

## البطاقة التعريفية للمقياس

السنة : الثالثة

التخصص : علم المكتبات

الطور: ليسانس

السداسي : الرابع

عنوان المقياس : علم النفس الإجتماعي للإتصال

الأستاذة : نساخ فاطمة

### -أهداف المقياس :

- توضيح المفاهيم الأساسية لعلم النفس الإجتماعي وأهمية السلوك الإجتماعي بالنسبة للفرد والجماعة .

- فهم العلاقات التفاعلية بين الفرد وكذا أدواره داخل أي جماعة ينتمي إليها.

-تزويد الطالب بمختلف مهارات التعامل والعلاقات التواصلية خاصة العلاقات العامة في المؤسسات وكيفية تطبيقها مستقبلا في المجال العملي الخاص بالطالب.

## المحاضرة الأولى : مدخل عام لعلم النفس الإجتماعي

يجمع العلماء والمختصون على أن علم النفس الإجتماعي هو علم حديث النشأة يركز عموماً على الفرد والمجتمع في آن واحد، وبالتالي فهو العلم الذي يربط بين علمين وميدانيين من ميادين المعرفة وهما علم الاجتماع وعلم النفس ؛ فحسب مجلة "المخلصات السيكولوجية الأمريكية" أن مجالات هذا العلم عديدة أهمها الإتصال الذي يتناول بشكل مباشر الأسس النفسية واللغة ويدخل في مضمار العلاقات الإنسانية وكيفية الولوج إلى الجماعة ؛ ومن ثم إلى السلطة والقيادة ، فالباحث في علم النفس الإجتماعي يهدف إلى إكتشاف العوامل التي يتغير بتأثيرها سلوك الفرد في إستجاباته للمثيرات الاجتماعية وكذا العوامل التي يتغير بتأثيرها سلوك الجماعة في إستجاباتها للمثيرات الإجتماعية . وعليه لا يستطيع الإنسان أن يحيا إلا في بيئة إجتماعية تؤثر فيه وتتأثر بها .

### أولاً : تعريف علم النفس الأجتاعي

كثيرة هي التعاريف التي صيغت في مجال علم النفس الأجتاعي ، فأكثرها تداولاً وإستعمالاً تعريف " كراتش - كراتشفيك " هو العلم الذي يتناول سلوك الفرد في المجتمع . أي أنه العلم الذي يعنى بدراسة عمليات التفاعل السلوكي دراسة علمية .

أما "حامد زهران" فيرى أنه (علم يتناول بالوصف والتجريب و التحليل والفهم خبرات وسلوك الفرد في تفاعله مع الآخرين في المواقف الأجتاعية أو في المجال الأجتاعي).

كما يعرف علم النفس الأجتاعي على أنه .(الدراسة العلمية لأفكار ومشاعر وسلوكيات الأفراد التي تتأثر بشدة بوجود الآخرين الفعلي أو المتخيل).

وبالتالي فعلم النفس الإجتماعي لايهتم فقط بالسلوك الإنساني الناتج عن عملية التفاعل اليومي بل تتعدى ذلك إلى المشاعر،العواطف ، الإتجاهات ،وطرق التفكير التي تصبغ بصبغة محددة وفقا للإنتماء الإجتماعي والثقافي .

وباختصار فإن علم النفس الإجتماعي يدرس كيف ينمو ويتطور الفرد إجتماعيا وكيف يخضع لعملية التطبيع الإجتماعي ويتشرب الفرد الآراء والإتجاهات من الأسرة والجماعة التي ينشأ فيها .

## ثانيا : خلفية تاريخية لعلم النفس الإجتماعي

تضمنت مختلف دراسات العلماء والفلاسفة الاوائل الخطوط العريضة لعلم النفس الاجتماعي ؛ حيث إتسمت دراساتهم للسلوك الانساني بالطابع الفلسفي ؛وقد بدا ذلك واضحا في آراء كل من أفلاطون وأرسطو.

لقد تحدث أفلاطون في كتابه "الجمهورية" عن علاقة الفرد بالآخرين خاصة بين الرئيس و المرؤوس وأن الفرد يخضع لما تمليه عليه الجماعة من قوانين ومعايير وهو يقصد بالجماعة كل مؤسسات المجتمع (الأسرة، المدرسة ...) والتي تنشأ عن طريقها المدينة الفاضلة.

كما أن أرسطوا هو الآخر قد ذكر في كتابه " الخطابة والسياسة " أن الطبيعة البشرية هي أساس السلوك الإنساني ؛ فلا حياة للإنسان خارج الجماعة الانسانية فهو مدني بالطبع.

بعد الفترة اليونانية جاءت مجهودات العرب المسلمين وإسهاماتهم في تطوير العلوم ،وعلى رأسهم الفارابي الذي تحدث في كتابه "آراء أهل المدينة الفاضلة " حول أهمية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعة عن طريق تقسيم الأدوار لتكامل المجتمع الواحد.

