيره، عاداته، ماذا كان يعمل، ما هي مشاريعه وما هي ملامح شخصيته الظاهرة والباطنة مع وصف دقيق، وعادة ما يرفق في الصحافة المكتوبة بصورة فوتوغرافية مكبرة تظهر ملامح الوجه.

2/ تقنية التحقيق:

التحقيق الصحفي واحد من أهم الفنون الصحفية، فهو يجمع بين عدد من الفنون التحريرية في آن واحد، حيث يجمع بين الخبر والحديث والرأي، وهو من أصعب الفنون التحريرية، إذ يتطلب مقدرة وكفاءة عالية من المحرر، لذلك يعد المحقق أو الصحفي بقسم التحقيقات من أهم الصحفيين في الجريدة، حيث لا بد من أن يعرف كيف حصل على الخبر، وكيف يجري الحوارات واللقاءات الصحفية، وكيف يفسر أو يعلق على ما يقال من آراء، وكيف يوازن بينها، ليقدم في النهاية تحقيقاً صحفياً يفسر الواقعة أو الحادثة أو القضية موضع التحقيق.

تعريف التحقيق الصحفي:

يقوم التحقيق الصحفي على خبر أو فكرة أو مشكلة أو قضية يلتقطها الصحفي من المجتمع الذي يعيش فيه، ثم يقوم بجمع مادة الموضوع بما يتضمنه من بيانات أو معلومات أو آراء تتعلق بالموضوع للوصول لعلاج المشكلة أو القضية أو الفكرة التي يطرحها التحقيق الصحفي.

أي أن التحقيق الصحفي هو فن الشرح والتفسير والبحث عن الأسباب والعوامل الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية أو الفكرية التي تكمن وراء الخبر أو القضية أو المشكلة أو الفكرة أو الظاهرة التي يدور حولها التحقيق ولا بد أن تكون فكرة التحقيق أو قضيته هامة لأكثر عدد ممكن من الجماهير الذين تستهدفهم، وأن تمتاز الفكرة بالجدّة أو تقدم معالجة جديدة لحالة ما إذا كانت قديمة.

مصادر التحقيق الصحفي: يمكن للصحفي أن يلتقط أفكار تحقيقاته من خلال هذه المصادر:

- ما تقدمه وسائل الإعلام العامة كالصحافة أو الراديو أو التلفزيون من مواد، وتدخل فيها الإعلانات التي قد تكون مصدر الفكرة أو التحقيق الصحفي.
- المشاهدات المختلفة للصحفي، وتجاربه أو تجارب غيره، سواء في بيئته المحلية، أو في الرحلات، أو في مختلف قطاعات أو مؤسسات الدولة.
- المناسبات والأعياد والاحتفالات المختلفة.
- القصص الإنسانية والحالات الغريبة والشاذة.

- الدراسات والأبحاث والتقارير والنشرات والوثائق المختلفة.

وبصفة عامة، فإنك كمحرر تحقيقات صحفية نشيط يمكنك أن تحصل على أفكار موضوعاتك من كل ما تقع عليه عينك، وأفضل التحقيقات الصحفية هو ما كان متصلاً بمحوم وقضايا الناس ومشاكلهم.

وظائف التحقيق الصحفي: يلي التحقيق الصحفي وظائف الصحافة الأساسية وهي:

- **وظيفة الإعلام:** حيث يقوم التحقيق بنشر الحقائق والمعلومات الجديدة بين القراء.

- **تفسير الأنباء:** يقوم التحقيق الصحفي بتفسير الأخبار والأحداث وشرحها، وذلك بالكشف عن أبعادها الاجتماعية والاقتصادية ودلالاتها السياسية.

- **التوجيه والإرشاد:** وذلك بتصديه لقضايا المجتمع ومشكلاته والبحث لها عن حلول.

- **التسلية والإمتاع:** يركز التحقيق الصحفي في كثير من الأحيان على الجوانب الطريفة و المسلية في الحياة.

- **الإعلان:** يشيد أحياناً التحقيق الصحفي بمشروع معين ويسمى في هذه الحالة بالتحقيق الإعلاني.

