

جامعة الجزائر - 3 -
كلية العلوم السياسية و الإعلام
قسم علوم الإعلام و الاتصال

أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر

الإعلاميون الجزائريون نموذجا
دراسة وصفية تحليلية

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال
تخصص: اتصال الأزمات

إعداد الطالبة: بومالي أمينة
إشراف الأستاذ: د: صفوان الحسيني

أعضاء لجنة المناقشة:

الدكتور: لعرج سمير.....رئيسا
الدكتور: الحسيني صفوان.....مقررا
الدكتور: حاروش نور الدين.....عضوا
الدكتور: يوسف عمر.....عضوا

السنة الجامعية: 2010 / 2009

بسم الله الرحمن الرحيم

"... و ما توفيقي إلا بالله عليه توكلت و إليه أنيب"

صدق الله العظيم

سورة هود، الآية: 88.

كلمة شكر

في البداية أشكر الله سبحانه و تعالى، و أحمده على أنه وفقني في إنجاز هذا العمل، و يسر لي مساعي العلمي.

و أتوجه بالشكر الخالص إلى أستاذي و مرشدي، الدكتور المحترم "صفوان الحسيني" الذي أشرف على هذا البحث المتواضع منذ بدايته، و لم يبخل علي بتوجيهاته و نصائحه القيمة، التي كانت عوناً لي في إتمام هذا العمل. و أسأل الله أن يجازيه بكل خير.

كما أشكر جميع من ساعدني من بعيد أو من قريب، و شجعني طيلة فترة إنجاز عملي هذا.

أمينة بومالي

الإهداء

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقها
إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصى فضائلها
إلى أُمي الحبيبة و الغالية أطل الله في عمرها

إلى من دب فيا روح العمل و الاستمرار
إلى من لم يأبه إلا لنجاحي
و لم يتوان و لو للحظة في تشجيعي و إرشادي طيلة فترة إنجاز هذا العمل
إلى والدي الحبيب أطل الله في عمره

إلى من أطمح لرضاه بعد رضا الله عز وجل
إلى من شجعني و وقف إلى جانبي بغية إتمام هذا العمل
إلى الغالي على قلبي دائما و أبدا، رفيق دربي: زوجي أدامه الله تاجا على رأسي

إلى غاليتي و محبوبتي، فلذة كبدي: إسراء فاطمة الزهراء

إلى أختي حبيبة قلبي و عائلتها، و قرتا عيني: عبد الرؤوف و هبة الله حفظهما الله

إلى من علماني معنى الأخوة الصادقة، و سندا في الحياة، أخواي العزيزان: خالد و
خطيبته، و عمر.

إلى جدتي الغالية: الزاهية أطل الله في عمرها

إلى من لم تشأ الأقدار أن ألتقيها
و لكن محفورة في قلبي فضائلها و ذكراها
إلى الروح الطاهرة للغالية على الكل: "يما الزهرة" رحمها الله

كما أهدي ثمرة عملي المتواضع هذا إلى جميع أهل زوجي، الذين لم يتوانوا و لو للحظة
في تشجيعي لإتمام هذا العمل حتى آخر لحظة، و على رأسهم: والده و عمه الفاضلان،
دون أن أنسى صديقتي الغالية "دلال".

و الكتكوتات: لينا، سيرين و آلاء.

و إلى جميع الصديقات و الزميلات، و كل من سقط اسمه من قلبي سهوا

أمينة بومالي

مقدمة

ترتبط العديد من المشاكل النفسية و السلوكية بغياب أو ضعف الاتصال الشخصي بين الأفراد، سواء كان ذلك وسط الأسرة، الجامعة، المؤسسة..الخ. حيث تتعرض اليوم الأسرة الجزائرية لتحديات كثيرة و أخطار متنامية مع ما يشهده المجتمع من تحولات متسارعة و تغيرات مادية و فكرية تتزامن مع اتساع وتيرة العولمة و الانفتاح المحلي على الثقافات الغربية، خصوصا مع اتساع نطاق الثورة التكنولوجية و الاتصالية و المعلوماتية التي أتاحت مجالا واسعا لتغلغل تأثيرات الثقافات الأخرى على واقع المجتمع الجزائري، و من ثم باتت الأسرة مطالبة بمواجهة تحديات العصر، و على رأسها جملة من التحديات الاجتماعية و الثقافية و الأخلاقية.

و مما لا شك فيه، أن ثمة عوامل كثيرة مستحدثة تشابكت في تأثيرها و أحدثت تغيرات سلبية على نسيج الأسرة الجزائرية مما أفقدها قدرا كبيرا من تماسكها و وحدتها، و ذلك بالقضاء تدريجيا على الاتصال الشخصي، و هذا راجع كما سبق أن ذكرنا إلى عدة أسباب، على رأسها قوة وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة التي تسمح بتلقي الرسالة دون المشاركة.

فالثورة العلمية المتمثلة فيما يسمى "بالتكنولوجيا الحديثة" أثرت كثيرا في حياة الإنسان، وأصبحت مقياسا للتقدم الذي وصلت إليه العقول البشرية الفذة، و هذه الأشكال المختلفة للتكنولوجيا من كمبيوتر و هواتف نقالة و حواسيب و انترنيت،..الخ، منعت الإنسان من إيجاد فرصة سانحة كي يعود إلى أعماق نفسه و يفكر مليا و يطرح على نفسه مجموعة من الأسئلة المتعلقة بسلبيات و مخاطر التكنولوجيا، حيث غزت تلك الأخيرة جميع حقول وجودنا، و غدا الإعلام يذاع بفضل التقنيات الجديدة على شبكات فضائية و حقوله تزداد تنوعا و أدواته تصبح أكثر قوة، لكن قدرة التكنولوجيا تجعل الإنسان يبحر في عالم آخر بعيدا كل البعد عن محيطه العائلي و الحميمي، مما يؤثر سلبا على الاتصال الشخصي الذي يقوم على التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

إذ يعد استخدام البث التلفزيوني المباشر من أهم مظاهر التطور التكنولوجي في مجال الاتصال، و أدى التطور السريع في تكنولوجيا الأقمار الصناعية، إلى جعل أقمار البث قادرة على التغطية الشاملة.

و عليه زادت الأقمار الصناعية و تقنيات البث المباشر من أهمية التلفزيون و خطورته وسط الأسر الجزائرية، دون أن ننسى خطورة بقية الوسائل التكنولوجية الحديثة و دورها السلبي في القضاء تدريجيا على الاتصال الشخصي.

فلا يخفى على أحد أن الاتصال بمختلف أنواعه عاملا هاما من العوامل التي تقوم عليها حياة الناس قديما و حديثا، و كل فرد منا يمارس الاتصال بطريقة أو بأخرى و يدخل مع من حوله من أفراد و جماعات في عمليات اتصال يستحيل عليه بدونها تسيير حياته و قضاء حاجاته، و هو ضرورة حتمية لا يستغني عنها مجتمع من المجتمعات البشرية، و لو فقد الاتصال بين الناس لتعذر ظهور الحضارات الإنسانية و لما تحققت السمات الثقافية المميزة لأي مجتمع.

إذ يقوم أي مجتمع إنساني على مقدرة الإنسان على نقل مقاصده و رغباته و مشاعره و معارفه للآخرين. فبالإتصال الشخصي يستطيع الفرد أن يتكيف بنجاح مع البيئة التي يعيش فيها، و قد ثبت بالتجارب العلمية أن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بدون اتصال فترة طويلة، لكن على الرغم من الأهمية الكبيرة لعملية الاتصال في حياة الإنسان، إلا أن قلة من الناس هي التي تدرك هذه الأهمية. فهو قوة تشد الأفراد و الجماعات بعضهم إلى بعض داخل المجتمع المنظم، و لكن هذه القوة بدأت تتلاشى تدريجيا، و بدأت تفقد قيمتها بسبب سوء استخدام تلك الوسائل.

حيث لم تكد تهدأ ثورة التلفزيون التي أفرزت أقوى الوسائل الإعلامية، حتى لاحت في الأفق معالم ثورة تكنولوجية جديدة، إنها ثورة الفضائيات، الانترنت، الهاتف النقال،.. الخ، كلها تساهم بشكل أو بآخر في ولادة هذه الأزمة. و هذا لا يعني أننا ننفي الدور الإيجابي للتكنولوجيا الحديثة التي اكتسحت معظم المجالات، خاصة منها: الانترنت (هاته الوسيلة التي أضحت معيارا للتطور و التحضر و مقياسا لمدى نمو الشعوب)، إلا أنه و رغم كل الإيجابيات التي تتمتع بها تلك الوسائل، تبقى تشكل خطرا على الاتصال الشخصي، خاصة بعد انبهار الإنسان بما تقدمه من خدمات و تسهيلات، و تنازله عن كثير من الأداءات لوسائل الاتصال الجماهيري التي تقمصت الأدوار التي تخلق عنها، بل و خلقت أدوارا جديدة بفضل التطور التكنولوجي.

و برغم ما تقدمه هذه الوسائل من خدمات و تسهيلات باختصارها المسافات و اختزالها الوقت، فإنها لا يمكن أن تتقمص دور الأم و الأب في تقديم الحب و الرعاية و الحنان، و لا يمكنها أن تعوض الطمأنينة و لا الأمان الذي يعيشه الفرد حين يكون في اتصال مباشر و دائم مع عائلته و الأفراد الذين يقاسمهم الحياة داخل المجتمع، فالإنسان يمارس الاتصال الشخصي في حياته اليومية مع بعض المقربين

للهرب من زحمة الدنيا و أعباء العمل، و كثيرا ما تجدنا نتحدث مع الأهل و الأصدقاء طلبا للراحة و للابتعاد عن المشاكل اللامتناهية.

و إذا كان الاتصال الشخصي هاما في الحياة اليومية، فإنه لا يقل أهمية في حياة المؤسسات الاقتصادية و إن كانت كبيرة أو صغيرة، فله دور في جميع العمليات الإدارية من تنظيم، و تخطيط و رقابة و تنسيق و اتخاذ القرارات. فالاتصال بشكل عام هو عصب العمليات الإدارية و متطلب حتمي لأي تنظيم، و الاتصال الشخصي هو ذلك المستوى من الاتصال الذي يحدث بين فردين أو أكثر، و هو يمثل التفاعل المتبادل بين اثنين أو أكثر، لكن وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة تكاد تقضي على ذلك النوع من الاتصال لما تتوفر عليه من وسائل متعددة سبق أن ذكرناها.

و تجدر الإشارة إلى أن ظهور و لو وسيلة واحدة جديدة يؤثر سلبا على الوسيلة أو الوسائل الأقدم منها، و يهدد وجودها خصوصا إذا كانت الوسيلة الأحدث توفر للفرد إشباع هذه الحاجات بدرجة أكبر و بصورة أجود، فما بالك فيما يتعلق بالاتصال الشخصي الذي يكاد ينعدم داخل الأسر الجزائرية، بسبب امتلاك تلك الأخيرة أحدث التكنولوجيات، التي تسببت في نمو أزمة اتصال شخصي داخل البيت و خارجه. و لم يتم لحد الساعة تشخيص هذا النوع من الأزمات رغم بروز مظاهرها عند الكثيرين، كالأمرض النفسية، و المشاكل الاجتماعية المتنوعة، التي زادت حداثتها بسبب سوء الاتصال مابين الافراد.

إن الدراسة العلمية و الأكاديمية تدفع الباحث إلى تسليط الضوء على المتغيرات التي سبق ذكرها، و على مدى مساهمتها في خلق أزمة على مستوى الاتصال الشخصي، تلك الأزمة التي لم تتناول بجدية لحد اليوم، بل بقيت متخفية بالرغم من تفتن الكثيرين إليها (من باحثين و أفراد عاديين من المجتمع) و إحساسهم بمدى خطورتها مع مر الأيام. و هذا ما سنتطرق إليه في الإطار التطبيقي من دراستنا، محاولين قدر الإمكان إيجاد بعض الحلول المنطقية للحد من خطورة هذه الأزمة.

للإحاطة و الإلمام بهذا الموضوع، تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، و بدوره كل فصل جزئى إلى جزأين، و كل جزء يضم ثلاثة مباحث. حيث تمحور الفصل الأول حول "أزمة الاتصال الشخصي"، و كان من الضروري استعراض الاتصال الشخصي من الناحية النظرية لأجل الاستفادة منه في تفسير النتائج فيما بعد، إلى جانب إبراز علاقة هذه الأزمة بالتطور التكنولوجي، و قبل ذلك كان لابد من التطرق لمفهوم الاتصال في المبحث الأول، و تحديد أشكاله و عناصره و وظائفه.

في حين تم تخصيص المبحث الثاني لمفهوم الاتصال الشخصي و إبراز عناصره و أهميته، إلى جانب إدراج وظائفه و نماذجه في المبحث الثالث. و في القسم الثاني من الفصل الأول تطرقنا إلى "الأزمة و علاقتها بالاتصال" و بدوره قسم هذا الجزء إلى ثلاثة مباحث، حيث تعرضنا في المبحث الأول إلى مفهوم الأزمة و تطورها التاريخي، خصائصها و أنواعها، و انتقلنا في المبحث الثاني إلى عنصر مهم "الأزمة و الاتصال"، أما في المبحث الثالث فقد استعرضنا "مفهوم أزمة الاتصال الشخصي".

و في الفصل الثاني ارتأينا التعمق في وظيفة التكنولوجيا الحديثة، إلى جانب إبراز علاقة نظريات تأثير وسائل الإعلام بالاتصال الشخصي ، فكان عنوانه كالآتي: "وظيفة التكنولوجيا الحديثة في نظريات تأثير وسائل الإعلام"، و بدوره قسم هذا الفصل إلى قسمين، كل قسم يحتوي على ثلاثة مباحث، حيث تطرقنا في القسم الأول إلى وظيفة التكنولوجيا الحديثة في ميدان الإعلام و الاتصال، مركزين في المبحث الأول على مفهوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، ثم استعرضنا في المبحث الثاني مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال، أما المبحث الثالث فقد خصصناه لعرض بعض مظاهر التكنولوجيا الحديثة. و في القسم الثاني تعرضنا إلى واقع أزمة الاتصال الشخصي، و نظريات تأثير وسائل الإعلام .

الفصل الثالث من هذا البحث يمثل الجانب التطبيقي الذي تطرقنا من خلاله إلى تقصي مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في خلق أزمة اتصال شخصي داخل أسر الإعلاميين الجزائريين، و هذا من خلال تحليل و تفسير البيانات التي تم التوصل إليها بعد المقابلات المقننة التي أجريناها مع 100 إعلامي. و يضم الفصل التطبيقي أربعة محاور: حيث يتعلق المحور الأول بتعريف العينة و كيفية بناء جداول الاستمارة. و تطرقنا في المحور الثاني إلى: الاتصال الشخصي، و ذلك بذكر وظائفه و خصائصه، و عوائقه حسب إجابات المبحوثين. أما المحور الثالث، فخصصناه إلى: أثر جنس المبحوثين كمتغير أساسي في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط العائلي الجزائري. و أبرزنا عبر المحور الرابع: أثر سن و تخصص المبحوثين في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط العائلي الجزائري.

أسباب اختيار الموضوع

تعد دراسة الاتصال بمختلف أنواعه فضاء واسعا يمكن الباحثين في هذا المجال من الوصول إلى بعض الحقائق التي يستعصى الخوض فيها و الكشف عن الغموض الذي يعترئها بمعزل عن الاتصال. و مثلما لا تخل أية دراسة علمية من دوافع البحث، فإن دراستنا هذه لديها أسباب يمكن حصرها فيما يلي:

الأسباب الذاتية: هنالك مواقف كثيرة في المجتمع الجزائري تهز الكيان و يقشعر منها البدن عند مصادفتها، خاصة عندما يتعلق الأمر بالأسرة تحديدا، فغياب الاتصال الشخصي بين أفراد الأسرة الواحدة، هو ما جعلنا نفكر بجدية في معالجة هذا الموضوع، حيث تمكنت التكنولوجيا الحديثة من احتلال مكانة هامة جدا أينما تواجدت (داخل الأسرة، الجامعة، المؤسسة..).

و بما أنها استطاعت أن تجتاح معظم المواقع، يجد الإنسان نفسه مجبرا على الانسياق وراءها، دون التفكير في العواقب. فخوفنا الشديد من تمكن هذه التكنولوجيات الحديثة من القضاء تدريجيا على الاتصال الشخصي هو في غاية الجدية.

لذا نحن نسعى عبر هذه الدراسة إلى الاطلاع على واقع الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، كما سنحاول قدر الإمكان لفت الانتباه إلى مدى تأثير التكنولوجيات الحديثة على الاتصال الشخصي تأثيرا سلبيا، مساهمة في ذلك بخلق أزمة اتصال.

الأسباب الموضوعية: من الواضح أن الدراسات و البحوث الإعلامية المعاصرة تناولت بالقدر الوفير موضوع التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال بحكم التطور السريع لهذه التكنولوجيا، كما تطرق العديد من الباحثين إلى الاتصال و أهميته في المجتمع، إلا أن الاتصال الشخصي لم يحض بالقدر الكافي من البحث رغم أنه عصب كل الأنماط الاتصالية.

لذا سنحاول من خلال هذا البحث فتح الباب أمام الباحثين و الدارسين للخوض و الإضافة في هذا المجال.

إلى جانب إثراء المكتبة الجامعية بموضوع جديد ذو أهمية بالغة. إذ سنتطرق إلى مختلف أنواع التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال التي اجتاحت الأسرة الجزائرية دون سابق إنذار، حيث سنسلط الضوء على آثارها السلبية على مجتمعها بغض النظر عن إيجابياتها.

أهمية الموضوع

إذا كانت إشكالية البحث تتلخص في تأثير التكنولوجيا الحديثة للاتصال و الإعلام على الاتصال الشخصي الذي بدأ يفقد أهميته مع مر العصور، فإن أهمية البحث تتركز في التعرف على تلك التكنولوجيات و محاولة إيجاد بعض الحلول للحد من سلبياتها، مع العلم أننا لم نعثر على أية دراسات محلية على الخصوص تناولت إشكالية الأزمة على مستوى الاتصال الشخصي.

فبالرغم من كون الدراسات الإعلامية قد تناولت أشكال و أنماط الاتصال المتاحة و شرحت وسائلها و تقنياتها و التطور الحاصل في الحقل الإعلامي و التكنولوجي، فإن نمط الاتصال الشخصي حسب رأيي لا يزال حديثا و لم يحظ بعد بالقسط الكافي من الدراسات التي تمكننا من تسليط الضوء على أهميته، فالعلاقات بين الأفراد تبدأ بالاتصال الشخصي، و تستمر به، كما يمكنها الفناء من دونه.

هنا تبرز أهمية الاتصال الشخصي الذي يكاد ينعدم في زمن طغت عليه التكنولوجيا الحديثة بمختلف أنواعها و في كل مكان يجب أن يتواجد به الاتصال الشخصي. حيث سنحاول إبراز مدى مساهمة تلك التكنولوجيا في خلق أزمة اتصال شخصي، بالفعل هي أزمة باتم معنى الكلمة، فحينما ينقطع الاتصال بين أفراد الأسرة الواحدة أو يكاد ينعدم، نشعر فعلا بوجود خلل ما، و هذا الخلل تسبب في حدوث أزمة، لا يشعر بها إلا من عاش هذا الوضع و ذاق مرارته، نأخذ على سبيل المثال: التلفاز، كانت العائلة تجلس في السهرة تتحاور و تتبادل أطراف الحديث عن ما يشغلها و عن مشاكلها،.. و لكن اليوم ترى أفراد الأسرة الواحدة كلهم آذان صاغية لذلك الجهاز الذي يعتبره بعضهم أهم من الجلوس رفقة عائلته و الاستماع لمشكلة ابنه أو زوجته.

فتلك التقنيات باعدت بين الأهل و أصبحت الأسرة الواحدة تعيش منعزلة عن بعضها البعض، بما في ذلك الشباب فهم جزء من تلك الأسرة. و لكن ما يثير للشفقة في هذا الوضع كون العديدين ممن فقدوا طعم الاتصال الشخصي لم يتفطنوا بعد إلى ما يحدث معهم، أو ربما هم يتجاهلون الموقف لعدم إدراكهم لخطورة الوضع.

إذن سنحاول قدر المستطاع توعية هؤلاء المدمنين على التكنولوجيا الحديثة، و ذلك عبر إبراز أهمية الاتصال الشخصي في الحياة الاجتماعية أو العملية، الذي يمكنه فتح المجال للاحتكاك البشري، و فتح الفرصة للتفكير و الاطلاع و الحوار و تبادل المعلومات في شتى المجالات و الميادين.

إشكالية البحث

نظرا لأهمية الاتصال في المجتمع و دوره في ضمان حركته الدائمة، لطالما اهتم الباحثون بهذا الميدان. و لكن بعد عملية البحث التي قمنا بها، لم نصادف أية دراسة متعلقة بموضوع أزمة الاتصال الشخصي، مع أن ذلك الأخير يعتبر من أقدم أنواع الاتصال من حيث السياق التاريخي، سواء على مستوى المجتمع أو الأفراد، خاصة بعد التطورات التكنولوجية المتسارعة في ميدان الإعلام و الاتصال، و التي جعلت أغلب الاهتمام يتركز حول وسائل الاتصال الجماهيري.

و موضوعنا يدور حول تأثير تلك الوسائل الحديثة على الاتصال الشخصي بين الأفراد، و بالتحديد وسط أسر الإعلاميين الجزائريين.

فمع ظهور التكنولوجيا الحديثة، فتحت عدة فضاءات أمام مختلف الشرائح التي تنساق وراء كل جديد من شأنه تقريبها من العالم المتطور، و ذلك ببروز: الانترنت، الهاتف النقال، المكثبات الالكترونية، إلى جانب الهوائيات المقعرة (البارابول) التي أثرت سلبا على الاتصال الشخصي بين أفراد الأسرة حتى و هم يتقاسمون غرفة واحدة، فهذا منشغل بالانترنت، و الآخر لا يفوت أية لقطة من التلفزيون، و هنالك من هو منهمك في اللهو بجواله متعدد الخدمات، و عليه، غدا كل فرد من أفراد الأسرة الواحدة يفضل الانعزال و الاتصال بالعالم الخارجي عبر مختلف الوسائل التي يمتلكها، ضاربا عرض الحائط أهمية الاتصال الشخصي مع أسرته، هذا ما تسبب في خلق أزمة اتصال شخصي داخل الأسرة الجزائرية، و في كل مكان ربما يحتوي على التكنولوجيا.

فالالاتصال الشخصي يعتبر من أقوى أنواع الاتصال تأثيرا و إقناعا، كونه يحدث في جو اجتماعي تفاعلي بحكم وجود المرسل و المستقبل في نفس المكان و الزمان، بحيث تكون الاستجابة فيه فورية. و لكن للأسف الشديد، الكثيرون يجهلون أهميته، و يفضلون الاتصال البعدي أو الخيالي عبر الوسائل التكنولوجية.

نحن لا ننفي بسلامنا هذا الدور الإيجابي و الفعال لتلك الوسائل، حيث و مهما يكن الوضع، فقد اختزلت المسافات و قربت المجتمعات و ألغت كل الحدود الجغرافية و السياسية و الاجتماعية و الثقافية، و ربطت الأفراد بعضهم ببعض. إذ تركت هذه التطورات آثارها على المجتمعات و نظم المعلومات، من خلال التطوير السريع و الحاسم في عدة مفاهيم، كمفهوم المعلومة مثلا، حيث أصبحت المعلومة مفهوما أوسع يتضمن الصورة و الشكل و النصوص و التصميمات، هذا إلى جانب الانفتاح الثقافي و الحضاري.

إلا أن هذه التكنولوجيات ساهمت بدرجة فعالة في التأثير سلبا على مستوى الاتصال الشخصي بين الأفراد.

هذا ما جعلنا نهتم بدراسة واقع الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري في ظل التكنولوجيات الحديثة، و عليه اخترنا عينة من الجمهور الجزائري متمثلة في الإعلاميين بمختلف مهامهم، قصد دراسة مدى تأثير تلك التكنولوجية على سير حياتهم الشخصية و العملية، إلى جانب البحث في كيفية الحد من الأزمة. و ذلك بطرح الإشكالية التالية:

هل يمكن الحديث عن أزمة الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري عامة و أسر الإعلاميين موضوع بحثنا خاصة، كإفراز من إفرازات التكنولوجية الحديثة للإعلام و الاتصال؟

ولتبسيط محتوى هذه الإشكالية، سنحاول طرح بعض التساؤلات الفرعية لتجسد هذا المطلب، و هي كالآتي:

- 1- ما مدى تأثير التكنولوجية الحديثة للإعلام و الاتصال على الاتصال الشخصي في أسر الإعلاميين الجزائريين؟
- 2- هل يمكن أن تقدم العلاقات المبنية من خلال الانترنت، روابط إنسانية بديلة للعلاقات الأسرية؟
- 3- هل تطور تكنولوجية الإعلام و الاتصال ساهم فعلا في خلق أزمة اتصال شخصي؟
- 4- إلى أي مدى يمكن اعتبار التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، قد أثر على طبيعة الاتصال في وسط الأسرة الجزائرية؟
- 5- ما هي الحلول الممكنة للحد من أزمة الاتصال الشخصي ؟

منهج البحث و أدواته

-المنهج:

تقتضي الدراسة التي بين أيدينا الاعتماد على "المنهج الوصفي التحليلي"، ذلك لأن الظاهرة محل الدراسة عبارة عن ظاهرة إنسانية، يتطلب البحث فيها عرضها و وصفها و شرحها، ثم تحليلها للوقوف عند أهميتها و تفسير حيثياتها، و استخلاص النتائج المترتبة عنها و تقييمها و إمكانية تعميمها. يعود مصطلح "منهج" methode " إلى الأصل اليوناني (ODOS)، و يعني الطريقة التي تحتوي على مجموعة القواعد العلمية الموصلة إلى هدف البحث.⁽¹⁾ و المنهج في الاصطلاح: " هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة".⁽²⁾

و يعتبر "المنهج الوصفي التحليلي: مظلة واسعة و مرنة، قد تتضمن عددا من المناهج و الأساليب الفرعية. فالمنهج الوصفي يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة و وصف طبيعتها و نوعية العلاقة بين متغيراتها و أسبابها و اتجاهاتها، و ما إلى ذلك من جوانب تدور حول سبر أغوار مشكلة أو ظاهرة معينة، و التعرف على حقيقتها في أرض الواقع".⁽³⁾

- الأدوات المساعدة:

إن طبيعة البحث هي التي تحدد المنهج، و الأسلوب و الأدوات المساعدة، لذا فقد كان من الأنسب أن نعتمد على المقابلة و الملاحظة، للحصول على إجابات عن الأسئلة التي نصوغها وفقا لما يلي:

- يجب أن تتعلق بموضوع البحث و عدم خروجها عن إطاره.
 - صياغة أسئلتها في حدود المعقول حتى لا تثير ملل المبحوثين.
 - صياغة الأسئلة بأسلوب بسيط و واضح.
 - الابتعاد عن الأسئلة التي لا علاقة لها بموضوع الدراسة.
 - الابتعاد عن الأسئلة الإيحائية.
- و المقابلة هي: "تفاعل لفظي بين الباحث و المبحوث، أو المبحوثين لتحقيق هدف معين".⁽⁴⁾

(1)- رشيد زرواني، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة، الجزائر، 2002، ص 118.

(2)- محمد الغريب عبد الكريم، البحث العلمي، التصميم و المناهج و الإجراءات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1982، ص 97.

(3)- Www.hrm-group.com.1997.

(4)- عبد الحميد محمد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط 1، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص 292.

و في هذه الدراسة، سنوظف المقابلة للتعرف على أبعاد الدراسة، و التعمق فيها أكثر و لضمان الحصول على إجابات موضوعية.
و هي نوعان:- مقننة: و هي المقابلة التي تحدد أسئلتها مسبقا.
- غير مقننة: حيث يترك للمبحوث الحرية في التعبير عن آرائه، مع عدم الخروج عن إطار المقابلة.
و نحن في دراستنا هذه سنعتمد على المقابلة المقننة.

عينة البحث

و يركز البحث على جانب تطبيقي، يعد بمثابة السند الميداني للدراسة، يعتمد على مجتمع بحث موضوعه أسر الإعلاميين الجزائريين.
و اعتمدنا على عينة قصدية تتكون من 100 مفردة، و هي تشمل 20 رئيس تحرير، 30 رئيس قسم، و 50 صحفيا.
و لقد اخترت مفردات العينة و حددتها وفقا لشروط إجرائية رأيت أنها تستجيب للغاية العلمية المرجوة، و تتوافق و خصوصيات المجتمع الجزائري ككل. و من بين الشروط التي يجب توفرها في مفردات العينة المختارة: قدرة المبحوث على القراءة و الكتابة، و هذا حتى يتمكن من الإجابة على أسئلة المقابلة بالاستمارة، حيث أن توفر هذا الشرط يسمح باختيار المبحوثين الذين يملكون القدرة على فهم أهمية الاتصال الشخصي، و دور وسائل الإعلام و مكانتها في حياتهم الاجتماعية. هذا ما دفعنا بالدرجة الأولى إلى اختيار هذه العينة، إذ سنحاول الاطلاع على طبيعة العلاقة التي تجمع بين أفراد الأسر المبحوثة في ظل تعرضهم للوسائل التكنولوجية المتوفرة لديهم.

تحديد المصطلحات

الأزمة:

المعنى اللغوي للمفهوم: تعني في قاموس الصحاح: "الشدة أو القحط"، أما في قاموس "المصباح المنير" فتعني: المأزم: و يعني " ضيق المجال و عسر الخلاص منه".⁽¹⁾

و يعرفها قاموس " هيريتاج" بأنها تعني " حالة خطيرة و حاسمة أو نقطة تحول".

المعنى الاصطلاحي للمفهوم: حسب الباحث " محمد رشاد الحملاوي":

" هي خلل يؤثر تأثيرا شديدا على المنشأة، كما أنها تهدد الافتراضات الرئيسية التي تقوم عليها المنشأة، و هذا يعني أن الأزمة في جوهرها تهديد مباشر و صريح لبقاء المنشأة و استمرارها".⁽²⁾

حسب تعريف الباحث " جوناثان روبرت": " هي مرحلة الذروة في توتر العلاقات في بنية إستراتيجية وطنية أو إقليمية أو محلية".⁽³⁾
و تعرفها دائرة معارف العلوم الاجتماعية: " هي حدوث خلل خطير و مفاجئ في العلاقات بين شيئين".

و يقدم " وليم كونت" التعريف الآتي للأزمة: " هي تلك النقطة الحرجة و اللحظة المناسبة التي يتحدد عندها مصير تطور ما".
و يعرفها " ادغار موران" على أنها: " حالة من التردد و الغموض، و في الوقت ذاته اختلال ينجم عنه الشك و الارتياب".⁽⁴⁾

الاتصال الشخصي:

" هو الاتصال مع شخص أو أكثر من شخص، و هذا يشير إلى الاتصال مع الأصدقاء أو يشير إلى الاتصال داخل قاعة الاجتماعات مليئة بالناس".⁽⁵⁾

(1)- محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، دار الفكر العربي، بيروت، 1967، ص 15.

(2)- محمد رشاد الحملاوي، إدارة الأزمات، تجارب محلية و عالمية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1993، ص 03.

(3)- د.أديب خضور، الإعلام و الأزمات، ط1، دار الأيام للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 1999، ص 07.

(4)- Edgar Morin, pour une crisiologie, communication, n 25, paris, seuil, 1976, p 149.

(5)- د. فؤادة عبد المنعم البكري، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2005، ص 10.

يعرفه " جيرالد ميلر": " هو جلسة تعقد من عدد صغير نسبيا من القائمين بالاتصال (غالبا ما يكون شخصين)، و يتوافر فيه اتصال الوجه للوجه، و الحد الأقصى من قنوات الإحساس، مع وجود الفرص المتاحة لحدوث رجوع الصدى السريع".⁽¹⁾

" و يسمى الاتصال المواجهي- المباشر- و الاتصال وجها لوجه، و في بعض الدراسات يصطلح عليه الاتصال الإنساني، و معناه الاتصال الذي يحدث بين فرد و فرد، أو بين فرد و مجموعة من الأفراد، أو بين مجموعة من الأفراد فيما بينهم. إذ يتم تبادل المعلومات و الأفكار و الأخبار بواسطة الرموز اللفظية (اللغة- الكلمة- الصوت)، و غير اللفظية (الإشارات المختلفة- الحواس الخمس)، و بدون استعمال وسائل تقنية كوسائل الاتصال الجماهيرية".⁽²⁾

و يعرف الاتصال الشخصي: " هو اتصال ذو اتجاهين، يحدث وجها لوجه بين فردين، و هذا الاتصال يرتبط بالصفة الشخصية التي تميز طبيعة هذا الاتصال، لذلك فإن الصفات الإنسانية مثل: الشعور بالحب أو الكره أو الغضب تؤثر على الاتصال الذي نقيمه مع الآخرين".⁽³⁾

التكنولوجيا الحديثة:

حسب الدكتور " محمد شطاح": " هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الرسائل و النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري، الشخصي، التنظيمي، الجمعي أو الواسطي، و التي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة و المكتوبة أو المصورة، أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، و نقلها من مكان لآخر و تبادلها، و قد تكون تلك التقنيات آلية أو يدوية أو إلكترونية حسب مرحلة التطور التاريخي".⁽⁴⁾

و إثر أعمال المؤتمر العلمي الأول للأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام فقد حدد مفهوم التكنولوجيا بأنه: " متابعة استخدام معطيات العصر من وسائل و أجهزة و مبتكرات، و تطبيق استخداماتها الحديثة، و الاستفادة منها في شتى مناحي الحياة

(1)- د. فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سبق ذكره، ص 32.

(2)- خلاص دحمان، الاتصال الشخصي و دوره في تحقيق التواصل الإنساني في المجتمع الجزائري، رسالة ماجستير في قسم علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، ص 21.

(3)- Www.Faculty.ksu.Edu.sa.

(4)- د. محمد شطاح، البث التلفزيوني بواسطة الأقمار الصناعية و التكنولوجيات الجديدة، المجلة الجزائرية للاتصال، معهد علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، العدد 15، جانفي، جوان، 1997، ص 256

الإنسانية، بما في ذلك تأثيراتها في مجال المعلومات و الاتصال الإعلامي بمختلف وسائله و قنواته و أجهزته".⁽¹⁾

و يعرفها " محمد عطية خميس " بأنها: " العلم الذي يعنى بعملية التطبيق المنهجي للبحوث و النظريات، و توظيف عناصر بشرية و غير بشرية في مجال معين، لمعالجة مشكلاته، و تصميم الحلول العلمية المناسبة لها، و تطويرها، و استخدامها و إدارتها و تقويمها لتحقيق أهداف محددة".⁽²⁾

و يرى " عادل سلامة " أن التكنولوجيا: " هي التطبيق المنظم للمعرفة، و العلوم الأخرى المنظمة، في مجال معين، أو التطبيق العلمي الذي يتعلق بالعلوم الطبيعية بهدف الحصول على نتائج علمية محددة، بمعنى أنها الجانب التطبيقي للمعرفة و النظريات العلمية لتحقيق أهداف محددة".

كما يرى آخرون أنها: " العلاقة بين الإنسان و المواد و الأدوات كعناصر للتكنولوجيا، و أن التطبيق التكنولوجي يبدأ لحظة تفاعل هذه العناصر معا".

و تعرفها " كوثر كوجك " على أنها: " جهد و فكر إنساني، و تطبيق المعلومات و المهارات لحل مشكلات الإنسان، و توفير احتياجاته و زيادة قدراته".

تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

يرى " معالي فهمي حيزر " أنها: "التكنولوجيات التي تتعلق بالنشاطات المرتبطة بتصنيع واستعمال أجهزة الإعلام الآلي والاتصالات، فهي تجمع نشاطات التصنيع المتمثلة في العتاد الإلكتروني، عتاد الإعلام الآلي و الاتصالات و خلق المحتويات بالنسبة لمواقع الإنترنت وتدفقات المعلومات وتعددتها، والخدمات المرتبطة بهذه التقنيات (الاتصالات اللاسلكية خدمات الإعلام الآلي ومعالجة المعلومات...)، والمتاجرة بها و إنجاز البرمجيات".

وتعرف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بأنها: " تشير إلي جميع أنواع التكنولوجيات المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بكثرة في مجال الاتصالات".

(1)- أعمال المؤتمر العلمي الأول للأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام، الفضائيات العربية و متغيرات العصر، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005، ص 11.

(2)- [http:// salahagag.jeeran.com.2009](http://salahagag.jeeran.com.2009)

و هناك تعريف آخر "هاربرسيمون" " Herber simon " الحائز على جائزة نوبل الاقتصادية سنة 1978 حيث يرى أن: " تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تساعد على جعل كل معلومة مسموعة أو رمزية أو مرئية أو تقرأ على الحاسوب أو الكتب أو المذكرات، تخزن في مذكرات إلكترونية".⁽¹⁾

يبدو أن هاربر سيمون يربط تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بكل ما هو إلكتروني، و هو يركز على المعلومة بمختلف أنواعها، بحكم صدارتها في الوسائل الإلكترونية.

(1)-<http://www.startimes2.com.2009>.

الفصل الأول:

أزمة الاتصال الشخصي

الفصل الأول: أزمة الاتصال الشخصي مدخل:

يعتبر موضوع الاتصال بمفهومه الواسع و الشامل نقطة الانطلاق الرئيسية لفهم أفضل لوظيفة الإعلام في المجتمع، إذ يعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني، و لقد بدأت عملية الاتصال باستخدام الإشارات و دقات الطبول و النيران و الرقص كلغة مشتركة للتفاهم بين الناس ، ثم تطورت العملية الاتصالية لتستخدم الكلمة المنطوقة، فالمكتوبة، ثم تطورت أكثر لتصل إلى استخدام الوسائل التكنولوجية.

و إذا سئل أي إنسان عن النشاطات التي يقوم بها يوميا، فإن إجابته ستكون في كل الأحوال و أيا كانت مكانته و أيا كانت ظروفه الصحية و المادية، تدور حول استقبال اتصال أو إرسال اتصال بالكلام أو المشاهدة، أو الاستماع أو القراءة أو الكتابة،.. الخ، و كلها نشاطات اتصالية بين طرفين أو أكثر، بغض النظر عن نوع الاتصال الذي يقوم به، فالاتصال حسب الباحث " هوغ" يعد من الأركان الأساسية و المحورية في الحياة الاجتماعية، فهو يشكل جزءا من ديكور الإنسان، إلا أن هذا الديكور عرف تطورات عدة مع مرور الزمن، و يؤكد التاريخ الإنساني على أن الاتصال أعتمد- في بداية الأمر- على التعبير الشفوي، و على الجوانب المتصلة بحركات الجسم بغية توصيل المعاني و العواطف و الانفعالات. و منذ القدم حاول الإنسان كشف أسرار الطبيعة المادية و المجردة، و لم تكن محاولاته عابرة أو فاشلة، بل تجاوزت الخيال المجرد و وصلت إلى مرحلة التجربة و التكنولوجيا. و الحقيقة أن الاتصال الفعال يستلزم توافر عدة عوامل، ما نريد أن نؤكد هنا، أنه إذا نظرنا إلى مسألة الاتصال نظرة تحليلية، فإنه لا يمكننا الاعتراف من جهة بنقص في الاتصال بصفة عامة، و من الجهة الأخرى، يجب أن نعترف بنقص في الاتصال الشخصي، بخاصة عندما يحاط الإنسان بوسائل الاتصال و الإعلام الجديدة.

و قبل البدء في تقديم أهم التعريفات الخاصة بالاتصال الشخصي، لابد من التطرق أولا إلى الاتصال بشكل عام.

I: ماهية الاتصال و الاتصال الشخصي

المبحث الأول: مفهوم الاتصال، أشكاله، عناصره و وظائفه
أ: مفهوم الاتصال

التعاريف اللغوية للاتصال:

كلمة " اتصال" في اللغة الأجنبية "communication" هي ترجمة للكلمة اللاتينية "communis" و التي تعني " الشيء المشترك"، و من هذه الكلمة اشتقت كلمة "commune" التي كانت تعني في القرنين العاشر و الحادي عشر " الجماعة

المدنية" بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا و إيطاليا، قبل أن تكتسب الكلمة المغزى السياسي و الأيديولوجي فيما عرف بـ "كومونة باريس" في القرن الثامن عشر، أما الفعل اللاتيني لجذر الكلمة "communicare" و نجدها أيضا بصيغة "communicate". فمعناه "يذيع أو يشيع"، و في معنى آخر: "يذيع عن طريق المشاركة".⁽¹⁾

الاتصال لغة:

كلمة "اتصال" في اللغة العربية تعني: التواصل، و يقال: واصل و تواصل على وزن "فاعل" و "تفاعل"، و مصدره "وصل" و "مواصل"، و المراد من الفعل: "تواصل": أي شارك في الفعل، و المشاركة تكون بين طرفين أو أكثر، و نقيض "تواصل": تهاجر و تنافر و تقاطع.⁽²⁾

و هذه المعاني و المفردات في أبعادها تحمل تفسيرات التفاعل و المشاركة، فالمشاركة هنا تصبح ميزة فعالة من ميزات الاتصال، فعندما تنقل أفكارا و معان و معارف و خبرات معينة و بصورة تبادلية، فإننا نقيم روابط اتصال مشتركة و يصبح القائم بالاتصال و المستقبل مشتركين و يتبادلان الأدوار في عملية الاتصال.

و تذكر الباحثة "شاهيناز طلعت" أن الاتصال "communication" كلمة مشتقة من كلمة "communis"، و معناها الشيء المشترك، و نحن عندما نقوم بعملية الاتصال، فإننا نحاول أن نوجد نوعا من المشاركة مع شخص آخر، أي أننا نحاول أن نشاركه في المعلومات أو الفكر أو الاتجاهات.⁽³⁾

و الفرق بين "اتصل" و "تواصل" كما جاء في معجم اللغة العربية هو أن "اتصل" تعني وصل شيء بشيء آخر، و هو ما يقابله باللغة الانجليزية "to be connected"، أما "تواصل" فتدل على العلاقة المتبادلة بين طرفين في الاتصال "to be interconnected".⁽⁴⁾

إذا تعمقنا في هذين المعنيين، نجد أنه في المعنى الأول هنالك رغبة عند أحد الطرفين في الاتصال مع الطرف الآخر، و قد يستجيب الطرف الآخر مع تلك الرغبة، و قد يرفض الاستجابة. أما في المعنى الثاني، فإن التفاعل يكون من كلا الطرفين، و عليه تكون الرغبة متبادلة.

(1)- محمد جاسم فليحي الموسوي، نظريات الاتصال و الإعلام الجماهيري، الأكاديمية المفتوحة في الدنمارك، سلسلة محاضرات نشرت على موقع: www.ao.accademy.org.

(2)- مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2004، ص 08.

(3)- شاهيناز طلعت، وسائل الإعلام و التنمية الاجتماعية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1980، ص 07.

(4)- مجد الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 08.

لقد اهتم العلماء العرب منذ عهود مضت بالاتصال و أعطوه تعريفات و مفاهيم و إن اختلفت اصطلاحاتها اللغوية، إلا أنها تدل بالمفهوم المعاصر دلالة واضحة على الاتصال، و بما أن هؤلاء العلماء لم تكن في أزماتهم وسائل الاتصال الحديثة قد ظهرت بعد، فإن اهتمامهم بالاتصال و أهميته كان يراد منه تحقيق التواصل الإنساني بتوفر عناصر معينة تناولها العرب في البلاغة و البيان، و هي تجعل من الاتصال الشخصي خاصة أداة لذلك.

و يعتبر "أبو عثمان عمر بن بحر الجاحظ" أبرز هؤلاء العلماء الذين أعطوا تعريفا للاتصال و العناصر التي يقوم عليها، إذ استعمل هذا العالم لفظ "البيان" و هو ما يقابله اليوم "الاتصال"، و يقول في كتابه "البيان و التبيين": "البيان اسم جامع لكل شيء كشف لك قناع المعنى و هتك الحجاب دون الضمير، حتى يفضي السامع إلى حقيقته و يهجم على محصله كأننا ما كان ذلك البيان، و من أي جنس كان الدليل، لأن مدار الأمر و الغاية التي إليها يجري القائل و السامع، إنما هو الفهم و الإفهام، فبأي شيء بلغت الإفهام و أوضحت عن المعنى، فذلك هو البيان في ذلك الموضوع."⁽¹⁾

و تفسير ما جاء به الجاحظ يكون على الشكل الآتي:

- القائل: يقابله المتحدث- المرسل.
- السامع: المتلقي- المرسل إليه.
- البيان اسم جامع: الاتصال- عملية الاتصال.
- كل شيء كشف لك قناع المعنى: المحتوى أو المضمون- الرسالة.
- الدليل: الوسيلة.
- الغاية التي يجري إليها القائل و السامع الفهم و الإفهام: و يقابل ذلك الهدف من عملية الاتصال، و فيها إيصال الرسالة و التأثير و رجوع الصدى بين القائل (المتحدث) و السامع (المتلقي).
- و يرى الجاحظ أن اللسان وسيلة ضرورية للتعبير عن أقرب الحاجات.

تعريف الاتصال في الفكر الغربي:

يعرف الباحث "جورج لندبرج" كلمة "اتصال" على أنها "تستخدم للإشارة إلى التفاعل بواسطة العلامات و الرموز، و هذه الرموز قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، و إن السلوك الناتج عن هذا التفاعل قد لا يحدث لمجرد تعرض الفرد للرمز، بل لابد من تهيئة الفرد الذي يقوم بالاستجابة ليتقبل المنبه بشكل معين."⁽²⁾

(1)- صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق، الأردن، 1999، ص 54.

(2)- جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، 1978، ص 50-51.

يقصد الباحث غير هذا التعريف أن الاتصال لا يحدث بمجرد التعرض للرسالة التي تحملها الرموز و العلامات، أي كي يحدث التفاعل بين المرسل و المتلقي، يجب الاهتمام أولاً بالمتلقي، و ذلك بمراعاة مدى اهتمامه و فهمه للرسالة التي يريده المرسل أن يتفاعل معها و يستجيب إليها.

و في رأيي يهدف هذا الرأي إلى الاتصال الفعال الذي ينتج من خلاله التفاعل و الاستجابة القويين بين المرسل و المتلقي.

أما "فلويد بروكر" فيعرف الاتصال بأنه: "عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر".⁽¹⁾

و يعرف الباحث "كارل هوفلاند" الاتصال بأنه: "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين".⁽²⁾

على ما يبدو، كلا التعريفين يؤديان إلى نفس المعنى، حيث ذكر "بروكر" أن عملية الاتصال تنقل مهارة أو حكمة إلى المرسل إليه، و بدوره "هوفلاند" أجزم أن عملية الاتصال تهدف إلى تعديل السلوك عبر الرموز التي ترسلها. و بالتالي فإن المهارة و الحكمة تهدف أيضا إلى تعديل السلوك.

عرفه الباحث "ويليام سميث" بأنه: "السلوك و الخبرات الخاصة بالكائنات و التي تتضمن خلق المعاني، و الاتصال بصيغة الجمع، يعني عملية نقل المعلومات، أما الاتصال في صيغة المفرد، فيعني رسم عمليات خلق المعاني بين الكائنات".⁽³⁾ و يعرفه الدكتور "محمود عودة": "الاتصال هو العملية الاجتماعية الأساسية التي لطالما كانت المعاني و الأفكار التي تنتقل بواسطتها مؤثرة".

و حسب البروفيسور "علي محمد شمو": "الاتصال هو المجال الواسع لتبادل الحقائق و الآراء بين الناس، فهو شكل من التفاعل الذي يحدث من خلال الرموز، و هذه الرموز قد تكون حركة بدنية أو صورة أو شفافية أو حرفية أو منطوقة، أو أي رمز آخر، يمكن أن يعمل كمحرك لاستجابة سلوكية قد لا يحركها الرمز نفسه في غياب ظروف خاصة للشخص المتلقي".⁽⁴⁾

(1)- محمد سيد فهمي، "تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية"، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2006، ص 23.

(2)- جيهان أحمد رشتي، مرجع سبق ذكره، ص 50.

(3)- د. فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.

(4)- بروفييسور علي محمد شمو، الاتصال الدولي و التكنولوجيا الحديثة، ط1، مكتبة الإشعاع الحديثة، الاسكندرية، 2004، ص 26.

من الواضح جدا من هذا التعريف، أنه لابد من توفر ظروف خاصة لم يتطرق إليها البروفيسور، تمكن الرمز المرسل عبر عملية الاتصال من التأثير على المتلقي، و هذا ما يسمى بالتفاعل بين المرسل و المرسل إليه. و يا حبذا لو كشف لنا الباحث عن بعض تلك الظروف التي ربط حضورها بحدوث الاستجابة السلوكية أو عدم حدوثها. و يرى " ليلاند براون" بأنه: " نقل و تلقي الحقائق و الآراء و الشعور و الاتجاهات، و الإحساس و طرق الأداء و الأفكار بواسطة رموز".⁽¹⁾ و يعرف " دومينيك فولتن" الاتصال بأنه: " أحد أبرز رموز القرن العشرين، و هدفه الأمثل الذي هو تقريب الناس و القيم و الثقافات يعوض عن مساوئ و سلبيات عصرنا، و هو أحد محصلات حركة التحرر، و قد رافق تطوره المعارك من أجل الحرية و حقوق الإنسان و الديمقراطية".⁽²⁾ و يعرفه " مارتن أندرسون": " هو العملية التي نفهم من خلالها الآخرون و يفهموننا".

يبدو أن تعريفي كل من " دومينيك فولتن" و " مارتن أندرسون" للاتصال متقاربين نوعا ما. فبما أن هدف الاتصال هو تقريب الناس بعضهم إلى بعض، فإنه بالضرورة يكون فعالا في فهم الآخرين لنا و فهمنا لهم. و يرى " دونيس ماكويل": " أن فعل الاتصال عادة يشير إلى حدوث حدث "action"، و هو إرسال رسائل عن أشياء معينة إلى شخص ما يكون هو المستقبل".⁽³⁾

و من أبرز التعريفات، لدينا تعريف " أرسطو" الذي يرى أن عملية الاتصال تحتوي على ثلاثة عناصر:

- 1- المتحدث.
 - 2- ما يقوله المتحدث.
 - 3- الجمهور متلقي الرسالة.
- حيث كان "أرسطو" يرى أن هدف الاتصال هو البحث عن كل الوسائل المتاحة

(1)- د. محمد مزيان، مدخل إلى نظريات الاتصال المعاصرة، ط1، منشورات دار لالة سكيانة، الجزائر، 2002، ص 41.

(2)- د.مي العبد الله سنو، الاتصال في عصر العولمة، الدور و التحديات الجديدة، الدار الجامعية للطباعة و النشر، بيروت، 1999، ص 29.

(3)- Denis Mcqcil, communication : aspects of modern society, 2nd edition,(London, new-york)/ Longman, 1982, p 02.

للإقناع، و كان الهدف الأساسي للاتصال من وجهة نظر أرسطو هو الإقناع، يعني تحويل المستقبل إلى وجهة نظر المتحدث.⁽¹⁾
تطرق أرسطو من خلال تعريفه للاتصال، إلى أهم العناصر الاتصالية بما فيها: المرسل، الرسالة و المتلقي، و لكنه أهمل جانبا مهما في العملية الاتصالية، ألا و هي الوسيلة التي يتم عبرها الاتصال، سواء كانت مقروءة أو مسموعة، أو مباشرة وجهًا لوجه، على عكس الباحثين الذين سبق أن تطرقنا إلى تعاريفهم، حيث تطرق أغلبهم إلى وسيلة الاتصال مبرزين مدى أهميتها في العملية الاتصالية.

تعريف إجرائي للاتصال:

على ضوء ما سبق ذكره، يمكننا أن نقدم تعريفا إجرائيا للاتصال، و هو كالآتي:
"الاتصال هو عملية نقل الأفكار و المشاعر و الرغبات بين شخصين أو أكثر عبر وسيلة اتصالية، لا يهم إن كانت مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو وجهًا لوجه، بهدف التأثير عليهم، و أيضا هو عملية نقل معلومات و مشاعر و رغبات، و عليه، هو التفاعل بواسطة الرموز و الإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكا معينا عند المتلقي".

ب: أشكال الاتصال

تتعدد أشكال الاتصال و تختلف حسب الأنماط التي حددها بعض الباحثون، لذا سنحاول تقديم أهم الأشكال المتداولة في وسط البحث العلمي:

1- الاتصال الذاتي: " هو ذلك النوع من الاتصال الذي يحدث داخل الفرد حينما يحدث نفسه، و هو غالبا ما يتضمن أفكاره و تجاربه و مدركاته. فالفرد قد يتناقش مع نفسه إذا كان يقرأ كتابا أو يشاهد برنامجا تلفزيونيا، و يعتبر فهم هذه العملية التي تحدث بين الفرد و ذاته أساس فهم عملية الاتصال.⁽²⁾

2- الاتصال الشخصي: يقصد به تبادل المعلومات و الأفكار و المهارات و الاتجاهات.. الخ، و التي تتم بين الأفراد بطريق مباشر دون استخدام وسائط بينهم، و لذلك يصبح أحدهم مرسلا و الآخر مستقبلا، فهو يعتمد على المقابلة المباشرة، أو ما يسمى الاتصال وجهًا لوجه، و لذلك عدد المشتركين في هذا الاتصال يكون محدودا و يطلق عليه "الاتصال المحدود"، و من أمثله الاتصال الشفهي بين أفراد العائلة

(1)- أرسطو طاليس، السياسة، ترجمة: أحمد لطفي السيد، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1979، ص 24.

(2)- د. فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سبق ذكره، ص 10.

الواحدة" الجيرة، الأصدقاء"، و يمتاز هذا النوع من الاتصال بالآتي:

- أن اتجاه انتقال الرسالة هنا في اتجاهين.
 - القدرة على اختيار المستقبل.
 - القدرة على الاستعلام عن تأثير الرسالة لدى المستقبل.
 - تأثيره قوي في المستقبل.
 - درجة عالية من المرونة.
 - العفوية و التلقائية غير المقصودة.
- و نظرا لأهمية هذا النوع من الاتصال، و لدوره الفعال في تعزيز العلاقات ما بين الأفراد، و خاصة داخل الأسرة الواحدة، اخترناه ليكون موضوع بحثنا، و سنحاول إبراز المكانة التي يحتلها، رغم كل المعوقات.

3- الاتصال الجمعي: يحدث بين مجموعة من الأفراد حيث تتاح فرص المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي، و هو يشمل: المحاضرات، الندوات، الخطب، الأمسيات الثقافية و المسرح.

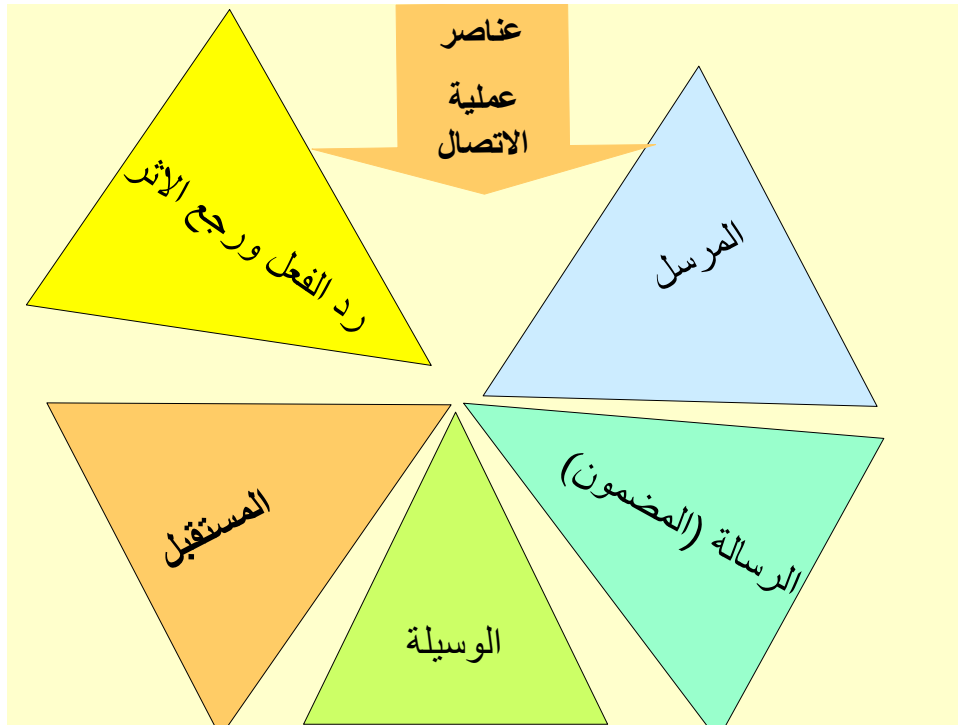
4- الاتصال الجماهيري: هو عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل: الصحف و الإذاعة بشقيها (مسموعة و مرئية).
كما يعرف الاتصال الجماهيري، بأنه بث رسائل واقعية أو خيالية على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و الثقافية... الخ، و ينتشرون في مناطق جغرافية متفرقة.

ج/ عناصر الاتصال و وظائفه:

سننظر في الجزء الأول من هذا العنصر إلى عناصر الاتصال و وظائفه، قصد تحليل عناصر العملية الاتصالية و في الجزء الثاني سنتناول وظائف الاتصال.

* تشمل عناصر عملية الاتصال خمسة نقاط و هي:
المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة، رجع الصدى.

شكل رقم 1: عناصر عملية الاتصال



ج1): **المرسل:** و هو مصدر الرسالة الإعلامية أو الاتصالية ، قد يكون متحدثا في الإذاعة أو التلفزيون، أو محررا في صحيفة، كما قد يتحدث إليك مباشرة (وجهها لوجه)، و على المرسل أن ينتبه إلى بعض المعوقات المتعلقة به، سواء كانت نفسية أو اجتماعية، و تكون هذه المعوقات حائلا دون وصول الرسالة في شكلها المتوخى، و من أبرز هذه المعوقات:

- قصور القدرة على الصياغة الواضحة للرسالة.
- قصور تخطيط الاتصال، ذلك أن الاتصال يهدف أساسا إلى التأثير على المتلقي، و كي يستطيع التأثير لابد من تخطيط عملية الاتصال، و من أبرز عناصرها: اختيار أفضل توقيت لإرسال الرسالة و معرفة المنافذ المناسبة للإقناع.⁽¹⁾

(1)- مصطفى مجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، 1999، ص 151- 155.

- ج2): **المتلقي:** قد يكون فردا أو عدة أفراد في مجموعة أو مجموعات، أو قد يكون جماهير وطن بأكمله، كمستمعي الراديو أو مشاهدي التلفزيون.
- ج3): **الرسالة:** هي الشكل و المضمون اللذين هما مادة الاتصال.
- ج4): **الوسيلة:** هي التي عن طريقها يتم نقل الرسالة، سواء كانت مقروءة، أو مسموعة، أو مرئية أو مباشرة وجهها لوجه بين المرسل و المتلقي.⁽¹⁾
- ج5): **رجع الصدى:** يمثل رد الفعل من قبل المتلقي نتيجة تلقيه للرسالة الاتصالية.
- *وظائف الاتصال:**

- للاتصال عدة وظائف تختلف باختلاف المجتمعات، كما قد تكون مجتمعة في مجتمع ما، و أبرز هذه الوظائف:
- الوظيفة الاجتماعية: ذلك أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي، تقوم بنقل معلومات و تهدف إلى تغيير السلوك الإنساني. و الاتصال أداة فعالة في تكوين العلاقات الإنسانية.⁽²⁾
 - الوظيفة السياسية: حيث يساهم الاتصال في تشكيل الرأي العام، كما يسهل عملية الاتصال بين الحاكم و المحكوم.
 - الوظيفة التنقيفية: فالاتصال بمختلف أشكاله يزود أفراد المجتمع بأخبار و معارف و معلومات.⁽³⁾
 - الوظيفة التعليمية: فالاتصال يساهم في نقل المعارف و العلوم و التراث من جيل إلى جيل، مما يساعد على تواصل الخبرات في المجتمع.