أما مقدمة "عبد الرحمن ابن خلدون" فتعد سجل حافل لمبادئ علم النفس الاجتماعي ؛ خاصة ماتعلق بدينامية الجماعة وتماسكها ،إن علم النفس الاجتماعي عند هذا العلامة هو "علم العمران البشري" الذي يتضمن السلوك والتجارب للأفراد والجماعات وقد سبق في ذلك كل من أوجست كونت وإميل دوركايم وليفي برون...هاؤلاء الذين أكدوا على ضرورة إستقلال علم النفس الاجتماعي عن العلوم الأخرى؛ كما أكدوا على أهمية الفرد في الجماعة والعكس صحيح.

## ثالثا : إهتمامات علم النفس الاجتماعي وأهدافه

من أهم أهداف علم النفس الإجتماعي محاولة تفسير الظواهر النفسية تفسيراً لا يخرج عن إطار الجماعة خاصة فيما يتعلق بالمحاكاة والتقليد والميول الإجتماعية كالمشاركة الوجدانية والتعاون والغيرية وكذا غريزة التجمع والذوق العام والقيادة والإتجاهات .....

-بالإضافة أنه يهدف إلى توجيه التفكير الإنساني نحو فهم سيكولوجي عميق ومعرفة ناضجة للواقع والسلوك الاجتماعي أي: **ملئ الفراغ القائم بين الفهم البيولوجي والفهم السلوكي للأفراد والجماعات**

-التوصل إلى قوانين عامة عن سلوك الفرد (التنشئة الإجتماعية) .  
-تكوين مستوى راسخ من المعرفة العلمية للوصول إلى جذور المشكلات الاجتماعية كالبطالة، الحروب، الإنتحار، التفرقة، العنصرية، الإنحرافات الخلقية .....

كما يمكن تصنيف موضوعات علم النفس الإجتماعي كالآتي :

1. الثقافة والعمليات الإجتماعية كالأجناس الدين والتغير الإجتماعي .
2. الرأي العام والإتجاهات النفسية .
3. الجماعة والعلاقات المتبادلة كالدافعية، التنشئة الإجتماعية .
4. السلوك الجنسي .
5. الاتصال كاللغة ووسائل التعبير الأخرى ووسائل الإتصال الجماعية
6. العادات غير السوية كتعاطي المخدرات .....

## المحاضرة الثانية : الجماعة وتكويناتها

### أولا : مدخل مفاهيمي

تكتسي دراسة الجماعة في علم النفس الاجتماعي أهمية بالغة ، كونها إحدى أهم مكونات المجتمع ؛ حيث تعد أول حاضنة للفرد لتنشئته وتدريبه على الإمتثال الاجتماعي .وتعرف الجماعة بأنها "وحدة إجتماعية تتكون من مجموعة من الأفراد-أكثر من فردين – بينهم تفاعل إجتماعي متبادل " .

أيضا يمكن أن نعرفها على أنها "تجمع من أفراد يرتبطون معا بمجموعة معينة من العلاقات الاجتماعية " .

تتباين الجماعات تباينا واسعا فقد تكون جماعة كبيرة العدد كمصنع سيارات أو ثكنة عسكرية ...أو جماعة قليلة العدد كأفراد أسرة أو تلاميذ قسم الدراسة مثلا

كما تتباين من حيث العضوية فقد تكون جماعة ذات عضوية ثابتة كأفراد أسرة وقد تكون متغيرة مثل لجنة المجلس التأديبي في مؤسسة تعليمية ما .

### ثانيا : خصائص الجماعة

مهما يكن من أمر فلا بد من توفر عنصران مهمان في الجماعة هما :

1. الوعي بالأعضاء الآخرين الموجودين داخل الجماعة.

2. الإستجابة المتبادلة بينهم ؛ بحيث تشكل افعالهم سياق الجماعة ككل .

بالإضافة إلى التفاعل،الانتماء،الإعتماد المتبادل،الأهداف المشتركة،إشباع حاجات الأعضاء الذين داخل الجماعة ....

### ثالثا : أنواع الجماعات

من التقسيمات المعمول بها في تصنيف الجماعات التقسيم من حيث التفاعل جماعة أولية وجماعة ثانوية؛ مع العلم أن هناك تقسيمات عديدة للجماعة؛التقسيم من حيث الإطار أو النظام رسمية غير/ رسمية،التقسيم من حيث

الإختبار جبرية /إختيارية، التقسيم من حيث الإستمرارية دائمة / مؤقتة، التقسيم من حيث الحجم كبيرة /صغيرة.تقسيم من حيث الشكل مغلقة مفتوحة، التقسيم من حيث درجة التجانس متجانسة /غير متجانسة .....