أنواع التحقيق الصحفي: يوجد نوعان رئيسيان للتحقيق الصحفي وهما:

- **التحقيق الصحفي المفصل:** أساس هذا النوع من التحقيقات الكلمة المكتوبة، تساعد المواد المصورة

(صور، رسوم، أشكال توضيحية) وتعتمد كمحرر في تحقيقك هنا على المصادر الحية من خلال لقاءاتك مع الأشخاص المرتبطين مباشرة بالقضية أو الفكرة من مسؤولين وجمهور أو مهتمين وباحثين ودارسين، كذلك يمكنك الاعتماد على المصادر غير الحية، فيمكنك الاعتماد مثلاً على قراءة الوثائق والبيانات والإحصاءات المتعلقة بموضوعك، فأنت تستطلع مختلف وجهات النظر المؤيدة والمعارضة.

وهذا النوع من التحقيقات يتناول الموضوع من جميع جوانبه ويغطي كل عناصره، فهو يقدم خلفية عن الموضوع أو القضية، ثم يطرح كل الأسئلة المتعلقة به، ويحاول الحصول على إجابات عنها، ويتصف مثل هذا النوع من التحقيقات بالموضوعية.

- **التحقيق الصحفي المصور:** هذا النوع يعتمد على المواد المصورة (الصور الفوتوغرافية) كعنصر

أساسي، وتكون الكلمة المكتوبة فيه عاملاً مساعداً، أي عكس النوع الأول، لذلك في هذا النوع من المهم جداً الاعتناء بالصور من حيث الوضوح والشمول بالإضافة إلى هذين النوعين الرئيسيين من التحقيق الصحفي توجد أنواع أخرى فرعية وهي:

1. تحقيق الخلفية: وهو تحقيق يستهدف شرح وتحليل الأحداث والكشف عن أبعادها ودلالاتها

، فهو تحقيق يبحث عما وراء الخبر.

2. تحقيق البحث أو التحري: المحرر في هذا النوع أشبه برجل المباحث الذي يتولى مسؤوليته،

في فك الألغاز والبحث عن الأسرار التي تكشف غموض الأحداث، وتهدف إلى الوصول للحقيقة.

3. تحقيق الاستعلام: يلعب هذا النوع من التحقيق دوراً كبيراً في تشكيل الرأي العام، حيث يهتم

بجمع كل التفاصيل المتعلقة بقضية ما تمهيداً للناس ويلقي الضوء عليها من جميع جوانبها.

4. تحقيق التوقع: وهذا النوع لا يكتفي بوصف الوقائع أو الظواهر أو المشاكل، وكيف وقعت، ولكنه

يهتم بتطور الأحداث، وما يمكن أن تسفر عنه في المستقبل.

5. تحقيق الهروب: وهو من أخطر أنواع التحقيقات إذا ما تم استغلاله لإلهاء الناس وإبعادهم عن

التفكير في مشاكلهم أو قضاياهم فهو يشد القارئ بعيداً عن مشاكله اليومية، ويهرب به عن اهتماماته السياسية ليقدم له الجوانب الطريفة والمسلية والممتعة في الحياة مثل الرحلات والأحداث الغريبة، والموضوعات التي تدور عن نجوم الفن والمجتمع.

إعداد وتنفيذ التحقيق الصحفي: وتشمل مرحلة إعداد وتنفيذ التحقيق الصحفي ثلاث خطوات وهي:

1. اختيار فكرة التحقيق: إن بداية التحقيق الصحفي تبدأ بفكرة في عقل المحرر حين يرى أنها تمهيداً لعدد كبيراً

من الجمهور، ويرى بأن هذه الفكرة تحتاج إلى إيضاح وشرح وتفسير، أو إلى كشف الغموض الذي يحيط بها، ويزيد من أهمية هذه الفكرة أن تكون مرتبطة بالأحداث الجارية وبالقضايا التي تشغل المجتمع، ولكن لا يعني ذلك أن فكرة مرتبطة بحدث قديم يمكن أن تكشف عن جوانب جديدة فيه لا تصلح لأن تكون موضوع تحقيق صحفي، فالتحقيق يمكن أن يتناول واقعة قديمة بشرط تقديم زوايا جديدة.