(1)- صالح خليل أبو أصبع، الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة، ط 5، دار مجدلوي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 15.

(2)- جمال العيفة، مرجع سبق ذكره، ص 43.

(3)- جمال العيفة، مرجع سبق ذكره، ص 44.

المبحث الثاني: الاتصال الشخصي، عناصره وأهميته

بعد التعرض لمفهوم الاتصال في المبحث الأول، سنحاول في هذا المبحث التعمق أكثر في الموضوع الذي نحن بصدد دراسته، وذلك بالتطرق إلى مفهوم الاتصال الشخصي، وعناصره وأهدافه.

أ) مفهوم الاتصال الشخصي:

عرفه كل من "ويليام سن" و"سميث" من خلال تحليل عناصر المصطلح، فذكروا أن "interpersonal communication":
"inter": وتعني: "بين"، الاتصال يحدث بين الناس عادة، ولكي يتضح المعنى يتطلب هذا موقفا اجتماعيا أو سياسيا، والوحدة الاجتماعية المصغرة لذلك هي: فردين، أو الزوجين.

كلمة "personal": كما يذكر الباحثين اشتقت من اللفظة اللاتينية "persona" و تعني قناع أو تنكر "mask".

كما تعني كلمة "person" في النظريات الاجتماعية المعاصرة "مفهوم الدور، سواء كان هذا الدور هو الدور الاجتماعي أو الدور النفسي، وهو الدور الذي يقوم به الناس عادة في أي موقف من المواقف الاجتماعية. وتعني كلمة "الدور" في نظريات التفاعل الرمزي: الدور الاجتماعي المرسوم، أي مجموعة السلوكيات الخاصة و المرتبطة بمجموعة من الوظائف الخاصة داخل المجتمع، و يمكن للشخص الواحد أن يقوم بأكثر من دور".⁽¹⁾

و يعرف الاتصال الشخصي أيضا: "هو الاتصال مع شخص أو أكثر من شخص، و هذا يشير إلى الاتصال مع الأصدقاء أو يشير إلى الاتصال داخل قاعة الاجتماعات مليئة بالناس".⁽²⁾

و حسب تعريف "جيرالد ميلر" للاتصال الشخصي: "هو جلسة تعقد من عدد صغير نسبيا من القائمين بالاتصال (غالبا ما يكون شخصين)، و يتوافر فيه اتصال الوجه للوجه و الحد الأقصى من قنوات الإحساس، مع وجود الفرص المتاحة لحدوث رجع الصدى السريع".⁽³⁾

لقد وفق الباحثين من خلال التعريف الأول للاتصال الشخصي في تحليل عناصر المصطلح، حيث تطرقا إلى مصدره، مبرزين المعنى الأصلي لهذا المصدر، و لكنهما للأسف الشديد لم يتعمقا كثيرا في مفهوم الدور الذي حاولا ربطه بعملية الاتصال الشخصي، كما لم يبرزوا نوعية القناة المستخدمة في هذا النوع من الاتصال،

(1)- د. فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سبق ذكره، ص 32.

(2)- د. فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سبق ذكره، ص 19.

(3)- د. فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سبق ذكره، ص 32.

أي لم يتطرقا إلى التبادل اللفظي للرموز بين المتصلين ببعضهم البعض. ويعرفه الباحث " خلاص دحمان": " هو الاتصال الذي يحدث بين فرد و فرد، أو بين فرد و مجموعة من الأفراد، أو بين مجموعة من الأفراد فيما بينهم، إذ يتم تبادل المعلومات و الأفكار و الأخبار بواسطة الرموز اللفظية (اللغة، الكلمة، الصوت)، و غير اللفظية (الإشارات المختلفة، الحواس الخمس و بدون استعمال وسائل تقنية كتلك التي نقول عنها وسائل الاتصال الجماهيرية). و يحدث الاتصال الشخصي في اتجاهين، حيث يكون فيه فعل و رد فعل (تفاعل)، و مشاركة تسمح للمرسل بمعرفة رجوع الصدى، و للمتلقى بمعرفة الغرض من الاتصال حسب طبيعة العلاقة الموجودة بين الطرفين أو تلك التي تنشأ من عملية الاتصال".

"و يعتبر الاتصال الشخصي من حيث الفعالية أفضل أشكال الاتصال، ذلك أنه يوفر للقائم بالاتصال فرصة التعرف الفوري المباشر على مدى تأثير رسالته على المتلقي سلبيًا أو إيجابيًا".⁽¹⁾

و يعرف "ميرتون" Merton الاتصال الشخصي بأنه: " اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال و المتلقي، تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل و اتجاهاته".⁽²⁾

و يرى " دين بارنلاند" Dean Barnland أن الاتصال الشخصي: " هو تفاعل الأفراد وجهًا لوجه من خلال التبادل اللفظي و غير اللفظي للرموز في المواقف الاجتماعية غير الرسمية".⁽³⁾

أما " بورمان أرنست" Ernest G. Bormann، و " بورمان نانسي" Nancy Bormann فيوسعان نظرتهم لمفهوم الاتصال الشخصي ليشمل مجموعة من الأشخاص، يكون عددهم قليلًا، حيث يعرفانه بأنه: " حوار بين عدد صغير من الأشخاص المتصلين مباشرة ببعضهم لتحقيق أهداف معينة".⁽⁴⁾

(1)- خلاص دحمان، الاتصال الشخصي و دوره في تحقيق التواصل الإنساني في المجتمع الجزائري، دراسة تحليلية لواقع الاتصال في الأسرة الجزائرية، رسالة ماجستير في قسم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، ص 21.

(2)- عاطف عدلي العبد، المداخل الأساسية لدراسة علم الاتصال، الجزء الأول، كلية الإعلام، جامعة الجزائر، القاهرة، 1988، ص 83.

(3)- وليد وادي النيل مسعود حجازي، علاقة الاتصال الشخصي بين المراهقين بالمعرفة من الصحف، دراسة مسحية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإعلام و ثقافة الطفل، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، 2000، ص 50- 51.

(4)- Ernest.G.Bormann, Nancy Bormann, "New York: Harper and row publisher, 1986, p 114- 115.

حقيقة قد يحدث الاتصال الشخصي بين مجموعة من الأشخاص المتصلين وجها لوجه ببعضهم البعض (حسب التعريف الأخير)، و لكن عدد هذه المجموعة قد لا يكون دائما صغيرا، و قد يكون صغيرا ثم يتحول إلى كبير، كما لا يقتصر الاتصال الشخصي على الجماعة فقط، و أساس حدوثه هو توفر شخصين. أما " محمد عودة" فيعرف الاتصال الشخصي في شكله بأنه: " عملية تبادل المعلومات و الأفكار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة، و في هذه العملية، يمثل أحد الشخصين دور المرسل، بينما يمثل الآخر المستقبل".⁽¹⁾ يبدو جليا أن محمد عودة قدم تعريفا مبسطا و شاملا للاتصال الشخصي. و يعرف أحد الباحثين الاتصال الشخصي من خلال ذكر مميزاته و خصائصه، فيذكر أن: " الاتصال الشخصي يتم بين الجماعات الصغيرة، حيث يعرف الناس بعضهم بعضا، فيتناقشون و يتبادلون الرأي و المشورة، و يدركون انطباعات أحاديثهم على بعضهم البعض، و الاتصال الشخصي يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة على ضوء رجوع الصدى من المستقبل إلى المرسل، كما يتميز بوجود الطابع المواجهي و صفة التخاطب".⁽²⁾

التعريف الإجرائي للاتصال الشخصي:

" الاتصال الشخصي هو عملية نقل و تبادل المعلومات بين الأشخاص وجها لوجه، بواسطة رموز لفظية، قصد التأثير في بعضهم البعض، و عليه فإنه يعطي فرصة أكبر للتفاهم و الوصول إلى نتائج حقيقية ملموسة".

ب) عناصر الاتصال الشخصي:

يمكن تحديد عناصر الاتصال الشخصي كما يلي:

ب1. المتصل (القائم بالاتصال): و هو الشخص الذي يقوم بفعل الاتصال، حيث يبادر بتوجيه رسالة تحمل مضامين معينة بواسطة رموز إلى المتلقي أو المتلقين، و بطريقة مباشرة، و في الزمان و المكان المحددين، و يمكن أن يكون المتصل شخصا واحدا عاديا أو شخصا يحمل صفة اجتماعية معينة، أو أكثر من شخص.⁽³⁾

ب2. الرسالة: و هي مجموعة من المعلومات و الأفكار و الآراء، و المشاعر، و المعاني، و الاتجاهات التي يريد المتصل أو يوجهها أو ينقلها عبر الرموز، بهدف الحصول على إجابة معينة، أو استجابة، أو تفاعل، أو اشتراك أو تفاهم

(1)- محمد عودة، أساليب الاتصال و التعبير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1998، ص

(2)- د. فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سبق ذكره، ص 34.

(3)- خلاص دحمان، مرجع سبق ذكره، ص 21.

حول موضوع هذه الرسالة، أو تقاسم معانيها مع المتلقي.

ب3. المتلقي: (المستقبل): و هو الفرد، أو مجموعة الأفراد الذين يتلقون رسالة معينة مباشرة من المتصل وجها لوجه، و بدون واسطة تقنية، و قد يكون المتلقي شخصا عاديا كما هو الحال في الاتصالات الشخصية اليومية التي تحدث بين الناس، في كل وقت و في كل مكان، أو كأن يكون فردا من أفراد الأسرة الواحدة، أو جماعة مهنية،..الخ، و الميزة المهمة في المتلقي هنا، هي أنه خلال عملية الاتصال يكون تارة مستقبلا و أخرى مر سلا، لأن عملية الاتصال الشخصي تتميز بأنها فعل و رد فعل.(تفاعل).

ب4. الوسيطة: (الواسطة): و تعني القناة التي يتم من خلالها نقل رسالة المتصل إلى المتلقي (المستقبل)، و هي تمثل مجموعة الرموز اللفظية (اللغة، المفردات و الصوت)، و غير اللفظية (الإشارات، الحركات الجسدية، الإيماءات و الحواس) التي يستعملها المتصل لنقل و توصيل و شرح و توضيح المعاني و الأفكار.⁽¹⁾

ب5. الهدف: (الغرض): و يعني تلك النتيجة التي يطمح المتصل الوصول إليها، و كذلك المتلقي خلال عملية الاتصال و التفاعل، فالمتصل يتوقع نتيجة معينة من خلال قيامه بالاتصال قد تتحقق كما يتوقعها، و قد تتطلب تعديلا أو تغييرا أو نقصانا، حسب نمو الرجوع الذي تتركه رسالته لدى المتلقي، الذي بدوره قد يكون له غرض من الرد، و قد يتجاوب بسرعة أو يطلب تعديلا أو توضيحا.

ب6. الأثر الاتصالي: و هو النتيجة النهائية التي تتركها عملية الاتصال، إما فور انتهاء عملية الاتصال كأن يتحقق توافق و رضا طرفي الاتصال حول أمر ما، فيشعر كلاهما بالسعادة و الطمأنينة، فتتولد مشاعر الاحترام و المودة و الحب، أو كأن يختلف الطرفان و يتخاصمان فيشعران بالغضب و القلق، فتتولد مشاعر النفور و الكراهية، أو العداوة، أو يتواعدان بقاء آخر لتحقيق أو إنهاء أمر أو تسوية شكل ما، و قد يحدث أثر بعيد المدى، كأن يحقق أحد طرفا الاتصال منفعة علمية أو تربوية، أو يكتسب تجربة و خبرة معينة.

ب7. الرجوع: (الاستجابة): و يسمى أيضا "التغذية المرتدة"، و تعني الرد الذي يجيب به المتلقي عن رسالة المتصل، و يعكس مدى تفاعله و فهمه و قبوله لمضمون الرسالة أو رفضه لها، أو طلبه مزيدا من التوضيح و الشرح و التفصيل.

و في حال الاتصال الشخصي يحدث الرجوع بواسطة الرموز اللفظية و غير اللفظية و يكون الرد فوريا و آنيا و مباشرا، مما يمنح المتصل فرصا إضافية لإعادة صياغة

(1)- صالح خليل أبو أصبع، الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة، ط5، دار مجدلاوي للنشر و

التوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 15.

و مراجعة رسالته حتى يحقق النتيجة أو الغاية التي يريدها من عملية الاتصال.
و هذا غالبا ما لا يتوفر في الاتصال الجماهيري إلا في البرامج التي تشترك الجمهور عبر الهاتف مثلا، و التي يكون الرجوع فيها أنيا، لكن لا تتوفر فيه المزايا الأخرى.
ب8. **السياق:** (بيئة الاتصال الشخصي): إن مسألة السياق بالنسبة للاتصال الشخصي، هي في غاية الأهمية و الخطورة، فالبيئة التي تجري فيها عملية الاتصال تتدخل أيضا في توجيه الرسالة، و لا بد على المتصل مراعاة الطرف الذي يحيط بعملية الاتصال.

ب9. **التشويش:** يمثل عنصر التشويش تلك المشاكل و العوائق التي تعترض كلا من القائم بالاتصال و المتلقي، فتؤثر على فعالية الرسالة و مستوى التوصيل و رد الفعل. و في الاتصال الشخصي، يتلخص عنصر التشويش في الغموض و الضعف و الخلل الذي قد يصاحب الرموز اللفظية و غير اللفظية، باعتبارها القناة و الوسيلة التي تنقل الرسالة بين المتصل و المتلقي، كما يمكن لعنصر التشويش أن يحدث على مستوى القائم بالاتصال أو المتلقي، كأن يصرف المتلقي انتباهه، أو كأن يكون حديث المتصل مملا، أو كأن يتحدث بصوت غير مسموع، و غير ذلك من الأسباب الأخرى. إضافة إلى عوامل أخرى خارجية: كالضجيج أو صوت آلة أو عربة.⁽¹⁾

ج) أهمية الاتصال الشخصي:

يعتبر الاتصال الشخصي، الأساس لأغلب العمليات الإعلامية و الاتصالية في أي مجتمع، فهو يتميز بمقدرة كبيرة على التأثير في الأفراد.
و يحصر كل من "أ. كاتز" E. Katz و ب.ف لازارسفالد Paul.f.Lazarsfeld العوامل التي تزيد من قوة الاتصال الشخصي و فعاليتها في توجيه الرأي العام في ما يلي:

ج1- من السهل أن ينصرف الفرد عن المواد الإعلامية التي لا تتفق مع آرائه و ميوله التي تنشرها أو تذيعها وسائل الإعلام الجماهيرية، بينما ليس من السهل أن ينسحب الفرد من الحديث مع زميل أو قريب أو صديق له.

ج2- يتيح النقاش المباشر مرونة أكبر في عرض وجهات النظر و التأثير في الأفراد.

ج3- من السهل تقدير رد الفعل مباشرة.

ج4- من السهل أن يقتنع الأفراد بوجهات نظر أفراد معروفين لديهم، و موضع ثقة، بينما ليس من اليسير أن يقتنعوا بما يقوله أفراد مجهولون لديهم عبر وسائل الإعلام الجماهيرية.

(1)- صالح خليل أبو أصبع، مرجع سبق ذكره، ص 16.

ج5- يستطيع القائم بالاتصال الشخصي، تحقيق أهدافه بتصرفه النموذجي مع الفرد الذي يتصل به، دون الحاجة إلى استخدام أسلوب التحريض المباشر الذي قد ينفر منه بعض الأفراد.⁽¹⁾

و فضلا عن تميز الاتصال الشخصي بالتجاوب و الحيوية و المرونة، فإنه يعطي فرصة أكبر للتفاهم و الوصول إلى نتائج حقيقية ملموسة.

فالاتصال الشخصي إذن، يؤدي إلى نتائج مفيدة في المجتمع المحلي، و لا يقتصر على الفرد أو الأسرة، بل قد يتم بين جماعة من المواطنين في شؤونهم. تتمثل أهمية الاتصال الشخصي في مجال الحياة اليومية في الأدوار التي يتم إنجازها عن طريقه، سواء داخل الأسرة، أو المدرسة، أو الجماعات الأخرى الموجودة في المجتمع.

(1)- E.Katz and Paul F.Lazarsfeld, Personal influence: the part played by people in the flow of mass communication.(Glencoe, Illinois, the free press, 1964), pp 4-9.

المبحث الثالث: مميزات الاتصال الشخصي، وظائفه، أساليبه و نماذجه

أ) مميزات الاتصال الشخصي و وظائفه:

- يتميز الاتصال الشخصي عن غيره من أنواع الاتصال الأخرى، بمجموعة من المميزات التي زادت من أهميته، و على رأسها:
- أ.1: **المرونة:** تتجلى المرونة في الاتصال الشخصي كون التأثير المرتد، أو رجع الصدى فيه كبير، ⁽¹⁾ ذلك أن رجع الصدى له دور بالغ الأهمية، حيث يحيط المرسل علما بأن رسالته قد لاقت تفسيراً، كما أنه يحقق الانسجام بين المرسل و المستقبل، و يترك للمرسل فرصة لتعديل رسالته.
 - و عليه فإن الاتصال الشخصي يتميز بصعوبة تفاديه و البعد عنه نظراً لصعوبة توقع الناس لمحتواه، و لذلك فليس من السهل أن يتجنب الفرد الحديث مع زميل أو قريب أو صديق، بعكس سهولة تجنب الاتصال بوسائل الإعلام.⁽²⁾
 - أ.2: **التلقائية:** حيث يتم الاتصال الشخصي بشكل عفوي، غير مقصود و غير رسمي، أي لا تنظمه قواعد أو سلطة.⁽³⁾
 - أ.3: **قدرته على تغيير الاتجاهات و السلوك:** يؤدي الاتصال دوراً مهماً في هذا المجال، حيث يؤكد "ويلبر شرام" أن الاتصال المباشر من شخص إلى شخص حتى في أكثر الدول رقياً و تقدماً، يحظى بالأولوية على الوسائل الجماهيرية، و يرجع ذلك إلى أن عملية اتخاذ القرارات تحتاج في حالات كثيرة إلى حدوث تغييرات جذرية في الاتجاهات و المعتقدات التي يتمسك بها الأفراد، و ليس هناك في بحوث الإعلام ما يثبت أو يشير إلى فاعلية وسائل الإعلام الجماهيرية في تغيير الاتجاهات الراسخة لدى الأفراد.
 - أ.4: **الإطار المرجعي:** من أهم مزايا الاتصال الشخصي، أن الشخصين أو الأشخاص الذين يتفاعلون أثناء عملية الاتصال، غالباً ما يكونان منتمين إلى نفس الطاقم من القيم و الاتجاهات.
 - أ.5: **تحقيق الألفة و تخفيف حدة العزلة:** حيث يساعد على تحقيق الألفة و التعارف بين الأشخاص، و يعد محركاً للكائنات الحية بصفة عامة للتغلب على العزلة أو الشعور بالوحدة، من خلال إقامة علاقات مع الآخرين.

(1)- جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1975، ص 345.

(2)- شاهيناز طلعت، وسائل الإعلام و التنمية الاجتماعية، دراسة نظرية مقارنة و ميدانية في المجتمع الريفي، ط3، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1995، ص 65.

(3)- جمال العيفة، الاتصال الشخصي و دوره في العمل السياسي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، 2006 / 2007، ص 62.

و بناء على ما سبق ذكره، نستنتج أن الاتصال الشخصي يسمح بتبادل الأفكار من ناحيتين، أو أكثر من ناحية، و الشخص المتلقي قد يحظى من المرسل بمعلومات إضافية.

- وظائف الاتصال الشخصي: يمكن استخلاص أهم وظائف الاتصال الشخصي كما يلي:

(1): **الجمع بين الأفراد و تشكيل الجماعة:** و هي أقدم وظيفة عبر التاريخ، و ما تزال ترافقنا إلى أن تزول الحياة، و قد بدأت برحلة البحث عن الآخر من أجل إشباع الحاجات البيولوجية و تكاثر النسل، و التعارف، و التعاون و تقاسم الأدوار، و كذا البحث عن الأمان و الاستقرار، و كانت الأسرة نواة تشكيل الجماعة، و بقيت تحافظ على هذه المكانة حتى مع تطور المجتمعات و تعدد أعراقها و بيئاتها الزمنية المكانية، ذلك أن الأسرة هي أقوى رابطة اتصالية يتفاعل فيها الأفراد و يتعايشون و يشتركون في الأدوار، و تربط بينهم مشاعر الحب، و الإحساس بوجود الآخر، فرابطة الأمومة و الأبوة و الأخوة، و روابط الأسرة الأخرى، هي ميزات لا يمكن أن يجدوها خارج هذه الرابطة.

(2): **الوظيفة التربوية و التوجيهية:** تنطلق التربية من الأسرة، و تبدأ بالرعاية اللازمة للأطفال، و تقديم المأكل و المشرب، و الحنان و الحب و الحماية، و من ثم تتطور هذه الرعاية إلى التدريب اللغوي، و تنمية مدارك الصغار لبناء شخصيتهم و تزويدهم بالخبرات و المعارف و الأخلاق و القيم، و ما إلى ذلك من المدارك التي تنبني عليها تربية الطفل، و تتطور التربية لتشمل توجيه السلوك و تعديله أو تغييره أو تثبيته.

فالالاتصال الشخصي هو حامل كل تلك المفردات و السلوك و الاتجاهات التي تحدث في الوسط العائلي.

(3): **الوظيفة الاجتماعية:** إن الاحتكاك بالآخرين و تقاسم الأدوار الاجتماعية معهم، و التعايش المشترك بين الأفراد، يكسبهم قيما و معارف و أفكارا، و اتجاهات جديدة إلى تلك التي في محصلتهم التربوية و الأسرية.

فالالاتصال الشخصي يلعب دورا هاما في التنشئة و التفاعل الاجتماعيين، فهو المحور الذي تدور حوله العمليات الاجتماعية المختلفة، كالإرشاد و التنقيف، و التدريب و التعليم، و الإدارة و الخدمة الاجتماعية.

فتوضيح و تفسير الحقائق للناس، إرشاد و تحسين معلومات الأفراد و تطويرها، و تحسين أداء المهارات يعتبر تدريبا، و الترويج عن النفس و الراحة يعتبر ترفيها، و مساعدة الناس على فهم ظروفهم و مشاكلهم، أو علاجهم الصحي، تعتبر خدمة اجتماعية و إنسانية.

(ب) أساليب الاتصال الشخصي:

تتعدد أشكال الاتصال الشخصي و تتنوع بتعدد المواقف الاتصالية الإنسانية، و بتنوع العلاقات التي تربط الأفراد في البيئة الاجتماعية التي يعيشون فيها، أو تلك التي يحتكون بها. و يمكن حصر أهم أشكال الاتصال الشخصي فيما يلي:

ب.1) الأسرة و العلاقات العائلية: تشكل الأسرة عصب الاتصال الشخصي، و يكفي تعريف بسيط لهذه الوحدة الاجتماعية للقول إنها في اتصال مستمر، فهي تتكون في أبسط صورها من عدد من الأفراد يشكلون الزوج و الزوجة و الأبناء، يعيشون في منزل واحد، تربطهم علاقات شخصية، و يتقاسمون أدوارا اجتماعية مختلفة، و يشتركون في العواطف و المشاعر الشخصية.

و بجانب التركيبة الأسرية، هناك علاقات الجوار و المصاهرة، و الصداقات العائلية. ب.2) الزيارات و المقابلات و المناسبات العائلية: تترجم الزيارات المتكررة بين الأسر، صلة الأرحام التي تقوي الروابط و تحافظ على تماسك البناء الأسري، حيث يكون الاتصال الشخصي حافزا قويا لتقوية العلاقات، و تبادل الأخبار و الأحوال بين الأهل و الأقارب.⁽¹⁾

ب.3) الندوات و الاجتماعات و المحاضرات و المناظرات: و تعني سلسلة من اللقاءات الجمعية التي تحدث داخل حيز مكاني مشترك، و التي تتبادل خلالها مجموعة من الأشخاص، الأفكار و المعلومات، و النقاشات العلمية و المعرفية و الثقافية، حول مواضيع ذات اهتمام اجتماعي، سياسي، ثقافي، فكري، تاريخي أو فني، و يكون بإمكان كل الحاضرين أو جزء منهم المشاركة في الحوار.

ب.4) المؤسسات التعليمية: يؤدي الاتصال الشخصي دورا أساسيا في تلقين التعليم و تنمية الملكات الذهنية و الفكرية للتلميذ، فبين المعلم و الدارس علاقة مباشرة محددة بالزمان و المكان.

ب.5) فضاءات العمل المختلفة: و يقصد بها التعاونيات الفلاحية، و المصانع و الإدارة، و المؤسسات الخدمية، و الاستشفائية، و غيرها من الفضاءات التي يلعب فيها الاتصال الشخصي دورا أساسيا، سواء في تنظيم علاقات العمل و تقاسم الأدوار، أو في تشكيل علاقات الأفراد فيما بينهم، و أما المؤسسات الاستشفائية، فيعتمد جل نشاطها على الاتصال الشخصي.

ب.6) المحافل الدبلوماسية و أشكال العلاقات السياسية في السلم و الحرب: يلعب الاتصال الشخصي دورا مهما في تمتين العلاقات الدبلوماسية و السياسية، و التعاون بين الأمم و الشعوب، كإبرام الصفقات و المعاهدات و فض النزاعات، و إنهاء الخلافات و الحروب، عبر العلاقات المباشرة بين الدول، و تشكل الحروب

(1)- خلاص دحمان، مرجع سبق ذكره، ص 37.

و المواجهات العنيفة أيضا شكلا من أشكال الاتصال الشخصي.

ب.7) المراكز الأمنية و العسكرية و الثكنات و مراكز التدريب العسكري: يعتمد النظام العسكري الأمني على الاتصال الشخصي المباشر لتدريب الأفراد و تكوين الجيوش، و غير ذلك من المهام التي تعتمد هي أيضا على الاتصال الشخصي، و وسائل الاتصال الأخرى، خاصة خلال الأزمات و الكوارث.

ب.8) المنافسات و المحافل الرياضية: تلعب اللقاءات الرياضية المختلفة محليا أو دوليا، دورا كبيرا في الاحتكاك المباشر بين الأفراد، إذ توفر فرصا إضافية للتعرف و ربط العلاقات، و تكوين الصداقات، و التعبير عن العلاقات السلمية بين الأمم، و غير ذلك من الأشكال الاتصالية الأخرى.

ج) نماذج الاتصال الشخصي:

تتعدد نماذج الاتصال الشخصي و تتنوع بتنوع الحياة الاجتماعية، باعتبار الاتصال في أصله عملية اجتماعية، و قد استفادت علوم الاتصال من نتائج البحوث الاجتماعية و السياسية و النفسية.

و ظهرت النماذج لكي تسهل علينا استيعاب و فهم الظواهر و مكوناتها، حيث تختلف باختلاف مصممها، من حيث الخلفية المعرفية و التكوينية.

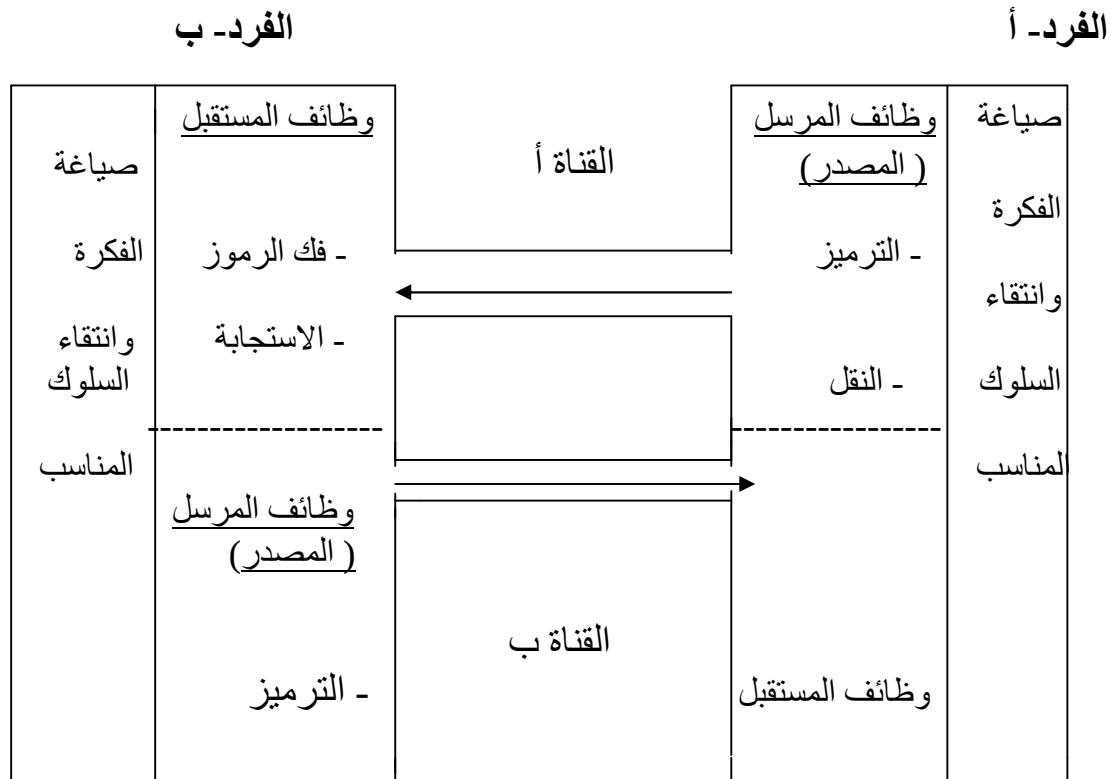
و تجدر الإشارة إلى أنه توجد عشرات النماذج التي تشرح الاتصال الشخصي، و من أبرزها ما يلي:

- نموذج الاتصال بين فردين.
- نموذج ر. س. روس.
- نموذج ديفيد بيرلو.
- نموذج شانون و ويفر.
- نموذج كاتز.
- نموذج ويلبر شرام.
- نموذج كولمان و مارش.
- نموذج كارول.

ج.1) نموذج الاتصال بين فردين: إن الاتصال الشفهي بين أفراد العائلة و الجيرة و الأصدقاء، و المرشدين الزراعيين، و بين المترشحين و غيرهم، يصنف على أنه شخصي، و هذا يساعد على حدوث الفعل و رد الفعل بين المتصلين، و عليه سنستعرض أولا نموذج لعملية الاتصال بين فردين، و فيه نلاحظ أن كلا من الفردين يقوم بوظيفة المصدر و المستقبل.⁽¹⁾

(1)- جيهان أحمد رشتي، مرجع سبق ذكره، ص 110.

نموذج رقم 1: الاتصال بين فردين

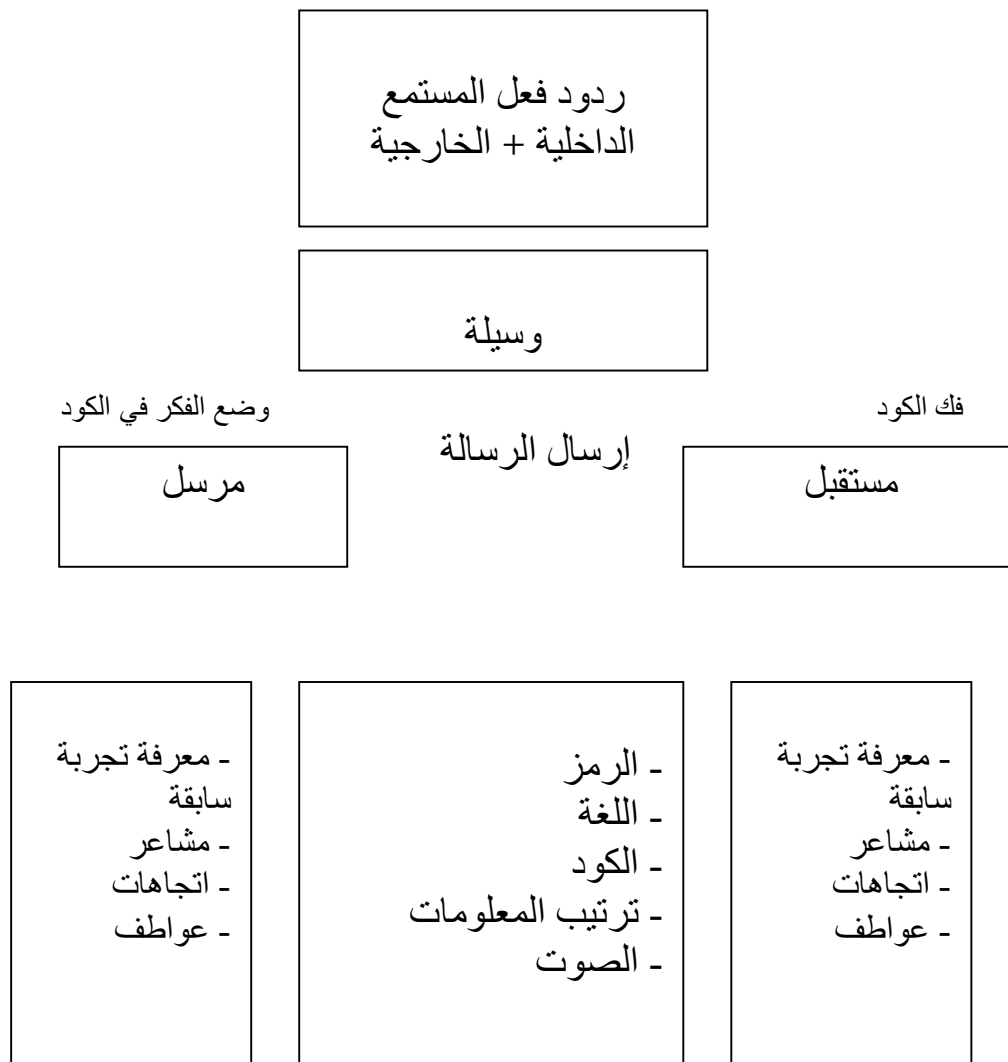


إذا أردنا شرح عملية الاتصال بدءاً بالفرد (أ)، فإننا نلاحظ أن الفكرة صيغت أو تحولت إلى رسالة، تنتقل من خلال القناة (أ ← ب) إلى الشخص المستقبل، و يقوم الشخص (ب) بفك رموز الرسالة و الاستجابة لها، و هذه الاستجابة تجعل (ب) يصوغ الأفكار، و بالتالي يتحول بدوره إلى مصدر، فيصوغ الرسالة التي يقوم بنقلها عبر القناة (ب ← أ) إلى (أ) الذي يعمل في هذه الحالة كمستقبل، فيفك رموز الرسالة.

نستنتج عبر هذا النموذج أن العملية الاتصالية عملية تبادلية، حيث قد يتحول المتلقي إلى مصدر، و قد يتحول المصدر إلى متلق، كما أن القنوات الاتصالية تزيد كلما زاد عدد الأفراد.

- ج. 2) نموذج روس: يشترط "روس" في المصدر ما يلي:
- معرفته لمعلومات الرسالة.
 - تجربته السابقة حيال الرسالة.
 - مشاعره و عواطفه و اتجاهاته وقت الإرسال.⁽¹⁾

نموذج رقم 2: روس للاتصال الشخصي



يرى روس أن المتلقي حينما يستقبل الرسالة، يفسرها و يجيب عليها، و تمثل هذه الاستجابة رجع الصدى، الذي يتكون من ردود الفعل الداخلية و الخارجية للمتلقي كمستمع، و يركز روس على الظرف و أهميته في حدوث عملية الاتصال، حيث

(1)- محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2001، ص 81-83.

يؤثر الظرف في عملية وضع الفكرة في شكل رموز، و في عملية فك الرموز، و يتضمن الظرف ما يلي: المعارف، التجارب السابقة، المشاعر و الاتجاهات و العواطف لكل من المرسل و المتلقي على حد سواء، و يدخل في نمودجه أيضا الرموز، اللغة، ترتيب المعلومات و الصوت.⁽¹⁾

نلاحظ أن روس أدرج عنصرا مهما عبر نمودجه، و المتمثل في الظرف، أي ظروف تلقي الرسالة أو إرسالها، حيث تؤثر تلك الظروف سواء بالإيجاب أو بالسلب على عملية الاتصال، و ذلك حسب طبيعتها.

ج.3) نمودج ديفيد بيرلو: يقوم نمودج "ديفيد بيرلو" على افتراض أن الفرد يجب أن يفهم السلوك الإنساني حتى يستطيع تحليل عملية الاتصال الشخصي، و قدم بيرلو هذا النمودج سنة 1960، و الذي يتكون من أربعة عناصر هي: المرسل و الرسالة، و الوسيلة و المستقبل.

و يرى بيرلو أننا نتصل كي نؤثر، و أنه لابد أن يكون لعملية الاتصال هدف تسعى لتحقيقه، و إذا اختفى الهدف، فإن عملية الاتصال لا تؤدي غرضها المنشود، و يتوقف نجاح الاتصال على مهارة المرسل.

نمودج رقم 3: ديفيد بيرلو

S Source	M message	C channel	R receiver
المصدر	الرسالة	القناة	المستقبل
- المهارات الاتصالية. - الاتجاهات. - المعرفة. - النظام الاجتماعي. - الثقافة.	- المحتوى. - الصياغة.	- الرؤية. - السمع. - اللمس. - الشم. - التذوق.	- المهارات الاتصالية. - الاتجاهات. - المعرفة. - النظام الاجتماعي. - الثقافة.

(1)- محمد عمر الطنوبي، مرجع سبق ذكره، ص 86.

و قد حدد بيرلو ثلاثة أغراض للاتصال هي: (1)

- الإعلام.

- الإقناع.

- الترفيه.

و هذه الأهداف متداخلة في بعضها البعض.

و عليه يمكن أن نستعرض المهارات الاتصالية كما حددها ديفيد بيرلو كالآتي:

أولاً: المصدر:

أ- مهارات الاتصال عند المصدر:

يرى بيرلو أن هناك خمس مهارات أساسية للاتصال الشخصي بالنسبة للمصدر هي: التحدث، الكتابة، الاستماع، القراءة و القدرة على التفكير و وزن الأمور:

- * التحدث: يتعلق بكيفية النطق بوضوح، و كيفية تفسير الرسائل التي نسمعها.
- * الكتابة: عندما نكتب رسالة إلى شخص آخر، فإننا نحتاج إلى استخدام الكلمات المناسبة التي تعبر عن آرائنا.

- * الاستماع: يعتبره بيرلو مهارة جد فعالة في استمرار عملية الاتصال.
- * القراءة: تبرز أهميتها في القدرة على فك رموز الرسائل المكتوبة بالنسبة للمتلقي.

- * القدرة على وزن الأمور و التفكير: يرى بيرلو أن قدرتنا على الاتصال، تؤثر على أفكارنا، فالكلمات التي نستطيع أن نستخدمها، و الطريقة التي نضع بها الكلمات مع بعضها البعض، تؤثر على الآتي: - الأمور التي نفكر فيها.
- الطريقة التي نفكر بها.

ب- اتجاهات المصدر:

يرى بيرلو أن اتجاهات المصدر تؤثر على الاتصال الشخصي بشكل مباشر، و لذلك وجب تحديد اتجاهات المصدر نحو نفسه، و نحو الرسالة التي يصدرها، و نحو الشخص الذي يتصل به.

- * اتجاه المصدر نحو نفسه: فإن كان اتجاه المصدر نحو ذاته سلبياً، فمن المحتمل أن يؤثر ذلك على نوع الرسالة التي يصدرها.

- * اتجاه المصدر نحو موضوع الرسالة: نحن حينما نقرأ كتاباً أو مقالاً، أو حينما نستمع إلى محاضر أو بائع،.. يتكون لدينا انطباع عن اتجاه الكاتب أو المتحدث نحو الموضوع الذي يكتب أو يتحدث فيه، كما يتكون لدينا انطباع عن مدى اقتناعه بالموضوع، و مدى تحمسه له، فكل هذه الاعتبارات تؤثر على فاعلية الاتصال الشخصي.

(1)- إبراهيم إمام، الإعلام و الاتصال بالجمهير، ط2، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1975، ص 227.

* اتجاه المصدر نحو المستقبل: حينما يدرك المستمع أو القارئ، أن المتحدث أو كاتب الرسالة يميل إليه أو يحبه، فإنه يصبح أقل انتقاداً لرسائله، ويزيد احتمال قبوله لما يقوله، مما يجعل اتجاهات المصدر نحو المتلقي، من أبرز العوامل التي تحدد مدى نجاح أو فشل الاتصال.

ج- مستوى معرفة المصدر:

يرى بيرلو أن قدر المعرفة التي تكون لدى المصدر عند موضوع رسالته، يؤثر تأثيراً كبيراً عليها، فعلى المصدر أن يكون ملماً بموضوعه.

د- النظام الاجتماعي و الثقافي الذي يعمل في إطاره المصدر:

يتأثر القائم بالاتصال الشخصي، بمركزه في النظام الاجتماعي و الثقافي، فلكي نحدد تأثير الاتصال، علينا أن نعرف أنواع النظم الاجتماعية التي يعمل في إطارها ذلك القائم بالاتصال، و مكانته في النظام الاجتماعي، و لابد من معرفة الإطار الثقافي الذي يعمل في إطاره.⁽¹⁾

ثانياً: المستقبل:

يعتبر المتلقي من بين العناصر الأربعة التي قام عليها نموذج بيرلو، و ما قاله بيرلو عن المصدر، ينطبق أيضاً على المتلقي، ذلك أن كلا من المصدر و المتلقي يتبادلان الأدوار في عملية الاتصال الشخصي، و عليه يمكننا تطبيق ما ذكره بيرلو عن المصدر و عن المستقبل.

ثالثاً: الرسالة:

و هي الناتج الفعلي و المادي للمصدر الذي يضع فكره في شكل رموز، فعندما نتحدث، فالحديث هو الرسالة. و هنالك ثلاثة أمور لابد من الإشارة إليها:

أ- رمز "كود" الرسالة: codes of message: كما ذكر بيرلو، كود الرسالة هو مجموعة من الرموز، إذا وضعت في ترتيب معين، و بطريقة معينة، أصبح لها معنى معيناً عند المستقبل للرسالة.

و عليه يرى بيرلو أن كل اللغات ما هي إلا رموز.

ب- مضمون الرسالة: content of the message: يعرف بيرلو المضمون بأنه مادة الرسالة التي اختارها المصدر للتعبير عن أهدافه.

ج- معالجة الرسالة: treatment of the message: يرى بيرلو أن معالجة الرسالة هي القرارات التي يتخذها المصدر، أو القائم بالاتصال الشخصي عند

(1)- ابراهيم إمام، مرجع سبق ذكره، ص 128.

اختياره للرموز و المضمون.

رابعاً: الوسيلة:

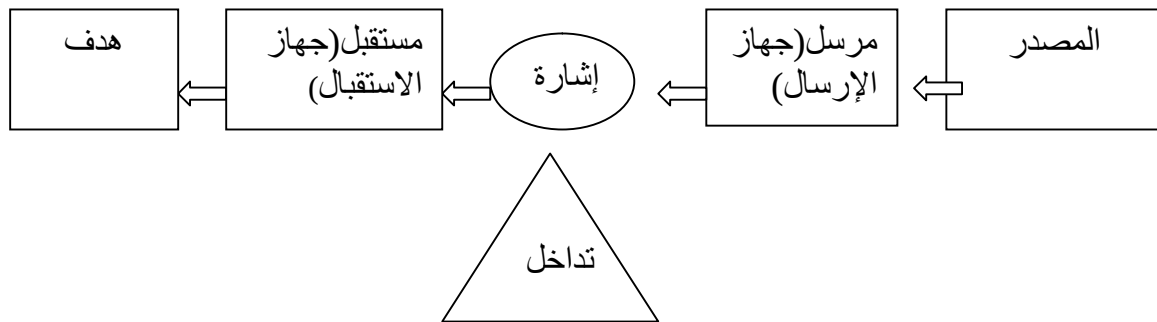
الوسيلة هي القناة التي تحمل الرسالة من المصدر إلى المستقبل، "فاجو" مثلاً هو الوسيلة التي تحمل الموجات الصوتية أثناء عملية الاتصال الشخصي. نستخلص مما سبق ذكره، أن بيرلو وفق عبر هذا النموذج في تركيزه على مختلف العناصر المؤثرة على الاتصال بين المصدر و المتلقي: كالمهارات الاتصالية، الاتجاهات و المعارف،..و لكن تجدر الإشارة هنا إلى أن هذا النموذج أهمل عنصرين مهمين: و هما الضوضاء و التشويش، فكما نعلم، هذين العنصرين يتميزان بقدرة كبيرة في التأثير على العملية الاتصالية. تصوروا معنا أن شخصين أو أكثر يقومان بعملية الاتصال الشخصي، أي يكونان في عز الحوار وجها لوجه، و يكون جو هذا الحوار مليئاً بالضوضاء، و بالتالي سوف تؤثر هذه الضوضاء كثيراً على سير الاتصال الشخصي بين المرسل و المتلقي.

ج4: نموذج شانون و ويفر:

يعتبر من أوائل النماذج التي ظهرت في هذا المجال، و ذلك سنة 1949، و يتكون من العناصر التالية:

- 1- المصدر.
- 2- المرسل.
- 3- الرسالة أو المحتوى.
- 4- معالجة الرسالة.
- 5- المستقبل.
- 6- هدف الاتصال.
- 7- التداخل أو الشوشرة.

نموذج رقم 4: شانون و ويفر



حسب هذا النموذج، فإن مصدر المعلومات يختار رسالة محددة بين مجموعة من الرسائل الممكنة التي يرغب في إرسالها إلى هدف محدد، و يحول المرسل هذه الرسالة إلى إشارة يتم نقلها بواسطة وسيلة اتصال معينة إلى المستقبل، كالاتصال من خلال خط تلفزيوني أو اتصال لاسلكي.

و يمكن تشبيه المرسل بالميكروفون الذي يحول إشارات في الأسلاك إلى سماعة المستقبل، التي تحول الموجات الكهربائية مرة أخرى إلى موجات صوتية يستطيع الهدف أن يلتقطها.

و مفهوم الضوضاء هو أحد العناصر التي أوضحها هذا النموذج، و يذكر شانون و ويفر أن التداخل أو الشوشرة هو كل ما يعوق عملية الاتصال، و قد ينشأ هذا التداخل من المرسل أو الرسالة أو المستقبل، فتفقد عملية الاتصال شيئاً من المعلومات المتدفقة من المصدر إلى الهدف.

و قد تنتج الشوشرة عن:

- عدم ارتياح المستقبل نتيجة لأسباب مختلفة تتعلق به، كسوء الإضاءة بالنسبة للقارئ، و حدوث شوشرة أثناء الاستماع الإذاعي، أو عدم الدقة في الكتابة الصحفية.

و الملاحظ أن هذا النموذج يغلب عليه الطابع الرياضي أو الميكانيكي، إلا أنه يمكن استخدامه كنموذج للاتصال الإنساني.⁽¹⁾

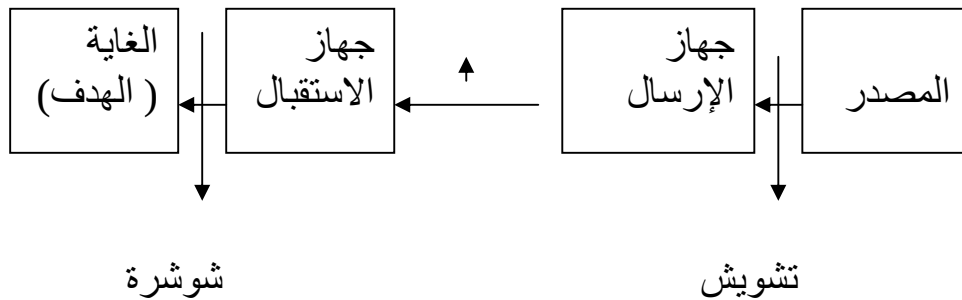
ج5: نموذج كاتز :

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

- قسم يدخل بين المصدر و القناة (جهاز الإرسال)، و يسمى "تشويشاً"، أي كل ما يعيق الاتصال من جانب المصدر.

- و قسم يدخل بين جهاز الاستقبال و الهدف من الاتصال، و يسمى "شوشرة" و هو كل ما يعيق الاتصال من جانب جهاز الاستقبال، و المتمثلة في ضعف الصوت، أو الصورة، أو الحروف غير الواضحة في الكلمة المكتوبة.. الخ.⁽²⁾

نموذج رقم 5: كاتز الاتصالي



(1)- Claude Shannon and Warren Weaver, the mathematical theory of communication,(urbana university of Illinois press, 1964), pp 66- 68.

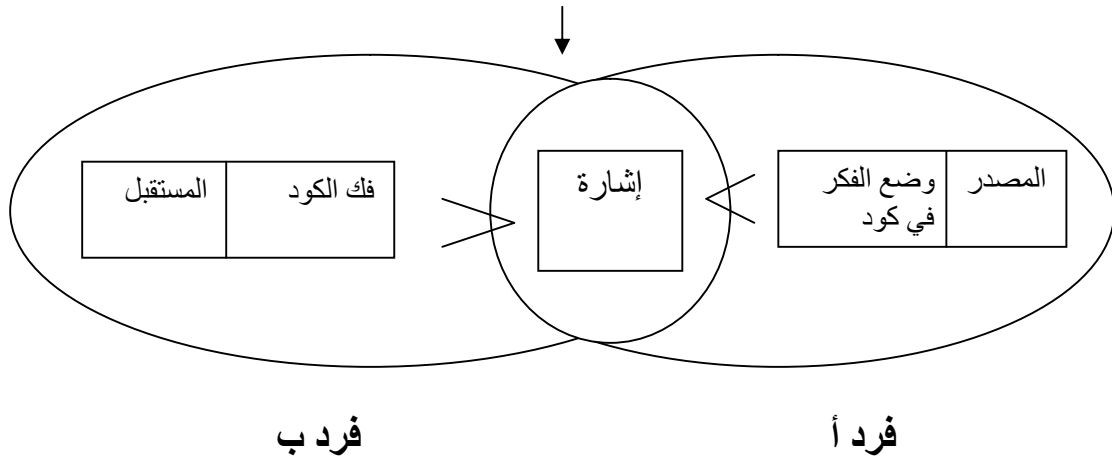
(2)- محمد عمر الطنوبي، مرجع سبق ذكره، ص 91.

نلاحظ أن كاتز قسم الضوضاء إلى قسمين: التشويش و الشوشرة، حيث يتعلق التشويش بكل ما يعيق الاتصال من جانب المصدر، أما الشوشرة فهي كل ما يعيق الاتصال من جانب جهاز الاستقبال. بدوره نموذج شانون و ويفر تطرق إلى مفهوم الضوضاء التي تعيق عملية الاتصال ككل، ولكنه لم يفصل في هذه النقطة كما فعل كاتز.

ج6: نموذج ويلبر شرام للاتصال بين فردين:

يقدم " ويلبر شرام " Wilbur Shramm فردين يتصلان ببعض، و يتداخل مجال خبرتهما، فالرسالة مكونة من إشارات تعني شيئاً لكل منهما، كلما تشابه إطارهما الدلالي، زاد احتمال أن تعني الرسالة نفس الشيء عند كل منهما. و يتوقف التشابه في المعنى عند الفردين اللذين يتصلان و يدركان أن الرسالة على اتساع نواحي التشابه بين تجربتهما، بحيث يستطيعان مشاركة معاني نفس العلامات و الإشارات بشكل فعال.

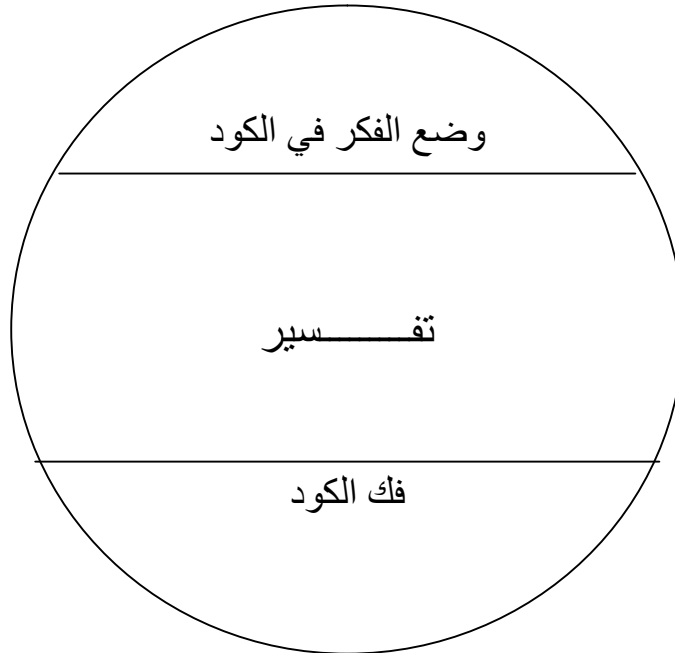
نموذج رقم 6: ويلبر شرام للاتصال بين فردين الخبرة المشتركة



فالدوائر الكبيرة في شكل (أ) أو المستطيلات في شكل (ب)، تمثل الإطار الدلالي، أو التجربة المتراكمة عند المرسل و المتلقي. أما المنطقة المحصورة بين الدائرتين المتلاقيتين، أو المستطيلين في الشكل (ب)، تمثل الخبرة المشتركة بينهما. و يضع المصدر أفكاره في كود، و يستطيع المتلقي أن يفك الكود فقط على أساس خبرة كل منهما.

و ليست الرسالة بالبساطة التي تبدو عليها ظاهريا، فكثير من المعاني تكمن خارج الكلمات المنطوقة، و طريقة النطق و الحركات التي يقوم بها المتحدث تعطي مدلولات أو معاني قد تختلف كثيرا عن ثقافته، أو حتى تتناقض مع ما يقوله من كلمات.

نموذج رقم 7: نموذج ويلبر شرام



يؤكد ويلبر شرام في هذا النموذج، حقيقة أن كل فرد يشترك في عملية الاتصال لا يكون مرسلا دائما، أو متلقيا دائما، بل يقوم سواء كان مرسلا أو مستقبلا بوضع فكرة في كود، و فك كود ما يتلقاه، كما يقوم بتفسير المنبهات بناء على مجال خبرته الخاصة.

و يؤكد شرام على رجوع الصدى في عملية الاتصال، لأنه يخبرنا كيف نفسر رسائلنا، هل يقول المستمع: نعم هذا صحيح؟ هل يهز رأسه موافقا؟ و يعدد القائم بالاتصال رسائله على ضوء رجوع الصدى، و قد تتعرض هذه العملية للتشويش، و ذلك عندما تتغير أو تخضع الرسالة إلى التحريف أثناء عملية النقل.⁽¹⁾

نموذج رقم 8: كولمان و مارش:

تحدث كل من كولمان و مارش عن مفهوم الاتصال، باعتباره عملية ذات خمسة

(1)- عمر الطنوبي، مرجع سبق ذكره، ص 92- 94.

عناصر، و هي كالاتي:

- 1- المتصل: و هو الشخص أو الجماعة التي تنادي بإرسال الرسالة، و يطلق عليها مفهوم المتصل، أي الذي يقوم بفعل الاتصال و يبادر به.
- 2- محتوى الرسالة أو مضمونها.
- 3- الوسيلة المستخدمة في عملية الإرسال أو النقل.
- 4- المستقبل أو المتصل به.
- 5- الاستجابة التي يعكسها هذا المستقبل.

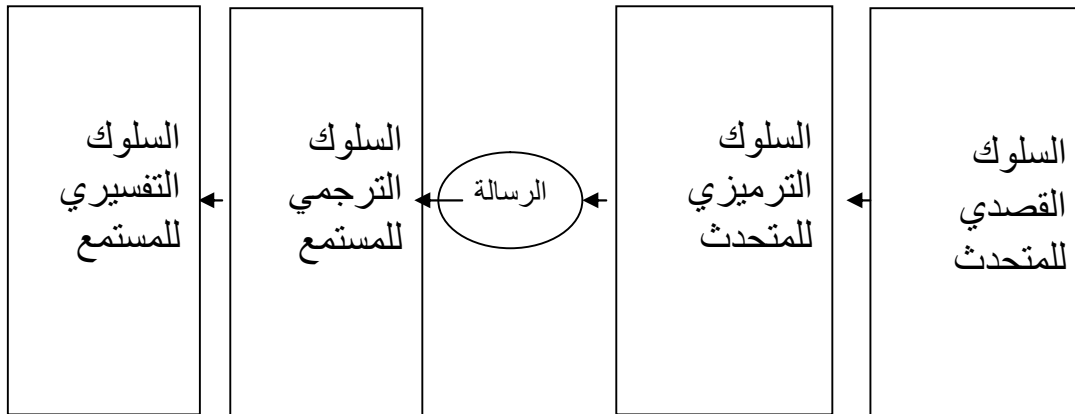
و يرى كولمان و مارش عند تحليل هذا النموذج أن:

- الاتصال قد ينهار أو يصبح عدم الفاعلية عند أي عنصر من هذه العناصر.
- الاتصال الفعال يكون وليد الاهتمام بكل عنصر من هذه العناصر الخمسة.
- هناك اتصالات متبادلة قد تحدث عند أي عنصر من العناصر السالف ذكرها.⁽¹⁾

نموذج رقم 9: نموذج كارول:

يعتبر نموذج كارول، نموذجا لعملية الاتصال المقصودة، حيث يسجل كارول أن لدى مصدر الاتصال في البداية نية معينة، و بالنسبة للمستقبل، فإن كارول يلاحظ سلوكه التفسيري (المستمع هنا)، كما هو مبين في الشكل التالي:

نموذج رقم 10: كارول للاتصال



و يضيف كارول مصطلحين لم يسبق مناقشتهما من قبل، و هما:

أ- الصياغة: و هي عملية ترجمة فكرة إلى رسالة صالحة للنقل.

(1)- محمد عمر الطنوبي، مرجع سبق ذكره، ص 95.
ب- التحليل: و يقصد به عملية استقبال المثيرات و تفسير معانيها.⁽¹⁾

و عليه نستخلص مما سبق ذكره، أن تلك النماذج وفقت في شرحها لعملية الاتصال، حيث عكست التطور التاريخي لعلم الاتصال منذ ثلاثينيات القرن العشرين إلى يومنا هذا، إذ تطرقت إلى أهم عناصر العملية الاتصالية في حياة الإنسان، و ذلك عبر أشكال متنوعة بسيطة و واضحة عكست من خلالها التبادل في الآراء و التفاعل في عملية الاتصال.

(1)- محمد عمر الطنوبي، مرجع سبق ذكره، ص 95، 96.

II: الأزمة و علاقتها بالاتصال

المبحث 1: مفهوم الأزمة و تطورها التاريخي، خصائصها و أنواعها

أ- مفهوم الأزمة و تطورها التاريخي:

1- مفهوم الأزمة:

الأزمة لغة: تعني في قاموس الصحاح: الشدة أو القحط.

* أما في قاموس المصباح المنير، فتعني: المأزم، و تعني ضيق المجال و عسر الخلاص منه.⁽¹⁾

* و يعرفها قاموس هيريتاج (Héritage) بأنها تعني:

1- حالة خطيرة و حاسمة، أو نقطة تحول.

2- أوضاع غير مستقرة في الشؤون السياسية، أو الاقتصادية، أو العالمية، و التي يوشك أن يحدث فيها تغيير حاسم.

3- تغيير فجائي في مرض مزمن، إما للتحسن أو للتدهور.⁽²⁾

إذ ترجع أصول كلمة أزمة "crisis" إلى الكلمة اللاتينية "crinein"، و معناها: "أن تقرر" to decide، لذلك فإن الأزمة تعني: "لحظة قرار" decisive moment، أي وقت صعوبة و شدة يهدد تاريخ الشخص أو المنظمة.

و يختلف تعريف الأزمة باختلاف التوجهات الفكرية، و التخصصات العلمية.

* و في قاموس أكسفورد تعني: "نقطة تحول في مرض أو حياة، أو تاريخ، أو وقت الخطورة و الصعوبة، و وجوب اتخاذ قرار معين.

* في قاموس ويبستر: "حالة خطيرة و حاسمة، أو هي نقطة تحول تستوجب مواجهة سريعة، و ألا حدث تغير مادي بنشأة موقف جديد قد يتضمن نتائج و آثار سيئة.