- **الجماعة الأولية :** أدخل " تشارلز كولي "1929-1964 مصطلح الجماعة الأولية ليشير إلى الجماعة التي يكون بين افرادها علاقات تتصف بالدفء والمودة والروابط الشخصية الوثيقة حيث يطلق عليها إسم **حضانة الطبيعة البشرية** حيث رأى فيها المصدر الأول للإحساس بالوحدة الإجتماعية .من أمثلتها :الاسرة هي أول جماعة أولية في حياة الإنسان كل عضو فيها يعنى بسعادة الاعضاء الآخرين والإنتماء فيها هو غاية في حد ذاته ،السلوك فيها مشحون بالعواطف ،العلاقات فيها وجها لوجه ،والتفاعل فيها تلقائي بسيط.

- **الجماعة الثانوية :** على عكس الجماعة الأولية فإن الجماعة الثانوية تتصف بقلة روابطها الإنفعالية ؛كما أنها تمتاز بالتفاعل الإجتماعي المحدود الذي لا يلمس إلا جزء بسيط من الشخص أما أهداف أعضائها فيمكن أن تتباين من أمثلتها طلاب مدرسة أو عمال مؤسسة ، تكون إتصالاتهم وقتية ومحدودة وكذلك رسمية .

- **رابعا: أهمية الجماعة بالنسبة للفرد**

ترجع أهمية الفرد إلى إنتمائه للجماعة حيث يعتمد الفرد في نموه الاجتماعي على الجماعة التي تقوم بتنشئته إجتماعيا حين يتفاعل مع أعضائها فيكتسب السلوكات والمعايير الإجتماعية كما تمنحه الدور المنوط به .

-تعمل على تشكيل شخصية الفرد من خلال التفاعل الجماعي أي تطويع الفرد إجتماعيا وذلك بإكسابه المعايير الاجتماعية للسلوك.

-يكتسب الفرد الإتجاهات وتنمو فلسفته عن الحياة

-يشعر الفرد بالإعتزاز بالمشاركة في الجماعة عن طريق تحديد مسؤولياته  
ومكانته بها.

-الإحساس بالأمن والإطمئنان وذلك بإشباع حاجته بالإنتماء.

## المحاضرة الثالثة : المواقف والاتجاهات

### أولا : المواقف

#### ماهو الموقف وكيف يتشكل؟

إن سلوك الفرد لا يتحدد فقط بالمكانة التي يشغلها وإنما يتحدد أيضا بتعريفه وتفسيره للموقف الذي يجد نفسه فيه وكأبسط تعريف للموقف (هو إستجابة الفرد للبيئة التي يمكن أن يتواجد بها )

كما أن الموقف هو( مجهود نشط لتحديد وتفسير السياق الذي يجد الفرد نفسه فيه ؛ والذي يثير إهتمامه ثم يختار بعد ذلك السلوك الذي يناسبه )

#### مما يتشكل الموقف ؟

إن ما يعتبره الناس حقيقة هو حقيقي بالنسبة للنتائج التي تترتب عليه ؛ أي عندما يتفق معنا الآخرون على تعريف موقف معين فإنه يتوفر لدينا إتفاق وإجماع وتوقعات مشتركة تتيح فهما متبادلا ؛ الأمر الذي ييسر التفاعل الإجتماعي .

وبالتالي فالمواقف غير مُعرفة بذاتها ولكن معناها يتوقف على ما يضيفه عليها المشاركون فيها. ولهذا فإن السلوك هو إستجابة للموقف كما يدركه المشاركون فيه .

وعليه فإن المواقف تعرف تعريفات مختلفة حيث تنسب هذه التحليلات إلى عالم النفس الإجتماعي "ستانلي ميلجرام" الذي قام بالعديد من التحليلات فيما يخص مواقف وإنطباعات الأفراد ، وأثبت أن الأفراد يتأثرون بالمواقف التي يجدون أنفسهم فيها وبما يعطونه لهذه المواقف من تفسيرات .

### ثانيا : الإتجاهات

#### 1.تعريف الاتجاه

للاتجاهات أهمية خاصة في علم النفس الاجتماعي فهي تعد محددات ضابطة منظمة وموجهة للسلوك الاجتماعي ويعرف **الاتجاه** (تنظيم نسبي للمعتقدات حول موضوع أو موقف بحيث يحدد مسبقا الإستجابات بصورة تفضلية). أيضا يمكن إعتبارها تنظيمات محددة لمشاعر الفرد وأفكاره وإستعدادته حتى يستطيع التعامل مع بيئته.

يرى النموذج الفلسفي القديم أن الإتجاهات تتشكل عبر ثلاث أبعاد (المشاعر، الأفكار، الأعمال) -**المكون العاطفي** وهي كتلة مشاعر الفرد الحب والكراهية نحو شخص ما أو موضوع معين -**المكون المعرفي** يقصد به المعلومات والحقائق التي يحملها الفرد عن موضوع ما -**المكون السلوكي** وهو النزعة أو الميل الفعلي الإيجابي أو السلبي لموضوع الإتجاه.