والحصول على فكرة التحقيق هو أصعب خطوة يمكن أن تواجهك في إعداد وتنفيذ تحقيقك، ويتطلب ذلك منك أن تكون يقطاً متابعاً لكل ما يجري من حول كفي المجتمع من أحداث، وأن تكون متخصصاً في فرع بعينه، لأن التخصص يجعلك تعرف كل شيء عن تخصصك، لذا يمكن أن تبدع و تبتكر فيه وتلاحق كل تطور يحدث في مجالك.

2. جمع المادة الأولية للتحقيق: المادة الأولية للتحقيق هي التي تعتبر خليفة معلوماتية للتحقيق، وتساعدك

كمحرر على بلورة فكرتك. ويمكنك الحصول على هذه المعلومات من جهتين.

a. أرشيف المعلومات الصحفية.

b. المكتبة.

3. تنفيذ التحقيق الصحفي: هذه الخطوة هي التي تمنح التحقيق حياته، فالخطوة السابقة تقدم معلومات

جامدة، أما الخطوات الحقيقية فهي بداية الحصول على المعلومات الحية من المصادر المختلفة والتي تتمثل في الشخصيات المرتبطة بموضوع التحقيق من قريب أو من بعيد، وللحصول على هذه المعلومات لابد من عمل لقاءات مع الشخصيات المختلفة الذين يمكنهم إعطاء معلومات هامة عن الموضوع، سواء من المسؤولين أو من الجمهور المرتبط بالقضية أو المشكلة.

يبدأ التحقيق من خلال مقدمة تبين أهمية الموضوع أو تبرز أهم ما فيه أو تلخص وقائعه، ثم جسم التحقيق ويشمل تفاصيله المختلفة، ثم الخاتمة التي تطرح الحل أو تلخص أهمآ لآراء الواردة في التحقيق وفي النهاية تضع العناوين المناسبة، سواء العنوان الرئيسي أو العناوين المساعدة أو العناوين الفرعية.

إذن فالتحقيق الصحفي هو استطلاع للوقائع والأحداث ولجميع الأشخاص الذين لهم صلة بها والعوامل المؤثرة فيها، وتقديم حلول مناسبة للمشكلة التي يتناولها التحقيق، فهو تحليل واقعي للأحداث والمشكلات التي يواجهها المجتمع وتحليل نفسي للأشخاص الذين يتصلون بهذه الأحداث والمشكلات.

التحقيق الصحفي يقدم أكبر قدر من الإعلام عن الحدث ويمكن أن ينشر في حلقات متسلسلة، وهو من مواد التقرير حيث يجيب عن السؤالين كيف؟ ولماذا؟ بأسلوب تقرير يعني خلفية كل موضوع صحفي وهو بمثابة الصورة التي يلتقطها في المجتمع لنقلها إلى الجمهور بجميع أبعادها وأعماقها.

المحاضرة الثامنة: تقنيات الاتصال الحديثة

مقدمة

يشهد العالم المعاصر مجموعة من التغيرات المتسارعة في مجال الاتصال وتقنية المعلومات، مما جعل العالم قرية كونية تنتقل فيها المعلومات إلى جميع أنحاء العالم في أجزاء من الثانية، وهذه التغيرات لها تأثيرها المباشر على الأفراد والمؤسسات المكونة للمجتمعات، مما دفع المجتمعات بقبول هذه المستحدثات والتكيف معها لتحقيق الاستفادة مما تقدمه من مزايا في جميع المجالات.

مفهوم التقنيات الاتصالية الحديثة:

يعتبر مفهوم " تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة" مفهوماً جديداً نسبياً ، ويكاد لا يوجد تعريف محدد له حتى الآن، ومع هذا يمكن وصفه - في دلالاته العامة - بأنه القدرة علي الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة بأيسر الطرق، وأكثرها دقة ومرونة، وبما يوفر الوقت والجهد والنفقات.³¹