* في اللغة اليونانية: مصطلح طبي يطلق للدلالة على حدوث تغير مفاجئ في جسم الإنسان، قد ينتهي بالشفاء، أو قد يؤدي إلى الموت.

الأزمة اصطلاحاً:

يرى الدكتور "محمد رشاد الحملوي" أن الأزمة: "عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً شديداً على المؤسسة، كما أنها تهدد الافتراضات و المسلمات الرئيسية التي تقوم عليها المؤسسة".⁽³⁾

(1)- محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، دار الفكر العربي، بيروت، 1967، ص 15.
(2)- فهد أحمد، الشعلان، إدارة الأزمات، الأسس، المراحل، الآليات، ط2، الوطنية للتوزيع، الرياض، 2002، ص 24.

(3)- أ. د حسن عماد مكايي، الإعلام ومعالجة الأزمات، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 2005، ص 48.

و حسب دائرة معارف العلوم الاجتماعية، الأزمة هي: " حدوث خلل خطير و مفاجئ في العلاقات بين شيئين".

و يقدم " ويليام كونت" التعريف التالي للأزمة: " هي تلك النقطة الحرجة و اللحظة المناسبة التي يتحدد عندها مصير تطور ما".⁽¹⁾

و يعرفها " جوناثان روبرت": " هي مرحلة الذروة في توتر العلاقات في بنية إستراتيجية وطنية، أو إقليمية أو محلية".⁽²⁾

يعرف " إدغار موران" الأزمة على أنها: " حالة من التردد و الغموض، و في الوقت ذاته اختلال ينجم عنه الشك و الارتياب". و يختم بقوله أن أزمة مفهوم الأزمة هي بداية لنظرية الأزمة".⁽³⁾

و يعرفها الخبير الفرنسي في اتصال الأزمات " باتريك لاغاديك" بأنها: " الحالة التي تكون عليها مجموعة من المؤسسات في مشاكل و انتقادات، و ضغوط خارجية قوية، قد تتوسع من الداخل، و تستمر لمدة طويلة ضمن مجتمع جماهيري، تتيح له وسائل الاتصال الجماهيرية التغطية الإعلامية لها".⁽⁴⁾

و يعرف " جانوسيلك" Janosilk الأزمة بأنها: " حالة من عدم التنظيم، يحبط فيها الأشخاص فيما يتعلق بأهداف الحياة المهمة، أو يوجد ارتباك كبير في حلقات حياتهم، و طرق التكيف مع الضغوط، و يشير مصطلح الأزمة عادة إلى مشاعر الخوف، و الصدمة، و الضغط، و يكون وقت الأزمة محدودا، حيث لا يتعدى أسابيع قليلة".⁽⁵⁾

بينما يعرفها " برامر" Brammer بأنها:

" حالة من الاضطراب، يواجه الناس فيها إحباطا لأهدافهم المهمة في الحياة، أو تمزقا عميقا لجانب من جوانب حياتهم، و لأساليبهم في مواجهة الضغوط أو المقلقات الناشئة".⁽⁶⁾

(1)- د. أديب خضور، الإعلام والأزمات، ط1، دار الأيام للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 1999، ص 07.

(2)- د. أديب خضور، مرجع سبق ذكره، ص 07.

(3)- Edgar Morin, pour une crisiologie, communication, n 25, paris, seuil, 1976, p 149.

(4)- Patrick, Lagadec, stratégies de communication de crise, paris, juillet,aout, 1986, p 68.

(5)- د. حمدي شعبان، الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث، التجهيزات الفنية و الطباعة بمطابع الشرطة للطباعة و النشر و التوزيع، مصر، 2005، ص 333.

(6)- د. حمدي شعبان، مرجع سبق ذكره، ص 334.
و يعرفها " كريستوف ديفور " على أنها: " انشقاكات عنيفة في العلاقات بين الفاعلين، تتطلب اليقظة، داخل مناخ شديد التقلب و التردد من ناحية سيرورة الأحداث و نتائج اتخاذ القرارات".⁽¹⁾

يعرفها الدكتور " محمد صلاح سالم:" أنها عبارة عن خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنها تهدد الافتراضات التي يقوم عليها النظام، و يتطلب وجود الأزمة توافر شرطين أساسيين هما:

- أن يتعرض النظام كله للتأثير الشديد، إلى الحد الذي تختل معه وحدته بالكامل.
- أن تصبح الافتراضات و المسلمات التي يؤمن بها أعضاء المنظمة موضعا للتحدي، لدرجة أن يظهر لهم بطلان هذه الافتراضات، بمعنى أن الأزمة في جوهرها تهديد مباشر و صريح لبقاء كيان المنظمة، و استمرارها.⁽²⁾
و يقصد بالأزمة من الناحية الاجتماعية: توقف الأحداث المنظمة و المتوقعة، و اضطراب العادات و العرف، مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن، و لتكوين عادات جديدة أكثر ملاءمة.⁽³⁾

بعد الاطلاع على مفهوم الأزمة عند بعض الباحثين الذين اجتهدوا كثيرا في التعمق في معناها، سوف نحاول بدورنا تقديم التعريف الإجرائي التالي للأزمة:
" الأزمة هي حالة توتر، و نقطة تحول في حياة الفرد، أو الجماعة، أو المنظمة أو المجتمع، تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديدة و تغييرات حاسمة".

2- التطور التاريخي لمفهوم الأزمة

يضرِب هذا المصطلح بعمق جذوره التاريخية في علم الطب الإغريقي القديم حيث كان مقابله يستخدم للدلالة على وجود نقطة تحول هامة، أو لحظات مصيرية في تطور المرض، و يتوقف عليها إما شفاء المريض خلال فترة قصيرة، و إما موته.

و في تفسير هذا القول، يقول " نورث": في مرض يصيب الرئة، تحدث الأزمة عندما تهدد جراثيم المرض، متكاثفة في ذلك مع بعض الالتهابات في الجهاز التنفسي بالتغلب على الأجسام المضادة، التي تتولى حماية الجهاز الرئوي، و تبدو

(1)- Christophe, Roux Dufour, gérer et décider en situation de crise, outils de diagnostique de prévention et de décision, paris, édition Dunod, p 229.

(2)- د. محمد صلاح سالم، إدارة الأزمات و الكوارث، بين المفهوم النظري و التطبيق العملي، ط1، عين للدراسات و البحوث الإنسانية و الاجتماعية، القاهرة، 2005، ص 45.

(3)- د. السيد عليوة، إدارة الأزمات و الكوارث، مخاطر العولمة و الإرهاب الدولي، ط3، دار الأمين للنشر و التوزيع، القاهرة، 2004، ص 13.

نتيجة المعركة الفاصلة بينهما موضع شك⁽¹⁾.

فكرة الأزمة نفسها تعود إلى تراث الطب العربي، في عصر الإسلام الذهبي، فكلمة أزمة باللغة الانجليزية، هي "Asthma"، و هي تعني نفس المفهوم الطبي العربي، وجود موقف مرضي و عرضي مفاجئ، يستدعي قيام سائر الأعضاء على عجل، بالحمى و السهر لمواجهة.

و قد شاع في القرن السادس عشر، استخدام المفهوم في المعاجم الطبية، و تم اقتباسه في القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر، في العلاقات بين الدولة و الكنيسة، و بحلول القرن التاسع عشر، تواتر استخدامه للدلالة على ظهور مشاكل خطيرة، أو لحظات تحول فاصلة في تطور العلاقات السياسية، و الاقتصادية و الاجتماعية⁽²⁾.

ب: خصائص الأزمة و مراحلها

1- خصائص الأزمة:

تتميز الأزمة بالخصائص التالية:

- 1- التعقيد و التشابك، و التداخل في عناصرها.
- 2- المفاجأة و السرعة التي تحدث بها(و قد تحدث رغم عدم وجود عنصر المفاجأة)، و استحوادها على بؤرة الاهتمام لدى المؤسسات و الأفراد.
- 3- درجة عالية من الشك في القرارات المطروحة، لأن ذلك يتم تحت ضغط نفسي عال، و في ظل ندرة المعلومات أو نقصها⁽³⁾.
- 4- تستوجب مواجهتها درجة عالية من التحكم في الطاقات و الإمكانيات، و حسن توظيفها في إطار مناخ تنظيمي، يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفعالة، التي تؤمن التنسيق و الفهم الواحد بين الأطراف ذات العلاقة.
- 5- ضغط عامل الوقت و الحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة و سريعة، مع عدم وجود احتمال للخطأ، لعدم وجود الوقت لإصلاح هذا الخطأ.
- 6- أن مصدر الخطر أو الأزمة، أو الكارثة، يمثل نقطة تحول أساسية في أحداث متشابكة و متسارعة.
- 7- بما أن الأزمة تمثل تهديدا لحياة الإنسان و ممتلكاته، و مقومات بيئته، فإن مجابهتها تعد واجبا مصيريا.

(1)- Marie, Noëlle Sicard, Entre medias et crise technologiques, les enjeux communicationnels, presse universitaire du septentrion, paris, 1998, p 15.

(2)- عباس العمري، إدارة الأزمات في عالم متغير، مركز الترجمة و النشر، القاهرة، الأهرام، 1993، ص 17.

(3)- محسن الخضري، إدارة الأزمات، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1998، ص 78.

2- مراحل الأزمة:

تمر الأزمة كظاهرة اجتماعية مثل بقية الظواهر، بمراحل أساسية، تتضح سلسلة تطورها منذ بدايتها كحالة عارضة، بل و حتى قبل ظهورها على السطح، و حتى مواجهتها و بدء التعامل معها، و يوحى تحليل الأزمات المختلفة، بنوع من التطابق مع النموذج البيولوجي الذي يجتازه الكائن الحي بصورة متتابعة عبر مراحل الميلاد، النمو، النضج و الموت.

و في ضوء ما سبق، يمكن تحديد حياة الأزمة كما يلي: (1)

- 1- مرحلة ما قبل الميلاد: أي ما قبل الأزمة.
- 2- مرحلة الميلاد: يعني ظهور أو حدوث الأزمة.
- 1- مرحلة النمو: زيادة حدة الأزمة.
- 2- مرحلة الانكسار: كسر حدة الأزمة.
- 3- مرحلة الانحسار أو الوهن: تقلص و ضعف الأزمة.
- 4- مرحلة الموت أو الوفاة: موت الأزمة، أو ما بعد الأزمة.

ج- أنواع الأزمات و أسباب وقوعها

1- أنواع الأزمات:

تستخدم دراسات العلوم السياسية تصانيف مختلفة للأزمات، و يعود سبب هذا الاختلاف إلى المعيار - المقياس المعتمد للتصنيف- و من أبرز هذه التصنيفات:

*التصنيف الأول: حسب نوع الجمهور المتأثر بالأزمة:

- أ- أزمات داخلية: و هي المتعلقة بالجمهور الداخلي للمؤسسة، مثل: حالات الوفاة بسبب المخاطر المهنية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسة.
- ب- أزمات خارجية: و هي المتعلقة بالجمهور الخارجي للمؤسسة، مثل: هجوم مؤسسات أخرى على المؤسسة، بهدف استقطاب المستهلكين، وجود عيوب في المنتج، المقاطعة.

* التصنيف الثاني: يمكن تصنيف الأزمات حسب درجة توقعها إلى:

- أ- أزمات ذات طابع فجائي: كما في حالات اغتيال أو وفاة أحد المسؤولين عن الحكم بشكل مفاجئ، أو التعرض للحوادث مثل: غرق سفينة بها بضاعة، حدوث حرائق، انفجارات بأحد المصانع.

(1)- أبو النصر، مدحت محمد، مفهوم الأزمات الإدارية، منظور إداري و اجتماعي، المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب، العدد 285، الرياض، 1999، ص 375.

ب- أزمات متوقعة: خطر اقتصادي متوقع، وجود منافس أجنبي قوي أمام المؤسسة.

* التصنيف الثالث: يمكن تصنيف الأزمات حسب مجالها على سبيل المثال إلى:

أ- الأزمات الاقتصادية: مثل: أزمة الطاقة، أزمة التصدير، أزمة الركود التضخمي، و تعبر الأزمات الاقتصادية عن الانقطاع المفاجئ في مسيرة المنظومة الاقتصادية، مما يهدد سلامة الأداء المعتاد لها، و الوصول إلى تحقيق أهدافها.

ب- الأزمات السياسية: مثل: أزمة المشاركة السياسية، و أزمة العلاقة بين الحكومة و أحزاب المعارضة، و أزمة الشرعية. و تشير الأزمة من الناحية السياسية، إلى حالة أو مشكلة، تأخذ بأبعاد النظام السياسي، تستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله، و لكن الاستجابة الروتينية لهذه التحديات تكون غير كافية، فتحول المشكلة إلى أزمة تتطلب تجديدات حكومية.

ج- الأزمات الأمنية: مثل: الاعتداء على إحدى الشخصيات المهمة أو الحاكمة خطف الطائرات، احتجاز رهائن، اضطرابات عامة،..

د- الأزمات الاجتماعية: تحدث غالباً نتيجة اختلال نظام القيم و التقاليد، و انهيار آليات تسوية الصراعات الاجتماعية، مما يؤدي إلى شعور طبقات أو فئات اجتماعية معينة داخل المجتمع بالاغتراب في الأوضاع الراهنة لمجتمعها، و هذا يقتضي التدخل السريع لمواجهة هذه الأزمات، لإعادة التوازن الاجتماعي، و حل الصراعات الاجتماعية، و تطوير القيم و التقاليد، حتى تتلاءم مع التغيير الناجم عن تطوير المجتمع.

و نحن خلال بحثنا هذا، نحاول معالجة أزمة اجتماعية، نمس كيان المجتمع ككل.

2- أسباب وقوع الأزمة:

هنالك أسباب مختلفة لوقوع الأزمة، التي تعتبر نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات على المقومات الرئيسية للنظام. لذلك فإن الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الأزمة كنتيجة لأحداث أخرى سبقتها، فإن الأزمة سوف تعبر عن فشل صانع القرار في منع حدوثها أو التخفيف من أثارها.

فأسباب الأزمة تتفاوت من حيث درجة ظهورها، حيث نجد مثلاً، أن الأسباب التكنولوجية تعتبر أكثرها وضوحاً لأنها ملموسة و يمكن رؤيتها و ملاحظتها بسهولة، في حين نجد أن هناك أسباباً أخرى تعتبر من أصعب الأسباب التي يمكن الوصول إليها، و الاهتمام بها، نظراً لأنها غير ملموسة، و غير ظاهرة بوضوح، و بالتالي تحتاج إلى مجهود و وقت و تكلفة أكثر.

و يمكن عرض بعض الأسباب التي تؤدي إلى وقوع الأزمة كما يلي: (1)

(1)- د. قدرى علي عبد المجيد، اتصالات الأزمة و إدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008، ص 98.

1- سوء الفهم: يمثل سوء الفهم أحد أهم أسباب نشوء الأزمات، و رغم أن هذه الأزمات قد تكون شديدة العنف، إلا أن حلها يكون سهلاً بمجرد بيان الحقيقة.

2- المعلومات الخاطئة: عندما تكون المعلومات غير متاحة، أو بها أخطاء، فذلك يؤدي إلى الاستنتاج الخاطئ، و التقييم غير الصحيح للأمور.

3- الشائعات: و تعتبر من أهم مصادر الأزمات، بل أن كثير من الأزمات ما يكون مصدرها الوحيد، شائعة أطلقت بشكل معين، و تم توظيفها بشكل معين، و يتم تسخير الإشاعة باستخدام مجموعة حقائق صادقة قد حدثت فعلاً، و بالتالي فإن إحاطتها بما لديها من البيانات و المعلومات الكاذبة و المضللة، و إعلانها في توقيت معين، و في إطار مناخ و بيئة تم إعدادها بشكل معين، و من خلال استغلال حدث معين، تتحقق الأزمة.

4- سوء التقدير و التقييم: و هي من أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات، خاصة المجالات العسكرية، التي يكون فيها الصدام العسكري وشيك الحدوث، و سوء التقدير للأزمة ينشأ من خلال جانبين هما:

- المغالاة و الإفراط في الثقة الفارغة في النفس، و في القدرة الذاتية على مواجهة الطرف الآخر و التغلب عليه.

- سوء تقدير قوة الطرف الآخر.

5- تعارض المصالح: و هي من الأسباب الهامة في حدوث الأزمات، سواء على المستوى الدولي، أو المحلي، أو على مستوى الشركات.

6- العوامل التكنولوجية و الإنسانية: تركز الكثير من المنظمات على الأسباب التكنولوجية للأزمات، دون إعطاء الاهتمام الكافي لدور العوامل الإنسانية.

فمن الخطر تصميم أجهزة أو نظم تكنولوجية مفترضين أنها ستدار بواسطة أفراد مثاليين، و الحقيقة فإنه يجب أن تراعي التصميمات حدود القدرات المعرفية و العاطفية للبشر، و الطرق التي يتفاعلون بها مع المعدات و النظم.

7- أسباب اجتماعية: يمكن أن تبدأ الأزمات من البيئة الاجتماعية و المادية للمجتمع. فالمجتمع الذي يتسم بضعف الملاحظة، و القدرة على المتابعة و عدم توافر، أو كفاية الخدمات الضرورية، مثل: المياه و الكهرباء، و المواصلات و نظم الاتصالات يسمح للمخاطر أن تزيد و تتطور لأزمات.

بعد التطرق إلى أهم الأسباب التي تؤدي إلى وقوع الأزمات، نستنتج أن أزمة الاتصال الشخصي التي نحن بصدد دراستها، كان وراء وقوعها جل تلك الأسباب و على رأسها الأسباب الاجتماعية، حيث أن كل شخص يعاني من مشكلة اجتماعية.

بغض النظر عن المشاكل الأخرى- يحاول الهروب من واقعه، و التنفيس عن نفسه بمفرده، فتجده ينساق وراء كل ملهيات الحياة، و بالخصوص التكنولوجيا.

المبحث الثاني: الأزمة و الاتصال، و مبادئ الاتصال الشخصي في الأسرة

أ- الأزمة و الاتصال:

يعد الاتصال في حياة الفرد من أكثر المواضيع الحساسة، و أكثرها أهمية، حيث ينبغي أن تهتم به كل أمة جادة تريد أن تنشئ أبنائها تنشئة سليمة. فالإنسان يدرك محيطه المادي و الحسي عن طريق الاتصال، الذي يعتبر أول نشاط يقوم به منذ بداية حياته، و هو من الظواهر المألوفة لدينا أكثر من أي شيء آخر، إذ أن كل فرد يلحظ نفسه طرفا في عمليات اتصال عديدة مع غيره، سواء كان ذلك داخل الأسرة أو خارجها، كما أنه من المتعذر على الإنسان أن يعيش دون الاعتماد على الاتصال، الذي يستحيل قيام الحياة الاجتماعية لمجتمع ما دونه. فلا يمكن أن يتكون مجتمع دون أن يتصل أفرادهم ببعض، و لو كان الإنسان غير قادر على الاتصال بغيره، لما تكونت الأسرة، أو الجماعة، أو القبيلة، أو الأمة. و تستحيل الحياة لو استطاع الفرد العيش بمعزل عن بني جنسه، بل تخلق أزمة يمكن أن نطلق عليها " أزمة اتصال"، لأن الإنسان بطبعه في حاجة دائمة للتواصل مع الآخرين، و إذا انعدم هذا التواصل، أو حدث فيه بعض الخلل، يشعر الفرد أنه يمر بأزمة حقيقية، لم يدرك الكثيرون بعد مدى خطورتها. فالالاتصال عامل هام من العوامل التي تقوم عليها حياة الناس قديما و حديثا، و كل فرد منا يمارس الاتصال بطريقة أو بأخرى، و يدخل مع من حوله من أفراد و جماعات في عمليات اتصالية، يستحيل عليه من دونها تسيير حياته و المضي قدما. و لكن و للأسف الشديد، هنالك أشخاصا لا يدركون مدى أهمية هذه العملية، فتجدهم يعزلون أنفسهم عن العالم الخارجي، و حتى داخل بيوتهم وسط أسرهم. إذن هم بذلك يتسببون ربما في خلق أزمة اتصال، فلا يعرفون كيف يتكيفون لا مع بيئتهم الداخلية و لا الخارجية.

نحن إذن نحاول إبراز مكانة الاتصال بصفة عامة، و كيف أن غيابه أو ضعفه يمكن أن تنجم عليه أزمة، نطلق عليها: أزمة اتصال شخصي، إذا تعلق الأمر بغياب أو ضعف الاتصال " وجهها لوجه".

إذ يكاد الأفراد حتى و هم يقطنون بيتا واحدا، لا يتصلون بعضهم ببعض، فهذا في غرفته، و الآخر في الغرفة المجاورة،..كل واحد منهم يقضي جل وقته بمفرده، أو بتعبير أدق رفقة وسيلة ترفيهية من بين أحدث الوسائل التي غدت لا تفارق أي بيت، و التي سبق أن تطرقنا إليها في بداية بحثنا، و سنتطرق لاحقا إلى إبراز دورها- حسب رأينا- في خلق أزمة الاتصال الشخصي.

تلك الأزمة التي حتى و إن لم يتفطن إليها الكثيرون، إلا أنها و بعد نموها تدريجيا أصبحت تلازمنا في بيوتنا، و في أماكن عملنا، و في كل مكان يمكن أن نتواجد به تلك التكنولوجيا.

و بالتالي بدأ الاتصال يفقد أهميته شيئا فشيئا، إلى درجة غاب فيها الحوار بين الزوج و زوجته، بين الآباء و أبنائهم، بين الإخوة بعضهم بعضا.. هذا بغض النظر عن الأماكن الأخرى التي ضعف فيها الاتصال أيضا.

و الاتصال عملية متعددة، تبدأ بالمرسل و تنتهي بالمستقبل، و تعتمد العملية الاتصالية على خمسة عناصر متصلة و متداخلة مع ظروف نفسية و اجتماعية تؤثر في النهاية على انتقال الآراء و الأفكار، و المعلومات بين الأفراد و الجماعات، كما تؤثر على نوعية التأثير المحتمل لهذه الآراء، و لتلك المعلومات، و تشمل عناصر العملية الاتصالية: المرسل و المصدر- الرسالة- الوسيلة أو القناة- المستقبل أو المتلقي- رجع الصدى أو التأثير المرتد.

و من خلال الاتصال نستطيع أن نتفاعل مع الآخرين، فطبيعة الاتصال البشري تتميز بالديناميكية. و عليه فمن المستحيل أن نتصور الحياة الاجتماعية دونما اتصال.

إذن هو في الأساس عملية اجتماعية، تعتمد على نسق كامل من الرموز، لا يتوقف على حدود اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، بل يمتد إلى مجموعة من الأفعال التي يأتيها الإنسان من خلال الكلمات، و الإشارات، و الإيماءات، و التعبيرات بين الأشخاص. و تبرز أهمية الاتصال خاصة بين أفراد الأسرة الواحدة على غرار الاتصال في مواضع أخرى.

و تجدر الإشارة هنا إلى العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال، و التي كلما كانت سلبية، كلما زادت في حدة الأزمة.

فعملية الاتصال لا تكون مؤثرة بمجرد أن يقوم المرسل بتكوين و صياغة أفكاره بصورة جيدة، و استخدام الأساليب المناسبة لتوصيل المعلومات، دون أن نضمن أن عملية استقبال المعلومات لدى المستقبل تتم بشكل صحيح، فدور المستقبل لا يقل أهمية عن دور المرسل، فبدون أن يكون هناك إنصات و تركيز للحصول على الرسالة، لن تصل إليه الفكرة، و بالتالي سوف يفشل في تفسيرها و استيعابها بصورة صحيحة.⁽¹⁾

و الاتصال الفعال يعني حدوث الاستجابة المستهدفة منه، و التي تتفق مع مفهوم الهدف من الاتصال، أو وظيفة الاتصال، و عادة ما يكون هذا الهدف في وعي المرسل أو القائم بالاتصال، و يتوقع تحقيقه من المستقبل، و تتضمن كل عملية

(1)- د. قري علي عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص 50.

اتصالية مثير ينتج عنه استجابة، حدوث التغذية العكسية أو المرتدة، أو رجع الصدى أثناء عملية الاتصال.

لذلك فإن عملية الاتصال الناجحة هي عملية تواصل بين المرسل و المستقبل، و لكن ما يحدث اليوم للأسف الشديد يتنافى و مقومات الاتصال الفعال، مما أدى إلى ظهور أزمة على مستوى الاتصال الشخصي.

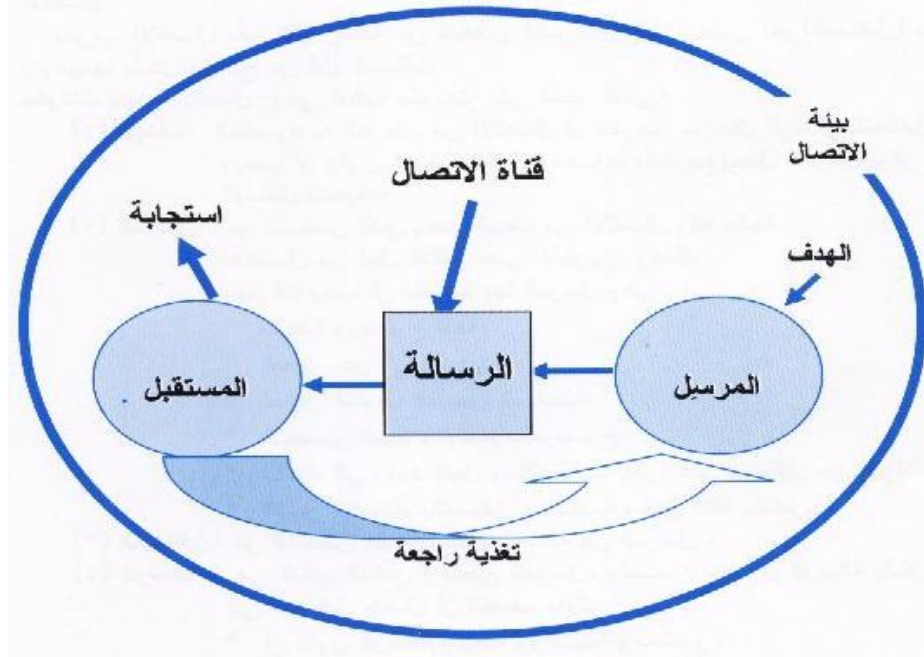
و من هنا لابد من التطرق إلى بعض **المعوقات** المتعلقة بالموقف الاتصالي بشكل عام.

حيث أن وجود بعض المعوقات الاجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية، أو الاجتماعية، من عادات و تقاليد، و قيم، و ظروف اقتصادية و اجتماعية و سياسية، قد تكون مقاومة و معوقة لهدف الاتصال، و بالتالي تحد من التأثير الإيجابي لعملية الاتصال. فبقدر ما تبدو عملية الاتصال عادية و سهلة، بقدر ما هي معرضة لأخطار و قيود تهدد فعاليتها، أي أن العملية الاتصالية تصادفها مشاكل تؤثر في تأديتها للدور المنوط به.

و من تلك المعوقات:

- قصور القدرة على الصياغة الواضحة من جانب القائم بالاتصال، و عدم وضوح و تحديد الهدف من الرسالة.
- المعوقات الذاتية للمرسل، و تدور حول صعوبات التفاعل مع الآخرين.
- عدم اهتمام القائم بالاتصال برجع الصدى من جانب المتلقي.
- ما يصاحب التقدم التكنولوجي من سرعة هائلة في تدفق العديد من الرسائل، و من ثم التعامل مع كم كبير و هائل منها في وقت واحد.
- عدم وضوح الهدف من الرسالة .
- خطأ المرسل في توقع رد فعل المستقبل وقدرته على فهم الرسالة.
- تبليغ الرسالة بصورة غامضة أو خاطئة .
- تنفيذ عملية الاتصال في وقت غير مناسب .
- الفشل في استخدام المثيرات والمرغبات أو في ربط موضوع الرسالة بها .
- عدم حسن الإصغاء والاستماع وعدم الاهتمام بالرسالة .
- الخطأ في تفسير الرسالة وعدم فهمها على وجهها الصحيح .
- المبادرة للرد قبل استعمال الرسالة .
- الخجل الذي يؤدي إلى عدم قدرة المرسل على تبليغ رسالته بالصورة الصحيحة .

- الضوضاء: التشويش على الاتصال يعتبر " ضوضاء " وقد يكون التشويش تشويشاً لفظياً يحول دون سماع الرسالة أو يكون تشويشاً مجازياً على شكل معلومات محرفة أو مشوشة تشوه المعنى أو تحجبه .
و سنحاول هنا تقديم شكل لعملية الاتصال الشخصي، محاولين عبره إبراز أهمية البيئة التي يجرى فيها الاتصال الشخصي:
شكل رقم 02: عملية الاتصال الشخصي



يمثل هذا الشكل مجريات عملية الاتصال الشخصي، حيث يقوم المرسل بإرسال رسالة إلى المستقبل، و ذلك عبر قناة، هنا نقصد وسيلة اللسان، و الإشارات و الإيماءات، أي قناة لفظية، و ليست جماهيرية كما يحدث في الاتصال الجماهيري، أو أي نوع آخر من الاتصال ما عدا الاتصال الشخصي.

كما يكون لدى المرسل هدفا منشودا من وراء رسالته، يتجسد في استجابة المستقبل أو رجع الصدى، سواء كانت الاستجابة إيجابية أم سلبية. و أشرنا إلى الاستجابة بالتغذية الراجعة، أي تزويد المرسل بالمعلومات المرتبطة باستجابة المتلقي، و مدى تعاويه معه. و يحوم حول كل هذه العناصر الاتصالية الأساسية عنصر مهم للغاية، و هو البيئة الاتصالية، حيث يتوقف مدى نجاح المرسل في بلوغ هدفه أثناء قيامه بعملية الاتصال، على طبيعة البيئة التي تحيط به و بجميع عناصر العملية الاتصالية فإذا كانت بيئة الاتصال يشوبها التشويش و الضوضاء و عوامل أخرى في هذا القبيل، فإن الاتصال في هذا الموقف سيكون ضعيفا، أما إذا توفرت أجواء مناسبة

فسوفق القائم بالاتصال هنا في تحقيق هدفه. لذا أدرجنا عنصرا التشويش و الضوضاء من بين معوقات العملية الاتصالية .

لم نحدد ضمن هذا الشكل معوقات الاتصال بشكل واضح، و لكنها تدرج ضمن البيئة الاتصالية.

كما تجدر الإشارة إلى أن الفرد يميل إلى رؤية و سماع ما هو مستعد لإدراكه فقط، و ما يتلاءم مع آرائه و مصالحه، و بما أن وسائل الإعلام الحديثة توفر للشخص كل ما يريد، تجده يتعلق بها إلى درجة ابتعاده عن أفراد أسرته، و عن جميع من هم حوله. و بالتالي يمكن أن نقول أن التكنولوجيا الحديثة تعتبر من بين معوقات الاتصال الشخصي، لما لها من جاذبية عظيمة، و قدرة فائقة على استقطاب أكبر عدد ممكن من الأفراد في كل مكان و زمان.

و لكي نبرز مدى أهمية الاتصال الشخصي في الأسرة، سنحاول دراسة طبيعة العلاقة التي تجمع بين مختلف أفراد الأسرة الواحدة.

ب- مبادئ الاتصال الشخصي في الأسرة:

تعريف الأسرة: من بين التعاريف السوسيولوجية الشهيرة التي تتطابق و مفهوم الأسرة من منظور القاعدة الاتصالية، التعريف الذي جاء به "برجس و لوك" عن الأسرة، و هي: "جماعة من الأشخاص اتحدوا برباط الزواج، أو الدم، أو التبني و يتكون منهم بيت واحد فيتفاعلون، و يتصل بعضهم ببعض في قيامهم بأدوارهم الاجتماعية الخاصة بكل منهم، كزوج و زوجة، و أم و أب، و ابن و بنت، و أخ و أخت، و يكونون تحت ظل ثقافة مشتركة يحافظون عليها."⁽¹⁾

هذا التعريف المبسط يبين الحالة الطبيعية التي يكون عليها الاتصال في الوسط الأسري، فهو يقوم على الاشتراك و تقاسم الأدوار بما يحافظ على استقرار الحياة التي اجتمع أفراد الأسرة حولها.

و على ضوء هذا التعريف، يمكن دراسة طبيعة الاتصال بين كل مكونات الأسرة كالآتي:

أ- الاتصال الشخصي بين الزوجين:

تأخذ علاقة الزواج في مجتمعنا عادة شكلا تقليديا عائليا، حيث يتم الاختيار الزواجي وفقا لمعيار العائلة، و النسب، و العادات و التقاليد، و النسيج الاجتماعي و قد يشمل أحيانا التناسب المادي و الثقافي المشترك بين العائلتين. و لذلك فإن الزوجين في بداية حياتهما يكونان شخصين غريبين عن بعضهما في التصرف و السلوك، و الطباع. فكل شخص يأتي من أسرة مختلفة، سواء في نظامها، أو قواعدها في إدارة الحياة و شؤون المنزل، كما يكون كل طرف متشيعا بالخلفية الثقافية للأسرة التي ينتمي إليها، و قد لا يختلف الأمر كثيرا في الأحوال التي يكون

فيها الاختيار بإيعاز من الطرفين اللذين ستربطهما صلة الزواج. فكيف إذن يتحقق التوافق مع الشريك؟

(1)- عبد الله خوج، و فاروق عبد السلام، الأسرة العربية و دورها في الوقاية من الجريمة و الانحراف، المركز العربي للدراسات الأمنية و التدريب، الرياض، 1989، ص 17.

إن بداية الاتصال الناجحة بين الطرفين، تهئ الأرضية لما سيواجهه الزوجان من مهام تفرضها طبيعة العلاقة الجديدة، لذلك فالمعاملة الخاصة و الاتصال الروحي و المعنوي هما سيدا الموقف. قال الله تعالى: " و قدموا لأنفسكم".⁽¹⁾ فالاتصال في هذه المرحلة يصبح حتمية و حاجة، و سنة الزواج تقضي بضرورة بناء أسرة، و بالإنجاب و بالرعاية، و التواصل.

ب- الاتصال الشخصي مع الأبناء:

من بين مقومات الاتصال الشخصي مع الأبناء ما يلي:

1- الاتصال الوجداني (العاطفي):

تتوقف تنشئة الطفل تنشئة متوازنة، على الدور الإيجابي الذي يمكن أن يلعبه الوالدان في الأسرة، و من خلاله يستطيع الطفل الحصول على أهم احتياجاته النفسية و هي الشعور بالحب و الأمان، و بأنه مقبول و مرغوب فيه فردا من أفراد الأسرة.⁽¹⁾

فالعلاقة بين الوالدين و الطفل أساسها الرعاية، و هي تبدأ منذ السنوات الأولى للطفل. و تشمل العناية النفسية و العقلية، إذ من الضروري أن يجد الطفل علاقة مستمرة مليئة بالدفء و الألفة مع أمه و أبيه. فالأسرة هي التي تساهم بالقدر الأكبر في الإشراف على نمو الطفل و تكوين شخصيته، و توجيه سلوكه.

2- التواصل مع الأبناء:

لا ينتهي اتصال الأبوين بأبنائهم في سن معينة، أو في مرحلة معينة من النمو، كما لا يمكن لأية مؤسسة أن تنوب عن الأسرة في استكمال هذا الدور. فالحب و العاطفة، و الحنان، و الطمأنينة و الاستقرار النفسي، تعابير أزلية في اتصال الأبوين بأبنائهم و بناتهم.

ج- الاتصال الشخصي بين الإخوة:

يفتح الاتصال الشخصي بين الإخوة و تواصلهم، آفاقا رحبة على صلة الرحم التي تربط بين الأخ و أخيه، و الأخ و أخته، و هو رباط ضروري يحقق استمرار الرابطة الأسرية و امتدادها. فصلة الرحم تنمي العلاقات الطيبة بين الأفراد، و لها

فضائل كثيرة و قوية في تأكيد التواصل الإنساني و دعمه، و هي شكل من أشكال الاتصال الشخصي.

(1)- فاعلية الحوار الأسري و دوره في تنشئة الطفل، 13 أكتوبر 2007، موقع شذرات. نيت.
Www. Shatharat. Net.

المبحث الثالث: مفهوم أزمة الاتصال الشخصي

من الأفكار الأكثر انتشارا، اعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة أهم وسائل الاتصال، مما ساهم في تقطيع أواصر العلاقات الاجتماعية الأسرية و العائلية بالأساس، حيث وفرت التكنولوجيا: الاتصال الالكتروني بدل الاتصال الشخصي و ذلك من خلال أجهزة الموبايل، و الانترنت، و الفضائيات..و هو حوار افتراضي كونه يفتقد الوجود المادي، و الأحاسيس الصادقة، كما يزيغ الواقع، و يوهم السامع مما يزيد في العزلة الاجتماعية، و إضعاف الصلات العائلية، و المساندة الاجتماعية و التفاعلات الاجتماعية المباشرة، و بالتالي يحد من الاتصال الشخصي. فالاستخدام المفرط لهذه الوسائل يزيد في استنفاد الوقت و الأنشطة الأخرى.

أ- مفهوم أزمة الاتصال الشخصي:

قبل التطرق إلى مفهوم " أزمة الاتصال الشخصي"، هذا المفهوم الذي استخلصناه من تجارب الحياة، لابد من التطرق أولا و للمرة الثانية، إلى مفهوم الأزمة، و من ثم مفهوم الاتصال الشخصي.

فالأزمة كما سبق أن أشرنا: " هي حدوث خلل خطير أو مفاجئ في العلاقات بين شيين".

أو حسب تعريف الباحث " ويليام كونت": " هي تلك النقطة الحرجة، و اللحظة المناسبة التي يتحدد عندها مصير تطور ما".

أما الاتصال الشخصي: " فهو الاتصال مع شخص أو أكثر من شخص، و هذا يشير إلى الاتصال مع الأصدقاء، أو يشير إلى الاتصال داخل قاعة الاجتماعات مليئة بالناس".

و حسب تعريف " جيرالد ميلر"، الاتصال الشخصي: " هو جلسة تعقد من عدد صغير نسبيا من القائمين بالاتصال (غالبا ما يكون شخصين)، و يتوافر فيه اتصال الوجه للوجه، و الحد الأقصى من قنوات الإحساس، مع وجود الفرص المتاحة لحدوث رجوع الصدى السريع".⁽¹⁾

إذن يقصد بالاتصال الشخصي تبادل المعلومات و المهارات و الاتجاهات، و التي تتم بين الأفراد بطريق مباشر دون استخدام وسائط بينهم، و لذلك يصبح أحدهم مرسلًا و الآخر مستقبلًا، فهو يعتمد على المقابلة المباشرة، أو ما يسمى "الاتصال وجها لوجه"، و لذلك فعدد المشتركين في هذا النوع من الاتصال يكون محدودا

(1)- د. فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سبق ذكره، ص 10.
و يطلق عليه الاتصال المحدود، و من أمثلته الاتصال الشفهي بين أفراد العائلة الواحدة، الجيرة، الأصدقاء.

و على ضوء ما سبق ذكره، يمكننا تعريف " أزمة الاتصال الشخصي" - إن وثبت وجودها بالفعل- كما يلي:

- « هي حدوث خلل خطير في عملية الاتصال بين الأفراد، سواء كان ذلك داخل البيت، أو العمل، أو في أي مكان آخر يلتقي فيه شخصان أو أكثر".
- " هي تغيير فجائي في العلاقات بين الأشخاص، يؤدي إلى الشك و الارتياب".
- " أزمة الاتصال الشخصي هي عبارة عن تحول خطير، أفرز تفاعلات جديدة للعلاقات على صعيد الأسرة، أدت إلى تعزيز العزلة و التنافر بين أفرادها".

الفصل الثاني:

وظيفة التكنولوجيا الحديثة و نظريات تأثير وسائل الإعلام

الفصل الثاني: وظيفة التكنولوجيا الحديثة و نظريات تأثير وسائل الإعلام

I: وظيفة التكنولوجيا الحديثة في ميدان الإعلام و الاتصال

مدخل:

لا يخفى على أحد أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال هي آخر التطورات التي حققتها البشرية، حيث تجسدت بظهور الإعلام الآلي، الذي وسع مجال استخدامه، و أصبح يشمل كل مجالات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية. إذ سجل تاريخ وسائل الإعلام بظهور التكنولوجيات الحديثة مرحلة جديدة، أحدثت انقلابات في نظام البث و الإنتاج و الاستهلاك الإعلامي، بوضع شبكات جديدة، أو قنوات جديدة مثل: الساتل، الأقراص السمعية البصرية،..، فأصبح العالم يعيش تحولات يصفها معظم الباحثين بالثورة الرقمية.

إن دراسة التكنولوجيا الحديثة للاتصال، و التي تختصر في كلمة (nouvelle technologie de la communication)، و يطلق عليها بعضهم مصطلح "التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال"، لا يمكن حصرها في دراسة الآثار السلبية أو الإيجابية التي تحدثها على مستعملها، أو في النظام الإعلامي أو في المجتمع، و الأكيد أن الاهتمام الكامل لا ينصب على التقنية وحدها، فليس المهم معرفة كيفية توظيف وسائل الاتصال بإتباع القواعد و المبادئ الأساسية لفهمها، و لكن الأهم هو معرفة الأثر الذي تحدثه.

و في هذا الإطار سوف نتطرق إلى التعريف بهذه التكنولوجيا، و ذلك بتقديم لمحة تاريخية عنها، كما سنذكر بعض مظاهرها الأكثر انتشارا في الآونة الأخيرة. و سنحاول عبر هذا الفصل ربط تلك التكنولوجيا بأزمة الاتصال الشخصي، إلى جانب التطرق إلى بعض نظريات تأثير تلك الوسائل على المتلقين، حيث و حتى نهاية العقد الثالث من القرن العشرين، كانت هناك وجهة نظر تؤمن بأن لوسائل الاتصال تأثير قوي و مباشر على المعلومات و الاتجاهات و السلوك، و تعتبر وجهة النظر هذه، أن جماهير وسائل الاتصال مجرد كائنات سلبية تتأثر و لا تؤثر، و أن هذه الجماهير مهياة- دائما- لاستقبال الرسائل الاتصالية.⁽¹⁾

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

لغويا: " اشتقت كلمة تكنولوجيا (technologie) و التي عربت " تقنيات"، من الكلمة اليونانية (techne): و تعني فنا أو مهارة، و الكلمة اللاتينية (texere): و تعني تركيبا أو نسجا، و الكلمة (logos): و تعني علما أو دراسة، و بذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة".⁽²⁾

(1)- د. محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير، ط1، الدار العالمية للنشر و التوزيع، مصر، 2003، ص 240.

(2)- د. مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، مدخل إلى الاتصال و تقنياته الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2004، ص 44.

و أصل كلمة "تكنولوجيا" إغريقي، و يعني: لغة الحديث و المناقشة حول المسائل الفنية و الحرفية.

و يعرف قاموس "أكسفورد" التكنولوجيا بأنها: "الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية، و كذلك باعتبارها تطبيقاً للعلم".

و يصف البعض التكنولوجيا بأنها العلم الذي يهتم بتحسين الأداء و الممارسة، و الصيانة أثناء التطبيق العملي.

أي أن التكنولوجيا هي: "التطبيق العملي على نطاق تجاري و صناعي للاكتشافات العلمية و الاختراعات المختلفة التي يتمخض عنها البحث العلمي، و أنها الجهد المنظم، الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية، بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات و الأنشطة الإدارية و التنظيمية و الاجتماعية. و ذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع".⁽¹⁾

يرى البروفيسور "علي محمد شمو" أنه يمكن التعرض لمفهوم تكنولوجيا الاتصال، من خلال دلالة كل من شطريه: تكنولوجيا (technologie)، و اتصال (communication).

و تتعدد معاني مصطلح "التكنولوجيا" بتعدد و اختلاف رؤى المتخصصين و المهتمين بهذا المجال، و من التعريفات:

"أنها تعني متابعة استخدام معطيات العصر، من وسائل و أجهزة و مبتكرات، و تطبيق استخداماتها الحديثة و الاستفادة منها في شتى مناحي الحياة الإنسانية، بما في ذلك تأثيراتها في مجال المعلومات، و الاتصال الإعلامي بمختلف وسائله و قنواته و أجهزته".⁽²⁾

و أيضا تعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها: "الحصول أو اكتساب و معالجة و تخزين و نشر المعلومات الرقمية، و النصية، و اللاسلكية، و الصوتية، من خلال مجموعة من الأجهزة الالكترونية، و أجهزة الاتصالات السلكية و اللاسلكية و الكمبيوتر".

و يعرفها الدكتور "محمد شطاح" كالاتي:

"هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الرسائل، و النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون، أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري، الشخصي، التنظيمي، الجمعي أو الواسطي، و التي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة و المكتوبة، أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة، المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، و نقلها من مكان لآخر و تبادلها، و قد

(1)- د. مجد الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 45.

(2)- بروفييسور علي محمد شمو، مرجع سبق ذكره، ص 11.

تكون تلك التقنيات آلية أو يدوية، أو إلكترونية، حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال، و المجالات التي يشملها هذا التطور، و من نتائج هذا التطور الناجم عن ثورة المعلومات بالدرجة الأولى، هو اندماج التقنيات المختلفة مع وسائل الاتصال، و هذا من أجل المزيد من السيطرة على المستخدم من الجمهور، مما أدى إلى بروز تكنولوجيات جديدة للاتصال أثرت بشكل كبير على وسائل الاتصال الجماهيري.⁽¹⁾

و يرى الدكتور " عادل سلامة:" هي التطبيق المنظم للمعرفة، و العلوم الأخرى المنظمة في مجال معين، أو التطبيق العلمي الذي يتعلق بالعلوم الطبيعية بهدف الحصول على نتائج علمية محددة، بمعنى أنها الجانب التطبيقي للمعرفة و النظريات العلمية لتحقيق أهداف محددة".

و يلخص الدكتور " حسين كامل بهاء الدين" رؤيته لمفهوم التكنولوجيا قائلا: " إن التكنولوجيا فكر و أداء، و حلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات". أما الدكتور " محمد عطية خميس" فيعرف تكنولوجيا الاتصال كالاتي: " هي العلم الذي يعنى بعملية التطبيق المنهجي للبحوث و النظريات، و توظيف عناصر بشرية و غير بشرية في مجال معين، لمعالجة مشكلاته، و تصميم الحلول العلمية المناسبة لها، و تطويرها، و استخدامها، و إدارتها، و تقويمها لتحقيق أهداف محددة".⁽²⁾

من الملاحظ جيدا أن أغلب التعريفات التي تطرقنا إليها، ربطت مفهوم التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال بأحدث الأجهزة و التقنيات التي ابتكرها الإنسان، إضافة إلى أنها علم في حد ذاتها، و ما شد انتباهنا من خلال تلك التعريفات، هو ذكر الباحث محمد شطاح أن الهدف المبتغى من وراء انتشار التكنولوجيا، هو السيطرة على الجمهور المتلقي بالدرجة الأولى، و هذا ما نحن بصدد دراسته.

التعريف الإجرائي للتكنولوجيا الحديثة:

على ضوء ما سبق ذكره، يمكننا تقديم التعريف الآتي للتكنولوجيا: " هي عبارة عن جهد إنساني و طريقة للتفكير في استخدام المعلومات، و المهارات، و الخبرات، و العناصر البشرية و غير البشرية المتاحة في مجال معين، و تطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجيا لحل مشكلات الإنسان، و إشباع حاجاته، و زيادة قدراته".

(1)- محمد شطاح، البث التلفزيوني بواسطة الأقمار الصناعية و التكنولوجيا الجديدة، المجلة الجزائرية للاتصال، العدد 15، معهد علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، جانفي- جوان، 1997، ص 256.

(2)- Wwww. Dorroob.com.1999.

المبحث الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال

يمكن تقسيم تطور الحضارة الإنسانية أو الرقي البشري من خلال منظور اتصالي، و ذلك عبر اكتشاف الأدوات و الوسائل التي توسع قدراته الحسية على توصيل أفكاره للآخرين، و معرفة ردود أفعالهم، أو بلغة أكثر تحديدا من خلال تطويره لتكنولوجيا الاتصال، بحيث يمكننا القول أن تطور تكنولوجيا الاتصال، يعكس بالفعل تطور الحضارة الإنسانية، فالفارق الرئيسي بين الإنسان و غيره من الكائنات الحية، هو ما حباه الله به من عقل منظم، و فكر منطقي خلال التقنيات أو الأدوات التي ابتدعها ليزيد من قدرته على الاتصال، و يوسع نطاقه، و ذلك لكي يشارك الآخرين معلومات في المعنى، من خلال توصيل معلومات إليهم، و الحصول على معلومات منهم، فالإنسان كائن حي له ذاكرة .

و يمكن تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال عبر العصور المختلفة إلى المراحل التالية:⁽¹⁾

أ- المرحلة الأولى: المرحلة الشفهية أو مرحلة ما قبل التعلم

و يطلق عليها المرحلة الشفهية الكلية، أو مرحلة ما قبل التعلم، و كانت وسيلة الاتصال الرئيسية فيها، هي الكلمة المنطوقة، و الحاسة الأساسية هي حاسة السمع، ثم أتى تطور اللغة لكي يعطي القوة للاتصال الإنساني، و كان الشعر المقفى أبرز وسائل الإبداع و التواصل الحضاري، و كانت المعاني ذات المستويات المتعددة هي الطابع العام، و هي معان كانت قريبة جدا من الواقع، فالكلمات لا تشير إلى أشياء، بل هي أشياء، و كلمة الإنسان ملزمة، و ذاكرته قوية جدا.

و الصور الذهنية التي تصاحب أفكاره سمعية، فهو يستخدم كل حواسه، و نتيجة لأن الأفراد كانوا يحصلون على معلوماتهم أساسا عن طريق الاستماع إليها من الأخرى، اقترب الناس من بعضهم البعض، و فرض عليهم أسلوب حصولهم على المعلومات أن يؤمنوا بما يقوله الآخرون بشكل عام، لأن تلك هي نوعية المعلومات الوحيدة المتوفرة لديهم، فالاستماع كان يعني الإيمان، و يعني التصديق. و كانت وسيلة الاتصال الرئيسية هي: الكلمة المنطوقة، و الحاسة الرئيسية هي: السمع، و نتيجة لذلك اقترب الناس من بعضهم البعض، و اتسموا بالعاطفية، و كانت الشائعة هي أول شكل من أشكال الإعلام و الاتصال، حيث كانت الأخبار تنتقل من الفم إلى الأذن، و بانتقالها كانت تضخم، بل كانت تغير و تشوه، بحيث تضيع حقيقتها في أحيان كثيرة.

(1)- حياة سعيد جعط، الصحافة الإلكترونية- التحديات و المستقبل- مذكرة تخرج لنيل شهادة ما بعد التدرج المتخصص، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص 27.

ب- المرحلة الثانية: المرحلة الطباعية

و فيها عرف الإنسان الطباعة، أي تجسيد المخطوطات في شكل مادي، يتم استنساخه يدويا و بكميات و بشكل مقروء أجود نسبيا عن المخطوط، و يعود السبق في معرفة الطباعة إلى الفينيقيين الذين كان لهم فضل اختراع الورق، و قد بدأت الطباعة على القوالب الخشبية، ثم الفخار، حتى اخترع جوتنبرغ الحروف الطباعية المتحركة عام 1445م، و بعدها انتشرت الطباعة في أوروبا، و منها إلى العالم كله. و بفضل اختراع آلة الطباعة، حدث تغيير جذري في أساليب التعبير و الاتصال، حيث بدأ الأفراد يعتمدون أساسا على الرؤية للكلمة المطبوعة في الحصول على معلوماتهم، وبذلك أصبحت حاسة الإبصار هي المسيطرة، و حول المطبوع الأصوات إلى رموز مجردة، أي حروف مما شكل عملية تجريد للحروف أو الرموز البصرية.

و كان اختراع الطباعة بداية للنشر الجماهيري للكتب، و للجرائد و المجلات، مما حقق ديمقراطية الإعلام و الثقافة، و نقلها من احتكار العلماء إلى الجماهير العادية، بعد أن تعددت النسخ المتطابقة من المطبوع الواحد، كما ساعد انتشار المطبوع أيضا على نشر الفردية، لأنه شجع كوسيلة اتصال و كأداة شخصية للتعليم المبادرة و الاعتماد على الذات، و لكنه ساهم أيضا في عزل البشر و أخرجهم من الإطار الجماعي، فأصبحوا يدرسون وحدهم و يكتبون وحدهم أيضا، و أصبحت لهم وجهات نظر شخصية عبروا بها عن أنفسهم للجماهير الجديد المطبوع، و أصبح التعليم الواحد ممكنا، مما شجع على استقلالية الفكر و الاكتشاف.

ج- المرحلة الثالثة: المرحلة الإلكترونية

و هي مرحلة بدأت في منتصف القرن التاسع عشر، و استمرت حتى أوائل التسعينات من القرن الماضي، و قد بدأت بتجارب و اكتشافات و اختراعات في الاتصالات السلكية و اللاسلكية، و انتهت بالاستمرار و الانتشار للأجهزة الاتصالية الجماهيرية التي تشكل لب الثورة الاتصالية الآن، و يطلق عليها مرحلة الاتصالات السلكية و اللاسلكية، أو الثورة الاتصالية، أو الانفجار الاتصالي، أو مرحلة الدوائر الإلكترونية، أو مرحلة الوسائل الجماهيرية.⁽¹⁾

فقد شهدت هذه الفترة نموا متزايدا السرعة في وسائل الاتصال، و أساليب خاصة في مجال البث، الإشارات المسموعة و المرئية، تناظرية في البداية ثم رقمية بعد ذلك، حيث تعاقبت الاكتشافات العلمية و التجارب الواحدة بعد الأخرى بسرعة

(1)- حياة سعيد جعط، مرجع سبق ذكره، ص 28.

متزايدة، و بشكل تميز باعتماد كل وسيلة جديدة على ما سبق و تكاملها معها.

و ظهر التلغراف، التلفون، ثم الإذاعة المسموعة (الراديو)، فالتصوير الفوتوغرافي، الفيليم السينمائي، ثم الإذاعة المسموعة المرئية (التلفزيون)، و يظهر التلكس بعد ذلك، و تبدأ أنظمة الاتصالات عبر القارات، متمثلة في الكابل البحري، ثم الأقمار الصناعية، و يظهر التلفزيون السلكي و الإرسال التلفزيوني المستعين بالأقمار الصناعية بشكل غير مباشر بعد ذلك، و توظف أشعة الليزر و الألياف البصرية، و خلال تلك الفترة لا يمكننا أيضا إغفال ظهور الفيديو كاسيت و الفيديو ديسك و الأسطوانة المدمجة.

و بفضل تزواج و تعاون الحاسبات الالكترونية و غيرها من التقنيات، ظهر مجتمع المعلومات الذي تتزاج فيه نظم الاتصال و معالجة البيانات، و أصبح بالإمكان اندماج معدات تخزين الأصوات و الصور (مثل: أقراص أو أشرطة الفيديو)، آلات المعالجة و الحساب (الحاسبات الآلية)، مع الأقمار الصناعية في شبكات اتصال تمكن الفرد في هذا المجتمع، من الوصول إلى بنوك المعلومات، أو البيانات في أي مكان في العالم، مما يزيد في قدرته على إنتاج المعلومات و بثها في الحال، و التعامل معها.

كما يتيح مجتمع المعلومات للفرد إمكانية أكبر للاتصال مع الآخرين، و تسهيلات أكثر ليشترك الفرد مع الآخرين في معلوماته و معارفه، و كذلك ليختار و يستمتع بكم المعارف المتوفرة لديه، ثم أن مجتمع المعلومات، يتيح للفرد إمكانية توظيف و ضبط تواصله، ليس مع الأفراد فقط، بل مع مؤسسات الإعلام و المعلومات، التي يمكن أن تزوده بالأفلام، و البرامج، و الموسيقى و الأخبار بشكل عام.

د- المرحلة الرابعة: المرحلة التفاعلية

و قد بدأت هذه المرحلة في منتصف الثمانينات، و مازالت مستمرة حتى الآن، و تتميز بسمّة أساسية و هي: المزج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية و اتصالية، تمثلها أكثر من وسيلة لتحقيق الهدف النهائي، و هو توصيل الرسالة الاتصالية، و يطلق على التكنولوجيا السائدة أو المميّزة لهذه المرحلة التي نعيشها: التكنولوجيا الرقمية، أو التكنولوجيا متعددة الوسائط.

و قد بدأت هذه المرحلة بتقنية النشر المكتبي "desk top Publisher"، الذي يتضمن استخدام الحاسبات الإلكترونية الشخصية في أداء عمليات النشر جميعا، بداية من النسخ الأصلي الذي يكتبه المؤلف، إلى المرحلة النهائية من طباعة النص،

و يضم نظام النشر المكتبي: حاسب إلكتروني شخصي، مزود بنهاية طرفية، تضم لوحة مفاتيح و شاشة، و نتيجة نبطية للحركية تعرف بالفأرة، من ماسح ضوئي، و آلة طباعة بالليزر، و تتابعت بعد تقنية النشر المكتبي، تقنيات النشر الإلكتروني، مثل أنظمة النصوص المتلفة، كالتليتكتست، و الفيوداتا، و أنظمة البريد الإلكتروني و الجرائد، و المجلات، و دوائر المعارف الإلكترونية، التي أصبحت تطبع على الأسطوانة مدمجة، أو قرص (ديسك)، و تعرض للقراءة أو (الرؤية) على شاشة التلفزيون أو الحاسب الإلكتروني، أو من خلال أجهزة خاصة مثل: أجهزة الاستماع الموسيقي (الولكمان).

و في إطار ما سبق ذكره، نشهد الآن بدايات تحول المنزل و المكتب إلى مركز كامل للمعلومات و الاتصالات، يندمج فيه الهاتف، و المفكرة الإلكترونية في نظام متكامل، و هناك توظيف متسع لتقنيات عقد المؤتمرات عن بعد، و تجارب البث المباشر، و عبر الأقمار الصناعية التي لن تحتاج إلى تركيب هوائيات استقبال خارجية، إلى جانب جهاز الاستقبال الداخلي، بل سيعتمد فقط على جهاز التلفزيون العادي المزود بداخله بهوائيات استقبال، إلى جانب النمو الجديد لشبكات المعلومات الدولية.

و خلال تلك المرحلة، تظهر الحاسبات الإلكترونية، و تتطور جيلا بعد جيل، و تدخل كل مجالات الحياة، و منها المجالات الإعلامية. و قد أدى امتزاج الحاسبات الإلكترونية بالاتصالات السلكية و اللاسلكية إلى ظهور شبكات المعلومات المحلية و الدولية، و التي تطورت بشكل كبير خلال المرحلة الراهنة، و يمكن القول أن تلك المرحلة قد أحدثت ثورة في نظم المعلومات و الاتصال، و حولت العالم إلى قرية عالمية الكترونية، يعرف الفرد فيها بالصوت و الصورة، و بالكلمة كل ما يحدث وقت وقوعه.

و إن أبرز ملامح المرحلة الرابعة التي نعيشها الآن في تكنولوجيا الاتصال، هي ظاهرة اندماج وسائط، أو وسائل الاتصال و المعلومات، أو ظاهرة الالتقاء الرقمي، فقد شهدت العقود الرابعة الماضية تطورا مذهلا.

و تقف الانترنت عند نقطة التقاء هذين المجالين من التطور، كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر مع تكنولوجيا الاتصالات، غير أنها على الرغم من ذلك، لا تعدو في نظر الكثيرين من المهتمين بعالم الوسائط الآن أكثر من كونها مجرد علامة أو على طريق ما، يعد بأن يتحول لثورة هائلة في أساليب تواصل الناس و استرجاعها و عملهم، إنه عصر الالتقاء الرقمي.