وعموما الإتجاهات عملية مكتسبة أكثر منها موروثه فهي جزء مكمل لعملية التنشئة الإجتماعية تحدث نتيجة خبرات مباشرة أو من خلال التفاعل مع الآخرين، وقد إستخدم علماء النفس الاجتماعي تقنيات جد متطورة لقياس الإتجاهات أشهرها:

-طريقة **ثيرستون للفواصل المتساوية الظهور**، وطريقة **ليكرت لتقدير المجموع**

## 2.وظائف الإتجاهات

- الإتجاه يحدد طريق السلوك ويفسره كما-ينظم العمليات والإنفعالية الدافعية والإدراكية والمعرفية في المجال الذي يعيش فيه الفرد
- تيسر للفرد القدرة على السلوك وإتخاذ القرار في المواقف النفسية المختلفة.
- الإتجاهات توضح وتبلور صورة العلاقة بين الفرد وعالمه الإجتماعي .

وعلى العموم فإن الإتجاهات يمكن أن تتغير لأنها نسبية وليست ثابتة و ذلك نتيجة عاملين أساسيين، التغير الذي يطرأ على العادات والأعراف والآراء

والمفاهيم وكل ما يشكل الإطار المرجعي للفرد ، وكذا الانتقال أو تغيير جماعة الإنتماء كجماعة الأصدقاء .....

## المحاضرة الرابعة : الدور الإجتماعي

يشغل الفرد طيلة حياته أدوار داخل اي جماعة كانت فهي مصممة خصيصا للتمييز بين الناس من أجل مصلحة التنظيم داخل الجماعة فهي تمثل تقسيم داخل الجماعة ، تحدد بوضوح التوقعات داخل الجماعة اي نوعية الروابط داخل المجموعة ، كما تزود الأعضاء بصورة عن الذات والمكانة داخل الجماعة .

### -أولاً: تعريف الدور

يعرف " لنتون " الدور بأنه الجانب الدينامي لمركز الفرد أو وضعه ومكانته في الجماعة . إن الدور مفهوم يشير إلى الطرق التي يتوقع أن يسلكها شاغل مكانة ما . الدور هو نمط من السلوك تحدد المكانة التي يحتلها الفرد ؛ فمثلا الأب يتطلب أنواعا من السلوك تختلف عن أنواع السلوكات التي تتطلبها مكانة الابن والتالي فمتطلبات الدور هي معايير تتعلق بأنواع من السلوك المرغوب فيها .

يطلق بعض الباحثين مثل العالم " جاتسون " على مجموعة الحقوق التي يتمتع بها الشخص نتيجة إحتلاله وضعا إجتماعيا معيناً ب: **المركز الإجتماعي** ؛ كما يطلق على مجموع الواجبات المطلوبة من هذا الشخص مصطلح : **الدور الإجتماعي**

### -ثانياً : كيف يحدد الدور؟

إن طريقة تحديد الدور لدى الفرد تختلف باختلاف نمط الجماعة ؛ ففي الجماعات المستقرة كالأسرة مثلا يجد الفرد دوره محدد ومعد له (التربية والرعاية مهمة الام داخل الأسرة)، أما في الجماعات كجماعة الاصدقاء فإن دور الفرد يتحدد من خلال تفاعلاته مع الاخرين مما يتيح لخصائصه الشخصية أن تتدخل بشكل ملحوظ .

كما يلاحظ أن ليس للفرد دور إجتماعي واحد بل تتعدد الأدوار الإجتماعية بتعدد الجماعات المختلفة التي يشترك فيها الفرد ؛ فالقائد مثلا وهو يقوم بدوره كقائد هو أيضا زوج وأب في أسرة وعضو في نادي.....

ويتعلم الفرد أدواره من خلال عملية التنشئة الاجتماعية منذ الصغر؛ حيث تتضمن هذه العملية القواعد والأسس المعروفة في نظرية التعلم مثل التعزيز بالإضافة إلى التعلم المقصود وهناك التعلم العرضي أو التلقائي ولهذا يلعب التقمص دورا مهما في عملية التعلم وذلك بتبني الفرد الأنماط السلوكية الخاصة بالافراد الآخرين .

أخيرا يحقق الدور وظيفة إجتماعية ويشبع حاجة نفسية للفرد في الجماعة مبعثها الشعور بالحاجة إلى التقدير والانجاز والتفاعل الإجتماعي .وفي نفس الوقت يساعد الجماعة على الوصول إلى هدفها وذلك بقيام كل فرد بدوره وفق تخصصه في الجماعة.