حيث أتاحت التقنيات الاتصالية الربط بين نظم الكمبيوتر المختلفة وقواعد البيانات، ليفرز الدمج بين الحوسبة والاتصالات، ما يعرف بشبكات المعلومات، والتي تقع الانترنت في مقدمتها لما تتميز به من شمول وسعة، لا في المحتوى فقط، بل بعدد مشتركها وما توفره من إمكانيات تبادل النصوص والمعلومات، وما تحققه يوماً بعد يوم من الدمج الرهيب بين الوسائل المرئية والسمعية- وتشمل الصوت والصورة، والأداء والحركة - ووسائل الحصول على المعلومة التي تتجه نحو المطلق في المدى ، واللا متناهي في الخيارات، لإتاحة توفير المعلومة للراغب بها في كل وقت وفي أي مكان.³²

ويعتبر مصطلح تقنية الاتصالات الحديثة من المصطلحات التي لم يتم الاتفاق على تعريف محدد لها. فالمصطلح من حيث المبدء مركب من ثلاث كلمات الاتصال، والتقنية، و الحديثة .

• التقنية: التكنولوجيا Technology التطوير وتطبيق الأدوات وإدخال الآلات، أي إنها استعمال الأدوات و القدرات المتاحة لزيادة إنتاجية الإنسان و تحسين أدائه (internet, Wikipedia –ar ,10/2/2009).

• الاتصال: هو الطريقة التي تنقل المعرفة والأفكار بوساطتها من شخص إلى آخر أو من جهة إلى أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني في هذا الشخص أو هذه الجهة أو إعلامه بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار معه أو إقناعه بأمر ما أو الترفيه عنه. (موقع انترنت، facultyt 2209/2/10م)

• تقنية الاتصالات الحديثة: هي أي وسيلة تساعد في نقل المعرفة أو الأفكار بأي شكل كانت في اتجاه واحد أو اتجاهين، شعبية أو فردية.

وسيقصر استخدام هذا المصطلح في محاضرتنا بمعناه العام دون الدخول في تفاصيل المصطلح في تقنيات الاتصال في الهاتف الذكي.

ونشير بالذكر أن الإنسان منذ بداية الخليقة بالتفاهم من خلال المشاهدة التي تطورت عبر الصور والرسومات نحو الكتابة، فظهرت الصحف المكتوبة عند الرومان، وأوجد الألمان أول آلة طباعة يدوية تطورت مع الزمن حتى وصلت في عام 1811م إلى طباعة الجرائد بأقل تكلفة، وبأعداد كبيرة جداً، ثم ظهرت القطارات، والسفن البخارية، مما زاد من سرعة تناقل الأخبار بين المناطق، ثم اخترع ما يسمى بالبرق "التلغراف" الذي يعمل بالكهرباء فيرسل الرسائل عبر سلك في سرعة ثواني، ثم ظهرت الصور الضوئية التي تطورت لالتقاط مجموعة من الصور من خلال الكاميرا، وظهرت آلة الكتابة في سبعينات القرن التاسع عشر، والهاتف على يد جراهام بيل، والشريط السينمائي الذي ساهم بعرض الأفلام السينمائية خلال فترة التسعينات. تقنيات الاتصال الحديثة استمر التطور في ظهور الوسائل المختلفة حتى وصلت التقنيات إلى التالية:

:استمر التطور في ظهور الوسائل المختلفة حتى وصلت التقنيات إلى التالية

1/ ظهور الشبكة العنكبوتية:

أ/"الإنترنت": وهي أكبر شبكة للمعلومات حول العالم؛ حيث تربط ملايين من الحواسيب الآلية، وشبكات محلية بمئات الآلاف، ومشتركين ومستخدمين يقدر عددهم بمئات الملايين الذين ينتمون لأكثر من مئتي دولة حول العالم، ويمكن هذه الشبكة مستخدميها من نشر المعلومات المتنوعة، والحصول عليها من قبل مستخدم آخر في نفس الوقت دون أن يتحرك من المكان الذي يجلس فيه.

ب/تقنية البلوتوث "القارن": وهو تقنية اتصال تعمل بالموجات القصيرة اللاسلكية، وتقوم بنقل المعلومات بين مسافات قصيرة تقدر بين المتر والمئة متر، فتربط الأجهزة ببعضها البعض بشرط أن تتواجد ضمن إطار غرفة معينة مثلاً، وتتميز بقلة استهلاكها للطاقة، ومن الأمثلة على الأجهزة التي تعمل بها الهاتف الخليوي، والحاسوب، ولوحات المفاتيح المختلفة، والطابعات، والميكروفونات.