و يرتكز هذا الالتقاء الرقمي، هو الثورة الرقمية digital révolution، و هو تغيير جذري طرأ على وسائل المعلومات، و الإعلام، يتمثل في تغيير الأساس التقني

لعمل هذه الأجهزة الالكترونية، و الكهربائية من الوضع التمثيلي أو التماثلي (حيث يتم تمثيل الظاهرة الفيزيائية بموجة كهرومغناطيسية مرافقة، تحاكي التي تحصل في الظاهرة الفيزيائية)، كالصوت بسلاسل من أرقام، مثلا التغييرات في الصوت، إلى الوضع الرقمي (حيث يتم تمثيل الظاهرة الفيزيائية كالصوت بسلاسل من أرقام ثنائية، من صفر واحد، و تتغير حالتها لتعكس تغييرات في الظاهرة المرفقة، مثل تغير الصوت)، و هذا التغيير، يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب، و ينطبق هذا خاصة على الأشكال الأخرى للمعلومات، من أصوات و صور ثابتة، و يمكن حصر أبرز سمات هذه المرحلة الاتصالية في الجوانب التالية:

(1) - استقرار بعض الأنظمة المستحدثة في الثمانينات:

- أبرزها: أنظمة النشر المكتبي desk top.
- و أنظمة البريد الالكتروني electronic mail.
- و أنظمة النصوص المتلفزة televised textes.
- و أنظمة اللقاء عن بعد tel meeting.

(2) - التطوير المستمر للوسائل الاتصالية التقليدية:

أحدثت التطورات الراهنة في الحاسبات الالكترونية، و نظم الإرسال و الاستقبال التلفزيوني، تغييرات في أساليب إنتاج بعض الوسائل الاتصالية كالجريدة.

أ- الوسائل الالكترونية: بدأ العهد الأول بظهور الراديو، و العهد الثاني بظهور التلفزيون الذي يوزع برامجه بالأقمار الصناعية و الأنظمة السلكية. فالتلفزيون مر بعدة مراحل بداية من ابتكار نظام السلكي، و نظام الإرسال المباشر من القمر الصناعي و التلفزيون منخفض القوة، إلى التلفزيون عالي الوضوح hdtv. فالتطورات في التكنولوجيا إذن قد حولت التلفزيون إلى وسيلة عالمية، و وسيلة تفاعلية، و أداة للتسوق و التعليم و المشاركة السياسية، و ليس مجرد وسيلة تسلية و ترفيه.

ب- الوسائل المطبوعة:

صناعة الصحافة: شهدت التسعينات المزيد من تحول الصحف (جرائد و مجلات) إلى الآلية الكاملة في عملية الإنتاج، من خلال إدخال الحاسبات الالكترونية و وسائل الاتصال السلكية و اللاسلكية في معظم مراحل الإنتاج، و في عمليات المعالجة و الإنتاج الطباعي، بدء من تحرير النصوص و الصور على شاشات

الحاسبات الالكترونية، حتى عملية الإخراج الكامل و التجهيز للصفحات على الشاشات.

ج- التصوير الفوتوغرافي:

من أبرز التطورات في التصوير الفوتوغرافي، هو ظهور التصوير الفوتوغرافي الرقمي، و الذي نتج عن استعانة آلة التصوير الفوتوغرافي بالكمبيوتر.

3- الوسائط المتعددة multi media:

ترتبط عبارة " الملتيميديا" ارتباطا و وثيقا بمجتمع الإعلام و المعلومات إلى الدرجة التي يمكن إطلاق تسمية" مجتمع الملتيميديا" على المجتمع الإعلامي و المعلوماتي المعاصر، مثلما يمكن أن نطلق عليه تسمية" مجتمع الانترنت"، و تعني الملتيميديا من حيث الترجمة إلى اللغة العربية" الوسائط المتعددة" أو" الوسائل المتعددة"، أما من حيث الدلالة فهي تشير إلى أن وسيلة الاتصال الواحدة في عصر مجتمع المعلومات، تتضمن عدة وسائل في الوقت نفسه، فهي تتضمن الصوت و الصورة الثابتة و المتحركة، و النص المكتوب، و قد دخل مصطلح الملتيميديا إلى القاموس سنة 1993-1994.⁽¹⁾

و يقول عنها " جون ميشال سيدرو": "إن الملتيميديا هي شجرة ذات ثلاثة جذور: الكمبيوتر، التلفزة، الهاتف. جذع و ثلاثة أغصان: النص، الصوت و الصورة. و في نهاية الأغصان توجد الثمار: الأقراص المضغوطة، أقراص الصور، قنوات التلفزيون الرقمي، الإنترنت، الخدمات على الخط... الخ. و إن التزاوج بين عدة تكنولوجيات، هو الذي منح الميلاد لهذا المنتج و الخدمات الجديدة.⁽²⁾

(1)- محمد لعقاب، وسائل الإعلام و الاتصال الرقمية، ط1، 2007، ص 11.

(2)- محمد لعقاب، مرجع سبق ذكره، ص 11.

المبحث الثالث: مظاهر التكنولوجيا الحديثة

أ) مفهوم الانترنت، مراحل تطورها و ظهورها في الجزائر

من أهم مظاهر التكنولوجيات الجديدة، استخدام الإعلام الآلي الذي شمل معظم مجالات الحياة، خاصة منها شبكة الانترنت و الخدمات التي تقدمها، إضافة إلى الوسائط المتعددة، و من بين تلك التكنولوجيات التي اقتحمت حياة الفرد و سيطرت على عقله ما يلي:

أصبحت شبكة المعلومات الدولية أو " الانترنت " جزء من حياتنا الشخصية و المهنية، و هذا لما توفره من خدمات فريدة للأشخاص، أو المؤسسات متمثلة في تبادل المعلومات بكافة أشكالها (نصوص، صور، رسومات) بشكل و سريع، و غدت عناوين الواب تبرز في الصحف و التلفزيون..، كما أعدت برامج تلفزيونية و مجالات مخصصة للانترنت، و أصبح كل برنامج جديد للحاسوب مزود بنظام استخدام الانترنت، حتى الحاسوب الشخصي الذي يمتلكه الأشخاص في بيوتهم.

1- مفهوم الانترنت:

تعد الانترنت أحدث وسيلة إعلامية، و هي عالمية الانتشار، سريعة التطور. و كلمة " انترنت " تعني لغويا: ترابط بين الشبكات، و بعبارة أخرى: شبكة الشبكات، حيث تتكون الانترنت من عدد كبير من شبكات الحاسب المترابطة و المتناثرة في أنحاء كثيرة من العالم. و يحكم ترابط تلك الأجهزة و تحادثها، بروتوكول موحد يسمى بروتوكول " تراسل الانترنت ".

فهي عبارة عن مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبط بعضها ببعض، و تربط أجهزة الكمبيوتر عبر الخط الهاتفي، و عبر هذا الجهاز يستطيع المستخدم أن يرسل ما يشاء من معلومات، و يستقبل ما يريد⁽¹⁾.

و حسب تعريف البروفيسور " علي محمد شمو"، الانترنت هي: " عبارة عن حاسب آلي يتحدث إلى حاسب آلي آخر، تربط بينهما واسطة في سلك الهاتف العادي أو أي نوع من الكوابل، و إذا كانت الحواسيب موجودة في أماكن بعيدة و متفرقة فيمكن استخدام الأقمار الصناعية للربط بينهما، ليتحقق بذلك الاتصال الدولي عبر الانترنت"⁽²⁾.

(1)- عبد القادر بن عبد الله الفتوخ، الانترنت للمستخدم العربي، ط1، مكتبة العبيكان، الرياض، 2002، ص11.

(2)- بروفيسور علي محمد شمو، مرجع سبق ذكره، ص 237.

يصفها الأستاذ "أرنوديفور" بأنها "ظاهرة تعددت العبارات في وصفها: شبكة الشبكات، بيت العنكبوت العالمية، بيت العنكبوت الالكترونية و السيبرسبيس".⁽¹⁾ وهي شبكة عالمية من الحاسبات، تتكون من مجموعة كبيرة من الشبكات العالمية و الوطنية، الجهوية و المحلية، و ترتبط فيما بينها عددا عددا من بلدان العالم.

و يرى الباحث "يان بوتان" بأنها بخلاف ما تروج له وسائل الإعلام و خاصة بعد ظهور الشبكة، الانترنت ليست شبكة عالمية للدعارة، و ليست جمعية للتجارة، و ليست فرعا آخر من فروع الفاشية،.. بل هي شبكة اتصال مثل الشبكات الهاتفية، و الشبكة الرقمية لتبادل الخدمات.

و وصفها الأستاذ "مارتن مور" بأنها مزيج لأكثر من أربعة آلاف و خمس مائة شبكة، بحيث يمكن لأي كان أن يتصل بها و يستفيد من خدماتها، بشرط أن تكون لديه بعض الأجهزة التي تمكنه من ذلك، و على رأسها جهاز الكمبيوتر يكون مضمنا "مودام"، و خط هاتفي و اشتراك في الشبكة.

و قال عنها الباحث "فيليب كو" أنها: "صورة من صور الطريق السريع للإعلام و المعلومات، و هي في الوقت نفسه حل عملي فعال لمشكل يصعب حله، اتصال مرن و عالمي للمعطيات بين أدمغة الكترونية مختلفة التصور".⁽²⁾

و يقول العالمان الأمريكيان "قلي هارا كادي" و "بات ماكروجر" حول ماهية الانترنت، أنه ليست هناك إجابة موحدة متفق عليها، لأن الانترنت شيء مختلف. "فهي مجموعة من الحاسبات الآلية تتحدث عبر الألياف الضوئية و خطوط التلفون و وصلات الأقمار الصناعية و غيرها من الوسائل".⁽³⁾ و يقولان: "إنها مكان تستطيع فيه التحدث إلى أصدقائك، و أفراد أسرتك المنتشرين حول العالم".⁽⁴⁾

(1)- محمد لعقاب، مرجع سبق ذكره، ص 37.

(2)- محمد لعقاب، مرجع سبق ذكره، ص 39-40.

(3)- أ.د أسما حسين حافظ، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الالكتروني المعلوماتي و الرقمي، ط1، الدار العربية للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص 83.

(4)- بروفييسور علي محمد شمو، مرجع سبق ذكره، ص 83.

و حسب آخرين، تعتبر شبكة الانترنت أضخم شبكة معلومات في العالم، و تربط الآلاف من مراكز المعلومات و قواعد البيانات في كل أنحاء العالم فيما بينها، و يستفيد منها الملايين من المستخدمين، و يتناقلون المعلومات و الملفات، و الصور، و لقطات الفيديو، و الأفلام، و كل شيء بسرعة و بسهولة و يسر، و ذلك باستخدام شبكات الاتصالات التلفزيونية، و الأقمار الصناعية، و شبكات الميكروويف، و غيرها.

التعريف الإجرائي للانترنت:

نستخلص مما سبق ذكره، أن الانترنت: عبارة عن شبكة واسعة، عالمية الانتشار، تتكون من تشبيك الملايين من أجهزة الكمبيوتر المترابطة و المتناثرة في أنحاء مختلفة من العالم، عبر الخط الهاتفي، و عبر هذا الجهاز يستطيع المستخدم أن يرسل ما يشاء من معلومات، و يستقبل ما يريد. و هي آخذة في التوسع و الانتشار بسرعة كبيرة، كما أن عدد المشتركين فيها يزداد ازديادا هائلا يوما بعد يوم.

2- مراحل تطور الانترنت:

بدأ التفكير في إنشاء أول شبكة للاتصال، و تبادل الآراء و المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية، و بالتحديد في وزارة الدفاع الأمريكية، بدافع المنافسة العسكرية بينها، و بين ما كان يعرف بالاتحاد السوفياتي، و ذلك للوقاية من جراء ضربة مفاجئة من أي خصم لأحد مراكزها العلمية "الحاسوبية"، ففي عام 1969 أنشأت ذلك باسم (ARPANET) وكالة مشاريع الأبحاث المتطورة، و بدأت الفكرة بتوصيل أربع حاسبات في أربع جامعات في الولايات المتحدة الأمريكية، لتفادي أي خطر يداهمها، و نجحت الفكرة في امتصاص أي أمر مفاجئ، بحيث إذا تعطل جزء عملت أجزاء أخرى، و في عام 1972 كنوع من التطور للفكرة العسكرية السابقة تم توصيل 72 جامعة و مركز أبحاث على تلك الشبكة، و لمدة عقد من الزمن تقريبا كانت "الأربنات" تنمو بمعدل حاسب جديد كل عشرين يوما، حيث وصلت حوالي 254 حاسبا في نهاية ذلك العقد. و تطورت شبكة الانترنت حتى أصبحت شبكة اتصالات دولية تحت اسم "Internet"، و بذلك تطورت من خدمة المنشأة العسكرية و الجامعات، و منذ تكوين تلك الشبكة في عام 1972، صارت الاتصالات جارية بين الباحثين و المستخدمين في العالم، و في عام 1972 ظهرت خدمة البريد الإلكتروني، و في 1992 بدأت خدمة البحث بواسطة شبكة WWW. و في عام 1993، توفرت إمكانية نقل الصورة عالية الجودة، و الصوت عبر مسارات اتصال عالية السرعة، و في سنة 1994، بدأ الاستخدام الشخصي

للانترنت بشكل واسع، و تزايد عدد المراكز المرتبطة به إلى ثلاثة ملايين مركز.⁽¹⁾

و في عام 1995 بدأ تواجد خدمة الانترنت في الأقطار العربية بشكل تجاري حيث بلغ عدد المشتركين في 1998، 700 ألف مشترك، كما زاد عدد المواقع العربية إلى تسعة آلاف موقع.⁽²⁾

و تنتج الانترنت العديد من الخدمات التي تستطيع الاستفادة منها من خلال الشبكة العملاقة، مثل: خدمات تبادل الملفات، و خدمات البحث عن المعلومات، و خدمة إنزال المعلومات و البرامج على الحاسب، و خدمة البريد الالكتروني، و خدمة الدردشة و تبادل الرسائل السريعة، و الرسائل الصوتية.

و قد أجريت عدة دراسات حول استخدامات الانترنت في المجالات المختلفة، و الاستفادة المحتملة منها، و خاصة في المجال الإعلامي، و قد أشارت نتائج دراسة أجرتها مجموعة من الباحثين الأمريكيين سنة 1995 إلى أن:⁽³⁾

- 1- يرتبط ملايين البشر المشتركين على صعيد الكرة الأرضية، يهدف الاتصال الشخصي و الجماعي.
- 2- يحتل الأكاديميون المرتبة الأولى في استخدام الانترنت، و لها تواجد واسع في الجامعات الأمريكية.
- 3- يعد البريد الالكتروني من أبرز استخداماتها، و تشمل خدماته مختلف الميادين و النشاطات، حيث يستخدم البريد الالكتروني في الإرسال و الاستقبال مع مختلف مناطق العالم، و بأي عدد من الرسائل، و بأسرع ما يمكن.
- 4- يمكن تقديم الخدمات الإعلامية المختلفة، من خلال قراءة الصحف و المجالات الكترونيا، و متابعة برامج محطات الإذاعة و قنوات التلفزيون.
- 5- عرض السلع و المنتجات، و التسويق و الدعاية، و الإعلان لكل من الشركات و الأفراد عبر العالم.

و قد شهدت التسعينات تطورا كبيرا في تقنيات و برامج الانترنت، كما تزايدت أعداد مستخدميها، و بدأ عدد كبير من شركات خدمات المعلومات، و قواعد البيانات تتخذ من الانترنت وسيلة جديدة للاتصال بمستخدميها، كما أصبحت وكالات الأنباء

(1)- عبد الباسط محمد عبد الوهاب محمد، استخدامات تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص 168-170.

(2)- عبد الباسط محمد عبد الوهاب محمد، مرجع سبق ذكره، ص 170.

(3)- حسنين شفيق، الإعلام الالكتروني بين التفاعلية و الرقمية، رحمة برسن للطباعة و النشر، 2007 ص 43.

تعتبر الاستثمار في الانترنت من بين مشاريعها المستقبلية الأساسية، و تزايد أعداد هذه الوكالات على الانترنت، و بدأت الانترنت تدخل إلى دور المؤسسات الصحفية، كمصدر أساسي للأخبار و المعلومات، كما بدأت الجامعات و الكليات المتخصصة تعنى بتدريسها من الزاوية الإعلامية، و أصبح استخدام الانترنت يعد أحد المعايير الأساسية في تقييم مؤهلات و معارف الصحفي، و بدأ يتزايد إدراك الصحفيين بأهمية و قيمة الانترنت، و بدؤوا تدريجيا يتكيفون مع هذا العالم الرقمي الجديد، و قد انعكس هذا التطور على نمو استخدام الصحفيين للخدمات التجارية (الأون لاين) لجمع و توزيع المعلومات، و الاشتراك في خدمات الانترنت لفوائدها المتعددة، فعلى سبيل المثال: زاد عدد الصحف الأمريكية على هذه الخدمات من جوان 1996 إلى فيفري 1997، حتى أصبحت الانترنت جزءا أساسيا من صناعة الصحافة الأمريكية.⁽¹⁾

3- ظهور الانترنت في الجزائر

إن ثورة المعلومات التي شهدتها العالم، و ما أحدثته من أثر على مختلف مجالات الحياة، قامت بقلب الموازين محدثة تغييرا عاما في المفاهيم، و أصبح مفهوم العولمة الذي ظهر نتيجة الانتشار الواسع للمعلومات، المبدأ الذي يقوم عليه أي نظام، سواء كان اقتصاديا، أو سياسيا، أو اجتماعيا أو حتى ثقافيا. و عند الحديث عن العولمة، فإن تجسيد هذه الأخيرة يظهر من خلال الانترنت التي اكتشفت في بداية الستينيات من القرن الواحد و العشرين، و عجم استعمالها كوسيلة جماهيرية مع بداية الثمانينات من نفس القرن، و عرفت انتشارا واسعا إلى حد الساعة، إذ أصبحت هذه الوسيلة من أهم وسائل الاتصال الجماهيرية، و عرفت استقطابا كبيرا لمختلف الشرائح الاجتماعية على مختلف أعمارهم، إلا أن الجزائر لم تعرف استخدام الانترنت إلا في بداية التسعينات، حيث اقتصر استعمالها في معالجة النصوص، و بعدها استعملت للحصول على المعلومة و استشارة بنك المعلومات في مجالات مختلفة، ثم عرفت توسعا لتشمل عامة الناس، و كذا تنشيط البحث في مجال الشبكات و نقل المعطيات و الاتصالات.

بعد تعميم استعمال الانترنت في التسعينات، سعت الجزائر للاستفادة من هذه التقنية الحديثة، من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس 1994، عن طريق

(1)- السيد بخيت، الصحافة و الانترنت، ط1، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 2000، ص 25.

مركز البحث للمعلومات العلمية و التقنية، مما جعلها تعرف تطورا ملحوظا في مجال الاهتمام و الاشتراك و التعامل، و من خلال مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإنشاء شبكة معلوماتية إفريقية تدعى: RINAF، حيث تكون الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا.

كانت انطلاقة استعمال الخدمة في 1993، و ذلك باعتماد خط هاتفي، و في 1994، تم ربط الجزائر بخط متخصص عن طريق إيطاليا، و في سنة 1995، فتحت الشبكة لفائدة الباحثين، ثم فتحت أول مصلحة للاشتراك سنة 1995 للأشخاص المعنيين، و بالتعاون مع أصحاب البريد و المواصلات، تم تدعيم الشبكة بخطين هاتفيين. و في 1998 تم ربط الجزائر بواشنطن عن طريق الساتل الأمريكي و خلال سنة 1999 / 2000، ارتبط المركز بالشبكة عن طريق القمر الصناعي الرابط بالولايات المتحدة الأمريكية، و تم إنشاء خط هاتفي من خلال نقاط الوصول التابعة للمركز عبر ولايات الوطن.⁽¹⁾

و لنشر خدمات الانترنت على المستوى الوطني، تم ربط مركز البحث للمعلومات العلمية و التقنية المزود الوحيد بالاتصال، بمواقع جهوية مختلفة، مهمتها تزويد الاتصال بالانترنت، و الاستشارة التقنية، بهدف تمكين أكبر عدد من المستعملين الاتصال بالشبكة، و هكذا ظل المركز المزود الوحيد لمستعملي الشبكة، و الذي يعد قطاعا عموميا.

و لأهمية الوسيلة، ظهر متعاملون خواص في هذا المجال، مثل: مؤسسة خدمات الحاسوب العامة- GECOS- و مقاهي الانترنت، و إلى غاية 1999، ظل "سيريست" المزود الوحيد بالاتصال بشبكة الانترنت، بغض النظر عن المؤسسات التي استفادت من خطوط اتصال متخصصة من قبل المركز، و عرف مجال الاتصال عبر الانترنت، ظهور العديد من الخواص خاصة بعد إصدار المرسوم التنفيذي 98 / 257 بتاريخ 25 أوت 1998، الذي حدد شروط و كفاءات وضع و استغلال خدمة الانترنت.

(1)- مليكة هارون، الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، 2004 / 2005، ص 153.

أ) الأقمار الصناعية، و البث الفضائي المباشر:

1- تعريف القمر الصناعي:

هو عبارة عن محطة صغيرة، تعمل على الموجات متناهية الصغر (micro wave)، حيث يقوم باستقبال و إرسال الموجات التي تحمل المعلومات من و إلى الأرض، و يتم الاستقبال و الإرسال عن طريق هوائيات مثبتة على سطحه العلوي و مقابلة لسطح الأرض.⁽¹⁾

و القمر الصناعي (satellite): هو جسم دوار ينطلق من قاعدة على الأرض في مدار معين حول الأرض، و يستمر في الدوران بحكم الجاذبية الأرضية وفقا لقوانين الجاذبية التي توصل إليها" اسحاق نيوتن" قبل 20 عاما، و يظل هذا الجسم يدور في الفضاء بنفس السرعة التي أطلق بها ما لم يتدخل عامل خارجي، و غالبا ما يكون القمر الصناعي مزودا بمحطة استقبال و محطة إرسال، و عدد من الأجهزة الأخرى كأجهزة التسجيل التي تلتقط البرامج الموجهة إليها، و تسجلها لتعيد إرسالها في الوقت المحدد بطريقة آلية.

و اعتبر البعض القمر الصناعي بأنه: مركبة فضائية تطلق إلى الفضاء الخارجي بقوة دفع كافية تبعدها عن جو الأرض، و لكن ليس بعيدا عن متناول الجاذبية الأرضية.

مكونات القمر الصناعي: يتكون القمر الصناعي من:

- أ- نظام هوائي لاستقبال و إرسال الإشارات.
- ب- نظام قنوات قمرية تحتوي على نبائط الالكترونية اللازمة لاستقبال الإشارات و تضخيمها، و تغير مواقعها الترددية، و من ثم إعادة إرسالها.
- ج- نظام توليد الطاقة الكهربائية اللازمة لتشغيل القمر الصناعي، و يتم لاحقا لذلك تكييف هذه الطاقة لتحويلها إلى الصيغة المطلوبة من قبل المكونات الالكترونية العاملة على متن القمر.
- د- نظام تحكم و قياس عن بعد لإرسال البيانات عن القمر الصناعي إلى الأرض و استقبال الأوامر من الأرض.
- هـ- نظام دفع يستخدم في تعديل موقع القمر المداري و وضعيته.
- و- نظام استقرار للحفاظ على هوائيات القمر.

(1)- د. مجد الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 149.

2- البث الفضائي المباشر:

إن البث المباشر عبر الأقمار الصناعية يعرف بأنه: " ذلك الاتصال الذي يتم بصفة آنية من محطة الإرسال مباشرة إلى الجهاز التلفزيوني الفردي دون وسيط، سوى ذلك الجهاز المسمى بالهوائية المقعرة، و يتمثل هذا الإرسال بالاتصال الإذاعي الذي لا يقيد بحدود المكان و الزمان."

و يقصد بالبث المباشر: " الاستلام المباشر من القمر الصناعي إلى جهاز الاستقبال في المنزل، أو عبر الكابل المرتبط بمحطة استقبال و توزيع ترددات القمر أما ميكانيكية البث المباشر، فتعمل على قيام محطة ببث برامج أو مادة تحجز لها وقت على قمر صناعي تتعامل معه، بحيث يقوم القمر ببث المادة في نفس وقت بثها إلى الدول المستقبلة."⁽¹⁾

و يستقبل الجمهور البث المباشر بأسلوبين:

أ- الاستقبال الفردي: أي أن الإرسال الذي يبثه القمر الصناعي داخل منطقة خدمته و الذي يكون التقاطه مباشرة.

ب- الاستقبال الجماعي: حيث يلتقط الإرسال بهوائي- أنتين- و يقوم نظام ما بتوزيع البرنامج على مجموعة مثل: عمارة سكنية، مؤسسة، فندق،... الخ.

3- تاريخ الأقمار الصناعية:

يرجع تاريخ الأقمار الصناعية إلى شهر أكتوبر من عام 1957، عندما أطلق الاتحاد السوفياتي أول قمر في التاريخ " السبوتنيك " spoutnik، لتتوالى بعده عدة أقمار أخرى، و يعد القمر الطائر المبكر " إيرلي بيرد " early beard: أول قمر يستخدم للأغراض التجارية.⁽²⁾

لإليه القمر الصناعي الأمريكي " score " عام 1958، و الذي حقق نقل رسالة مسجلة بصوت الرئيس الأمريكي " إيزنهاور " بمناسبة عيد ميلاده. و قد بدأ الاستخدام الإذاعي و التلفزيوني للأقمار الصناعية بالتوازي مع نشاط إنتاج أجهزة التلفزيون التي نشطت في أوائل الستينيات بعد إطلاق وكالة الفضاء الأمريكية " نازا " القمر الاصطناعي " telestar "، و أول قمر استخدم للبث التلفزيوني البعيد المدى، هو القمر " سيتكوم 3 "، الذي حقق منحى جديدا بنقله لصور

(1)- د. مجد الهعاشمي، مرجع سبق ذكره، ص 200.

(2)- الطيب الجميلي، البث الإعلامي عن طريق الأقمار الصناعية و الإعلام العربي، ط1، دار المسيرة، لبنان، 1991، ص 19.

مباريات الألعاب الأولمبية المقامة في طوكيو يوم ذاك.⁽¹⁾

إن الأقمار الصناعية للنقل و التلفزيون موضوعة جميعها في مدارها، أي في المحطات الموجهة إلى الأرض، و هذا المدار هو دائري، موضوع على مستوى خط الاستواء، على بعد 35800 كيلومترا من الأرض، و هو يتحرك بالسرعة نفسها التي تتحرك بها الأرض، و يسير في الاتجاه الذي تسير فيه، و لكن هذه الأقمار تبدو جامدة فوق منطقة معينة، و لهذا سميت محطات موجهة إلى الأرض.

و الأقمار الصناعية أنواع: نوع يعمل بنظام الاتصال من نقطة إلى نقطة، و يقوم على بث الإشارات التلفزيونية عن طريق المحطات الأرضية إلى القمر، و الذي يقوم بدوره بالنقاط الإشارات و إعادة بثها إلى محطة أرضية تقوم بتوزيعها، عن طريق شبكة الاتصال المحلية. نوع ثان تقوم فيه أقمار التوزيع الفضائية، بتوزيع الإشارات التلفزيونية إلى مناطق واسعة، بالاعتماد على محطات صغيرة متنقلة تغطي الأحداث، و تبثها إلى القمر الذي يعيد الإشارة إلى المحطات الأرضية الأخرى. نوع ثالث و أخير، هو أقمار البث المباشر، التي تقوم بإرسال الإشارات التلفزيونية دون الحاجة إلى محطات أرضية.⁽²⁾

و يرجع أول بث مباشر للتلفزيون عن طريق الأقمار الصناعية، إلى فكرة أحد رواد الجمعية البريطانية المسمى "إيرثر كلارك" في أكتوبر 1945، و لكن الاقتراح الفعلي لإنشاء خدمة تلفزيونية مباشرة عبر الأقمار الصناعية تم عرضه سنة 1980 من قبل شركة "كوم سات" الأمريكية، و في شهر ماي 1986، أطلق القمر الصناعي "تيفي سات" للبث المباشر، و أطلقت فرنسا قمر تلفزيون فرنسا للبث المباشر TDF1 عام 1986، ثم TDF2 عام 1989.

في ديسمبر 1988، أطلق القمر الأوروبي "ASTRA" التابع لدولة لكسمبورغ و اعتبر يومها أكبر مشروع للقمر الصناعي الأوروبي للبث المباشر. يليه ASTRA-D1 عام 1994، و الذي يضمن النقل المباشر للبرامج الإذاعية و التلفزيونية إلى المشاهدين في كافة القارة الأوروبية، و توالى الإنجازات في هذا المجال.⁽³⁾

و ساهم البث المباشر عبر تقنية الأقمار الصناعية، في سرعة بث و تحليل و معالجة الأخبار على اعتبار أن النجاح في المجال الإعلامي يقاس بسرعة تجاوز ما هو رهن، و استفادت الوظيفة الإخبارية للتلفزيون من هذا التطور.

(1)- فضيل دليو، وسائل الاتصال و تكنولوجياته، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، دون تاريخ إصدار، ص 20.

(2)- محمد لعقاب، مجتمع الإعلام و المعلومات، ماهيته و خصائصه، ط1، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2003، ص 47.

(3)- محمد لعقاب، مرجع سبق ذكره، ص 53- 55.

- من أهم مزايا الأقمار الصناعية التي تتيحها تكنولوجيا الاتصال ما يلي:
- اجتياز العوائق الطبيعية للإرسال، مثل: الجبال، و المحيطات و الصحاري.
- تتيح الوصلة الفضائية اتصالا مباشرا من نقطة الانترنت، عدة نقاط في الوقت نفسه.
- لا تواجه الترددات الفضائية العقبات الجوية التي تصادف انتشارها في المحيط الأرضي، مثل: التشويش و تكثيف الغلاف الجوي.
- ينشر الإشعاع الراديو من خلال الأقمار الصناعية في خطوط مستقيمة، تصل إلى سطح الأرض، فتغطي مساحة كبيرة تعادل تقريبا ثلث مساحة الكرة الأرضية.
- تحقيق السرعة و الوضوح الكافيين في نقل الأحداث و المعلومات من مكان لآخر.

النقل التلفزيوني عبر الأقمار الصناعية:

يمكن نقل البرامج التلفزيونية باستخدام الأقمار الصناعية بإحدى الطريقتين: تعتمد الطريقة الأولى على نقل البرامج من موقع لموقع بحيث يتم الإرسال من مكان ما، و الاستقبال من مكان آخر، و من أمثلة ذلك: التقارير الإخبارية التي يتم إرسالها من إحدى الدول الأوروبية عن طريق وصلة صاعدة إلى القمر الصناعي، ثم يرتد الاتصال من القمر الصناعي إلى مدينة نيويورك الأمريكية، حيث يمكن إذاعة التقرير على الهواء مباشرة.

و تعتمد الطريقة الثانية على استخدام الأقمار الصناعية لصالح الخدمة التلفزيونية و تسمى (الإذاعة بالأقمار الصناعية) satellite broadcast، و في هذه الطريقة يتم نقل البرامج إلى القمر الصناعي عبر المحطة الأرضية في مكان ما.

ثم ترتد الإشارة من القمر الصناعي إلى منطقة جغرافية شاسعة، بحيث يتم استقبالها بشكل مباشر.

ج: الهاتف النقال

الهاتف النقال، أو الهاتف الخليوي، أو الهاتف المحمول، أو الجوال، هو أحد أشكال أدوات الاتصال، و الذي يعتمد على الاتصال اللاسلكي عن طريق شبكة من أبراج البث الموزعة ضمن مساحة معينة. مع تطور أجهزة الهاتف النقال، أصبحت الأجهزة أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي، بحيث غدت تستخدم كأجهزة كمبيوتر.

و الأجهزة الجديدة يمكنها التصوير بنفس نقاء و وضوح الكاميرات الرقمية، كما أصبحت الهواتف النقالة أحد وسائل الإعلان.⁽¹⁾

راودت فكرة الهاتف النقال (المحمول) صناع التكنولوجيا منذ بداية السبعينيات من القرن الماضي، و كان الهدف من الفكرة صنع جهاز يقوم مستخدمه بالتحدث بطلاقة من أي مكان بدون تقييد الأسلاك.

و تعد شركة موتورولا من أوائل رواد هذا المجال المليء بالمصاعب و الخفايا، حيث طرحت موتورولا النموذج العالمي الأول للهاتف المحمول عام 1973، و أعطته اسم: "Motorola dyna tac 8000x"، و كان ينز حوالي 900 غرام، أي ما يقارب 1 كيلو غرام، و طوله حوالي 40 سم. و تم الإعلان عنه و عرضه للاستخدام عام 1983، أي بعد صناعته بعشر سنوات، و سبب تأخير طرح الجهاز بالسوق هو تجربته جيدا، حيث أن الفكرة جديدة و لابد من دراستها، و تجربة المنتج جيدا قبل طرحه للمستخدم، و كان ذلك بمبلغ 3995 جنيه إسترليني.

" و هو عبارة عن دائرة استقبال و إرسال عن طريق إشارات ذبذبة عبر محطات إرسال أرضية، و منها فضائية تماما. مثل: إشارات الراديو، لكن الموبايل و شبكاته الأرضية يختلف عنهم و إشارات ذبذبتهم مثل رسم القلب، تصاعدي و تنازلي، و هي قوية تصل إلى (MZ 20 ميغاهرتز) إرسال و استقبالا في الثانية الواحدة، أما عن طريقة الاتصال فتكون عن طريق دائرة متكاملة تكمن في المحمول الشخصي و السويتش الرئيسي الخاص بالشركة، و الخط (SIM card). و السيم كارت عبارة عن بطاقة صغيرة بها وحدة تخزين صغيرة جدا و دقيقة، و وحدة معالجة تخزن بها بيانات المستخدم، أما عن خواص المحمول، فيتكون من دائرة استقبال و إرسال، و وحدة معالجة مركزية و فرعية، و فلاش لتخزين المعلومات، و يمكن كتابة الرسائل القصيرة و الاستمتاع بخواص المحمول، و هي:

- الاتصال بالآخرين، و رؤيتهم عن طريق الجيل الجديد من الأجهزة المزودة بكاميرات دقيقة.

- يمكن إرسال الرسائل القصيرة لأي مكان في العالم.

- التسلية بالألعاب.

- الاستماع إلى ملفات صوتية بامتدادات مختلفة، مثل: MP3، و كذلك الاستماع إلى الراديو و مسجل الصوتيات و غيرها من الألعاب المشتركة بين الأجهزة و عبر خطوط الانترنت.⁽²⁾

(1)- Www.narutoAlafdal.net.25 juin 2008.

(2)- Www.Naruto.Alafdal.net. 25 juin 2008.

II: واقع أزمة الاتصال و نظريات تأثير وسائل الإعلام

المبحث الأول: تأثير وسائل الاتصال على الفرد و المجتمع

إن مسألة التأثير ترتبط بالعلاقة الجدلية القائمة بين: الاستخدامات المختلفة التي تحدد وظائف وسائل الاتصال الحديثة، و الحاجات المختلفة للأفراد و المجتمع بصفة عامة، و التي تتطلب إشباعات متنوعة.

فبالنسبة للمرسل، يمكن القول أنه يسعى في استخدامه لوسائل الاتصال، إلى تحقيق مجموعة من الوظائف و الأهداف التي تعود عليه بالفائدة. كذلك الحال بالنسبة للمتلقي، فهو يطمح إلى استعمال وسائل الإعلام و الاتصال لتلبية حاجاته، و إشباع رغباته. و لكن المتلقي هنا قد يهتم بما يشبع رغباته، و يهمل جانبا مهما في حياته، ألا و هو الاتصال الشخصي مع أفراد عائلته، و مع محيطه بأكمله. و من خلال بحث المتلقي عن إشباع حاجاته المختلفة عبر وسائل الإعلام، يكون عرضة لجملة من التأثيرات و النتائج المترتبة عن ذلك.

و يرى في هذا الشأن أحد الباحثين الرواد في نهاية القرن العشرين، و بداية القرن الحالي، الدكتور **ستيفن شافي** "STEVEN CHAFEE" الدارس للتأثير الاجتماعي لوسائل الاتصال، أن هناك نوعين من التأثير: تأثير مرتبط بالجانب المادي للوسيلة، و تأثير يتعلق بمضمون الوسيلة. و حسب **شافي** فإن هناك ثلاث مستويات لهذا التأثير:

- تأثير على الفرد.
 - تأثير على العلاقة بين الأفراد.
 - و تأثير على النظام الاجتماعي ككل.⁽¹⁾
- يمكن تلخيص نظرة الدكتور **شافي** مثلما أوردها الدكتور "صالح خليل أبو أصبع" في كتابه "الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة، في أربعة نقاط:

1- تأثيرات اقتصادية: و تتمثل في استهلاك الورق اللازم للطباعة، و تشغيل المطابع، و استهلاك الطاقة لتشغيل أجهزة الاستقبال الإذاعي و التلفزيوني، و تشغيل محطات البث الإذاعي و التلفزيوني، و تأثيرات تصنيع وسائل الاتصال كالتأثير على البيئة و التأثير على الصحة، إضافة إلى استهلاك أدوات و مستلزمات و أجهزة الاتصال.⁽²⁾

(1)- صالح خليل أبو أصبع، مرجع سبق ذكره، ص 173.

(2)- صالح خليل أبو أصبع، مرجع سبق ذكره، ص 175.

2- **تأثيرات اجتماعية:** يرى الباحث شافي أن بوجود التلفزيون و الفيديو، و بقية الأجهزة التي لا يكاد يخلو منها أي بيت، أصبحت هذه الوسائل تهدد عادة اجتماعية أساسية في التفاعل الاجتماعي بين أفراد الأسرة الواحدة، الذين كانوا يقضون أوقاتا مع بعضهم، و مع الأهل، و الأصدقاء و الجيران. و من الواضح أن عادات كثيرة تراجع أو اختفت بسبب هذا الضيف الجامد الذي بات يتحكم في حياتنا اليومية، و في تصرفاتنا، و نمط معيشتنا.⁽¹⁾

3- **تأثيرات على أسلوب استهلاك الوقت:** لقد غير التلفزيون مثلا، نمط حياة الأفراد فأصبحوا يقضون أوقاتا طويلة أمام هذه الشاشة السحرية، حيث كانوا في السابق يتقاسمون اهتماماتهم المشتركة، و يتفاعلون فيما بينهم، و يربطون الصلات و العلاقات.

أما بالنسبة للأطفال، فقد اخذ التلفزيون أوقاتا مهمة كانت تستهلك في التنشئة الأسرية و التفاعل الاجتماعي، و في اللعب مع الرفاق، أو في التحصيل الدراسي.

4- **تأثيرات نفسية:** يمكن لوسيلة اتصال كالتلفزيون، أو الانترنت، أن تنمي الفردية و الذاتية، و الشعور بالوحدة، و العزلة، أو بالغضب، و قد تخلق مشاعر الكراهية و العنف. فهي تمنح المستخدم قدرات في التحكم بضغط الأزرار بسرعة، و التنقل من موضوع لآخر، و من موقع لآخر. و هكذا يتوهم الفرد أنه مستقل و حر، و لكنه في الحقيقة يعاني من الفراغ، و الاحتياج، و من غياب التفاعل الجماعي.

أما تأثيرات وسائل الاتصال و الإعلام من حيث المضمون، فتتلخص في الأفكار التي تقدم بها الباحث **ليزلي مويلر "LESLIE MOELLER"** الواردة في كتاب الدكتور خليل أبو أصبع "الاتصال الجماهيري"، فتتلخص في النقاط التالية:

5- **التأثير على مستوى المعرفة و الاستيعاب:** يرى الباحث أن متغيرات كثيرة متفاعلة، كالوعي، و الإدراك، و الاستيعاب، تؤثر في العملية الاتصالية.

6- **إنتاج الواقع و تشكيل الرأي العام:** تنقل لنا وسائل الاتصال، صورة عن المحيط الذي نعيش فيه، و عن الواقع من العالم، من الزاوية المصورة التي تصنعها، و هي تعمل من خلال تمديد أوقاتا في البث، على صنع الصور التي تريد أن تطبعها في أذهان المتلقين الذين يكونون عرضة لرسائلها.

(1)- صالح خليل أبو أصبع، مرجع سبق ذكره، ص 175.

و بهذه الأساليب حسب رأينا تتمكن التكنولوجيا من تخدير الأفراد، و جعلهم ينساقون وراءها من غير وعي.

7- تأثيرات على القيم و تغيير الاتجاهات و نمط الحياة: يرى " مويلر " أن التكنولوجيا تعمل على تعزيز القيم و الاتجاهات القائمة، كما تلعب دورا فعالا في خلق اتجاهات جديدة، لكنها نابعة من الآراء المقبولة للأغلبية، و تعبير عن السلوك الطبيعي للمجتمع⁽¹⁾.

نستخلص من الطرح الأخير، أن مويلر يبرئ وسائل الاتصال و الإعلام، من أي انعكاس، أو تأثير سلبي في تغيير الاتجاهات، و التأثير على القيم و الخيارات، و حتى أنماط الحياة. من جهتنا نرى أن الواقع التكنولوجي الجديد خلق اتجاهات جديدة تخترق كل الموانع القيمية، و الاجتماعية، لا تعترف بمفهوم المجتمع، أو العرف أو الدين، و لا تعطي أهمية للاتصال الشخصي ما بين الأفراد، على العكس، بل راحت تقلص منه تدريجيا، إلى درجة شعورنا بنمو أزمة اتصال.

و لا يفوتنا أن نشير إلى أن التعرض المفرط لوسائل الإعلام و الاتصال، قد يؤدي بالفرد إلى الشعور بالفتور العاطفي، و عدم الرغبة في مساعدة الآخرين. كما يؤدي الإدمان على الانترنت إلى العزوف عن العمل، و التثاقل و التكاسل حتى عن الاتصال مع الآخرين.

(1)- صالح أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1999.

المبحث الثاني: علاقة أزمة الاتصال الشخصي بالتكنولوجية الحديثة:

لعقود طويلة ظلت الأسرة و المدرسة، و المسجد، تلعب دوراً أساسياً في تكوين مدارك الإنسان و ثقافته، و تساهم في تقوية الاتصال بين الأفراد. أما اليوم، فقد انتقل جزء كبير من هذا الدور إلى شبكات الانترنت، و الهواتف النقالة، و التلفزيون و غيرها من الوسائل التكنولوجية الحديثة.

تلك الأخيرة التي حلت محل الحوار و المحادثة بين أفراد الأسرة الواحدة، مما ساهم في توسيع الفجوة و تكريس الصراع بين الآباء و الأبناء، فهذه التحولات التكنولوجية أفرزت تفاعلات جديدة للعلاقات على صعيد الأسرة، أدت إلى تعزيز العزلة و التنافر بين أفرادها.

فالتطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال أفرزت نمطاً اتصالياً يتميز بسمات تختلف عن الأنماط الاتصالية السابقة، التي تشمل الاتصال الذاتي، والاتصال الشخصي، والاتصال الجمعي، ثم الاتصال الجماهيري، وهذا النمط الاتصالي الجديد راح يقضي تدريجياً على سمات الاتصال الشخصي المواجهي، و حتى الاتصال الجماهيري، فوسائله الاتصالية الخاصة به استطاعت و في فترة وجيزة استقطاب أكبر عدد من المتلقين، الذين تحولوا إلى مدمنين. و تضم في داخلها هذه التكنولوجيا كل أشكال الاتصالات عن بعد وهي الاتصالات السلكية واللاسلكية والتلغراف والهاتف والإذاعة واتصالات الحاسب الإلكتروني (البريد الإلكتروني) كما يتضمن هذا النمط الاتصالي داخله الاتصالات الاستطلاعية كالإذاعة وعمليات مراقبة البيئة والعباب الفيديو والحاسب الإلكتروني ويطلق على هذه الوسائل ، وسائل الاتصال الوسيطة.

1- علاقة أزمة الاتصال الشخصي بالانترنت:

يعد الكمبيوتر بالنسبة لجمهور عريض جداً، أحد الرموز الأساسية في التقنية المعاصرة، و في النظام التقني المعاصر، و في الواقع من الأفضل الكلام عن " ثورة الكترونية"، حيث الحاسب هو واحد من مظاهرها. ففي كثير من الميادين، الإلكترونيك هو أحد العناصر الأساسية في النظام التقني الجديد، إذ أصبح الكمبيوتر نوعاً ما رمز الحضارة الحديثة.⁽¹⁾ و خاصة بعد ما تدعمه بالتقنية الجديدة المثيرة ألا وهي الانترنت.

يجد الكثيرون، و خاصة فئة الشباب متعة كبيرة في الانترنت لا يجدونها عند أهاليهم، فهم يلقون من يتكلم معهم كلاماً لا يلقونه في محيطهم الأسري، و في حين استبدل الأبناء آباءهم بالانترنت كمصدر للمعلومات، فقد فقدوا معه الترابط الأسري و لذة الاتصال الشخصي، و التصقوا بالحوار مع غرباء في الفضاء الواسع.

(1)- برتران جيل، موسوعة تاريخ التكنولوجيا، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت 1996، ص 769.

حيث ترجع ظاهرة الإدمان على الانترنت لعدة أسباب، من بينها: " الملل، الفراغ، الوحدة، المغريات التي توفرها الانترنت للفرد و غيرها"، أضف إلى ذلك: السرية، الراحة، الهروب من الواقع إلى واقع بديل.

و من أكثر الناس قابلية لإدمان الانترنت، هم أصحاب حالات الاكتئاب و الشخصيات القلقة، الذين يعانون من الملل من حياتهم الأسرية، أو الوحدة.

و من ثم يتسبب انغماس المدمن في استخدام الانترنت، و قضائه أوقاتا أطول رفقتها في اضطراب حياته الأسرية. إذ يقضي المدمن أوقاتا أقل مع أفراد أسرته، كما يهمل واجباته الأسرية، و المنزلية، و على رأسها التحاور: الذي يعد من أهم الواجبات، و من أسس استمرار المودة و المحبة بين العائلة. هذا ما يؤدي إلى إثارة أفراد أسرته عليه، و ما يزيد الطين بله، كون المدمن على الانترنت، لا يستغل تلك الأخيرة استغلالا إيجابيا، أي مفيدا، بل تجده - و ليس الكل- يضيع وقته في اللعب، أو التشتات، أو الإبحار في مواقع إباحية و العياذ بالله.

و تجدر الإشارة إلى أن وجود الكمبيوتر في البيت، حول المنزل في النهاية إلى مكان عمل آخر، لأن الشخص غدا من خلال الانترنت، يمارس كثيرا من مهام عمله في بيته.

فقد حلت الانترنت محل وسائل الاتصال التقليدية، حيث يعتبرها الكثيرون (الانترنت) مصدرا رئيسيا للحصول على المعلومات، مما جعل الشباب يستغنون عن الاتصال الشخصي، و يضعونه على هامش مصادر المعلومات. و ليسوا الشباب فقط المعنيين بالأمر، حتى الكبار أخذوا نصيبهم من هذه الأزمة.

و بالتالي فقدت بيئة أساسية للحوار الأسري، خاصة في الأسر المثقفة، لذلك فإن تماسك الأسرة في تناقص مستمر، خاصة مع عدم التمسك بالقيم الأصيلة، و تراجع دور مؤسسات المجتمع الأخرى في الإسهام في تنظيم العلاقات الأسرية.

و عليه فإن ما يحدث يحتاج إلى التأكيد على القيم الإسلامية التي تدعم الحوار الأسري، مثل: بر الوالدين، الطاعة، مراقبة النفس، و الإحساس بالمسؤولية الملقاة على عاتق كل أفراد الأسرة، مع اعتبار الاتصال الشخصي في حد ذاته قيمة من قيم الحضارة الإسلامية، فهو عنصر هام في حياة الأفراد المتعاشين مع بعضهم، كما

يشجع أعضاء الأسرة على العطاء، و يحفظ لهم كرامتهم، و حقهم في إبداء الرأي و معالجة الخلل.

و لكي تتقارب الأفكار في الحوار، لابد من:

- بناء الحوار على أسس مشتركة، و فكرة مقبولة لدى الطرفين.
- توفير وقتا كافيا و لو كان قليلا لإنجاح مشروع الحوار.
- إظهار التودد و الرغبة في التقارب.

2- علاقة أزمة الاتصال الشخصي بالهاتف النقال:

توغلت التكنولوجيا داخل البيوت، و الغرف الخاصة بقوة، حتى اشتعلت نار الثورة التكنولوجية في الأسرة، وذلك عبر الانترنت كما سبق أن أشرنا، و وسائل حديثة أخرى، على رأسها "الهاتف النقال".

حيث غدت الأسرة اليوم في مواجهة علاقات توتر متصاعدة، بعد نجاح الجوال في اختراق جدران البيوت الآمنة في العالم أجمعه، ليشغل بزحفه البطيء، و المتمكن آفاقا واسعة في الأجواء الأسرية بوجه خاص. إذ أصبح الفرد يجلس في بيته بينما هو في تواصل مع العالم الخارجي، و على مدار الساعة، من خلال الموبايل و الرسائل القصيرة، و غيرها، مما ساهم في إضعاف دور البيت في جمع الأسرة و إشراكها في الاتصال الشخصي

ليسوا الأبناء فقط المعنيين بالأمر، حتى الأزواج بين بعضهم البعض، بدؤوا يفقدون لذة الاتصال الشخصي، فراح الزوج يستبدل الحوار مع زوجته بالتحدث إلى آخرين عبر الهاتف المحمول، و بدورها الزوجة لم تعد مهتمة بقيمة الاتصال الشخصي لا مع زوجها، و لا مع أبنائها. و بالتالي كم من العائلات تحطمت علاقاتها و روابطها، و حدث الطلاق بين الزوجين نتيجة هذا الطارئ الجديد المسمى "التكنولوجية الحديثة".

حتى الأطفال و المراهقين لحق بهم هذا الطارئ، إذ غدوا مرتبطين ارتباطا وثيقا بهواتفهم النقالة، خاصة و أن أسعار تلك الأخيرة في متناول الجميع. فتجد الطفل أو الشاب منهمكا في اللعب بألعاب جواله، و الآخر يقضي ساعات طوال في الاتصال بأصدقائه أو صديقاته، يضاربين عرض الحائط أهمية الحوار مع أمهم أو أبيهم، أو بين بعضهم البعض (الإخوة). هكذا و في غفلة منهم يجدون أنفسهم غارقين في أزمة اتصال شخصي، لن ينقذهم منها إلا فطنتهم و وعيهم الغائبين تماما.

3- علاقة أزمة الاتصال الشخصي بالبارابول (الهوائي المقعر)

و من بين إفرازات التكنولوجيا أيضا، أن الطفل و المراهق كان في السابق يتربى بتأثير كبير من الأسرة و المدرسة، و ذلك بالتواصل المستمر مع أسرته، أما في عصر التكنولوجيا فقد تغير هذا الوضع بشكل خرج عن السيطرة، و صار مثيرا للحيرة و القلق، و هو أن تربية الأطفال صار فيها شريك ثالث، و هو "البارابول" و الذي يعتبر من أخطر الوسائل تأثيرا على الأفراد، هذا إلى جانب وسائل أخرى عديدة و متنوعة.

حيث تكاد القنوات الفضائية أن تلغي الاتصال الشخصي نهائيا بين أفراد الأسرة الواحدة، و ذلك بعد انهدام الأسر و انهيار قوامها، إذ يلعب التلفزيون بما يحمله من قنوات مفيدة، و أخرى قاضية دورا خطيرا في عزل الأفراد اجتماعيا، و تفكيك العلاقات، مما تسبب في حدوث نوع من الجفاف و تبلد المشاعر، و زيادة المشكلات

و تفكك العلاقة الزوجية، هذا كله نتيجة للثقافات و الأفكار التي تنقلها لنا الفضائيات و التكنولوجيا المعاصرة بصفة عامة.

و قد غدت السلع البشرية التي تقدمها الفضائيات المختلفة، التي زاد عددها في الفترة الأخيرة، سببا جوهريا في تصدع الأسرة الجزائرية بصفة خاصة، أو العربية بصفة عامة، و كذلك في التشتت الزوجي، إذ راحت تلك القنوات تتنافس على جذب المشاهد، و جعله متابعاً وفيها لها، خاصة في ظل تنامي ظاهرة وصلات الدش، و التي دخلت كل مكان، و بيت، و قاعة في شتى أنحاء العالم. مما تسبب في ازدياد الفجوة بين الزوج و زوجته، و بين جميع أفراد الأسرة، فراحوا يفقدون التواصل الشخصي فيما بينهم شيئاً فشيئاً.

و في هذا الإطار، يرى أحد النفسانيين أن " القنوات الفضائية سببت نوعاً من الخرس المنزلي بين الزوجين، نتيجة لما يقدم فيها من رقص، و عري، و قصص خيالية تلهب مشاعر المشاهدين، و تبعدهم عن من يحيطون بهم."⁽¹⁾

نحن بكلامنا هذا لا ننفي إيجابيات التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال، إذ لا أحد ينكر الفوائد و المنافع الكثيرة التي نجنيها من التطور التكنولوجي الحاصل، فهي حقيقة لا ينبغي أن نتجاهلها، إذ لا يمكننا العيش بمعزل عن التكنولوجيا في العالم بشكل عام، يعني التكنولوجيا متقدمة و مستمرة. المهم يجب أن نعي الجوانب السلبية فيها، و الجوانب الإيجابية أيضاً.

و نؤكد على أن صمام الأمان في هذا المجال هو " الأسرة " بقيمتها و علاقاتها. فلا بد أن يستمر الحوار بين أفرادها على طول الخط، و لكن إذا غاب الحوار، ولدت الأزمة، فتجد أفراد الأسرة الواحدة يتخبطون الواحد تلو الآخر في أزمة أطلقنا عليها " أزمة الاتصال الشخصي"، حيث يضعف خلال هذه المرحلة الحوار و التواصل، و بالتالي تغييب الثقة، و تحضر الانفرادية و العزلة.

(1)- Wwww. Almassry.com.avril, 2007

المبحث الثالث: نظريات تأثير وسائل الإعلام

بعد أن تطرقنا في الجزء الأول من هذا الفصل إلى بعض نماذج وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، و ربطها بأزمة الاتصال الشخصي، سنحاول عبر هذا الجزء التطرق إلى بعض نظريات تأثير تلك الوسائل على المتلقين، بالتركيز على دور التكنولوجيا في هذا المجال. حيث و حتى نهاية العقد الثالث من القرن العشرين، كانت هناك وجهة نظر تؤمن بأن لوسائل الاتصال تأثير قوي و مباشر على المعلومات و الاتجاهات و السلوك، و تعتبر وجهة النظر هذه، أن جماهير وسائل الاتصال مجرد كائنات سلبية تتأثر و لا تؤثر، و أن هذه الجماهير مهيأة- دائما- لاستقبال الرسائل الاتصالية.⁽¹⁾

و عليه سننطلق من نظريات تأثير وسائل الإعلام، محاولين ربط مضمونها بإشكالية بحثنا.

أ/ نظريات التأثير المباشر:

- نظرية الحقنة تحت الجلد (أو القذيفة السحرية)

ظهرت هذه النظرية خلال الحرب العالمية الأولى، على يد "هارولد لازويل" Harold laswell، و تفترض النظرية أن لوسائل الإعلام تأثير مباشر و قوي، مثل تأثير الحقنة التي تؤخذ تحت الجلد، و أهم الافتراضات التي قامت عليها هذه النظرية:⁽²⁾

- أن وسائل الإعلام تقدم رسائلها إلى الأعضاء في المجتمع الجماهيري، الذين يدركون تلك الرسائل بشكل متقارب.
- أن هذه الرسائل تقدم مؤثرات أو منبهات تؤثر في مشاعر و عواطف الأفراد و بقوة.
- أن هذه المنبهات تقود الأفراد إلى الاستجابة بشكل متماثل إلى حد ما، و تخلق تغييرات في التفكير.
- أن تأثيرات وسائل الإعلام قوية و متماثلة و مباشرة.
- أن الفرد يتلقى معلومات بشكل فردي من وسائل الإعلام و بدون وسيط.
- أن رد الفعل أيضا يكون فرديا و لا يعتمد على تأثير المتلقين على بعضهم.

(1)- د. محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير، ط1، الدار العالمية للنشر و التوزيع، مصر، 2003، ص 240.

(2)- بسيوني ابراهيم حمادة، وسائل الإعلام و السياسة- دراسة في ترتيب الأولويات- مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1996، ص 214، 215.

بعد الاطلاع على نظرية الحقنة تحت الجلد، لمسنا تجاهل الباحث الاختلاف المتواجد في أفكار المتلقين، و في بنائهم النفسي، و الذي قد يؤدي إلى ردات فعل مختلفة. كما أن وسائل الإعلام لا تقدم بالضرورة رسائلها إلى الأعضاء الذين يتقاربون في الإدراك، فكثيرا ما تتجه إلى متلقين يختلفون في الإدراك تماما. نحن نعلم جيدا أن تأثيرات وسائل الإعلام قوية جدا على المتلقين- و هذا هو موضوع بحثنا - و لكن الاستجابة لا تكون في معظم الأحيان متماثلة.

و تجدر الإشارة هنا، إلى أن نظرية الحقنة تحت الجلد تبرز دور وسائل الإعلام في التأثير القوي على الأفراد، إلى درجة- حسب ما جاء به لازويل- أنها تقود الأفراد إلى الاستجابة بشكل متماثل، و نحن بدورنا نقول أن هذا التأثير الزائد عن حده إن صح التعبير، قد يؤدي إلى أزمة اتصال شخصي. بحيث يجد الفرد نفسه مجبرا على الاستجابة الفورية لهذه الوسائل، و بالتالي يهمل التحاور مع أفراد عائلته، و المحيط ككل.

ب- نظريات التأثير الانتقائي: و تنقسم بدورها إلى:

1- نظرية الاختلافات الفردية:

تعتمد هذه النظرية على ما توصل إليه علماء النفس، من أن الأفراد يختلفون بشكل كبير في البناء النفسي. و على ذلك، فالأفراد من المفترض أن يستجيبوا بشكل مختلف للمثير أو المنبه، و قد لخص " ملفين ديفلر " Melvin De Fleur " الخطوات الأساسية لنظرية التأثير الانتقائي في:

- تقدم وسائل الإعلام رسائلها إلى أعضاء المجتمع الجماهيري، و لكنها تستقبل و تفسر بشكل انتقائي.
- أن أساس هذه الانتقائية، يرجع إلى الاختلافات في طبيعة الإدراك بين أعضاء المجتمع.
- يرجع الاختلاف في الإدراك، إلى أن كل فرد له تنظيم متميز من المعتقدات و الاتجاهات، و القيم و الحاجات و ما إلى ذلك.
- و لكون الإدراك انتقائي، فإن التذكر و الاستجابة أيضا انتقائية.⁽¹⁾
- و بناء على الخطوات السابقة، فإن تأثيرات وسائل الإعلام ليست متماثلة، و لا قوية و لا مباشرة، و هذه التأثيرات انتقائية، و محدودة بالاختلافات النفسية للأفراد.

(1)- د. محمود حسن إسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص 248.

يبدو أن ديفلور ركز على جانب مهم في هذه النظرية، ألا وهو الاختلافات في طبيعة الإدراك عند الأشخاص المتلقين لرسائل وسائل الإعلام، مشيراً إلى أنه بما أن الإدراك انتقائي، فإن التذكر والاستجابة يكونان أيضاً انتقائيين، عكس النظرية الأولى التي تؤكد على أن تأثير وسائل الإعلام يكون متماثلاً، ضاربة عرض الحائط الاختلافات الملموسة بين الأفراد.

يمكن أن نستخلص من هذه النظرية أن هناك فروق فردية في البنية النفسية والإدراكية لأفراد الجمهور : فليسوا منطقيين و متشابهين في تعاملهم مع منبهات المحيط كما كان يعتقد سابقاً. و هذه الفروق تجعل اهتماماتهم بالرسائل الإعلامية مختلفة و كيفية تفاعلهم معها مختلفة: فالبعض سيركز على الرسالة، و البعض الآخر لن يهتم بها.

2 - نظرية الفئات الاجتماعية:

تقوم نظرية الفروق الفردية على الاختلافات بين الأفراد، في حين تقوم نظرية الفئات الاجتماعية على الاختلافات بين الجماعات، و هي ظهرت في أحضان علم الاجتماع، و أفكار "دوركايم" Durkheim الخاصة بتقسيم العمل.