## المحور الثاني : الأدوار الإتصالية في المجتمع

### المحاضرة الخامسة : الإتصال

إهتدى الإنسان بالفطرة إلى الإتصال من أجل التفاهم والتعاون وبناء العلاقات مع أقرانه ونقل المعلومات والخبرات والتجارب تلبية لإحتياجاته ، فالإتصال ضرورة فرضتها الطبيعة البشرية مما ساعده على التقارب والتكامل والإنسجام الإجتماعي ؛ وبالتالي فهو نشاط إنساني أساسي في الحياة لتكوين المجتمع وبناءه.

### -تعريف الإتصال

يعد الإتصال أحد العمليات الأساسية في العلاقات الانسانية فهو عملية تفاعلية تبادلية لإيصال رسالة ما عبر وسيلة محددة لتحقيق هدف معين ؛ وقد كثرت تعاريف الإتصال من قبل المختصين في علم النفس والإجتماع والإدارة من أهمها : " هو القدرة على شرح أفكارك وعرضها في لغة واضحة لأفراد مختلفين " سلامة عبد الحافظ"

-كما أنه عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين ؛ وأنه سلوك أفضل السبل لنقل المعاني والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما نريد سواء بطريقة لفظية أو غير لفظية "العقلي"

### -أهمية الإتصال

- 1-وسيلة للتخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة
- 2-وسيلة للممارسات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ورقابة .
- 3-يعد جوهر العملية التعليمية والبحثية .
- 4-أداة لتحقيق التنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية في المؤسسات

## نماذج الإتصال

من أشهر نماذج الإتصال نموذج كل من لازويل ونموذج كلود شانون ونموذج ولبر شرام .

**-نموذج هارولد لازويل 1948** ، يعرف بالنموذج السلوكي ويتضمن مايلي :  
من؟(المرسل)/يقول ماذا ؟ (الرسالة)/بأي وسيلة ؟(وسيط)/لمن؟(المتلقي )/  
/ولأي تأثير؟ (الأثر). إنتشر هذا النموذج في الولايات المتحدة الامريكية ،يركز على المثير والإستجابة .

**-نموذج كلود شانون**،يعرف بالنموذج الرياضي يتكون من: مرسل ، ترميز،رسالة ، فك الترميز ، المتلقي. يتلخص في (يرسل مرسل شفرته إلى متلقي يفك تلك الشفرة)

**نموذج ولبر شرام** ويسمى النموذج التبادلي والاتصال عنده دائري

مرسل \_\_\_\_\_ رسالة \_\_\_\_\_ مستقبل  
مستقبل \_\_\_\_\_ رسالة \_\_\_\_\_ مرسل

**-الإتصال الناجح :** لكي ينجح الإتصال يتطلب وجود إتفاق فكري في الإتصال بين المرسل والمستقبل ،وجود لغة مشتركة لفهم مضمون الرسالة على النحو الذي يقصده المرسل بالإضافة الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل.

**-صيرورة العملية الإتصالية (المكونات والعناصر)**

-المرسل: هو متكلم او متحدث او كاتب اي هو الشخص يبدأ بالعملية الإتصالية بصياغة افكاره في رموز تعبر عن معنى

-الرسالة: وهي المحتوى أو المضمون أو النص وهي التي تحتوي على المعاني والافكار التي يسعى المرسل نقلها بالرموز اللغوية أو غير اللفظية .

-الوسيلة: وهي القناة التي من خلالها يتم نقل الرسالة إلى الطرف الآخر وقد تكون كلام

شفهي ، أو كتابة ، أو عبر ناقل إلكتروني بحيث يتوقف مدى نجاح الإتصال على مدى مناسبة الوسيلة.

-المستقبل: هو المتلقي أو السامع أو المخاطب أي الذي يستقبل الرسالة ويقوم بفك وتفسير الرموز وإدراك المعاني في إطار العمليات العقلية .

-رجع الصدى: هو عنصر هام من عناصر الاتصال فهو الذي يحقق دائرية الإتصال ؛ حيث يصبح المتلقي مرسلًا ويسمى أيضا **التغذية العكسية** أو المرتدة ونعني به أي شيء يصدر عن المتلقي نتيجة تعرضه للرسالة.

-السياق: أي الموقف الذي يتم فيه توصيل الرسالة ويتضمن البيئة أو الثقافة المحلية والاحداث الجارية والاحوال الحياتية وقت إرسال الرسالة .

### **المحاضرة السادسة: الإتصال والعلاقات العامة في المؤسسات (المكتبات)**

تعد المؤسسة المجال الأكبر الذي يسمح بالإتصال بين الأفراد فهي مجموعة تحمل طابعا بنويا إداريا ؛ فهي تدل على العديد من المجموعات أو التجمعات حيث يطلق عليها إسم (المنشأ ، الشركة ، المصلحة ، المنظمة ) إنها نتائج فكرة تنبثق من الحاجات التي تتطلب الإشباع أي حاجات الذات وحاجات الآخرين ؛ فالعلاقات داخلها تبدأ من : عملية تقسيم العمل والأدوار والمسؤوليات ، (من يعمل ماذا؟ - من يتعامل مع من؟ إستنادا إلى مفهومي الموقع والدور .ولكن كيف يتم الوصول إلى إتصال فعال داخل المؤسسة ؟

من الضروري خلال الإتصال بين الافراد داخل المؤسسة حصر الرسائل والطلبات بحدها الأدنى أي أن يكون الطلب موجز ودقيق وعدم اللجوء إلى الصيغ الشخصية .