ج/ الواي فاي: وهي تقنية اتصال لا سلكية تنقل المعلومات بسرعة تقارب الـ 2.4 جيجا هرتز، وتصل الأجهزة المختلفة بشبكة الإنترنت أو الحاسب باستخدام موجات الراديو ودون الحاجة للكابلات، وتعد وسيلة سريعة للغاية؛ حيث تفوق سرعة المودم بمئة مرة، وتحتاج حتى تحقق الاتصال إلى ما يسمى بالنقاط الساخنة وهي مناطق توفر اتصالاً لاسلكياً بالشبكة العنكبوتية، وتتراوح المسافة المحددة للأجهزة حتى تستطيع الحصول عليها بين مئة إلى مئتي متر، ويمكن مضاعفتها بزيادة عدد نقاط الوصول .

ويبرز هنا مفهوم تقنية المعلومات، والتي توصف في هذا الإطار بأنها توظيف جميع أجهزة التقنية وأنظمة الاتصالات والمعلومات في معالجة ونقل وبث وتخزين المعلومة بجميع أشكالها، مما يندرج باتساع الفجوة المعلوماتية بين دول العالم الصناعية وبقية دول العالم، علي النحو الذي يهدد بتهميش الدول غير المعلوماتية وإقصائها عن الاقتصاد العالمي القائم علي المعلومات³³.

وتتجه غالبية الدراسات إلى التأكيد علي أن أحد أهم الملامح المميزة لعالمنا المعاصر عن الحقب التاريخية التي سبقته هو تلك الثورة التي حدثت في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات والوسائط؛ حتى أصبح الكثيرون يختزلون كل التقدم الذي أنجزه العالم في تلك النقلة النوعية في تقنية الاتصالات والوسائط. فإذا كانت العصور السابقة قد حظيت بتسميات تجزيئية من قبيل: عصر الصحافة أو عصر الإذاعة أو السينما أو التلفزيون، فإن العصر الحالي على خلاف ذلك، تقاربت فيه كل هذه العصور بتقنياتها مع الانطلاقات التقنية الحديثة لتضفي عليه وصف عصر التقدم في مجال الوسائط والاتصالات عموماً، ومن هنا جاءت كثير من تسميات العصر الحالي مرتبطة بالطفرة في مجال الوسائط والاتصالات، بداية من أوسع المقولات ذيوعاً، والمتمثلة في مقولة "العولمة" مروراً بتلك المتصلة مباشرة بتقنية الاتصالات والوسائط مثل: "عصر ثورة الاتصالات والمعلومات" أو "مجتمع المعلومات" أو "الانفجار المعلوماتي والمعرفي" أو "الثورة المعلوماتية" إلى غيرها من مصطلحات قاموس عصر التقنية غير المستقر، حتى غدت هذه المفردات تمثل أكثر المفردات تردداً، ليس فقط بين الأكاديميين، وإنما أيضاً في المناقشات والأحاديث العامة من جانب غير المتخصصين. وأدت إسهامات متنوعة لعلوم: الاقتصاد والتاريخ والأدب والفن والعلوم السياسية وعلم النفس وعلم الاجتماع والإنثروبولوجيا، إلى ظهور أقسام الاتصال والدراسات الثقافية. وقد صكت تعبيرات أخاذة تحوي أفكاراً جديدة على يد "هارولد إنيس"، الذي كتب حول تمييز الاتصالات، و"مارشال ماكلوهان" الذي تحدث عن القرية الكونية، و"يورغن هابرماس" عالم الاجتماع الألماني الذي عرف الحيز أو المجال العام، باعتباره منطقة الخطاب التي يجري فيها ارتياد الأفكار والتعبير عن الرأي العام.³⁴

وفي هذا الصدد يشير " أحمد محمد صالح " إلى أن هناك خمس موجات للتغيير في التقنيات الاتصالية شهدتها المجتمعات الإنسانية عبر تاريخها انتهاء بالمرحلة الحالية: أولها حدثت بين عامي 1780 و 1840، وكان ملمحها الأساسي الثورة الصناعية. تلتها الموجة الثانية بين عامي 1840 و 1890، ولملمحها الأساسي طاقة البخار والسكك الحديدية، وانحصرت وسائل اتصالاتها في التلغراف والسكك الحديدية. ثم جاءت الموجة الثالثة