و تلخص هذه النظرية إلى أن أفراد الفئة الاجتماعية الواحدة، من المتوقع أن يختاروا نفس المضمون الاتصالي تقريباً، و أنهم سوف يستجيبون بدرجة متشابهة إلى حد ما.

و ركزت هذه النظرية على تقسيمات الجمهور على أسس ديمغرافية، إضافة إلى الأخذ في الاعتبار الجوانب النفسية.

و قد أدت البحوث التي أجريت في إطار هذه النظرية، إلى ظهور نظرية أخرى مكتملة لها، و هي " نظرية العلاقات الاجتماعية" social relation ship، و التي تؤكد على تأثير الأفراد على بعضهم البعض داخل الفئة الاجتماعية الواحدة، فجمهور وسائل الإعلام رغم الفروق الفردية، و الفروق الاجتماعية، ليسوا أفراداً منعزلين، و على ذلك فالعلاقات بين الأفراد- مثلها مثل سمات الفرد- يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تقدير تأثير وسائل الإعلام.

من الواضح أن نظرية الفئات الاجتماعية تقسم الجمهور المتلقي إلى فئات، وليس إلى وحدات أو ذرات منفصلة عن بعضها البعض كما يعتقد البعض الآخر، و بالتالي فإن هذه النظرية تركز على العلاقات بين الأفراد داخل الجماعة في دراستها لتأثير وسائل الإعلام.

و بناء على ما تضمنته نظرية العلاقات الاجتماعية، نستخلص أن الاحتكاك الشديد ما بين الأفراد في هذه النظرية، قد تكون له نتائج سلبية فيما يتعلق بتأثير

وسائل الإعلام على الجمهور المتلقي، حيث سيعمل كل فرد منبهر بهذه التكنولوجيا، بوعي منه أو من دون وعي، على التأثير في الآخر، و ذلك بجعله ينساق وراء ما تبثه تلك الوسائل، من خلال حديثه الدائم و المتكرر عن الانترنت، و الفضائيات، و كل وسيلة تكنولوجية من شأنها استقطاب العديدين يوميا، و في كل وقت، خاصة المدمنين منهم.

ج: نظريات التأثير غير المباشر

تعتمد نظريات التأثير المباشر، و التأثير الانتقائي على خصائص الجمهور و الفئات الاجتماعية و العلاقة بينها. في حين تركز نظريات التأثير غير المباشر على استخدامات الجمهور لوسائل الإعلام، و مدى اعتماد الفرد على وسائل الإعلام، و تركز كذلك على العلاقة التفاعلية بين وسائل الإعلام و المجتمع. و عليه، فإن النظريات التي تتساءل عن التأثيرات العامة و الفورية لوسائل الاتصال الجماهيرية، تقوم على أساس ثلاث صور مثالية هي: البناء الوظيفي، و الخلاف، و المنظورات التطورية أو الاجتماعية، و هذه الصيغ غير مقصورة على دراسة وسائل الاتصال الجماهيرية، فهي تستخدم على نطاق واسع بواسطة علماء الاجتماع، لدراسة أية نظم اجتماعية، أو عملية واسعة النطاق. أما نظريات التأثير غير المباشر، فإنها أكثر شمولاً، حيث تضع في حساباتها بعض العلاقات الاجتماعية التي تؤثر في الناس، و تميل إلى الجمع بين عناصر النموذج الإدراكي، و جوانب من نماذج البناء الوظيفي⁽¹⁾. و سوف نستعرض فيما يلي، بعض نظريات تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية، تدخل في إطار التأثير غير المباشر، و تأخذ في الاعتبار استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال و ظروف المجتمع، و مدى تعلقه بها. و سنحاول التركيز على النظريات التي تمثل موضوع بحثنا.

1- نظرية الاستخدامات و الاشباع.

2- نظرية النموذج.

3- نظرية الغرس الثقافي.

4- نظرية الاعتماد المتبادل.

(1)- ملفين ديفلير و ساندرا روكينش، نظريات وسائل الإعلام، ترجمة: كمال عبد الرؤوف، الدار الدولية للنشر

و التوزيع، القاهرة، 1992، ص 251.

أ- نظرية الاستخدامات و الإشباعات:

يطلق عليها البعض " نموذج"، و البعض الآخر " مدخل"، و يطلق عليها آخرون " منظور".

- و تسعى نظرية الاستخدامات و الإشباعات إلى تحقيق هدفين رئيسيين هما:
- التعرف على كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام، و ذلك بالنظر إلى الجمهور النشط الذي يستخدم الوسيلة التي تشبع حاجاته و أهدافه.
- الهدف الثاني: توضيح دوافع استخدام وسيلة بعينها من وسائل الإعلام، و التفاعل مع نتيجة هذا الاستخدام.

و قد صنف الكثير من الباحثين دوافع المشاهدة إلى دوافع متعددة، حيث حدد " جربير" هذه الدوافع في: العادة، الاسترخاء، قضاء وقت الفراغ، التعلم، الهروب و البحث عن رفيق.

و صنفها " بالمجرين" Palmgreen إلى: تعلم الأشياء، الاسترخاء، تحقيق المنفعة الاتصالية، النسيان، المتعة أو الاستمتاع.

و حددها " روبن" في: ملئ وقت الفراغ، البحث عن المعلومات و المعرفة، الرغبة في تحقيق المتعة، البحث عن رفيق.

أهم الانتقادات الموجهة لنظرية الاستخدامات و الإشباعات:

- أن الحاجات الخاصة بالفرد، متعددة ما بين فسيولوجية و نفسية و اجتماعية، و تختلف أهميتها من فرد لآخر، و لتحقيق تلك الحاجات، تتعدد أنماط التعرض لوسائل الإعلام و اختيار المحتوى.
- تقوم النظرية على افتراض أن استخدام الفرد لوسائل الإعلام استخدام متعمد و مقصود و هادف، و الواقع يختلف في أحيان كثيرة عن ذلك، فهناك أيضا استخدامات غير هادفة.

ب- نظرية النموذج:

تدخل هذه النظرية في إطار نظريات " التعلم الاجتماعي" social learning، و التي تهتم بدراسة كيفية اكتساب الناس لأشكال السلوك المختلف، و التي تتم نتيجة لعملية التعلم التي تحدث في إطار بيئة اجتماعية محددة.

و تركز نظرية النموذج على تعرض الفرد، و تأثره بنماذج السلوك التي تقدمها وسائل الإعلام، مما يدفعه لتبني بعض هذه النماذج.

و تعرف هذه النظرية أيضا باسم نظرية " باندورا" Albert Bandura، مؤسس هذه النظرية عام 1961.

و تعالج نظرية باندورا عددا من القضايا الرئيسية: (1)

- 1- تفسير اكتساب الاستجابات الجديدة كنتيجة لملاحظة شخص آخر.
- 2- توضيح قدرة الإنسان التي تتوسط بين ملاحظة نموذج الاستجابات و ما يعقب ذلك من قبل الملاحظ.
- 3- الاهتمام بالجانب الانتقائي للسلوكيات التي جرى تعلمها بالملاحظة عن طريق الدوافع.

و عند تطبيق النظرية لشرح كيفية اكتساب أشكال جديدة للسلوك نتيجة التعرض لوسائل الإعلام، فإن لب الموضوع هو " عملية النموذج " و باختصار، فإن هذه العملية تتألف من مراحل عديدة يمكن تلخيصها في العبارات التالية: (2)

- 1- يلاحظ أفراد جمهور المستمعين أو المشاهدين أو القراء (أو يقرأ عن) أن شخصا (نموذجاً) يشترك في نموذج للتصرف في محتوى إعلامي.
- 2- يتعرف الملاحظ على النموذج و يتمثل معه، أي يعتقد أنه (أو أنها) تشبه النموذج، أو يريد أن يكون مثل النموذج، أو يرى النموذج جذاباً و أنه جدير بأن يقلده.

- 3 - و يدرك الملاحظ و هو واع، أو يصل إلى استنتاج بدون وعي، أن الشخص الذي يلاحظه، أو أن السلوك الموصوف سيكون مفيداً له، أي أن الشخص يعتقد أن هذا السلوك سوف يؤدي إلى نتائج مرغوب فيها إذا قل هذا السلوك في موقف معين.
- 4- و يتذكر الشخص تصرفات النموذج عندما يواجه الظروف التي تحدثنا عنها (موقف التأثير)، و يتخذ السلوك الذي اقتنع به كوسيلة للاستجابة لهذا الموقف.

أهم الانتقادات الموجهة لنظرية باندورا:

- تجاهلها مفهوم الحاجة و دوره الدافعي في عملية التعلم الاجتماعي بالملاحظة.
- اعتمدت على برامج التلفزيون التي أعدت خصيصاً لإجراء تلك التجارب و تختلف عن البرامج التي يقدمها التلفزيون بالفعل، إضافة إلى أنها اعتمدت أساساً على أساليب العنف المبالغ فيها.
- من الواضح أن معظم البحوث التي أجريت في إطار نظرية " باندورا " ركزت على اكتساب السلوك السلبي من خلال مشاهدة النماذج العدوانية في التلفزيون، رغم أن هذه النظرية يمكن اختبارها على النماذج الجيدة التي من الممكن أن تكسب سلوكيات إيجابية.

(1)- د. محمود حسن اسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص 205.

(2)- ملفين ديفلير و ساندرا روكيتش، مرجع سبق ذكره، ص 303.

و نشير هنا، إلى أنه مهما تكن و كيفما كانت استجابة المتلقي لما تبثه وسائل الإعلام، سواء كانت إيجابية أو سلبية، نحن نركز اهتمامنا على التأثير الموجود و الذي أكدته هذه النظرية، و الذي قد يساهم في خلق أزمة اتصال.

ج- نظرية الغرس الثقافي:

ترجع أصول هذه النظرية إلى العالم الأمريكي " جورج جربنر " حيث بحث تأثير وسائل الاتصال الجماهيرية على البيئة الثقافية في إطار مشروعه الخاص بالمؤشرات الثقافية.

و تعتبر نظرية الغرس الثقافي تصورا تطبيقيا للأفكار الخاصة بعمليات بناء المعنى، و تشكيل الحقائق الاجتماعية، و التعلم من خلال الملاحظة و الأدوار التي تقوم بها وسائل الإعلام في هذه المجالات، حيث تؤكد الفكرة العامة التي تجتمع حولها النظريات السابقة، و هي قدرة وسائل الإعلام في التأثير على معرفة الأفراد و إدراكهم للعوامل المحيطة بهم. خصوصا بالنسبة للأفراد الذين يتعرضون إلى هذه الوسائل بكثافة كبيرة.

و تفترض نظرية الغرس الثقافي، أن من هم قليلو المشاهدة للتلفزيون، يتعرضون لمصادر معلومات متنوعة و كثيرة أخرى غير التلفزيون، بعضها شخصي و بعضها جماهيري. في حين أن من هم كثيرون المشاهدة للتلفزيون، يعتمدون على التلفزيون أكثر من غيرهم في الحصول على المعلومات.

أهم الانتقادات التي وجهت لنظرية الغرس الثقافي:

- لم تأخذ النظرية في اعتبارها المتغيرات الأخرى غير كثافة المشاهدة التي تدخل في عملية التأثير التلفزيوني، مثل العوامل الديمغرافية.
- المادة المقدمة من خلال التلفزيون، من الممكن أن تتعرض إلى القلب و التزييف من قبل المشاهدين، كما أن استجابات المشاهدين قد تكون متحيزة، و بالتالي تصبح الأسس التي تبنى عليها مفاهيم أبعاد العلاقة بين المشاهدة و التأثير طبقا لمنظور الغرس الثقافي مفاهيم و أبعادا غير دقيقة.

رغم الانتقادات الموجهة لنظرية الغرس الثقافي، إلا أنها تبقى صائبة نوعا ما في تأكيدها على أن من هم قليلو المشاهدة للتلفزيون، يتعرضون لمصادر معلومات متنوعة و كثيرة أخرى غير التلفزيون، كالمصادر الشخصية مثلا، أي يلجأون إلى الاتصال بالآخرين، و هنا تبرز أهمية الاتصال الشخصي، في حين أن من هم كثيرون المشاهدة للتلفزيون، يبقون في تبعية دائمة لذلك الأخير، و عليه يبقى اتصالهم مقتصر على وسائل الإعلام التي تعتبر بمثابة مصدرهم الوحيد للمعلومات.

د- نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال: Dependency theory

من الأهداف الرئيسية لهذه النظرية، تفسير لماذا يكون لوسائل الاتصال الجماهيرية أحيانا، تأثيرات قوية مباشرة، و أحيانا أخرى لها تأثيرات غير مباشرة و ضعيفة نوعا ما.

و تدور فكرة هذه النظرية، على أن استخدامنا لوسائل الاتصال لا يتم بمعزل من تأثيرات النظام الاجتماعي، الذي نعيش بداخله نحن و وسائل الاتصال، و الطريقة التي نستخدم بها وسائل الاتصال و نتفاعل بها مع تلك الوسائل، تتأثر بما نتعلمه من المجتمع، و يشمل هذا أيضا ما تعلمناه من وسائل الاتصال، كما أننا نتأثر أيضا بما سيحدث في اللحظة التي نتعامل فيها مع وسائل الاتصال.⁽¹⁾

و يمكن تلخيص نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال على النحو التالي:
- أن قدرة وسائل الاتصال على تحقيق قدر أكبر من التأثير المعرفي و العاطفي و السلوكي، سوف يزداد عندما تقوم هذه الوسائل بوظائف نقل المعلومات بشكل متميز مكثف.

- إضافة إلى ذلك، فإن فكرة تغيير سلوك و معارف و وجدان الجمهور، يمكن أن تصبح تأثيرا مرتدا لتغيير كل من المجتمع و وسائل الاتصال. و هذا هو معنى العلاقة الثلاثية بين وسائل الاتصال و الجمهور و المجتمع.

و تنحصر مجالات التأثير الناتجة عن هذه النظرية في:

(1) التأثيرات المعرفية: cognitive effects

مثل إزالة الغموض الناتج عن افتقاد المعلومات الكافية لفهم الحدث، و ذلك بتقديم معلومات كافية و تفسيرات صحيحة للحدث.

(2) التأثيرات الوجدانية: affective effects

و المتعلقة بالمشاعر و الأحاسيس، مثل زيادة المخاوف، و التوتر و الحساسية للعنف و أيضا التأثيرات المعنوية مثل: الاغتراب عن المجتمع.

لدينا تعليق بسيط على هذه النقطة الأخيرة، و بالتحديد: الاغتراب عن المجتمع. بالفعل، قد ينتج عن التعلق الشديد بوسائل الإعلام، الاغتراب عن المجتمع، حيث يتحول المتلقي إلى كائن سلبي، ينعزل عن عائلته، و عن محيطه تماما، و بإحساسه بهذا الاغتراب، يمكن أن تتولد لديه أزمة، سواء شعر بها أو لم يشعر.

(1)- د. محمود حسن اسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص 278.

3) التأثيرات السلوكية: Behavioral effects

و المتمثلة في الحركة أو الفعل، الذي يظهر في سلوك علني، و هذه التأثيرات ناتجة عن التأثيرات المعرفية و التأثيرات الوجدانية.

و بناء عليه، تعتبر نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال، نظرية شاملة و ملمة بمختلف تأثيرات وسائل الإعلام، حيث تقدم نظرة شاملة للعلاقة بين الاتصال و الرأي العام، و تتجنب الأسئلة البسيطة، عن ما إذا كانت وسائل الاتصال لها تأثير كبير على المجتمع، و أهم ما أضافته النظرية: أن المجتمع يؤثر في وسائل الاتصال.

حاولنا عبر التطرق إلى بعض نظريات تأثير وسائل الإعلام، إبراز دور تلك الوسائل في التأثير على الأفراد من مختلف الجوانب. و قد وفقت تلك النظريات إلى حد ما في إبراز مدى تعلق الفرد بالتكنولوجيا، إلى درجة اعتبارها مصدره الوحيد لجلب المعلومات، و إهماله لمصادره الشخصية و الجماهيرية.

حيث أنت نظرية القذيفة السحرية لتؤكد على القدرة العجيبة التي تتميز بها وسائل الإعلام و الاتصال، في التأثير على الأفراد بشكل مريب، إلى درجة تأكيدها على أن استجابة الأفراد لما تبثه تلك الوسائل تكون متماثلة، و رغم عدم مشايرتنا لها في هذا الرأي الأخير، إلا أننا نشاطرها الرأي في كون التكنولوجيا اليوم تستطيع استقطاب أكبر عدد من المتلقين، و بدون حدود، مما يسهل عملية الابتعاد عن الآخر.

و إلى جانب القذيفة السحرية، تؤكد نظرية الاختلافات الفردية، بأنه على قدر اختلافات الأفراد في بنائهم النفسي، على قدر استجاباتهم بشكل مختلف لمنبهات وسائل الإعلام. و رغم أن هذه النظرية لا تشير إلى قوة تأثير التكنولوجيا على الأفراد، إلا أنها تؤكد بشكل أو بآخر على استقطاب وسائل الإعلام أكبر قدر من الجمهور رغم الاختلافات النفسية التي يتميز بها. و هذا الاستقطاب الواسع قد تنتج عنه اختلالات في تواصل الأفراد فيما بينهم وجها لوجه.

و تأتي نظرية الفئات الاجتماعية، لتقول أن أفراد الفئة الاجتماعية الواحدة قد تستجيب بدرجة متشابهة لمضمون وسائل الإعلام. وتكملها نظرية العلاقات الاجتماعية التي تؤكد على تأثير الأفراد على بعضهم البعض داخل الفئة الاجتماعية الواحدة.

و بدورنا استنتجنا من هذه النظرية، أن ذلك التأثير المتبادل ما بين الأفراد، قد يؤدي إلى نتائج سلبية، كأن يجر كل مدمن على التكنولوجيا ضحايا آخرين معه، يتحولون هم أيضا إلى مدمنون و دون سابق إنذار.

و تركز نظريات التأثير غير المباشر على استخدامات الجمهور لوسائل الإعلام، و مدى اعتماد الفرد عليها، و على رأس هذه النظريات: نظرية الاستخدامات و الإشباع، التي تقوم على افتراض أن استخدام الفرد لوسائل الإعلام استخدام متعمد و مقصود و هادف، و هذا دليل قاطع على تبعية الفرد لتلك الوسائل، و سعيه الدائم وراءها بكل مضامينها.

و تليها نظرية النموذج التي تؤكد على مدى تعلق الفرد بالتلفزيون إلى درجة اكتسابه نفس السلوكيات التي تصادفه في تلك الوسيلة.

و تفترض نظرية الغرس الثقافي، أن من هم قليلو مشاهدة للتلفزيون، يتعرضون لمصادر معلومات متنوعة و كثيرة أخرى غير التلفزيون. في حين، من هم كثيفوا مشاهدة للتلفزيون، يعتمدون على ذلك الأخير أكثر من غيرهم في الحصول على المعلومات. و نستخلص من هذه الفكرة، أن التبعية المطلقة لوسائل الإعلام، تجعل الفرد سلبيًا، أي تحوله إلى مستهلك أكثر منه منتج. بينما فيما يتعلق بالشخص الذي لا يكثر من مشاهدة التلفزيون، فهو إنسان سوي، يبحث عن مصادر معلومات متنوعة، و بالتالي فإن علاقته بالآخرين لا تنقطع، أي أن الاتصال الشخصي يبقى يلزمه طالما حرس على إبقائه علاقته بالآخرين متينة.

و في الأخير تطرقنا إلى بعض ما جاءت به نظرية الاعتماد على وسائل الاتصال و التي تركز على أن استخدامنا لوسائل الاتصال لا يتم بمعزل من تأثيرات النظام الاجتماعي، الذي نعيش بداخله نحن و وسائل الاتصال، كما تشير إلى أن الاستخدام المفرط للتكنولوجيا قد يؤدي بالفرد إلى الاغتراب، و بالتالي يتقلص الحوار في حياته ككل.

تم عبر الفصل النظري، إبراز أهم و مختلف الأسس التي يقوم عليها الاتصال، و الاتصال الشخصي، و من ثم عرجنا على مفهوم الأزمة، و ذلك بربطها بالاتصال ككل، كما حاولنا تقديم تعريف لأزمة الاتصال الشخصي. ثم انتقلنا إلى وظيفة التكنولوجيا في ميدان الإعلام و الاتصال، و تطرقنا إلى بعض نظريات تأثير وسائل الإعلام، التي حاولنا من خلالها ربطها بموضوعنا.

و استنتجنا عبر هذا الفصل، أن الاتصال الشخصي هو وسيلة أساسية لاستمرار الحياة، و يعتبر من أهم عوامل التماسك الداخلي للأسرة السليمة المستقرة، و ينعكس على الأسرة بالطمأنينة والسكينة في علاقاتها في ما بينها. حيث لا يمكن لمجتمع ما أن يواصل أفراده دربهم دون الاتصال مع بعضهم البعض. و لكن، مع انتشار التكنولوجيا الحديثة لوسائل الإعلام و الاتصال في الآونة الأخيرة، أخذ ذلك الاتصال يتقلص شيئاً فشيئاً، و يفقد أهميته في الوسط الأسري، و المهني..مما جعل أغلبية الأفراد ممن فقدوا طعم الاتصال الشخصي، يعيشون في دوامة حقيقية - إن صح التعبير- يعانون من أزمات حادة، لم يتمكنوا لحد اليوم التخلص منها. لذا سنحاول عبر الفصل التطبيقي التأكد من حقيقة هذه الأزمة، إن كانت فعلاً إفرازا من إفرازات التكنولوجيا؟ و اتخذنا أسر الإعلاميين الجزائريين كنموذجنا لإجراء هذا البحث.

**الفصل التطبيقي: تحليل المعطيات الميدانية
لواقع الاتصال الشخصي داخل أسر الإعلاميين
الجزائريين**

تمهيد

نتناول في هذا الفصل الدراسة الميدانية بالعرض و التحليل، حيث تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من طبيعة الموضوع محل البحث، و الذي يرتبط بواقع الاتصال الشخصي داخل أسر الإعلاميين الجزائريين، و إذا كان الجانب النظري قد تناول البناء الشامل و التفصيلي للظاهرة محل الدراسة في فصلين نظريين، فإنه من الضروري تطبيق و تجريب تلك المعلومات و المعطيات النظرية على مجتمع البحث المحدد في الدراسة و الذي يشمل الأسرة الإعلامية الجزائرية.

و بناء على ما سبق ذكره، فقد ارتأينا استخدام أسلوب الاستمارة بالمقابلة كأداة بحث أساسية لجمع البيانات من 100 مبحوث، طبعاً بعد تحديد خصائص العينة و أبعادها العلمية. حيث تتميز العينة التي اخترناها بثقافة واسعة، و بالقدرة و الخبرة الكافيين للتمكن من فهم الأسئلة التي تضمنتها الاستمارة بالمقابلة.

فإلى أي مدى يمكن للاستمارة بالمقابلة أن تحقق الغرض العلمي الذي يهدف إليه بحثنا؟ و ما مدى مطابقة المفردات التي تتضمنها الاستمارة بالمقابلة لغرض الدراسة المتمثل في معرفة هل فعلاً التكنولوجيا الحديثة ساهمت في خلق أزمة اتصال شخصي داخل الأسرة الجزائرية، و بالتحديد أسر الإعلاميين الجزائريين؟

I: تعريف عينة الدراسة، و كيفية بناء جداول الاستمارة بالمقابلة

1- تعريف عينة الدراسة و خصائصها

يجد الباحث في المواضيع السوسيولوجية و الإعلامية أثناء عملية جمع البيانات حول ظاهرة اجتماعية أو إعلامية معينة، نفسه أمام أحد الأسلوبين: الأول: و هو أسلوب الحصر الشامل، و يعتمد المسح الشامل لكل أفراد المجتمع المراد دراسته.

أما الثاني: أسلوب العينة، و هو الأسلوب الذي اعتمدناه في بحثنا، حيث يعتمد على اختيار عينة من المجتمع المدروس، و يتم ذلك باستخدام الطرق العلمية التي تمكن الباحث من اختيار عينة ممثلة لهذا المجتمع، و إذا صح اختيار العينة، فيمكن تعميم نتائجها. و من مميزات هذا الأسلوب:⁽¹⁾

- توفير جزء كبير من الوقت و الجهد و التكاليف.
- الردود المتحصل عليها من خلال العينة، تكون أفضل من الردود المتحصل عليها من خلال الحصر الشامل.
- التقليل من الأخطاء التي تحصل في حالة الحصر الشامل، مثل حذف بعض المفردات و عد أخرى أكثر من مرة.

و "العينة" هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، و هي تعتبر جزء من الكل، بمعنى أن تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع المبحوث لتجرى عليها الدراسة. فالعينة إذن جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي، ثم تعمم الدراسة على المجتمع كله، و وحدات العينة قد تكون أشخاصا، كما تكون أحيانا شوارع أو مدن، أو غير ذلك.

و يتوقف تحديد حجم العينة على عدد من الاعتبارات، منها:⁽²⁾

- قدر التجانس بين مفردات المجتمع في الخصائص أو في السمات، لأنه كلما زادت درجة التجانس بين مفردات المجتمع، أمكن اختيار عدد أقل من المفردات لبناء العينة.
- التوزيع الجغرافي للمفردات، و هو ما يعكس تشتتها و انتشارها، ذلك أنه كلما زاد انتشار المفردات، أو كانت موزعة على مناطق جغرافية متباعدة، كلما تطلب الأمر زيادة حجم العينة.

(1)- عبد الله عامر الهمالى: أسلوب البحث الاجتماعي و تقنياته، ط2، منشورات جامعة قان يونس، بنغازي، 1994، ص 157.

(2)- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص 134-135.

- كفاية المعلومات التي يوفرها إطار العينة لاختيار المفردات، فكلما كان إطار العينة شاملاً كاملاً يلبي حاجة البحث، كلما أمكن اختيار عينة أقل حجماً، بينما يجب زيادة الحجم في حالة غياب بعض المعلومات أو البيانات، أو عدم استخدام أطر للعينة حاجات الاختيار و شروطه.

- و يرتبط حجم العينة بأهداف الدراسة التي تظهر في تعدد المتغيرات و منهج البحث. كما أن هناك اعتبارات أخرى، مثل: عامل الوقت، و الإمكانيات المتاحة التي قد تحول دون اختيار عينات كبيرة الحجم.

و تجدر الإشارة إلى أنه لا توجد خطة مثلى لاختيار العينات يجب الأخذ بها، و إنما يتوقف ذلك على طبيعة المشكلة، و حجم الجمهور المستهدف إجراء الدراسة عليه. و نوع المادة موضع التحليل، و خصائص الجمهور، و المعاينة المثالية هي التي تؤدي إلى التوصل إلى أدق النتائج بأقل خطأ ممكن.

2- طريقة اختيار عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة الميدانية في بحث " أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر" في كيفية اختيار العينة على طريقة "العينة القصدية".

و من هذا المنطلق شملت عينة الدراسة 100 مفردة من الأسرة الإعلامية، توفرت فيها نفس الخصائص المشروطة في مجتمع البحث.

لقد اخترت أفراد العينة و حددتها وفقاً لشروط إجرائية رأيت أنها تستجيب للغاية العلمية المرجوة، و تتوافق و خصوصيات المجتمع الجزائري ككل، بما يتميز به من وعي و ثقافة واسعة بغض النظر عن مستواه الدراسي، و المتمثلة في الإعلاميين الجزائريين الذين سيطلعوننا عن واقع الاتصال الشخصي في أسرهم.

و بناء على ما سبق ذكره، كانت وجهتي إلى الصحافة المكتوبة نظراً لسبق تعاملي معها، و أملاً في تلقي المساعدة من زملائي السابقين، و ذلك بغرض إجراء المقابلات المقررة في البحث - باستخدام الاستمارة- مع مجموع المفردات التي حددتها، و هي تشمل: رؤساء التحرير، رؤساء الأقسام و الصحفيين. و بما أن عينة الدراسة تشتمل على 100 مفردة، فقد ارتأيت تقسيم هذه العينة إلى: 50 صحفياً، 30 رئيس قسم، و 20 رئيس تحرير، و ذلك بعد الاختبار الأولي لصلاحية الاستمارة بالمقابلة، و معرفة مدى خضوع عينة محدودة من العينة الأصلية للاستجابة مع أسئلة الاستمارة.

و بعد أن تأكدت من درجة وضوح الأسئلة التي تضمنتها الاستمارة، استنتجت أن فئة الصحفيين مستعدين بدرجة أكبر للتعاون معنا، على غرار بعض رؤساء الأقسام و بعض رؤساء التحرير الذين يتحججون بضيق الوقت أو كثرة العمل، أو بسبب غيابهم عن مقر عملهم في وقت زيارتنا لهم.

و بناء على نتائج الاختبار الأولي، قررت أن يكون عدد الصحفيين الذين سأجري معهم المقابلات أكبر من عدد رؤساء الأقسام و رؤساء التحرير.

و قد شملت الزيارات التي قمت بها لإجراء المقابلات: دار الصحافة "طاهر جاووت" بساحة أول ماي، و دار الصحافة "عبد القادر زويوش" بالقبة، كما زرت بعض مواقع الصحف المستقلة المتواجدة بمختلف الأماكن بالعاصمة.

و من بين الصحف المستقلة التي أنجزت بها عملي، و الناطقة باللغة العربية: يومية الشروق، الشروق أونلاين، أسبوعية الشروق العربي، يومية الوسط،

أسبوعية المثقف، أسبوعية الاقتصادي، يومية الحياة العربية، يومية الفجر، جريدة اليوم، يومية وقت الجزائر، الجزائر نيوز. و لدينا المساء كصحيفة تابعة للدولة. و من الصحف الناطقة باللغة الفرنسية: ليكسبريسيون le l'expression، le le courrier، magreb.

أشير هنا إلى أنني لقيت تسهيلات لا بأس بها من قبل مجموع الإعلاميين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 21 و 55 سنة، من بينهم من زادت خبرته في هذا المجال عن ثلاثون عاما، و منهم من هو جديد في الميدان و كله نشاط و حيوية. و احتوت العينة التي اخترتها على كلا الجنسين: ذكورا و إناثا، حيث بلغ عدد ذكورها 60 ذكرا، و عدد الإناث 40 أنثى.

3- قراءة عامة للاستمارة بالمقابلة

تعد الاستمارة العمود الفقري و الهيكل الأساسي الذي تقوم عليه الدراسة التطبيقية، لذلك كلما كانت الاستمارة تمثيلية بالقدر الذي يزيد الباحث ثقة في المعلومات التي يحصل عليها، كلما كان البحث دقيقا و قابلا للتعميم. و بناء على أهمية الاستمارة في البحث العلمي، فقد اعتمدت في بحثي هذا عل الاستمارة بالمقابلة نظرا لأهمية المقابلة وجها لوجه.

حيث و بعد الاختبار الأولي الذي أجرته مع عينة محددة للتجريب فقط، انطلقت في عملي مباشرة بعد تأكدي من قابلية الاستجابة من قبل الإعلاميين. فكانت المقابلات التي أجريتها مع مفردات العينة بقدر العدد المحدد مسبقا للعينة، و بحسب الاستثمارات التي حضرتها، و التي استعنت بها في عملي. و بالتالي فقد أجريت مقابلات مع خمسون صحفيا، و ثلاثون رئيس قسم، و عشرون رئيس تحرير.

أ- الهيكل العام لاستمارة المقابلة:

اعتمدت في تصميمي لاستمارة المقابلة في بحثي هذا على أربع محاور أساسية، و هي كالآتي:

* المحور الأول: يتعلق بخصائص عينة الدراسة: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة).

* المحور الثاني: و هو يتعلق بمكانة الاتصال الشخصي في أسر الإعلاميين الجزائريين، من حيث طبيعة اتصالاتهم بعضهم البعض، و مدى وعيهم بأهمية الاتصال الشخصي، إلى جانب التطرق إلى أزمة الاتصال الشخصي.

* المحور الثالث: يتضمن أثر جنس المبحوثين كمتغير أساسي في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط العائلي الجزائري.

* المحور الرابع: يتعلق بأثر سن و تخصص المبحوثين في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط العائلي الجزائري.

تشكل كل محور من مجموعة من الأسئلة من نوع الأسئلة المغلقة ذات أصناف متعددة:

- أسئلة مغلقة تنحصر إجاباتها في بدلين فقط، و يطلب من المبحوث اختيار إجابة واحدة فقط (نعم- لا).

- أسئلة مغلقة تتعدد إجاباتها و يطلب من المبحوث اختيار إجابة واحدة فقط.

- أسئلة مغلقة تتعدد إجاباتها و تبقى الحرية للمبحوث في اختيار إجابة واحدة أو أكثر.

أما بالنسبة للأسئلة المفتوحة، فقد أدرجنا البعض منها حتى نصل إلى النتائج المتوخاة.

ب: طريقة إجراء المقابلات و المدة المستغرقة:

من محاسن الظروف التي سهلت علي نوعا ما إجراء المقابلات مع المفردات المستهدفة، الوسط المهني الصحفي الذي جمعني سابقا بزملاء أعترف لهم بجميل ما قاموا به. حيث سهلوا علي مشقة الجري لتحديد المواعيد مع أشخاص معينين. و استغرقت عملية إجراء المقابلات تقريبا شهرين، إذ غطت الفترة الممتدة من يوم 07 مارس 2010 إلى غاية نهاية شهر أبريل 2010.

4- تحليل جداول الاستمارة بالمقابلة:

أ- خصائص عينة الدراسة: سوف أتعرض من خلال هذا الجدول إلى الخصائص المميزة لمجتمع الدراسة، و المتمثلة في الجنس، السن و المهنة.

الجدول رقم 01: جنس المبحوثين

الجنس	ت	%
ذكور	60	% 60
إناث	40	%40
المجموع	100	%100

يوضح الجدول رقم 01 جنس المبحوثين الذين شملتهم الدراسة، حيث بلغ مجموع مفردات عينة البحث 100 مفردة، موزعة حسب الجنس إلى 60 ذكرا، و 40 أنثى، أي ما يقابل 60 % من مجموع مفردات الذكور، و 40 % من مجموع مفردات الإناث. إذن أعلى نسبة في هذا الجدول تشمل فئة الذكور.

الجدول رقم 02: مهنة المبحوثين

المهنة	ت	%
صحفيون	50	%50
رؤساء أقسام	30	%30
رؤساء تحرير	20	% 20
المجموع	100	% 100

يوضح الجدول رقم 02 طبيعة المهنة أو المهمة الموكلة إلى مفردات العينة حيث يحتوي على ثلاث فئات تحليلية، و هي الفئات المتحصل عليها خلال العمل الميداني كما يوضحها الجدول: صحفيون، رؤساء أقسام و رؤساء تحرير، إذ بلغ عدد الصحفيين 50 صحفيا، أي ما يعادل 50% من مجموع مفردات العينة، و يشكل عدد رؤساء الأقسام 30 رئيس قسم، أي 30% من مجموع المفردات، و لدينا 20 رئيس تحرير، أي 20% من مجموع المفردات.

كما يوضح الجدول أعلاه أننا كلما انتقلنا من فئة إلى أخرى، تتغير النسب و التكرارات.

II: الاتصال الشخصي: وظيفته، خصائصه و عوائقه حسب إجابات المبحوثين

سوف أحاول من خلال هذا المحور التطرق إلى طبيعة الاتصال بين الأفراد، و بالتحديد في أسر الإعلاميين، كما سأقتصى درجة اهتمامهم بالاتصال الشخصي إلى جانب طرح قضية أزمة الاتصال الشخصي.

الجدول رقم 03: طبيعة الاتصال في المحيط العائلي و الخارجي

طبيعة الاتصال	ت	%
جيد	27	27%
عادي	55	55%
ضعيف	18	18%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 03 طبيعة الاتصال في المحيطين العائلي و الخارجي للمبحوثين، و انطلاقا- دائما- من الجدول يتبين أن 27 % من مجموع مفردات العينة تصف اتصالها بالمحيط العائلي و الخارجي بكونه جيد، و ترتفع النسبة لتبلغ 55 % فيما يتعلق بمجموع المفردات التي صرحت أن اتصالها مع الآخرين عادي هذا – إن لم نقل روتيني كما وصفه البعض- و بنسبة ضئيلة بمقارنتها مع النسبتين السابقتين، صرحت 18% من مجموع المفردات المتبقية أن اتصالها مع الآخرين ضعيف، إلى درجة حسب ما ذكر بعض المبحوثين (يكاد أن ينعدم)، و ذكرت مفردات أخرى أن الاتصال ما بين الأفراد أصبح مناسباتيا، عوض أن يكون ضرورة قصوى في حياة الفرد.

الجدول رقم 04: إجابة المبحوثين حول حقيقة اعتمادهم على وسائل خاصة في الاتصال بالآخرين

الإجابة	ت	%
نعم	78	78%
لا	07	07%
أحيانا	15	15%
المجموع	100	100%

يبرز الجدول رقم 04، إجابات المبحوثين حول حقيقة اعتمادهم على وسائل خاصة في اتصالاتهم مع الآخرين، حيث صرحت نسبة مرتفعة من مجموع مفردات العينة، و التي بلغت 78 %، بأنها تعتمد على وسائل خاصة في الاتصال، بينما بلغت نسبة المفردات التي نفت اعتمادها على وسائل خاصة في اتصالاتها بالآخرين: 07 % من مجموع المفردات، مؤكدة على تفعيلها للاتصال الشخصي و إدراكها لأهميته، و محاولتها قدر الإمكان إقحامه في حياتها اليومية.

و بنسبة متوسطة في هذا الجدول، تعادل 15 % من مجموع المفردات، صرح مجموع المبحوثين المتبقين أنهم يعتمدون على وسائل خاصة في الاتصال مع الآخرين، و لكن من حين لآخر و ليس دائما، نظرا لأهمية تلك الوسائل في حياة الفرد و قدرتها العجيبة على تلبية بعض حاجاته المادية و المعنوية.

يبدو من خلال الجدول الذي بين أيدينا، أن هنالك تفاوتاً ملحوظاً بين النسب من حيث الاعتماد على وسائل خاصة في الاتصال، و هو أمر طبيعي، ذلك أن وسائل الاتصال الحديثة أصبحت شبه أساسية في حياة الفرد، و يبدو هذا الأمر جلياً عبر إجابات المبحوثين الذين صرحوا بعدم استعدادهم للتخلي عن تلك الوسائل.

الجدول رقم 05: إجابة المبحوثين حول حقيقة وجود الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية

الإجابة	ت	%
نعم	41	41%
لا	06	06%
أحيانا	53	53%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 05 إجابة المبحوثين حول حقيقة وجود الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية، حيث يرى 41 % من المبحوثين أن الاتصال الشخصي لا يزال موجودا في الأسرة الجزائرية. بينما تقول بعض المفردات، و بنسبة ضئيلة جدا تعادل 06 %، أن الاتصال الشخصي لا يوجد في الأسرة الجزائرية، مما يدل على أن قلة هم فقط ممن يعترفون بأن الاتصال الشخصي لم يعد موجودا. حيث ذكر بعض المبحوثين أنهم تحولوا إلى كائنات إلكترونية، بحكم انشغال كل فرد من أفراد الأسرة الواحدة بالوسائل الالكترونية المتوفرة لديهم. و إهمالهم للاجتماع العائلي و الحميمي الذي كان يلازمهم سابقا. يتبقى 53 % من المبحوثين، يؤكدون على أن الاتصال الشخصي لا يزال موجودا في الأسرة الجزائرية، و لكن من حين لآخر، و ليس باستمرار. و تمثل هذه الإجابة أعلى نسبة في الجدول، حيث صرحت بعض المفردات أنها ورغم محاولاتها المتكررة للتواصل مع أفراد أسرتها، إلا أنها لا تزال تشعر بفراغ رهيب في هذا الشأن. و تقول مفردات أخرى أنها تكتفي بهذا القدر من التواصل مع الغير، بحجة أنها محظوظة كون الاتصال الشخصي لا يزال موجودا في محيطها الأسري رغم قلتها.

الجدول رقم 06: واقع إدراك المبحوثين لمدى أهمية الاتصال الشخصي في المحيطين الداخلي و الخارجي

واقع إدراك أهمية الاتصال الشخصي	ت	%
نعم	97	97%
لا	03	03%
نوعا ما	/	/
المجموع	100	100%

يبين الجدول رقم 06 واقع إدراك مفردات العينة لأهمية الاتصال الشخصي في المحيطين الداخلي و الخارجي، و كشفت نتائج الدراسة عن مدى وعي المبحوثين بهذه الأهمية، حيث صرح 97 % من مجموع المفردات بأنهم يدركون أهمية الاتصال الشخصي، و هي نسبة كافية للتأكد من مدى إدراك أغلبية المبحوثين لهذه الأهمية، في حين فضلت نسبة ضئيلة جدا بلغت 03 % فقط من مجموع المفردات المتبقية أن تتكرر إدراكها لأهمية الاتصال الشخصي. و تبين من خلال ردات فعلها أنها لم ترد الخوض في هذا النقاش، لذا أجابت بلا.

الجدول رقم 07: نتائج غياب أو تقلص الاتصال الشخصي

نتائج غياب أو تقلص الاتصال الشخصي	ت	%
مشاكل عديدة	18	18%
المرض	16	16%
غياب الانسجام و الثقة	35	35%
حدوث أزمة	15	15%
الانعزال	15	15%
الامتناع	01	01%
المجموع	100	100%

يتبين من الجدول رقم 07 نتائج غياب أو تقلص الاتصال الشخصي حسب رأي مفردات العينة. حيث ترى 18% من مجموع المفردات أن غياب الاتصال الشخصي أو تقلصه قد تنجم عنه مشاكل عديدة، مضيعة أنه لا يمكن الخلاص من تلك المشاكل إلا بالحوار و ثم الحوار.⁽¹⁾ وأجابت 16 % من مجموع المفردات بأن المرض هو نتيجة حتمية لهذا الوضع، إذ يدخل الشخص الذي يعاني من غياب الاتصال الشخصي في حياته، في دوامة كبيرة، قد تفقده صوابه، و تؤدي به إلى المرض.

و ترى 35 % من المفردات بأن تقلص الاتصال الشخصي أو غيابه ينجم عنه غياب الانسجام و الثقة ما بين الأفراد، و يسود الشك بينهم، حتى داخل الأسرة الواحدة.

(1)- مقابلة مع حمار عقيلة، صحفية بجريدة آخر ساعة، بتاريخ 09 مارس 2010، بمقر الجريدة، ساحة أول ماي، على الساعة: الثالثة بعد الزوال.

15 % من مفردات العينة يقررون بحدوث أزمة لو غاب الاتصال الشخصي، و يتبين من هذه الإجابات أن هذه الأزمة تبدأ في النمو تدريجياً، بحكم تراكم المشاكل، و عيش الشخص الذي يعاني من هذا النقص في دوامة حقيقية، فكل ما يحوم به في ظل غياب الاتصال الشخصي، يتسبب في حدوث أزمة، سواء شعر بها ذلك الشخص أو لم يشعر.

و 15% من المبحوثين يقولون أن غياب الاتصال الشخصي يؤدي لا محالة إلى الانعزال، أي يتحول الشخص السوي إلى شخص انطوائي، لا يحب ملاقة الآخرين، حتى أقرب الناس إليه.

بينما تهربت المفردة المتبقية من مجموع المبحوثين من الإدلاء عن رأيها في هذا الشأن، و ذلك لعدم اعترافها بغياب الاتصال الشخصي أو ندرته.

الجدول رقم 08: مفهوم أزمة الاتصال الشخصي

مفهوم أزمة الاتصال الشخصي	ت	%
مشكلة اتصال خطيرة	32	32%
صراع مع الذات	15	15%
الانفصال عن الآخر	15	15%
الضياع و الانفلات	19	19%
مرض خطير	09	09%
سيطرة التكنولوجيا	04	04%
لا أدري	04	04%
الامتناع	02	02%
المجموع	100	100%

يتضح من الجدول رقم 08 مفهوم أزمة الاتصال الشخصي حسب رأي المبحوثين. حيث تنوعت الإجابات و اختلفت من مفردة لأخرى، و بدورنا حاولنا حصرها في بعض النقاط.

إذ ترى 32 % من مجموع مفردات العينة أن أزمة الاتصال الشخصي، تعني مشكلة اتصال خطيرة، و هي تمثل أعلى نسبة في الجدول، إذ ربط أغلب المبحوثين هذه الأزمة بالمشكلة نظرا لخطورتها.

و تقول 15 % من المفردات أنها (الأزمة) تعني صراع مع الذات، حيث يجد الشخص الذي يعاني من هذه الأزمة نفسه دائما في صراع مع ذاته، لا هو مدرك لما يفعل، و لا لما يجب أن يفعل، بل يغوص في صراعه ذاك إلى أن يحين موعد التقطن لما يجري من حوله، أو ينتهي به المطاف إلى الهلاك.

و ترى 15 % أيضا من مجموع مفردات العينة أن أزمة الاتصال الشخصي هي الانفصال عن الآخر، أي يميل الشخص الذي يمر بهذه الأزمة إلى الانعزال عن الآخرين، و يحبذ الوحدة بدل الاندماج مع الآخر.

ويرى 19 % من مجموع المبحوثين أن أزمة الاتصال الشخصي تدل على الضياع و الانفلات. حيث يصبح الشخص تائها غير دار بما يدور من حوله.

09% من المفردات ترى بأنها عبارة عن مرض خطير يصيب البشرية، أي أن الأزمة هي المرض في حد ذاته.

و يتبين من النسب المسجلة أن 04 % من مجموع مفردات العينة تربط مدلول الأزمة بالتكنولوجيا، لأن سيطرة التكنولوجيا على حياة الفرد، هي التي تسببت في حدوث أزمة الاتصال الشخصي.

و تجيب نسبة ضئيلة من المبحوثين تمثل 04 %، بأنها لا تدري معنى أزمة الاتصال الشخصي، وبدا ذلك جليا عبر تساؤلاتها حول هذا المفهوم.

أما المفردتين المتبقيتين، فرفضتا إبداء رأيهما حول هذا المفهوم، لأنهما غير مقتنعتين بهذه الأزمة من أساسها.

الجدول رقم 09: أسباب غياب الاتصال الشخصي أو ندرته

أسباب غياب الاتصال الشخصي	ت	%
نقص ثقافة الحوار	26	26%
الخلافات الشخصية	07	07%
انتشار التكنولوجيا	32	32%
غياب الثقة	07	07%
أمراض نفسية	08	08%
قلة الوقت	08	08%
الفردانية و الاستقلالية	06	06%
الامتناع	06	06%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 09 أسباب غياب أو ندرة الاتصال الشخصي حسب رأي مفردات العينة، حيث ترجع 26 % من مجموع المفردات، أسباب غياب الاتصال الشخصي إلى نقص ثقافة الحوار، مؤكدة على أهمية الحوار في بناء علاقات شخصية سوية.⁽¹⁾

و يرى 07 % من المبحوثين أن الخلافات الشخصية ما بين الأفراد، هي سبب كاف لغياب الاتصال الشخصي أو ندرته، حيث يتخذ كل واحد اتجاه مغاير لاتجاه الآخر.

(1)- مقابلة مع نوال بليلي، صحفية بموقع الشروق اليومي، بتاريخ: 07 مارس 2010، بمقر الموقع، دار الصحافة ، 2 شارع فريد زويوش، القبة. الجزائر.

و تربط 32% من مجموع مفردات العينة غياب الاتصال الشخصي أو ندرته بانتشار التكنولوجيا، نظرا لاقترام تلك الأخيرة حياة الفرد في كل زمان و في كل مكان، و بدون قيود، و تمثل هذه الإجابة أعلى نسبة في الجدول.

07 % من مجموع المبحوثين يصرحون أن غياب الثقة ما بين الأفراد يلعب دورا كبيرا في التقليل من الاتصال الشخصي. تليها فئة أخرى بنسبة تعادل 08 %، تقرر بأن الأمراض النفسية التي يعاني منها بعض الأفراد، تقلص من الاتصال الشخصي. و يكشف هذا الجدول أيضا عن دور قلة الوقت في الحد من الاتصال الشخصي حتى داخل الأسرة الواحدة، حيث تبين النسب المسجلة، أن 08 % من المبحوثين يعانون من ضيق الوقت، إلى درجة شعورهم بقلة الحوار في أسرهم لهذا السبب.

و كشفت نتائج الجدول أيضا، عن دور الفردانية و الاستقلالية في الحد من الاتصال الشخصي بنسبة 06 %. و امتنعت عن إبداء رأيها في هذا الشأن 06 % أيضا من مجموع مفردات العينة. و يحمل هذا الامتناع المسجل لدينا دلالات متعددة، منها مثلا أن المبحوثين الممتنعين، لم يرغبوا في الإجابة لأنهم شاركوا بطريقة أو بأخرى في تقلص الاتصال في محيطهم الداخلي و الخارجي.

الجدول رقم 10: رؤية الإعلاميين للتطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال

رأي الإعلامي في تطور تكنولوجيا الاتصال	ت	%
إيجابية	37	37%
سلبية	40	40%
إيجابية و سلبية في نفس الوقت	19	19%
الامتناع	04	04%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 10 رأي الإعلاميين في التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال، حيث أعطانا تكرارات و نسب مئوية متباينة، و هذا يعكس الاختلاف في الرؤية للتطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال.

يرى 37 % من مجموع المبحوثين أن هذه التطورات إيجابية، بحكم استفادتنا كثيرا منها في كل الميادين. حقيقة لا يمكننا إنكار إيجابيات التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال، و لكن من جهة أخرى، يجب أن لا نتناسى انعكاساتها السلبية على بعض الأمور. و ترتفع النسبة لتعادل 40 % من مجموع المفردات التي ترى أن تلك التطورات سلبية، و يجدر بنا أن لا ننق بها بتاتا. بينما يرى 19 % من المبحوثين أن هذه التطورات إيجابية و سلبية في الوقت ذاته، مبررين موقفهم، كون التكنولوجيا لم تحد من الاتصال الشخصي فقط، و لم تخلف السلبيات فقط، بل ساهمت في تفعيل الاتصال بشكل آخر، و أصبحت عاملا أساسيا وحيويا في حياة الكثيرين، حيث ساعدت الفرد على الخوض في عالم مغاير مليء بالمفاجآت. لذا هي تعتبر من أهم الوسائل والتقنيات المعاصرة التي تساهم في تعميم المعرفة ونشرها على مساحات واسعة من العالم.

كما أن 04 % من المبحوثين امتنعوا عن الإجابة، لتفضيلهم الحياد.

الجدول رقم 11: الوسائل التكنولوجية الأكثر استعمالاً من طرف المبحوثين*

الوسائل التكنولوجية الأكثر استعمالاً	ت	%
الانترنت	100	34.8%
البارابول	89	31.1%
الجوال	97	33.8%
أخرى	01	0.3%
المجموع	287	100%

* نلاحظ من خلال الجدول رقم 11، أن عدد التكرار تجاوز المائة، حيث بلغ 287 % من مجموع مفردات العينة، و هذا نتيجة لطبيعة الإجابات المتكررة من قبل أكثر من مفردة.

حيث يبرز هذا الجدول تبايناً محسوساً في التكرارات و النسب، و كانت الانترنت سيدة الموقف به، حيث بلغت نسبة عدد المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يعتمدون كثيراً على الانترنت 100 % من مجموع المفردات، أي جميع مفردات العينة متعلقة بالانترنت، تلك الظاهرة الاجتماعية التي غدت لا تفارقهم، و هذا ما يبرر سبب تغيير نمط التفاعل و التواصل الاجتماعي بين الأفراد. و برر أغلب المبحوثين سبب تعلقهم بهذه الوسيلة، بحكم مهنتهم التي تتطلب الاطلاع اليومي على مواقع الانترنت التي تفيدهم، في حين صرح بعضهم أنهم متعلقون كثيراً بالشات، و اللهو ببعض المواقع التي ترفه عن النفس. و تليها 33.8% من مجموع المفردات التي صرحت بتعلقها الشديد بالجوال، و من ثم لدينا 31.1% من المفردات الوفية للبارابول. و تبقى لدينا 0.3% و هي أخفض نسبة في هذا الجدول تقول أنها تعتمد على وسائل أخرى.

الجدول رقم 12: طبيعة علاقة المبحوثين بالوسائل التكنولوجية الحديثة

طبيعة علاقة المبحوثين بالتكنولوجيا	ت	%
متينة	54	54%
إلى درجة الإدمان	11	11%
منتظمة	30	30%
في حدود المعقول	05	05%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 12 طبيعة علاقة المبحوثين بالوسائل التكنولوجية الحديثة. حيث وصف 54 % من المبحوثين علاقتهم بهذه الوسائل بأنها متينة، إلى درجة عدم التفكير في الاستغناء عنها، إذ يقضي أغلب المبحوثين جل وقتهم مع التكنولوجيا، من انترنت و فضائيات، و يؤكدون على أن علاقتهم بها وطيدة للغاية. هذا الارتباط الوثيق بالتكنولوجيا، يعد سببا كافيا لحدوث الأزمة.

11 % من المبحوثين يصفون علاقتهم بالتكنولوجيا الحديثة بالإدمان، حيث يفضل الواحد منهم الجلوس أمام التلفاز، أو الإبحار على شبكة الانترنت طيلة اليوم، بدل الجلوس رفقة أفراد عائلته، أو أصدقائه.

و يصرح أحدهم أنه إذا حدث أن أجبرته الظروف على عدم الإبحار في شبكة الانترنت، و لو ليوم واحد، سينهار، كما سوف لن يستطيع النوم ليلا. و هنالك من يسهر مع الفضائيات حتى مطلع الفجر.

بالتدقيق في يوميات أفراد هذه الفئة، نستنتج أن الاتصال الشخصي يكاد ينعدم في وسطهم الأسري، فهم لا يفكرون بتاتا في اللقاءات العائلية الحميمة، بل همهم الوحيد قضاء حاجياتهم الخاصة و فقط.

ليست كل مفردات العينة مدمنة على الانترنت، حيث يتبين من الجدول أعلاه، أن 30% من المبحوثين علاقتهم بالتكنولوجيا منتظمة، و تليها 05 % من المفردات تستخدم التكنولوجيا في حدود المعقول، يعني بدون إفراط.

حسب البيانات المسجلة في هذا الجدول، نستنتج أن معظم المبحوثين مرتبطون ارتباطا وثيقا بالتكنولوجيا الحديثة، مما يساهم في التقليل من الاتصال الشخصي

في وسطهم الأسري و المهني. و نسبة ضئيلة فقط تعلم كيف تستغل هذه التكنولوجيا بانتظام.

الجدول رقم 13: مدى دراية المبحوثين بخطورة الإدمان على الانترنت

مدى دراية المبحوث بخطورة الإدمان على الانترنت	ت	%
نعم	94	%94
لا	06	%06
المجموع	100	%100

يوضح الجدول رقم 13، إجابة المبحوثين حول مدى درايتهم بخطورة الإدمان على الانترنت، حيث يتبين لنا- دائما- من الجدول أن 94 % من المبحوثين على دراية بهذه الخطورة، كون الانترنت سلاح ذو حدين. فعلى الرغم من تصريحهم السابق فيما يتعلق بإدمان بعضهم و ارتباطهم ارتباطا وثيقا بالانترنت، إلا أنهم لا ينكرون خطورتها، سواء على مستوى العلاقات الشخصية، أو على مستوى المجتمع ككل، و تنعكس هذه الخطورة في الأساس، على الشخص الذي يستغل الانترنت استغلالا سلبيا.

06 % من المبحوثين أنكروا درايتهم بخطورة الإدمان على الانترنت، و ذلك لعدم رغبتهم الخوض في هذا النقاش، الذي اعتبروه سابقا عن أوانه.

الجدول رقم 14: حقيقة شعور المبحوثين باستبدالهم الحوار العائلي بالتكنولوجيا

حقيقة استبدال الحوار بالتكنولوجيا	ت	%
نعم	64	64%
لا	36	36%
المجموع	100	100%

يبرز الجدول رقم 14 حقيقة شعور المبحوثين باستبدال الحوار العائلي بالتكنولوجيا. حيث بلغت نسبة المفردات التي تصرح بشعورها باستبدالها للحوار العائلي بالتكنولوجيا 64 % من مجموع مفردات العينة، فهي متيقنة أن التكنولوجيا تصدرت قائمة اهتماماتها، إلى درجة استبدال الحوار العائلي بها، و إهمال بعض الواجبات اليومية في سبيلها.

يتبقى 36 % من المبحوثين الذين لم يشعروا أبدا باستبدال الحوار بالتكنولوجيا، ذلك لأنهم لا يدرجونها ضمن أولوياتهم، بل يولون الأهمية أكثر إلى الواجبات العائلية محاولين قدر المستطاع إرضاء أفراد عائلاتهم.

الجدول رقم 15: ردة فعل المبحوث إزاء جلوس أحد أفراد عائلته أمام التلفزيون أو الكمبيوتر لساعات طوال

ردّة فعل المبحوث إزاء إدمان أحد أفراد عائلته على التكنولوجيا	ت	%
أغضب كثيرا	32	32 %
أغضب ثم أهدأ	30	30 %
أجلس برفقتها (هـ)	10	10 %
لا أهتم للأمر	15	15 %
أخرى	13	13 %
المجموع	100	100 %

يوضح الجدول رقم 15 ردة فعل المبحوث إزاء جلوس أحد أفراد عائلته أمام التلفزيون أو الكمبيوتر لساعات طوال. و يتبين من خلال النتائج المدونة، أن 32 % من المبحوثين يغضبون كثيرا إزاء هذا الموقف، إذ لا يتحملون رؤية أحد أفراد عائلتهم و هو ينساق وراء كل ما تبثه الفضائيات، و الانترنت. و هذا موقفا منطقيا كون الغضب من تصرف سلبي، دليل على وعي صاحبه.

و لدينا 30 % من المبحوثين، حين يواجههم موقفا كذاك، يغضبون ثم يهدأون، لأن الغضب الشديد دون التحكم في الأعصاب، لا يؤدي إلى نتيجة إيجابية، بل قد يزيد الطين بلة، و يتسبب في عناد ذلك الشخص المدمن على التلفزيون و الانترنت.

10% من مجموع مفردات العينة، لا يحبذون الغضب إزاء مثل هذه المواقف، بل يفضلون الجلوس رفقة ذلك الشخص، و مشاركته ما يشاهد، أو ما يبحث على شبكة الانترنت، ذلك لإشعاره بقربهم منه حتى في لحظات انعزاله عن الآخرين، كذلك بالجلوس برفقته، سيتمكنون من تبادل أطراف الحديث، سواء حول ما يشاهدونه، أو حول مواضيع أخرى.

و بهذه الطريقة، يتمكن المبحوث من خلق جو مفعم بالحوار و الحيوية داخل بيته.

و يتبين من نتائج الجدول ذاته، أن 15 % من المبحوثين لا يهتمون لهذا الأمر بتاتا مشيرين إلى أنه كل شخص حر في تصرفاته، مبررين موقفهم، كون الغضب و العتاب، و الرقابة لا ينفذون الوضع، على العكس تماما، سيزيدون في تعقيد الأمور. يتبقى 13 % من المبحوثين، تختلف آراؤهم من مبحوث لآخر، حيث يرى بعضهم أن الرقابة هي أفضل حل لهذا الوضع، و يرى آخرون أن السن يلعب دورا هاما هنا فإذا كان الشخص المدمن على الانترنت أو التلفزيون صغيرا، أو مرافقا، لابد من وضع حد له في استعمال هاتين الوسيلتين، أما إذا كان راشدا، فهو حر في تصرفاته.

الجدول رقم 16: إجابة المبحوثين حول تحسيسهم لعائلاتهم بأهمية الحوار العائلي

الإجابة	ت	%
نعم	48	48%
لا	52	52%
المجموع	100	100%

يبين الجدول رقم 16 إجابة المبحوثين، حول حقيقة تحسيسهم لعائلاتهم بأهمية الحوار العائلي. حيث يتضح من نسب الإجابات المتحصل عليها، أن 48 % من المبحوثين، يعملون على تحسيس أفراد عائلاتهم بأهمية الحوار العائلي، و ذلك بالحرص على التواصل الدائم داخل البيت، و كذلك بإجراء جلسات من حين لآخر لطرح كل فرد من أفراد العائلة انشغالاته، و مشاكله، و آرائه حول بعض القضايا العائلية.