-الإعتماد على تقنيتي الملاحظة والمقابلة خاصة والتي تعد إتصال مباشر نلجأ إليه للدخول في علاقة مع الآخر مركزين على الاصغاء والملاحظة الايمائية وما تحمله نبرة

الصوت من دلالات ، أما تقنية الملاحظة فتساهم في معرفة وفهم العمليات السيكلوجية وتنظيم السلوك المهني ؛ فهي تتعلق أساسا بظروف وشروط سير العمل .

-الإستناد إلى الموضوعية في طلب شئ معين من شخص معين ،بالإضافة إلى تكيف مستوى لغتنا بما يريح المستقبل والتدرج معه من العام إلى الخاص ، تحديد فحوى الرسالة في عملية الإتصال مع مراعاة موازين القوى والتجمعات داخل العصبية التي نتوجه إليها .

وعليه فالإتصال داخل المؤسسة يهدف إلى تحسين الإنتاجية والإستمرارية وحل الإشكالات العالقة عن طريق تبادل المعلومات بين الأعضاء فهو تواصل رسمي يحمل معنى السلطة وتنفيذ التعليمات داخل هذه الجماعة .

### **-الاتصال الفعال بالمؤسسات (المكتبات ومراكز المعلومات)**

تسير العملية الاتصالية في الخط الصحيح من خلال الإتصال الفعال بين أطراف هذه العملية داخل المؤسسة ، ونقصد بهم كل من المرسل والمستقبل والرسالة وجع الصدى وهو ما يعرف ب: الإتصال الإداري وبالتحديد داخل المكتبة و الذي نعني به " عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة داخل المكتبة وهو وسيلة لتبادل الافكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين العاملين وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ،ومن خلاله يحقق المسؤول التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الأهداف المطلوبة " .

وبالتالي ككل مؤسسة تتم داخل المكتبة عملية ديناميكية نتيجة تفاعل كل الأطراف المتفاعلين داخلها بهدف نقل المعلومات وايصالها لكافة الاطراف .ومن بين الأخرى : - التعرف على مدى تنفيذ الاعمال ومختلف العراقيل التي يواجهها مسؤول المكتبة - ضمان تبادل المعلومات وانتقالها إنتقالا سليما بين كل الأطراف التي لها علاقة بالمكتبة -توفير مختلف وسائل الإتصال سواء بين المجتمع الداخلي أو المجتمع الخارجي للمكتبة كوسيلة الأنترنت والبريد الإلكتروني -توفير بيئة داخلية ملائمة للتعاون وتبادل المعرفة بين الموظفين وتحديد مهام كل مصلحة .

كما تعم مراكز المعلومات العديد من أشكال الإتصال "الإتصال العمودي" يتضمن الإتصال النازل والاتصال الصاعد وهو الإتصال الذي يتجه من أعلى إلى الأسفل أو العكس من المدير إلى المرؤوسين وينتشر في المكتبات التقليدية. أما "الإتصال الأفقي" فهو الإتصال ينبع من التساوي في تبادل الآراء والقرارات بين المسؤولين والعمال المستخدمين، غير أن العملية الإتصالية في المكتبات تتم عبر خطين حيث نجد الإتصال الرسمي هو من يقوم بتنظيم وتوزيع وتقييم المهام ويحدد السلطات والمسؤوليات ولكن بجوار التنظيم غير الرسمي قصد التقدم في العملية الإتصالية للمؤسسة.

من بين أهم العراقيل التي تقف في وجه تقدم المؤسسة المكتبية والمؤسسة ككل نجد: **المؤثرات الشخصية** نتيجة الاختلافات الفردية مما يعوق فهم رسالة المرسل من طرف المستقبل بالإضافة إلى **درجة التعقيد التنظيمي** حيث تتأثر العملية الإتصالية بنوع الهيكل التنظيمي للمؤسسة، كغموض الأدوار وعدم تحديدها وكذا عدم تجانس الجماعة وهو ما يخلق تشويشا في العملية الإتصالية، **الحوازر الإجتماعية و النفسية** والتي تخلق حساسية بين اطراف الإتصال كالمدير والعامل فالعديد من الرؤساء ذو إتجاهات ديكتاتورية صارمة لايقبلون المشاركة والتشاور مع باقي الموظفين وعلى العكس من ذلك هناك مسؤولين يفضلون العمل التشاركي لأجل مصلحة المؤسسة وذلك بالعمل على تنمية إتصالات إيجابية فعالة تعود بالفائدة على المؤسسة المكتبية ككل.