بين عامي 1890 و1940، وملمحها الأساسي الحديد والصلب والكهرباء، ووسائل اتصالها التلفزيون والسكك الحديدية. ولاحقاً تبلورت الموجة الرابعة بين عامي 1940 و1990، وملمحها الأساسي الإنتاج الضخم الشامل، ووسائل اتصالها الراديو والتلفزيون وشركات الطيران والطرق السريعة. أما الموجة الخامسة للتغيير فبدأت من عام 1990 وحتى الآن، وملمحها الأساسي الإلكترونيات الدقيقة وشبكة الحاسوب، ووسائل اتصالها الرئيسي الشبكات الرقمية³⁵.

وتصب معظم الآراء بخصوص مدى تأثير تقنية الاتصال والمعلومات على القيم الإنسانية والمجتمعية الراسخة؛ في اتجاه القول بأن من شأنها أن تحدث ثورة مجتمعية هائلة. ومع هذا ينبغي التعامل مع هذه الوجهة من النظر بحذر شديد؛ باعتبار أن البشر هم الذين يخلقون التغييرات الاجتماعية، وتبقى تقنية المعلومات فقط مجرد أداة لإنجاز ذلك، ومن ثم يصبح من المضلل وصف البشر بأنهم ضحايا عاجزون على طول الخط أمام فيضان تقنية الاتصال والمعلومات المتسارع من ناحية، مع أهمية عدم إغفال أو تجاهل انعكاساتها المجتمعية - الراهنة والمنتظرة - من ناحية أخرى.³⁶

➤ تقنية الهاتف الذكي:

ونشير بالذكر ومن خلال مثال عن تطور تقنية الهاتف الذكي أنه خلال الساعات التي أعقبت الزلزال الذي أصاب هايتي في 12 كانون الثاني/يناير 2009، سمحت العديد من المبادرات بإجراء مسحٍ للحاجات ولطلبات المساعدة ولنداءات عائلات المفقودين...، كذلك انضم باتريك ماير، الأستاذ والباحث المتخصص في خرائطية الأزمات، إلى المبرمج الكيني دايفد كويبا، الذي أسس في العام 2007 نظام "أو شاهيدي"، الذي يسمح للمواطنين بالتبليغ عن المواجهات التي تحصل ما بعد الانتخابات. لكن ستشكل هذه الأداة، بصورة غير متوقعة، قاعدة إعلامية لحالات الطوارئ في هايتي، عندما وضع ماير وكويبا نظام إنذارات محدّدة جغرافياً يتمّ تنقلها عبر الهاتف المحمول، وقد هذا مشغل Digicel حذوهما، وأعطى سكان هايتي رقماً موحّداً لحالات الطوارئ، وهو الرقم 4636. وسيسمح ذلك بإنقاذ مئات الأرواح.

بمساعدة خدمة الرسائل القصيرة SMS وأدوات تحديد الموقع الجغرافي GPS المتوفرة في الهاتف الذكي، يسمح نظام أو شاهيدي بتنظيم الاستجابة بوسائلٍ قليلة جداً. توافدت الإشارات من جميع الدول: أشخاص مفقودين، نقص في المياه في الميائم، أشخاص ناجون، إلخ، وبعد ترجمتها إلى الفرنسية والإنكليزية والخراسية من قبل منظمتين غير حكوميتين - هما Samasource و-Crowdfunder، يتمّ تحديد المصدر الجغرافي للرسائل، ويتمّ التحقق منها وجدولتها قبل توزيعها على الخارطة من قبل فريقٍ من المتطوعين اجتمعوا في جامعة فليشر للحقوق والدبلوماسية Fletcher School of Law and Diplomacy، القائمة في ماساشوستس، حيث يعلم ماير،

وبفضل منصّة الرسائل القصيرة التي وضعتها الشركة الناشئة الأميركية Instedd المتخصصة في الإدارة المعلوماتية للأزمات، أصبح بإمكان الصليب الأحمر - إنّما أيضاً القوات البحرية الأميركية - التقاط إنذارات تشير إلى وضعٍ خطير وتحديد مكانه.