أما 52 % المتبقية من المبحوثين، فيصرحون بأنهم أهملوا هذا الجانب، بسبب مشاغل الحياة و مشاكلها التي لا تنتهي. كما برروا عدم تحسيسهم لعائلاتهم بأهمية الحوار، بسوء الإنصات و اللامبالاة.⁽¹⁾

(1)- مقابلة مع شيلا ليلي، صحفية بجريدة آخر ساعة، بتاريخ 09 مارس 2010، بمقر الجريدة، ساحة أول ماي، على الساعة: الثالثة و النصف بعد الزوال.

الجدول رقم 17: خير ونيس في نظر المبحوث

خير ونيس للمبحوث	ت	%
عائلتك	50	50%
التكنولوجيا	28	28%
أخرى	22	22%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 17، إجابة المبحوث حول خير ونيس في نظره، حيث يتبين أن نصف نسبة المبحوثين و التي تعادل 50 % من مجموع المفردات، تفضل العائلة كخير ونيس لها، و هذا الأمر إيجابي، لأن العائلة إذا استحوذت على هذا الاهتمام أكيد ستقلل من اهتمامها الزائد بالتلفزيون و الانترنت،..و بأمر أخرى قد لا تكون ذات منفعة.

و يصرح 28 % من المبحوثين أن خير ونيس لهم، هي الوسائل التكنولوجية بمختلف أنواعها، بحكم تعامله اليومي و المستمر معها، حيث غدت رفيقهم و ونيسهم الذي يلزمهم طيلة الوقت. و يفضل 22 % من المبحوثين المتبقين أنسا من نوع آخر، كالأصدقاء، و الكتاب، و هنالك من يعتبر العبادة خير ونيس له.

الجدول رقم 18: طبيعة اتصالات المبحوثين بأقربائهم في المناسبات*

طبيعة الاتصال بالأقرباء في المناسبات	ت	%
التنقل إليها	70	46%
عبر الهاتف	76	50%
أخرى	06	04%
المجموع	152	100%

* يوضح الجدول رقم 18 طبيعة اتصالات المبحوثين بأقربائهم في المناسبات و نلاحظ أن عدد التكرار تجاوز المائة ليلغ 152 مفردة، و هذا لطبيعة الإجابات المتكررة من قبل المفردات.

و يسجل الجدول 46 % من المبحوثين الذين ينتقلون إلى أقربائهم في المناسبات و لا يعتمدون على الهاتف فقط. و تعتبر هذه النسبة إيجابية، لأنها تدل على أن الاتصال المباشر ما بين الأفراد لا يزال موجودا، و لو في المناسبات حصريا. و يتبين أن 50 % من المبحوثين يعتمدون على الهاتف للاتصال بأقربائهم في المناسبات، مبررين موقفهم بضيق الوقت، و بعد المسافات. و تمثل هذه النسبة دليلا قاطعا على عدم تمكن الأفراد من التفريط في الهاتف، حتى لو تعلق الأمر بالمناسبات، يعني: مرة أو مرتين كل سنة. و تبقى 04 % من مجموع المفردات تعتمد على الإيميلات في التواصل مع أقربائهم في المناسبات بحجة زمن السرعة.⁽¹⁾

(1)- مقابلة مع دلال سماتي، صحفية بأسبوعية الاقتصادية، بتاريخ 07 مارس، 2010، بمقر الأسبوعية القبة، الجزائر. على الساعة الثالثة بعد الزوال.

الجدول رقم 19: إجابة المبحوثين حول حقيقة تقلص مساحة الاتصال العائلي بسبب الفترة التي يقضيها أفراد العائلة أمام الانترنت أو التلفزيون

الإجابة	ت	%
نعم	81	% 81
لا	04	% 04
نوعا ما	07	% 07
أخرى	08	% 08
المجموع	100	% 100

الجدول رقم 19 يوضح إجابة المبحوثين حول حقيقة تقلص مساحة الاتصال العائلي بسبب الانترنت أو التلفزيون.

و تكشف قراءة الجدول، أن 81 % من المبحوثين يربطون تقلص مساحة الحوار العائلي بالانترنت أو التلفزيون، مؤكدين على أن تلك الوسائل تستحوذ على عقولنا دون مشاورتنا، و بالتالي فهي تسلب منا أحلى اللحظات التي يمكن أن نتقرب فيها من بعضنا البعض.

فيما يرى 04 % من المبحوثين، أن تقلص مساحة الحوار العائلي لا علاقة لها بالتلفزيون، و لا بالانترنت، بل يربطون هذا النقص في الحوار باللاوعي، و سوء التسيير في البيت.

و عبر 07 % من المبحوثين، أن ذلك الأمر قد يكون صحيحا، لكن إلى حد ما، يعني ليس في جميع الأحوال يكون التلفزيون أو الانترنت سببا في تقلص الحوار داخل الأسرة.

و يتبين من الجدول أعلاه، أن 08 % من المبحوثين تبنا آراء مغايرة للآخرين، فهم يروا أن الخلافات الشخصية كذلك تتسبب في الحد من الحوار، أضف إلى ذلك ليست كل أسرة يعاني أفرادها من الإدمان على الانترنت، أو التلفزيون، بل الإدمان على أشياء أخرى أخطر بكثير من التكنولوجيا، تساهم بقوة في التقليل من مساحة الحوار العائلي، و حتى في الخارج.

الجدول رقم 20: كيفية مشاهدة المبحوثين للتلفزيون

كيفية المشاهدة	ت	%
وحدك	54	54 %
مع الزوج (ة)	16	16 %
مع الأسرة	29	29 %
أخرى	01	01 %
المجموع	100	100 %

يبرز الجدول رقم 20 كيفية مشاهدة المبحوثين للتلفزيون. فهناك مفردات تفضل مشاهدة التلفزيون لوحدها، و هي تمثل 54 % من المجموع الكلي، مبررة موقفها برغبتها في أخذ راحتها في متابعة ما تريد مشاهدته، و من بينها من يقول أن طبعه حاد، و يستدعي الانفراد بنفسه للمشاهدة أو لعمل أي شيء آخر. 16 % من المبحوثين يفضلون رفقة الزوج، أو الزوجة أثناء المشاهدة، و ذلك سواء لتوافق اختياراتهم، أو لتبادل أطراف الحديث أثناء المشاهدة، أو لأنهم مجبرون على تلك الرفقة لضيق البيت، أو لعدم توفر جهاز آخر. ترتفع النسبة نوعا ما عند المبحوثين الذين يحبذون رفقة الأسرة ككل لمشاهدة التلفزيون، لتبلغ 29 % من مجموع المفردات. و يفضل مبحوث وحيد مشاهدة التلفزيون مع أصدقائه، خاصة أثناء بث مباريات كرة القدم.

الجدول رقم 21: إجابة المبحوثين حول حقيقة رغبتهم في الانعزال عن الآخرين

الإجابة	ت	%
نعم	87	87 %
لا	13	13 %
أحيانا	/	/
المجموع	100	100 %

يبين الجدول رقم 21 إجابة المبحوثين حول حقيقة رغبتهم في الانعزال عن الآخرين.

أعلى نسبة في هذا الجدول تمثل مجموع المبحوثين الذين يحبذون الانعزال من وقت لآخر، و ذلك ب 87 % من مجموع مفردات العينة. حيث أكد معظمهم على أهمية الانعزال، الذي يمكنهم من كسب راحة بالهم، كما يساعدهم على الإبداع. و هنالك من يلجأ إلى الانعزال عن الآخرين، عندما يكون في ضيق. بينما يعبر 13 % من المبحوثين عن نبذهم للانعزال، مبررين موقفهم كون ذلك الأخير، قد يتسبب في حدوث بعض الأزمات، و المشاكل النفسية و الاجتماعية.

الجدول رقم 22: إجابة المبحوثين حول دور العزلة في حدوث الأزمة

علاقة العزلة بالأزمة	ت	%
نعم	54	54%
لا	19	19%
أحيانا	15	15%
أخرى	09	09%
امتناع	03	03%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 22 إجابة المبحوثين حول دور العزلة في حدوث الأزمة. و يتبين من النتائج المدونة عليه، أن 54 % من المبحوثين يربطون حدوث أزمة الاتصال الشخصي بالعزلة، لأن الانعزال عن الآخرين، قد يتسبب في حدوث بعض الأمراض، و عندما تتفاقم الأمراض تتولد الأزمة. بينما ينفي 19 % من المبحوثين علاقة العزلة بالأزمة، مؤكدين على أن الشخص الذي يلجأ إلى الانعزال ، هو حقا في حاجة إلى ذلك، و ربما قد تتولد لديه أزمة أو عقدة نفسية، إذا لم ينفرد بنفسه لبعض الوقت. 15 % من المبحوثين يرون أن العزلة قد تولد الأزمة من حين لآخر، و ذلك عندما لا تكون في محلها.⁽¹⁾

(1)- مقابلة مع مراد بوعزول، صحفي بجريدة الحياة العربية، بتاريخ 09 مارس 2010، بمقر الجريدة، حي قاريدي2، القبة. على الساعة الثانية و النصف بعد الزوال.

و لدى 09 % من مفردات العينة آراء متنوعة فيما يخص هذه النقطة، إذ يرى البعض أن انفراد الشخص بنفسه ضروري، حتى يتمكن من ترتيب أفكاره، و إيجاد الحلول لمشاكله، و يقول آخرون أن هذا الأمر شخصي، و لا يحق لأحد التدخل فيه. و امتنع عن إبداء رأيه في هذا الشأن 03 مبحوثين، عبر التهرب من الإجابة.

الجدول رقم 23: إجابة المبحوثين حول دور سوء الإنصات في حدوث الأزمة

علاقة سوء الإنصات بالأزمة	ت	%
نعم	86	86%
لا	/	/
أحيانا	03	03 %
أخرى	08	08 %
امتناع	03	03%
المجموع	100	100 %

يكشف الجدول رقم 23 عن رأي المبحوثين، حول مساهمة سوء الإنصات في خلق أزمة اتصال شخصي. حيث يتبين أن أغلب المبحوثين يقرون بدور سوء الإنصات في حدوث الأزمة، بناء على كون سوء الإنصات يؤدي إلى سوء التفاهم و الخلافات ما بين الأشخاص، و بتراكم الخلافات و المشاكل، تتولد أزمة اتصال شخصي.⁽¹⁾

و ما يميز هذا الجدول، كونه لا يضم أية إجابة تنفي علاقة سوء الإنصات بالأزمة ذلك لتيقن المبحوثين من الدور السلبي لسوء الإنصات . بينما يرى 03% من المبحوثين أن سوء الإنصات قد يولد الأزمة من حين لآخر ، و ليس دائما.

08 % من مجموع المفردات يؤكدون على أن سوء الإنصات يمثل في حد ذاته أزمة لذا يجب أن نبحث أولا في الأسباب التي تؤدي إلى سوء الإنصات. و يبدو أن 03 % من المبحوثين المتبقين، تهربوا من الإجابة، و ذلك بإنكارهم لهذه الأزمة من أساسها.

(1)- مقابلة مع هند خلاف، صحفية بجريدة الحياة العربية، بتاريخ 09 مارس 2010، بمقر الجريدة، حي قاريدي2، القبة. على الساعة الحادية عشر صباحا.

الجدول رقم 24: كيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي حسب المبحوثين

كيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي	ت	%
بتفعيل الحوار	17	17%
بالتوعية و التحسيس	29	29%
بالاستغلال العقلاني للتكنولوجيا	25	25%
بالالتحام و تجنب العزلة	07	07%
بالعودة إلى المجتمع التقليدي	03	03%
باحترام الرأي الآخر	02	02%
أخرى	12	12%
امتناع	05	05%
المجموع	100	100%

يوضح الجدول رقم 24 كيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي حسب آراء مبحوثينا. حيث يرى 17 % من المبحوثين أن الحد من أزمة الاتصال الشخصي يكون بتفعيل الحوار ما بين الأفراد في كل زمان و مكان. و يشير 29 % من المبحوثين إلى أهمية التوعية و التحسيس، للتخفيف من هذه الأزمة، ذلك لما تتميز به التوعية من قدرة و فعالية في تغيير الأوضاع من السوء إلى الإيجاب.

و يوصي 25 % من المبحوثين بالاستغلال العقلاني للتكنولوجيا، كون تلك الأخيرة ساهمت كثيرا في خلق أزمة الاتصال الشخصي، و ذلك بسبب سوء استغلالها و الإفراط في استعمالها، و الاعتماد عليها يوميا من قبل الكثيرين. و يضم الجدول فئة أخرى تمثل 07 من مجموع المفردات، تؤكد على ضرورة الالتحام و تجنب العزلة، لما للعزلة من آثار سلبية على العلاقات الشخصية و الاجتماعية.

و يدعو 03% من المبحوثين للعودة إلى المجتمع التقليدي، و ذلك بممارسة كل فرد من أفراد العائلة سلطته بالبيت، و لا يتسامح حتى في أدق الأمور.

و ترى 02 % من مجموع المفردات، أن احترام الرأي الآخر سيقلص أكيد من أزمة الاتصال الشخصي، حيث يصبح الحوار متبادلا و سهلا من قبل الكل.
و تبني 12 % من المبحوثين آراء أخرى، من بينها عدم الاقتناع بأزمة الاتصال الشخصي من أساسها، و هنالك من يرى أنه لابد من إجراء دراسة شاملة للمجتمع ككل، حتى نتوصل إلى الخل الحقيقي.⁽¹⁾
أما 05 % المتبقين فرفضوا الإجابة و ركزوا اهتمامهم على نقاط أخرى، ما عدا التفكير في إيجاد حلول لهذه الأزمة.

(1)- مقابلة مع حنان حيمر، صحفية يومية المساء، بتاريخ: 13 مارس 2010، بمقر الجريدة. الجزائر العاصمة. على الساعة العاشرة صباحا.

III: أثر جنس المبحوثين كمتغير أساسي في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط العائلي الجزائري

سوف أحاول عبر هذا المحور ربط متغير الجنس بجميع النقاط التي سأطرحها، و التي لها علاقة بمكانة الاتصال الشخصي في أسر الإعلاميين، بدء من التدقيق في معنى الاتصال في نظر الإعلامي و انتهاء بطرح مفهوم أزمة الاتصال الشخصي.

الجدول رقم 25: علاقة متغير جنس المبحوث بطبيعة الاتصال في المحيطين العائلي و الخارجي

الجنس		ذكور		إناث		المجموع
طبيعة الاتصال في حياة المبحوث		ت	%	ت	%	ت
جيدة		14	14%	13	13%	27
عادية		32	32%	23	23%	55
ضعيفة		14	14%	04	04%	18
المجموع		60	60%	40	40%	100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 25، يبرز علاقة متغير جنس المبحوث بطبيعة الاتصال في المحيطين العائلي و الخارجي للإعلامي الجزائري، و ذلك بتكرار 55 مفردة، أي ما يعادل 55 % من مجموع مفردات العينة، و بلغت النسبة المتوسطة 27 % من المفردات، و تمثل النسبة الجزئية 18 % من مجموع مفردات العينة. تشير نتائج الجدول الذي بين أيدينا أن نسبة فئة الذكور التي تصف اتصالاتها بكونها جيدة بلغت 14 % من مجموع مفردات فئة الذكور، و تقابلها 13 % من مجموع مفردات فئة الإناث اتصالاتها جيدة أيضا. و تمثل نسبة فئة الذكور التي قالت أن اتصالاتها عادية 32 % من مجموع مفردات فئة الذكور، في مقابل 23 % من مجموع مفردات فئة الإناث بنفس الرأي، أما فيما يتعلق بالمفردات التي صرحت أن اتصالاتها ضعيفة، فقد بلغت نسبة الذكور 14 % فيما لدينا 04 % من مجموع مفردات فئة الإناث.

تظهر النسب المبينة في هذا الجدول أنه لا يوجد فارق كبير ما بين نسبة فئة الذكور التي تصرح بأن اتصالاتها جيدة و بين فئة الإناث بنفس الرأي، الأمر يختلف فيما يتعلق بنسب المفردات التي تقول أن اتصالاتها عادية، إذ تمثل نسبة مجموع مفردات فئة الذكور أكبر نسبة اتصالاتها عادية، بينما الفارق واضح جدا بالنسبة للمفردات ذات الاتصالات الضعيفة، هنا أيضا أكبر نسبة تمثلها فئة الذكور.

الجدول رقم 26: علاقة متغير جنس المبحوثين بواقع الاعتماد على وسائل خاصة في الاتصال

الجنس استعمال وسائل خاصة في الاتصال بالآخرين	ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	45	45%	33	33%	78	78%
لا	04	04%	03	03%	07	07%
أحيانا	11	11%	04	04%	15	15%
المجموع	60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 26، يبرز علاقة متغير جنس المبحوثين بواقع اعتماد الإعلاميين على وسائل خاصة في الاتصال بتكرار 78 مفردة، أي 78% من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة المتوسطة في هذا الجدول 15% من مجموع المفردات، و أما النسبة الجزئية من مفردات مجموع العينة فتتمثل 7% .
يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من مفردات مجموع العينة تعتمد على وسائل خاصة في اتصالاتها مع الآخرين، و لا يوجد اختلاف كبير ما بين فئتي الذكور و الإناث، حيث بلغت نسبة مفردات فئة الذكور التي صرحت بأنها تعتمد على وسائل الاتصال 45 %، و تقابلها 33 % من مجموع فئة الإناث بذات الرأي. و تتعلق النسبة المنخفضة في هذا الجدول بمجموع المفردات التي تنكر استخدامها لوسائل الاتصال، و هي تتراوح ما بين 04 % من مجموع فئة الذكور، و 03% من مجموع فئة الإناث، و تقول 11 % من مجموع فئة الذكور المتبقية أنها تعتمد على تلك الوسائل و لكن من حين لآخر، تشاطرها الرأي 04 % من مجموع فئة الإناث المتبقية.

يمكن أن نربط سبب اعتماد نسبة كبيرة من مجموع مفردات العينة على وسائل الاتصال بطبيعة عملهم كإعلاميين، حيث هم مضطرين بحكم مهنتهم الاعتماد يوميا على الهاتف و الانترنت...

الجدول رقم 27: علاقة متغير الجنس بواقع الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية

المجموع		إناث		ذكور		الجنس واقع الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية
%	ت	%	ت	%	ت	
%41	41	%13	13	%28	28	نعم
%06	06	%04	04	%02	02	لا
%53	53	%23	23	%30	30	أحيانا
%100	100	%40	40	%60	60	المجموع

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 27 يبرز علاقة متغير جنس المبحوثين بواقع الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية بتكرار 53 مفردة، أي 53 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة المتوسطة في هذا الجدول 41 % من مجموع المفردات، و 06 % كنسبة جزئية.

تظهر النتائج المبينة في الجدول أعلاه، أن 28 % من مجموع فئة الذكور تقرر بوجود الاتصال الشخصي، في مقابل 13 % من مجموع فئة الإناث بنفس الموقف، بينما لدينا نسبة ضئيلة فيما يتعلق بمجموع فئة الذكور التي تنفي وجود الاتصال الشخصي، و هي تمثل 02 %، و تقابلها بنفس الاتجاه 04 % من مجموع فئة الإناث، و ترى نسبة لا بأس بها من مجموع فئة الذكور المتبقية، تمثل 30 % أن الاتصال الشخصي موجود و لكن أحيانا و ليس باستمرار، نفس الرأي تبنته 23 % من مجموع فئة الإناث.

الجدول رقم 28: علاقة متغير جنس المبحوثين بمدى إدراكهم لأهمية الاتصال الشخصي في المحيطين الداخلي و الخارجي

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
واقع إدراك أهمية الاتصال الشخصي		ت	%	ت	%	ت	%
نعم		58	58%	39	39%	97	97%
لا		02	02%	01	01%	03	03%
نوعا ما		/	/	/	/	/	/
المجموع		60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 28 يبرز علاقة متغير الجنس بمدى إدراك المبحوث لأهمية الاتصال الشخصي في المحيطين الداخلي و الخارجي، بتكرار 97 مفردة، أي 97 % من مجموع مفردات العينة، و 03 % كنسبة جزئية. يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة مجموع فئة الذكور تمثل أكبر نسبة تقول أنها تدرك أهمية الاتصال الشخصي ب 58 %، و تليها 39 % من مجموع فئة الإناث بنفس الإجابة، و بنسبة ضعيفة جدا تدلي 03 % من مجموع فئة الذكور أنها تجهل أهمية الاتصال الشخصي، و إلى جانبها 01 % من مجموع فئة الإناث. و بناء عليه، فإن هذه المؤشرات تدل على مدى وعي المبحوثين إناثا و ذكورا بمدى أهمية الاتصال الشخصي في المحيطين الداخلي و الخارجي. حيث أكد أحد المبحوثين أن الوعي بأهمية الاتصال الشخصي يكمن في ممارسة ذلك الاتصال في حد ذاته، مشيرا إلى أن معظم الأشخاص يتصلون ببعضهم البعض يوميا، و هذا دليل على وعيهم و مدى إدراكهم لتلك الأهمية.⁽¹⁾

(1)- مقابلة مع رشيد. ك، صحفي بيومية المساء، بتاريخ: 13 مارس 2010، بمقر اليومية، العاصمة. على الساعة العاشرة و النصف صباحا.

الجدول رقم 29: علاقة متغير جنس المبحوثين بإجاباتهم حول نتائج غياب أو تقلص الاتصال الشخصي

الجنس		ناتج غياب الاتصال الشخصي		ذكور		إناث		المجموع	
				ت		ت		ت	
				%		%		%	
مشاكل عديدة				13		05		18	
المرض				09		07		16	
غياب الانسجام و الثقة				19		16		35	
حدوث أزمة				10		05		15	
الانعزال				08		07		15	
الامتناع				01		/		01	
المجموع				60		40		100	

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 29 يبين علاقة متغير جنس المبحوثين بإجاباتهم حول نتائج غياب أو تقلص الاتصال الشخصي، بنسبة 35 % من مجموع المفردات. حيث ترى 13 % من مجموع فئة الذكور أنه من بين نتائج غياب أو تقلص الاتصال الشخصي ما بين الأفراد حدوث مشاكل عديدة، و تليها بنفس الرأي 05 % من مجموع فئة الإناث.

كما ترى 09 % من مجموع فئة الذكور أن العديدين ممن فقدوا روح الاتصال في وسطهم العائلي أصيبوا ببعض الأمراض المستعصية⁽¹⁾ أحيانا تصل بصاحبها إلى حد الجنون، بدورها ترى 07 % من مجموع فئة الإناث نفس الشيء.

(1)- مقابلة مع مراد أو عباس، رئيس تحرير الشروق العربي، بتاريخ 10 مارس 2010، بمقر الشروق العربي، القبة. على الساعة: الواحدة بعد الزوال.

19 % من مجموع فئة الذكور ترى أن غياب الاتصال الشخصي قد ينجم عنه غياب الانسجام و الثقة ما بين الأفراد، و تتبنى نفس الموقف بنسبة أقل 16 % من مجموع فئة الإناث، التي ترى بدورها أنه بغياب الاتصال الشخصي يصبح كل واحد منا يشك في تصرفات الآخر، و بالتالي ينتج خلل خطير في العلاقات حتى داخل الأسرة الواحدة.⁽¹⁾

و تصرح 10 % من مجموع فئة الذكور أن حدوث أزمة هي نتيجة حتمية لغياب أو تقلص الاتصال الشخصي، و ذلك نظرا لتراكم المشاكل بغياب الاتصال بين الأفراد فتنشأ أزمة في المجتمع ككل.⁽²⁾ و 05 % من مجموع فئة الإناث تصرح بذات الرأي.

و يوجد من يرى أن نقص الاتصال الشخصي بين الأفراد يؤدي إلى انعزال الفرد عن الآخرين،⁽³⁾ و ذلك ب 08 % من مجموع فئة الذكور، و 07 % من مجموع فئة الإناث. و تبقى 01 % من مجموع فئة الذكور تمتنع عن الإجابة بالتهرب.

(1)- مقابلة مع ليلي لعلالي، رئيسة القسم الدولي بالشروق اليومي، بتاريخ 07 مارس 2010، بمقر الشروق، دار الصحافة، 2 شارع فريد زويوش، القبة، الجزائر. على الساعة الحادية عشر صباحا.

(2)- مقابلة مع السيد تومي، رئيس القسم الثقافي بيومية الشروق، بتاريخ 07 مارس 2010، بمقر الشروق، دار الصحافة، 2 شارع فريد زويوش، القبة، الجزائر. على الساعة العاشرة صباحا.

(3)- مقابلة مع نوال جاووت، صحفية بيومية المساء، بتاريخ 13 مارس 2010، بمقر الجريدة، على الساعة الحادية عشر صباحا.

الجدول رقم 30: علاقة متغير جنس المبحوثين بمفهوم أزمة الاتصال الشخصي

الجنس مفهوم أزمة الاتصال الشخصي		ذكور		إناث		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%
مشكلة اتصال خطيرة		20	20%	12	12%	32	32%
صراع مع الذات		09	09%	06	06%	15	15%
الانفصال عن الآخر		11	11%	04	04%	15	15%
الضياع و الانفلات		07	07%	12	12%	19	19%
مرض خطير		06	06%	03	03%	09	09%
سيطرة التكنولوجيا		03	03%	01	01%	04	04%
لا أدري		02	02%	02	02%	04	04%
الامتناع		02	02%	/	/	02	02%
المجموع		60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 30 يبرز علاقة متغير جنس المبحوثين بمفهوم أزمة الاتصال الشخصي بتكرار 32 مفردة، أي 32 % من مجموع مفردات العينة، وتمثل النسبة الجزئية في هذا الجدول 02 % من مجموع المفردات. يبدو أن 20 % من مجموع فئة الذكور، و هي أعلى نسبة في الجدول، تعرف أزمة الاتصال الشخصي بأنها مشكلة اتصال خطيرة، و تقابلها 12 % من مجموع فئة الإناث بنفس التعريف. و ترى 09 % من مجموع فئة الذكور أن هذه الأزمة تعني صراع مع الذات، و تؤكد بنفس الرأي 06 % من مجموع فئة الإناث التي تقول أنه "في مثل هذه الحالة يصير الإنسان في معاناة دائمة مع نفسه، و هذا الصراع

يشوبه العتاب و الندم في نفس الوقت.⁽¹⁾

11 % من مجموع فئة الذكور تعرف أزمة الاتصال الشخصي بأنه الصراع مع الآخر، و تعبر بنفس الرأي 04 % من مجموع فئة الإناث. و تقول 07 % من مجموع فئة الذكور أن أزمة الاتصال الشخصي هي الضياع بعينه و الانفلات أيضا، و تليها بنفس الرؤية 12 % من مجموع فئة الإناث. و لدينا 09 % من مجموع فئة الذكور تؤكد على أن أزمة الاتصال الشخصي هي عبارة عن مرض خطير يصيب البشرية، و إلى جانبهم 03 % من مجموع فئة الإناث.

سيطرة التكنولوجيا، كانت إجابة 03 % من مجموع فئة الذكور، التي تربط مفهوم أزمة الاتصال الشخصي بسيطرة التكنولوجيا على العقول، و تشاطرهم الرأي 01 % من مجموع فئة الإناث. و لدينا فئة أخرى من مجموع مفردات العينة تقول أنها لا تدري معنى هذا المفهوم، و هي تمثل 02 % من مجموع فئة الذكور، و 02 % من مجموع فئة الإناث. و امتنعت 02 % من مجموع فئة الذكور من الإجابة. نستنتج من بيانات هذا الجدول أن مفردات العينة دائما تربط حدوث المشاكل بأزمة الاتصال الشخصي، مما يدل على قدرة الاتصال الشخصي على التقليل من هذه المشاكل. كما نلاحظ من خلال الجدول رقم 06، أن مجموع المفردات التي ربطت مفهوم أزمة الاتصال الشخصي بالتكنولوجيا لم يتعد 04 % من المجموع الكلي، مما يدل على قلة الوعي بخطورة هذه التكنولوجيا الحديثة، و تهديدها للحياة الاجتماعية ككل.

و تجدر الإشارة إلى أن المفردات التي تحدثت عن سيطرة التكنولوجيا، أكدت على أن "الاستغلال المفرط و غير العقلاني لتلك الأخيرة، هو السبب الرئيسي في نشوء أزمة اتصال شخصي."⁽²⁾

(1)- مقابلة مع نوال بليلي، صحفية بالشروق اليومي، بتاريخ 07 مارس 2010، بمقر الشروق، دار الصحافة 2 شارع فريد زويوش، القبة، الجزائر. على الساعة العاشرة و النصف صباحا.

(2)- مقابلة مع رياض هويلي، رئيس تحرير يومية الحياة العربية، بتاريخ 09 مارس 2010، بمقر الجريدة، حي قاربيدي 2، القبة. على الساعة الثانية بعد الزوال.

الجدول رقم 31: علاقة متغير جنس المبحوثين بأسباب غياب الاتصال الشخصي

الجنس الأسباب		ذكور		إناث		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%
نقص ثقافة الحوار		14	14%	12	12%	26	26%
الخلافات الشخصية		05	05%	02	02%	07	07%
انتشار التكنولوجيا		21	21%	11	11%	32	32%
غياب الثقة		03	03%	04	04%	07	07%
أمراض نفسية		06	06%	02	02%	08	08%
قلة الوقت		04	04%	04	04%	08	08%
الفردانية و الاستقلالية		02	02%	04	04%	06	06%
الامتناع		05	05%	01	01%	06	06%
المجموع		60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 31، يبرز علاقة متغير جنس المبحوثين بأسباب غياب الاتصال الشخصي ، بتكرار 32 مفردة، أي 32 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة المتوسطة في هذا الجدول 08 % من مجموع المفردات، و أما النسبة الجزئية فتمثل 06 %.

يتبين من خلال نتائج هذا الجدول، أن 14% من مجموع فئة الذكور ربطت نقص ثقافة الحوار بأسباب غياب الاتصال الشخصي أو ندرته، في مقابل 12% من مجموع مفردات فئة الإناث التي تبنت نفس الاتجاه. و ترى 05 % من مجموع مفردات فئة الذكور، أن الخلافات الشخصية هي السبب الرئيسي في ندرة الاتصال

الشخصي ما بين الأفراد، و تقابلها 02 % من مجموع مفردات فئة الإناث هي الأخرى تؤكد على الخلافات الشخصية التي تنفر الأشخاص من بعضهم البعض. و بنسبة أعلى من سابقتها، ترى 21 % من مجموع فئة الذكور أن انتشار التكنولوجيا الحديثة في الآونة الأخيرة، ساهم بشكل كبير في الانقاص من الاتصال الشخصي ما بين الأفراد، و تليها بنفس الاتجاه 11 % من مجموع فئة الإناث. كما تشير نتائج الجدول، إلى أن 03 % من مجموع فئة الذكور ربطوا غياب الاتصال الشخصي بغياب الثقة بين الأشخاص، في مقابل 04 % من مجموع الإناث. و أرجعت 06 % من مجموع فئة الذكور أسباب ندرة الاتصال الشخصي، إلى الأمراض النفسية التي يعاني منها البعض، حيث تتسبب في تجاهل الإنسان للاتصال مع الآخرين، حتى أقرب الناس إليه، و تبعده عن المحيط الذي يعيش فيه بالتدريج. ⁽¹⁾ فيما تبلغ نسبة مجموع فئة الإناث التي أجابت بنفس الطريقة 02 % فقط من مجموع المفردات.

قلة الوقت: هو سبب رئيسي في غياب الاتصال الشخصي أو تقلصه في نظر 04 % من مجموع مفردات فئة الذكور، في مقابل نفس النسبة (04 %) من مجموع فئة الإناث. يعني هاتين النسبتين متكافئتين. و يقول 02 % من مجموع مفردات فئة الذكور أن الفردانية و حب الاستقلالية كانتا وراء غياب الاتصال الشخصي، في مقابل 04 % من مجموع الإناث تتبنى نفس الرأي. في حين امتنعت عن الإجابة 05 % من مجموع الذكور، و 01 % من مجموع الإناث.

(1)- مقابلة مع خير الدين بن زعرور، صحفي محرر بالشروق أونلاين، بتاريخ 10 مارس 2010، بمقر الشروق، دار الصحافة 2 شارع فريد زويوش. القبة، الجزائر. على الساعة العاشرة صباحا.

الجدول رقم 32: علاقة متغير جنس المبحوثين برأيهم في التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال

الجنس		ذكور		إناث		المجموع
رأي المبحوثين		ت	%	ت	%	
إيجابية		24	24%	13	13%	37
سلبية		22	22%	18	18%	40
إيجابية و سلبية في نفس الوقت		11	11%	08	08%	19
الامتناع		03	03%	01	01%	04
المجموع		60	60%	40	40%	100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 32، يوضح علاقة متغير جنس المبحوثين برأيهم في التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال، بتكرار 04 مفردات، أي ما يعادل 40 % من مجموع مفردات العينة، و تليها 37 % من مجموع المفردات، و بعدها 19 %، و كنسبة جزئية لدينا 04 % من مجموع مفردات العينة. نستنتج من خلال الإحصائيات المبينة في الجدول أعلاه، أن نسبة 24 % من مجموع فئة الذكور ترى أن التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال إيجابية، في مقابل 13 % من مجموع فئة الإناث، تبنت نفس الاتجاه. في حين ترى 22 % من مجموع فئة الذكور أن هذه التطورات سلبية، و بنفس الرأي لدينا 18 % من مجموع الإناث. و تقول 11 % من مجموع فئة الذكور أن التطورات الحاصلة إيجابية و سلبية في الوقت ذاته، نفس الرأي تبنته 08 % من مجموع فئة الإناث. كما لدينا 03 % من مجموع فئة الذكور المتبقية امتنعت عن الإجابة، و إلى جانبها 01 % من مجموع الإناث المتبقي.

***الجدول رقم 33: علاقة متغير جنس المبحوثين بنوعية الوسائل التكنولوجية المعتمد عليها**

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
التكنولوجيا المعتمد عليها		ت	%	ت	%	ت	%
الانترنت		39	13.6%	61	21.2%	100	34.8%
البارابول		41	14.3%	48	16.7%	89	31.1%
الجوال		50	17.4%	47	16.3%	97	33.8%
أخرى		01	0.3%	/	/	01	0.3%
المجموع		131	45.6%	156	54.2%	287	100%

* إن اتجاه العينة في الجدول رقم 33، يمثل علاقة متغير جنس المبحوثين بنوعية الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يعتمدون عليها ، و نلاحظ عبر هذا الجدول أن عدد التكرارات تجاوز المائة، ليلبلغ 287 من مجموع مفردات العينة، و ذلك بسبب طبيعة الإجابات التي تكررت أكثر من مرة.

و يتضح من الجدول أن 13.6 % من مجموع فئة الذكور تعتمد يوميا على الانترنت، و إلى جانبها 21.2 % من مجموع مفردات فئة الإناث التي تستخدم يوميا الانترنت. 14.3 % من مجموع الذكور مرتبطة بالبارابول و ما ييئه من برامج يوميا، و كذلك 16.7 % من مجموع الإناث بدورها تتابع يوميا برامج الفضائيات.

و لدينا 17.4 % من مجموع مفردات الذكور تصرح أنها لا تستطيع التخلي على الجوال كوسيلة اتصال، و تشاطرها الرأي 16.3 % من مجموع الإناث. و أشارت 0.3% من مجموع الذكور المتبقية إلى أنها تعتمد على وسائل أخرى.

فيما مضى كانت الهواتف المقعرة على رأس قائمة اهتمامات الأفراد، و لكن اليوم، و حسب نتائج الجدول رقم 09، أتت الانترنت كي تنافسها و تزيحها إلى المرتبة الثانية، و لا تختلف نسبة المهتمين بالجوال عن نسبة هواة الفضائيات، حيث أن الجوال كذلك أصبح يحتل مكانة هامة في حياة الفرد، إلى درجة اعتماده من قبل البعض كوسيلة اتصال وحيدة.

الجدول رقم 34: علاقة جنس المبحوثين بدرجة ارتباطهم بالوسائل التكنولوجية الحديثة

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
درجة الارتباط		ت	%	ت	%	ت	%
متينة		34	34%	20	20%	54	54%
إلى درجة الإدمان		03	03%	08	08%	11	11%
منتظمة		21	21%	09	09%	30	30%
في حدود المعقول		02	02%	03	03%	05	05%
المجموع		60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 34، يربط بين متغير جنس المبحوثين و درجة علاقتهم بالتكنولوجيا الحديثة، بتكرار 54 مفردة، أي 54 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة الجزئية في هذا الجدول 05 % من مجموع مفردات العينة. يتبين من خلال الجدول أعلاه، أن 34% من مجموع فئة الذكور علاقتها بالتكنولوجيا متينة، و نفس الشيء بالنسبة ل 20 % من مجموع فئة الإناث. 03 % من مجموع فئة الذكور تصف علاقتها بالوسائل التكنولوجية الحديثة بالإدمان، و كذلك 08 % من مجموع الإناث مدمنة على التكنولوجيا. و يصف 21 % من مجموع الذكور علاقتهم بالتكنولوجيا بأنها منتظمة، و من مجموع الإناث بنفس الرأي 09%. أما 02 % من مجموع فئة الذكور المتبقية، فتقول أن علاقتها بالتكنولوجيا هي في حدود المعقول، و تقابلها بنفس العبارة 03 % من مجموع مفردات الإناث المتبقية.

يتضح من نتائج هذا الجدول أن معظم مفردات العينة متعلقة بالتكنولوجيا الحديثة، فهي "تعتمد على الانترنت للتواصل مع الغير، كذلك الجوال و البارابول..."⁽¹⁾. و هنالك من يستعملها بصفة منتظمة، يقول: "حسب الحاجة إلى المعلومة أو المعرفة."⁽²⁾

(1)- مقابلة مع ميلود بن عمار، صحفي بيومية الشروق، بتاريخ 10 مارس 2010، بمقر الشروق اليومي، دار الصحافة 2 شارع فريد زويوش، القبة، الجزائر. على الساعة العاشرة و النصف صباحا.

(2)- مقابلة مع علي شمام، صحفي بالحياة العربية، بتاريخ 16 مارس 2010، بمقر الجريدة، حي قاريدي 02، القبة. على الساعة التاسعة و النصف صباحا.

الجدول رقم 35: علاقة متغير جنس المبحوثين بمدى درايتهم بخطورة الإدمان على الانترنت

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
مدى الدراية بخطورة الإدمان على الانترنت		ت	%	ت	%	ت	%
نعم		56	56%	38	38%	94	94%
لا		04	04%	02	02%	06	06%
المجموع		60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 35، يبرز علاقة متغير جنس المبحوثين بمدى درايتهم بخطورة الإدمان على الانترنت، بتكرار 94 مفردة، أي 94 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة الجزئية 06 % من مجموع المفردات. يصرح 56 % من مجموع مفردات فئة الذكور، أنهم على دراية بمدى أهمية الإدمان على الانترنت، و تصرح بذات الأمر 38 % من مجموع فئة الإناث. في حين لدينا 04 % فقط من مجموع فئة الذكور المتبقية لا تعلم خطورة الإدمان على الانترنت، و تقابلها 02 % من مجموع الإناث بنفس الرأي. يبدو أن أغلب مفردات فئة الذكور تقر بإدراكها لمدى خطورة الإدمان على الانترنت، رغم اعترافها في الجدول السابق عن علاقتها المتينة بهذه الوسيلة. و بدورها تقر أغلب مفردات فئة الإناث بهذه الخطورة، رغم تعلقها بالانترنت حسب ما ذكرت سابقا. بينما نرى أن نسبة المفردات التي تقول أنها لا تدرك هذه الخطورة ضئيلة جدا، مما يدل على أن درجة الوعي بهذه الخطورة لا تدع للقلق.

الجدول رقم 36: علاقة متغير جنس المبحوثين بحقيقة شعورهم باستبدال الحوار العائلي بالتكنولوجيا

الجنس		ذكور		إناث		المجموع
حقيقة استبدال الحوار العائلي بالتكنولوجيا		ت	%	ت	%	
نعم		40	40%	24	24%	64
لا		20	20%	16	16%	36
المجموع		60	60%	40	40%	100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 36 يبرز علاقة متغير جنس المبحوثين بحقيقة شعورهم باستبدال الحوار العائلي بالتكنولوجيا، بتكرار 64 مفردة، أي 64 % من مجموع مفردات العينة، و 36 % من مجموع المفردات كنسبة جزئية. يتبين من خلال الجدول أعلاه، أن 40 % من مجموع مفردات فئة الذكور تقرر بتقصيرها في الحوار العائلي، و استبدالها بالتكنولوجيا، و تقابلها 24 % من مجموع فئة الإناث بنفس الرأي. أما فيما يتعلق بنسبة مجموع فئة الذكور التي نفت استبدالها للحوار العائلي بالتكنولوجيا، فقد بلغت 20 % من مجموع المفردات، في مقابل 16 % من مجموع فئة الإناث التي نفت هذا الأمر كلياً. و انطلاقاً مما حصلنا عليه من نتائج، يمكن أن نقول أن فئة الذكور كانت الأكثر جرأة في الإفصاح عن حقيقة استبدالها للحوار بالتكنولوجيا.

الجدول رقم 37: علاقة متغير جنس المبحوث بردة فعله إزاء جلوس أحد أفراد عائلته أمام التلفزيون أو الكمبيوتر لساعات طوال

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
ردة الفعل		ت	%	ت	%	ت	%
أغضب كثيرا		24	24%	08	08%	32	32%
أغضب ثم أهدأ		14	14%	16	16%	30	30%
أجلس برفقتها(ه)		06	06%	04	04%	10	10%
لا أهتم للأمر		09	09%	06	06%	15	15%
أخرى		07	07%	06	06%	13	13%
المجموع		60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 37، يبرز علاقة متغير جنس المبحوث بردة فعله إزاء جلوس أحد أفراد عائلته أمام التلفزيون أو الكمبيوتر لساعات طوال بتكرار 32 مفردة، أي ما يعادل 32 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة المتوسطة 15 % من مجموع المفردات، و لدينا 10 % كنسبة جزئية.

يتضح من خلال الجدول الذي بين أيدينا، أن 24 % من مجموع فئة الذكور تغضب كثيرا حين يجلس أحد أفراد عائلتها مطولا أما التلفاز أو الكمبيوتر، و تقابلها 08 % من مجموع فئة الإناث بنفس الاتجاه. و تمثل نسبة مجموع فئة الذكور التي حين يواجهها موقفا كذاك تغضب ثم تهدأ 14 %، و تبنت نفس الموقف 16 % من مجموع فئة الإناث. و تبلغ نسبة مجموع فئة الذكور التي تقول بأن ردة فعلها تكمن في الجلوس رفقة ذلك الشخص و مشاركته المشاهدة: 06 % من مجموع المفردات، و تفعل نفس الشيء 04 % من مجموع فئة الإناث.

09 % من مجموع فئة الذكور لا تهتم للأمر، و برفقتها 06% من مجموع فئة الإناث. كما لدى 07 % من مجموع فئة الذكور المتبقية إجابات أخرى، و كذلك فيما يتعلق ب 06 % من مجموع مفردات فئة الإناث المتبقية.

يلاحظ أن نسبة مفردات فئة الذكور التي تكون ردة فعلها الغضب الشديد إزاء ذلك الموقف تفوق نسبة مجموع مفردات فئة الإناث، و ذلك راجع ربما لكون الذكور أكثر حزمًا من الإناث في أغلب الأمور.

الجدول رقم 38: علاقة متغير جنس المبحوث بإجابته حول تحسيسه لأسرته بأهمية الحوار العائلي

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
الإجابة		ت	%	ت	%	ت	%
نعم		29	29%	19	19%	48	48%
لا		31	31%	21	21%	52	52%
المجموع		60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 38 يبرز علاقة متغير جنس المبحوث بإجابته حول تحسيسه لأسرته بأهمية الحوار العائلي، بتكرار 52 مفردة، أي 52 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة الجزئية 48 % من مجموع المفردات. يتضح لنا عبر هذا الجدول أن 29 % من مجموع مفردات فئة الذكور قد أشعرت أفراد عائلتها بأهمية الحوار العائلي، في مقابل 19 % من مجموع مفردات فئة الإناث التي أجابت كسابققتها. كما لدينا 31% من مجموع فئة الذكور تصرح بأنها لم تشعر أفراد عائلتها بأهمية الحوار العائلي، و تقابلها بنفس الاعتراف 21 % من مجموع فئة الإناث.

الجدول رقم 39: علاقة متغير جنس المبحوث بخير الونيس

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
خير الونيس		ت	%	ت	%	ت	%
عائلتك		28	%28	22	%22	50	%50
التكنولوجيا		18	%18	10	%10	28	%28
أخرى		14	%14	08	%08	22	%22
المجموع		60	%60	40	%40	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 39، يبرز علاقة متغير جنس المبحوث بخير الونيس، بتكرار 28 مفردة، أي 28 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة المتوسطة في هذا الجدول 22 % من مجموع المفردات، و لدينا 04 % كنسبة جزئية.

05 % من مجموع مفردات فئة الذكور تصرح أن خير ونيس لها هي الزوجة، و هي نسبة ضئيلة بمقارنتها مع نسبة مجموع مفردات فئة الإناث التي تصرح بدورها أن الزوج هو خير ونيس لها و التي تقدر ب 16 % من مجموع المفردات. و لدينا 03 % من مجموع فئة الذكور تقول أن أبناءها خير ونيس لها، في مقابل 01 % من مجموع فئة الإناث تصرح بنفس الرأي. كما تقول 20 % من مجموع فئة الذكور أن عائلتها هي خير ونيس لها، و تقول نفس الشيء 05 % من مجموع مفردات فئة الإناث. و تمثل نسبة الذكور التي ترى أن التكنولوجيا هي أنسها الوحيد 18 % من مجموع المفردات، و تصرح بذات الأمر 10 % من مجموع فئة الإناث. بينما ترى أغلبية المفردات المتبقية أن الكتاب هو خير ونيس لها، و هي تمثل 14 % من مجموع فئة الذكور، و 08 % من مجموع فئة الإناث، و لدينا مفردة واحدة قالت أن العبادة هي خير ونيس لها.

***الجدول رقم 40: علاقة متغير جنس المبحوثين بطبيعة اتصالاتهم بأقربائهم في المناسبات**

الجنس	ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
طبيعة الاتصال						
التنقل إليها	40	%26.3	30	%19.7	70	%46
عبر الهاتف	34	%22.4	42	%27.6	76	%50
أخرى	05	%3.3	01	%0.6	06	%04
المجموع	79	%52	73	%48	152	%100

* نلاحظ من خلال الجدول رقم 40 أن عدد التكرار تجاوز المائة، و هذا نتيجة لطبيعة الإجابات التي تكررت أكثر من مرة.

تمثل أعلى نسبة 50% من مجموع مفردات العينة، و 46 % كنسبة متوسطة، و بلغت النسبة الجزئية 04 % من مجموع المفردات. حيث تصرح 26.3% من مجموع فئة الذكور أنها تنتقل إلى العائلة الموسعة في المناسبات، و تقابلها 19.7% من مجموع فئة الإناث التي تنتقل هي الأخرى. و لدينا 22.4% من مجموع فئة الذكور تتصل بعائلاتها الموسعة في المناسبات عبر الهاتف، و بدورها تعتمد كذلك على الهاتف 27.6 % من مجموع فئة الإناث. و تنوعت إجابات المفردات المتبقية متراوحة ما بين 3.3 % من مجموع مفردات الذكور، و 0.6 % من مجموع مفردات فئة الإناث.

من الواضح أن نسبة المفردات التي تعتمد على الهاتف للاتصال بالآخرين في المناسبات، هي أعلى نسبة، و تمثلها فئة الإناث. و عليه نستنتج أن الهاتف أصبح يحتل مكانة هامة في حياة الأفراد إلى درجة تعويضه للزيارات.

الجدول رقم 41: إجابة المبحوثين حسب الجنس عن واقع تقلص مساحة الحوار العائلي بسبب الفترة المقضاة أمام التلفزيون أو الانترنت

الجنس	ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	46	%46	35	%35	81	%81
لا	03	%03	01	%01	04	%04
نوعا ما	06	%06	01	%01	07	%07
أخرى	05	%05	03	%03	08	%08
المجموع	60	%60	40	%40	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 41، يبرز إجابة المبحوثين حسب الجنس عن واقع تقلص مساحة الحوار العائلي بسبب الفترة المقضاة أمام التلفزيون أو الانترنت بتكرار 81 مفردة، أي 81% من مجموع مفردات العينة ، و تمثل النسبة الجزئية 04 % من مجموع المفردات.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن 46 % من مجموع مفردات فئة الذكور تؤكد أن التكنولوجيا تساهم في تقلص مساحة الاتصال العائلي، و تقابلها 35% من مجموع فئة الإناث بتبني نفس الاتجاه. و أما نسبة مجموع مفردات فئة الذكور التي تنفي هذا الأمر فبلغت 03 % ، في حين لم تتجاوز نسبة مجموع فئة الإناث التي تشاطرهم الرأي 01 % من مجموع المفردات. 06 % من مجموع فئة الذكور ترى أن التكنولوجيا قد تقلص من مساحة الحوار العائلي نوعا ما، و تقابلها 01 % من مجموع فئة الإناث بذات الرأي. و لدينا فئة أخيرة تنوعت إجاباتها، و تراوحت نسبها ما بين 05 % من مجموع مفردات فئة الذكور، و 03 % من مجموع مفردات فئة الإناث، و التي ترى أن "التكنولوجيا على العموم ليست مستغلة على أحسن وجه في الجزائر ككل، كما أنها سلاح ذو حدين"⁽¹⁾. كما تساهم التكنولوجيا في جعل الاتصال الشخصي مناسباتي أكثر.

(1)- مقابلة مع مسعود هدنة، صحفي محرر بموقع الشروق اليومي، بتاريخ 10 مارس 2010، بمقر الموقع، دار الصحافة، 2 شارع فريد زويوش، القبة. الجزائر. على الساعة الثالثة بعد الزوال.

الجدول رقم 42: علاقة متغير الجنس بكيفية تفضيل المبحوث لمتابعة التلفزيون

الجنس		ذكور		إناث		المجموع
كيفية المشاهدة		ت	%	ت	%	
وحدك		40	%40	14	%14	54
مع الزوج (ة)		10	%10	06	%06	16
مع الأسرة		09	%09	20	%20	29
أخرى		01	%01	/	/	01
المجموع		60	%60	40	%40	100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 42، يبرز علاقة متغير الجنس بكيفية تفضيل المبحوث متابعة برامج التلفزيون، بتكرار 54 مفردة، أي 54 % من مجموع مفردات العينة، و تليها 29 % من المفردات، ثم 16 % من مجموع المفردات، و تبقى لدينا 01 % من مجموع المفردات كنسبة جزئية.

يتبين من خلال الجدول الذي بين أيدينا، أن 40 % من مجموع مفردات فئة الذكور تفضل مشاهدة التلفزيون لوحدها، و هي نسبة مرتفعة بمقارنتها مع مجموع مفردات الإناث اللواتي يفضلن مشاهدة التلفزيون لوحدهن بنسبة 14 %. و لدينا 10% من مجموع فئة الذكور تفضل رفقة زوجاتهن أثناء مشاهدة التلفزيون، و تقابلها 06 % من مجموع مفردات فئة الإناث اللواتي يفضلن رفقة أزواجهن أثناء المشاهدة. و صرحت 09 % من مجموع مفردات فئة الذكور أنها تحب مشاهدة التلفزيون مع الأسرة، و تشاطرها في الرأي 20 % من مجموع فئة الإناث. و أخيرا لدينا 01 % من مجموع فئة الذكور تحب رفقة الأصدقاء أثناء المشاهدة.

الجدول رقم 43: علاقة متغير جنس المبحوث بالرغبة في الانعزال عن الآخرين

الجنس		ذكور		إناث		المجموع	
واقع انعزال الإعلاميين عن الآخرين		ت	%	ت	%	ت	%
نعم		52	52%	35	35%	87	87%
لا		08	08%	05	05%	13	13%
أحيانا		/	/	/	/	/	/
المجموع		60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه الجدول رقم 43، يبرز علاقة متغير جنس المبحوث بحقيقة رغبته في الانعزال عن الآخرين، بتكرار 87 مفردة، أي 87 % من مجموع مفردات العينة، و 13 % كنسبة جزئية.

يبدو جليا عبر هذا الجدول أن 52 % من مجموع مفردات فئة الذكور تصرح بحبها للانعزال، و تقابلها 35 % بنفس الرأي من مجموع فئة الإناث. بينما لا تتعدى نسبة مجموع فئة الذكور الذين يقولون بأنهم لا يحبذون الانعزال، فلم تتعد 08 % من مجموع المفردات، نفس الاتجاه تبنته 05 % من مجموع مفردات فئة الإناث.

الجدول رقم 44: إجابة المبحوثين حسب الجنس حول وجود علاقة بين العزلة و الأزمة

الجنس الإجابة		ذكور		إناث		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%
نعم		28	%28	26	%26	54	%54
لا		11	%11	08	%08	19	%19
أحيانا		13	%13	02	%02	15	%15
أخرى		06	%06	03	%03	09	%09
امتناع		02	%02	01	%01	03	%03
المجموع		60	%60	40	%40	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 44، يبرز إجابة المبحوثين حسب الجنس حول وجود علاقة بين العزلة و الأزمة ، بتكرار 54 مفردة، أي 54 % من مجموع مفردات العينة ، و تليها كنسبة متوسطة 15 % من المفردات، و كنسبة جزئية 03% من مجموع مفردات العينة.

يتبين من الجدول أعلاه، أن 28 % من مجموع مفردات الذكور ترى أن للعزلة علاقة وطيدة بحدوث الأزمة، و كذلك 26 % من مجموع فئة الإناث ترى نفس الشيء. بينما تقول 11 % من مجموع فئة الذكور أن العزلة لا تولد الأزمة، بدورها 08 % من مجموع فئة الإناث تتبنى نفس الموقف.

13 % من مجموع فئة الذكور تصرح أن العزلة قد تولد الأزمة أحيانا و ليس دائما نفس الاتجاه تتبناه 02 % من مجموع فئة الإناث. و لدى 06 % من مجموع فئة الذكور رأيا آخر، حيث تؤكد أن "العزلة إذا كانت بدون هدف، فتعتبر مرض و انطواء"⁽¹⁾ و إذا كانت في محلها فهي مطلوبة و ضرورية، و ترى نفس الشيء

(1)- مقابلة مع منير ركاب، صحفي بجريدة اليوم، بتاريخ 14 أبريل 2010، بمقر الجريدة، دار الصحافة طاهر جاووت، ساحة أول ماي. الجزائر. على الساعة العاشرة صباحا.

03 % من مجموع مفردات فئة الإناث. و امتنعت عن الإجابة 02 % من مجموع الذكور، و 01 % من مجموع الإناث.

الجدول رقم 45: إجابة المبحوثين حسب الجنس على أن سوء الإنصات يولد الأزمة

الجنس	ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	50	50%	36	36%	86	86%
لا	/	/	/	/	/	/
أحيانا	02	02%	01	01%	03	03%
أخرى	05	05%	03	03%	08	08%
امتناع	03	03%	/	/	03	03%
المجموع	60	60%	40	40%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 45، يبين إجابة المبحوثين حسب الجنس على أن سوء الإنصات يولد الأزمة ، بتكرار 86 مفردة، ما يعادل 86 % من مجموع مفردات العينة.

يتضح من خلال نتائج هذا الجدول أن 50 % من مجموع مفردات فئة الذكور تصرح أن سوء الإنصات يولد الأزمة، في مقابل 36 % من مجموع مفردات فئة الإناث بنفس الرأي. و ما يتميز به جدولنا، كون و لا مفردة أنكرت دور سوء الإنصات في خلق أزمة اتصال. أما 02 % من مجموع فئة الذكور فتقول أن سوء الإنصات قد يكون أحيانا سببا في حدوث أزمة، و كذلك عبرت بنفس الشكل 01 % من مجموع فئة الإناث. 05 % من مجموع فئة الذكور لديها آراء أخرى فيما يتعلق بسوء الإنصات و الأزمة، و تشاطرها الرأي 03 % من مجموع فئة الإناث، و من بين آرائهم المغايرة للبقية، أنه بمجرد العيش في مجتمع ما، يعني وجود الاتصال أي الإنصات بين الأفراد. و امتنعت عن الرد عن هذا السؤال 03 % من مجموع الذكور.

وبالتالي يبدو أن معظم مفردات العينة على وعي تام بأهمية الإنصات و دوره في الحد من أزمة الاتصال الشخصي.

الجدول رقم 46: علاقة متغير جنس المبحوثين بكيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي

الجنس		ذكور		إناث		المجموع
كيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي		ت	%	ت	%	ت
بتفعيل الحوار		13	13%	04	04%	17
بالتوعية و التحسيس		15	15%	14	14%	29
بالاستغلال العقلاني للتكنولوجيا		15	15%	10	10%	25
بالالتحام و تجنب العزلة		02	02%	05	05%	07
بالعودة إلى المجتمع التقليدي		03	03%	/	/	03
باحترام الرأي الآخر		01	01%	01	01%	02
أخرى		08	08%	04	04%	12
امتناع		03	03%	02	02%	05
المجموع		60	60%	40	40%	100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 46 يبرز علاقة متغير الجنس برأي المبحوث في كيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي، بتكرار 29 مفردة، أي 29 % من مجموع المفردات، و تمثل النسبة الجزئية 02 % من مجموع مفردات العينة. يتبين من الجدول أعلاه، أن 13 % من مجموع مفردات فئة الذكور توصي بتفعيل الحوار بين الأفراد للحد من الأزمة، و تقابلها 04 % من مجموع مفردات فئة الإناث بنفس الرأي، أي أن الفئة الأكثر وعيا بأهمية الحوار هي فئة الذكور حسب

هذا الجدول. و ترى 15 % من مجموع فئة الذكور أن التوعية و التحسيس هما أفضل حل لهذه الأزمة، و بدورها 14 % من مجموع فئة الإناث تشاطرهم الرأي. لدينا 15 % من مجموع فئة الذكور تؤكد على أنه لا بد من الاستغلال العقلاني للتكنولوجيا، التي حسب رأيهم مدمرة و خطيرة للغاية، نفس الاتجاه تبنته 10% من مجموع مفردات فئة الإناث، التي ترى أنه "لا بد من الاتصال الدائم ، و ذلك بتقليل الاهتمام بالتكنولوجيا".⁽¹⁾

و تقول 02 % من مجموع فئة الذكور، أنه بالالتحام و تجنب العزلة يمكننا القضاء على أزمة الاتصال الشخصي، و 05 % من مجموع فئة الإناث لديها الرأي ذاته. و ترى 03 % من مجموع فئة الذكور، أن العودة إلى المجتمع التقليدي هو الحل " بحيث يعود الأب إلى ممارسة سلطته على أسرته، و الأم تلعب دورها كأم، و كل فرد من أفراد الأسرة يعرف مقامه، و يجب على الكل أن يعمل بنصائح الصالحين و الأبوين الكريمين".⁽²⁾

و تقول 01 % من مجموع مفردات فئة الذكور، إلى جانب 01 % من مجموع فئة الإناث أن الحد من أزمة الاتصال الشخصي يكون باحترام الرأي الآخر. و كانت إجابات 08% من مجموع فئة الذكور، و 04 % من مجموع فئة الإناث متنوعة، إذ ترى أن الحد من أزمة الاتصال الشخصي يكون بدراسة المجتمع و الأفراد و معرفة الخل. و هنالك من قال أن الاتصال الشخصي هو قضية شخصية و ليست بقضية اجتماعية كبيرة لحد تصنيفها بأزمة اجتماعية. لدينا 03% من مجموع الذكور، و 02% من مجموع الإناث امتنعوا عن الإجابة.

(1)- مقابلة مع كريمة خلاص، صحفية بالشروق اليومي، بتاريخ 09 مارس 2010، بمقر الجريدة، دار الصحافة ، 2 شارع فريد زويوش، القبة. الجزائر. على الساعة الواحدة بعد الزوال.

(2)- مقابلة مع مصطفى فرحات، رئيس قسم المجتمع بيومية الشروق، بتاريخ 07 مارس 2010، بمقر الجريدة دار الصحافة، 2 شارع فريد زويوش، القبة. الجزائر . على الساعة الواحدة و النصف بعد الزوال.