وبالتالي فالإتصال الفعال يؤدي إلى تحسن أداء العامل وحصوله على رضا أكبر من العمل ويشعر بمشاركة أكبر ويتفهم دور الآخرين مما يخلق جوا من التعاون والتنسيق؛ ومنه نفهم أن أنماط الإتصال السائدة من شأنها التأثير في صنع المناخ الملائم للإبداع والإبتكار وتحفز على العمل. فالإتصال بمثابة الجهاز العصبي للتنظيم ومؤشر هام على وجود مناخ تنظيمي جيد وصحي .

## المحاضرة السابعة : القراءة

للقراءة دور مهم في بناء الإنسان والحضارات وتنمية الفكر والعقل وتنمية الإبداع والإبتكار ؛ لما ينتج عنها من إكتساب المعلومات الجديدة النافعة والمعارف المفيدة فقد كانت أول آية من آيات القرآن "إقرأ باسم ربك الذي خلق" دليل على فضل القراءة وأهميتها في حياة الإنسان، كما أن القراءة من أهم وأقدم وسائل التعلم الإنساني فقد أولت لها أولى الأمم أهمية كبيرة كالفراعنة الذين أسسوا أولى المكتبات وإعتبروها من الأماكن المقدسة فأطلقوا عليها قاعات "إنعاش الروح " ، ومازالت الأمم إلى يومنا هذا تحرص على تشجيع القراءة بين جميع فئات المجتمع.

### -ماهي القراءة ؟

القراءة عملية عقلية ومهارة فكرية يكتسبها الفرد بفعل التعلم منذ الصغر ،وهي نشاط يقوم به القارئ للحصول على المعلومات وذلك بإستيعاب النص المكتوب .لغة : يعرفها قاموس المنجد " النطق بالمكتوب في كتاب أو إلقاء النظر عليه "؛أما معجم اللغة العربية المعاصر فيعرفها على أنها" تتبع كلمات كتاب ما سواء تم النطق بها أو ملاحظتها فقط ".

### القراءة من منظور علم النفس الإجتماعي

-الفعل القرائي من وجهة نظر المختصين في علم النفس وعلم الإجتماع :  
"عملية تأملية تستند إلى عمليات عقلية عليا ؛ إنها نشاط ينبغي أن يحتوي على كل أنماط التفكير والتقويم و الحكم و التحليل و التعليل وحل المشكلات و ليس مجرد نشاط بصري ينتهي بتعرف على الرموز المطبوعة أو فهم دلالاتها ".

كما أنها تأتي في المرتبة الأولى من الشيوخ بعد الحديث والإستماع و بهذا فهي أساس في عملية البناء الثقافي في حياة الفرد فالمعرفة التي تعطيها القراءة ذات أثر كبير في تكوين شخصية الفرد الناضجة المتكاملة .

-القراءة قدرة الفرد على ترجمة الرموز المكتوبة إلى معان وتوظيفها توظيفاً فعالاً في الجوانب الحياتية المختلفة

-القراءة ترجمة لمجموعة من الرموز ذات العلاقة فيما بينها والمرتبطة بدلالات معلوماتية معينة وهي عملية إتصال تتطلب سلسلة من المهارات فهي عملية تفكير متكاملة وليست مجرد تمرين في حركات العين .

وبالتالي فالقراءة هي عملية شفوية تشتمل على تفسير الرموز المكتوبة وربطها بالمعاني ثم تفسير تلك المعاني وفق مثيرات القارئ وكلما أتقن ممارستها بذلك يتم تطوير أدائه القرائي .

### -سياقات الفعل القرائي وأنواعه

يتم الفعل القرائي عبر العديد من المراحل أو الخطوات التي تعد بمثابة إستراتيجيات :  
تهيأ القارئ لبلوغ هدفه من وراء القراءة أي الإستيعاب الأمثل للمعاني من خلال القراءة كأن يركز القارئ بادءاً على الأهداف المرجوة من القراءة ويحددها وتجاهل الأهداف الثانوية مع التدقيق في الكلمات الجديدة ومحاولة فهم المعاني المقصودة منها ومراجعتها ولهذا يحتاج القارئ خلال عملية القراءة إختيار البيئة المناسبة التي تضمن التركيز أهمها الهدوء والراحة النفسية وبعيدا عن الضوضاء ومختلف الضغوط من أجل تحسين كفاءة وفعالية القراءة .ولهذا يركز علماء التربية على أن **مهارات القراءة** : عديدة ومتداخلة فقد قسمها **ديشانت مايلي** :مهارات الإدراك ،مهارات الفهم الحرفي ، مهارات تعريف الكلمة ، مهارات تفسير المقروء ونقده ، مهارات الدراسة.كما فصلها **شحاته** فيما يلي:

-تحديد الأفكار وإستخراج النقاط البارزة -التفريق بين الافكار البارزة والافكار الثانوية  
-تصنيف الافكار والمعلومات -فهم العلاقة القائمة بين الافكار -إستخدام الرموز والمختصرات وتسجيل الافكار بعبارات مختصرة -تنويع السرعة في القراءة بما يلائم الغرض منها -إستخلاص المعلومات المكتسبة من المقروء.