قائمة المراجع والمصادر:

- ¹ بوجمعة رضوان، الاتصال غير اللفظي، دراسة في بعض الأبعاد الثقافية للاتصال، المجلة الجزائرية للاتصال، عدد2، (2003.2002م) ص40.
- ² - **Jacques Corraze** : les communication non verbales (,5eme,ed :France,PUF,1996),p15.
- ³ حسن عماد مكاوي، لبلي حسين السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، (ط2: مصر، دار شادو، 2001). ص25.
- ⁴ رضوان بوجمعة، دراسة في بعض الأبعاد الثقافية للاتصال، م، س، ذ، ص402.
- ⁵ نفس المرجع، ص403.
- ⁶ سلوي عثمان، عباس الصديقي، أميرة منصور، يوسف علي، الاتصال و الخدمة الاجتماعية (مصر: دار المعرفة الجامعية، 2005م) ص113.
- ⁷ **Gail Myers, Michele Toleya Myers**, op.cit, p125
- ⁸ - IBID, p56
- ⁹ **Jacques Corraze**, op.cit, 214.
- ¹⁰ سلوي عثمان، عباس الصديقي، أميرة منصور، يوسف علي، م، س، ذ، ص116.
- ¹¹ برنار توسان، ما هي السميولوجيا، م، س، ذ، ص27
- ¹² حسن عماد مكاوي، م، س، ذ، ص26
- ¹³ رضوان بوجمعة، الاتصال غير اللفظي، دراسة في بعض الأبعاد الثقافية، م، س، ذ، ص410
- ¹⁴ **Gail Myers, Michèle Toleya Myer**, op.cit., p148.
- ¹⁵ برنار توسان، ما هي السميولوجيا، م، س، ذ، ص24.
- ¹⁶ IBID, p164.
- ¹⁷ رضوان بوجمعة، الاتصال غير اللفظي، دراسة في بعض الأبعاد الثقافية، م، س، ذ، ص425.
- ¹⁸ - **Abraham Moles**, op.cit, p.12.
- ¹⁹ IBID, p.17.
- ²⁰ IBID, p.20.
- ²¹ **Abraham Moles**, op.cit ,p.20.
- ²² **Xavier migno, Christiane Baylon** ,la communication,(France ed Nathan, Paris,1991.)p149.
- ²³ **Edward, T, Hall**, op.cit, p.147
- ²⁴ IBID, p.151.
- ²⁵ IBID, pp.150.151.
- ²⁶ - **Edward, T, Hall**, op.cit, p152.153.
- ²⁷ IBID, p154.

²⁸ ابراهيم العسل ، أسس النظرية و الاساليب التطبيقية في علم الاجتماع، بيروت : 1997م.

²⁹ إبراهيم مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، دار الدعوة

³⁰ أحمد بدر، أصول البحث العلمي، ومناهجه، وكالة المطبوعات الكويت، ط4، 1978م.

³¹ محمد سعيد العمودي: دور تقنيات المعلومات والاتصالات في تعزيز استخدام الطرق الحديثة في تدريس الفيزياء الجامعية، الشبكة الدولية

للمعلومات (الإنترنت) موقع: <http://www.ituarabic.org>, 4/12/2008

³² يونس عرب: قانون تقنية المعلومات والتجارة الالكترونية، الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت)، موقع:

<http://www.arablawn.org>, 14/11/2008.

³³ سعيد بن سعيد ناصر حمدان: دور المؤسسات الاجتماعية في الوقاية من جرائم الإنترنت في ظل تحولات العولمة: دراسة اجتماعية تحليلية، (في):

مؤتمر تقنية المعلومات والأمن الوطني، الرياض، 21-24/11/1428هـ، ص 1794.

³⁴ زيد بن محمد الرماني: تقنية الوسائط، مجلة الاتصالات والعالم الرقمي، "ملحق جريدة الجزيرة السعودية"، الرياض، العدد (272)، الأحد 30 ذو

الحجة 1429، 28 ديسمبر 2008.

³⁵ أحمد محمد صالح: أطفال الإنترنت، مرجع سابق، ص 1-188.

³⁶ المرجع السابق: ص ن.