IV: أثر سن و تخصص المبحوثين في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط العائلي الجزائري

1- أثر سن المبحوثين في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط العائلي الجزائري

سوف أحاول عبر هذا المحور ربط متغير السن بأسئلة الاستمارة بالمقابلة المتعلقة بمكانة الاتصال الشخصي في أسر الإعلاميين الجزائريين.

الجدول رقم 47: علاقة متغير سن المبحوث بطبيعة الاتصال في المحيط الداخلي و الخارجي

المجموع		50 فما فوق		50 - 41		40 - 31		30 - 21		السن طبيعة الاتصال
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%27	27	%01	01	%05	05	% 09	09	% 12	12	جيدة
%55	55	/	/	%07	07	% 23	23	% 25	25	عادية
%18	18	/	/	%01	01	% 15	15	% 02	02	ضعيفة
%100	100	%01	01	%13	13	% 47	47	% 39	39	المجموع

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 47 يبرز علاقة متغير سن المبحوث بطبيعة اتصاله بمحيطه الداخلي و الخارجي، بتكرار 55 مفردة، أي 55 % من مجموع مفردات العينة، و بلغت النسبة المتوسطة 27 % من مجموع المفردات، و تمثل النسبة الجزئية 18% من المفردات.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن 12 % من مجموع الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21 - 30 سنة تمثل أعلى فئة تصرح أن اتصالاتها بالآخرين جيدة وتليها الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31 - 40 سنة ب 09 % من مجموع المفردات، و هي كذلك اتصالاتها جيدة، بالإضافة إلى الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41 - 50 سنة بنفس الإجابة، و هي تمثل 05 % من مجموع المفردات. أما بالنسبة للفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 50 سنة فما فوق و التي تقول هي الأخرى أن اتصالاتها مع الآخرين جيدة، فلم تتعد 01 % من مجموع المفردات.

و تصرح 25 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21-30 سنة بأن اتصالاتها مع الآخرين عادية، و نفس الشيء بالنسبة لفئة 31-40 سنة لكن بنسبة 23 %، و 07 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41-50 سنة.

و تصرح 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21-30 سنة، بأن اتصالاتها مع الآخرين ضعيفة، و تفوقها بنفس الإجابة نسبة المفردات التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31-40 سنة لتمثل 15 % من مجموع المفردات. أما الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41-50 سنة فلم تزد نسبتها عن 01 % من مجموع المفردات التي تقرر أن اتصالاتها ضعيفة.

الجدول رقم 48: علاقة متغير سن المبحوثين بواقع اعتمادهم على وسائل خاصة في الاتصال

السن		30-21		40-31		50-41		50 فما فوق		المجموع	
الاعتماد على وسائل خاصة		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		31	31 %	36	36 %	10	10 %	01	01 %	78	78 %
لا		02	02 %	04	04 %	01	01 %	/	/	07	07 %
أحيانا		06	06 %	07	07 %	02	02 %	/	/	15	15 %
المجموع		39	39 %	47	47 %	13	13 %	01	01 %	100	100 %

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 48، يبرز علاقة متغير سن المبحوثين بواقع اعتمادهم على وسائل خاصة في الاتصال ، بتكرار 78 مفردة، أي ما يعادل 78% من مجموع المفردات، و بنسبة متوسطة تقدر ب 15 % ، و تمثل النسبة الجزئية في هذا الجدول 07 % من مجموع مفردات العينة.

يتضح من خلال الجدول الذي بين أيدينا، أن أعلى نسبة تصرح بأنها تعتمد على وسائل خاصة في الاتصال مع الآخرين، هي تلك الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31-40 سنة بنسبة 36 %، و تليها الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21-30 سنة بنسبة 31 % من مجموع المفردات، ثم الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما

بين 41- 50 سنة بنسبة تعادل 10 % من مجموع المفردات التي تعتمد على وسائل خاصة في الاتصال، أما فيما يتعلق بالفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 50 سنة فما فوق و هي تستعمل وسائل خاصة في الاتصال، فتمثل 01 % من مجموع مفردات العينة.

و أعلى نسبة تصرح أنها لا تعتمد على وسائل خاصة في الاتصال بالآخرين، هي الممثلة لمجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة ب 04% من مجموع المفردات، و تليها بنفس الرأي 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و أما الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة فتمثل 01 % فقط من مجموع المفردات التي لا تستعمل وسائل خاصة في الاتصال.

و لدينا بعض المفردات تصرح بأنها تستخدم الوسائل الخاصة بالاتصال من حين لآخر، و ليس دائماً، من بينها 06 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 07 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و أخيراً صرحت 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة أنها تعتمد على وسائل الاتصال أحياناً.

الجدول رقم 49: علاقة متغير سن المبحوثين بواقع الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية

السن واقع الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية		30- 21		40- 31		50- 41		50 فما فوق		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		12	12%	20	20%	08	08%	01	01%	41	41%
لا		04	04%	02	02%	/	/	/	/	06	06%
أحياناً		23	23%	25	25%	05	05%	/	/	53	53%
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 49، يوضح علاقة متغير سن المبحوثين بواقع الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية، بتكرار 53 مفردة، أي 53 % من

مجموع مفردات العينة، وتمثل النسبة المتوسطة 41 %، و تعادل النسبة الجزئية 06 % من مجموع مفردات العينة.

حيث يتبين من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و التي تقر بوجود الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية، تمثل 12 % من مجموع المفردات، تليها بنفس الاتجاه 20 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و هي أعلى نسبة تقر بوجود الاتصال الشخصي، ثم لدينا 08 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و أخيرا 01 % من فئة الخمسون سنة فما فوق.

باننتقالنا إلى مجموع المفردات التي تقول بأنه لا يوجد اتصال شخصي داخل الأسرة الجزائرية، نجدها لا تتعد 4 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة. أما مجموع المفردات المتبقية، فترى أن الاتصال الشخصي لا يزال موجودا في المجتمع الجزائري و لكن من حين لآخر، و هي مصنفة كالآتي: 23 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، ثم 25 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و أخيرا 05 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

الجدول رقم 50: إجابة المبحوثين حسب السن حول مدى إدراكهم لأهمية الاتصال الشخصي

السن الإجابة		30-21		40-31		50-41		50 فما فوق		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		37	37%	47	47%	12	12%	01	01%	97	97%
لا		02	2%	/	/	01	01%	/	/	03	3%
نوعا ما		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 50، يبرز إجابة المبحوثين حسب السن حول مدى إدراكهم لأهمية الاتصال الشخصي ، بتكرار 97 مفردة، أي 97 % من مجموع مفردات العينة، و بنسبة جزئية تقدر ب 03 % من مجموع المفردات.

يتضح من خلال هذا الجدول أن 37 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21-30 سنة تصرح بأنها تدرك أهمية الاتصال الشخصي، و كذلك 47 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31-40 سنة ، و هي تعتبر أعلى نسبة في الجدول على دراية بأهمية الاتصال الشخصي، و تليها 12 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41-50 سنة و 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 50 سنة فما فوق.

بينما تمثل مجموع المفردات التي تنفي إدراكها لأهمية الاتصال الشخصي، نسبة ضئيلة جدا بمقارنتها مع نسبة مجموع المفردات التي تقر بإدراكها لأهميته، حيث بلغت نسبة مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21-30 سنة 02 % ، و 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41-50 سنة.

الجدول رقم 51: إجابة المبحوثين حسب سنهم حول نتائج غياب الاتصال الشخصي

السن		30 -21		40 -31		50 -41		50 فما فوق		المجموع	
النتائج		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
مشاكل عديدة		07	% 07	08	% 08	02	% 02	01	% 01	18	%18
المرض		03	%03	11	% 11	02	% 02	/	/	16	%16
غياب الانسجام و الثقة		14	%14	13	% 13	08	%08	/	/	35	%35
حدوث أزمة		05	%05	10	% 10	/	/	/	/	15	%15
الانعزال		09	%09	05	% 05	01	% 01	/	/	15	%15
الامتناع		01	%01	/	/	/	/	/	/	01	%01
المجموع		39	%39	47	% 47	13	%13	01	%01	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 51، يبرز إجابة المبحوثين حسب سنهم حول نتائج غياب الاتصال الشخصي ، بتكرار 35 مفردة، أي 35 % من مجموع مفردات العينة.

يبدو من خلال هذا الجدول أن إجابات المفردات تعددت و تنوعت، لذا حاولنا حصرها في بعض النقاط، فكانت النتائج كالآتي:

ترى 07 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 30-21 سنة، أن غياب أو تقلص الاتصال الشخصي تنتج عنه مشاكل عديدة، و تشاؤها الرأي مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة بنسبة 08%، و تليها بنفس الاتجاه 2 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 50 سنة فما فوق.

و ترى مفردات أخرى، أن المرض هو نتيجة حتمية لغياب الاتصال الشخصي أو تقلصه، و تمثلت نسب المفردات التي عبرت عن هذا الرأي كالآتي: 03 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و تليها 11 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و أخيرا 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و تؤكد مفردات أخرى على أن تقلص الاتصال الشخصي يؤدي إلى غياب الثقة و الانسجام ما بين الأفراد، و ذلك بنسبة 14 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 13 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و تليها 08 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة. و تحدثت 05 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة عن حدوث أزمة كنتيجة لتقلص الاتصال الشخصي، و تبنت نفس الرأي 10 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة. و لدينا فئات أخرى تصرح أن غياب الاتصال الشخصي يتسبب في انعزال الفرد عن الآخرين، و ذلك بنسبة 09 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 05 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 عاماً، و 01 % فقط فيما يتعلق بمفردات فئة 41- 50 سنة. و هنالك 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة امتنعت عن الإجابة.

الجدول رقم 52: علاقة متغير سن المبحوثين بمفهوم أزمة الاتصال الشخصي

المجموع		50 فما فوق		50 - 41		40 - 31		30 - 21		السن مفهوم أزمة الاتصال الشخصي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
32%	32	01%	01	05%	05	13%	13	13%	13	مشكلة اتصال خطيرة
15%	15	/	/	02%	02	05%	05	08%	08	صراع مع الذات
15%	15	/	/	02%	02	08%	08	05%	05	الانفصال عن الآخر
19%	19	/	/	01%	01	09%	09	09%	09	الضياع و الانفلات
09%	09	/	/	01%	01	06%	06	02%	02	مرض خطير
04%	04	/	/	01%	01	03%	03	/	/	سيطرة التكنولوجيا
04 %	04	/	/	01%	01	02%	02	01 %	01	لا أدري
02%	02	/	/	/	/	01%	01	01 %	01	الامتناع
100%	100	01%	01	13%	13	47 %	47	39%	39	المجموع

يبرز اتجاه العينة في الجدول رقم 52، علاقة متغير سن المبحوثين بمفهوم أزمة الاتصال الشخصي، و ذلك بتكرار 32 مفردة، أي 32 % من مجموع مفردات العينة.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن أعلى نسبة تعرف أزمة الاتصال الشخصي بأنها مشكلة اتصال خطيرة، هي تلك التي تمثل مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة ب 13 % من مجموع المفردات، و تليها بنفس الرأي و بنفس النسبة، أي 13 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة. ثم 05 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة بذات الإجابة، و 01 % من مجموع مفردات فئة الخمسون سنة فما فوق. كما تشير نتائج الجدول نفسه، إلى أن 08 % من مجموع مفردات الفئة

التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة تقول أن أزمة الاتصال الشخصي تمثل صراعا حادا مع الذات ، إلى جانب 05 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة ترى نفس الشيء، و تليها 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و يظهر من خلال توزيع النسب حسب متغير السن، أن الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة تمثل 05 % من مجموع المفردات التي تقول أن أزمة الاتصال الشخصي هي الانفصال عن الآخر، و تقابلها بنفس الاتجاه 08 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و ترى فئات أخرى أن أزمة الاتصال الشخصي، تعني الضياع و الانفلات، و تمثل هذه الفئات 09 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و نفس النسبة (09 %) من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و لدينا 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة. و نلاحظ انخفاض النسبة فيما يتعلق بالمفردات التي ترى أن أزمة الاتصال الشخصي هي عبارة عن مرض خطير، حيث تمثل نسبة مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة 02 % من مجموع المفردات، و 06 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و أخيرا 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و لدينا 03 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة تنسب مفهوم أزمة الاتصال الشخصي إلى سيطرة التكنولوجيا، و تشاطرها الرأي 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة. 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة تقول أنها ليست على دراية بمفهوم أزمة الاتصال الشخصي، و إلى جانبها 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، كما أجابت بنفس الشيء 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة. و امتنعت عن الإجابة 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و أيضا 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة.

الجدول رقم 53: علاقة متغير سن المبحوثين بأسباب غياب الاتصال الشخصي

السبب		30 - 21		40 - 31		50 - 41		50 فما فوق		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نقص ثقافة الحوار		08	08%	14	14%	04	04%	/	/	26	26%
الخلافات الشخصية		02	02%	05	05%	/	/	/	/	07	07%
انتشار التكنولوجيا		16	16%	09	09%	06	06%	01	01%	32	32%
غياب الثقة		02	02%	04	04%	01	01%	/	/	07	07%
أمراض نفسية		04	4%	04	04%	/	/	/	/	08	08%
قلة الوقت		03	03%	04	04%	01	01%	/	/	08	08%
الفردانية و الاستقلالية		01	01%	05	05%	/	/	/	/	06	06%
الامتناع		03	03%	02	02%	01	01%	/	/	06	06%
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

يبرز اتجاه العينة في الجدول رقم 53، علاقة متغير سن المبحوثين بأسباب غياب الاتصال الشخصي ، بتكرار 32 مفردة، أي 32 % من مجموع مفردات العينة.

من الواضح حسب هذا الجدول، أن مفردات العينة أصبحت تعي مدى خطورة انتشار التكنولوجيا على الاتصال الشخصي، نظرا لارتفاع نسبة مجموع المفردات التي قالت أنه من بين أسباب تقلص الاتصال الشخصي: انتشار التكنولوجيا، وذلك ب 16 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و تليها 09 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، ثم 06 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و 01 % من مجموع فئة الخمسون سنة فما فوق. و ترى فئات أخرى أن نقص ثقافة الحوار، هي سبب من أسباب غياب الاتصال الشخصي أو ندرته، و على

رأسها 08 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و ترتفع النسبة إلى 14 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة ، التي تؤكد بدورها على نقص ثقافة الحوار ما بين الأفراد، و 04 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و نسجل من خلال هذا الجدول 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، ترى أن الخلافات الشخصية قد تكون إحدى أسباب ندرة الاتصال الشخصي، و تليها 05 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة بنفس الرأي. و تقول 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، أن غياب الثقة ما بين الأشخاص هو السبب في تقلص الاتصال الشخصي، نفس الاتجاه تبنته 04 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و 1 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

كذلك تم ربط الأمراض النفسية بغياب الاتصال الشخصي، من قبل 04 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 4 % أيضا من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة. و أرجعت 03 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة سبب نقص الاتصال الشخصي إلى قلة الوقت، و تشاؤها في الرأي 04 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 عاما، و 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 عاما.

كما يتبين من هذا الجدول أن للفردانية و الاستقلالية نصيب كذلك، حيث تقول 01% من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، أن حب الفرد منا للاستقلالية هو سبب كاف لغياب الاتصال الشخصي أو نقصه، و تقابلها 05 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة بنفس الرأي. و امتنعت عن الإجابة 03 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و أخيرا 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 عاما.

الجدول رقم 54: علاقة متغير السن برأي المبحوثين في التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال

السن		30 -21		40 -31		50 -41		50 فما فوق		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
إيجابية		14	14%	15	15%	07	07%	01	01%	37	37%
سلبية		17	17%	20	20%	03	03%	/	/	40	40%
إيجابية و سلبية في نفس الوقت		06	06%	10	10%	03	03%	/	/	19	19%
الامتناع		02	02%	02	02%	/	/	/	/	04	04%
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

يبرز اتجاه العينة في الجدول رقم 54، علاقة متغير السن برأي المبحوثين في التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال، بتكرار 40 مفردة، أي 40 % من مجموع مفردات العينة.

يتبين من خلال الجدول الذي بين أيدينا أن نسبة المفردات التي ترى أن التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال سلبية تفوق بقية النسب المتواجدة بالجدول، حيث تمثل نسبة الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، أعلى نسبة تعترف بسلبية التكنولوجيا بـ 20 % من مجموع المفردات، و تليها 17 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، إلى جانب 3% من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و هنالك من يرى أن هذه التطورات إيجابية، 14 % ممن تبناوا هذا الموقف، ينتمون إلى مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 15 % ينتمون إلى مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 4 سنة، إلى جانب 07 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 50 سنة فما فوق.

و تنخفض النسبة عند مجموع الفئات التي ترى أن التكنولوجيا الحديثة إيجابية و سلبية في الوقت ذاته، و على رأس هذه الفئات: 06 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و تليها 10 % من مجموع مفردات

الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، إلى جانب 03 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة. و تهربت بعض الفئات من الإجابة عن هذا السؤال، و ذلك بنسبة 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 3 سنة، و أيضا 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة.

***الجدول رقم 55: علاقة متغير السن بنوعية الوسائل التكنولوجية المعتمد عليها**

الوسائل		30 -21		40 -31		50 -41		50 فما فوق		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الانترنت		59	20.6%	20	7%	20	7%	01	0.3%	100	34.8%
البارابول		40	13.9%	27	9.4%	21	7.3%	01	0.3%	89	31.1%
الجوال		45	15.7%	40	13.9%	12	4.2%	/	/	97	33.8%
أخرى		01	0.3%	/	/	/	/	/	/	01	0.3%
المجموع		145	50.5%	87	30.3%	53	18.5%	02	0.6%	287	100%

* يلاحظ في الجدول رقم 55 أن عدد التكرارات تجاوز المائة، و ذلك راجع لتعدد إجابات المفردات أكثر من مرة، لتبلغ 287 مفردة. و يتضح من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة، تمثل الفئات التي تعتمد على الانترنت يوميا، و على رأسها 20.6 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 30- 21 سنة، و تليها 07 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 40- 31 سنة، و 07 % أيضا من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و التي تستعمل الانترنت يوميا. أما فيما يتعلق بالفئات التي تتابع برامج الفضائيات يوميا، فلدينا 13.9 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 30- 21 سنة، و 9.4 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، إضافة إلى 7.3 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و 0.3 % من مجموع فئة الخمسون سنة فما فوق. 15.7 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة تصرح أنها لا تستغني على الجوال في حياتها اليومية، و تصرح بذات الأمر 13.9 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31- 40 سنة، إلى

جانب 4.2 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و تقول نسبة 0.3 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة أنها تعتمد على وسائل أخرى.

يبدو أن جميع مفردات العينة تستعمل الانترنت يوميا، بالإضافة إلى الجوال و البارابول، و لكن هذين الأخيرين ليسا معتمدين من قبل جميع مفردات العينة. و تجدر الإشارة إلى أن مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21- 30 سنة مثلت بالجدول أعلى نسبة فيما يتعلق بكل الاحتمالات، و هي تمثل الفئة الشابة من مفردات العينة.

الجدول رقم 56: إجابة المبحوثين حول طبيعة علاقتهم بالتكنولوجيا الحديثة

السن		طبيعة العلاقة		30 - 21		40 - 31		50 - 41		50 فما فوق		المجموع	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
متينة	23	23	%23	07	%07	01	%01	54	%54				
إلى درجة الإدمان	04	04	%04	06	%06	01	%01	/	/	11	%11		
منتظمة	09	09	%09	16	%16	05	%05	/	/	30	%30		
في حدود المعقول	03	03	%03	02	%02	/	/	/	/	05	%05		
المجموع	39	39	%39	47	%47	13	%13	01	%01	100	%100		

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 56، يوضح إجابة المبحوثين حول طبيعة علاقتهم بالتكنولوجيا الحديثة ، و ذلك بتكرار 54 مفردة، أي 54 % من مجموع مفردات العينة.

يتبين من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة هي التي تمثل مجموع المفردات المتعلقة تعلقا شديدا بالتكنولوجية الحديثة، و على رأسها الفئتين الأوليتين: 23 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 30 - 21 سنة، و 23 % أيضا من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 40 - 31 سنة، ثم تليهما 07 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 50 - 41 سنة، و 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 50 سنة فما فوق. و هنالك من يصف علاقته بهذه الوسائل بالإدمان، و هم يمثلون: 04 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 30 - 21 سنة، و تليها 06 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 40 - 31 سنة، و أخيرا 01 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 50 - 41 سنة. في حين تصرح 09 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 30 - 21 سنة أن علاقتها بالتكنولوجيا منتظمة، و تتبنى نفس الاتجاه 16 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 40 - 31 سنة، أما مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 50 - 41 سنة و التي تقول بدورها أن علاقتها بالتكنولوجيا منتظمة، تقدر بـ 05 % من مجموع المفردات. و نسبة ضئيلة جدا تنسب إلى المفردات التي تقول أن علاقتها بالتكنولوجيا في حدود المعقول، حيث تمثل 03 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما

بين 21-30 سنة، و 02 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31-40 سنة.

الجدول رقم 57: علاقة متغير سن المبحوثين بمدى درايتهم بخطورة الإدمان على الانترنت

المجموع		50 فما فوق		50 - 41		40 - 31		30 - 21		السن الوعي بخطورة الإدمان على الانترنت
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%94	94	%01	01	%13	13	%44	44	%36	36	نعم
%06	06	/	/	/	/	%03	03	%03	03	لا
%100	100	%01	01	%13	13	%47	47	%39	39	المجموع

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 57، يبرز علاقة متغير سن المبحوثين بمدى درايتهم بخطورة الإدمان على الانترنت، بتكرار 94 مفردة، أي 94 % من مجموع مفردات العينة، و تقدر النسبة الجزئية ب06 % من مجموع المفردات.

يتبين من خلال الجدول أعلاه، أن معظم مفردات العينة واعية بمدى خطورة الإدمان على الانترنت، حيث بلغت نسبة الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21-30 سنة و التي تقر بوعيها بخطورة الإدمان على الانترنت 36 % من مجموع المفردات، تتبنى نفس الإجابة 44 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31-40 سنة، و هي تمثل أعلى نسبة في هذا الجدول، و تليها 13 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 41-50 سنة تصرح بدورها أنه تعي خطورة الإدمان على الانترنت.

أما 03 % المتبقية من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 21-30 سنة، فتقر بعدم درايتها بمدى خطورة الإدمان على الانترنت، و ترد بذات الرأي 03 % أيضا من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 31-40 عاما.

من الواضح كما سبق أن أشرنا أن الفئة الثانية من الجدول، و التي تضم مجموع المفردات التي تتراوح أعمارهم ما بين 31-40 سنة تمثل أعلى نسبة اعترفت بوعيها بمدى خطورة الإدمان على الانترنت، كذلك الفئة الثالثة، و التي تضم مجموع المفردات التي تتراوح أعمارهم ما بين 41-50 سنة، بدورها أجابت كل

مفرداتها بأنها تعي تلك الخطورة، و هذا راجع منطقيا إلى درجة نضج مفردات كلتا الفئتين، أضف إلى ذلك الخبرة في الميدان .

الجدول رقم 58: علاقة متغير السن بواقع استبدال المبحوثين للحوار العائلي بالتكنولوجيا

السن واقع استبدال الحوار بالتكنولوجيا		30 - 21		40 - 31		50 - 41		50 فما فوق		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		30	30 %	25	25 %	09	09 %	/	/	64	64 %
لا		09	09 %	22	22 %	04	04 %	01	01 %	36	36 %
المجموع		39	39 %	47	47 %	13	13 %	01	01 %	100	100 %

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 58، يبين علاقة متغير السن بواقع استبدال المبحوثين للحوار العائلي بالتكنولوجيا، بتكرار 64 مفردة، ما يعادل 64 % من مجموع المفردات، و بنسبة جزئية تقدر ب 36 % من مجموع مفردات العينة. يتضح من خلال هذا الجدول أن 30 % من مجموع مفردات الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين 30 - 21 سنة، تعترف باستبدالها للحوار العائلي بالتكنولوجيا، و تليها 25 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 40 - 31 سنة بنفس الإجابة، إلى جانب 09 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 50 - 41 سنة. أما عن المفردات التي نفت كونها تستبدل الحوار العائلي بالتكنولوجيا، فتمثل 09 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 30 - 21 سنة، و تليها 22 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 40 - 31 سنة، إلى جانب 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41 - 50 سنة، و أخيرا 01 % من مجموع فئة الخمسون سنة فما فوق.

الجدول رقم 59: علاقة متغير السن بردة فعل المبحوث إزاء جلوس أحد أفراد عائلته أمام التلفزيون أو الكمبيوتر لساعات طوال

السن		30 - 21		40 - 31		50 - 41		50 فما فوق		المجموع	
ردة الفعل		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
أغضب كثيرا		15	15%	12	12%	05	05%	/	/	32	32%
أغضب ثم أهدأ		10	10%	18	18%	02	02%	/	/	30	30%
أجلس برفقتها (هـ)		06	06%	04	04%	/	/	/	/	10	10%
لا أهتم للأمر		04	04%	08	08%	02	02%	01	01%	15	15%
أخرى		04	04%	05	05%	04	04%	/	/	13	13%
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

يبرز الجدول رقم 59 علاقة متغير السن بردة فعل المبحوث إزاء جلوس أحد أفراد عائلته أمام التلفزيون أو الكمبيوتر لساعات طوال، بتكرار 32 مفردة، أي 32% من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة المتوسطة 15 % من مجموع المفردات، أما النسبة الجزئية فتتمثل 10 % من مجموع مفردات العينة.

عبرت 15 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة عن ردة فعلها إزاء جلوس أحد أفراد عائلتها أمام التلفزيون لساعات طوال، بأنها تغضب كثيرا، و تؤيدها في الرأي 12 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة، و تليها 05 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41-50 سنة.

و تقول 10 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة، أنها تغضب ثم تهدأ، و تشاطرها في الرأي 18 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة، و كذلك 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41-50 سنة.

و لدينا بعض الفئات من مجموع مفردات العينة، تصرح أنها حين تواجه موقفا كذاك ترافق ذلك الشخص في المشاهدة و لا تغضب عليه. و هي تمثل 06 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة، و 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة.

و هنالك من المفردات من لا تهتم للأمر، و هي تمثل 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة، و تليها 08 % من مجموع

مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و عبرت بذات الرأي 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و إلى جانبها 01 % من مجموع مفردات فئة الخمسون سنة فما فوق. و تبقى لدينا في الأخير المفردات التي ردت بآراء مغايرة، و هي تشمل 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 05 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و أخيرا 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة. حيث تقول بعض المفردات أنها لا تستعمل التكنولوجيا داخل المنزل، بل تترك استعمالها لمكان العمل حتى لا تطغى على حياتهم.

الجدول رقم 60: علاقة متغير السن بحقيقة تحسيس المبحوثين أفراد عائلاتهم بأهمية الاتصال الشخصي

المجموع		50 فما فوق		41- 50		31- 40		21- 30		السن التحسيس بأهمية الاتصال الشخصي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
48%	48	01%	01	10%	10	23%	23	14%	14	نعم
52%	52	/	/	03%	03	24%	24	25%	25	لا
100%	100	01%	01	13%	13	47%	47	39%	39	المجموع

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 60، يبرز علاقة متغير السن بحقيقة تحسيس المبحوثين أفراد عائلاتهم بأهمية الاتصال الشخصي، و ذلك بتكرار 52 مفردة، أي 52 % من مجموع مفردات العينة، و بنسبة جزئية تقدر ب 48 %.

من الواضح عبر هذا الجدول، أن النسبة المرتفعة تمثل مجموع الفئات التي تصرح أنها لم تشعر عائلاتها بأهمية الاتصال الشخصي، و على رأسها 25 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و تليها 24 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة و 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

أما عن مجموع الفئات التي أشعرت أفراد عائلاتها بأهمية الاتصال الشخصي، فهي تمثل 14 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30

سنة، و 23 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة، وتليها 10 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41-50 سنة، و أخيرا 01 % من مجموع مفردات فئة الخمسون سنة فما فوق.

الجدول رقم 61: علاقة متغير سن المبحوث بخير ونيس

السن		30-21		40-31		50-41		50 فما فوق		المجموع	
خير ونيس		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
عائلتك		12	12 %	29	29 %	08	08 %	01	01 %	50	50 %
التكنولوجيا		15	15 %	10	10 %	03	03 %	/	/	28	28 %
أخرى		12	12 %	08	08 %	02	02 %	/	/	22	22 %
المجموع		39	39 %	47	47 %	13	13 %	01	01 %	100	100 %

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 61، يبين علاقة متغير سن المبحوث بخير ونيس بتكرار 50 مفردة، أي 50 % من مجموع المفردات، و بنسبة متوسطة تقدر بـ 28 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة الجزئية 22 %.

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن 12 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة، يعتبرون العائلة خير ونيس لهم، و تتبنى نفس الاتجاه مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة بنسبة 29 % من مجموع المفردات، و 08 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41-50 سنة، و أخيرا 01 % من مجموع مفردات فئة الخمسون سنة فما فوق.

و تعتبر التكنولوجيا خير ونيس للمبحوث بنسبة 15 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة، و 10 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة، و تتبنى نفس الرأي 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41-50 سنة.

و تجيب بعض المفردات بآراء مغايرة لسابقتها فيما يتعلق بخير ونيس لها، كالكتاب و الأصدقاء، حيث بلغت نسبة مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة 12 % ، و 08 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة، و لدينا أيضا 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41-50 سنة.

على الرغم من تعلق المبحوثين بالتكنولوجيا، إلا أن نتائج هذا الجدول تبين أن العائلة استحوذت على اهتمامهم قبل وسائل الإعلام الحديثة.

***الجدول رقم 62: علاقة متغير السن بطبيعة اتصالات المبحوثين بأقربائهم في المناسبات**

السن		30 -21		40 -31		50 -41		50 فما فوق		المجموع	
طبيعة الاتصال في المناسبات		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
التنقل إليها		26	17.1%	33	21.7%	11	7.2%	/	/	70	46%
عبر الهاتف		28	18.4%	47	30.9%	10	6.6%	01	0.6%	76	50%
أخرى		01	0.6%	04	2.6%	01	0.6%	/	/	06	04%
المجموع		55	36.1%	74	55.2%	22	14.4%	01	0.6%	152	100%

* يلاحظ في الجدول رقم 62 أن عدد التكرارات تجاوز المائة، و ذلك راجع لتعدد إجابات المفردات أكثر من مرة، لتبلغ 152 مفردة. حيث يبرز اتجاه العينة في هذا الجدول علاقة متغير السن بطبيعة اتصالات المبحوثين بأقربائهم في المناسبات بنسبة 50 % من مجموع المفردات، و تليها 46% كنسبة متوسطة، و تمثل النسبة الجزئية 04 % من مجموع مفردات العينة.

يتبين من الجدول أعلاه أن 17.1 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة تفضل التنقل إلى أقربائهم في المناسبات، نفس الاتجاه تبنته 21.7 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة. و إلى جانبها 7.2 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

أما الذين يفضلون الاتصال بأقربائهم في المناسبات عبر الهاتف، فيمثلون 18.4 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 عاما، و 30.9 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و تصرح بذات الأمر 6.6 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و 0.6 % من مجموع مفردات فئة الخمسون عاما فما فوق. و مفردات أخرى تقر باستعمالها لوسائل مغايرة في اتصالاتها بالآخرين في المناسبات، كالايميلات مثلا، و تمثلها 0.6 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و تليها 2.6 % من مجموع مفردات

الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و أخيرا 0.6 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 عاما.

على ما يبدو، فإن مجموع مفردات العينة تعتمد كثيرا على الهاتف حتى في المناسبات، و خاصة مجموع مفردات الفئة الثانية بنسبة 3.9 % من مجموع المفردات، و لكن التنقل لا يزال موجودا، و لم يقض عليه الهاتف أو الوسائل الأخرى التي ذكرتها بعض المفردات.

الجدول رقم 63: علاقة متغير السن بواقع تقلص مساحة الاتصال العائلي بسبب الفترة المقضاة أمام الانترنت أو التلفزيون

السنة		30 -21		40 -31		50 -41		50 فما فوق		المجموع	
علاقة تقلص الاتصال بالتكنولوجيا		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		33	33%	38	38%	09	09%	01	01%	81	81%
لا		02	02%	02	02%	/	/	/	/	04	04%
نوعا ما		04	04%	03	03%	/	/	/	/	07	07%
أخرى		/	/	04	04%	/	/	/	/	08	08%
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 63، يوضح علاقة متغير السن بواقع تقلص مساحة الاتصال العائلي بسبب الفترة المقضاة أمام الانترنت أو التلفزيون، بتكرار 81 مفردة، أي 81 % من مجموع مفردات العينة.

نلاحظ عبر الجدول أعلاه، أن مجموع المفردات التي تصرح بأن الفترة التي يقضيها أفراد العائلة أمام الانترنت أو التلفزيون، تقلص من مساحة الاتصال الشخصي، تمثل بـ 33 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 38 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و كذلك 09 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة، إلى جانبها 01 % من مجموع مفردات فئة الخمسون سنة فما فوق.

و تنفي 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة كون التلفزيون و الانترنت يقلصان من مساحة الاتصال العائلي، و لدينا

2% أيضا من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة تتبنى نفس الاتجاه.

أما عن مجموع المفردات التي صرحت بأن فترة مشاهدة التلفزيون تقلص من مساحة الاتصال العائلي نوعا ما، فتمثلها 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و تليها 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة.

و أجابت 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة بآراء مغايرة، و كذلك 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة، إذ هنالك من صرح أنه يفضل قضاء جل وقته مع الزوج و الأولاد.

الجدول رقم 64: علاقة متغير سن المبحوثين بكيفية تفضيل مشاهدة التلفزيون

المجموع		50 فما فوق		50 - 41		40 - 31		30 - 21		السن
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	كيفية مشاهدة التلفزيون
54%	54	01%	01	06%	06	25%	25	22%	22	وحدك
16%	16	/	/	03%	03	07%	07	06%	06	مع الزوج (ة)
29%	29	/	/	04%	04	14%	14	11%	11	مع الأسرة
01%	01	/	/	/	/	01%	01	/	/	أخرى
100%	100	01%	01	13%	13	47%	47	39%	39	المجموع

إن اتجاه الجدول رقم 64، يبرز علاقة متغير سن المبحوثين بكيفية تفضيل مشاهدة التلفزيون، بتكرار 54 مفردة، 54 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة الجزئية 01 % من مجموع المفردات.

يتضح لنا من هذا الجدول أن 22 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، تفضل مشاهدة التلفزيون 25 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة بنفس الإجابة، كذلك لدينا 06 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة، بدورها تحب مشاهدة التلفزيون لوحدها، إلى جانب 01 % من مجموع فئة الخمسون سنة فما فوق.

06 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة تفضل مشاهدة التلفزيون رفقة الزوج أو الزوجة، و تليها بنفس الرأي 07 % من

مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، إلى جانب 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة. أما فيما يتعلق بمجموع المفردات التي تفضل مشاهدة التلفزيون مع الأسرة ككل، فتتمثل 11 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، ثم لدينا 14 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة إلى جانب 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و يحتوي هذا الجدول على 01 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة أجابت بأنها لا تشاهد التلفزيون. نستنتج من هذا الجدول، أن أعلى نسبة فيه تمثل مجموع الفئات التي تفضل مشاهدة التلفزيون لوحدها، و على رأسها الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة.

الجدول رقم 65: علاقة متغير السن برغبة المبحوثين في الانعزال عن الآخرين

السن		30 - 21		40 - 31		50 - 41		50 فما فوق		المجموع	
الرغبة في الانعزال		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		34	34%	42	42%	10	10%	01	01%	87	87%
لا		05	05%	05	05%	03	03%	/	/	03	03%
أحيانا		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

يوضح اتجاه العينة في الجدول رقم 65 علاقة متغير السن برغبة المبحوثين في الانعزال عن الآخرين، بتكرار 87 مفردة، أي 87 % من مجموع مفردات العينة، و 03 % كنسبة جزئية.

يتبين من الجدول أعلاه أن 34 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، لديها أوقاتا تفضل فيها الانعزال عن الآخرين، و تصرح بذات الأمر 42 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، إلى جانب 10 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة، بدورها تحب العزلة، و تليها 01 % من مجموع مفردات فئة الخمسون سنة فما فوق.

أما عن مجموع مفردات العينة التي صرحت أنها لا تحب الانعزال، فتشمل 05 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و أيضا 05 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و أخيرا 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 عاما.

من الواضح أن أعلى نسبة من مجموع المفردات التي تفضل الانعزال، تشمل الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة.

الجدول رقم 66: متغير السن و علاقة العزلة بالأزمة

السنة		30 - 21		40 - 31		50 - 41		50 فما فوق		المجموع	
علاقة العزلة بالأزمة		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		22	22%	24	24%	07	07%	01	01%	54	54%
لا		08	08%	09	09%	02	02%	/	/	19	19%
أحيانا		05	05%	06	06%	04	04%	/	/	15	15%
أخرى		03	03%	06	06%	/	/	/	/	09	09%
امتناع		01	01%	02	02%	/	/	/	/	03	03%
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

إن اتجاه الجدول رقم 66، يبرز العلاقة ما بين متغير السن، و بين العزلة و الأزمة، بتكرار 54 مفردة، أي 54 % من مجموع المفردات، و نسبة متوسطة تقدر بـ 15 %، و لدينا 03 % كنسبة جزئية من مجموع مفردات العينة. من الواضح أن 22 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة تقول أن العزلة تولد الأزمة، و تشاظرها الرأي 24 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و 07 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و لدينا 01 % من مجموع مفردات فئة الخمسون سنة فما فوق. بينما ترى 08 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة أن العزلة لا تولد الأزمة أبدا، و تشاظرها في الرأي 09 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و تقول 05 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة أن العزلة قد تولد الأزمة أحيانا و ليس دائما، نفس الرأي تبنته 06 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة، و إلى جانبها 04 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41-50 سنة.

و تصرح مفردات أخرى أن العزلة المرضية فقط هي التي تولد الأزمة، و على رأسها 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة، و 06 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة. و لدينا 01 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21-30 سنة امتنعت عن الإجابة، و تقابلها 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة بالامتناع أيضا. حيث تهربوا و غيروا الحديث

نستخلص من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة هي التي تمثل مجموع المفردات التي أكدت على أن العزلة تولد الأزمة، و على رأسها مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31-40 سنة، و تليها مجموع المفردات التي تنفي علاقة العزلة بالأزمة، مؤكدة على أن الانعزال يسمح للإنسان بتقييم نفسه و التفكير النقي.⁽¹⁾

(1)- مقابلة مع آمال قوراية، صحفية بجريدة وقت الجزائر، بتاريخ 11 ابريل 2010، بمقر الجريدة، حيدرة. على الساعة الثالثة و النصف بعد الزوال.

الجدول رقم 67: مدى اعتقاد المبحوثين حسب سنهم أن سوء الإنصات ولد الأزمة

السن		30 - 21		40 - 31		50 - 41		50 فما فوق		المجموع	
سوء الإنصات والأزمة		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		34	34%	39	39%	12	12%	01	01%	86	86%
لا		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
أحيانا		01	01%	02	02%	/	/	/	/	03	03%
أخرى		02	02%	05	05%	01	01%	/	/	08	08%
امتناع		02	02%	01	01%	/	/	/	/	03	03%
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 67، يبرز مدى اعتقاد المبحوثين حسب سنهم أن سوء الإنصات ولد الأزمة ، و ذلك بتكرار 86 مفردة، أي 86 % من مجموع المفردات، و تمثل النسبة الجزئية 03 %.

من الواضح عبر الجدول أعلاه أن 34 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، تصرح بأن سوء الإنصات يولد الأزمة، و تشاطرها في الرأي 39 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة(و هي تمثل أعلى نسبة في الجدول ككل)، و إلى جانبهما 12 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و أخيرا 01 % من مجموع مفردات فئة الخمسون سنة فما فوق.

و ما يميز هذا الجدول كون و لا مفردة لدينا نفت علاقة سوء الإنصات بالأزمة، إلا هنالك من تقول أن سوء الإنصات قد يولد الأزمة من حين لآخر، و ليس دائما، و هي تمثل 01 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة.

و اشتمل الجدول على بعض المفردات التي قالت أن سوء الإنصات أصبح في حد ذاته يشكل أزمة، و هو مشكلة كبيرة يعاني منها المجتمع.⁽¹⁾ و ذلك بنسبة 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 05 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، إلى جانب 01 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

ففيما امتنعت عن الإجابة 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 01 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة.

يبدو أن أغلب المفردات تؤكد على أن سوء الإنصات يساهم في خلق أزمة اتصال شخصي، ذلك كونه يعتبر من المشوشات على الاتصال، و بالتالي ينتج عنه عدم وصول الرسالة جيدا، كما أنه يولد سوء التفاهم نظرا لتقص الحوار.⁽²⁾

(1)- مقابلة مع أمين. ب، رئيس تحرير أسبوعية الاقتصادية، بتاريخ: 07 مارس 2010، بمقر الأسبوعية، دار الصحافة ، 2 شارع فريد زويوش، القبة. الجزائر. على الساعة الواحدة و النصف بعد الزوال.

(2)- مقابلة مع شهرزاد لمجد، رئيسة قسم المجتمع بيومية الوسط، بتاريخ 14 أبريل 2010، بمقر الجريدة، دار الصحافة، 2 شارع فريد زويوش، القبة. الجزائر. على الساعة التاسعة صباحا.

الجدول رقم 68: علاقة السن بكيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي حسب المبحوث

السن		30 -21		40 -31		50 -41		50 فما فوق		المجموع	
كيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
بتفعيل الحوار		13	13%	03	03%	01	01%	/	/	17	17%
بالتوعية و التحسيس		14	14%	12	12%	03	03%	/	/	29	29%
بالاستغلال العقلاني للتكنولوجيا		03	03%	19	19%	02	02%	01	01%	25	25%
بالالتحام و تجنب العزلة		02	02%	02	02%	03	03%	/	/	07	07%
بالعودة إلى المجتمع التقليدي		01	01%	02	02%	/	/	/	/	03	03%
باحترام الرأي الآخر		01	01%	01	01%	/	/	/	/	02	02%
أخرى		03	03%	06	06%	03	03%	/	/	12	12%
امتناع		02	02%	02	02%	01	01%	/	/	05	05%
المجموع		39	39%	47	47%	13	13%	01	01%	100	100%

يبرز اتجاه العينة في الجدول رقم 68 علاقة متغير السن برأي المبحوث في كيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي، بتكرار 29 مفردة، أي 29 % من مجموع مفردات العينة، و ب02 % كنسبة جزئية.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن 13 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، توصي بتفعيل الحوار ما بين الأفراد للحد من أزمة الاتصال الشخصي، نفس الرأي تبنته 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و إلى جانبها 01 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و توصي مفردات أخرى بالتوعية و التحسيس ، و هي تشمل 14 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 12 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، إلى جانب 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و هنالك من أكد على ضرورة الاستغلال العقلاني للتكنولوجيا، حتى لا تطغى على الاتصال الشخصي، حيث تمثل هذه الرؤية: 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و تليها 19 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، إلى جانب 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة، و 01 % من مجموع مفردات فئة الخمسون سنة فما فوق.

2% من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة توصي بالالتحام و تجنب العزلة، لما للعزلة من ضرر على الاتصال الشخصي، و بنفس الاتجاه تمثل 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و تؤكد بعض المفردات على أنه لا بد من الرجوع إلى المجتمع التقليدي، حتى يتمكن من التقليل من هذه الأزمة، و هي تشمل 01 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و 01 % أيضا من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة.

كما ترى فئات أخرى أنه لا بد من احترام الرأي الآخر، و ذلك بنسبة 01 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، و تليها 01% من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة.

و لبعض المفردات آراء أخرى مغايرة لسابقتها، تركز على ضرورة إجراء دراسة للمجتمع ككل، و هي تمثل 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، تليها 06 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و أخيرا 03 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

و لم يخل هذا الجدول من المفردات التي امتنعت عن إبداء رأيها في الموضوع، حيث بلغت 02 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 21- 30 سنة، تليها 02 % أيضا من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 31- 40 سنة، و 01 % من مجموع مفردات الفئة التي تتراوح أعمار أفرادها ما بين 41- 50 سنة.

نستخلص من الجدول رقم 22 أن معظم مفردات العينة تعي مدى خطورة أزمة الاتصال الشخصي، لذا حاولت قدر الإمكان إيجاد بعض الحلول للتقليل منها.

2- أثر التخصص الوظيفي للمبحوثين في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط العائلي الجزائري

الجدول رقم 69: علاقة المهنة بطبيعة الاتصال في المحيطين العائلي و الخارجي للمبحوث

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
طبيعة الاتصال في حياة الإعلامي		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
جيدة		13	% 13	09	% 09	05	% 05	27	% 27
عادية		30	% 30	14	% 14	11	% 11	55	% 55
ضعيفة		07	% 07	07	% 07	04	% 04	18	% 18
المجموع		50	% 50	30	% 30	20	% 20	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 69، يبرز علاقة المهنة بطبيعة الاتصال في المحيطين العائلي و الخارجي للمبحوثين، و ذلك بتكرار 55 مفردة، أي 55 % من مجموع مفردات العينة، و 27 % كنسبة متوسطة، و تمثل النسبة الجزئية 18% من مجموع المفردات.

من الواضح أن 13 % من مجموع مفردات الصحفيين تصرح أن اتصالاتها مع المحيطين الداخلي و الخارجي جيدة، و تشاطرها الرأي 09 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 05 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير. أما فيما يتعلق بمجموع المفردات التي تقول ن اتصالاتها عادية، فلدينا 30% من مجموع مفردات الصحفيين، و هي تمثل أعلى نسبة بالمقارنة مع بقية النسب، و تليها بنفس الإجابة 14 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 11 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و تصرح 07 % من مجموع مفردات الصحفيين المتبقية، أن اتصالاتها بالآخرين ضعيفة، نفس التصريح قدمته 7 % أيضا من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و تليها 04 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

يبدو أن أعلى نسبة فيما يتعلق بالاتصال الجيد مع الآخرين، تشمل مجموع مفردات الصحفيين، حيث صرحوا أنهم يعملون جاهدين لتحسين علاقاتهم بالآخرين، و ذلك عبر التواصل المستمر معهم، نفس الأمر ذكره بعض رؤساء الأقسام و لكن بنسبة

أقل من سابقتها، و بدورهم أقرت نسبة ضئيلة من رؤساء التحرير بسعيها دائما وراء التواصل مع الآخرين، لتوطيد العلاقات. و يتبين من هذه النتائج أن فئة الصحفيين تسعى أكثر من بقية الفئات إلى توطيد علاقاتها بالآخرين، بحكم مهنتها التي تتطلب كسب أكبر عدد ممكن من الأفراد، و من كل الطبقات. رؤساء التحرير أيضا، إلى جانبهم رؤساء الأقسام يسعون لخلق اتصال جيد مع الآخرين، و لكن بحكم مناصبهم كمسؤولين، هم ليسوا مضطرين للخروج كثيرا كالصحفيين.

الجدول رقم 70: إجابة المبحوثين حسب مهنتهم حول مدى اعتمادهم على وسائل الاتصال

المهنة الإجابة	الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	40	%40	24	%24	14	%14	78	% 78
لا	03	%03	03	%03	01	%01	07	% 07
أحيانا	07	%07	03	%03	05	%05	15	% 15
المجموع	50	%50	30	%30	20	%20	100	%100

يبرز اتجاه العينة في الجدول رقم 70، إجابة المبحوثين حسب مهنتهم حول مدى اعتمادهم على وسائل الاتصال، بتكرار 78 مفردة، أي 78% من مجموع مفردات العينة، و تقدر النسبة المتوسطة بـ 15% من مجموع المفردات، و 07% كنسبة جزئية.

يتبين من خلال الجدول أعلاه، أن 40% من مجموع مفردات الصحفيين تصرح أنها تعتمد على وسائل خاصة في الاتصال بالآخرين، بدورها 24% من مجموع مفردات رؤساء الأقسام تتبنى نفس الإجابة، و إلى جانبها 14% من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

كما أقرت بعض المفردات بأنها لا تستعمل وسائل خاصة في اتصالها بالآخرين، و على رأسها: 3% من مجموع مفردات الصحفيين، و 03% أيضا من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و تليها 01% من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

أما 07 % المتبقية من مجموع مفردات الصحفيين، فتعترف باستعمالها لوسائل خاصة للاتصال، و لكن من حين لآخر و ليس دائماً، و تليها بنفس الرأي 03 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير. نستخلص من النتائج التي بين أيدينا، أن أعلى نسبة صرحت باعتمادها على وسائل خاصة في الاتصال، تمثل فئة الصحفيين، و تليها فئة رؤساء الأقسام، و من ثم فئة رؤساء التحرير.

الجدول رقم 71: إجابة المبحوثين حسب المهنة حول مدى وجود اتصال شخصي في الأسرة الجزائرية

المهنة الإجابة	الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحري		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	20	20%	14	14%	07	07%	41	41%
لا	04	04%	01	01%	01	01%	06	06%
أحيانا	26	26%	15	15%	12	12%	53	53%
المجموع	50	50%	30	30%	20	20%	100	100%

يبين اتجاه العينة في الجدول رقم 71 ، إجابة المبحوثين حسب المهنة حول مدى وجود اتصال شخصي في الأسرة الجزائرية، بنسبة 53 % من مجموع مفردات العينة، و 41 % كنسبة متوسطة، و تمثل النسبة الجزئية في هذا الجدول 06 % من مجموع مفردات العينة.

تمثل حسب الجدول أعلاه نسبة الصحفيين الذين يقرون بوجود الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية 20 % من مجموع المفردات، و تشاطرها الرأي 14 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 07 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و نفت 04 % من مجموع مفردات الصحفيين وجود الاتصال الشخصي داخل الأسرة الجزائرية، و إلى جانبها نسبة منخفضة جدا تعادل 01 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 01 % أيضا من مجموع مفردات رؤساء التحرير. و لدينا نسبة أخرى من مجموع مفردات الصحفيين تمثل 26 %، تقول أن الاتصال الشخصي موجود و لكن من حين لآخر، 15 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام تصرح بنفس الرأي، إلى جانب 12 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

يتضح من خلال هذا الجدول أن الاتصال الشخصي لا يزال موجودا في الأسرة الجزائرية، رغم عدم اعتراف كل المفردات بوجوده. فهو حتى لو لم يكن متواصلا و دائما، فإنه لابد أن يحضر في أبسط مواقف الحياة اليومية للأشخاص.

الجدول رقم 72: إجابة المبحوثين حسب مهنتهم حول مدى إدراك أهمية الاتصال الشخصي

المجموع		رؤساء التحرير		رؤساء الأقسام		الصحفيون		المهنة
								الإجابة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%97	97	%20	20	%28	28	%49	49	نعم
%03	03	/	/	%02	02	%01	01	لا
/	/	/	/	/	/	/	/	نوعا ما
%100	100	%20	20	%30	30	%50	50	المجموع

الجدول رقم 73: علاقة مهنة المبحوثين بإجاباتهم حول نتائج غياب الاتصال الشخصي

المهنة	نتائج غياب الاتصال الشخصي		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
مشاكل عديدة	12	12%	03	03%	03	03%	18	18%	18	18%
المرض	09	09%	04	04%	03	03%	16	16%	16	16%
غياب الانسجام و الثقة	13	13%	15	15%	07	07%	35	35%	35	35%
حدوث أزمة	09	09%	04	04%	02	02%	15	15%	15	15%
الانعزال	06	06%	04	04%	05	05%	15	15%	15	15%
الامتناع	01	01%	/	/	/	/	01	01%	01	01%
المجموع	50	50%	30	30%	20	20%	100	100%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 73، يبرز علاقة مهنة المبحوثين بإجاباتهم حول نتائج غياب الاتصال الشخصي، بتكرار 35 مفردة، أي 35 % من مجموع المفردات، و 01 % كنسبة جزئية.

تقول 12 % من مجموع مفردات الصحفيين أن غياب الاتصال الشخصي أو تقلصه تنتج عنه بالضرورة مشاكل عديدة، بينما لم تتجاوز نسبة مجموع رؤساء الأقسام الذين يتبنون نفس الموقف 03 %، و تليها 03 % فقط أيضا من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس الرأي.

و ترى مفردات أخرى من مجموع فئة الصحفيين، بنسبة تعادل 09 %، أن المرض هو نتيجة حتمية لغياب أو تقلص الاتصال الشخصي، و تتبنى نفس الموقف 04 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و تليها 03 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

غياب الانسجام و الثقة، هي عبارة ترددت على مسامعنا من 13 % من مجموع مفردات الصحفيين، الذين يرون أن تقلص الاتصال الشخصي، يؤدي إلى غياب الثقة و الانسجام ما بين الأفراد، و تشاطروهم في الرأي 15 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 07 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و أشارت بعض المفردات إلى أن غياب الاتصال الشخصي قد تنتج عنه أزمة خطيرة، و على رأسها 09 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 04 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 02 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير، التي تؤكد بدورها على حدوث أزمة بغياب الاتصال. و تشير بنسب ضئيلة بعض مفردات العينة، إلى أنه بغياب أو تقلص الاتصال الشخصي، يجد الفرد نفسه مجبرا على الانعزال عن الآخرين، و هي تمثل 06 % من مجموع مفردات الصحفيين، تليها 04 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام إلى جانب 05 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير. و امتنعت عن إبراز موقفها في هذا الشأن 01 % من مجموع مفردات الصحفيين، حيث خاضت في نقاش آخر.

الجدول رقم 74: علاقة مهنة المبحوثين في تحديد مفهوم أزمة الاتصال الشخصي

المهنة	الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
مشكلة اتصال خطيرة	16	16%	11	11%	05	05%	32	32%
صراع مع الذات	08	08%	05	05%	02	02%	15	15%
الانفصال عن الآخر	08	08%	05	05%	03	03%	15	15%
الضياع و الانفلات	09	09%	05	05%	05	05%	19	19%
مرض خطير	05	05%	03	03%	01	01%	09	09%
سيطرة التكنولوجيا	03	03%	/	/	01	01%	04	04%
لا أدري	01	01%	02	02%	01	01%	04	04%
الامتناع	/	/	/	/	02	02%	02	02%
المجموع	50	50%	30	30%	20	20%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 74، يبرز علاقة مهنة المبحوثين في تحديد مفهوم أزمة الاتصال الشخصي ، بتكرار 32 مفردة، يعني 32 % من مجموع مفردات العينة.

يتضح من خلال هذا الجدول، أن 16 % من مجموع مفردات الصحفيين تعرف أزمة الاتصال الشخصي بمشكلة اتصال خطيرة، و نفس التعريف أطلقته 11 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و تليها 05 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و ترى مفردات أخرى، أن أزمة الاتصال الشخصي تعني صراع مع الذات، و ذلك بنسبة 08 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 05 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 02 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

كما ذكر آخرون عبارة: الانفصال عن الآخر كتعريف لأزمة الاتصال الشخصي حيث عبرت بهذا الرأي 08 % من مجموع مفردات الصحفيين، تليها 04 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 03 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و أكدت مفردات أخرى من مجموع العينة، أن أزمة الاتصال الشخصي تعني الضياع و الانفلات، و عبرت بهذا الرأي 09 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 05 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، تليها 05 % أيضا من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و هنالك من يرى أن أزمة الاتصال الشخصي هي المرض في حد ذاته، و ذلك بنسبة 05 % من مجموع مفردات الصحفيين، و تشاطرها الرأي 03 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و نلاحظ مرة أخرى بروز مصطلح التكنولوجيا حين يتعلق الأمر بأزمة الاتصال الشخصي، و لو بنسبة ضئيلة بالمقارنة مع بقية النسب، حيث عبرت 03 % من مجموع مفردات الصحفيين عن رأيها في مفهوم أزمة الاتصال الشخصي بربطه بسيطرة التكنولوجيا، و إلى جانبها 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و أجابت 01 % من مجموع مفردات الصحفيين، بأنها ليست على دراية بمفهوم أزمة الاتصال الشخصي، و تليها 02 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بذات الإجابة.

و امتنعت 02 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير عن إبداء رأيها في هذا الشأن. و نقصد بالامتناع هنا، تهرب المفردات من الإجابة.

الجدول رقم 75: علاقة مهنة المبحوثين بأسباب غياب الاتصال الشخصي أو ندرته

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
أسباب غياب الاتصال الشخصي		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نقص ثقافة الحوار		14	14%	07	07%	05	05%	26	26%
الخلافات الشخصية		04	04%	02	02%	01	01%	07	07%
انتشار التكنولوجيا		15	15%	09	09%	08	08%	32	32%
غياب الثقة		06	06%	01	01%	/	/	07	07%
أمراض نفسية		04	04%	04	04%	/	/	08	08%
قلة الوقت		03	03%	02	02%	03	03%	08	08%
الفرדانية و الاستقلالية		01	01%	04	04%	01	01%	06	06%
الامتناع		03	03%	01	01%	02	02%	06	06%
المجموع		50	50%	30	30%	20	20%	100	100%

من الواضح أن اتجاه العينة في الجدول رقم 75، يبرز علاقة مهنة المبحوثين بأسباب غياب الاتصال الشخصي أو ندرته، و ذلك بتكرار 32 مفردة، أي 32 % من مجموع مفردات العينة، و تمثل النسبة الجزئية 06 % من مجموع المفردات. ترى بعض المفردات أن غياب الاتصال الشخصي أو ندرته، قد يكون سببه نقص ثقافة الحوار بين الأفراد، و تمثل هذا الرأي 14 % من مجموع مفردات الصحفيين تليها 07 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 05 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و تقول 04 % من مجموع مفردات الصحفيين، أن الخلافات الشخصية هي سبب كاف لغياب الاتصال الشخصي أو تقلصه، و تشاطرها في الرأي 02 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، رفقة 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير. و لم تستثن بعض مفردات عينتنا التكنولوجية من جل الأسباب التي ذكرت، حيث ترى أن انتشارها المتسارع في الآونة الأخيرة، يعتبر سببا من أسباب نقص الاتصال الشخصي، وعبرت بهذه الطريقة 15 % من مجموع مفردات الصحفيين

تليها 09 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 08 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و تقول 06 % من مجموع مفردات الصحفيين، أنه من بين أسباب غياب الاتصال الشخصي أيضا أو تقلصه، غياب الثقة ما بين الأفراد، حتى داخل الأسرة الواحدة تبنت نفس الموقف 01 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام.

و من جهتها تؤكد 04 % من مجموع مفردات الصحفيين، أن انتشار الأمراض النفسية في الآونة الأخيرة، ساهم بشكل أو بآخر في الحد من الاتصال الشخصي بنفس النسبة، و بذات الاتجاه عبرت 04 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام عن مساهمة تلك الأمراض في خلق أزمة.

و تصرح مفردات أخرى أن قلة الوقت التي غدا يشتكي منها الأفراد يوميا، أثرت كثيرا على الاتصال الشخصي ما بين الأشخاص، إلى درجة التقليل منه، و تمثل مجموع المفردات التي أدلت بضيق الوقت، 03 % من مجموع مفردات الصحفيين تليها 02 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 03 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

بما أن الفرد يحب الاستقلالية و الانفراد بنفسه من حين لآخر، قد يكون هذا الطبع حسب بعض المفردات سببا في تقلص الاتصال الشخصي، و هي تمثل 01 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 04 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و أخيرا 02 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس الاتجاه.

الجدول رقم 76: علاقة متغير المهنة برأي المبحوثين في التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
رأي المبحوث في التكنولوجيا		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
إيجابية		16	16%	13	13%	08	08%	37	37%
سلبية		23	23%	10	10%	07	07%	40	40%
إيجابية و سلبية في نفس الوقت		08	08%	06	06%	05	05%	19	19%
الامتناع		03	03%	01	01%	/	/	04	04%
المجموع		50	50%	30	30%	20	20%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 76، يبين علاقة متغير المهنة برأي المبحوثين في التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال، و ذلك بتكرار 40 مفردة، أي 40% من مجموع مفردات العينة، و بنسبة جزئية تقدر ب 04% من مجموع المفردات.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن 16% من مجموع مفردات الصحفيين، ترى أن التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال إيجابية، و تشاطرها الرأي 13% من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 08% من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس الرأي.