يمكن أن تقسم القراءة من حيث الشكل إلى قراءة صامتة و قراءة جهرية

**1-القراءة الصامتة :** يتم بها تفسير الرموز والاشارات الكتابية وإدراك مدلولاتها ومعانيها في ذهن القارئ دون صوت أو تحريك الشفتين ؛ وتعني أيضا إستقبال الرموز المطبوعة وإدراك معانيها في حدود خبرات القارئ وفقا لتفاعلاته مع المادة المقروءة .

**2-القراءة الجهرية :** هي عملية ترجمة الرموز المكتوبة إلى ألفاظ مفهومة من القارئ بطريقة يراعي فيها صحة النطق وقواعد اللغة والتعبير الصوتي عن المعاني .كما تعني إلتقاط الرموز المكتوبة بواسطة العين وترجمة العقل لها فهي تعتمد على ثلاث عناصر أساسية -النظر إلى المقروء ، النشاط الذهني، والتلفظ بالمقروء بصوت عال وواضح .

### تقسيمات القراءة من حيث الهدف و الدافع للقراءة

**1-القراءة التحصيلية :** وهي التي يسعى القارئ من خلالها تحصيل المعلومات والحقائق وإستيعابها والاستفادة منها خاصة في البحوث العلمية لدى الطلاب .

**2-القراءة التحليلية النقدية :** تقوم على التآني في الإطلاع والتركيز بهدف تحليل المقروء وإستخلاص المعاني والافكار بخصوصه وهو نوع نجده خاصة عند النقاد والباحثين المتخصصين ،وبالتالي فهي عنصر هام من عناصر البحث العلمي.

**3-القراءة التثقيفية (الحرّة) :** هي قراءة يمارسها الفرد من تلقاء نفسه وهي ليست محصورة بالمناهج الدراسية بل متنوعة يختارها القارئ من تلقاء نفسه لكي يتقف نفسه و يرضي ميوله وإهتماماته .

### -العوامل التي تنمي القراءة عند الفرد

من العوامل الأساسية التي تعمل على تنمية القراءة عند الفرد مايلي:

**- الأسرة :** تعد الأسرة الخلية الأولى والبيئة الأساسية في بناء شخصية الطفل وتنمية ميوله وتوجيهها داخل البيت ؛ فإذا كان الأبوان ممن يحبون القراءة والمطالعة سيساعد ذلك بطبيعة الحال على توفير جو يحفز ويشجع على الاطلاع والقراءة خاصة إذا توفر الكتاب والمكتبة بالمنزل ؛ فنشاط المكتبة يبدأ حالما يستطيع الطفل الإصغاء إلى الكلمات أو التعرف على الصور مما يشجع الطفل على القراءة ويجعلها محببة إليه كما تساعده على إكتساب المعلومات وترد على إستفساراته وتوسع مداركه وآفاق ذاكرته عن العالم من حوله إضافة إلى كونها تنمي فيه التعلم الذاتي .

**- المدرسة :** من بين المؤسسات التنشئية المدرسة ؛ ففيها يتعلم الطفل القراءة والكتابة من خلال الاساليب والمناهج العلمية أي وفق محتويات و مقررات تربوية مدروسة ومصممة لأجل تعليم التلاميذ المبادئ الأساسية في التعليم ؛ فالمهمة الأساسية لهذه المؤسسة هي إنشاء جيل متعلم .

بالإضافة إلى هاتين المؤسستين هناك عوامل أخرى تساهم هي في تنمية قدرات الفرد على المدوامة و حب القراءة و الإطلاع :

**- وسائل الإعلام :** وذلك من خلال بث البرامج الداعمة للقراءة كالحصص و الإشارات المروجة للكتب و المعارض وآخر الإنتاجات في عالم الكتب والفكر كي يسهل إقتنائها من طرف الجمهور المتلقي .

**- دور الثقافة :** تسعى دور ومراكز الثقافة إلى الإهتمام بجميع فئات المجتمع خاصة الشباب والمراهقين وذلك بتوفير العديد من متطلبات الترفيه والعمل على تنمية قدراتهم في شتى المجالات سواء في مجال الرياضة أو التكوين الحرفي وكذا التنقيف العلمي من خلال المكتبات الموجودة بها حيث يرتاد عليها شريحة لاباس بها تجد ظلتها في مثل هذه المراكز لسد أوقات الفراغ في القراءة و الإطلاع