تصرح و بنسبة مرتفعة بالمقارنة مع بقية النسب 23% من مجموع مفردات الصحفيين أن هذه التطورات سلبية، و تليها 10% من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 07% من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس الموقف. و لدينا من يقول أن التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال إيجابية و سلبية في الوقت ذاته، و هي تمثل 08% من مجموع مفردات الصحفيين، تليها 06% من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 05% من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و امتنعت عن الإجابة 03% من مجموع مفردات الصحفيين، و 01% من مجموع مفردات رؤساء الأقسام. و ذلك بعدم رغبتها في الاعتراف بالتطورات التي شهدتها بلادنا في هذا الميدان، بل ركزت حديثها حول التطورات الحاصلة في بلدان أخرى بحجة أننا لم نصل بعد إلى درجة الحديث عن تطورات مربية في التكنولوجيا في الجزائر.

***الجدول رقم 77: علاقة متغير المهنة بالوسائل التكنولوجية المعتمدة من قبل المبحوث**

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
التكنولوجيا المعتمدة		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الانترنت		50	17.4%	30	10.4%	20	7%	100	34.8%
البارابول		48	16.7%	25	8.7%	16	5.6%	89	31.1%
الجوال		50	17.4%	28	9.7%	19	6.6%	97	33.8%
أخرى		01	0.3%	/	/	/	/	01	0.3%
المجموع		149	51.8%	83	28.8%	55	19.2%	287	100%

* نلاحظ من خلال الجدول رقم 77، أن عدد التكرار تجاوز المائة، و هذا راجع لتعدد إجابات المفردات أكثر من مرة، لتبلغ 287 مفردة.

يتضح من بيانات هذا الجدول، أن 17.4 % من مجموع مفردات الصحفيين تستعمل الانترنت يوميا، و تمثل هذه النسبة جميع مفردات فئة الصحفيين، إلى جانبها 10.4 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 07 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير، أي أن جميع مفردات رؤساء الأقسام و رؤساء التحرير تستعمل الانترنت يوميا، و هذا طبيعي بحكم مهنتها.

أما فيما يتعلق بالبارابول، فقد صرحت 16.7 % من مجموع مفردات الصحفيين أنها تتابع برامجه يوميا، و كذلك 8.7 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 5.6 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير، بدورهم يتابعون برامج الفضائيات يوميا.

كذلك الجوال حاز على اهتمام جميع مفردات الصحفيين، أي بنسبة 17.4 %، و لدينا 9.7 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام و تليها 6.6 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس الإجابة.

و تبقى لدينا 0.3 %، أي مفردة واحدة من مجموع مفردات الصحفيين، تقول أنها تعتمد على وسائل أخرى، لم تفصح عنها.

من الواضح جدا عبر الجدول أعلاه أن الانترنت حازت على اهتمام جميع مفردات العينة، بدوره حاز الجوال على اهتمام نسبة مرتفعة من مجموع المفردات نظرا لأهميته كوسيلة اتصال.

الجدول رقم 78: علاقة مهنة المبحوثين بدرجة ارتباطهم بالوسائل التكنولوجية الحديثة

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
علاقة المبحوثين بالتكنولوجيا		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
متينة		27	27%	17	17%	10	10%	54	54%
إلى درجة الإدمان		05	05%	03	03%	03	03%	11	11%
منتظمة		15	15%	09	09%	06	06%	30	30%
في حدود المعقول		03	03%	01	01%	01	01%	05	05%
المجموع		50	50%	30	30%	20	20%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 78 يبرز علاقة مهنة المبحوثين بدرجة ارتباطهم بالوسائل التكنولوجية الحديثة، بنسبة 54 % من مجموع المفردات، و تمثل النسبة الجزئية 05 %.

يلاحظ من خلال هذا الجدول، أن أعلى نسبة من مجموع مفردات الصحفيين تصرح بأن علاقتها بالتكنولوجيا الحديثة متينة، وذلك بـ 27 %، و تليها 17 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 10 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس التصريح.

بينما يمثل مجموع الصحفيون الذين يصفون علاقتهم بالتكنولوجيا بالإدمان نسبة ضئيلة، حيث بلغت 05 %، و تليها 03 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام و 03 % أيضا من مجموع مفردات رؤساء التحرير، الذين قالوا كذلك أن علاقتهم بالتكنولوجيا وصلت إلى حد الإدمان.

15% من مجموع مفردات الصحفيين تقول أن علاقتها بالتكنولوجيا منتظمة، وتليها بنفس الاتجاه 09 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 06 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و بنسبة ضئيلة جدا تصرح بعض المفردات أن علاقتها بالتكنولوجيا في حدود المعقول، و هي تمثل 03 % من مجموع مفردات الصحفيين، تليها 01 % من

مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 01 % أيضا من مجموع مفردات رؤساء التحرير. يبدو أن أغلب مفردات العينة متعلقة بالتكنولوجيا كثيرا حسب نتائج الجدول رقم 78.

الجدول رقم 79: علاقة متغير المهنة بمدى إدراك المبحوثين لخطورة الإدمان على الانترنت

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
إدراك خطورة الإدمان على الانترنت		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		47	%47	27	%27	20	%20	94	%94
لا		03	%03	03	%03	/	/	06	%06
المجموع		50	%50	30	%30	20	%20	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 79، يبرز علاقة متغير المهنة بمدى إدراك المبحوثين لخطورة الإدمان على الانترنت، بنسبة 94 % من مجموع مفردات العينة، و نسبة جزئية تظهر عند 06 % من مجموع المفردات. من الواضح أن 47 % من مجموع مفردات الصحفيين تقول أنها على دراية بمدى خطورة الإدمان على الانترنت، و إلى جانبها 27 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 20 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس الإجابة. أما فيما يتعلق بمجموع المفردات التي تنفي درايتها بمدى خطورة الإدمان على الانترنت، فتمثل 03 % من مجموع مفردات الصحفيين، تليها 03 % أيضا من مجموع مفردات رؤساء الأقسام. يلاحظ من نتائج هذا الجدول أن أغلب مفردات العينة على درجة كافية من الوعي بمدى خطورة الإدمان على الانترنت، و تقابلها بنسبة ضعيفة جدا مجموع المفردات التي تنفي درايتها بخطورة الإدمان على الانترنت، لأنه ليس من المنطقي أن يجهل الإعلامي خطورة الإدمان على أي شيء.

الجدول رقم 80: علاقة متغير المهنة بحقيقة استبدال المبحوثين الحوار العائلي بالتكنولوجيا

المهنة	الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	31	%31	21	%21	12	%12	64	%64
لا	19	%19	09	%09	08	%08	36	%36
المجموع	50	%50	30	%30	20	%20	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 80، يبين علاقة مهنة المبحوثين بحقيقة استبدالهم للحوار العائلي بالتكنولوجيا، بتكرار 64 مفردة، أي 64 % من مجموع مفردات العينة، و بنسبة جزئية تقدر ب 36 % من مجموع المفردات. يتضح من خلال الجدول الذي بين أيدينا، أن أعلى نسبة من مجموع مفردات الصحفيين تعترف باستبدالها للحوار العائلي بالتكنولوجيا، و ذلك ب 31 % من مجموع المفردات، نفس التصريح أدلت به 21 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 12 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير. و فيما يتعلق بمجموع مفردات الصحفيين الذين يقولون أنهم لا يستبدلون الحوار العائلي بالتكنولوجيا، فتمثل 19 % من مجموع المفردات، و تليها 09 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 08 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير، بنفس التصريح.

الجدول رقم 81: علاقة متغير المهنة بردة فعل المبحوث إزاء جلوس أحد أفراد عائلته أمام التلفزيون أو الكمبيوتر لساعات طوال

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
ردة الفعل		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
أغضب كثيرا		17	17%	08	08%	07	07%	32	32%
أغضب ثم أهدأ		18	18%	07	07%	05	05%	30	30%
أجلس برفقتها(ه)		02	02%	03	03%	05	05%	10	10%
لا أهتم للأمر		10	10%	05	05%	/	/	15	15%
أخرى		03	03%	07	07%	03	03%	13	13%
المجموع		50	50%	30	30%	20	20%	100	100%

يبرز اتجاه العينة في الجدول رقم 81، علاقة متغير المهنة بردة فعل المبحوث إزاء جلوس أحد أفراد عائلته أمام التلفزيون أو الكمبيوتر لساعات طوال، بتكرار 32 مفردة، أي 32 % من مجموع المفردات، و بنسبة متوسطة تقدر ب 15 % من مجموع المفردات، و تمثل النسبة الجزئية 10 %.

يتبين من خلال نتائج الجدول الذي بين أيدينا، أن 17 % من مجموع مفردات الصحفيين، يغضبون كثيرا حين يطول جلوس أحد أفراد عائلته أمام التلفزيون أو الكمبيوتر، و تليها 08 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 07 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس الموقف.

فئة أخرى تقول أنها حين تواجه موقفا كذاك، تغضب ثم تهدأ، و هي تمثل 18 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 07 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام تشاطرهم الرأي 05 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و هنالك من يقول أنه لا يغضب إزاء ذلك الموقف، بل يجلس برفقة ذلك الشخص المدمن إن صح التعبير، و تمثل هذه الفئة 02 % من مجموع مفردات الصحفيين تليها 03 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و أخيرا 05 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

مفردات أخرى تجيب بكل ثقة أنها لا تهتم للأمر، حيث بلغت نسبة مفردات الصحفيين الذين أجابوا بهذا الشكل 10 %، و 05 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام.

و حصلنا على إجابات متنوعة فيما يتعلق بهذا الموقف، و التي مثلت 03 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 07 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و أخيرا 03 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

الجدول رقم 82: إجابة المبحوثين حسب مهنتهم حول حقيقة تحسيسهم لأسرهم بأهمية الحوار العائلي

المهنة	الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	21	21%	15	15%	12	12%	48	48%
لا	29	29%	15	15%	08	08%	52	52%
المجموع	50	50%	30	30%	20	20%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 82، يبرز إجابة المبحوثين حسب مهنتهم حول حقيقة تحسيسهم لأسرهم بأهمية الحوار العائلي، بتكرار 52 مفردة، أي 52 % من مجموع المفردات، و بنسبة جزئية تقدر ب 48%.

صرح 21 % من مجموع مفردات الصحفيين بإشعارهم لعائلاتهم بأهمية الحوار العائلي، إلى جانبهم 15 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام كذلك 12 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس التصريح.

واعترفت بقية المفردات أنها لم تشعر أفراد عائلتها بأهمية الحوار العائلي، و على رأسها 29 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 15 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و أخيرا 08 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير، بنفس الاعتراف.

من الواضح أن مجموع مفردات الصحفيين، تمثل أعلى نسبة صرحت بعدم إشعارها أفراد عائلتها بأهمية الاتصال العائلي.

الجدول رقم 83: علاقة متغير المهنة بخير الو نيس في نظر المبحوث.

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
خير ونيس		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
عائلتك		23	%23	17	%17	10	%10	50	%50
التكنولوجيا		17	%17	08	%08	03	%03	28	%28
أخرى		10	%10	05	%05	07	%07	22	%22
المجموع		50	%50	30	%30	20	%20	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 83، يبرز علاقة متغير المهنة بخير الو نيس في نظر المبحوث، بتكرار 28 مفردة، أي 28 % من مجموع المفردات، و بنسبة متوسطة تقدر ب 22 % من مجموع المفردات، و تمثل النسبة الجزئية 04 %.

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن 23% من مجموع مفردات الصحفيين يعتبرون عائلاتهم خير ونيس لهم، و تقول نفس الشيء 17 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 10 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

بدورها حضرت التكنولوجيا ضمن إجابات مجموع المفردات، و بنسبة مرتفعة بالمقارنة مع بقية النسب، حيث يصرح 17 % من مجموع مفردات الصحفيين، أن التكنولوجيا هي ونيسهم المفضل، إضافة إلى 08 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 03 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و يبدو أن 10 % المتبقية من مجموع مفردات الصحفيين، تفضل ونيسا آخر لم تذكره بقية المفردات، كالكتاب مثلا، و العبادة، و إلى جانبها 05 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 07 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

***الجدول رقم 84: علاقة متغير المهنة بطبيعة اتصالات المبحوثين بأقربائهم في المناسبات**

المهنة طبيعة الاتصال في المناسبات	الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
التنقل إليها	32	21%	20	13.1%	18	11.8%	70	46%
عبر الهاتف	41	27%	22	14.5%	13	8.5%	76	50%
أخرى	03	02%	02	1.3%	01	0.6%	06	04%
المجموع	76	50%	44	28.9%	32	20.9%	152	100%

* يلاحظ من خلال الجدول رقم 84 أن عدد التكرارات تجاوز المائة، و ذلك راجع لتعدد إجابات المفردات أكثر من مرة، لتبلغ 152 مفردة. و يبرز اتجاه العينة في هذا الجدول علاقة متغير المهنة بطبيعة اتصالات المبحوثين بأقربائهم في المناسبات بنسبة 50% من مجموع المفردات، و تليها 46% كنسبة متوسطة، و تمثل النسبة الجزئية 04 % من مجموع مفردات العينة.

صرحت 32 % من مجموع مفردات الصحفيين، أنها تنتقل إلى عائلاتها الموسعة في المناسبات، و تشاطرهم الرأي 20 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، تليها 18 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

أما فيما يتعلق بنسبة مجموع المفردات التي تعتمد على الهاتف في المناسبات، فقد بلغت 41 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 22 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، تليها 13 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و تقول مجموع المفردات المتبقية، أنها تستعمل وسائل أخرى للاتصال بعائلاتها في المناسبات، كالإيميلات مثلا، و هي تمثل 03 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 02 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانبها 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه، أن مجموع مفردات الصحفيين الذين يعتمدون على الهاتف كوسيلة اتصال في المناسبات، يمثل أعلى نسبة بالمقارنة مع بقية النسب.

الجدول رقم 85: علاقة متغير المهنة بواقع تقلص مساحة الاتصال العائلي بسبب الفترة المقضاة أمام الانترنت أو التلفزيون

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
واقع تقلص الاتصال بسبب التكنولوجيا		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		43	43%	27	27%	11	11%	81	81%
لا		01	01%	01	01%	02	02%	04	04%
نوعا ما		03	03%	01	01%	03	03%	07	07%
أخرى		03	03%	01	01%	04	04%	08	08%
المجموع		50	50%	30	30%	20	20%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 85، يبرز علاقة متغير المهنة بواقع تقلص مساحة الاتصال العائلي بسبب الفترة المقضاة أمام الانترنت أو التلفزيون بنسبة 81 % من مجموع مفردات العينة، و بنسبة جزئية تقدر ب 04 %.

من الواضح حسب الجدول أعلاه، أن 43 % من مجموع مفردات الصحفيين تصرح بأن الفترة التي يقضيها أفراد العائلة أمام التلفزيون و الانترنت، تقلص من مساحة الاتصال العائلي، و تشاطرها الرأي 27 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 11 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

بينما نجد أن قلة منهم فقط من نفوا الأمر كليا، و هم يمثلون 01 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 01 % أيضا من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، تليهما 02 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و تقول 03 % من مجموع مفردات الصحفيين، أن التكنولوجيا تقلص من مساحة الحوار العائلي نوعا ما، تتبنى نفس الاتجاه 01 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 03 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام.

و لدى 03 % من مجموع مفردات الصحفيين المتبقين آراء مغايرة، إلى جانبها 01 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 04 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

الجدول رقم 86: علاقة متغير المهنة بكيفية تفضيل المبحوثين لمشاهدة التلفزيون

المهنة كيفية المشاهدة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
وحدك		27	27%	14	14%	13	13%	54	54%
مع الزوج (ة)		08	08%	06	06%	02	02%	16	16%
مع الأسرة		15	15%	10	10%	04	04%	29	29%
أخرى		/	/	/	/	01	01%	01	01%
المجموع		50	50%	30	30%	20	20%	100	100%

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 86، يبين علاقة متغير المهنة بكيفية مشاهدة المبحوث التلفزيون، بنسبة 54 % من مجموع المفردات، و بنسبة جزئية تعادل 01 %.

تصرح 27 % من مجموع مفردات الصحفيين حسب هذا الجدول، أنها تفضل مشاهدة التلفزيون لوحدها، و إلى جانبها 14 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 13 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بذات التصريح. أما فيما يتعلق بمجموع المفردات التي تفضل رفقة أزواجها أثناء مشاهدة التلفزيون فتتمثل 08 % من مجموع مفردات الصحفيين، تليها 06% من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 02 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير. و هنالك من يفضل رفقة الأسرة، بنسبة 15 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 10 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، تليها 04 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير. و تبقى 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير، تفضل رفقة من نوع آخر. نستنتج من هذا الجدول أن الوحدة هي سيدة الموقف.

الجدول رقم 87: علاقة متغير المهنة بواقع الانعزال عند المبحوثين

المهنة		واقع الانعزال		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
				ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم				48	%48	23	%23	16	%16	87	%87
لا				02	%02	07	%07	04	%04	13	%13
أحيانا				/	/	/	/	/	/	/	/
المجموع				50	%50	30	%30	20	%20	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 87، يوضح علاقة متغير المهنة بواقع الانعزال عند المبحوثين، بتكرار 87 مفردة، أي 87 % من مجموع مفردات العينة، و بنسبة متوسطة تعادل 13 % من مجموع المفردات، و 0 % كنسبة جزئية. تمثل 48 % من مجموع مفردات الصحفيين، أعلى نسبة مقارنة مع بقية النسب و هي تصرح أنها تحب الانعزال، تليها 23 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام و 16 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس التصريح. أما فيما يتعلق بمجموع المفردات التي تقول أنها لا تحب الانعزال عن الآخرين، فلم تتجاوز 02 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 07 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، تليها 04 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

الجدول رقم 88: متغير المهنة و علاقة العزلة بالأزمة

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
العزلة و الأزمة		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم		28	%28	17	%17	09	%09	54	%54
لا		12	%12	04	%04	03	%03	19	%19
أحيانا		04	%04	04	%04	07	%07	15	%15
أخرى		05	%05	03	%03	01	%01	09	%09
امتناع		01	%01	02	%02	/	/	03	%03
المجموع		50	%50	30	%30	20	%20	100	%100

يبرز اتجاه العينة في الجدول رقم 88، علاقة متغير مهنة المبحوثين بالعزلة و الأزمة بنسبة 54 % من مجموع المفردات، و تقدر النسبة المتوسطة ب 15 %، و لدينا 03 % كنسبة جزئية.

يتضح لنا من الجدول أعلاه، أن 28 % من مجموع مفردات الصحفيين، تصرح بأن العزلة تولد الأزمة، و تتبنى نفس الموقف 17 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 09 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير. و ترى 12 % من مجموع الصحفيين أن العزلة لا تولد الأزمة بالضرورة، تشاطرها الرأي 04 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 03 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

بينما تقول 04 من مجموع مفردات الصحفيين أن العزلة قد تولد الأزمة من حين لآخر، و ليس دائما، كذلك 04 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 07 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير يتبنون نفس الموقف.

و تعبر مفردات أخرى بآراء مختلفة، تتراوح ما بين غير المقتنع تماما بهذه الأزمة و بين من يقول أن العزلة ضرورية لمراجعة حساباتنا، و لتصفية بالنا، و تمثل هذه الفئة: 05 % من مجموع مفردات الصحفيين، 03 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و امتنع عن إبداء رأيه في هذا الشأن 01 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 02 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام.

الجدول رقم 89: متغير المهنة و علاقة سوء الإنصات بالأزمة

المهنة		علاقة سوء الإنصات بالأزمة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
				ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم				45	%45	25	%25	16	%16	86	%86
لا				/	/	/	/	/	/	/	/
أحيانا				01	%01	02	%02	/	/	03	%03
أخرى				03	%03	03	%03	02	%02	08	%08
امتناع				01	%01	/	/	02	%02	03	%03
المجموع				50	%50	30	%30	20	%20	100	%100

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 89، يبرز علاقة متغير مهنة المبحوثين بسوء الإنصات و الأزمة، بتكرار 86 مفردة، أي 86 % من مجموع المفردات، و 03 % كنسبة جزئية.

حيث ترى 45 % من مجموع مفردات الصحفيين، أن سوء الإنصات يولد الإنصات يولد الأزمة، و تليها 25 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، إلى جانب 16 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير بنفس الرأي.

و يتميز هذا الجدول كونه لا يضم أية إجابة تنفي علاقة سوء الإنصات بالأزمة. و لكن هنالك من يرى أن سوء الإنصات لا يؤدي دائما إلى أزمة، بل أحيانا، و تمثل هذا الرأي 01 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 02 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام.

و تتبنى بعض المفردات آراء أخرى، تمثل 03 % من مجموع مفردات الصحفيين، تليها 03 % أيضا من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 02 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و امتنعت عن الإجابة 01 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 02 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

الجدول رقم 90: علاقة متغير المهنة بكيفية الحد من الأزمة

المهنة		الصحفيون		رؤساء الأقسام		رؤساء التحرير		المجموع	
كيفية الحد من الأزمة		ت		ت		ت		ت	
		%		%		%		%	
بتفعيل الحوار		09		03		05		17	
بالتوعية و التحسيس		13		11		05		29	
بالاستغلال العقلاني للتكنولوجيا		15		06		04		25	
بالالتحام و تجنب العزلة		03		03		01		07	
بالعودة للمجتمع التقليدي		02		01		/		03	
باحترام الرأي الآخر		02		/		/		02	
أخرى		04		04		04		12	
امتناع		02		02		01		05	
المجموع		50		30		20		100	

إن اتجاه العينة في الجدول رقم 90، يبرز علاقة متغير المهنة بكيفية الحد من أزمة الاتصال الشخصي حسب رأيالمبحوثين، بتكرار 29 مفردة، أي 29 % من مجموع المفردات، و تمثل النسبة الجزئية 05 %.

تؤكد 09 % من مجموع مفردات الصحفيين، على أنه لابد من تفعيل الحوار بين الأفراد للحد من أزمة الاتصال الشخصي، تشاطرها الرأي 03 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 05 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و ترى فئة أخرى أنه بالتوعية و التحسيس نحد من الأزمة، و تمثل هذه الفئة 13 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 11 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، تليها 05 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

و تدعو 15 % من مجموع مفردات الصحفيين، إلى الاستغلال العقلاني للتكنولوجيا، للحد من أزمة الاتصال الشخصي، و تشاطرها الرأي 06 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 04 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير، و هما نسبتان ضئيلتان بالمقارنة مع نسبة مفردات الصحفيين.

و تؤكد 03 % من مجموع مفردات الصحفيين، على ضرورة الالتحام و تجنب العزلة للتقليص من هذه الأزمة، و تليها بذات الاتجاه 03 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير، لأنه بالالتحام يتقرب الأشخاص من بعضهم البعض، و بالتالي يشتد الحوار ما بينهم.⁽¹⁾

تصرح فئة أخرى، أنه لابد من العودة إلى المجتمع التقليدي لنحد من هذه الأزمة الخطيرة، و تشمل هذه الفئة 02 % من مجموع مفردات الصحفيين، و 1 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام.

و توصي 02 % من مجموع مفردات الصحفيين باحترام الرأي الآخر. و لدينا إجابات أخرى متنوعة، تمثلت في 04 % من مجموع مفردات الصحفيين و 04 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، تليها 04 % أيضا من مجموع مفردات رؤساء التحرير.

كما امتنعت عن الإجابة 02 % من مجموع مفردات الصحفيين، كذلك 02 % من مجموع مفردات رؤساء الأقسام، و 01 % من مجموع مفردات رؤساء التحرير. يبدو أن التوعية كانت سيدة الموقف في هذا الجدول، كما نلاحظ أن نسبة لا بأس بها من مجموع المفردات ربطت التكنولوجيا بأزمة الاتصال الشخصي مؤكدة على أنه لابد من الاستغلال العقلاني لهذه الوسائل الحديثة.

(1)- مقابلة مع جمال لعلامي، رئيس القسم الوطني يومية الشروق، بتاريخ 07 مارس 2010، بمقر الجريدة، دار الصحافة، 2 شارع فريد زويوش، القبة. الجزائر. على الساعة الثالثة و النصف بعد الزوال.

النتائج:

أسفرت الدراسة الميدانية التي حاولنا من خلالها التأكد من مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في خلق أزمة اتصال شخصي، عن عدة نتائج هامة، يمكن أن نلخصها كالآتي:

- إن أغلب مفردات عينتنا، و المتمثلة في الإعلاميين الجزائريين، تصف اتصالاتها مع الآخرين بأنها عادية، و لا تزال في حاجة إلى تفعيلها أكثر.
- معظم الإعلاميون الجزائريون، و هم يمثلون فئة من المجتمع الجزائري ككل يعتمدون على وسائل الاتصال أكثر من اعتمادهم على الاتصال الشخصي فيما بينهم.
- رغم اعتماد مجموع كبير من الإعلاميين على وسائل الاتصال يوميا، إلا أنهم يقرون بأهمية الاتصال الشخصي. و لكن إقرارهم هذا لا يعني بالضرورة وعيهم بذلك الأخير. إذ تكشف نتائج الدراسة عن غياب الوعي بأهمية الاتصال الشخصي، و بمقتضياته داخل الأسرة.
- لاحظنا عند إجراء مقابلاتنا، أن بعض المفردات أشارت إلى تحول موضوع تقلص الاتصال الشخصي إلى أزمة، و ذلك قبل أن نطرح عليها مصطلح أزمة الاتصال الشخصي.
- تربط أغلب مفردات بحثنا مفهوم أزمة الاتصال الشخصي بالتكنولوجيا، و انتشارها المكثف في الآونة الأخيرة.
- قلة من المفردات نفت وجود أزمة اتصال شخصي في المجتمع الجزائري و هي ترى أن المشكلة التي نحن بصدد دراستها، ليست عامة بل خاصة.
- إن وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة، تحتل مكانة قوية جدا في الأسرة الجزائرية بصفة عامة، و التي مثلتها أسر الإعلاميين الجزائريين. حيث تحتل الانترنت الصدارة في استهلاك الاهتمام و الوقت، و تليها كل من الهواتف المقعرة و الجوال...
- و تفيد النتائج المتوصل إليها عبر هذه الدراسة، أن مجموع المفردات التي أجمعت على أن التكنولوجيا الحديثة سلبية ، أكبر من مجموع المفردات التي قالت أنها إيجابية. و رغم ذلك تصرح معظم مفردات العينة، أن علاقتها جد متينة بوسائل الاتصال الحديثة.
- يعاني الاتصال بين أفراد الأسرة الواحدة في المجتمع الجزائري ككل، و كنموذج أسر الإعلاميين، وفقا للدراسة، من انخفاض مستوى الحوار، و ذلك حسب ما ذكرت أغلب المفردات بسبب الاهتمام الزائد عن حده بالوسائل التكنولوجية المتوفرة بالبيت، كالانترنت، و البارابول..
- * توضح نتائج الدراسة التي بين أيدينا، أن أكبر مجموع من مفردات بحثنا، تؤكد على تقصيرها في إشعار أفراد عائلتها بأهمية الحوار العائلي.

* يصرح أغلب الإعلاميون المستجوبون أن الفترة المقضاة أمام جهاز التلفزيون أو الانترنت في البيت، تقلص من الاتصال الشخصي ما بين أفراد الأسرة الواحدة.

* تعتبر التكنولوجيا عائقا من عوائق الاتصال الشخصي.

* غيرت أساليب المشاهدة التلفزيونية أشكال العلاقات الفردية و الجماعية داخل البيت الأسري، و دفعت أفراد الأسرة الواحدة إلى الاختلاف حول أساليب المشاهدة، و أنواع البرامج و القنوات المختارة.

حيث تكشف نتائج الدراسة في هذا الشأن، أن أعلى نسبة من مجموع المفردات، تفضل المشاهدة لوحدها، و بذلك تقلصت فرص الاتصال وجها لوجه بين أفراد الأسرة.

● يميل أغلب المبحوثين إلى الانعزال عن الآخرين، و بالتالي فإن معظم الجزائريين يحبذون الانعزال، مما ساهم بشكل أو بآخر في التقليل من الاتصال الشخصي.

● تصرح معظم مفردات البحث، أن العزلة تولد الأزمة، حيث تحول الفرد إلى شخص انطوائي، و لكن هذا لا يعني أن العزلة تؤدي دائما إلى الأزمة، بل تكون في بعض الأحيان ضرورية.

● تبين نتائج الدراسة أن التوعية و التحسيس ضروريتين للحد من أزمة الاتصال الشخصي، أضف إلى ذلك لابد من الاستغلال العقلاني للتكنولوجيا.

● ما تزال الأسرة الجزائرية محافظة على صلة الأرحام، حتى و إن تنوعت طرق الاتصال.

نستخلص من نتائج هذا البحث، أن أغلب الجزائريون يعانون من أزمة اتصال شخصي، و لكن في صمت، و هناك من لم يشعر بعد بهذه الأزمة.

و للتقليل من أزمة الاتصال الشخصي، لابد من:

* إجراء دراسة شاملة للمجتمع، و التدقيق في مواطن الخلل فيه.

* إطلاق حملات توعية بأهمية الاتصال الشخصي ما بين الأفراد.

* تحسيس أفراد المجتمع بخطورة الإدمان على الانترنت، و الفضائيات..التي استطاعت استقطاب كل الفئات بدون استثناء.

* التفكير في كيفية إدراج موضوع الاتصال الشخصي، أو الحوار العائلي في المقرر الدراسي للتلاميذ.

* ضرورة وعي الأفراد بأهمية الاتصال الشخصي داخل الأسرة و خارجها، و بالتالي تحسيس محيطهم بهذه الأهمية.

* التقليل من الإفراط في استعمال التكنولوجيا الحديثة.

* على كل رب أسرة العمل على تفعيل الحوار داخل أسرته.

* وضع قانون داخلي في كل بيت للاستغلال العقلاني للتكنولوجيا، كالانترنت مثلا.

الخاتمة

تحتل التكنولوجيا الحديثة في ميدان الإعلام و الاتصال، مكانة هامة في حياة الفرد، و بالتحديد داخل الأسرة الجزائرية، إلى درجة احتلالها مكانة الاتصال الشخصي عند الكثيرين ممن يجهلون أهميته.

حيث تعكس النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، اختلالات حقيقية في فهم الأسرة للاتصال، الذي لا يمكن للحياة الاجتماعية أن تقوم من دونه، و الذي تبقى الحياة الأسرية مرهونة بطبيعته. فإما أن يتحقق التواصل و التآلف و المودة، و إما أن ينشأ الصراع و العنف، اللذان قد يؤديان حسب المعطيات التي بين أيدينا إلى أزمة.

نحن لا ننفي أهمية التكنولوجيا الحديثة، و دورها في تفعيل العلاقات عن بعد إلى جانب تزويدنا بالكم الهائل من المعلومات و الأخبار التي لا يمكننا الحصول عليها من جهة أخرى، و لكننا نحاول تحسيس الأفراد و توعيتهم بخطورة هذه التكنولوجيا إن هم لم يحسنوا استعمالها، بتهديدها للعلاقات الإنسانية، خاصة و أن الأسرة الجزائرية لم تتمكن بعد من تحقيق خطوة مشجعة و نوعية في الاتصال الفعال، الذي يمكنها من تحقيق الاستقرار الدائم، بل راحت تنساق و تنساق وراء هذه التكنولوجيا، إلى درجة انعزال كل فرد من أفراد الأسرة في غرفته، و استبداله الحوار العائلي بالإبحار على شبكة الانترنت، أو مشاهدة برامج الفضائيات، أو اللهو بجواله...ضارباً عرض الحائط واجباته كرب عائلة، أو كفرد من أفرادها، و تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد فرق بين الصغير و الكبير، الذكر و الأنثى، فيما يتعلق بهذا الاهتمام الزائد بالتكنولوجيا، فالكل معنيون. مما يدل على أن الأسرة الجزائرية تعاني اختلالات في فهم الأسس التي ينبغي أن يقوم عليها الاتصال.

و نؤكد على أن للتكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال تأثيراً سلبياً على العلاقات بين الأفراد، بما فيها الاتصال وجها لوجه فيما بينهم، إذ تساهم تلك الوسائل في الحد من الاتصال الشخصي شيئاً فشيئاً، إلى درجة عدم تظن العديدين لهذا الأمر، و مواصلة دربهم في الانسياق وراء كل تطور جديد، دون أدنى محاولة للبحث في سلبياته.

و بناء على ما سبق ذكره، و رغم التأثير السلبي للتكنولوجيا الحديثة على الاتصال الشخصي، يبقى ذلك الأخير يشكل وسيلة أساسية و دافعة لاستمرار الحياة لا يمكن لأحد الاستغناء عنها، حتى و إن كان غير مدرك لأهميتها.

المراجع

المراجع:
1- المراجع باللغة العربية:

أ/ الكتب:

- 1- الشال انشراح، الأقمار الصناعية و التنمية، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة 1988.
- 2- أحمد البطريق نسمة، الإعلام و المجتمع في عصر العولمة، دراسة في المدخل الاجتماعي، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 2004.
- 3- الهاشمي مجد، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري- مدخل إلى الاتصال و تقنياته الحديثة- ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2004.
- 4- العيفة جمال، الاتصال الشخصي و دوره في العمل السياسي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال، 2006 / 2007.
- 5- الغريب عبد الكريم محمد، البحث العلمي، التصميم و المناهج و الإجراءات المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1982.
- 6- العبد الله سنو مي، الاتصال في عصر العولمة، الدور و التحديات الجديدة، الدار الجامعية للطباعة و النشر، بيروت، 1999.
- 7- إمام ابراهيم، الإعلام و الاتصال بالجماهير، ط2، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1975.
- 8- أحمد رشتي جيهان، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978.
- 9- الجميلي الطيب، البث الإعلامي عن طريق الأقمار الصناعية و الإعلام العربي، ط1، دار المسيرة، لبنان، 1991.
- 10- إبراهيم حمادة بسيوني، وسائل الإعلام و السياسة- دراسة في ترتيب الأولويات مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1996.
- 11- أحمد الشعلان فهد، إدارة الأزمات، الأسس، المراحل، الآليات، ط2، الوطنية للتوزيع، الرياض 2002.
- 12- العماري عباس، إدارة الأزمات في عالم متغير، مركز الترجمة و النشر القاهرة، الأهرام، 1993.
- 13- العياضي نصر الدين، مساءلة الإعلام، المؤسسة الجزائرية للطباعة، الجزائر 1991.
- 14- الخضري محسن، إدارة الأزمات، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1998.
- 15- بال فرنسيس، جيرار إيميري، وسائط الإعلام الجديدة، عوידات للنشر و الطباعة بيروت، 2001.
- 16- بكر أحمد حسن، إدارة الأزمة الدولية، نحو بناء نموذج عربي في القرن الحادي و العشرين، مطابع الأهرام التجارية، مصر، 2005.

- 17- بخيت السيد، الصحافة و الانترنت، ط1، القاهرة، العربي للنشر و التوزيع، 2000.
- 18- بن عبد الله الفتوخ عبد القادر، الانترنت للمستخدم العربي، ط1، مكتبة العبيكان، الرياض، 2002.
- 19- بن عبد الوهاب عبد الباسط محمد، استخدامات تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- 20- حسين حافظ أسما، تكنولوجيا الاتصال الإعلامي التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي و الرقمي، ط1، الدار العربية للنشر و التوزيع، مصر 2005.
- 21- حضري عبد الحميد، التلفزيون الجزائري، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1985.
- 22- حسن بكر أحمد، إدارة الأزمة الدولية، نحو بناء نموذج عربي في القرن الحادي و العشرين، مطابع الأهرام التجارية، مصر، 205.
- 23- حسن إسماعيل محمود، مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير، ط1، الدار العالمية للنشر و التوزيع، مصر، 2004.
- 24- حسنين شفيق، الإعلام الإلكتروني بين التفاعلية و الرقمية، دار المريخ العلمية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007.
- 25- خوج عبد الله و عبد السلام فاروق، الأسرة العربية و دورها في الوقاية من الجريمة و الانحراف، المركز العربي للدراسات الأمنية و التدريب بالرياض، 1989.
- 26- خليل أبو أصبع صالح ، الاتصال الجماهيري، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1999.
- 27- خضور أديب، الإعلام و الأزمات، ط1، دار الأيام للطباعة و النشر و التوزيع الجزائر، 1999.
- 28- دليو فضيل، وسائل الاتصال و تكنولوجياته، منشورات جامعة قسنطينة الجزائر، دون تاريخ إصدار.
- 29- ديفلور ميلفين، و روكينش ساندرا، (ترجمة: كمال عبد الرؤوف)، الدار الدولية للنشر و التوزيع، القاهرة، 1992.
- 30- درويش اللبان شريف، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005.
- 31- رشاد الحملوي محمد، إدارة الأزمات، تجارب محلية و عالمية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1993.
- 32- زرواني رشيد، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة، الجزائر، 2002.

- 33- سيد فهمي محمد، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006.
- 34- صلاح سالم محمد، إدارة الأزمات و الكوارث، بين المفهوم النظري و التطبيق العلمي، ط1، عين للدراسات و البحوث الإنسانية و الاجتماعية، القاهرة، 2005.
- 35- طه عبد الحق، مدخل إلى المعلوماتية، العتاد و البرمجيات، الجزء الأول، ط1 قصر الكتاب، البليدة، 2000.
- 36- طاليس، أرسطو، السياسة، (ترجمة: أحمد لطفي السيد)، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1979.
- 37- طلعت شاهيناز، وسائل الإعلام و التنمية الاجتماعية، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة، 1980.
- 38- عبد الحميد محمد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط 1، عالم الكتب، القاهرة، 2000
- 39- عماد مكاوي حسن، التكنولوجيات الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997.
- 40- علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات و صناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 1999.
- 41- عبد المجيد قدرى علي ، اتصالات الأزمة و إدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، 2008.
- 42- عبد الله المسلمي ابراهيم، الإعلام و المجتمع، ط2، دار الفكر العربي، القاهرة، 2007.
- 43- عدلي العبد عاطف، المداخل الأساسية لدراسة علم الاتصال، الجزء الأول، كلية الإعلام ، القاهرة، 1988.
- 44- عمر الطنوبي محمد، نظريات الاتصال، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، الاسكندرية، 2001.
- 45- عمر الحسيني أماني، الدراما التلفزيونية و أثرها في حياة أطفالنا، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 2005.
- 46- علي سعد إسماعيل، الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- 47- عبد المنعم البكري فؤاده، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، ط2 عالم الكتب، القاهرة، 2002.
- 48- لعقاب محمد، وسائل الإعلام و الاتصال الرقمية، ط1، دار هومة، الجزائر 2007.
- 49- لعقاب محمد، مجتمع الإعلام و المعلومات، ماهيته و خصائصه، ط1، دار هومة، الجزائر، 2003.

- 50- لورينزو فيلشس، (ترجمة: وجيه سمعان)، التلفزيون في الحياة اليومية، الهيئة العامة لشؤون المطابع، دون مكان النشر، 2000.
- 51- محمد أبو النصر مدحت، الخدمة الاجتماعية الوقائية، دار القلم، دبي، 1996.
- 52- محمد دويدار عبد الفتاح، سيكولوجية الاتصال و الإعلام، أصوله و مبادئه، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
- 53- محمد عبد الوهاب عبد الباسط، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني، دراسة تطبيقية و ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005.
- 54- مزيان محمد، مدخل إلى نظريات الاتصال المعاصرة، ط1، منشورات دار لالة سكيانة، الجزائر، 2002.
- 55- مجازي مصطفى، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، الجزائر، 1999.
- 56- محمد الغريب عبد الكريم، البحث العلمي، التصميم و المناهج و الإجراءات المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1982.
- 57- محمد شمو علي، الاتصال الدولي و التكنولوجيا الحديثة، ط1، مطبعة و مكتبة الإشعاع بالإسكندرية، مصر، 2004.

ب/ المجالات و الدوريات:

- 58- المجلة الجزائرية للاتصال، جامعة الجزائر، ع 6 و 7، 1992.
- 59- المجلة الجزائرية للاتصال، جامعة الجزائر، ع 2، 2002-2003.
- 60- شطاح محمد، البث التلفزيوني بواسطة الأقمار الصناعية و التكنولوجيات الجديدة، المجلة الجزائرية للاتصال، العدد 15، معهد علوم الإعلام و الاتصال جامعة الجزائر، جانفي، جوان، 1997.
- 61- مدحت محمد أبو النصر، مفهوم الأزمات الإدارية، منظور إداري و اجتماعي المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب، العدد 285، الرياض، 1999.
- 62- مجموعة من الباحثين، العولمة و تداعياتها على الوطن العربي، سلسلة كتب المستقبل العربي، العدد 24، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2001.

ج/ المذكرات و الرسائل:

- 63- براهيم يوسف، تأثير التقنيات الجديدة للإعلام و الاتصال على المكتبة، دراسة وصفية تحليلية، رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، 2005/2006.
- 64- خلاص دحمان، الاتصال الشخصي (وجهها لوجه) و دوره في تحقيق التواصل الإنساني في المجتمع الجزائري، دراسة تحليلية لواقع الاتصال في الأسرة

الجزائرية، رسالة ماجستير في قسم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، بدون السنة.

65- قشطة عبد القادر، التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في التلفزيون الجزائري، رسالة ماجستير في قسم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، 2004.

66- سعيد جعط حياة، الصحافة الإلكترونية، التحديات و المستقبل، مذكرة لنيل شهادة ما بعد التدرج المتخصص، جامعة الجزائر، 2008 / 2009.

67- هارون مليكة، الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر، 2004 / 2005.

د/ المحاضرات:

68- أعمال المؤتمر العلمي الأول للأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام، الفضائيات العربية و متغيرات العصر، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005.

69- فليحي الموسوي محمد جاسم، نظريات الاتصال و الإعلام الجماهيري، الأكاديمية المفتوحة في الدنمارك، سلسلة محاضرات نشرت على الانترنت.

المعاجم و الموسوعات:

70- الرازي عبد القادر، بن أبي بكر محمد، مختار الصحاح، دار الفكر العربي، بيروت، 1967.

71- جيل برتران ، (ترجمة: هيثم اللمع)، موسوعة تاريخ التكنولوجيا، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، 1996.

ه/ المواقع الإلكترونية:

72- محاضرة: أ. د قطب محمد سانو، عضو مجمع الفقه الإسلامي الدولي بمنظمة المؤتمر الإسلامي بجدة، حول: "التواصل مع الآخر"، (6- 8 مارس 2006 بالكويت).

73- [http:// www. Islam. Gov.kw/ books.](http://www.Islam.Gov.kw/books)

74- [http:// www. Adabwafan. Com.](http://www.Adabwafan.Com) - السلم الاجتماعي، مقوماته و حمايته.

- نظريات التأثير الإعلامية المفسرة لسلوك الجمهور.

75- [http:// www. Minshawi.com.](http://www.Minshawi.com)

- الخوف من الاتصال الاجتماعي.

76- [http:// www. Thakafa. Net.](http://www.Thakafa.Net)

2- المراجع باللغة الفرنسية:

78- Christophe, Roux Dufour, gérer et décider en situation de crise, outils de diagnostique de prévention et de décision, paris, édition Dunod.

79- Marie, Noëlle Sicard, entre medias et crise technologique, les enjeux communicationnels, presse universitaire, paris, 1998.

80- Patrick, Lagadec, stratégies de communication de crise, paris, juillet, août, 1986.

3- المراجع باللغة الانجليزية:

81- Denis Mcqgil, communication : aspects of modern society, 2nd edition, (London, new –York) longman, 1982.

82 - Ernest. G. Borman, Nancy Borman, new York : harper and row Publisher, 1986.

83- Katz and Paul F. lasarsfeld, personal influence : the part played by people in the flow of mass communication. (glencoe, Illinois, the free press, 1964).

المقابلات:

- مقابلة مع مراد أوعباس، رئيس تحرير الشروق العربي، يوم 10 مارس 2010 بمقر الشروق العربي، القبة. الجزائر.

- مقابلة مع ليلي لعلالي، رئيسة القسم الدولي بالشروق اليومي، يوم 07 مارس 2010، بمقر الشروق، القبة، الجزائر.

- مقابلة مع السيد تومي، رئيس القسم الثقافي بيومية الشروق، يوم 07 مارس 2010، بمقر الشروق، ، القبة، الجزائر.

- مقابلة مع نوال بليلي، صحفية بالشروق اليومي، يوم 07 مارس 2010، بمقر الشروق، القبة، الجزائر.

- مقابلة مع رياض هويلي، رئيس تحرير يومية الحياة العربية، يوم 09 مارس 2010، بمقر الجريدة، حي قاريدي2، القبة.

- مقابلة مع خير الدين بن زعرور، صحفي محرر بالشروق أونلاين، يوم 10 مارس 2010، بمقر الشروق، القبة، الجزائر.

- مقابلة مع ميلود بن عمار، صحفي بيومية الشروق، يوم 10 مارس 2010، بمقر الشروق اليومي، القبة، الجزائر.
- مقابلة مع علي شمام، صحفي بالحياة العربية، يوم 16 مارس 2010، بمقر الجريدة، حي قاريدي 02، القبة.
- مقابلة مع مسعود هدنة، صحفي محرر بموقع الشروق اليومي، يوم 10 مارس 2010، بمقر الموقع، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع كريمة خلاص، صحفية بالشروق اليومي، يوم 09 مارس 2010، بمقر الجريدة، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع مصطفى فرحات، رئيس قسم المجتمع بيومية الشروق، يوم 07 مارس 2010، بمقر الجريدة، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع آمال قوراية، صحفية بجريدة وقت الجزائر، يوم 11 ابريل 2010 بمقر الجريدة، حيدرة.
- مقابلة مع أمين. ب، رئيس تحرير أسبوعية الاقتصادية، يوم 07 مارس 2010 بمقر الأسبوعية، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع شهرزاد لمجد، رئيسة قسم المجتمع بيومية الوسط، يوم 14 أبريل 2010، بمقر الجريدة، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع جمال لعلامي، رئيس القسم الوطني بيومية الشروق، يوم 07 مارس 2010، بمقر الجريدة، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع مراد بوعزول، صحفي بيومية الحياة العربية، يوم 09 مارس 2010 بمقر الجريدة. القبة. الجزائر.
- مقابلة مع هند خلاف، صحفية بيومية الحياة العربية، يوم 09 مارس 2010، بمقر الجريدة، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع دلال غاوي، صحفية بيومية الحياة العربية، يوم 09 مارس 2010 بمقر الجريدة، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع لامية العارم، صحفية بيومية الحياة العربية، يوم 09 مارس 2010 بمقر الجريدة، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع مريم عويشات، صحفية بيومية الحياة العربية، يوم 09 مارس 2010 بمقر الجريدة، القبة. الجزائر.
- مقابلة مع نوال جاووت، صحفية بيومية المساء، يوم 09 مارس 2010 بمقر الجريدة، الجزائر الوسطى.
- مقابلة مع نوال حمليل، صحفية بيومية المساء، يوم 13 مارس 2010 بمقر الجريدة، الجزائر الوسطى.
- مقابلة مع حنان سالمي، صحفية بيومية المساء، يوم 13 مارس 2010 بمقر الجريدة، الجزائر الوسطى.

- مقابلة مع جميلة. أ، صحفية بيومية المساء، يوم 13 مارس 2010 بمقر الجريدة الجزائرية الوسطى.
- مقابلة مع رشيد. ك، صحفي بيومية المساء، يوم 13 مارس 2010، بمقر الجريدة الجزائرية الوسطى.
- مقابلة مع سمير بغالي، صحفي بيومية المساء، يوم 13 مارس 2010، بمقر الجريدة الجزائرية الوسطى.
- مقابلة مع لطيفة. ب، صحفية بيومية المساء، يوم 13 مارس 2010، بمقر الجريدة الجزائرية الوسطى.
- مقابلة مع نوار. ل، صحفية بيومية المساء، يوم 11 أبريل 2010، بمقر الجريدة الجزائرية الوسطى.
- مقابلة مع رشيدة بلال، صحفية بيومية المساء، يوم 11 أبريل 2010، بمقر الجريدة الجزائرية الوسطى.
- مقابلة مع دليلة. ح، صحفية بيومية الوسط، يوم 14 أبريل 2010، بمقر الجريدة القبة، الجزائر.
- مقابلة مع مرزاق. ص، صحفي بيومية الوسط، يوم 14 أبريل 2010، بمقر الجريدة، القبة، الجزائر.
- مقابلة مع زهرة بريك، صحفية بيومية المساء، يوم 19 أبريل 2010، بكلية العلوم السياسية و الإعلام، بن عكنون. الجزائر.
- مقابلة مع منير ركاب، صحفي بيومية اليوم، يوم 11 أبريل 2010، بمقر الجريدة ساحة أول ماي، الجزائر.
- مقابلة مع صديق يحياوي، صحفي بجريدة اليوم، يوم 11 أبريل 2010، بمقر الجريدة، ساحة أول ماي، الجزائر.

الملاحق

الملحق رقم 01:

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الجزائر-3-
كلية العلوم السياسية و الإعلام
قسم علوم الإعلام و الاتصال

استمارة بحث لانجاز رسالة ماجستير بعنوان

أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر
-الإعلاميون الجزائريون نموذجاً-
دراسة وصفية تحليلية

سيدتي، سيدي،

هذه استمارة بحث علمي أكاديمي لإنجاز رسالة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، تتضمن عددا محددًا من الأسئلة لدراسة و تحليل موضوع هام للغاية، يتعلق بطبيعة الاتصال الشخصي في الأسرة الجزائرية، و بالتحديد وسط أسر الإعلاميين، حيث يعالج بكل موضوعية و دقة شكل و مستوى العلاقات الموجودة بين أفراد الأسرة الواحدة في ظل التكنولوجيا الحديثة المتوفرة لديهم، و التي تؤثر بدورها سلبا على أهمية الاتصال الشخصي في الحياة الاجتماعية بصفة خاصة. كما تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة وسائل الإعلام الحديثة في خلق أزمة اتصال شخصي بين الأفراد. و من أجل المشاركة الفعالة و الإيجابية في إنجاح مشروع هذا البحث، أرجو منكم الإجابة على أسئلة هذه الاستمارة بكل صدق و أمانة، حتى أتمكن من تقديم نتائج بحث موضوعية تمثل أحسن تمثيل لحياة أسر الإعلاميين في الجزائر.

أتعهد: أنا الطالبة أمينة بومالي بعدم استعمال المعلومات و الإجابات التي ستدونونها ضمن هذه الوثيقة إلا لأغراض هذا البحث العلمي، و أرجو من الله عز وجل أن يوفقكم و يوفقني في تحقيق نتائج صادقة. و أشكر لكم تعاونكم.

أسئلة المقابلة المقننة

أ/ خصائص عينة الدراسة:

- الجنس:.....
السن:.....
المستوى التعليمي:.....
المهنة:.....

ب- مكانة الاتصال الشخصي في أسر الإعلاميين:

1- كيف هي اتصالاتك مع محيطك العائلي و الخارجي؟

- جيدة ☐ - عادية ☐ - ضعيفة ☐

2- هل تستعمل (ين) وسائل خاصة في اتصالاتك مع الآخرين؟

- نعم ☐ - لا ☐ - أحيانا ☐

3- حسب رأيك، هل يوجد اتصال شخصي في الأسرة الجزائرية؟

- نعم ☐ - لا ☐ - أحيانا ☐

4- هل تدرك (ين) مدى أهمية الاتصال الشخصي في المحيطين الداخلي و الخارجي؟

- نعم ☐ - لا ☐ - نوعا ما ☐

5- ماذا يحدث لو غاب الاتصال الشخصي أو تقلص؟

.....

6- أزمة الاتصال الشخصي، ماذا تعني لك هذه العبارة؟

.....

7- مما لا شك فيه، إن غياب الاتصال الشخصي أو ندرته، مرتبط ببعض الأسباب
اذكر (ي) لنا أهمها؟
.....

8- كيف ترى (ين) التطورات الحاصلة في ميدان الإعلام و الاتصال؟

- إيجابية ☐ - سلبية ☐ - إيجابية و سلبية معا ☐

ج/ عادات و أنماط استخدام وسائل الاتصال و الإعلام

9- اذكر (ي) لنا بعض الوسائل التكنولوجية التي تعتمد (ين) عليها في حياتك
اليومية؟

- الانترنت ☐ - البارابول ☐ - الجوال ☐ - أخرى ☐

10- كيف هي علاقتك بهذه الوسائل؟

- متينة ☐ - إلى درجة الإدمان ☐

- منتظمة ☐ - في حدود المعقول ☐

11- هل تدرك (ين) مدى خطورة الإدمان على الانترنت؟

- نعم ☐ - لا ☐

12- هل شعرت يوما أنك تستبدل (ين) الحوار العائلي بالتكنولوجيا؟

- نعم ☐ - لا ☐

13- كيف تكون ردة فعلك حين يجلس أحد أفراد عائلتك أمام الكمبيوتر أو شاشة
التلفزيون لساعات طوال؟

- أغضب كثيرا ☐ - أغضب ثم أهدأ ☐ - أجلس برفقتها(ه) ☐

- لا أهتم للأمر ☐

- أخرى:....

14- هل وافيت حق أفراد عائلتك بإشعارهم بأهمية الاتصال الشخصي؟

- نعم ☐ - لا ☐

15- من هو خير ونيس في نظرك؟

- عائلتك ☐ - التكنولوجيا ☐

- أخرى ☐

16- كيف تتم اتصالاتك مع أقربائك في المناسبات؟

- التنقل إليهم ☐ - عبر الهاتف ☐ - أخرى:...

د/ عوانق الاتصال الشخصي

17- هل الفترة التي يقضيها أفراد العائلة أمام الانترنت أو التلفزيون تقلص من مساحة الاتصال العائلي؟

- نعم ☐ - لا ☐ - نوعا ما ☐ - أخرى ☐

18- كيف تفضل (ين) مشاهدة التلفزيون؟

- وحدك ☐ - مع الزوجة (ج) ☐

- مع الأسرة ☐ - أخرى ☐

19- هل لديك أوقاتا تفضل فيها الانعزال عن الآخرين؟

- نعم ☐ - لا ☐ - أحيانا ☐

20- هل العزلة تولد الأزمة؟

- نعم ☐ - لا ☐ - أحيانا ☐

- أخرى:...

21- هل سوء الإنصات يولد الأزمة؟

- ☐ - نعم ☐ - لا ☐ - أحيانا
- ☐ - أخرى

22- كيف في نظركم يمكن الحد من أزمة الاتصال الشخصي؟

فهرس المحتويات

01.....	مقدمة.....
05.....	أسباب اختيار الموضوع.....
06.....	أهمية الموضوع.....
07.....	إشكالية البحث.....
09.....	منهج البحث.....
10.....	عينة البحث.....
11	تحديد المصطلحات.....
	الأزمة
11	- المعنى اللغوي للمفهوم
11.....	- المعنى الاصطلاحي للمفهوم.....
11.....	- الاتصال الشخصي.....
12.....	- التكنولوجيا الحديثة.....
13.....	- تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.....
15.....	- الفصل الأول: أزمة الاتصال الشخصي.....
16.....	- مدخل.....
16.....	I: ماهية الاتصال و الاتصال الشخصي.....
16.....	المبحث الأول: مفهوم الاتصال، أشكاله، عناصره و وظائفه.....
16.....	-أ- مفهوم الاتصال.....
16.....	- التعاريف اللغوية للاتصال.....
17.....	- الاتصال لغة.....
18.....	- تعاريف الاتصال في الفكر الغربي.....
21.....	- تعريف إجرائي للاتصال.....
21.....	- ب- أشكال الاتصال.....
21.....	1- الاتصال الذاتي.....
21.....	2- الاتصال الشخصي.....
22.....	3- الاتصال الجمعي.....
22.....	4- الاتصال الجماهيري.....
22.....	ج- عناصر الاتصال و وظائفه.....
23.....	- شكل رقم 1: عناصر عملية الاتصال.....
24.....	- وظائف الاتصال.....
25.....	المبحث الثاني: الاتصال الشخصي، عناصره و أهميته.....
25.....	أ- مفهوم الاتصال الشخصي.....

27.....	ب- عناصر الاتصال الشخصي.....
29.....	ج- أهمية الاتصال الشخصي.....
31.....	المبحث الثالث: مميزات الاتصال الشخصي، وظائفه، أساليبه و نماذجه.....
31.....	أ- مميزات الاتصال الشخصي و وظائفه.....
32.....	ب- أساليب الاتصال الشخصي.....
34.....	ج- نماذج الاتصال الشخصي.....
	Π: الأزمة و علاقتها بالاتصال
46.....	المبحث1: مفهوم الأزمة و تطورها التاريخي، خصائصها و أنواعها.....
46.....	أ- مفهوم الأزمة و تطورها التاريخي.....
46.....	1- مفهوم الأزمة.....
48.....	2- التطور التاريخي لمفهوم الأزمة.....
49.....	ب: خصائص الأزمة و مراحلها.....
49.....	1- خصائص الأزمة.....
50.....	2- مراحل الأزمة.....
50.....	ج- أنواع الأزمات و أسباب وقوعها.....
50.....	1- أنواع الأزمات.....
51.....	2- أسباب وقوع الأزمة.....
53.....	المبحث الثاني: الأزمة و الاتصال، و مبادئ الاتصال الشخصي في الأسرة.....
53.....	أ- الأزمة و الاتصال.....
56.....	شكل رقم02: عملية الاتصال الشخصي.....
59.....	المبحث الثالث: مفهوم أزمة الاتصال الشخصي.....
62	الفصل الثاني: وظيفة التكنولوجيا الحديثة و نظريات تأثير وسائل الإعلام.....
62	I: وظيفة التكنولوجيا الحديثة في ميدان الإعلام و الاتصال.....
62.....	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.....
65.....	المبحث الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا الاتصال.....
71.....	المبحث الثالث: مظاهر التكنولوجيا الحديثة.....
71.....	أ- مفهوم الانترنت، مراحل تطورها و ظهورها في الجزائر.....
71.....	1- مفهوم الانترنت.....
73.....	2- مراحل تطور الانترنت.....
75.....	3- ظهور الانترنت في الجزائر.....
77	ب- الأقمار الصناعية، و البث الفضائي المباشر.....
77.....	1- تعريف القمر الصناعي.....
78.....	2- البث الفضائي المباشر.....
78.....	3- الأقمار الصناعية.....
80.....	ج- الهاتف النقال.....

82.....	II: واقع أزمة الاتصال و نظريات تأثير وسائل الإعلام
82.....	المبحث الأول: تأثير وسائل الاتصال على الفرد و المجتمع
85.....	المبحث الثاني: علاقة أزمة الاتصال الشخصي بالتكنولوجية الحديثة
85.....	1- علاقة أزمة الاتصال الشخصي بالانترنت
86.....	2- علاقة أزمة الاتصال الشخصي بالهاتف النقال
87.....	3- علاقة أزمة الاتصال الشخصي بالبارابول (الهوائي المقعر)
89.....	المبحث الثالث: نظريات تأثير وسائل الإعلام
99.....	خلاصة

100.....	الفصل الثالث: تحليل المعطيات الميدانية
101.....	تمهيد
102.....	I: تعريف عينة الدراسة، و كيفية بناء جداول الاستمارة بالمقابلة
102.....	1- تعريف عينة الدراسة و خصائصها
103.....	2- طريقة اختيار عينة الدراسة
105.....	3- قراءة عامة للاستمارة بالمقابلة
107.....	4- تحليل جداول الاستمارة بالمقابلة
108.....	II : الاتصال الشخصي، وظيفته، خصائصه و عوائقه حسب إجابات المبحوثين
132.....	III: أثر جنس المبحوثين كمتغير أساسي في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط العائلي الجزائري
158.....	IV: أثر سن و تخصص المبحوثين في تقييم وضعية الاتصال الشخصي في الوسط عائلي الجزائري

213.....	الخاتمة
216.....	قائمة المراجع
أ- ز.....	الملاحق